

IV Informe Trimestral Preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias (PQFS)

INVEMAR

**Período Consolidado
Enero 01 a Diciembre 31 de 2020**

*Instituto de Investigaciones Marinas y
Costeras José Benito Vives de Andrés*

IV Informe Trimestral preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS



INVEMAR

**Período Consolidado
Enero 01 a Diciembre 31 de 2020**

Presentación

El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas y atendidas a través de los diferentes canales del instituto, durante los cuatro trimestres del año 2020 comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020.

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 2020 en materia de cumplimiento a las PQFS.

IV Informe Trimestral preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS INVEMAR



Período Consolidado Enero 01 a Diciembre 31 de 2020

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.

Sistema de Preguntas, Quejas, Felicitaciones y Sugerencias (PQFS)

Usted puede enviarnos sus inquietudes a través de nuestra línea de FAX, para ello descargue nuestro [formato de preguntas, sugerencias, quejas o felicitaciones](#), diligencielo y envíelo al número (+57) (+5) 4328694.

Usted recibirá respuesta a su inquietud dentro de los quince (15) días posteriores a su envío.

Si su petición se refiere al acceso a recursos de información ambientales administrados por INVEMAR, por favor dirija su petición al siguiente enlace: <http://bit.ly/2mMP9vF>



Seleccione esta opción para redactar su inquietud e ingresarla al sistema.

[> Ingresar mi inquietud <](#)



Ingrese los datos solicitados para conocer el estado de su inquietud.

Id inquietud:

Correo electrónico:

Si usted considera que la solicitud de la información que va a realizar pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada dirigiéndose al siguiente enlace: [Solicitud de información con identificación reservada](#)

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

IV Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Período Consolidado Enero 01 a Diciembre 31 de 2020



Canal de atención virtual PQFS aplicativo página web

El instituto cada trimestre consolida la información que llega de los ciudadanos a través del link de PQFS de la página web. A través de la Coordinación de Comunicaciones se analiza la información y se hace seguimiento para garantizar la respuesta oportuna. Durante el período enero - diciembre de 2020 se recibieron en total 10 inquietudes las cuales fueron atendidas por la entidad de manera oportuna. A continuación se observa la información por el tipo de solicitud, el área responsable de dar respuesta y el total recibido en cada trimestre.

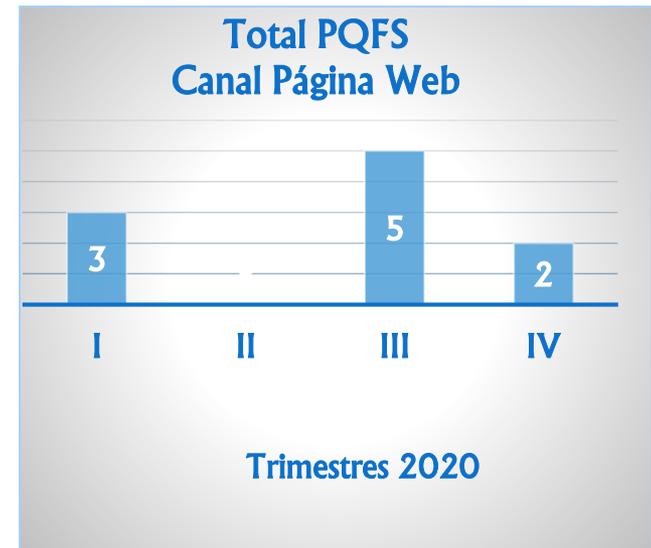
Tipo de Información Solicitada

El INVEMAR respondió a la comunidad en el primer trimestre información relacionada con las siguientes inquietudes:

- ✓ Interés de estudiante en pasantía
- ✓ Solicitud de información ambiental marina tema relacionado con datos, proyectos, cotización estudios de laboratorio
- ✓ Solicitud de información para realizar cursos
 - ✓ Solicitud de certificado laboral

Áreas que atendieron las inquietudes

Coordinación de Comunicaciones, Coordinación Académica, Coordinación de servicios científicos, Jurídica, Talento Humano



Trimestres 2020

Interacción con la ciudadanía

IV Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Período Consolidado Enero 01 a Diciembre 31 de 2020



Derechos de Petición

El instituto realiza atención al ciudadano de la información que llega a través de correspondencia o correo electrónico de los derechos de petición. En durante el período enero - diciembre de 2020 se recibieron 49 en total, los cuales fueron respondidos de manera oportuna. La Oficina Jurídica es la encargada del seguimiento y de garantizar la respuesta oportuna, se realizaron 8 traslados a otras entidades por competencia. A continuación se observa el cuadro donde se analiza la información por el tipo de solicitud, el área responsable de dar respuesta y el total recibido en cada trimestre.

