

Informe de Preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Segundo Trimestre 2.017

Abril 01 a Junio 30 de 2017

Coordinación de Comunicaciones

Servicio al Ciudadano Santa Marta

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



Presentación

El INVEMAR, a través de la Coordinación de Comunicaciones, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas y atendidas por el instituto a través de los canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y 30 de junio, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

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 segundo trimestre de 2017 en materia de cumplimiento a las PQFS.

CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL PQFS

APLICATIVO PÁGINA WEB

El INVEMAR tiene a disposición de la ciudadanía un canal virtual para el acceso a los trámites, servicios y/o información del instituto, donde se presta un servicio oportuno y se da respuesta adecuada al ciudadano.

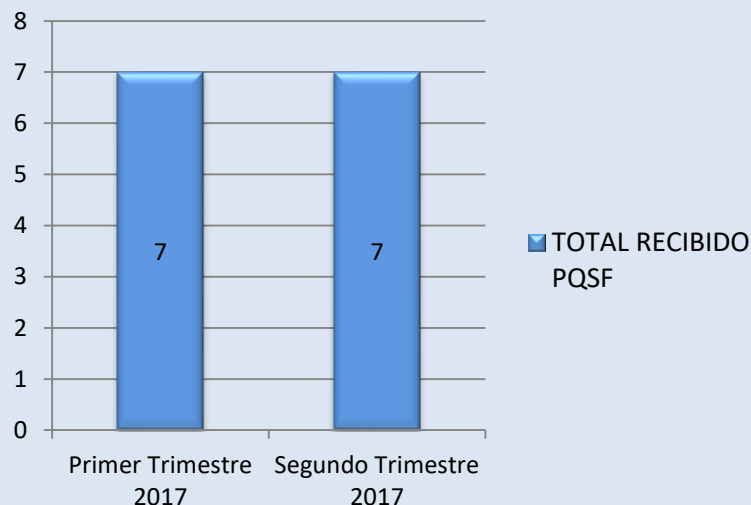
Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQFS presentadas ante la Entidad durante el trimestre a través del link de la página web, discriminadas por modalidad de petición, oportunidad de la respuesta y dependencia que tramitó. Se realiza un análisis de acuerdo al contenido de las preguntas/peticiones, quejas, felicitaciones y sugerencias que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar le prestación del servicio al ciudadano.

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

PREGUNTAS QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN PQFS



TOTAL RECIBIDO PQFS



El INVEMAR recibió 7 solicitudes en línea durante el primer y segundo trimestre, para un total de 14 solicitudes, las cuales fueron atendidos en su totalidad de manera oportuna. La gráfica evidencia que existe una proporción igual en cada trimestre

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR TRIMESTRE	
	PRIMERO	SEGUNDO
Derechos de Petición formales (total)	0	0
Petición/pregunta	7	6
Queja/reclamo	0	0
Denuncia	0	0
Sugerencia	0	1
Felicitación	0	0
Consulta/concepto	0	0
No compete	0	0
Traslado por competencia	0	0

De acuerdo con el tipo de solicitud elegido por el petionario, el INVEMAR recibió a través del sistema en línea para atención al ciudadano de la página web las siguientes solicitudes:

- ❖ Primer trimestre: 7 peticiones/ preguntas
- ❖ Segundo trimestre: 6 peticiones/preguntas 1 sugerencia

PREGUNTAS QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN PQFS

PETICIONES POR GRUPO O PROGRAMA FORMALES					
	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	TOTAL 2017
DGI	3	1			4
JUR	3	1			4
PLA	0	0			0
ADI	0	0			0
COM	0	0			0
SCI	4	5			9
GEZ	1	2			3
VAR	0	0			0
CAM	3	0			3
BEM	0	0			0
GEO	0	0			0
CAI	0	3			3
CSC	0	0			0
SRA	0	1			1
GSG	0	0			0
FIN	0	0			0
TAL	0	0			0
GCO	0	1			1
SYT	0	0			0
AYC	0	0			0

Las peticiones que se realizaron en el segundo trimestre estuvieron relacionadas con información general, interés en realizar prácticas académicas, solicitud de información científica e información de los proyectos. Se recibió una sugerencia como traslado de un derecho de petición sin la información plena, a la que se le dio tratamiento como no competente.

PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIÓN Y SUGERENCIAS PQFS TIEMPO DE RESPUESTA

MES	NUMERO DE REQUERIMIENTOS	ID	CLASE/ TIPO	DIAS DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS	ASUNTO	RESPONSABLE
Enero	1	621	Pregunta	13	Consulta sobre oportunidad de pasantía de pregrado	Ana Saade
Febrero	3	622	Pregunta	5	Consulta sobre oportunidad de pasantía de pregrado	Mauricio Castaño
				1	Consulta sobre postulación a pasantía programa BEM línea ODI	Mauricio Castaño
		623	Pregunta	8	Consulta sobre la posibilidad de adquirir publicación impresa del Informe de Estado de Ambientes Marinos y Costeros en Colombia 2015	Ricardo Rivera
		624	Pregunta	8	Solicitud de orientación para consulta sobre disponibilidad y consulta de versión digital el Mapa de Cobertura Vegetal del Área de Estudio de la Unidad Ambiental Costera Llanura Aluvial del Sur, preferiblemente en formato shapefile o en pdf.	Julian Pizarro
Marzo	3	625	Pregunta	4	Consulta sobre contenido de información de publicación del MADS: "PLAN DE MANEJO DEL ÁREA MARINA PROTEGIDA DE LOS ARCHIPIÉLAGOS DE ROSARIO Y SAN BERNARDO AMP-ARSB 2013-2023"	Ana Saade
		626	Pregunta	1	Comunicación dirigida a otra entidad	Ana Saade
		627	Pregunta	1	Consulta del nombre del Director de INVEMAR-academia	Ana Saade

PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIÓN Y SUGERENCIAS PQFS TIEMPO DE RESPUESTA

MES	NUMERO DE REQUERIMIENTOS	ID	CLASE/ TIPO	DIAS DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS	ASUNTO	RESPONSABLE
Abril	1	628	Pregunta	13	Solicitud de certificación de contratos de prestación de servicios –Contratista	Orieta Gomez
Mayo	4	629	Pregunta	El mismo día en que se radico	Consulta sobre información disponible de erosión costera en Santa Marta	Catherine Beltran
		630	Pregunta	El mismo día en que se radico	Consulta sobre oferta de charla acerca de la geomorfología y dinámica costera para estudiantes de pregrado	Catherine Beltran
		631	Pregunta	10	Consulta sobre incentivos económicos que tienen los proyectos REDD+ en el Pacifico Colombiano	Angela Lopez
		632	Pregunta	2	Solicitud de certificación de pasantía	Mauricio Castaño
Junio	2	633	Pregunta	1	Consulta sobre la naturaleza jurídica de INVEMAR	Ana Saade
		634	Sugerencia	3	Traslado del derecho de petición realizado por el Consejo Comunitario de Punta Soldado respecto al diseño de las obras de protección costera en la zona- El requerimiento no incluye documentos enunciados.-No tuvo replica por parte del peticionario.	Catherine Beltran