

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



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

**Cuarto trimestre
Octubre – Diciembre de 2024**

“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

Cuarto Trimestre

Octubre – Diciembre de 2024



El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el Cuarto trimestre del año 2024 comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de Diciembre de 2024, junto con el consolidado del año.

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 Año Enero – Diciembre de 2024



Consolidado Solicitudes recibidas

	Clasificación	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 Ambiental Marina SIAM	10	14	17	9	22	7	11	19	5	8	4	11	137
2	Derechos de Petición	4	6	3	1	4	3	4	4	0	1	1	3	34
3	Solicitudes de Información General	0	7	3	6	3	5	2	3	5	1	3		38
	Total	14	27	23	16	29	15	17	26	10	10	8	14	209

**Total
Recibidos**

**Herramienta Laserfiche
Enero - Diciembre**

209

Ventana de observación Solicitudes recibidas Cuarto trimestre Año Octubre - Diciembre



0

**Quejas
IV Trimestre
Octubre -Diciembre**

32

**Total
IV Trimestre
Octubre -Diciembre**

1

**Traslados
IV Trimestre
Octubre -Diciembre**





Resumen Atención a las solicitudes ciudadanas Consolidado *Enero – Diciembre* de 2024



Total PQFS
recibidos
Enero-Diciembre
209

Respuesta en
Lenguaje Claro
Sencillo y
cercano

No se ha negado
el acceso a la
información



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Cuartotrimestre

Oportunidad en la respuesta

Octubre - Diciembre de 2024



91%
Respuestas
oportunas
29/32



87%
20/23
SIAM

100%
5/5
Derechos de
Petición

100%
4/4
Información
general



Sectores Atendidos

11

Académico



2

Entidades
del estado



2

Entidades
Ambientales



4

Asociaciones /
Agrupaciones



2

Empresarial



12

Ciudadanía en
General



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Cuarto trimestre Octubre - Diciembre de 2024

Temas de Interés consultado por la Ciudadanía

- Información sobre Santa Marta para Tesis Doctora sobre Metodología Prospectiva para el Ordenamiento Territorial de ciudades costeras
- Solicitud de información cartográfica del área de formación coralina banco de las ánimas
- Solicitud información erosión costeras zona Buenaventura
- Solicitud para pasantía o tesis de grado
- Encuesta de Gestión de Residuos Peligrosos
- Solicitud caracterización de vertimiento de aguas zona Tayrona
- Solicitud de estudios de Batimetría de la Ciénaga Grande de Santa Marta y sus tributarios
- Capa con la información de coberturas del área protegida Vía Parque Isla de Salamanca para actualizar el Plan de Manejo 2025-2030,
- Solicitud de información, datos de manglares del pacífico Colombiano y cartografía digital
- Solicitud de certificados laborales
- Revisar y responder las preguntas para completar la recopilación de datos y seguir adelante con los objetivos del proyecto
- Información actualizada de la Línea Costera, en el municipio de Dibulla, departamento de La Guajira
- Solicitud para colaborar de manera voluntaria y a distancia en un proyecto, brindando apoyo técnico en SIG o en el análisis de datos espaciales
- Información para el estudio de Impacto Ambiental (EIA) del proyecto “Ampliación de la Calzada Existente a Cuatro Carriles en el Sector Tasajera – Palermo
- Solicitud para realizar una campaña de sensibilización sobre la importancia de la destinación de residuos o una jornada de recolección de materiales aprovechables.
- Solicitud de información sobre las normas vigentes que regulan la altura de las edificaciones que se construyen en primera línea de playa
- Solicitud de información para control político sobre la gestión administrativa, financiera y contractual del INVEMAR
- Solicitud de información sobre las playas del atlántico, especialmente si se tienen shp o gdb que contengan las delimitaciones de las playas de Santaverónica, Puerto Caimán y Puerto Colombia
- Solicitud datos monitoreos ejecutados para la REDCAM 2023
- Solicitud copia de la capa de datos correspondiente a Huella Humana Pesca Artesanal
- Históricos monitoreos de parámetros fisicoquímicos CGSM
- Solicitud de Información disponible de los niveles del océano de las en Colombia



Ciudadano 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 cuenta con una tabla Excel descargable en el sistema de Laserfiche de PQFS, para agilizar y facilitar el reporte del informe

Se continua con las mejoras del Sistema Laserfiche de PQFS se adapta la herramienta con la normatividad existente y la manera como interactúa el INVEMAR para garantizar la respuesta oportuna y hacer un debido seguimiento y visualización de la información. Está previsto realizar las mejoras con los responsables del sistema.

Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano

Avances del Sistema de Atención



Se continúa fortalecimiento la atención con la definición del grupo de servicio al ciudadano.

Se continúa con reuniones con los gestores y responsables de PQFS sensibilizando sobre el rol y la necesidad de revisar la manera como se viene realizando el registro y reporte de la información sobre las PQFS que se maneja en el instituto y la manera como puede ser mejorado el sistema, para el reporte confiable y completo de la información, lo cual requiere una transformación organizacional importante.

Se viene trabajando en un instrumento de autodiagnóstico que contempla todos los temas relacionados con el sistema de PQFS.

Comenzamos el análisis de la encuesta de satisfacción que se implementa en diciembre de 2023.

Se realiza diálogo ciudadano en las instalaciones del INVEMAR, con resultados positivos para la organización.

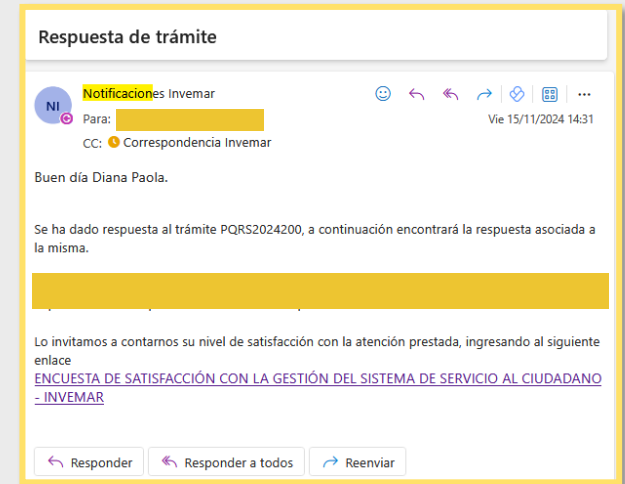
Análisis y resultados de la Encuesta de Satisfacción Sistema PQFS - INVEMAR

Vigencia: Enero – Diciembre 2024
Total encuestas recibidas: 17 encuestas

En diciembre del año 2023 se implementa en todas las solicitudes que llegan a través del sistema de PQFS de Laserfiche, la **Encuesta de satisfacción con la gestión del sistema de servicio al ciudadano – INVEMAR**, la cual se encuentra la final de la respuesta que se le envía al ciudadano, como muestra en la imagen.

El ciudadano que decida responder la encuesta, responde acorde con el tipo de solicitud realizada; para la **pregunta, queja y felicitación** se realiza un cuestionario general sobre el servicio, para las **solicitudes de información** se amplia al uso de la información, la pertinencia, su experiencia con la interacción con el sistema y si es clara y fácil de entender la información

La encuesta en términos generales sirve como un instrumento que muestra como se viene realizando una atención de calidad, que responde de manera oportuna y confiable y da herramientas para revisar y realizar mejoras al sistema para la satisfacción de la experiencia.



