

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



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Segundo trimestre
Consolidado
Enero – Junio de 2021

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





Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Segundo trimestre Consolidado Enero – Junio 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 segundo trimestre consolidado del año 2021 comprendido entre el 1 de enero y 31 de junio 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 Segundo Trimestre Consolidado Enero – Junio de 2021



Total
Recibido



3

Información General
0 Primer trimestre
3 segundo trimestre

Enlace PQFS:



26

Sistema de Información Ambiental Marina
7 Primer trimestre
19 Segundo Trimestre



30

CHAT

15 primer trimestre
15 segundo trimestre

Derechos de Petición

13 Primer trimestre
17 segundo trimestre



38

Redes Sociales

27 primer trimestre
11 segundo trimestre
Inbox de redes:
instagram (@invemarcolombia)
twitter (@invemarcolombia) y
Facebook invemar.org.co



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Segundo Trimestre Consolidado Enero – Junio de 2021

Solicitudes recibidas por Canal de Atención



	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
1	Sistema PQFS	0	0	0	1	0	2	3
2	CHAT	4	4	7	5	3	7	30
3	Derechos de Petición	5	3	5	9	6	2	30
4	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	2	4	1	13	0	6	26
5	Redes Sociales	8	9	10	1	3	7	38
	Total	19	20	23	29	12	24	127

**Total
Recibidos**

127

**Traslado
otra entidad**



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Consolidado Segundo Trimestre Enero – Junio de 2021

