

**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**

---

**PERÍODO: 1° DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2024**

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE  
ARMENIA. Q. JULIO DE 2024**

## 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 primer semestre del año 2024**.

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 enero y el 30 de junio de 2024**.

### 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 PRIMER SEMESTRE DE 2024**

El número de solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre de 2024, ascendió a un total de 203 y fueron realizadas por los diferentes canales de interacción que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia tiene dispuestos para ello.

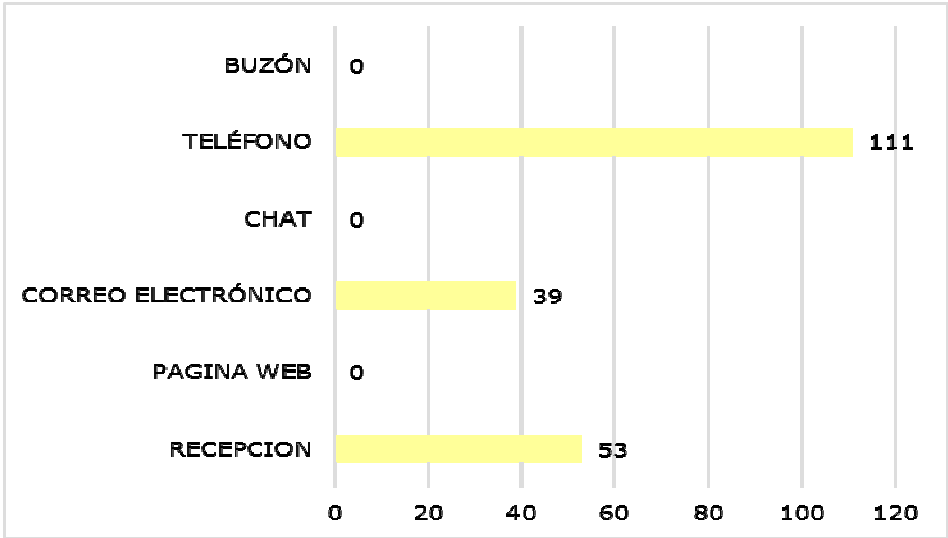


CANALES DE INTERACCION

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.

CANALES DE INTERACCION		
	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
RECEPCION	53	26%
PAGINA WEB	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO	39	19%
CHAT	0	0%
TELÉFONO	111	55%
BUZÓN	0	0%
TOTAL	203	100%

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 primer semestre de 2024 fueron las llamadas telefónicas, con un porcentaje de 55% (111), seguido de la recepción con un 26% (53) y el correo electrónico con 19% (39), los otros medios no fueron utilizados por lo cual, no tienen representación porcentual en el total de requerimientos recibidos durante el primer semestre del año 2024.

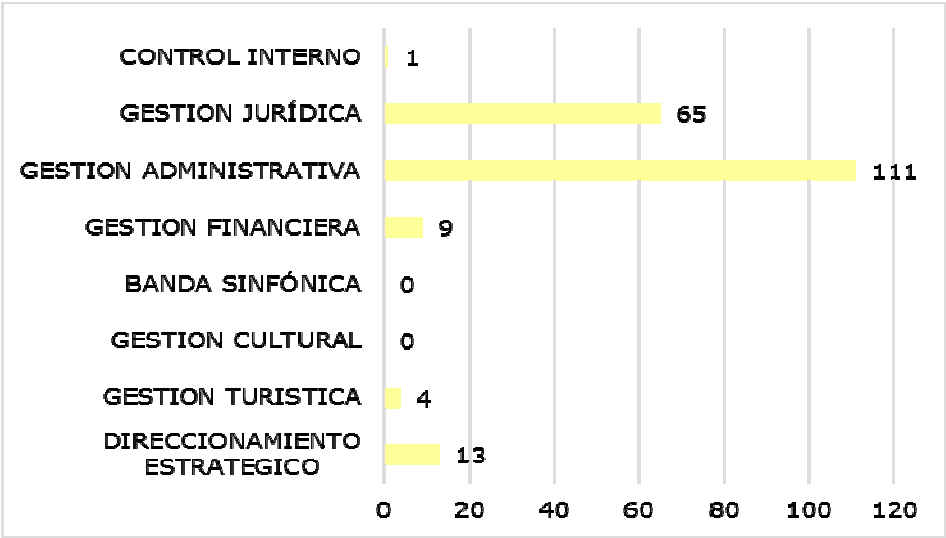


SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESOS

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada proceso durante el primer semestre de 2024 y su porcentaje de participación en el total de solicitudes recibidas en la corporación.

