

**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 CORPORACION DE CULTURA Y
TURISMO DE ARMENIA**

PERÍODO: 1° DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2025

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE
ARMENIA. Q. DICIEMBRE 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 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 julio y el 31 de diciembre 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

El número de solicitudes ciudadanas recibidas durante el segundo semestre de 2025, ascendió a un total de **272** y fueron realizadas por los diferentes canales de interacción que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia tiene dispuestos para ello.

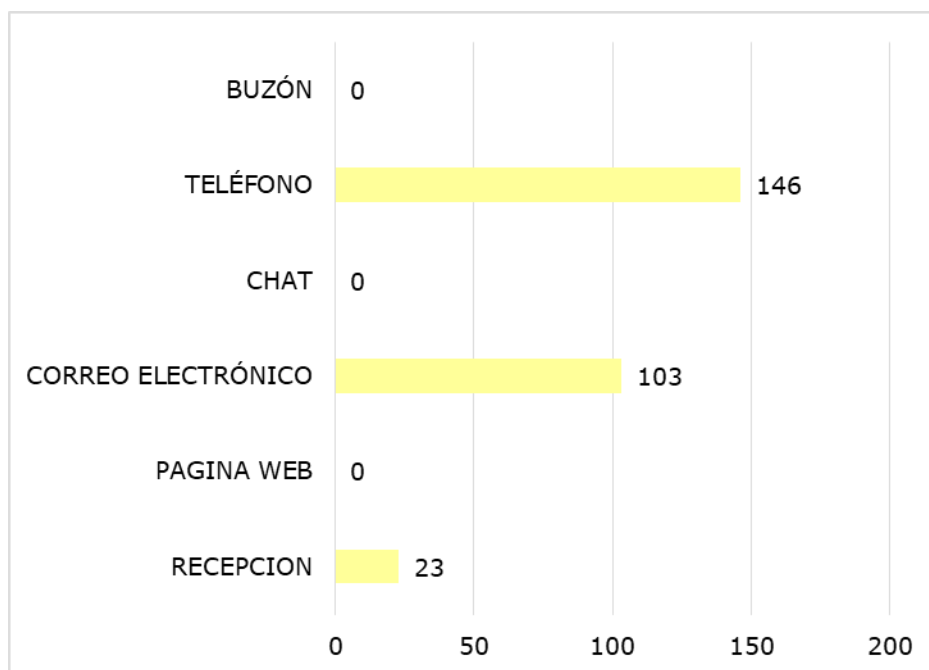


CANALES DE INTERACCION

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	23	8%
PAGINA WEB	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO	103	38%
CHAT	0	0%
TELÉFONO	146	54%
BUZÓN	0	0%
TOTAL	272	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 2025 fueron las llamadas telefónicas, con un porcentaje de 54% (146), seguido del correo electrónico con 38% (103) y la recepción con un 8%(23), los otros medios no fueron utilizados por lo cual, no tienen representación porcentual en el total de requerimientos recibidos durante el segundo semestre del año 2025.

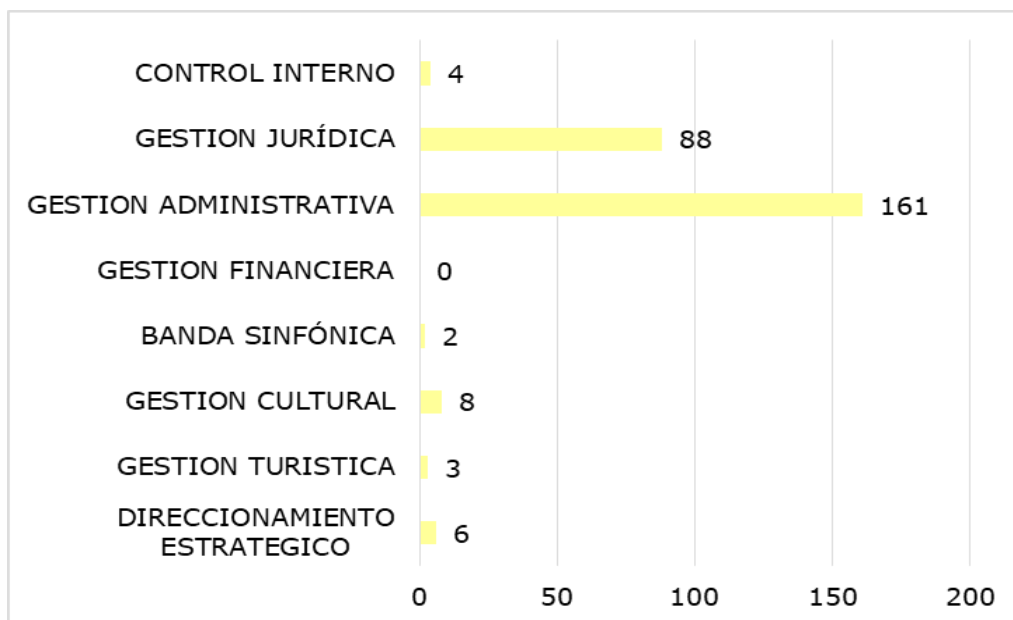


SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESOS

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

PROCESOS		
	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	6	2%
GESTION TURISTICA	3	1%
GESTION CULTURAL	8	3%
BANDA SINFÓNICA	2	1%
GESTION FINANCIERA	0	0%
GESTION ADMINISTRATIVA	161	59%
GESTION JURÍDICA	88	32%
CONTROL INTERNO	4	1%
TOTAL	272	100%

