



**FONADE**

*Proyectos que transforman vidas*

*Gestión Administrativa*



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

## PRINCIPALES ACTIVIDADES

*Apoyo y soporte a la gestión y operación de las líneas misionales de la Entidad.*

- ✓ Planeación, ejecución y control de la infraestructura física, tecnológica y de comunicaciones.
- ✓ Administración y gestión de la planta de personal.
- ✓ Implementación y mantenimiento de los sistemas de mejoramiento y control.
- ✓ Administración del proceso de pago de los compromisos de la Entidad.
- ✓ Manejo de las comunicaciones internas y externas.
- ✓ Primera instancia de investigaciones disciplinarias.





**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC

Desde el año **2006**, FONADE cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad – SGC, implementado y certificado bajo las normas

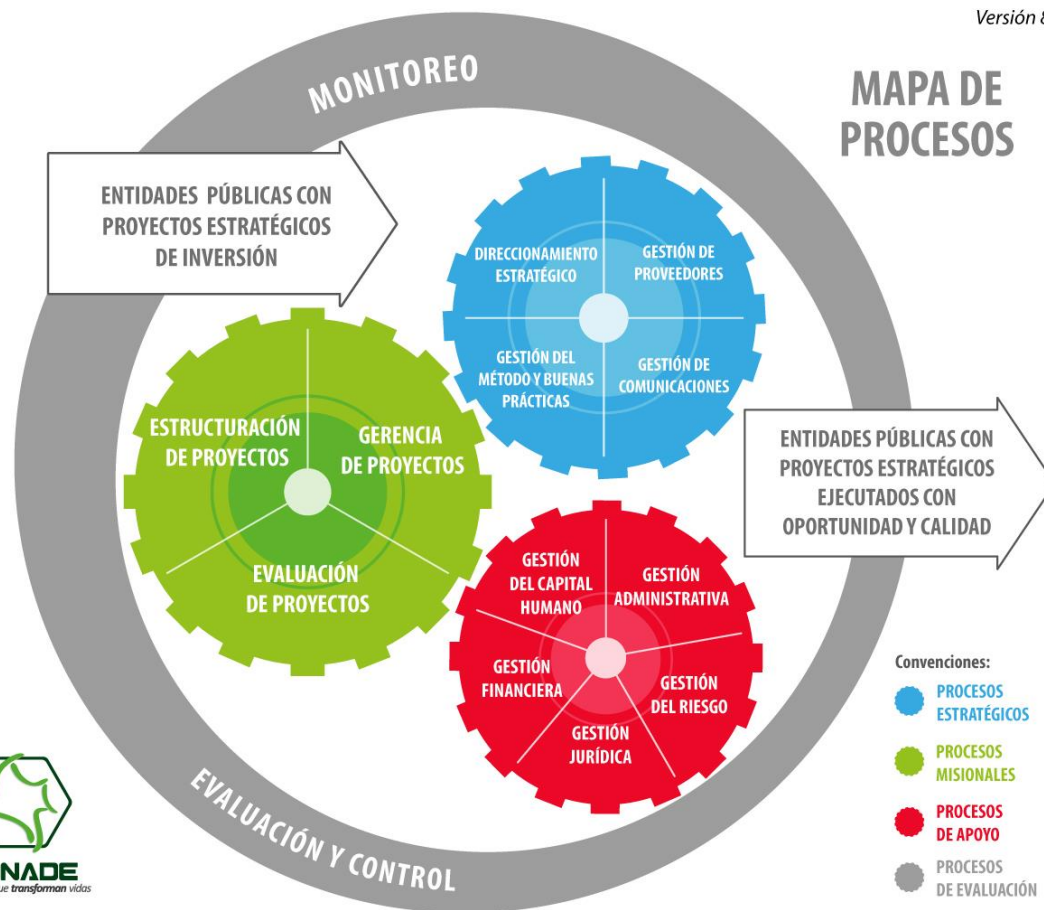
**ISO 9001:2008** y  
**NTCGP 1000:2009.**