PROCESOS		
	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	13	6%
GESTION TURISTICA	4	2%
GESTION CULTURAL	0	0%
BANDA SINFÓNICA	0	0%
GESTION FINANCIERA	9	4%
GESTION ADMINISTRATIVA	111	55%
GESTION JURÍDICA	65	32%
CONTROL INTERNO	1	0%
TOTAL	203	100%

Los procesos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, que recibieron mayor número solicitudes durante el primer semestre 2024, fueron: el proceso de Gestión Administrativa con el 55% (111), Gestión Jurídica con el 32% (65) y direccionamiento estratégico con el 6% (13).

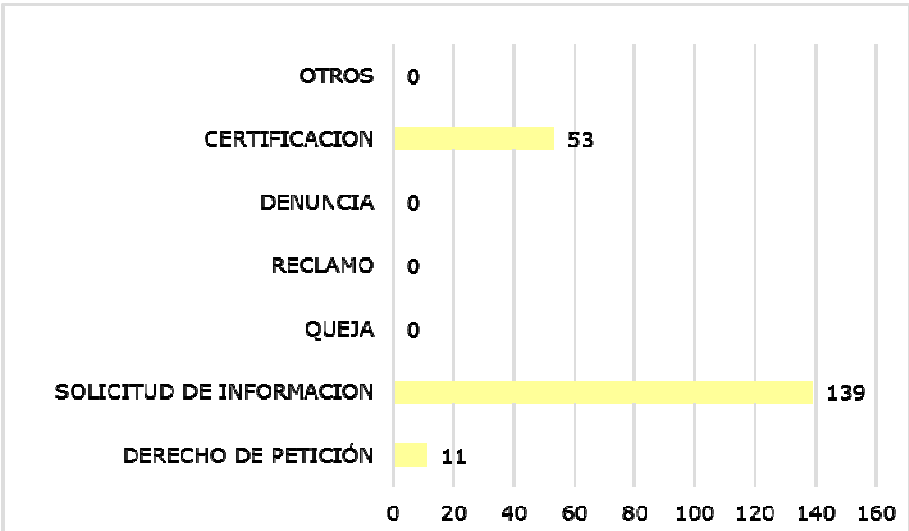


TIPOS DE SOLICITUDES

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por tipo de solicitud durante el primer semestre de 2024 y su porcentaje de participación en el total de solicitudes recibidas en la corporación.

TIPO DE SOLICITUDES		
	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
DERECHO DE PETICIÓN	11	5%
SOLICITUD DE INFORMACION	139	68%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	0	0%
DENUNCIA	0	0%
CERTIFICACION	53	26%
OTROS	0	0%
TOTAL	203	100%

El tipo de solicitud más representativa durante el primer semestre de 2024 fué solicitud de información con el 68% (139) del total de solicitudes recibidas. Se registraron 53 (26%) solicitudes de Certificaciones y 11 derechos de petición con una participación del 5%.



OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Durante en el primer semestre del año 2024 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 registró un total de 203 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 primer semestre de 2024.

DERECHOS DE PETICION

#	RADICADO	FECHA	REMITENTE	CONSECUTIVO RESPUESTA	FECHA ENTREGADO	TIEMPO RTA- DIAS
1	4	15/1/2024	CLAUDIA FERNADA HOYOS	30	ene-31	12
2	12	30/1/2024	LILIANA GONZALEZ SIERRA	43	feb-06	5
3	57	9/4/2024	ANDRES MAURICIO OLARTE VALDERRAMA	57	abr-26	13
4	58	9/4/2024	HERNAN GOMEZ MEJIA	209	abr-24	11
5	59	9/4/2024	LILIANA GONZALEZ SIERRA	210	abr-24	11
6	6	11/4/2024	WILLIAN BUITRAGO	218	abr-03	15
7	63	16/4/2024	SAMUEL AGUDELO ECHEVERRY	203	abr-24	9
8	78	24/5/2024	MARIA ALEJANDRA HERRERA GORDILLO	332	jun-07	9
9	82	29/5/2024	CRISTIAN LEANDRO MARULANDA OSPINA	326	jun-06	5
10	83	31/5/2024	GONZALO OSORIO TORO	343	jun-14	8
11	84	31/5/2024	ELECTRO JAPONESA	372	jun-24	14

Los derechos de petición que fueron recibidos y registrados en la matriz de correspondencia de la entidad durante el primer semestre de 2024 y ascendieron a once (11), los cuales fueron contestados en un lapso de 1 y 15 días, es decir, en fueron contestados en términos de Ley.

