

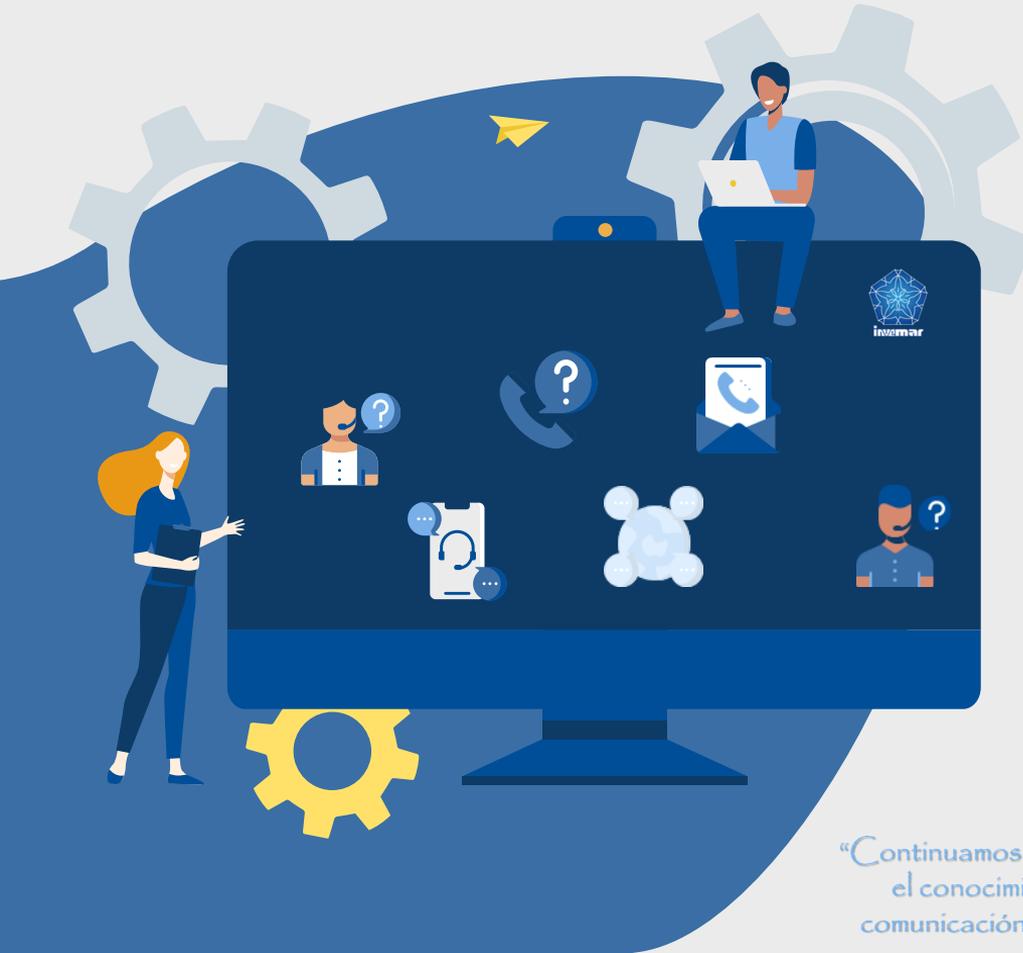
# “Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andrés INVEMAR”



## ✓ Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Tercer Trimestre

Período  
Julio - Septiembre 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

## Tercer trimestre Julio – Septiembre de 2023



El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el Tercer trimestre del año 2023 comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Septiembre 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

## Tercer trimestre

### Enero – Septiembre de 2023



## Consolidado Solicitudes recibidas por Canal de Atención

|   | Canales de Atención                              | Enero    | Febrero   | Marzo     | Abril     | Mayo      | Junio     | Julio     | Agosto    | Septiembre | Total      |
|---|--|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| 1 | Solicitudes de Información General               | 4        | 4         | 4         | 3         | 2         | 1         | 3         | 0         | 2          | 23         |
| 2 | Derechos de Petición                             | 1        | 1         | 5         | 4         | 3         | 1         | 9         | 5         | 1          | 30         |
| 3 | Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM | 4        | 6         | 7         | 11        | 7         | 9         | 5         | 14        | 12         | 75         |
|   | <b>Total</b>                                     | <b>9</b> | <b>11</b> | <b>16</b> | <b>18</b> | <b>12</b> | <b>11</b> | <b>17</b> | <b>19</b> | <b>15</b>  | <b>128</b> |

