



**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 JULIO A 31 DE JULIO 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. AGOSTODE 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](mailto: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

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](mailto:atenciónalclientecorpopcultura@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 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



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](mailto: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 de enero al 30 de junio 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

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](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- 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 julio de 2016, un total de 74, *requerimientos* interpuestas ante la recepcionista relacionadas con su misionalidad. Incluidos 4 que se encontraban en proceso durante el mes de junio.

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

#### 5.1 PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2016

---

El número de peticiones ciudadanas durante el mes de julio, 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: [atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto:atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### No. DE REQUERIMIENTOS

Julio	74
-------	----

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de julio se obtuvo 70 requerimientos recibidos, más 4 que estaban en proceso en el mes de junio y que se le dio respuesta en el mes de julio.

#### 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	VERBAL	CHAT. INSTITUCIONAL	CORREO ELECTRONICO	
GESTION TURISMO		8				
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA		2				
GESTION FINANCIERA		5				
GESTION CULTURAL		5				
GESTION ADMINISTRATIVA		7				
GESTION JURIDICA	2	10		2		
CONTROL INTERNO						
TOTAL	2	37		2	0	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](mailto: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 del 90.24% (37), seguido del canal de página web 4.87% (2) y verbal, con una participación del 0% (0); el correo electrónico con un 0% (0) y el chat institucional con un 4.87% (2) de total de requerimientos recibidos durante el mes de julio del año en curso

### 5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR PROCESOS

<i>PROCESO</i>	<i>JUNIO</i>
GESTION TURISMO	8
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA	2
GESTION FINANCIERA	5
GESTION CULTURAL	5
GESTION ADMINISTIVA	7
GESTION JURIDICA	14
CONTROL INTERNO	
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

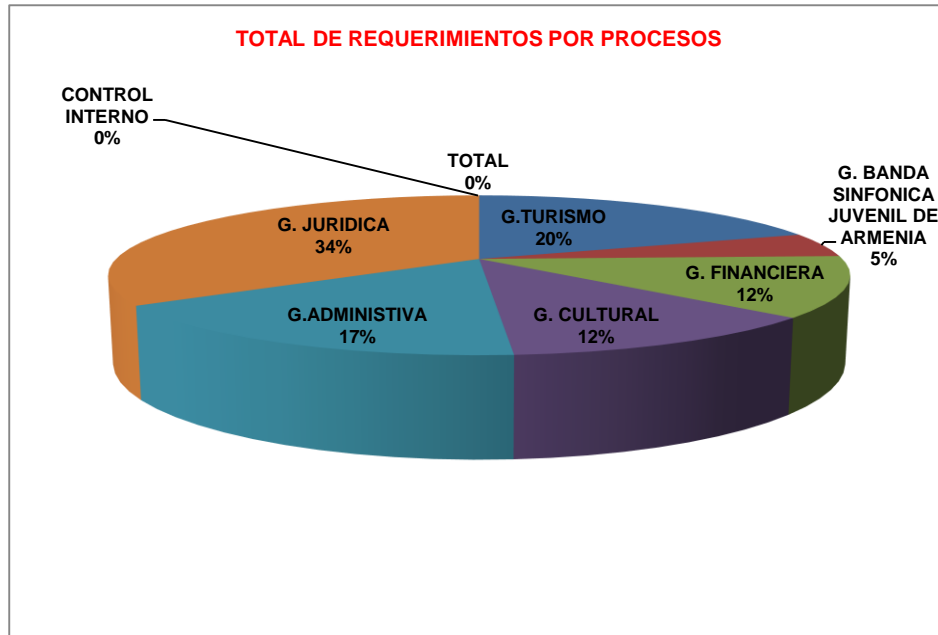


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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](mailto: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 jurídica, registrando un 34% (14), del total de peticiones recibidas, seguidas Gestión de turismo con el 20% (8), administrativa 17% (7), gestión financiera 12% (5) y gestión cultural 12% (5) y la que menos requerimientos obtuvo fue la gestión de la Banda Sinfónica Juvenil de Armenia por el 5% (2).

