VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO

INFORME de GESTIÓN

2014

Bogotá D.C, febrero 2015

MISIÓN

Fomentar la cultura del ahorro y administrar eficientemente las cesantías y ahorros de nuestros afiliados, para promover a través del Crédito y Leasing Habitacional (TACS), Vivienda y Educación, pilares del desarrollo humano de la nación.

VISIÓN

En el 2014, ser líderes en la administración de cesantías y fomentar la cultura del ahorro, superando los dos millones de afiliados, garantizando el acceso a vivienda digna y educación de calidad, con nuevos mecanismos de financiación, un modelo operativo fundamentado en talento humano comprometido, tecnologías eficientes y enfoque integral del servicio al ciudadano.

JUNTA DIRECTIVA

Luis Felipe Henao Cardona	Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio
Camilo Andrés Meza Campuzano	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
William Libardo Mendieta	Ministerio de Educación Nacional
Juan Carlos Cortes González	Viceministro del Ministerio de Trabajo
Alfonso Londoño Orozco	Representante de la Asociación Colombiana de Universidades - ASCUN Representante Gremios de la Construcción
Elvia Inés Flórez Bolívar	Representante de los Afiliados Confederación General de Trabajadores – CGT
Gilberto Luis Martínez	Representante de los afiliados Central Unitaria de trabajadores – CUT
Diana Cecilia Gómez Cely	Representante de los Afiliados Confederación de Trabajadores de Colombia – CTC
Augusto Posada Sánchez	Presidente Fondo Nacional del Ahorro

PRESENTACIÓN

Para la vigencia 2014 se trabajó con base en el Plan Estratégico 2010-2014, sustentado en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) “Prosperidad para todos”, a través del cual el Fondo realizó una gestión valiosa, mejorando y apuntando a ser una Entidad importante en Colombia con todas las posibilidades de ser el pilar para el Desarrollo Humano de la Nación, a través del AHORRO, VIVIENDA y EDUCACIÓN.

El FNA termina el año 2014 con un recaudo total de $1,829,969 millones de pesos (Cesantías y AVC), 1,253,565 afiliados por Cesantías y 466,776 por Ahorro Voluntario Contractual, activos por $6,457,480 millones de pesos, patrimonio de $2,221,487 millones de pesos, pasivos por $4,235,993 millones de pesos y una utilidad del ejercicio para la vigencia 2014 de $125,975 millones de pesos, estos últimos con la aprobación de la Junta Directiva son reinvertidos en los pilares de la gestión de la Entidad: vivienda y educación. El indicador de calidad de cartera cerró el 2014 en 12.04%.

Los anteriores resultados obedecen, entre otros componentes, a esfuerzos relacionados con la inversión de recursos que la Entidad viene haciendo en procura de una mejor capacitación de sus colaboradores, un adecuado y eficiente aprovechamiento de la tecnología, al mejoramiento de la atención y el servicio al consumidor financiero.

La gestión adelantada durante la vigencia tuvo varios reconocimientos por diferentes Entidades especializadas que evidencian el posicionamiento institucional y el mejoramiento de los niveles de competitividad, por poseer el crédito hipotecario de VIS más económico del mercado.

Así las cosas, en el presente informe se evidencia la gestión que cada uno de los funcionarios de la Comunidad FNA, consumidores financieros, servidores públicos, equipo directivo y Junta Directiva, que desde sus diferentes roles aportaron para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Fondo Nacional del Ahorro - FNA.

AUGUSTO POSADA SANCHEZ
Presidente

TABLA DE CONTENIDO

1 AFILIADOS 9

2 GESTIÓN DE CRÉDITO 11

2.1 Ahorradores con vivienda 11
2.2 Ahorradores con Crédito Educativo 18
3 CARTERA 18

3.1 indicador DE CALIDAD DE Cartera Hipotecaria 18
3.2 Cartera Educativa 21
4 GESTIÓN FINANCIERA 22

4.1 Presupuesto 22
4.2 Tesorería 26
4.3 Estados Financieros 28
5 GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO 28

