



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 OCTUBRE AL 31 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. 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: 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 OCTUBRE 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 septiembre 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 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 31 de OCTUBRE de 2016.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: 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 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 utilizados fueron del 594 al 660; de los cuales se les asignó números radicadores a 67 de ellos, y cuatro que están sin número de radicados para un total de 71 requerimientos en el mes de octubre, más dos que quedaron sin cuantificar en el mes de septiembre.

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 Octubre, presentó el siguiente comportamiento:

No. DE 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

octubre	43
septiembre	2

De acuerdo con lo anterior, se observa que mes de en el mes de octubre, se obtuvo 43 requerimientos que ameritan respuestas de los 71 recibidos. Más dos que quedaron pendientes en el mes septiembre del 2016 para un total de 45.

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				0
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA		0				0
GESTION FINANCIERA	1	2				3
GESTION CULTURAL		5				5
GESTION ADMINISTRATIVA		18				18
GESTION JURIDICA	4	12		2		18
CONTROL INTERNO						0
DIRECCIONAMIENTNO ESTRATEGICO-CALIDAD- MECI	1					1
TOTAL	6	37	0	2		45

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

De conformidad con la información registrada, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, es por escrito, con un porcentaje de 82.22% (37), seguido del canal de página web 13.33% (6) y otro medio, con una participación del 0% (0); el correo electrónico con un 0% (0) y el chat institucional con 4.44% (2) de total de requerimientos recibidos durante el mes de octubre del año en curso, teniendo en cuenta que se incluyen dos que no fueron cuantificados en septiembre.

5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR PROCESOS

<i>PROCESO</i>	<i>octubre</i>
GESTION TURISMO	0
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA	0
GESTION FINANCIERA	3
GESTION CULTURAL	5
GESTION ADMINISTIVA	18
GESTION JURIDICA	18
CONTROL INTERNO	0
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO-CALIDAD MECI	1
TOTAL	45

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

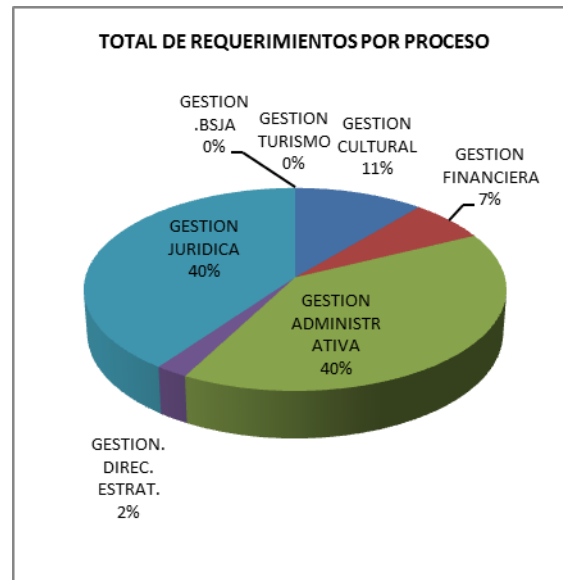


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 jurídica, registrando un 40% (18), del total de peticiones recibidas, seguidas Gestión de administrativa con el 40% (18), gestión cultural 11% (5), gestión financiera 7% (3) y gestión turismo 0% (0), la Banda Sinfónica Juvenil de Armenia por el 0% (0), control interno 0% (0), direccionamiento estratégico 2% (1).

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada proceso durante el mes de octubre 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	18	40%
GESTION CULTURAL	5	11%
GESTION TURISMO	0	0%
GESTION ADMINISTRATIVA	18	40%
GESTION FINANCIERA	3	7%
BANDA SINF. JUVENIAL DE ARMENIA	0	0%
DIREC. ESTRATE. (CALIDAD- CI)	1	2%

5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de OCTUBRE de 2016, fue “Solicitudes”, con el 60% (27) del total de requerimientos recibidos, seguido del Derecho de petición de interés particular con una participación del 40% (18), y la queja con un 0% (0)

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
QUEJA	0	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18	40
SOLICITUDES	27	60
TOTAL GENERAL	45	

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



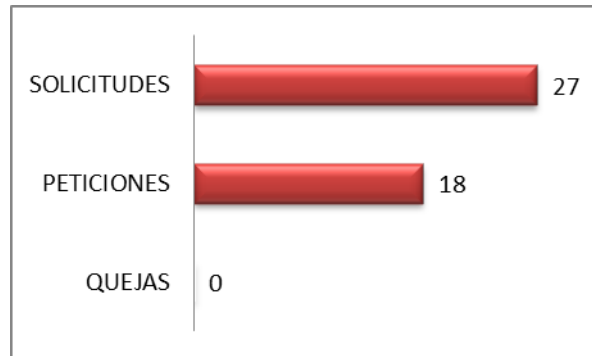
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

5.1.4 SUBTEMAS REITARATIVOS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE EN LA CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA



De acuerdo con el reporte el Subtema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el mes de OCTUBRE fue el de “solicitudes” con un total de 27. Posteriormente, el subtema “peticiones”, con un total de 18 peticiones y “quejas con 0.

