



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

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

PERÍODO: 1° DE ENERO A 30 DE JUNIO 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. JULIO 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: atencionalclientecorpocultura@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 EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN

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

DEPETICIONES, 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/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.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante, la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, con el fin de

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

determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la 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 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”.

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. 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 primer semestre de 2016, un total de **175 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 PRIMER SEMESTRE DE 2016

El número de peticiones ciudadanas durante el primer semestre, presentó el siguiente comportamiento:

No. DE REQUERIMIENTOS

ENERO	12
FEBRERO	41
MARZO	31
ABRIL	32
MAYO	37
JUNIO	23
TOTAL REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2016	176

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de febrero registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 23.29% (41) del total recibido durante el primer semestre (176), seguido de los meses de marzo y abril con un 17.61% (31) ; 18.18% (32) y junio con una participación del 13.06% (23), es así como



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

el mes de enero refleja el mes con menos requerimientos con un 6.8% (12).

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	ESCRITO	VER	CHAT. INST.	CORREO ELECTRONICO	
GESTION TURISMO	5	16	0	0	0	21
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA	0	8	1	0	0	9
GESTION FINANCIERA	2	6	1	0	0	9
GESTION CULTURAL	1	41	0	0	0	42
GESTION ADMINISTRATIVA	2	19	0	0	0	21
GESTION JURIDICA	11	33	21	2	6	73
CONTROL INTERNO	1		0			1
TOTAL	22	123	23	2	6	176

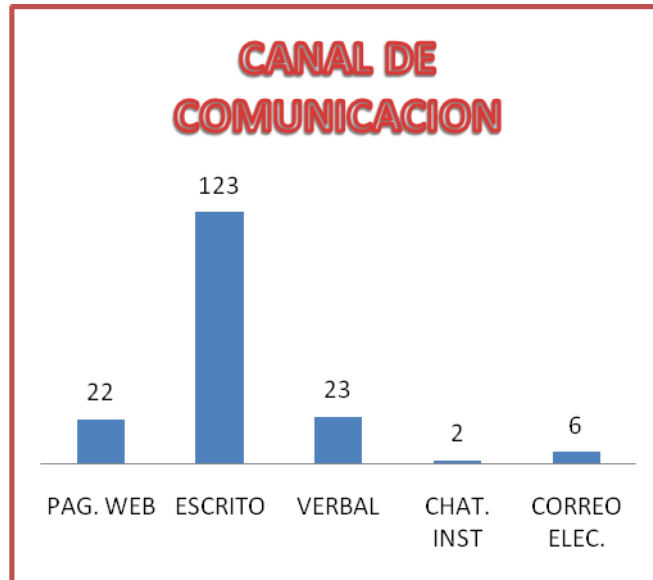
R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



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



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 69.88% (123), seguido del canal de página web 12.57% (22) y verbal, con una participación del 13.06% (23); el correo electrónico con un 3.42% (6) y el chat institucional con un 1.13% (2) de total de requerimientos recibidos durante el primer semestre.

5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GESTION TURISMO	2	1	2	7	4	5	21

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

GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA	0	0	2	3	1	3	9
GESTION FINANCIERA	1	2	1	3	1	1	9
GESTION CULTURAL	1	13	5	9	12	2	42
GESTION ADMINISTRATIVA	2	4	3	2	5	5	21
GESTION JURIDICA	6	20	18	8	14	7	73
CONTROL INTERNO		1					1
TOTAL	12	41	31	32	37	23	176



Los procesos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, que recibieron mayor número peticiones durante el primer semestre de 2016, son: Gestión jurídica, registrando un 41.47% (73), del total de peticiones recibidas, seguidas proceso de Gestión Cultural con una participación del 23.86% (42), Gestión de turismo con el

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

11.93% (21) , administrativa 11.93% (21), la Banda sinfónica juvenil de Armenia y Financiera con el 5.11% (9) cada una y el que menos obtuvo fue Control interno con el 0.57% (1) .