**Total  
Recibidos**

**128**

**Traslado  
otra entidad**  
III trimestre

**7**

Algunas son traslados parciales acorde con la información

**No se recibieron  
Quejas**  
III trimestre





# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Tercer trimestre Julio – Septiembre de 2023



### Porcentaje de respuesta oportuna



**Oportunidad en la respuesta**  
III trimestre

**65%**

## Sectores Atendidos



9

Académico



7

Gobierno y Sector  
Ambiental



27

Ciudadanía en  
General

3

Congresista



5

Empresarial



# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Tercer trimestre Enero – Septiembre de 2023

### Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM

Solicitud de resultados de medición de los Parámetros fisicoquímicos de calidad de agua y sedimentos, e Índice de Calidad de Agua Marina (ICAM), sector Bahía Colombia

Datos de caracterización fisicoquímica de la calidad del agua Canal del Dique/bahía de Cartagena/  
Información Conservación Caribe reas significativas para la biodiversidad Objetos de conservación Caribe Pastos Marinos  
Manglares Humedales Costeros

Información detallada sobre el impacto proyecto Autogeneración/Generación Distribuida con tecnología solar fotovoltaica

Datos de caracterización fisicoquímica de la calidad del agua del Canal del Dique y de la bahía de Cartagena

Solicitud de contacto IDEAM – INVEMAR Consumo de combustible de navegación marítima y fluvial

Revisar documento Plan de Manejo de la Reserva Natural Cordillera Beata

Información detallada sobre el impacto proyecto Autogeneración/Generación Distribuida con tecnología solar fotovoltaica

Suministro de datos meteorológicos y oceanográficos disponibles para el Catálogo para la Ronda de parques Eólicos

Estudios realizados en el Caribe colombiano sobre la contaminación por plástico

Información Lagunas costeras

Solicitud información para trabajo de tesis de grado Zona Santa Marta

Solicitud información estudio de impacto ambiental para elaboración espolón en T de Pueblo Viejo

Estudio por contaminación de plástico en el Caribe Colombiano

Cartografía referente áreas de restauración pastos marinos y corales

Información sobre manglares Colombia 2022

Información datos ambientales para trabajo de tesis de grado Caribe Colombiano, Parque Nacional Natural corales del rosario y de San Bernardo

Información sobre manglares

Información sobre las Unidades Ambientales Costeras Morrosquillo- Sinú & UAC Magdalena frente a las costas del Departamento de Sucre o la jurisdicción de CARSUCRE

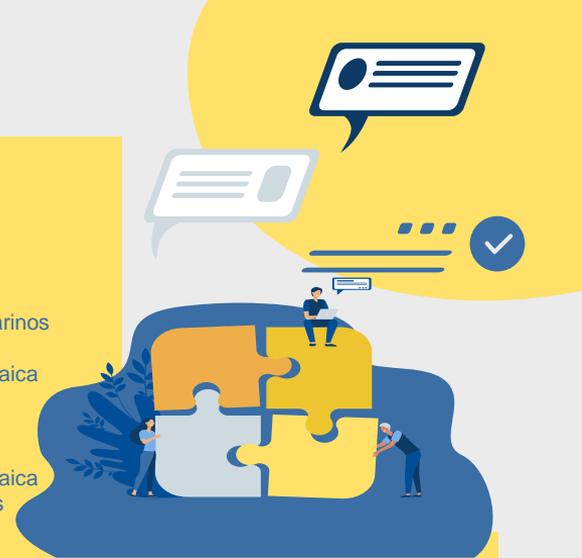
Información capas geográficas alcantarillados, FondMovGranoGruesoCarbo, FondMovGranoFinoCarbo, FondMovGranoGruesoNOCarbo,

FondMovGranoFinoNOCarbo, Fondos Duros: Algas Calcareas, FondVegAlgasCarnosas, Geomorfología del Caribe Colombiano

Información Solicitada:

Áreas significativas para la biodiversidad, Áreas de congregación de aves playeras, Áreas de congregación de aves marinas, Sitios prioritarios de conservación, Áreas de congregación y alimentación mamíferos acuáticos, Sistemas ecológicos, Ecosistemas de pastos marinos, Áreas coralinas

Solicitud información para formulación o actualización de los planes de manejo de áreas protegidas y de manejo especial en la costa del Pacífico colombiano



# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

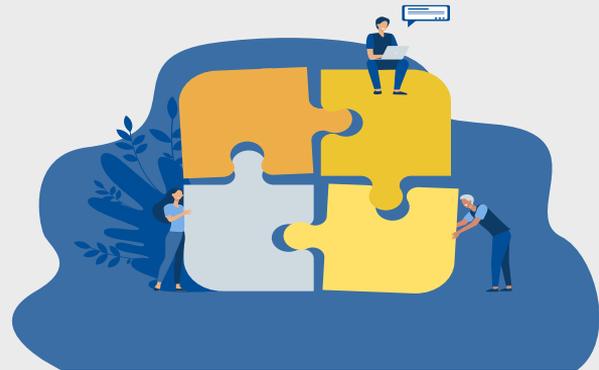
## Tercer trimestre Enero – Septiembre de 2023

### Derechos de Petición

Solicitud de información presupuestal 2023  
Información relacionada con los recursos cargados con fuentes públicas  
Petición relacionada con conciliaciones judiciales y extrajudiciales  
Solicitud de información relacionada con datos para estudio sociodemográfico  
Traslado de petición relacionada con la actividad pesquera.  
petición relacionada con información institucional  
traslado del numeral 2° de la petición, relacionada con la transparencia y acceso a la información pública  
Petición relacionada con la supervisora de UPRA y del órgano de control fiscal  
petición relacionada con la transparencia y acceso a la información pública.  
Respuesta de aclaración a oficio DGI-SRA-FIN-JUR 956  
Blancamiento arrecifes de coral  
petición relacionada con tratado a la biodiversidad marina  
Petición relacionada con el proyecto "Millón de Corales"  
Petición de solicitud de información con relación a Construcciones Flotantes en zonas marítimas de protección y conservación  
Respuesta a traslado de derecho de petición  
Respuesta a traslado de petición relacionadas con políticas y programas asociados a la implementación del Plan Nacional de Desarrollo en Quibdó (Chocó).

### Solicitudes de información general

Solicitud de contacto para pedir referencias laborales  
Solicitud de información contacto de persona de recursos humanos  
Solicitud de información sobre datos generales del INVEMAR  
Solicitud contacto servicios generales  
Solicitud de información resultados de la VI Conferencia Mangrove Macrobenenthos and Management  
Ofrecen sus servicios como aliados tema cambio climático



# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Tercer Trimestre Julio – Septiembre de 2022

### Áreas que respondieron las solicitudes ciudadanas

| Área que responde la solicitud   | Total por área |
|--|----------------|
| Dirección General Invemar. (DGI) /Oficina Jurídica. (JUR)  | 4              |
| Dirección General Invemar. (DGI) / Subdirección Científica (SCI)/Oficina Jurídica. (JUR)                           | 2              |
| Dirección General Invemar. (DGI) / Subdirección Administrativa (SRA)/ Talento Humano (TAL)/Oficina Jurídica. (JUR) | 1              |
| Dirección General Invemar. (DGI) / Subdirección Administrativa (SRA)/ Financiera (FIN)/Oficina Jurídica. (JUR)     | 2              |
| Coordinación de Comunicaciones COM:  | 2              |
| Laboratorio de información LABSIS  | 27             |
| Dirección General (DGI), Subdirección Administrativa (SRA)   | 1              |
| Dirección General (DGI), Financiera (FIN), Jurídica (JUR)  | 1              |
| Jurídica   | 4              |
| Programa de Calidad ambiental marina   | 1              |
| Coordinación de Gestión de Información (GEZ) Laboratorio de sistemas de Información Labsis (LABSIS),               | 3              |
| Programa de Valoración y Aprovechamiento de Recursos   | 1              |
| Dirección General (DGI), Programa de Biodiversidad y ecosistemas marinos (BEM)                                     | 1              |
| Dirección General (DGI), Programa de Calidad Ambiental Marina (CAM), Jurídica                                      | 1              |





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



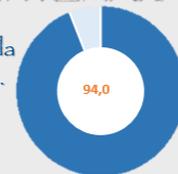
## 1. Se consolida el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano

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 continúan haciendo ajustes de la herramienta con avances significativos y acorde con la necesidades de las partes que gestionan la información y del seguimiento del ciudadano.

## 2. Líder de la Política de Atención al Ciudadano

El comité de Gestión y Desempeño designó en el año 2020 como líder de la política de Servicio al Ciudadano a la Coordinación de Comunicaciones para asegurar el fortalecimiento y el cumplimiento de los diferentes planes y estrategias relacionadas con el servicio al ciudadano en el INVEMAR,

Se reciben los resultados del FURAG y se evidencia la mejora en la política de atención al ciudadano, se sigue trabajando para la mejora.





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



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

Se continúa con la estrategia de Lenguaje Claro curso virtual gratuito del DNP, a la cual se dio inicio en el año 2020 con el personal de cara al ciudadano, en el 2021 para el primer trimestre el personal del organigrama y el segundo trimestre se continuó sensibilizando para que todos los trabajadores y se continúa en el 2023 con la estrategia con el fin de mejorar la comunicación con los ciudadanos y de esta manera acercarlos al conocimiento de nuestras investigaciones.

Este semestre se participamos en el encuentro de Saberes y Experiencias de Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes.



<https://www.youtube.com/watch?v=SWdkN8loSKU>

Igualmente se ha implementado el podcast Hablemos sobre Océanos que amplía la cobertura y la interacción que tenemos con nuestra ciudadanía vamos por el Episodio 13

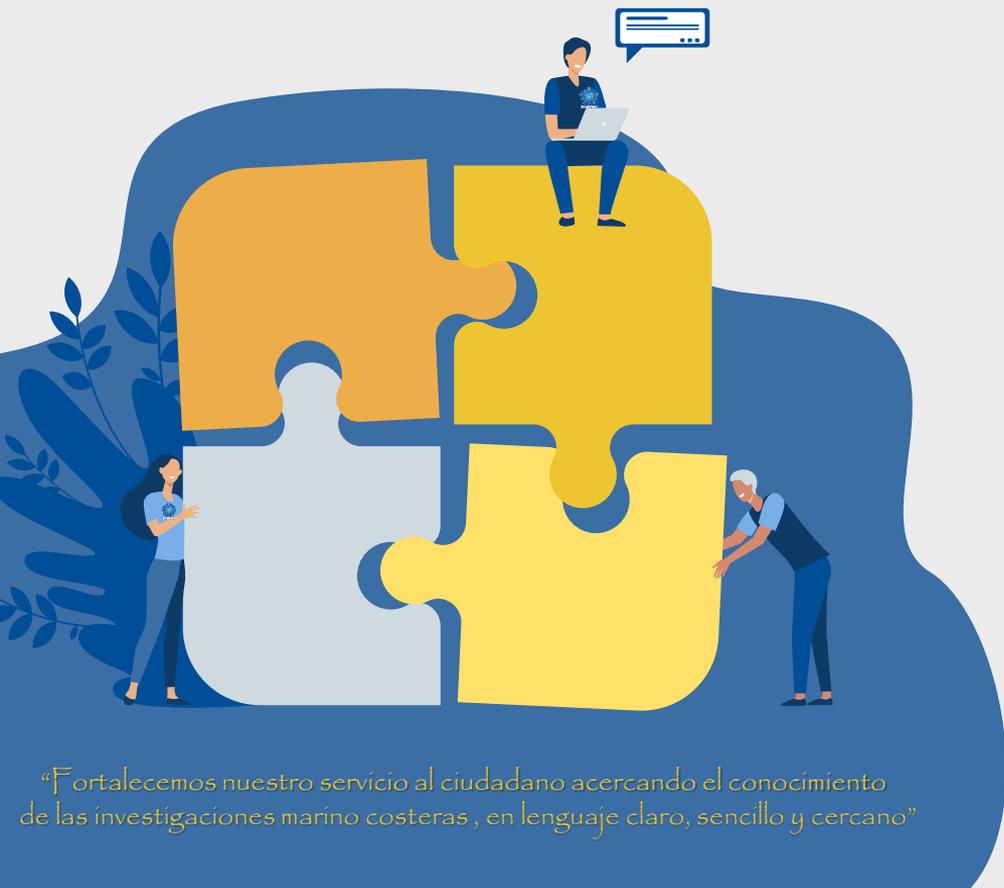


**20 InveMarinos Certificados  
Durante el año 2023**

“En InveMar 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



Se continúa posicionando el tema de Atención al Ciudadano con una visión organizacional y oportunidad estratégica para el Inveimar, se escala la revisión de la creación de la oficina de relacionamiento Ciudadano y se socializa la herramienta medición de experiencia ciudadana al Comité de Gestión y Desempeño.

Se continúa el desarrollo y mejora de la herramienta de PQFS adaptándolo 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 continúa con la actividad de texto descriptivo como componente de accesabilidad universal y estrategia de divulgación de publicaciones y piezas informativas.

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