



FONADE

Proyectos que transforman vidas



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas

MIREYA BENAVIDES TAFUR
SUBGERENTE ADMINISTRATIVA
mbenavid@fonade.gov.co





FONADE

Proyectos que *transforman* vidas

Equipos de trabajo

**ORGANIZACIÓN Y
MÉTODOS**

**TALENTO
HUMANO**

**TECNOLOGÍA DE
LA INFORMACIÓN**

**SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS**

COMUNICACIONES

PAGADURÍA

**PROCESOS
DISCIPLINARIOS**

SARLAFT



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



FONADE

Proyectos que transforman vidas

Mecanismos de mejoramiento y control

Sistema de Gestión de Calidad - SGC

Modelo Estándar de Control Interno - MECI

Quejas y reclamos

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano





FONADE

Proyectos que transforman vidas

Mecanismos de mejoramiento y control

Sistema de Gestión de Calidad - SGC

Modelo Estándar de Control Interno - MECI

Quejas y reclamos

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano





FONADE

Proyectos que transforman vidas

Sistema de Gestión de Calidad

Evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de las normas técnicas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009. (Certificado obtenido el 8 de enero de 2013).



ALCANCE: *“Agente del ciclo de proyectos de desarrollo que se realiza a través de la negociación, formulación, estructuración, evaluación y gerencia de proyectos con recursos nacionales e internacionales”.*





FONADE

Proyectos que transforman vidas

Mecanismos de mejoramiento y control

Sistema de Gestión de Calidad - SGC

**Modelo Estándar de Control Interno -
MECI**

Quejas y reclamos

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano





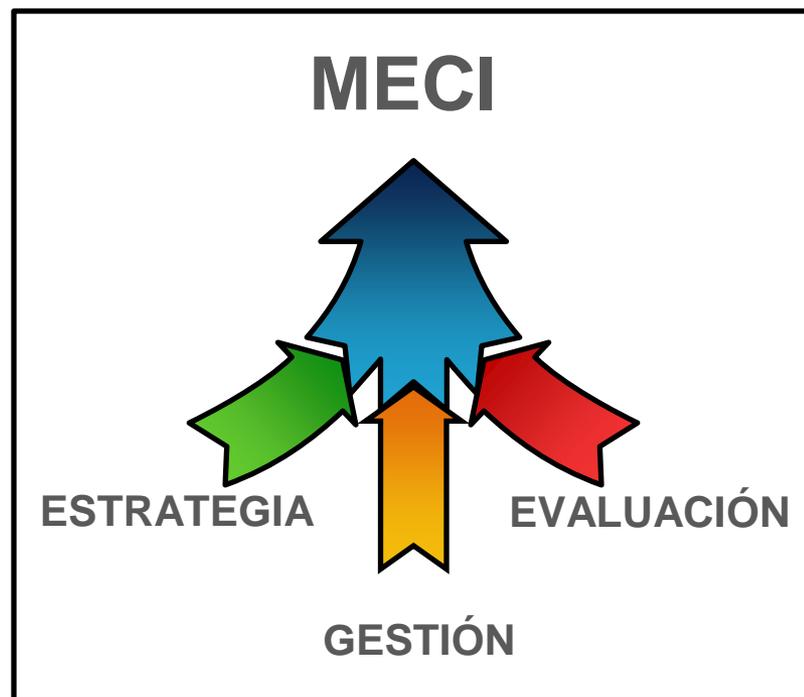
FONADE

Proyectos que transforman vidas

Modelo Estándar de Control Interno - MECI

El Sistema de Control Interno se considera **ADECUADO** por:

- ✓ Desarrollo óptimo del 100%, de acuerdo con la evaluación realizada por la Asesoría de Control Interno a 31/12/2012.
- ✓ Soportado en la existencia, implementación y operatividad de los componentes y elementos de los subsistemas de control estratégico, de gestión y de evaluación.
- ✓ Genera actividades que aseguran su sostenimiento a largo plazo. (autocontrol, seguimiento, evaluación)



PROSPERIDAD
PARA TODOS



FONADE

Proyectos que transforman vidas

Mecanismos de mejoramiento y control

Sistema de Gestión de Calidad - SGC

Modelo Estándar de Control Interno - MECI

Quejas y reclamos

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano





FONADE

Proyectos que transforman vidas

Canales de comunicación con el ciudadano

- Línea transparente 01 8000 914502
- Sitio web www.fonade.gov.co
- Correo electrónico
- Centro de atención al ciudadano
- Redes sociales (***www.facebook.com/fonadecol*** y ***@fonade*** en twitter)
- Buzón de sugerencias