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	73	41.72
GESTION CULTURAL	42	24
GESTION TURISMO	21	11.93
GESTION ADMINISTRATIVA	21	11.93
GESTION FINANCIERA	9	5
BANDA SINF. JUVENIAL DE ARMENIA	9	5
CONTROL INTERNO	1	0.58

5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el primer semestre de 2016, fue "Solicitudes", con el 77,71% (136) del total de requerimientos recibidos, seguido del Derecho de petición de interés particular con una participación del 20.57% (36), y la queja con un 1.71% (3)

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE	%
QUEJA	3	1.71
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	36	20.57
SOLICITUDES	137	77.84
TOTAL GENERAL		100%

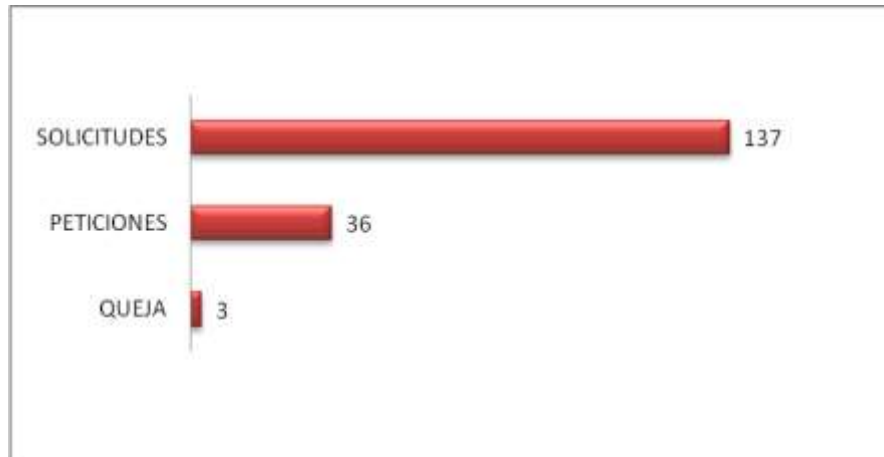
R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



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



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



5.1.4 SUBTEMAS REITARATIVOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 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 primer semestre fue el de “solicitudes” con un total de 137. Posteriormente, el subtema “peticiones”, con un total de 36 peticiones y “quejas con 3.

5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Durante el primer semestre 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 273 solicitudes, de las cuales 176 son requerimientos de la ciudadanía y los 97 restantes corresponden a citaciones, invitaciones, circulares y respuestas de oficios originados por solicitudes enviadas desde la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia.

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

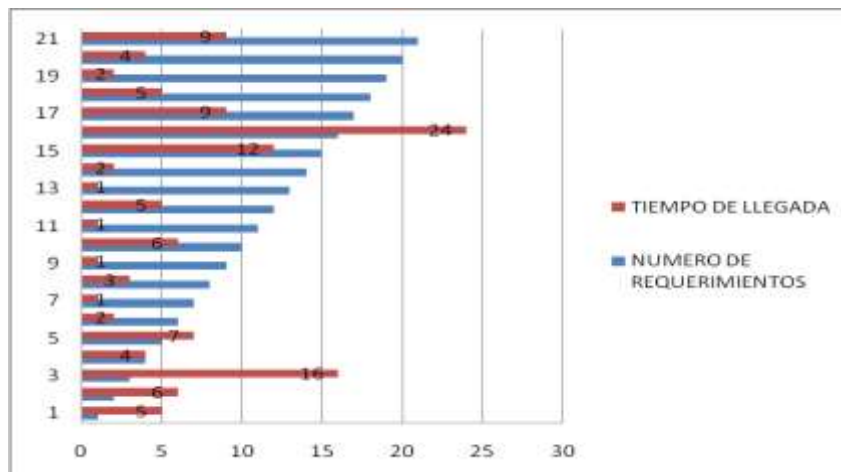
De los 176 requerimientos radicados en la oficina de atención al cliente de la Corporación, 140 son equivalentes a un 79,54% que corresponden a solicitudes y quejas y los 36 restantes equivalentes al 20,45% a derechos de petición los cuales están dentro del término de ley.

A continuación se muestra el comportamiento en la respuesta de los 176 requerimientos, realizados por los diferentes procesos de la entidad.

GESTIÓN TURÍSTICA



En el proceso de Gestión turística obtuvo 21 solicitudes en el primer semestre, el mes con más Solicitudes fue el mes de abril, seguido de junio y mayo.



