

Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía
Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras
“José Benito Vives de Andrés” - INVEMAR

PT-COM-1; Versión 3

Copia no controlada

INTRODUCCIÓN

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

Interesado en atender de manera seria y oportuna las necesidades y las inquietudes de la comunidad, elaboró el protocolo de atención y servicio a las ciudadanías, para garantizar un trato respetuoso y digno, cuando una persona solicite nuestros servicios o la información en los temas marino, costeros, así como también, para describir los mecanismos, los canales y las estrategias establecidas para que el ciudadano pueda comunicarse e interactuar con el Instituto.

OBJETIVO

El objetivo de este protocolo es dar a conocer a la comunidad, trabajadores y contratistas, cuáles son los lineamientos y procedimientos que deben seguirse en el proceso de atención al ciudadano. Con este documento se procura fortalecer la gestión de relacionamiento, además potenciar la Comunicación Ciudadanías-Instituto, para prestar un servicio de alta calidad alineado con las directrices del INVEMAR. Es asegurar que todas las personas sean atendidas con respeto, empatía, claridad y eficiencia, a través de los diferentes canales con los que contamos (presencial, telefónico, virtual, etc.) o el tipo de solicitud que hagan.

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL



Localización de nuestras sedes



Sede Principal Santa Marta

Dirección: Calle 25 No. 2-55, Playa Salguero, Santa Marta D.T.C.H., Magdalena, Colombia

Teléfonos: (+57) (+60) (+5) 4328600 Fax: +57+60+5+4328694

Código postal: 470006

Notificaciones Judiciales: njinvenmar@invemar.org.co



Sede Cispatá

Dirección: Estación CVS Vereda Amaya, San Antero - Córdoba, Colombia

Teléfono Celular: 320 683 7654



Sede Pacífico

Ubicación: Calle 7 # 3 - 11. Edificio Pacific Trade Center. Oficina 903, Buenaventura, Colombia

Teléfonos: (+57) (+60) (+2) 2442646 y (+57) 314 592 6796



Correo de contacto: correspondencia@invemar.org.co



Horario de atención: lunes a Viernes de 7:00 a 11:30 a.m. y de 1:00 a 5:00 p.m.

CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL



Sitio Web: <https://www.invemar.org.co/>

Redes Sociales y Plataformas en Línea



Facebook: [invemar.org.co](https://www.invemar.org.co)



Instagram: @Invemarcolombia



X: @Invemarcolombia



<https://co.linkedin.com/company/invemar>



Sistema PQFS



Enlace en línea de Peticiones, Quejas, Felicitaciones, Sugerencias o Denuncias
Enlace: <http://www.invemar.org.co/pqfs>

Sistema CHAT



Mensaje en línea de pronta respuesta
Enlace: <https://workflow.invemar.org.co/Forms/Chat>

Información flexible al servicio del ciudadano, transmite contenidos dinámicos, actuales y no se requiere del desplazamiento físico de los ciudadanos, únicamente conexión a internet.

EL ARTE DE SERVIR AL CIUDADANO

Compromiso con el servicio

- 🦀 En el INVEMAR nuestros colaboradores están comprometidos a brindar una atención oportuna, confiable y de calidad, que cumpla con las expectativas de quien requiera de nuestra información o de nuestros servicios, manteniendo un trato respetuoso, amable y cuidadoso para cada interacción, garantizando así una respuesta efectiva.
- 🦀 Tenemos disponibles los diferentes canales Presencial, Telefónico, Chat, PQFS, Página Web y Redes Sociales, a través de los cuales se tiene contacto con el ciudadano.

Claves del servicio

- 🦀 Analizar y atender las necesidades de información solicitadas a través de los diferentes mecanismos de interacción con los que cuenta el INVEMAR.
- 🦀 Responder las inquietudes de manera oportuna, de fondo y completa, en lenguaje claro, sencillo y cercano, para que pueda comprenderse el mensaje.
- 🦀 Brindar una atención siempre con respeto y actitud positiva.
- 🦀 Atender con amabilidad y cortesía en todo momento, empatizar y entenderlo.
- 🦀 Mejorar los canales de interacción y facilitarle la comunicación con el Instituto.
- 🦀 Asegurarse que se recibió la atención deseada.
- 🦀 Remitir al área responsable la inquietud que tenga el ciudadano y hacer seguimiento si es necesario.
- 🦀 Valorar la comunicación del ciudadano y si es una queja verla como una oportunidad para la mejora continua.

