

**FONDO NACIONAL DEL TURISMO
FONTUR**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022**

**SECRETARÍA GENERAL
BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2022**

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD - SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, en aras de garantizar el derecho ciudadano de acceso a la información pública, la Secretaría General del P.A. FONTUR pone a disposición de la ciudadanía la información relacionada con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas a través de los canales dispuestos para tal fin, durante el período comprendido entre el primero 1° de abril al 30 de junio de 2022.

I. Mecanismos para la Atención al Ciudadano

- Botón Contáctenos: <https://fontur.com.co/servicio-al-cliente/contacto>




The screenshot shows the Fontur Colombia website interface. At the top, the logo and navigation icons (search, zoom in, zoom out) are visible. The main content area contains the following text: "Si usted desea enviarnos una comunicación (pregunta, solicitud, comentario, felicitación u otro) sobre Fontur o proyectos en general, puede realizarlo ingresando a través de este botón de contacto." Below this text is a red button labeled "Contacto" with a magnifying glass icon. A purple callout box with an arrow points to this button, containing the text: "Botón de contacto para la radicación de PQRS u otros." Below this, another line of text reads: "Para realizar el seguimiento de tu solicitud haz click en el boton de abajo". Underneath is another red button labeled "Consulta de solicitudes" with a magnifying glass icon. At the bottom of the page, there is an information icon and the text "TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA".

- Contáctenos: contactenos@fontur.com.co


Teléfono: (571) 6166044
Dirección: Carrera 7 No. 26-20 piso 7 y 9, Edificio Tequendama.
Email: contactenos@fontur.com.co 
Dirección de correspondencia de FONTUR :
Calle 28 #13º-24 piso 6 Edificio Museo del Parque
Teléfono: (57-1) 3275500
Horario de atención: de lunes a viernes de 8 AM a 5:00 PM - Bogotá, Colombia.
Política Protección de Datos Personales
Aviso de privacidad
Contáctenos FONTUR

Correo para la radicación de correspondencia y notificaciones judiciales.

- Contáctenos Contribución Parafiscal: <https://fontur.com.co/servicio-al-cliente/contribucion-parafiscal>

FONTUR
COLOMBIA 

[Liquidación y pago parafiscal](#) [Transparencia](#) [Atención y servicio a la ciudadanía](#)

 Botón de contacto para la radicación de todas las solicitudes relacionadas con la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo

Si usted desea enviarnos una comunicación referente a temas específicamente de Contribución Parafiscal de Fontur puede realizarlo ingresando a través de este botón de Contacto Parafiscal.

[Contacto Contribución Parafiscal](#)

- Programas FONTUR: La Dirección Interinstitucional administra los siguientes buzones:
 - tarjetajoven@fontur.com.co
 - pueblosqueenamoran@fontur.com.co

II. Solicitudes recibidas a través del Botón “Contáctenos” durante los meses de abril, mayo y junio de 2022.

Tabla 1. PQRSD Contáctenos Abril, mayo y junio 2022

TIPO	Abril	Mayo	Junio
FELICITACIONES	2	0	1
PETICIONES	29	18	27
QUEJAS	2	0	1
OTRAS SOLICITUDES	25	19	21
SUGERENCIAS	0	2	1
RECLAMO	2	1	1
TOTAL	60	40	52

Tabla 2. PQRSD Contáctenos Segundo Trimestre 2022

TIPO	No. RADICADOS
FELICITACIONES	3
PETICIONES	74
QUEJAS	3
OTRAS SOLICITUDES	65
SUGERENCIAS	3
RECLAMO	4
TOTAL	152

De acuerdo a lo informado por la Dirección de Comunicaciones del P.A. FONTUR, durante el segundo trimestre de 2022 se recibieron a través de Contáctenos un total de **152** radicados, de los cuales la mayor parte corresponde a peticiones (74) y otras solicitudes de carácter general (65). A su vez, el mes con mayor cantidad de PQRSD es abril con un total de (60) radicados, seguido del mes de junio con (52) y mayo con (40) radicados.

Según la siguiente gráfica, porcentualmente la cifra más representativa de las PQRSD que ingresan a la plataforma de Contáctenos es del 48%, que corresponde a las peticiones y las menos representativas son las felicitaciones, quejas y sugerencias con un porcentaje del 2% cada una, del total de radicados.

Gráfico 1. Porcentaje PQRS recibidas - Contáctenos de abril a junio de 2022



- **Tiempos de Respuesta:**

Las PQRS que ingresan a través del botón Contáctenos de la página web, se responden en la plataforma y los tiempos de respuesta por tipo de solicitud durante el segundo trimestre de 2022 fueron los siguientes:

Tabla 3. Tiempo Respuesta Contáctenos - Segundo trimestre 2022

TIPO SOLICITUD	DÍAS PROMEDIO RESPUESTA
Felicitación	3
Otra	3
Petición	3
Queja	3
Reclamo	2
Sugerencia	3

III. Solicitudes recibidas a través del correo contactenos@fontur.com.co durante los meses de abril, mayo y junio de 2022.

