



**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: [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 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





## 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 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:

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. DE REQUERIMIENTOS

---

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

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 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.

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



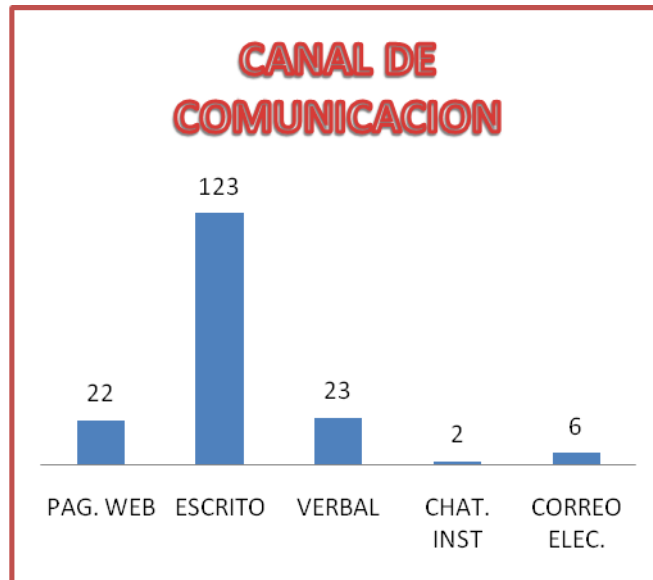
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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	CANAL DE COMUNICACIÓN					TOTAL
	PAG. WEB	ESCRITO	VERBAL	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
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>123</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>176</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

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
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
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>41</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>176</b>

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



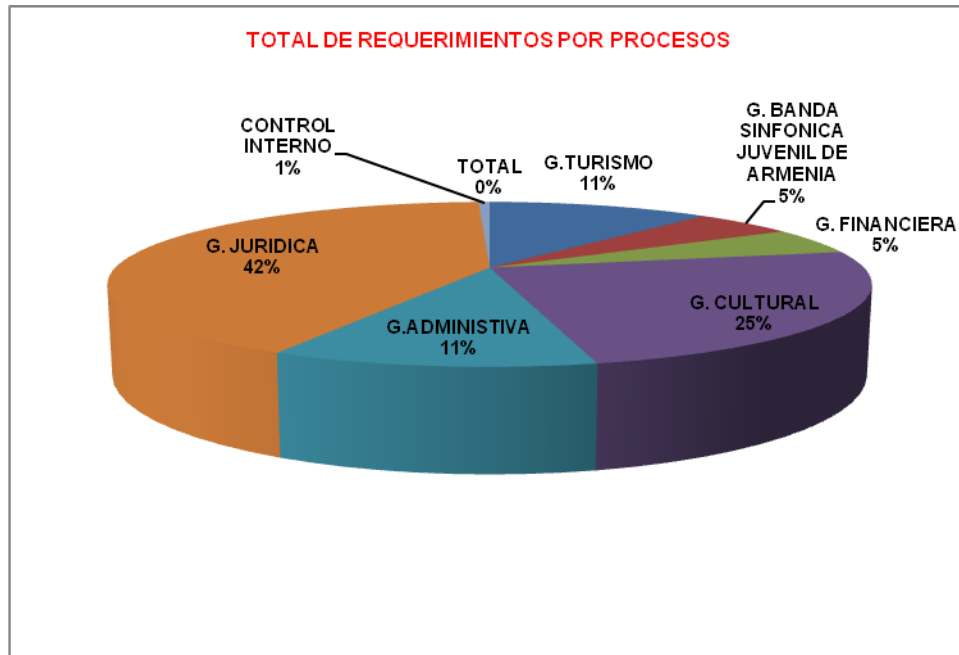
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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 de peticiones durante el primer semestre de 2016, son: Gestión jurídica, registrando un 41.47% (73), del total de peticiones recibidas, seguidas por el proceso de Gestión Cultural con una participación del 23.86% (42), Gestión de turismo con el 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:

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

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 PETICIONES	%
QUEJA	3	1.71
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	36	20.57
SOLICITUDES	137	77.84
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>100%</b>