5.1 Gestión Comercial 28
5.1.1 Capacitación 29
5.1.2 Educación Financiera 29
• El aplicativo móvil “FNA en tu bolsillo” 29
5.1.3 Eventos Comerciales 29
5.1.4 Ciudad de la prosperidad 30
5.1.5 Fondo Virtual 30
5.2 Mercadeo y publicidad 31
5.2.1 Piezas Publicitarias 31
5.3 Atención peticiones, quejas y reclamos. 32
5.4 Defensoría del Consumidor Financiero 33
5.5 NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE 34
5.6 Investigación y desarrollo 35
6 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS 36

6.1 Sistema de administración de riesgo crediticio SARC 36
6.2 Sistema de administración de riesgo de mercado - SARM 39
6.3 Sistema de administración de riesgo de liquidez – SARL 41
6.4 Sistema de administración de riesgo para el lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT. 41
7 GESTIÓN ADMINISTRATIVA 43

7.1 Procesos de contratación 43
7.2 Proyecto de gestión documental 43
7.3 Infraestructura 44
8 GESTIÓN TECNOLÓGICA 45

9 GESTIÓN HUMANA 46

9.1 Capacitación 46
9.2 Bienestar social, salud ocupacional y COE 48
10 GESTIÓN JURÍDICA 50

11 SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINÚO 52
12 SISTEMA DE PLANEACIÓN..... 56
12.1 Plan de eficiencia administrativa y cero papel..... 56
12.2 Estrategia racionalización de trámites..... 56
12.3 Plan de acción estrategia gobierno en línea 57
12.4 Plan de participación ciudadana..... 57
12.5 Plan Estratégico Integrado de Planeación y Gestión Sectorial 58
12.6 Plan estratégico 2010-2014..... 58
13 OTROS LOGROS 58

LISTADO DE FIGURAS

FIGURA 1-1 AFILIACIONES..... 9
FIGURA 1-2 AFILIADOS POR TIPO DE VINCULACIÓN 2014 10
FIGURA 1-3 DISTRIBUCIÓN AFILIADOS POR DEPARTAMENTO..... 10
FIGURA 2-1 SUBSIDIOS FONVIVIENDA..... 17
FIGURA 3-1 CARTERA DE CRÉDITOS PARA EDUCACIÓN PERIODO 2013-2014..... 22
FIGURA 4-1 PRESUPUESTO 2014 (MILLONES)..... 23
FIGURA 5-1 TRANSACCIONES REALIZADAS POR EL SITIO WEB. 31
FIGURA 5-2 COMPARATIVO DE PQRS..... 32
FIGURA 5-3 MUESTRA POR ÁREA DE LAS PQRS 33
FIGURA 5-4 CONCEPTOS POSITIVOS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE 33
FIGURA 5-5 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE..... 34
FIGURA 9-1 PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2014..... 47
FIGURA 9-2 ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL 49
FIGURA 9-3 ACTIVIDADES SALUD OCUPACIONAL 49
TABLA 11-1 MATRIZ EVALUACIÓN DE GESTIÓN 56

LISTADO DE TABLAS

TABLA 2-1 CRÉDITOS HIPOTECARIOS APROBADOS (MILLONES)..... 11
TABLA 2-2 DESEMBOLSOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO – FINALIDAD (MILLONES)..... 13
TABLA 2-3 DESEMBOLSOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO - TIPO DE VIVIENDA (MILLONES) . 13
TABLA 2-4 DESEMBOLSOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO - TIPO DE INMUEBLE (MILLONES) 14

TABLA 2-5 DESEMBOLSOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO – DEPARTAMENTO (MILLONES)... 14
TABLA 2-6 RESUMEN DE COBERTURA FRECH SEGUNDA Y TERCERA GENERACIÓN 16
TABLA 2-7APROBACIONES Y DESEMBOLOSOS CREDITO EDUCATIVO 2013-2014..... 18
TABLA 3-1 VARIACION NETA MENSUAL DE CARTERA..... 20
TABLA 4-1 RECAUDO INGRESOS 2014 (MILLONES) 23
TABLA 4-2 PRESUPUESTO DE GASTOS 2014 (MILLONES)..... 24
TABLA 4-3 EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE GASTOS 2014 (MILLONES) 25
TABLA 4-4 EJECUCIÓN CUENTAS POR PAGAR 2014 (MILLONES)..... 26
TABLA 4-5 PARTICIPACIÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES (MILLONES) 27
TABLA 5-1 ACUERDOS REGLAMENTOS PRODUCTO 35
TABLA 6-1 EVALUACIONES DE STRESSTESTING..... 37
TABLA 6-2 VALOR EN RIESGO DEL PORTAFOLIO 40
TABLA 6-3 MONITOREO DE OPERACIONES – OFICIAL DEL CUMPLIMIENTO..... 42
TABLA 6-4 REPORTES REMITIDOS UIAF..... 42
TABLA 9-1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2014 46
TABLA 12-1 EVALUACIÓN PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO FNA..... 58

