

**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 2025**

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE  
ARMENIA. Q. JULIO 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 primer semestre del año 2025.

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 2025**.

### **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 l)

“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”.

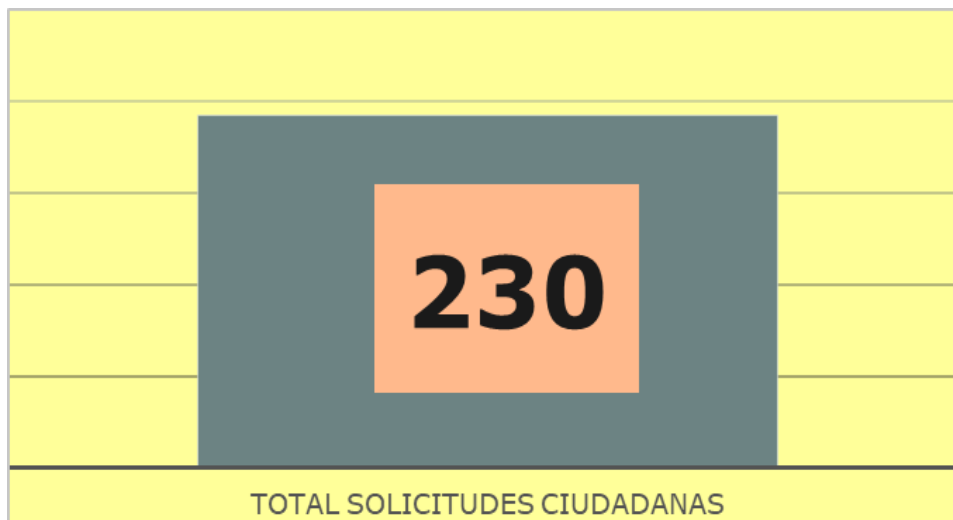
## DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

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.

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 2025

El número de solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre de 2025, ascendió a un total de **230** y fueron realizadas por los diferentes canales de interacción que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia tiene dispuestos para ello.

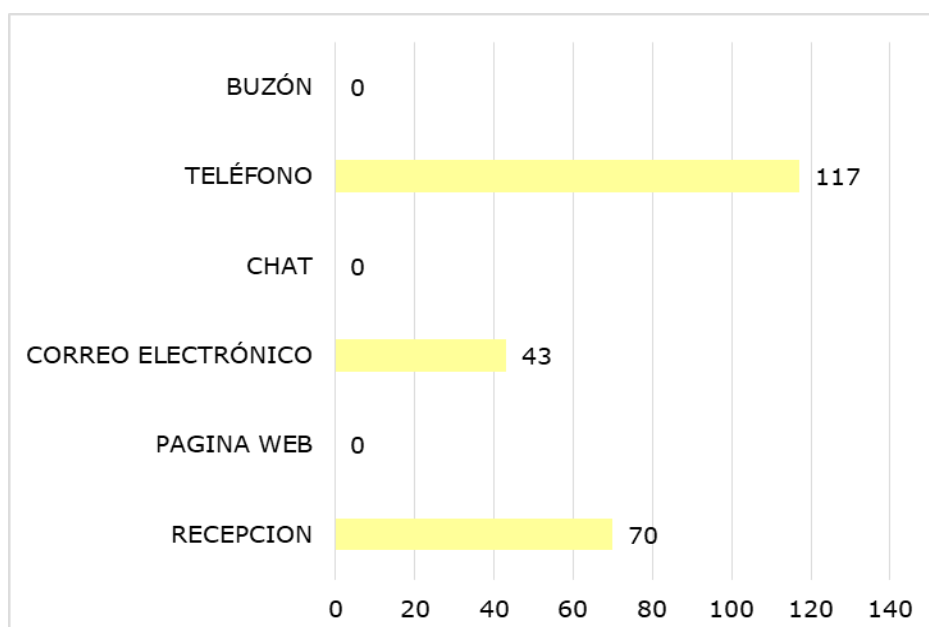


## CANALES DE INTERACCION

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	70	30%
PAGINA WEB	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO	43	19%
CHAT	0	0%
TELÉFONO	117	51%
BUZÓN	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>230</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 primer semestre de 2025 fueron las llamadas telefónicas, con un porcentaje de 51% (117), seguido de la recepción con un 30% (70) y el correo electrónico con 19% (43), 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 2025.

