



**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 SEPTIEMBRE AL 30 DE 2016**

**LUCELLY PEÑA ROJAS  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**MARTHA ROCIO CALDERON MORENO  
Contratista de apoyo financiero, presupuestal y de control interno**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
DE LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE  
ARMENIA.Q. 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: [atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto: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 septiembre 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 mes de septiembre 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: [atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co](mailto: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](mailto:atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### 2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante, la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

### 3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante, la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, durante el período comprendido entre el 1º al 30 de septiembre 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](mailto: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 Corporación de Cultura y Turismo de Armenia y la matriz de control de la entidad, se encuentran registrados durante el mes de septiembre de 2016, un total de 168 radicadores, *de los cuales 61, son requerimientos que necesitan respuestas más tres solicitudes del 31 de agosto*, en la oficina de atención al cliente.

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 septiembre, presentó el siguiente comportamiento:

#### No. DE REQUERIMIENTOS

SEPTIEMBRE	64
------------	----

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



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de septiembre, se obtuvo 64 requerimientos recibidos que ameritan respuestas.

### 5.1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, dispone de diferentes canales de comunicación (buzón, e-mail, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

PROCESO	CANAL DE COMUNICACIÓN					TOTAL
	PAG. WEB	RECEPCION	Otro medio-	CHAT. INSTITUCIONAL	CORREO ELECTRONICO	
GESTION TURISMO		3				3
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA		2				2
GESTION FINANCIERA		1				1
GESTION CULTURAL		18				18
GESTION ADMINISTRATIVA		3	7			10
GESTION JURIDICA	3	11		6		20
CONTROL INTERNO		1				1
DIRECCIONAMIENTNO ESTRATEGIO-CALIDAD- MECI		9				9
TOTAL	3	48	7	6		64

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](mailto: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 75% (48), seguido del canal de página web 4.69% (3) y otro medio, con una participación del 11% ( 7); el correo electrónico con un 0% (0) y el chat institucional con 9.37% (6) de total de requerimientos recibidos durante el mes de septiembre del año en curso

### 5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR PROCESOS

<i>PROCESO</i>	<i>septiembre</i>
GESTION TURISMO	3
GESTION BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA	2
GESTION FINANCIERA	1
GESTION CULTURAL	18
GESTION ADMINISTIVA	10
GESTION JURIDICA	20
CONTROL INTERNO	1
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO-CALIDAD MECI	9
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

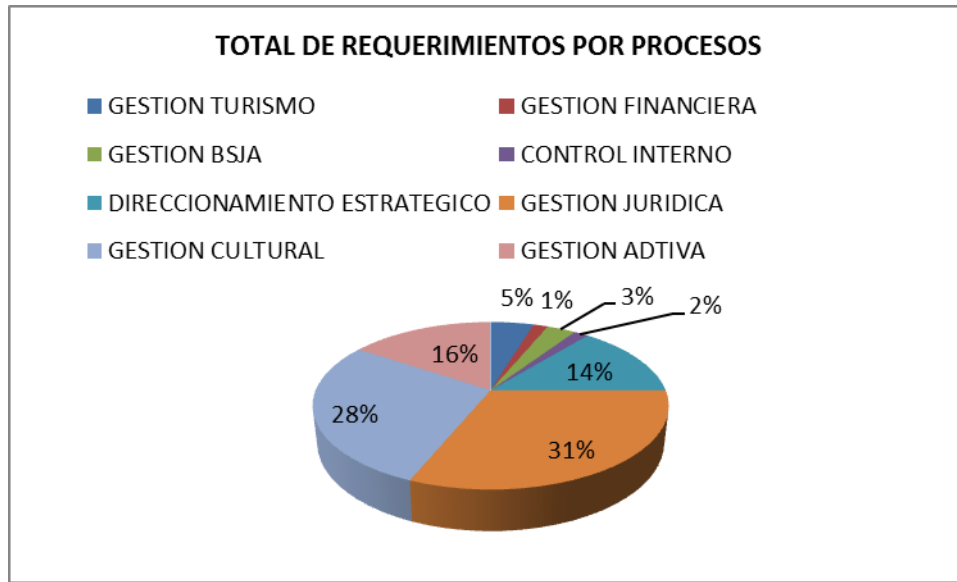


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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: [atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto:atenciónalclientecor 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 31% (20), del total de peticiones recibidas, seguidas Gestión de cultural con el 28% (18), administrativa 16% (10), gestión financiera 1% (1) y gestión turismo 5% (3), la Banda Sinfónica Juvenil de Armenia por el 3% (2), control interno 1% (1), direccionamiento estratégico 14% (9).

