

CIRCULAR 007 DE 2020

FECHA: 28 de Julio de 2020

PARA: **MARÍA LUCÍA VILLALBA**
Vicepresidenta de Planeación y Proyectos P.A FONTUR
MARÍA VICTORIA FLÓREZ
Directora de Infraestructura P.A FONTUR
MAXIMILIANO NEIRA
Director Competitividad P.A FONTUR
ANGELA MARÍA MONTENEGRO
Directora de Promoción y Mercadeo- P.A FONTUR
JUAN CARLOS ESCOBAR
Director de Apoyo a las Regiones- P.A FONTUR
PABLO RESTREPO RODRÍGUEZ
Director Interinstitucional- P.A FONTUR
RAFAEL NEGRETE
Director Legal- P.A FONTUR
LUIS FERNANDO TORRES
Director Jurídico- P.A FONTUR
INGRID KARINA SOLER URREGO
Directora Comunicaciones - P.A FONTUR
CARLOS ANDRÉS GUARÍN NUÑEZ
Gerente de Bienes- P.A FONTUR
Director de Contribución Parafiscal - P.A FONTUR

DE: **LUISA FERNANDA MORA**
Secretaria General PA. FONTUR

ASUNTO: **Lineamientos para el Trámite de Derechos de Petición**

Estimados Colaboradores,

En complemento de la Circular 002 del 30 de abril de 2020 y con el fin de **centralizar, hacer seguimiento, control y mejorar los tiempos de respuesta** de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) que se tramitan al interior de la organización, se establecen nuevos lineamientos para gestionar de manera eficiente las respuestas, bajo los siguientes parámetros:

1. Se mantiene la regla general de ingreso de todas las peticiones y solicitudes al correo electrónico contactenos@fontur.com.co; por lo que las peticiones o solicitudes que lleguen

LFMM



a los correos de Directores y Profesionales de cada área, deben redireccionarse al mencionado correo electrónico.

2. Las respuestas a las solicitudes de información o peticiones en el marco de los procesos de selección para la contratación del PA FONTUR, continuarán siendo gestionadas, firmadas y enviadas al peticionario por parte de la Dirección Jurídica, con la respectiva copia al correo lmorales@fontur.com.co para seguimiento.
3. Para las peticiones **relacionadas con el programa** "Por los que nos cuidan", el ingreso de la solicitud también debe direccionarse al correo electrónico contactenos@fontur.com.co y de allí se asignará al responsable de la construcción del insumo para respuesta y debe ser copiado al profesional encargado del seguimiento lmorales@fontur.com.co. Las respuestas deberán gestionarse en un tiempo máximo de cinco (5) hábiles.

Adicionalmente, se deberá tener en cuenta lo siguiente: **a)** si la solicitud se trata de asuntos relacionados con la convocatoria, la gestión, firma y envío de la respuesta al peticionario se realizará por la Dirección Jurídica del PA. FONTUR, con el respectivo insumo del área técnica para el caso que aplique y reportado a la Secretaría General para el seguimiento. **b)** si la solicitud está relacionada con temas generales del programa, la respuesta será gestionada por la Secretaría General del PA. FONTUR con el insumo de los líderes del programa.

4. La gestión de las peticiones y solicitudes competencia de la **Dirección de Contribución Parafiscal y la Gerencia de bienes**, continúan gestionándose por estas dependencias, y **siempre** se debe copiar la respuesta a lmorales@fontur.com.co para el respectivo seguimiento.
5. Desde la Secretaría General se realizará la distribución de las peticiones de acuerdo con las funciones y competencias de cada área, para que genere el insumo de la respuesta en un término máximo de 3 días hábiles.
6. El insumo para la respuesta a la petición debe ser preciso, contener la información solicitada y deberá contar el visto bueno del Director de área.
7. La proyección de las respuestas a las peticiones estará a cargo de la Dirección Legal, con los insumos entregados por cada área, en un tiempo máximo de 7 días hábiles y llevará el visto bueno del Director de área.
8. La Secretaría General procederá con la revisión, firma y envío de la respuesta al peticionario, en un tiempo de 5 días hábiles, para dar respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

LFMM



9. Se creó la carpeta compartida en Share Point de Secretaría General, denominada "*formatos respuesta peticiones*", con los modelos de respuestas para PQRSD para consulta de todas las áreas.
10. Finalmente, reiteramos la importancia de brindar las respuestas dentro de los términos establecidos en las normas, así como el control y seguimiento de las comunicaciones que se gestionen por el PA. Fontur, evitando así acciones de tutela y sanciones disciplinarias.
11. La Secretaría General realizará el seguimiento al cumplimiento de esta circular.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luisa Fernanda Mora Mora", written in a cursive style.

LUISA FERNANDA MORA MORA
Secretaria General P.A. FONTUR