De acuerdo a lo informado por la Secretaría General del P.A. FONTUR, a través del correo contactenos@fontur.com.co se reciben solicitudes de carácter general, derechos de petición, notificaciones judiciales, solicitudes de entidades del orden nacional, territorial, requerimientos de entidades de control, invitaciones, entre otros. Durante el segundo trimestre de 2022 se recibieron **294** radicados, de los cuales el porcentaje más alto corresponde a

solicitudes de carácter general (38%); respecto a las peticiones se recibieron 104 radicados que representan el 35% del total de PQRS registradas.

Es importante resaltar que del total de peticiones recibidas 66 fueron direccionados a la Dirección Contribución Parafiscal (63%). En la siguiente tabla se detallan los radicados recibidos en el segundo trimestre de 2022:

Tabla 4. PQRSD Correo Contáctenos - Segundo Trimestre 2022

TIPO DE SOLICITUD	RADICADOS	%
Solicitudes	111	38%
Petición	104	35%
Notificación	38	13%
Informativo	14	5%
Requerimientos entes de control	11	4%
Invitación	11	4%
Traslado	3	1%
Denuncia	2	1%
TOTAL	294	100%

Tabla 5. PQRSD Correo Contáctenos Abril, mayo y junio 2022

TIPO SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO
Solicitudes	35	29	47
Petición	35	43	26
Notificación	11	15	12
Informativo	4	4	6
Requerimiento Ente Control	3	3	5
Invitación	5	1	5
Traslado	2	1	0
Denuncia	1	1	0
TOTAL	96	97	101

- **Tiempos de Respuesta:**

Las PQRSD que ingresan a través del correo electrónico contactenos@fontur.com.co se direccionan a las áreas por competencia para la preparación del insumo de respuesta, según corresponda. Las peticiones se responden a través del correo del Secretario General, los tiempos de respuesta por tipo de solicitud durante el segundo trimestre de 2022 fueron los siguientes:

Tabla 6. Tiempo Respuesta Correo Contáctenos - Segundo trimestre 2022

TIPO SOLICITUD	DÍAS PROMEDIO RESPUESTA
Solicitudes de carácter general	4
Peticiones	4
Requerimiento Ente de control	3
Denuncia	6

• **Solicitudes trasladadas a otra institución:**

El Fondo Nacional de Turismo se encuentra constituido como patrimonio autónomo según lo ordenado en la Ley 1558 de 2012, por lo que su administración y vocería es ejercida mediante Contrato de Fiducia Mercantil No.137 del 28 de agosto de 2013, suscrito entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la sociedad Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – FIDUCOLDEX S.A., en este entendido, la fiduciaria a través del Back gestiona y da respuesta a las PQRSD que no obedecen a temas de la unidad misional, como es el caso de:

- Solicitudes Contribución Parafiscal
- Gestión de Bienes
- Notificaciones judiciales
- Solicitudes de tipo administrativo
- Pagos, recaudos, certificados, entre otros.

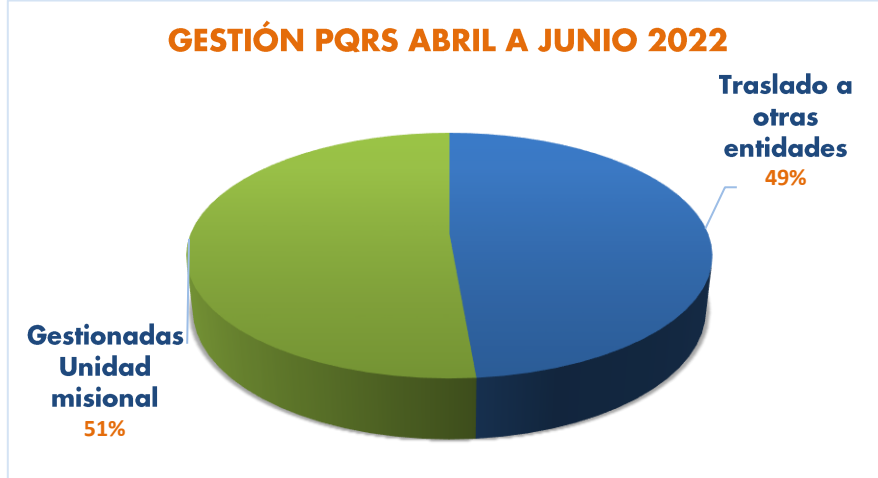
En la siguiente tabla se relaciona la cantidad de peticiones trasladadas a otras instituciones y/o entidades:

Tabla 7. Traslado PQRSD a otras entidades - Segundo Trimestre De 2022

ENTIDAD	No. PQRSD
Fiducoldex	137
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	4
Cámara de Comercio de Manizales	1
Dirección General Marítima DIMAR	1
TOTAL	143

En la siguiente grafica se detalla el porcentaje de PQRS trasladadas a otras entidades, según lo relacionado en la Tabla 7 y las gestionadas directamente por la unidad misional.

