



# **Informe de Preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias PQFS Canal Página Web del Instituto**

## **Tercer Trimestre 2.017**

**Julio 01 a Septiembre 30 de 2017**

**Coordinación de Comunicaciones**

*Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras  
José Benito Vives de Andréis*

# Presentación

El INVEMAR, presenta el informe consolidado de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas y atendidas por el instituto a través de su página web durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y 30 de septiembre, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014,) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el tercer trimestre de 2017 en materia de cumplimiento a las PQFS.

# CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL PQFS

## APLICATIVO PÁGINA WEB

El INVEMAR tiene a disposición de la ciudadanía un canal virtual para el acceso a los trámites, servicios y/o información del instituto, donde se presta un servicio oportuno y se da respuesta adecuada al ciudadano.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQFS presentadas ante la Entidad durante el trimestre a través del link de la página web, discriminadas por modalidad de petición, oportunidad de la respuesta y dependencia que trámite. Se realiza un análisis de acuerdo al contenido de las preguntas/peticiones, quejas, felicitaciones y sugerencias que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Virtual	Aplicativo Página Web	<a href="http://www.invemar.org.co/web/guest/pqsf">http://www.invemar.org.co/web/guest/pqsf</a>	Activo 24 horas, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan durante los días hábiles.

# PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB



## TOTAL RECIBIDO PQFS



El INVEMAR ha recibido 6 a través de la página web un total de 20 inquietudes así: en el primer trimestre 7, en el segundo trimestre 7 y 6 en el tercer trimestre las cuales fueron atendidos en su totalidad de manera oportuna. La gráfica evidencia la interacción que se ha tenido con la comunidad en cada trimestre

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR TRIMESTRE		
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO
Petición/pregunta	7	6	6
Sugerencia	0	1	0

De acuerdo con el tipo de solicitud elegido por el peticionario, el INVEMAR recibió a través del sistema en línea para atención al ciudadano de la página web las siguientes solicitudes:

- ❖ Primer trimestre: 7 peticiones/ preguntas
- ❖ Segundo trimestre: 6 peticiones/preguntas - 1 sugerencia
- ❖ Tercer Trimestre: 6 peticiones/preguntas

# PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB



MES	ID	TIPO DE SOLICITUD	TEMA	ENTIDAD	SECTOR	TIPO DE CONSULTA
ENERO	621	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	Educativo	Consulta de pasantía
FEBRERO	622	Pregunta	Programas de Pasantías	Universidad de Antioquia	Educativo	Consulta pasantía
	623	Pregunta	Otros	Independiente	Otro	Solicitud de Información competencia de otra entidad
	624	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad de los Andes	Educativo	Solicitud de Información competencia de otra entidad
MARZO	625	Pregunta	Otros	Universidad de Cartagena	Educativo	Solicitud información de proyectos
	626	Pregunta	Calidad Ambiental Marina y Costera	Universidad de los Andes	Educativo	Solicitud de Información competencia de otra entidad
	627	Pregunta	Otros	Universidad de Ibagué	Educativo	Información general
ABRIL	628	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Corpamag	Político o gubernamental	Certificación laboral
MAYO	629	Pregunta	Geociencias Marinas y Costeras	Universidad Cooperativa de Colombia	Educativo	Solicitud de Información de Proyectos
	630	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Docente Catedra	Educativo	Solicitud Charla Académica
	631	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Particular	Comunidad	Consulta sobre beneficio de los proyectos
	632	Pregunta	Otros		Otro	Certificación de Pasante
JUNIO	633	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Intelligent Businesses Sas	Comunidad	Información general del Instituto
	634	Sugerencia	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Instituto Nacional de Vías	Político o gubernamental	Solicitud de información de proyectos
JULIO	635	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Unimag	Educativo	Consulta pasantía
	636	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad de Medellín	Educativo	Información general del Instituto
	637	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos		Comunidad	Información general del Instituto
	638	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad de Nariño	Educativo	Consulta sobre proveedores
SEPTIEMBRE	639	Pregunta	Biodiversidad y ecosistemas Marinos	Universidad de Antioquia	Educativo	Consulta de pasantía
	640	Pregunta	Programas de Pasantías	Universidad de Cundinamarca	Científico	Consulta de pasantía

# **PREGUNTAS QUEJAS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PQFS PÁGINA WEB TIPO DE CONSULTA**



**El INVEMAR respondió a la comunidad a lo largo de este año los siguientes inquietudes:**

- ✓ Interés en realizar pasantías
- ✓ Consulta de las publicaciones
- ✓ Información general del instituto
- ✓ Solicitud de Certificaciones laborales
- ✓ Información de protección costera
- ✓ Información de proveedores.