

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



Informe Integrado Atención al Ciudadano **INVEMAR** Tercer Trimestre

Período
Enero – Septiembre 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 Tercer trimestre Enero – Septiembre de 2022



El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el Tercer trimestre del año 2022 comprendido entre el 1 de enero y 30 de Septiembre 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.

Sistema de Peticiones, Quejas, Felicitaciones y Sugerencias PR-COM -2



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR
Tercer trimestre
Enero – Septiembre de 2022



Consolidado Solicitudes recibidas por Canal de Atención

| | Canales de Atención | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Total |
|---|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| 1 | Solicitudes de Información General | 1 | 4 | 2 | 0 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 21 |
| 2 | Derechos de Petición | 8 | 5 | 7 | 6 | 12 | 6 | 5 | 5 | 11 | 65 |
| 3 | Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM | 7 | 4 | 2 | 7 | 9 | 5 | 8 | 8 | 6 | 56 |
| 4 | Redes Sociales | 16 | 9 | 3 | 9 | 55 | 44 | 8 | 65 | 12 | 221 |
| 5 | Chat | 3 | 8 | 5 | 4 | 10 | 8 | 3 | 2 | 5 | 48 |
| | Total | 35 | 30 | 19 | 26 | 89 | 64 | 27 | 82 | 39 | 411 |

**Total
Recibidos**

411

**Traslado
otra entidad
III Trimestre
1**





Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Tercer trimestre Enero – Septiembre de 2022

Porcentaje de respuesta oportuna



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Tercer trimestre Enero – Septiembre de 2022

Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM

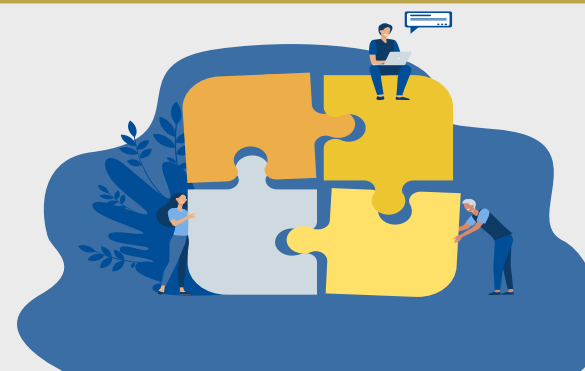
Solicitud de información adaptación y cambio climático
Solicitud información parámetros físico - químicos
Solicitud de información Levantamiento estructural bosques de manglar
Solicitud mapa en versión shapefile manglar CGSM/ Exploración offshore mar caribe//Golfo de Urabá/
Datos monitoreo estaciones
Solicitud arreglar enlace para descargar tema estuarios
Práctica tesis de grado en el análisis ambiental para la eólica offshore en el mar caribe
Calidad de agua marina zona Manaure/Bahía de Cartagena
Solicitud información arrecifes zona San Andrés

Derechos de Petición

Solicitud de información general INVEMAR
Solicitud información Especies invasoras
Calidad de agua
Solicitud procedimientos de la gestión
Solicitud información áreas marinas protegidas
Información concepto técnico
Información erosión costera

Solicitudes de información general

Dificultad para inscripción postulación pasantías Kactus
Solicitud del Manual Específico y Competencias Laborales de la entidad con fines académicos.
Postularse a un empleo
Espacio para un proveedor de servicios
Solicitud del logo fines alianza
Información sobre REDCOSTERA
Copia de estudios técnicos erosión costera



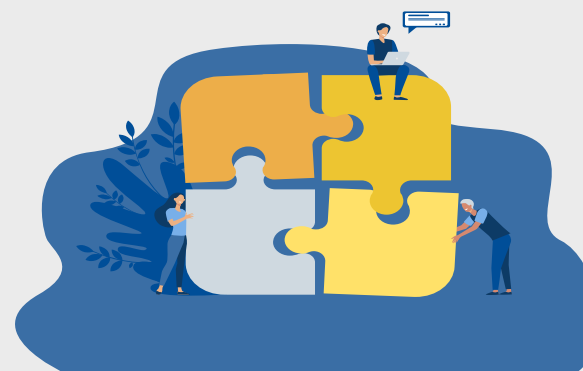
Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Tercer trimestre Enero – Septiembre de 2022

