

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

**Período
Enero 01 a Marzo 31 de 2020**

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

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

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 el primer trimestre del año 2020 comprendido entre el 1 de enero y 31 de marzo 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.

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



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](#), diligencie 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.

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



Canal de atención virtual PQFS aplicativo 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 2020 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 2020 fueron atendidas de manera oportuna.

Total Recibido PQFS Canal Aplicativo Página Web

3

PRIMER TRIMESTRE 2019

■ TOTAL RECIBIDO PQFS

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

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



Canal de atención virtual PQFS aplicativo página web

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.
- ✓ Solicitud de información para realizar cursos

Áreas que atendieron las inquietudes

- 1 Coordinación de Comunicaciones
- 2 Coordinación Académica



De acuerdo con el tipo de requerimiento el INVEMAR recibió a través del sistema en línea para atención al ciudadano de la página web:

- ❖ Primer trimestre 2020: 3 solicitudes de información

Atendidas en los tiempos establecidos
Ninguna fue remitida a otra entidad
El tiempo de respuesta promedio fue de 3 días

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



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

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

Canal de atención CHAT



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 2020 se recibieron 24 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 24 inquietudes efectivas así:

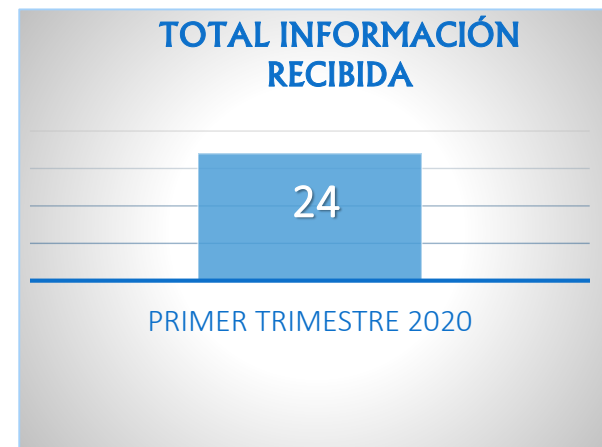
Tipo de Información Solicitada

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

- ✓ Solicitando información general 7
- ✓ Solicitud de información convocatoria laboral 4
- ✓ Solicitud de información recursos marinos y pesqueros 1
- ✓ Solicitud de información calidad de agua marina 1
- ✓ Solicitud de información tema de biodiversidad 4
 - ✓ Solicitud voluntariado profesional 1
- ✓ Solicitud de información elaborada por el INVEMAR 2
 - ✓ Solicitud información erosión costera 1
 - ✓ Solicitud información de laboratorios 1
 - ✓ Solicitud pasantías 2

Áreas que responden las inquietudes

Coordinación de Comunicaciones 11, Equipo de Biodiversidad y Ecosistemas Marinos 3, Coordinación Académica 1, Dirección General 1, Subdirección Científica 1 y apoyo en la respuesta a las diferentes inquietudes que requirieron revisión, Equipo de Geociencias Marinas y Costeras 1 talento humano 3



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

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



Consolidado de derechos de petición

El instituto para la atención al ciudadano realiza seguimiento de la información que llega a través de correspondencia o correo electrónico de los derechos de petición. En el primer trimestre de 2020 se recibieron 10 en total los cuales fueron respondidos a tiempo.

INFORMACIÓN CONSOLIDADA Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

El INVEMAR recibió 10 derechos de petición los cuales fueron atendidos con oportunidad y tiempo promedio de respuesta de 9 días hábiles, a través de la Jefatura Jurídica así:

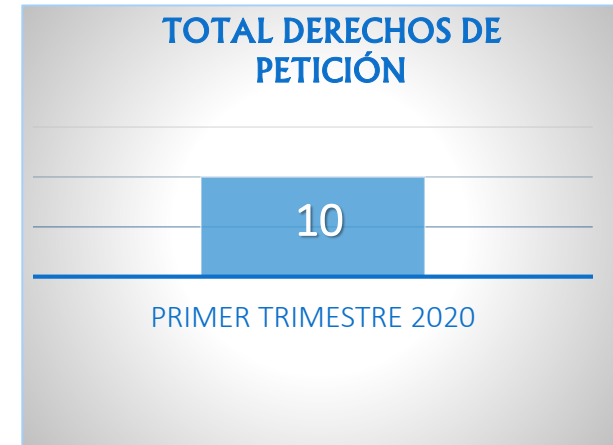
Tipo de Información Solicitada

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

- ✓ Concepto técnico 1
- ✓ Solicitud de estudios tema oceanografía 1, erosión costera 1
- ✓ Solicitud de información elaborada por el INVEMAR 4
- ✓ Solicitud de información tema de biodiversidad 2
- ✓ Solicitud información ambiental general 1

