



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y
FELICITACIONES
RECIBIDAS EN LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE
ARMENIA**

PERÍODO: 1° DE ENERO AL 31 DE 2017

**LUCELLY PEÑA ROJAS
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**MARTHA ROCIO CALDERON MORENO
Contratista de apoyo financiero, presupuestal y de control interno**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
DE LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE
ARMENIA.Q. FEBRERO DE 2017**

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

TABLA DE CONTENIDO

1.Introducción.....	3
2.Objetivo.....	4
3.Alcance.....	4
4.Marco Normativo.....	4
5. Resultados del seguimiento y evaluación.....	5
5.1. Peticiones recibidas en el mes de ENERO 2017.....	5
5.1.1 Peticiones recibidas por canales de comunicación.....	6
5.1.2 Peticiones recibidas por Dependencia.....	7
5.1.3 Peticiones recibidas por Tipo de Requerimiento.....	8
5.1.4 Subtemas reiterativos durante el mes de noviembre de la Corporación de cultura y turismo de Armenia	10
5.2. Oportunidad en la atención de requerimientos.....	10

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a la directora MARIA FERNANDA FERNANDEZ GRANADA, de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el mes ENERO del año de 2017.

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, cuenta con una página cuyo enlace es, <http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/corpocultura/tramites> esta herramienta virtual permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que la Corporación de Cultura y Turismo emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por la matriz de control que realiza la secretaria encargada de la recepción, en cada uno de los procesos que tiene la entidad, así posteriormente, se verificó el tratamiento dado a las peticiones en la ejecución de las auditorías integrales realizadas a los procesos.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante, la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante, la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, durante el período comprendido entre el 1º al 30 de ENERO de 2017.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá *vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes* y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley anticorrupción-Artículo 73 Ley 1474 de 2011

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con la base de datos generada a través del link de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia y de la matriz de control de la entidad, se encuentran registrados durante el mes de ENERO de 2017, los radicadores del 001 al 025 para un total de 25, de los cuales 17 ameritan respuesta en el mes de ENERO.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada:

5.1 PETICIONES RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO DE 2017

El número de peticiones ciudadanas durante el mes de ENERO, presentó el siguiente comportamiento:

No. DE REQUERIMIENTOS

ENERO	17
-------	----

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de ENERO, se obtuvo 17 requerimientos recibidos que ameritan respuestas.

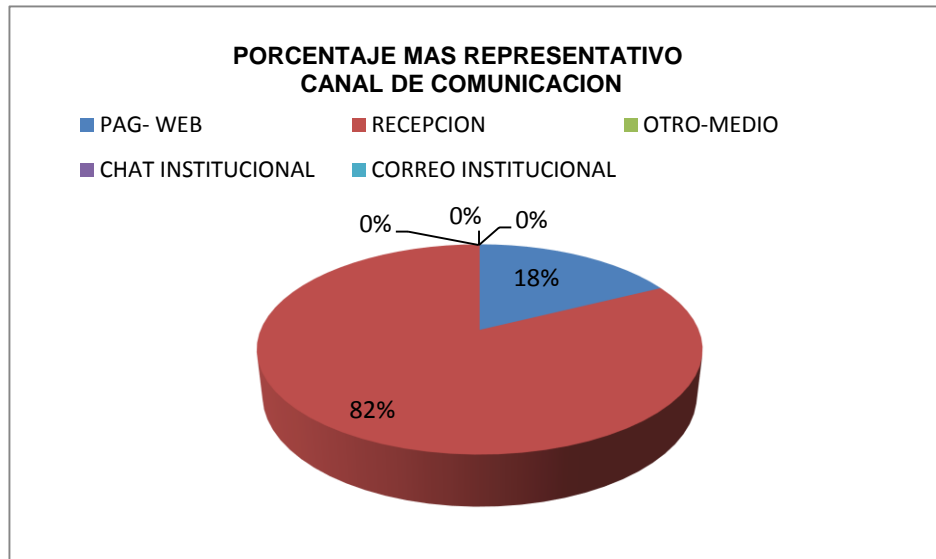
5.1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, dispone de diferentes canales de comunicación (buzón, e-mail, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