EL ARTE DE SERVIR AL CIUDADANO



Ciclo del Servicio

El ciclo del servicio es cada uno de los instantes en los cuales se interactúa con el ciudadano, comienza con el primer contacto con el cliente, continúa con cada interacción que tiene con el servicio que se le presta y termina con la experiencia que se lleva de nuestra atención.

Momentos de Verdad

Son los momentos de contacto con el ciudadano y la atención que le prestamos, que duran muy poco y marcan la diferencia en la experiencia y con el servicio; detalles, acciones, actitudes cargados de significado y de sentido, es algo único y diferente que le hace recordarnos crear una idea positiva o negativa del instituto



Momentos que marcan la diferencia

- ❖ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- ❖ Escuchar activamente y evitar interrumpir mientras habla.
- ❖ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ❖ Se compromete únicamente con lo que se pueda cumplir.
 - ❖ Ser creativo para dar una experiencia de buen servicio.
 - ❖ Es respetuoso, lo orienta con claridad y precisión.
 - ❖ Lo atiende con calidez y agilidad.
 - ❖ Mantener la cordialidad en la comunicación.
- ❖ Mantener normas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.



ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO EN INVEMAR

- ★ **Respetuoso:** valora, muestra interés y consideración, por las necesidades de los demás, cuida su comportamiento para una atención efectiva.
- ★ **Atención personal:** una forma de personalizar el servicio es conocer las necesidades, es llamar y tratar al ciudadano por su nombre.
- ★ **Confiabilidad:** Los ciudadanos quieren que la experiencia al momento de realizar una solicitud o consulta, consiga la información de manera acertada y concreta a sus inquietudes.
- ★ **Simpatía:** El trato con el ciudadano debe ser con entusiasmo, amabilidad y cordialidad.
- ★ **Trato Digno y Diferencial:** es el respeto y la consideración que se le debe a todas las personas, reconociendo sus derechos e integridad.
- ★ **Empático:** El trabajador percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- ★ **Incluyente:** aceptar y garantizar que se tenga acceso a los mismos servicios y oportunidades para todos.
- ★ **Efectivo:** hacer bien las cosas, lograr que se realicen de manera eficiente y eficaz

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO EN INVEMAR

★ **Atención rápida y oportuna:** cumplir los términos que establece la normativa aplicable y tener en cuenta las necesidades del cliente para brindar celeridad acorde su solicitud.

★ **Neutralidad:** Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar de punto a punto, sin alterar y restringir contenidos, libre de restricciones, no sesgado.

Personal bien informado: El ciudadano espera recibir de los trabajadores del INVEMAR encargados de brindar el servicio, una información completa, certera y segura respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en el Instituto.

★ **Independencia:** Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar, con autonomía sin ningún sesgo de orden político, religioso, racial u económico

Transparencia: es un principio fundamental ya que fomenta la confianza entre la ciudadanía y el instituto, promueve la participación ciudadana y previene la corrupción

MANEJO DE LENGUAJE VERBAL Y ESCRITO EN EL INVEMAR

- ★ En INVEMAR nuestros trabajadores están comprometidos con el manejo de un lenguaje claro, sencillo y cercano para la atención y servicio al ciudadano.
- ★ Atendemos las orientaciones que han sido dispuestas desde Función Pública en relación con los temas de Lenguaje Claro comprensible e incluyente y a través de las capacitaciones que se han generado en los temas con el DNP en esa materia, atendiendo la [Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos en Colombia](#) así como los [10 pasos para la comunicación clara](#)
- ★ Se procura el manejo de un estilo de redacción escrita sencillo, para mejorar la comprensión de los mensajes en general.
- ★ En la **comunicación oral** se hace énfasis en manejar un tono de voz moderado, una postura corporal adecuada, una atención activa, para mantener una conversación fluida, que reconoce la diferencia y es respetuosa con el manejo de las relaciones.

Recomendaciones generales

Evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.

Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

Mantener una comunicación fluida y respetuosa, evitar tutear al ciudadano, al igual que utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, “mi reina”, “mi niño”, “mi niña” etc.

Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Son todos los puntos, espacios y lugares, donde se hace atención presencial y los ciudadanos pueden acceder a la información servicios, asesorías, y orientaciones, donde se facilita una comunicación e interacción efectiva entre el Instituto y el Ciudadano.

Para brindar una atención con calidad, los trabajadores del INVEMAR debe tener en cuenta:

- ★ **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá respecto al trabajador y el Instituto. El trabajador debe portar **siempre** el carné que lo identifica como trabajador del Instituto en lugar visible, y mantener el vestuario institucional en buen estado y en buenas condiciones de uso, así como los elementos de protección, que sean necesarios de acuerdo con la actividad que se esté realizando.
- ★ **Comportamiento:** conducta o manera de actuar que se considera apropiada y positiva, especialmente en relación con normas morales y sociales en cualquier circunstancia.
- ★ **Expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- ★ **La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- ★ **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

- ★ **Ubicación espacial:** Todos los trabajadores del INVEMAR deben estar familiarizados con la ubicación del personal encargado de la atención al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y así mismo reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

- ★ **Puestos y lugares de trabajo:** se deberán mantener los espacios donde nos encontremos trabajando limpios, organizados y adecuados, promoviendo un ambiente seguro, productivo y agradable.

Aplicar la metodología de las 5's para mantener el lugar de trabajo de forma adecuada:

Seiri (Clasificación)
Seiton (Ordenar)
Seisō (Limpieza)
Seiketsu (Estandarización)
Shitsuke (Disciplina)



UN MOMENTO DIFÍCIL EN EL SERVICIO



Durante la atención, pueden presentarse momentos difíciles y de tensión por diferentes circunstancias como por ejemplo:

- Prestar poco interés en la necesidad del ciudadano
- Tiempo de espera prolongado en la atención y la respuesta al ciudadano
- Falta de conocimiento sin una solución proactiva.
- Un ciudadano difícil o un usuario grosero.
- No se tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud
- Una situación inusual sin saber cómo sortearla.
- Ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos



Recomendaciones generales

Cuando nos enfrentamos a un mal momento esto puede cambiar si:



- ❖ **Primero:** nos apartamos de la situación
- ❖ **Segundo:** escuchamos atentos toda la información
- ❖ **Tercero:** nos aseguramos de haber comprendido la necesidad y la incomodidad con el servicio y preguntamos si hemos comprendido claramente el disgusto
- ❖ **Cuarto:** verificamos que solución podemos llegar a darle y la resolvemos de manera proactiva
- ❖ **Quinto:** agradecemos la comprensión y nos aseguramos preguntando si hemos atendido su inquietud y si ha quedado de acuerdo con la solución que trabajamos para resolverla.

Se debe reflexionar y actuar, para mejorar la causa de la mala experiencia.

Pedir apoyo a un compañero, pedir a un superior que colabore con la atención.

Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

Solicitar respeto al ciudadano, acorde con la situación.

Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.



Atender las indicaciones de este protocolo, seguir el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



Ingreso al Instituto

El primer contacto que tiene el ciudadano cuando accede al Instituto es el **guarda de seguridad** quien debe atenderlo con todo el respeto y debe ser cuidadoso con la primera imagen y encuentro que tiene la persona que ingresa al Instituto.

Recomendaciones generales

- ✓ Tener uniforme, su dotación completa y la identificación en lugar visible.
- ✓ Saludar de manera respetuosa, amable y atenta identificar con el carné al personal interno o preguntar a los visitantes por la dependencia o evento al cual se dirige.
- ✓ Cumplir con los protocolos establecidos para recibir al **visitante**: verificar que se encuentre registrado por el área responsable de atenderlo con el nombre, documento de identidad que presente, preferiblemente la cédula con foto, para realizar el ingreso.
- ✓ Entregar el carné de visitante e informarle que debe mantenerlo en lugar visible
- ✓ Verificar si requiere atención especial y seguir los lineamientos de **atención preferencial** descritos más adelante.
- ✓ Comunicarse con la extensión y/o la **persona encargada de recibir al visitante** e indicarle donde van a recibirlo, o indicarle el lugar donde se está llevando a cabo la actividad motivo de su visita.
- ✓ Al ingreso y salida del Instituto verificar los elementos con los que ingresa y se retira e informar al ciudadano, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de todos.
- ✓ Agradecer su visita y su estadía y solicitarle el carné que se le entregó al ingresar al edificio.
- ✓ Toda persona que ingresa con automóvil al instituto debe recibir una ficha de control y ser ubicado de manera adecuada en la zona de parqueadero, donde debe respetar la señalización y las indicaciones que le sean suministradas.
- ✓ Mantener habilitado y señalizado los parqueaderos accesibles y orientar a quien tenga que hacer uso del mismo o de las rampas de acceso para su movilidad en el instituto.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Permanencia de visitantes en el Instituto

El personal encargado del visitante deberá estar atento para orientar su permanencia y proveerle lo requerido para atender la actividad que viene a desarrollar en el instituto.

