

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



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Cuarto Trimestre
Octubre –Diciembre

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





Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Cuarto trimestre Octubre – Diciembre 2022

y Consolidado año 2022



El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el Cuarto Trimestre del año 2022 comprendido entre el 1 de octubre y el 30 de Diciembre y el consolidado del año 2022.

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)
- Las disposiciones dadas en materia acceso a la información que se originen en estados de emergencia.



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Consolidado Solicitudes recibidas por Canal de Atención

Enero – Diciembre de 2022



**Total
Recibidos**

486

**Traslado
otra entidad
IV Trimestre**



	Mes	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre			Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
1	Solicitudes de Información General	1	4	2	0	3	1	3	2	5	1	1	1	24
2	Derechos de Petición	8	5	7	5	13	6	4	7	9	7	6	7	84
3	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	7	4	2	7	9	5	8	8	6	3	5	6	70
4	Redes Sociales	16	9	3	9	55	44	12	65	12	5	8	8	246
5	Chat	3	8	5	4	10	8	3	2	5	9	4	1	62
Total		35	30	19	25	90	64	30	84	37	25	24	23	486

Nota: Con base en los reportados de los trimestres anteriores para la actualización de la tabla de derechos de petición los meses de abril, mayo, julio y agosto, tuvieron una variación



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Cuarto trimestre

Octubre – Diciembre de 2022

Porcentaje de respuesta oportuna



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Cuarto trimestre Octubre – Diciembre de 2022

Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM

Base de datos de los parámetros físico/químicos
Solicitud de cartografía
Información para proyecto parque Eólico
Información de estaciones
Información sobre datos estadísticos
Información referente a sedimentos, fauna y comunidades hidrobiológicas
Solicitud de información explotación pesquera
Información sobre acciones implementadas para mitigar la problemática de especies invasoras
Solicitud de información temas de restauración rehabilitación, reforestación
Información delimitación espacios sagrados

Derechos de Petición

Solicitud de información general temas organizacionales 10
Solicitud de información sobre programas de protección y conservación de las cuencas hidrográficas
Solicitud de información acerca de las estadísticas PQFS.
Solicitud de información geométrica
Información estudios de vertimientos
Solicitud de información relacionada con seguimiento de contratos.
Solicitud de información relacionada con ecosistemas marinos
Solicitud de información relacionada con listado de cepas
Solicitud de información acerca del control de especies exóticas
Solicitud de información acerca del trámite del derecho de petición relacionado
Solicitud de información acerca de especies de fauna y flora marinas en peligro de extinción.
Solicitud de información relacionada con REDCAM.

Solicitudes de información general

Solicitud de estudio oceanográfico
Solicitud de información sobre lineamientos, requisitos para permisos o licencias y para actividades como instalaciones de tuberías en el fondo marino.
Apoyo para actividad de fundación
Participar en las actividades, cursos educativos o de voluntariado.



Nota: Durante el cuarto trimestre no se presentaron quejas



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

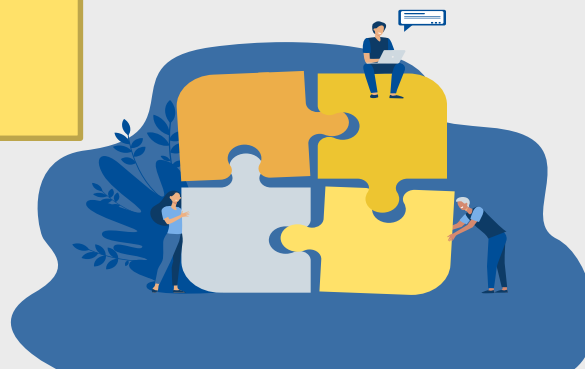
Cuarto trimestre Octubre – Diciembre de 2022

Redes Sociales

Solicita Voluntariado Proyecto Vida Manglar
Solicitud vacantes laborales, referencia laboral y practicas académicas
Interés en nuestras publicaciones
Consulta sobre especies
Consulta charlas y participación a eventos

Solicitudes de Información Chat

Información energía renovable
Cómo consultar
Información curso áreas marinas protegidas
Información REDCAM
Normativa que regula y reglamente el uso de sistemas de biorremediación en Colombia
Solicita capa vectorial en formato shapefile de la zona costera del departamento del Atlántico.
Búsqueda de bibliografía y convocatorias
Solicitud información para invitación a evento de erosión costera
Cartografía manglares
Ofrecimiento de servicios para que ser proveedor
Información cartográfica calderos de pesca
Solicitud correo de contacto para radicar un derecho de petición

