



ALCALDÍA DE
ARMENIA



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENERO.

CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

2024

Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Teléfonos 3183401185 y 3183401189

Correo @: atencionalcliente@corpocultura.gov.co direccion@corpocultura.gov.co

www.corpocultura.gov.co

Edificio Republicano de la Antigua Estación del Ferrocarril Armenia

Carrera 19 entre calles 26 y 29

R-DD-PDE-003 V26 19/01/2024

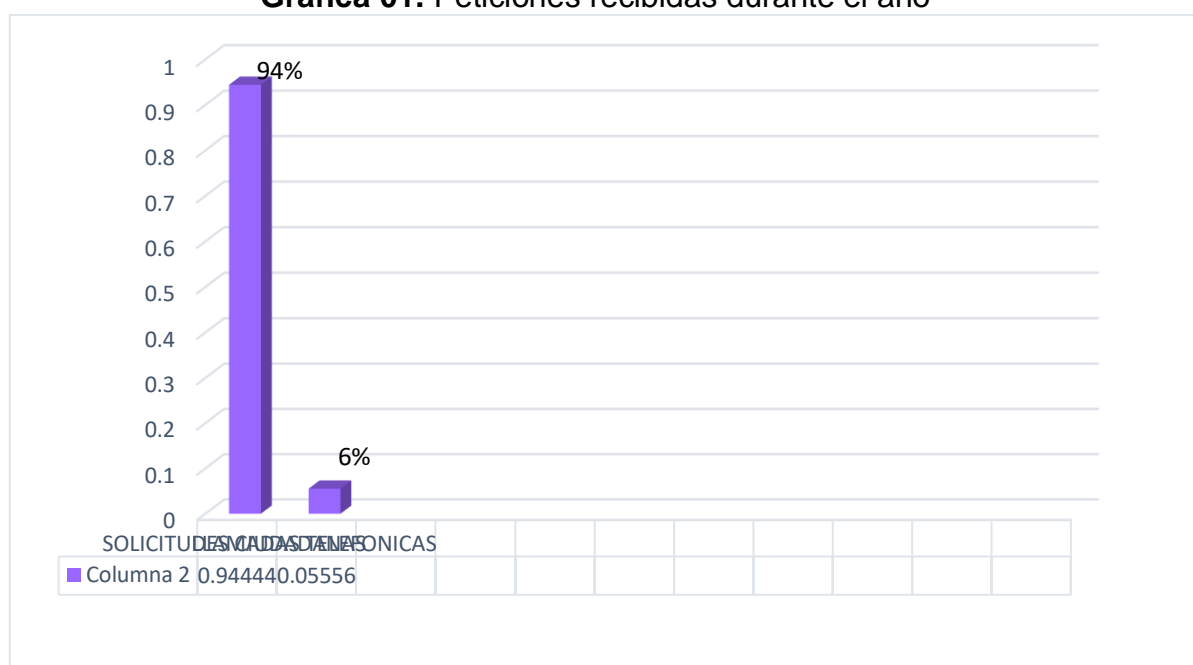


INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO ENERO 2024.

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 enero del año 2024.

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

Gráfica 01. Peticiones recibidas durante el año



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

Llamadas recibidas: 1
Solicitudes radicadas: 17

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en el mes de enero de 2024 corresponde a 18, 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.

Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Teléfonos 3183401185 y 3183401189

