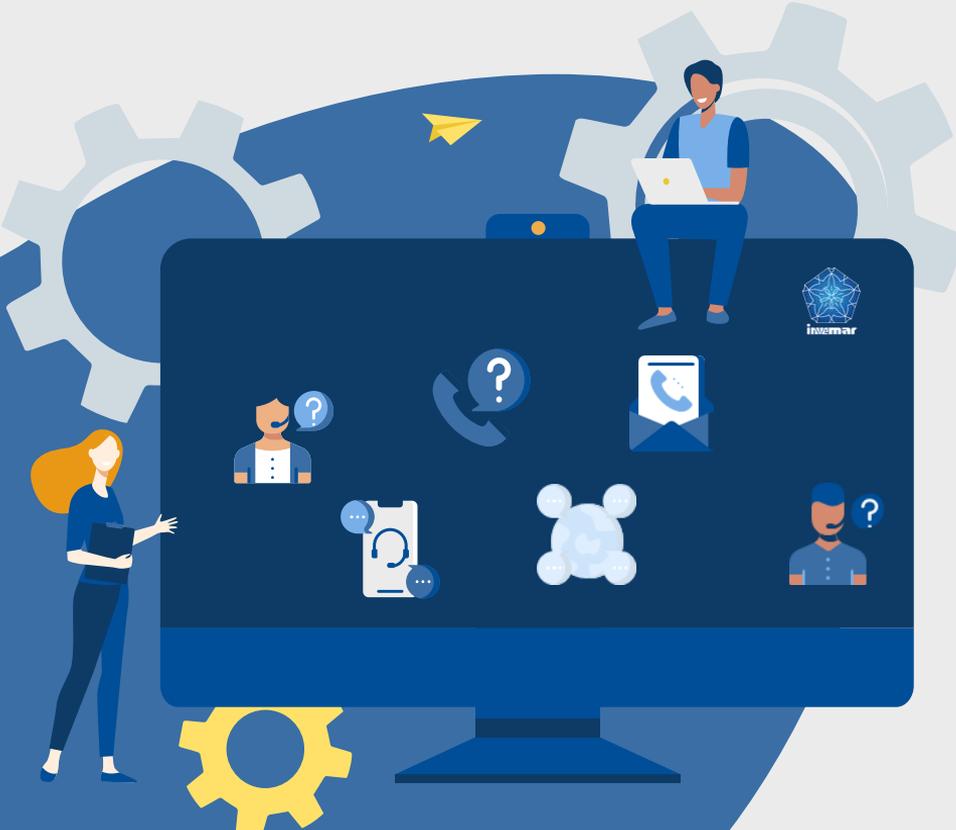


# “Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andrés INVEMAR”



## Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre  
Enero – Marzo de 2021

“Fortalecemos nuestro servicio al ciudadano acercando el conocimiento de las investigaciones marino costeras, en lenguaje claro”



# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Primer trimestre

### Enero – Marzo de 2021



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 2021 comprendido entre el 1 de enero y 31 de Marzo de 2021.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 2052 de 2020, resolución 1519 de 2020) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el 2021 en materia de cumplimiento a las PQFS.

**Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR**  
**Primer trimestre**  
**Enero – Marzo de 2021**  
**Total solicitudes recibidas por canal de atención**



0

### Sistema PQFS

A través de la página web del Invemar

Enlace PQFS: <https://bit.ly/3n4FhLI>



13

### Derechos de Petición

Inquietudes recibidas a través de correspondencia y correo electrónico

27

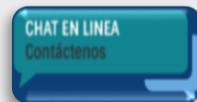


7

### Sistema de Información Ambiental Marina

Solicitudes de información recibidas a través del sistema de información ambiental marina

Enlace SIAM: <http://bit.ly/2mMP9vF>



15

### CHAT

Enlace CHAT:  
<https://bit.ly/2Qovvla>

### Redes Sociales

Comunicación de los ciudadanos a través del Inbox:

instagram (@invemarcolombia)  
twitter (@invemarcolombia) y  
Facebook invemar.org.co



# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Primer trimestre

### Enero – Marzo de 2021



## Consolidado Solicitudes recibidas por Canal de Atención

	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
1	Sistema PQFS	0	0	0	0
2	CHAT	4	4	7	15
3	Derechos de Petición	5	3	5	13
4	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	2	4	1	7
5	Redes Sociales	8	9	10	27
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>62</b>