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

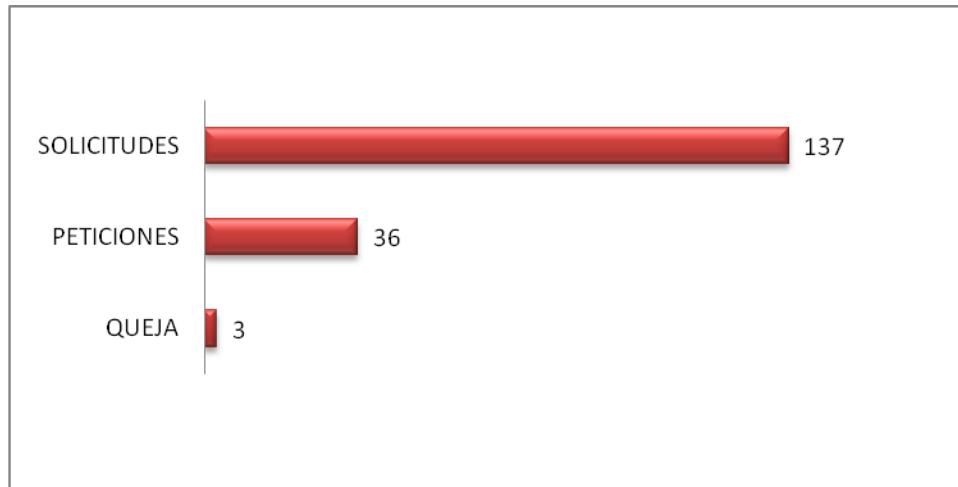


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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 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

De conformidad con el reporte generado a través de la matriz de control, con fecha de corte el 30 de junio de 2016, de las 176 requerimientos solicitados por los ciudadanos, recibidos durante el primer semestre en la Corporación de Cultura y Turismo, se encuentran atendidas dentro de los términos 36 peticiones ciudadanas, es decir, el 20.45% del total de los requerimientos (176), y los 140 restantes de solicitudes y quejas equivalentes al 79.54% fueron resueltas de la siguiente manera:

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



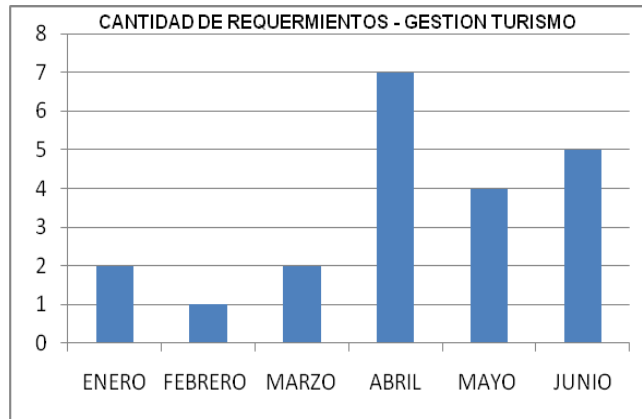
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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)

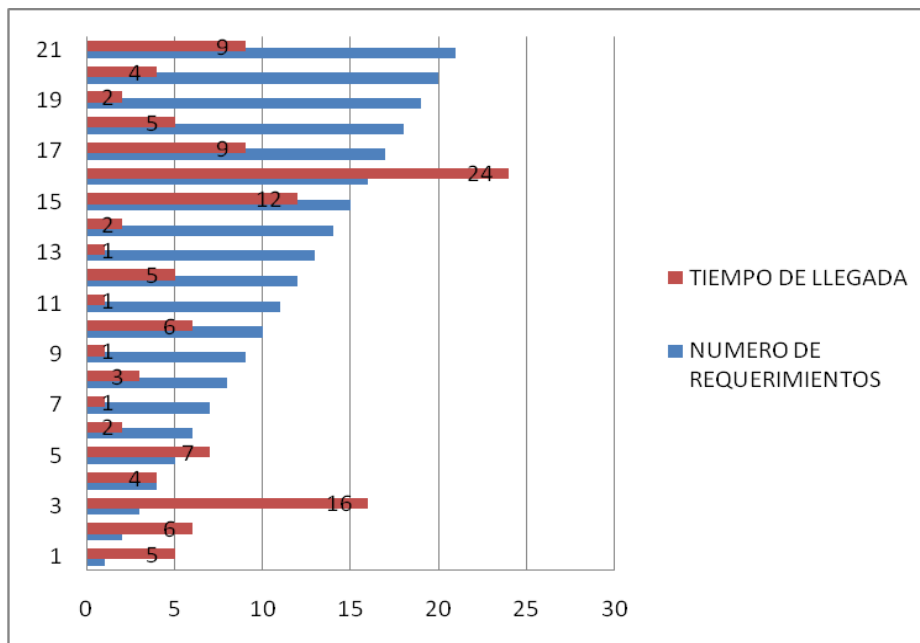


## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### GESTION TURISMO



El mes donde hubo mas requerimientos fue en abril con 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

Al verificar los requerimientos se observa que hubo 21 requerimientos de los cuales, el lapso de repuesta está entre 1-24. El de mayor tiempo corresponde a una solicitud del 11 de mayo de 2016 con radicado 182, el cual fue contestado el 16 de junio de 2016 al señor CARLOS ALBERTO PARRA con 24 días de llegada y el de menor tiempo oscila en un día de respuesta.

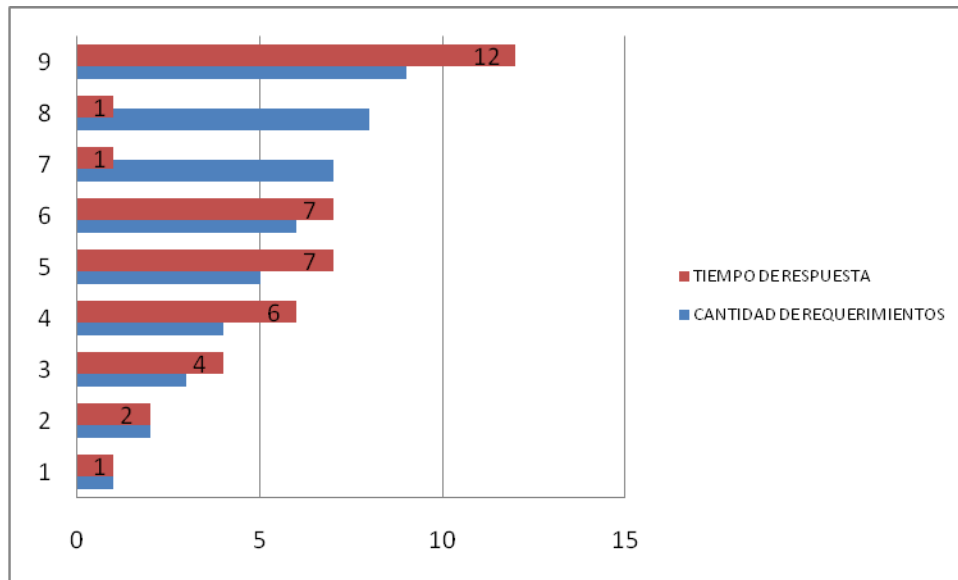
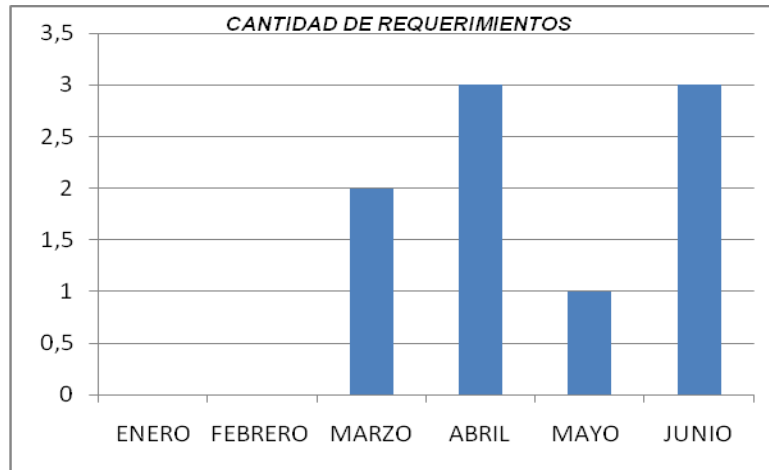


El canal de comunicación con mayor uso fue recepcion.



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### **BANDA SINFONICA JUVENIL DE ARMENIA**