INTRODUCCIÓN

El Fondo Nacional del Ahorro (FNA) Carlos Lleras Restrepo, fue creado mediante el Decreto Ley 3118 del 26 de diciembre de 1968 y reorganizado a través de la Ley 432 de 1998 como una Empresa Industrial y Comercial del Estado, de carácter financiero del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Su objeto consiste en administrar en forma eficiente las cesantías y ahorros de sus afiliados mejorando así su calidad de vida a través del otorgamiento de créditos para vivienda y educación.

Con la expedición de la Ley 1114 de diciembre de 2006, se crea el Ahorro Voluntario Contractual (AVC), además mediante el Decreto 2555 de 2010 y la Ley 1469 de 2011 se entrega la facultad para realizar operaciones de leasing habitacional destinadas a la adquisición de vivienda y para otorgar crédito constructor a los promotores de desarrollo de macro proyectos de interés social nacional, proyectos integrales de desarrollo urbano y de vivienda.

La Entidad da cumplimiento con lo establecido en la ley 1266 de 2008 en lo relacionado con el reporte de información a la centrales de riesgo.

En el año 2014 se estableció, la implementación, operación, monitoreo, revisión, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) en la Entidad, en concordancia con los lineamientos emitidos por la superintendencia Financiera de Colombia en su CE 042 de 2012.

A continuación se presentan los principales logros alcanzados durante la vigencia 2014, en consonancia con lo previsto en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2010 – 2014 “Prosperidad para todos”, el Plan estratégico Institucional (PEI) 2010-2014 y los planes de acción del 2013 como del 2014, en los cuales se concretaron los compromisos, actividades y productos esperados que apuntan a dar cumplimiento a los objetivos estratégicos previstos.