Los procesos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, que recibieron mayor número solicitudes durante el segundo semestre 2025, fueron: el proceso de Gestión Administrativa con el 59% (161), Gestión Jurídica con el 32% (88), Direccionamiento Estratégico con el 2% (6) y Gestión Cultural con el 3% (8).

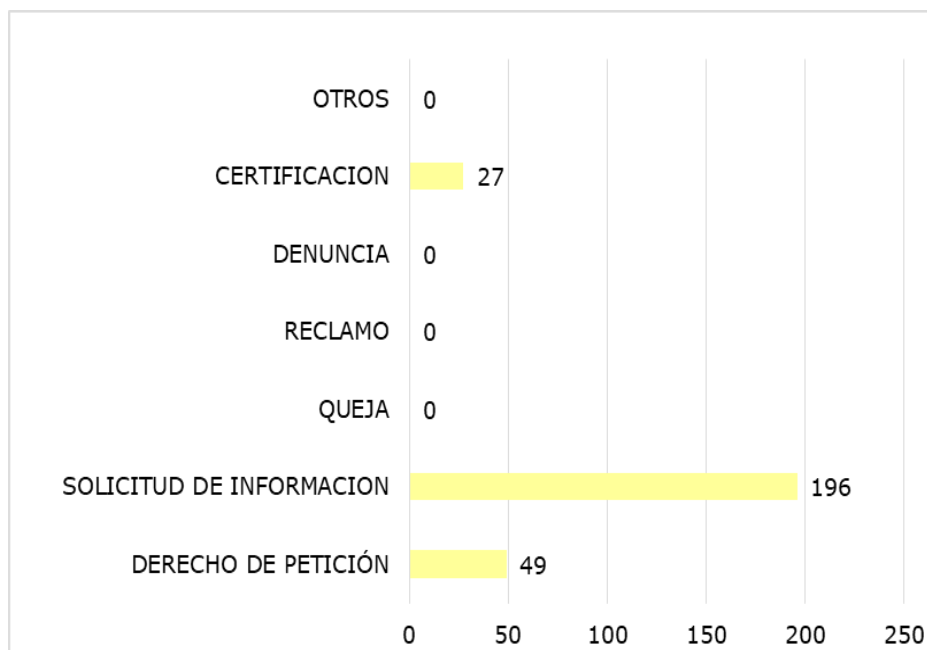


TIPOS DE SOLICITUDES

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por tipo de solicitud durante el **segundo 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	49	18%
SOLICITUD DE INFORMACION	196	72%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	0	0%
DENUNCIA	0	0%
CERTIFICACION	27	10%
OTROS	0	0%
TOTAL	272	100%

El tipo de solicitud más representativa durante el **segundo semestre de 2025** fue solicitud de información con el 72% (196) del total de solicitudes recibidas. Se registraron 27 (10%) solicitudes de Certificaciones y 49 derechos de petición con una participación del 18%.



OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Durante en el **segundo 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 **272** 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 2025.