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

Armenia
Más ciudad

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 primer semestre del año 2016, se observa que el oficio radicado bajo el número 182 del 11 de mayo del año en curso, obtuvo respuesta con el consecutivo 595 del 16/06/2016 al señor CARLOS ALBERTO PARRA el cual se demoró 24 días. Siendo este el de mayor relevancia, la solicitud de con el menor tiempo de respuesta fueron 4 en un día como se detalla en la gráfica.



Del 100% del canal de comunicación, la recepción obtuvo un 76% frente a página web con un 24% de solicitudes recibidas.

BANDA SINFÓNICA JUVENIL DE ARMENIA

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

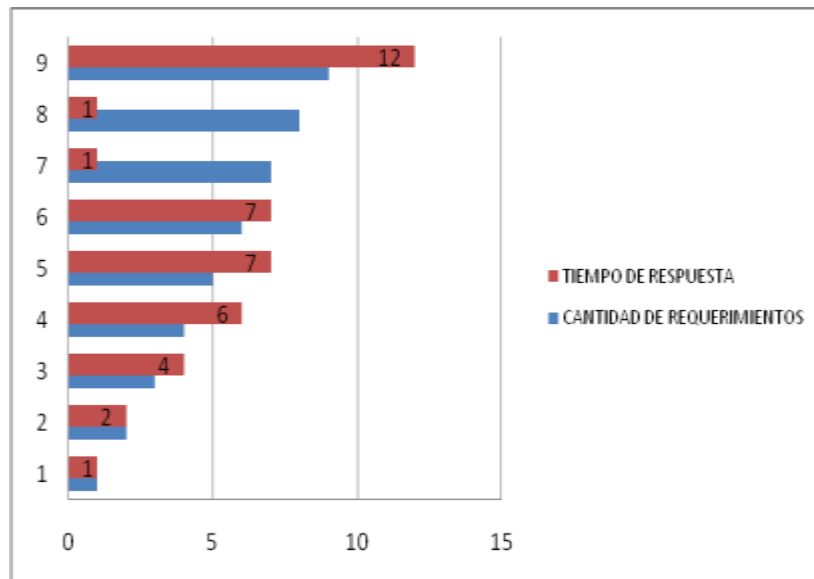
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



En el primer semestre del proceso de la banda sinfonica juvenil de armenia se puede determinar que se recibieron 9 solicitudes y el mes mas representativo fueron abril y junio con 3 solicitudes cada uno.



De 9 solicitudes que recibió el proceso de Banda Sinfónica juvenil de Armenia, el mayor tiempo en respuesta da 12 días y el de menor tiempo es un día.