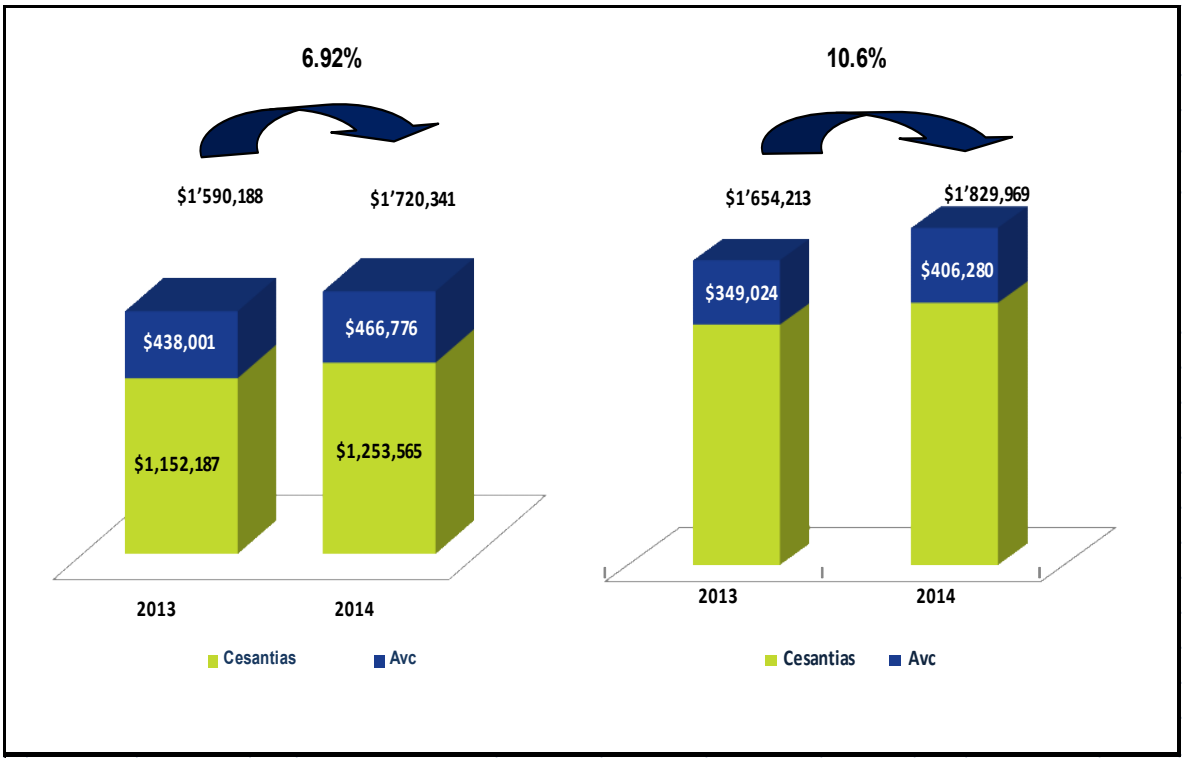
INFORME DE GESTIÓN 2014

1 AFILIADOS

La Entidad en 2013 contaba con 1,590,188 afiliados, distribuidos en cesantías con 1,152,187 y por ahorro voluntario contractual 438,001, para el 2014 las afiliaciones fueron de 1,720,341 representando un aumento de 6.92%; contando con 1,253,565 en cesantías y por ahorro voluntario contractual 466,776.

En el 2013 se recaudó $1,654,213 de los cuales $349.024 fueron por aporte voluntario contractual (AVC) y $1,305,189 por cesantías; para el 2014 se contaba con una meta de $1,488,362 en cesantías y de $403,525 por AVC, logrando $1,423,689 y $406,280 respectivamente.

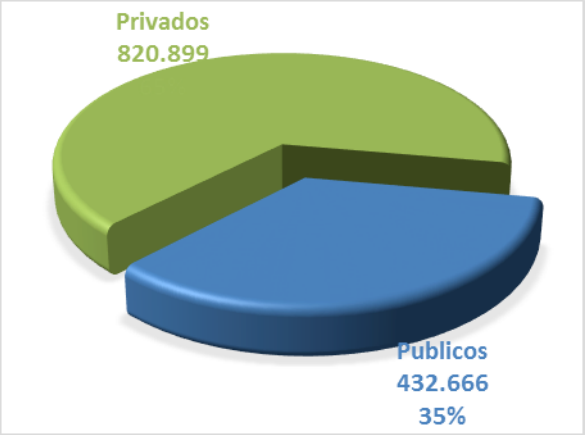
FIGURA 1-1 AFILIACIONES



Afiliaciones 2013-2014 **Recaudos afiliaciones 2013 - 2014**

Fuente: Sistema de seguimiento, Oficina Planeación

FIGURA 1-2 AFILIADOS POR TIPO DE VINCULACIÓN 2014

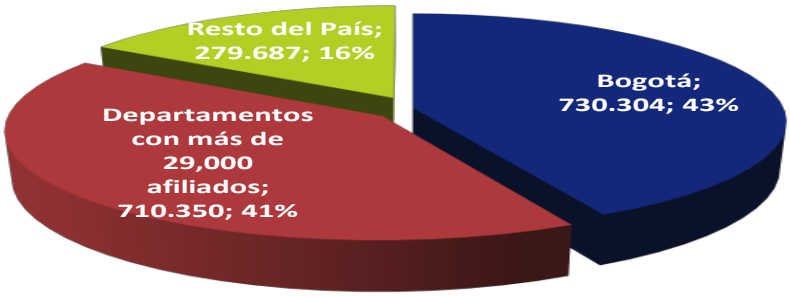


Fuente: Sistema de seguimiento, Oficina Planeación

Del total de afiliados por cesantías (1,253,565) el 70% corresponde a afiliados voluntarios (públicos y privados), resultados que evidencian un alto nivel de confianza de la ciudadanía en el FNA como Entidad que soluciona necesidades de vivienda y educación.

Los recaudos en el 2014 ascendieron a $1,829,969 millones, monto superior en un 10,60% comparado con el valor recaudado en el año 2013 ($1,654,213 millones).

FIGURA 1-3 DISTRIBUCIÓN AFILIADOS POR DEPARTAMENTO



El 43% de los afiliados al FNA están ubicados en Bogotá, el 41% se encuentran ubicados en Antioquia, Atlántico, Boyacá, Bolívar, Caldas, Cauca, Cundinamarca, Huila, Meta, Nariño, Risaralda, Norte de Santander, Santander, Tolima y Valle del cauca, con afiliados superiores a las 29.000 personas. El restante 16% se distribuyen en los demás departamentos del país.