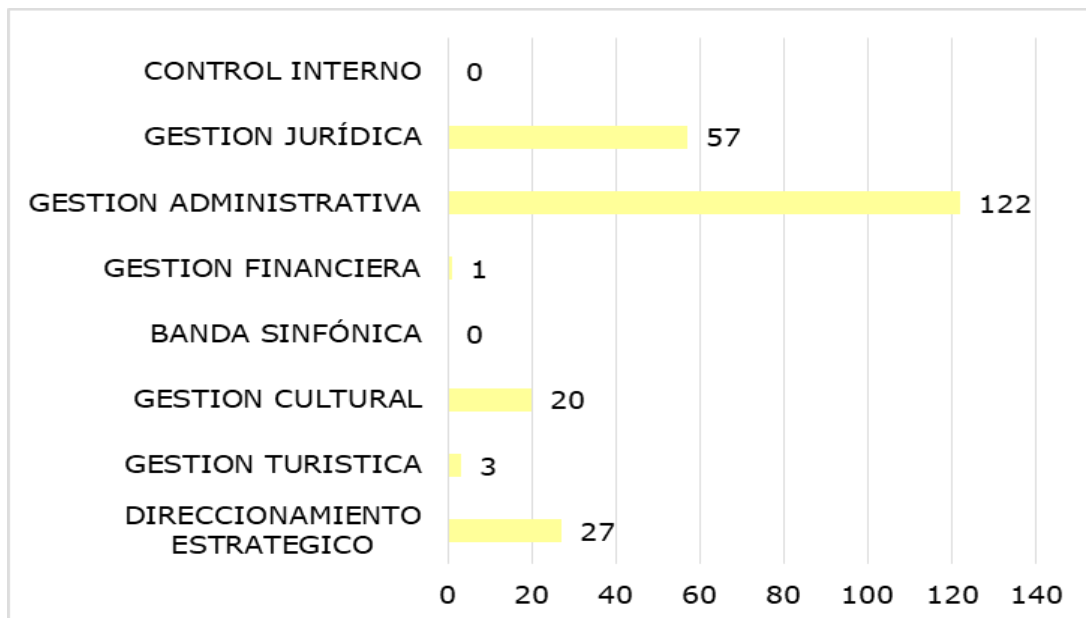


## SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESOS

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada proceso durante el primer semestre de 2025 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	27	12%
GESTION TURISTICA	3	1%
GESTION CULTURAL	20	9%
BANDA SINFÓNICA	0	0%
GESTION FINANCIERA	1	0%
GESTION ADMINISTRATIVA	122	53%
GESTION JURÍDICA	57	25%
CONTROL INTERNO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

Los procesos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, que recibieron mayor número solicitudes durante el primer semestre 2025, fueron: el proceso de Gestión Administrativa con el 53% (122), Gestión Jurídica con el 25% (57), Direccionamiento Estratégico con el 12% (27) y Gestión Cultural con el 9% (20).

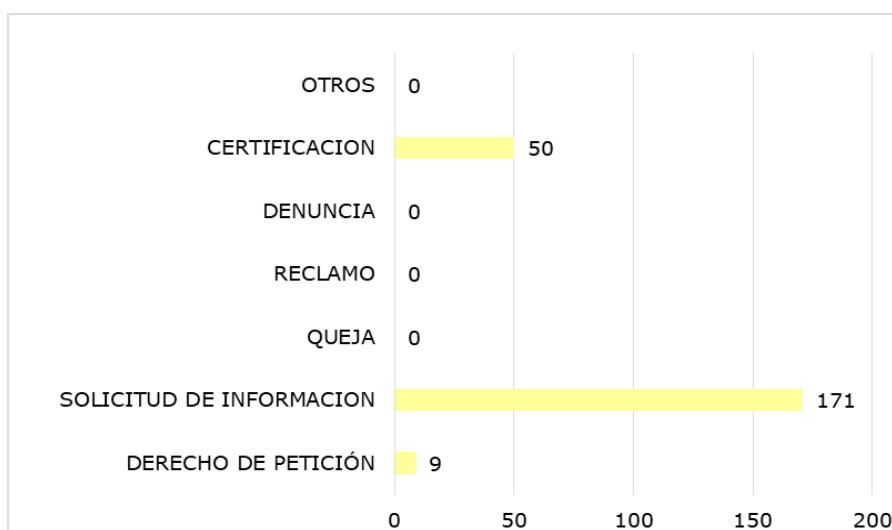


## TIPOS DE SOLICITUDES

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por tipo de solicitud durante el primer semestre de 2025 y su porcentaje de participación en el total de solicitudes recibidas en la corporación.