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





## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PROCESOS	NÚMERO DE PETICIONES	% DE PARTICIPACIÓN
GESTION JURIDICA	20	31%
GESTION CULTURAL	18	28%
GESTION TURISMO	3	5%
GESTION ADMINISTRATIVA	10	16%
GESTION FINANCIERA	1	1%
BANDA SINF. JUVENIAL DE ARMENIA	2	3%
CONTROL INTERNO	1	1%

### 5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de Septiembre de 2016, fue “Solicitudes”, con el 75% (48) del total de requerimientos recibidos, seguido del Derecho de petición de interés particular con una participación del 25% (16), y la queja con un 0% (0)

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
QUEJA	0	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16	25
SOLICITUDES	48	75
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>64</b>	

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



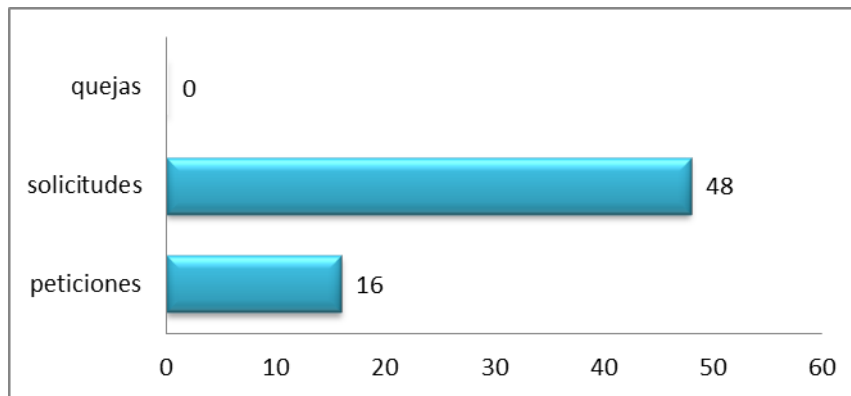
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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 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 septiembre fue el de “solicitudes” con un total de 48. Posteriormente, el subtema “peticiones”, con un total de 16 peticiones y “quejas con 0.

### 5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Durante el mes de septiembre del año 2016 y de conformidad con el reporte generado de la matriz de control correspondencia recibida y por la página web, la oficina de atención al cliente utilizó los radicadores del 425 al 593, lo que equivale a 168 radicadores del mes de septiembre y de los cuales solo amerita respuestas 61 requerimientos, más tres que quedaron pendientes del 31 de agosto, 420, 421, y 422 para un total de 64, que se dividen en 16 peticiones y 48 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)



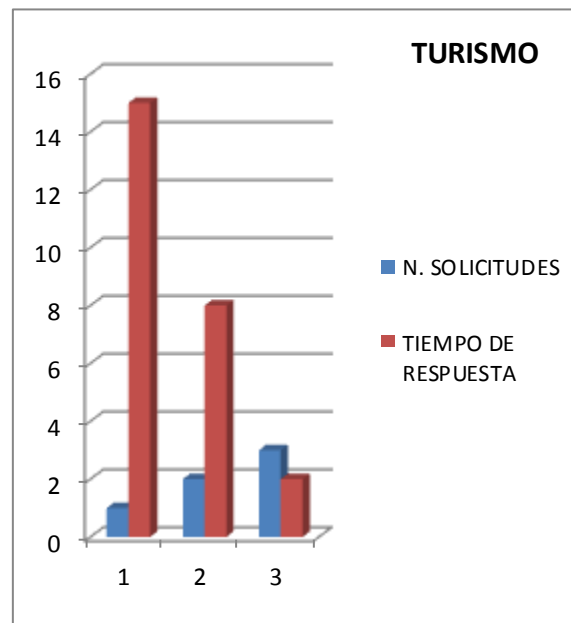
## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

A continuación se muestra el comportamiento en la respuesta de los 64 Requerimientos, realizados por los diferentes procesos de la entidad.

### PROCESO -GESTION TURISMO

NO. RADICADO	FECHA LLEGADA	REMITENTE	N. CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	DIAS DE ENTREGA
495	08-sep-16	Despacho del Señor Alcalde	1182	29/09/2016	29/09/2016	15
549	21-sep-16	JAL Comuna 1 " Centenario"	1123	27/09/2016	03/10/2016	8
579	28-sep-16	Planeación	1181	29/09/2016	30/09/2016	2

El proceso de Gestión de turismo obtuvo 3 solicitudes durante el mes de 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: [atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Durante el mes de septiembre se recibieron 3 solicitudes, entre ellos los que más se demoraron para la respuesta fue el radicado con el número 495 cuya respuesta está dada con el consecutivo 1182, con 15 días de fecha de llegada.



