



**ALCALDÍA DE
ARMENIA**



**CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA**

INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO

FEBRERO.

CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

2025

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

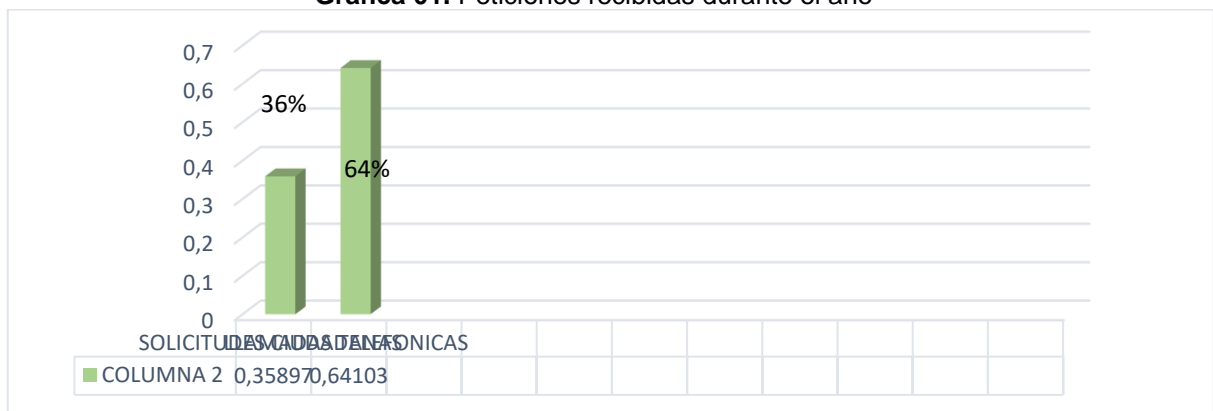


INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO FEBRERO DE 2025

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 febrero del año 2025.

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

Gráfica 01. Peticiones recibidas durante el año



Llamadas recibidas: 25
Solicitudes radicadas:14

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en el mes de febrero de 2025 corresponde a 25, 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

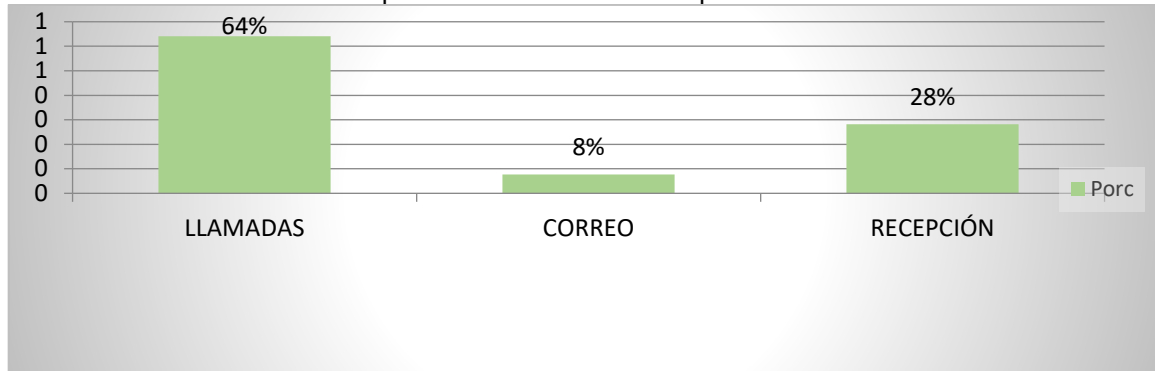
Edificio Republicano de la Antigua Estación del Ferrocarril Armenia

Carrera 19 entre calles 26 y 29



2. CANALES DE INTERACCIÓN:

Gráfica 02. Correspondencia mes de febrero 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 fueron los siguientes:

Vía telefónica: 25

Recepción: 11

Correo electrónico: 3

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	Cantidad
Recepción	11
Página Web	0
Correo Electrónico	3
Chat	0
Teléfono	25
Buzón	0
Total	39

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

Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Teléfonos 3183401185 y 3183401189

