



Instituto
amazónico de
investigaciones científicas
SINCHI

Programa de Transparencia y Ética Pública 2023



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE**

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo del programa.....	4
3. Alcance.....	4
4. Valores Institucionales.....	4
5. Fundamento normativo.....	5
6. Componentes.....	6
6.1 Mapa de riesgos de corrupción.....	6
Líneas de defensa Institucional frente a la Gestión del Riesgo.....	10
6.2 Racionalización de trámites.....	10
6.3 Rendición de cuentas.....	11
6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	12
6.5 Participación ciudadana.....	18
7. Iniciativas adicionales.....	19
8. Anexos.....	21

1. Introducción

El Decreto 2195 de 2022, modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, que determina:

Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. Este programa contemplará, entre otras cosas:

- a. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.
- b. Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;
- c. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;
- d. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;
- e. Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;
- f. Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.

Razón por la cual, el Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI se compromete a luchar contra la corrupción, y en este documento define las estrategias y compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus trabajadores y contratistas.

Estrategias consideradas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- Mapa de riesgos de corrupción del Instituto
- Medidas concretas para mitigar esos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI, fórmula para la vigencia 2023 el presente documento “*Programa transparencia y ética pública*, anteriormente llamado “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano en el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en las leyes, con el propósito de fortalecer el desarrollo de su objeto misional y de contribuir en la construcción de un Estado colombiano, basado en la generación de una adecuada confianza ciudadana en las instituciones que lo conforman, a través de una administración: eficiente, eficaz, efectiva y transparente de tales instituciones, que brinde confianza a la ciudadanía para participar, intervenir y beneficiarse de la administración pública, logrando la efectividad de sus derechos.

A partir de esto, el Instituto presenta este plan para la vigencia 2023 incluyendo las acciones que se deben mantener, con el propósito de controlar actos de corrupción que puedan afectar el desarrollo misional.

2. Objetivo del programa

Adoptar medidas concretas de identificación, seguimiento, evaluación y control oportuno de los riesgos de corrupción y fortalecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano durante la vigencia 2023, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2195 de 2022, aplicando los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, con el propósito de hacer del Instituto una Entidad que lucha contra los posibles actos de corrupción.

3. Alcance

El Programa transparencia y ética pública del Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI, debe ser aplicado en todas las sedes, subsedes y estaciones de trabajo institucionales, por parte de todos los trabajadores de planta y contratistas, en el desarrollo de sus funciones o del objeto de sus contratos.

4. Valores Institucionales

- **Honestidad:** Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol en el Instituto y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia para optimizar el uso de los recursos asignados.
- **Justicia:** Actuó con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

5. Fundamento normativo

El Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, bajo el soporte legal que se encuentra relacionado en el documento ([P7-015 matriz de requisitos legales](#)) y de toda aquella normativa aplicable al Instituto:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción – por la cual se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- Decreto 124 de 2016 “por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015”.
- Decreto 1499 de 2017 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión).
- Decreto 612 de 2018 “Por la cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del Estado”.
- Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

- Ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Ley 2195 de 2022 "por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".

6. Componentes

6.1 Mapa de riesgos de corrupción

En este componente se efectúa la identificación de los riesgos de corrupción, el análisis, la determinación de la probabilidad de materialización de los riesgos identificados, la valoración de los riesgos de corrupción estableciendo los controles pertinentes, la política de administración de los riesgos de corrupción previamente identificados, el seguimiento de los riesgos detectados, con el fin de mantenerlos adecuados y coherentes con la realidad institucional y el mapa de riesgos de corrupción.

La construcción del mapa de riesgos está relacionada con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto, de esta manera se puede realizar integración de los riesgos de corrupción y los demás riesgos institucionales a fin de poder generar trazabilidad de la valoración de cada uno con sus respectivos planes de manejo y la evaluación periódica que realiza la Oficina Asesora de Evaluación Interna.

La Oficina Asesora de Planeación lidera la construcción y consolida los mapas de riesgos de proceso y de corrupción, da a conocer la política, la metodología de gestión del riesgo y los mapas mediante espacios periódicos de capacitación y otros mecanismos de socialización.

¿Qué es el riesgo de corrupción?

