

“Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andrés INVEMAR”



INFORME DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Segundo trimestre
Abril - Mayo - Junio 2026



Sistema PQFS

Peticiones - Quejas - Felicitaciones - Sugerencias



“Fortalecemos nuestra atención y servicio al ciudadano, acercando las investigaciones marino costeras con un lenguaje claro, sencillo y cercano al ciudadano.”

Informe de Atención Y Servicio a la Ciudadanía

Segundo Trimestre Abril – Junio de 2026



El **INVEMAR** presenta el informe de Atención y Servicio a la Ciudadanía correspondiente al **segundo trimestre de 2026 (del 1 de abril al 30 de junio)**, el cual se consolidan y analizan las PQFS recibidas a través de los diferentes canales de atención.



Este informe tiene como propósito:



Fortalecer

los procesos de seguimiento, control y evaluación de la gestión institucional.



Promover

la transparencia y la mejora continua en la atención a la ciudadanía.



Garantizar

el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y el acceso a la información pública.



Informe de Atención Y Servicio a la Ciudadanía

Segundo Trimestre Abril – Junio de 2026



Marco Normativo

El procedimiento de gestión de PQFS se fundamenta en las siguientes normas y directrices que garantizan el derecho de petición y la transparencia en la gestión.



Informe de Atención Y Servicio a la Ciudadanía

Segundo Trimestre Abril – Junio de 2026

Tipo de Solicitud



01 | PETICIÓN

Solicitud respetuosa presentada por cualquier persona para obtener información o una solución efectiva y oportuna sobre asuntos científicos o de gestión institucional.



02 | QUEJA O RECLAMO

Manifestación de inconformidad o protesta frente al desarrollo de las actividades institucionales.



03 | DENUNCIA

Aviso sobre hechos o conductas que puedan representar irregularidades o afectar los bienes o recursos públicos a cargo de INVEMAR.



04 | SUGERENCIA

Propuesta o idea orientada a mejorar los servicios o la gestión institucional.



05 | FELICITACIÓN

Expresión de satisfacción por las actividades o servicios prestados por el Instituto.

Consolidado de solicitudes ciudadanas

Período Abril – Junio de 2026



PQFS TOTALES
RECIBIDAS DURANTE EL
SEGUNDO TRIMESTRE

44



43

Peticiones



01

Denuncia



Nota: - La denuncia recibida correspondía a un asunto de competencia de la autoridad ambiental; por lo tanto, fue trasladada oportunamente a la corporación ambiental correspondiente, conforme a las disposiciones legales aplicables, informando dicha actuación al ciudadano.

- Adicionalmente, 01 petición ingresada ID 110110 fue anulada por error de registro.

Consolidado de solicitudes ciudadanas

Período Abril – Junio de 2026



Tipo de Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre	Acumulado 2026
 Solicitud de Información Ambiental Marina SIAM	12	2	13	27	51
 Derechos de Petición	06	4	3	13	28
 Solicitudes de información General	0	4	0	4	8
 Total	18	10	16	44	87

	0	Quejas recibidas
	5	Traslado a otras entidades
	100%	Acceso a la información

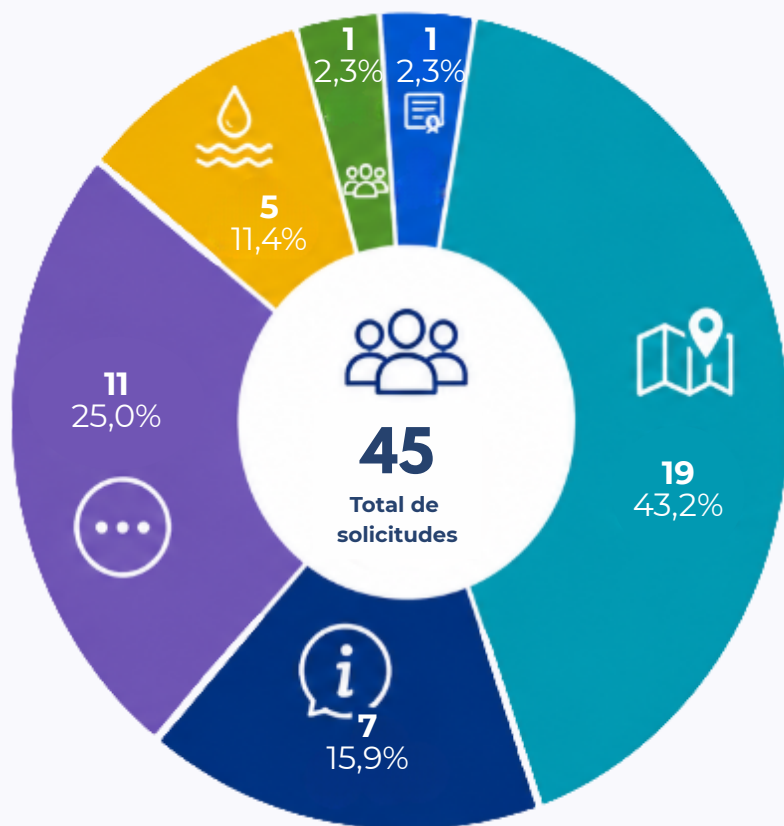
Adicionalmente, 01 petición ingresada en el mes de junio ID 110110 fue anulada por error de registro.

