



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 AGOSTO A 31 DE AGOSTO 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. SEPTIEMBRE 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

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 Primer semestre 2016.....	5
5.1.1 Peticiones recibidas por canales de comunicación.....	6
5.1.2 Peticiones recibidas por Dependencia.....	8
5.1.3 Peticiones recibidas por Tipo de Requerimiento.....	10
5.1.4 Subtemas reiterativos durante el primer semestre de la Corporación de cultura y turismo de Armenia	11
5.2. Oportunidad en la atención de requerimientos	11

**INFORME DE
SEGUIMIENTO Y**
SE 2015/16 - 12a Versión
18/01/2016



**CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA**



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

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 primer semestre de 2016.

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, cuenta con una página cuyo enlace es, <http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/corpopcultura/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



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

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 31 de agosto 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: 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”.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y Y EVALUACIÓN

De acuerdo con la base de datos generada a través del link de Corporación de Cultura y Turismo de Armenia y la matriz de control de la entidad, se encuentran registradas durante el mes de agosto de 2016, un total de 42, *requerimientos* interpuestas ante la recepcionista relacionadas con su misionalidad.

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

5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

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

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

No. DE REQUERIMIENTOS

Julio	42
-------	----

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de agosto se obtuvo 42 requerimientos recibidos.

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	0	9				9
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA		0				0
GESTION FINANCIERA		4				4
GESTION CULTURAL		6				6
GESTION ADMINISTRATIVA		8				8
GESTION JURIDICA	5	7	3			15
CONTROL INTERNO						0
TOTAL	5	34	3	0	0	42



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

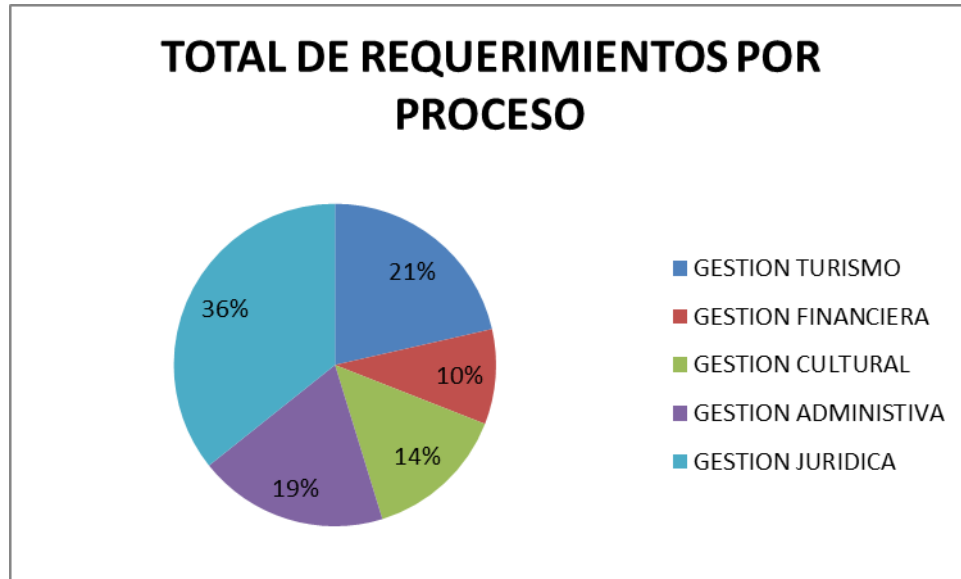
De conformidad con la información registrada, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, es por escrito, con un porcentaje de 80.95% (34), seguido del canal de página web 11.90% (5) y otro medio, con una participación del 7.14% (3); el correo electrónico con un 0% (0) y el chat institucional con 0 (0) de total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto del año en curso

5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR PROCESOS

<i>PROCESO</i>	<i>AGOSTO</i>
GESTION TURISMO	9
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA	0
GESTION FINANCIERA	4
GESTION CULTURAL	6
GESTION ADMINISTRATIVA	8
GESTION JURIDICA	15
CONTROL INTERNO	0
TOTAL	42



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 jurídica, registrando un 36% (15), del total de peticiones recibidas, seguidas Gestión de turismo con el 21% (9), administrativa 19% (8), gestión financiera 10% (4) y gestión cultural 14% (6) y la que menos requerimientos obtuvo fue la gestión de la Banda Sinfónica Juvenil de Armenia por el 0% (0) y control interno.