Es la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Fuente: Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

Construcción del mapa de riesgo de corrupción:

Para iniciar con la construcción del mapa de riesgos, el Instituto elaboró el documento [P10-032 Plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades](#), a fin de formular y dotar al Instituto de las políticas requeridas para responder a los riesgos seleccionados y alienados a la matriz de riesgos institucional integrada.

El referente para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto SINCHI, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFFP.

Para los Riesgos de Corrupción identificados, las acciones que la Alta Dirección tomará para su administración se deben centrar en:

- **Evitar el riesgo:** Tomando las medidas encaminadas a prevenir su materialización (cambios sustanciales, al interior de los procesos, por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas).
- **Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención).
- **Compartir el riesgo:** Se reduce la probabilidad o el impacto del riesgo, transfiriendo o compartiendo una parte del riesgo. Con la precisión de que los riesgos de corrupción, se pueden compartir, pero no se puede transferir su responsabilidad.

Administración de los riesgos de corrupción:

El Instituto SINCHI cuenta con la política de integral de gestión y autocontrol orientada a la gestión del riesgo, la cual está alineada con la planificación estratégica del Instituto, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

El mapa de riesgos de corrupción del Instituto podrá ser visualizado a través de la página web de la entidad. (<https://www.sinchi.org.co/informacion-adm>).

Política de gestión de calidad, riesgos y control interno:

La Dirección Estratégica establece, implementa y mantiene la política integral de gestión con el propósito de cumplir con los requisitos aplicables de gestión de calidad, control interno y gestión de riesgos, asegurando el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Contribuir al desarrollo sostenible de la región amazónica: Generando información, ampliando, consolidando el conocimiento científico, innovando y transfiriendo tecnologías adecuadas a las condiciones de la amazonia colombiana, para la región y el país.
- Aumentar la satisfacción de los clientes: Identificando, controlando los riesgos y mejorando continuamente los procesos, asegurando la excelencia en los resultados de las investigaciones y el logro de los objetivos misionales.
- Optimizar el uso de los recursos disponibles: Mejorando el uso de la tecnología, aumentando la competencia, compromiso, ética y autocontrol del talento humano y ampliando la capacidad científica y profesional del instituto, asegurando la reproducibilidad de los métodos utilizados en laboratorios y utilizando los recursos tecnológicos apropiados para la transferencia del conocimiento obtenido.
- Mejorar el desempeño institucional: Extendiendo el uso de indicadores de desempeño operacional, propiciando la comunicación interna y externa para la toma de decisiones participativa, así como el mejoramiento continuo individual e institucional.

Actualmente, el Instituto administra 5 situaciones susceptibles de corrupción, de un total de 43 riesgos identificados en la matriz institucional de riesgos, los cuales están asociados a los siguientes hechos:

- Decisiones para obtener beneficios particulares.
- Uso indebido de la información o bienes institucionales
- Manipulación de documentos internos.
- Destinación de recursos a actividades distintas a la labor institucional.
- Modificación de informes.

Acciones de prevención al riesgo de corrupción

Contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido, se revisa y consolida el desarrollo de las siguientes actividades:

- **Canal de comunicación abierto:** Se dispone de página web, redes sociales, líneas telefónicas y sedes físicas para recibir denuncias de ciudadanos o trabajadores frente a los posibles actos de corrupción que conozcan.

- **Informes de cumplimiento:** Realizar un análisis y revisión periódica y oportuna de los productos entregados por los contratistas a fin de retroalimentar la información y los resultados de los proyectos.
- **Gestión de calidad en los procesos:** Revisar de manera periódica y oportuna los documentos que soportan los ingresos en las bases de datos.
- Implementar una **cultura de profesionalización del personal.**
- Entregar oportunamente la información que se va a transmitir, revisada y avalada por los técnicos autorizados en la materia.
- **Revisión por la Alta Dirección:** Desde la Dirección General se brinda el respaldo adecuado al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría a los procesos y a las evaluaciones de detecciones de mejora que quedan como resultado de tales ejercicios.