Correo @: atencionalcliente@corpocultura.gov.co direccion@corpocultura.gov.co

www.corpocultura.gov.co

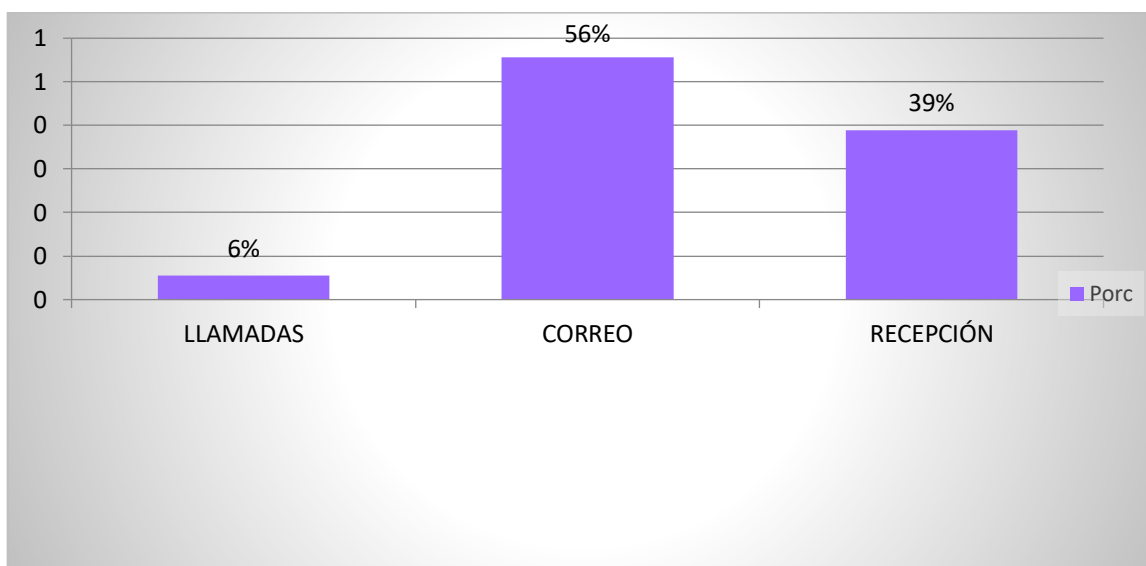
Edificio Republicano de la Antigua Estación del Ferrocarril Armenia

Carrera 19 entre calles 26 y 29



2. CANALES DE INTERACCIÓN:

Gráfica 02. Correspondencia mes de enero por canales de interacción



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

Para el periodo comprendido en el mes de enero los canales más utilizados por la ciudadanía para realizar alguna solicitud o consulta fueron los siguientes:

Vía telefónica: 1

Recepción: 7

Correo electrónico: 10

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	Cantidad
Recepción	7
Página Web	0
Correo Electrónico	10
Chat	0
Teléfono	1
Buzón	0
Total	18

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

Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Teléfonos 3183401185 y 3183401189

Correo @: atencionalcliente@corpocultura.gov.co direccion@corpocultura.gov.co

www.corpocultura.gov.co

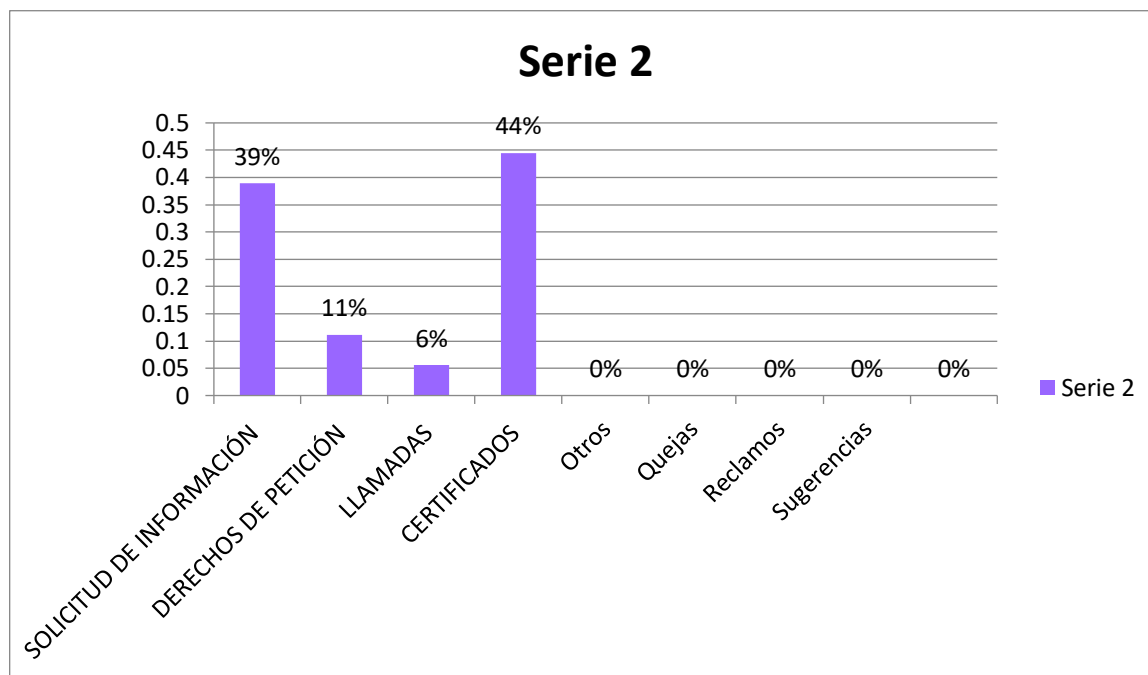
Edificio Republicano de la Antigua Estación del Ferrocarril Armenia

