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



INFORME DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Tercer trimestre
Julio - Agosto - Septiembre 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
Tercer Trimestre Julio – Septiembre de 2026

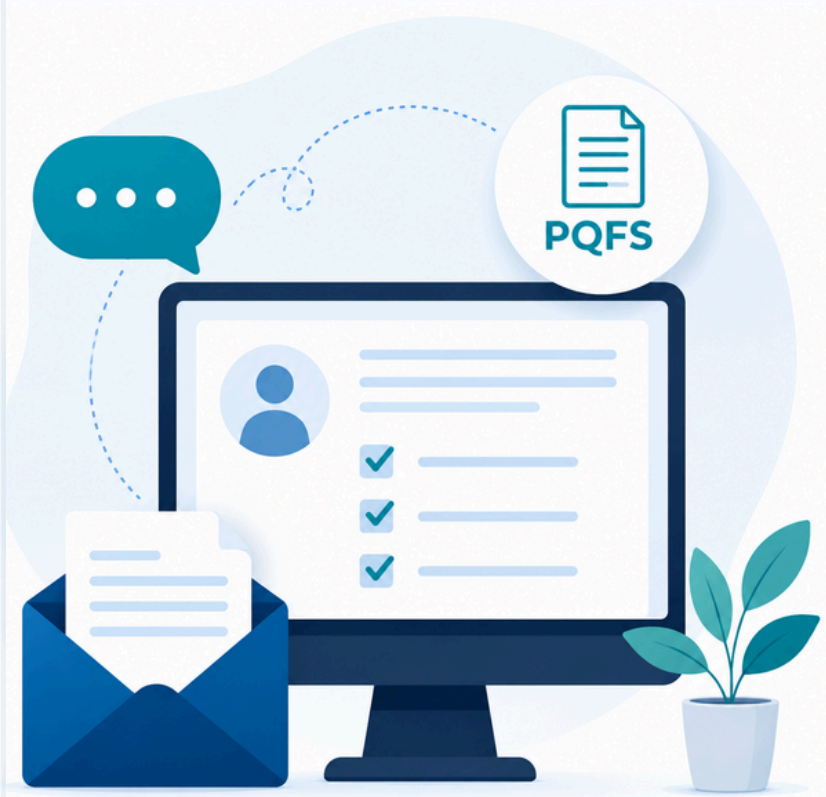
El **INVEMAR** presenta el informe de Atención y Servicio a la Ciudadanía correspondiente al **tercer trimestre de 2026 (del 1 de julio al 30 de septiembre)**, el cual se consolidan y analizan las PQFS recibidas a través de los diferentes canales de atención.

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.

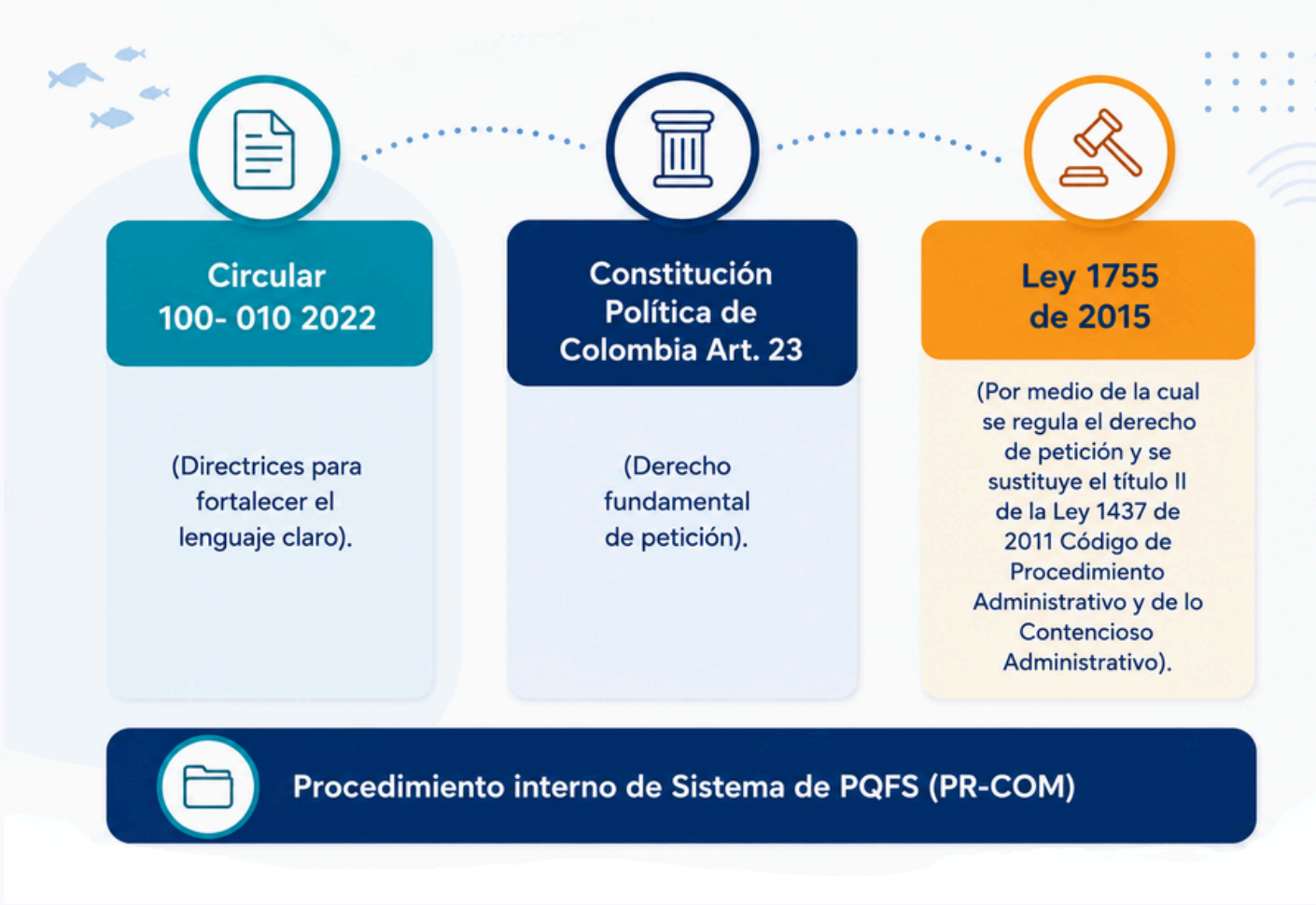
Garantizar
el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y el acceso a la información pública.



