

# “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 2023

### y Consolidado año 2023



El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el Cuarto Trimestre del año 2023 comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de Diciembre y el consolidado del año 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

## Consolidado Solicitudes recibidas por Canal de Atención

### Enero – Diciembre de 2023

#### Período cuarto 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	4	4	4	3	2	1	3	0	2	5	3	3	34
2	Derechos de Petición	1	1	5	4	3	1	9	5	1	4	1	2	37
3	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	4	6	7	11	7	9	5	14	12	9	7	2	93
	<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>18</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>164</b>

**Total  
Recibidos**

**164**

**Se recibió  
IV Trimestre**

**1**



**Queja**

**2**



**Felicitaciones**

**1**

**Traslado  
otra entidad**





# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Cuarto trimestre

### Octubre – Diciembre de 2023

Porcentaje de respuesta oportuna



Oportunidad en la respuesta

# 79%



### Temas de interés

- Información para acceder a documentos
- Solicitud de información cartográfica
- Solicitud de certificaciones
- Información general del Instituto
- Otro
- Información sobre pasantías, tesis, prácticas académicas
- Solicitud de información calidad de agua

# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Cuarto trimestre

Octubre – Diciembre 2023



## Sectores Atendidos



16

Académico



6

Entidades del estado



6

Ciudadanía en General



3

Empresarial



2

Periodistas



1

Cooperación Internacional



1

Asociaciones y/o agrupaciones



1

Veeduría

# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Cuarto trimestre Octubre – Diciembre de 2023

### Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM

Información de diferentes zonas del país como Caribe, Corales del Rosario y San Bernardo, Barú, Magdalena, Archipiélago San Andrés y Providencia, Pacífico Colombiano, de los siguientes departamentos: Nariño, Cauca, Valle del Cauca y Choco.

Datos históricos correspondientes al monitoreo de corales y pastos marinos que se realizan en ambos archipiélagos y en la zona de Barú.

Erosión costera y aumento del nivel del mar en el departamento del Magdalena

Existencia de regulación, financiación y proyectos relativos a la adaptación y mitigación de arrecifes coralinos a nivel nacional o regional que busquen atender los efectos del cambio climático (blanqueamiento coral) Información sobre grupo GAMMA

**Reconocimiento/felicitación** por participación en curso Estresores marinos y costeros: herramientas para la gestión de la calidad ambiental marina. Énfasis en contaminación por microplásticos

### Derechos de Petición

Información de carácter ambiental sobre blanqueamiento de corales.

Información de carácter poblacional sobre la isla Santa Cruz del Islote

Inventario de peces en la bahía de Cartagena (Ictiofauna)

8 relacionada con la movilización "Diálogo social, nos movemos por la VID

n información sobre gobernabilidad de Invemar asociada sobre gestión del riesgo costero en Playa Salguero

información de falla geológica por diapirismo vereda membrillal.

petición relacionada con la contratación de las entidades adscritas y vinculadas del Ministerio de Ambiente

n información sobre el estado de los manglares

n información ambiental sobre productos y servicios.

n información Actualización Plan de Ordenamiento Físico Portuario y Ambiental – POFPA. Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Vinculación de judicantes al Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras "José Benito Vives de Andrés" – INVEMAR

Solicitud de diagnóstico del estado actual de la playa frente al Edificio WIWA BEACH RESORT PRIVADO PH en el Sector Pozos Colorados - Santa Marta



### Solicitudes de información general

Invitar a INVEMAR a ser parte de nuestra organización: The ocean in our life

Certificación laboral del tiempo que estuve vinculada con INVEMAR.

Solicitud información para integración en el Plan de Acción Cuatrienal 2024-2027.