2. GESTIÓN DE CRÉDITO

1.1 AHORRADORES CON VIVIENDA

- **Aprobaciones**

- **TABLA 1-1 CRÉDITOS HIPOTECARIOS APROBADOS (MILLONES)**

		CESANTIAS				A V C			
Cod Reg	*Región Concurso*	Cant	%	Monto Aprobado	%	*Cant*	*%*	*Monto Aprobado*	*%*
5	ANTIOQUIA	2.046	7,06%	$ 110.759	6,33%	839	4,38%	$ 28.713	4,33%
8	ATLANTICO	936	3,23%	$ 44.837	2,56%	589	3,08%	$ 17.559	2,65%
11	BOGOTA	9.592	33,11%	$ 718.899	41,11%	5.509	28,78%	$ 215.503	32,50%
13	BOLIVAR	413	1,43%	$ 23.501	1,34%	291	1,52%	$ 8.720	1,32%
15	BOYACA	396	1,37%	$ 23.974	1,37%	233	1,22%	$ 8.764	1,32%
17	CALDAS	1.524	5,26%	$ 79.659	4,55%	610	3,19%	$ 20.743	3,13%
18	CAQUETA	180	0,62%	$ 8.845	0,51%	66	0,34%	$ 2.206	0,33%
19	CAUCA	704	2,43%	$ 35.778	2,05%	414	2,16%	$ 12.823	1,93%
20	CESAR	268	0,92%	$ 15.665	0,90%	356	1,86%	$ 10.363	1,56%
23	CORDOBA	214	0,74%	$ 11.401	0,65%	66	0,34%	$ 2.520	0,38%
25	CUNDINAMARCA	1.968	6,79%	$ 98.554	5,64%	1.284	6,71%	$ 43.720	6,59%
27	CHOCO	111	0,38%	$ 6.982	0,40%	22	0,11%	$ 993	0,15%

41	HUILA	469	1,62%	$ 28.084	1,61%	303	1,58%	$ 10.379	1,57%
44	GUAJIRA	237	0,82%	$ 11.818	0,68%	180	0,94%	$ 7.285	1,10%
47	MAGDALENA	390	1,35%	$ 22.559	1,29%	124	0,65%	$ 4.628	0,70%
50	META	765	2,64%	$ 53.501	3,06%	472	2,47%	$ 21.303	3,21%
52	NARIÑO	496	1,71%	$ 23.811	1,36%	312	1,63%	$ 10.697	1,61%
54	NORTE DE SANTANDER	364	1,26%	$ 19.034	1,09%	554	2,89%	$ 17.415	2,63%
63	QUINDIO	667	2,30%	$ 31.074	1,78%	540	2,82%	$ 15.719	2,37%
66	RISARALDA	1.730	5,97%	$ 83.156	4,75%	968	5,06%	$ 28.267	4,26%
68	SANTANDER	498	1,72%	$ 36.428	2,08%	330	1,72%	$ 13.874	2,09%
70	SUCRE	358	1,24%	$ 19.069	1,09%	179	0,93%	$ 6.946	1,05%
73	TOLIMA	1.224	4,22%	$ 70.554	4,03%	1.336	6,98%	$ 51.124	7,71%
76	VALLE DEL CAUCA	2.931	10,12%	$ 140.182	8,02%	3.323	17,36%	$ 92.916	14,01%
81	ARAUCA	35	0,12%	$ 2.069	0,12%	32	0,17%	$ 1.246	0,19%
85	CASANARE	99	0,34%	$ 6.691	0,38%	50	0,26%	$ 1.987	0,30%
86	PUTUMAYO	46	0,16%	$ 2.127	0,12%	31	0,16%	$ 1.048	0,16%
88	ISLAS	60	0,21%	$ 3.138	0,18%	36	0,19%	$ 1.437	0,22%
91	AMAZONAS	24	0,08%	$ 1.599	0,09%	14	0,07%	$ 685	0,10%
94	GUAINIA	44	0,15%	$ 3.206	0,18%	15	0,08%	$ 741	0,11%
95	GUAVIARE	178	0,61%	$ 11.613	0,66%	59	0,31%	$ 2.418	0,36%
97	VAUPES	2	0,01%	$ 85	0,00%	1	0,01%	$ 52	0,01%
99	VICHADA	5	0,02%	$ 195	0,01%	7	0,04%	$ 303	0,05%
Total general		**28.974**	**100,00%**	**$1.748.849**	**100,00%**	**19.145**	**100,00%**	**$ 663.098**	**100,00%**

