



**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: SEGUNDO SEMESTRE DE 2016**

**LUCELLY PEÑA ROJAS  
ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
DE LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE  
ARMENIA.Q. DICIEMBRE 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

La Oficina de Control Interno de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta a la Dirección, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 30 de Diciembre de 2016 junio de 2016. La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia cuenta con mecanismos de participación ciudadana entre los que se encuentra con herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que la Entidad emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos de la ciudadanía se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados a través de la matriz de PQRD.

### **OBJETIVO**

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al 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 Corporación de Cultura y Turismo de Armenia., con el fin de 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.

### ***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 Julio al 30 de Diciembre de 2016

### ***Marco Normativo***

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

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 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

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”.

Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### **Metodología**

Las fuentes de información para realizar el presente informe son los reportes generados a través de la oficina Atención al ciudadano quien cuenta con una matriz que consolida las solicitudes, peticiones quejas y reclamos que llegan a la entidad por diferentes medios página Web, recepción de la entidad, Chat Institucional entre otros y los informes mensuales del seguimiento y evaluación a la atención de peticiones quejas y reclamos

El objetivo de esta matriz consiste en: “Recibir, analizar y direccionar las peticiones ciudadanas a las diferentes procesos según su competencia, una vez la dirección haya conocido de la solicitud o petición

Una vez direccionada la petición al proceso correspondiente este proyectara la respuesta para la firma del director con excepción de los derechos de petición, toda vez que en procedimiento de jurídica está

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

establecido que la respuesta la debe proyectar el líder del proceso jurídico para la firma de la Dirección

### PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

Mes	No. DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO	%
Julio	41	17.08
Agosto	42	17.50
Septiembre	64	26.66
Octubre	45	18.75
Noviembre	41	17.086
Diciembre	7	2.91
Total Peticiones recibidas en el segundo trimestre 2016	240	100

De acuerdo con lo anterior, se observa que de los 240 requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2016, relacionados con la misionalidad de la Corporación, el mes de septiembre presenta el mayor número de requerimientos, que corresponden a 64, es decir, el 26,66% del total de peticiones recibidas durante el periodo analizado, seguido de los meses de Octubre con 18.75% (45) Agosto con el 17.50% corresponde 42 y Julio y Diciembre con el 17.08% que corresponde a (41) y Diciembre 2,69 % correspondiente a 7 solicitudes recibidas.

### PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Mes	Queja	Derecho de petición	solicitudes	Total mensual solicitudes
Julio	0	6	35	41
Agosto	1	11	30	42



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Septiembre	0	16	48	64
Octubre	0	18	27	45
Noviembre	1	9	31	41
Diciembre	0	2	5	7
Total por tipo de requerimiento	2	62	176	240

El Tipo de requerimientos más representativo durante el semestre evaluado son solicitudes que ascendieron a 176 recibidos en el segundo semestre de 2016, seguido de los derechos de petición que fueron 62 y 2 quejas.

Ahora bien el mes que más obtuvo solicitudes fue el mes de septiembre 48 solicitudes seguido el mes de julio que se presentaron 35 solicitud, noviembre con 31 solicitud, Agosto con 30 solicitudes, noviembre con 31, octubre con 27 y diciembre con 5 solicitudes recibidas.

Frente a derechos de petición en el mes octubre llegaron 18 derechos de petición seguido de Septiembre que fueron 16 el mes de agosto 11 Derechos de petición, el mes de noviembre con 9 Derechos de petición, el mes de julio con 6 y el mes de diciembre con 2 Derechos de petición recibidos.

### CANALES DE INTERACCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia dispone de los siguientes canales de comunicación, con el fin de garantizar que la ciudadanía presente las peticiones

Comunicaciones escritas: Recibidas de forma personal, La CCTA cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en el segundo piso del Edificio Republicano – Carrera 19ª entre calle26 y 29 de la ciudad de Armenia



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Lo anterior, en cumplimiento al Artículo 76, el cual menciona “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

En forma Virtual: Ingresando al Portal: [www.CorporaciondeculturayTurismo.gov.co](http://www.CorporaciondeculturayTurismo.gov.co) de armenia.

Correo Electrónico: [atencionalclientecorpocultura@arme,a.gov.co](mailto:atencionalclientecorpocultura@arme,a.gov.co)

Buzón: Dispuestos en la recepción.

### NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN DURANTE EL segundo SEMESTRE DE 2016

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
WEB	4	5	3	6	3	2	23
Recepcion telefónica	37	34	48	37	38	5	184
E-mail	0	3	7	0	0	0	10
Buzón	0	0	0	0	0	0	0
CHAT Institucional	0	0	6	2	0	0	8
Total	41	42	64	45	41	7	240

De acuerdo con la información registrada en la matriz de PQR de la CCTA se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, es el escrito con 184 solicitudes, seguido de la página web de 23 solicitudes, 10 por otro medio y 8 solicitudes por el Chat Institucional

### PETICIONES DIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS

Mes	Gestión financiera	Gestión administrativa	Gestión jurídica	Gestión Turística	Direccional Estratégico	Gestión Cultural	Control Interno	Banda sinfónica	Total
julio	5	7	14	8	0	5	0	2	41
Agosto	4	8	15	9	0	6	0	0	42
Septiembre	1	10	20	3	9	18	1	2	64
Octubre	3	18	18	0	1	5	0	0	45
Noviembre	4	16	10	5	0	3	2	1	41
Diciembre	1	2	2	2	0	0	0	0	7
Total	18	51	69	27	10	37	3	5	240

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

Los procesos de la CCTA, que fueron direccionadas solicitudes durante el Segundo Semestre de 2016, son el proceso jurídico con el mayor número de solicitudes que ascendió a 69 seguido del proceso gestión administrativa con 51 solicitud, gestión cultural con 37, proceso de gestión turística con 27, proceso de gestión financiera con 18, direccionamiento estratégica 10, proceso banda sinfónica con 5 y control interno con 3 solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2016.

### CONCLUSIONES

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la CCTA cuenta con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, cuenta con una herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, a la cual se puede acceder a través de la siguiente dirección <http://www.Corporaciondeculturayturismo.gov.co> de Armenia. Así como también, en cumplimiento con lo establecido en la Ley de Transparencia - Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Durante el segundo semestre de 2016, la CCTA recibió 176 solicitudes, 62 Derechos de Petición y 2 Quejas para un total de 240 requerimientos de los ciudadanos.

La tipología más representativa durante el segundo semestre de 2016, correspondió al solicitudes con 176 y seguida Derecho de petición de interés particular", con 62, seguido de "Queja" con una participación 2 para un total de 240 requerimientos de los ciudadanos.

El proceso que recibió mayor número de peticiones ciudadanas durante el segundo Semestre de 2016 fue el proceso de gestión Jurídica con una participación de 67 derechos de petición de los cuales 2 Derechos de Petición no fueron contestados en término.

### Recomendaciones

R-DD-PDE-003 Versión 12  
18/01/2016



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA



## Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que la ciudadanía interpone ante la CCTA, para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos

Dar tratamiento oportuno a las peticiones ciudadanas de conformidad con los términos establecidos en la 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



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA