

**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 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2024

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE
ARMENIA. Q. ENERO DE 2025**

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 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 julio y el 31 de diciembre 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

El número de solicitudes ciudadanas recibidas durante el segundo semestre de 2024, ascendió a un total de 263 y fueron realizadas por los diferentes canales de interacción que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia tiene dispuestos para ello.

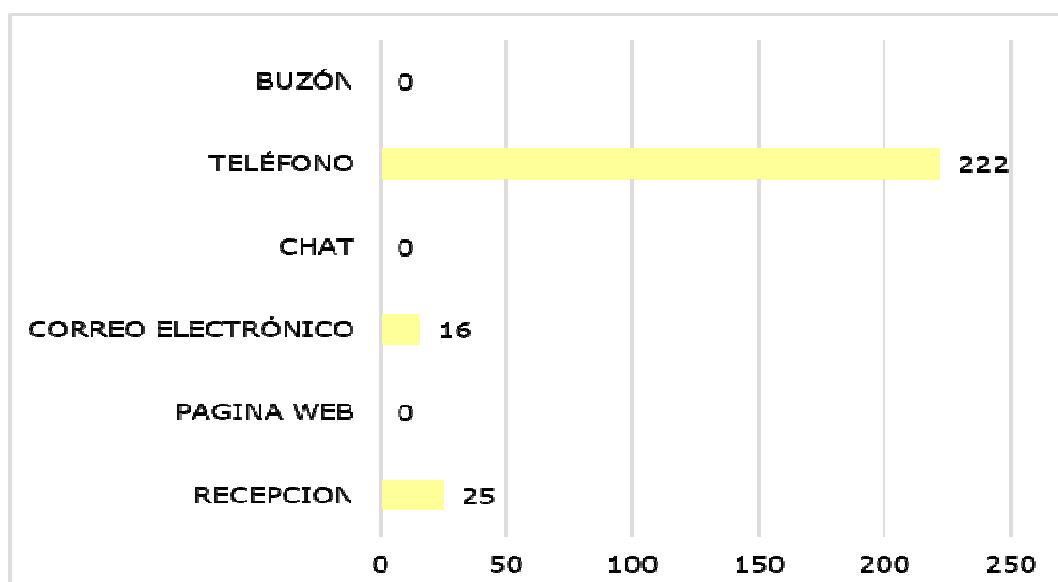


CANALES DE INTERACCION

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	25	10%
PAGINA WEB	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO	16	6%
CHAT	0	0%
TELÉFONO	222	84%
BUZÓN	0	0%
TOTAL	263	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 segundo semestre de 2024 fueron las llamadas telefónicas, con un porcentaje de 84% (222), seguido de la recepción con un 10% (25) y el correo electrónico con 6% (16), 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.

