

Fondo Nacional del Turismo  
**FONTUR**

Atención al ciudadano  
**Contáctenos**

Vigencia enero a diciembre 2021

Bogotá 2021

## Información de servicios PQR y otras solicitudes

En cumplimiento de la ley 1755 de 2015 se presenta una relación de todos los derechos de petición, denuncias y demás peticiones, recibidos a través del correo [contactenos@fontur.com.co](mailto:contactenos@fontur.com.co) y la plataforma contáctenos del Fondo Nacional de Turismo, Fontur, para la participación ciudadana.

La información del presente informe se toma de ambos aplicativos para la vigencia enero a diciembre de 2021.

Fontur dispone de los siguientes términos para el trámite de las peticiones ciudadanas:

<b>Modalidad de petición</b>	<b>Término</b>
Derecho de petición	15 días
Derecho de petición de información	10 días
Derecho de petición de documentos	10 días
Derecho de petición de consulta	30 días, se elevó 35 días con nuevo decreto
Quejas	15 días
Denuncias	15 días

<b>Derechos de petición entes de control</b>	<b>Término</b>
Congreso de la República	5 días
Contraloría	5 días
Procuraduría	5 días
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	5 días

<b>Tipología</b>	<b>Total</b>
Denuncias	9
Derechos de petición	487
Derechos de petición de consulta	46
Derechos de petición de documentos	26
Derechos de petición información	158
Quejas	3
Derechos de petición congreso	27
Contraloría	45
Procuraduría	15
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	37
<b>Total general</b>	<b>853</b>

<b>Número de solicitudes recibidas en la plataforma contáctenos</b>	<b>Total</b>
Enero 2021	156
Febrero a diciembre 2021	734
<b>Total general</b>	<b>890</b>

**Información importante:** Decreto legislativo 491 de 2020 del Ministerio de Justicia – amplía los términos de atención por parte de las autoridades a las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen en el marco de la emergencia sanitaria.

Resolución 1913 de 2021 prorroga hasta el 28 de febrero de 2022 la emergencia sanitaria por Covid 19 declarada mediante la resolución 385 de 2020.