



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 NOVIEMBRE 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



**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

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 noviembre 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 NOVIEMBRE 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



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

- 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-----

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 octubre de 2016, los radicadores del 661 al 725; dentro de los cuales se les asigno números radicadores a 65, mas dos que entraron por el correo sin ser radicados para un total de 67 oficios recibidos, de los cuales 41 de ellos ameritan respuestas en el mes de noviembre.

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

5.1 PETICIONES RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2016

El número de peticiones ciudadanas durante el mes de NOVIEMBRE, 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: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

No. DE REQUERIMIENTOS

<i>noviembre</i>	41
------------------	----

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de NOVIEMBRE, se obtuvo 41 requerimiento 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		5				
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA		1				
GESTION FINANCIERA		4				
GESTION CULTURAL		3				
GESTION ADMINISTRATIVA		16				
GESTION JURIDICA	2	8				
CONTROL INTERNO	1	1				
DIRECCIONAMIENTNO ESTRATEGIO-CALIDAD- MECI		0				
TOTAL	3	38				41

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

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 92.68% (38), seguido del canal de página web 7.32% (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 noviembre del año en curso.

5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR PROCESOS

<i>PROCESO</i>	<i>noviembre</i>
GESTION TURISMO	5
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA	1
GESTION FINANCIERA	4
GESTION CULTURAL	3
GESTION ADMINISTRATIVA	16
GESTION JURIDICA	10
CONTROL INTERNO	2
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO-CALIDAD MECI	0
TOTAL	41

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

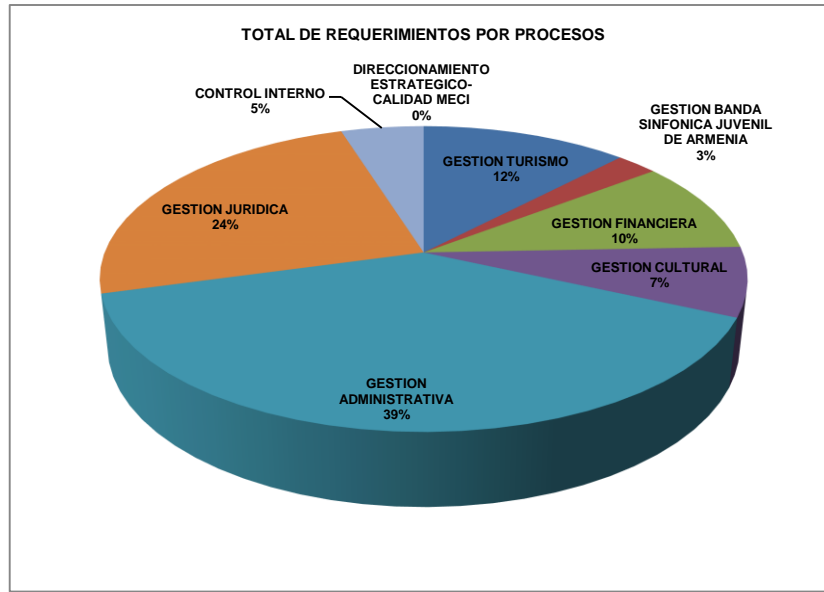


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 2016, son: Gestión de administrativa con el 39% (16), seguido de proceso de Gestión jurídica con el 24% (10), gestión de turismo con el 12% (5), gestión financiera con el 10% (4), gestión cultural 7% (3), control interno con el 5% (2), banda juvenil de Armenia 2% (1)

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada proceso durante el mes de noviembre 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: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESOS	NÚMERO DE PETICIONES	% DE PARTICIPACIÓN
GESTION JURIDICA	10	24%
GESTION CULTURAL	3	7%
GESTION TURISMO	5	12%
GESTION ADMINISTRATIVA	16	39%
GESTION FINANCIERA	4	10%
BANDA SINF. JUVENIAL DE ARMENIA	1	2%
DIREC. ESTRATE. (CALIDAD- CI)	2	5%