En el proceso de Gestión de turismo el canal de comunicación mas representativo fue por el canal de comunicación de recepción por 100%

## PROCESO – GESTIÓN FINANCIERA

NO. RADICADO	FECHA LLEGADA	REMITENTE	N. CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA
424	31-ago-16	Contraloría Municipal de Armenia	954	02/09/2016	2

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

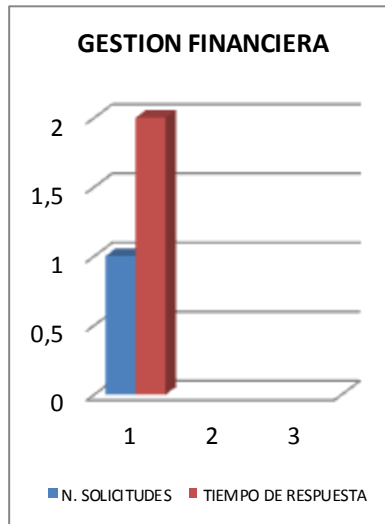


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

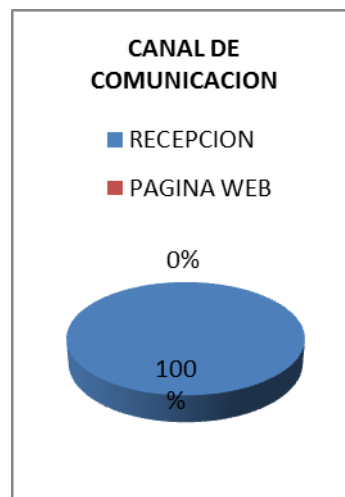
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.  
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004  
Correo Electrónico: [atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



La única solicitud que llegó del proceso de gestión financiera es del 31 de agosto, la cual quedó en proceso del mes de agosto y se respondió con el consecutivo 952 del 2 de septiembre por vía internet a la Contraloría Municipal.



El medio de comunicación más usada por este proceso es por recepción lo que equivale a un 100%

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

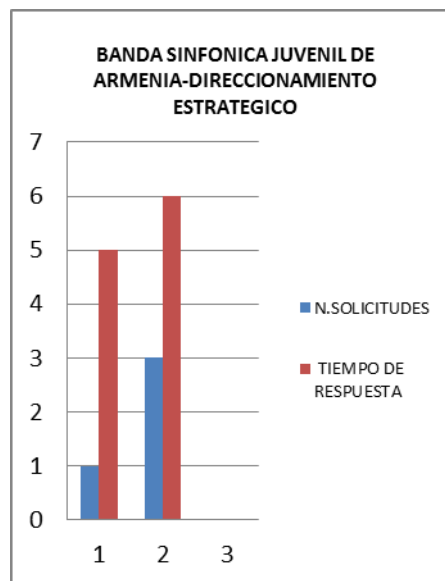
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.  
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004  
Correo Electrónico: [atencionalclientecorpopcultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecorpopcultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### PROCESO – BANDA JUVENIL DE ARMENIA

NO. RADICADO	FECHA LLEGADA	REMITENTE	N. CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	DIAS DE ENTREGA
563	23-sep-16	Luis Fernando Ramírez Echeverry	1127	27/09/2016	30/09/2016	5
563	23-sep-16	Luis Fernando Ramírez Echeverry	1199	30/09/2016	07/10/2016	10
584	29-sep-16	Oficina de Protocolo	1184	29/09/2016	07/10/2016	6



En el proceso de la Banda Sinfonica juvenil de Armenia, hubo dos solicitudes con los radicadores 563 y 584 los cuales se respondieron en el termino legal.

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

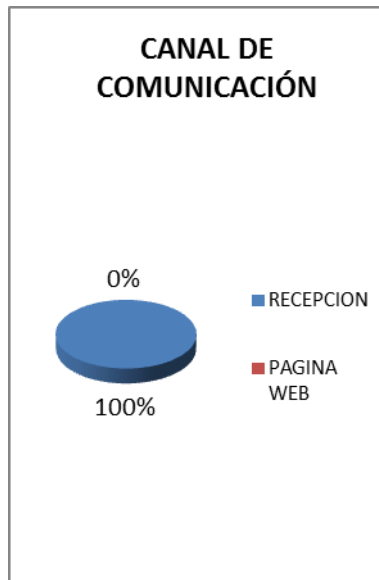


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



El canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía fue la Recepción por un 100%.