Recomendaciones generales

- ✓ Saludar de manera cordial dándole la bienvenida al instituto y presentándose informándole el área a la que pertenece.
- ✓ Orientar al ciudadano hacia el lugar al que va dirigirse para ser atendido durante su estadía o acompañarlo en caso de requerir su desplazamiento hasta ubicarlo en el nuevo lugar en que va ser atendido mostrándole el área y a quien va recibirlo.
- ✓ Dedicarse en forma exclusiva a quien se está atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Tener en cuenta que se debe acompañar y/o orientar al visitante para la salida y recordarle que debe dejar el carnet que le fue entregado para su ingreso.

Recomendaciones adicionales

- ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que, usted requiere...”.
- ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✓ Atender y revisar los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ✓ Aclarar cualquier situación que se hubiere presentado durante la atención.
- ✓ Mantener un vestuario y presentación adecuada acorde con la actividad que se desarrolla en el instituto

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Pautas de Relacionamiento

Tal como lo establece la ley 1437 del 2011 artículo 20, el INVEMAR le dará prioridad a las peticiones que reconozcan un derecho fundamental cuando con su resolución se pueda evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Enfoque Diferencial

Reconoce que hay poblaciones en razón de su edad, género, orientación sexual, pertenencia étnica, si son población campesina y si se encuentran en situación de Discapacidad

De igual forma se recomienda mantener una atención prioritaria para los usuarios que presenten una situación especial tal como ser adulto mayor, mujer en estado de embarazo, niño, niña y adolescente, pertenecer a algún grupo étnico minoritario, ser una persona en condición de discapacidad o persona de talla baja y población en estado de vulnerabilidad, así como a su acompañante si lo tiene.

Además, mostrarle siempre su interés en atenderlo y de manera cuidadosa pedir si desea tener ayuda. Si la persona la acepta se debe actuar de acuerdo con las necesidades del ciudadano.

Dignificar a aquel ciudadano que ha sufrido situaciones extremas.

Cuando un periodista en ejercicio de su actividad realiza una solicitud debe tramitarse de forma preferencial de acuerdo con el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, es decir es responder a estas peticiones con mayor celeridad que a otras solicitudes.



Cuando nos visiten mujeres embarazadas y adultos mayores se les debe informar que tenemos a su disposición una atención prioritaria y que cuentan con un tratamiento de consideración y cuidado en la atención para hacer su permanencia pronta y especial, en cada detalle que requiera.

De acuerdo con la Convención Internacional de los Derechos del Niño (1989) los niños, niñas y adolescentes comprende a toda persona que es menor a los 18 años, al igual que los adultos son portadores de derechos y deben ser tratados como tal, siempre con un lenguaje claro y acorde a su edad. Algunos de los puntos a tener en cuenta son:

Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a presentar quejas y peticiones y deben ser atendidas con preferencias respecto a otros usuarios.

Se debe evitar usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros y hay que llamarlos por su nombre

Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud, queja o reclamo un tratamiento reservado

No poner en duda lo expresado por el niño, niña o adolescente y en caso de no entender, lo indicado es preguntarle nuevamente para comprenderlo mejor



ATENCIÓN PREFERENCIAL

Atención a personas con discapacidad cognitiva

Facilitar la información de una forma visual, con mensajes concretos y cortos y dejando a un lado los tecnicismos.

Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Tener paciencia tanto al hablar como al escuchar, porque las personas pueden tardar en razonar los conceptos y demás información y así mismo puede tardar en el suministro de la información

Atención a personas con discapacidad física o motora

Preguntar al ciudadano si requiere apoyo y de qué manera se le puede colaborar

Cuando la persona está en silla de ruedas hay que ubicarse mínimo a 1 metro de distancia, con el fin de evitar posiciones incómodas para esta.

Dejar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón en el mismo lugar que la persona lo dejó.

Reconocer que en el instituto se cuenta con silla de ruedas y se encuentra en la enfermería y puede ser solicitada de requerirla.