Tipo de Información solicitada

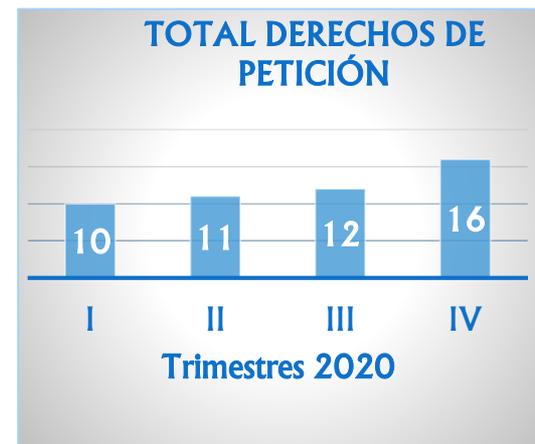
El INVEMAR respondió a la comunidad los derechos de petición, la información está relacionada temas científicos, solicitud de estudios principalmente así:

Peticiones de información general 38,
particular:6, concepto: 1, especial o informe:4

Áreas que responden las inquietudes

Fueron respondidos por la Dirección General con el seguimiento y control de la la Oficina Jurídica para dar respuesta.

Las áreas que apoyaron la respuesta fueron las siguientes:
Programas: Biodiversidad y Ecosistemas Marinos, Geociencias Marinas y Costeras, Valoración y Aprovechamiento de Recursos, Áreas administrativas: Financiera, Planeación.



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

IV Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Período Consolidado Enero 01 a Diciembre 31 de 2020

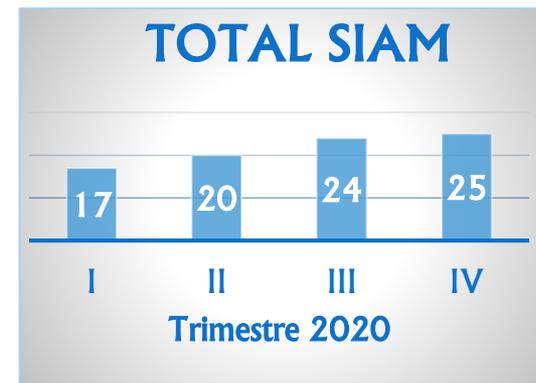
Servicio de Información Ambiental SIAM



El instituto realiza atención al ciudadano de la información que llega a través de la página web en el enlace . Durante el período enero - diciembre de 2020 se recibieron 86 en total, los cuales fueron respondidos de manera oportuna. El laboratorio de servicios de información es el área encargada del seguimiento y de garantizar la respuesta oportuna, solo una inquietud fue trasladada por competencia.

Tipo de Información solicitada

El INVEMAR respondió a la comunidad a través del SIAM información relacionada con temas científicos solicitud de información de calidad ambiental marina, acceso a datos primarios y agregados, documentos, publicaciones, cartografía, indicadores aplicables a las regiones costeras, marinas y oceánicas de Colombia producto de la ejecución de proyectos de investigación o actividades de caracterización y monitoreo ambiental, Apoyo a la gestión ambiental. Las áreas que apoyaron las respuestas a las inquietudes fueron las misionales de la subdirección científica



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

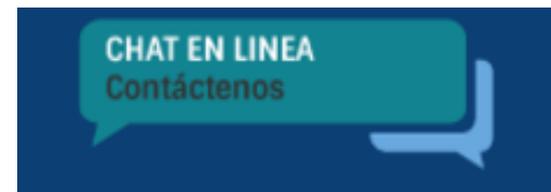
IV Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Período Consolidado Enero 01 a Diciembre 31 de 2020



Canal de Atención CHAT

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	http://soporte.invemar.org.co/chat/index.php/chat?locale=es	Activo 24 horas, la interacción con la ciudadanía se gestiona durante los días hábiles

IV Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Período Consolidado Enero 01 a Diciembre 31 de 2020

Canal de Atención CHAT



El instituto para la atención al ciudadano realiza seguimiento de la información que llega a través del chat que tiene habilitado en la página web. En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 se recibieron un total de 76 inquietudes ciudadanas así: las cuales se han respondiendo de manera oportuna.