PROCESO	CANAL DE COMUNICACIÓN					TOTAL
	PAG. WEB	RECEPCION	Otro medio-	CHAT. INSTITUCIONAL	CORREO ELECTRONICO	
GESTION TURISMO		3				3
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA		0				0
GESTION FINANCIERA		3				3
GESTION CULTURAL		2				2
GESTION ADMINISTRATIVA		3				3
GESTION JURIDICA	3	3				6
CONTROL INTERNO		0				0
DIRECCION AMIETNO ESTRATEGIO-CALIDAD- MECI		0				0
TOTAL	3	14				17



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



De conformidad con la información registrada, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, es por escrito, con un porcentaje de 82 % (14), seguido del canal de página web 18% (3) y otro medio, con una participación del 0% (0); el correo electrónico con un 0% (0) y el chat institucional con 0% (0) de total de requerimientos recibidos durante el mes de ENERO del año en curso.

5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESO	ENERO
GESTION TURISMO	3
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA	0
GESTION FINANCIERA	3
GESTION CULTURAL	2
GESTION ADMINISTRATIVA	3
GESTION JURIDICA	6
CONTROL INTERNO	0
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO-CALIDAD MECI	0
TOTAL	17

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

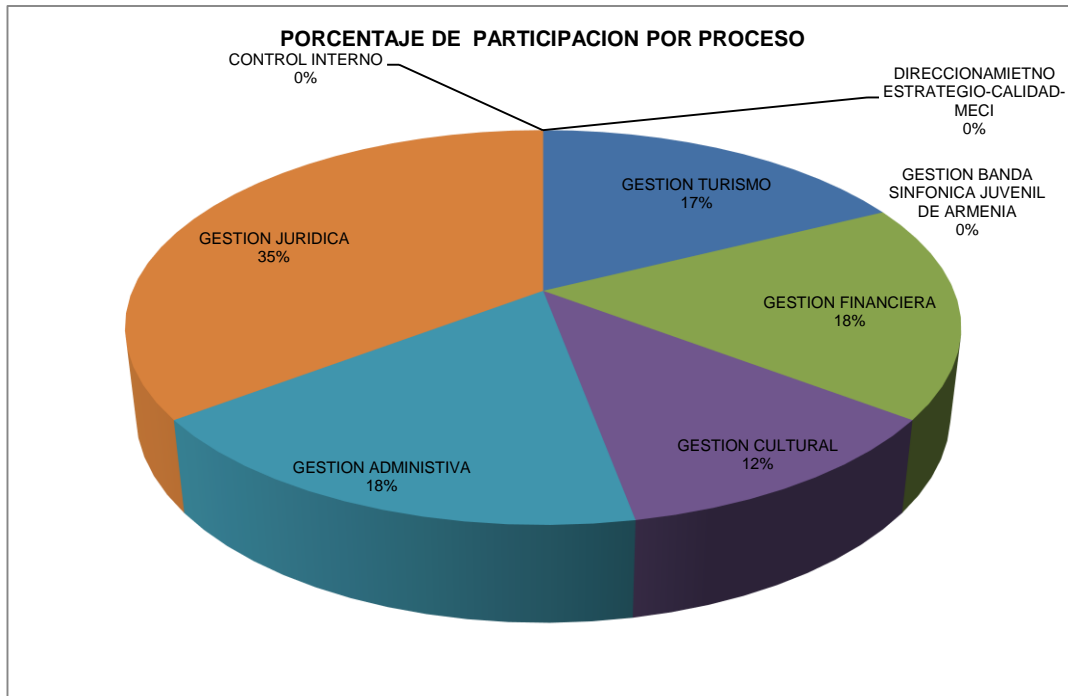


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



Los procesos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, que recibieron mayor número peticiones durante el mes de ENERO 2017, son: el proceso de Gestión jurídica con el 35% (6), seguido del proceso Gestión de administrativa con el 18% (3), gestión de turismo con el 17% (3), gestión financiera con el 18% (3), gestión cultural 12% (2), control interno con el 0% (0), banda juvenil de Armenia 0% (0)