R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

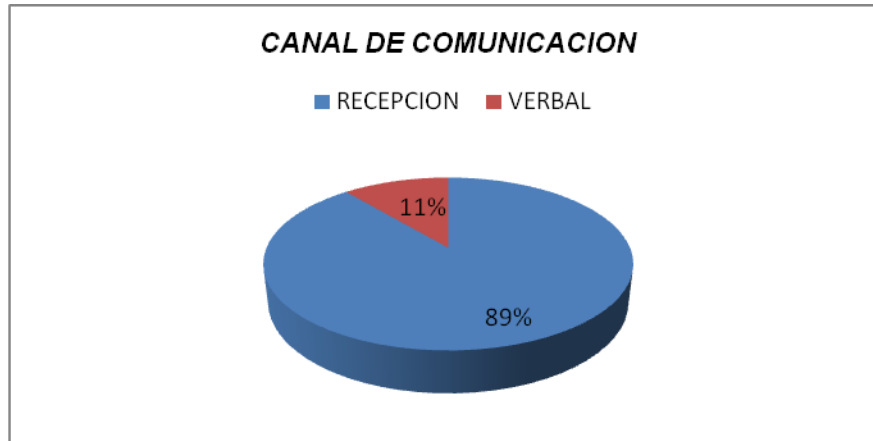


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

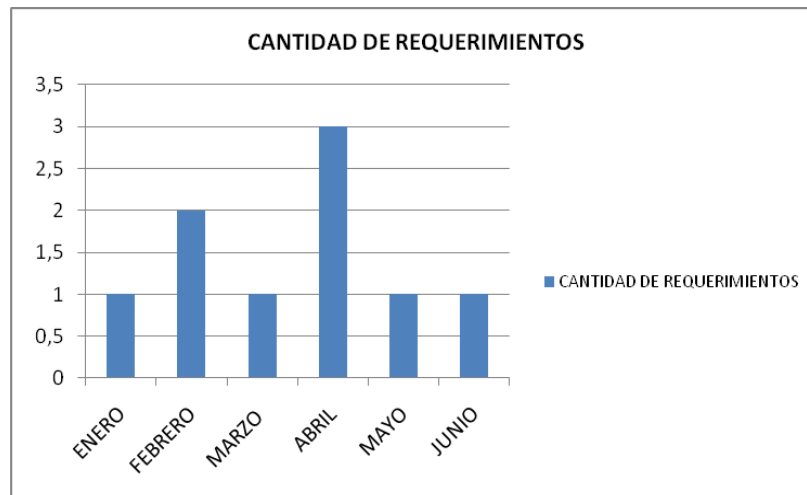
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.  
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004  
Correo Electrónico: [atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



## GESTION FINANCIERA



R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

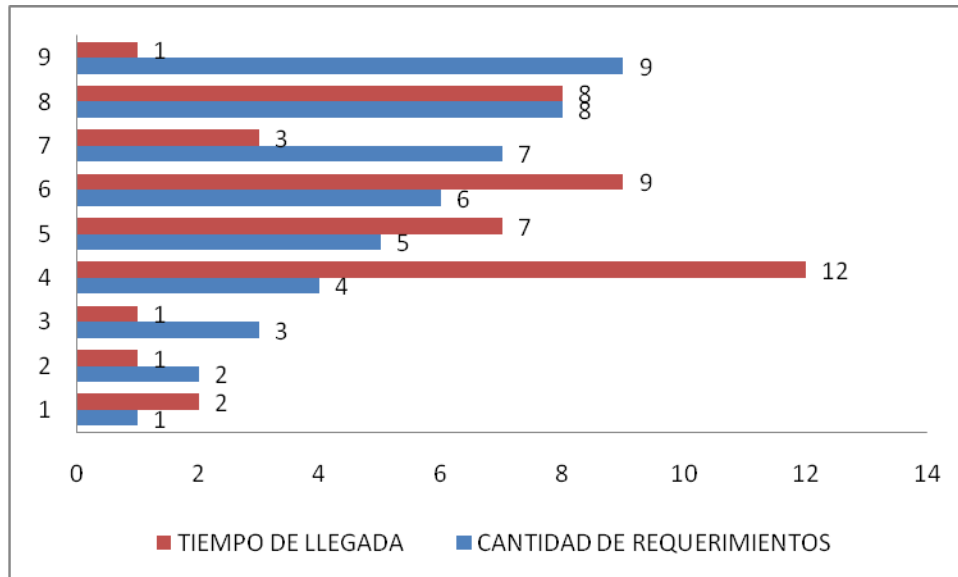
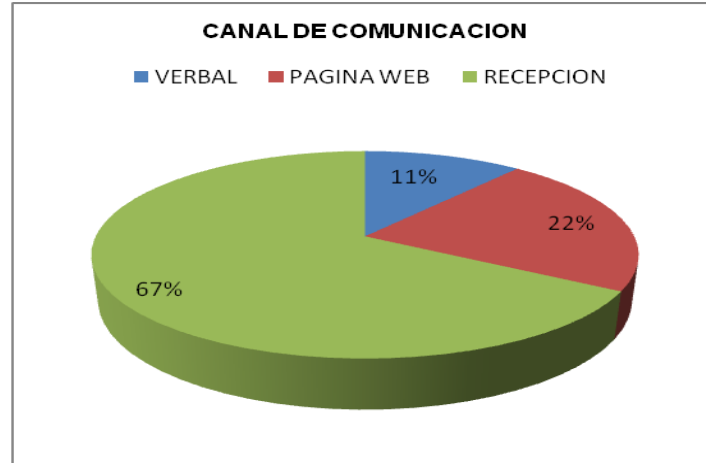


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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