El Sistema de Gestión de Calidad se recertificó en  
**2009** y **2012.**



**FONADE**  
Proyectos que transforman vidas

## MAPA DE PROCESOS





**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

Audiencia Pública de  
**RENDICIÓN DE CUENTAS** 2014

## MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)

Nivel de **madurez del modelo es satisfactorio**, con un porcentaje de implementación del

**80,35%.**

*(Aplicación de la metodología de evaluación del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP) (Febrero 2014)*



Dando cumplimiento al Decreto 943 de 2014, la Entidad se encuentra en proceso de **actualización del MECI.**



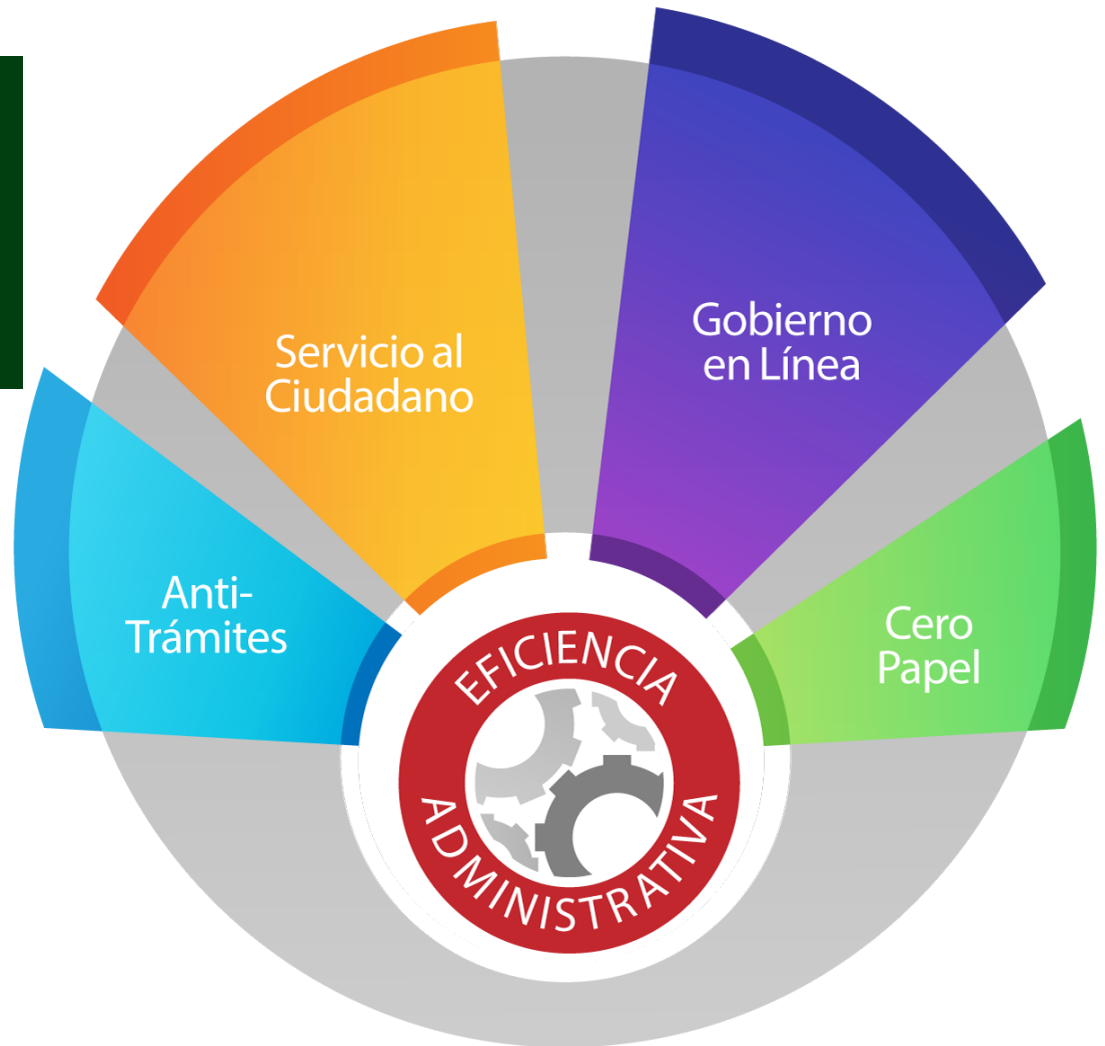
**PROSPERIDAD PARA TODOS**



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas

**FONADE ESTÁ  
COMPROMETIDO CON LA  
EFICIENCIA  
ADMINISTRATIVA**





**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

# MEJORAMIENTO DE TRÁMITES INSTITUCIONALES DE CARA AL CIUDADANO



## TRÁMITES

- 1 Desarrollo de nuevo negocio
- 2 Formalización de negocio

## PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Sistema de pagos en línea – Botón de pago PSE



 Pago de Derechos de Participación

 Pago de Otros Conceptos

 Pago de Certificaciones de Contratación Técnica Derivada





**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

Audiencia Pública de  
**RENDICIÓN DE  
CUENTAS** 2014

## SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

FONADE está entre las

**115**

entidades del país que  
conforman el Sistema  
Nacional de Servicio al  
Ciudadano.



**Feria Nacional de Servicio al Ciudadano**

**Lugar:** Tumaco (Nariño)

**Fecha:** Junio de 2014

**Ciudadanos atendidos:** 98





**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

Audiencia Pública de  
**RENDICIÓN DE  
CUENTAS** 2014

## SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



**Canal  
Presencial**

### Centro de Atención al Ciudadano

Ubicación: Calle 26 N°13-19, Primer piso. Bogotá - Colombia.



**Canal  
Virtual**

**Sitio Web:** [www.fonade.gov.co](http://www.fonade.gov.co)

### Redes Sociales:

*Facebook:* /FONADECOL

*Twitter:* @fonade

**Correo electrónico:** [quejasyreclamos@fonade.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fonade.gov.co)  
[sugerencias@fonade.gov.co](mailto:sugerencias@fonade.gov.co)



**Canal  
Telefónico**

**Local:** (57 1) 5940407

**Fuera de Bogotá:** línea transparente 018000 914502

**Fax:** (57 1) 5949925



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**





**FONADE**

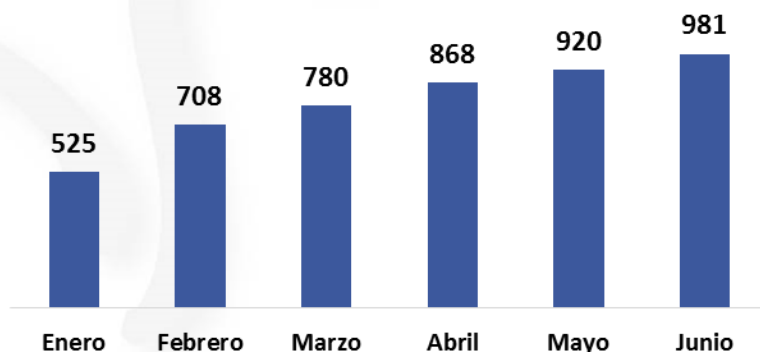
Proyectos que transforman vidas

## REDES SOCIALES

Dentro de las estrategias de comunicación se ha venido desarrollando el posicionamiento de marca a través de nuestras redes sociales, generando vínculo directo entre clientes, colaboradores y ciudadanos.

