

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



## Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

**Tercer trimestre  
Julio – Septiembre de 2024**

“Fortalecemos nuestra atención y servicio al ciudadano, acercando el conocimiento de las investigaciones marino costeras, haciendo nuestra comunicación incluyente en lenguaje claro, sencillo y cercano al ciudadano”





# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Tercer Trimestre

### Julio – Septiembre de 2024



El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el Tercer trimestre del año 2024 comprendido entre el 1 de julio y el 30 de Septiembre de 2024 junto con el consolidado del año.

#### MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia Art. 23 (Derecho fundamental de petición)
- Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye el título II de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Circular 100- 010 2022 (Directrices para fortalecer el lenguaje claro)



# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Consolidado Año Enero – Septiembre de 2024



## Consolidado Solicitudes recibidas

	Clasificación	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	
1	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	10	14	17	9	22	7	11	19	5	114
2	Derechos de Petición	4	6	3	1	4	3	4	4	0	29
3	Solicitudes de Información General	0	7	3	6	3	5	2	3	5	34
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>177</b>

**Total  
Recibidos  
Año**

**177**

### Ventana de observación Solicitudes recibidas tercer trimestre Año Julio – Septiembre



**1** Quejas  
Durante III Trimestre  
Julio - Septiembre

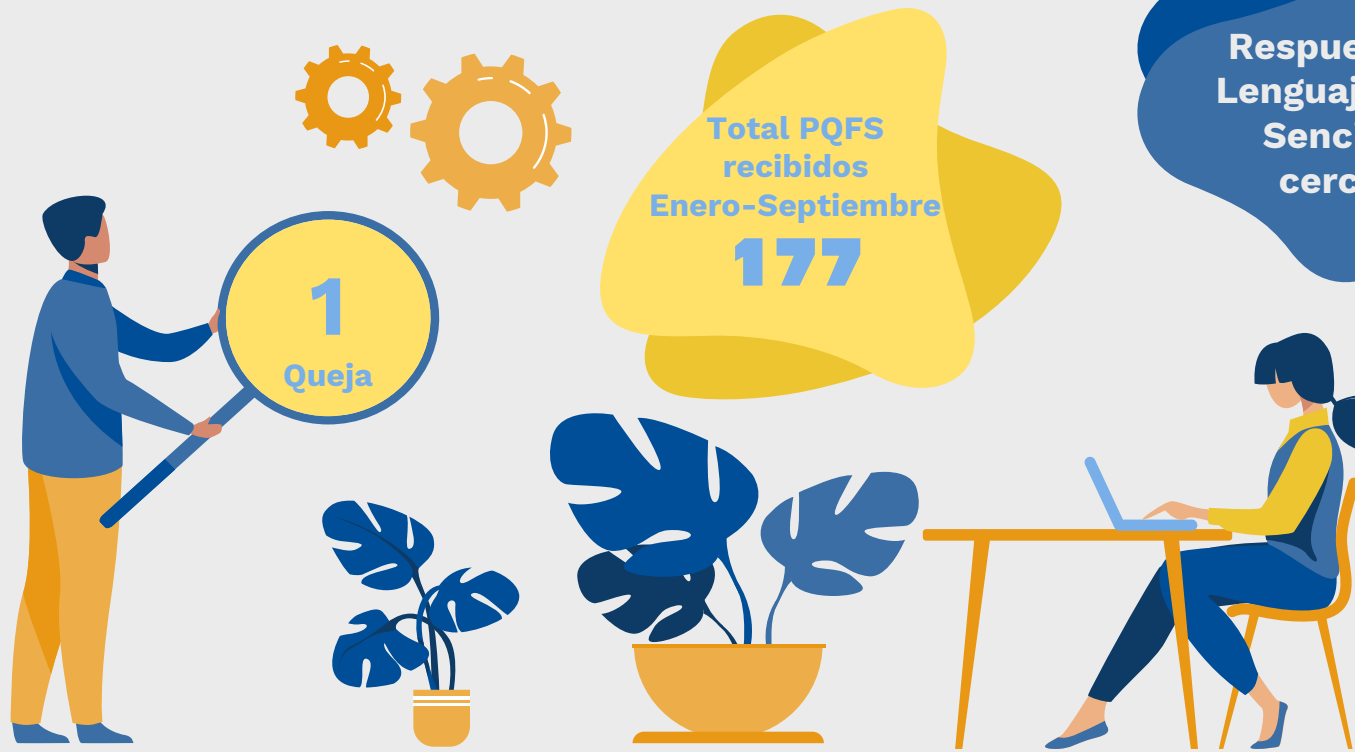
**53** Total  
Recibidos III Trimestre  
Julio - Septiembre

