# "Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andréis INVEMAR"







Segundo trimestre Abril – Junio de 2023

"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 Segundo Trimestre Enero – Junio de 2023





El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el Segundo trimestre del año 2023 comprendido entre el 1 de abril y el 30 de Junio de 2023 junto con el consolidado del primer semestre.

#### 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)

Sistema de Peticiones, Quejas, Felicitaciones y Sugerencias PR-COM -2

# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Consolidado Primer Semestre Enero – Junio de 2023



## Consolidado Solicitudes recibidas por Canal de Atención

	Canales de Atención	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	l Otal
1	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	4	6	7	11	7	5	40
2	Derechos de Petición	1	3	5	6	5	1	20
3	Solicitudes de Información General	4	4	4	2	2	2	18
	Total	9	12	15	15	19	8	78



otra entidad







# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Segundo trimestre Oportunidad en la respuesta Abril – Junio de 2023







16/23 SIAM 12/12

Derechos de Petición

6/6
Información general





# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Segundo trimestre Abril – Junio de 2023



### **Sectores Atendidos**















## Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Segundo trimestre Abril – Junio de 2023

## Temas de Interés consultado por la Ciudadanía



#### **SOLICITUD DE INFORMACIÓN SIAM (Sistema de Información Ambiental)**

Correo de contacto del laboratorio de calidad ambiental marina,

Información para realizar estudio de calidad de aguas en el departamento del Atlántico

Información de parámetros microbiológico del mes de diciembre de 2022 de las estaciones del departamento de Bolívar

Solicitud Información Datos Oceanográficos

Registro histórico de los 10 años anteriores o más de velocidad y dirección de viento en la costa caribe, salinidad del mar en la costa caribe, temperatura del agua del mar en la costa caribe, altura de olas en la costa caribe, descripción del comportamiento de mareas en la zona del puerto de Santa Marta, levantamiento batimétrico en formato CAD o Shape del lecho marino en la zona del puerto de Santa Marta, modelo de corrientes en el mar en formato editable en áreas en las que el INVEMAR tenga disponible esta información. Registros históricos de incidentes relacionados con tormentas tropicales, ciclones, huracanes o tsunamis (según aplique).

Información de manglares

Información erosión costera

Vista académica información proyectos Guajira

Información sobre oxigeno disuelto

Cartográfica del Área Marina Protegida de la Biosfera SEAFLOWER y su zonificación

#### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL

Solicitud de cotización calidad de agua

Responder encuesta de percepción y conocimiento del riesgo de eventos por deslizamiento

Solicitud trabajo

Solicitud para trabajar en un proyecto

Inquietud requisitos para participar convocatoria estado joven

Empresa que quiere mostrar experiencia para trabajar temas de descontaminación de plásticos

#### DERECHOS DE PETICIÓN

#### Solicitud de Información

Solicitud de información relacionada con las condiciones del suelo marino.

Información para la contratación por prestación de servicios

Información sobre donaciones institucionales

Derecho de petición relacionado con el no traslado a otras entidades

Información relacionada con el Convenio 719 de 2020.

Información técnica del VIPIS

Traslado y Respuesta a petición relacionada con información de la Sierra Nevada

Solicitud Información de la Sierra Nevada

Solicitud de información operación de circulaciones reciprocas

Solicitud de información Camarón de Arrastre

Solicitud de información relacionada con Caladeros de Pesca en Cartagena.





Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano Avances del Sistema de Atención Primer Semestre





### 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 INVEMAR.

Se Automatiza la base de datos de los derechos de Petición

En harás de fortalecer las destrezas y habilidades de los INVEMARINOS en los temas de relacionamiento con el ciudadano se realiza reunión el 13 de junio con Función Pública y se pide acompañamiento y orientación en materia de capacitación.

No se recibieron que as durante el primer semestre.

Se invita a los Invemarinos a la capacitación en temas relacionados con lenguaje claro y servicio al ciudadano



## Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano Avances del Sistema de Atención Primer Semestre



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



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