5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

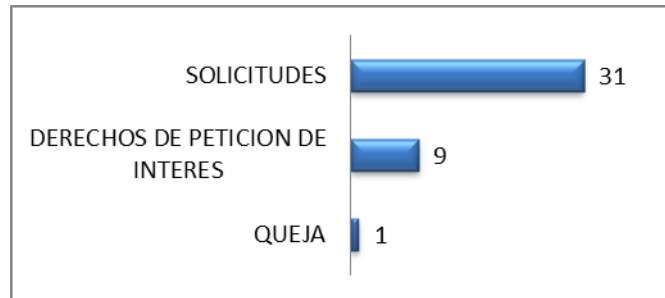
El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de noviembre de 2016, fue “Solicitudes”, con el 76% (31) del total de requerimientos recibidos, seguido del Derecho de petición de interés particular con una participación del 22% (9), y la queja con un 2% (1)

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
QUEJA	1	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9	22
SOLICITUDES	31	76
TOTAL GENERAL	41	



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 noviembre fue el de “solicitudes” con un total de 31. Posteriormente, el subtema “peticiones”, con un total de 9 peticiones y “quejas con 1.

5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Durante el mes de noviembre 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 661 al 725, lo que equivale a 65 radicadores del mes de noviembre, más 2 sin número de radicado para un total de 67 radicadores utilizados, de los cuales solo amerita respuestas 41 requerimientos.

A continuación se muestra el comportamiento en la respuesta de los 41 Requerimientos, realizados por los diferentes procesos de la entidad.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

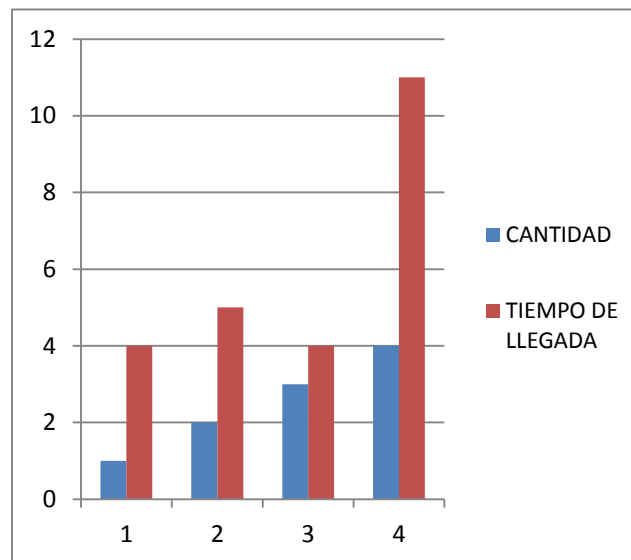
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO – GESTIÓN FINANCIERA

Nº.RADICADO-Gestion financiera	FECHA ENTRADA	REMITENTE	TIPO	CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA RECIBIDO	TIEMPOS EN DIAS HABILES
674	04-nov-16	ICBF Operaciones Reciprocas Transmitidas	Solicitud	1389	12/11/2016	12/11/2016	4
679	11-nov-16	Departamento Administrativo de Hacienda	Solicitud	1419	23/11/2016	21/11/2016	5
688	16-nov-16	Luis Felipe García Jordán	Apoyo y solicitud	1407	18/11/2016	22/11/2016	4
700	18-nov-16	Alcaldía y Gobernación	Solicitud	1462	05/12/2016	05/12/2016	11



Al proceso de gestion financiera llegaron cuatro solicitudes que fueron contestados en un lapso de tiempo oportuno, el que mas se demoro fue 11 dias.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

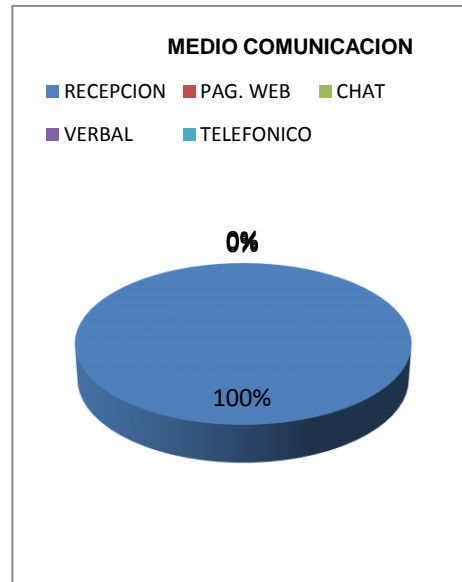


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 medio de comunicación más usada por este proceso es por recepción lo que equivale a un 100% (4).

PROCESO- DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (CONTROL INTERNO)

# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	TIPO	# Consecutivo Respuesta Externa	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE RECIBIDO	TIEMPOS EN DIAS HABILES
675	08-nov-16	Contraloría Municipal	Solicitud	1374	04/11/2016	08/11/2016	1
680	15-nov-16	Oficina de Control Disciplinario	Por competencia	1439-1440	30/11/2016	02/12/2016	13

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

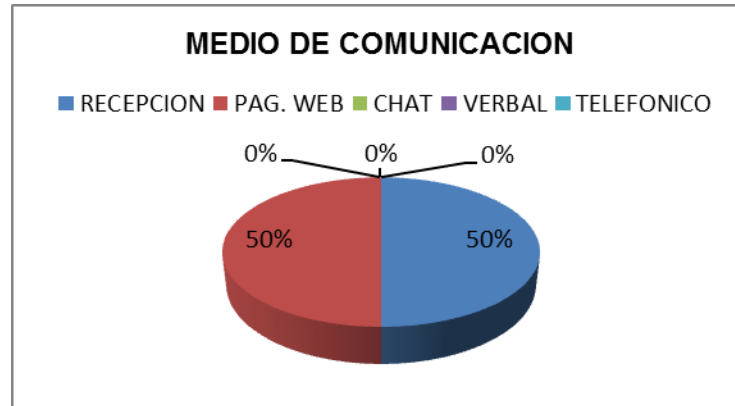
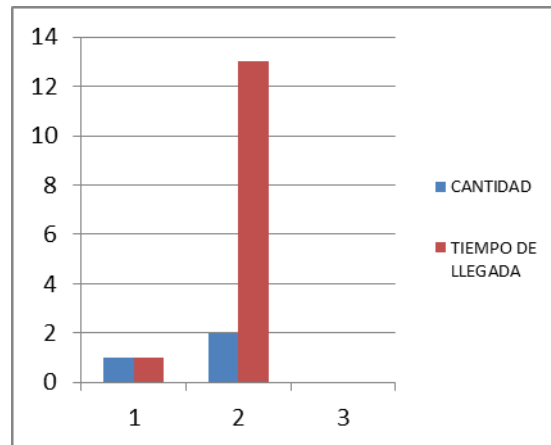


Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Durante el mes de noviembre, control interno obtuvo 2 solicitudes que se encuentran en tiempo oportuno.



Durante el mes de noviembre el canal de comunicación, esta en un 50% recepción (1) y de la Pág. web con un 50%.(1)