Información convocatorias de Estado Joven

Contaminación de plástico

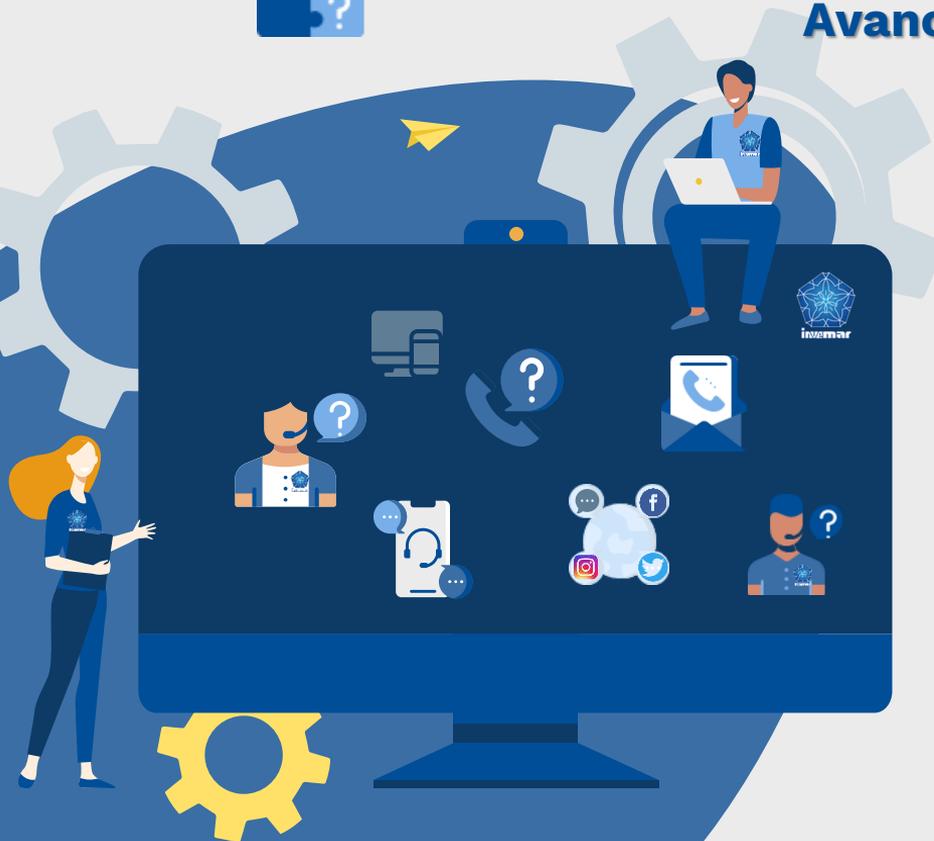
Vacantes laborales

Periodista solicitando información Ciénaga Grande de Santa Marta CGSM

Solicitud prácticas académicas



# Ciudadano Enero - Diciembre 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 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.



# Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano

## Enero- Diciembre de 2023

### Avances del Sistema de Atención



### 3. Desarrollo de la Estrategia de Lenguaje Claro en el Invemar

Comenzamos la Estrategia Lenguaje Claro en el INVEMAR en el año 2020 invitando a la comunidad INVEMARINA a participar del curso virtual gratuito del DNP primero a quienes están en el organigrama y posteriormente se continuó para que todos los trabajadores se unan a 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 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

## Corte Enero-Diciembre de 2023



invemar

Se posiciona la Política de Servicio al Ciudadano al obtener el 95% en el FURAG producto del seguimiento y mejoramiento continuo.

El Sistema Integrado de Atención al Ciudadano en el INVEMAR se viene adaptando acorde con las necesidades que se van evidenciando, este año en particular se realiza un trabajo articulado con el área de sistemas para avanzar con las mejoras de la herramienta laserfiche.

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 accesabilidad universal y estrategia de divulgación de publicaciones y piezas informativas.

Igualmente se continua mostrando el proyecto Océano enseñas queriendo acercar el conocimiento científico a la comunidad sorda y a la comunidad en general.

Se continúa mostrando la información a través de los podcast como medio de divulgación que amplia la cobertura y de manera estratégica aporta a la inclusión.

Se cuenta con el oficial y el correo de transparencia en el INVEMAR  
[mar.org.co">soytransparente@invemar.org.co](mailto:soytransparente@inve<span style=)



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

# PQFS Información estratégica y relevante para la mejora continua

## Cuarto trimestre



Se destaca la información que fue recibida a manera de queja sugerencia o felicitación



Aprecio y reconocimiento por la excelente labor que ha realizado el equipo de INVEVAR, bajo la dirección del Doctor Francisco Arias Isaza



Agradecimiento por el esfuerzo y dedicación de los instructores, por la formación que brindaron de alta calidad, actualizada en el Curso - Taller REDCAM 2023: Estresores marinos y costeros: herramientas para la gestión de la calidad ambiental marina. Énfasis en contaminación por microplásticos



Destacan el servicio de información que se tiene disponible



Sugerencias para mejorar el geo portal debido a fallas se detecta que el origen de las causas es tecnológicas externas del proveedor de internet muchas de las direcciones no funcionaban o molestaban