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

#### Control interno

NO. RADICADO	FECHA LLEGADA	REMITENTE	N. CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	DIAS DE ENTREGA
487	06-sep-16	Contraloría Municipal de Armenia	Sin consecutivo	06/09/2016	06/09/2016	1

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



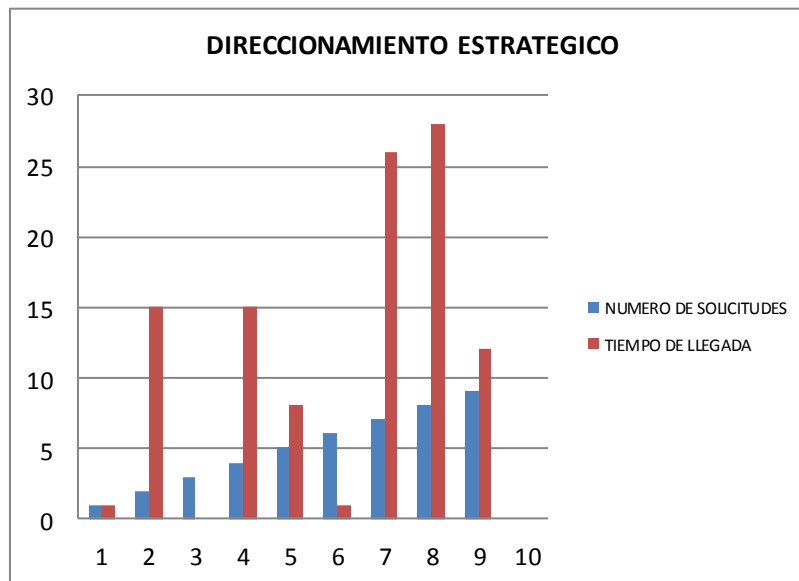
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

NO. RADICADO	FECHA LLEGADA	REMITENTE	N. CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	DIAS DE ENTREGA
488	06-sep-16	Oscar Antonio Muriel Vinasco	sin consecutivo	07/09/2016	07/09/2016	1
489	07-sep-16	Despacho del señor alcalde Familias en acción	1046	14/09/2016	28/09/2016	15
536	19-sep-16	La Mansión del Terror-	1046	12/09/2016	12/09/2016	0
541	20-sep-16	Exposición Equina Cabaquin -	1237	11/10/2016	11/10/2016	15
547	21-sep-16	Asociación de Sordos del Quindío	sin consecutivo	03/10/2016	03/10/2016	8
548	21-sep-16	Policía Nacional-DONANDO UNA TAPITA	1094	21/09/2016	21/09/2016	1
551	21-sep-16	TRASLADO POR COMPETENCIA Secretaria de Gobierno y Convivencia-EDUAR ALEXANDER LA VERDE ZULUAGA Y REMITIR- AL SEÑOR EDUARDO OROZCO JARAMILLO- SECRETARIA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA,	1331	28/10/2016	03/11/2016	26
558	23-sep-16	Secretaria de Gobierno y Convivencia	1200	03//10/2016	03/10/2016	28
559	23-sep-16	Exposición Equina Cabaquin -	1237	11/10/2016	11/10/2016	12



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 este proceso le corresponde al área de Control interno quien tenía a su cargo una solicitud, la cual entro por pagina web, y se le dio respuesta oportunamente. Al proceso de Calidad y Meci, entraron 9 solicitudes; de los cuales el radicado 548 y 551 hablan del mismo asunto sobre la Donación de Tapas plasticas, el radicado 548 se contesto en el termino legal, el radicado 551 se hizo con el consecutivo 1331 el 03/11/2016 con el fin de completar el proceso.

El radicado 547 fue contestado telefonicamente, y efectivamente se le dio los standar para las fiestas a la Asociación de sordos del quindío.

El radicado 536, lo formalizaron por atención al cliente el 19 de septiembre del 2016, pero se le habia dado respuesta con anterioridad el dia 12 septiembre a través del consecutivo 1046.

El radicado 558 del 23 septiembre de 2016, se contesto con el consecutivo 1200 que le corresponde la fecha del 03/10/2016.



Durante el mes de septiembre el canal de comunicación más utilizado por el proceso de Direccionamiento estrategico fue por medio de la recepción 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: [atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