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](mailto: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 Primer Semestre de 2016:

PROCESOS	NÚMERO DE PETICIONES	% DE PARTICIPACIÓN
GESTION JURIDICA	14	34.14%
GESTION CULTURAL	5	12.19%
GESTION TURISMO	8	19.51%
GESTION ADMINISTRATIVA	7	17.07%
GESTION FINANCIERA	5	12.19%
BANDA SINF. JUVENIAL DE ARMENIA	2	4.87%
CONTROL INTERNO	0	

### 5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de julio de 2016, fue "Solicitudes", con el 85.36,% (35) del total de requerimientos recibidos, seguido del Derecho de petición de interés particular con una participación del 14.63% (6), y la queja con un 0% (0)

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
QUEJA	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	6	14.63%
SOLICITUDES	35	85.36%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>100%</b>

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

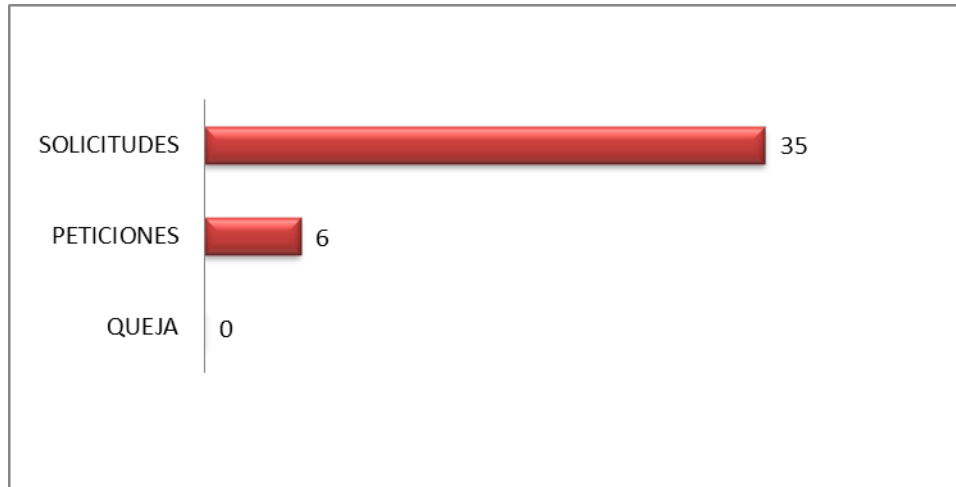


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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](mailto: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 julio fue el de “solicitudes” con un total de 35. 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 julio del año 2016 y de conformidad con el reporte generado de la matriz de control correspondencia recibida (Código: F-DA-PGA-086) y por la pagina web, la oficina de atención al cliente radico un total de 74 requerimientos durante el mes de julio con Numero de radicado del 274 hasta el 335, de los 74 requerimientos, 4 corresponden a peticiones del mes anterior y que quedaron en proceso. Durante el mes de julio hubo 37 de los cuales 35 son solicitudes y 2 son Derecho de Petición.

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

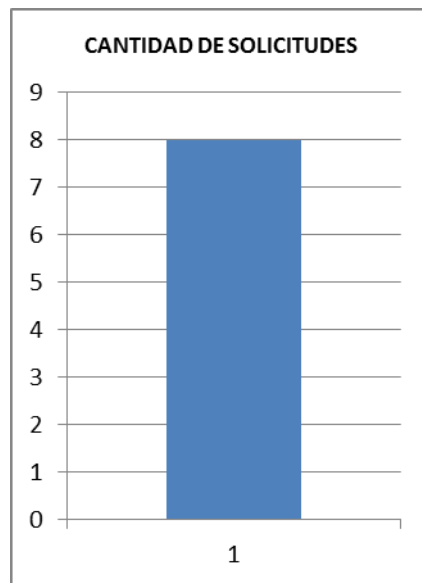
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.  
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004  
Correo Electrónico: [atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## 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 8 solicitudes durante el mes de julio.



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



En el proceso de Gestión de turismo el canal de comunicación mas representativo con un 100% corresponde al canal por via escrito.

