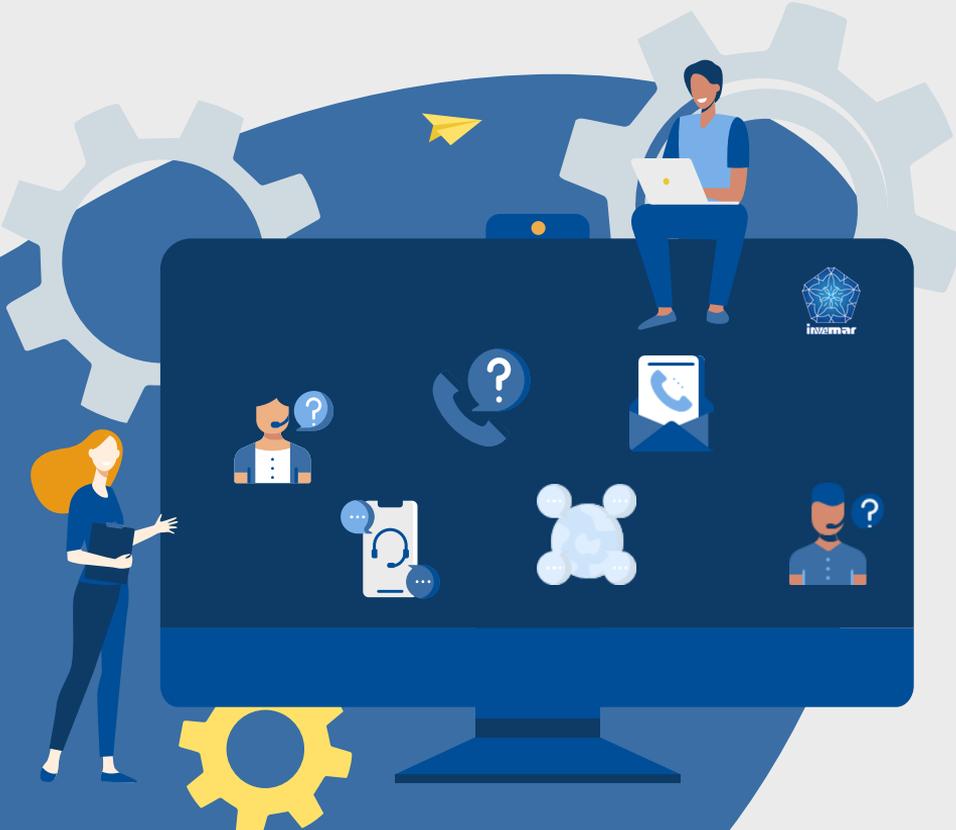


“Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andrés INVEMAR”



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre
Enero – Marzo de 2022

“Continuamos fortalecemos nuestra atención y servicio al ciudadano, acercando el conocimiento de las investigaciones marino costeras haciendo nuestra comunicación incluyente y con lenguaje claro, sencillo y cercano al ciudadano”



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre

Enero – Marzo de 2022



El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el primer trimestre del año 2022 comprendido entre el 1 de enero y 31 de Marzo de 2022.



MARCO LEGAL

- 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 2022 (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
Primer trimestre
Enero – Marzo de 2022
Total solicitudes recibidas Laserfish



7

Sistema PQFS

A través de la página web
del Invemar

Enlace PQFS: <https://bit.ly/3n4FhLI>



25

Derechos de Petición

Inquietudes recibidas a través de
correspondencia y correo electrónico



11

Sistema de Información
Ambiental Marina

Solicitudes de información recibidas a través
del sistema de información ambiental marina

Enlace SIAM: <http://bit.ly/2mMP9vF>

43

TOTAL

Solicitudes recibidas a través del
sistema PQFS LASERFISH

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre

Enero – Marzo de 2022



Consolidado Solicitudes recibidas por Canal de Atención

	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
1	Solicitudes de Información General	1	4	2	7
3	Derechos de Petición	8	4	7	19
4	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	6	4	1	11
	Total	15	12	10	37

**Total
Recibidos**

62

Traslado
otra entidad

4





Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre

Enero – Marzo de 2022



Tiempo promedio de respuesta por canal de atención



Tiempo promedio
de respuesta

10 días hábiles



14

días hábiles
SIAM



11

días hábiles
**Derechos de
Petición**



6

días hábiles
Información general





Resumen Atención a las solicitudes ciudadanas Período Enero – Marzo de 2022

Oportunidad en la respuesta



Total recibidos
37



Respuesta oportuna
97%

No se ha negado el acceso a la información



Respuesta en Lenguaje Claro Sencillo y cercano



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre Enero – Marzo de 2022

Derechos de Petición

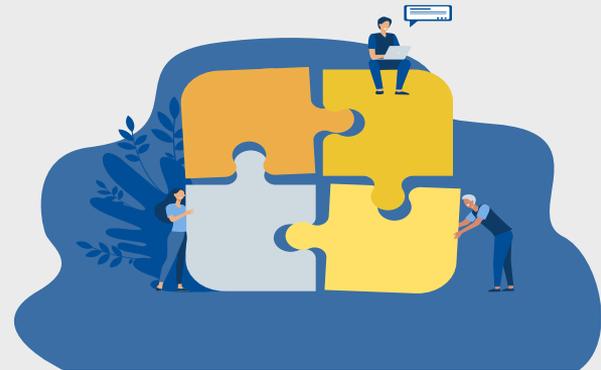
Solicitud de información recurso hidrobiológicos
Solicitud de información mejoramiento de muelle y construcción Cartagena
Solicitud de información marina deforestación manglar perdida cobertura vegetal
Solicitud de información calidad de agua
Demora en la respuesta solicitud deposito de material biológico
Rutas de las aves migratorias
Solicitud de información Análisis de riesgo
Solicitud de información procedimiento gestión contractual y riesgos institucionales
Solicitud de información serie de oleaje CGSM
Insumos para revisión de norma técnica de vertimientos puntuales a aguas marinas
Solicitud de información póliza de seguro
Solicitud de información Acumulación de residuos Isla San Andrés
Solicitud para utilización de colecciones
Cumplimiento ley 2153 de 2021

Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM

Solicitud de información marina calidad de agua, acidificación para análisis reserva SEAFLOWER/Golfo de Morrosquillo para formulación de proyecto restauración manglar.
Deforestación pérdida de cobertura vegetal
Solicitud de información marina calidad de agua, San Andrés Bolívar y Magdalena, Cartagena
Solicitud de información marina calidad de agua, datos meteorológicos río Quito
Solicitud de información calidad de agua, Amenaza erosión costera mapas cartografía estructura estaciones
SIGMA Manglares San Andrés CGSM
Salud coralina
SIMAC desde 2011 análisis blanqueamiento de coral
Solicitud información marina datos Zooplancton
Solicitud de información sobre estaciones REDCAM en Caribe y Pacífico
Solicitud de información para identificación de humedales

Solicitudes de información general

Dificultad para inscripción postulación pasantías Kactus
Solicitud información de un artículo
Solicitud certificado de prácticas proyecto de reciclaje y tratamiento de residuos sólidos y reciclables en la Ciénaga Grande del Magdalena, con el fin de mitigar el proceso de contaminación en este cuerpo de agua producto del vertimiento de residuos sólidos



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre

Enero – Marzo de 2022



Sectores Atendidos

	Canales de Atención	Derechos de Petición	LABSIS	Información General	Total
1	Ciudadanía	4	2	1	7
2	Empresarial	5	3	2	10
3	Gobierno Sector Ambiental	3	1	1	5
4	Asociación	1			1
5	Gobierno Congreso	1			1
6	Veeduría	1			1
7	Fundación	2			2
8	Académico	2	5	3	10
	Total	19	11	7	37

**Total
Sectores**

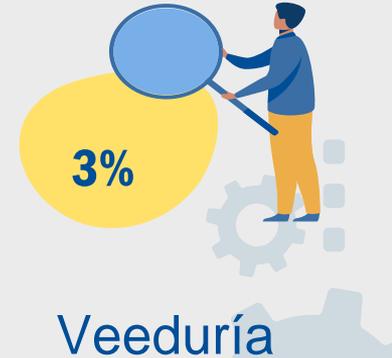
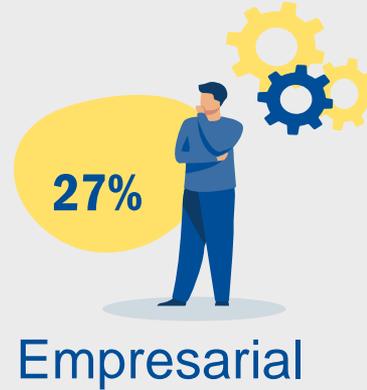
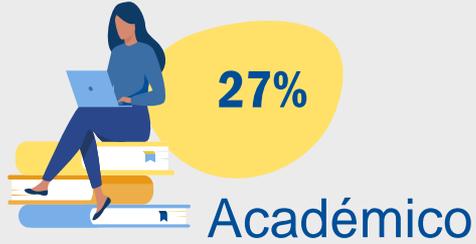
8



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR
Primer trimestre
Enero – Marzo de 2022



Sectores Atendidos





Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano primer trimestre Enero- Marzo de 2022 Avances del Sistema de Atención



1. Desarrollo de un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano

A través de la herramienta de Laserfish se tiene organizado El Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, donde se puede controlar medir y analizar la información lo cual contribuye al mejoramiento continuo.

2. Líder de la Política de Atención al Ciudadano

El comité de Gestión y Desempeño designó en el año 2020 como líder de la política de Servicio al Ciudadano a la Coordinación de Comunicaciones para asegurar el fortalecimiento y el cumplimiento de los diferentes planes y estrategias relacionadas con el servicio al ciudadano en el INVE-MAR,



Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano primer trimestre Enero- Marzo de 2022 Avances del Sistema de Atención



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

Se inicia en el año 2020 la certificación para todos los trabajadores del InveMar en Lenguaje Claro estrategia liderada por el DNP, con el fin de tener una mejor y mas cercana comunicación con los ciudadanos y de esta manera acercarlos al conocimiento de nuestras investigaciones.

Reporte al comité de gestión y desempeño de los trabajadores certificados en lenguaje claro corte marzo 2022



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



Avances Política de Servicio al Ciudadano

Corte enero-marzo de 2022



inveMar

Se viene posicionando el tema de Atención al Ciudadano con una reestructuración organizacional y oportunidad estratégica para el InveMar

Se implementa el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano en el INVEMAR

Se realizan informes trimestrales de PQFS con la información integrada de atención con análisis de la información y acciones de mejoramiento que pudieren realizarse.

Se implementa actividad de texto descriptivo como componente de accesabilidad universal y estrategia de divulgación de publicaciones y piezas informativas.

Igualmente se está desarrollando un proyecto que tiene como misión crear un diccionario marino en Lengua De Señas, queriendo acercar el conocimiento científico a la comunidad sorda, que descubran, aprendan y amen el mar tanto o más que nosotros.

Se fortalece el seguimiento, registro, reporte de la información que llega al InveMar por la Ciudadanía

Se fortalecen los canales de divulgación para acercar el ciudadano en lenguaje claro a nuestros servicios.

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

