

**FONDO NACIONAL DEL TURISMO
FONTUR**

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

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

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD - TERCER 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 julio al 30 de septiembre 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, there is the Fontur Colombia logo and navigation icons for search, zoom in, and zoom out. Below the logo, a text block states: "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, there 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 the contact button, there 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: Para el periodo a reportar se cuenta con los siguientes buzones:
 - tarjetajoven@fontur.com.co
 - pueblosqueenamor@fontur.com.co

II. Solicitudes recibidas a través del Botón “Contáctenos” durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2022.

Tabla 1. PQRSD Contáctenos julio, agosto y septiembre de 2022

TIPO	Julio	Agosto	Septiembre
FELICITACIONES	1	2	0
PETICIONES	30	32	43
QUEJAS	5	0	2
OTRAS SOLICITUDES	31	28	32
SUGERENCIAS	2	2	0
RECLAMO	3	1	1
TOTAL	72	65	78

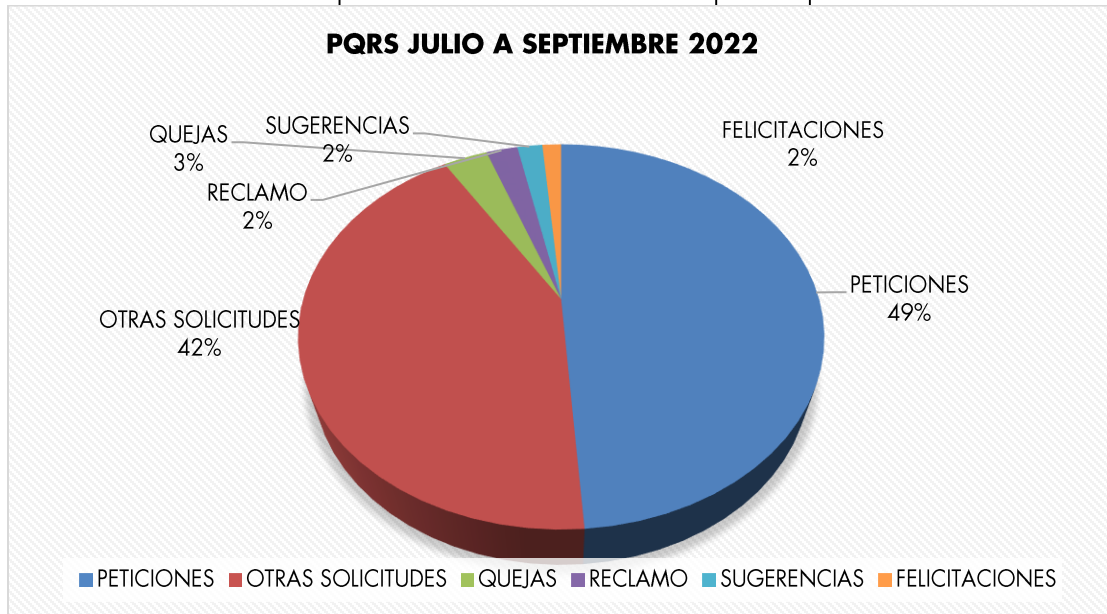
Tabla 2. PQRSD Contáctenos Tercer Trimestre 2022

TIPO	No. RADICADOS
PETICIONES	105
OTRAS SOLICITUDES	91
QUEJAS	7
RECLAMOS	5
SUGERENCIAS	4
FELICITACIONES	3
TOTAL	215

De acuerdo a lo informado por la Dirección de Comunicaciones del P.A. FONTUR, durante el tercer trimestre de 2022 se recibieron a través de Contáctenos un total de **215** radicados, de los cuales la mayor parte corresponde a peticiones (105) y otras solicitudes de carácter general (91). A su vez, el mes con mayor cantidad de PQRSD es septiembre con un total de (78) radicados, seguido del mes de julio con (72) y agosto con (65) radicados.

Según la siguiente gráfica, porcentualmente la cifra más representativa de las PQRSD que ingresan a la plataforma de Contáctenos es del 49%, que corresponde a las peticiones y las menos representativas son las felicitaciones, sugerencias y reclamos con un porcentaje del 2% cada una, del total de radicados.

Gráfico 1. Porcentaje PQRS recibidas - Contáctenos de julio a septiembre 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 tercer trimestre de 2022 fueron los siguientes:

Tabla 3. Tiempo Respuesta Contáctenos - Tercer trimestre 2022

TIPO SOLICITUD	DÍAS PROMEDIO RESPUESTA
Felicitación	2
Otra	3
Petición	3
Queja	3
Reclamo	3
Sugerencia	5

III. Solicitudes recibidas a través del correo contactenos@fontur.com.co durante los meses de julio, agosto y septiembre 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 tercer trimestre de 2022 se recibieron **305** radicados correspondientes a PQRSD, de los cuales el porcentaje más alto corresponde a solicitudes de carácter general (70%); respecto a las peticiones se recibieron 49 radicados que representan el 16% del total de PQRS registradas.

