INFORME DE GESTION 2013

Construyendo Sociedad

Oficina de Planeación
Marzo de 2014

LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

- Por tercer año consecutivo, el FNA obtuvo el **primer lugar en el [illegible] de Cesantías**, al alcanzar, según la Superintendencia Financiera, el depósito de 1,29 billones de pesos.

  Fuente: SFC febrero 2013

- La de mayores ganancias, El FNA generó utilidades por 116 mil millones de pesos, lo que la convirtió en la **entidad estatal que más ganancias obtuvo durante 2012**, de acuerdo con un informe de la Superintendencia Financiera.

  Fuente: SFC febrero 2013

- Más cerca de los colombianos, el FNA y **RBM Redeban Multicolor, Red Vía Baloto** firmaron convenios, que favorece a los afiliados , colocando **6.500 puntos para efectuar sus depósitos.**

  Fuente: diciembre 2013

- Entre las 100 más grandes , por su promulgación de la Cultura del AHORRO, la Revista Semana ubicó al FNA en **el puesto 16 dentro de las más rentables de las entidades financieras**.

- La **Revista Gerente** ratificó al FNA como la **entidad número un[illegible] corazón de los colombianos**, en la categoría Crédito de Vivienda.

  Fuente: Mayo de 2013

fna AHORRO Construyendo Sociedad

LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

- La Superintendencia Financiera, destacó que el total de los recurso que conforman el portafolio del FNA durante el periodo 2012-2013 fue del 42% para el sector público y el 58% para el sector privado, convirtiendo al FNA como el **Fondo de mayor seguridad, credibilidad y confianza** para los trabajadores privados de Colombia.

  Fuente: SFC febrero 2013

- La Contraloría General de la República certifica al FNA como una **entidad FAVORABLE Y EFICIENTE** del país, con notas superiores a **91%**, medido por **estándares fiscales** de la institución de máximo control del país.

  Fuente: CGR febrero 2013

- El Plan de Impulso a la Productividad y al Empleo (PIPE) consolida en abril de 2013 - al FNA como la entidad social del Estado, con **las tasas hipotecarias más bajas del mercado**. **Desde el 5 % anual para vivienda nueva.**

  Fuente: PIPE abril 2013

LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

- Se obtuvo **recertificación** por parte del ente certificador **ICONTEC**, del Sistema de Gestión de la Calidad y MECI del Fondo Nacional del Ahorro **por 3 años más** (2013 – 2016), Certificados en la ISO 9001: 2008 y GP10002009.
  Fuente: Junio 2013

- Certificados por la **FITCH RATINGS**, certifico al FNA, con la **triple AAA**, F1+ y RMBS1, presentando el FNA gran **estabilidad y capacidad para cumplir los compromisos financieros.**
  Fuente: junio 2013

- Titularizadora: Mediante este proceso la Entidad, entrara al mercado de capitales. Actualmente tenemos **adelantado el caso de negocio** y mediante el cierre de brechas adoptamos **las mejoras prácticas en el negocio de crédito hipotecario**.
  Fuente: noviembre de 2013

- Proyecto de Implementación de Libranza: Procedimiento que permitirá una vez implementado una **mejora ostensible en la actividad de recuperación de cartera.**
  Fuente: septiembre 2013

GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO

- **5 Ciudad de la prosperidad**: Cartagena, Cali, Medellín, Bucaramanga y Pereira, con una asistencia aproximada de 150 mil personas.

- Se realizaron **8 minivitrinas de Vivienda y Educación** sectorizadas en los departamentos de Antioquia, Valle del cauca y Bogotá.

- Se generaron **canales de participación virtual** que permiten a la entidad posicionar su marca, crear comunidad virtual, **acercar del FNA a los consumidores financieros** y ofrecerles más canales de comunicación, consulta y atención de inquietudes. En el periodo 2013 se registraron **3.051.144 vistas de ciudadanos al portal.**

- **38.554 usuarios** conectados virtualmente al FNA a través de **Facebook, Twitter y Youtube .**

fna AHORRO Construyendo Sociedad

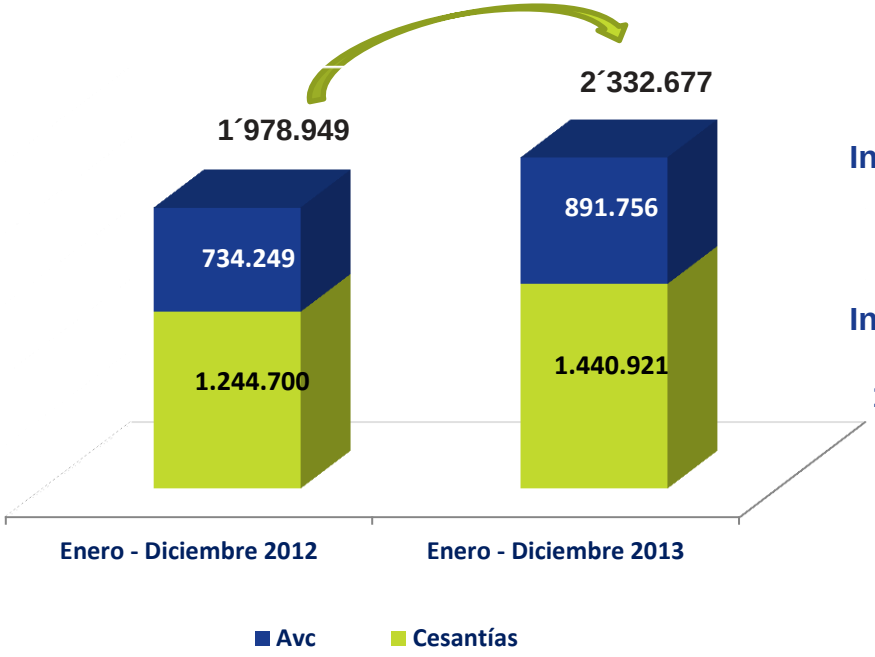
GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO

- Se desarrollaron a través de **fondo móvil** actividades en **9 departamentos:** Norte de Santander, Guajira, Cesar, Tolima, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Valle del Cauca y Antioquia, con una asistencia aproximada de **37.000 personas**.

- En el 2013 se establecieron **3 nuevos puntos empresariales** Supernotariado, Cartago Valle, Palmira Valle, para **un total de 38 puntos** a diciembre de 2013
- Apertura **8 ventanillas FNA 24 horas** en los puntos de atención de Barranquilla, CAN, Valledupar, San Juan de Pasto, Armenia, Pereira, Santiago de Cali, Sede Nacional.
- Se realizaron **42 Vitrinas empresariales, 6 Vitrinas localizadas en proyectos,79 Vitrinas inmobiliarias FNA – "Dominicales del Ahorro" en 26 ciudades y 12 Vitrinas localizadas en diferentes municipios.**
- Se logro en el 2013 una **disminución de recepción de quejas y reclamos** en un **68.85%,** al igual una **disminución de un 26.94%** recibidas a través del **Defensor del Consumidor Financiero** con respecto al año 2012.

AFILIADOS
(Número)

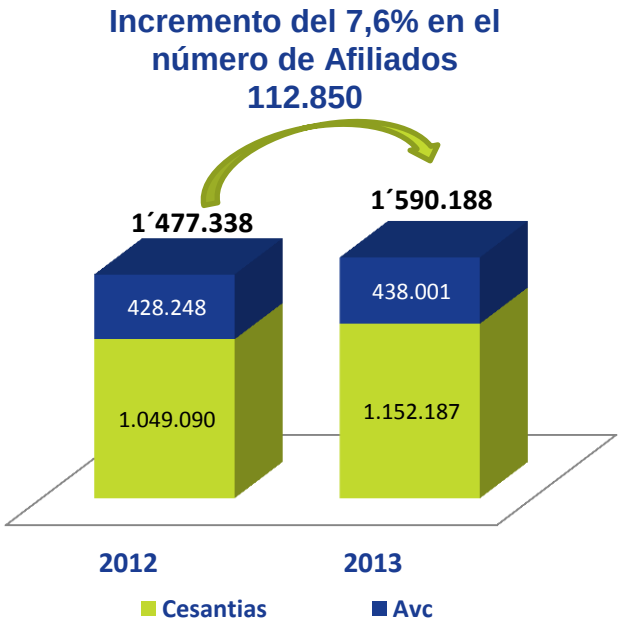
Incremento del 18% en el número de Afiliados 353.728