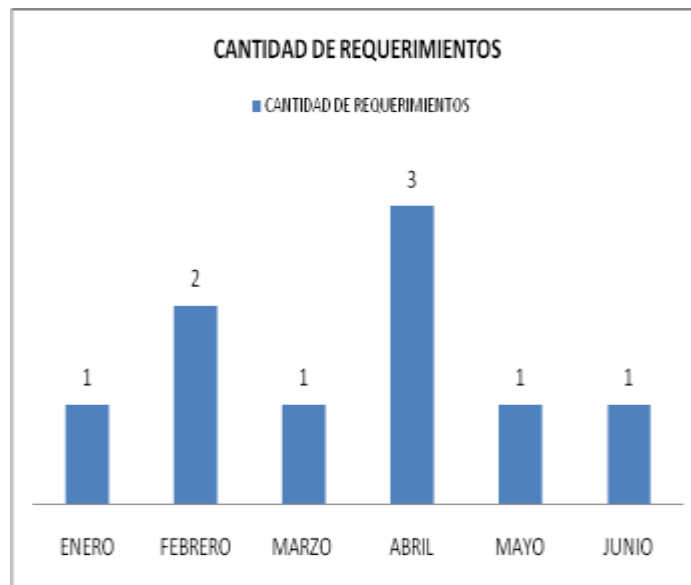


Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

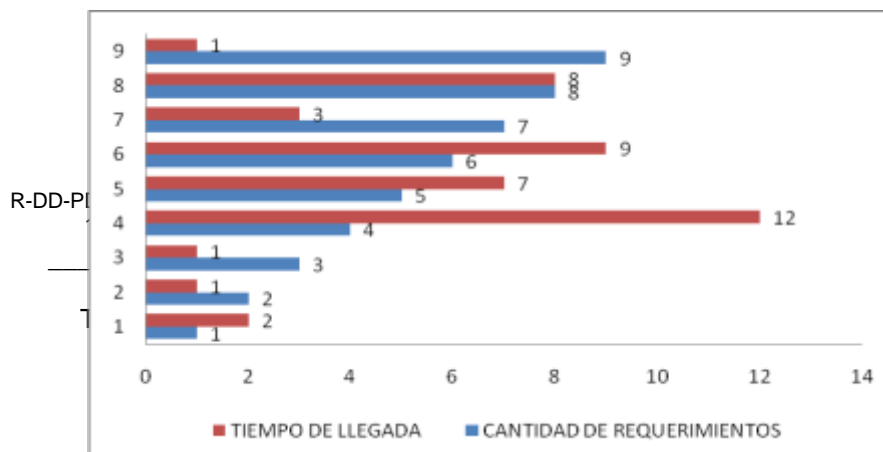


El canal de comunicación mas usado fue el de recepcion con un 89% frente al verbal con un 11%.

PROCESO – GESTIÓN FINANCIERA



En el proceso de Gestion Financiera llegaron 9 solicitudes , y el mes con mas solicitudes el mes de abril.



IÓN

A

A

Piso.
30004

o



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

De las nueve solicitudes que recibió el proceso financiero, el requerimiento número cuatro obtiene una respuesta de 12 días, siendo este el más representativo.



El canal de comunicación más utilizado por este proceso es la recepción con un 67% seguido de la página web con un 22% y por último el verbal con un 11%.

PROCESO - GESTIÓN CULTURAL

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

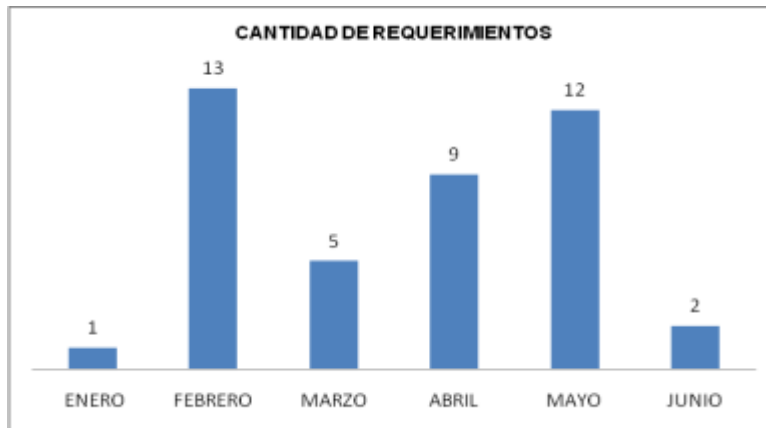


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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