Gráfico 2. Porcentaje PQRS trasladadas y/o gestionadas de abril a junio de 2022



IV. Solicitudes recibidas a través del botón Contáctenos Contribución Parafiscal.

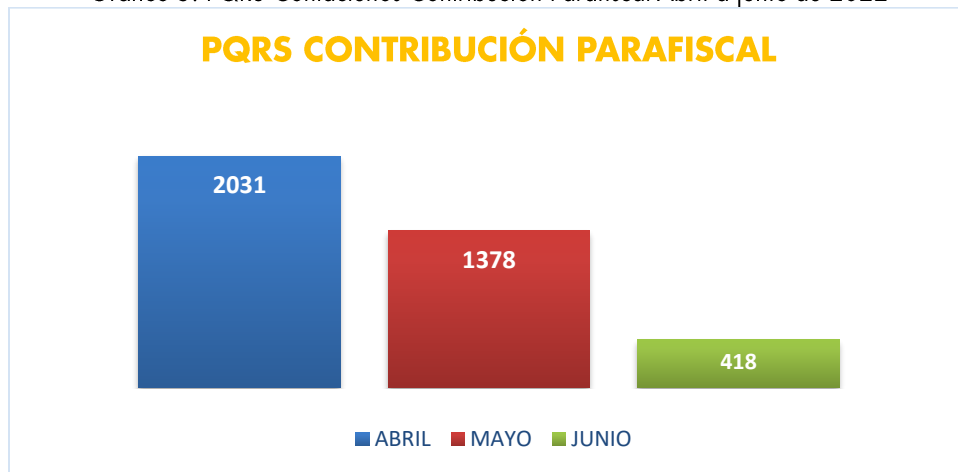
De acuerdo a lo informado por la Dirección de Contribución Parafiscal, durante el segundo trimestre de 2022 se recibieron **3827** radicados, de los cuales el 73% corresponde al envío soportes de pago y liquidación privada por parte de los aportantes de la contribución parafiscal.

En la siguiente tabla se detallan la cantidad de radicados recibidos para cada tipología y el peso porcentual de cada una de ellas, a su vez en el Gráfico 3, se detallan las PQRS recibidas mes a mes.

Tabla 8. PQRSD Contáctenos Contribución Parafiscal - Segundo Trimestre 2022

TIPO SOLICITUD	No. RADICADOS	%
Envío soportes de pago y liquidación privada	2800	73%
Solicitudes Carácter General (Otros)	421	11%
Soporte técnico de la plataforma de liquidación y pago en línea	253	7%
Solicitud certificaciones de pago	119	3%
Petición	94	2%
Solicitud de devolución	64	1.7%
Corrección liquidaciones privadas	50	1.3%
Reclamo	12	0.3%
Certificación de topes	6	0.2%
Queja	6	0.2%
Sugerencia	2	0.1%
TOTAL	3827	100%

Gráfico 3. PQRS Contáctenos Contribución Parafiscal Abril a junio de 2022



- **Tiempos de Respuesta:**

Las PQRS que ingresan a través del botón Contáctenos Contribución Parafiscal de la página web, se responden en la plataforma y los tiempos de respuesta por tipo de solicitud durante el segundo trimestre de 2022 fueron los siguientes:

Tabla 9. Tiempo Respuesta Contáctenos Contribución Parafiscal - Segundo trimestre 2022

TIPO SOLICITUD	DÍAS PROMEDIO RESPUESTA
Certificación de topes	7
Corrección liquidaciones privadas	8
Envío soportes de pago y liquidación privada	3
Otro tipo de solicitud	7
Petición	7
Queja	6
Reclamo	8
Solicitud certificaciones de pago	7
Solicitud de devolución	10
Soporte técnico de la plataforma de liquidación y pago en línea	4
Sugerencia	7

V. Solicitudes Programas FONTUR

La Dirección Interinstitucional administra los siguientes buzones:

- tarjetajoven@fontur.com.co
- pueblosqueenamoran@fontur.com.co

Tabla 10. PQRSD Segundo Trimestre 2022 Programas Fontur

CANAL DE ATENCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Tarjeta Joven	24	0	0	24	0	2
Pueblos que Enamoran	0	0	0	1	0	0
TOTAL	24	0	0	25	0	2
TOTAL PQRSD	51					

- **Tiempos de Respuesta:**

Tabla 11. Tiempo Respuesta PQRSD Programas Fontur - Segundo Trimestre 2022

TIPO	TIEMPOS DE RESPUESTA (DÍAS)
Peticiones	5 a 15 días
Solicitudes	5 a 15 días
Felicitaciones	5 a 15 días