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada proceso durante el mes de ENERO de 2017:

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESOS	NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
GESTION JURIDICA	6	35,29
GESTION CULTURAL	2	11,76
GESTION TURISMO	3	17,65
GESTION ADMINISTRATIVA	3	17,65
GESTION FINANCIERA	3	17,65
BANDA SINF. JUVENIAL DE ARMENIA	0	0,00
DIREC. ESTRATE. (CALIDAD- CI)	0	0,00

5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

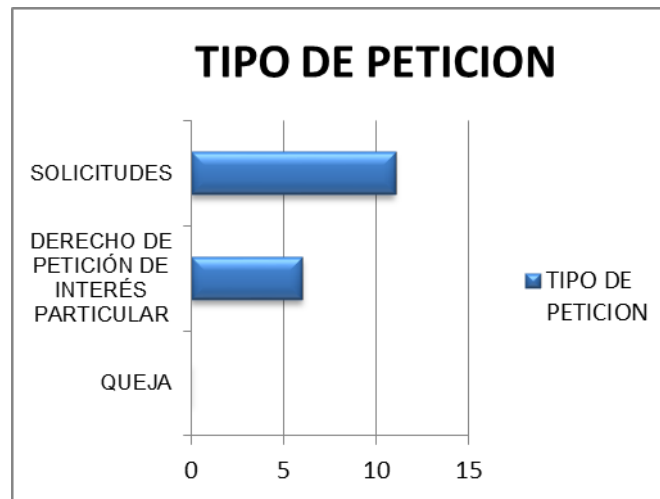
El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de ENERO de 2017, fue “Solicitudes”, con el 64.71% (11) del total de requerimientos recibidos, seguido del Derecho de petición de interés particular con una participación del 35.29% (6), y la queja con un 0% (0)

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
QUEJA	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	6	35,29
SOLICITUDES	11	64,71
TOTAL GENERAL	17	



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

5.1.4 SUBTEMAS REITARATIVOS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE EN LA CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA



De acuerdo con el reporte el Subtema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el mes de ENERO fue el de “solicitudes” con un total de 11. Posteriormente, el subtema “peticiones”, con un total de 6 peticiones y “quejas con 0.

5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Durante el mes de ENERO del año 2017 y de conformidad con el reporte generado de la matriz de control correspondencia recibida y por la página web, la oficina de atención al cliente utilizó los radicadores del 001 al 025, lo que equivale a 25 radicadores del mes de ENERO, de los cuales solo amerita respuestas 17 requerimientos.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co

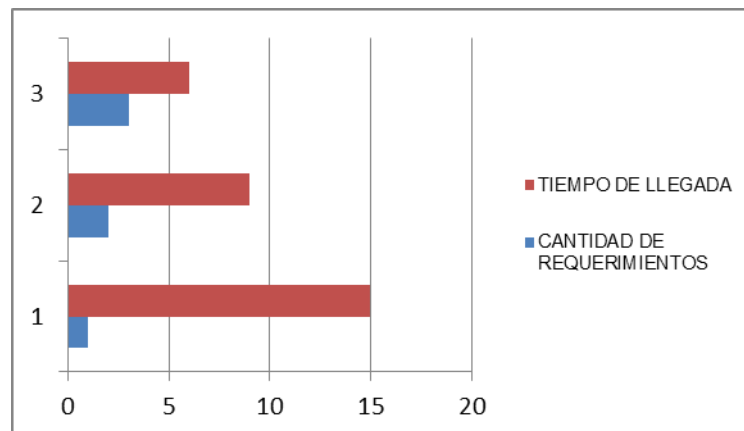


Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

A continuación se muestra el comportamiento en la respuesta de los 17 Requerimientos, realizados por los diferentes procesos de la entidad.