R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

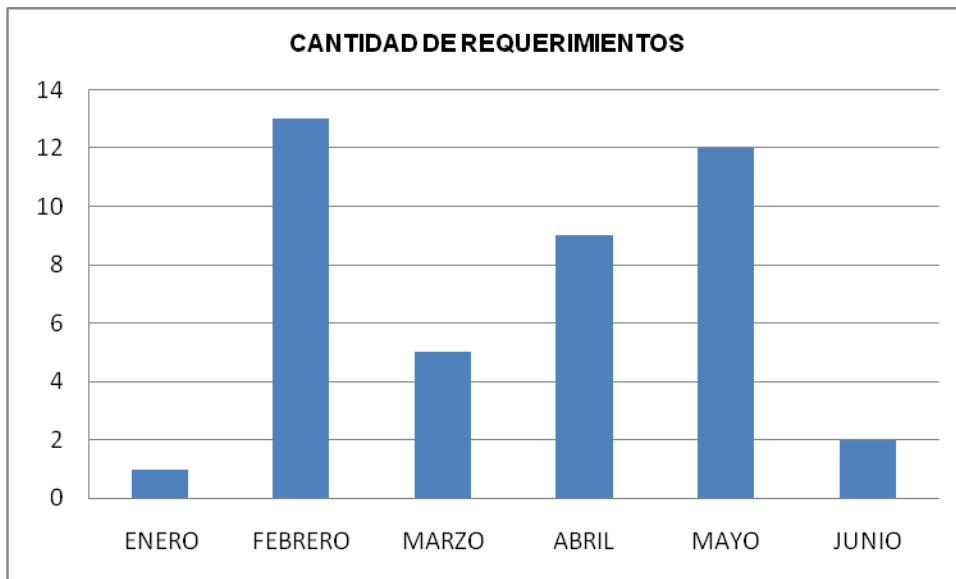
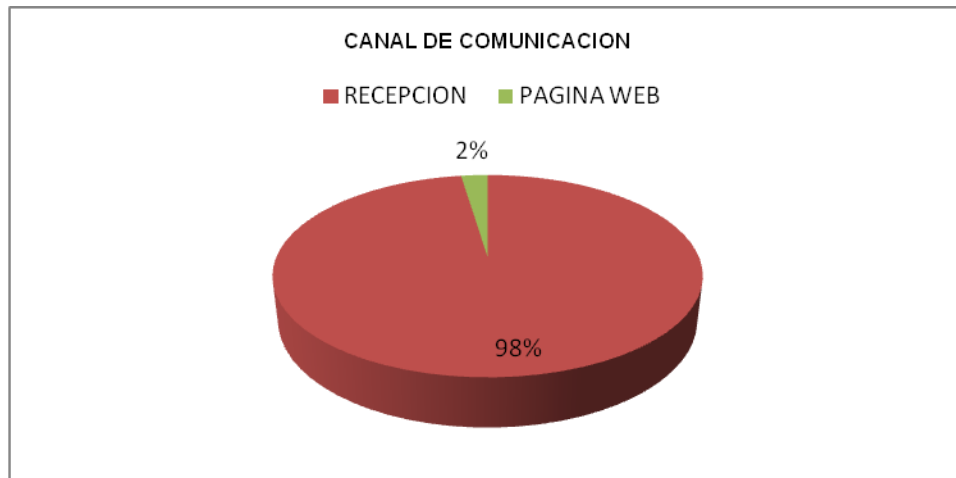
Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.  
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004  
Correo Electrónico: [atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co](mailto:atencionalclientecor pocultura@armenia.gov.co)





## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### GESTION CULTURAL



R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

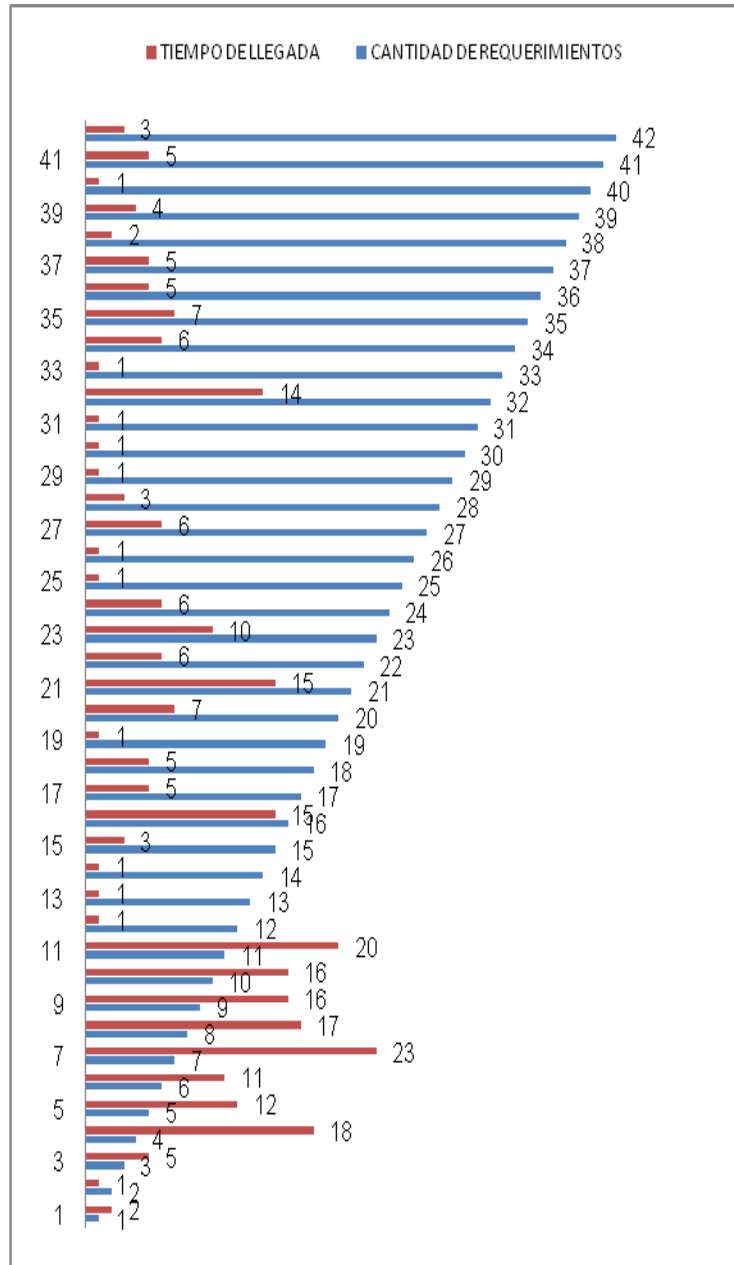


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



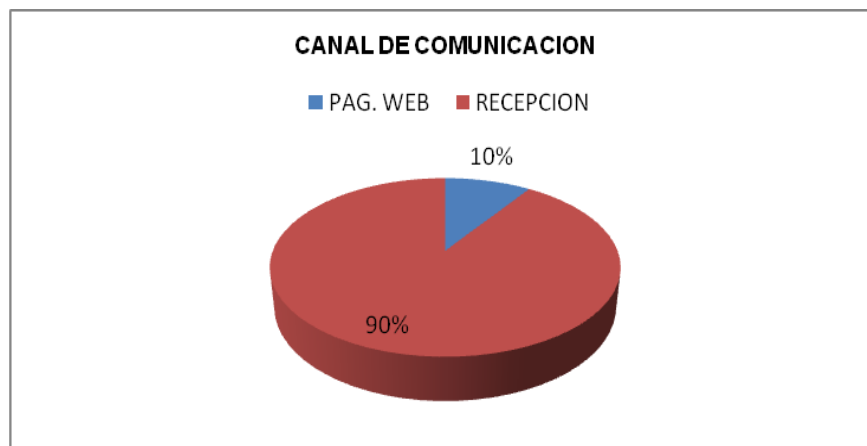
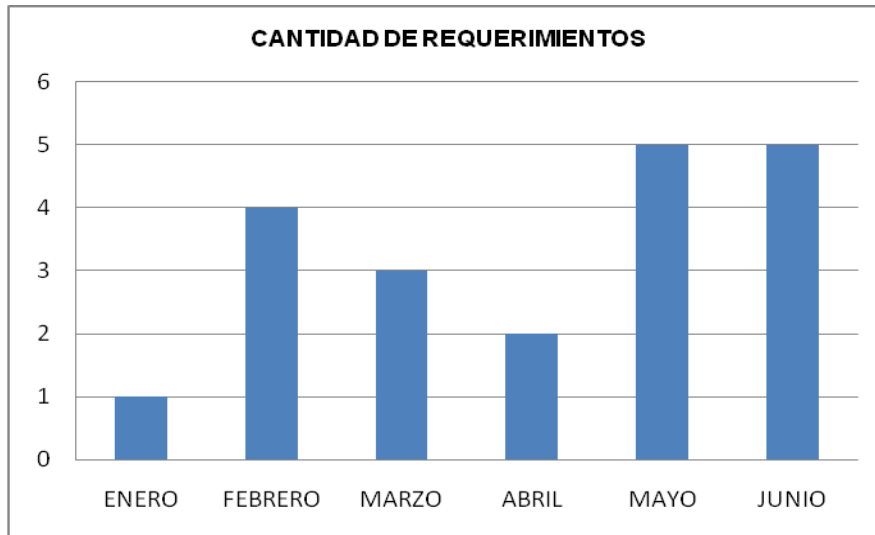
CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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