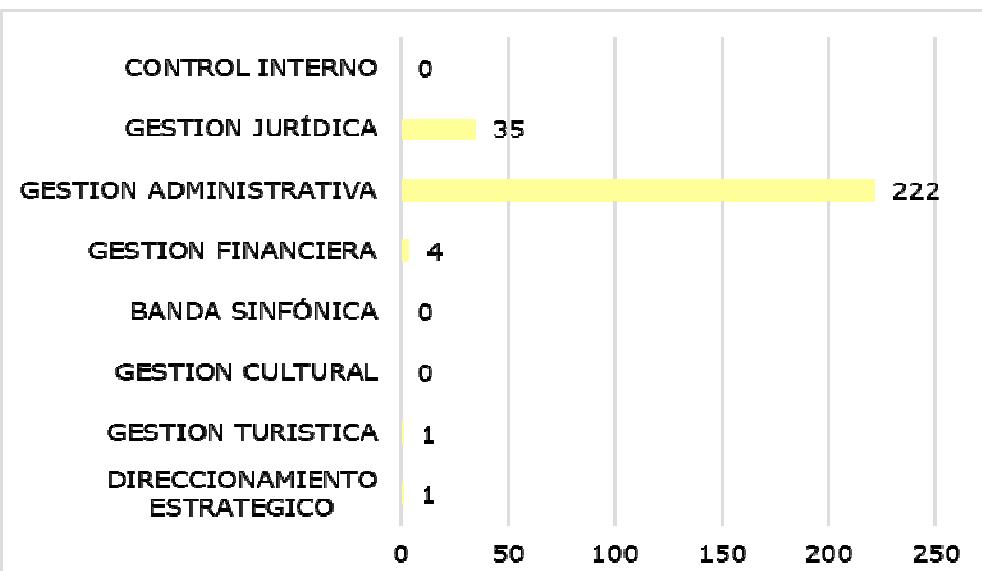


SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESOS

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

PROCESOS		
	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	0%
GESTION TURISTICA	1	0%
GESTION CULTURAL	0	0%
BANDA SINFÓNICA	0	0%
GESTION FINANCIERA	4	2%
GESTION ADMINISTRATIVA	222	84%
GESTION JURÍDICA	35	13%
CONTROL INTERNO	0	0%
TOTAL	263	100%

Los procesos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, que recibieron mayor número solicitudes durante el segundo semestre 2024, fueron: el proceso de Gestión Administrativa con el 84% (222), Gestión Jurídica con el 13% (35) y gestión financiera con el 2% (4).

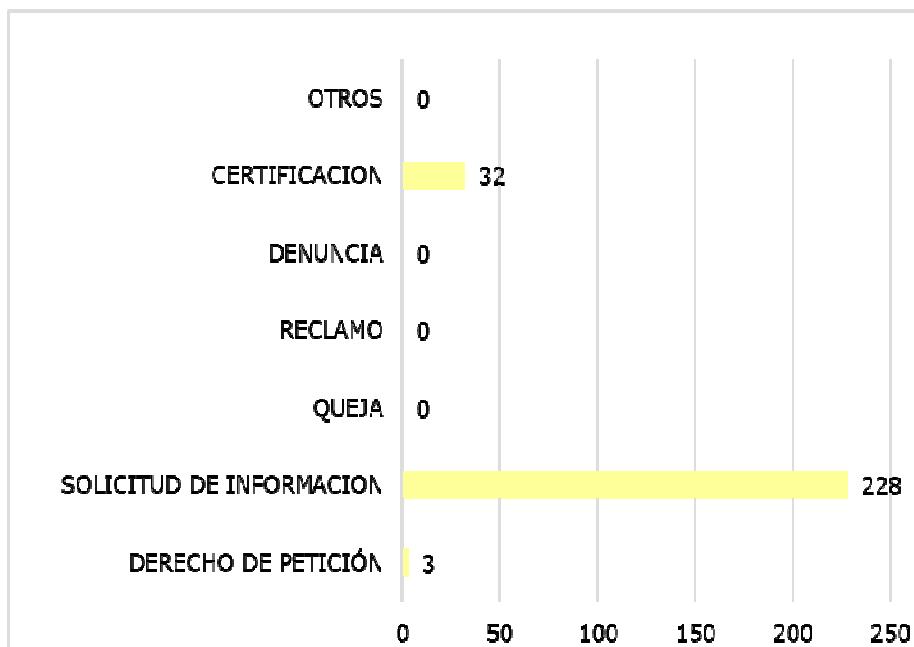


TIPOS DE SOLICITUDES

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por tipo de solicitud durante el segundo 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	3	1%
SOLICITUD DE INFORMACION	228	87%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	0	0%
DENUNCIA	0	0%
CERTIFICACION	32	12%
OTROS	0	0%
TOTAL	263	100%

El tipo de solicitud más representativa durante el segundo semestre de 2024 fué solicitud de información con el 87% (228) del total de solicitudes recibidas. Se registraron 32 (12%) solicitudes de Certificaciones y 3 derechos de petición con una participación del 1%.



OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Durante en el segundo 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 263 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 2024.

DERECHOS DE PETICION

#	FECHA RADICADO	REMITENTE	CONSECUITIVO RESPUESTA	FECHA ENTREGADO	TIEMPO RTA-DIAS
1	RADICADO 11/10/2024	CORPORACION PARA LA SALUD MENTAL AMARU COLOMBIA	929	29/10/2024	11
2	RADICADO 28/10/2024	JONH EDER MUÑOZ QUINTERO	968	13/11/2024	10
3	RADICADO 16/12/2024	LUIS ENRIQUE NARANJO ROMERO	1097	23/12/2024	5

Los derechos de petición que fueron recibidos y registrados en la matriz de correspondencia de la entidad durante el segundo semestre de 2024 y ascendieron a tres (3), 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 6 diferentes de llamadas telefónicas, las solicitudes de certificaciones ascendieron a 32 y no se registraron reclamos ni traslados por no competencia. Las respuestas a estas solicitudes fueron emitidas entre 1 y 15 días.