NO. RADICADO	CLASE DE REQUERIMIENTO	FECHA LLEGADA	CANAL DE COMUNICACION	REMITENTE	N. CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	DIAS DE ENTREGA
483	Peticiones	05-09-16	Recepción	Defensoría del pueblo Quindio-mario García	959	02-09-16	07-09-16	2
494	Peticiones	08-09-16	Recepción	Andrés meza reyes-anme	1085	21-09-16	29-09-16	9
499	Peticiones	09-09-16	Recepción	Hernán augusto leal ríos	1086	21-09-16	21-09-16	8
501	Peticiones	12-09-16	Recepción	CARLOS MARTIN HOYOS NOREÑA	1121-	26-09-16	29-09-16	13
					1120	26-09-16	28-09-16	
sin radicado	Peticiones	16-09-16	Página Web	CAFE Y LETRAS RENATA - MIGUEL RIVERA	1088	21-09-16	26-09-16	6
519	Peticiones	16-09-16	Página Web	FLORIAN ERBI - ALIANZA FRANCESA	1087	21-09-16	21-09-16	3
sin radicado	Peticiones	22-09-16	Página Web	YERCIANI RODRIQUEZ	1125	27-09-16	28-09-16	4
571	Peticiones	26-09-16	Chat Institucional	Municipio Armenia – teso.	1122	26-09-16	28-09-16	2
531	Peticiones	19-09-16	Recepción	Secretaria de Gobierno y Convivencia Armenia	1190	03/10/2016	06-10-16	13
552	Peticiones	21-09-16	Recepción	MARIO GARCIA CARDONA	1191-1192	03/10/2016	06-10-16	11
556	Peticiones	22-09-16	Recepción	JENNY MILENMA YUSTI DELGADO FUNTACA	1193	03/10/2016	06-10-16	10
570	Peticiones	26-09-16	Chat Institucional	Carolina Londoño Cárdenas	1194	03/10/2016	06-10-16	8
565	Peticiones	26-09-16	Recepción	Registraduría Especial Armenia - remisión de Dpto Adtivo Planeación Mpal	1195	03/10/2016	06/10/2016	8
					1204	03/10/2016	06/10/2016	
575	Peticiones	28-09-16	Recepción	JOSE ANTONIO CAGUA	1205	03/10/2016	06/10/2016	6
580	Peticiones	29-09-2016	Recepción	JHON ERLIN PARRA ECHEVERRY	1206	13/10/2016	14/10/2016	11
581	Peticiones	29-09-2016	Recepción	CARLOS MARTIN HOYOS NOREÑA	1208	03/10/2016	05-10-16	4
sin consecutivo	solicitudes	13/09/2016	chat	Tobías bastidas cuartas	1052	15/09/2016	15/09/2016	2
sin consecutivo	solicitudes	14/09/2016	chat	GLADYS QUINTERO ISAZA	1055	15/09/2016	15/09/2016	1
sin consecutivo	solicitudes	18/08/2016	chat	OLGA LUCIA BAQUERO CORREA	1067	19/09/2016	19/09/2016	22
sin consecutivo	solicitudes	22/08/2016	chat	IGNACIO GUERRERO DUQUE	1064	20/09/2016	20/09/2016	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: [atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

NO. RADICADO	CLASE DE REQUERIMIENTO	FECHA LLEGADA	CANAL DE COMUNICACION	REMITENTE	N. CONSECUTIVO	FECHA DEL CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA	DIAS DE ENTREGA
483	Peticiones	05-09-16	Recepción CCT	Defensoría del pueblo Quindio-mario García	959	02-09-16	07-09-16	2
494	Peticiones	08-09-16	Recepción CCT	Andrés meza reyes-anme	1085	21-09-16	29-09-16	9
499	Peticiones	09-09-16	Recepción CCT	hernan augusto leal rios	1086	21-09-16	21-09-16	8
501	Peticiones	12-09-16	Recepción CCT	CARLOS MARTIN HOYOS NOREÑA	1121-	26-09-16	29-09-16	13
					1120	26-09-16	28-09-16	
sinradicado	Peticiones	16-09-16	Página Web	CAFE Y LETRAS RENATA - MIGUEL RIVERA	1088	21-09-16	26-09-16	6
519	Peticiones	16-09-16	Página Web	FLORIAN ERBI - ALIANZA FRANCESA	1087	21-09-16	21-09-16	3
sin radicado	Peticiones	22-09-16	Página Web	YERCIANI RODRIQUEZ	1125	27-09-16	28-09-16	4
571	Peticiones	26-09-16	Chat Institucional	MUNICIPIO DE ARMENIA - TESORERIA MUNICIPAL	1122	26-09-16	28-09-16	2
531	Peticiones	19-09-16	Recepción CCT	Secretaría de Gobierno y Convivencias Armenia	1190	03/10/2016	06-10-16	13
552	Peticiones	21-09-16	Recepción CCT	MARIO GARCIA CARDONA	1191-1192	03/10/2016	06-10-16	11
556	Peticiones	22-09-16	Recepción CCT	JENNY MILENMA YUSTI DELGADO FUNTACA	1193	03/10/2016	06-10-16	10
570	Peticiones	26-09-16	Chat Institucional	CAROLINA LONDOÑO CARDENAS	1194	03/10/2016	06-10-16	8
565	Peticiones	26-09-16	Recepción CCT	Regisraduría Especial Armenia - remisión de Dpto Adtivo Planeación Mpal	1195	03/10/2016	06/10/2016	8
					1204	03/10/2016	06/10/2016	
575	Peticiones	28-09-16	Recepción CCT	JOSE ANTONIO CAGUA	1205	03/10/2016	06/10/2016	6
580	Peticiones	29-09-2016	Recepción CCT	JHON ERLIN PARRA ECHEVERRY	1206	13/10/2016	14/10/2016	11
581	Peticiones	29-09-2016	Recepción CCT	CARLOS MARTIN HOYOS NOREÑA	1208	03/10/2016	05-10-16	4
sin consecutivo	solicitudes	13/09/2016	chat	Tobías bastidas cuartas	1052	15/09/2016	15/09/2016	2