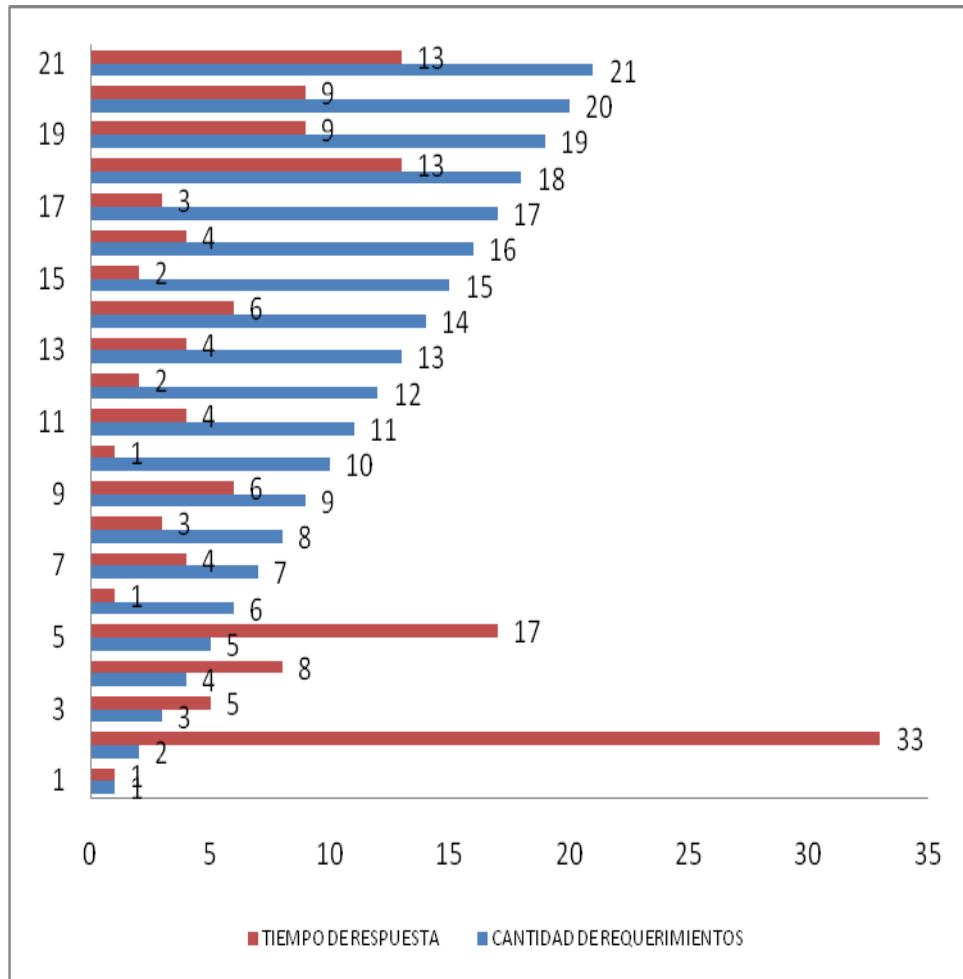
## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