Incremento del 21% en el número de Afiliados 157.507 por AVC

Incremento del 15% en el número de Afiliados 196.221 por Cesantías

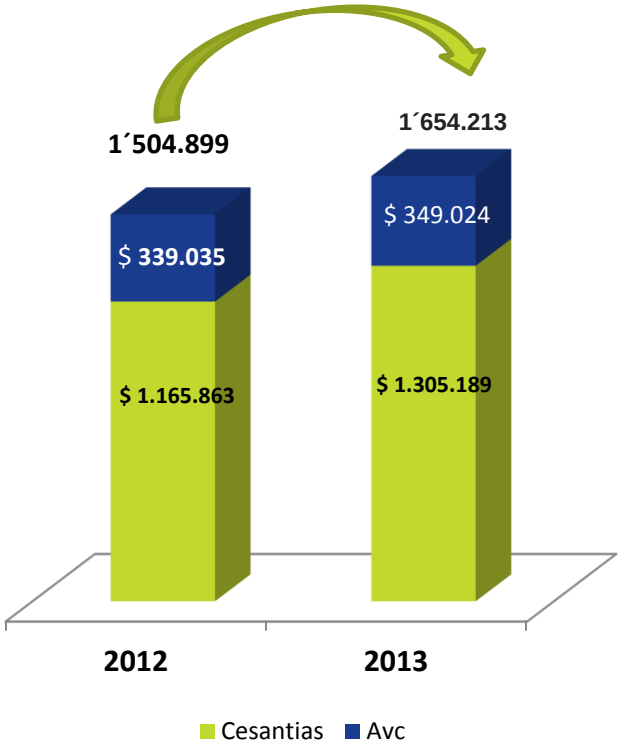
AFILIADOS (Número)



CONCEPTO	META 2013	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
CESANTIAS	1.240.425	93%
AVC	555.216	79%

RECAUDO
(Cifras en Millones de pesos)

Incremento en 9,92% equivalente a $149.314

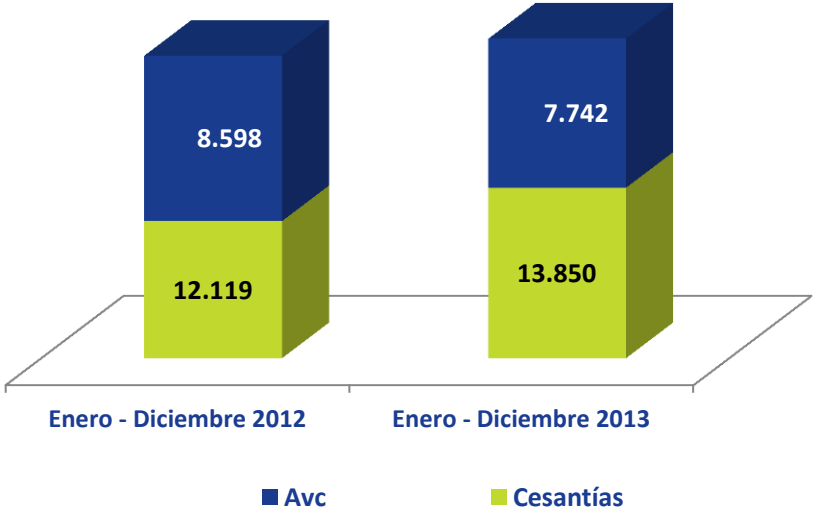


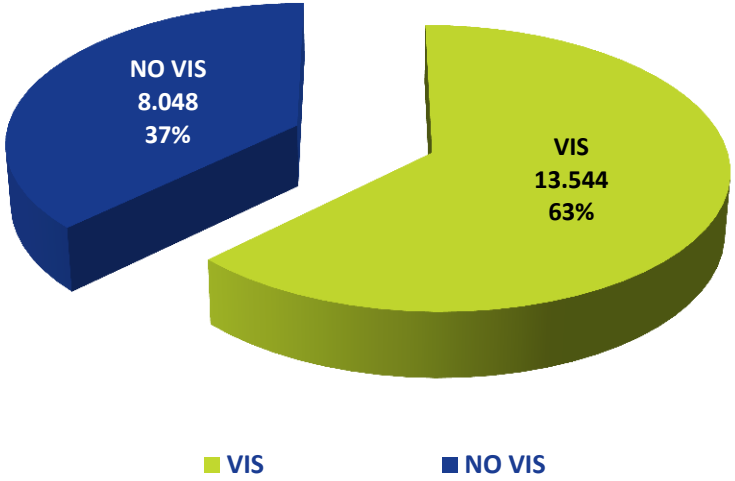
AFILIADOS POR TIPO DE VINCULACIÓN CESANTÍAS

CONCEPTO	META 2013	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
CESANTIAS	$ 1.372.625	95%
AVC	$ 429.977	81%

DESEMBOLSOS CRÉDITO HIPOTECARIO (Número)

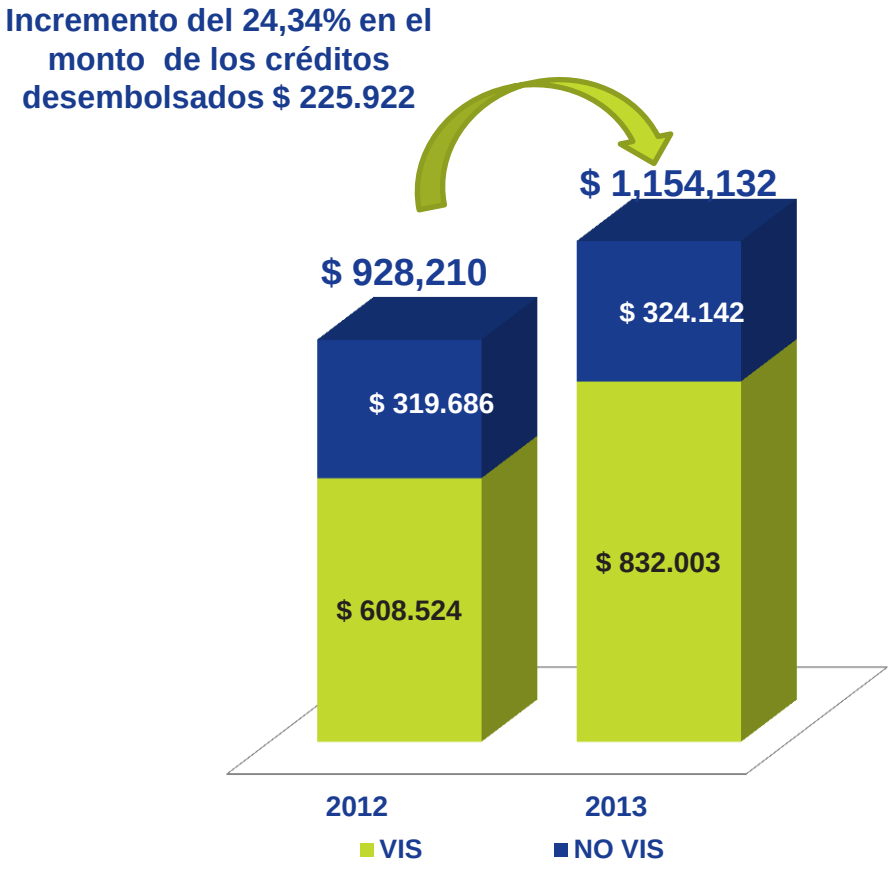
La mayor participación del 63% corresponde a VIS en el número desembolsos hipotecarios



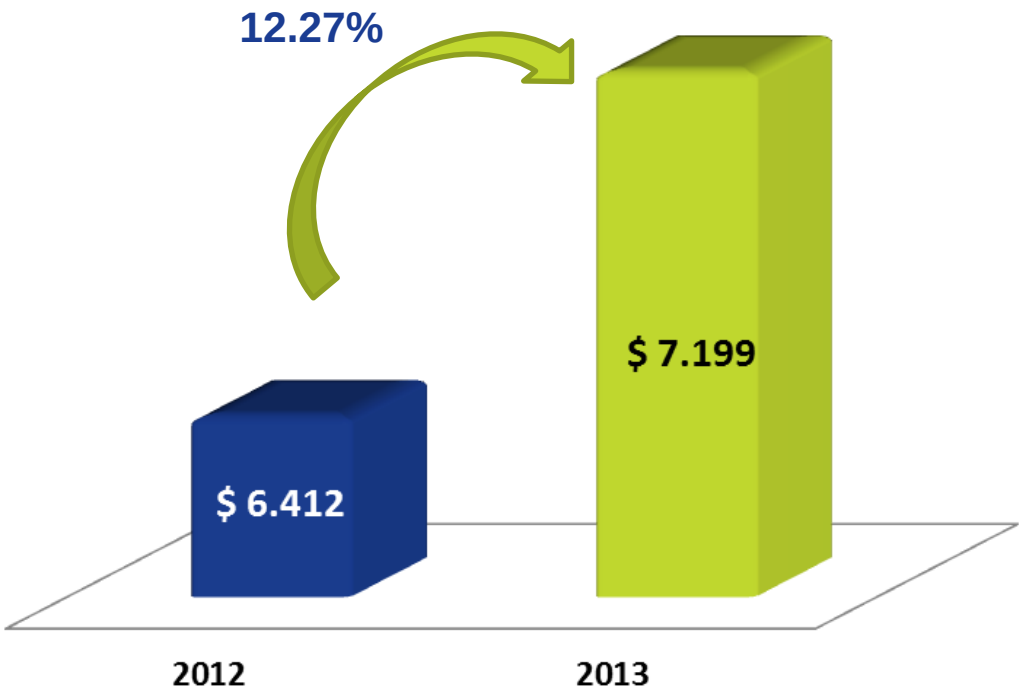


CONCEPTO	META 2013	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
CESANTÍAS	13.500	78%
AVC	9.113	48%

DESEMBOLSOS CRÉDITO HIPOTECARIO
(Cifras en Millones de pesos)



DESEMBOLSOS DE CRÉDITO EDUCATIVO
(Cifras en Millones de pesos)