5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Durante el mes de octubre del año en curso y de conformidad con el reporte generado en la matriz de control de correspondencia recibida, la oficina de atención al cliente utilizó los radicadores del 594 al 660, lo que equivale a 67 radicadores del mes de octubre más 4 sin radicado para un total de 71, de los cuales solo amerita respuestas 43 requerimientos, más 2 que quedaron pendientes del mes septiembre como son el 544, y uno sin radicar de aval evento Fiestas En humorados A250 la cuba libre gorda Fabiola para un total de 45, que se dividen en 18 peticiones y 27 solicitudes.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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



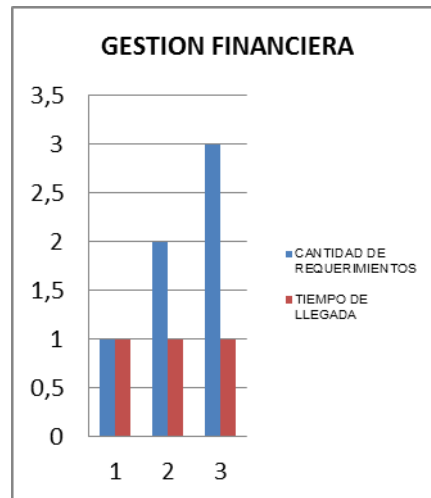
Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

A continuación se muestra el comportamiento en la respuesta de los 45 Requerimientos, realizados por los diferentes procesos de la entidad.

PROCESO – GESTIÓN FINANCIERA

NO. RADICADO	FECHA LLEGADA	REMITENTE	N. CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	TIEMPO DE LLEGADA	MEDIO COMUNICACION ENTRADA
650	28-oct-16	Andrea Castrillón Previsora	1329	28/10/2016	28/10/2016	1	RECEPCION
656	31-oct-16	Contaduría General de la Nación	1341	01/11/2016	01/11/2016	1	RECEPCION
sin consecutivo	27/10/2016	actualización publi-finanzas	1342	01/11/2016	01/11/2016	1	PAG. WEB

Al proceso de gestión financiera llegaron tres solicitudes que fueron contestados en un lapso de tiempo oportuno de un día.



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



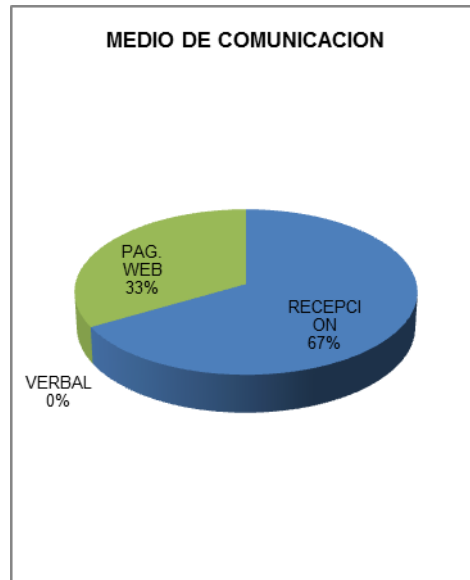
CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 medio de comunicación más usada por este proceso es por recepción lo que equivale a un 67% (2) y por página web 33% (1)



R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO- DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (CALIDAD MECI- CONTROL INTERNO)

NO. RADICADO	FECHA LLEGADA	REMITENTE	N. CONSECUATIVO	FECHA DEL CONSECUATIVO	FECHA DE ENTREGA	DIAS DE ENTREGA	Medio comunicación
sin radicado	28/09/2016	Aval evento Fiestas En humorados y A2.50 la cuba libre gorda Fabiola	1197	03/10/2016	03/10/2016	3	pág. Web

Durante el mes de octubre, el proceso de direccionamiento estrategico no tuvo ningun radicador, este corresponde al mes de septiembre el cual se deajo de cuantificar en el informe anterior, debido a que nose encontraba relacionado en la matriz de control, ni en la carpetas.