PROCESO – GESTIÓN FINANCIERA

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	TIPO	RECIBIDO POR (Primer nombre seguido del apellido)	# Consecutivo Respuesta Externa	Fecha Respuesta DD/MM/AAAA	Fecha Entrega Respuesta DD/MM/AAAA	Efectividad en la Respuesta	MEDIO DE COMUNICACIÓN
1	006	05/01/2017	La Previsora S.A Compañía de Seguros	Certificado de Retención Industria y Comercio	Solicitud	Doris Gallego	27	27/01/2017	27/01/2016	15	RECEPCION
2	020	25/01/2017	Departamento Administrativo de Hacienda	solicitud de informacion presupuestal al cierre 2016	solicitud	Doris Gallego	51	06/02/2017	07/02/2017	9	RECEPCION
3	008	10/01/2017	Corporacion Alibombo Teatro	Préstamo salón para ensayo-solicitud	Solicitud	Amanda del Pilar Daza	5	16/01/2017	18/01/2016	6	RECEPCION



Al proceso de gestión financiera llegaron tres solicitudes que fueron contestadas en un lapso de tiempo oportuno.

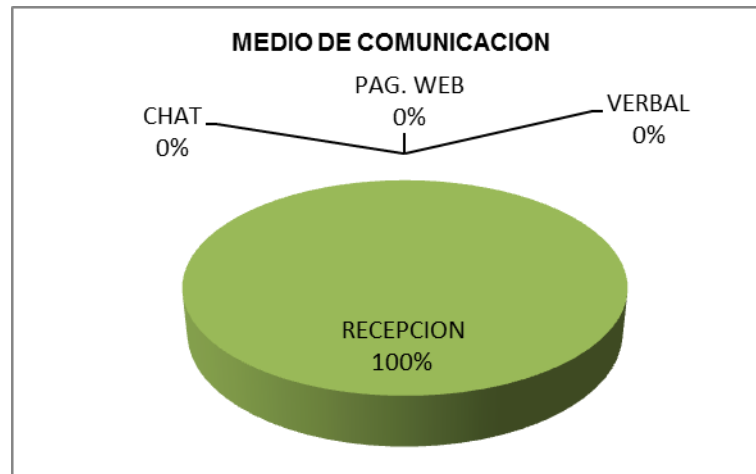
R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecorpcultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



El medio de comunicación más usada por este proceso es por recepción lo que equivale a un 100% (3).

PROCESO- DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (CONTROL INTERNO)

Durante el mes de enero , control interno no obtuvo requerimientos.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

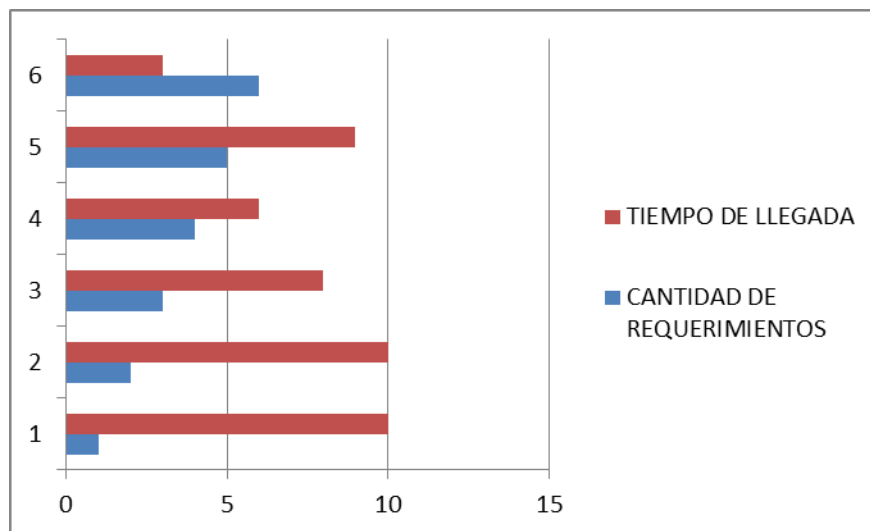
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecorpopcultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO DE GESTION JURIDICA