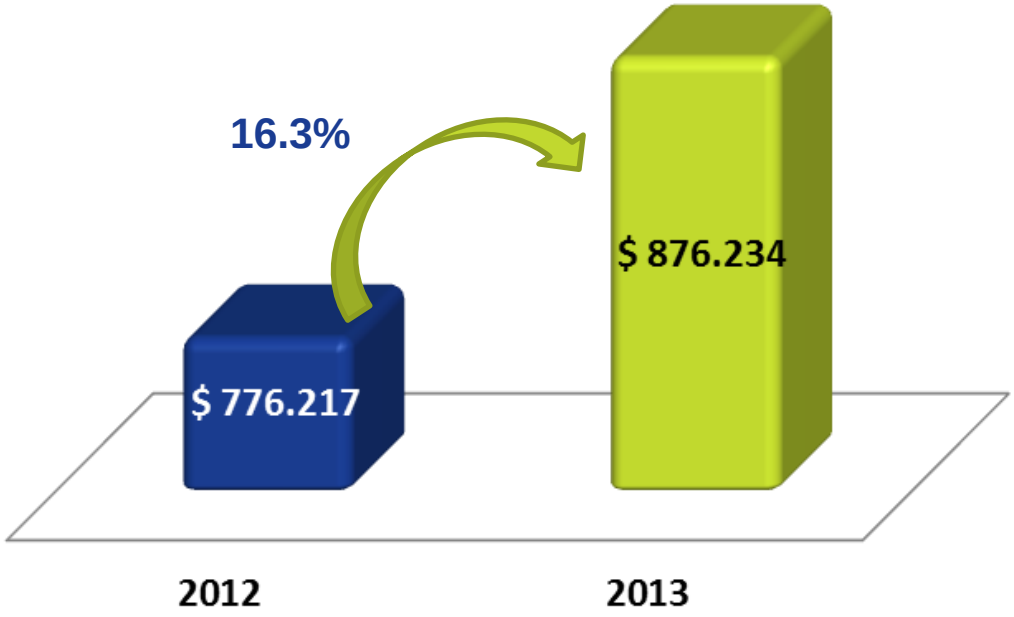


CONCEPTO	META 2013	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
CESANTIAS - AVC	$ 3.100	51%

SALDO DE CARTERA HIPOTECARIA
(Cifras en Millones de pesos)

Incremento del 43.79% en el saldo de cartera hipotecaria $697.182

RECAUDO CARTERA HIPOTECARIA
(Cifras en Millones de pesos)



CONCEPTO	META 2013	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
RECAUDO DE CARTERA HIPOTECARIA	$ 985.598	88.90%

Para desagregar el recaudo de la cartera por Cesantías y AVC, no es posible distribuir el mismo por línea de crédito, porque esta cifra es suministrada por la División de Presupuesto, y para obtenerlo será necesario un cambio en la estructura de la matriz de control presupuestal de cartera por producto

RECUPERACIÓN DE CARTERA HIPOTECARIA CASTIGADA
(Cifras en Millones de pesos)

Desde 1998 al 2011 el FNA a castigado 15.638 créditos por $206 mil mill. de los cuales sean recuperado 10.379 créditos por $131 mil mill.

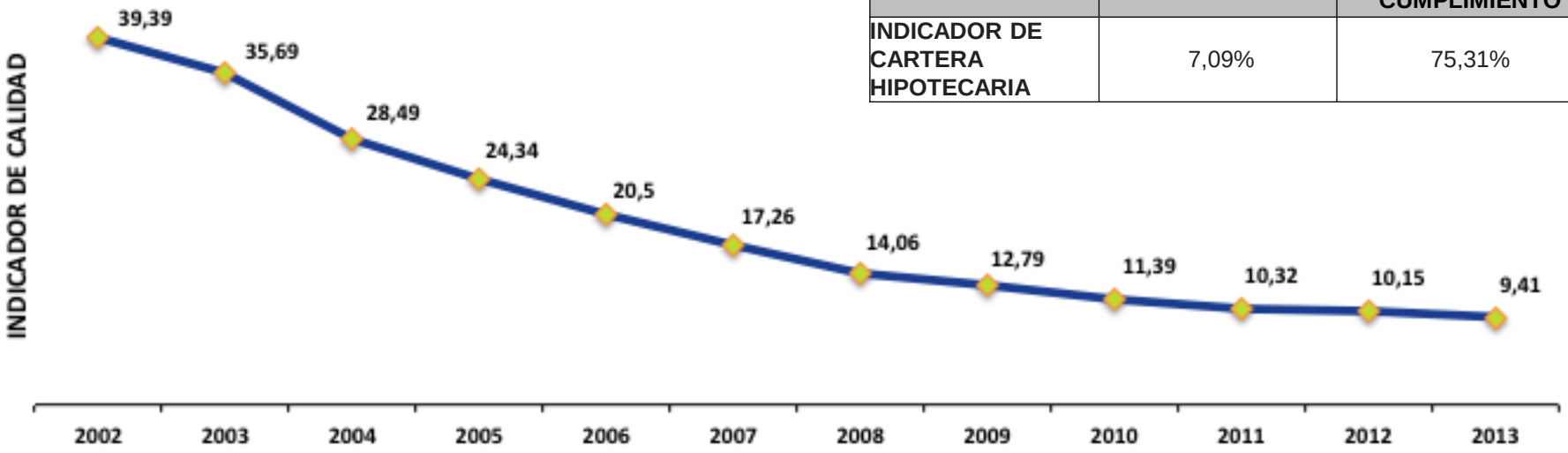
PRESENTACION DE CASTIGOS DE CARTERA		
RESOLUCIÓN	CONCEPTO	CASTIGOS REALES
1998	Nº DE CRÉDITOS	3.903
	SALDO DE CAPITAL	3.258
ACTA 640 DEL 14 DE ENERO DE 2005	Nº DE CRÉDITOS	5.326
	SALDO DE CAPITAL	88.629
ACTA 666 DE 28 DE FEBRERO DE 2006	Nº DE CRÉDITOS	986
	SALDO DE CAPITAL	16.815
ACTA 709 DEL 27 DE MARZO DE 2008	Nº DE CRÉDITOS	1.419
	SALDO DE CAPITAL	26.299
ACTA 715 DEL 24 DE JULIO DE 2008	Nº DE CRÉDITOS	1.027
	SALDO DE CAPITAL	16.125
ACTA 726 DEL 24 DE ABRIL DE 2009	Nº DE CRÉDITOS	483
	SALDO DE CAPITAL	8.038
ACTA 746 DEL 29 DE JULIO DE 2010	Nº DE CRÉDITOS	560
	SALDO DE CAPITAL	10.062
ACTA 763 DEL 25 DE OCTUBRE DE 2011	Nº DE CRÉDITOS	1.934
	SALDO DE CAPITAL	37.341
TOTAL CASTIGOS	Nº DE CRÉDITOS	15.638
	SALDO DE CAPITAL	206.567
RECUPERACION CASTIGOS	Nº DE CRÉDITOS	10.379
	SALDO DE CAPITAL	131.768
SALDO CASTIGOS DICIEMBRE 2013	Nº DE CRÉDITOS	5.259
	SALDO DE CAPITAL	74.799

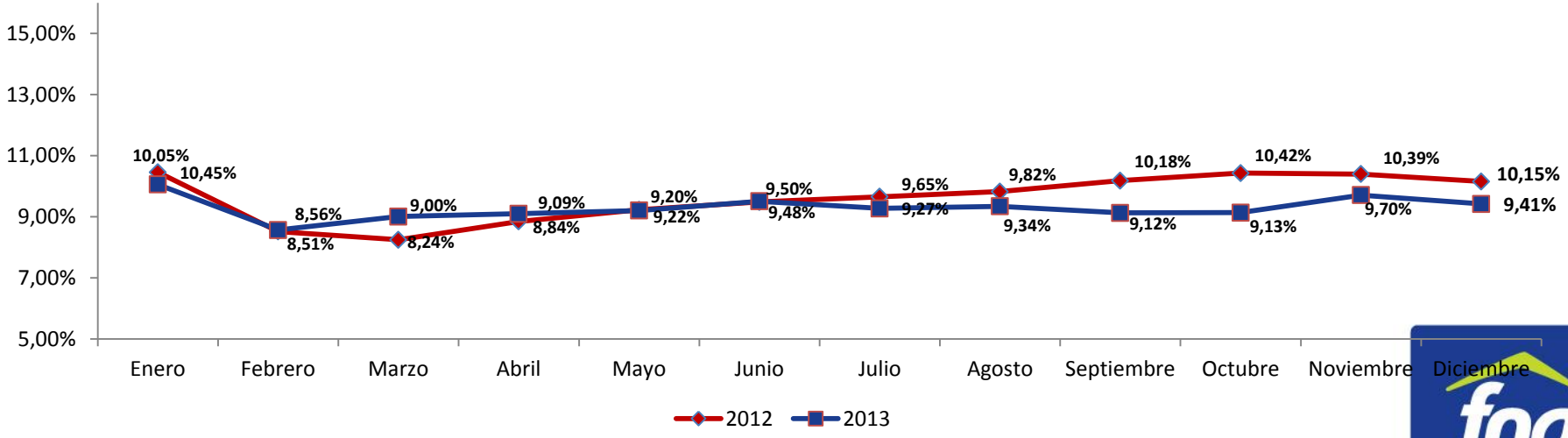
Solo se ha castigado una obligación por línea AVC en octubre de 2011, la cual fue recuperada el 29 de junio de 2012.

