

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

INVEMAR

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

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

III Informe Trimestral preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS



INVEMAR

**Período Consolidado
Enero 01 a Septiembre 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, segundo y tercer trimestre del año 2020 comprendido entre el 1 de enero y 30 de septiembre 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.

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

Período Consolidado Enero 01 a Septiembre 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.

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



Período Consolidado Enero 01 a Septiembre 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 período enero - septiembre de 2020 se recibieron en total 8 inquietudes las cuales fueron atendidas por la entidad de manera oportuna.

A continuación se observa la información por el tipo de solicitud, el área responsable de dar respuesta y el total recibido en cada trimestre.

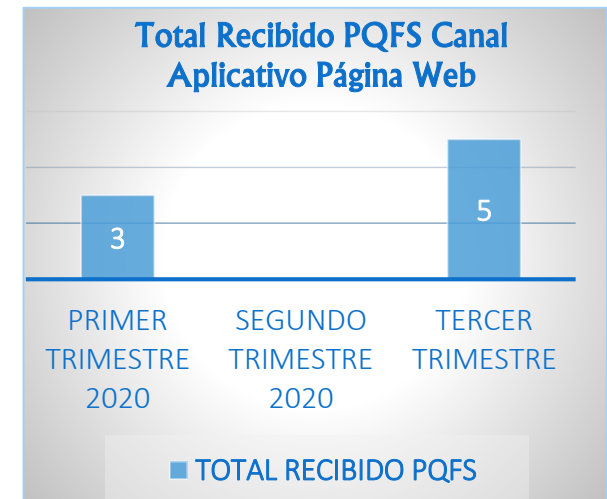
Tipo de Información Solicitada

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 tema relacionado con datos, proyectos
- ✓ Solicitud de información para realizar cursos

Áreas que atendieron las inquietudes

Coordinación de Comunicaciones, Coordinación Académica,
Coordinación de servicios científicos



Interacción con la ciudadanía

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

Período Consolidado Enero 01 a Septiembre 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 durante el período enero - septiembre de 2020 se recibieron 33 en total, los cuales fueron respondidos de manera oportuna. 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:

- ✓ Solicitud Temas relacionados con concepto técnico
- ✓ Solicitud de estudios tema oceanografía, erosión costera
- ✓ Solicitud de información elaborada por el INVEMAR
- ✓ Solicitud de información tema de biodiversidad
 - ✓ Solicitud información ambiental general
 - ✓ Solicitud de informes técnicos

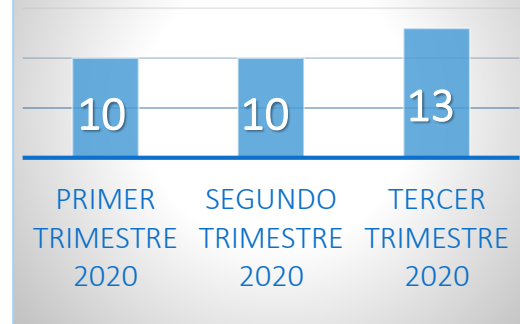
Áreas que responden las inquietudes

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, Geociencias Marinas y Costeras, Valoración y Aprovechamiento de Recursos, Áreas administrativas: Financiera, Planeación.

TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN



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

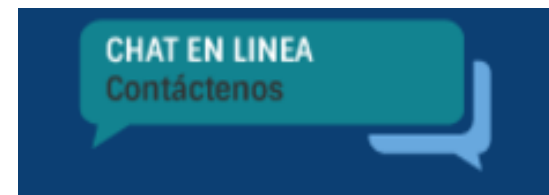
III Informe Trimestral de preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS

Período Consolidado Enero 01 a Septiembre 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

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

Período Consolidado Enero 01 a Septiembre 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 septiembre de 2020 se recibieron un total de 64 inquietudes ciudadanas así: 24 en el primer trimestre, 16 en el segundo trimestre y 24 en el tercer trimestre las cuales se han venido respondiendo con oportunidad.

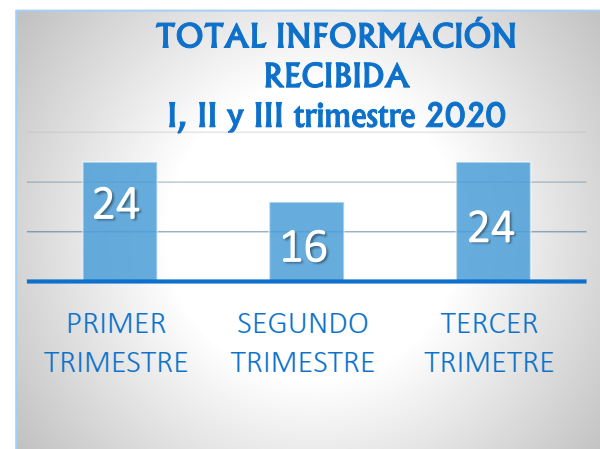
Tipo de Información Solicitada

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

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

Áreas que responden las inquietudes

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



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

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



Consolidado de la información

PQFS

Total: **8** Solicitudes
Tiempo promedio de respuesta:
3 días hábiles



Total **8**
8%

Derecho de Petición

Total **33** Solicitudes
Tiempo promedio de respuesta:
5 días hábiles



31%

Total **33**

TOTAL
I II y III
TRIMESTRE
99

61%

Total **64**

CHAT EN LINEA
Contáctenos

Chat

Total: **64** Solicitudes
Tiempo promedio de respuesta:
9 días hábiles

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

Período Consolidado Enero 01 a Septiembre 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 tercer 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, chat, y derechos de petición.

No se recibieron quejas de los ciudadanos a lo largo del tercer 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.

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

Período Consolidado Enero 01 a Septiembre 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.