**Total  
Recibidos**

**62**

Traslado  
otra entidad

**4**





# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Primer trimestre

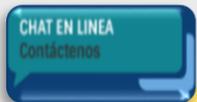
### Enero – Marzo de 2021



## Tiempo promedio de respuesta por canal de atención



Tiempo promedio  
de respuesta  
**6** días hábiles



**1**  
días hábiles  
**CHAT**



**11**  
días hábiles  
**SIAM**



**11**  
días hábiles  
**Derechos de  
Petición**



**2**  
días hábiles  
**Redes  
Sociales**

Traslado  
otra entidad

**4**  
**Derechos  
de Petición**





# Resumen Atención a las solicitudes ciudadanas

## Período Enero – Marzo de 2021

Oportunidad en la respuesta



Respuesta  
siempre  
oportuna

No se ha negado  
el acceso a la  
información

Total  
recibidos  
62



Respuesta  
en Lenguaje  
Claro



## Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Primer trimestre Enero – Marzo de 2021

### Derechos de Petición

Reforestación de Mangles  
Contaminación del sector de Pozos Colorados  
Procesos contractuales para licenciamiento de correos  
\***Queja** Desechos sector aledaño a instalaciones del INVEMAR  
Procesos publicitarios en el Invemar  
Erosión Costera  
Plan de Manejo Ambiental  
Calidad del agua de ciénagas, mar, bahías, lagunas y caños  
Huracanes  
Derrame de petróleo en la zona del Golfo de Morrosquillo  
Estaciones de Monitoreo - Calidad de agua.  
Cumplimiento acuerdos con comité de paro cívico Buenaventura.

\*Nota: Se traslada **queja** por **no competencia** del INVEMAR

### Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM

Académico para proyecto de tesis de grado  
Mapas o Cartografías para mejoras en la Cartografía de hábitats bentónicos de arrecifes de coral  
Oceanografía o Meteorología: desarrollo de proyectos  
Uso de recursos marinos: Investigación Científica  
Vulnerabilidad de fenómenos naturales: Investigación Científica  
Monitoreo de ambientes: 1. marinos estudios y diseños sostenibles de los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario de los corregimientos palafitos de Buenavista y Nueva Venecia en la ciénaga grande de santa marta en el municipio de Sitionuevo departamento del Magdalena 2. Uso académico

### Sistema de Chat

Información académica de pasantías y prácticas  
Solicitud de información general  
Base de datos hojas de vida  
Convocatorias laborales  
Solicitud de entrevista con experto tema  
Cotizaciones para análisis de agua marina  
Información curso OTGA  
Propuesta cooperación restauración de corales

### Redes Sociales

Certificaciones laborales  
Oportunidades Laborales  
Enlaces estratégicos con el Invemar temas académicos, investigación de prensa  
Visitas académicas Invemar  
Convocatorias laborales  
Prácticas profesionales  
Solicitud de Informes para consulta  
Solicitud enlaces de la página por no poder acceder  
Cursos OTGA





# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Primer trimestre

### Enero – Marzo de 2021

#### Áreas que respondieron las solicitudes ciudadanas



Área que responde la solicitud	Mecanismo de Interacción				Total por área
	Derechos de Petición	SIAM	CHAT	Redes sociales	
Dirección General Invemar. (DGI) /Oficina Jurídica. (JUR)	13				13
Coordinación de Comunicaciones (COM):			6		6
Subdirección Administrativa (SRA)	2				
Subdirección de Coordinación Científica. (SCI)	10		1		14
Coordinación de Información para la gestión de Información (GEZ)				1	1
Coordinación de servicios científicos (CSC)		2	1		3
Programa de Calidad Ambiental Marina. (CAM)	2	1			3
Programa de Geociencias Marinas y Costeras. (GEO)	4				4
Programa de Biodiversidad y Ecosistemas Marinos. (BEM)	1		2		3
Coordinación Académica (CAI)			2		2
Jefatura de Comunicación Científica (CMC)			2	26	28
Laboratorio de Información LABSIS		4			4
Grupo de Gestión Contractual (GCO)	1				1
Grupo de servicios generales (GSG)	1				1
Vinculaciones (VIN)			1		1
Sistemas y Telemática (SYT)	1				1

**\*Nota:** Las 13 respuestas a derechos de petición las realizó DGI con el acompañamiento JUR, como se muestra. sin embargo, se deja el registro de las áreas responsables de la información que ayudaron con algunas de las respuestas.



# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Primer trimestre

### Enero – Marzo de 2021



## Sectores Atendidos

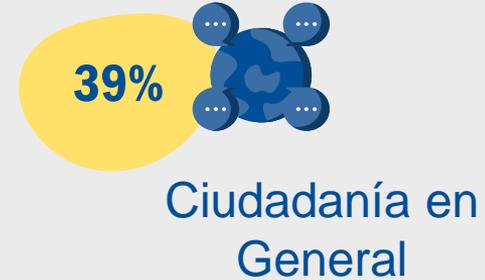
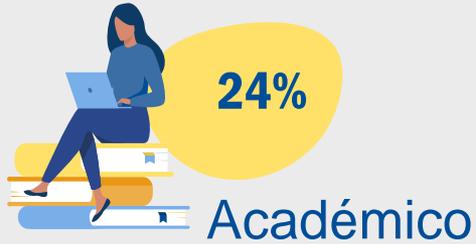
	Canales de Atención	Chat	Derechos de Petición	Redes Sociales	LABSIS	Total
1	Ciudadanía	4	4	16		24
2	Empresarial	5	3	1	2	11
3	Gobierno Sector Ambiental		3		1	4
4	Medios de Comunicación	2	1	2		5
5	Gobierno Congreso	1	1	1		3
6	Académico	3	1	7	4	15
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>62</b>

## Total Sectores

**6**

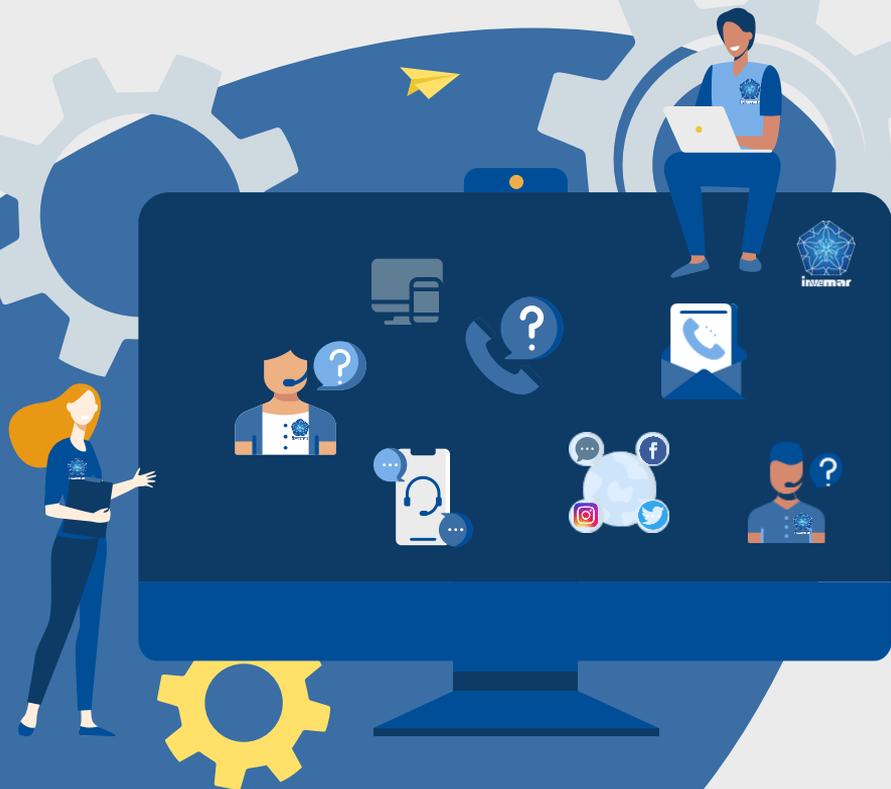


## Sectores Atendidos





# Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano primer trimestre Enero- Marzo de 2021 Avances del Sistema de Atención



## 1. Desarrollo de un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano

Desde el año 2019, 2020 y 2021 se ha realizado una sensibilización, estructuración y desarrollo de un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, con toda la normativa que lo sustenta, el cual ha sido organizado con los responsables para que la información que llega al INVEMAR a través de los diferentes canales de comunicación se registre de manera sistemática y se pueda controlar medir y analizar para que contribuya al mejoramiento continuo, el cual se pretende esté en operación e mas tardar en mayo de 2021.

## 2. Líder de la Política de Atención al Ciudadano

Para asegurar el fortalecimiento y el cumplimiento de los diferentes planes y estrategias relacionadas con el servicio al ciudadano en el INVEMAR, el comité de Gestión y Desempeño designó en el año 2020 como líder de la política de Servicio al Ciudadano a la Coordinación de Comunicaciones.



# Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano primer trimestre Enero- Marzo de 2021 Avances del Sistema de Atención



## 3, Implementación y desarrollo de la Estrategia de Lenguaje Claro en el Inveamar

Se inicia en el año 2020 la certificación para todos los trabajadores del Inveamar en Lenguaje Claro estrategia liderada por el DNP, con el fin de tener una mejor y mas cercana comunicación con los ciudadanos y de esta manera acercarlos al conocimiento de nuestras investigaciones.

Reportados hasta la fecha del informe



**Inveamar**  
Se Une a:  
La Estrategia Nacional  
Lenguaje Claro  
del DNP

**Objetivo general de la estrategia**  
Fortalecer habilidades comunicativas de los trabajadores del Inveamar, para transmitir de forma clara, sencilla y efectiva, la información de las actividades que realiza el instituto, a la ciudadanía, entendiéndose como ciudadanía al público externo y/o interno del Inveamar.