DERECHOS DE PETICION

DERECHOS DE PETICION PROGRAMA DE CONCERTACION MUNICIPAL				
#	FECHA DE RADICADO	NOMBRE	CONSECUTIVO RTA	FECHA DE ENTREGA
1	4/7/2025	MERAKI - MUJERES VISIBILIZANDO LOS SABERES	483	10/7/2025
2	8/7/2025	GRUPO DAKIRA SAS	555	21/7/2025
3	15/7/2025	ISABEL CRISTINA DURAN	510	15/7/2025
4	15/7/2025	SANTIAGO DE JESUS COSSIO DIAZ	524	15/7/2025
5	15/7/2025	MARIO VICENTE MONTENEGRO	525	15/7/2025
6	15/7/2025	JULIO CESAR PEREZ MENDEZ	523	15/7/2025
7	15/7/2025	CAMILO CARRILLO MENDOZA	513	15/7/2025
8	15/7/2025	AMINTA BASANTA DE OYAGA	512	15/7/2025
9	15/7/2025	JAIME CESAR ESPINOSA BONILLA	511	15/7/2025
10	16/7/2025	JHON JAIRO SANCHEZ PEÑA	519	16/7/2025
11	16/7/2025	RAUL ALBERTO HENAO VELEZ	520	16/7/2025
12	16/7/2025	ELANA ZULETA	529	16/7/2025
13	16/7/2025	LIUVOFF IRINA MORALES CORTES	528	16/7/2025
14	16/7/2025	ANDREA CAROLINA CUENCA BOTERO	527	16/7/2025
15	17/7/2025	BLANCA NIEVES ALVARADO	537	17/7/2025
16	18/7/2025	CARMEN ANDREA RENGIFO GOMEZ	547	18/7/2025
17	18/7/2025	ERIC LOPEZ	546	18/7/2025
18	18/7/2025	YEISON GIL	549	18/7/2025
19	18/7/2025	GIVIER URBANO	454	18/7/2025
20	18/7/2025	ANTHONY ECHEVERRY DIAZ	544	18/7/2025
21	18/7/2025	YINNA QUIROGA	543	18/7/2025
22	18/7/2025	LEONARDO BLANCO	542	18/7/2025
23	18/7/2025	EDIXON SEPULVEDA GOMEZ	530	18/7/2025
24	18/7/2025	WILLIAM ARNEDO SARMIENTO	539	18/7/2025
25	18/7/2025	JEISER RENDON GIRALDO	536	18/7/2025
26	18/7/2025	JOSE FRANCISCO ARGOTY BENAVIDES	534	18/7/2025
27	18/7/2025	CARLOS ANDRES RESTREPO	540	18/7/2025
28	21/7/2025	JOSE ARGOTTY	663	8/8/2025
29	21/7/2025	GIVIER URBANO	552	21/7/2025
30	23/7/2025	ANDRE MAURICIO GARZON LOPEZ	568	23/7/2025
31	23/7/2025	LILIANA MESTIZO MARTINEZ	566	23/7/2025
32	23/7/2025	LAURA JULIANA CABRA	565	23/7/2025
33	23/7/2025	MARIA EUGENIA BELTRAN	573	23/7/2025
34	23/7/2025	MIGUEL ALFONSO RIVERA	575	23/7/2025
35	23/7/2025	CARLOS ANDRES BERRIO	574	23/7/2025
36	23/7/2025	PAOLA PACANCHIQUE	569	23/7/2025
37	23/7/2025	LEONARDO ECHEVERRI	572	23/7/2025
38	24/7/2025	ORIANA DEL MAR RIVERA SUSANA	584	24/7/2025
39	24/7/2025	NICOLAS FELIPE BUENO	580	24/7/2025
40	24/7/2025	JOHN PITER HINCAPIE ZULETA	583	24/7/2025
41	8/7/2025	JOSE ANTONIO CAGUA GONZALES	560	22/7/2025

OTROS DERECHOS DE PETICION

DERECHOS DE PETICION	CONSECUTIVO RESPUESTA	FECHA ENTREGADO	TIEMPO RESPUESTA-DIAS	TRAMITO
MAURICIO MACHADO . Radicado 169-Agosto 6	No tiene	12/08/2025	3	CLAUDIA MONICA GRAJALES
NICOLAS DURAN. Radicado 178 Agosto 22	743	28/08/2025	4	CLAUDIA RUA
JAVIER ANDRES ANGULO. Radicado 179 Agosto 22	745	28/08/2025	4	MANUEL FELIPE OROZCO
RADICADO 201 DE SEPTIEMBRE 26. BLANCA NIEVES ALVARADO	968	26/09/2025	1	MANUEL OROZCO
20/10/2025 BRAYAN ANDRES GONZALEZ POTES	1150	20/10/2025	1	CLAUDIA RUA
2/10/2025 NAYARITH CASTAÑO PALMERA	1066	15/10/2025	8	PAULA ANDREA HUERTAS
3/10/2025 JULIO ANDRES PALACIOS CLAVIJO	1064	15/10/2025	7	PAULA ANDREA HUERTAS
6/11/2025 VEEDURIA 100PRE ANONIMA	1232	19/11/2025	15	MANUEL FELIPE OROZCO

Los derechos de petición que fueron recibidos y registrados en la matriz de correspondencia de la entidad durante el **segundo semestre de 2025** y ascendieron a cuarenta y nueve (49), de los cuales 41 fueron del programa de concertación municipal 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 **50** diferentes de llamadas telefónicas, las solicitudes de certificaciones ascendieron a **27** y no se registraron reclamos ni otros. Se trasladó por competencia una solicitud en noviembre. Las respuestas a estas solicitudes fueron emitidas entre 1 y 15 días.

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.

CONCLUSIONES

Con fundamento en las situaciones observadas durante el segundo semestre de 2025, periodo de análisis, se concluye que, de las **272** solicitudes ciudadanas recibidas por los diferentes canales de interacción en la Corporación, **146** fueron consultas telefónicas con respuestas de inmediatez y las restantes **50** solicitudes 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.

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 2025.