

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



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

**Primer trimestre
Enero – Marzo de 2023**

“Continuamos fortalecemos 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

Primer Trimestre

Enero – Marzo de 2023



El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el primer trimestre del año 2023 comprendido entre el 1 de enero y 31 de Marzo de 2023.



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

Primer trimestre

Enero – Marzo de 2023



Consolidado Solicitudes recibidas por Canal de Atención

	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
3	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	4	6	7	17
2	Derechos de Petición	1	2	4	7
1	Solicitudes de Información General	4	4	4	12
	Total	9	12	15	36

**Total
Recibidos**

36

Traslado
otra entidad





Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre

Enero – Marzo de 2023

Porcentaje de oportunidad en la respuesta



83,33%
Respuestas
oportunas
30/36



12/17
SIAM

7/7
Derechos de
Petición

11/12
Información
general





Resumen Atención a las solicitudes ciudadanas

Período Enero – Marzo de 2023

Oportunidad en la respuesta



Sectores Atendidos



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEVAR

Primer trimestre Enero – Marzo de 2023

Temas de Interés consultado por la Ciudadanía



Solicitud información proyecto Moñitos
Solicitud Información carragenano
Solicitu información costera y marítima cartografía
Solicitud de certificación contratos realizados con el INVEVAR
Solicitud información tesis de grado microplásticos
Amenaza erosión costera
Solicitud información Maestría variables sólidos
Solicitud vacantes laborales
Solicitud información vedas y arrecifes coralinos Providencia y Santa Catalina
Medio de comunicación
Solicitud convocatoria estudiante
Campaña de monitoreo ruido subacuático
Solicitud visita académica
Solicitud tesis de grado en bioremediación
Solicitud información referencia bibliográfica
Solicitud información batimetrías y/o realización para proyecto
Solicitud información corrientes bahía de Capurganá
Solicitud información calidad de agua
Solicitud entrevista proyecto de grado
Solicitud información cartográfica

Información meteorológica
Informar Imprudencia uso de motos
Solicitud información muelle
Información geomorfológica y sedimentos
Información cultivos de ostras
Solicitud Información CGSM
Solicitud información área marina protegida
Solicitud información cobertura de manglar departamentos córdoba y sucre
Solicitud muelle puerto Colombia
Solicitud información arrecifes coralinos región Capurganá
Solicitud elaboración artículo
Solicitud información manglares de Colombia





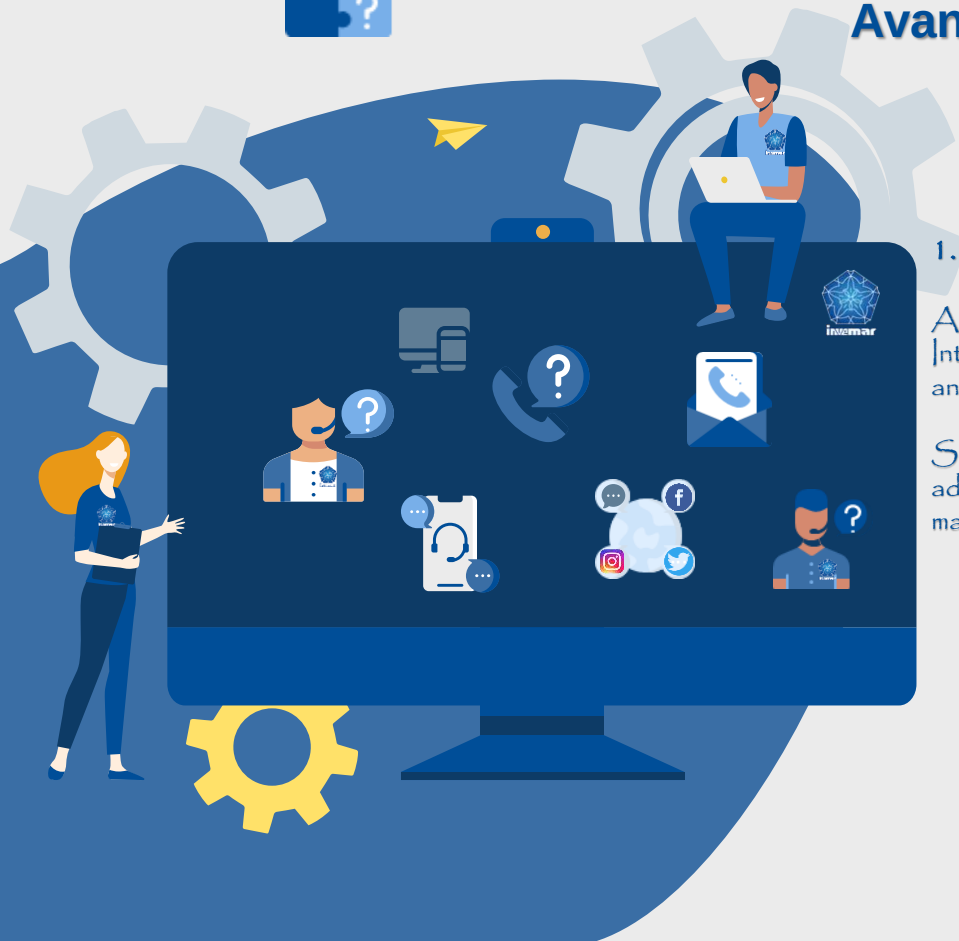
Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano primer trimestre Enero- Marzo de 2023 Avances del Sistema de Atención