Redes Sociales

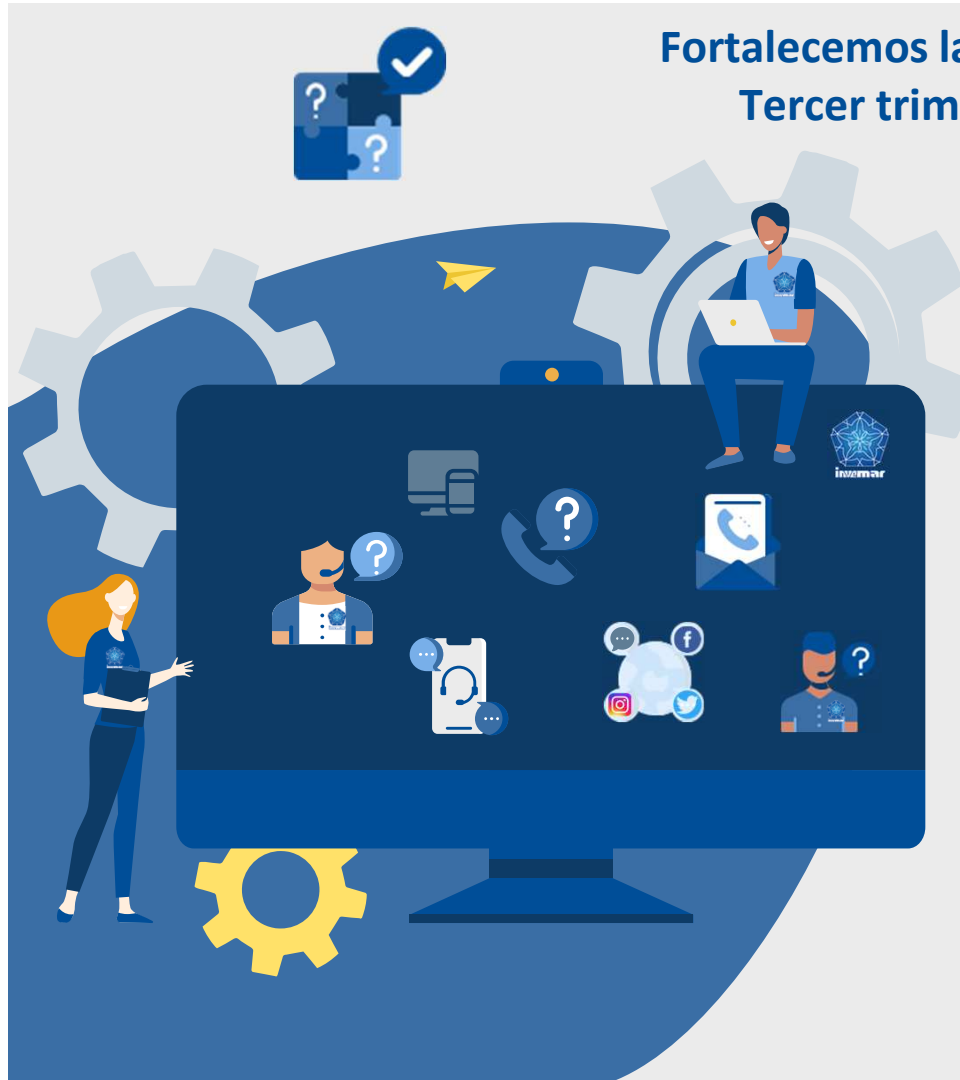
Solicitud de información curso OTGA
Convocatorias: laborales, practica
Solicitud enlaces para charla sobre carbono azul
Consulta sobre laboratorio de ADN ambiental
charla de evapotransmisión
Consulta sobre charla playing with placton
Visita a INVEMAR
Consulta congreso de SENALMAR
Material de consulta sobre contaminación marina

Solicitudes de Información Chat

Información general del instituto
Convocatorias laborales
Información sobre pasantías
Solicitud
Información energía renovable
Información Energías Renovables
Información general Invemar
Consulta de código de PQFS en la plataforma



Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano Tercer trimestre Enero- Septiembre 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, se sigue trabajando para la mejora.



Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano Tercer trimestre Enero- Septiembre de 2022 Avances del Sistema de Atención



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

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





Avances Política de Servicio al Ciudadano Corte Enero-Septiembre de 2022



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

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 accesabilidad 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”