Informe de Atención Y Servicio a la Ciudadanía
Tercer Trimestre Julio – Septiembre 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
Tercer Trimestre Julio – Septiembre de 2026

Tipo de Solicitud



Consolidado de solicitudes ciudadanas
Período Julio - Septiembre de 2026

PQFS TOTALES
RECIBIDAS DURANTE EL
SEGUNDO TRIMESTRE

83



Nota: Adicionalmente, 02 ingresos anulados por error de registro.

Consolidado de solicitudes ciudadanas
Período Julio - Septiembre de 2026

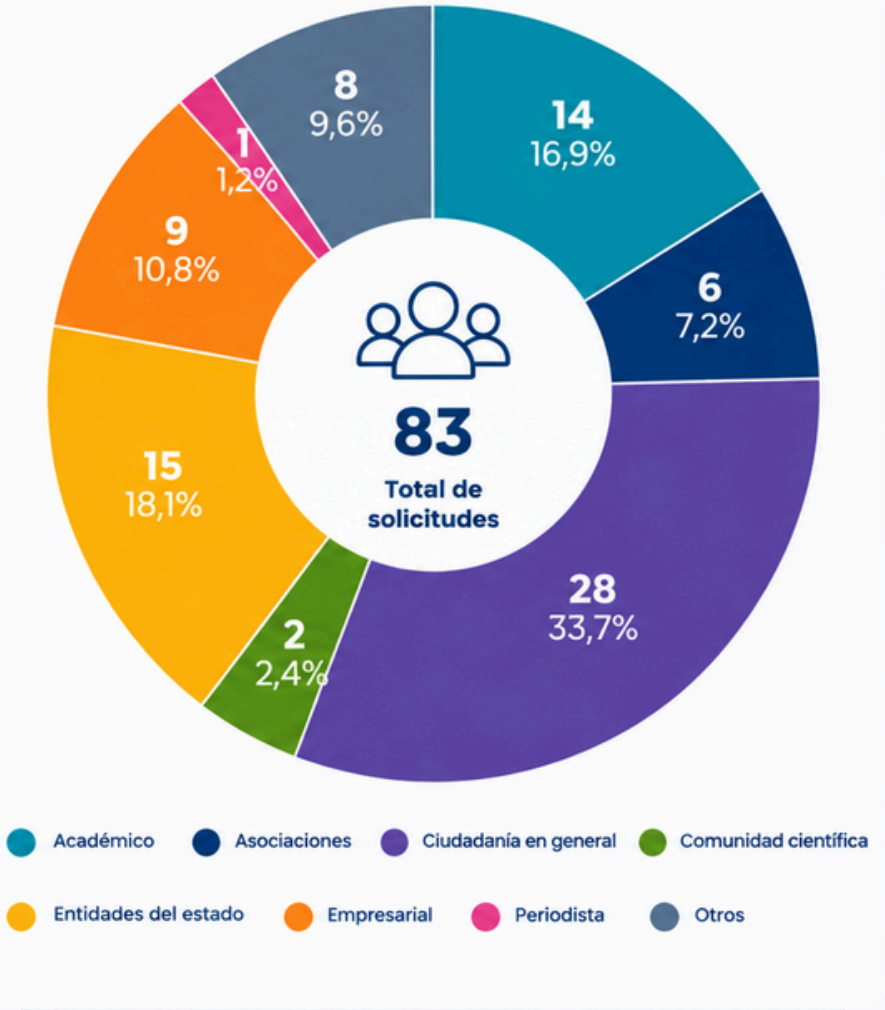
Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Sept	Total Trimestre	Acumulado 2026
Solicitud de Información Ambiental Marina SIAM	13	7	8	28	79
Derechos de Petición	17	12	12	41	69
Solicitudes de información General	5	8	1	14	22
Total	35	27	21	83	170

