

Bogotá D.C., 01 de Octubre de 2012

1.1

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

**Ref: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS**  
Período: Julio – Septiembre de 2012

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 Julio y el 30 de Septiembre de 2012, no se recibió queja o reclamo alguno, directamente o a través de la página web del Instituto SINCHI. Lo anterior, 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, con base en las cuales, la Subdirección mencionada, se encarga de direccionarlas diligentemente 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.

Los usuarios externos continúan ofreciendo, a través de la página web, sus servicios profesionales y consultando sobre el quehacer institucional.

Al recibir una Queja o Reclamo la Subdirección Administrativa y Financiera, si es de su competencia, da respuesta a las solicitudes elevadas, sino traslada las mismas a los trabajadores responsables quienes proporcionan la respuesta, acorde con los requerimientos.

Es necesario precisar que los Coordinadores de Sedes en el período en mención, no reportaron a la Subdirección Administrativa y Financiera ninguna novedad relacionada con el asunto que nos ocupa. Así mismo en la Unidad de Apoyo Jurídica no se reportó ninguna novedad al respecto

Cordial saludo,

*Original Firmado*

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

AVV

C.C. Doctora Rosario Piñeres Vergara – Subdirectora Administrativa y Financiera.