



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA  
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y  
DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCION Y  
FELICITACIONES RECIBIDAS EN LA CORPORACION DE CULTURA Y  
TURISMO DE ARMENIA**

---

**PERÍODO: 1° DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2022**

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE  
ARMENIA. Q. ENERO DE 2023**

## **INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN LA CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA**

---

### **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 dirección 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 segundo semestre del año 2022.

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, cuenta con diversas herramientas que permiten a la ciudadanía realizar peticiones, interponer quejas y reclamos, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio, con el objeto de que la Corporación de Cultura y Turismo emita una respuesta oportuna o inicie una actuación administrativa según sea el caso.

### **OBJETIVO**

Realizar seguimiento y evaluación de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias instauradas ante la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, con el fin de determinar el tratamiento dado en cuanto a las solicitudes realizadas y efectuar las recomendaciones necesarias a la alta dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

### **ALCANCE**

Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas por la ciudadanía ante la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, durante el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2022.

## **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”.

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”.

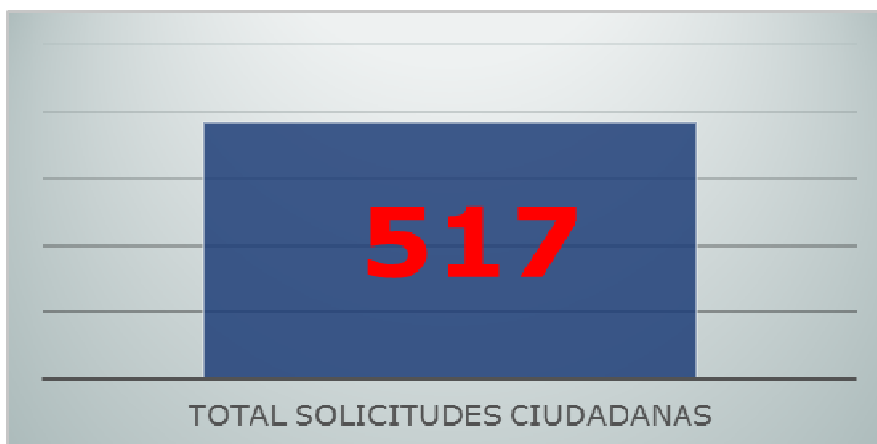
## **DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO**

El seguimiento y evaluación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por la matriz de control que realiza la contratista de atención al cliente, 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.

De acuerdo con la base de datos generada a través de la matriz de control de correspondencia y de registro de llamadas de la entidad, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada.

## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

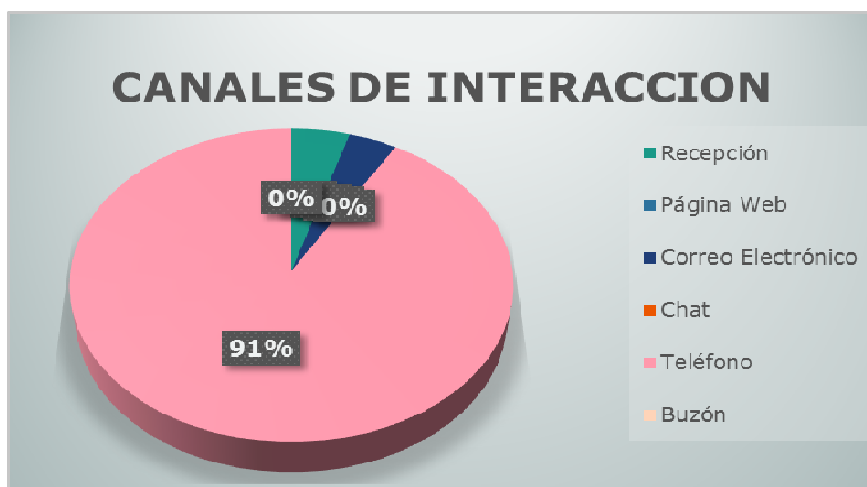
El número de solicitudes ciudadanas recibidas durante el segundo semestre de 2022, ascendió a un total de 517 y fueron realizadas por los diferentes canales de interacción que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia tiene dispuestos para ello.



### CANALES DE INTERACCION

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, dispone de diferentes canales de comunicación para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, certificaciones y otros. En el siguiente gráfico podemos observar cuales son esos canales y cuál es el más utilizado por la ciudadanía para realizar sus solicitudes.

<b>CANALES DE INTERACCION</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>% DE PARTICIPACION</b>
RECEPCION	24	5%
PAGINA WEB	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO	20	4%
CHAT	0	0%
TELÉFONO	473	91%
BUZÓN	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>517</b>	<b>100%</b>

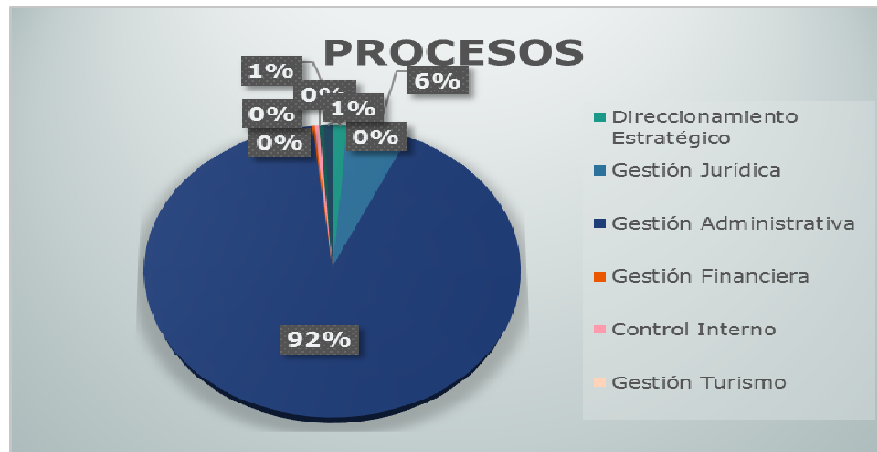


De conformidad con la información registrada, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para realizar solicitudes ante la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia durante el segundo semestre de 2022 fue por teléfono, con un porcentaje de 91% (473), seguido de la recepción con un 5% (24) y el correo electrónico con un 4% (20), los otros medios no fueron utilizados por lo cual, no tienen representación porcentual en el total de requerimientos recibidos durante el segundo semestre del año 2022.

### SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESOS

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada proceso durante el segundo semestre de 2022 y su porcentaje de participación en el total de solicitudes recibidas en la corporación.

<b>PROCESOS</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>% DE PARTICIPACION</b>
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	7	1%
GESTION TURISTICA	0	0%
GESTION CULTURAL	2	0%
BANDA SINFÓNICA	4	1%
GESTION FINANCIERA	1	0%
GESTION ADMINISTRATIVA	473	91%
GESTION JURÍDICA	28	5%
CONTROL INTERNO	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>517</b>	<b>100%</b>

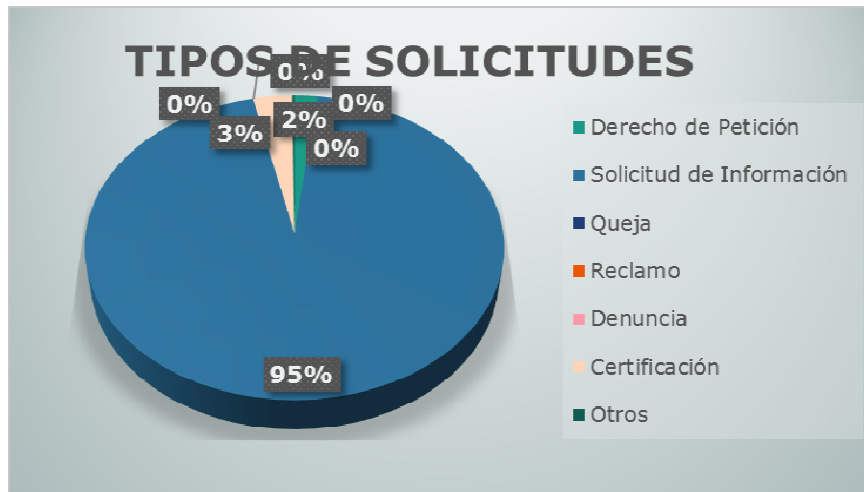


Los procesos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, que recibieron mayor número solicitudes durante el segundo semestre 2022, fueron: el proceso de Gestión Administrativa con el 91% (473), Gestión Jurídica con el 5% (28), Dirección Estratégica con el 1% (7) y los otros procesos con pocas solicitudes como Control Interno con 2 solicitudes, Gestión Financiera con 1 solicitud, Banda sinfónica juvenil de Armenia con 4 solicitudes y Gestión Cultural con 2 solicitudes, para un total de 517 solicitudes.

### TIPOS DE SOLICITUDES

El tipo de solicitud más representativa durante el segundo semestre de 2022 fué solicitud de información con el 95% (489) del total de solicitudes recibidas. Se registraron 17 (3%) solicitudes de Certificaciones, 10 derechos de petición con una participación del 2% y otros 1 (0%).

<b>TIPO DE SOLICITUDES</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>% DE PARTICIPACION</b>
DERECHO DE PETICIÓN	10	2%
SOLICITUD DE INFORMACION	489	95%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	0	0%
DENUNCIA	0	0%
CERTIFICACION	17	3%
OTROS	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>517</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Durante en el segundo semestre del año 2022 y de conformidad con el reporte generado de la matriz de control de correspondencia recibida, por el registro de llamadas telefónicas y por los diferentes canales de interacción, la oficina de atención al cliente registro un total de 517 solicitudes.

A continuación, se muestra el comportamiento en la respuesta de las solicitudes recibidas en la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia durante el segundo semestre de 2022.

### DERECHOS DE PETICION #10

Los derechos de petición que fueron recibidos durante el segundo semestre de 2022 ascendieron a un total de 10, los cuales fueron contestados en un lapso de 1 y 15 días hábiles, es decir, dentro de términos legales. La respuesta al radicado 80 de Stefany Gómez se entregó con un día de extemporaneidad. El radicado 85 del 4 de agosto de Transparencia por Colombia, fue realizada por la directora Diana Giraldo sin consecutivo. Para el radicado 97 del 30 de agosto a nombre de Tatiana Castillo Gil, la respuesta fue elaborada sin consecutivo. Para el radicado 100 del 1 de septiembre a nombre de Lucia Patiño Hoyos no se encontró respuesta, era un certificado laboral.

RADICADO	FECHA	REMITE	TIPO	CANAL	OBSERVACIONES	CONSECUTIVO	FECHA CONSECUTIVO	DIAS HABILES RESPUESTA
74	5/7/2022	MARIO ALEJANDRO OCHOA	Derecho de Petición	Correo Electronico	GJ	601-602	7/7/2022	1
80	2/8/2022	STEFANY GOMEZ MURILLO	Derecho de Petición	Correo Electronico	GJ	799	24/8/2022	16
84	4/8/2022	ROSALBA SERRATO ROJAS	Derecho de Petición	Correo Electronico	DE	779	19/8/2022	10
85	4/8/2022	CAROLINA HURTADO- TRANSPARENCIA POR COLOMBIA	Derecho de Petición	Correo Electronico	GJ	S/C		
97	29/8/2022	TATIANA CASTILLO GIL	Derecho de Petición	Correo Electronico	GJ	S/C		
98	31/8/2022	DANZAR CORPORACION	Derecho de Petición	Correo Electronico	GJ	832	1/9/2022	1
99	31/8/2022	SON DEL TIMBAL	Derecho de Petición	Correo Electronico	GJ	831	1/9/2022	1
100	31/8/2022	LUCIA PATIÑO HOYOS	Derecho de Petición	Correo Electronico	GJ	N/A		
101	1/9/2022	CARLOS VILLANUEVA	Derecho de Petición	Correo Electronico	GJ	830	1/9/2022	1
112	18/11/2022	ZORAIDA MONSALVE CAMELO	Derecho de Petición	Correo Electronico	GJ	1111	23/11/2022	3

## SOLICITUDES DE INFORMACION, CERTIFICACIONES, RECLAMOS Y OTROS

Las solicitudes de información fueron 16 diferentes de llamadas telefónicas, las solicitudes de certificaciones ascendieron a 17, otros 1 y no se registraron reclamos.