Durante el mes de septiembre el canal de comunicación más utilizado por el proceso de Direccionamiento estrategico fue por medio de la Pág. web con 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: atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO DE GESTION JURIDICA

NO. RADICADO	FECHA LLEGADA	REMITENTE	N. CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	DIAS DE ENTREGA	MEDIO COMUNICACIÓN
596	03-oct-16	Secretaria desarrollo Económico	1248	14/10/2016	19/10/2016	11	RECEPCION
599	04-oct-16	Asociación Colombiana de Interpretes y productores Fonógrafos Acinpro	1268	20/10/2016	25/10/2016	14	RECEPCION
601	04-oct-16	Secretaria de Salud	1252	18/10/2016	19/10/2016	10	RECEPCION
602	04-oct-16	Sandra Pimentel Sierra JAC Las Acacias	1225	7/10/2016	12/10/2016	6	RECEPCION
604	05-oct-16	Johana	1243	14/10/2016	18/10/2016	8	RECEPCION
SIN RADICADO	05-oct-16	MAX FREDERICK-pagina web	1318	26/10/2016	27/10/2016	15	PAG.WEB
605	06-oct-16	Concejo Municipal de Armenia	1270-1271-1272-1273-1274-1337-	24/10/2016-01/11/16-1337	24/10/2016	11	RECEPCION
606	06-oct-16	Secretaria de Educación Municipal	1226	07/10/2016	12/10/2016	4	RECEPCION
SIN RADICADO	07-oct-16	PUNTOS DE FALLO DEL PROYECTO-PAGINA WEB	1321	26/10/2016	27/10/2016	12	PAG.WEB
608	10-oct-16	Carlos Martin Hoyos Noveña	1278	24/10/2016	01/11/2016	14	RECEPCION
609	10-oct-16	Martha Janeth	1319	26/10/2016	27/10/2016	12	PAG.WEB
619	18-oct-16	Camila Pinzón	1320	26/10/2016	27/10/2016	7	CHAT INS.T
622	20-oct-16	Secretaria de Gobierno	1344-1345	01/11/206	15/11/2016	15	RECEPCION
625	21-oct-16	Martha Eugenia Beltrán	1343	31/10/2016	01/11/2016	7	PAG.WEB
SIN RADICADO	28//10/2016	ESTEFANIA ACERO-PAGINA WEB	1346-1347-1348	01/11/2016	04/11/2016	4	CHAT INS.T
657	31-oct-16	Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío " Indeptores"	1349	01/11/2016	02/11/2016	2	RECEPCION
659	31-oct-16	Luis Fernando Lasprillas	1396	15/11/2016	15/11/2016	9	RECEPCION
660	31-oct-16	Luis Fernando Lasprillas	1397	15/11/2016	15/11/2016	9	RECEPCION

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

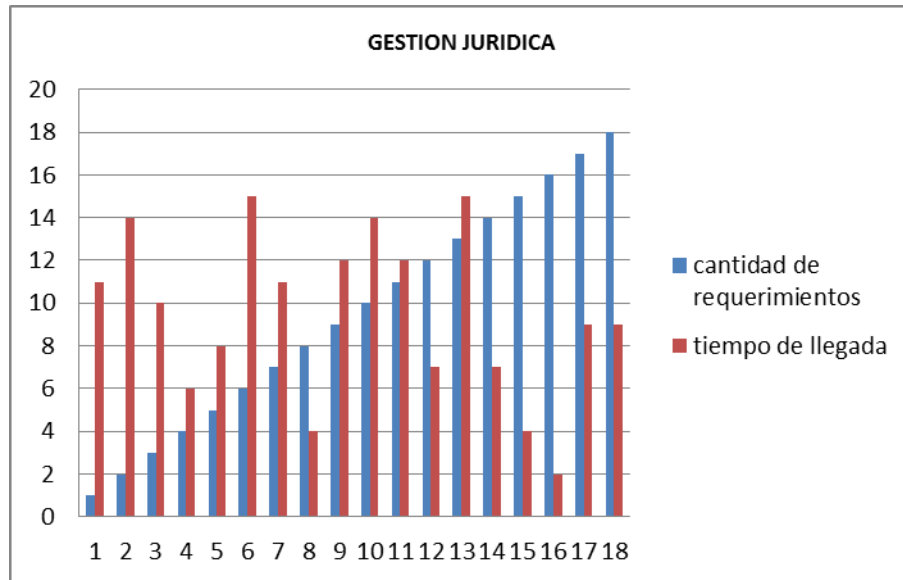


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 proceso de gestión jurídica, en el mes de octubre hubo 18 peticiones de los cuales están en el tiempo estipulado por la ley. De los 18 requerimientos tres están sin número de radicación. Y el que más se demoró está con un tiempo de 15 días.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