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

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada proceso durante el mes de agosto de 2016:

PROCESOS	NÚMERO DE PETICIONES	% DE PARTICIPACIÓN
GESTION JURIDICA	15	36.0%
GESTION CULTURAL	6	14.0%
GESTION TURISMO	9	21.0%
GESTION ADMINISTRATIVA	8	19.0%
GESTION FINANCIERA	4	10.0%
BANDA SINF. JUVENIAL DE ARMENIA	0	0.0%
CONTROL INTERNO	0	0.0%

5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de agosto de 2016, fue “Solicitudes”, con el 72.09,% (31) del total de requerimientos recibidos, seguido del Derecho de petición de interés particular con una participación del 25.58% (11), y la queja con un 2.33% (1)

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
QUEJA	1	2.38
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	11	26.19
SOLICITUDES	30	71.42
TOTAL GENERAL		100%

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



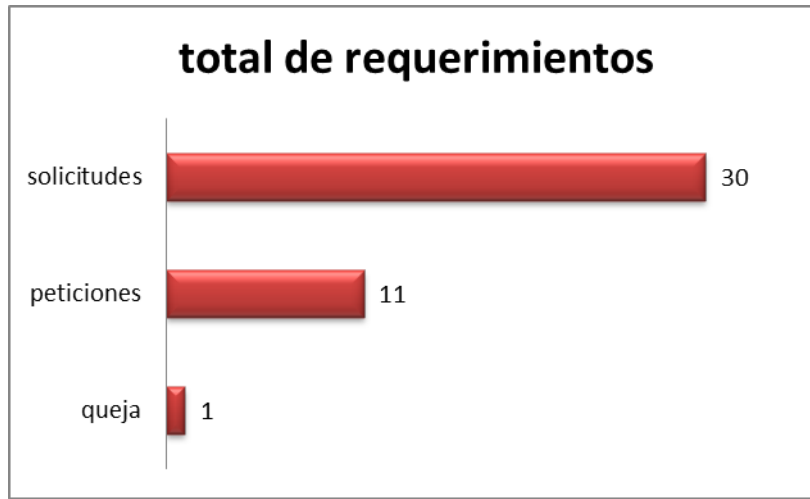
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 JULIO 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 Agosto fue el de “solicitudes” con un total de 30. Posteriormente, el subtema “peticiones”, con un total de 11 peticiones y “quejas con 1.

5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Durante el mes de agosto del año 2016 y de conformidad con el reporte generado de la matriz de control correspondencia recibida y por la pagina web, la oficina de atención al cliente radico un total de 42 requerimientos durante el mes de agosto con Numero de radicado del 336 hasta el 424, de los 42 requerimientos, 11 corresponden a peticiones, 30 son solicitudes y 1 una queja.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

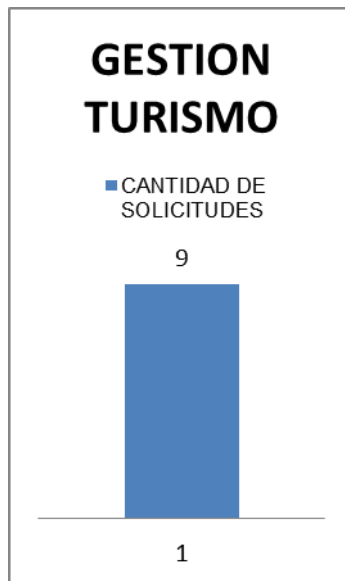
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

