



INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO MARZO

CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

2021

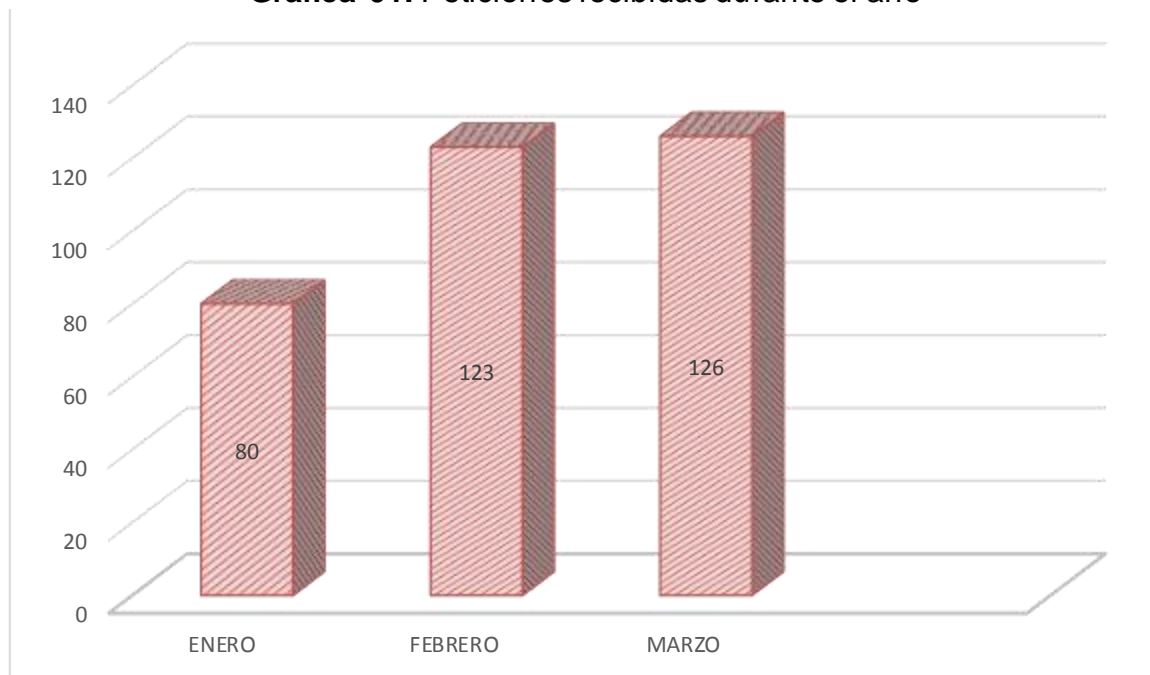
Corporación de Cultura y Turismo de Armenia
Teléfono oficina (6) 731 45 31 / (6) 7 31 45 30 / 318 340 11 89
/ 310 676 57 53
Carrera 19 entre calles 26 y 29
Edificio Republicano de la Antigua Estación del Ferrocarril
Armenia

INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO MARZO 2021

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, se presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el mes de marzo del año 2021.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

