



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 DICIEMBRE AL 30 DE 2016

**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. DICIEMBRE DE 2016**

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

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 noviembre 2016.....	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.....	9
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 DICIEMBRE del año de 2016.

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 DICIEMBRE de 2016.

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: atencionalclientecorpocultura@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 diciembre de 2016, los radicadores del 726 al 763 para un total de 38, de los cuales 7 ameritan respuesta en el mes de diciembre.

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

5.1 PETICIONES RECIBIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2016

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

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: atenciónalclientecorpopcultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

No. DE REQUERIMIENTOS

DICIEMBRE	7
-----------	---

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de DICIEMBRE, se obtuvo 7 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		2				
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA		0				
GESTION FINANCIERA		1				
GESTION CULTURAL		0				
GESTION ADMINISTRATIVA		2				
GESTION JURIDICA	1	1				
CONTROL INTERNO		0				
DIRECCIONAMIENTNO ESTRATEGICO-CALIDAD- MECI		0				
TOTAL	1	6				7

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 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 85.71% (6), seguido del canal de página web 14.29% (1) 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 diciembre del año en curso.

5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR PROCESOS

<i>PROCESO</i>	<i>DICIEMBRE</i>
GESTION TURISMO	2
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA	0
GESTION FINANCIERA	1
GESTION CULTURAL	0
GESTION ADMINISTRATIVA	2
GESTION JURIDICA	2
CONTROL INTERNO	0
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO-CALIDAD MECI	0
TOTAL	7

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

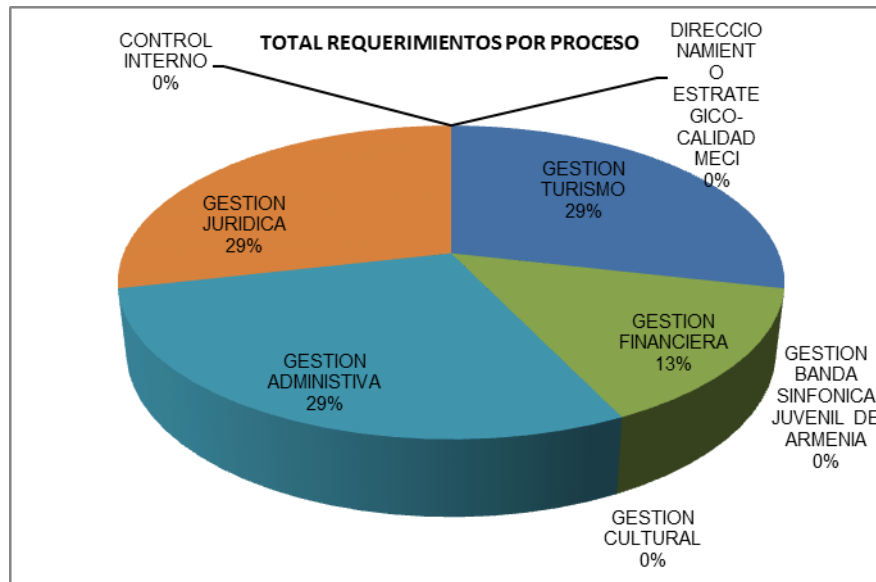


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 de peticiones durante el mes de diciembre 2016, son: Gestión de administrativa con el 29% (2), seguido de proceso de Gestión jurídica con el 29% (2), gestión de turismo con el 29% (2), gestión financiera con el 13% (1), gestión cultural 0% (0), 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 diciembre de 2016:

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

PROCESOS	NÚMERO DE PETICIONES	% DE PARTICIPACIÓN
GESTION JURIDICA	2	29%
GESTION CULTURAL	0	0%
GESTION TURISMO	2	29%
GESTION ADMINISTRATIVA	2	29%
GESTION FINANCIERA	1	13%
BANDA SINF. JUVENIAL DE ARMENIA	0	0%
DIREC. ESTRATE. (CALIDAD- CI)	0	0%

5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de diciembre de 2016, fue “Solicitudes”, con el 76% (31) del total de requerimientos recibidos, seguido del Derecho de petición de interés particular con una participación del 22% (9), y la queja con un 2% (1)

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
QUEJA	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2	14.29
SOLICITUDES	5	85.71
TOTAL GENERAL	7	