fna AHORRO Construyendo Sociedad

INDICADOR DE CALIDAD DE CARTERA HIPOTECARIA

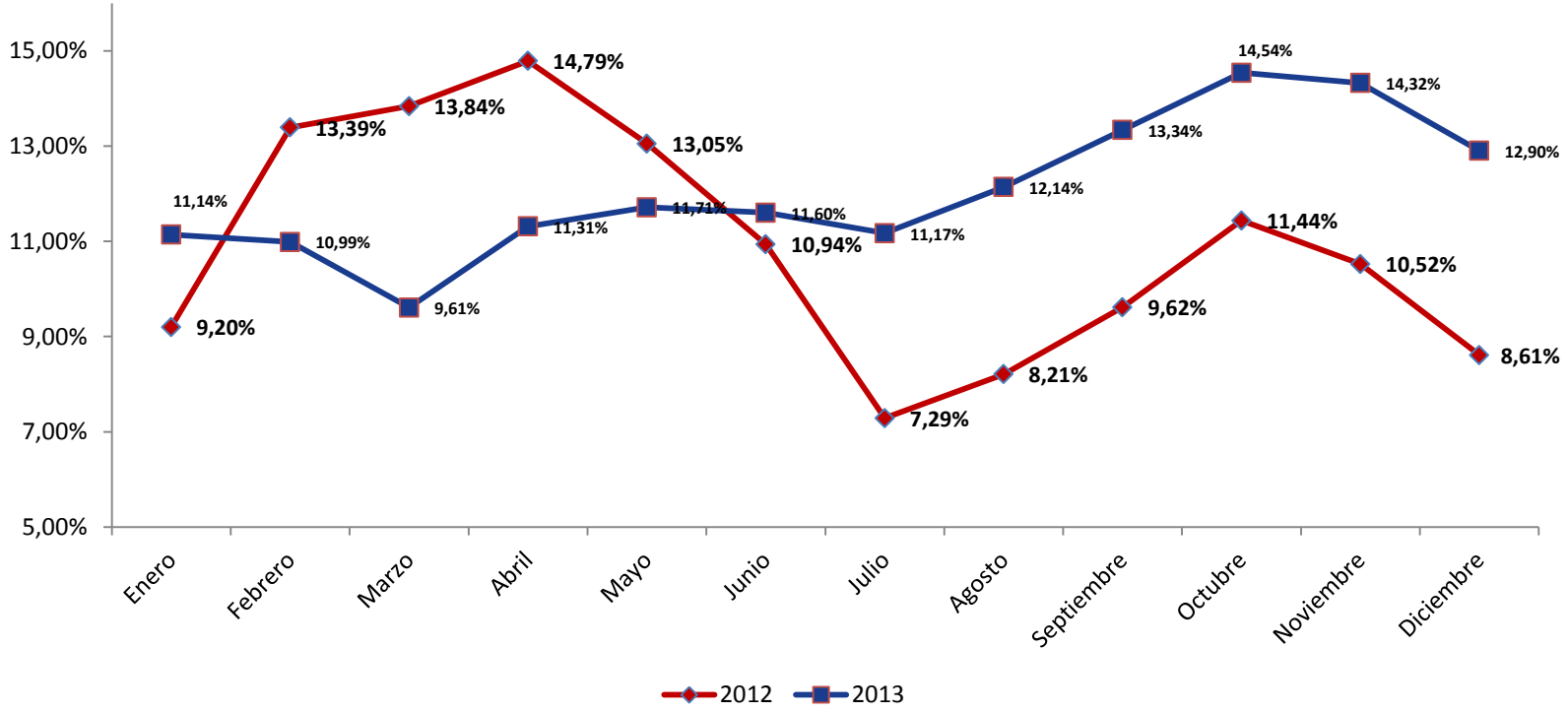
CONCEPTO	META 2013	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
INDICADOR DE CARTERA HIPOTECARIA	7,09%	75,31%



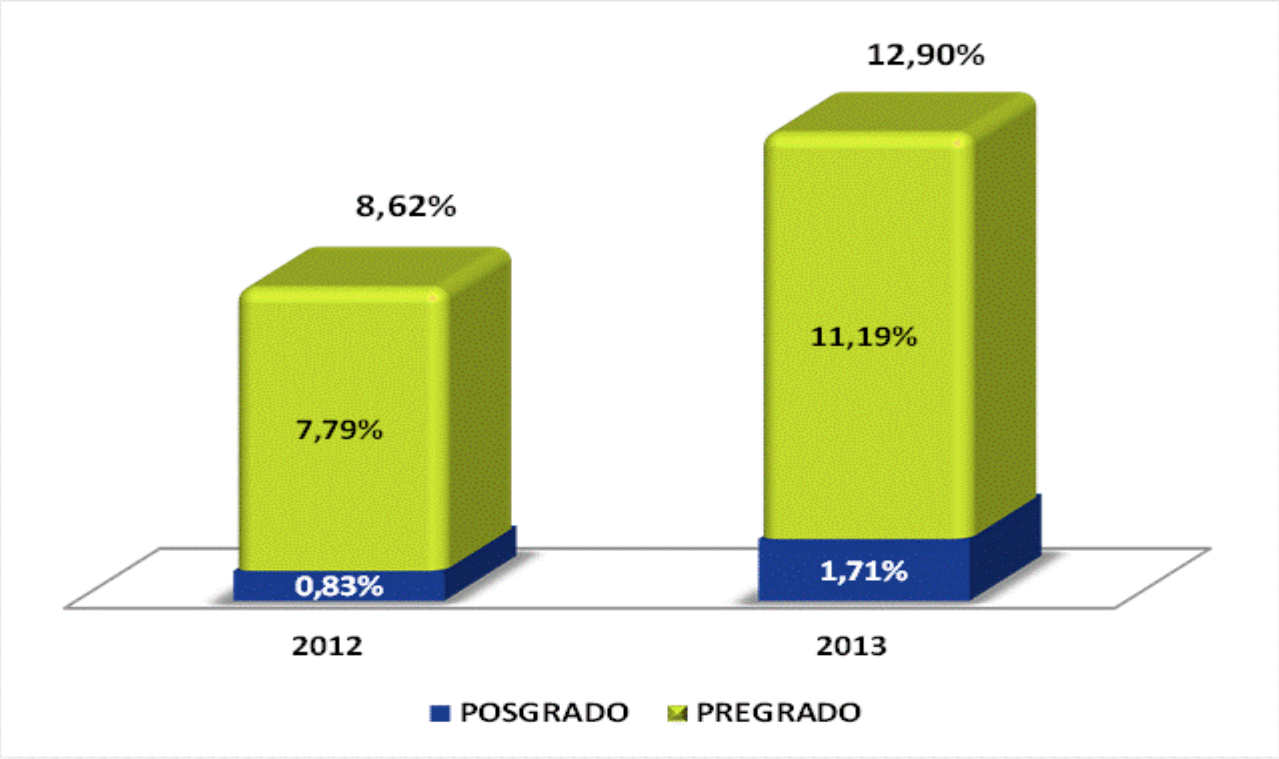


INDICADOR CALIDAD DE CARTERA EDUCATIVA

CONCEPTO	META 2013	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
INDICADOR DE CARTERA EDUCATIVA	4,25%	32,94%



INDICADOR CALIDAD DE CARTERA EDUCATIVA



En indicador de calidad de cartera educativa para los años 2012 y 2013 se evidencia una mayor relevancia en la mora de la totalidad de la cartera, del programa de pregrado.

ACCIONES EN DESARROLLO PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA EDUCATIVA

•Se aprobo en Junta Directiva la restricción de los desembolsos periódicos a deudores que durante el ciclo anterior registren moras superiores a 60 días, la cual se encuentra en implementación.

