

## **Servicio al Ciudadano**

# **Informe PQFS INVEMAR IV Trimestre Consolidado Período Enero – Diciembre 2.019**

**Peticiones solicitudes de información, quejas,  
reclamos, felicitaciones y sugerencias,  
Canal de Atención  
Página Web del Invemar  
Chat Institucional**



# **Informe PQFS INVEMAR IV Trimestre Consolidado Período Enero – Diciembre 2.019**

## **Presentación**

El INVEMAR presenta el informe consolidado de la atención a las preguntas, solicitudes de información, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas y atendidas a través de la página web y el chat del instituto, atendidas durante el cuarto trimestre del año 2019 comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de Diciembre de 2019. El informe presenta las áreas que dieron respuesta, la oportunidad para contestar, si se dio traslado a alguna inquietud, así como las recomendaciones para el mejoramiento continuo.

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 2019 en materia de cumplimiento 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	<a href="http://www.invemar.org.co/web/guest/pqfs">http://www.invemar.org.co/web/guest/pqfs</a>	Activo 24 horas, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan durante los días hábiles.

# CONSOLIDADO IV TRIMESTRE PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS - PÁGINA WEB

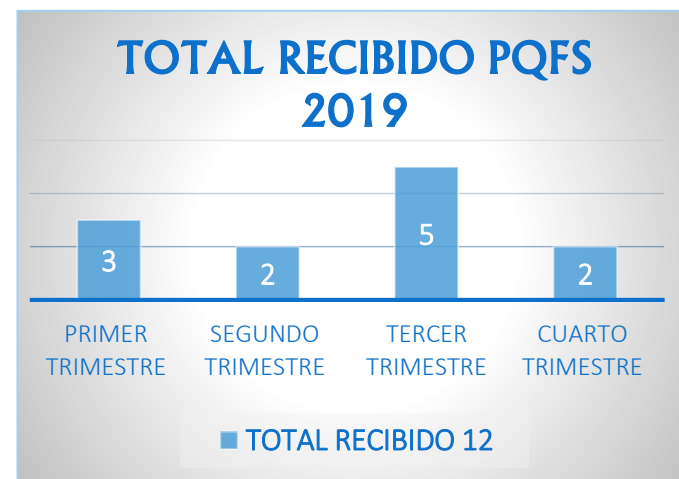


El Instituto cada trimestre consolida la información que llega a través del link de PQFS de la página web y analiza la información por el tipo de información solicitada, la oportunidad de la respuesta, la dependencia que tramitó y se realiza un análisis para de esta manera formular recomendaciones y mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

Durante el transcurso del año 2019 se recibieron 12 inquietudes así: el primer trimestre 3 el segundo trimestre 2 el tercer trimestre 5, el cuarto trimestre 2 las cuales fueron respondidas de manera oportuna y solo una tuvo traslado a otra entidad por competencia en tiempo oportuno.

## INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE PQFS Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

El INVEMAR recibió un total de 12 inquietudes  
En el período comprendido de enero a  
Diciembre de 2019



*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



El Instituto cada trimestre consolida la información que llega a través del link de PQFS de la página web y analiza la información por el tipo de información solicitada, la oportunidad de la respuesta, la dependencia que tramitó y se realiza un análisis para de esta manera formular recomendaciones y mejorar la prestación del servicio al ciudadano. Las inquietudes fueron respondidas de manera cuales fueron respondidas de manera oportuna. Se realizó traslado de 1 por competencia a otra entidad en el tiempo adecuado.

En el cuadro se presentan las 12 inquietudes recibidas, el tiempo de respuesta que fue efectivo para cada una de ellas, el tipo de solicitud en su mayoría ingresaron como sugerencias y se clasificaron por el tipo de consulta como solicitudes de información 6 interés en pasantías 1 práctica profesional 1, solicitud de asesoría 1 y convocatoria laboral 1.

Los sectores que solicitaron información fueron el educativo 4, el empresarial 1, el político o gubernamental 3 y en otro de la ciudadanía en general 4.

Las áreas que dieron respuesta a las inquietudes fueron las siguientes: Gestión de Información 1, Coordinación Académica 2, Centro de Documentación 1, Coordinación de Comunicaciones 6, Vinculaciones 1, Programa Biodiversidad y Ecosistemas Marinos y Costeros.