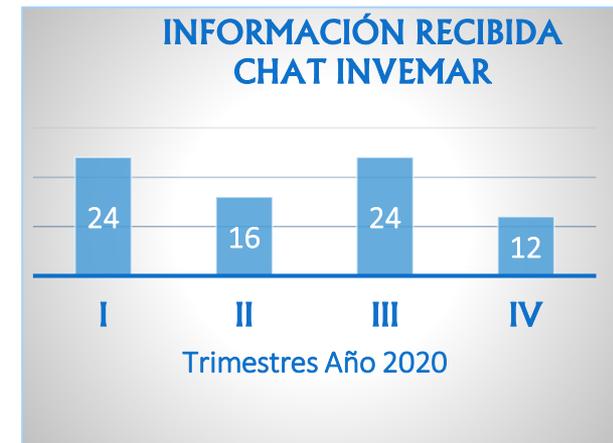
Tipo de Información Solicitada

El INVEMAR respondió a la comunidad en el primer través del chat información relacionada con las siguientes temas:

- ✓ Solicitando información general
- ✓ Solicitud de información convocatoria laboral
- ✓ Solicitud de información recursos marinos y pesqueros
- ✓ Solicitud de información calidad de agua marina
- ✓ Solicitud de información tema de biodiversidad
 - ✓ Solicitud voluntariado profesional
- ✓ Solicitud de información elaborada por el INVEMAR
 - ✓ Solicitud información erosión costera
 - ✓ Solicitud información de laboratorios
 - ✓ Solicitud pasantías
- ✓ Contribución para artículos científicos
 - ✓ Solicitud de cotizaciones

Áreas que responden las inquietudes

Coordinación de Comunicaciones, Equipo de Biodiversidad y Ecosistemas Marinos, Coordinación Académica, Dirección General, Subdirección Científica, apoyo en la respuesta que requirieron revisión, Equipo de Geociencias Marinas y Costeras, Talento Humano, Comité Editorial, Labsis, Servicios Científicos, Grupo de Servicios Generales, Financiera



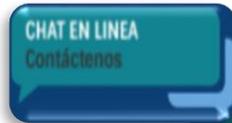
La gráfica muestra la interacción que se ha tenido con la comunidad