Carrera 19 entre calles 26 y 29



3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.

Gráfica 03. Solicitudes mes de enero por tipología.



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

Del total de solicitudes ciudadanas, la tipologías más utilizadas por la ciudadanía son: Solicitud de información 7, certificaciones 8, Llamadas Telefónicas 1, derechos de petición 2, Quejas, Reclamos, Sugerencias y otros con un 0.

Derechos de petición: 2

Solicitud de información: 7

Certificaciones: 8

Llamadas telefónicas: 1



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

TIPO DE SOLICITUDES	CANTIDAD
Derecho de Petición	2
Solicitud de Información	7
Queja	0
Reclamo	0
Denuncia	0
Certificación	8
Llamada	1
Otros	0
Total	18

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

TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Durante el periodo del mes de enero del año 2024, hubo 1 derechos de petición trasladado por competencia.

1. La señora Liliana González Sierra solicita respuesta sobre las acciones concretas que se están adoptado para la ejecución del proyecto, COMPLEJO TURISTICO Y CULTURAL DE LA ESTACIÓN. El cual fue trasladado por competencia a la Secretaria de Infraestructura con el consecutivo 043 el día 6 febrero del presente año.

Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Teléfonos 3183401185 y 3183401189

Correo @: atencionalcliente@corpocultura.gov.co direccion@corpocultura.gov.co

www.corpocultura.gov.co

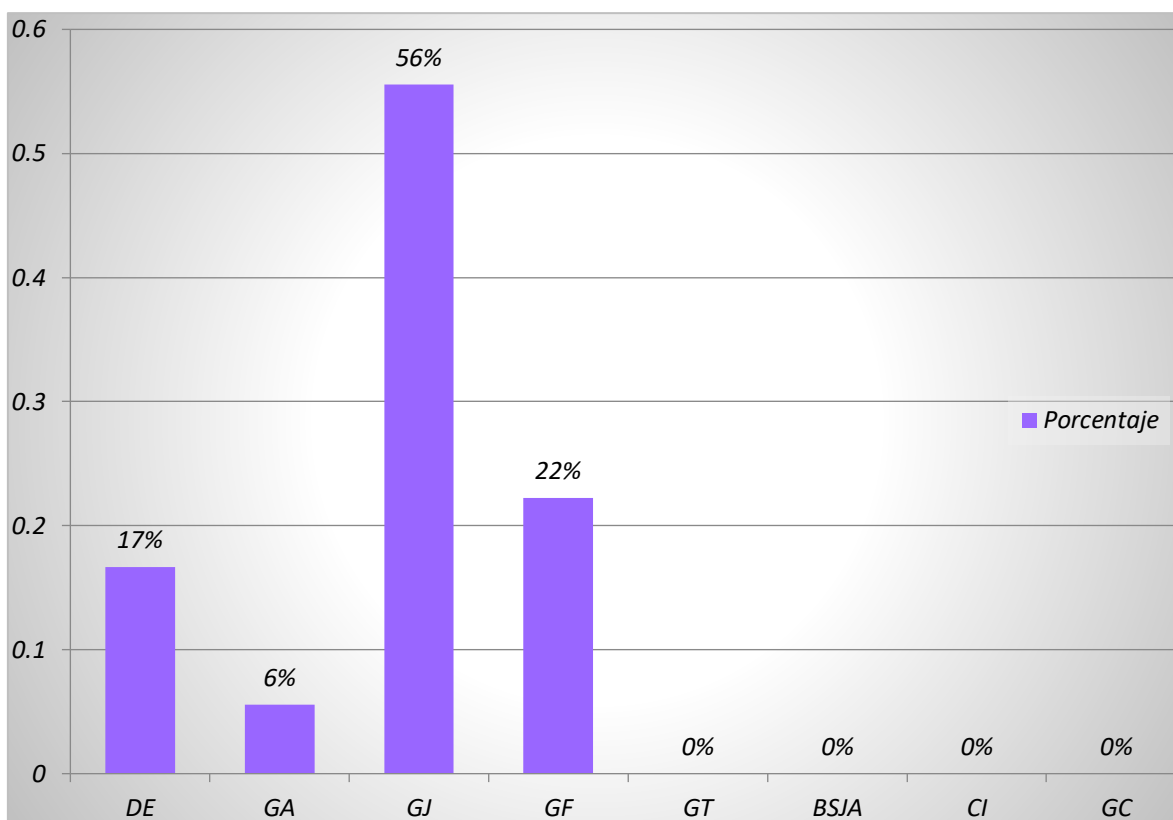
Edificio Republicano de la Antigua Estación del Ferrocarril Armenia

Carrera 19 entre calles 26 y 29



4. CANTIDAD DE SOLICITUDES POR PROCESO

Gráfica 04. Solicitudes de enero 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 Direccionamiento Estratégico con 3 solicitudes, Gestión Administrativa con 1 llamada, Gestión Jurídica con 8 certificados y 2 derechos de petición, Gestión financiera con 4 solicitudes, los demás procesos no tuvieron participación.