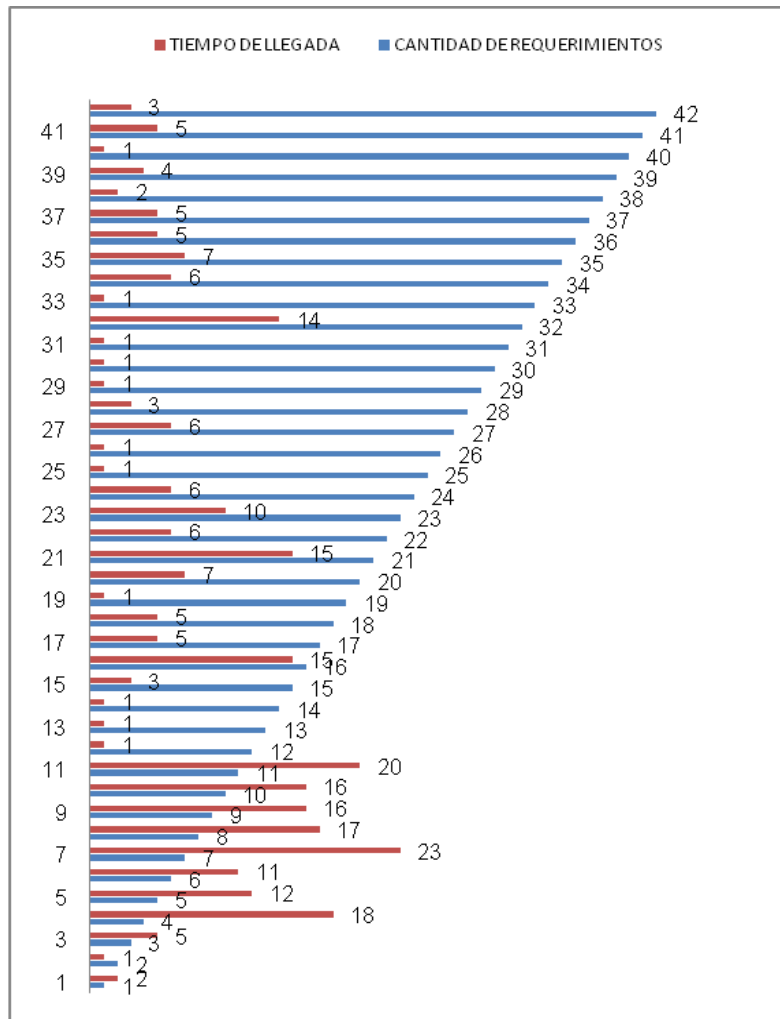
En el proceso cultural llegaron 42 solicitudes. Los meses más representativos fueron febrero y mayo.



El canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía fue la Recepción por un 98% frente al 2% de la página Web.



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

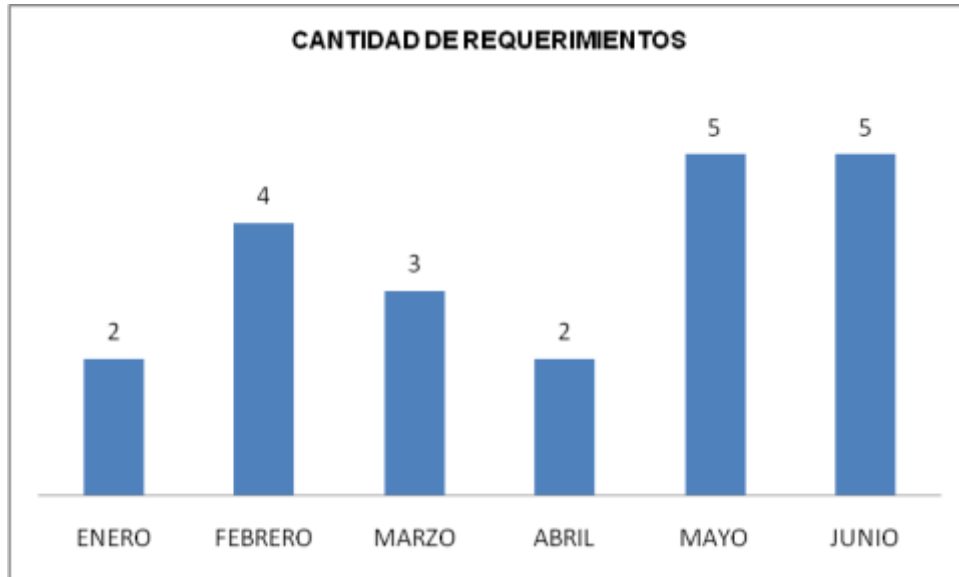


El proceso de Gestión Cultural durante el primer semestre de la vigencia 2016, recibió 42 solicitudes de las cuales los requerimientos 4, 7, 8, 9, 10, 11 representan las solicitudes con el mayor tiempo en dar respuesta 18, 23, 17, 16, 16 y 20 días sucesivamente.



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO –GESTIÓN ADMINISTRATIVA



De la 21 solicitudes que recibió el proceso de Gestión administrativa se observa que los meses de mayo y junio son los más representativos.