### CERTIFICADOS #17

	# RADICADO	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN/ ASUNTO	MEDIO DE RECEPCION	ASIGNADO PARA RESPUESTA (Proceso)	FECHA DE RECIBIDO DD/MM/AAAA	NOMBRE DE QUIEN TRAMITA LA RESPUESTA
1	72	1/7/2022	VALENTINA GARZON	CERTIFICADO LABORAL	Correo Electronico	GJ	1/7/2022	LUISA
2	73	5/7/2022	ADRIANA CONTRERAS	CERTIFICADO LABORAL	Correo Electronico	GJ	5/7/2022	LUISA
3	102	5/9/2022	MAURICIO ARROYAVE	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	5/9/2022	LUISA
4	103	6/9/2022	GLORIA ALZATE	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	6/9/2022	LUISA
5	104	6/9/2022	BUITRAGO LIZCANO	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	6/9/2022	LUISA
6	106	7/9/2022	JOSE ALEJANDRO	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	7/9/2022	LUISA
7	108	14/9/2022	FUNDEAFRO QUINDIO	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	14/9/2022	LUISA
8	109	15/9/2022	EDUARDO RODRIGUEZ	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	15/9/2022	LUISA
9	110	29/9/2022	ANDRES CARVAJAL	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	29/9/2022	LUISA
10	111	10/11/2022	DIANA CRISTINA NARANJO	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	10/11/2022	LUISA
11	86	4/8/2022	HERNAN LEAL	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	4/8/2022	LUISA
12	88	12/8/2022	ARTISTAS PLASTICOS	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	12/8/2022	LUISA
13	96	30/8/2022	ASOCIACION MAMUSIARTE	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	30/8/2022	LUISA
14	95	23/8/2022	MIGUEL ANGEL MACA	CERTIFICADO LABORAL	Correo Electronico	DE	23/8/2022	LUISA
15	113	24/11/2022	WILSON ACERO ARANGO	CERTIFICADO LABORAL	Correo Electronico	GJ	24/11/2022	LUISA
16	114	12/12/2022	JULIAN ARRUBLA	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	12/12/2022	LUISA
17	115	12/12/2022	FUNDEAFEO	CERTIFICADO LABORAL	Recepción	GJ	12/12/2022	LUISA



## SOLICITUDES DE INFORMACION #16

	# RADICADO	FECHA RECIBIDO DD/MM/AAAA	REMITENTE	TIPO	MEDIO DE RECEPCION	ASIGNADO PARA RESPUESTA (Proceso)
1	82	2/8/2022	MIGUEL ANGEL MARTINEZ OCAMPO	Solicitud Información	Recepción	DE
2	83	2/8/2022	DELIA JOSEFINA SOLANO PINEDO	Solicitud Información	Correo Electronico	DE
3	93	18/8/2022	UNIVERSIDADLA GRAN COLOMBIA	Solicitud Información	Recepción	GC
4	91	18/8/2022	PROCURADURIA	Solicitud Información	Correo Electronico	GJ
5	76	1/8/2022	FELIPE VILLAMIL OCAMPO	Solicitud Información	Correo Electronico	BSJA
6	94	22/8/2022	UNIVERSIDADDEL UINDIO	Solicitud Información	Correo Electronico	GT
7	107	12/9/2022	CONTRALORIA	Solicitud Información	Recepción	GJ
8	87	4/8/2022	ADELA MOGOLLON	Solicitud Información	Recepción	CI
9	89	16/8/2022	SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Solicitud Información	Recepción	DE
10	75	1/8/2022	LINA MARIA MESA	Solicitud Información	Correo Electronico	DE
11	77	1/8/2022	ADRIAN QUINTERO AUTOR	Solicitud Información	Recepción	BSJA
12	79	1/8/2022	JOSE ANTONIO CAGUA	Solicitud Información	Recepción	DE
13	81	2/8/2022	CONTRALORIA	Solicitud Información	Correo Electronico	CI
14	90	17/8/2022	JAMES GONZALEZ MATA	Solicitud Información	Recepción	GC
15	92	18/8/2022	FUNDACION FAMILIA Y FUTURO	Solicitud Información	Recepción	BSJA
16	105	6/9/2022	CONTRALORIA	Solicitud Información	Recepción	GF

## OTROS #1

OTROS							
	RADICADO	FECHA	REMITTE	ASUNTO	TIPO	CANAL	PROCESO
1	78	1/8/2022	JAMES PADILLA GARCIA	CONVOCA TORIA A REUNION DE SOLIALIZACION	Otros	Recepción	DE

## CONCLUSIONES

Con fundamento en las situaciones observadas durante el segundo semestre de 2022, periodo de análisis, se concluye que, de las 517 solicitudes ciudadanas recibidas por los diferentes canales de interacción en la Corporación, 473 fueron consultas telefónicas con respuestas de inmediatez.

Si bien es cierto la entidad recibió un número considerado de solicitudes de información y derechos de petición y consultas telefónicas, las respuestas de fondo fueron emitidas dentro de los términos fijados en la ley, es decir, la entidad dio respuesta efectiva en más del 95% a las solicitudes realizadas por la comunidad.

## **RECOMENDACIÓN**

Se debe continuar con los esfuerzos para generar las respuestas a las solicitudes que lo requieran en el menor tiempo posible y que todas sin excepción tengan consecutivo asignado como muestra del compromiso con nuestros usuarios. Así mismo mantener el expediente documental al día con todas las solicitudes radicadas y registradas en la matriz.

### **Lucelly Peña Rojas.**

Directora de Control Interno. Corpocultura

Elaboró: Eliset Duran Marín  
Contratista apoyo control interno