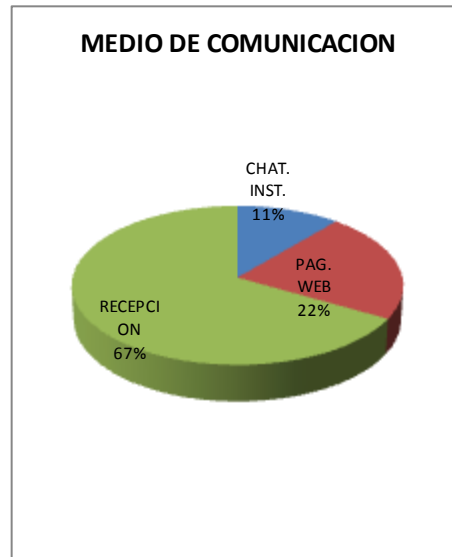


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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: atencionalclientecorpopcultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



El canal de comunicación más utilizado por la comunidad fue recepción con un 67%, seguido de la página web con un 22%. Y el chat institucional con un 11%.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

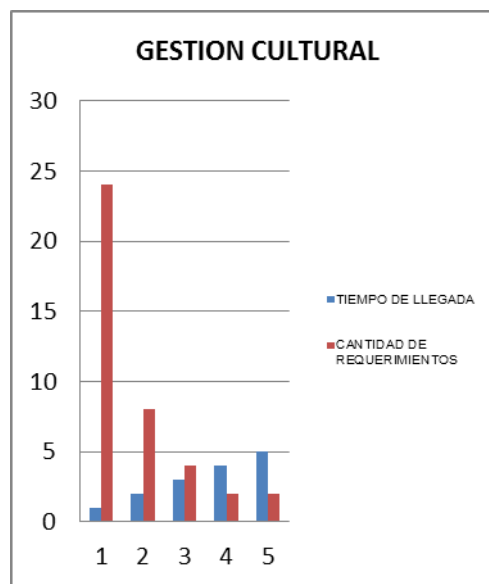
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESO – GESTION CULTURAL.

NO. RADICADO	FECHA LLEGADA	REMITENTE	N. CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	TIEMPO DE LLEGADA	MEDIO COMUNICACION ENTRADA
544	20-sep-16	Álvaro Hernández Gutiérrez	1276	21/10/2016	25/10/2016	24	RECEPCION
611	10-oct-16	Jorge Eliecer Pinzón Martínez	1238	12/10/2016	21/10/2016	8	RECEPCION
636	25-oct-16	Fundación Reaccionactiva	1335	31/10/2016	01/11/2016	4	RECEPCION
641	26-oct-16	Luis Alberto Álvarez	sin consecutivo	26/10/2016	28/10/2016	2	RECEPCION
648	27-oct-16	Secretaria de Desarrollo Social	1334-1376	31/10/2016	01/11/2016	2	RECEPCION



En el mes de septiembre quedó sin cuantificar el radicator número 544. El cual fue contestado con el consecutivo 1276 del 21/10/2016,

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



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

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: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