TIPO DE SOLICITUDES		
	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
DERECHO DE PETICIÓN	9	4%
SOLICITUD DE INFORMACION	171	74%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	0	0%
DENUNCIA	0	0%
CERTIFICACION	50	22%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

El tipo de solicitud más representativa durante el primer semestre de 2025 fué solicitud de información con el 74% (171) del total de solicitudes recibidas. Se registraron 50 (22%) solicitudes de Certificaciones y 9 derechos de petición con una participación del 4%.



## OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Durante en el primer semestre del año 2025 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 230 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 2025.

## DERECHOS DE PETICION

<b>DERECHOS DE PETICION PRIMER SEMESTRE 2025</b>						
#	RADICADO	FECHA	REMITENTE	CONSECUTIVO RESPUESTA	FECHA ENTREGADO	TIEMPO RTA-DIAS
1	8	13/2/2025	JOSE RAMIRO PATIÑO CEBALLOS	56	14/2/2025	1
2	9	17/2/2025	GERMAN LOPEZ VELASQUEZ	70	21/2/2025	4
3	65	25/4/2025	LUIS ALFONSO QUINTERO GOMNEZ	293	8/5/2025	8
4	72	21/5/2025	JOSE ANTONIO CAGUA GONZALES	388	3/6/2025	8
5	76	22/5/2025	ADRIANA PATRICIA RINCON	371	23/5/2025	1
6	79	28/5/2025	ALVARO WILLIAM LOPEZ	391	4/6/2025	8
7	82	29/5/2025	CONSEJO NACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA	390	3/6/2025	3
8	85	3/6/2025	RONALDO CARMONA HERNANDEZ	384	3/6/2025	1
9	104	16/6/2025	JAVIER ANDRES ANGULO GUIERREZ	452	24/6/2025	5

Los derechos de petición que fueron recibidos y registrados en la matriz de correspondencia de la entidad durante el primer semestre de 2025 y ascendieron a nueve (9), 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 54 diferentes de llamadas telefónicas, las solicitudes de certificaciones ascendieron a 50 y no se registraron reclamos ni otros. Se trasladó por competencia una solicitud en junio. Las respuestas a estas solicitudes fueron emitidas entre 1 y 15 días.