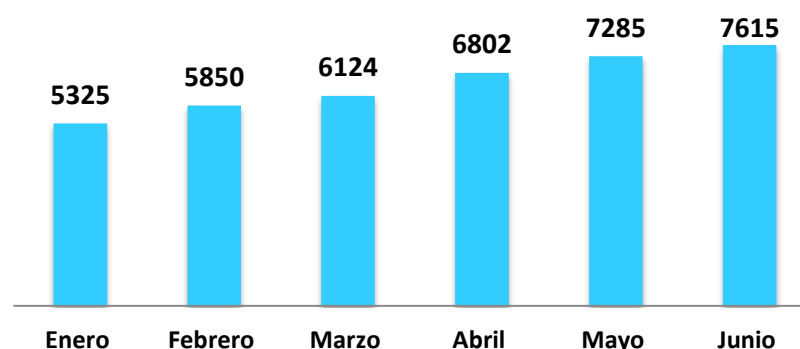
# facebook®

1.082 seguidores



# twitter

7.782 seguidores



*Comportamiento Enero a Junio 2014*





**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

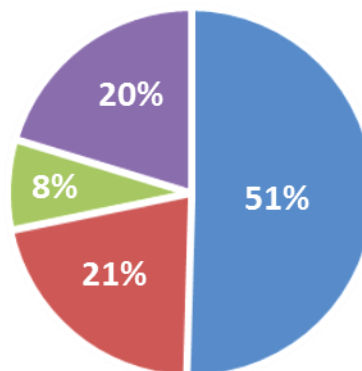
## CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CAC



Trámite de mayor frecuencia  
**Radicación de correspondencia**

**51%**

Trámites que se realizan en el CAC



- Radicación
- Correspondencia
- Desembolsos Convenios
- Legalización de Contratos
- Desembolsos Funcionamiento

**94%**

de los usuarios han calificado la prestación del servicio del CAC de FONADE como **EXCELENTE**.





**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

Audiencia Pública de  
**RENDICIÓN DE  
CUENTAS** 2014

## OTROS MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



### SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS – PQRD

*(Enero/2011 - Junio/2014)*

**298** Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

*(Enero/2012 – Junio/2014)*

**1.174** solicitudes de información

### *Solicitudes de información más frecuentes:*

- Cómo recibir apoyo financiero de FONADE.
- Envío de hojas de vida.
- Copias de contratos y trámites con la Entidad.
- Información de seguimiento a obras.





**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

Audiencia Pública de  
**RENDICIÓN DE  
CUENTAS** 2014

## IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

Resultados de la herramienta de  
seguimiento **FURAG**  
*Formulario Único Reporte de Avances de  
la Gestión*

**1**

FONADE presentó el **desempeño más alto del sector planeación**

**2**

**Nivel de madurez avanzado** en la implementación de la Estrategia GEL – Manual 3.1.

**DATOS ABIERTOS DE FONADE**

INFORMACIÓN LIBRE PARA CONSTRUIR VALOR

**EFICIENCIA ADMINISTRATIVA**

- CeroPapel
- Antitrámites
- Gobierno en Línea
- Servicio al Ciudadano

**FONADE** Proyectos que transforman vidas

**DNP** DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

**PROSPERIDAD PARA TODOS**





**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

## CERO PAPEL Y GESTIÓN AMBIENTAL

Implementación de cinco ejes estratégicos articulados a la gestión ambiental:

Optimización  
del Sistema de  
Gestión de  
Documental –  
SGD

Promoción de  
la cultura  
organizacional  
cero papel

Automatización  
de  
procedimientos

Administración  
y  
comunicaciones  
apoyadas en  
aplicaciones de  
tecnología

Sensibilización  
sobre los  
costos  
asociados al  
uso del papel

FONADE **disminuyó** en un **27%**  
el consumo per cápita de papel de  
la Entidad entre el año 2013 y  
2014.





**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas

## SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - SGD

FONADE participó satisfactoriamente en la prueba piloto del modelo de madurez del Sistema Gestión Documental -SGD, que realizó el Archivo General de la Nación.

*(Julio 2014)*



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



ARCHIVO  
GENERAL  
DE LA NACIÓN  
COLOMBIA

Hoy hacemos parte de las

**30**

entidades públicas del país,  
con el **desempeño más  
alto** en sistemas de gestión  
documental.