Gráfica 01. Peticiones recibidas durante el año



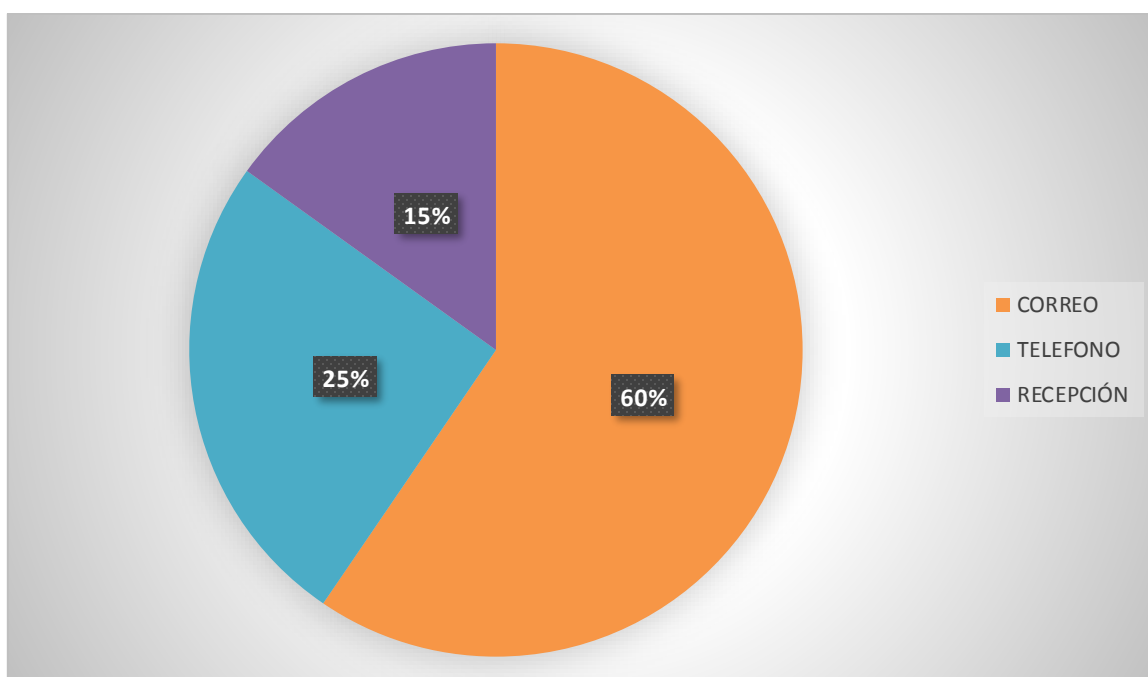
Fuente: FORMATO CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA - F-DA-PGA-086.

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en el mes de febrero de 2021 corresponde a 123, los cuales quedaron registrados en el FORMATO CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA - F-DA-PGA-086 y el FORMATO CONTROL DE RECEPCION DE LLAMADAS.

El propósito de este documento de la entidad es generar mecanismos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Corporación de Cultura y Turismo, lo que conduce a una mayor gestión de la Entidad frente al particular, así como al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica 02. Correspondencia mes de marzo por canales de interacción



Fuente: FORMATO CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA - F-DA-PGA-086.

Para el periodo comprendido en el mes de febrero los canales más utilizados por la ciudadanía para realizar alguna solicitud o consulta son por correo electrónico con un (60%), por vía telefónica con un (25%) y por medio de la recepción con un (15%), en los diferentes canales de la Corporación.

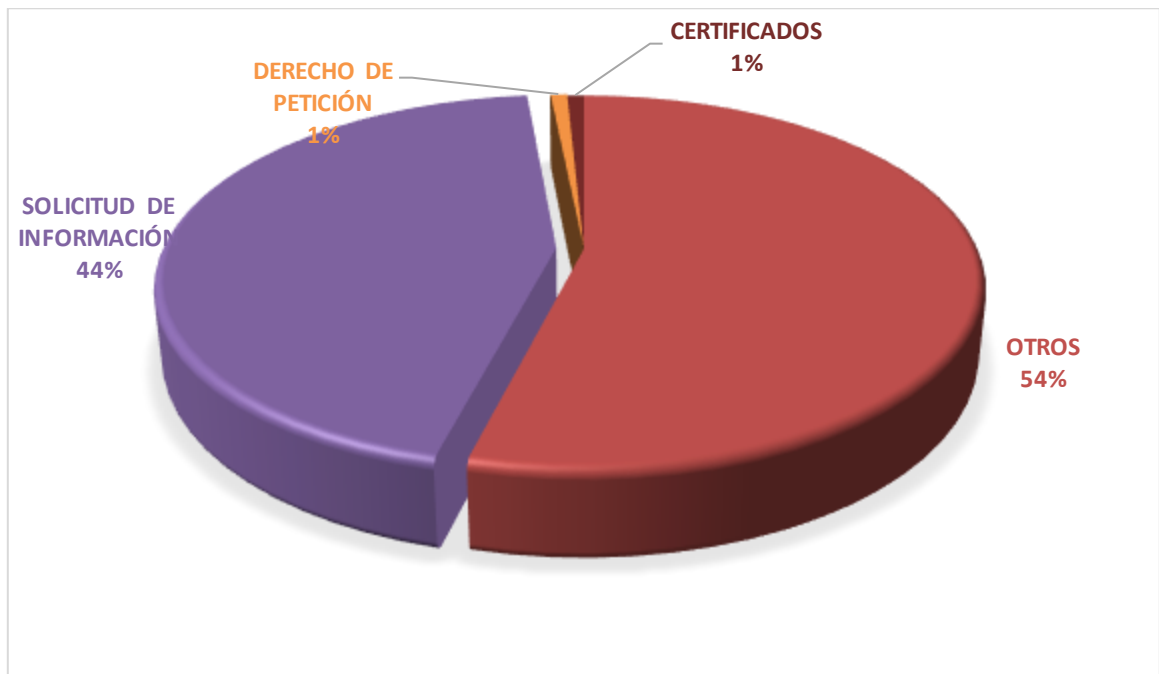
Tabla 01. Correspondencia mes de marzo por medios de interacción,