**CERTIFICADOS #50**

<b>CERTIFICACIONES PRIMER SEMESTRE 2025</b>			
<b>#</b>	<b>NUMERO DE RADICADO</b>	<b>FECHA</b>	<b>SOLICITANTE</b>
1	1	27/1/2025	IGNACIO GUERRERO DUQUE
2	3	30/1/2025	KATHERIN PATIÑO
3	4	30/1/2025	ELISET DURAN
4	5	3/2/2025	MARIA DEL ROSARIO GALVEZ PEREZ
5	6	5/2/2025	CLAUDIA LORENA RUA OSPINA
6	7	5/2/2025	CLAUDIA MONIKA GRAJALES
7	10	18/2/2025	MIGUEL ANGEL MARIN CASTAÑO
8	11	18/2/2025	CESAR AGUDELO GOMEZ
9	13	20/2/2025	MARLON ANDRES CRUZ CASALLAS - FUNDANZA
10	15	21/2/2025	LUISA HERRERA LOPEZ
11	16	21/2/2025	JORGE ANDRES BAÑOL VILLAMIL
12	17	24/2/2025	TEATRO AZUL
13	19	3/3/2025	DANIELA SUAREZ
14	21	4/3/2025	MATEO MORENO VARGAS
15	22	4/3/2025	JULIO CESAR OROZCO ECHEVERRY
16	23	4/3/2025	ALEJANDRO CASTILLA ARDILA
17	24	4/3/2025	JUAN SEBASTIAN MEJIA ILLERAS
18	28	6/3/2025	LUCINA BUITRAGO
19	29	6/3/2025	PAULA ANDREA GODOY
20	33	12/3/2025	CORPORACION LOS MUÑECOS DE TEATRO ESCONDIDO
21	34	12/3/2025	LAURA JUDITH DUQUE MUÑOZ
22	37	14/3/2025	JHOAN STEBAN VALENCIA ZAPATA
23	40	21/3/2025	CORPORACION CODIGO ESTILO CREW
24	41	31/3/2025	JESUS ROAMIR REDONDO BONIVENTO
25	42	2/4/2025	MARIA JOSE RESTREPO
26	43	3/4/2025	CARLOS JAVIER DIAZ LOPEZ
27	44	4/4/2025	JESUS DAVIS QUINTERO GONZALES
28	47	8/4/2025	LUIAS FERNANDA MONTALVO
29	48	9/4/2025	NICOLAS FELIPE BUENO
30	60	23/4/2025	ANDRES MAURICIO
31	61	24/4/2025	ADRIANA ALEXANDRA GONZALES
32	62	24/4/2025	CERTIFICADO LABORAL
33	63	24/4/2025	FUNDA CIÓN MUSICAL A GRUPARTE
34	64	25/4/2025	HERNAN AUGUSTO
35	68	7/5/2025	ADRIAN VICENTE LOPEZ
36	69	7/5/2025	CRISTIAN Y AMITH HERNANDEZ
37	70	19/5/2025	NICOLAS CARDONA
38	71	20/5/2025	MARTHA MODERA
39	75	21/5/2025	CARMEN EMILIA MUÑOZ
40	77	26/5/2025	JULIAN ARRUBLA VELEZ
41	81	28/5/2025	EDDIE ROJAS
42	83	30/5/2025	YESENIA ORTEGA
43	84	3/6/2025	CORPORACION CULTURAL DANZAR
44	86	3/6/2025	FUNDA CION LATIDO Y COMPAS
45	87	9/6/2025	LINA MARIA HURTADO PAREJA
46	92	12/6/2025	MARIA ALEJANDRA TORRES
47	93	12/6/2025	GERALDINE TREJOS
48	94	12/6/2025	MONICA ISLENY URIBE
49	103	16/6/2025	MIGUEL ANGEL MARIN CASTAÑO
50	106	18/6/2025	JORGE ANDRES BAÑOL

