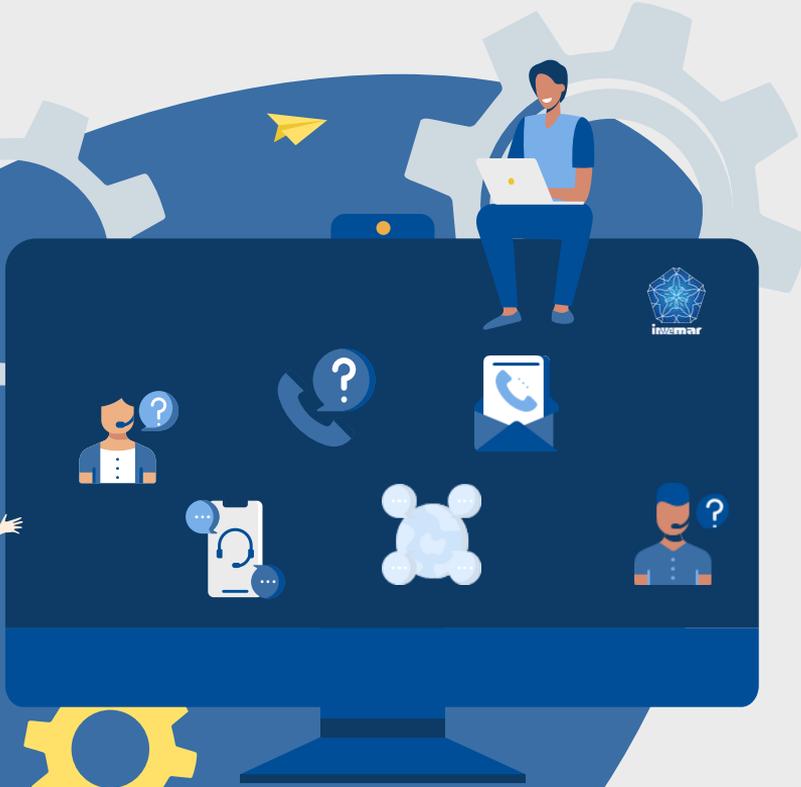


“Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andrés INVEMAR”



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Segundo trimestre
Abril – Junio 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

Segundo Trimestre

Enero – Junio de 2024



El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el Segundo trimestre del año 2024 comprendido entre el 1 de abril y el 30 de Junio de 2024 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)

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Consolidado Primer Semestre

Enero – Junio de 2024



Consolidado Solicitudes información recibidas

	Canales de Atención	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
1	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	10	14	17	9	22	7	79
2	Derechos de Petición	4	6	3	1	4	3	21
3	Solicitudes de Información General		7	3	6	3	5	24
	Total	14	27	23	16	29	15	124

**Total
Recibidos
Año
124**



No se recibieron quejas durante el periodo Abril-Junio

**Total
Recibidos II Trimestre
Abril - Junio**

60

**Traslado
otra entidad
II Trimestre**

9





Resumen Atención a las solicitudes ciudadanas Consolidado Enero – Junio de 2024





Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Segundo trimestre

Oportunidad en la respuesta



Abril – Junio de 2024



85%
Respuestas
oportunas
51/60



33/38

SIAM

4/8

Derechos de
Petición

14/14

Información
general



Sectores Atendidos



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Segundo trimestre Abril – Junio de 2024

Temas de Interés consultado por la Ciudadanía



DERECHOS DE PETICIÓN

Solicitud información CGSM

Solicitud estudio para garantizar la conservación de la playa de Puerto Gaira

Solicitud información convenio de cooperación científica que se tramita entre la UMNG y el INVEMAR para el convenio INV-CIAS-3919, la oficina jurídica de la UMNG, me solicita los siguientes documentos, para continuar con el trámite.

Solicitud documentos al empleador

Solicitud de información relacionada con la Bahía de Buenaventura Monitoreo, restauración y gestión de contaminación del Río Gaira y Río Manzanares con sensibilización comunitaria para la salud humana, vivienda digna y desarrollo económico sostenible a largo plazo.