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO DE GESTION JURIDICA

NO.RADICADO-Gestion CULTURAL	FECHA ENTRADA	REMITENTE	TIPO	CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	TIEMPOS EN DIAS HABILES	observación
665	02-nov-16	Secretaria de Salud	DP	1371,1372 y 1373	03/11/2016	04/11/2016-71-73-72	2	
669	04-nov-16	Luis Fernando Lasprillas	Solicitud	1413	21/11/2016	22/11/2016	10	
670	04-nov-16	Luis Fernando Lasprillas	Devolución	1415	21/11/2016	22/11/2016	10	
671	04-nov-16	Luis Fernando Lasprillas	solicitud	1414	21/11/2016	22/11/2016	10	
Sin radicado	10-nov-16	LUZ MARINA RIVERA OROZCO	Por Traslado	1394	11/11/2016	15/11/2016	2	
678	15-nov-16	Secretaria de Infraestructura	por Traslado	1398	15/11/2016	16/11/2016	1	
681	15-nov-16	SEC. INFRA	Cuestionario	1404	17/11/2016	18/11/2016	3	
sin radicado	15-nov-16	ALEXANDER OSORIO REYES		1417	22/11/2016	23/11/2016	6	
721	29-nov-16	Sin Nombre	Queja-Pág. Web	1453-1454	02/11/2016	14/12/2016	10	aviso por notificación
722	30-nov-16	Departamento Administrativo de Bienes y Suministros	PQR 2016PQR 398781 Canal Web	1455	02/12/2016	05/12/2016	14	aviso por notificación

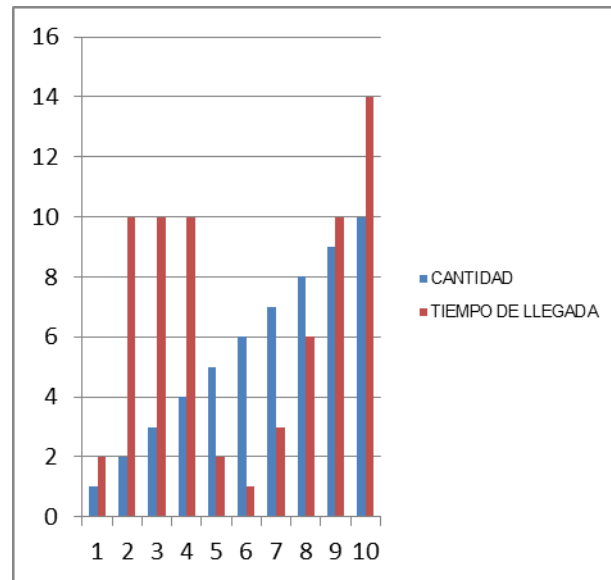
R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



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



En el proceso de gestión jurídica, en el mes de noviembre hubo 10 requerimientos, de los cuales 9 son peticiones y una queja, los cuales están en el tiempo estipulado por la ley. De los 10 aparecen 2 sin asignación de número de radicado.

Los radicados 721 y 722, fueron notificados por aviso, por carecer de la información completa del peticionario.

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



El canal de comunicación más utilizado por la comunidad fue recepción con un 80%, seguido de la página web con un 20%.

PROCESO – GESTION CULTURAL.

NO.RADICADO-Gestion CULTURAL	FECHA ENTRADA	REMITENTE	TIPO	CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	TIEMPOS DE ENTREGA	TIEMPOS EN DIAS HABILES
689	17-nov-16	Consejo Territorial de Planeación Municipal	Solicitud	1438	30/11/2016	06/12/2016	13
691	17-nov-16	Luz Helena García Triviño	solicitud	1421	23/11/2016	25/11/2016	6
723	30-nov-16	JAC Urbanización Campestre " El Limonar"	Solicitud	1461	05/12/2016	12/12/2016	7

