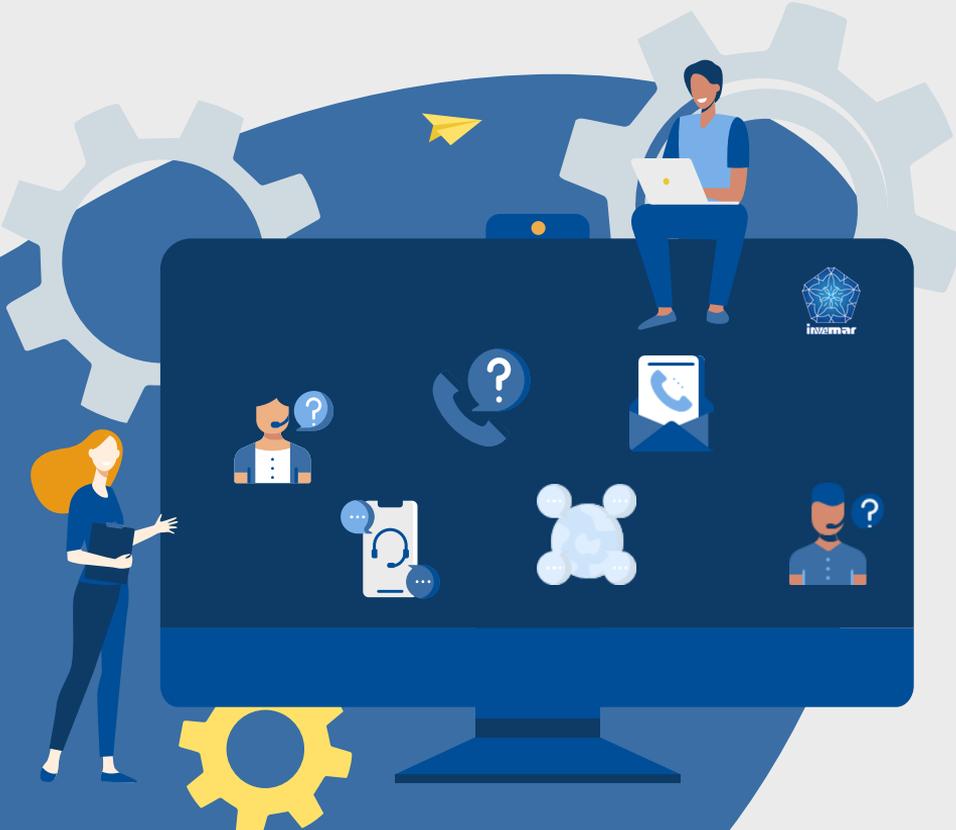


# “Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andrés INVEMAR”



## Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Segundo trimestre  
Enero – Junio de 2022

“Continuamos fortaleciendo 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

## Segundo trimestre

### Enero – Junio de 2022



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

## Segundo trimestre

### Enero – Junio de 2022



## Consolidado Solicitudes recibidas por Canal de Atención

	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
1	Solicitudes de Información General	1	4	2	0	3	1	11
2	Derechos de Petición	8	5	7	6	12	6	44
3	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	7	4	2	7	9	5	34
4	Redes Sociales	16	9	3	9	55	44	136
5	Chat	3	8	5	4	10	8	38
	<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>89</b>	<b>64</b>	<b>263</b>

**Total  
Recibidos**

**263**

**Traslado  
otra entidad  
II Trimestre**





# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Segundo trimestre

### Enero – Junio de 2022

Porcentaje de respuesta oportuna



# Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

## Segundo trimestre Enero – Junio de 2022

### Derechos de Petición

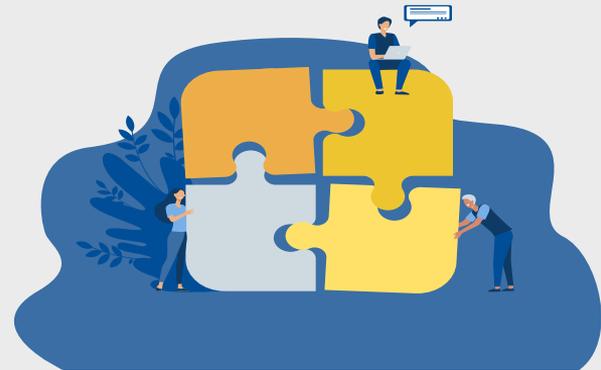
Solicitud de información recurso hidrobiológicos  
Solicitud de información mejoramiento de muelle y construcción Cartagena  
Solicitud de información marina deforestación manglar perdida cobertura vegetal  
Solicitud de información calidad de agua  
Demora en la respuesta solicitud deposito de material 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