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

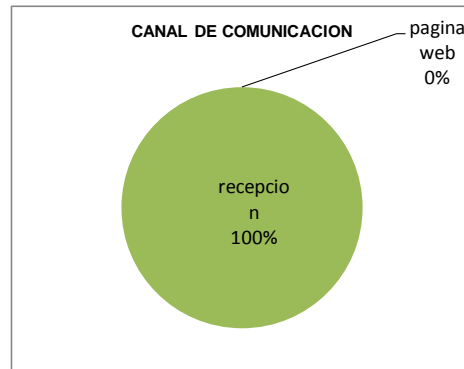
GESTION TURISMO



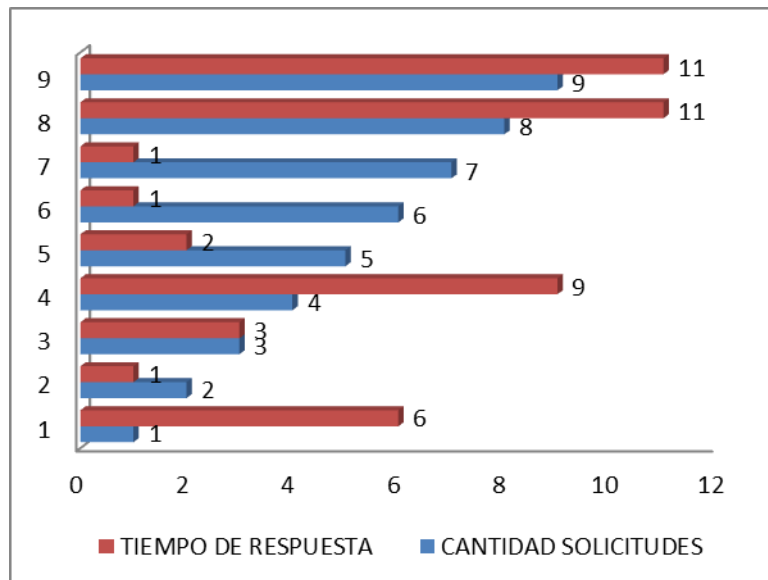
El proceso de Gestión de turismo obtuvo 9 solicitudes durante el mes de Agosto.



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



En el proceso de Gestion de turismo el canal de comunicación mas representativo fue por el canal de comunicación de recepcion por 100%



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

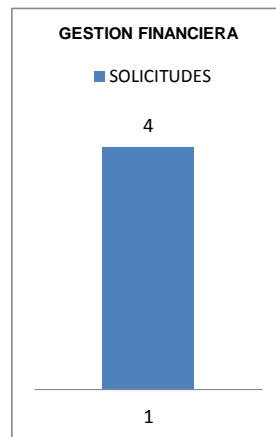
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Durante el mes de agosto se recibieron 9 solicitudes, entre ellos los que más se demoraron para la respuesta fueron los radicados con los números 402 y 403 del INPEC del 26 de agosto, los cuales se contestaron con los consecutivos 1040 y 1041 del 8 de septiembre del año en curso y fueron recibidos el 12 de septiembre del 2016. Originándose 11 días en su llegada.

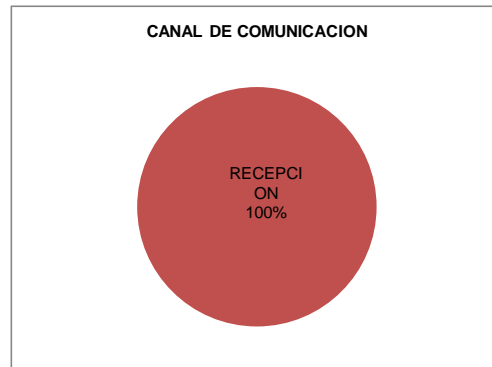
PROCESO – GESTIÓN FINANCIERA



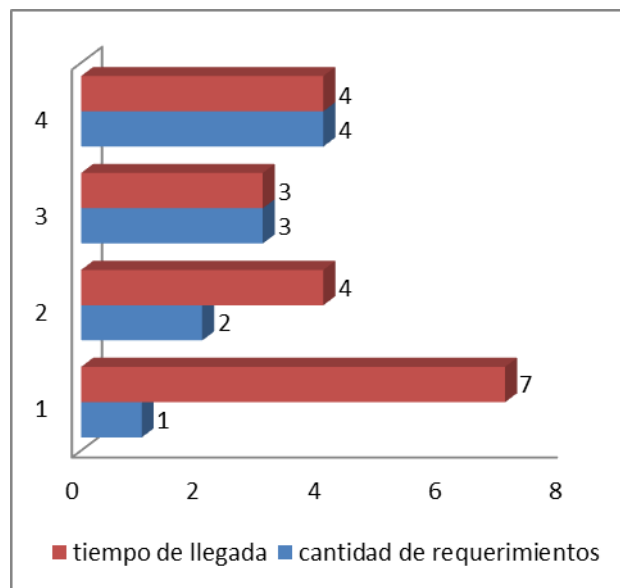
En el proceso de Gestion Financiera llegaron 4 solicitudes .