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

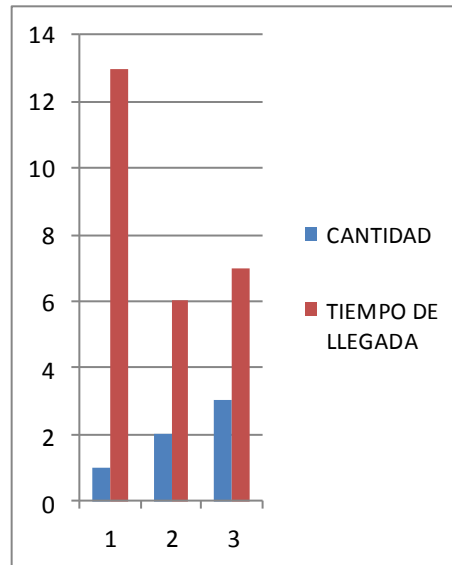


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

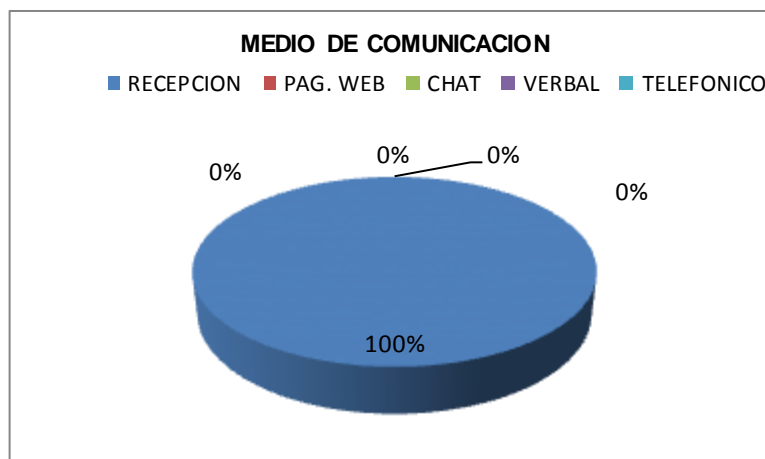
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



En el mes de noviembre el proceso de gestión cultural recibió 3 solicitudes, las cuales están en el tiempo oportuno de respuesta.





Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

El canal de comunicación más utilizado por la comunidad durante el mes noviembre en el proceso de gestión cultural es recepción con un 100%.

PROCESO –GESTION ADMINISTRATIVA

# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	TIPO	# Consecutivo Respuesta Externa	Fecha del consecutivo	Fecha Entrega	tiempo de llegada
672	04-nov-16	Secretaria de Desarrollo Social	Solicitud Información	1392	09/11/2016	11/11/2016	4
673	04-nov-16	JAC Barrio Corbones	Colaboración	1391	09/11/2016	10/11/2016	3
676	10-nov-16	Edilesa Deyanira García Mendoza Comuna Cuatro	Solicitud	1401	15/11/2016	25/11/2016	10
677	10-nov-16	Actuar fami-empresa	Solicitud Permiso Feria	1399	15/11/2016	16/11/2016	3
682	15-nov-16	Despacho señor Alcalde	Invitación	1410	21/11/2016	23/11/2016	6
684	15-nov-16	David Andrés Ochoa Quintero JAL Comuna Nueve	Colaboración y apoyo	1430	29/11/2016	06/12/2016	15
685	15-nov-16	Adriana Murillo	Invitación - solicitud	1408	18/11/2016	22/11/2016	5
687	16-nov-16	Nohelia Duran	Solicitud	1442	30/11/2016	01/12/2016	11
701	21/11/2016	JAL-JESUS MARIA OCAMPO	SOLICITUD	1429	29/11/2016	29/11/2016	6
702	21-nov-16	David Andrés Ochoa Quintero JAL Comuna Nueve	Colaboración y apoyo	1441	30/11/2016	02/12/2016	9
703	21-nov-16	Democracia Participativa	Solicitud	1416	22/11/2016	25/11/2016	4

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



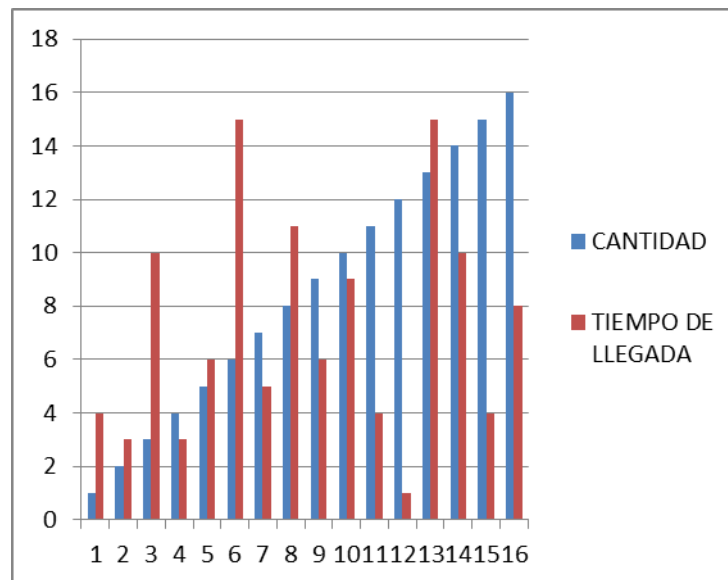
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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: atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