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



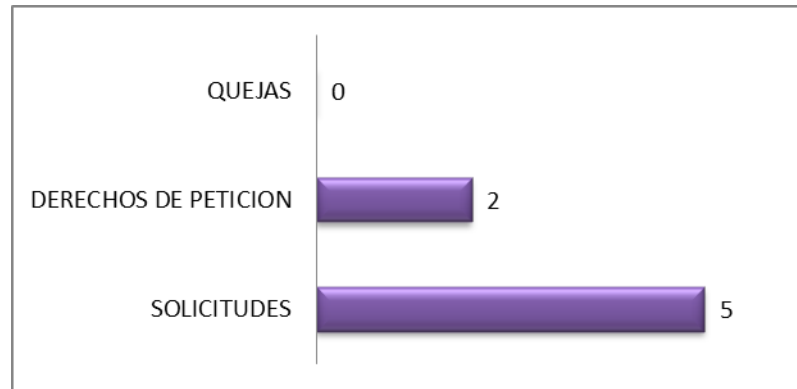
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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

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 diciembre fue el de “solicitudes” con un total de 5. Posteriormente, el subtema “peticiones”, con un total de 2 peticiones y “quejas con 0.

5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Durante el mes de diciembre del año 2016 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 726 al 763, lo que equivale a 38 radicadores del mes de diciembre, de los cuales solo amerita respuestas 7 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: atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co

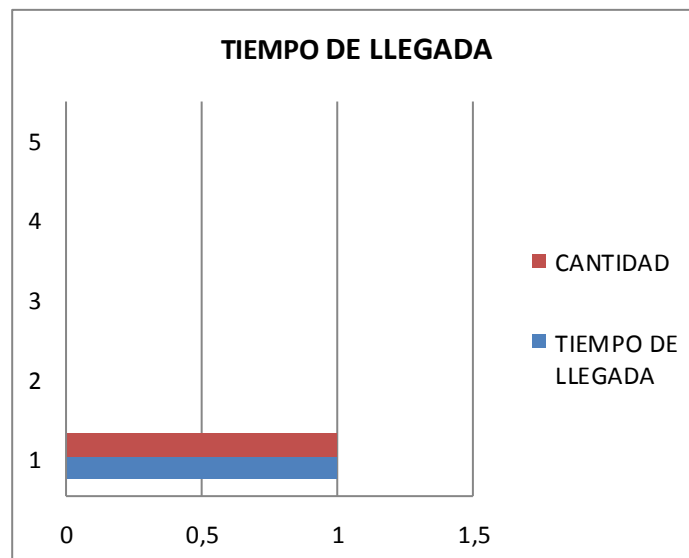


Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

A continuación se muestra el comportamiento en la respuesta de los 7 Requerimientos, realizados por los diferentes procesos de la entidad.

PROCESO – GESTIÓN FINANCIERA

# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	TIPO	# Consecutivo Respuesta Externa	Fecha Respuesta DD/MM/AAAA	Fecha Entrega Respuesta DD/MM/AAAA	TIEMPO DE DIAS HABLES
759	26-dic-16	Contraloría Municipal	Solicitud Información	1507	27/12/2016	27/12/2016	1



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

Al proceso de gestión financiera llegó una solicitud que fue contestada en un lapso de tiempo oportuno de un día.



El medio de comunicación más usada por este proceso es por recepción lo que equivale a un 100% (1).

PROCESO- DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (CONTROL INTERNO)

Durante el mes de diciembre, control interno no obtuvo solicitudes

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

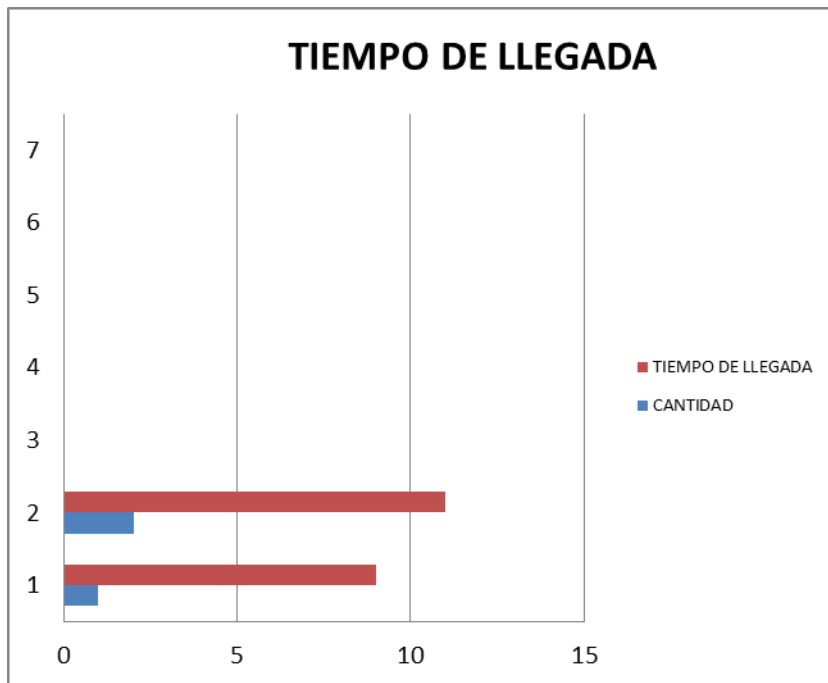
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO DE GESTION JURIDICA

# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	TIPO	# Consecutivo Respuesta Externa	Fecha Respuesta DD/MM/AAAA	Fecha Entrega Respuesta DD/MM/AAAA	TIEMPO DE DIAS HABILES
745	13-dic-16	Asociación Títeres Lesmes	Derecho de Petición -internet	1505	26/12/2016	26/12/2016	9
763	29-dic-16	Luz Ayda Gutiérrez Marín	PQR	8	16/01/2016	16/01/2016	11



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



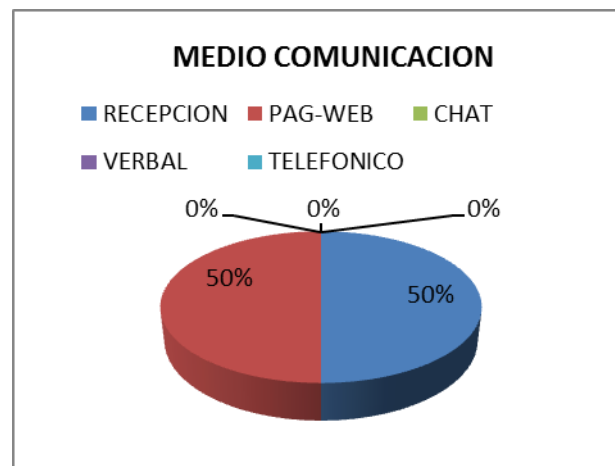
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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

En el proceso de gestión jurídica, en el mes de diciembre obtuvo 2 requerimientos, de los cuales 2 son peticiones y están en el tiempo estipulado por la ley



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

PROCESO – GESTION CULTURAL.

Durante el mes de diciembre, el proceso de gestión cultural no obtuvo solicitudes.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

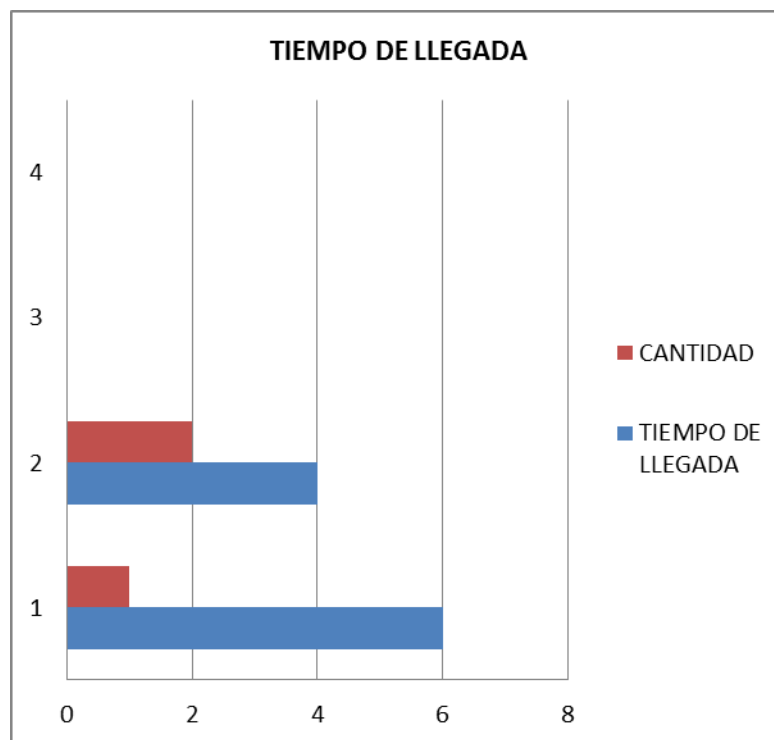
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO –GESTION ADMINISTRATIVA

# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	TIPO	# Consecutivo Respuesta Externa	Fecha Respuesta DD/MM/AAAA	Fecha Entrega Respuesta DD/MM/AAAA	TIEMPO DE DIAS HABILES
726	02-dic-16	Fundación Centro de documentación e investigación musical del Quindío	Solicitud	1466	05/12/2016	13/12/2016	6
729	05-dic-16	JAC Barrio El Paraíso	Solicitud	1468	06/12/2016	12/12/2016	4