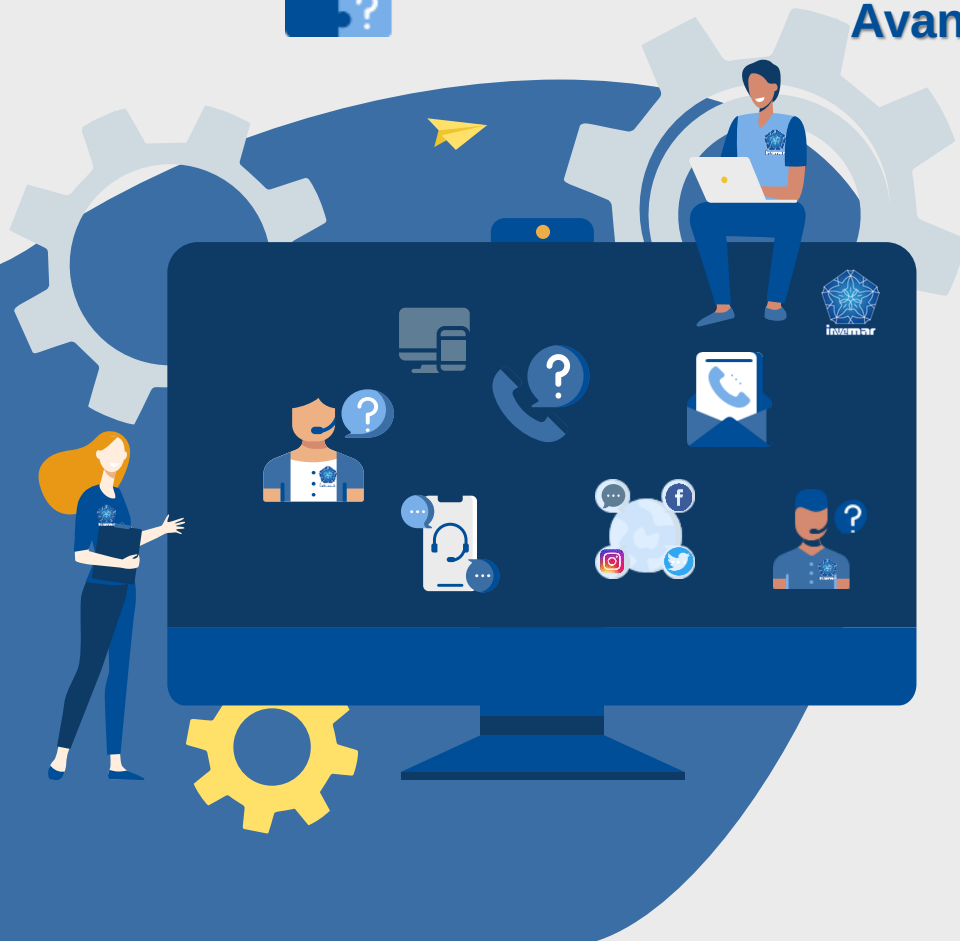




Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano

Enero - Diciembre de 2022

Avances del Sistema de Atención



1. Desarrollo de un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano

A través de la herramienta de Laserfiche se viene organizado El Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, de manera escalonada para lograr controlar, medir y revisar de manera ágil la información para analizarla, lo cual contribuye al mejoramiento continuo.

Se han realizado reuniones con los responsables del sistema para realizar mejoras al sistema las cuales se han evidenciado a medida que se hace uso de la herramienta se ha avanzado en los cambio de flujos para poder hacer traslados, control para los radicados de ingreso y de salida, inclusión de respuesta rápida y verificación de reportes para control de la información.

Se continua previsto reuniones con los responsables del sistema para la mejora y sistematización del reporte con las características que se requieren.



Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano Enero- Diciembre de 2022 Avances del Sistema de Atención



3. Desarrollo de la Estrategia de Lenguaje Claro en el Inemar

El INEMAR comienza la Estrategia Lenguaje Claro en el INEMAR en el año 2020 invitando a la comunidad INEMARINA a participar del curso virtual gratuito del DNP organigrama y el segundo trimestre se continuó sensibilizando para que todos los trabajadores continúen con la estrategia y así contribuir a mejorar la comunicación con los ciudadanos, para acercarlos al conocimiento de nuestras investigaciones.

Se muestra el resultado del personal certificado para el año 2022



**40 Inemarinos Certificados
Durante el año 2022**



“En Inemar fortalecemos nuestro servicio al ciudadano acercando el conocimiento de las investigaciones marino costeras, en lenguaje claro, sencillo y cercano”



Avances Política de Servicio al Ciudadano

Corte Enero-Diciembre de 2022



Se viene posicionando el tema de Atención al Ciudadano con una visión organizacional y oportunidad estratégica para el Invemar

El Sistema Integrado de Atención al Ciudadano en el INVEMAR se viene adaptando acorde con las necesidades que se van evidenciando

Se realizan informes trimestrales de PQFS con la información integrada de atención con análisis de la información y acciones de mejoramiento que pudieren realizarse.

Se continua con la actividad de texto descriptivo como componente de accesibilidad universal y estrategia de divulgación de publicaciones y piezas informativas.

Igualmente se continua con el proyecto que tiene como misión crear un diccionario marino en Lengua De Señas, queriendo acercar el conocimiento científico a la comunidad sorda, que descubran, aprendan y amen el mar así como también se impacta a la comunidad INVEMARINA.

Se fortalece el seguimiento, registro, reporte de la información que llega al Invemar por la Ciudadanía

Se fortalecen los canales de divulgación, se sensibiliza sobre la atención telefónica y mecanismos de atención.

Se cuenta con el oficial de transparencia en el INVEMAR

“Fortalecemos nuestro servicio al ciudadano acercando el conocimiento de las investigaciones marino costeras , en lenguaje claro, sencillo y cercano”