706	21-nov-16	Sociedad de Mejoras Publicas	Solicitud	SIN CONSE	22/11/2016	22/11/2016	1
707	22-nov-16	Asociación Mamusiarte	Apoyo y Colaboración	1470	09/12/2016	14/12/2016	15
711	25-nov-16	Fundación Cultural del Quindío Fundanza	proyecto	1458	02/12/2016	12/12/2016	10
715	28-nov-16	JAC Ciudadela Los Andes	Solicitud	1457	02/12/2016	02/12/2016	4
717	29-nov-16	JAL Comuna 4 Elsy Ruiz	Solicitud	1456	02/12/2016	12/12/2016	8



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



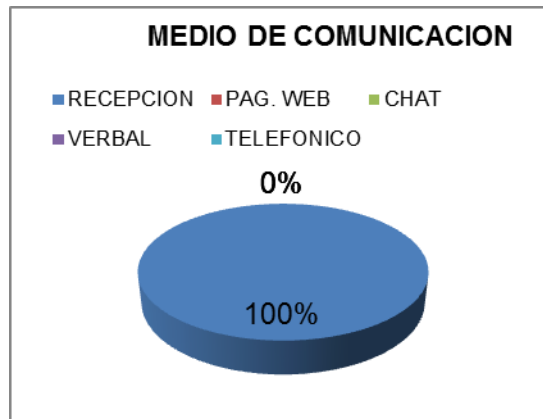
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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: atenciónalclientecorpopcultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Al proceso de gestión administrativa llegan 16 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 DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	TIEMPOS EN DIAS HABLES
699	18-nov-16	Departamento Administrativo de Planeación	Solicitud	1463	05/12/2016	05/12/2016	11
704	21-nov-16	secretaria de Desarrollo social	Solicitud	1470	13/12/2016	13/12/2016	15
713	25-nov-16	Planeación	Solicitud	1448	02/12/2016	09/12/2016	9
724	30-nov-16	Consejo Territorial de Planeación Municipal	solicitud	1465	05/12/2016	12/12/2016	7
725	30-nov-16	Departamento Administrativo de Planeación	Diligenciar y entrega de información	1450	02/12/2016	05/12/2016	3

El proceso de gestión –turismo recibió 5 solicitudes, los cuales el que más tiempo se demoro fue el radicado 704 con 15 días, para dar respuesta.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

