"Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andréis INVEMAR"





Informe Integrado Atención al Ciudadano Cuarto Trimestre INVEMAR

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



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Cuarto trimestre Septiembre – Diciembre de 2021





El informe también muestra el análisis consolidado del año 2021 comprendido entre el 1 de enero y 31 de Diciembre de 2021.

El Sistema Integrado de Peticiones, Quejas, Felicitaciones y Sugerencias del INVEMAR PR-COM -2, sienta sus 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.



Total Recibido 281

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Consolidado Enero — Diciembre de 2021





O Primer trimestre
3 Segundo trimestre
O Tercer trimestre
1 Cuarto trimestre



Sistema de Información Ambiental Marina

7 Primer trimestre 19 Segundo trimestre 28 Tercer trimestre 11 Cuarto trimestre

81Derechos de Petición

15 Primer trimestre 21 Segundo trimestre 23 Tercer trimestre 22 Cuarto trimestre



CHAT

15 primer trimestre 15 segundo trimestre 18 tercer trimestre 8 Cuarto trimestre



Redes Sociales

28 primer trimestre
11 Segundo trimestre
14 Tercer trimestre
21 Cuarto trimestre
Inbox de redes:
instagram (@invemarcolombia)
twitter (@invemarcolombia) y
Facebook invemar.org.co







Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Cuarto Trimestre Consolidado Enero — Diciembre de 2021 Solicitudes recibidas por Canal de Atención



	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
1	Solicitudes generales PQFS	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	4	Total
2	СНАТ	4	4	7	5	3	7	3	4	11	4	2	2	56	Recibidos
3	Derechos de Petición	5	3	7	9	6	6	8	10	5	5	11	6	81	281
4	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	2	4	1	13	0	6	8	8	12	8	1	2	65	
5	Redes Sociales	8	9	11	1	3	7	2	3	9	2	5	14	74	
	Total	19	20	26	29	12	28	21	25	37	20	20	24	281	





Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Cuarto trimestre Octubre — Diciembre de 2021 Tiempo promedio de respuesta por canal de atención



















Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Información solicitada Cuarto trimestre Octubre — Diciembre de 2021



Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM

Investigación para conocer avances del estado de los ODS

Estudios ambientales y estudios restauración del manglar

Elaboración documento plan de gestión ambiental y social del proyecto para trámite Dirección General Marítima

Solicitud de información para actualización cartográfica Pastos Marinos de Colombia sector entre Mayapo y Manaure

Estudios para tesis de grado Maestría en Gestión de Recurso acuáticos

Estudios

Información serie de tiempo capturas de pesquería industrial

Solicita asistencia técnica para montar un vivero interés en la experiencia siembra de mangle y coral

Solicitud de información actualización mapas de ecosistemas continentales costeros y marinos de Colombia

Solicitud datos biomasa y abundancia de zooplancton obtenidos delos bosques marinos para explotación hidrocarburos

Solicitud de estado del agua monitoreo estaciones de camarones para tener información para un proyecto del estado de la Laguna Navio Quebarado

Solicitud de información para continuar con la zonificación pasto marinos Guajira Solicitud de información de zona cosera isla aguja

Derechos de Petición

Solicitud de información sobre Rutas Migratorias de Aves con el Objeto de elaborar el Estudio de Impacto Ambiental para la Solicitud de Licencia Ambiental del Parque Eólico Trupillo

Bases de datos de monitoreo de manglares, pastos marinos y arrecifes coralinos de convenios vigencia 2019 y 2020.Rad 857 11/10/2021

Respuesta solicitud de información respecto a la delimitación del mar territorial entre las entidades territoriales. Traslado por competencia. Rad $977\ 19/10/2021$.

Respuesta a solicitud de informes relacionados con los vertimientos de aguas residuales a las aguas marinas por parte de la empresa de prestación de servicios públicos domiciliarios de Santa Marta (ESSMAR).

Solicitud de vinculación a tramite tutelar

Derechos de Petición

Respuesta Solicitud de información respecto a la necesidad de permisos de aprovechamiento de recursos en la construcción de vías en el municipio de Tolú

Respuesta a solicitud de información relacionada con la cobertura de manglares en el Departamento de San Andrés y Providencia

Respuesta a traslado por competencia del derecho de petición presentado por la representante legal de la Asociación de Acuarofilia Marina, específicamente el numeral 14, relacionado con los recursos hidrobiológicos

Respuesta a solicitud de información rutas migratorias de aves.

Respuesta a solicitud de información documental y cartográfica de los análisis de amenaza por erosión costera y ascenso del nivel del mar

Respuesta a traslado por competencia del derecho de petición presentado por la representante legal de la Asociación de Acuarofilia Marina, específicamente el numeral 14, relacionado con los recursos hidrobiológicos

Respuesta a solicitud de información relacionada con las variables batimétricas, formaciones de interés y estratigrafía sísmica del Sinú, Guajira, Urabá, Choco y Tumaco

Respuesta a solicitud de información respecto al curso "Estandarización de las mediciones analíticas requeridas para la estimación del índice de Calidad de Aguas Marinas y Costeras (ICAM)"

Respuesta a traslado por competencia del derecho de petición presentado por la representante legal de la Asociación de Acuarofilia Marina, específicamente el numeral 14, relacionado con los recursos hidrobiológicos