La consolidación de la metodología descrita para identificar y controlar los riesgos será monitoreada por la Oficina asesora de planeación en las fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre mediante el documento [P10-032 en su anexo 1. Matriz integrada de riesgos](#) y tendrá verificación por parte de la Oficina asesora de evaluación interna, quien de manera cuatrimestral emitirá los informes de revisión y evaluación para publicarlos en la página web con iguales cortes, haciendo uso del modelo de seguimiento [Anexo 6 Matriz de seguimiento mapa riesgos de corrupción, de la guía de riesgos del DAFP 2018.](#)

La matriz de Riesgo de Corrupción del Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas – SINCHI, se anexa al presente plan y se mantiene publicado en la página web del Instituto. (Link <https://www.sinchi.org.co/informacion-adm>).

Actividades principales formuladas para la vigencia 2023

- Revisar y actualizar los riesgos de corrupción con el apoyo y participación de los líderes de proceso.
- Realizar la revisión y seguimiento a los controles definidos en el mapa de riesgos.
- Publicar los informes de seguimiento del programa de transparencia y ética pública.
- Garantizar la publicación de convocatorias abiertas en la página web y sus resultados.
- Ejecutar plan de auditorías internas a los procesos, que permitan realizar un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad con el propósito de detectar y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejora continua.
- Socializar la actualización de las tablas de retención documental.

- Socializar y revisar en el comité de gestión y desempeño el seguimiento oportuno a las actividades requeridas por ley.

Líneas de defensa Institucional frente a la Gestión del Riesgo

Primera línea de defensa: Esta línea busca implementar la metodología de gestión del riesgo para mitigar los riesgos en la operación, reportando a la segunda línea sus avances y dificultades. Para el Instituto corresponde a los operadores de las actividades institucionales (trabajadores o contratistas), a los coordinadores de proyectos y a los líderes de proceso.

Segunda línea: Esta línea busca difundir y asesorar a los equipos de trabajo sobre la metodología de gestión del riesgo y acompañar los planes de tratamiento de riesgo identificados en todos los niveles de la entidad, de tal forma que se asegure su implementación. Para el Instituto corresponde a los Líderes de proceso, Coordinadores de Proyecto, Jefes de Oficinas de Apoyo y a la Oficina Asesora de Planeación, quien, además, apoya la realización de ajustes y modificaciones al mapa de riesgos institucional y de corrupción de acuerdo con las necesidades, observaciones y propuestas que presenten los líderes de proceso o usuarios en general.

Tercera Línea: Esta línea busca evaluar la gestión del riesgo en la entidad. Para el Instituto corresponde a la Oficina Asesora de Evaluación Interna.

6.2 Racionalización de trámites

Por la naturaleza jurídica del Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI la ciudadanía no requiere realizar trámites de ninguna índole ante este Instituto, sin embargo, el Instituto presta diversos servicios que son usados por los ciudadanos, por ello esta estrategia se referirá a las Consultas de información registrada en Sistema Único de Información de Trámites – SUIT (*Montaje de la estrategia de racionalización de trámites acogiendo el marco normativo del Dec. 2106 de 2019*):

- **Consulta o visita a la Colección Ictiológica de la Amazonia colombiana - CIACOL:** conocer las diferentes especies de peces de la Amazonia Colombiana.

- **Consulta virtual del Herbario Amazónico Colombiano - COAH:** ofrece información actualizada de ejemplares botánicos, producto de investigación científica, que sirven como base para conocer, conservar y utilizar sosteniblemente la base natural del País.
- **Consulta Estación climatológica de Leticia:** obtener datos en tiempo real desde el Amazonas, de variables como: velocidad y dirección del viento, intensidad lumínica, precipitación, temperaturas máximas y mínimas y registro de rayos, se muestran valores diarios y acumulativos (semanales, mensuales); genera gráficos de la distribución de cada una.
- **Consulta de información demográfica, social, económica y espacio funcional:** correspondiente a las entidades territoriales que conforman la región Amazónica, (10 Departamentos con sus 58 Municipios y 20 Corregimientos departamentales). Los Departamentos de Amazonas, Caquetá, Guainía, Guaviare, Putumayo y Vaupés en toda su extensión, y las fracciones territoriales de los departamentos de Cauca, Meta, Nariño y Vichada.
- **Consulta virtual o vista a la Colección Reptiles:** Ofrece información de especies de reptiles de la Amazonia colombiana, producto de la investigación científica.
- **Consulta virtual o vista a la Colección Anfibios:** Ofrece información de especies de anfibios de la Amazonia Colombiana, producto de la investigación científica.

