

**FONDO NACIONAL DEL TURISMO  
FONTUR**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
PRIMER TRIMESTRE  
2022**

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

## INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS - PRIMER 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 (PQRS) recibidas a través de los canales dispuestos para tal fin, durante el período comprendido entre el primero 1° de enero al 31 de marzo de 2022.

### I. Mecanismos para la Atención al Ciudadano

- Botón contáctenos página web: <https://fontur.com.co/servicio-al-cliente/contacto>



The screenshot shows the FONTUR COLOMBIA website interface. At the top, there is the logo and navigation icons (search, zoom in, zoom out). 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 a white arrow points to this button, containing the text: "Botón de contacto para la radicación de PQRS u otros." Below this, there is another section with the text: "Para realizar el seguimiento de tu solicitud haz click en el boton de abajo" and a red button labeled "Consulta de solicitudes" with a magnifying glass icon. At the bottom of the page, there is a footer with an information icon and the text: "TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA".

- Correo contáctenos: [contactenos@fontur.com.co](mailto:contactenos@fontur.com.co)

**Teléfono:** (571) 6166044

**Dirección:** Carrera 7 No. 26-20 piso 7 y 9, Edificio Tequendama.

**Email:** [contactenos@fontur.com.co](mailto: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.

- Botón contáctenos página web Contribución Parafiscal:  
<https://fontur.com.co/servicio-al-cliente/contribucion-parafiscal>

**FONTUR**  
COLOMBIA 

[Liquitación 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](mailto:tarjetajoven@fontur.com.co)
  - [pueblosqueenamorán@fontur.com.co](mailto:pueblosqueenamorán@fontur.com.co)
  - [pitscolombia@fontur.com.co](mailto:pitscolombia@fontur.com.co)

**II. Solicitudes recibidas a través del Botón “Contáctenos” página web durante los meses de enero a marzo de 2022.**

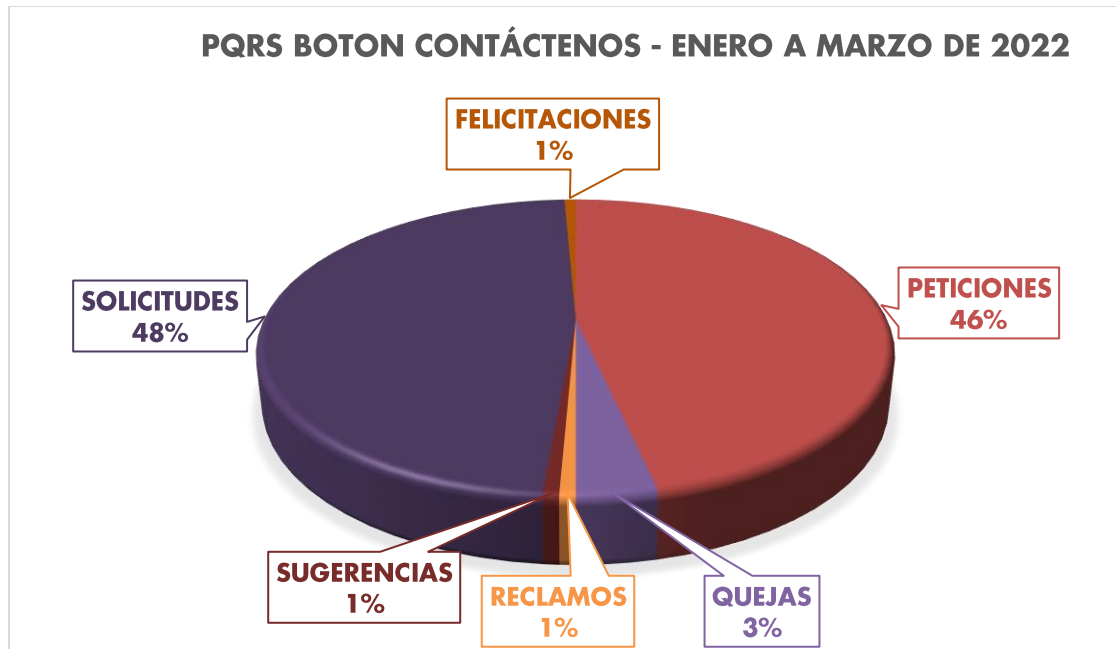
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Felicitaciones	1	0	0
Peticiones	14	29	24
Quejas	1	2	2
Solicitudes	18	27	24
Sugerencias	0	1	0
Reclamo	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>59</b>	<b>51</b>

