

# **Informe Consolidado Corte Septiembre 2018**

## **Sistema PQFS preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias**

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

**Enero 01 a Septiembre 30 de 2018**  
**Coordinación de Comunicaciones**

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

# **Informe Consolidado Corte septiembre 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 año 2018 en el período comprendido entre los meses de enero a septiembre.

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 2.018 en materia de cumplimiento en la atención oportuna de las PQFS.

# Informe Consolidado Corte septiembre 2018

## Sistema PQFS preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias



### 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.

#### Preguntas, sugerencias, quejas o felicitaciones

Usted puede enviarnos sus inquietudes a través de nuestra línea de FAX, para ello descargue nuestro [formato de preguntas, sugerencias, quejas o felicitaciones](#), diligencie y envíelo al número (+57) (+5) 4328694.

Usted recibirá respuesta a su inquietud dentro de los quince (15) días posteriores a su envío.

Si su petición se refiere al acceso a recursos de información ambientales administrados por INVEMAR, por favor dirija su petición al siguiente enlace: <http://bit.ly/2mMP9vF>



Seleccione esta opción para redactar su inquietud e ingresarla al sistema.

[> Ingresar mi inquietud](#)



Ingrese los datos solicitados para conocer el estado de su inquietud.

Id inquietud:

Correo electrónico:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Virtual	Aplicativo 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.

# Reporte 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 7 inquietudes a lo largo del año, desde enero de 2018 hasta septiembre de 2018 así:

Primer trimestre 3

Segundo trimestre 1

Tercer trimestre 3

Las PQFS ingresadas durante los meses enero a septiembre de 2018 fueron atendidas de manera adecuada y oportuna por cada uno de los responsables de dar respuesta.

## TOTAL RECIBIDO PQFS AÑO 2018



Fuente: Base de datos sistema PQFS corte septiembre 2018

*La gráfica muestra la interacción que se ha tenido con la comunidad a lo largo del año*



# Consolidado corte septiembre de 2018

## Preguntas Quejas Felicitaciones y Sugerencias

### PQFS Página Web

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018		
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE
Petición/pregunta	3	1	3

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:

- ❖ Durante el período enero a septiembre de 2018:  
7 peticiones / preguntas

### *Tipo de Información Solicitada*

El INVEMAR respondió a la comunidad en periodo enero a septiembre de 2018 información relacionada con las siguientes inquietudes:

- ✓ Interés de universidades para realizar convenio con el Instituto para tesis.
- ✓ Inconvenientes de Navegación en el sitio web, y reconocimiento del blog como excelente
- ✓ Interés en el Invemar para ingresar a un programa de voluntariado
- ✓ Interés en conocer la información científica.
- ✓ Solicitud para ingresar hoja de vida en banco de hojas de vida

# Preguntas Quejas Felicitaciones y Sugerencias PQFS Página Web

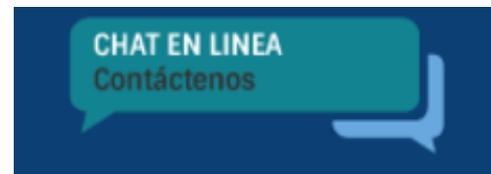
## Seguimiento de la Información

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	Comunicaciones-Apoyo Labsys
JUNIO-JULIO	646-651		Mantenimiento del sistema	Se realiza la revisión y ajuste del sistema de PQFS porque se están duplicando los requerimientos y el área de sistemas soluciona el inconveniente		Se realiza mantenimiento y ajuste del sistema de PQFS	Sistemas
JULIO	652	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	IDEAM	Científico	Inconvenientes de navegación	Comunicaciones
JULIO	653	Pregunta	Oportunidades de Vinculación	Independiente	Científico	Inconvenientes de navegación	Talento Humano
AGOSTO	654	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad Pedagógica Nacional	Educativo	Inconvenientes de navegación	Comunicaciones-Apoyo Labsys

Observación: durante el tercer trimestre se realizó revisión y ajuste al sistema al encontrarse que el ID 645 estaba duplicado. Por lo que se realiza el ajuste con el área de sistemas con los ID 646 al 651.