6.3 Rendición de cuentas

Dada su naturaleza jurídica, el Instituto SINCHI no es cabeza presupuestal, por lo cual la rendición de cuentas entendida como el desarrollo de una única Audiencia pública de rendición de cuentas, no se efectúa de forma directa sino a través de su participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, cuyo video e informe se publican en la página web <https://www.sinchi.org.co/rendicion-de-cuentas>.

Adicionalmente efectúa diversas actividades donde, de forma permanente el Instituto rinde cuentas a la ciudadanía, como, por ejemplo:

Medios de comunicación y canales el Instituto socializa a los grupos de interés de actividades y publicaciones. (<https://sinchi.org.co/noticias-del-instituto>).

En la página web Institucional en el link <https://www.sinchi.org.co/documentos-institucionales>, se publican: el Balance General y los Estados Financieros Institucionales, el Presupuesto Aprobado discriminando la fuente de los recursos, encontrando: recursos del Presupuesto

General de la Nación, recursos de convenios de financiación y recursos Propios, lo cual ubica al ciudadano frente a las diversas fuentes de recursos que el Instituto SINCHI gestiona y ejecuta para cumplir de forma adecuada su misión y lograr la visión Institucional propuesta.

También se publican los Informes de ley que elabora la Oficina Asesora de Evaluación Interna con relación al seguimiento de diversos asuntos a su cargo: Informe de Control Interno Contable, de periodicidad anual; Informe Ejecutivo Anual de Control Interno, de periodicidad anual; Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno – Ley 1474 de 2011 (art. 9), de periodicidad cuatrimestral; y desde la aplicación del Presente Plan, en cumplimiento del artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, el Informe de Seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de las directrices dadas por la Presidencia de la República de Colombia – Secretaría de Transparencia, en su documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, con periodicidad cuatrimestral, con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

La Oficina de Comunicaciones efectúa un informe de quejas y reclamos, de periodicidad trimestral, que también es publicado en página;

Cada año el Instituto genera un informe de gestión institucional que socializa a sus órganos de dirección: Junta de Socios y Asamblea General del Instituto, en donde se hace una exposición completa y detallada de la gestión del año inmediatamente anterior, lo cual sirve de insumo para la toma acertada de decisiones institucionales. El informe de gestión es aprobado por los órganos referidos y publicado en la página web.

6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

El Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI, con el fin de lograr un adecuado y oportuno contacto con la ciudadanía beneficiaria de las investigaciones científicas y proyectos que realiza, con quienes tengan interés en los conocimientos generados con investigaciones científicas previas, o con quienes se interesen por los temas de injerencia institucional, tiene previstos como mecanismos de participación ciudadana, los siguientes:

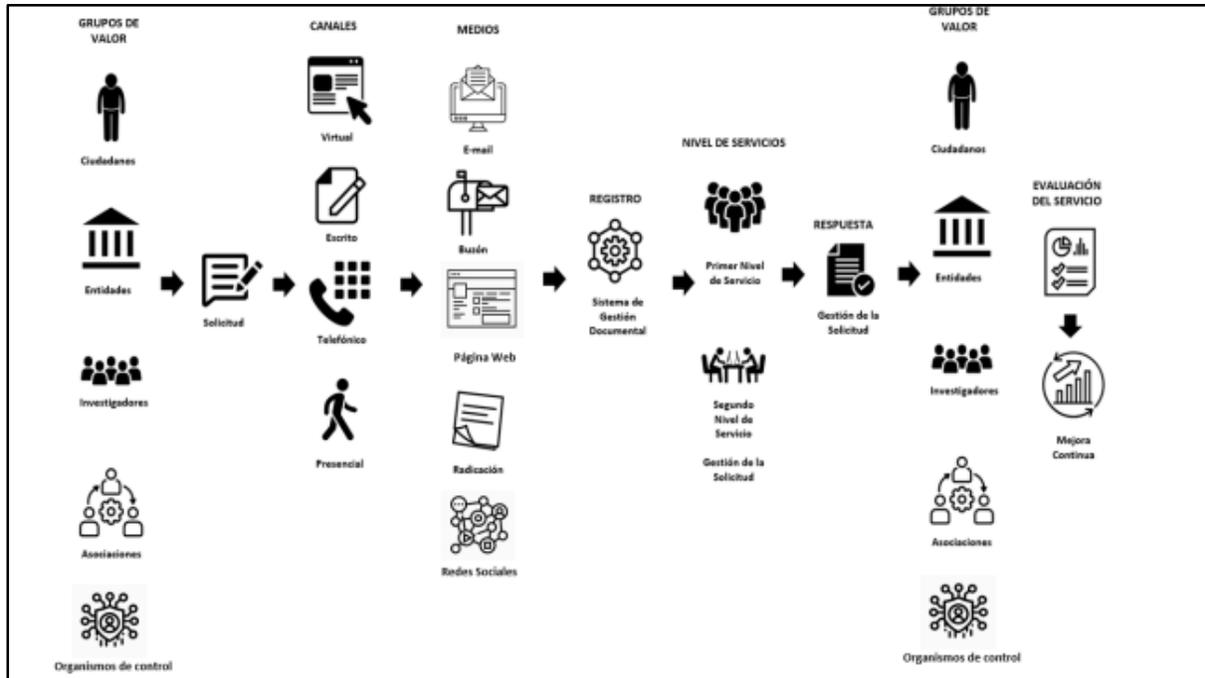
MECANISMOS	OBJETIVO
Directorio de Contacto Institucional https://www.sinchi.org.co/quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones	Brindar unos medios de contacto directo de la ciudadanía con las principales áreas institucionales, para que se puedan recibir y tramitar adecuadamente sus requerimientos o dudas.
Horarios de Atención al Ciudadano	Brindar al ciudadano la información precisa de los sitios de atención y los horarios, con el fin