**¿Cómo se logra?** Certificándose en el curso virtual gratuito Lenguaje Claro del DNP [lenguajeclearo.dnp.gov.co](http://lenguajeclearo.dnp.gov.co)

**Contenido del curso:** **Módulo I y II** Herramientas para mejorar el lenguaje escrito  
**Módulo III** Lenguaje verbal **Módulo IV** Técnicas para reconocer el lenguaje no verbal

**Dirigido a:**

<b>Primer corte 2021</b> Trabajadores del Organismo Director, Subdirectores, Coordinadores, Jefes de Oficina, Jefes de Laboratorio Plazo: hasta junio 30 de 2021	<b>Segundo Corte 2021</b> Todos los colaboradores del Inveamar. Plazo: hasta diciembre 17 de 2021	
--	---	--

Subdirección  
Científica  
(SCI)

Dirección  
General  
(DGI)

Subdirección  
Administrativa  
(SRA)

“En Inveamar fortalecemos nuestro servicio al ciudadano acercando el conocimiento de las investigaciones marino costeras , en lenguaje claro”



# Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano primer trimestre Enero- Marzo de 2021 Avances del Sistema de Atención



## 4. Estrategia formación relacionados con Atención al Ciudadano

Reuniones con expertos en temas de accesibilidad universal, e implementación de temas relacionados en las actividades que desarrollamos



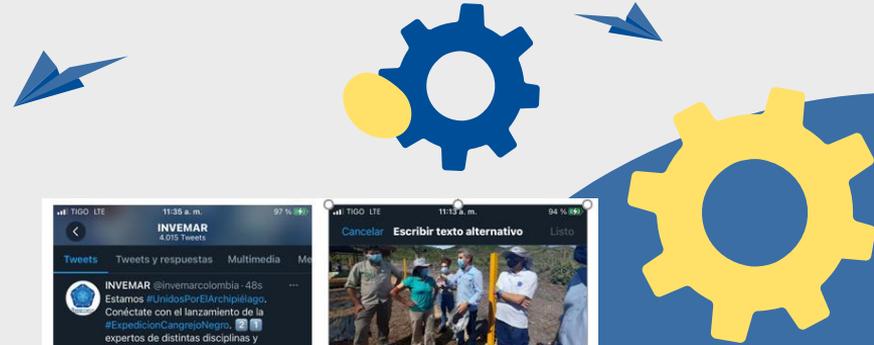
### Resultados de los acercamientos con expertos:

\*Solicitud propuesta a expertos para capacitar al personal de Invemar en temas de accesibilidad universal y comenzar un desarrollo de estrategias en la organización.

\*Plataformas como twitter, permiten incluir textos alternativos en las publicaciones, herramienta que funciona desde la aplicación de dispositivos móviles o desde la web. Los textos alternativos permiten agregar una descripción más amplia, lo que posibilita al usuario con discapacidad visual o baja visión, acceder al contenido publicado. La idea en este sentido, es que se aplique a publicaciones estáticas (fotografías), pues los videos pueden ser escuchados.

Esta función de textos alternativos y/o descriptivos fue incluida recientemente en la aplicación de Instagram, por lo que a futuro se espera incorporar esta función a las publicaciones.

Durante el primer trimestre del año, se realizó una publicación piloto en twitter, verificando con la aplicación de escritorio Jaws su funcionalidad. No es posible hacer la verificación más de una vez, pues el aplicativo tiene una licencia que se obtiene a través del Instituto Nacional para Ciegos (INCI). Se espera a partir del segundo trimestre, comenzar su implementación activa.



Publicación piloto en twitter  
con texto alternativos



# Avances Política de Servicio al Ciudadano

## Corte enero-marzo de 2021



### Retos y Acciones 2021!

Posicionar el tema de Atención al Ciudadano con una visión organizacional y oportunidad estratégica para el InveMar

Implementar el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano en el INVEMAR

Realizar informe trimestral integrado de atención al ciudadano con análisis de la información y acciones de mejoramiento que pudieren realizarse

Sensibilizar y capacitar al personal del InveMar en temas de accesibilidad universal

Implementar actividad de accesibilidad universal como estrategia de divulgación del InveMar en publicaciones y piezas informativas.

Fortalecimiento del seguimiento, registro y reportes de la información que llega al InveMar por la Ciudadanía

Con la información recibida se van a fortalecer los canales de divulgación para acercar el ciudadano en lenguaje claro a nuestros servicios.

“Fortalecemos nuestro servicio al ciudadano acercando el conocimiento de las investigaciones marino costeras , en lenguaje claro”