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



El medio de comunicación mas usado por este proceso es por recepcion lo que equivale aun 100%.



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

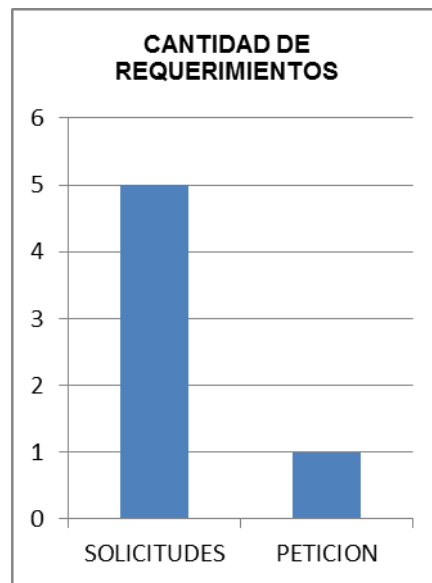
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

De los 4 solicitudes que llegaron al proceso de financiera todos estuvieron en tiempo oportuno de respuestas, siendo el mas demorado el requerimiento bajo el radicado numero 361 que se contesto en 7 dias.

PROCESO - GESTIÓN CULTURAL



En el proceso de gestion cultural llegaron 5 solicitudes y un derecho de peticion en el mes de agosto para un total de 6 requerimientos.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

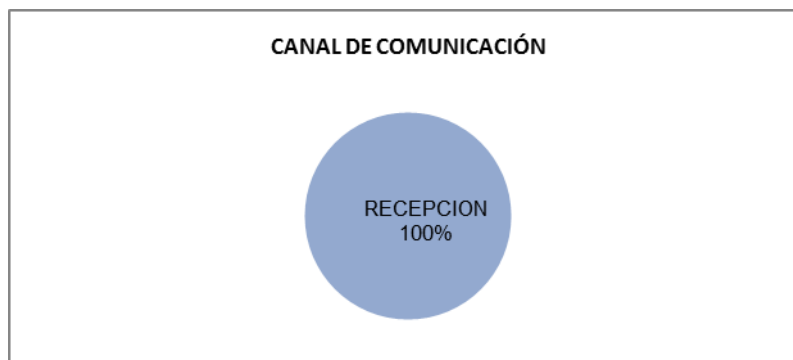
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



De los 8 requerimientos el 17% corresponde a derecho de petición y un 83% a solicitudes del mes de agosto.



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



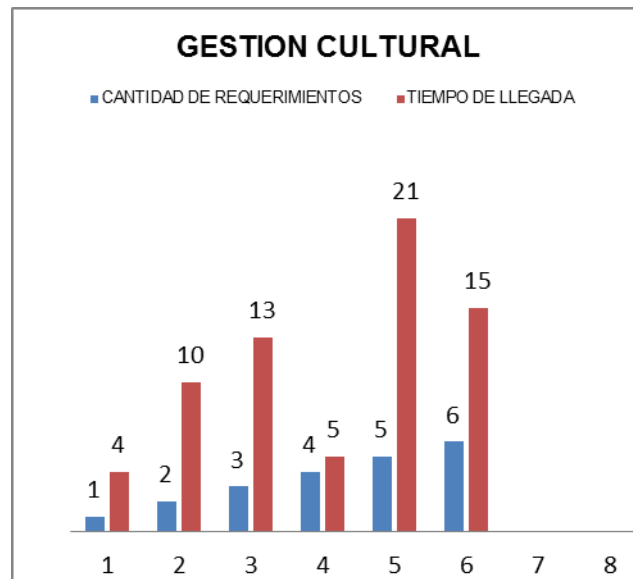
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 mas utilizado por la ciudadanía fue la Recepcion por un 100%.