MECANISMOS	OBJETIVO
<p>En todas las sedes del Instituto SINCHI se atiende al ciudadano en las siguientes direcciones y horarios, los cuales están publicados en la página web: www.sinchi.org.co</p> <p>Sede Principal Leticia: Dirección: Avenida Vásquez cobo entre calles 15 y 16 Teléfonos: (57+8) 5925481 - 5925479 Fax: (57+8) 5928171</p> <p>Sede Florencia: Dirección: Calle 31 A # 2E 11 pinos altos Teléfonos: (57+8) 4369446</p> <p>Sede San José del Guaviare: Dirección: Calle 10 No. 25^a-16 B. El Dorado Teléfono: (57+8) 840121-840207</p> <p>Subsede Mitú: Dirección: Carrera 14 No. 10-37 B. Centro Teléfono:(57+8) 5642547</p> <p>Sede de enlace Bogotá: Dirección: Calle 20 No. 5-44 Pbx: (57+1) 4442060 Fax: (57+1) 2862418 – 4442089</p> <p>Sede Inírida: Dirección: Calle 21 No. 9-22 B. comuneros</p> <p>Horario de atención Sedes y subsede: De lunes a viernes de 7 a.m. a 12 m y de 2 p.m. a 5: p.m.</p> <p>Horario de atención Sede de enlace Bogotá: De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 Jornada Continua</p> <p>Contacto: sinchi@sinchi.org.co</p>	<p>de que puedan acceder a una comunicación directa con los responsables de las diferentes áreas institucionales.</p>
<p>Publicación de Convocatorias Públicas en la Web Institucional</p>	<p>En aplicación del Manual de Contratación aprobado por la Junta Directiva del Instituto SINCHI, se establece como objetivo:</p>

MECANISMOS	OBJETIVO
<p>https://www.sinchi.org.co/convocatorias</p> <p>Publicación de listas cortas y contrataciones directas en el SECOP</p>	<p>Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de las convocatorias públicas efectuadas para contratar cuando la cuantía, o las especiales circunstancias así lo ameriten.</p> <p>Las contrataciones de regimen especial para el Instituto, están justificadas bajo la modalidad de contratación del Decreto 092 de 2017 “Por el cual se reglamenta la contratación con entidades privadas sin ánimo de lucro a la que hace referencia el inciso segundo del artículo 355 de la Constitución Política”.</p> <p>Garantizando los principios de contratación, las convocatorias públicas, la información de listas cortas y contrataciones directas se publican en la plataforma del SECOP como parte del proceso de garantía y transparencia.</p>
<p>Página Web, email para recibir Quejas, Peticiones, Sugerencias y Reclamos</p> <p>sinchi@sinchi.org.co</p> <p>Buzón físico en cada una de las sedes para recibir Quejas, Peticiones, Sugerencias y Reclamos</p> <p>https://www.sinchi.org.co/atencion-al-ciudadano</p>	<p>Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.</p> <p>Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.</p> <p>Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.</p> <p>Permitir al ciudadano o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la gestión de una entidad o persona contratada por el Instituto para la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.</p> <p>Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área. A través de este medio también puede hacer consultas sobre los temas de la entidad.</p>

