

Bogotá D.C., 2 de Enero 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: Octubre – Diciembre de 2014

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 Octubre al 31 de Diciembre de 2014, 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.

1. Queja presentada por el Consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT el día 29 de octubre de 2014, mediante oficio fechado el día 28 de igual mes y año, 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 les afectando sustancialmente y se han desconocido los términos de respuesta establecidos en la ley de reconocimiento de prestaciones.

Con fecha 31 de octubre de 2014, ésta oficina da traslado de la misma a la Subdirección Administrativa y Financiera, quien a través de la Unidad de Apoyo Recursos Humanos, brinda la respuesta pedida, la cual se anexa al presente informe.

2. Queja presentada por el Señor Luis Eduardo Rivera Martínez, contratista del Instituto SINCHI el día 19 de noviembre de 2014, mediante correo electrónico, la cual fue remitida por esta Oficina Asesora a la Subdirección Administrativa y Financiera, junto con un informe del caso, el día 24 de noviembre de 2014, quien dio respuesta a la misma el 11 de diciembre de 2014, la respuesta se anexa al presente informe.

Los hechos verificados por la Oficina Asesora de Evaluación Interna se resumen a continuación:

El Señor Luis Eduardo Rivera Martínez fue contratado por el Instituto SINCHI mediante Orden de servicio N°173 de 2014, fechado 10 de septiembre de igual año, para “Realizar una propuesta para formular un proyecto de clave electrónica para todos los países de la cuenca Amazónica, Ajustar la propuesta de acuerdo con las recomendaciones del equipo técnico del proyecto del Brasil y Colombia.”, por valor de \$7.500.000,00, en 2 pagos cada uno por \$3.750.000,00 contraentrega de cada uno de los 2 productos pactados.

Mediante correo electrónico de fecha 19 de noviembre de 2014 a las 10:16 a.m., manifiesta: “Quiero manifestar nuevamente mi inconformidad por el tiempo otorgado para tramitar un pago a mi nombre, el cual fue radicado el día 5 de noviembre de 2014 y hasta el día de hoy completa 15 días sin hacerse efectivo. Le agradezco mucho su comprensión, esperando que se dé pronta solución a este inconveniente del cual me veo afectado como contratista.”

Frente a tal queja, se adelantaron las averiguaciones pertinentes por la Oficina Asesora de Evaluación Interna y se encuentra que en la carpeta contractual, obra certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato, Biólogo Dairon Cárdenas, fechada 4 de noviembre de 2014, la cual fue radicada en correspondencia el 5 del mismo mes y año a las 15:23 pm. para ser tramitada a la Unidad de Apoyo Jurídica, quien recibe los documentos y procede a su verificación y revisión, luego de lo cual, vía correspondencia interna, remite los documentos a la Unidad de Apoyo Contabilidad para la causación del gasto, el día viernes 7 de noviembre de 2014 a las 4:37 p.m., pero en tal Unidad requerían para causarlo los soportes de pago de ARL emitidos por la Unidad de Apoyo Recursos Humanos, en donde se verifica que el Instituto ha pagado la ARL, para hacer el respectivo descuento al contratista, y sin tales soportes no se puede proceder a la causación.

El 5 de noviembre a las 2:34 p.m. la Unidad de Apoyo Contabilidad solicita por primera vez los soportes mencionados a la Unidad de Apoyo Recursos Humanos, tal petición fue reiterada el día 10 de noviembre a las 9:11 a.m. Pero los soportes de pago de ARL, desde la Unidad de Apoyo Recursos Humanos, sólo fueron recibidos mediante correo electrónico por el Jefe de la Unidad de Apoyo Contabilidad el día 12 de noviembre de 2014 a las 2:37 p.m. tal y como consta en el soporte anexo.

Luego de recibido el soporte mencionado, la Unidad de Apoyo Contabilidad lo tramita, hace la causación requerida y lo envía para su pago a la Unidad de Apoyo Tesorería el día 13 de noviembre a las 12:20 p.m.

La Unidad de Apoyo Tesorería, procede a gestionar el pago en estudio el cual se hace efectivo el día 19 de noviembre de 2014 a las 12:31 p.m., según consta en el comprobante de pago que me permito anexar fotocopiado al presente informe, por valor de \$3.696.090,00 pesos m/cte, esto es el mismo día que el quejoso interpone la presente queja.

Por todo lo verificado, este Despacho considera fundada la inconformidad presentada por el contratista Rivera Martínez, debido a que hubo demoras en comunicaciones internas del Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI, para el pago de la obligación mencionada.

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 por los Coordinadores de Sedes y Sub Sede del Instituto SINCHI, en el período en mención, no recibieron, ni 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 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. Doctor Carlos Alberto Mendoza – Subdirector Administrativa y Financiera.