Tiempo promedio de respuesta por canal de atención



Tiempo promedio
de respuesta
7
días hábiles



Traslado
otra entidad
Segundo Trimestre
0



10
días hábiles
PQFS



14
días hábiles
SIAM



8
días hábiles
Derechos de
Petición



0
días hábiles
Redes
Sociales



3
días hábiles
CHAT





Resumen Atención a las solicitudes ciudadanas Consolidado Enero - Junio de 2021

Oportunidad en la respuesta



Total
recibidos
127



Respuesta
siempre
oportuna

No se ha negado
el acceso a la
información

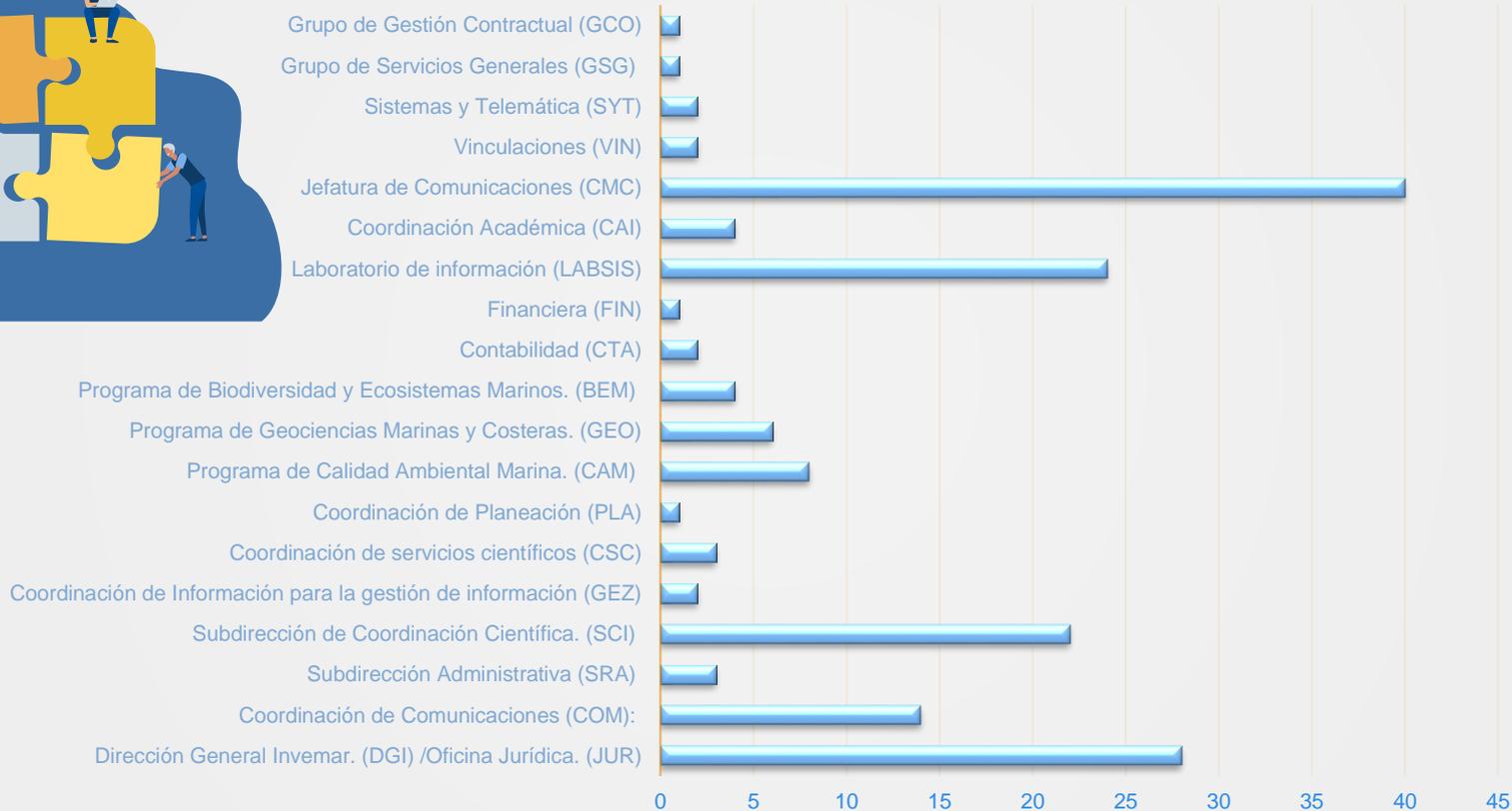


Respuesta
en Lenguaje
Claro



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Consolidado Segundo Trimestre Enero – Junio de 2021

Áreas que responden las inquietudes ciudadanas



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Información solicitada segundo trimestre Abril – Junio de 2021

Derechos de Petición

Solicitud de documentos
Información sobre playas
Información contratos de prestación de servicios
Información conceptos técnicos
Información amenazas naturales y meteorológicas
Información suelos
Solicitud conciliación
Procedimiento ingreso Invemar
Solicitud informes investigaciones judiciales
Información arrecifes

Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM

Mapas o Cartografías para mejoras en la Cartografía
Información uso académico
Estudios Humedales
Trabajo universidad
Preparación diagnóstico ambiental para la línea de transmisión eléctrica
Información caracterización pesca artesanal pacífico colombiano
Fortaleciendo actividad pesquera artesanal (tomas florecimientos algares)
Información evaluación calidad de agua costa caribe
contaminación por actividad minera
Determinación zonas potenciales de pesca en el pacífico

Herramienta PQFS

Solicitud contacto para trabajar en proyectos en tema de manglares
Información estaciones meteorológicas

Sistema de Chat

Información académica de pasantías y prácticas
Solicitud de información general
Cotizaciones para análisis de agua marina
Invitación a eventos
Propuestas Comerciales
Solicitud visitas académicas
Solicitud de información parámetros
Resultados de convocatorias

Redes Sociales

Vacantes laborales
- Solicitud de información con referencia a investigaciones del instituto
- Información complementaria respecto a los eventos en vivo



