

Informe Trimestral de PQFS preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias

Canal de Atención Página Web del Invemar Chat Institucional

Enero 01 a Junio 30 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 consolidado de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas y atendidas a través del canal de la página web del Instituto, durante el primer y segundo trimestre del año 2019 comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio.

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.

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

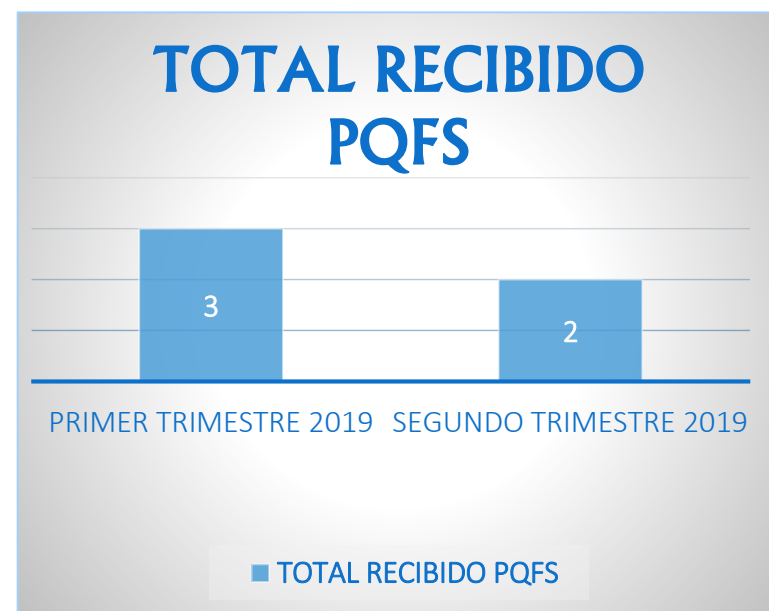


El Instituto cada trimestre consolida la información que llega a través del link de PQFS de la página web y analiza la información por el tipo de información solicitada, la oportunidad de la respuesta, la dependencia que tramitó y se realiza un análisis para de esta manera formular recomendaciones y mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

Durante el primer semestre de 2019 se recibieron 3 inquietudes en el primer trimestre y 2 en el segundo trimestre, para un total de 5 las cuales fueron respondidas de manera oportuna.

INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE PQFS Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

El INVEMAR recibió un total de 5 inquietudes a lo largo del primer semestre a través del sistema de PQFS



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

CONSOLIDADO DE PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB



De acuerdo con el tipo de solicitud *elegido por el peticionario a través del sistema de PQFS*, el INVEMAR recibió 5 inquietudes las cuales catalogaron de la siguiente manera:

- ❖ Primer trimestre 2019: 3 sugerencias
- ❖ Segundo trimestre 2019: 1 sugerencia 1 Felicitación

Tipo de Información Solicitada

El INVEMAR respondió a la comunidad *5 Solicitudes de información* relacionada con lo siguiente:

Primer trimestre

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

Segundo Trimestre

- ✓ Solicitud de información sobre corales
 - ✓ Solicitud información sobre manejo de residuos

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 INVEMAR recibió a través del chat de la página web un total de 18 inquietudes de la siguiente manera 6 en el primer trimestre y 12 en el segundo trimestre.

Tipo de Información Solicitada

Primer Trimestre

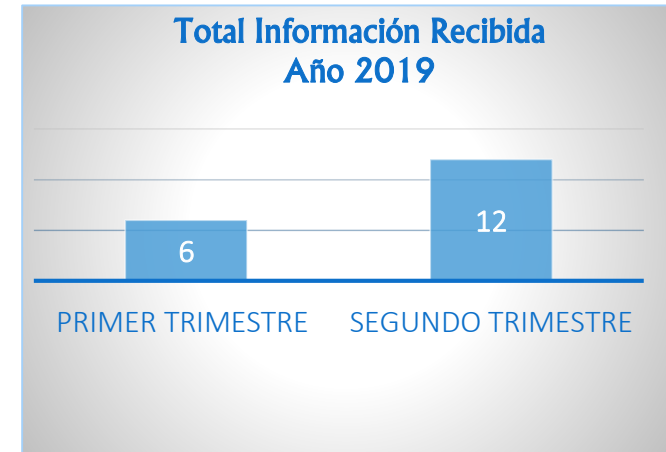
2 solicitudes de información sobre convocatoria laboral,
3 Solicitando información general,
1 Solicitud de información sobre los cursos

Segundo Trimestre

1 Voluntariado, 2 Pasantías, 5 Solicitud Información ambiental, 1 Solicitud de entrevista, 1 Certificación Laboral, 1 publicación de artículos, 1 Inscripción proveedores

Las inquietudes fueron relacionadas con las siguientes dependencias:

Vinculaciones 1, Coordinación Académica 3, Gestión de Información 5, Talento Humano 1, Gestión Contractual 1, remisión por competencia 1.



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 de manera oportuna. Se requirió de un tratamiento especial la inquietud relacionada con una serie de datos, la cual, ha tenido un tratamiento especial para su respuesta.

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

Se revisó el sistema de PQFS al presentarse la duplicidad de la información al ingreso de algunos requerimientos, se realizaron los correctivos respectivos.

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.

Se han realizado mejoras al sistema de PQFS, relacionadas con el registro y caracterización de la información suministrada por parte del ciudadano.