Atención a personas con discapacidad sordo auditiva, sordas o hipoacusias

Cuando nos comunicamos con una persona con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias lo visual toma mucha importancia, hay que cuidar las expresiones corporales, porque se le puede estar dando un mensaje equivocado a la persona.

Hablarle de frente a la persona, pronunciando las palabras en forma clara y pausada para facilitarle la lectura que hace de los labios, evitar taparse la boca o voltear la cara.

En caso de no entender lo que quiere decir la persona con discapacidad auditiva, se le puede solicitar que repita y si aún no se entiende el mensaje, se le puede pedir que lo escriba, pero nunca hacerle creer que se entendió si no es así.

De ser necesario se puede verificar si se cuenta con el apoyo de una persona para la traducción de lengua de señas.

Se puede usar la escritura como medio de comunicación de manera breve y concisa.

Atención a personas con sordo ceguera

Acatar las indicaciones del acompañante y/o informar a la persona que se está presente, tocando suavemente en el hombro o brazo.

Si no está seguro que el ciudadano todavía cuenta con la capacidad visual se recomienda siempre ponerse dentro de su marco de visión.

Si la persona hace uso de audífonos hay que dirigirse a ella modulando correctamente.



ATENCIÓN PREFERENCIAL

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El trabajador del INVEMAR debe:

Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete, en este último caso, solicitar apoyo al intérprete con el que cuente el Instituto

Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite



Talla Baja

Cuando en el punto de atención no se cuente con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar alguna forma en la que esta quede ubicado a una altura apropiada para hablar.

Las personas de talla baja cuentan con una madurez y hay que tratarlos de acuerdo con su edad cronológica y no como niños por su estatura.


Atención a personas en condición de vulnerabilidad

Las personas consideradas en situación de vulnerabilidad son aquellas que fueron víctimas del desplazamiento producto de la violencia, así como los desplazados por cualquier otra situación y las que se encuentran en situación de pobreza extrema. Con el fin de no re-victimizarlos y reivindicar sus derechos se sugiere escuchar atentamente y brindar orientación sin ningún tipo de prevención para con el ciudadano



CARACTERIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS



 Grupo de Interés	Descripción de los Grupos de Interés del INVEMAR
1. Comunidad Científica	Son todos los investigadores o entidades que tienen especial interés por la información y datos científicos generados por el INVEMAR; entre ellos investigadores en biología marina, química, oceanografía y demás disciplinas relacionadas; institutos u organizaciones nacionales e internacionales de investigación.
2. Sector Académico	Universidades nacionales e internacionales, colegios, y entidades como el SENA, con las que INVEMAR fomenta la capacitación y el interés en el medio ambiente marino y costero. Esto incluye su participación en programas globales como la Ocean Teacher Global Academy (OTGA).
3. Asamblea General / Junta Directiva del Instituto	Instituciones bajo la estructura regulatoria del Ministerio de Ambiente, incluyendo nuevas participaciones en Sistemas Regionales de Áreas Protegidas (SIRAP Caribe y Pacífico)
4. Entidades SINA	Todas las instituciones que hacen parte del Sistema Nacional Ambiental.
5. Político o Gubernamental	Entidades gubernamentales que contribuyen al desarrollo y regulación de las zonas marino-costeras, bajo marcos como el Decreto 1076/15
6. Órganos Judiciales y de Control	Instituciones del Estado con funciones específicas dentro del sistema de justicia y el control de la administración pública.
7. Organismos Internacionales:	Organismos globales que colaboran en proyectos relacionados con la conservación y desarrollo sostenible de zonas marino-costeras. Esto incluye convenios recientes con entidades como Ecopetrol para la conservación de ecosistemas estratégicos
8. Organizaciones de la Sociedad Civil	Organizaciones formalmente constituidas como organizaciones campesinas, consejos comunitarios, organizaciones indígenas, cabildos, resguardos, juntas de acción comunal, ONG, entre otros.
9. Sector Productivo y Financiero	Empresas nacionales e internacionales que operan en zonas marino-costeras, incluyendo puertos, industria pesquera y acuícola y financieros.
10. Comunidad de Zonas Marinas o Costeras	Actores sociales que habitan estas zonas y participan en proyectos relacionados con información del INVEMAR
11. Comunidad en General	Público nacional e internacional interesado en temas relacionados con los recursos marino-costeros.
12. Proveedores	Son las personas naturales o jurídicas que suministran bienes o servicios a la organización.
13. Trabajadores y su Grupo Familiar	Incluye al núcleo familiar directo de los colaboradores del Instituto.
14. Medios de Comunicación	Entidades interesadas en conocer y difundir información científica y ambiental



