

Bogotá D.C., 30 de octubre 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: 1 de Julio a 30 de Septiembre 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 Julio y el 30 de Septiembre de 2015, no se recibieron 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.

Por otra parte, los usuarios externos del Instituto SINCHI continúan ofreciendo, a través de la página web y correos institucionales, sus servicios profesionales y así mismo, elevan consultas sobre el quehacer institucional.

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.

Cordial saludo,

Original Firmado

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

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