Áreas que responden las inquietudes

Todos fueron respondidos por la Dirección General y contaron con el apoyo de la Subdirección de Coordinación Científica y la Oficina Jurídica para dar respuesta



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

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



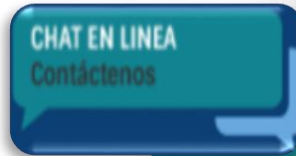
Consolidado de la información

Aplicativo página web

Total solicitudes de información **3**

Tiempo promedio de respuesta

3 días hábiles

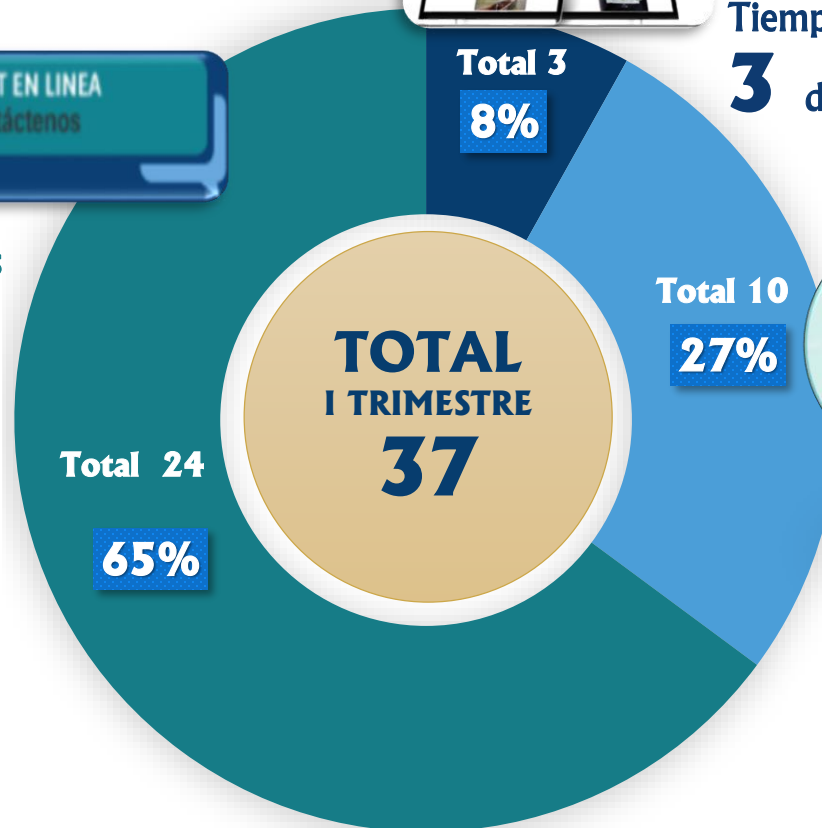


Chat

Total: **24** Solicitudes de información

Tiempo promedio de respuesta:

2 días hábiles



Derechos de Petición

Total **10** (7 solicitudes de información, 1 concepto técnico y 2 solicitudes de estudios)
Tiempo promedio de respuesta:

9 días hábiles

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



Conclusiones y Recomendaciones

La entidad ha venido fortaleciendo el mecanismo de atención al ciudadano realizando un trabajo conjunto para analizar de manera integral la información de las inquietudes por las cuales se han comunicado con la entidad, se presenta para este primer trimestre la información consolidada de las inquietudes que llegaron a través del aplicativo de la página web PQFS y CHAT que se tiene habilitado las 24 horas del día y los derechos de petición que fueron radicados.

La información recibida a través de los diferentes canales tuvo respuesta en su totalidad de manera oportuna con un tiempo promedio de respuesta de 5 días hábiles. No se requirió realizar traslado a ninguna entidad de las solicitudes recibidas.

No se recibieron quejas de los ciudadanos a lo largo del primer trimestre del 2020. Los mecanismos que se han generado para el seguimiento y control de la información han sido adecuados.

Se está analizando la información de manera conjunta para evaluar si se requieren acciones que conduzcan a una mejor experiencia de la interacción con el ciudadano.

Se viene revisando la posibilidad de una mejora para la radicación de la información y por el momento se realizaron mejoras y pruebas de la aplicación 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.