# 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	<a href="http://cinto.invemar.org.co/ini-chat.html">http://cinto.invemar.org.co/ini-chat.html</a>	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 51 inquietudes efectivas así:

15 primer trimestre de 2.018  
24 segundo trimestre de 2.018  
12 Tercer trimestre de 2.018

### INFORMACIÓN RECIBIDA CHAT Institucional 2018



Fuente: base de datos Chat Institucional corte junio 2018

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

# Clasificación información Recibida a través del Chat Institucional



## Tipo de información

TIPO DE INFORMACIÓN	PRIMER TRIMESTRE Enero a marzo (2.018)	SEGUNDO TRIMESTRE Abril - Junio (2.018)	TERCER TRIMESTRE Julio- Abril (2.018)	TOTAL
Solicitud de Información general	2	9	5	16
Solicitud información científica (estudios, proyectos, cursos, publicaciones )	7	4	5	16
Solicitud de información temas académicos (pasantías, prácticas, tesis, convenios, maestrías, etc)	4	5	1	10
Información sobre Vinculaciones	2	3	1	6
Alianzas estratégicas		2		2
Solicitud de información competencia de otra entidad		1		1
<b>TOTAL</b>	15	24		51

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	TERCER TRIMESTRE Julio – Septiembre 2018	Total
Coordinación Académica (CAI)	4	3	2	9
Talento Humano (TAL)	2	2	1	5
Coordinación Comunicaciones (COM)	1	10	6	17
Oficina Jurídica (JUR)	1			1
Programa Calidad Ambiental Marina (CAM)	4	1		5
Gestión de Información (GEZ)	3	4	1	8
Gestión Contractual (GCO)		1		1
Centro de Documentación (CDO)		1		1
Auditoría Interna (AUDI)		1		1
Valoración y aprovechamiento de recursos marinos y pesqueros (VAR)		1	2	3
Total	15	24	12	51

Fuente: Base de datos Chat Institucional



# **Preguntas Quejas Felicitaciones Sugerencias PQFS**

## **Página Web y Chat Institucional**

### **Conclusiones y mejoramiento continuo**

La entidad continúa respondiendo oportunamente al ciudadano las inquietudes que ingresan a través del sistema de PQFS, gracias al seguimiento y a la gestión que realiza cada uno de los responsables a los que asigna la inquietud para dar contestación.

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

Se está revisando y actualizando el procedimiento de PQFS y se realizó mantenimiento y mejoras del sistema PQFS a través del área de Sistemas y Telemática.

Con el análisis de la información recibida a través del sistema de PQFS se vienen implementando mejoras en nuestros mecanismos de información, para contribuir con el compromiso de acercar y facilitar el acceso a la información producida por el Instituto, de cara al ciudadano.



# **Preguntas Quejas Felicitaciones Sugerencias PQFS Página Web y Chat Institucional**

## **Conclusiones y mejoramiento continuo**

Se actualizó el link de preguntas frecuentes para responder algunas de las inquietudes que de manera recurrente nos solicitan los ciudadanos o que son del interés común, para visibilizar y comprender el trabajo que desarrolla el INVEMAR.

Se realizó ajustes al link de vinculaciones, suprimiendo el enlace de acceso a banco de hojas de vida el cual presentaba inconvenientes y se deja el acceso directo para que se remitan en la búsqueda de empleo a las convocatorias que se tienen vigentes, donde está el correo de contacto.

Para direccionar de manera adecuada las inquietudes del ciudadano, se implementó un mensaje en el mensaje de inicio del link de PQFS para que las solicitudes relacionadas con el acceso a recursos de información ambiental administrados por INVEMAR, se realice a través del enlace: <http://bit.ly/2mMP9vF>

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.