MEDIO DE RECEPCIÓN	Cantidad
Recepción	19
Página Web	0
Correo Electrónico	75
Chat	0
Teléfono	32
Buzón	0
Total	126

Fuente: FORMATO CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA - F-DA-PGA-086.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica 03. Solicitudes mes de marzo por tipología.



Fuente: FORMATO CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA - F-DA-PGA-086.

Del total de solicitudes ciudadanas, la tipología más utilizada por la ciudadanía es Otros con un

54% Solicitud de Información con un 44%, Certificados y Derechos de petición con un 1%, la modalidad Denuncia, Queja y Reclamo con un 0%.

Tabla 02. Correspondencia mes de marzo por tipos de solicitudes.

TIPO DE SOLICITUDES	CANTIDAD
Derecho de Petición	1
Solicitud de Información	56
Queja	0
Reclamo	0
Denuncia	0
Certificación	1
Otros	68
Total	126

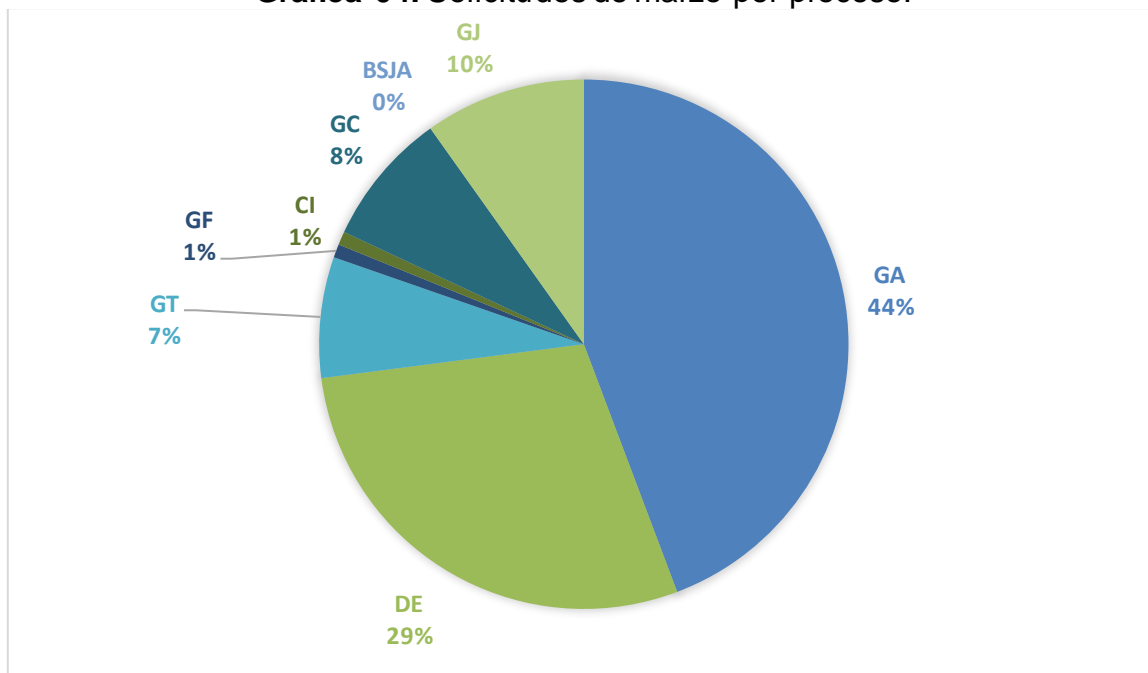
Fuente: FORMATO CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA - F-DA-PGA-086.

4. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Durante el periodo del mes de marzo del año 2021, no hubo solicitudes trasladadas por competencia, el derecho de petición se responderá en los primeros días del mes de abril.

5. CANTIDAD DE SOLICITUDES POR PROCESO

Gráfica 04. Solicitudes de marzo por proceso.



Fuente: FORMATO CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA - F-DA-PGA-0

Los procesos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, que recibieron mayor número peticiones durante el periodo antes mencionado son: el proceso de Gestión Administrativa - **GA**

con el 40%, Dirección Estratégico - **DE** con el 26%, Gestión Cultural - **GC** con el 9%, Gestión Turística - **GT** con el 8%, Gestión Financiera - **FG** con el 1% Gestión Jurídica - **GJ** con una participación del 10%, Control Interno - **CI** con el 1% y Banda Sinfónica Juvenil - **BSJA** no tuvo participación en el mes de marzo.

Tabla 03. Solicitudes de marzo por proceso.

PROCESOS	CANTIDAD
Dirección Estratégico	35
Gestión Jurídica	12
Gestión Administrativa	54
Gestión Financiera	1
Control Interno	1
Gestión Turismo	9
Gestión Cultural	10
Banda Sinfónica Juvenil Armenia	0
Total	126

Fuente: FORMATO CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA - F-DA-PGA-086.

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)

PROCESO	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN	OTROS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	TOTAL	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Direccionamiento Estratégico	0	2	0	33	0	0	0	35	Las Solicitudes fueron contestadas en un tiempo de 1 a 12 días hábiles
Gestión Turística	0	3	0	6	0	0	0	9	
Gestión Cultural	0	4	0	10	0	0	0	14	
Banda Sinfónica Juvenil	0	0	0	0	0	0	0	0	
Gestión Administrativa	0	42	0	12	0	0	0	54	
Gestión Financiera	0	0	0	1	0	0	0	1	
Gestión Jurídica	1	5	1	5	0	0	0	12	
Control Interno	0	0	0	1	0	0	0	1	
TOTAL GENERAL	1	56	1	68	0	0	0	126	

Fuente: FORMATO CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA - F-DA-PGA-086

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 para derecho de petición interés general, queja, reclamo, sugerencia y consultas, la corporación de Cultura y Turismo de Armenia en el periodo del mes de Marzo; lo anterior se afirma al contrastar la cantidad promedio de días que tardó la entidad en responder frente al tiempo estimado por ley. La misma situación se presenta respecto de los tiempos promedio de respuesta.

Sin embargo, siempre se realiza mayor esfuerzo para responder en términos de tiempos ideales respecto de quejas, reclamos, solicitud de acceso a la información, solicitud de copias, derecho de petición de interés general.

7 CONCLUSIONES

1.El total de peticiones presentadas ante la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, ingresan por medio de los diferentes canales de interacción, articulados automáticamente en el aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad. lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.

8 RECOMENDACIONES

1.Los diferentes procesos que recepcionen correos deben direccionarlos al correo electrónico de atención al cliente atencionalclientecor pocultura@gmail.com para darle oportuna respuesta.