El proceso de Gestión Cultural durante en el mes de agosto, recibio 6 solicitudes y un derecho de petición, el cual se contesto dentro de los 21 dias, por no tener la direccion del peticionario y se tuvo que publicar en cartelera siguiendo el procedimiento legal.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



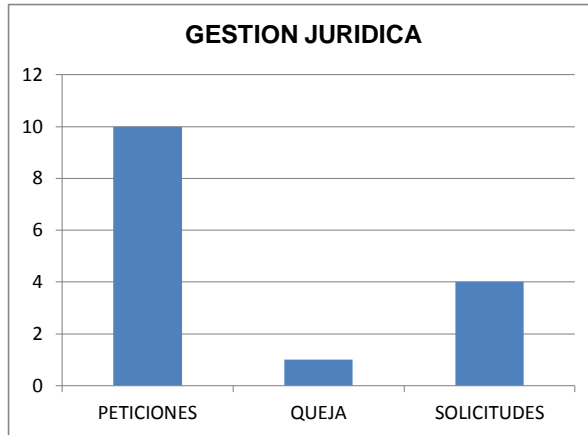
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO - GESTION JURIDICA



De 15 requerimientos allegados al proceso de jurídica 10 son peticiones, 1 de queja y 4 solicitudes.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

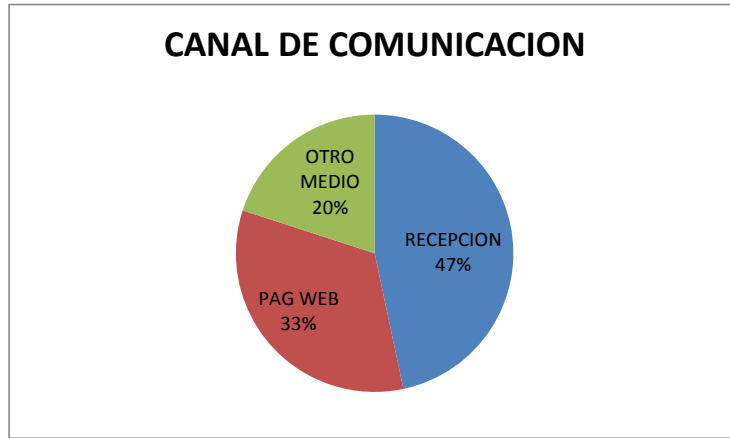


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

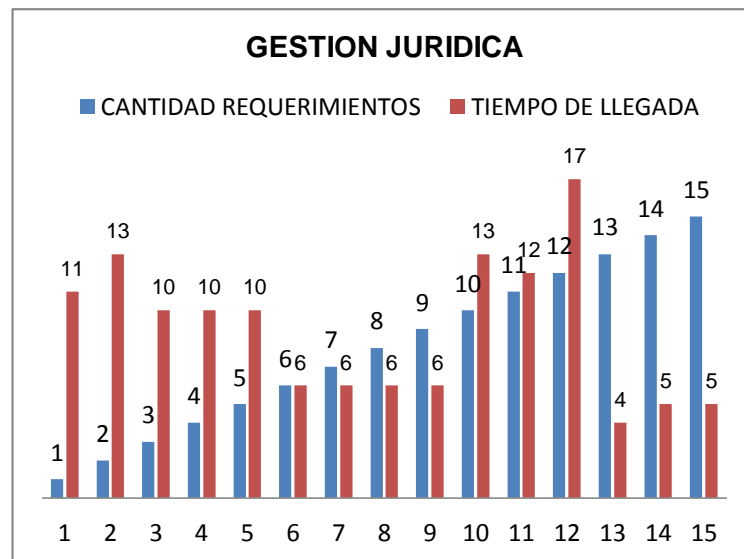
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecorpopcultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



El Canal de comunicación más representativo es recepción con el 47%, seguido de la página web por el 33% y escrito el 20%



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

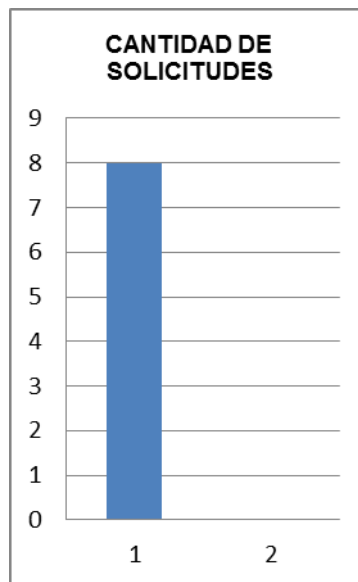
De 15 requerimientos que llegaron a jurídica, 4 son solicitudes de las cuales tres son certificaciones, el primero fue del museo de arte AMUSA del 22/08/2016 que fue contestado con el consecutivo 908 del 26/08/2016 y fue entregado el mismo día.