TIPO	No. RADICADOS
Peticiones	67
Quejas	5
Reclamos	1
Sugerencias	1
Solicitudes	69
Felicitaciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>

De acuerdo a lo informado por la Dirección de Comunicaciones del P.A. FONTUR, durante el primer trimestre de 2022 se recibieron a través de la plataforma contáctenos un total de 144 radicados, de los cuales la mayor parte corresponde a solicitudes de carácter general (69) y peticiones (67). A su vez, el mes con mayor cantidad de PQRS fue febrero con un total de (59) radicados, seguido del mes de marzo con (51) y enero con (34) radicados.

Según la siguiente gráfica, porcentualmente la cifra más representativa de las PQRS que ingresan a la plataforma es del 48%, que corresponde a solicitudes de carácter general y las menos representativas son las sugerencias y reclamos con un porcentaje del 1% del total de radicados.

**Grafico 1. Porcentaje PQRS recibidas - Plataforma Contáctenos enero a marzo 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 primer trimestre de 2022 fueron los siguientes:

<b>TIEMPO DE RESPUESTA CONTACTENOS PRIMER TRIMESTRE 2022</b>	
<b>TIPO SOLICITUD</b>	<b>DÍAS PROMEDIO RESPUESTA</b>
Felicitación	15
Otra	15
Petición	14
Queja	14
Reclamo	6
Sugerencia	15

### III. Solicitudes recibidas a través del correo [contactenos@fontur.com.co](mailto:contactenos@fontur.com.co) durante los meses de enero a marzo de 2022.

De acuerdo a lo informado por la Secretaría General del P.A. FONTUR, a través del correo [contactenos@fontur.com.co](mailto: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 primer trimestre de 2022 se recibieron 360 radicados, de los cuales el 63% corresponde a peticiones, es importante mencionar que el 71% de estas peticiones obedecen a temas relacionados con la contribución parafiscal (163 radicados). En la siguiente tabla se detallan los radicados recibidos en el periodo de tiempo mencionado:

TIPO DE SOLICITUD	RADICADOS	%
Petición	228	63%
Solicitudes	59	16%
Notificación	27	8%
Requerimientos entes de control	14	4%
Invitación	9	3%
Respuesta a solicitud	7	2%
Informativo	5	1%
Denuncia	4	1%
Solicitudes congreso	4	1%
Traslado	2	1%
Queja	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO
Petición	109	86	33
Solicitudes	0	30	29
Notificación	12	8	7
Requerimientos entes de control	2	6	6
Invitación	2	3	4
Respuesta a solicitud	2	2	3
Informativo	3	2	0
Denuncia	0	4	0
Solicitudes congreso	1	0	3
Traslado	0	2	0
Queja	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>144</b>	<b>85</b>

### Tiempos de Respuesta:

Las PQRS que ingresan a través del correo electrónico [contactenos@fontur.com.co](mailto: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 mismo correo por parte de la Secretaría General, los tiempos de respuesta por tipo de solicitud durante el primer trimestre de 2022 fueron los siguientes:

TIEMPO DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE DE 2022	
TIPO SOLICITUD	DÍAS PROMEDIO RESPUESTA
Denuncia	15
Petición	8
Requerimiento ente de control	5
Solicitudes de carácter general	7
Solicitudes congreso	4
Traslado por competencia	2

### Solicitudes trasladadas a otra institución:

El Fondo Nacional de Turismo está constituido como un 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 gestiona y da respuesta a las PQRS que no obedecen a temas de la unidad misional, como es el caso de las notificaciones judiciales y 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:

TRASLADO PQRS A OTRAS ENTIDADES PRIMER TRIMESTRE DE 2022	
ENTIDAD	No. PQRS
Fiducoldex	90
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	5
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Ministerio de Cultura	1
Parques Nacionales Naturales de Colombia	1
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

#### IV. Solicitudes recibidas a través del botón Contáctenos Contribución Parafiscal página web.

De acuerdo a lo informado por la Dirección de Contribución Parafiscal, durante el primer trimestre de 2022 se recibieron 6135 radicados, de los cuales el 71% 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 PQRS recibidas mes a mes.

