Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Canal de Atención
Página Web del Invemar

Octubre 01 a Diciembre 31 de 2017

Coordinación de Comunicaciones

Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andréis

Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS
Canal de Atención
Página Web del Invemar

Presentación

El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas y atendidas a través del canal de la página web del instituto, durante el cuarto trimestre del año 2017 comprendido entre el 1 de octubre y 31 de diciembre, así como el consolidado durante el transcurso del mismo año.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014,) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el 2017 en materia de cumplimento a las PQFS.

CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL PQFS

APLICATIVO PÁGINA WEB

El INVEMAR tiene a disposición un canal a través de su página web, para facilitar el acceso a los trámites, servicios y/o información del instituto y garantizar la interacción con la ciudadanía, a través del cual se puede enviar las inquietudes, para darle respuesta adecuada y oportuna.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Virtual	Aplicativo Página Web	http://www.invemar.org.co/web/guest/pqsf	Activo 24 horas, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan durante los días hábiles.

CONSOLIDADO DE PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB

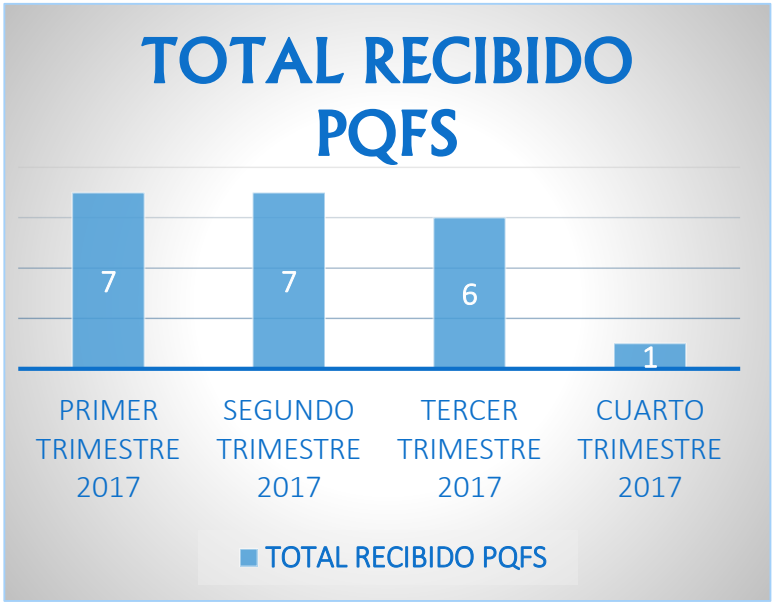
El instituto de acuerdo al número de inquietudes presentadas durante cada trimestre a través del link de PQFS de la página web, consolida y analiza la información por el tipo de información solicitada, la oportunidad de la respuesta, dependencia que tramitó y se realiza un análisis identificando y caracterizando la información recibida para de esta manera formular recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano. Durante el cuarto trimestre de 2017 se recibió una inquietud relacionada con la solicitud de información de proyectos.

INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE PQFS Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

El INVEMAR recibió a través de la página web un total de 21 inquietudes así:

Primer trimestre 7
Segundo trimestre 7
Tercer trimestre 6
Cuarto trimestre 1

Las PQFS ingresadas en el cuarto trimestre de 2017 fueron atendidas de manera oportuna, así como todas las recibidas a lo largo del año.



La gráfica muestra la interacción que se ha tenido con la comunidad en cada trimestre

CONSOLIDADO DE PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR TRIMESTRE			
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCER	CUARTO
Petición/pregunta	7	6	6	1
Sugerencia	0	1	0	0

De acuerdo con el tipo de solicitud elegido por el peticionario, el INVEMAR recibió a través del sistema en línea para atención al ciudadano de la página web las siguientes solicitudes:

- Primer trimestre: 7 peticiones/ preguntas
- Segundo trimestre: 6 peticiones/preguntas - 1 sugerencia
- Tercer Trimestre: 6 peticiones/preguntas
- Cuarto Trimestre: 1 peticiones/preguntas

Tipo de Información Solicitada

El INVEMAR respondió a la comunidad en el cuarto trimestre inquietudes sobre nuestros proyectos y a lo largo del año 2017, sobre los siguientes temas:

- ✓ Interés en realizar pasantías, en el instituto
- ✓ Consulta de las publicaciones
- ✓ Información general del instituto
- ✓ Solicitud de Certificaciones laborales
- ✓ Certificación de pasantías
- ✓ Información de protección costera
- ✓ Información de proveedores
- ✓ Información de proyectos

PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB

SEGUIMIENTO A LA INFORMACIÓN

MES	ID	TIPO DE SOLICITUD	TEMA	ENTIDAD	SECTOR	TIPO DE CONSULTA
ENERO	621	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	Educativo	Consulta de pasantía
FEBRERO	622	Pregunta	Programas de Pasantías	Universidad de Antioquia	Educativo	Consulta pasantía
	623	Pregunta	Otros	Independiente	Otro	Solicitud de Información competencia de otra entidad
	624	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad de los Andes	Educativo	Solicitud de Información competencia de otra entidad
MARZO	625	Pregunta	Otros	Universidad de Cartagna	Educativo	Solicitud información de proyectos
	626	Pregunta	Calidad Ambiental Marina y Costera	Universidad de los Andes	Educativo	Solicitud de Información competencia de otra entidad
	627	Pregunta	Otros	Universidad de Ibagué	Educativo	Información general
ABRIL	628	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Corpamag	Político o gubernamental	Certificación laboral
MAYO	629	Pregunta	Geociencias Marinas y Costeras	Universidad Coperativa de Colombia	Educativo	Solicitud de Información de Proyectos
	630	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Docente Catedra	Educativo	Solicitud Charla Académica
	631	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Particular	Comunidad	Consulta sobre beneficio de los proyectos
	632	Pregunta	Otros		Otro	Certificación de Pasante
JUNIO	633	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Intelligent Businesses Sas	Comunidad	Información general del Instituto
	634	Sugerencia	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Instituto Nacional de Vías	Político o gubernamental	Solicitud de información de proyectos
JULIO	635	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Unimag	Educativo	Consulta pasantía
	636	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad de Medellín	Educativo	Información general del Instituto
	637	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos		Comunidad	Información general del Instituto
	638	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad de Nariño	Educativo	Consulta sobre proveedores
SEPTIEMBRE	639	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad de Antioquia	Educativo	Consulta de pasantía
	640	Pregunta	Programas de Pasantías	Universidad de Cundinamarca	Científico	Consulta de pasantía
OCTUBRE	641	Pregunta	Geociencias Marinas y Costeras	Armada Nacional	Educativo	Solicitud información de proyectos

PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB

Conclusiones y Recomendaciones

La entidad ha venido fortaleciendo el mecanismo de atención al ciudadano a través del seguimiento que se realiza desde la oficina de Comunicaciones al sistema de PQFS de las inquietudes que llegan desde la página web y por la conciencia de cada una de las áreas que son responsables de dar respuesta al ciudadano.

La información estratégica recibida a través de este medio ha contribuido en la mejora continua de los procesos internos de la entidad.

No se recibieron quejas de los ciudadanos a través de la página web del instituto a lo largo del cuarto trimestre del 2017 ni a lo largo del año.

La respuesta fue oportuna en el cuarto trimestre de 2017 y así sucedió a lo largo del mismo año.

Los mecanismos que se han generado para el seguimiento y control de la información han sido adecuados y se espera seguir mejorándolos.