Fecha de radicación	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta	TIPO DE SOLICITUD	TEMA	SECTOR	TIPO DE CONSULTA	AREA QUE RESPONDE LA INQUIETUD
18/01/2019	21/01/2019	1	Sugerencia	Centro de Documentación	Educativo	Solicitud de Pasantía	Coordinación Académica
11/03/2019	15/03/2019	4	Sugerencia	Otros	gubernamental	Solicitud información cartográfica CGSM	Gestión de Información
15/03/2019	19/03/2019	2	Sugerencia	Geociencias marinas y costeras	Empresarial	Solicitud de información general tema marino	Coordinación Comunicaciones
16/04/2019	23/04/2019	3	Sugerencia	Geociencias marinas y costeras	Otro	Solicitud de información biodiversidad	Coordinación Comunicaciones
14/06/2019	17/06/2019	1	Felicitación	Servicios Científicos	Otro	Manejo de residuos Competencia de otra entidad	Coordinación Comunicaciones
16/07/2019	01/08/2019	12	Sugerencia	Educativo	Educativo	Convocatoria Laboral	Vinculaciones
24/07/2019	08/08/2019	10	Sugerencia	Oportunidades de Vinculación	Otro	Solicitud de información marina abastecimiento de camarón	Coordinación Comunicaciones
16/08/2019	20/08/2019	1	Sugerencia	Geociencias marinas y costeras	Educativo	Solicitud asesoría en tema de Hidrocoloides	Coordinación Comunicaciones
24/09/2019	25/09/2019	1	Sugerencia	Geociencias marinas y costeras	Educativo	Solicitud información sobre publicaciones	Centro de Documentación
25/09/2019	26/09/2019	1	Sugerencia	Geociencias marinas y costeras	Político o gubernamental	Solicitud de práctica profesional	Coordinación Académica
16/10/2019	16/10/2019	0	Sugerencia	Geociencias marinas y costeras	Político o gubernamental	Derecho de Petición Información	Coordinación Comunicaciones
11/12/2019	26/12/2019	10	Sugerencia	Geociencias marinas y costeras	Comunidad	Información normativa especies	BEM

# CHAT INSTITUCIONAL

## Informe Trimestral

### Chat Invemar

El INVEMAR cuenta con un chat en línea para atender al ciudadano donde podrá contactarnos y dejarnos sus inquietudes y sus datos en cualquier momento del día, para ser respondidos a la mayor brevedad garantizando una adecuada y oportuna respuesta.



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Virtual	Aplicativo Página Web	<a href="http://soporte.invemar.org.co/chat/index.php/chat?locale=es">http://soporte.invemar.org.co/chat/index.php/chat?locale=es</a>	Activo 24 horas, la interacción con la ciudadanía se gestiona durante los días hábiles

# CONSOLIDADO DE CHAT INSTITUCIONAL

El INVEMAR recibió a través del chat de la página web un total de 39 inquietudes de la siguiente manera 6 en el primer trimestre, 12 en el segundo trimestre, 11 en el tercer trimestre y 10 en el cuarto trimestre para un total de 39 solicitudes de información general a través del servicio del chat.

## Tipo de Información Solicitada

### *Primer Trimestre*

2 solicitudes de información sobre convocatoria laboral,  
3 Solicitando información general,  
1 Solicitud de información sobre los cursos

### *Segundo Trimestre*

1 Voluntariado, 2 Pasantías, 5 Solicitud Información ambiental, 1 Solicitud de entrevista, 1 Certificación Laboral, 1 publicación de artículos,  
1 Inscripción proveedores

### *Tercer Trimestre*

Información General 6, solicitud de información ambiental marina 5.

### *Cuarto Trimestre*

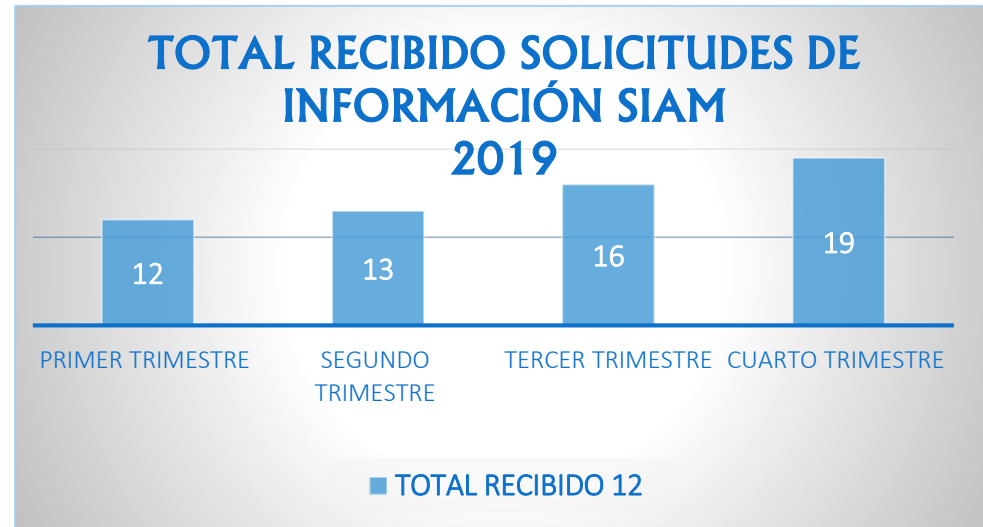
2 vinculaciones, 3 información general, 4 información ambiental marina, 1 información pasantía