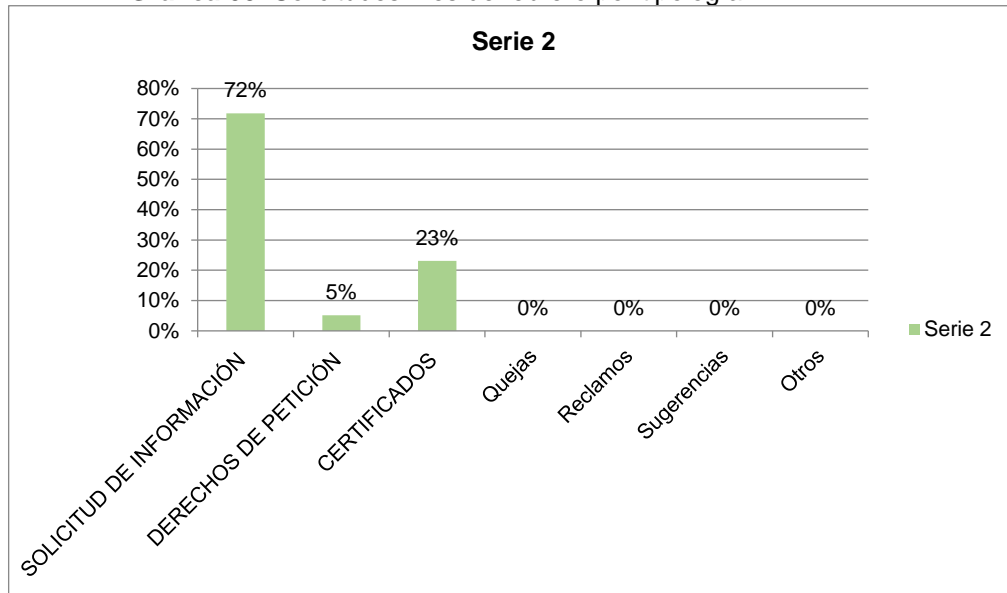
Correo @: atencionalcliente@corpocultura.gov.co direccion@corpocultura.gov.co

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 febrero por tipología.



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

Del total de solicitudes ciudadanas, las tipologías utilizadas por la ciudadanía son, Solicitud de Información con 3 solicitudes, Derechos de Petición con 2, Certificaciones con 9, Llamadas Telefónicas 25, Quejas, Reclamos, Sugerencias y otros con un 0%.

Solicitud de información: 28

Derechos de petición: 2

Certificados: 9

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

TIPO DE SOLICITUDES	CANTIDAD
Derecho de Petición	2
Solicitud de Información	28
Queja	0
Reclamo	0
Denuncia	0
Certificados	9
Otros	0
Total	39

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

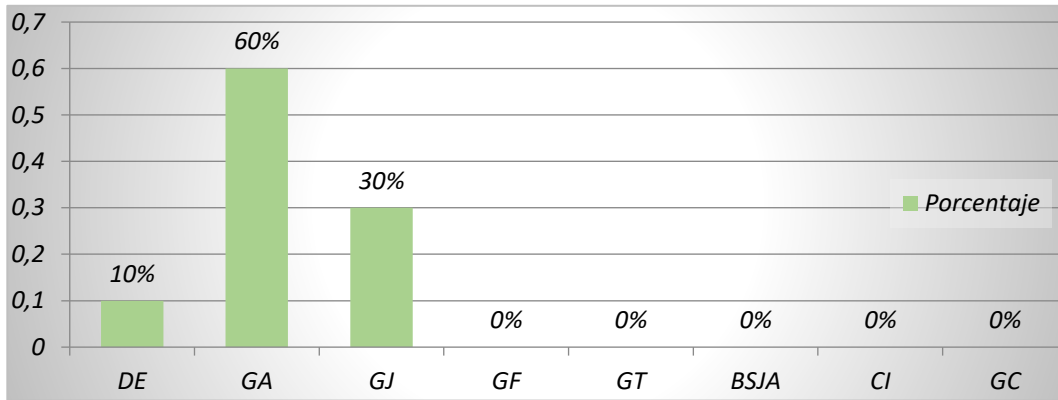


TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Durante el periodo del mes de febrero del año 2025, no hubo derechos de petición trasladado por competencia.

4. CANTIDAD DE SOLICITUDES POR PROCESO

Gráfica 04. Solicitudes de 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 6 solicitudes, Gestión Administrativa con 25 llamadas, Gestión Jurídica con 8 certificados, los demás procesos no tuvieron participación.

Tabla 03. Solicitudes de febrero por proceso.

PROCESOS	CANTIDAD
Direccionamiento Estratégico	6
Gestión Jurídica	8
Gestión Administrativa	25
Gestión Financiera	0
Control Interno	0
Gestión Turismo	0
Gestión Cultural	0
Banda Sinfónica Juvenil Armenia	0
Total	39

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



5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS.

PROCESO	DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIÓN	OTROS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	TOTAL	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Direccionamiento Estratégico	1	3	2	0	0	0	0	6	1 y 10 DIAS
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	25	0	0	0	0	0	25	INMEDIATA
Gestión Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Jurídica	0	0	8	0	0	0	0	8	ENTRE 1 Y 10 DIAS
Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL, GENERAL	1	28	10	0	0	0	0	39	0

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