INFORMACIÓN GENERAL

Solicitud certificación laboral

Solicitud Mesa de trabajo fortalecer pesca artesanal y protección ecosistemas

Solicitud información mapas Isla providencia

Solicitud tesis de doctorado.

Información contacto para tesis de grado

Solicitud pasantías o tesis de grado

Solicitud trabajo que se encuentra en CDO

Solicitud información proceso convocatorias

Solicitud publicaciones

Certificación pasantía

Solicitud voluntariado



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Segundo trimestre Abril – Junio de 2024

Temas de Interés consultado por la Ciudadanía



SOLICITUD DE INFORMACIÓN SIAM (Sistema de Información Ambiental)

Información relacionada con las especies marinas, el proyecto de ecosistemas marinos y sus problemáticas ambientales.
Solicitud mapas de las zonas de veda del recurso pesquero de consumo y ornamental en el territorio nacional,
Solicitud shapes de los océanos de Colombia, en especial del Océano pacifico,
Solicitud de información sobre pastos marinos y ecosistemas coralinos
Solicitud información San Andrés y Santa Catalina
Solicitud de información y articulación para la validación en campo y la actualización de la cobertura de manglar.
Solicitud de datos de calidad del agua en el departamento del Magdalena para tesis doctoral
Solicitud información aumento del nivel del mar para la costa pacífica y caribe a 2040.
Solicitud consulta informe del estado de los ambientes y recursos marinos y costeros en Colombia: Año 2012.
Ponen a disposición diferentes opciones de acompañamiento en el uso de la plataforma, tales como capacitaciones virtuales, tutoriales y guías de usuario, para que aprovechen al máximo las herramientas del Observatorio conforme a sus necesidades y requerimientos
Información buenaventura
Solicitud información CGSM
Solicitud información estaciones
Solicitud información para estudios que adelantan de impacto ambiental en proyectos
Información comunidad y ecosistema ante la problemática de la erosión costera Punta Soldado
Protocolo de Condición y Tendencia del Bosque de Manglar
Solicitud información pastos marinos
Solicitud información para proyecto energía eólica marina

SOLICITUD DE INFORMACIÓN SIAM (Sistema de Información Ambiental)

Datos estaciones
Parámetros físico químicos
Información bosque de manglar caribe y Archipiélago San Bernardo e Islas del Rosario
Información cartográfica Cispatá, la Balsa Tinajones, y sectores aledaños al río Sinú
Solicitud información técnica y cartográfica resultado de proyectos y cruceros de investigación realizados en el Pacífico
Límites Nacionales de manglar, Pastos marinos y Humedales costeros
Solicitud de información de los siguientes registros de algas en Colombia
Solicitud información ecosistemas estratégicos
Estudios de para análisis de impacto ambiental Buenaventura
Reitera solicitud de información para respuesta por traslado
Información para proyecto relacionada con las especies marinas, ecosistemas marinos y sus problemáticas ambientales.





Fortalecemos la cultura de Servicio al 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 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, en este periodo se hace la mejora con las observaciones de la encuesta de los ciudadanos mejorando el mensaje de envío de la información.

