

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

INVEMAR

**Período Consolidado
Enero 01 a Junio 30 de 2020**

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

II Informe Trimestral preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS



INVEMAR

**Período Consolidado
Enero 01 a Junio 30 de 2020**

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 y segundo trimestre del año 2020 comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio 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.

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

Período Consolidado Enero 01 a Junio 30 de 2020

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.

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



Período Consolidado Enero 01 a Junio 30 de 2020

Canal de atención virtual PQFS aplicativo página web

El instituto cada trimestre consolida la información que llega de los ciudadanos a través del link de PQFS de la página web. A través de la Coordinación de Comunicaciones se analiza la información y se hace seguimiento para garantizar la respuesta oportuna. Durante el primer semestre de 2020 se recibieron 3 inquietudes las cuales fueron atendidas por la entidad de manera oportuna, el tiempo promedio de respuesta fue de 3 días hábiles. A continuación se observa el cuadro donde se analiza la información por el tipo de solicitud, el área responsable de dar respuesta y el total recibido en cada trimestre.

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

Total Recibido PQFS Canal Aplicativo Página Web



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

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

Período Consolidado Enero 01 a Junio 30 de 2020



Derechos de Petición

El instituto realiza atención al ciudadano de la información que llega a través de correspondencia o correo electrónico de los derechos de petición. En el primer semestre de 2020 se recibieron 20 en total, los cuales fueron respondidos de manera oportuna, el tiempo promedio de respuesta fue de 6 días hábiles. La Oficina Jurídica es la encargada del seguimiento y de garantizar la respuesta oportuna. A continuación se observa el cuadro donde se analiza la información por el tipo de solicitud, el área responsable de dar respuesta y el total recibido en cada trimestre.

Tipo de Información solicitada

El INVEMAR respondió a la comunidad los derechos de petición, la información está relacionada con las siguientes temas:

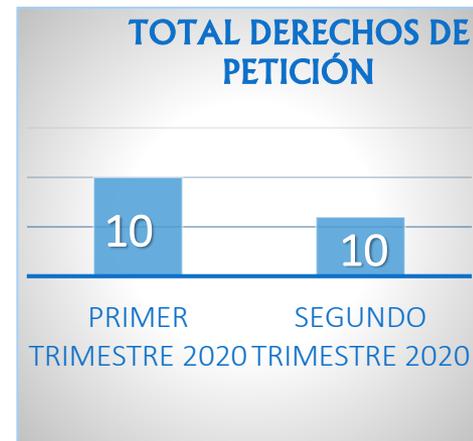
- ✓ Concepto técnico 3
- ✓ Solicitud de estudios tema oceanografía 1, erosión costera 2
- ✓ Solicitud de información elaborada por el INVEMAR 9
- ✓ Solicitud de información tema de biodiversidad 2
- ✓ Solicitud información ambiental general 3

Áreas que responden las inquietudes

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

Las áreas que apoyaron la respuesta fueron las siguientes:

Programas: Biodiversidad y Ecosistemas Marinos 5, Geociencias Marinas y Costeras 6, Valoración y Aprovechamiento de Recursos 4, Áreas administrativas: Financiera 1 Planeación 1



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

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

Período Consolidado Enero 01 a Junio 30 de 2020



Solicitudes Acceso y Uso de Datos Ambientales

El INVEMAR cuenta con el sistema de Solicitudes Acceso y Uso de Datos Ambientales, las peticiones formuladas por este medio atienden únicamente al acceso a datos, cartografía y documentos relacionados con el conocimiento científico o técnico requerido por la academia o para apoyar la gestión ambiental pública.