Sectores con quienes interactuamos



Sector	Nº solicitudes	% del total
 Académico	17	38,6%
 Ciudadanía en general	9	20,5%
 Entidades del estado	7	15,9%
 Agrupaciones / asociaciones	3	6,8%
 Empresarial	2	4,5%
 Otros	6	13,6%
 Total de solicitudes	44	100%

Temas clave de consulta



Temas de interés	Nº solicitudes	% del total
 Solicitud de Información Cartográfica	19	43,2%
 Información general del Instituto	7	15,9%
 Otros	11	25,0%
 Información calidad de agua marina	5	11,4%
 Información sobre visitas académicas	1	2,3%
 Solicitud de certificaciones	1	2,3%
 Total de solicitudes	44	100%

Oportunidad en la respuesta



88,6 %

**Respuestas
Oportunas**

**39 de 44 en los tiempos
establecidos**



85.2%

SIAM



92,3 %

Derechos de petición



100 %

Información General

Eficacia en la Gestión: El Instituto dio respuesta al **100 %** de las solicitudes recibidas durante el trimestre, garantizando la atención de la totalidad de los requerimientos presentados por la ciudadanía. Aunque el 11,4 % de los casos fue respondido por fuera del término legal aplicable, no quedó ninguna solicitud sin atender.

Encuesta de Satisfacción del Ciudadano PQFS

Primer semestre Enero – Junio de 2026



4

Encuestas recibidas
(primer semestre)



10/10

Satisfacción General



Calidad del servicio

En una escala de 1 a 5, los aspectos operativos obtuvieron las siguientes valoraciones promedio



Facilidad de comunicación



5,0



Oportunidad en la respuesta



5,0



Pertinencia de la respuesta

(acorde al requerimiento)



4,75



Oportunidad de mejora

Se ha identificado una solicitud específica sobre la posibilidad de realizar capacitaciones enfocadas en la búsqueda de información dentro de los portales especializados de INVEMAR.



Aspecto destacado

Los comentarios recibidos destacan que, la experiencia ha sido muy buena y consideran que el sistema funciona correctamente, sin requerir cambios estructurales adicionales por parte de la mayoría de encuestados.

Aspectos relevantes del Trimestre



Tipo de Solicitud

Las peticiones constituyeron el principal mecanismo de interacción de la ciudadanía con el INVEMAR



Temática de interes

La información cartográfica concentró el mayor número de solicitudes recibidas, reflejando la alta demanda de acceso a información científica y técnica generada.



Fortalecimiento del servicio

Se identificarán acciones para fortalecer la trazabilidad de las solicitudes y mejorar su seguimiento.



Usuarios

El sector académico constituyó el principal grupo de usuarios, seguido de la ciudadanía en general y las entidades públicas.



Cumplimiento

El 88,6 % de las solicitudes fueron respondidas dentro de los términos establecidos y el 100 % de los requerimientos recibidos fueron atendidos.



 www.invemar.org.co

 [invemar.org.co](https://www.facebook.com/invemar.org.co)

 [invemarcolombia](https://twitter.com/invemarcolombia)

 [invemarcolombia](https://www.instagram.com/invemarcolombia)

Gracias