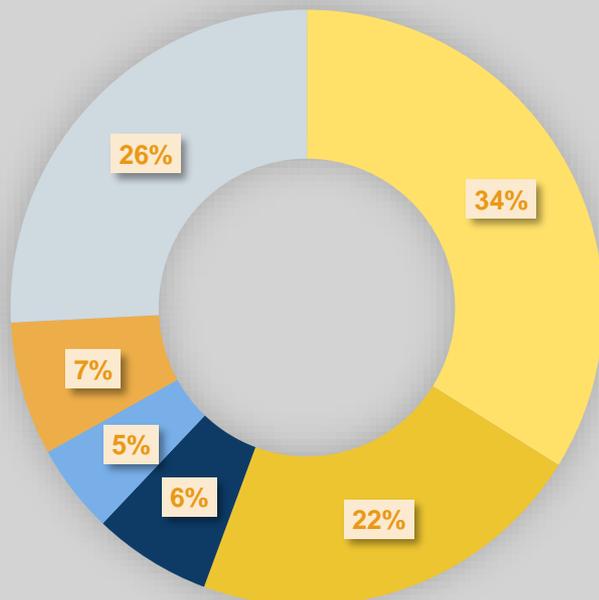
Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Segundo Trimestre

Abril – Junio de 2021



Sectores Atendidos Segundo Trimestre



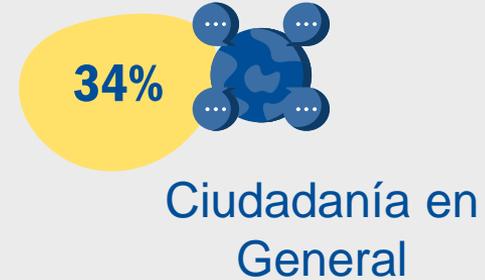
- Ciudadanía
- Empresarial
- Gobierno Sector Ambiental
- Medios de Comunicación
- Gobierno Congreso
- Académico

Total Sectores

6



Sectores Atendidos



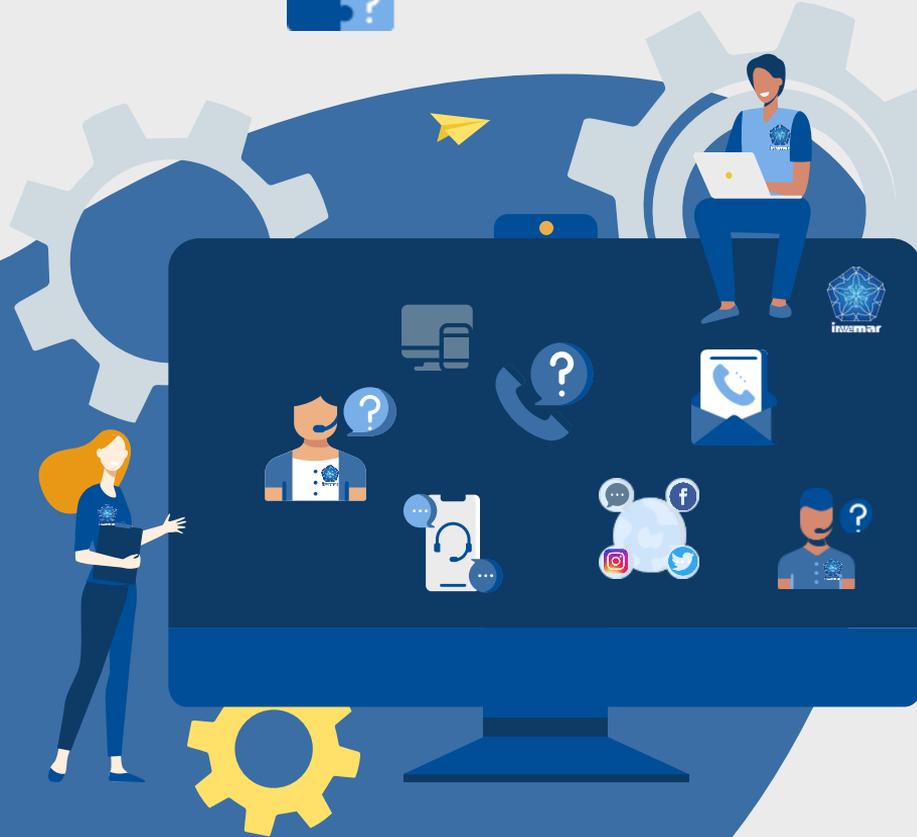
Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano segundo trimestre Abril - Junio de 2021



Política de Servicio al Ciudadano

El INVEMAR, a través de la Coordinación de Comunicaciones, continua fortaleciendo la estrategia para acercar a la ciudadanía a la gestión, así como sensibilizando al interior de la organización en los temas relacionados.