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

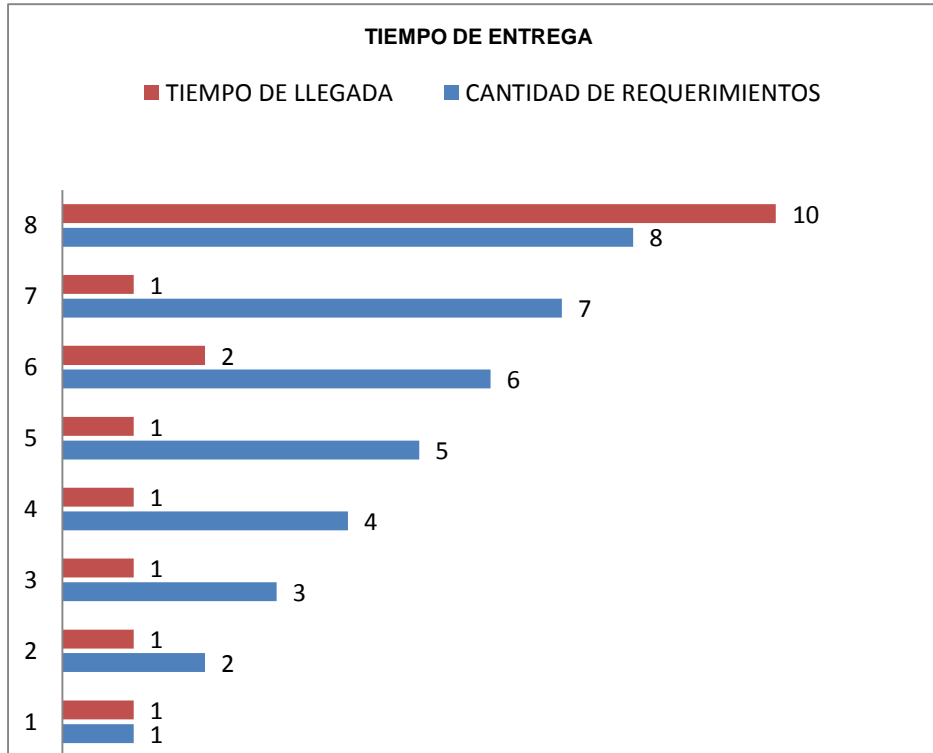


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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](mailto:atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



Durante el mes de julio de las 8 solicitudes recibidas, el que más se demoró para la respuesta fue con el radicado de recibido número 318 del 26 de julio del 2016 al JAL Comuna 9 los Fundadores el cual se contestó con el consecutivo 771 del 02/08/2016 y fue recibido por el usuario el 09/08/2016.

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



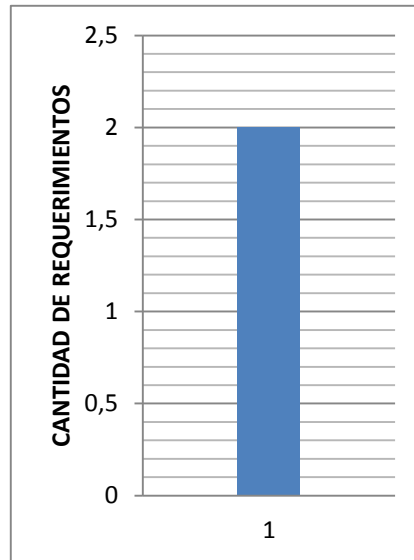
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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](mailto:atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co)