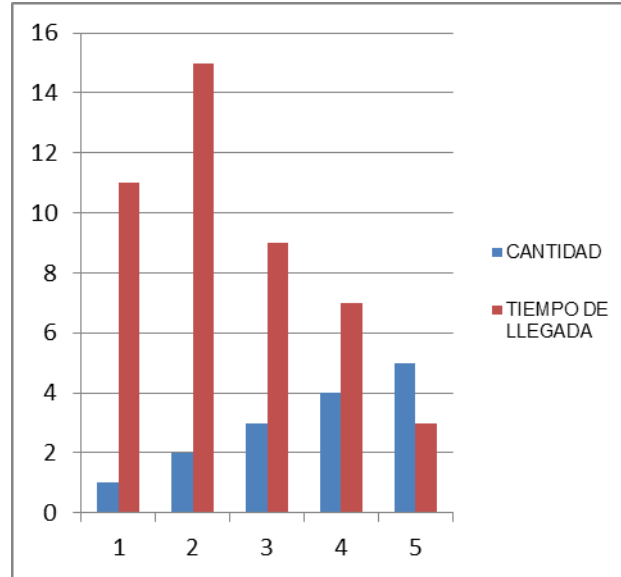


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

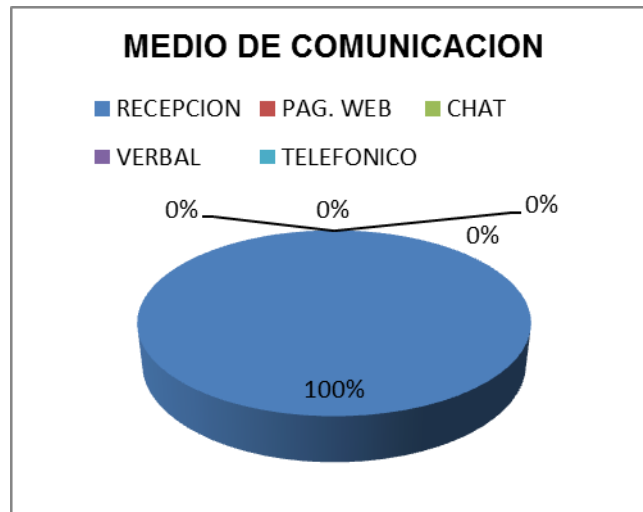
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



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



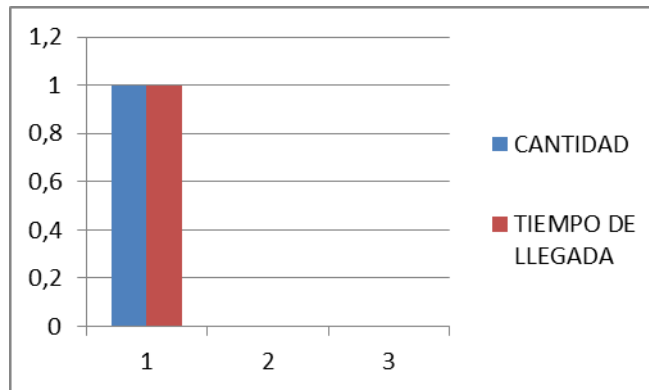


Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO-BANDA JUVENIL DE ARMENIA.

# Radicado	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	TIPO	# Consecutivo Respuesta Externa	FECHA DEL CONSECUTIVO	TIEMPOS DE ENTREGA	TIEMPOS EN DIAS HABILES
714	28-nov-16	Secretaria de Cultura	Solicitud	1426	29/11/2016	29/11/2016	1

El proceso de la Banda sinfónica juvenil de Armenia, obtuvo una solicitud, la cual se demoró un día en dar respuesta.



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

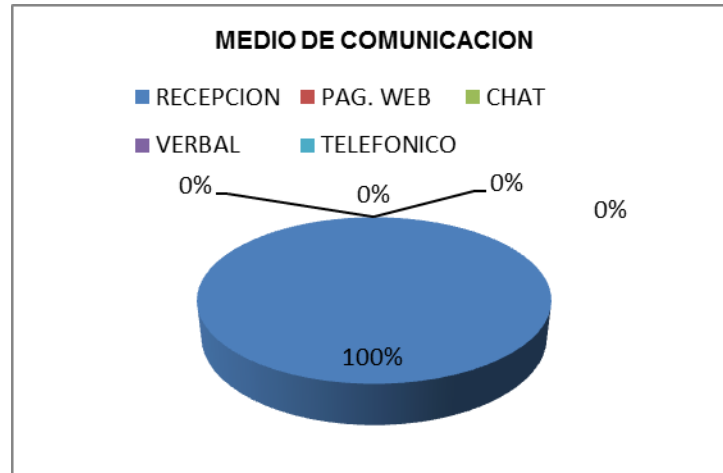


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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: atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



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

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: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co