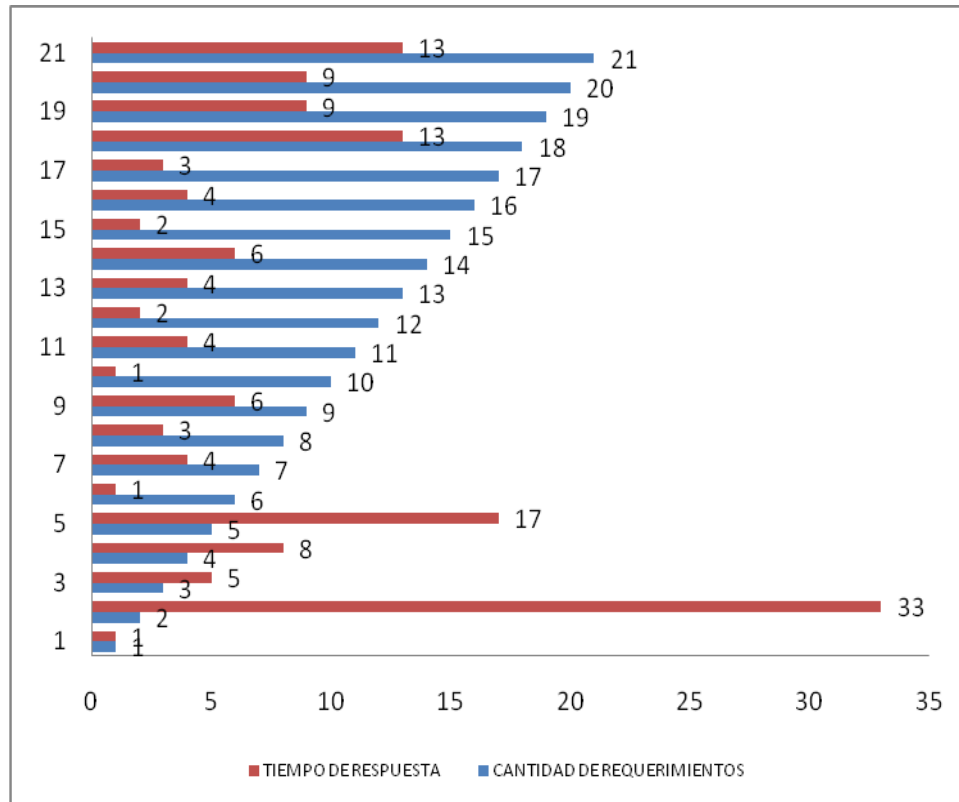


El canal de comunicación más representativo lo obtiene la recepción con un 90% contra la



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

pagina Web con un 10%



De las 21 solicitudes los más representativos son la solicitud que llego por recepción con el radicado número 15 del 19/01/2016, actualización de datos a COMFENALCO, dando respuesta por la pagina web el 6 de abril del año en curso, originando una respuesta en un lapso de 33 días, seguida de la solicitud enviada por correo el 02/02/2016 de la señora MARCELA PEREZ DUQUE INF. Requerida por Auditoria Regular vigencia 2015 la cual fue enviada con el consecutivo 131 el día 25/02/2016.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

