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

Informe Integrado Atención al Ciudadano Tercer Trimestre INVEMAR

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

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR
Tercer trimestre Consolidado Junio – Septiembre 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 tercer trimestre, consolidado del año 2021 comprendido entre el 1 de enero y 30 de septiembre de 2021.

Con este informe se da cumplimiento con bases en las siguientes normativas:

Constitución Política de Colombia Art. 23 (Derecho fundamental de petición)

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye el título II de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Circular 100 - 010 2021 Directrices para fortalecer el lenguaje claro

Las disposiciones dadas en materia acceso a la información que se originen en estados de emergencia.

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR
Tercer Trimestre Consolidado Enero – Septiembre de 2021

Canales de Atención

Total Recibido

3

Información General
0 Primer trimestre
3 Segundo trimestre
0 Tercer trimestre

Enlace PQFS:

51

Sistema de Información Ambiental Marina
7 Primer trimestre
19 Segundo Trimestre
25 Tercer trimestre

37

Derechos de Petición
13 Primer trimestre
17 Segundo trimestre
7 Tercer trimestre

48

CHAT
15 primer trimestre
15 segundo trimestre
18 tercer trimestre

55

Redes Sociales
27 primer trimestre
11 Segundo trimestre
16 Tercer trimestre
Inbox de redes:
instagram (@invemarcolombia)
twitter (@invemarcolombia) y
Facebook invemar.org.co

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR
Tercer Trimestre Consolidado Enero – Septiembre de 2021
Solicitudes recibidas por Canal de Atención

	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
1	Sistema PQFS	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3
2	CHAT	4	4	7	5	3	7	3	4	11	48
3	Derechos de Petición	5	3	5	9	6	2	1	4	2	37
4	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	2	4	1	13	0	6	7	8	10	51
5	Redes Sociales	8	9	10	1	3	7	4	5	7	54
	Total	**19**	**20**	**23**	**29**	**12**	**24**	15	21	30	193

Total Recibidos

193

Traslado otra entidad

Resumen Atención a las solicitudes ciudadanas

Consolidado Enero - Septiembre de 2021

Oportunidad en la respuesta

Total recibidos 193

Respuesta siempre oportuna

No se ha negado el acceso a la información

Respuesta en Lenguaje Claro

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR
Tercer trimestre Julio – Septiembre de 2021
Tiempo promedio de respuesta por canal de atención

Tiempo promedio de respuesta

6

días hábiles

Traslado otra entidad Trimestre 0 con Janer

No aplica

PQFS

20

días hábiles

SIAM

13

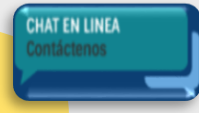
días hábiles

Derechos de Petición

2

días hábiles

Redes Sociales



2

días hábiles

CHAT

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR
Información solicitada tercer trimestre Julio – Septiembre de 2021

Temas de Interés consultado por la Ciudadanía

Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM

Información Cambio climático erosión y aumento del nivel del mar Ciudadanía
Tesis Solicitud de Información:
-Cartografía sobre ecosistemas marinos
-Evaluación de una Zona Exclusiva de Pesca Artesanal, como estrategia de adaptación al cambio climático para los pescadores artesanales del Pacífico nariñense
-Analítica de datos coral escleractino
-Manglares, específicamente de la costa caribe colombiana,
-Manejo integral de recurso hídrico corregimiento El tres en Turbo cobertura shapefile de humedales costeros, calidad de agua
-Impactos en arrecifes alrededor de la Isla de San Andrés
Solicitud de información cartográfica
Solicitud información Coveñas Scain
Solicitud información variables basura marinas
Desarrollo de proyecto Eléctrico offshore
Construcción de instrumentos internos para procesos de evaluación y seguimiento ambiental. Biodiversidad conservación Pacífico y Caribe Colombiano
Análisis para prefactibilidad ambiental de proyecto de transmisión eléctrico. Solicita información cartográfica e información GEO
Utilización como insumo para la construcción del "Programa conservación de áreas marinas y costeras protegidas" en el marco de la elaboración del "Plan Maestro de Restauración Ecológica para la bahía de Cartagena", solicitado por la Sentencia del Consejo de Estado "13-001-23-33-000-2017-00987-01".
Estructuración cartográfica de proyectos ejecutados por la Universidad Nacional, con relación a pesca artesanal en los departamentos de Chocó, Valle del Cauca, Cauca y Nariño
Reitera solicitud de información sobre el área del polígono y del área de influencia del Parque Eólico Jouttalein
Solicitud de información sobre estaciones climáticas, zonificación de los ecosistemas terrestres, información que contribuya para Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, para construcción de mapas contratista Instituto Humboldt
Investigación educativa, proyecto de grado para obtener el título de Ingeniera Ambiental. Sedimentos río Atrato
Solicitud estudios para particulares
Análisis de ecosistemas estratégicos