MECANISMOS	OBJETIVO
<p>Encuesta de Satisfacción</p> <p>Las Encuestas también están disponibles en físico en todas las sedes institucionales</p>	<p>Generar un espacio en donde los ciudadanos que ingresen a la página web institucional o que tengan contacto con el desarrollo de la Misión del Instituto, puedan brindar al Instituto SINCHI la retroalimentación requerida para mejorar los procesos.</p>
<p>Links de Servicios al ciudadano: Centro de Documentación Institucional y las publicaciones Institucionales</p> <p>https://www.sinchi.org.co/servicios</p> <p>Base de datos en Aspectos Sociales "Inírida"</p> <p>https://www.sinchi.org.co/inirida</p> <p>Sistema de Información Ambiental Territorial de la Amazonía Colombiana (con acceso desde la Web del Instituto SINCHI)</p> <p>http://siatac.co/web/guest</p> <p>Colecciones Biológicas de la Amazonia Colombiana</p> <p>https://www.sinchi.org.co/servicios</p>	<p>Ofrecer un acceso directo a la ciudadanía a los diferentes servicios institucionales que presta el Instituto SINCHI, con el fin de evitarles un desplazamiento a la Región Amazónica, pero brindándoles información de la más alta calidad, en donde pueden solventar la mayoría de sus dudas académicas. De requerir información adicional, en todos los link pueden observar formas de contacto más directo con la persona responsable de la información que se trate.</p>
<p>Directorio de Contacto Institucional</p> <p>https://www.sinchi.org.co/directorio-institucional</p>	<p>Brindar unos medios de contacto directo de la ciudadanía con las principales áreas institucionales, para que se puedan recibir y tramitar adecuadamente sus requerimientos o dudas.</p>
<p>Carta de trato Digno</p> <p>www.sinchi.org.co/atencion-al-ciudadano</p>	<p>Es la Herramienta que brinda a los ciudadanos Sus derechos y deberes, basados en la prestación de una atención y servicio amable.</p> <p>Dar a conocer los derechos y canales de comunicación dispuestos para la atención.</p>

Figura 1. Canales Institucionales de consulta



Nota. La figura relaciona los canales institucionales, los cuales toman los requerimientos por medio de los distintos mecanismos asignados a cada uno. Estos cuatro canales son: el virtual, el escrito, el telefónico y el presencial. Tomado de Caracterización grupos de valor I. Sinchi 2020.

Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos:

Para el cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en coordinación con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno Digital y el Archivo General de la Nación, desarrolló los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias o áreas encargadas de gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, fundados en la siguiente diferenciación conceptual:

- **Petición:** Es aquel Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionaría o ética profesional. Indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las posibles conductas punibles de que tenga conocimiento.

<https://www.sinchi.org.co/quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones>

Gestión y Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos:

Para la gestión, seguimiento y trazabilidad de todos los documentos institucionales, el Instituto SINCHI cuenta con un centro de correspondencia que permite recepcionar, registrar y radicar con un número único, las comunicaciones físicas recibidas, lo cual en aplicación de la Ley 594 de 2000, facilita el control y seguimiento de los documentos por parte de la Oficina de comunicaciones del Instituto.

En la página web del Instituto en el <https://www.sinchi.org.co/atencion-al-ciudadano>, se encuentran las indicaciones para la atención de quejas y reclamos, en donde se precisa que las mismas pueden ser enviadas a través de correo electrónico sinchi@sinchi.org.co, el cual es revisado diariamente por la Jefatura de la Oficina de Comunicaciones, quien se encarga de direccionarlas con diligencia al área responsable o competente para la contestación adecuada a las mismas. La Oficina de Comunicaciones cuando el asunto 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 Dirección general de hacer un seguimiento al trámite oportuno dado a las mismas.