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	TIPO	# Consecutivo Respuesta	Fecha Respuesta DD/MM/AA	Fecha Entrega Respuesta DD/MM/AA	TIEMPO DE LLEGADA	MEDIO DE COMUNICACIÓN
1	001	02/01/2017	Jhonatan Gómez-010-correo	Cursos o capacitaciones -pqr	peticion	09--10	16/01/2017	17/01/2017	10	CORREO
2	002	03/01/2017	Personeria dvaj-303-0016	Solicitud de informacion y documentacion	peticion	13	17/01/2017	18/01/2017	10	RECEPCION
3	007	05/01/2017	Jorge Elicer Gaitan Bedoya	Respuesta a ofico CCt - GA - 1330	Solicitud de viabilidad	11---12	16/01/2017	18/01/2017	8	RECEPCION
4	013	19/01/2017	Cesar Alberto Tortolero-correo	Informacion	peticion	26	25/01/2017	27/01/2017	6	CORREO
5	018	24/01/2017	personeria - dvaj303-0078	Solicitud de informacion y documentacion	peticion	49	06/02/2017	06/02/2017	9	RECEPCION
6	019	24/01/2017	SHIRLEY-correo	Peticion de informacion	peticion	024-025	25/01/2017	27/01/2017	3	CORREO



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



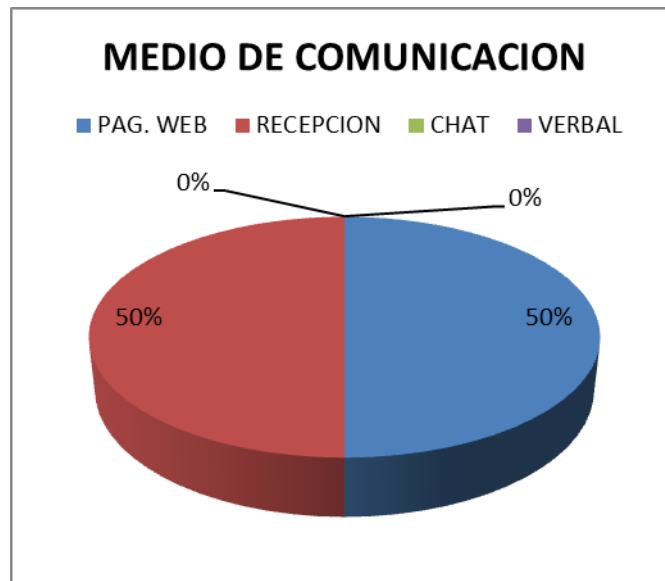
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecorpcultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

En el proceso de gestión jurídica, en el mes de enero obtuvo 6 requerimientos, de los cuales 5 son peticiones y una es solicitud de viabilidad que se encuentran en el tiempo estipulado por la ley