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 vienen implementando mejoras al sistema y se continúa trabajando para adaptar el desarrollo de la herramienta con la normatividad existente y la manera como interactúa el INVE-MAR.





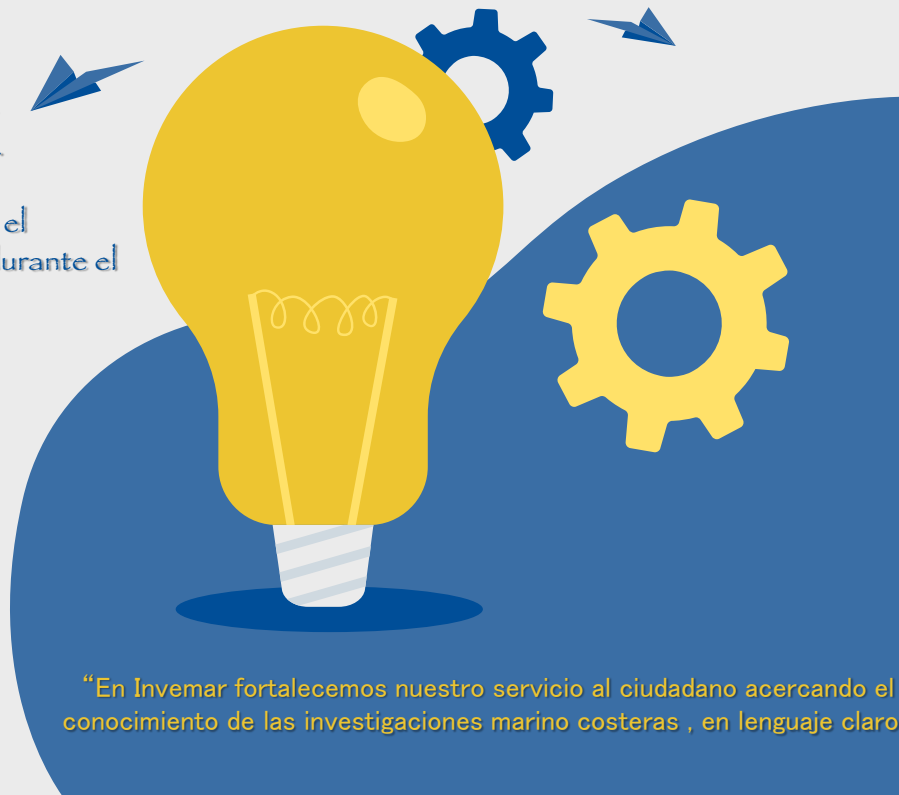
Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano primer trimestre Enero- Marzo de 2023 Avances del Sistema de Atención



3, Implementación y desarrollo de la Estrategia de Lenguaje Claro en el Invemar

Se inicia en el año 2020 la certificación para todos los trabajadores del Invemar en Lenguaje Claro estrategia liderada por el DNP, con el fin de tener una mejor y mas cercana comunicación con los ciudadanos y de esta manera acercarlos al conocimiento de nuestras investigaciones.

Se viene sensibilizando a los nuevos trabajadores sobre la estrategia en el INVEMAR de lenguaje claro se recibe el certificado de 1 trabajador durante el primer trimestre.



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