SOLICITUDES DE INFORMACION, CERTIFICACIONES,  
RECLAMOS Y OTROS

Las solicitudes de información fueron 28 diferentes de llamadas telefónicas, las solicitudes de certificaciones ascendieron a 53 y no se registraron reclamos ni otros. Las respuestas a estas solicitudes fueron emitidas entre 1 y 15 días.

CERTIFICADOS #53

#	RADICADO	FECHA	REMITENTE	TIPO
1	26	12/2/2024	SAMARIA MARQUEZ JARAMILLO	Certificados
2	5	22/1/2024	AYA RADIOCOMUNICACIONES	Certificados
3	7	24/1/2024	DANIELA SUAREZ	Certificados
4	9	29/1/2024	GERALDIN TREJOS	Certificados
5	10	29/1/2024	NAYERLY CARMONA VILLAMIL	Certificados
6	15	30/1/2024	LUISA MARIA DAZA VELEZ	Certificados
7	35	22/2/2024	CORPORACIÓN CULTURAL DANZAR	Certificados
8	41	4/3/2024	KATHERIN PATIÑO	Certificados
9	43	6/3/2024	STOREND S.A.S	Certificados
10	46	18/3/2024	ANSWERCPI SAS	Certificados
11	60	11/4/2024	MONICA ISLENY URIBE LONDOÑO	Certificados
12	62	15/4/2024	FUNDACIÓN CULTURAL INFANTE DE MODOCA ANDINA COLOMBIANA	Certificados
13	85	4/6/2024	LUISA HERRERA	Certificados
14	6	22/1/2024	GESTION PROFESIONAL EFECTIVA	Certificados
15	11	30/1/2024	JUAN SEBASTIAN MEJIA ILLERAS	Certificados
16	16	31/1/2024	CESAR AOGUSTO AGUDELO GOMEZ	Certificados
17	18	5/2/2024	JOSE ALEJANDRO ARVELAEZ GARCIA	Certificados
18	19	5/2/2024	DANIELA SUAREZ RIVERA	Certificados
19	20	5/2/2024	MIGUEL ANDRES TEJADA	Certificados
20	21	5/2/2024	JHON ALEXANDER BUITRAGO NIETO	Certificados
21	22	6/2/2024	LUZ ELINA COTACIO CHILITO	Certificados
22	23	7/2/2024	ELISET DURAN MARIN	Certificados
23	27	12/2/2024	DIANA MILENA MONTALVO MESA	Certificados
24	28	13/2/2024	EDUAR BEDOYA	Certificados
25	29	13/2/2024	CRISTIAN DANIEL PATIÑO JARRAMILLO	Certificados
26	31	14/2/2024	MIGUEL ANGEL MARTINEZ OCAMPO	Certificados
27	32	14/2/2024	JULIO CESAR OROZCO ECHEBERRY	Certificados
28	33	14/2/2024	WILFER PATIÑO CATAÑO	Certificados
29	34	19/2/2024	LUIS FERNANDO GUIZA RUIZ	Certificados
30	42	5/3/2024	JORGE ANDRES BAÑOL VILLAMIL	Certificados
31	45	8/3/2024	JUAN DIEGO PALACIOS	Certificados
32	47	19/3/2024	JESUS ROAMIR BONIVENTO	Certificados
33	48	19/3/2024	ANDRES MAURICIO MARIÑO LOPEZ	Certificados
34	49	20/3/2024	NELSON MAURICIO GONZALES AGUDELO	Certificados
35	50	21/3/2024	DANOBER BUENO SANCHEZ	Certificados
36	53	8/4/2024	MARIO MORALES	Certificados
37	54	8/4/2024	LUCINA BUITRAGO LISCANO	Certificados
38	55	8/4/2024	PAULA GODOY	Certificados
39	64	6/5/2024	OLGA LUCIA BAQUERO CORREA	Certificados
40	65	7/5/2024	PEDRONEL TORO LOPEZ	Certificados
41	69	17/5/2024	LINA MARIA HURTADO PAREJA	Certificados
42	73	23/5/2024	DIANA MILENA MONTALVO MESA	Certificados
43	76	24/5/2024	ALBERO GAÑAN DAVILA	Certificados
44	79	28/5/2024	JOHN MARIO MORALES MORALES	Certificados
45	80	28/5/2024	GENNY ANDREA ECHEVERRY RIOS	Certificados
46	81	30/5/2024	YERLI TATIANA ROMA REYES	Certificados
47	86	4/6/2024	LUIS CARLOS CASTAÑO	Certificados
48	88	4/6/2024	MAYIRLEIDY OBREGON CEBALLOS	Certificados
49	89	4/6/2024	PAULA ANDREA CIFUENTES TINTINAGO	Certificados
50	90	4/6/2024	STEFHANY HENAO ARIAS	Certificados
51	91	24/6/2024	LINA MARIA HURTADO PAREJA	Certificados
52	92	25/6/2024	LAURA JUDITH DUQUE MUÑOZ	Certificados
53	93	25/6/2024	ELISET DURAN MARIN	Certificados