**6** Traslados  
III Trimestre  
Julio - Septiembre





# Resumen Atención a las solicitudes ciudadanas Consolidado Enero – Junio de 2024



Total PQFS  
recibidos  
Enero-Septiembre  
**177**

Respuesta en  
Lenguaje Claro  
Sencillo y  
cercano

No se ha negado  
el acceso a la  
información





# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Tercer trimestre

### Oportunidad en la respuesta



Julio – Septiembre de 2024



**79%**  
Respuestas  
oportunas  
**42/11**



**29/6**  
SIAM

**5/3**  
Derechos de  
Petición

**8/2**  
Información  
general



**Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR**  
**Tercer trimestre**  
**Julio – Septiembre de 2024**

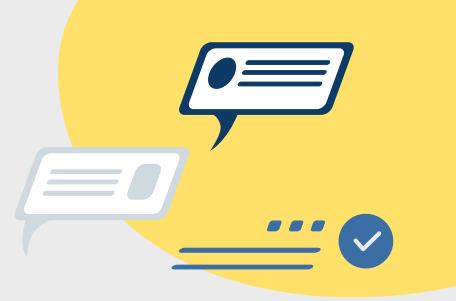


**Sectores Atendidos**

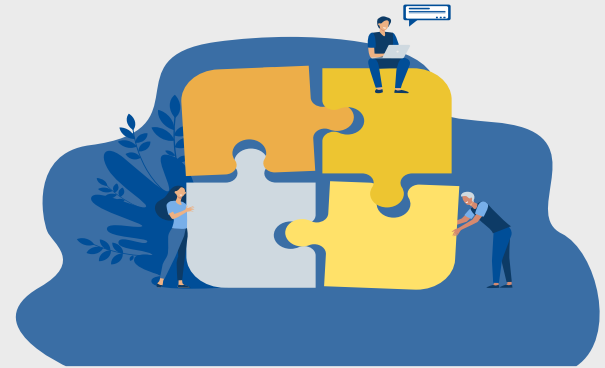


**Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR**  
**Tercer trimestre Julio-Septiembre de 2024**

**Temas de Interés consultado por la Ciudadanía**



Información Convocatorias laborales 2  
Información general del instituto 4  
Información para acceder a documentos 2  
Información sobre los eventos 1  
Información sobre pasantías, tesis, prácticas académicas 1  
Otro 12  
Solicitud de información calidad de agua marina 4  
Solicitud de información cartográfica 25  
Solicitud vinculación como trabajador 1  
Temas relacionados con contaminación ambiental 1