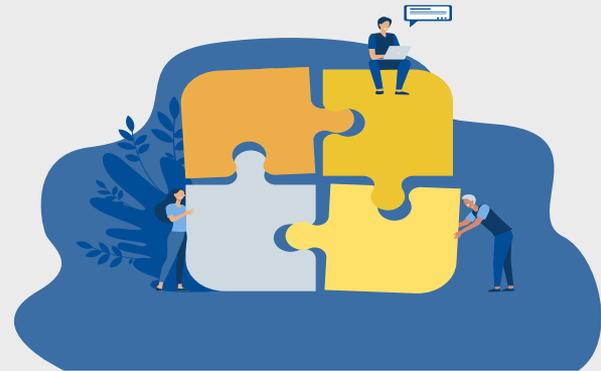
## Segundo trimestre Enero – Junio de 2022

### Redes Sociales

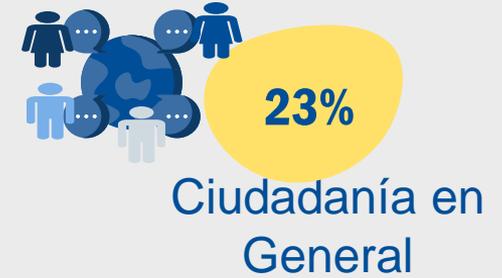
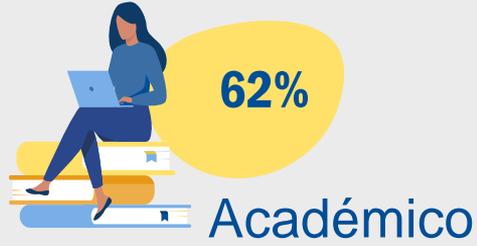
Solicitud de información detallada eventos (información y enlace curso OTGA, Cumbre de los Océanos)  
Información general: Estado de un miembro de tripulación expedición, ubicación stand en FILBO, envío paquete,  
Convocatorias: laborales, practica, estado joven,  
Visitas académicas  
Información temas marinos: Posible proyecto, Nivel del mar, Expedición Cordillera BEATA

### Solicitudes de Información Chat

Información general del instituto  
Convocatorias laborales  
Cotización de análisis de muestras  
Alianzas para trabajar tema de arrecifes coralinos  
Estancia en el laboratorio  
Información sobre pasantías  
Solicitud acceso a documentos sobre el proyecto piloto de Planificación Espacial Marina (PEM) en Chocó



## Sectores Atendidos



# Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano

## Segundo trimestre Enero- Junio de 2022

### Avances del Sistema de Atención



#### 1. Desarrollo de un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano

A través de la herramienta de Laserfiche 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. Se viene haciendo ajustes al sistema a medida que se avanza con su implementación acorde con el aporte de los responsables, se detectan y realizan mejoras.

#### 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 INVEMAR,

Se reciben los resultados del FURAG y se evidencia la mejora en la política de atención al ciudadano.



# Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano

## Segundo trimestre Enero- Junio de 2022

### Avances del Sistema de Atención



#### 3, Implementación y desarrollo de la Estrategía de Lenguaje Claro en el Inveamar

Se continúa con la estrategia de Lenguaje Claro curso virtual gratuito del DNP, a la cual se dio inicio en el año 2020 con el personal de cara al ciudadano, en el 2021 para el primer trimestre el personal del organigrama y el segundo trimestre se continuó sensibilizando para que todos los trabajadores continúen con la estrategia con el fin de mejorar la comunicación con los ciudadanos y de esta manera acercarlos al conocimiento de nuestras investigaciones.

Se muestra el resultado del personal certificado para el año 2022



**34 Inveamarinos Certificados  
Durante el año 2022**



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



## Avances Política de Servicio al Ciudadano Corte Enero-Junio de 2022



Se viene posicionando el tema de Atención al Ciudadano con una visión organizacional y oportunidad estratégica para el INVEMAR.

El Sistema Integrado de Atención al Ciudadano en el INVEMAR se viene adaptando acorde con las necesidades que se van evidenciando.

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 continúa con la actividad de texto descriptivo como componente de accesibilidad universal y estrategia de divulgación de publicaciones y piezas informativas.

Igualmente se continúa con el 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 así como también se impacta a la comunidad INVEMARINA con el curso de Lengua de Señas donde participan alrededor de 20 personas.

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

Se fortalecen los canales de divulgación, la atención telefónica y mecanismos de atención, para acercar el ciudadano en lenguaje claro a nuestros servicios.

Se designa oficial de transparencia en el INVEMAR.



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