0
Quejas recibidas

4
Traslado a otras entidades

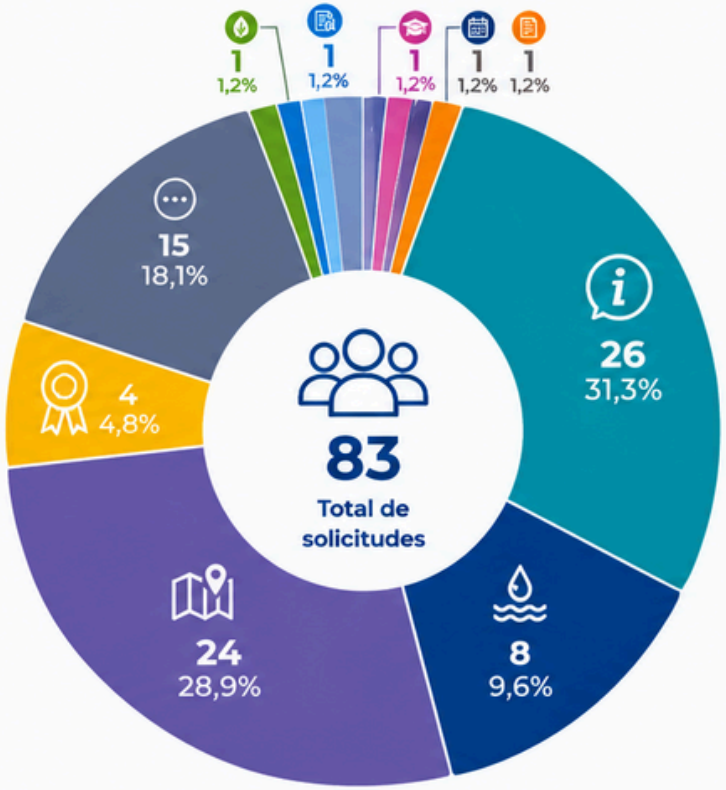
100%
Acceso a la información

Sectores con quienes interactuamos



Sector	N° solicitudes	% del total
Académico	14	16,9%
Asociaciones	6	7,2%
Ciudadanía en general	28	33,7%
Comunidad científica	2	2,4%
Entidades del estado	15	18,1%
Empresarial	9	10,8%
Periodista	1	1,2%
Otros	8	9,6%
Total de solicitudes	**83**	**100%**

Temas clave de consulta



Tema de Consulta	Nº solicitudes	% del total
Cotización análisis de muestras	1	1,20%
Información sobre prácticas y pasantías académicas	1	1,20%
Información sobre eventos	1	1,20%
Información general del Instituto	26	31,33%
Acceso a documentos	1	1,20%
Solicitud de certificaciones	4	4,82%
Solicitud de vinculación como trabajador	1	1,20%
Información sobre calidad de agua marina	8	9,64%
Información cartográfica	24	28,92%
Contaminación ambiental	1	1,20%
Otros	15	18,07%
Total de solicitudes	**83**	**100%**

Oportunidad en la respuesta

92.77 %

Respuestas Oportunas

77 de 83 en los tiempos establecidos



85.8%

SIAM

95,2 %

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 7,3 % de los casos fue respondido por fuera del término legal aplicable, no quedó ninguna solicitud sin atender.

Aspectos relevantes del Tercer Trimestre

Tipo de Solicitud

Durante el trimestre se recibieron 83 solicitudes, casi el doble que en el trimestre anterior (44). Los derechos de petición fueron el principal mecanismo de interacción con el INVEMAR (49,4%), seguidos de las solicitudes de información del SIAM (33,7 %). No se recibieron quejas.

Temática de interes

La información general del Instituto (31,3 %) y la información cartográfica (28,9%) concentraron el 60,2 % de las solicitudes. Esto refleja el interés de los usuarios por conocer el quehacer del INVEMAR y acceder a la información técnica que genera.



Usuarios

La ciudadanía en general fue el principal grupo de usuarios (33,7 %), seguida de las entidades del Estado (18,1 %) y el sector académico (16,9 %). En el trimestre anterior el principal grupo había sido el sector académico, lo que evidencia un mayor acercamiento de la ciudadanía al Instituto.

Cumplimiento

Aun con casi el doble de solicitudes, la oportunidad en la respuesta pasó de 88,6 % a 92,8 % frente al trimestre anterior. Las respuestas fuera de término bajaron de 11,4 % a 7,2 %. Se atendió el 100 % de los requerimientos recibidos.

Fortalecimiento del servicio

Se identificarán acciones para mejorar la oportunidad de respuesta a las solicitudes del SIAM, que concentraron 4 de los 6 casos respondidos fuera de término.



www.invemar.org.co

invemar.org.co

invemarcolombia

invemarcolombia

Gracias