Carta de trato digno



Respetados ciudadanos:

El INSTITUTO DE INVESTIGACIONES MARINAS Y COSTERAS JOSÉ BENITO VIVES DE ANDRÉIS - INVEMAR es una Corporación Civil sin ánimo de lucro, regida por las normas del derecho privado y en especial por sus Estatutos internos, vinculada al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; cuya misión primordial es hacer investigación básica y aplicada de los recursos naturales renovables y del medio ambiente y los ecosistemas marinos y oceánicos de los mares adyacentes al territorio nacional, emitir conceptos técnicos y prestar asesoría y apoyo científico al Ministerio, entes territoriales y Corporaciones Autónomas Regionales con jurisdicción en los litorales.

El INVEMAR en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales, tiene como compromiso brindar una atención digna a los ciudadanos, prestando un servicio respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna; buscando fortalecer la relación con los ciudadanos.



...A continuación los invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales dispuestos para atender al ciudadano...



1



Respetados ciudadanos:



Sus Derechos en el INVEMAR

- 1 Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del la persona humana.
- 2 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna, de fondo y eficaz en los plazos establecidos para tal efecto.
- 3 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 4 Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos del Instituto, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 5 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores grupos con enfoque diferencial étnicos (comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueros pueblos, indígenas y tribales), víctimas del conflicto armady en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 6 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 7 Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.



2



Respetados ciudadanos:




Es fundamental que conozca sus Deberes

- 1 Cumplir con la Constitución y las leyes.
- 2 Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4 Mantener un trato respetuoso con los trabajadores del INVEMAR
- 5 Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.



3

Los deberes del instituto con relación al ciudadano



Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

Garantizar atención personal al público dentro del horario establecido para este proceso.


Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de la ley 1437 de 2011.

Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



4

Canales de Comunicación



INVEMAR tiene a disposición los siguientes canales para su atención y servicio:

Canal Presencial

Sede Principal

Santa Marta D.T.C.H., Magdalena, Colombia

Dirección: Calle 25 No. 2-55, Playa Salguero, Código postal: 470006

Teléfono: +57+60+5+4328600 Fax: +57+60+5+4328694

Permite la comunicación con las dependencias mediante extensiones: <https://www.invemar.org.co/en/web/guest/directorio-interno>

Sede Pacífico

Buenaventura

Dirección: Calle 7 #3-11 Oficina 903

Edificio Pacific Trade Center

Teléfonos: (57) +60+2+2442646 y (57) +314 592 6796

Sede Cispatá

San Antero

Dirección: Estación CVS

Vereda Amaya

Teléfono: 320 683 7654

Horario de atención:

Lunes a Viernes: **Mañana:** 7:30 am - 11:30 pm **Tarde:** 1:30 pm - 5:00 pm

Correo Electrónico

Correo de contacto: correspondencia@invemar.org.co

Notificaciones Judiciales: njinvenmar@invemar.org.co

Canales Virtuales

Información flexible al servicio del ciudadano, transmite contenidos dinámicos, actuales y no se requiere del desplazamiento físico de los ciudadanos, únicamente conexión a internet.

Sitio Web:

<https://www.invemar.org.co/>

Redes Sociales

Facebook: [invemar.org.co](https://www.facebook.com/invemar.org.co)

Instagram: @Invemarcolombia

X: @Invemarcolombia

LinkedIn: <https://co.linkedin.com/company/invemar>

Sistema PQFS

Enlace en línea de Peticiones, Quejas, Felicitaciones, Sugerencias o Denuncias

Link: <http://www.invemar.org.co/pqfs>

Sistema CHAT

Mensaje en línea de pronta respuesta Enlace: <https://workflow.invemar.org.co/Forms/Chat>

5

Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía
Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras
"José Benito Vives de Andrés" – INVEMAR
PT-COM-1; versión 3

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios del instituto, la dependencia responsable y el contacto. En la página web del INVEMAR puede encontrar información de apoyo.
- Seguir los guiones establecidos al responder: Contestar con el saludo, nombre del área, y de la persona que contesta
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada
- Saber usar todas las funciones del teléfono. Para transferir una llamada a otra dependencia oprima *41 y digite el número de la extensión.