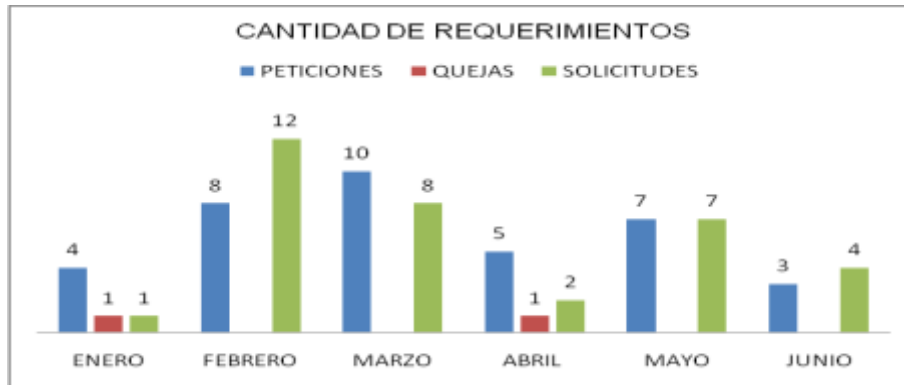


Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co

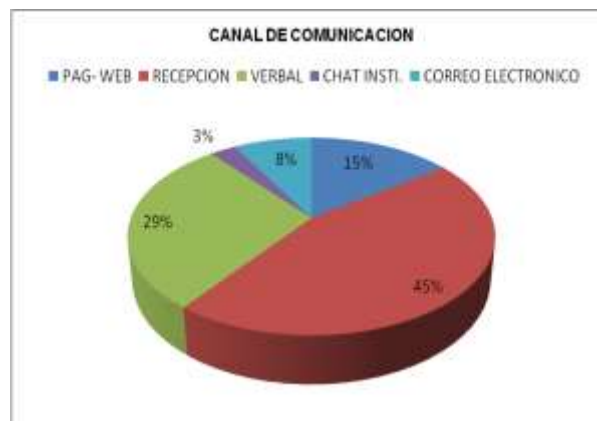


Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO - GESTIÓN JURÍDICA



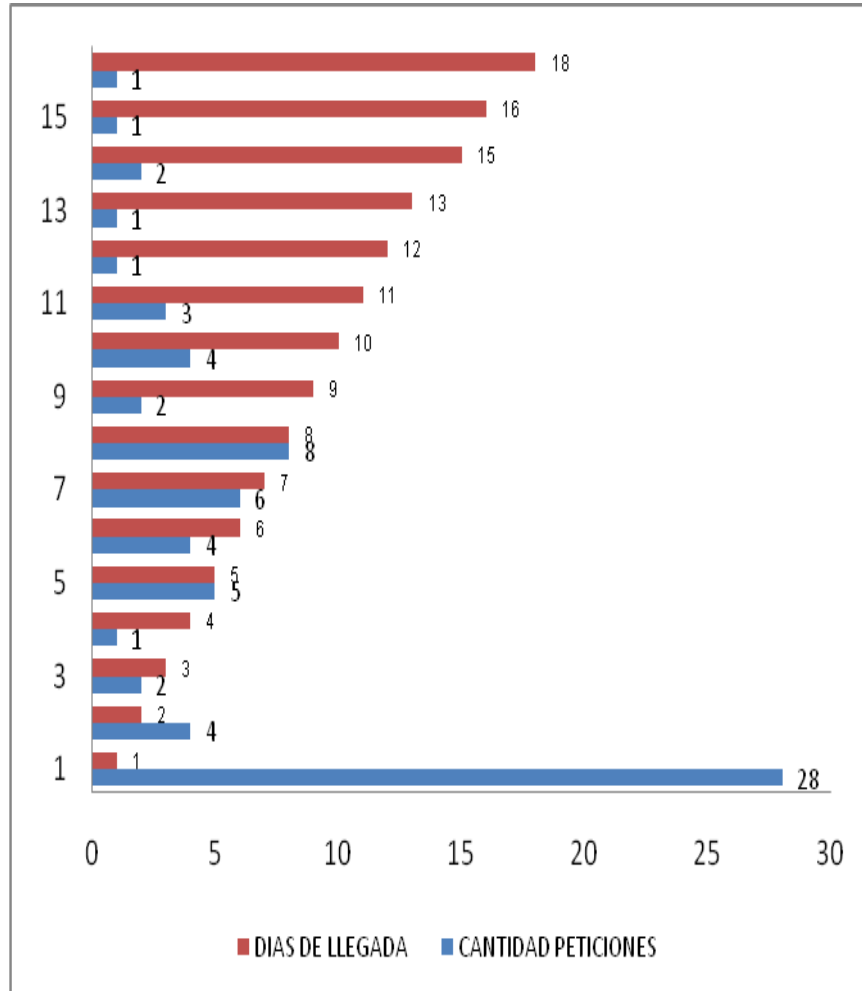
De 73 requerimientos allegados al proceso de jurídica, 36 corresponden a peticiones, 2 quejas y 35 solicitudes, cuyo mes más representativo en solicitudes es el mes de febrero, y de peticiones el mes de marzo con 10.



El Canal de comunicación más representativo es recepción con un 45% seguido de un 29% de solicitudes verbales. Y el de menor uso es el chat institucional.



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



De 73 requerimientos que llegaron a jurídica 28 fueron contestados en un día, otro en 16 y 18 días.

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

PROCESO - CONTROL INTERNO



En el proceso de Control interno no hubo sino uno donde se utilizó el canal de comunicación de página web., el cual fue contestado en un día y se envió por correo.