

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	Fecha programada	Seguimiento 1 Dirección de Contraloría	
Subcomponente 2 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	Dirección Administrativa	30/04/16	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.
	1,2	Mantener los criterios de accesibilidad en la página Web	Hojas de Estilos para Revisión de la Accesibilidad página web	Gerencia IT	1/06/16	N/A
	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	Subdirección de Comunicaciones y eventos Gerencia IT	1/06/16	N/A
	1,4	Realizar lineamientos y procedimientos sobre la atención al ciudadano por dependencias y modulo PQRSDF.	creación de procedimiento	Gerencia de Planeación	1/07/16	N/A
	1,5	Consolidar y presentación de informes trimestrales sobre la satisfacción al ciudadano externo e interno.	Entrega de Informes de gestión	Subdirección de Comunicaciones y eventos	1/07/16	N/A
Subcomponente 3 Talento humano	2,1	Realizar capacitaciones sobre atención de personal con discapacidad	Lista de capacitación	Gerencia de Talento Humano	31/12/16	N/A