• La gestión adelantada frente a FENALCO en los meses de noviembre y diciembre, al amparo del contrato suscrito en el tercer trimestre del período, arrojan el siguiente resultado:

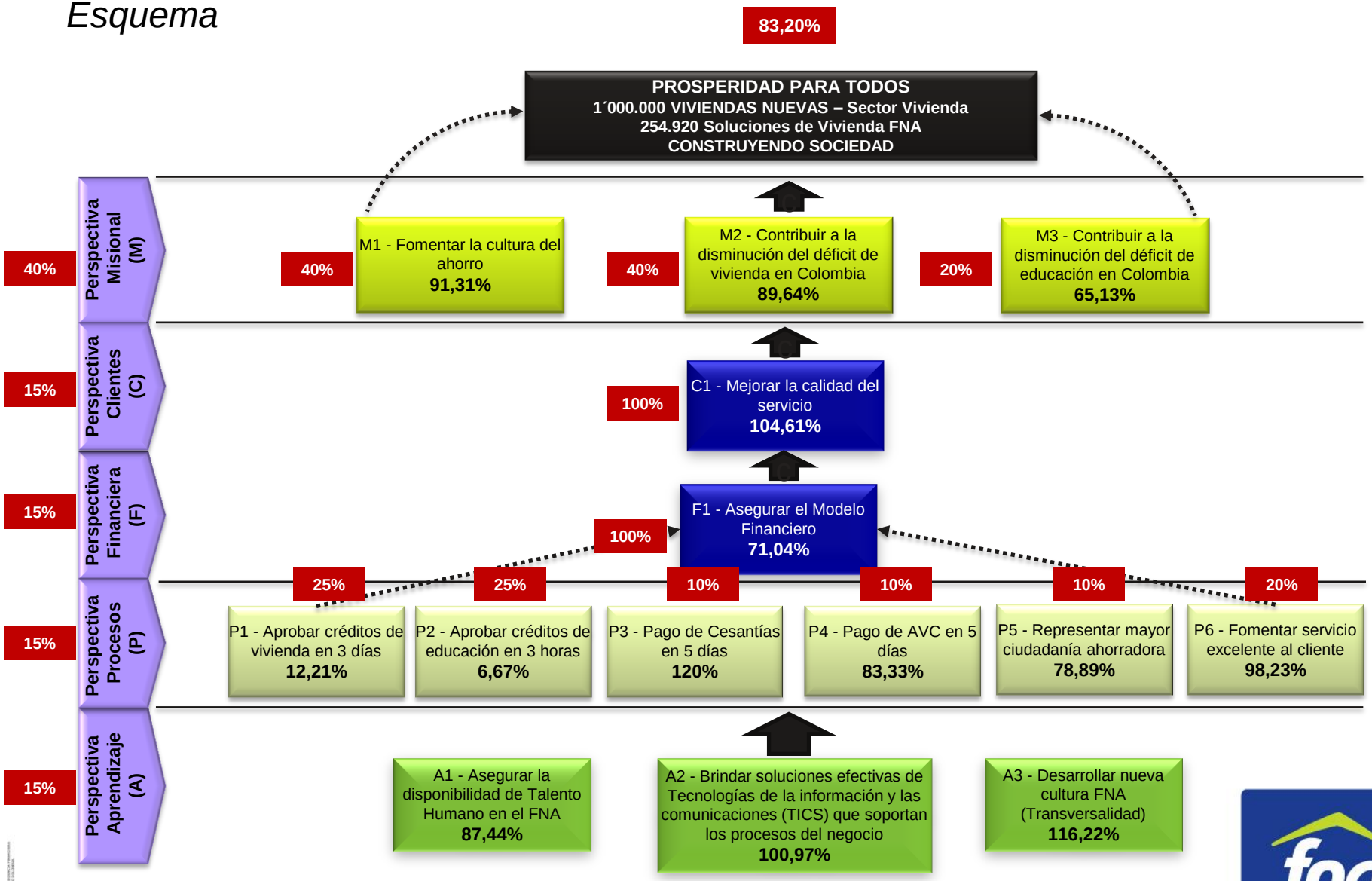
- Reclamaciones Radicadas 48 por $25 MM
- Reconocidas 23 por $ 8 MM
- En tramite 24 por $17 MM
- Desistida 1 por $ 0,149 MM

• Gestión de **cobro preventivo al 100% de la cartera**, reparto para **cobro administrativo** de la cartera **con mora mayor a 11 días**, y **campañas adicionales** en los cortes de facturación del 5 y 15 de cada mes.

• **Cruces de la data** de cartera educativa **contra Datacrédito**, antes de la asignación del reparto para **mejorar la contactabilidad** y para determinar el riesgo de no pago.

Plan Estratégico 2013

Esquema



EVALUACION PLAN ESTRATÉGICO 2013

Perspectiva	%	Objetivo estratégico	%	Indicadores	Unidad de Medida	Center Center %	Metas 2013	Logros 2013	Cumplimiento 2013	Participación 2013	Evaluación PLAN ESTRATÉGICO 2013	Alerta Indicador 2013
Misional	40%	M1- Fomentar la cultura del ahorro	40%	Afiliados Netos Cesantías(Total-Acumulado)	Número	20%	1.240.425	1.152.187	92,89%	18,58%	36,5%	SATISFACTORIO
				Afiliados Brutos Cesantías(Total-Acumulado)	Número			1.440.921				
				Afiliados Netos AVC (Total- Acumulado)	Número	20%	555.216	438.001	78,89%	15,78%		BAJO
				Afiliados Brutos AVC (Total- Acumulado)	Número			891.756				
				Recaudo aportes por cesantías (valor año)	Millones de $	20%	$ 1.372.625	$ 1.305.189	95,09%	19,02%		SATISFACTORIO
				Recaudo aportes por AVC	Millones de $	20%	$ 429.977	$ 349.024	81,17%	16,23%		SATISFACTORIO
				Retiros por Cesantías	Millones de $	10%	$ 1.146.314	$ 1.051.083	109,06%	10,91%		SOBRESALIENTE
				Retiros por AVC	Millones de $	10%	$ 314.489	$ 291.395	107,93%	10,79%		SOBRESALIENTE
			Subtotal Indicador			100%				91,31%		
		M2 -Contribuir a la disminución del déficit de vivienda en Colombia	40%	Financiación de vivienda por crédito hipotecario Cesantías	Número	40%	13.500	13.850	102,59%	41,04%	38,8%	SOBRESALIENTE
				Financiación de vivienda por crédito hipotecario AVC	Número	40%	9.113	7.742	84,96%	33,98%		SATISFACTORIO
				Financiación de vivienda por Leaisng Habitacional -MODELO TACS (Créditos Aprobados por Desembolsar)	Número	20%	58.000	64.006	110,36%	22,07%		SOBRESALIENTE
			Subtotal Indicador			100%				97,09%		
		M3- Contribuir a la disminución del déficit de educación superior en Colombia.	20%	Créditos educativos desembolsados	Número	100%	3.100	2.019	65,13%	65,13%	13,0%	BAJO
		Total Objetivo	**100%**	Subtotal Indicador		100%				65,13%		

fna AHORRO Construyendo Sociedad

EVALUACION PLAN ESTRATÉGICO 2013

Perspectiva	%	Objetivo estratégico	%	Indicadores	Unidad de Medida	%	Metas 2013	Logros 2013	Cumplimiento 2013	Participación 2013	Evaluación PLAN ESTRATÉGICO 2013	Alerta Indicador 2013
Misional	40%	M1- Fomentar la cultura del ahorro	40%	Afiliados Netos Cesantías(Total- Acumulado)	Número	20%	1.240.425	1.152.187	92,89%	18,58%	36,5%	SATISFACTORIO
				Afiliados Brutos Cesantías(Total- Acumulado)	Número			1.440.921				
				Afiliados Netos AVC (Total- Acumulado)	Número	20%	555.216	438.001	78,89%	15,78%		BAJO
				Afiliados Brutos AVC (Total- Acumulado)	Número			891.756				
				Recaudo aportes por cesantías (valor año)	Millones de $	20%	$ 1.372.625	$ 1.305.189	95,09%	19,02%		SATISFACTORIO
				Recaudo aportes por AVC	Millones de $	20%	$ 429.977	$ 349.024	81,17%	16,23%		SATISFACTORIO
				Retiros por Cesantías	Millones de $	10%	$ 1.146.314	$ 1.051.083	109,06%	10,91%		SOBRESALIENTE
				Retiros por AVC	Millones de $	10%	$ 314.489	$ 291.395	107,93%	10,79%		SOBRESALIENTE
			Subtotal Indicador			100%				91,31%		
		M2 -Contribuir a la disminución del déficit de vivienda en Colombia	40%	Financiación de vivienda por crédito hipotecario Cesantías	Número	40%	13.500	13.850	102,59%	41,04%	38,8%	SOBRESALIENTE
				Financiación de vivienda por crédito hipotecario AVC	Número	40%	9.113	7.742	84,96%	33,98%		SATISFACTORIO
				Financiación de vivienda por Leaisng Habitacional - MODELO TACS (Créditos Aprobados por Desembolsar)	Número	20%	58.000	64.006	110,36%	22,07%		SOBRESALIENTE
			Subtotal Indicador			100%				97,09%		
		M3- Contribuir a la disminución del déficit de educación superior en Colombia.	20%	Créditos educativos desembolsados	Número	100%	3.100	2.019	65,13%	65,13%	13,0%	BAJO
		Total Objetivo	**100%**	Subtotal Indicador		100%				65,13%		
Subtotal Objetivos											88,4%	