NO. RADICADO	FECHA LLEGADA	REMITENTE	N. CONS ECU TI VO	FECHA DEL CONSECU TI VO	FECHA DE ENTREGA	DIAS DE ENTRE GA	Medio-comunicación
607	07-oct-16	Universidad Alexander Von Humboldt	1265	19/10/2016	20/10/2016	9	recepción
615	13-oct-16	Junta de Acción Comunal Barrio Veracruz	1327	28/10/2016	02/11/2016	13	recepción
616	13-oct-16	Secretaria de Desarrollo Social	1312	25/10/2016	26/10/2016	8	recepción
617	13-oct-16	JAL Comuna Siete " El Cafetero"-	1430	29/11/2016	30/11/2016	31	recepción
618	18-oct-16	Secretaria de Desarrollo Social	sin consecutivo	26/10/2016	26/10/2016	6	recepción
620	18-oct-16	Fundestec	sin consecutivo	20/10/2016	20/10/2016	2	recepción
628	21-oct-16	Junta de Acción Comunal Bosques de Pinares	1313	26/10/2016	27/10/2016	4	recepción
629	21-oct-16	JAC Ciudadela Comfenalco	1314	26/10/2016	27/10/2016	4	recepción
630	24-oct-16	Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM	1317	26/10/2016	31/10/2016	5	recepción
631	25-oct-16	Secretaria de Desarrollo Social -día de los niños	1316	26/10/2016	27/10/2016	2	recepción
632	25-oct-16	Secretaria de Desarrollo Social -saxofonista y malabarista	1315	26/10/2016	27/10/2016	2	recepción
634	25-oct-16	Asociación Manos Emprendedoras	1328	28/10/2016	03/11/2016	7	recepción
635	25-oct-16	Asociación Jorge Eliecer Gaitán -	1330	28/10/2016	02/11/2016	5	recepción
640	26-oct-16	JAC Barrio San José y el Bosque-	sin consecutivo	31/10/2016	31/10/2016	3	recepción
642	26-oct-16	Fundación Reaccionactiva	sin consecutivo	28/10/2016	28/10/2016	2	recepción
646	27-oct-16	Secretaria de Cultura	1381	04/11/2016	10/11/2016	9	recepción
647	27-oct-16	JAC Barrio Corbones	1336	31/10/2016	02/11/2016	4	recepción
651	28-oct-16	Urbanización Palmares del Recreo Comuna 5	1338	31/10/2016	2/11/2016	2	recepción

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

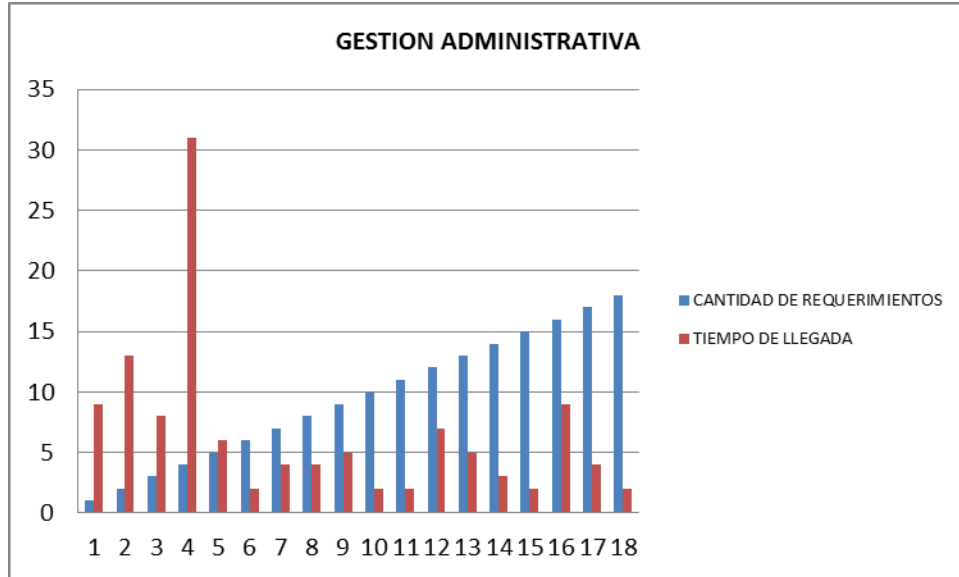


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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



Al proceso de gestión administrativa llegan 18 solicitudes, donde el radicado 617 fue contestado en forma directa.

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

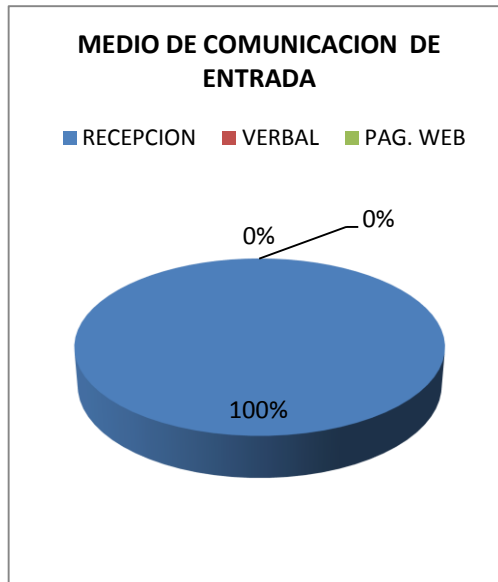


CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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

Cabe la salvedad que este informe se hizo con base a la información suministrada por cada uno de los procesos con sus respectivas carpetas y confrontados con la matriz de control y consecutivos de la Corporación de Cultura y turismo de Armenia en su momento.