***Cifras en millones**

Durante el año 2014 se aprobaron 48.119 solicitudes de crédito por un monto de $2.414.947 millones, representando un cumplimiento del 55.9% en cantidad y un 84.90% en valor a las metas planteadas por la Entidad.

Desembolsos

TABLA 1-2 DESEMBOLSOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO – FINALIDAD (MILLONES)

Tipo	DESEMBOLSOS 2014		% PARTICIPACION	
	Cant	Valor girado	Cant	Valor
Compra	15.088	$ 821.856	90,47%	89,18%
Compra-Liberación	536	$ 43.339	3,21%	4,70%
Compra-Liberación FNA	323	$ 20.770	1,94%	2,25%
Construcción	443	$ 23.451	2,66%	2,54%
Liberación	115	$ 7.021	0,69%	0,76%
Mejora	172	$ 5.176	1,03%	0,56%
Total general	16.677	$ 921.613	100,00%	100,00%

En el 2014 se desembolsaron 16.677 créditos por valor de $921.613 millones monto que representa un cumplimiento del 52.2% en las cantidades proyectadas para el 2014 y un 65.8% en el cumplimiento de valores.

En las siguientes tablas se muestra la información de los créditos desembolsados por finalidad, tipo de vivienda, tipo de inmueble y la distribución a nivel de departamento.

TABLA 1-3 DESEMBOLSOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO - TIPO DE VIVIENDA (MILLONES)

Tipo	DESEMBOLSOS 2014		% PARTICIPACION	
	Cant	Valor girado	Cant	Valor
Nueva	6.817	$ 314.373	40,88%	34,11%
Usada	9.860	$ 607.240	59,12%	65,89%
Total general	16.677	$ 921.613	100,00%	100,00%

TABLA 1-4 DESEMBOLSOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO - TIPO DE INMUEBLE (MILLONES)

Tipo	DESEMBOLSOS 2014		% PARTICIPACION	
	Cant	Valor girado	Cant	Valor
No Vis	5.936	$ 538.860	35,59%	58,47%
Vis	10.741	$ 382.752	64,41%	41,53%
Total general	16.677	$ 921.613	100,00%	100,00%

TABLA 1-5 DESEMBOLSOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO – DEPARTAMENTO (MILLONES)

DEPARTAMENTO	DESEMBOLSOS 2014		% PARTICIPACION	
	Cant	Valor girado	Cant	Valor
ANTIOQUIA	856	$ 48.738	5,13%	5,29%
ATLANTICO	351	$ 18.452	2,10%	2,00%
BOGOTA	4.804	$ 341.825	28,81%	37,09%
BOLIVAR	71	$ 4.138	0,43%	0,45%
BOYACA	239	$ 12.674	1,43%	1,38%
CALDAS	668	$ 35.739	4,01%	3,88%
CAQUETA	107	$ 4.929	0,64%	0,53%
CAUCA	269	$ 13.890	1,61%	1,51%
CESAR	192	$ 10.747	1,15%	1,17%
CORDOBA	79	$ 5.686	0,47%	0,62%
CUNDINAMARCA	3.527	$ 141.529	21,15%	15,36%
CHOCO	65	$ 5.049	0,39%	0,55%
HUILA	270	$ 14.903	1,62%	1,62%
GUAJIRA	109	$ 5.676	0,65%	0,62%
MAGDALENA	164	$ 11.641	0,98%	1,26%
META	469	$ 31.673	2,81%	3,44%
NARIÑO	266	$ 12.379	1,60%	1,34%
NORTE DE SANTANDER	254	$ 12.934	1,52%	1,40%
QUINDIO	497	$ 19.181	2,98%	2,08%
RISARALDA	738	$ 32.278	4,43%	3,50%
SANTANDER	260	$ 18.790	1,56%	2,04%
SUCRE	229	$ 10.740	1,37%	1,17%