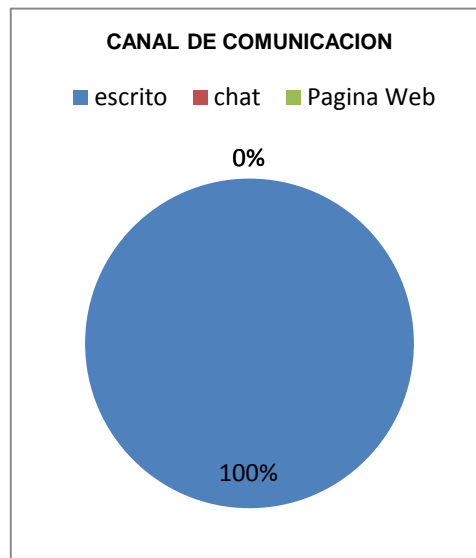


## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### **GESTION BANDA SINFÓNICA JUVENIL DE ARMENIA**



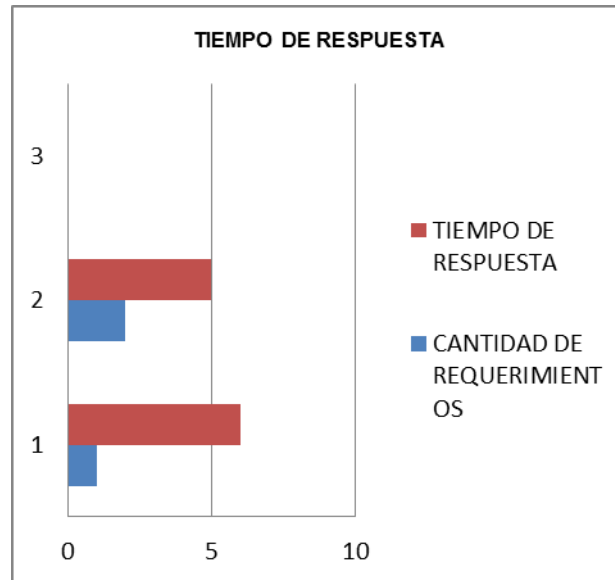
En el mes de julio del proceso de la banda sinfonica juvenil de armenia se puede determinar que se recibieron 2 solicitudes.





## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

El canal mas representativo de este proceso fue por escrito



De 2 solicitudes que recibio el proceso de Banda Sinfonica juvenil de Armenia, el mayor tiempo en respuesta da 6 dias y el de menor tiempo en cinco dias..

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



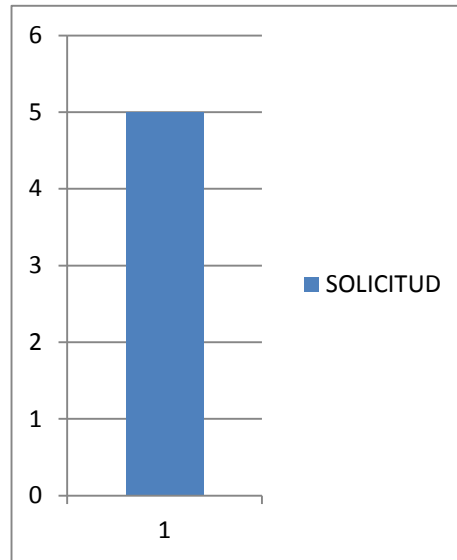
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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: [atenciónalclientecorpopcultura@armenia.gov.co](mailto:atenciónalclientecorpopcultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### PROCESO – GESTIÓN FINANCIERA



En el proceso de Gestion Financiera llegaron 5 solicitudes .



R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

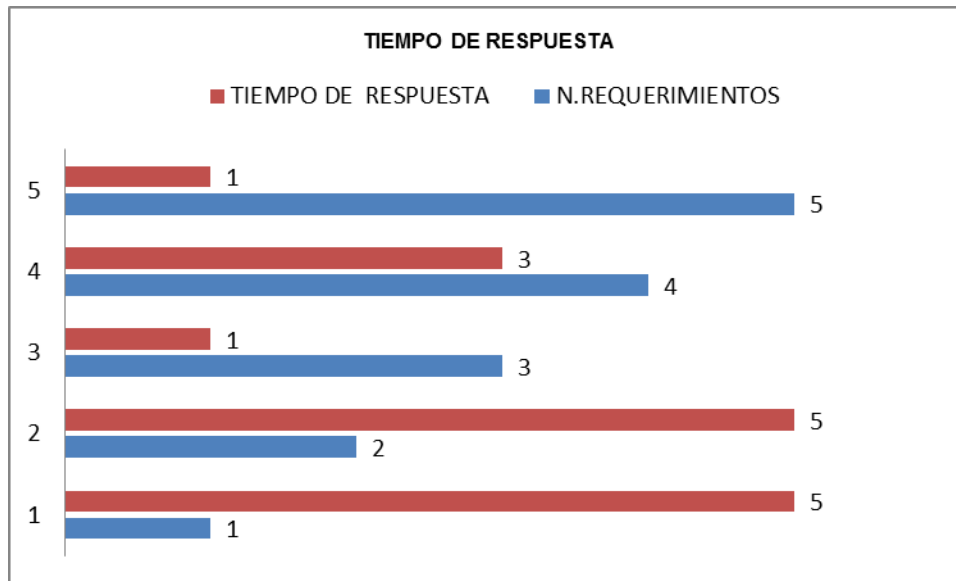
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.  
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004  
Correo Electrónico: [atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)





## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

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

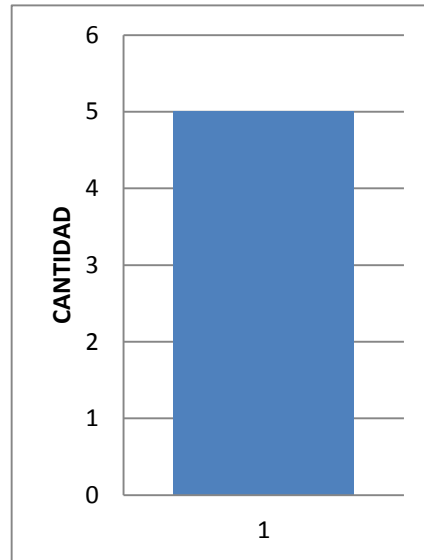


*De las 5 solicitudes que recibio el proceso financiero, el requerimiento numero uno y dos obtiene una respuesta de 5 días, siendo este el mas representativo.*

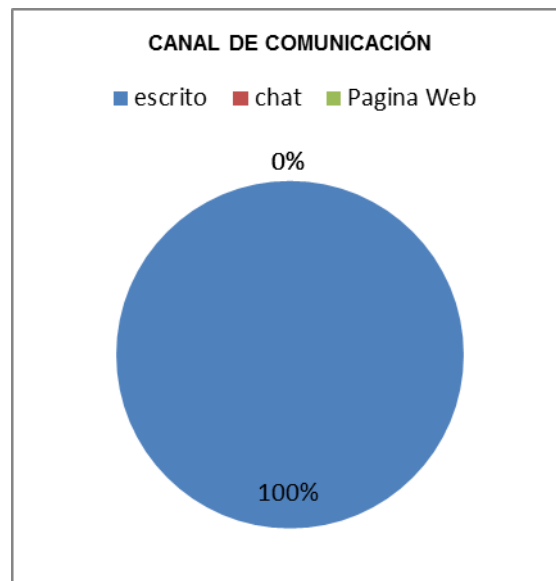


## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### PROCESO - GESTIÓN CULTURAL



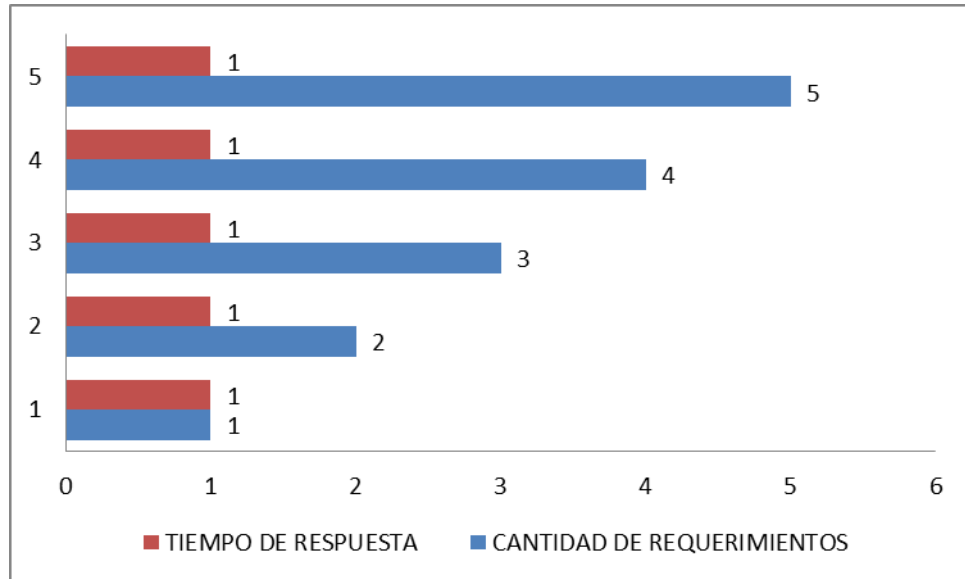
En el proceso de gestión cultural llegaron 5 solicitudes en el mes de julio





## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

El canal de comunicación mas utilizado por la ciudadanía fue la Recepcion por un 100%.

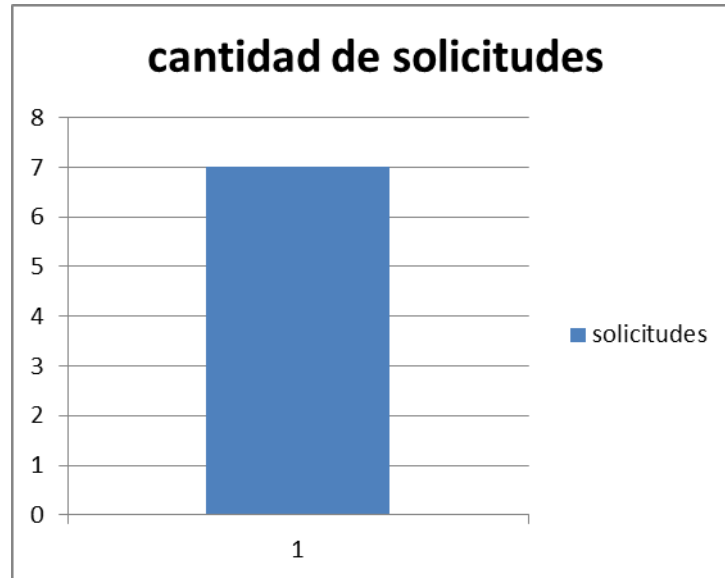


El proceso de Gestión Cultural durante en el mes de julio, recibio 5 solicitudes de los cuales los requerimientos fueron contestado en un dia.



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### PROCESO –GESTION ADMINISTRATIVA



Durante el mes de julio el proceso de Gestion Administrativa obtuvo 7 solicitudes.



R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



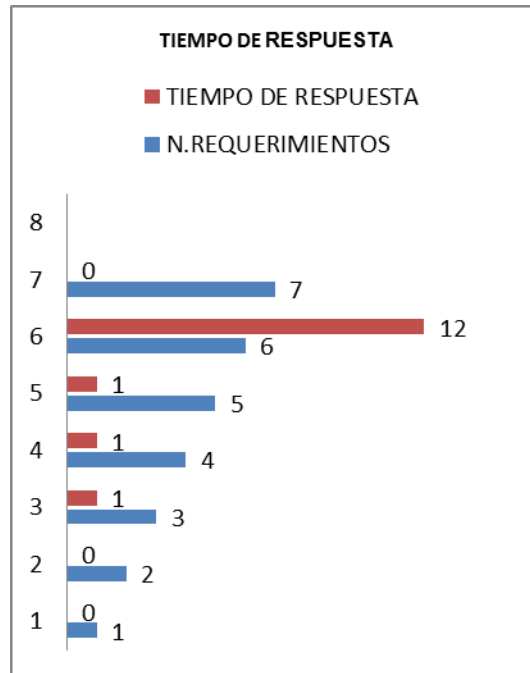
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

El canal de comunicación mas representativo es por via escrito con un 100%



De los 7 requerimientos, tres no obtuvieron respuestas, como son el radicado 290 del 12/07/2016 celebracion del adulto mayor. El radicado 333 del 29 de julio Liceo Juan Pablo II y el 334 del 29 de julio del the urban team company.