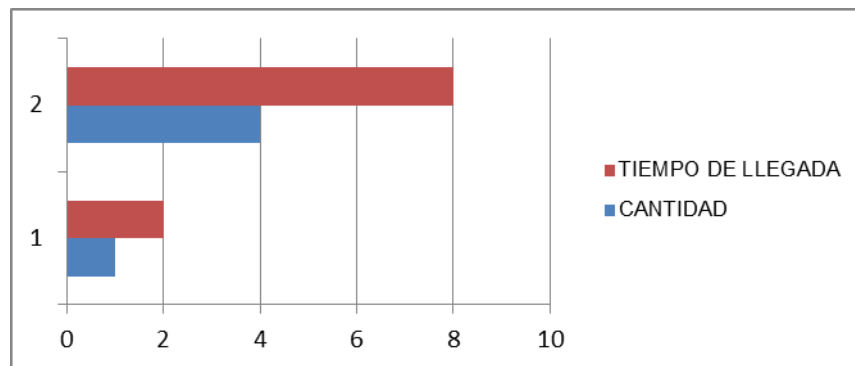
El canal de comunicación más utilizado por la comunidad fue recepción y pagina web con un 50% cada uno.



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO – GESTION CULTURAL.

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	TIPO	RECIBIDO POR (Primer nombre seguido del	# Consecutivo Respuesta Externa	Fecha Respuesta DD/MM/AAAA	Fecha Entrega Respuesta DD/MM/AAAA	Efectividad en la Respuesta	MEDIO DE COMUNICACIÓN
1	014	20/01/2017	Gladis Pastor	Informacion Eventos culturales	Solicitud	Ana Mercedes Suarez Aristizabal	22	24/01/2017	24/01/2017	4	RECEPCION
2	25	25/01/2017	Fundacion Cultural del Quindío Fundanza	solicitud de certificacion o constancia	solicitud	Ana Mercedes Suarez Aristizabal	42	02/02/2017	06/02/2017	8	RECEPCION



El proceso de gestión cultural obtuvo 2 requerimientos de los cuales el más tiempo se demoró fue Fundación cultural del Quindío Fundanza con un tiempo de 8 días estando dentro del tiempo legal.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

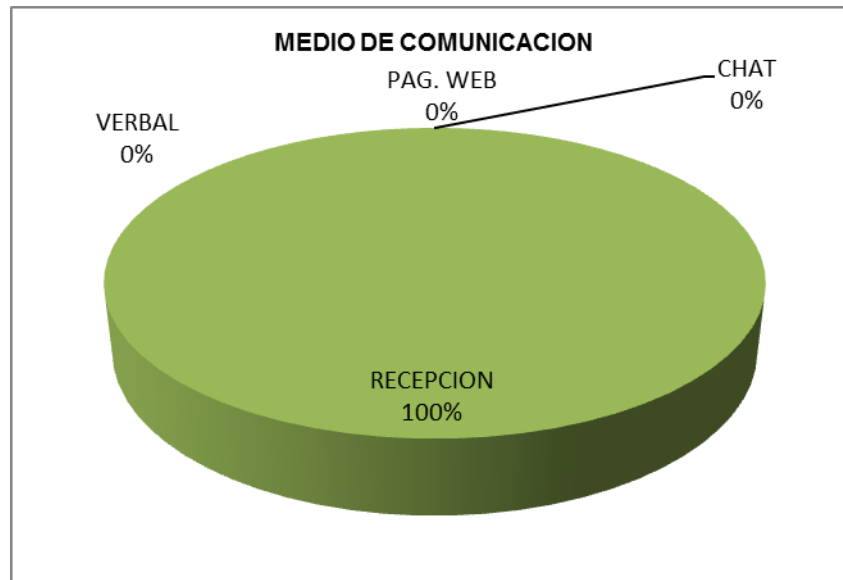


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



El canal de comunicación mas utilizado por la comunidad fue recepcion con un 100%.