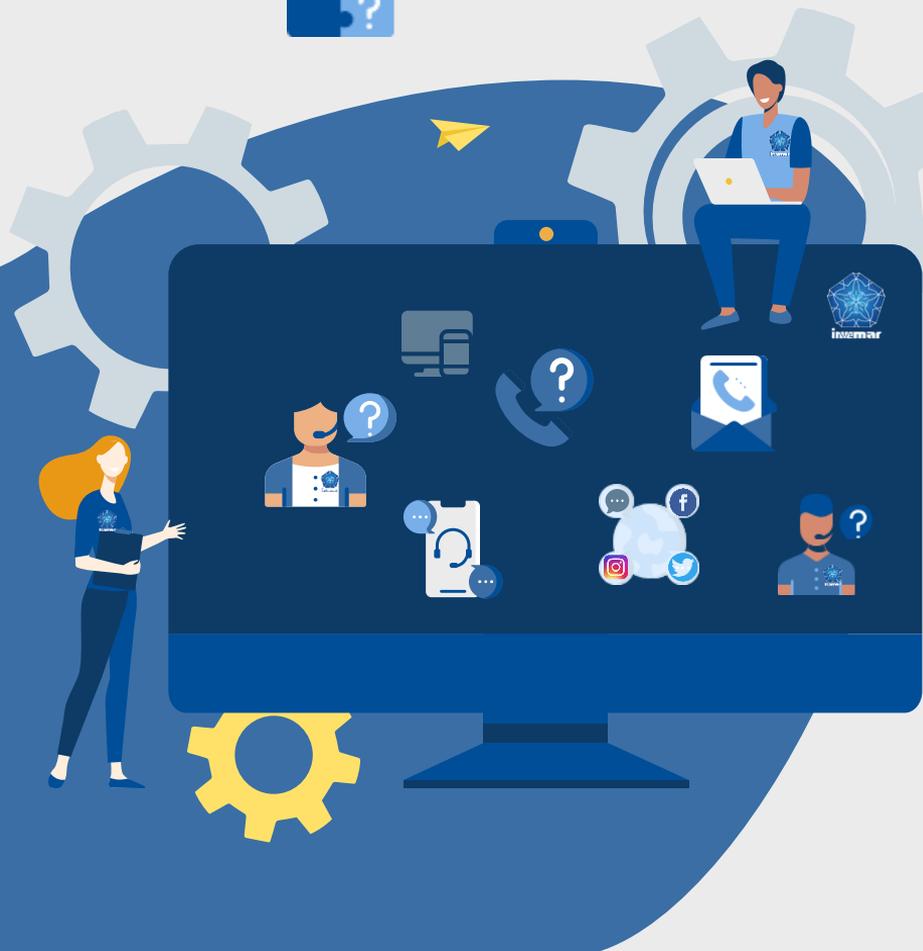
Como estrategia de fortalecimiento de la capacidad institucional se realizaron diferentes ejercicios de capacitación en temas de servicio y atención al ciudadano orientado a los líderes responsables de los temas de atención a la ciudadanía.

Los encuentros virtuales con Función Pública son: Oficinas de Relacionamento Estado-Ciudadanía, Estrategias de Servicio a las Ciudadanía, Relacionamento Estado-Ciudadanía, Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes - **FUNDAMENTACIÓN**

A través de la coordinación de servicio de información se promovió en perspectiva de género el Curso básico en Igualdad de género del BID Con la USAID a través del programa generando equidad y la EAN, con el apoyo del gobierno nacional se hizo el curso escuela mujeres y hombres construyendo equidad.

Se mejora la oportunidad en la respuesta, se trabaja sensibilizando sobre la importancia y las implicaciones de la atención a las PQFS.

Se continúa revisando el tema del fortalecimiento del grupo de servicio al ciudadano.





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



Se continúa sensibilizando a los nuevos trabajadores durante la inducción sobre la importancia del servicio al interior del instituto y se informa sobre el protocolo de servicio que tiene el INVEMAR y la importancia de capacitarse en el tema de lenguaje claro.

Mejoramiento continuo comunicación con el cliente



En aras de la mejora continua se comienza con la encuesta de satisfacción al ciudadano para PQFS, la cual se envía con la respuesta automática al cliente.

Para el primer semestre enero – junio de 2024 se reciben 12 encuestas diligenciadas, las cuales le aportan al instituto para nuestra la mejora continua a continuación el análisis y las acciones de mejora:

Se manifiesta excelencia en el servicio

A la observación de los enlaces no funcionan, el área responsable hace revisión y se responde con el enlace que corresponde

El correo no trae la información, se hace comunicación telefónica con el ciudadano y se le informa que si se envía comunicación pero no fue leída.

Se mejora el mensaje automático de respuesta para evitar futuras situaciones similares.

Revisar el acceso de la información para facilidad del ciudadano a la hora de interactuar con la página

Mejora del formulario se hace revisión y se explica por ítem la información



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