AHORRO
Construyendo Sociedad

EVALUACION PLAN ESTRATÉGICO 2013

Clientes	15%	C1- Mejorar calidad de servicio	100%	Indice de satisfacción del cliente	Porcentaje	30%	87,00%	83,95%	96,49%	28,95%	104,6%	SATISFACTORIO
				Indice de retención de afiliados cesantias	Porcentaje	30%	83,00%	92,20%	111,08%	33,32%		SOBRESALIENTE
				Indice de retención de afiliados AVC	Porcentaje	30%	64,00%	114,72%	120,00%	36,00%		SOBRESALIENTE
				Profundidad de la relación afiliados con crédito	Relaciòn	10%	1,8	1,141	63,39%	6,34%		BAJO
		Total Objetivo	**100%**	Subtotal		**100%**				104,61%		
Subtotal Objetivos											**104,6%**	
Financiera	15%	F1- Asegurar el Modelo Financiero	100%	Disponibilidad de recursos financieros - Créditos hipotecarios	Millones de $	20%	$ 1.639.147	$ 1.157.514	70,62%	14,12%	71,0%	BAJO
				Disponibilidad de recursos financieros - Créditos educación	Millones de $	10%	$ 17.713	$ 7.642	43,14%	4,31%		BAJO
				Proyección de ingresos operacionales vs egresos, flujo de caja - sostenibilidad financiera	Porcentaje	10%	100%	97,23%	97,23%	9,72%		SATISFACTORIO
				Indicador calidad de cartera hipotecaria.	Porcentaje	20%	7,09%	9,41%	75,31%	15,06%		BAJO
				Indicador calidad de cartera educativa.	Porcentaje	10%	4,25%	12,90%	32,94%	3,29%		BAJO
				Recaudo cartera de vivienda (2)	Millones de $	20%	$ 985.598	$ 876.234	88,90%	17,78%		SATISFACTORIO
				Recaudo cartera de educación (2)	Millones de $	10%	$ 9.300	$ 6.274	67,46%	6,75%		BAJO
		Total Objetivo	**100%**	Subtotal		**100%**				71,04%		
Subtotal Objetivos											**71,0%**	
Procesos	15%	P1. Aprobar créditos de vivienda	25%	Tiempo promedio aprobación de crédito vivienda	Dias	100%	3	25	12,21%	12,21%	3,1%	BAJO
				Subtotal		**100%**				12,21%		
		P2. Aprobar créditos de educación	25%	Tiempo promedio aprobación del crédito educativo (1)	Horas	100%	3	45	6,67%	6,67%	1,7%	BAJO
				Subtotal		**100%**				6,67%		
		P3. Pago de Cesantías	10%	Tiempo promedio pago cesantias	Dias	100%	5	2	120,00%	120,00%	12,0%	SOBRESALIENTE
				Subtotal		**100%**				120,00%		
		P4. Pago de AVC	10%	Tiempo promedio pago AVC	Dias	100%	5	6	83,33%	83,33%	8,3%	SATISFACTORIO
				Subtotal		**100%**				83,33%		
		P5. Representar Mayor ciudadanía Ahorradora	10%	Afiliados netos AVC (Total- Acumulado)	Número	100%	555.216	438.001	78,89%	78,89%	7,9%	BAJO
				Subtotal		**100%**				78,89%		
		P6. Fomentar un servicio excelente al cliente ciudadano.	20%	Indice de excelencia en el servicio al cliente - cumplimiento de estandares de servicio/ Calidad percibida	Porcentaje	70%	77,00%	76,20%	98,96%	69,27%	19,6%	SATISFACTORIO
				Indice de excelencia en el servicio al cliente - resultados cliente incognito /espectativas del cliente	Porcentaje	30%	75,00%	72,40%	96,53%	28,96%		SATISFACTORIO
		Total Objetivo	**100%**	Subtotal		**100%**				98,23%		
Subtotal Objetivos											**52,6%**	

AHORRO
Construyendo Sociedad

EVALUACION PLAN ESTRATÉGICO 2013

Perspectiva	%	Objetivo estratégico	%	Indicadores	Unidad de Medida	%	Metas 2013	Logros 2013	Cumplimiento 2013	Participación 2013	Evaluación PLAN ESTRATÉGICO 2013	Alerta Indicador 2013
Aprendizaje	15%	A1. Asegurar la disponibilidad de Talento Humano en el FNA	40%	Disponibilidad de talento humano	Porcentaje	35%	80,00%	54,00%	67,50%	23,63%	35,0%	BAJO
				Inidice de capacitaciòn	Porcentaje	35%	80,00%	79,00%	98,75%	34,56%		SATISFACTORIO
				Inidice de desempeño (competencias) (2)	Porcentaje	30%	80,00%	78,00%	97,50%	29,25%		SATISFACTORIO
				Subtotal		100%				87,44%		
		A2. Brindar soluciones efectivas de Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) que soportan los procesos del negocio.	40%	Disponibilidad de las TICS- Disponibilidad de la plataforma de soporte central para servicios informáticos	Porcentaje	50%	99,80%	100,00%	100,20%	50,10%	40,4%	SOBRESALIENTE
				Disponibilidad de las TICS- Disponibilidad de Servicios de Conectividad para Puntos de Atención	Porcentaje	50%	98,00%	99,70%	101,73%	50,87%		SOBRESALIENTE
				Subtotal		100%				100,97%		
		A3. Desarrollar nueva Cultura FNA	20%	Interiorización nueva cultura	Porcentaje	100%	74,00%	86,00%	116,22%	116,22%	23,2%	SOBRESALIENTE
		Total Objetivo	**100%**	Subtotal		100%				116,22%		
Subtotal Objetivos											98,6%	
GRAN TOTAL (PONDERADO)											83,2%	

fna AHORRO
Construyendo Sociedad

GRACIAS

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ESTRUCTURACIÓN REGLAMENTO DE AVC PROPUESTAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL REGLAMENTO AVC

- Se sugiere ampliar el mercado objetivo para los extranjeros residentes en Colombia con vinculo laboral, y carta de permiso para laborar.

- El tiempo de contrato de AVC podrá ser: de 9 meses para regímenes especiales FF.MM, educadores y salario integral.

- La periodicidad de los depósitos pactados: tendrá como máximo 3 días adicionales para realizar el pago y de realizarlo antes no se generara como incumplimiento al contrato

ESTRUCTURACIÓN REGLAMENTO DE AVC PROPUESTAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL REGLAMENTO AVC

- Para los contratos de AVC con cumplimiento inferior al 76%: Se debe generar una alarma en el sistema que nos permita evidenciar que el incumplimiento es latente y que por consiguiente tengan la posibilidad de realizar una prorroga que no sea superior a seis meses.

- En caso de existir incumplimiento en el contrato no se generaran prorrogas superiores a 6 meses.

- Pago de intereses: al haber cumplido parcialmente con la periodicidad del pago de las cuotas pactadas, se entregaran los intereses proporcionalmente de estas.

- Se podrán realizar depósitos iguales al salario registrado
- Se cancelaran las cuentas pre vinculadas que no realicen la primera consignación antes de los 6 meses.

FICHA TECNICA INDICADORES ESTRATÉGICOS

FICHA TECNICA INDICADORES ESTRATÉGICOS										
No.	Nombre del Indicador	Familia	Objetivo Estratégico	Propósito del indicador	Tendencia	Dependencia Responsable de la Información	Formula	Descripción de la meta	Unidad de Medida	Frecuencia de medición
1	Afiliados netos cesantías (Total)	Eficacia	M1- Fomentar la cultura del ahorro	Incrementar los afiliados de cesantías en el FNA	Creciente	Jefe Oficina Comercial y Mercadeo y División Comercial	Afiliados netos por cesantías. Nota: se considera aquella persona que ha formalizado su intención de afiliarse al FNA (Cesantías ó AVC) presenta en la cuenta individual del afiliado dinero.	Número de ciudadanos que se afiliaron y realizarón aportes por la modalidad de cesantías	número	Mensual
2	Afiliados netos AVC (Total)	Eficacia	M1- Fomentar la cultura del ahorro	Incrementar los afiliados de cesantías en el FNA	Creciente	Jefe Oficina Comercial y Mercadeo y División Comercial	Afiliados netos por cesantías. Nota: Afiliado: Afiliado: se considera aquella persona que ha formalizado su intención de afiliarse al FNA (Cesantías ó AVC) presenta en la cuenta individual del afiliado dinero.	Número de ciudadanos que se afiliaron y realizarón aportes por la modalidad de AVC	número	Mensual
3	Recaudo aportes por cesantías	Eficacia	M1- Fomentar la cultura del ahorro	Incrementar el valor recaudado por aportes de afiliados de cesantáis	Creciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe División Entidades y Afiliados	Valor real recaudo de aporte de cesantías del mes	Valor recaudado en el periodo de los afiliados por cesantías	Millones de $	Mensual
4	Recaudo aportes por AVC	Eficacia	M1- Fomentar la cultura del ahorro	Incrementar el valor recaudado por aportes de afiliados por AVC	Creciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe División Entidades y Afiliados	Valor real recaudo de ahorro voluntario contractual del mes	Valor recaudado en el periodo de los afiliados por AVC	Millones de $	Mensual
5	Retiros por Cesantías	Eficacia	M1- Fomentar la cultura del ahorro	Minimizar el valor retiros por aportes de afiliados de cesantías	Decreciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe División Cesantías	Sumatoria de los valores de retiros de cuentas que se realizan a través de la elaboración, aprobación y giro de la orden de pago. (retiros parciales-definitivos)	Valor de retiros de afiliados por cesantías (defitivas+parciles) efectuados en el periodo	Millones de $	Mensual
6	Retiros por AVC	Eficacia	M1- Fomentar la cultura del ahorro	Minimiar el valor retiros por aportes de afiliados de AVC	Decreciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe División Cesantías	Sumatoria de los valores que se realiza (afiliados AVC) a través de la elaboración, aprobación y giro de la orden de pago	Valor de retiros de afiliados por AVC (definitivas+parciles) efectuados en el periodo	Millones de $	Mensual
7	Financiación de vivienda por crédito hipotecario cesantías	Eficacia	M2 - Contribuir a la disminución del déficit de vivienda en Colombia	Incrementar la financiación de vivienda a través del número de créditos hipotecarios desembolsados de los afiliados vinculados por cesantías	Creciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe División Crédito Jefe Oficina Comercial y Mercadeo Presidencia FNA-Vivienda	Sumatoria del número de créditos hipotecarios desembolsados por cesantías	número de créditos hipotecarios desembolsados de afiliados vinculados por cesantías	Número	Mensual
8	Financiación de vivienda por crédito hipotecario AVC	Eficacia	M2 - Contribuir a la disminución del déficit de vivienda en Colombia	Incrementar la financiación de vivienda a través del numero de créditos hipotecarios desembolsados de los afiliados vinculados por AVC	Creciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe División Crédito Jefe Oficina Comercial y Mercadeo Presidencia FNA-Vivienda	Sumatoria del Número de créditos hipotecarios desembolsados por AVC	número de créditos hipotecarios desembolsados de afiliados vinculados por AVC	Número	Mensual
9	Financiación de vivienda por Leasing Habitacional - MODELO TACS	Eficacia	M2 - Contribuir a la disminución del déficit de vivienda en Colombia	Incrementar la financiación de vivienda a través de Leasing Habitacional de los afiliados vinculados por cesantías y AVC	Creciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe División Crédito Jefe Oficina Comercial y Mercadeo Presidencia FNA-Vivienda	Sumatoria del Número de promesas firmadas Modelo TACS	número de créditos hipotecarios financiados por leasing habitaciones de afiliados vinculados por Cesantías y por AVC	Número	Mensual
10	Créditos educativos desembolsados	Eficacia	M-3 Contribuir a la disminución del déficit de educación superior en Colombia.	Incrementar la financiación de educación a través del numero de créditos educativos desembolsados de los afiliados vinculados por Cesantías y AVC	Creciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe Oficina Comercial y Mercadeo Jefe División Crédito Presidencia FNA-Educación	Sumatoria del Valor de créditos desembolsados por cesantías+Valor de créditos desembolsados por AVC	número de créditos educativos desembolsados de afiliados vinculados por Cesantías y AVC (1er desembolso+Desembolsos posteriores)	Número	Mensual