PROCESO –GESTION ADMINISTRATIVA

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	TIPO	RECIBIDO POR (Primer nombre)	# Consecutivo Respuesta	Fecha Respuesta DD/MM/AA	Fecha Entrega Respuesta DD/MM/AA	Efectividad en la Respuesta	MEDIO DE COMUNICACIÓN
1	009	17/01/2017	Institucion Educativa Las Colinas	Realizacion de Talleres en la lectura para 30 estudiantes de transicion edades 4y5 años	Solicitud	Ana Maria Martinez Alonso	30	30/01/2017	01/02/2017	11	RECEPCION
2	010	17/01/2017	Angela Maria Herrera Ramirez	Lista de Bienes de Interes Cultural	Solicitud	Ana Maria Martinez Alonso	15	18/01/2017	20/01/2017	3	RECEPCION
3	012	18/01/2017	Oficina de Asesoría Social y Comunitaria	Solicitud permiso	Solicitud	Ana Maria Martinez Alonso	14	18/01/2017	19/01/2017	1	RECEPCION

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

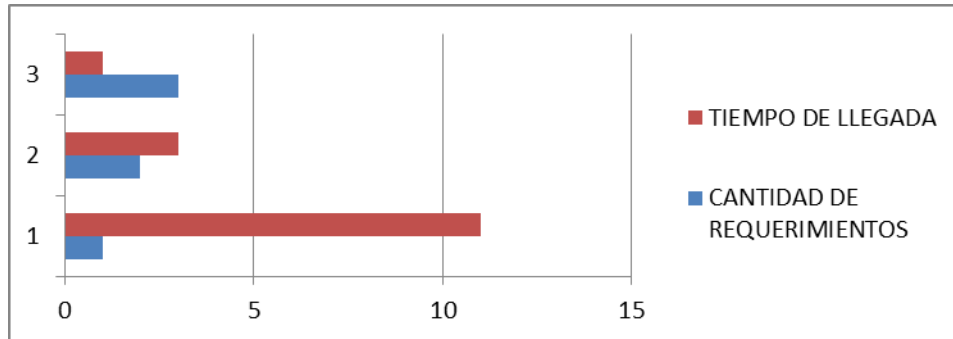


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

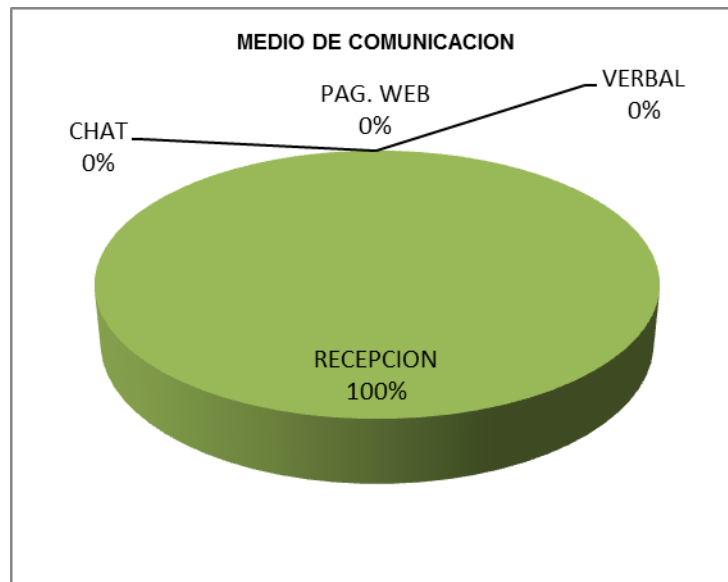
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



Al proceso de gestión administrativa llegan 3 solicitudes, los cuales están en tiempos oportunos de respuesta.