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



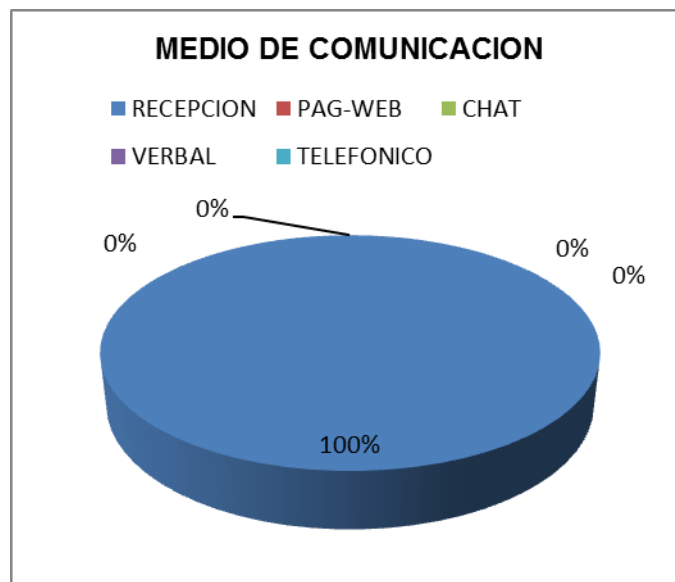
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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

Al proceso de gestión administrativa llegan 2 solicitudes, los cuales están en tiempos oportunos de respuesta.



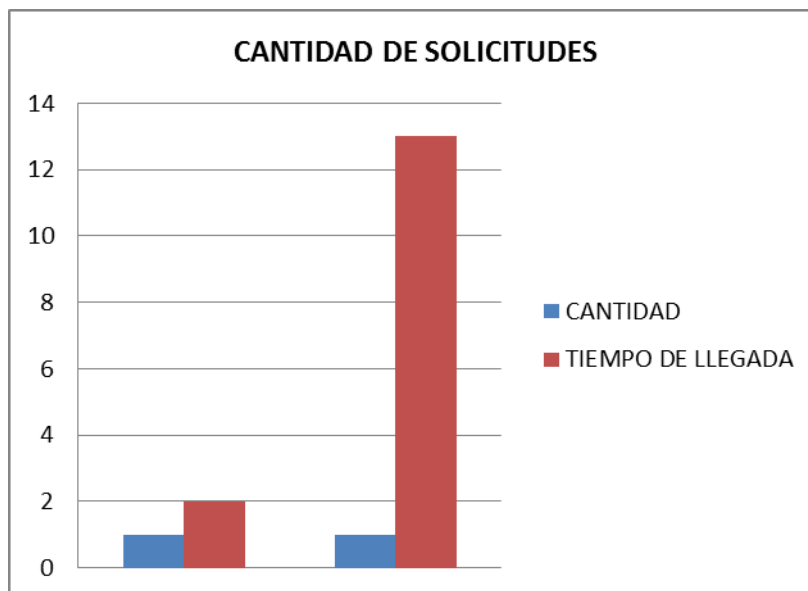
El canal de comunicación más utilizado en el proceso de gestión administrativa es el de recepción o atención al cliente con un 100% .



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO DE GESTION -TURISMO

# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	TIPO	# Consecutivo Respuesta Externa	Fecha Respuesta DD/MM/AAAA	Fecha Recibido Respuesta DD/MM/AAAA	TIEMPO DE DIAS HABLES
736	09-dic-16	Andrés Felipe Castaño López	Solicitud	1469	09/12/2016	09/12/2016	1
760	27-dic-16	Departamento Administrativo de Planeación	Solicitud entrega del Plan de acción 2017	6	16/01/2017	16/01/2016	13



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



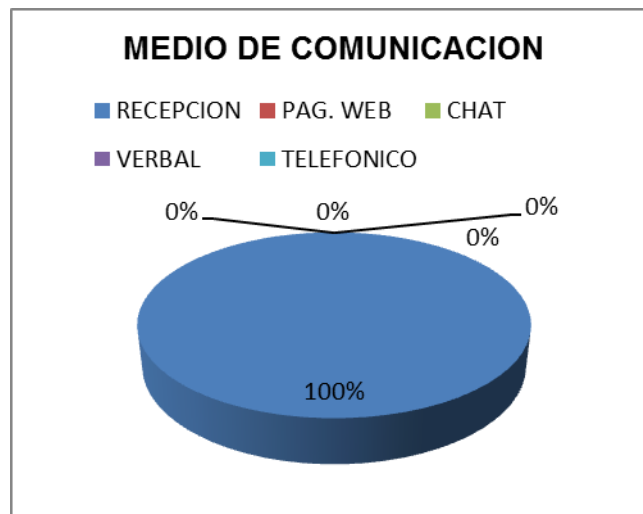
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 2 solicitudes, los cuales el que más tiempo se demoró fue el radicado 760 con 13 días, para dar respuesta.



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

PROCESO-BANDA JUVENIL DE ARMENIA.

Durante el mes de diciembre, el proceso de gestión cultural 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: atenciónalclientecor pocultura@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