SOLICITUDES DE INFORMACION #28

#	RADICADO	FECHA	REMITENTE	TIPO	CANAL
1	44	6/3/2024	CONTRALORIA GENERAL	Solicitud Información	Correo Electronico
2	1	4/1/2024	ANGELICA MARIA LONDOÑO	Solicitud Información	Correo Electronico
3	40	27/2/2024	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO	Solicitud Información	Correo Electronico
4	52	2/4/2024	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Solicitud Información	Correo Electronico
5	68	10/5/2024	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Solicitud Información	Correo Electronico
6	72	22/5/2024	CONTRALORIA MINICIPAL DE ARMENIA	Solicitud Información	Correo Electronico
7	2	16/1/2024	JOSE ARLEY HERRERA BIENES	Solicitud Información	Recepción
8	8	25/1/2024	JAMES CASTAÑO HERRERA	Solicitud Información	Recepción
9	25	12/2/2024	JOSE ALEJANDRO ARVELAEZ GARCIA	Solicitud Información	Recepción
10	36	22/2/2024	RED DE VIAJES SLOW	Solicitud Información	Recepción
11	37	23/2/2024	JUAN SEBASTIAN CIFUENTES GOMEZ	Solicitud Información	Recepción
12	38	26/2/2024	EL DUETO BURITICA	Solicitud Información	Recepción
13	67	10/5/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA	Solicitud Información	Recepción
14	3	16/1/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitud Información	Correo Electronico
15	17	31/1/2024	COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Solicitud Información	Correo Electronico
16	24	2/2/2024	PRESUPUESTO ALCALDIA MUNICIPAL	Solicitud Información	Correo Electronico
17	39	27/2/2024	COTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA	Solicitud Información	Correo Electronico
18	51	1/4/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA	Solicitud Información	Correo Electronico
19	56	8/4/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA	Solicitud Información	Correo Electronico
20	70	17/5/2024	CONTRALORIA MINICIPAL DE ARMENIA	Solicitud Información	Correo Electronico
21	75	24/5/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA	Solicitud Información	Correo Electronico
22	77	24/5/2024	COINTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA	Solicitud Información	Correo Electronico
23	13	30/1/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitud Información	Correo Electronico
24	14	30/1/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitud Información	Correo Electronico
25	66	8/5/2024	CONTROLARIA MUNICIPAL DE ARMENIA	Solicitud Información	Recepción
26	30	13/2/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitud Información	Correo Electronico
27	71	20/5/2024	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	Solicitud Información	Correo Electronico
28	74	22/5/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA	Solicitud Información	Correo Electronico

TRASLADOS POR NO COMPETENCIA #3

#	ENTIDAD	MES
1	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA ARMENIA CCTA-043-2024	ENERO
2	RADICADO 36 FEBRERO 22 A DESARROLLO SOCIAL CCTA-087	FEBRERO
3	RADICADO 40 FEBRERO 27 A DESARROLLO ECONOMICO CCTA-090	FEBRERO

Las solicitudes trasladadas durante este semestre ascendieron a 3, como se indica en el anterior cuadro.

## CONCLUSIONES

Con fundamento en las situaciones observadas durante el primer semestre de 2024, periodo de análisis, se concluye que, de las 203 solicitudes ciudadanas recibidas por los diferentes canales de interacción en la Corporación, 111 fueron consultas telefónicas con respuestas de inmediatez y las restantes 28 fueron atendidas en términos de ley.

Si bien es cierto la entidad recibió un número considerado de solicitudes de información, 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 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.

**Nota:** La información para la realización del informe fue tomada de la matriz de correspondencia recibida (F-DA-PGA-086 Matriz de correspondencia) y el registro de llamadas telefónicas suministrados por atención al cliente para el primer semestre de 2024.

**Elaboró:** Eliset Durán Marín

**Revisó:** Lucelly Peña Rojas