- **El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje.** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones enunciadas anteriormente.
- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente



PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

El sistema de peticiones, quejas, felicitaciones, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos.

Se ingresa a través de la página web en el siguiente enlace <https://workflow.invemar.org.co/Forms/serviciosCiudadanos> , luego debe ingresar una vez ingrese debe diligenciar el formulario que le aparecer

Tome en cuenta lo siguiente:

- ♦**Pregunta o petición:** Cualquier persona puede presentar solicitudes respetuosas y presentar interrogantes de manera verbal o escrita sobre temas científicos y de gestión del ámbito del objeto social institucional, con el fin de obtener una solución efectiva y oportuna.
- ♦**Queja o reclamo:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con el desarrollo de las actividades institucionales.
- ♦**Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Instituto
- ♦**Felicitación:** Manifestación de satisfacción por las actividades realizadas por el Instituto
- ♦**Denuncia:** Mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos públicos a cargo del INVEMAR.

En INVEMAR la solicitud que se recibe es radicada y se tramita a través de los responsables de dar respuesta de manera la cual debe ser oportuna, de fondo y en lenguaje claro, cercano y sencillo al ciudadano, cumpliendo con los **términos de Ley así:**

DERECHOS DE PETICIÓN	
Términos para resolver	
Regla general (cualquier petición), incluye quejas, sugerencias y felicitaciones	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo	30 días hábiles siguientes a su recepción
Entre autoridades las autoridades o ante los particulares que ejercen funciones públicas	10 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitados por los Congresistas a los/as funcionarios/as competentes para expedirlos/periodistas y otros órganos de control de acuerdo con la ley que invoquen	5 días hábiles siguientes a su recepción.
Traslados	5 días hábiles siguientes a su recepción.

DEBERES PARA LA ADECUADA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES

Previendo las necesidades especiales de las personas con discapacidad y asegurando, especialmente, que la comunicación y la movilidad estén garantizadas en situaciones de crisis, el INVEMAR está en la obligación de diseñar un plan de evacuación tomando en cuenta lo siguiente:

- Verificar el ancho y el peso de las puertas en caso de que éstas hagan parte de las rutas de evacuación. Esto facilitará la evacuación de personas mayores, personas con discapacidad física y niños.
- Es importante que los brigadistas o las personas que hayan sido delegadas para atender emergencias den prioridad a los ciudadanos con discapacidad que se encuentren presentes y escuchen sus indicaciones sobre el tipo de ayuda que requieren.
- Garantizar que la mayoría de los trabajadores del INVEMAR tengan un conocimiento básico acerca de las reglas esenciales para la atención a personas con discapacidad.
- Realizar simulacros de evacuación, teniendo en cuenta las posibles situaciones que se puedan presentar, bien sea que estén o no personas con discapacidad, bajo el contexto real de las instalaciones del instituto.

- El INVEMAR cuenta con una señal luminosa de emergencia en el Centro de Documentación "Iván Enrique Caycedo Lara" (CDO), esta funciona como alarma para las personas con discapacidad auditiva.

- Igualmente en los baños del primer piso del lobby principal se cuenta con un botón de pánico para atender emergencias que se pudieran presentar y una luz exterior que alerta sobre la situación.



CENTRO DE RELEVO

El Centro de Relevo es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevo se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet.

Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, o la consulta y solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes, con quienes interactúan. Se pueden relevar todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación.

El servicio del Centro de Relevo está disponible de lunes a domingo, incluyendo festivos, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Puede acceder a través de la página: <http://www.centroderelevo.gov.co>



DEBERES PARA GARANTIZAR ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

- INVEMAR se encuentra comprometido con realizar los ajustes pertinentes a las normas, reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad y promover el Diseño Universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de los ciudadanos con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el Decreto 1538 de 2005.
- INVEMAR cuenta con baños para personas con discapacidad en cada uno de los 5 pisos que conforman el edificio principal y así mismo en los auditorios.
- Mantener los espacios adecuados libres de posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros). Desde el momento que una persona con alguna discapacidad ingresa al INVEMAR se le asigna un acompañante en caso de que esta no cuente con uno, con el fin de darle las indicaciones pertinentes y evitar el choque con algún obstáculo que se pueda encontrar.
- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad
- Permitir el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran, así como el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegos. Es necesario para el acceso de animales, hacerse responsable del cuidado de los espacios para que el lugar que transitan se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores y por cualquier incidente que llegara a presentarse.