CERTIFICADOS #32

#	RADICADO	FECHA	REMITENTE	TIPO
1	96	23/7/2024	CRISTIAN YAMITH HERNANDEZ LOZANO	Certificados
2	97	23/7/2024	JULIAN ARRUBLA VELEZ	Certificados
3	98	24/7/2024	CESAR AUGUSTO AGUDELO GOMEZ	Certificados
4	100	30/7/2024	HECTOR MARIO RESTREPO SALAZAR	Certificados
5	101	2/8/2024	KATHERIN PATIÑO	Certificados
6	102	6/8/2024	JULIAN DANIEL MURRILLAS MARIN	Certificados
7	103	23/8/2024	GERALDINE TREJOS ORREGO	Certificados
8	104	26/8/2024	JUAN CARLOS DE LA PAVA	Certificados
9	105	29/8/2024	LUISA MARIA DAZA VELEZ	Certificados
10	106	2/9/2024	SANDRA CADENA GIRALDO	Certificados
11	107	5/9/2024	PAULA ANDREA GODOY	Certificados
12	108	5/9/2024	LUCINA BUITRAGO LISCANO	Certificados
13	109	6/9/2024	CORPORACIÓN KYMERA	Certificados
14	110	9/9/2024	JULIO CESAR OROZCO ECHEBERRY	Certificados
15	111	11/9/2024	JUAN DAVID ARENAS JARAMILLO	Certificados
16	112	13/9/2024	CORPORACIÓN CULTURAL DANZAR	Certificados
17	113	13/9/2024	FUNDACION CASA INTEGRAL DEL ARTISTA . FUNCAIA	Certificados
18	114	16/9/2024	JHON FREDDY ROJAS FLOREZ	Certificados
19	115	20/9/2024	CARLOS ALBERTO VILLANUEVA	Certificados
20	116	18/9/2024	EDUAR BEDOYA	Certificados
21	117	15/10/2024	TEATRO AZUL	Certificados
22	119	17/10/2024	MIGUEL ANTONIO VERA MOLINA	Certificados
23	120	22/10/2024	ADRIANA ALEXANDRA GONZALEZ	Certificados
24	121	24/10/2024	JORGE MARIO BELTRAN	Certificados
25	124	19/11/2024	IGNACIO GUERRERO DUQUE	Certificados
26	125	25/11/2024	JUAN CARLOS MARMOLEJO	Certificados
27	126	27/11/2024	MARIA CAMILA GUEVARA	Certificados
28	127	3/12/2024	INSTITUCION EDUCATIVA CASD	Certificados
29	128	4/12/2024	LUZ PATRICIA MEJIA GAMBOA	Certificados
30	129	16/12/2024	LUZ ELIANA COTACIO CHILITO	Certificados
31	130	16/12/2024	DIEGO FERNANDO DE LA PAVA CANO	Certificados
32	131	16/12/2024	HECTOR MARIO RESTREPO SALAZAR	Certificados

SOLICITUDES DE INFORMACION #6

#	RADICADO	FECHA	REMITENTE	TIPO
1	93	5/7/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	94	8/7/2024	SECRETARIA DE HACIENDA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	95	22/7/2024	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	99	29/7/2024	TIGO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	123	14/11/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	133	27/12/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA	SOLICITUD DE INFORMACION

TRASLADOS POR NO COMPETENCIA # 0

#	ENTIDAD	MES
1		
2	NO HUBO	
3		

Las solicitudes trasladadas durante este semestre ascendieron a 0, como se indica en el anterior cuadro.

CONCLUSIONES

Con fundamento en las situaciones observadas durante el segundo semestre de 2024, periodo de análisis, se concluye que, de las 263 solicitudes ciudadanas recibidas por los diferentes canales de interacción en la Corporación, 222 fueron consultas telefónicas con respuestas de inmediatez y las restantes 41 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 segundo semestre de 2024.

Proyecto y elaboró: Lucelly Peña Rojas