

# **Informe de Preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS Canal Página Web del Instituto**

## **Tercer Trimestre 2.017**

**Julio 01 a Septiembre 30 de 2017**

**Coordinación de Comunicaciones**

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



# Presentación

El INVEMAR, presenta el informe consolidado de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas y atendidas por el instituto a través de su página web durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y 30 de septiembre, 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 tercer 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.

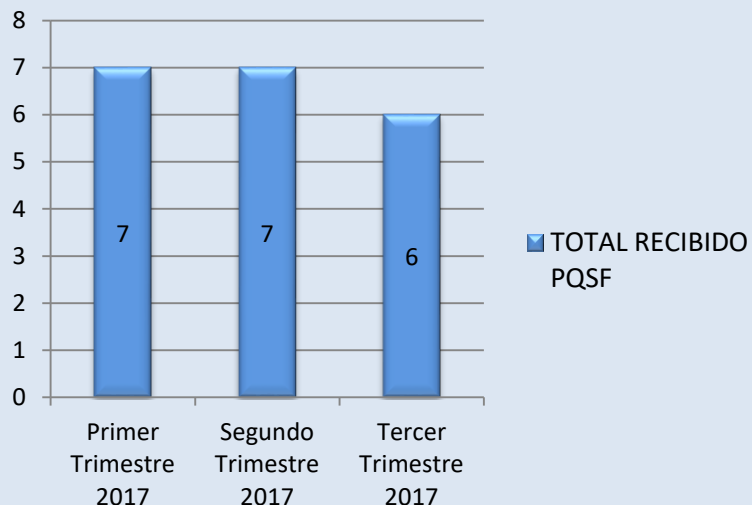
Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQFS presentadas ante la Entidad durante el trimestre a través del link de la página web, discriminadas por modalidad de petición, oportunidad de la respuesta y dependencia que tramitó. Se realiza un análisis de acuerdo al contenido de las preguntas/peticiones,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

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

# PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB



## TOTAL RECIBIDO PQFS



El INVEMAR ha recibido 6 a través de la página web un total de 20 inquietudes así: en el primer trimestre 7, en el segundo trimestre 7 y 6 en el tercer trimestre las cuales fueron atendidos en su totalidad de manera oportuna. La gráfica evidencia la interacción que se ha tenido con la comunidad en cada trimestre

| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR TRIMESTRE |         |         |
|-------------------|---|---------|---------|
|                   | PRIMERO                                       | SEGUNDO | TERCERO |
| Petición/pregunta | 7   | 6       | 6       |
| Sugerencia        | 0   | 1       | 0       |

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

# PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB



| MES        | ID  | TIPO DE SOLICITUD | TEMA                                | ENTIDAD  | SECTOR                   | TIPO DE CONSULTA                                     |
|------------|-----|-------------------|-------------------------------------|--|--------------------------|--|
| ENERO      | 621 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia | Educativo                | Consulta de pasantía                                 |
| FEBRERO    | 622 | Pregunta          | Programas de Pasantías              | Universidad de Antioquia                         | Educativo                | Consulta pasantía                                    |
|            | 623 | Pregunta          | Otros                               | Independiente                                    | Otro                     | Solicitud de Información competencia de otra entidad |
|            | 624 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Universidad de los Andes                         | Educativo                | Solicitud de Información competencia de otra entidad |
| MARZO      | 625 | Pregunta          | Otros                               | Universidad de Cartagna                          | Educativo                | Solicitud información de proyectos                   |
|            | 626 | Pregunta          | Calidad Ambiental Marina y Costera  | Universidad de los Andes                         | Educativo                | Solicitud de Información competencia de otra entidad |
|            | 627 | Pregunta          | Otros                               | Universidad de Ibagué                            | Educativo                | Información general                                  |
| ABRIL      | 628 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Corpamag   | Político o gubernamental | Certificación laboral                                |
| MAYO       | 629 | Pregunta          | Geociencias Marinas y Costeras      | Universidad Cooperativa de Colombia              | Educativo                | Solicitud de Información de Proyectos                |
|            | 630 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Docente Catedra                                  | Educativo                | Solicitud Charla Académica                           |
|            | 631 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Particular                                       | Comunidad                | Consulta sobre beneficio de los proyectos            |
|            | 632 | Pregunta          | Otros                               |  | Otro                     | Certificación de Pasante                             |
| JUNIO      | 633 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Intelligent Businesses Sas                       | Comunidad                | Información general del Instituto                    |
|            | 634 | Sugerencia        | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Instituto Nacional de Vías                       | Político o gubernamental | Solicitud de información de proyectos                |
| JULIO      | 635 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Unimag   | Educativo                | Consulta pasantía                                    |
|            | 636 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Universidad de Medellín                          | Educativo                | Información general del Instituto                    |
|            | 637 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos |  | Comunidad                | Información general del Instituto                    |
|            | 638 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Universidad de Nariño                            | Educativo                | Consulta sobre proveedores                           |
| SEPTIEMBRE | 639 | Pregunta          | Biodiversidad y ecosistemas Marinos | Universidad de Antioquia                         | Educativo                | Consulta de pasantía                                 |
|            | 640 | Pregunta          | Programas de Pasantías              | Universidad de Cundinamarca                      | Científico               | Consulta de pasantía                                 |

# **PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB TIPO DE CONSULTA**



**El INVEMAR respondió a la comunidad a lo largo de este año los siguientes inquietudes:**

- ✓ **Interés en realizar pasantías**
- ✓ **Consulta de las publicaciones**
- ✓ **Información general del instituto**
- ✓ **Solicitud de Certificaciones laborales**
- ✓ **Información de protección costera**
- ✓ **Información de proveedores.**