DEBERES PARA GARANTIZAR ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

REDES SOCIALES

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Las redes sociales del INVEMAR son: Facebook: <https://www.facebook.com/invemar.org.co> ,
Instagram: @invemarcolumbia, X: <https://x.com/invemarcolumbia>



CORREO ELECTRÓNICO

Recomendaciones generales

- El trabajador es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar al instituto.
- Seguir el protocolo establecido por el INVEMAR con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no al correo personal de un trabajador.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial del INVEMAR.
- Analizar si la solicitud compete al INVEMAR; de lo contrario, trasladar a la entidad correspondiente. En caso de no poder hacer lo anterior, se debe informar al ciudadano que no es posible brindarle una respuesta a su solicitud dado que no le corresponde a la entidad.



ORIENTACIONES PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES

- Invemarino para la realización de eventos institucionales dejamos a consideración algunas orientaciones, dependiendo del rol que se cumpla para la actividad que se desarrolle en nuestras instalaciones o fuera de ellas. Recuerda cuidar nuestra imagen corporativa en cada detalle.

Cómo Anfitrión

- Contar con una planeación adecuada donde esté claro el objetivo, los invitados, el formato, los requerimientos, para el normal desarrollo del evento y al finalizar hacer el análisis y la evaluación del evento.
- Tener informadas a las diferentes áreas involucradas de cada detalle para el desarrollo adecuado del evento, contar con los contactos en caso de tener un requerimiento inesperado
- Antes de iniciar verificar o hacer una lista de chequeo para que todo esté organizado y listo para poder comenzar el evento, disposición de cada uno de los espacios correcto, material audiovisual funcionando adecuadamente, personal organizador del evento listo con roles claros y definidos, correcta utilización de la imagen del evento dispuesta de manera adecuada y visible durante el transcurso del evento.
- Iniciar el evento a la hora prevista y solo de ser necesario dejar un tiempo de instalación prudente para comenzar el evento el cual debe recuperarse a lo largo de la actividad para lograr terminar en el tiempo estimado, respetando el tiempo de los participantes.
- Recibir a todos sus participantes y estar atento hasta finalizarlo para despedirlos y saber que todos recibieron el material que se tuvo previsto y de quedar pendiente la entrega del mismo, realizarla durante un período de máximo un mes después de realizado el encuentro.
- Llamar a la persona por su nombre respetando el cargo o dignidad, y si se tienen previstas escarapelas, habladores o tarjetas para la ubicación, estos deben estar en el lugar adecuado.
- Presta cuidado a cada uno de los detalles y está atento a las necesidades de los invitados
- Programar el evento y todos los detalles de logística acorde con las capacidad instalada.

Cómo Invemarino Participante

- Se acredita como Invitado participante del evento y se integra
- La puntualidad muestra nuestro compromiso e interés en la actividad
- Si observa algún detalle por mejorar acude al anfitrión para poder resolverlo.

Cómo Invemarino No Participante

- Saluda a las personas que te encuentres visitando nuestras instalaciones, recuerda que es parte de la imagen.
- Si encuentras un invitado externo que necesite orientación ayúdalo o guíalo con una persona que lo pueda direccionar.
- Recuerda que el servicio de Catering (Café y Refrigerio) y el Almuerzo, está planeado únicamente para los invitados al evento, si no estás incluido en la actividad colabora con la organización de los anfitriones.

REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS



REFERENCIAS

- Manual de rendición de cuentas, DNP
- Protocolos de Servicio al Ciudadano, DAFP
- Protocolos de Servicios de atención al ciudadano DNP 2013
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente
- Protocolos de servicio al ciudadano Parques Nacionales
- Protocolos de servicio al ciudadano Ministerio de Educación

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- DZ-COM-3 DIRECTRIZ PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
- PR-AYC-2 TRÁMITE DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
- PR-COM-2 SISTEMAS DE PREGUNTAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES



FLUJO DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaborado por:

Catherine Alexandra Beltrán Cruz

Cargo:

Coordinación de Comunicaciones – Profesional

Revisado por:

Ana Milena Saade Ropaín

Cargo:

Jefe Oficina Jurídica

Aprobado por:

Jesús Antonio Garay Tinoco

Cargo:

Director General (e) INVEMAR

Fecha de implementación
(aplica para copias distribuidas
en formato físico o PDF)

Fecha: 30/10/2025