IV Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS INVEMAR

Consolidado de la información



76 Chat
Tiempo promedio de respuesta:
3 días hábiles



35%
Total 76

Total 48

22%



48 Derechos de Petición
Tiempo promedio de respuesta:
10 días hábiles

Total 10
4%



10 PQFS
Tiempo promedio de respuesta:
3 días hábiles

TOTAL
220
Año 2020

Total 86
39%



86 SIAM

Tiempo promedio de respuesta:
18 días hábiles

En promedio el tiempo de respuesta general
8 días hábiles

IV Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS INVEMAR



Consolidado de la información Canal de Atención Redes Sociales

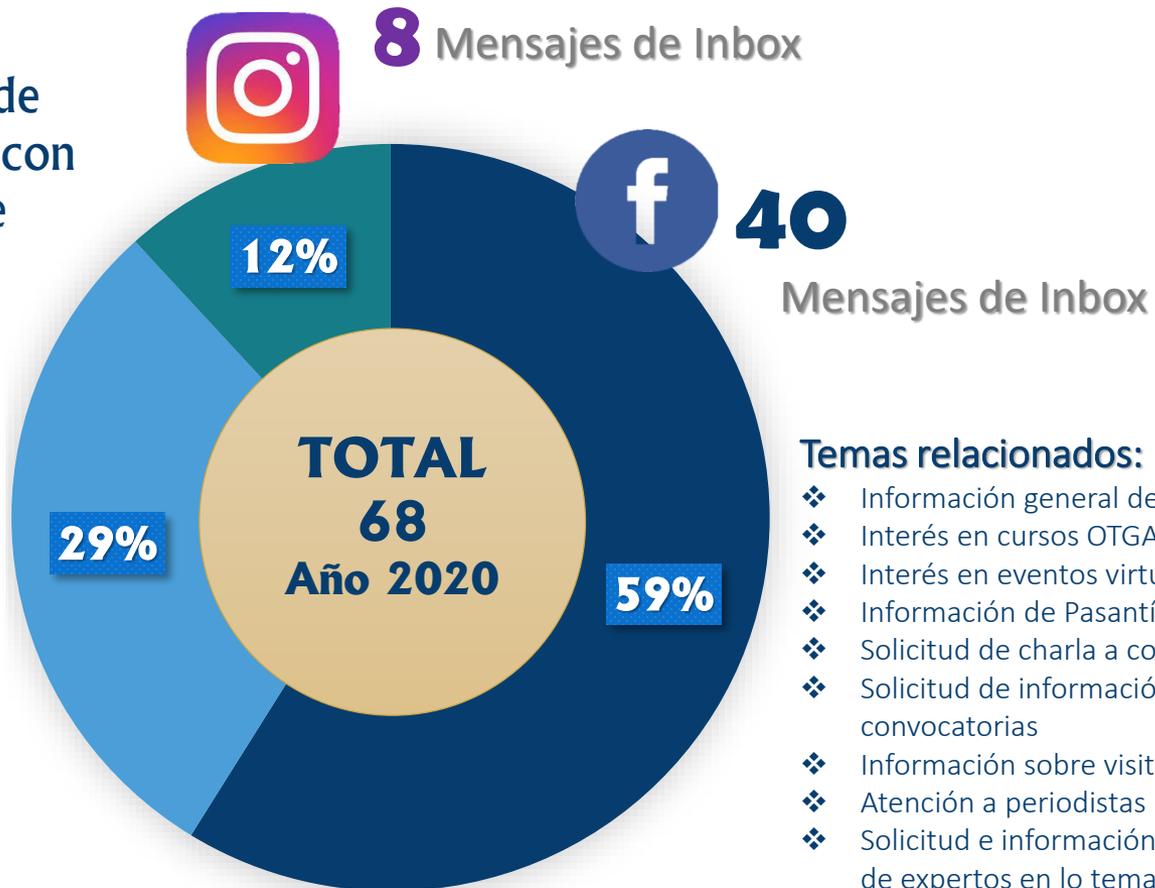
Total **68**

Mensajes por el **Inbox** de las redes sociales todas con **Respuesta Oportuna** de entre **3 a 5 días hábiles**

20



Mensajes de Inbox



8 Mensajes de Inbox



12%



40

Mensajes de Inbox

Temas relacionados:

- ❖ Información general de la gestión
- ❖ Interés en cursos OTGA
- ❖ Interés en eventos virtuales en vivo
- ❖ Información de Pasantías, prácticas tesis
- ❖ Solicitud de charla a colegio
- ❖ Solicitud de información temas de convocatorias
- ❖ Información sobre visitas
- ❖ Atención a periodistas
- ❖ Solicitud e información de programas y de expertos en lo temas marinos y costeros

IV Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Período Consolidado Enero 01 a Diciembre 31 de 2020

Conclusiones y Recomendaciones



La entidad ha venido fortaleciendo el mecanismo de atención al ciudadano para realizar un seguimiento efectivo y garantizar una respuesta oportuna e integral a las inquietudes recibidas a través del desarrollo de un sistema integrado que se tiene previsto iniciar a operar en el segundo trimestre del año 2021.

Para este informe se presentó la información consolidada de las inquietudes que llegaron a través de los diferentes canales por los cuales se comunica el ciudadano y que se encuentran habilitados en la página web, correo y correspondencia, como se observó en el gráfico en total se recibieron 220 solicitudes, las cuales en su mayoría fueron atendidas de manera oportuna y el tiempo promedio de respuesta fue de . No se recibieron quejas de los ciudadanos a lo largo año 2020.

Al analizar la información para evaluar si se requieren acciones que conduzcan a una mejor experiencia de la interacción con el ciudadano, se encuentra que han disminuido las preguntas de los estudiantes con relación a las prácticas y visitas académicas tras ampliar y realizar algunos cambios y mejoras de la información publicada en la página web, en el enlace de convocatorias académicas y en las preguntas frecuentes.

Se requiere fortalecer la actividad para los **Derechos de Petición**, pues durante la vigencia 2020, hubo un incremento de solicitudes del 29%.

Las solicitudes atendidas a través del **SIAM** fueron atendidas durante el año sin embargo la alta carga laboral que se generó al finalizar el año, desbordó la capacidad de respuesta, se continua su atención aunque algunas no fueron oportunas. Se presentan algunas solicitudes que no describían de manera clara lo requerido, por lo cual se contacta al solicitante para aclarar o ampliar la información lo cual lleva a un mayor tiempo de respuesta.

La información solicitada a través del mensaje directo de las Redes Sociales, se responde de manera oportuna (De 3 a 5 días dependiendo de la complejidad de la consulta y si esta debe ser tercerizada). Tras el análisis realizado se considera como una fortaleza estratégica dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos y gracias a ello se logra fortalecer los canales de comunicación, identificar los temas de mayor alcance y gestionar o enlazar el Instituto con actividades de difusión de las ciencias marinas. Se recibieron buenos comentarios por los eventos virtuales realizados, los cursos de entrenamiento y la información compartida durante el año en las redes sociales institucionales.

IV Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Período Consolidado Enero 01 a Diciembre 31 de 2020



Conclusiones y Recomendaciones

Tras la emergencia por el tiempo de aislamiento en el que nos encontramos por el Covid – 19 y acorde con las lineamientos del gobierno nacional, se mantuvo para la ciudadanía en la página web y en las redes sociales, las disposiciones y recomendaciones del INVEMAR, así como información de los correos a los que puede dirigirse el ciudadano, para comunicarse con la entidad, se mantienen habilitados los diferentes canales de interacción con los que cuenta la página web.