A partir del 2 de junio se habilitó una nueva herramienta para la atención de Peticiones, Quejas, Felicidades, Sugerencias y Denuncias de los Ciudadanos., la cual se encuentra publicada en el portal, en el enlace:
<https://workflow.inveamar.org.co/Forms/serviciosCiudadanos>
lo cual contribuye para la mejora del sistema de atención al ciudadano para hacer un seguimiento detallado a los requerimientos, garantizar la respuesta oportuna y lograr consolidar la información





Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano segundo trimestre Abril - Junio de 2021 Avances del Sistema de Atención



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

El año 2020 se dio inicio a la estrategia de certificación para los trabajadores del Inveamar en el curso gratuito de Lenguaje Claro del DNP, en el año 2021 se continuó con la estrategia en dos cortes como se muestra en la imagen, la cual se ha venido cumpliendo para garantizar así nuestra interacción con el ciudadano en lenguaje claro sencillo y cercano.

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

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:

Primer corte 2021 Trabajadores del Organigrama Director, Subdirectores, Coordinadores, Jefes de Oficinas, Jefes de Líneas, Jefes de Laboratorio Plazo: hasta junio 30 de 2021	Segundo Corte 2021 Todos los colaboradores del Inveamar. Plazo: hasta diciembre 17 de 2021
---	---

Dirigido a: Todos los colaboradores del Inveamar.

Plazo: hasta diciembre 17 de 2021



“En Inveamar fortalecemos nuestro servicio al ciudadano acercando el conocimiento de nuestras investigaciones en lenguaje claro, sencillo y cercano”



Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano segundo trimestre Abril - Junio de 2021 Avances del Sistema de Atención

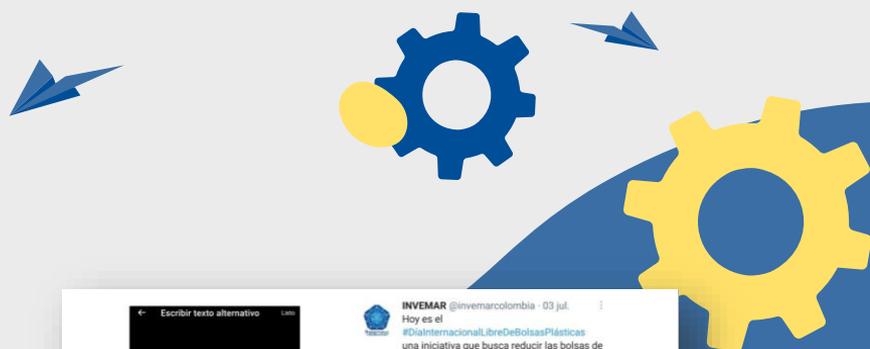


4. Estrategia formación relacionados con Atención al Ciudadano

Se continúa con el fortalecimiento e incorporación de criterios de accesibilidad universal, de

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

- Desde el mes de junio, todas las publicaciones realizadas en Twitter e Instagram llevan texto alternativo. Esto con el fin de brindarles una descripción más amplia a nuestros usuarios con discapacidad visual o baja visión.
- Cómo fortalecimiento en los temas de inclusión y participación con la ciudadanía, la Coordinación de Comunicaciones desde donde se lidera la política de servicio al ciudadano participó en el Programa de capacitación dirigido a servidores públicos sobre trato digno con enfoque en derechos y diferencial étnico a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras organizado por la ESAP.



Publicaciones con texto alternativos



Avances Política de Servicio al Ciudadano

Corte abril - junio de 2021



Retos y Acciones 2021!

Se continua posicionando y fortaleciendo el relacionamiento con el ciudadano , revisando y mejorando los procesos internos.

Se implementa el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano en el INVEMAR

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

Se viene trabajando para capacitar y sensibilizar el personal del InveMar en temas de accesibilidad universal y discapacidad.

Se implementa en Twitter e Instagram la herramienta de texto alternativo como estrategia de divulgación del InveMar

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”