### GESTION ADMINISTRATIVA





## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia



### GESTION JURIDICA

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

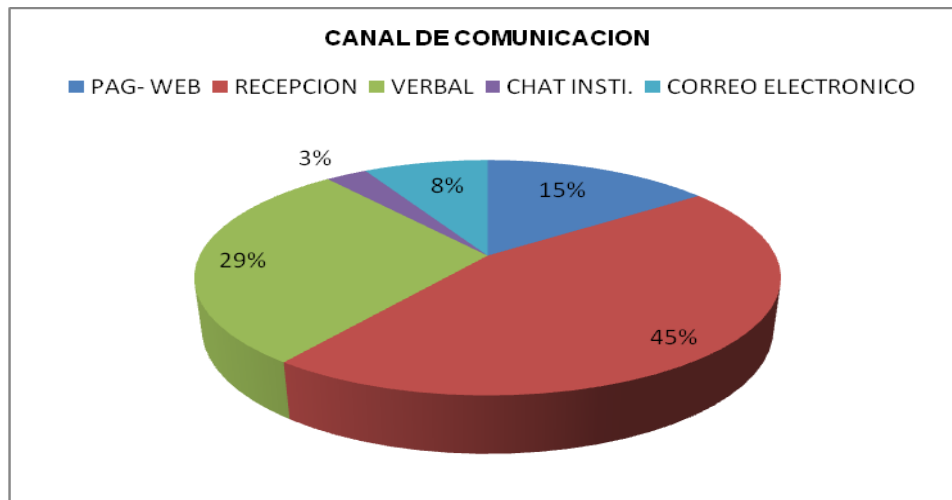
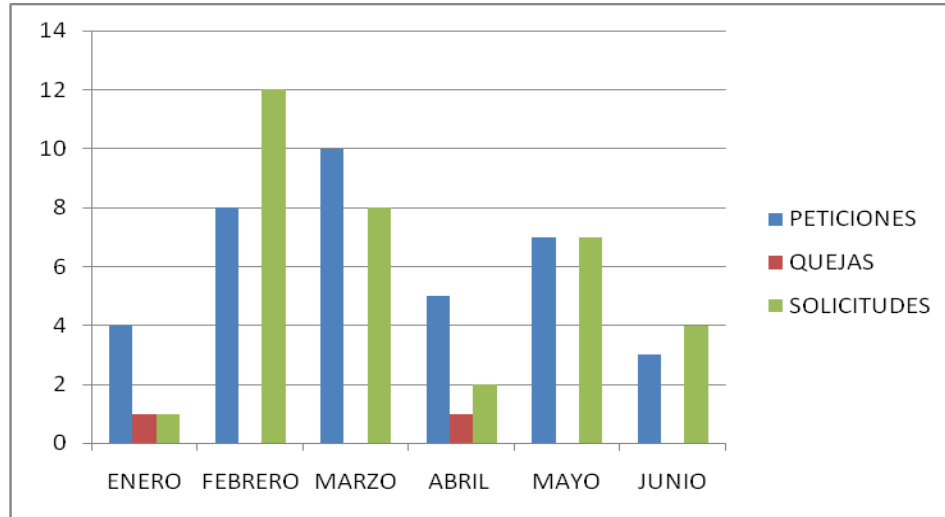


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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



R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016

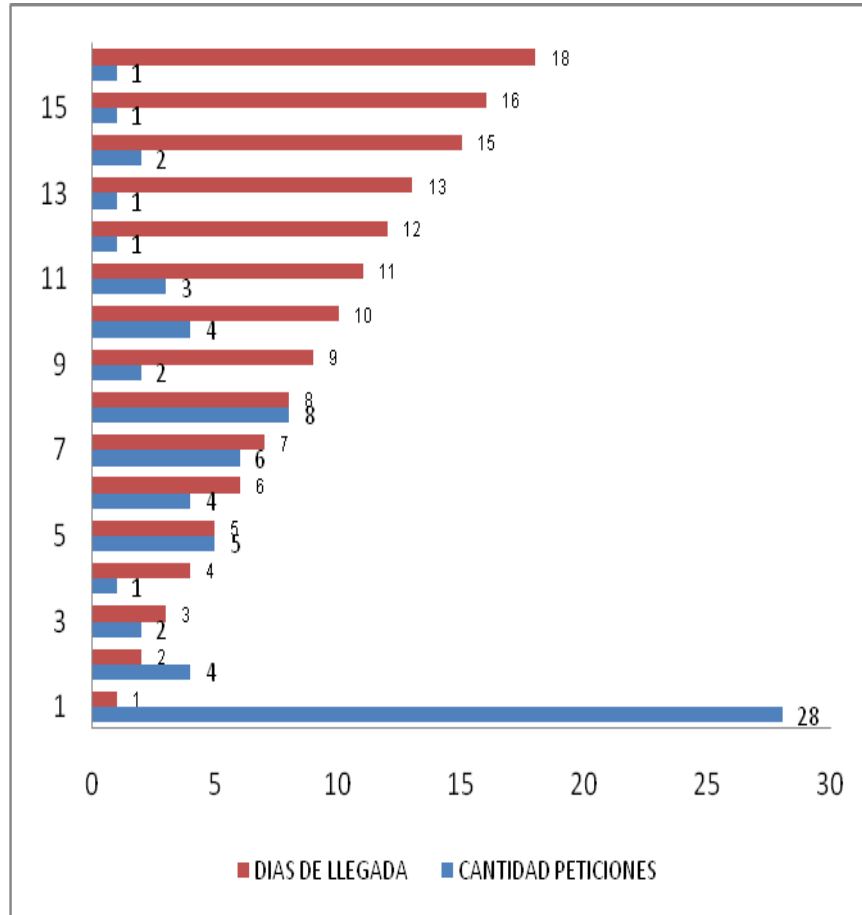


CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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



### CONTROL INTERNO

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA

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