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



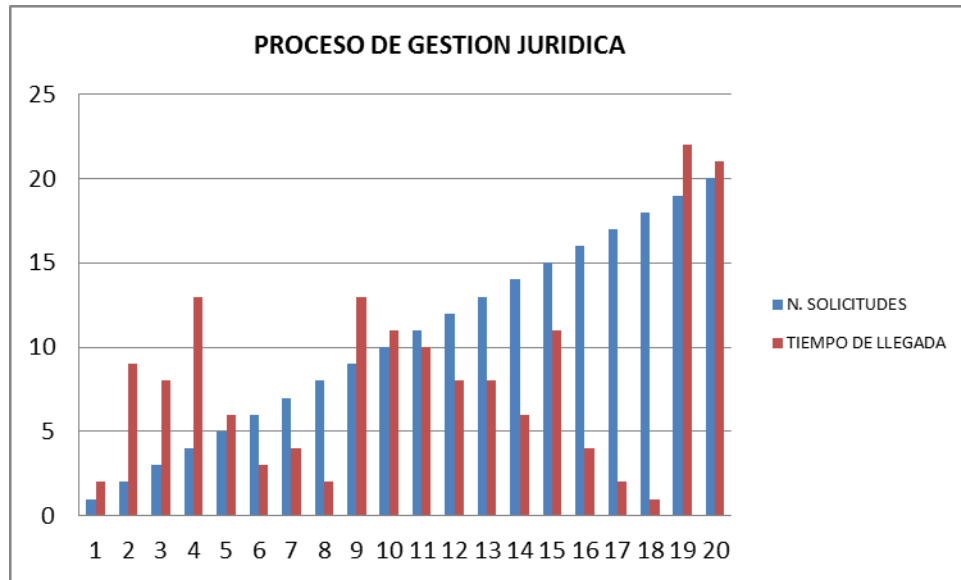
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

sin consecutivo	solicitudes	14/09/2016	chat	GLADYS QUINTERO ISAZA	1055	15/09/2016	15/09/2016	1
sin consecutivo	solicitudes	18/08/2016	chat	OLGA LUCIA BAQUERO CORREA	1067	19/09/2016	19/09/2016	22
sin consecutivo	solicitudes	22/08/2016	chat	IGNACIO GUERRERO DUQUE	1064	20/09/2016	20/09/2016	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: [atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



En el proceso de gestión jurídica, en el mes de septiembre hubo 20 requerimientos, de los cuales 16 son peticiones que están en el tiempo estipulado por la ley y 4 son solicitudes de las cuales dos fueron contestadas entre 21 y 22 días.

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

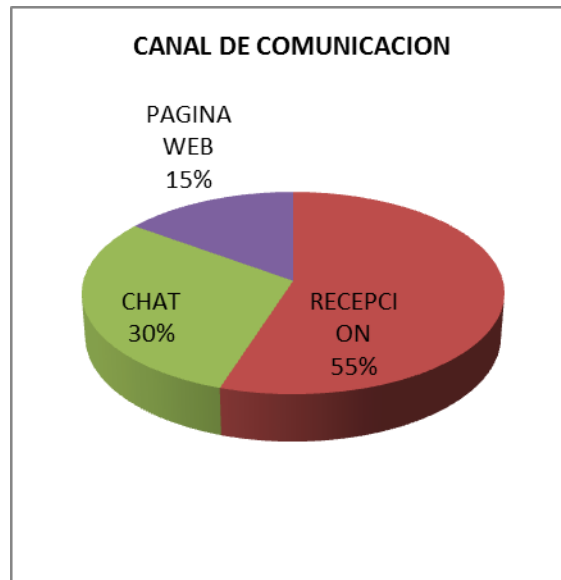


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



El canal de comunicación más utilizado por la comunidad fue recepción con un 55%, seguido de chat institucional con un 30% y la página web con un 15%.