Es importante resaltar que, del total de solicitudes recibidas 76 fueron direccionadas a la Dirección Contribución Parafiscal (25%). En la siguiente tabla se detallan los radicados recibidos en el tercer trimestre de 2022:

Tabla 4. PQRSD Correo Contáctenos - Tercer Trimestre 2022

Tipo Solicitud	No. Radicados	%
Solicitudes de carácter general	215	70%
Petición	49	16%
Notificación	23	8%
Informativo	0	0%
Requerimiento Ente Control	4	1%
Invitación	10	3%
Traslado	1	0%
Denuncia	0	0%
Respuestas solicitudes	3	1%
Total	305	100%

Tabla 5. PQRSD Correo Contáctenos julio, agosto y septiembre 2022

Tipo Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre
Solicitudes	69	82	64
Petición	25	10	14
Notificación	5	6	12
Informativo	0	0	0
Requerimiento Ente Control	2	1	1
Invitación	1	5	4
Traslado	0	0	1
Denuncia	0	0	0
Respuestas solicitudes	1	0	2
Total	103	104	98

- **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(a) General, los tiempos de respuesta por tipo de solicitud durante el tercer trimestre de 2022 fueron los siguientes:

Tabla 6. Tiempo Respuesta Correo Contáctenos - Tercer trimestre 2022

TIPO SOLICITUD	DÍAS PROMEDIO RESPUESTA
Solicitudes de carácter general	3
Peticiones	6
Requerimiento Ente de control	8

• **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 y solicitudes de los procesos de contratación
- Solicitudes de tipo administrativo
- Pagos, recaudos, certificados, entre otros.
- Auditoría Interna

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

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

ENTIDAD	No. PQRSD
Fiducoldex	197
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	3
Cámara de Comercio	1
Superintendencia de Industria y Comercio	1
TOTAL	202

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

De acuerdo a lo informado por la Dirección de Contribución Parafiscal, durante el tercer trimestre de 2022 se recibieron **3631** radicados, de los cuales el 73,3% corresponde al

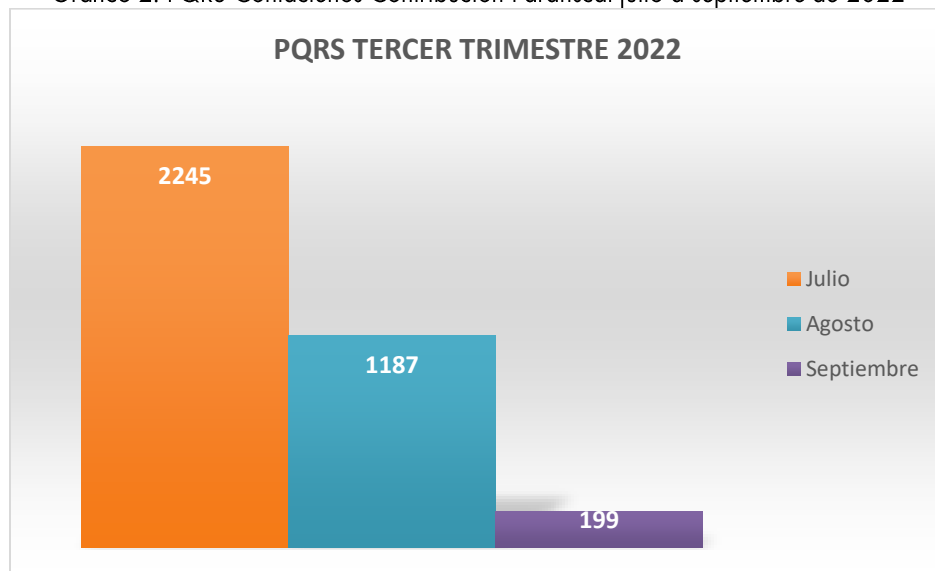
envío de soportes de pago y liquidación privada por parte de los aportantes de la contribución parafiscal.

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 2, se detallan las PQRSD recibidas mes a mes.

Tabla 8. PQRSD Contáctenos Contribución Parafiscal - Tercer Trimestre 2022

Tipo Solicitud	No. Radicados	%
Certificación de topes	4	0,1%
Corrección liquidaciones privadas	40	1,1%
Envío soportes de pago y liquidación privada	2660	73,3%
Otro tipo de solicitud	338	9,3%
Solicitud certificaciones de pago	203	5,6%
Solicitud de devolución	38	1,0%
Soporte técnico de la plataforma de liquidación y pago en línea	246	6,8%
Petición	88	2,4%
Queja	10	0,3%
Reclamo	4	0,1%
Total	3631	100,0%

Gráfico 2. PQRSD Contáctenos Contribución Parafiscal julio a septiembre de 2022



- Tiempos de Respuesta:**

Las PQRSD 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 tercer trimestre de 2022 fueron los siguientes:

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

Tipo Solicitud	Días Promedio Respuesta
Certificación de topes	7
Corrección liquidaciones privadas	6
Envío soportes de pago y liquidación privada	3
Otro tipo de solicitud	6
Solicitud certificaciones de pago	5
Solicitud de devolución	9
Soporte técnico de la plataforma de liquidación y pago en línea	4
Petición	7
Queja	6
Reclamo	11

V. Solicitudes Programas FONTUR

De acuerdo a lo reportado por la Dirección de Promoción y Mercadeo, se recibieron las siguientes PQRSD:

- tarjetajoven@fontur.com.co

Tabla 10. PQRSD Tercer Trimestre 2022 Programas Fontur

CANAL DE ATENCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Tarjeta Joven	34	0	0	28	0	0
TOTAL PQRSD	62					

• Tiempos de Respuesta:

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

TIPO	TIEMPOS DE RESPUESTA (DÍAS)
Peticiones	5
Solicitudes	5