*La gráfica muestra la interacción que se ha tenido con la comunidad*

# CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL SIAM SISTEMA AMBIENTAL MARINO

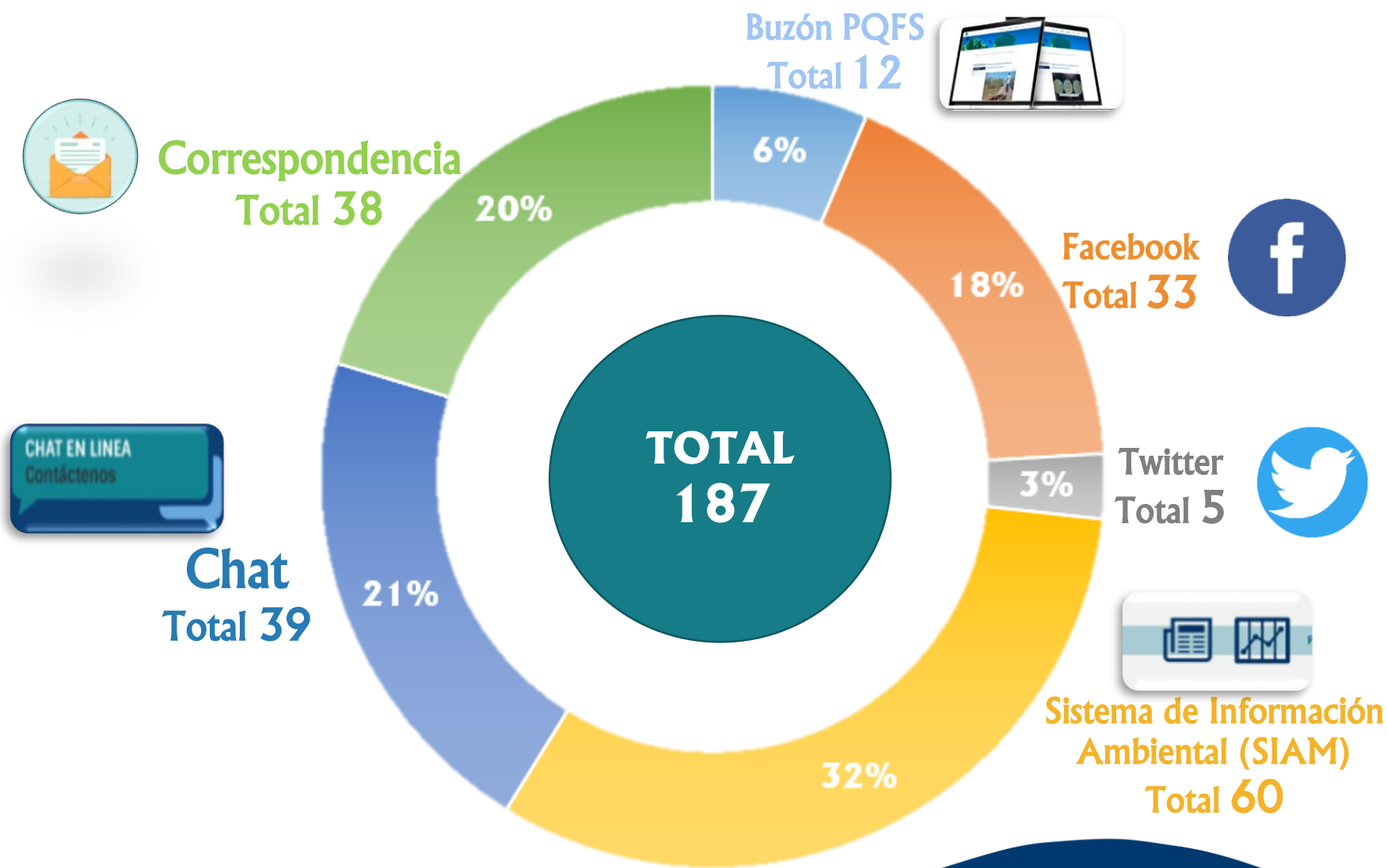
El INVEMAR tiene a disposición un canal a través de su página web, para facilitar el acceso a los trámites, servicios y/o información del instituto y garantizar la interacción con la ciudadanía, a través del cual se puede enviar las inquietudes, para darle respuesta adecuada y oportuna.



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Virtual	Aplicativo Página Web	<a href="http://workflow.invemar.org.co/Forms/acceso_datos">http://workflow.invemar.org.co/Forms/acceso_datos</a>	Activo 24 horas, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan durante los días hábiles.



# INFORMACIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LOS CANALES HABILITADOS PARA ATENDER AL CIUDADANO



## 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 los diferentes canales.

La información recibida ha recibido respuesta de manera oportuna y se han atendido de manera adecuada dando respuesta a las necesidades de información.

No se recibieron quejas de los ciudadanos a través de la página web del instituto a lo largo del período enero – diciembre de 2019. Los mecanismos que se han generado para el seguimiento y control de la información han sido adecuados.

Se viene fortaleciendo el canal de atención y el seguimiento de la información que solicita la ciudadanía y se organiza la información para reportarla en este informe.

La información que llega a través del chat, y las redes sociales se ha venido revisando y se está haciendo un seguimiento para mejorar la atención a la necesidades de información de la ciudadanía.

Se han realizado mejoras al sistema de PQFS, relacionadas con el registro y caracterización de la información suministrada por parte del ciudadano. Se viene trabajando con un sistema integrado de información para el registro de los requerimientos de los ciudadanos y para este informe se logra hacer consolidar el número de solicitudes de información recibida por cada canal y el total recibido por el sistema.