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](mailto: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	DIAS DE ENTREGA
420	31/08/2016	PROPUESTA MUSICAL -GONZALO WILCHES	1043	08/09/2016	23/09/2016	17
421	31-ago-16	Bryan Álzate Rivas	1042	08/09/2016	08/09/2016	6
422	31/08/2016	CORPORACION ACADEMICA CULTURAL AME	1043	08/09/2016	05/10/2016	28
484	05-sep-16	Freddy David Pérez Marín	SIN CONSECUTIVO	12/09/2016	12/09/2016	5
505	12-sep-16	JAC Urbanización Alejandra etapa 1	1083	21/09/2016	27/09/2016	11
507	13-sep-16	JAC Barrio Los Álamos	1080	21/09/2016	23/09/2016	8
508	13-sep-16	JAC Barrio Universal	1081	21/09/2016	22/09/2016	7
509	13-sep-16	JAC Barrio Niágara	1082	21/09/2016	23/09/2016	8
554	22-sep-16	Raizel Dance Crew	1186	30/09/2016	30/06/2016	6
566	26-sep-16	JAL Comuna Dos Rufino José Cuervo Sur	1119	26/09/2016	30/09/2016	4
567	26-sep-16	Fundación Formando Juventudes Armenia	1126	27/09/2016	05/10/2016	6
568	26-sep-16	Fundación Musical de Colombia	1184	30/09/2016	30/09/2016	4
574	28-sep-16	Mundo del Juguete	1185	29/09/2016	30/09/2016	1
577	28-sep-16	JAL Comuna Ocho "Libertadores"	1211	04/10/2016	30/09/2016	4
578	28-sep-16	Secretaría de Turismo Industria y Comercio	SIN CONSECUTIVO	15/09/2016	15/09/2016	1
582	29-sep-16	Alliance Francaise	1275	21/10/2016	31/10/2016	21
586	30-sep-16	JAC Urbanización Villa de la Vida y el trabajo	1217	06/10/2016	11/10/2016	6
593	30-sep-16	Jospi Juegos Artificiales	1202	03/10/2016	04/10/2016	1

Del mes de agosto quedo en proceso los radicadores 420,421 y el 422 los cuales fueron contestados a través de los consecutivos 1043 y 1042 en el mes de septiembre.

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)

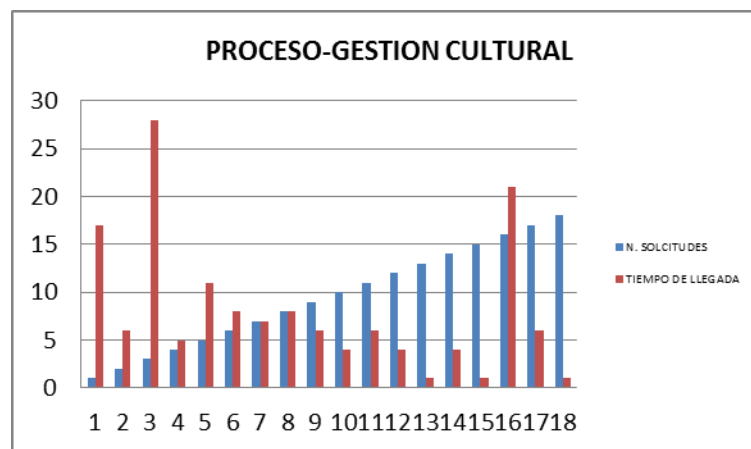


## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

El radicator numero 578 fue recibido el 28 de septiembre 2016, originandose asi la formalización de la solicitud, la cual ya se habia dado respuesta con anterioridad a traves del correo, el 15 de septiembre por la oficina de Calidad –meci.



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



En el proceso de gestión de cultura llegaron 18 solicitudes, la solicitud con el menor tiempo fue con el radicado 593 con el consecutivo 1042.

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 ADMINISTRATIVA

N. RADICADO	FECHA RADICADO	REMITENTE	CANAL DE COMUNICACIÓN	FECHA DE OFICIO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE LLEGADA
427	01-sep-16	Fundación Ciudadela del Arte	verbal		01/09/2016	1
449	02-sep-16	48° Exposición Equina Grado	verbal		12/09/2016	6
486	06-sep-16	Secretaria de Gobierno y Convivencia	Se asistió reunión- VERBAL		12/09/2016	1
496	09-sep-16	Secretaria de Gobierno y Convivencia				
500	12-sep-16	Edilberto Hernández Rojas	Vía telefónica		13/09/2016	1
513	14-sep-16	COMUNA 6 SAN JOSE Remitido a participación ciudadana	1046	22/09/2016	01/10/2016	13
			1103	22/09/2016	28/09/2016	
514	15-sep-16	Brenda Méndez	1084	21/09/2016	21/09/2016	1
550	21-sep-16	JAL Comuna 1 " Centenario"	verbal		21/09/2016	1
572	27-sep-16	Fundación Amar y Vivir	1214	04/10/2016	19/10/2016	15
583	29-sep-16	Concejo Municipal de Armenia	Informe de gestión- VERBAL	06/10/2016	06/10/2016	5
592	30-sep-16	Mansión del Terror-sin respuesta	verbal		30/09/2016	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](mailto:atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

En el proceso de Gestión Administrativa al radicado 427 del 01/09/2016 se le contestó en forma verbal a la señora OLGA LUCIA BAQUERO, cuyo nombre artístico es la voz del sentimiento, para que su proyecto fuera presentado al programa de concertación municipal año 2016.

