

# **Informe Trimestral de PQFS preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias**

## **Canal de Atención Página Web del Invemar Chat Institucional**

**Enero 01 a Marzo 31 de 2018**  
**Coordinación de Comunicaciones**

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



# **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 primer trimestre del año 2018 comprendido entre el 1 de enero y 31 de marzo.

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 2018 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.

### Preguntas, sugerencias, quejas o felicitaciones

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.



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:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Virtual	Aplicativo Página Web	<a href="http://www.invemar.org.co/web/guest/pqsf">http://www.invemar.org.co/web/guest/pqsf</a>	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 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 identificando y caracterizando la información recibida para de esta manera formular recomendaciones y mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

Durante el primer trimestre de 2018 se recibieron 3 inquietudes en total las cuales fueron respondidas de manera oportuna.

## INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE PQFS Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

El INVEMAR recibió a través de la página web un total de 3 inquietudes así:

Primer trimestre 3

Las PQFS ingresadas en el primer trimestre de 2018 fueron atendidas de manera oportuna.



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

# CONSOLIDADO DE PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB



TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE
	PRIMERO
Petición/pregunta	3

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 2018: 3 peticiones / preguntas

## *Tipo de Información Solicitada*

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

- ✓ Interés de universidades para realizar convenio con el Instituto para tesis.
- ✓ Inconvenientes de Navegación en el sitio web, para búsqueda de información sobre invasores marinos y reconoce el blog como excelente
- ✓ Interés en el Invemar para ingresar a un programa de voluntariado

# PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB

## SEGUIMIENTO A LA INFORMACIÓN

MES	ID	TIPO DE SOLICITUD	TEMA	ENTIDAD	SECTOR	TIPO DE CONSULTA	AREA QUE RESPONDE LA INQUIETUD
FEBRERO	642	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Educativo	Consulta tesis de grado	Coordinación Académica
FEBRERO	643	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	El ciudadano no registra información	Científico	Inconvenientes de navegación y felicitaciones	LABSYS
MARZO	644	Pregunta	Otros	Bióloga egresada de la Universidad del Magdalena	Ninguno	Interes en Voluntariado	Talento Humano

# CHAT INSTITUCIONAL

## Informe Trimestral

### Chat Invemar

El INVEMAR ha mejorado la interacción con el ciudadano realizando un cambio para modernizar y atender de una mejor manera el chat institucional, garantizando la respuesta a las diferentes inquietudes que se presentan a través de este medio.



El ciudadano ahora podrá contactarnos y dejarnos sus datos en cualquier momento del día para ser respondidos a la mayor brevedad y garantizando una adecuada y oportuna respuesta.



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Virtual	Aplicativo Página Web	<a href="http://cinto.invemar.org.co/ini-chat.html">http://cinto.invemar.org.co/ini-chat.html</a>	Activo 24 horas, la interacción con la ciudadanía se gestiona durante los días hábiles

# CONSOLIDADO DE CHAT INSTITUCIONAL



El instituto mejorando el mecanismo de información para la atención al ciudadano ha mejorado el seguimiento de la información que llega a través del chat de la página web durante el primer trimestre. En 2018 se recibieron 15 inquietudes en total las cuales fueron respondidas.

## INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE PQFS Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

El INVEMAR recibió a través del chat de la página web un total de 15 inquietudes efectivas así:

### Tipo de Información Solicitada

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

- ✓ 3 solicitando información sobre las convocatorias, 2 Solicitando información general, 3 Solicitando información sobre prácticas académicas, 6 Solicitando información sobre nuestros estudios, proyectos y datos, 1 Solicitud de información sobre los cursos

### Áreas que responden las inquietudes

2 Coordinación académica, 1 Talento Humano, 1 Coordinación de Comunicaciones, 1 Jurídica, 4 Programa de calidad de agua marina, 2 Gestión de Información



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

# **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 los diferentes canales a través de la página web.

La información estratégica recibida a través de este medio ha contribuido en la mejora de la entidad, escuchando las inquietudes y dando respuesta a la comunidad.

No se recibieron quejas de los ciudadanos a través de la página web del instituto a lo largo del primer trimestre del 2018 y su respuesta fue oportuna. Los mecanismos que se han generado para el seguimiento y control de la información han sido adecuados.

Se está revisando y actualizando el procedimiento y se solicitó revisión y mantenimiento del sistema PQFS al área de Sistemas y Telemática

Se comienza el seguimiento de la información que solicita la ciudadanía a través del chat del Instituto y se organizó la información para reportarla al sistema de PQFS, la cual se describe de manera general en este informe.