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co

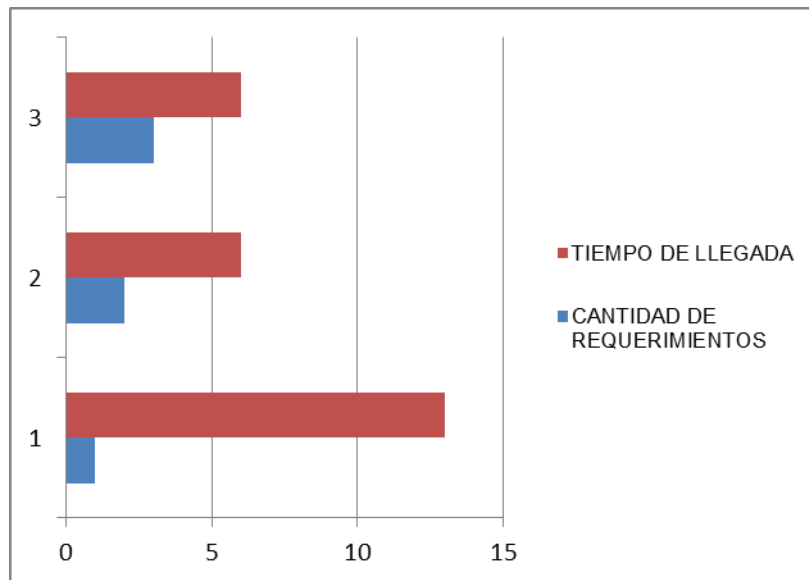


Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

El canal de comunicación más utilizado en el proceso de gestión administrativa es el de recepción o atención al cliente con un 100.

PROCESO DE GESTION -TURISMO

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	TIPO	RECIBIDO POR (Primer nombre)	# Consecutivo	Fecha Respuesta DD/MM/AA	Fecha Entrega Respuesta DD/MM/AA	Efectividad en la Respuesta	MEDIO DE COMUNICACIÓN
1	011	18/01/2017	Planeacion Municipal	Rendicion Electronica de la cuenta vigencia 2016	Información a remitir	Sandra Cadena	47	06/02/2017	06/02/2017	13	RECEPCION
2	021	27/01/2017	Despacho alcaldía oficina asesora administrativa	alertas monitoreo de metas con corte a dic 31/2016	solicitud	Sandra Cadena	48	06/02/2017	06/02/2017	6	RECEPCION
3	23	30/01/2017	Departamento Administrativo de Planeacion Municipal	Formulador oficial de proyectos en la MGA Web	solicitud	sandra cadena	46	06/02/2017	07/02/2017	6	RECEPCION



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



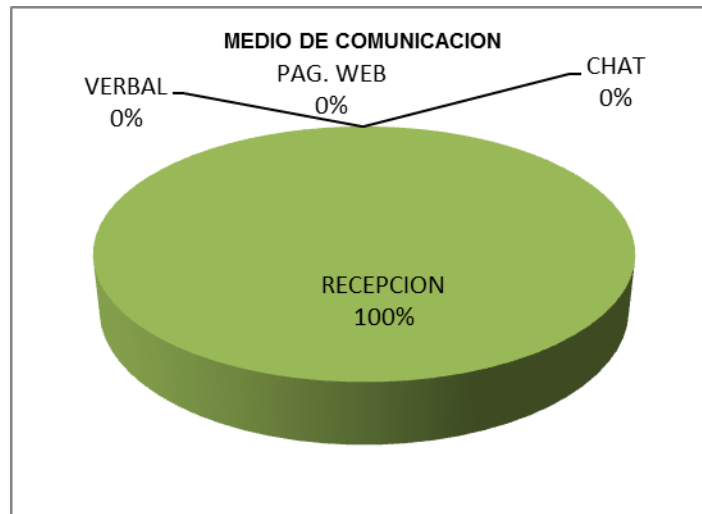
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

El proceso de gestión –turismo recibió 3 solicitudes, los cuales el que más tiempo se demoró fue el radicado 11 el cual se demoró 13 días estando dentro de los términos legales.



El medio de comunicación más utilizado fue recepción con el 100%.

PROCESO-BANDA JUVENIL DE ARMENIA.

Durante el mes de enero , el proceso de gestion de la Banda Juvenil de Armenia c no obtuvo solicitudes.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Nota: Con la salvedad que este informe se hizo con base a la información suministrada en las carpetas por cada uno de los procesos y confrontados con la matriz de control y consecutivos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia en su momento.

Proyecto y elaboro: Martha rocío calderón moreno
Reviso y aprobó: control interno
Reviso: Jurídico

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co