fna AHORRO Construyendo Sociedad

FICHA TECNICA INDICADORES ESTRATÉGICOS

FICHA TECNICA INDICADORES ESTRATÉGICOS

No.	Nombre del Indicador	Familia	Objetivo Estratégico	Propósito del indicador	Tendencia	Dependencia Responsable de la Información	Formula	Descripción de la meta	Unidad de Medida	Frecuencia de medición
11	Índice de satisfacción del cliente	Efectividad	C1 Mejorar calidad de servicio	Incrementar el grado de satisfacción de nuestros afiliados los productos y servicios ofrecidos por el FNA	Creciente	Jefe Oficina Comercial y Mercadeo	Encuesta de Satisfacción del Cliente (CIV) Global= Satisfacción General+Confirmación de expectativas + comparación con el ideal	Medir cuál es el grado de satisfacción de los afiliados con los producto y/o servicios	Porcentaje	Anual
12	Índice de retención de afiliados cesantías	Efectividad	C1 Mejorar calidad de servicio	Minimizar el número de afiliados vinculados por cesantías que se retiran de la entidad	Creciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Oficina Comercial y Mercadeo Jefe División Cesantías	(No. De solicitudes de retiro de cesantías giradas / numero de solicitudes de retiro de cesantías radicadas)*100	Medir el grado de gestión de retención de los afiliados por cesantías que desean retirarse definitivamente del FNA	Porcentaje	Mensual
13	Índice de retención de afiliados AVC	Efectividad	C1 Mejorar calidad de servicio	Minimizar el número de afiliados vinculados por AVC que se retiran de la entidad	Creciente	Jefe Oficina Comercial y Mercadeo	(No. De solicitudes de retiro AVC aprobadas/ numero de solicitudes de retiro AVC radicadas)*100	Medir el grado de gestión de retención de los afiliados por AVC que desean retirarse definitivamente del FNA	Porcentaje	Mensual
14	Profundidad de la relación afiliados /CESANTIAS - AVC	Eficiencia	C1 Mejorar calidad de servicio	Medirr la utilización de los productos de crédito ofreciedos por el FNA en los afiliados a esté	Creciente	Jefe Oficina Comercial y Mercadeo	(Afiliados netos 10 meses antes - sumatoria de retiros en los últimos 10 meses antes + créditos vigentes"obligaciones totales") /(total de afiliados netos 10 meses antes - sumatoria de retiros en los últimos 10 meses)	Medir el grado de utilización de nuestros productos de crédito por parte de los afiliados por cesantías y AVC	Decimal	Mensual
15	Disponibilidad de recursos financieros - vivienda	Eficiencia	F1. Asegurar el Modelo Financiero	Contar con los recursos suficientes para atender las aprobaciones nuevas de crédito hipotecarios por cesantías y las cuentas por pagar originadas de compromisos anteriores de crédito hipotecario	Creciente	Vicepresidente financiero Vicepresidente de Cesantías y Crédito	valor del rubro de aprobaciones crédito vivienda 2.3.2.1.1+valor del rubro legalización crédito de vivienda 2.3.2.1.2.1+ valor del rubro crédito constructor 2.3.2.4.1+ valor del rubro CxP crédito de vivienda 2.3.2.1.1.2	Valor disponible de recursos para financiar vivienda acorde con el presupuesto de aprobaciones vigentes en crédito hipotecario y cuentas por pagar de crédito hipotecario	Millones de $	Mensual
16	Disponibilidad de recursos financieros - educación	Eficiencia	F1. Asegurar el Modelo Financiero	Contar con los recursos suficientes para atender las aprobaciones de crédito educativo por cesantías y AVC y las cuentas por pagar originadas de compromisos anteriores de crédito educativo	Creciente	Vicepresidente financiero Vicepresidente de Cesantías y Crédito	valor rubro crédito educativo 2.3.2.3.1+valor rubro cxp crédito educativo 2.3.2.3.2	Valor disponible de recursos para financiar educación acorde con el presupuesto de aprobaciones vigentes en crédito educativo y cuentas por pagar de crédito educativo	Millones de $	Mensual
17	Proyección de ingresos operacionales vs egresos, flujo de caja - sostenibilidad financiera	Eficiencia	F1. Asegurar el Modelo Financiero	Contar con eficiente gestión operacional datos los ingresos percibos por la operación y las gastos realizados en la operación.	Creciente	Vicepresidente Financiero Jefe División Presupuesto	Cuenta presupuesto de Gastos (código 2) Concepto Compromisos/Presupuesto Vigente valor de Ingresos cuenta Ingresos Operacionales (código 1.1)	Mide la eficiencia operacional dados los compromisos operacionales con respecto a valor de ingresos operacionales	Porcentaje	Mensual
18	Indicador calidad de cartera hipotecaria.	Efectividad	F1. Asegurar el Modelo Financiero	Minizar la cartera hipotecaria que se encuentra en incumplimiento entre la calificación en B hasta E, incrementando la efectividad de la gestión institucional de los mecanismos de cobranza.	Decreciente	Vicepresidente Financiero Jefe División Cartera	Saldo cartera vencida hipotecaria/saldo cartera bruta hipotecaria	Mide la gestión de la cartera vencida con mora superior a 60 días (calificación de la cartera B,C,D,E), no se incluye cartera castigada	Porcentaje	Mensual