Derechos de Petición

Solicitud de información equilibrios biológicos y económicos de la pesquería CGSM
Solicitud de reunión virtual o presencial con el fin de tratar temas concernientes al desarrollo de proyectos de transmisión eléctrica costa afuera.
Concepto de planificación espacial marina en Colombia
Batimetrías del Caribe Colombiano sector Mojarra Lora

Sistema de Chat

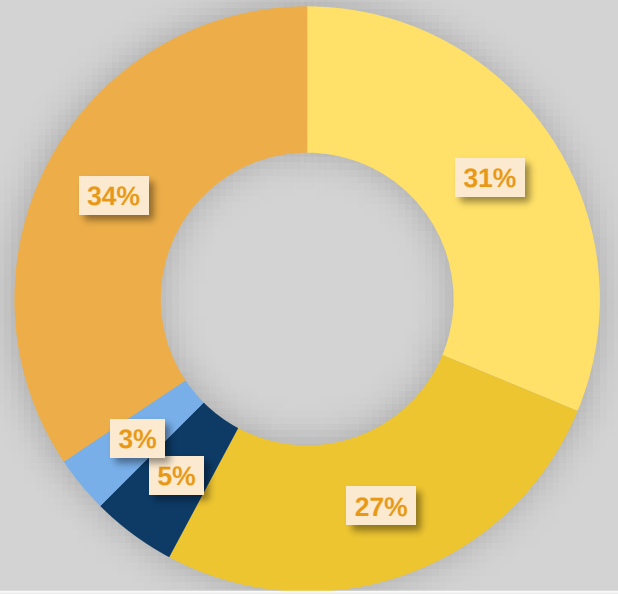
Información académica de pasantías y prácticas
Observaciones sobre mantenimiento de la plazoleta de la biodiversidad
Solicitud de información general
Cotizaciones para análisis de agua marina
Solicitud proyectos de conservación
Solicitud Dificultades para contactarse telefónicamente
Certificados para declaración de renta
Invitación para hacer parte de la estrategia de Conservación de aves
Información sobre vacantes o convocatorias laborales

Redes Sociales

Corrección de información
Solicitud de empleo
Solicitud de información
Solicitud de alianza
Consulta por curso
Consulta para solicitar financiación
Plan de manejo del PNNCRSB
Visitas estudiantiles al instituto
Curso en modalidad virtual "fortalecimiento de restauración de manglares en Colombia"
Visitas estudiantiles al instituto
Conservación y contaminación marina y costera

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR tercer trimestre Julio – Septiembre de 2021

Sectores Atendidos Tercer Trimestre



Total Sectores

5

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR
tercer trimestre Julio – Septiembre de 2021