También se le entrego Certificación a la Fundación Semillas de arte del 22/08/2016 con el consecutivo 909 del 26/08/2016 y el usuario vino por el hasta el 14 de septiembre dando así un tiempo de 17 días de entrega.

A la Fundación Ciudadela del Arte del 18/08/2016, se le contesto con el consecutivo 906 del 26/08/2016 y se entregó el mismo día.

En lo relacionado con quejas y peticiones se contestaron dentro los términos legales.

PROCESO –GESTION ADMINISTRATIVA



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



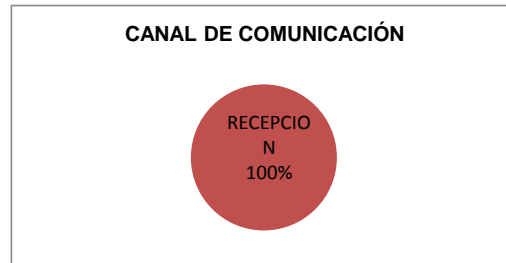
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 Administrativa obtuvo 8 solicitudes en el mes de agosto



El canal de comunicación de mayor aceptación por los usuarios fue por recepción por un 100%

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

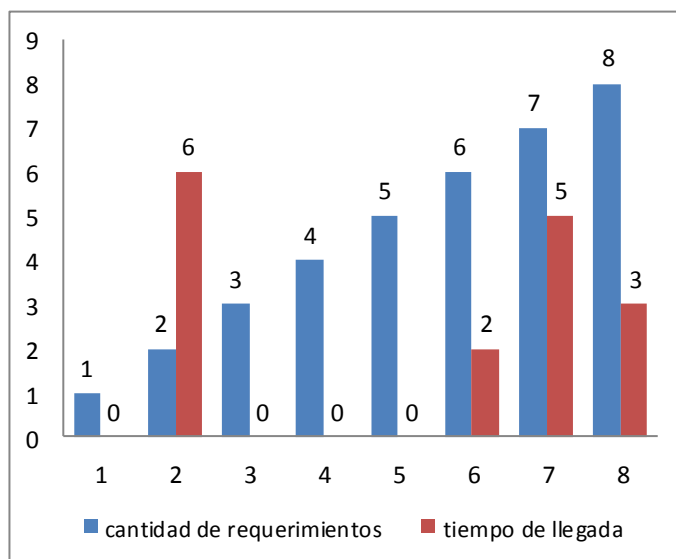


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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



En el proceso de gestión administrativa se recibieron 8 solicitudes de los cuales:

1. El 1 de agosto se radico con el numero 339 una solicitud de parte de la Secretaria de la Desarrollo Social para el apoyo artístico y cultural, el cual fue aplazado, días más tarde se volvieron hacer la solicitud por vía telefónica y se les apoyo con las actividades del libro del yipao y con las tertulias de lectura, cuyas constancia reposan en los soportes de cada actividad.
2. La solicitud 358 del 9 de agosto del año en curso de parte de la señora JOHANA GRAJALES OSORIO, se realizó personalmente a través de una cita que fue agenda para el 18 de agosto del 2016, con la Directora de la Corporación la cual dio respuesta a su solicitud al sexto día de forma verbal.
3. El radicado 359 del 09/08/2016 del barrio Santander, fue aplazado por vía telefónica por el solicitante por este motivo no se originó una respuesta.
4. La solicitud de la JAL comuna 9 los fundadores no fue contestada.

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: atencionalclientecorpopcultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

5. El 12 de agosto del 2016 llego a la Corporación solicitud de apoyo a la JAC del barrio el poblado para la celebración de la fiesta de su barrio, el cual fue radicado bajo el número 375. No hubo respuesta a esta solicitud cada vez que se acercaron a la Corporación diciendo que no se iba a llevar a cabo las fiestas en el barrio el poblado.
6. La agencia de casting y academia artística Britania Models del 26 de agosto de 2016 bajo el radicado 404, fue contestado personalmente a través de una cita que fue agenda da el 31 de agosto del año en curso. Dando así respuesta de forma verbal a los tres días del mes de agosto.

Atentamente,

MARTHA ROCIO CALDERON MORENO

Proyecto y elaboro: martha rocio calderón mroeno
Reviso: control interno

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