

Bogotá D.C., 27 de Abril de 2015

1.1

Doctora  
**LUZ MARINA MANTILLA CÁRDENAS**  
Directora General  
**Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI**  
Leticia, Amazonas.

**Ref: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS**  
Período: Enero a 31 de Marzo de 2015

Respetada doctora Luz Marina:

De manera atenta, y de conformidad con la función asignada a esta Oficina de ejercer control y seguimiento a la recepción, trámite y respuesta de las QUEJAS y RECLAMOS presentadas por los usuarios internos y externos del Instituto SINCHI, me permito informarle que:

En el período comprendido entre el 1º de Enero y el 31 de Marzo de 2015, se recibieron las siguientes quejas, peticiones o reclamos, de acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, fundada en la revisión diaria que se realiza del correo electrónico institucional y del buzón previsto en la web para recolectar tales inquietudes de los usuarios y de los reportes que le llegan desde las Coordinaciones de las diferentes Sedes Institucionales y de la Oficina Jurídica:

1. El Consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT vuelve a presentar queja el día 18 de febrero de 2015, mediante comunicación N° 267600 de 17 de febrero de 2015, en donde el quejoso pone en conocimiento de la Oficina Asesora de Evaluación Interna del Instituto SINCHI el hecho que en dos oportunidades previas, desde el mes de agosto de 2014, han solicitado al Instituto SINCHI - Unidad de Recursos Humanos, que se sirvan certificarles los aportes pensionales de la extrabajadora NORMA ELSA GUEVARA ALARCÓN sin obtener respuesta

a su petición, lo cual indican les afecta sustancialmente y señalan que se han desconocido los términos de respuesta establecidos en la ley de reconocimiento de prestaciones.

Tal y como se precisó en el informe anterior, con fecha 31 de octubre de 2014, ésta oficina da traslado la queja de 29 de Octubre de 2014 a la Subdirección Administrativa y Financiera, quien a través de la Unidad de Apoyo Recursos Humanos, brinda la respuesta pedida, la cual se anexó al pasado informe.

Ahora bien, con relación a esta reiteración de queja, luego de hacer las indagaciones respectivas con la Subdirección Administrativa y Financiera, la Oficina Asesora de Evaluación Interna brinda contestación al Consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, la cual se anexa al presente informe, en donde se les explica que luego de efectuarse un seguimiento y estudio completo a todas la Comunicaciones a que hace referencia las cuales se identifican por los números 259324 - 262489 - 265567 y 267600, se concluye que todas son una misma petición, presentada en diferentes fechas sin modificar su texto, cambiando solo la fecha y el número de comunicación, y que a pesar de ello, todas han sido contestadas oportunamente por el Instituto SINCHI y se les ha reiterado la necesidad de presentar una legitimación adecuada para obtener la información personal reservada de una extrabajadora de la COA.

Por ello se les conmina en tal respuesta, a que se abstengan de continuar generando este continuo desgaste institucional con una multiplicidad de peticiones idénticas presentadas en diferentes fechas, hasta tanto no demuestren fehacientemente que cumplen con los requerimientos legales para efectuar y obtener información laboral de terceras personas, esto es, anexando a su petición los documentos que le provean de legitimación para hacer tales peticiones y obtener tales documentos.

2. Se recibió un Derecho de Petición elevado por el Doctor JULIO PASCUAL MARTÍNEZ CRUZ, en su calidad de Secretario de Gobierno y Asuntos Sociales de la Gobernación del Amazonas, recibido el 17 de marzo de 2015, en donde solicita “una relación de los recursos provenientes de cooperantes internacionales para el desarrollo de proyectos y/o programas dentro del Departamento del Amazonas en la que se resalte el nombre del proyecto, recursos recibidos y año de ejecución del mismo a partir del 2013”.

Tal petición fue recibida en la Sede Principal Leticia y remitida oportunamente a la Subdirección Administrativa y Financiera donde se realizaron las indagaciones pertinentes y se brindó la información solicitada mediante oficio fechado el 25 de marzo de 2015, con Radicación N° 150 de 27 de marzo de 2015, el cual se anexa al presente informe.



Instituto  
amazónico de  
investigaciones científicas  
**SINCHI**



MinAmbiente  
Ministerio de Ambiente  
y Desarrollo Sostenible

Los usuarios externos continúan ofreciendo, a través de la página web y correos institucionales, sus servicios profesionales y así mismo, elevan consultas sobre el quehacer institucional.

Ahora en términos generales, el trámite que tiene dispuesto el Instituto SINCHI para cuando llegue una petición, queja o reclamo es el siguiente: al llegar una petición, queja o reclamo, por cualquier medio (físico o electrónico) la Subdirección Administrativa y Financiera, se encarga de direccionarlas al área que sea la responsable de darle la contestación adecuada a las mismas, así las cosas, si es de su competencia, da respuesta a las solicitudes elevadas, sino, las traslada a los trabajadores responsables quienes deben proporcionar la respuesta, acorde con los requerimientos, ocupándose la Subdirección de hacer un seguimiento al trámite oportuno dado a las mismas.

Es necesario precisar que, según la información suministrada a la Subdirección Administrativa y Financiera por los Coordinadores de Sedes y Sub Sede del Instituto SINCHI y por la Web Master y la Unidad de Apoyo Jurídica, en el período en mención, no se recibieron, ni reportaron novedades con el asunto que nos ocupa, fuera de las indicadas antes.

Cordial saludo,

*Original Firmado*

**ANGELICA MARIA CASTRO ACOSTA**  
Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI  
**Jefe Asesora Oficina de Evaluación Interna**

ANEXO: Lo indicado en .... folios útiles y escritos.

AVV

C.C. Doctor Carlos Alberto Mendoza – Subdirector Administrativo y Financiero.



**Investigación científica para el desarrollo sostenible de la región Amazónica Colombiana**

Sede Principal: Av. Vásquez Cobo entre Calles 15 y 16, Tel:(8)5925481/5925479–Tele fax  
(8)5928171 Leticia–Amazonas

Oficina de Enlace: Calle 20 No. 5-44 PBX 444 20 60 Fax 2862418 / 4442089 Bogotá

[www.sinchi.org.co](http://www.sinchi.org.co)