**FONADE**

*Proyectos que transforman vidas*

*Gestión de Contratación*



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas

**Necesidad del servicio**

**Estudios  
Previos  
y de Mercado**

**Proceso de  
Selección**

**SUBGERENCIA  
DE CONTRATACIÓN**

**Gestión  
Contractual**

**Liquidación**

**Satisfacción  
del Cliente**

**ETAPAS DE LA  
GESTIÓN  
CONTRACTUAL**

**Acompañamiento  
en el Proceso Contractual  
en todas sus etapas**







**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

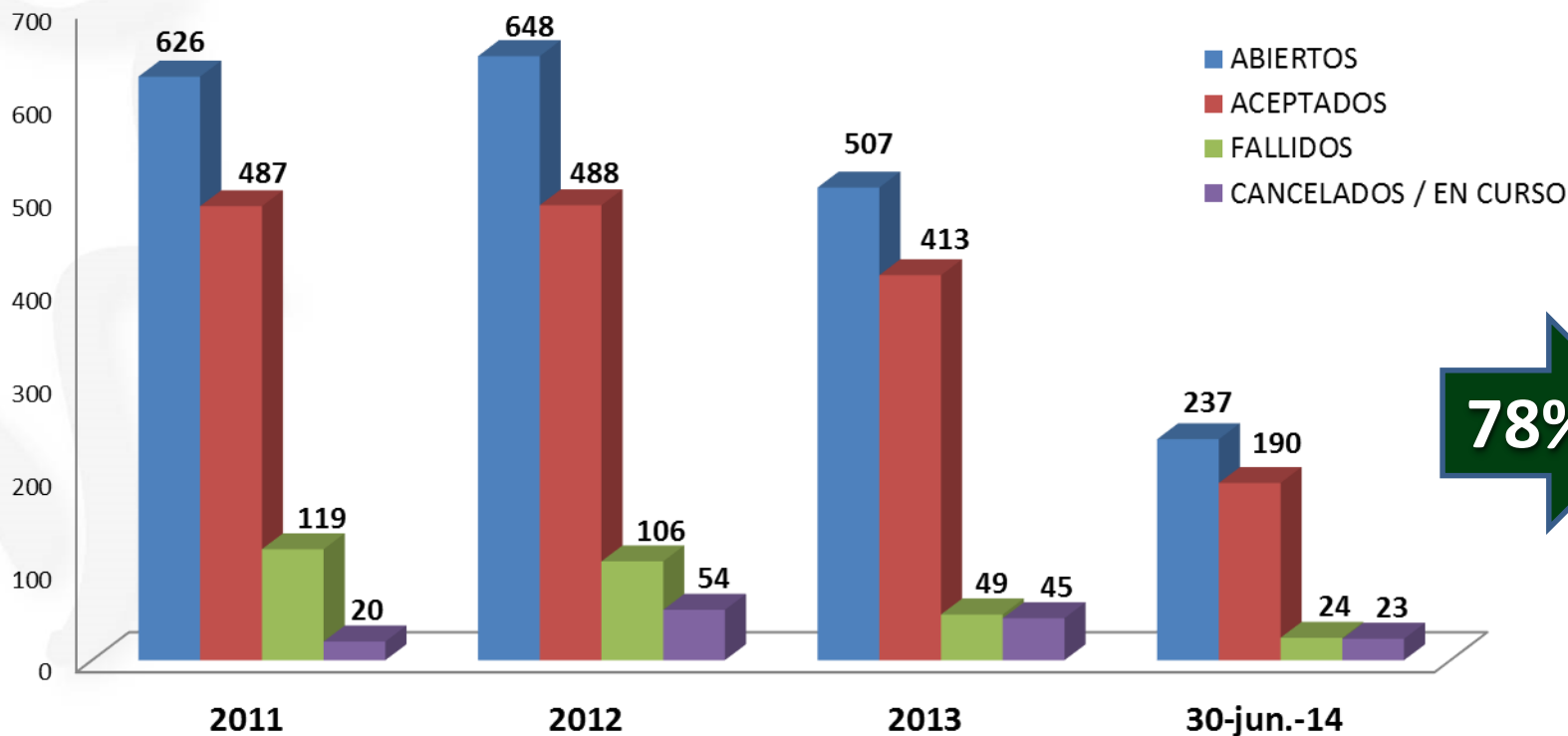
## PROCESOS DE SELECCIÓN ACEPTADOS VS ABIERTOS

**2.018**

Procesos abiertos de  
2011 a Jun/2014

**1.578**

Procesos aceptados de  
2011 a Jun/2014





**FONADE**

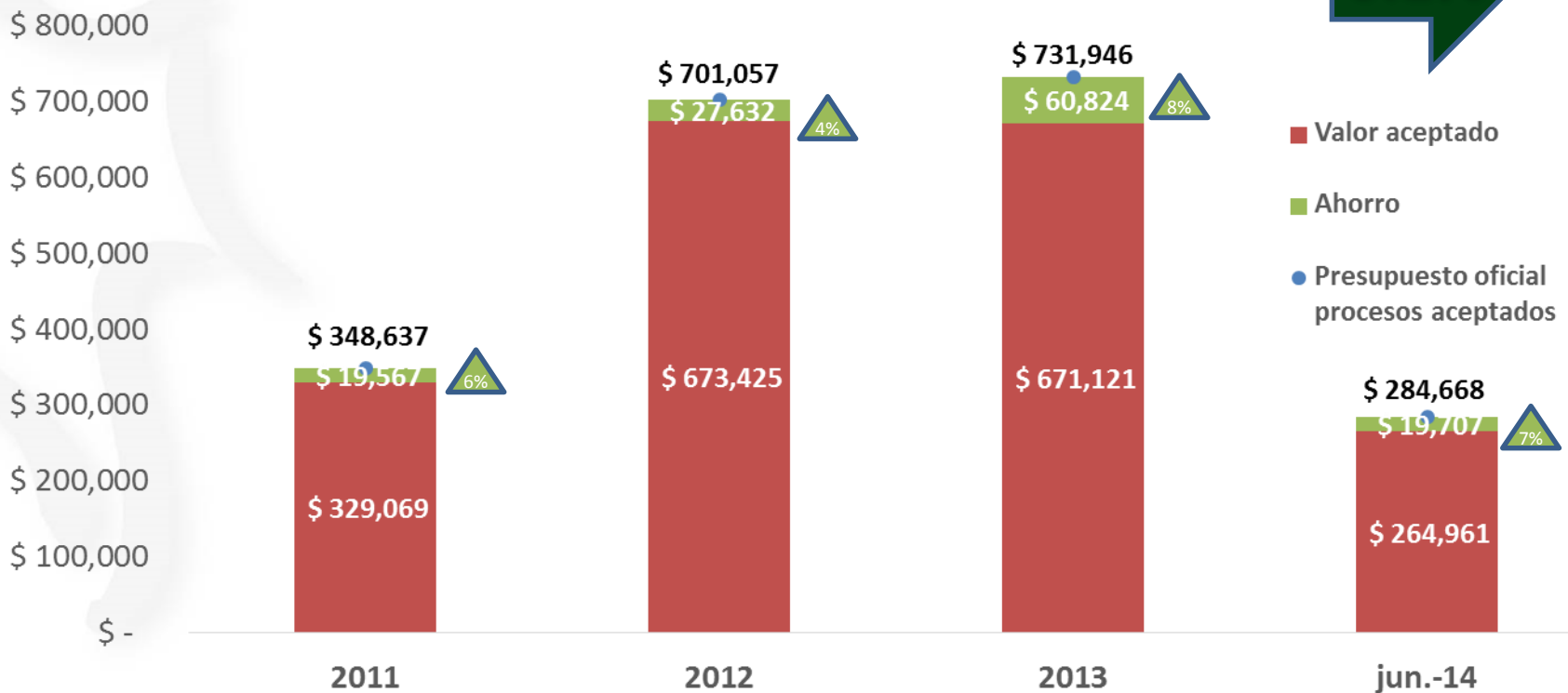
Proyectos que transforman vidas

(Cifras en millones de pesos)