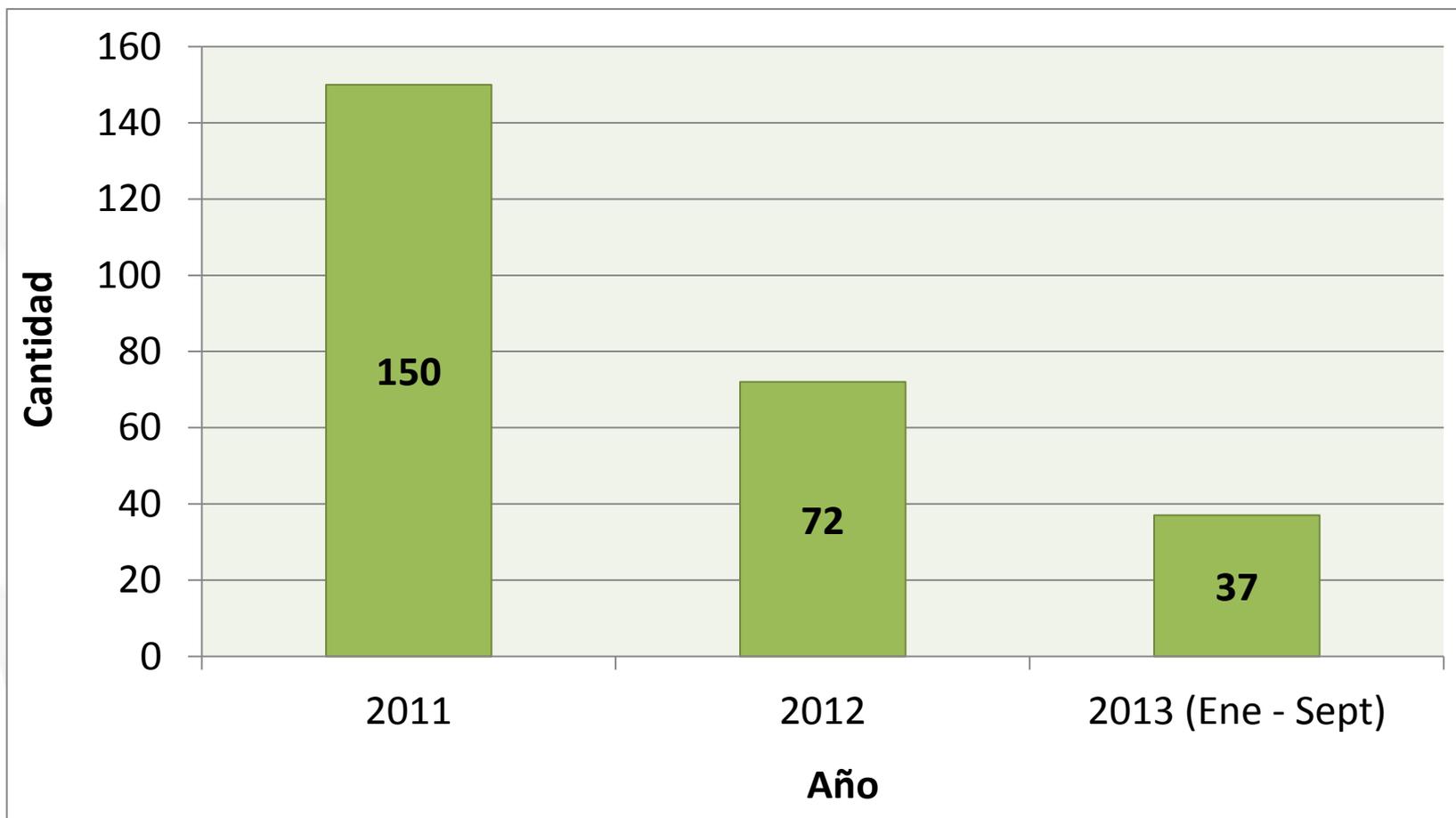




FONADE

Proyectos que transforman vidas

Consolidado quejas y reclamos





FONADE

Proyectos que transforman vidas

Mecanismos de mejoramiento y control

Sistema de Gestión de Calidad - SGC

Modelo Estándar de Control Interno - MECI

Quejas y reclamos

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano





FONADE

Proyectos que transforman vidas

Centro de Atención al Ciudadano - CAC

- Artículo 234 Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, objetivos del Buen Gobierno: “Diseño e implementación de una infraestructura adecuada y suficiente para garantizar **interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos**”.
- Entrada en funcionamiento en Junio de 2013
- Cumplimiento de estándares definidos por Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
- Carta de trato digno al ciudadano, PAP331 Procedimiento del Centro de Atención al Ciudadano y GAP301 Guía protocolo de atención al ciudadano.
- Trámites :
 - Radicación de correspondencia.
 - Radicación de solicitudes de desembolsos (funcionamiento y contratos derivados de convenios)
 - Legalización de contratos





FONADE

Proyectos que transforman vidas

Centro de Atención al Ciudadano - CAC

Ubicación: Sede principal, Calle 26 No. 13 -19
Primer Piso.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m.
a 5:00 p.m. jornada continua.