Respuesta solicitud de mapa de áreas marinas protegidas

Respuesta solicitud de base de datos de variables del litoral del mar caribe

Información respecto a la solicitud de proyección de los cambios de la línea de costa para el municipio de Buenaventura

Respuesta a solicitud de información "Diagnostico de uso de software libre en las entidades de orden nacional

Respuesta a la Solicitud de información sobre ecosistemas estratégicos y servicios ecosistémicos en el Área de Perforación Exploratoria (APE) Costa Afuera COL-5 en el área de influencia del pozo Gorgon-2, Caribe colombiano

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Información solicitada Cuarto trimestre Octubre — Diciembre de 2021

Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM

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

Consulta por cursos OTGA, Bioprospección

Consulta convocatorias laborales, de estado joven

Consulta artículos, publicaciones

Consulta sobre conferencia - historias IG

Solicitudes Información General

Solicitud de información de contacto



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Octubre – Diciembre de 2021





Total Sectores







Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR Cuarto trimestre Octubre – Diciembre de 2021



Sectores Atendidos











Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano Cuarto trimestre Octubre – Diciembre 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 la herramienta para la atención de Peticiones, Quejas, Felicitaciones, Sugerencias y Denuncias de los Ciudadanos, la cual se encuentra publicada en el portal, 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.

Enlace: https://workflow.invemar.org.co/Forms/serviciosCiudadanos
La implementación de la herramienta ha requerido mejoras las cuales se han concertado con los gestores y responsables del sistema.

Los gestores se han encargado de acompañar y socializar con los responsables de dar respuesta el uso de la herramienta para su adecuada utilización.

La herramienta muestra el seguimiento y la trazabilidad de la atención garantizando la respuesta oportuna a las inquietudes ciudadanas.



Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano Cuarto trimestre Octubre – Diciembre 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.

Se revisa y se comienzan a trabajar los criterios establecidos por la circular 100-01-2021 de Lenguaje Claro







Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano Cuarto trimestre Octubre – Diciembre 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 Cuarto 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 Octubre – Diciembre 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"

Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano Cuarto trimestre Octubre – Diciembre de 2021

Acciones y mejoras

Con la información recibida a través de los canales habilitados para las PQFS se logra realizar encuentro con la universidad del SINÚ y responsables de la información del INVEMAR de los programas Biodiversidad y Ecosistemas Marinos y Costeros así como con el de Valoración y Aprovechamiento de Recursos Marinos y Pesqueros, se resuelven inquietudes para proyecto de investigación en corales, fecha 11 de octubre.

Con la información ciudadana se hace la observación, para revisar la mejora en la entrega de material y resultados para los cursos.

Ante las reiteradas solicitudes de información sobre los resultados de las convocatorias se revisará la manera de hacer mas visible la información

Se revisa con Talento Humano los componente del FURAG relacionados con la Política de Servicio donde esta área tiene ingerencia para el fortalecimiento de la política.

Se analiza que el volumen de requerimientos se viene aumentando a medida que se visibiliza la gestión y se fortalece el sistema, por lo que se hace necesario el apoyo de personal adicional para la atención y seguimiento a los requerimientos ciudadanos.

Se realiza seguimiento con los gestores y los responsables del sistema de PQFS para el análisis y para plantear las mejoras del sistema se cuenta con las memorias de la reunión.

Se continua sensibilizando con los gestores responsables del seguimiento a las PQFS, sobre la respuesta oportuna que durante el año fue de 98% oportuna,

Las respuestas a las PQFS se realizaron en lenguaje claro, sencillo y cercano.

Formulación de propuesta de acciones de mejora Política de Servicio al Ciudadano





Se contiuará con el fortalecimiento del Sistema Integrado de PQFS.

La información recibida por los diferentes canales de comunicación habilitados para la atención al ciudadano que llega al Invemar, seguirán siendo monitoreados para su atención oportuna, en lenguaje claro, sencillo y cercano al ciudadano. Se continuará con el análisis de la información recibida de manera integrada.

Las inquietudes que llegue a través de los canales web, corresposadencia o correo electónico, deberán ser radicados a traves de la herramienta de laserfish de PQFS, para su adecuado seguimiento y control.

El desarrollo de la herramienta de laserfisch seguirá evolucionando a medida de las necesidades y será documentado debidamente.

El criterio de radicado único deberá ser tenido en cuenta para su implementación y apropiación.

La atención al ciudadano continuará siendo acorde con la normatividad existente.

Formulación de propuesta de acciones de mejora Política de Servicio al Ciudadano





Se continua trabajando para sensibilizar el personal del Invemar en temas de accesibilidad universal y discapacidad.

Las publicaciones en Twitter e Instagram seguirán publicándose con texto alternativo/descriptivo para personas con baja visión o ceguera

Se continuarán cargando videos en las redes sociales con lengua de señas

Se continuará promoviendo entre los trabajadores del Invemar la estrategia de Lenguaje Claro

Se continua analizando con los reponsables de la atención la suficiencia del personal para la atención de cada canal, dado que se vienen aumentando los requerimientos tal y como se manifiesta y se refleja en cada uno de los canales de atención.

Se proyecta continuara avanzando de la mano de la Coordinación de Talento Humano con el entrenamiento, evaluación y seguimiento del personal que está de cara al servicio, y se tiene previsto revisar la manera como puede realizarse un manejo de rereconocimientos e incentivos.

De manera transversal se seguirá trabajando en temas de accesibilidad.