Direccionamiento Estratégico: 3

Gestión Administrativa: 1

Gestión Jurídica: 10

Gestión financiera: 4

Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Teléfonos 3183401185 y 3183401189

Correo @: atencionalcliente@corpocultura.gov.co direccion@corpocultura.gov.co

www.corpocultura.gov.co

Edificio Republicano de la Antigua Estación del Ferrocarril Armenia

Carrera 19 entre calles 26 y 29



Tabla 03. Solicitudes de enero por proceso.

PROCESOS	CANTIDAD
Direccionamiento Estratégico	3
Gestión Jurídica	11
Gestión Administrativa	1
Gestión Financiera	3
Control Interno	0
Gestión Turística	0
Gestión Cultural	0
Banda Sinfónica Juvenil Armenia	0
Total	18

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



5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDEN

PROCESO	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN	OTROS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	TOTAL	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Dirección Estratégico	0	3	0	0	0	0	0	3	1 DIA
Gestión Turística	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Cultural	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banda Sinfónica Juvenil	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Administrativa	0	1	0	0	0	0	0	1	INMEDIATA
Gestión Financiera	0	3	1	0	0	0	0	4	ENTRE 5 Y 4 DIAS
Gestión Jurídica	2	0	8	0	0	0	0	10	ENTRE 1 Y 7 DIAS
Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	2	7	9	0	0	0	0	18	

Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Teléfonos 3183401185 y 3183401189

Correo @: atencionalcliente@corpocultura.gov.co direccion@corpocultura.gov.co

www.corpocultura.gov.co

Edificio Republicano de la Antigua Estación del Ferrocarril Armenia

Carrera 19 entre calles 26 y 29