fna AHORRO Construyendo Sociedad

FICHA TECNICA INDICADORES ESTRATÉGICOS

FICHA TECNICA INDICADORES ESTRATÉGICOS										
No.	**Nombre del Indicador**	**Familia**	**Objetivo Estratégico**	**Propósito del indicador**	**Tendencia**	**Dependencia Responsable de la Información**	**Formula**	**Descripción de la meta**	**Unidad de Medida**	**Frecuencia de medición**
19	Indicador calidad de cartera educativa.	Efectividad	F1. Asegurar el Modelo Financiero	Minizar la cartera educativa que se encuentra en incumplimiento entre la calificación en B hasta E, incrementando la efectividad de la gestión institucional de los mecanismos de cobranza.	Decreciente	Vicepresidente Financiero Jefe División Cartera	Saldo cartera vencida educativa/saldo cartera bruta educativa	Mide la gestión de la cartera vencida con mora superior a 30 días (calificación de la cartera B,C,D,E), no se incluye cartera castigada	Porcentaje	Mensual
20	Recaudo cartera de vivienda	Eficacia	F1. Asegurar el Modelo Financiero	Medir el valor recaudado de la cartera hipotecaria colocado en nuestros afiliados	Creciente	Vicepresidente Financiero Jefe División Cartera	Total cartera hipotecaria recaudada	Valor de la cartera que se recauda a través de tesorería o cesantías por concepto de créditos colocados de vivienda	Millones de $	Mensual
21	Recaudo cartera de educación	Eficacia	F1. Asegurar el Modelo Financiero	Medir el valor recaudado de la cartera educativa colocado en nuestros afiliados	Creciente	Vicepresidente Financiero Jefe División Cartera	Total cartera educativa recaudada	Valor de la cartera que se recauda a través de tesorería o cesantías por concepto de créditos colocados de educación	Millones de $	Mensual
22	Tiempo promedio aprobación de crédito vivienda	Eficiencia	P1. Aprobar créditos de vivienda	Medir el tiempo promedio de aprobación de un crédito de vivienda entre el momento de la radicación de la solicitud y su aprobación o rechazo.	Decreciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe Oficina Comercial y Mercadeo Jefe División Crédito	Tiempo promedio utilizados en la atención de solicitudes de crédito hipotecario entre la radicación y la aprobación en un periodo especifico	Medir el tiempo de aprobación de un crédito de vivienda contando a partir de la solicitud hasta la aprobación o solución de su solicitud.	días	Semestral
23	Tiempo promedio aprobación de crédito educativo	Eficiencia	P2. Aprobar créditos de educación	Medir el tiempo promedio de aprobación de un crédito para educación entre el momento de la radicación de la solicitud y su aprobación o	Decreciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe Oficina Comercial y Mercadeo Jefe División Crédito	Tiempo promedio utilizados en la atención de solicitudes de crédito educativo entre la radicación y la aprobación en un periodo especifico	Medir el tiempo de aprobación de un crédito educativo contando a partir de la solicitud hasta la aprobación o solución de su solicitud.	horas	Semestral
24	Tiempo promedio pago cesantías	Eficiencia	P3. Pago de Cesantías	Medir el tiempo promedio de aprobación de pago de una solicitud de retiro de un afiliado por cesantías entre el momento de la radicación de la solicitud y su atención (aprobación)	Decreciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe División Cesantías	Sumatoria de los tiempos utilizados en la atención de solicitudes de retiro de cesantías en un periodo especifico	Medir el tiempo de aprobación de un crédito educativo contando a partir de la solicitud hasta la aprobación o solución de su solicitud.	días	Mensual
25	Tiempo promedio pago AVC	Eficiencia	P4. Pago de AVC	Medir el tiempo promedio de aprobación de pago de una solicitud de retiro de un afiliado por AVC entre el momento de la radicación de la solicitud y su atención (aprobación)	Decreciente	Vicepresidente de Cesantías y Crédito Jefe División Cesantías	Sumatoria de los tiempo utilizados e la atención de solicitudes de retiro de AVC en un periodo especifico	Medición de los tiempos estipulados por ley (5 días) para realizar el pago de los aportes de cesantías realizados en el FNA que se encuentran en la cuenta individual, se contará desde la radicación hasta la aprobación	Días	Mensual
26	Afiliados netos AVC (Total)	Eficacia	P5. Representar Mayor ciudadanía Ahorradora	Incrementar los afiliados vinculados por el producto de Ahorro voluntario Contractual	Creciente	Jefe Oficina Comercial y Mercadeo Jefe Division Comercial	Afiliados netos reportados por la oficina comercial y división comercial .Nota: ***Afiliado:*** se considera aquella persona que ha formalizado su intención de afiliarse al FNA (Cesantías ó AVC) presenta en la cuenta individual del afiliado dinero.	Seguimiento a la gestión de vinculación de afiliados por el producto de Ahorro Voluntario Contractual	número	Mensual

FICHA TECNICA INDICADORES ESTRATÉGICOS

FICHA TECNICA INDICADORES ESTRATÉGICOS										
No.	Nombre del Indicador	Familia	Objetivo Estratégico	Propósito del indicador	Tendencia	Dependencia Responsable de la Información	Formula	Descripción de la meta	Unidad de Medida	Frecuencia de medición
27	Índice de excelencia en el servicio al cliente - estándares de servicio/calidad percibida	Efectividad	P6. Fomentar un servicio excelente al cliente ciudadano.	Medir la calidad percibida de nuestros afiliados frente a los estandares establecidaos en el servicios.	Creciente	Jefe Oficina Comercial y Mercadeo	Índice de la Encuesta de Satisfacción del Cliente con El índice de "Calidad Percibida" es modelado usando tres variables manifiesto: Calidad General, Calidad Personalizada, Confiabilidad de Calidad, por cuanto los estándares de servicio están asociados a la calidad percibida del cliente	Medición de la calidad general, la calidad personalizada y la confiabilidad de calidad de nuestros afiliados frente a los estandares de servicio ofrecidos por el FNA	Porcentaje	Anual
28	Índice de excelencia en el servicio al cliente - resultados cliente incognito-expectativas del cliente	Efectividad	P6. Fomentar un servicio excelente al cliente ciudadano.	Mide la calidad anticipada de los afilaidos frente a la calidad de nuestros productos y servicios antes de utilizarlos y la percepción posterior a utilzarlos.	Creciente	Jefe Oficina Comercial y Mercadeo	Índice de la Encuesta de Satisfacción del Cliente : Cliente Incognito / Expectativas del Cliente	Medición de la calidad anticipada de los filiados frente a la calidad de los productos y servicios ofrecidos por el FNA, la percepción posterior a utilzarlos.	Porcentaje	Anual
29	Disponibilidad de talento humano	Eficiencia	A1. Asegurar la disponibilidad de Talento Humano en el FNA	Contar con un recurso humano suficiente para atendender los procesos de negocio de la Entidad.	Creciente	Secretaria General Jefe División Gestión Humana	Recurso Humano vinculado/ Recurso humano solicitado	Medir la cobertura del recurso humano de acuerdo a la necesidad de las dependencias acorde con solicitud de la misma	Porcentaje	Semestral
30	Índice de capacitación	Eficacia	A1. Asegurar la disponibilidad de Talento Humano en el FNA	Contar con un recurso humano capacitado para atendender el que hacer de negocio de la Entidad.	Creciente	Secretaria General Jefe División Gestión Humana	Número de trabajadores vinculados al FNA que asisten a eventos de capacitación/ Número de trabajadores vinculados al FNA inscritos a eventos de capacitación.	Medir la cobertura de capacitación sobre los funcionarios de planta.	Porcentaje	Semestral
31	Índice de desempeño (competencias)	Eficiencia	A1. Asegurar la disponibilidad de Talento Humano en el FNA	Medir el desempeño laboral del recurso humano que garantice el cumplimiento del direccionamiento estratégico de la Entidad.	Creciente	Secretaria General Jefe División Gestión Humana	Sumatoria calificaciones obtenidas en la evaluación del desempeño realizado a los trabajadores vinculados durante el periodo/ número de evaluaciones realizadas a los trabajadores vinculados durante el periodo	Medir el desempeño laboral de los funcionarios de planta	Porcentaje	Semestral
32	Disponibilidad de las TICS-Disponibilidad de la plataforma de soporte central para servicios informáticos	Eficiencia	A2. Brindar soluciones efectivas de Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) que soportan los procesos del negocio.	Contar con tecnologia efectiva que soporte las unidades de negocio de la Entidad a nivel central	Creciente	Jefe Oficina Informática	m= (((t total solicitado) - (t caída efectiva del servicio)) / t total solicitado) * y% t= tiempo (minutos) y= Porcentaje otorgado a cada elemento m= Porcentaje disponibilidad de cada elemento x= ∑ (m(red eléctrica) + m(Seguridad Central) + m(Red LAN) +m(Aire Acondicionado)) X= Sumatoria de cada una de las Disponibilidades de la plataforma de soporte central para servicios informáticos, para cada elemento medido	Medir el grado de atención y soporte de la tecnología central a los servicios informáticos	Porcentaje	Mensual

FICHA TECNICA INDICADORES ESTRATÉGICOS

FICHA TECNICA INDICADORES ESTRATÉGICOS										
No.	Nombre del Indicador	Familia	Objetivo Estratégico	Propósito del indicador	Tendencia	Dependencia Responsable de la Información	Formula	Descripción de la meta	Unidad de Medida	Frecuencia de medición
33	Disponibilidad de las TICS-Disponibilidad de Servicios de Conectividad para Puntos de Atención	Eficiencia	A2. Brindar soluciones efectivas de Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) que soportan los procesos del negocio.	Contar con tecnologia efectiva que soporte las unidades de negocio de la Entidad en los puntos de atención	Creciente	Jefe Oficina Informática	X= (t total solicitado en PA * PA) - (∑ indisponibilidades en PA)/(t total solicitado en PA * PA) X= Disponibilidad de servicios de conectividad para Puntos de Atención t= Tiempo (en Minutos) PA = Cantidad de Puntos de Atención	Medir la disponibilidad de conectividad de los puntos de atención	Porcentaje	Mensual
34	Interiorización nueva cultura	Efectividad	A. 3 Desarrollar nueva Cultura FNA	Medir la cultura de los funcionarios del FNA frente al apoyo, ingenio, trabajo en equipo, compromiso frente al direccionamiento del FNA y los retos del establecidad por la Entidad	Creciente	Secretaria General Jefe División Gestión Humana	Sumatoria calificaciones obtenidas en la evaluación de los procesos de inducción durante el periodo/ Número de evaluaciones realizadas a los participantes en los procesos de inducción durante el periodo. Donde la calificación mayor es 10 que corresponde al 100%. Al resultado del indicador se le halla el porcentaje correspondiente.	Medir el grado de cultura y compromiso acorde con las diferentes acciones emprendidas para orientar a los funcionarios al desarrollo de los lineamientos estratégicos	Porcentaje	Semestral