El radicado 449 se contestó a través vía telefónica, donde se le confirmo el préstamo del auditorio Ancizar López para la realización de la rueda de prensa para exposición equina grado A-, también se le dio difusión entre los diferentes medios de comunicación, periodistas del departamento, redes sociales (Facebook), y la programación de eventos..

El radicado 486 de la secretaria de gobierno cancelo la intervención social para el 9 de septiembre, el cual vuelve a citar para la reunión a través del radicado 496 para el día lunes 12 septiembre a las 12.30 am. En el despacho, donde asistió la Directora de la Corporación de cultura y turismo, llevando la información requerida personalmente.

El radicado 500, sobre el concurso de arrieros y arrieras se dio respuesta por vía telefónica al celular 3163374602,.

El radicado 550 del señor Víctor Hugo Vargas Guevara y el radicado 592 se contestó verbalmente.

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

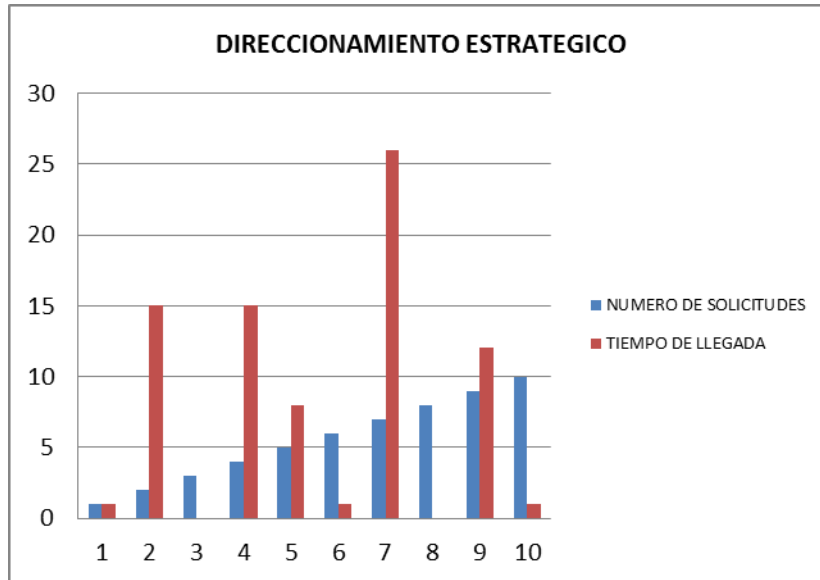


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

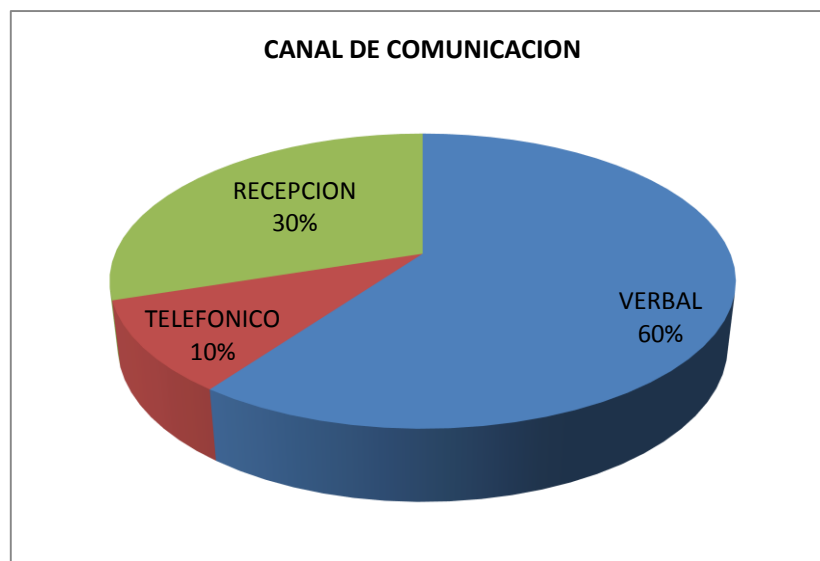
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.  
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004  
Correo Electrónico: [atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



En el proceso de gestión administrativo llego 9 solicitudes de los cuales el que más se demoró duro 15 días en su respuesta.



R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.  
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004  
Correo Electrónico: [atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto: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 verbal con un 60%, seguido de recepción o atención al cliente con un 30% y telefónico 10%.

Atentamente,

MARTHA ROCIO CALDERON MORENO

Proyecto y elaboro: Martha rocio calderón moreno  
Reviso y aprobó: control interno  
Reviso: Jurídico

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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