Se resalta que en el link mencionado se le informa a la ciudadanía que su petición, queja o reclamo, recibirá respuesta dentro de los quince (15) días posteriores al recibo del correo electrónico, si se trata de peticiones de interés general o particular; diez (10) días hábiles para las solicitudes de información y de 30 días hábiles para las consultas. La respuesta se hace al mismo email del que procede o si se indica una dirección física de notificaciones, la respuesta se envía por correo físico.

Si la petición, queja, reclamos o sugerencia, es recibida por escrito en alguna de las sedes del Instituto diferentes a la sede de enlace, la misma es direccionada a la Subdirección Administrativa y Financiera quien aplica el trámite antes explicado.

Ver procedimiento interno [p10-026/01-012 Tratamiento de PQRSDf](#).

Control de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos:

La Oficina Asesora de Evaluación Interna adelanta las investigaciones a que haya lugar, en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley; (ii) quejas contra los funcionarios de la entidad. Así mismo vigila que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este último aspecto rendirá a la Dirección General del Instituto, un informe semestral de Atención al Ciudadano.

Frente a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, la Oficina de comunicaciones rinde de forma Trimestral, un informe de Quejas y Reclamos a la Dirección General del Instituto, el cual se publica de forma oportuna, en el link previsto en la página web institucional: <https://www.sinchi.org.co/informes>.

Así mismo, la Oficina Asesora de Evaluación Interna realiza un seguimiento a estos aspectos mediante un Informe Semestral de Atención al usuario con destino a la Dirección General

6.5 Participación ciudadana

Entendiéndose como derecho fundamental el acceso a la información pública de toda persona para garantizar la divulgación proactiva, respondiendo a las solicitudes de acceso de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible; y, con la obligación de producir o capturar la información pública, implementado adecuadamente la Ley y sus instrumentos cuando apliquen a la naturaleza del Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI; entendiendo como información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que la entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle.

Este componente del Plan, contiene 5 estrategias generales: transparencia activa, transparencia pasiva, instrumentos de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad y monitoreo.

- **Transparencia activa**, implica la disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos, donde se encuentra la disponibilidad de atención dentro de los horarios establecidos para la consulta bibliográfica de cualquier publicación y en la página web se puede encontrar la información mínima obligatoria sobre la estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento <https://www.sinchi.org.co>, sobre contratación pública <https://www.sinchi.org.co/convocatorias>, la divulgación de datos abiertos que persigue que determinados tipos de datos estén disponibles de forma libre para todo el mundo, sin restricciones de derechos de autor, de patentes o de otros mecanismos de

control. no se hace ya que cada publicación tiene derechos de autor, esto gracias al contenido científico e investigativo, lo que no quiere decir que no se pueden consultar sin la debida citación.

- **Transparencia pasiva**, esta estrategia se lleva a través del correo institucional <https://www.sinchi.org.co/atencion-al-ciudadano> o por medio de las redes sociales Facebook y Twitter donde los usuarios pueden solicitar información teniendo siempre presente que acto de respuesta sea objetivo, veraz, completo, motivado, actualizado y oportuno y en formatos accesibles para el usuario.

para los proyectos del Sistema General de Regalías ejecutados por el instituto, existe un link público denominado AUDITORES CIUDADANOS en el cual cualquier persona puede hacer seguimiento a esos proyectos <https://auditoresciudadanos.dnp.gov.co/>

- Para la **elaboración de los instrumentos de gestión de la información**, se cuenta con los instrumentos establecidos por la ley como son el registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada.
- El **criterio diferencial de accesibilidad**, la entidad cuenta con un sitio de consulta para niños y traducción de algunos textos en lenguas nativas.
- **Monitoreo**, por medio del cual se hace un seguimiento y verificación de las cinco estrategias generales que componen este aspecto del plan.