Dos fueron contestados por via telefonica como son el radicado 311 JAC barrio marco fidel suarez y 315 Secretaria desarrollo social sobre remision oficio por competencia.

El requerimiento numero 6 que corresponde al radicado 323 del 27 julio del 2016 fue contestado sin consecutivo por correo. El 12 de agosto del 2016.

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



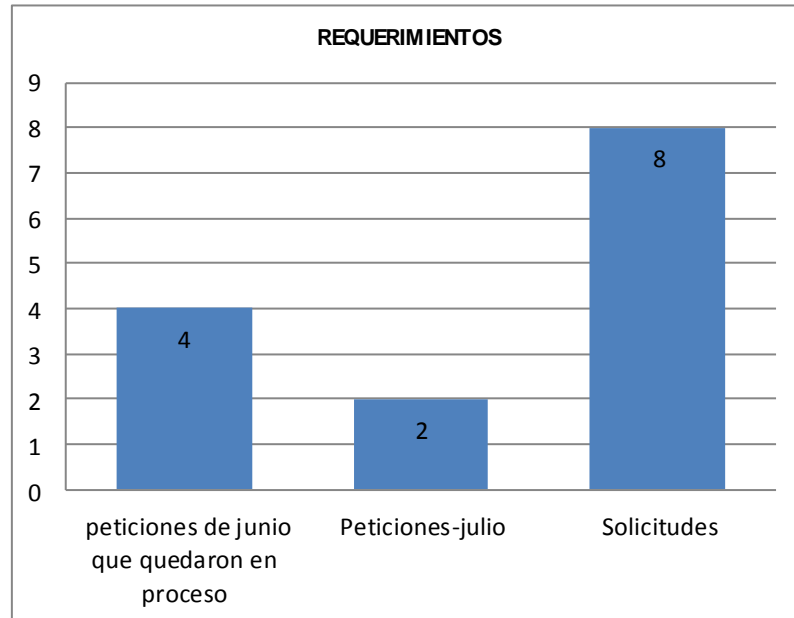
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

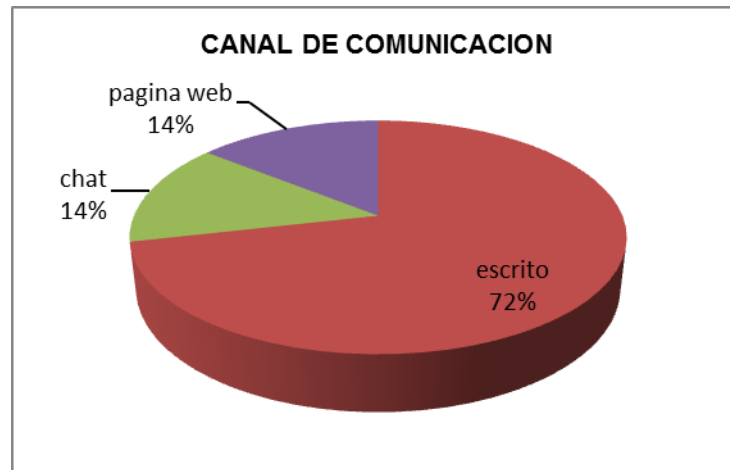
### PROCESO - GESTION JURIDICA



De 14 requerimientos allegados al proceso de jurídica, 4 corresponden al mes de junio que se encontraban en proceso de respuestas que se hicieron durante el mes de julio, 2 peticiones corresponden al mes de julio y hubo 8 solicitudes



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



El Canal de comunicación más representativo es recepción por oficio con un 72% seguido de un 14% por página web Y 14% por vía chat

