Informe Consolidado Corte junio 2018
Sistema PQFS preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias

Canales de Atención:
*Página Web del Invemar
*Chat Institucional

Enero 01 a Junio 30 de 2018

Coordinación de Comunicaciones

Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andréis

Informe Consolidado Corte junio 2018
Sistema PQFS preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias

Canal de Atención:
*Página Web del Invemar

Presentación

El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas y atendidas a través del canal de la página web del instituto, durante el primer semestre del año 2018.

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 2018 en materia de cumplimento en la atención oportuna de las PQFS.

Canal de Atención:
*Página Web del Invemar

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/pqsf	Activo 24 horas, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan durante los días hábiles.

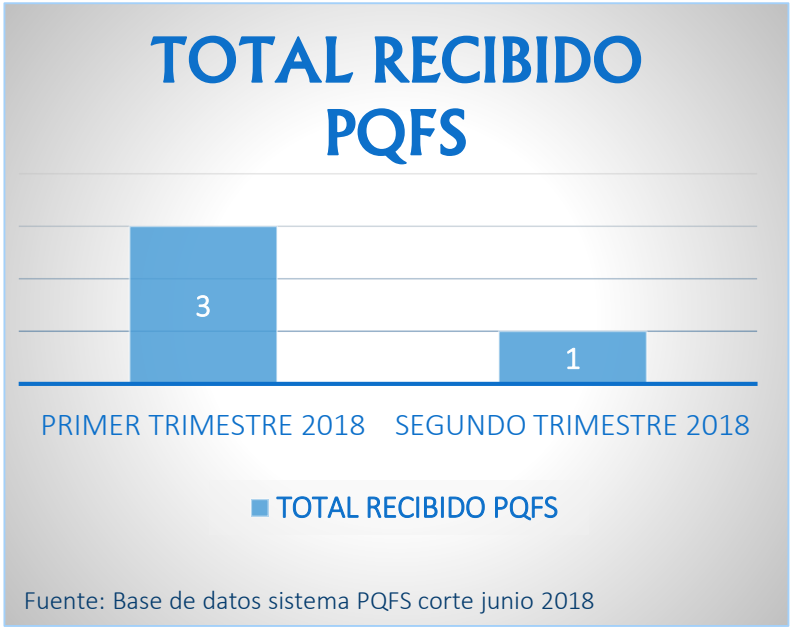
Consolidado de Preguntas Quejas Felicitaciones y Sugerencias PQFS Página Web

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 identificando y caracterizando la información recibida para de esta manera formular recomendaciones y mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE PQFS Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

El INVEMAR recibió a través de la página web un total de 4 inquietudes a lo largo del período enero a junio de 2018 así:
Primer trimestre 3
Segundo trimestre 1

Las PQFS ingresadas en el primer semestre de 2018 fueron atendidas de manera oportuna.



La gráfica muestra la interacción que se ha tenido con la comunidad en el primer y segundo trimestre

Consolidado de Preguntas Quejas Felicitaciones y Sugerencias PQFS Página Web

TIPO DE SOLICITUD	*NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS*	
	PRIMER TRIMESTRE	**SEGUNDO TRIMESTRE**
Petición/pregunta	3	1

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

- Primer semestre 2018: 4 peticiones / preguntas

Tipo de Información Solicitada

El INVEMAR respondió a la comunidad en el primer semestre información relacionada con las siguientes inquietudes:

- ✓ Interés de universidades para realizar convenio con el Instituto para tesistas.
- ✓ Inconvenientes de Navegación en el sitio web, para búsqueda de información sobre invasores marinos y reconoce el blog como excelente
- ✓ Interés en el Invemar para ingresar a un programa de voluntariado
- ✓ Interés en conocer la información científica

Preguntas Quejas Felicitaciones y Sugerencias PQFS Página Web

Seguimiento de la Información

MES	ID	TIPO DE SOLICITUD	TEMA	ENTIDAD	SECTOR	TIPO DE CONSULTA	AREA QUE RESPONDE LA INQUIETUD
FEBRERO	642	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Educativo	Consulta tesis de grado	Coordinación Académica
FEBRERO	643	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	El ciudadano no registra información	Científico	Inconvenientes de navegación y felicitaciones	LABSYS
MARZO	644	Pregunta	Otros	Bióloga egresada de la Universidad del Magdalena	Ninguno	Interes en Voluntariado	Talento Humano
JUNIO	645	Pregunta	Calidad ambiental marina y costera	Colibry	Científico	Información Científica	COM-APOYO LABSYS

Observación: durante el segundo trimestre se solicitó la revisión al sistema al encontrarse que el ID 645 estaba duplicado con el ID 646. El tramite de respuesta se realizó con el ID645

Canal de Atención: *Chat Institucional Generalidades

La interacción con el ciudadano es importante para nosotros, a través del chat Institucional se han recibido diferentes inquietudes, entregando la mejor información y garantizando la respuesta oportuna.