# PRESUPUESTO PROCESOS DE SELECCIÓN ACEPTADOS VS. AHORRO

Total ahorros 2011 – Jun/2014

**\$127,730** Millones de pesos



**6.1%**

- Valor aceptado
- Ahorro
- Presupuesto oficial procesos aceptados



**DNP**  
MINISTERIO NACIONAL DE PLANEACIÓN

**PROSPERIDAD PARA TODOS**



**FONADE**

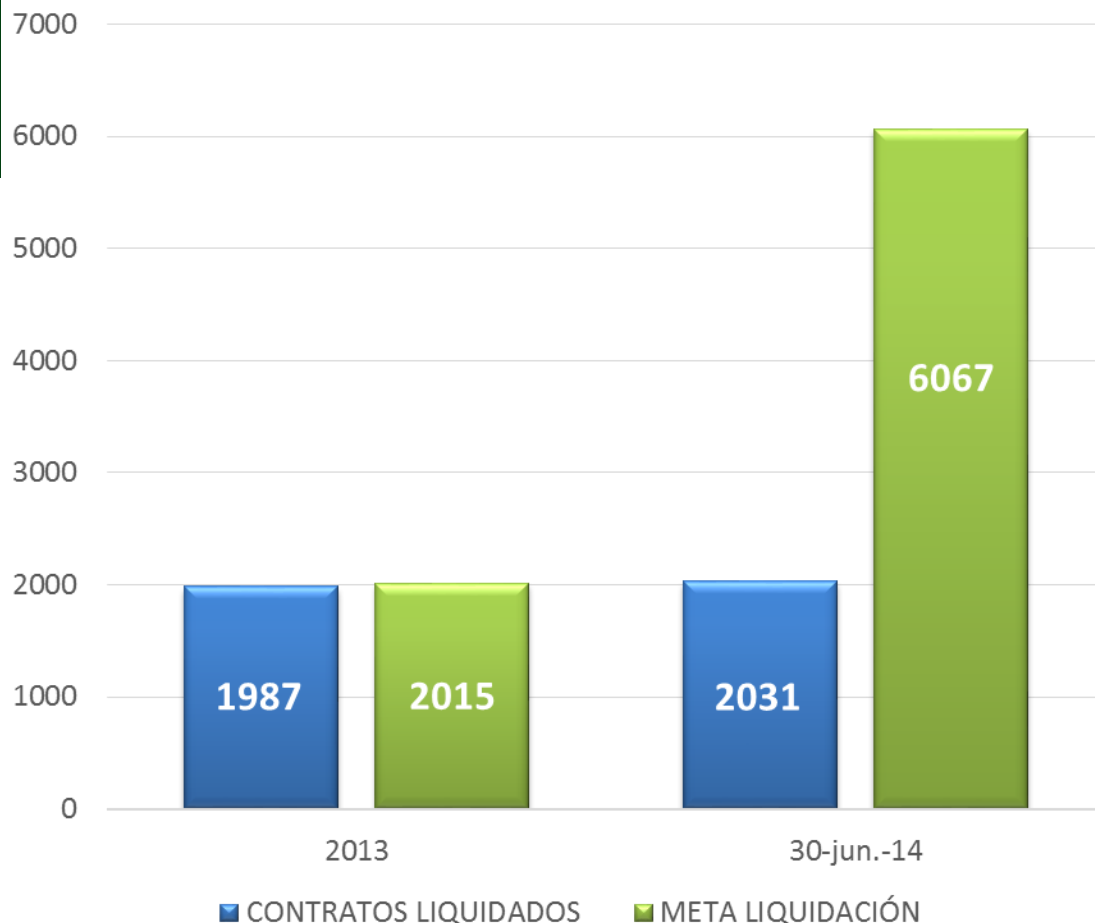
Proyectos que transforman vidas

## CONTRATOS LIQUIDADOS VIGENCIA 2005 - 2014

- Creación del equipo de liquidaciones en la Subgerencia de Contratación.
- Incorporación dentro del Plan Estratégico de la Entidad, el *proyecto No. 5: Fortalecimiento del proceso de liquidaciones.*

**4.018**

Contratos liquidados  
2013 a 30/Jun/2014





**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas

## TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN

**DIFUSIÓN DE LAS  
CONVOCATORIAS**

**PUBLICACIÓN DE LA  
INFORMACIÓN**

**AUDIENCIAS PÚBLICAS  
APERTURA OFERTAS**

**REPORTE DE  
INFORMACIÓN**

**REALIZACIÓN DE  
AUDIENCIAS  
SANCIONES Y MULTAS**



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**