

Informe Trimestral de PQFS preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias

Canal de Atención Página Web del Invemar Chat Institucional

Enero 01 a Marzo 31 de 2019

*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 2019 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 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.

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	http://www.invemar.org.co/web/guest/pqfs	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



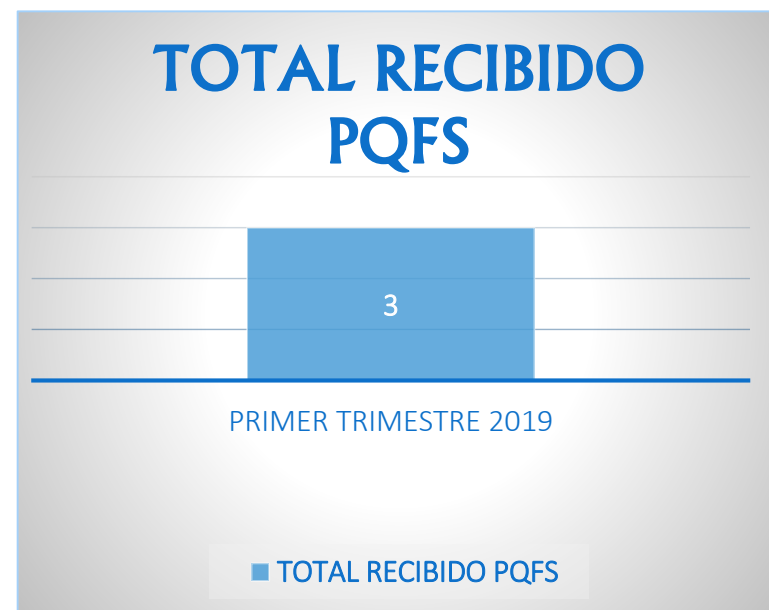
El instituto cada trimestre consolida la información que llega a través del link de PQFS de la página web y analiza la información por el tipo de información solicitada, la oportunidad de la respuesta, la dependencia que tramitó y se realiza un análisis identificando y caracterizando la información recibida para de esta manera formular recomendaciones y mejorar la prestación del servicio al ciudadano. Durante el primer trimestre de 2019 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 2019 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 Elegida por el ciudadano	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE
Sugerencia	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 2019: 3 sugerencias

Tipo de Información Solicitada

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

- ✓ Solicitud de información.
- ✓ Solicitud de información para estudiante sobre la CGSM
- ✓ Interés de estudiante en pasantía

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	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

CONSOLIDADO DE CHAT INSTITUCIONAL



El instituto para la atención al ciudadano realiza seguimiento de la información que llega a través del chat de la página web. En el primer trimestre de 2019 se recibieron 6 inquietudes en total las cuales fueron respondidas a tiempo.

INFORMACIÓN CONSOLIDADA Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

El INVEMAR recibió a través del chat de la página web un total de 6 inquietudes efectivas así:

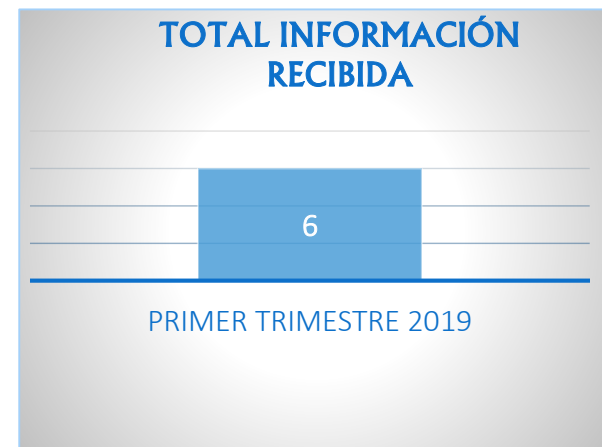
Tipo de Información Solicitada

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

- ✓ 2 solicitudes de información sobre las convocatorias
 - ✓ 3 Solicitando información general
- ✓ 1 Solicitud de información sobre los cursos

Áreas que responden las inquietudes

6 Coordinación de Comunicaciones



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 recibida a través de este medio ha recibido respuesta en su totalidad de manera oportuna.

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

Se revisó y actualizó el procedimiento y se realizaron mejoras al sistema de PQFS para mejorar la interacción con el ciudadano en la página web.

Se realiza seguimiento de la información que solicita la ciudadanía a través del chat del Instituto y se organiza la información para reportarla en este informe.