Solicitan revisar la actualización de información en los portales, se aclara que puede ser porque está enmarcada en el desarrollo y en el marco de un proyecto



Se orienta al ciudadano como descargar la información



Se recibe una queja en la cual el ciudadano manifiesta no haber recibido los archivos que se le mencionan adjuntos, por lo que se verifica y evidencia que si fueron enviados, sin embargo se hace el reenvío correspondiente



Se realiza en 3 oportunidades la respuesta de manera oportuna a través de correo y comunicación telefónica, lo cual afectó la oportunidad para el sistema laserfiche, como acción de mejora se va socializar con los responsables que se debe responder a través del mismo medio



En este periodo se evidencia que a la hora de descargar el archivo para el análisis de los datos éste se encuentra con filtros, por consiguiente se hace la mejora con sistemas y se implementa el manejo de una sola base de datos donde permaneces el registro total de datos, para evitar subregistros de la información.



# Avances Política de Servicio al Ciudadano

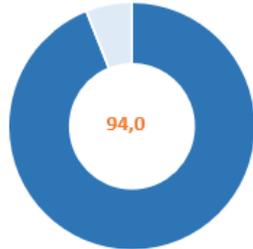
## Corte Enero-Diciembre de 2023

### Resultados FURAG

#### Política de Servicio al Ciudadano

NO. INDICE	POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	PUNTAJE
132	DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN DEL SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	94,3
133	TALENTO HUMANO IDÓNEO Y SUFICIENTE AL SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	88,9
134	OFERTA INSTITUCIONAL DE FÁCIL ACCESO, COMPRENSIÓN Y USO PARA LA CIUDADANÍA	91,3
135	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA	100,0
136	ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	97,1

#### P11 SERVICIO AL CIUDADANO



### Se implementa encuesta de satisfacción PQFS

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO - INVEMAR**

Se INVITAMOS a participar en esta encuesta de satisfacción, la cual tendrá el carácter de confidencial y será utilizada únicamente para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Se INVITAMOS a participar en esta encuesta de satisfacción para mejorar la prestación de nuestros servicios.

**Datos personales**

1. Nombre completo \*

Escriba su respuesta

2. Correo electrónico \*

Escriba su respuesta

3. Teléfono de contacto \*

El valor debe ser un número.

4. Tipo de solicitud \*

Pregunta  
 Queja  
 Reclamo  
 Solicitud de información

**Comentarios**

Buen día (/dataset/solicitante\_nombres).

Se ha dado respuesta al trámite (/dataset/pqfs\_sys\_cor), adjunto encontrará los documentos asociados a la misma.  
 (/dataset/pqfs\_mail\_respuesta)

Lo invitamos a contarnos su nivel de satisfacción con la atención prestada, ingresando al siguiente enlace  
 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO - INVEMAR

### Avances y mejoras Herramienta Laserfiche PQFS

Acorde con los estándares del anexo 2 se realizan mejoras al sistema y con las observaciones de gestores

Acuse recibido

Autorización de datos personales

Validación de campos

El ciudadano puede ver las definiciones en cada tipo de solicitud

Seguimiento del ciudadano a la PQFS

Tramitar todo derecho de petición a través del sistema, AYC se encarga de registrarlos

Se continua con el desarrollo de la herramienta y se tiene previsto que sea el sistema el que produzca el reporte para hacerlo más ágil

**Seguimiento de atención al ciudadano**

Nombre de solicitud: [input]

Estado: [input]

Fecha de creación: 08/11/2023 09:14

Fecha de actualización: 08/11/2023 09:14

Asignado a: [input]

Asignado por: [input]

**Activar tratamiento de sus datos**

Activar el tratamiento de sus datos personales registradas y consignadas en el presente formulario, conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1077 de 2013, así como la Guía de Tratamiento de Datos Personales (G-TDP) versión 2.0, con la finalidad de lograr una respuesta efectiva a su petición, así como registrar, realizar encuestas de satisfacción y percepción sobre el trámite y medición de la satisfacción de usuarios con el objetivo de facilitar estrategias de mejora en la atención de los solicitantes.

**Pregunta o petición:** Cualquier persona puede presentar solicitudes, quejas y reclamos, así como presentar peticiones de acceso a la información, siempre y cuando sea de carácter no comercial, con el fin de obtener una solución efectiva y oportuna.

Tipo de solicitud: [dropdown menu]

Clase de petición: [dropdown menu]