DEPARTAMENTO	DESEMBOLSOS 2014		% PARTICIPACION	
	Cant	Valor girado	Cant	Valor
TOLIMA	736	$ 40.893	4,41%	4,44%
VALLE DEL CAUCA	1.212	$ 53.256	7,27%	5,78%
ARAUCA	20	$ 992	0,12%	0,11%
CASANARE	35	$ 2.556	0,21%	0,28%
PUTUMAYO	25	$ 1.297	0,15%	0,14%
ISLAS	22	$ 1.028	0,13%	0,11%
AMAZONAS	1	$ 12	0,01%	0,00%
GUAINIA	17	$ 1.188	0,10%	0,13%
GUAVIARE	121	$ 6.586	0,73%	0,71%
VAUPES	2	$ 82	0,01%	0,01%
VICHADA	2	$ 131	0,01%	0,01%
TOTAL	16.677	$ 921.613	100,00%	100,00%

- **Cobertura FRECH**

Durante el 2014 se beneficiaron 4,270 afiliados del FNA de la cobertura a la tasa de interés; beneficio brindado por el Banco de la República FRECH y aplicada para viviendas hasta 135 SMLMV. La cobertura FRECH empezó a regir a partir del 3 de julio de 2012 y con vencimiento al 31 de diciembre de 2014 o hasta el agotamiento del número de coberturas establecidas.

La Junta Directiva expidió la reglamentación que permitió que los afiliados del FNA con crédito hipotecario para vivienda de interés social o prioritaria (VIS - VIPA) y que cumplan con los requisitos, puedan gestionar el subsidio a la tasa de interés FRECH (Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria), por 8 años adicionales a los años otorgados (7 años) por el Gobierno Nacional.

Durante las dos etapas de la cobertura FRENCH se presentó un ahorro aproximado de $5,223 millones. En las siguientes tablas se muestran el resumen de la cobertura FRENCH mensual y en la etapa II y etapa III.

TABLA 1-6 RESUMEN DE COBERTURA FRECH SEGUNDA Y TERCERA GENERACIÓN VIGENCIA 2014

MES RESERVA	VIP (HASTA 70 SMMLV)	VIS (70 HASTA 135 SMMLV)	135 HASTA 235 SMMLV	235 HASTA 335 SMMLV	TOTAL RESERVAS
ENERO	45	124	17	13	199
FEBRERO	78	227	23	12	340
MARZO	83	513	46	23	665
ABRIL	169	492	53	34	748
MAYO	29	402	59	16	506
JUNIO	87		46	1	134
JULIO	1		62	1	64
AGOSTO	26	73	36		135
SEPTIEMBRE	79	439	2		520
OCTUBRE		281	13		294
NOVIEMBRE		222			222
DICIEMBRE					0
TOTAL	597	2.773	218	18	3.827
% Participación	15,60%	72,46%	5,70%	0,47%	

RESUMEN GESTION COBERTURA FRECH 2014			
SISTEMA AMORTIZACION	Año Desembolso	Tasa Cobertura	Créditos FRECH
PESOS	2014	4%	755
		5%	283
SUBTOTAL PESOS			1.038
UVR	2014	4%	2.106
		5%	226
SUBTOTAL UVR			2.332
TOTAL FRECH II			3.370

RESUMEN GESTION COBERTURA FRECH 2014			
SISTEMA AMORTIZACION	Año Desembolso	Tasa Cobertura	Créditos FRECH
PESOS	2014	2,50%	212
SUBTOTAL PESOS			212
UVR	2014	2,50%	245
SUBTOTAL UVR			245
TOTAL FRECH III (CONTRACICLICO)			457