## SOLICITUDES DE INFORMACION #54

<b>SOLICITUDES DE INFORMACION PRIMER SEMESTRE 2025</b>				
<b>#</b>	<b>NUMERO DE RADICADO</b>	<b>FECHA</b>	<b>SOLICITANTE</b>	<b>CANAL</b>
1	2	27/1/2025	CONTRALORIA MUNICIPAL	Correo Electronico
2	18	28/2/2025	KEVIN SEBASTIAN FERNANDEZ BONILLA	Correo Electronico
3	25	5/3/2025	INTERNO	Correo Electronico
4	27	6/3/2025	XIOMARA ROJAS RAMIREZ	Correo Electronico
5	35	12/3/2025	CONTRALORIA MUNICIPAL	Correo Electronico
6	38	17/3/2025	JOHN GARZON OREJUELA	Correo Electronico
7	58	22/4/2025	BIBIANA VERNAL	Correo Electronico
8	66	25/4/2025	SECRETARIA DE EDUCACION	Correo Electronico
9	67	25/4/2025	JUAN PABLO MOLINA MOTATO	Correo Electronico
10	91	11/6/2025	JORGE GALINDO DIAZ	Correo Electronico
11	12	19/2/2025	INSTITUCION EDUCATIVA CAMILO TORRES	Recepción
12	14	20/2/2025	HERNAN GOMEZ VELA SQUEZ	Recepción
13	30	6/3/2025	RUBEN DARIO ARENAS HERRERA	Recepción
14	31	11/3/2025	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Recepción
15	32	11/3/2025	JHON MARIO MORALES	Recepción
16	39	20/3/2025	RUBEN DARIO ARENAS HERRERA	Recepción
17	56	22/4/2025	EDIL JAL COMUNA CUATRO - SEBASTIAN GALLO	Recepción
18	57	22/4/2025	QUESADA OSPINA -	Recepción
19	59	22/4/2025	MARIA LIMBANIA	Recepción
20	96	12/6/2025	ABSALON SINIESTRA MONTAÑO	Correo Electronico
21	97	12/6/2025	LOS DEL TRONO	Correo Electronico
22	98	12/6/2025	MILTON ZAMBRANO	Correo Electronico
23	99	13/6/2025	JUAN SEBASTIAN RAMOS VELASCO	Recepción
24	101	16/6/2025	JENNY JOHANNA RIVERA	Recepción
25	36	13/3/2025	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Correo Electronico
26	49	9/4/2025	INTERNO	Correo Electronico
27	52	21/4/2025	NORBERTO GONZALEZ	Correo Electronico
28	55	22/4/2025	DEPARTAMENTO DE PLANEACION MUNICIPAL	Correo Electronico
29	90	11/6/2025	MIGUEL ANGEL MACA PALECHOR	Correo Electronico
30	95	12/6/2025	JOEL GARCIA ARQUEOLOGO	Correo Electronico
31	105	17/6/2025	SARA MARIA GUERRERO	Correo Electronico
32	108	18/6/2025	FUNDACION SOCIAL Y CULTURAL TRIPLE A	Correo Electronico
33	111	20/6/2025	BENESTAR FAMILIAR	Correo Electronico
34	20	3/3/2025	GUILLERMO ENRIQUE ACOSTA PEÑA	Recepción
35	50	11/4/2025	CABILDO INDIGENA U. DEL QUINDIO	Recepción
36	51	11/4/2025	VICTOR FERNEY VELEZ GIRALDO	Recepción
37	53	21/4/2025	MIGUEL ANGEL MARETONEZ OCAMPO	Recepción
38	54	22/4/2025	HERNAN EL PARRANDERO DE ARMENIA	Recepción
39	109	19/6/2025	ASOCIACION ARTE CORAZON	Recepción
40	113	27/6/2025	MARIA ELSSY LOPEZ HERRERA	Recepción
41	107	19/6/2025	SECRETARIA DE DESARROLLO	Correo Electronico
42	110	20/6/2025	JUAN DAVID RESTREPO MOLINA	Correo Electronico
43	88	9/6/2025	GUILLERMO ENRIQUE ACOSTA PEÑA	Recepción
44	74	21/5/2025	DEPARTAMENTO DE PLANEACION	Recepción
45	26	6/3/2025	CARTAGENA	Correo Electronico
46	45	4/4/2025	TIGO SERVICIOS DE HOGAR	Correo Electronico
47	46	7/4/2025	JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL	Correo Electronico
48	78	28/5/2025	DEFENSORIA DEL PUEBLO	Correo Electronico
49	89	10/6/2025	EDUARDO JAIR KERTGUELEN MENDOZA	Correo Electronico
50	100	16/6/2025	CARLOS ARTURO RAMIREZ	Correo Electronico
51	73	21/5/2025	TIGO	Recepción
52	80	28/5/2025	JOSE ANTONIO CAGUA GONZALES	Recepción
53	112	24/6/2025	FUNDACION SEMILLAS DEL ARTE	Correo Electronico
54	102	16/6/2025	RUBEN DARIO OYUELA CAPERA	Correo Electronico

## TRASLADOS POR NO COMPETENCIA #1

TRASLADO POR COMPETENCIA	
#	
1	RADICADO 104 DE JUNIO 16: DP DEL SR JAVIER ANDRES ANGULO GUIERREZ TRASLADADO CON OFICIO 452 DE JUNIO 24-2025 A PLANEACION MUNICIPAL.

Las solicitudes trasladadas durante este semestre ascendieron a 1, como se indica en el anterior cuadro.

## CONCLUSIONES

Con fundamento en las situaciones observadas durante el primer semestre de 2025, periodo de análisis, se concluye que, de las 230 solicitudes ciudadanas recibidas por los diferentes canales de interacción en la Corporación, 117 fueron consultas telefónicas con respuestas de inmediatez y las restantes 54 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 2025.

**Elaboró:** Eliset Durán Marín. Contratista apoyo.

**Revisó:** Lucelly Peña Rojas. Directora control interno