Sectores Atendidos

42%

Académico

SIAM 10
Derechos de Petición 4
Redes Sociales
Chat 6
Redes sociales 2

6%

Entidades Ambientales Gobierno

SIAM 3

31%

Ciudadanía en General

SIAM 3
Chat 5
Redes Sociales 12

4%

Veedurías

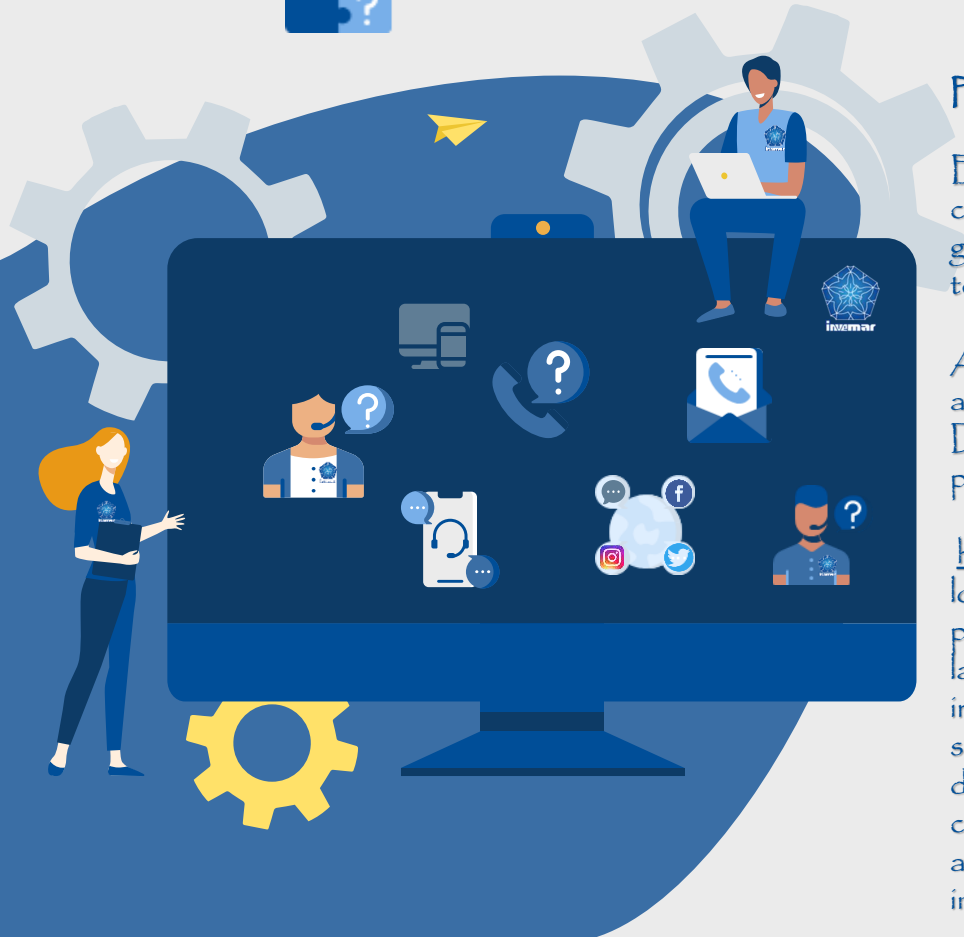
SIAM 2

42%

Empresarial

Derechos de peticion 3
SIAM 7
Chat 7
Redes Sociales 2

Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano
tercer trimestre Julio – Septiembre 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, Felicitaciones, Sugerencias y Denuncias de los Ciudadanos., la cual se encuentra publicada en el portal, en el enlace:

https://workflow.invemar.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. La implementación de la herramienta ha requerido mejoras, se ha socializado la manera como debe ser utilizada con los responsables de dar respuesta y los gestores para garantizar el compromiso de todos con su adecuada puesta en marcha, para ver la trazabilidad de la atención y poder así garantizar la respuesta oportuna a las inquietudes ciudadanas.

Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano
tercer trimestre Julio – Septiembre de 2021
Avances del Sistema de Atención

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

El año 2020 se dio inicio a la estrategia de certificación para los trabajadores del Invemar en el curso gratuito de Lenguaje Claro del DNP, en el año 2021 se continúo 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.

"La actualización de nuestros procedimientos, pretende garantizar que los documentos, formatos, noticias, publicaciones, e interacciones con nuestro ciudadano interno y externo, se encuentren enmarcadas en el concepto de **Lenguaje Claro,**"

Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano
tercer trimestre Julio – Septiembre de 2021
Avances del Sistema de Atención

4. Estrategia formación relacionados con Atención al Ciudadano

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

*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.

5. Redes Sociales

- Durante el tercer trimestre del 2021, se recibieron un total de 16 consultas vía redes sociales, 5 a través de Instagram y 11 vía Facebook. Durante este periodo, no recibimos consultas por el chat de Twitter. Cabe destacar que estas cifras no incluyen reacciones al contenido, únicamente responde a consultas o solicitudes específicas y directas.
- Lenguaje Claro: En el manejo de nuestras plataformas externas como lo son las redes sociales, procuramos mantener un lenguaje ameno y libre de tecnicismos, de manera que sea apto para todo tipo de audiencia.
- Todas las publicaciones realizadas por el Invemar desde Twitter e Instagram, llevan mensaje alternativo (es un texto complementario al contenido visual, que brinda una descripción detallada de lo que se observa en la imagen). Esto con el fin de brindarles una descripción más amplia a nuestros usuarios con discapacidad visual o baja visión.

Publicaciones con texto alternativos

Avances Política de Servicio al Ciudadano

Corte Julio – Septiembre de 2021

Retos y Acciones 2021!

Se continua posicionando y fortaleciendo el relacionamiento con el cidudano , 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 continua 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 de la atención de los canales de comunicación con el ciudadano a través del seguimiento, registro y reportes de la información que llega al Invemar por la Ciudadanía

"En INVEMAR continuamos acercando el conocimiento científico de nuestras investigaciones marino costeras, a nuestros ciudadanos, apostándole a la estrategia de lenguaje claro"