# Avances del Sistema de Atención



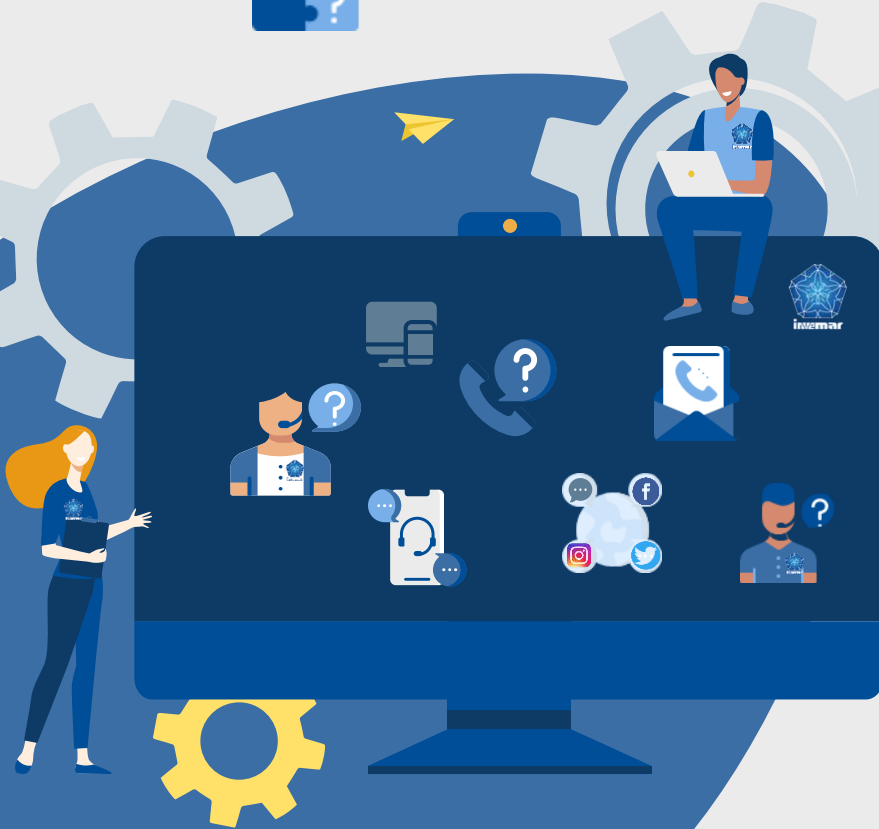
## 1. Desarrollo de un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano

A través de la herramienta de Laserfiche se tiene organizado El Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, donde se puede controlar medir y analizar la información lo cual contribuye al mejoramiento continuo.

Se cuenta con una tabla Excel descargable en el sistema de Laserfiche de PQFS, para agilizar y facilitar el reporte del informe

Se continua con las mejoras del Sistema Laserfiche de PQFS se adapta la herramienta con la normatividad existente y la manera como interactúa el INEMAR para garantizar la respuesta oportuna y hacer un debido seguimiento y visualización de la información. Está previsto para el cuarto trimestre realizar un documento dirigido al área de sistemas, para considerar todas las necesidades de actualización donde se evalúe con los responsables del sistema y se llegue a la conclusión si debe mejorarse o se considere la adquisición de una nueva herramienta. Sistemas con las necesidades que tiene el instituto va presentar las herramientas que se conocen en el mercado y el alcance, que valide la compra o mejora de la que se ha desarrollado.

Se presenta propuesta de incentivos para promover las habilidades y las buenas prácticas en las actividades relacionadas con el servicio al ciudadano y se evidencian que se vienen realizando menciones y se visibilizan reconocimientos por las actividades realizadas a través de correos de divulgación general, o certificados..





# Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano

## Avances del Sistema de Atención



### 1. Desarrollo de un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano

Como estrategia de fortalecimiento se invita al espacio de capacitación en temas de servicio y atención al ciudadano orientado a los líderes responsables de los temas de atención a la ciudadanía.

Se continua revisando el tema del fortalecimiento del grupo de servicio al ciudadano.

Se continúa con reuniones con los gestores y responsables de PQFS sensibilizando sobre el rol y la necesidad de revisar la manera como se viene realizando el registro y reporte de la información sobre las PQFS que se maneja en el instituto y la manera como puede ser mejorado el sistema, para el reporte confiable y completo de la información, lo cual requiere una transformación organizacional importante. Se viene trabajando en un instrumento de autodiagnóstico.

Se realiza diálogo ciudadano en las instalaciones del INVEMAR, con resultados positivos para la organización.