Solicitud de acceso y uso a datos ambientales

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Virtual	Aplicativo Página Web	http://workflow.invemar.org.co/Forms/acceso_datos	Activo 24 horas, la interacción con la ciudadanía se gestiona durante los días hábiles

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

Período Consolidado Enero 01 a Junio 30 de 2020

Solicitudes de Información Ambiental



El instituto para la atención al ciudadano realiza seguimiento de la información que llega a través del Sistema de información ambiental. En el primer y segundo trimestre de 2020 se recibieron en total 36 inquietudes, 32 fueron respondidas y 4 están pendientes para dar respuesta. El tiempo promedio de respuesta es de 9 días hábiles. La gestión se realiza a través del laboratorio de sistemas de información. A continuación se observa el cuadro resumen donde se analiza la información por el tipo de solicitud, el área responsable de dar respuesta y el total recibido en cada trimestre. Ninguna tuvo que ser trasladada para dar respuesta.

Tipo de Información Solicitada

Solicitud de información sector ambiental 17
Solicitud de información sector académico 12
Información relacionada con consultaría 13
Solicitud de información otros sectores 4

Áreas que responden las inquietudes

Las inquietudes se respondieron a través del Laboratorio de Servicios de información LABSIS.

TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN



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

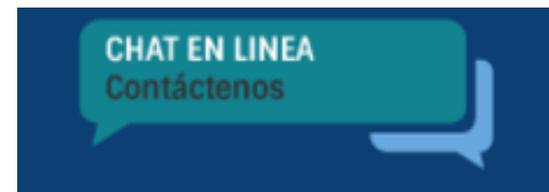
II Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Período Consolidado Enero 01 a Junio 30 de 2020



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

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

Período Consolidado Enero 01 a Junio 30 de 2020

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 periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020 se recibieron un total de 40 inquietudes ciudadanas 24 en el primer trimestre y 16 en el segundo trimestre, las cuales se han venido respondiendo con oportunidad.

Tipo de Información Solicitada

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

- ✓ Solicitando información general 12
- ✓ Solicitud de información convocatoria laboral 8
- ✓ Solicitud de información recursos marinos y pesqueros 1
- ✓ Solicitud de información calidad de agua marina 4
- ✓ Solicitud de información tema de biodiversidad 5
 - ✓ Solicitud voluntariado profesional 1
- ✓ Solicitud de información elaborada por el INVEMAR 4
 - ✓ Solicitud información erosión costera 1
 - ✓ Solicitud información de laboratorios 1
 - ✓ Solicitud pasantías 2
 - ✓ Contribución para artículos científicos 1

Áreas que responden las inquietudes

Coordinación de Comunicaciones 15, Equipo de Biodiversidad y Ecosistemas Marinos 4, Coordinación Académica 3, Dirección General 1, Subdirección Científica 1 apoyo en la respuesta que requirieron revisión, Equipo de Geociencias Marinas y Costeras 1 Talento Humano 6, Comité Editorial 1, Labsis 2, Servicios Científicos 1, Grupo de Servicios Generales 1 Financiera 1



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

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

Consolidado de la información



SIAM

Total: **36** Solicitudes

Tiempo promedio de respuesta:

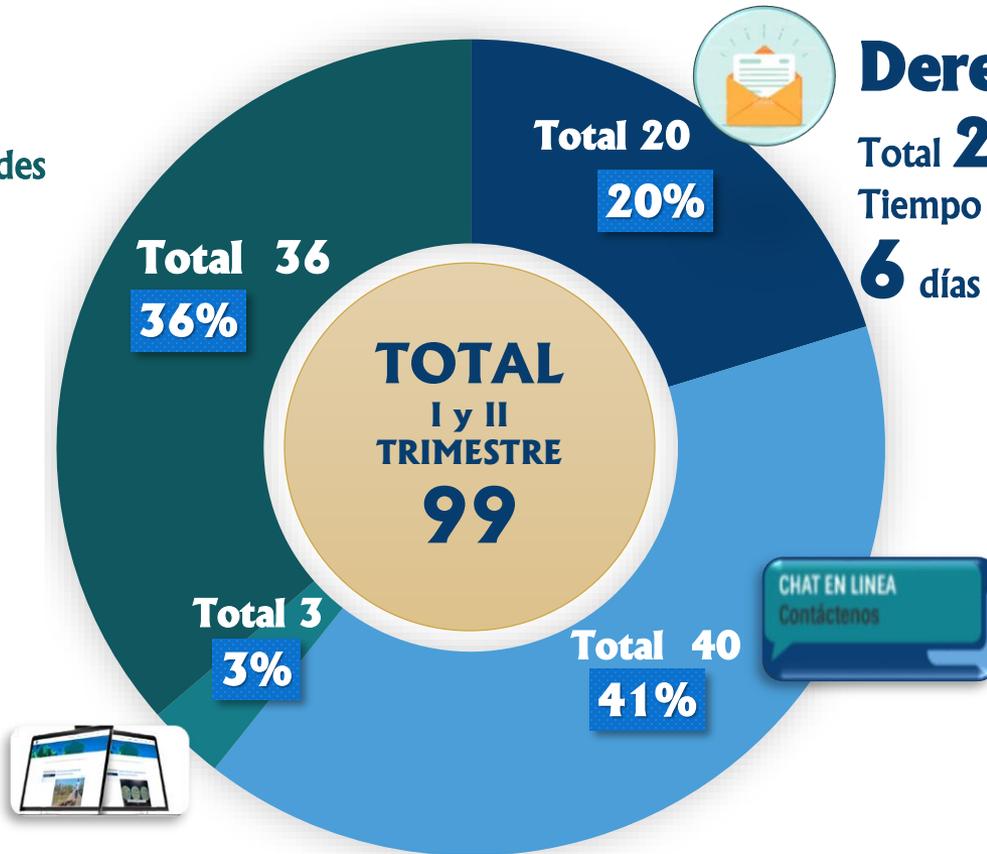
12 días hábiles

PQFS

Total: **3** Solicitudes

Tiempo promedio de respuesta:

3 días hábiles



Derecho de Petición

Total **20** Solicitudes

Tiempo promedio de respuesta:

6 días hábiles

Chat

Total: **40** Solicitudes

Tiempo promedio de respuesta:

9 días hábiles

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

Período Consolidado Enero 01 a Junio 30 de 2020



Conclusiones y Recomendaciones

La entidad ha venido fortaleciendo los canales y el mecanismo de atención al ciudadano analizando la información de las inquietudes por las cuales la comunidad se ha comunicado con la entidad de manera conjunta, se presenta para este segundo trimestre la información consolidada de las inquietudes que llegaron a través de los diferentes canales: por los sistemas que se encuentran habilitados en la página web, correo y correspondencia, como los son sistema PQFS, solicitudes de información ambiental SIAM, chat, y derechos de petición.

La información recibida a través de los diferentes canales tuvo respuesta un promedio de respuesta así sistema PQFS 3 días hábiles, solicitudes de información ambiental SIAM 11 días hábiles, chat 9 días hábiles, y derechos de petición 6 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.

Al analizar la información para evaluar si se requieren acciones que conduzcan a una mejor experiencia de la interacción con el ciudadano, se encuentra que han disminuido las preguntas de los estudiantes con relación a las prácticas y visitas académicas tras ampliar y realizar algunos cambios y mejoras de la información publicada en la página web.

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

Período Consolidado Enero 01 a Junio 30 de 2020



Conclusiones y Recomendaciones

Tras la emergencia por el tiempo de aislamiento en el que nos encontramos por el Covid – 19 y acorde con las lineamientos del gobierno nacional, se ha puesto a disposición de la ciudadanía en la página web y en las redes sociales, las disposiciones y recomendaciones del INVEMAR, así como información de los correos a los que puede dirigirse el ciudadano, para comunicarse con la entidad a través, se mantienen habilitados los diferentes canales de interacción con los que cuenta la página web.

