

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	
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 Rodriguez 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
	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 Dirección Estratégico del FIDUCOLDEX, como vocero del P.A. FONTUR, la Secretaría 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.
	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 ( <a href="http://www.fontur.com.co/contacto">http://www.fontur.com.co/contacto</a> ), se encuentra pendiente el modulo de PQRSDF y Chat on Line.
	1,4	Realizar lineamientos y procedimientos sobre la atención al ciudadano por dependencias y modulo PQRSDF	Creación de procedimiento	Ricardo Pelaez	Gerencia de Planeación	1/07/2016	N/A	De acuerdo a la información suministrada por la Gerencia de Dirección 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.
	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 evidencia la existencia de reportes de atención al cliente correspondiente a los tres primeros trimestres de 2016, se encuentra pendiente evidenciar los informes de gestión.
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