ASPECTOS A DESTACAR:

- Equipo comprometido con la atención y servicio al ciudadano
- Infraestructura dotada con:
 - Sala de espera.
 - Sistema de turnos digitales.
 - Módulos de atención temáticos (6 módulos)
 - Dispositivos electrónicos de calificación del servicio, en cada uno de los módulos.
 - Atención prioritaria (mujeres embarazadas, personas discapacitadas y adultos mayores).



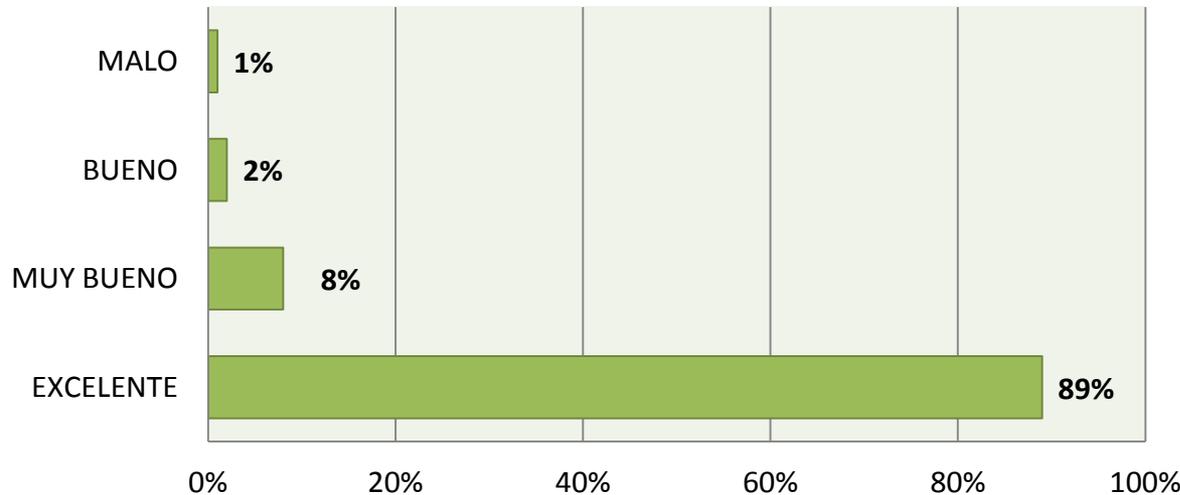
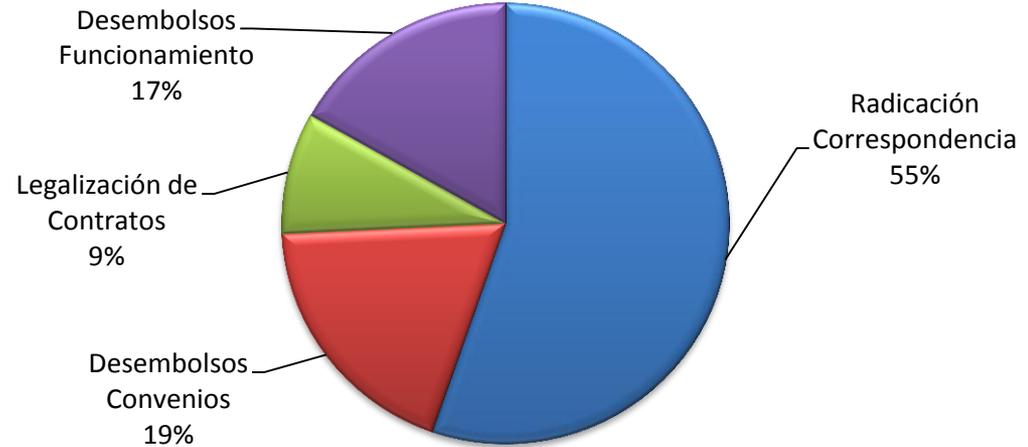


FONADE

Proyectos que transforman vidas

Centro de Atención al Ciudadano - CAC

SERVICIOS PRESTADOS



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Corte: 31 de Octubre de 2013



PROSPERIDAD PARA TODOS