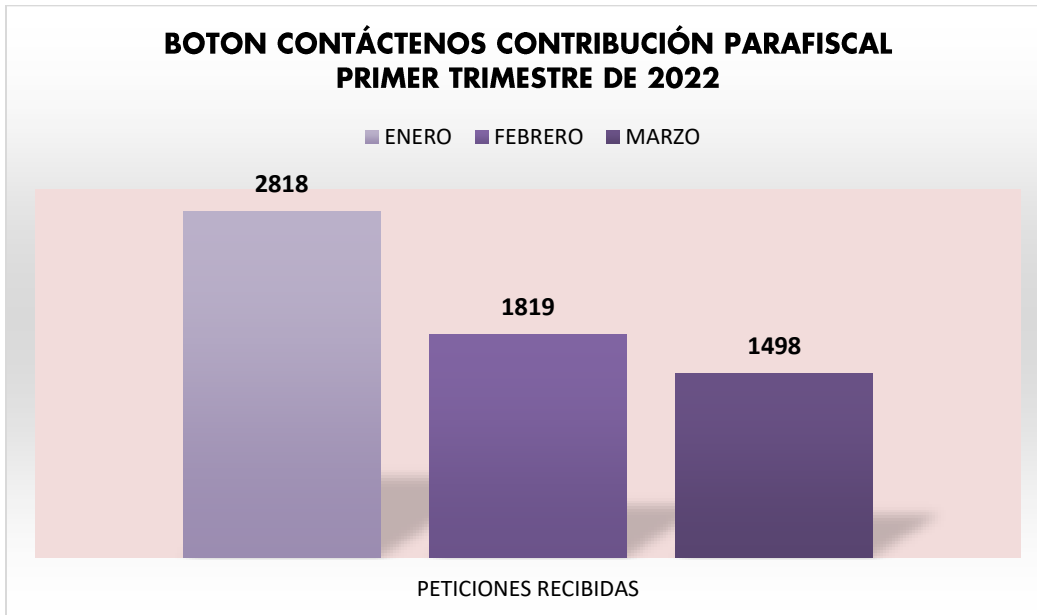
TIPO SOLICITUD	No. RADICADOS	%
Envío soportes de pago y liquidación privada	4359	71,1%
Otra	631	10,3%
Soporte técnico de la plataforma de liquidación y pago en línea	443	7,2%
Solicitud certificaciones de pago	239	3,9%
Petición	181	3,0%
Corrección liquidaciones privadas	164	2,7%
Solicitud de devolución	42	0,7%
Reclamo	25	0,4%
Certificación de topes	23	0,4%
Queja	23	0,4%
Sugerencia	5	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>6135</b>	<b>100,0%</b>

Según lo reportado, en el mes de enero de 2022 se recibió un total de 2818 radicados siendo el más representativo, seguido de febrero con 1819 radicados y marzo con 1498, lo cual indica una disminución gradual de las peticiones recibidas mes a mes por este canal de atención.

En la siguiente grafica se detalla la anterior información:

**Gráfico 2.** PQRS recibidas mensualmente en la plataforma contáctenos Contribución Parafiscal de enero a marzo 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 primer trimestre de 2022 fueron los siguientes:

TIPO SOLICITUD	DÍAS PROMEDIO RESPUESTA
Certificación de topes	8
Corrección liquidaciones privadas	12
Envío soportes de pago y liquidación privada	5
Otra	7
Petición	7
Queja	7
Reclamo	8
Solicitud certificaciones de pago	7
Solicitud de devolución	8
Soporte técnico de la plataforma de liquidación y pago en línea	5
Sugerencia	9

## V. Solicitudes Programas FONTUR

La Dirección Interinstitucional administra los siguientes buzones:

- [tarjetajoven@fontur.com.co](mailto:tarjetajoven@fontur.com.co)
- [pueblosqueenamoran@fontur.com.co](mailto:pueblosqueenamoran@fontur.com.co)
- [pitscolombia@fontur.com.co](mailto:pitscolombia@fontur.com.co)

PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022 PROGRAMAS FONTUR						
CANAL DE ATENCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	FELICITACIONES
Tarjeta Joven	1	0	0	37	0	0
PITS	4	1	0	20	0	0
Pueblos que Enamoran	0	0	0	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>66</b>					

### Tiempos de Respuesta:

TIPO	TIEMPOS DE RESPUESTA (DÍAS)
Peticiones	15
Quejas	10
Reclamos	15
Solicitudes	5
Denuncias	15
Felicitaciones	5