El ciudadano puede dejarnos 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://cinto.invemar.org.co/ini-chat.html	Activo 24 horas, la interacción con la ciudadanía se gestiona durante los días hábiles

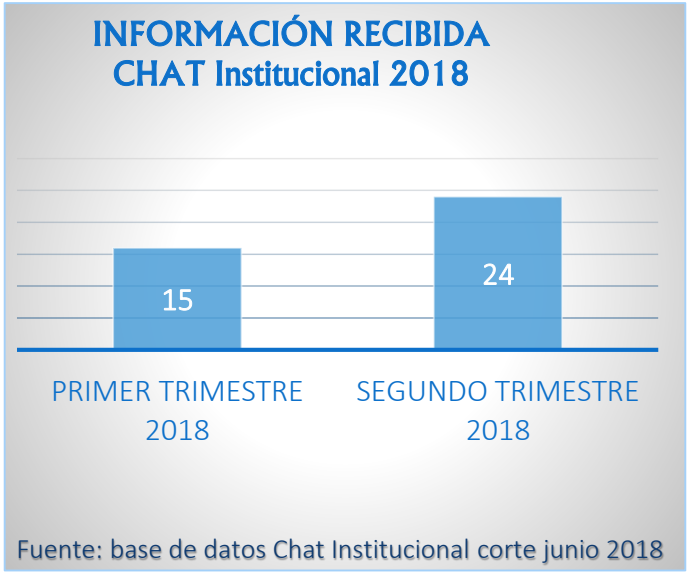
Consolidado información recibida A través del Chat Institucional

El instituto hace seguimiento y da respuesta efectiva a la información recibida a través del chat que tenemos en la página web para tener un diálogo permanente con el ciudadano durante el primer trimestre correspondiente a enero a marzo de 2018 se recibieron 15 solicitudes de información y durante el segundo trimestre de abril a junio de 2018 ingresaron 24 inquietudes, las cuales tenían la información completa para dar respuesta y fueron respondidas oportunamente.

INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE INQUIETUDES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CHAT

Durante el 2018 el INVEMAR recibió a través del chat de la página web un total de 39 inquietudes efectivas así:

15 primer trimestre de 2018
24 segundo trimestre de 2018



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

Clasificación información Recibida a través del Chat Institucional

Áreas que responden las inquietudes:

TIPO DE INFORMACIÓN	PRIMER TRIMESTRE Enero a marzo (2.018)	SEGUNDO TRIMESTRE Abril - Junio (2.018)	TOTAL
Solicitud de Información general	2	9	11
Solicitud información científica (estudios, proyectos, cursos, publicaciones)	7	4	11
Solicitud de información temas académicos (pasantías, prácticas, tesis, convenios, maestrías, etc)	4	5	8
Información sobre Vinculaciones	2	3	6
Alianzas estratégicas		2	3
Solicitud de información competencia de otra entidad		1	1
TOTAL	15	24	39

Fuente: Base de datos Chat Institucional

Área que responde la inquietud Recibida a través del Chat Institucional

Áreas que responde la inquietud:

AREA QUE RESPONDE LA COMUNICACIÓN	PRIMER TRIMESTRE Enero a marzo 2018	SEGUNDO TRIMESTRE Abril a junio 2018	Total
Coordinación Académica (CAI)	4	3	7
Talento Humano (TAL)	2	2	4
Coordinación Comunicaciones (COM)	1	10	11
Oficina Jurídica (JUR)	1		1
Programa Calidad Ambiental Marina (CAM)	4	1	5
Gestión de Información (GEZ)	3	4	7
Gestión Contractual (GCO)		1	1
Centro de Documentación (CDO)		1	1
Auditoria Interna (AUDI)		1	1
Valoración y aprovechamiento de recursos marinos y pesqueros (VAR)		1	1
Total	15	24	39

Fuente: Base de datos Chat Institucional

Preguntas Quejas Felicitaciones Sugerencias PQFS Página Web y Chat Institucional

Conclusiones Y Recomendaciones

La entidad continúa atendiendo oportunamente 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 a través de la página web y el chat institucional.

La información estratégica recibida a través de este medio ha contribuido en la mejora de la entidad, escuchando las inquietudes y dando respuesta a la comunidad.

No se recibieron quejas de los ciudadanos a través de la página web o del chat del Instituto a lo largo del primer semestre del 2018. Los mecanismos que se han generado para el seguimiento y control de la información han sido adecuados.

Se está revisando y actualizando el procedimiento y se solicitó revisión, mantenimiento técnico y mejoras del sistema PQFS al área de Sistemas y Telemática.

Se continua con el 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 vienen implementando mejoras al interior de la entidad como la revisión de las preguntas frecuentes para actualizarla de acuerdo con las inquietudes que presentan los ciudadanos y mejoras a la atención de los canales que se utilizan para estar en comunicación con la comunidad.