7. Iniciativas adicionales

Como parte de las iniciativas del Instituto SINCHI para fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, ha implementado lo siguiente:

- **Código de Integridad**: Cuyo objetivo es servir de norte y guía para que los trabajadores y demás personas que prestan sus servicios al instituto, conduzcan sus acciones y atiendan sus responsabilidades con fundamento los principios y valores descritos en el documento. <https://www.sinchi.org.co/documentos-institucionales>.
- **Carta de trato digno**: El propósito de dicho documento, es el de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y comprometernos con los usuarios a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

- **Estrategia de Gestión de Conflicto de Intereses**, es un deber derivado de la transparencia en las actuaciones y contrataciones institucionales tener diseñada una estrategia que acote todos los pormenores aplicables a eventos donde pudiese existir la duda de la configuración de un posible conflicto de intereses, generando la forma de dilucidar dichas dudas y luego, si se define la situación como un conflicto de intereses, tener una carta de navegación institucional del proceder en dichos eventos, garantizando el debido proceso a los involucrados y manteniendo indemne al Instituto de cualquier posible consecuencia negativa derivada del hecho de no detectarse a tiempo y tratarse el posible conflicto de intereses, consecuencias que en muchos de esos casos serían graves para al devenir institucional y minaría la confianza de la ciudadanía en el buen quehacer del Instituto. [Ver Resolución 002 de 2022 manual de contratación interno.](#)

8. Anexos

P10-032 Matriz integrada de riesgos

Matriz de seguimiento a los componentes del programa de transparencia y ética pública

Carta de trato digno

Resolución 010 de 2018 Código de integridad

Resolución 002 de 2022 Manual de contratación

CONTROL DE CAMBIOS

No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	Actualización del documento con base en las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V.2. 2015 (DAFP). Se actualizan los riesgos relacionados, actualización de normatividad, links de acceso a información, logos del documento. Se incluye componente 6 (iniciativas adicionales).	29-12-2017	Yesenia Zambrano	Catalina Chica Jefe Oficina asesora de Planeación	Catalina Chica Jefe Oficina asesora de Planeación
2	Actualización de riesgos, se incluye en fundamento legal el Doc. 612 de 2018 y actualización logo del gobierno.	13-08-2018	Yesenia Zambrano	Catalina Chica Jefe Oficina asesora de Planeación	Catalina Chica Jefe Oficina asesora de Planeación
3	Actualización logo del gobierno, actualización de servicios Suit, se incluye carta de trato digno, revisión general del documento.	29/01/2019	Yesenia Zambrano	Catalina Chica Jefe Oficina asesora de Planeación	Comité de Gestión y Desempeño
4	Actualización general del documento, de acuerdo a la guía metodológica del DAFP, agosto de 2018, actualización del objetivo y contenido de los componentes aplicables para el Instituto.	09/01/2020	Yesenia Zambrano	Catalina Chica Jefe Oficina asesora de Planeación	Comité de Gestión y Desempeño
5	Actualización del numeral 5. Fundamento normativo, actualización	28/01/2021	Yesenia Zambrano	Catalina Chica Jefe Oficina	Comité de Gestión y Desempeño

del numeral 6. política de calidad, riesgos y MECI, actualización numeral 6.2 descripción de la estrategia de racionalización de trámites acogiendo el marco normativo del Dec. 2106 de 2019 “eliminación de servicios por consultas de información en SUIT”. Actualización 6.4 mecanismos de participación.				asesora de Planeación
Actualización del numeral 1. Introducción, 2. Objetivo, 5. Fundamento normativo (se incluye Ley 1712 de 2014, Ley 2195 de 2022), 6,1 componente mapa de riesgos (se incluyen líneas de defensa), 6,4 (se incluye figura 1 canales de comunicación), 7. Iniciativas adicionales (se incluye carta de trato digno y conflicto de intereses). 8. Se incluye link de auditores ciudadanos en numeral 6.5	31/01/2022	Yesenia Zambrano	Catalina Chica Jefe Oficina Asesora de Planeación Angélica Castro Jefe Oficina Asesora de Evaluación Interna	Comité de Gestión y Desempeño
Se cambia el nombre del documento “Programa transparencia y ética pública, anteriormente llamado “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Se actualiza la introducción y objetivos, acorde al Art 31 del Decreto 2195 de 2022.	31/01/2023	Yesenia Zambrano Oficina Asesora de Planeación	Catalina Chica Jefe Oficina Asesora de Planeación Angélica Castro Jefe Oficina Asesora de Evaluación	Comité de Gestión y Desempeño

Interna

Se incluye en el numeral 6.4 el link de acceso institucional web para acceso a formulario de PQRSDF.

Se incluye en numeral 7 las Resoluciones 010 de 2018 (código de integridad) y 002 de 2022 (manual de contratación).