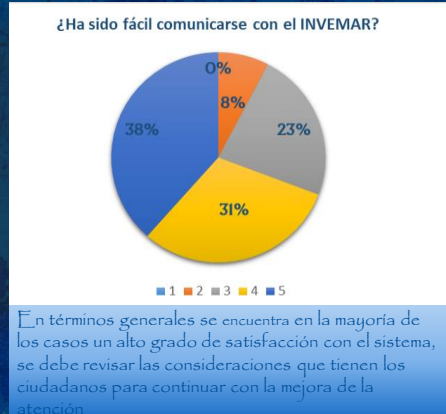
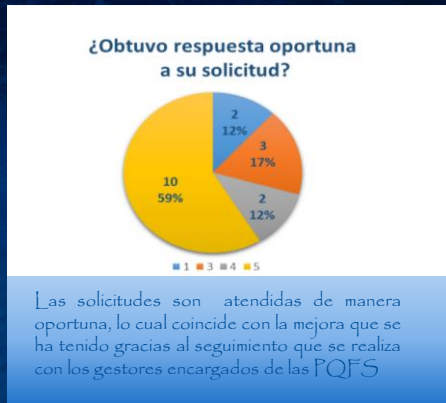
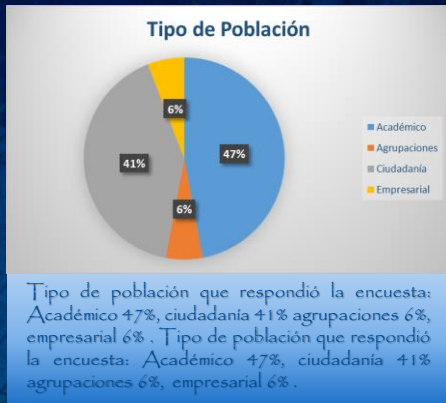
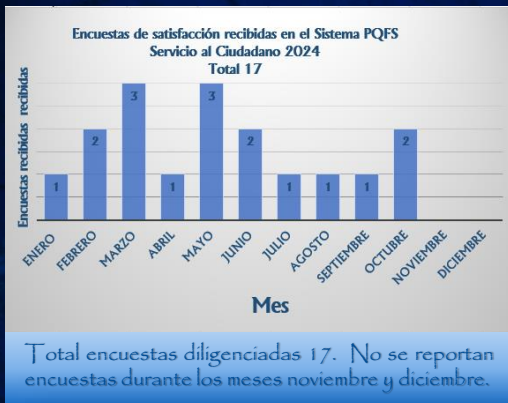
Enlace encuesta:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=k4AQNltVUE6bJc7Yqs8h37xjQ5wXAWZEmI3yGtNbnblUMkdGQjgUldMOUILTIZYMU5VVINFMFFYVYQIQCNOPWcu>

Resultados de la Encuesta de Satisfacción Sistema PQFS - INVEMAR



Vigencia: Enero - Diciembre 2024

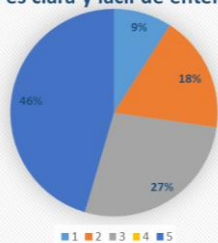


Resultados de la Encuesta de Satisfacción Sistema PQFS - INVEMAR



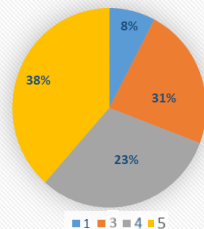
Vigencia: Enero - Diciembre 2024

La información presentada en el sistema es clara y fácil de entender



El promedio de los que respondieron es de 4.2 por lo que se puede decir que la información es clara y fácil de entender

El diseño del sistema ayuda a comprender mejor la información presentada



El promedio de los que respondieron es de 4.2 por lo que se puede considerar que el diseño ayuda a comprender la información

Recomendaciones dadas por los encuestados para fortalecer el Sistema de Servicio al Ciudadano de INVEMAR

Se recibieron 3 comentarios:

1. Agradecimiento
2. Inconforme por el tiempo de respuesta, se viene mejorando la oportunidad y la atención a las solicitudes.
3. Le parece interesante el sistema;

Cuál es su nivel general de satisfacción con el sistema? 4 de los 17 respondieron con calificación superior y solo 1 con la menor calificación, por lo que podemos decir que se encuentran que están.

A la pregunta abierta

¿Qué aspectos del sistema considera que necesitan mejoras? Nos ingresaron los siguientes comentarios en general

Excelente respuesta.

Está bien, no necesita mejora.

Mejorar el formulario inicial donde se realiza la petición

Crear un acceso público a datos de archivos vectoriales o formato shapefile para estudios académicos donde sea fácil encontrarlos y no tener que solicitarlos.

Acción de mejora: se verifica con el jefe de LABSIS y se evidencia que el INVEMAR cuenta con el SIAM donde se tiene acceso a los datos, se encuentra en el catálogo de datos espaciales.

El correo no tiene información adjunta. **Acción:** Se identifica que no se hizo lectura de la información, la cual se respondió de manera oportuna, y estaba en el cuerpo del correo. Se revisa la observación y se hace la mejora del encabezado automático de las respuestas, donde menciona ver el adjunto y no en todos los caso se adjunta información en el caso de respuesta corta.

Felicitaciones y agradecimiento por el servicio

Facilitar el acceso a la información