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

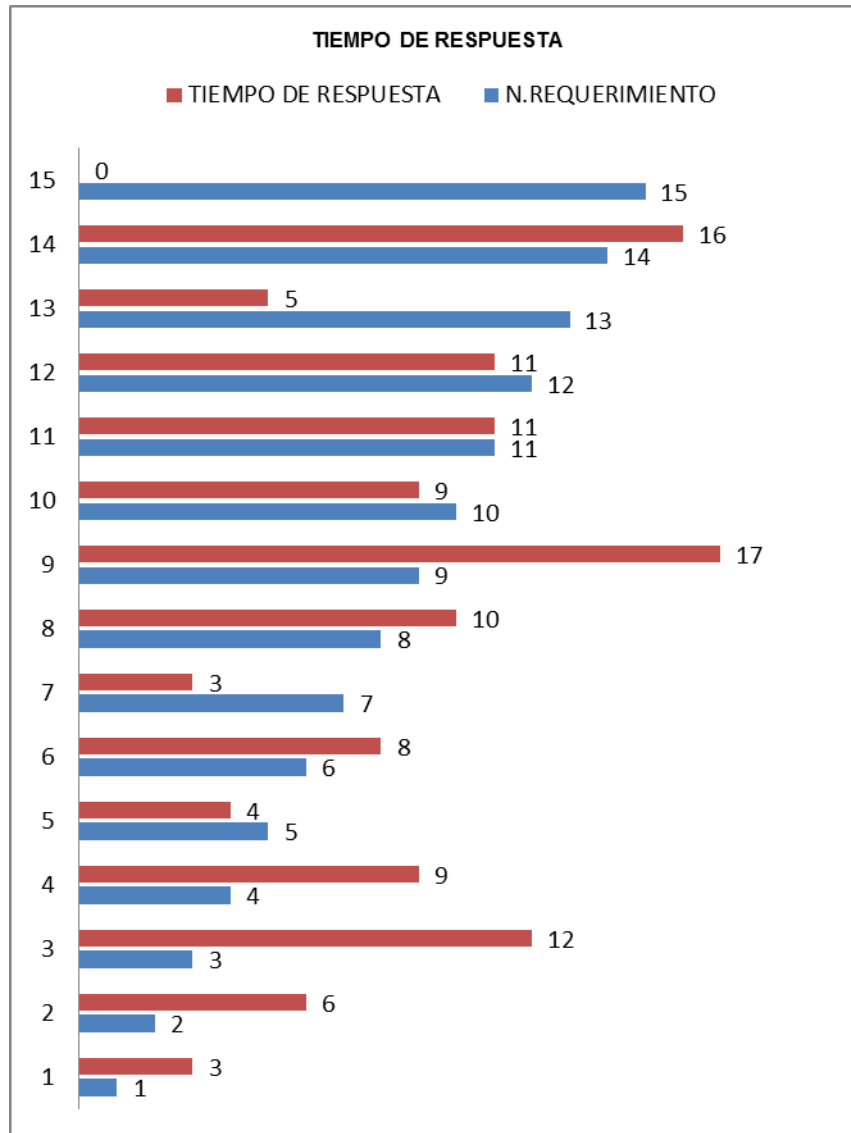


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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](mailto:atencionalclientecorpopcultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



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](mailto:atenciónalclientecorpopcultura@armenia.gov.co)





## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

De 14 requerimientos que llegaron a jurídica incluido los 4 de mes de junio, los más relevantes con los que se encuentran radicados 317 de la contraloría municipal del 25 julio el cual fue contestado con los oficio números 794 y 795 con fecha del 03/08/2016 y con fecha de recibido 17/08/2016. Lo cual dan 17 días entre el tiempo de llegada y la respuesta.

El radicado 335 del 29/07/2016 contestado con los oficios 855 y 856 con fecha del 19/08/2016 y recibido el 23/08/2016 originándose el tiempo de llegada y la respuesta con 16 días.

Los radicados 322 y 328 del 27 de julio de 2016 los cuales fueron contestados con los consecutivos 786 y 788 con fecha del 03/08/2016 y con fecha de recibido el 11/08/2016 , originándose 11 días para su entrega.

El radicado 263 del 28/06/2016 que quedo en proceso durante el mes de junio, usuarios de la biblioteca fue contesta con el oficio 696 del 15/07/2016 originándose 12 días el tiempo de llegada. y de respuesta.

Atentamente,

MARTHA ROCIO CALDERON MORENO

Proyecto y elaboro

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](mailto:atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co)