

Patrimonio Autónomo: FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR

Objetivo: Establecer las estrategias encaminadas a promover la transparencia en la gestión del Fondo

Alcance: Este documento aplica para todos los los procesos misionales y empleados de FONTUR

Componente 4: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano Lineamientos Generales Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Area | Fecha programada | Seguimiento 1 Abril-2016 | Seguimiento 2 Agosto-2016 | Seguimiento 3 Diciembre-2016 |
|--|--|--|---------------------------------------|---|------------------|---|---|---|
| Subcomponente 1 Fortalecimiento de los canales de atención | 1,1 Identificar los lineamientos técnicos de los espacios de acceso a las instalaciones del Fondo Nacional de Turismo. | Listado con los requerimientos técnicos | Alejandro Rodríguez Uribe | Dirección Administrativa | 30/04/2016 | Se evidenció el entregable en el cual la Dirección Administrativa de FIDUCOLDEX como vocero del P.A. FONTUR realizó la evaluación de los requisitos de espacios físicos en las instalaciones donde laboran los empleados FONTUR (Instalaciones de FIDUCOLDEX y Edificio UGI Piso 12), para lo cual seleccionó tres zonas (Recepción, Permanencia y Atención), dentro de los criterios evaluados en dicho documento se incluyó el espacio de aproximación, espacio de maniobra y espacio de transferencia. | N/A | N/A |
| | 1,2 Mantener los criterios de accesibilidad en la página Web | Hojas de Estilos para Revisión de la Accesibilidad página web | Hernán Andrés Sánchez | Gerencia IT | 1/06/2016 | N/A | De acuerdo a la información suministrada por la Gerencia de Direcciónamiento Estratégico del FIDUCOLDEX, como vocero del P.A. FONTUR, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, entregó al P.A: la lista de criterios de información que debe estar incluida en la pagina WEB acorde a lo determinado en la Ley 1712 de 2014, en la cual se evidencia un cumplimiento parcial. http://www.fontur.com.co/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/87 | De acuerdo a la información suministrada por la Gerencia de IT de FIDUCOLDEX como vicera del P.A. FONTUR, se ha incluido en la pagina WEB de FONTUR el link de Transparencia y Acceso a la Información, en el cual se relaciona la información considerada de interes publico, dando cumplimiento parcial a la lista de criterios de información que debe estar incluida en la pagina WEB acorde a lo determinado en la Ley 1712 de 2014. |
| | 1,3 Creación y fortalecimiento a los canales de atención al ciudadano por medio de la página web. | Modulos de contactenos@fontur.com.co PQRSDF Chat on line | Nancy Medina Hernán Andrés Sánchez | Subdirección de Comunicaciones y eventos Gerencia IT | 1/06/2016 | N/A | De acuerdo a lo observado en la pagina WEB del P.A. FONTUR, se tiene activa la línea de contactenos (http://www.fontur.com.co/contacto), se encuentra pendiente el modulo de PQRSDF y Chat on Line. | De acuerdo a lo informado por la Gerencia de IT de FIDUCOLDEX como vocera del P.A. FONTUR y la Gerencia de Promoción y Mercadeo como supervisor de contrato para el desarrollo de los modulos de PQRSDF y Chat On Line, dichos modulos ya se encuentran listos para ser implementados, se encuentra pendiente definir el(los) recurso(s) que quedara(n) a cargo de manejar dichos modulos. |
| | 1,4 Realizar lineamientos y procedimientos sobre la atención al ciudadano por dependencias y modulo PQRSDF | Creación de procedimiento | Ricardo Peláez | Gerencia de Planeación | 1/07/2016 | N/A | De acuerdo a la información suministrada por la Gerencia de Direcciónamiento Estratégico del FIDUCOLDEX, como vocero del P.A. FONTUR, la Dirección Jurídica de Negocios Especiales elaboró la circular GP-2470-2016 del 18 de junio, en la cual se estableció el procedimiento con respecto a los Derechos de Petición, se encuentra pendiente elaborar el procedimiento PQRSDF. | De acuerdo a lo indicado por la Gerencia de Planeación, una vez entre en funcionamiento el módulo de PQRSDF y la designación del responsable del proceso se elaborará el procedimiento para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. |

Patrimonio Autónomo: FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR

Objetivo: Establecer las estrategias encaminadas a promover la transparencia en la gestión del Fondo

Alcance: Este documento aplica para todos los procesos misionales y empleados de FONTUR

Componente 4: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano Lineamientos Generales Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias

| Subcomponente | | Actividades | Meta o producto | Responsable | Area | Fecha programada | Seguimiento 1 Abril-2016 | Seguimiento 2 Agosto-2016 | Seguimiento 3 Diciembre-2016 |
|--|-----|--|--------------------------------|--------------|--|------------------|-----------------------------|---|--|
| | 1,5 | Consolidar y presentación de informes trimestrales sobre la satisfacción al ciudadano externo e interno. | Entrega de Informes de gestión | Nancy Medina | Subdirección de Comunicaciones y eventos | 1/07/2016 | N/A | De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección de Comunicaciones y Eventos del P.A. FONTUR se evidencio la existencia de reportes de atención al cliente correspondiente a los tres primeros trimestres de 2016, se encuentra pendiente evidenciar los informes de gestión. | De acuerdo a la información suministrada por la Gerencia de Planeación, se observaron los reportes de atención al cliente por medio del link "Contactenos" de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre. Los informes de gestión no fueron evidenciados. |
| Subcomponente 2 Talento humano | 2,1 | Realizar capacitaciones sobre atención de personal con discapacidad | Lista de capacitación | Kelly Garcia | Gerencia de Talento Humano | 31/12/2016 | N/A | N/A | Durante el segundo semestre de 2016 se realizaron jornadas de sensibilización y capacitación al personal apoyados con los líderes del MinCIT, INSOR, INCI, MINTIC, MINJUSTICIA. |