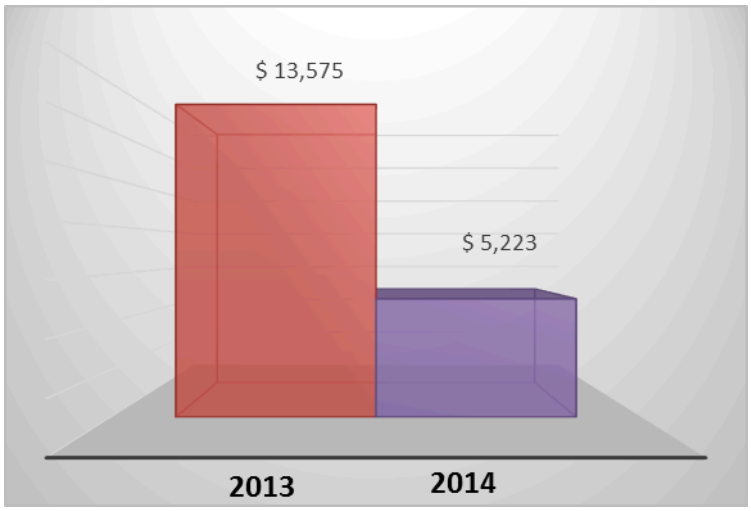
- **Fondo Nacional de Garantías**

Durante el año 2014 se verificaron 3.247 créditos legalizados de ahorro voluntario contractual, a los cuales se les realizó solicitud de reserva por el fondo nacional de garantías.

- **Subsidio FONVIVIENDA**

El subsidio familiar de vivienda otorgado por FONVIVIENDA, transfiere al FNA los recursos a través de la bolsa de subsidios de AVC, girando los recursos directamente a favor de los beneficiarios. A continuación se observa el comportamiento de los subsidios en la vigencia 2014.

FIGURA 1-4 SUBSIDIOS FONVIVIENDA
(CIFRAS EN MILLONES)



Para el año 2013 se otorgaron 1.311 subsidios, mientras que en el año 2014 se otorgaron 496 subsidios girados a través de las cuentas AVC.

1.2 AHORRADORES CON CRÉDITO EDUCATIVO

Durante la vigencia 2014 se aprobaron 2.195 solicitudes de crédito educativo por un monto de $8.433 millones, representando un aumento de 9.97% con respecto al año anterior (2013). En el 2014 se desembolsaron 1.922 créditos por un valor de $7.042 millones representando una disminución del 2.24% con respecto al 2013.

TABLA 1-7APROBACIONES Y DESEMBOLOSOS CREDITO EDUCATIVO 2013-2014

	AÑO 2013		AÑO 2014	
	Cant	Valor	Cant	Valor
APROBACIONES CREDITO EDUCATIVO	2.063	$ 7.668	2.195	$ 8.433

	AÑO 2013		AÑO 2014	
	Cant	Valor	Cant	Valor
DESEMBOLSOS CREDITO EDUCATIVO	2.019	$ 7.200	1.922	$ 7.042

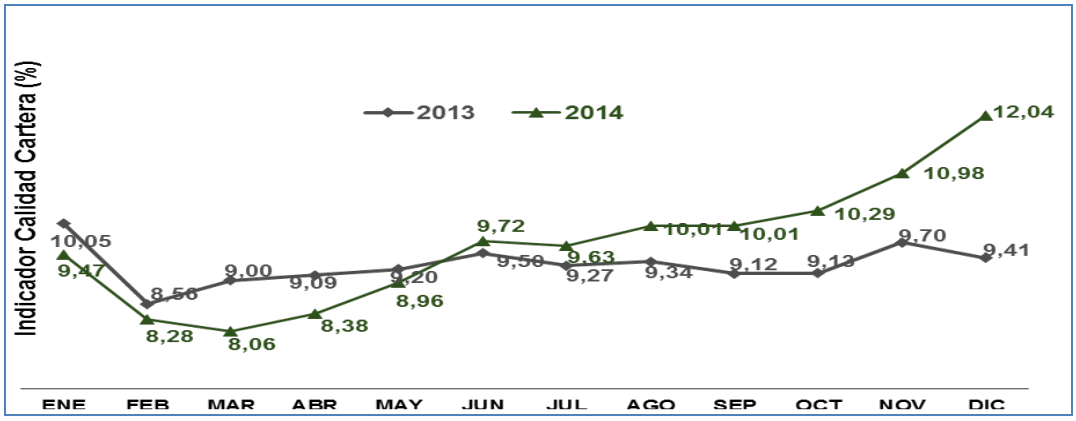
2 CARTERA

2.1 INDICADOR DE CALIDAD DE CARTERA HIPOTECARIA

El indicador de calidad de cartera por calificación se ubicó en 12,04%, superior en 262 pb con

respecto al registrado al cierre de 2013 (9,41%, mostrando que aún se requiere esfuerzos adicionales para dar cumplimiento con el propósito de situar este indicador en un dígito con una tendencia clara y sostenida de mejoramiento.

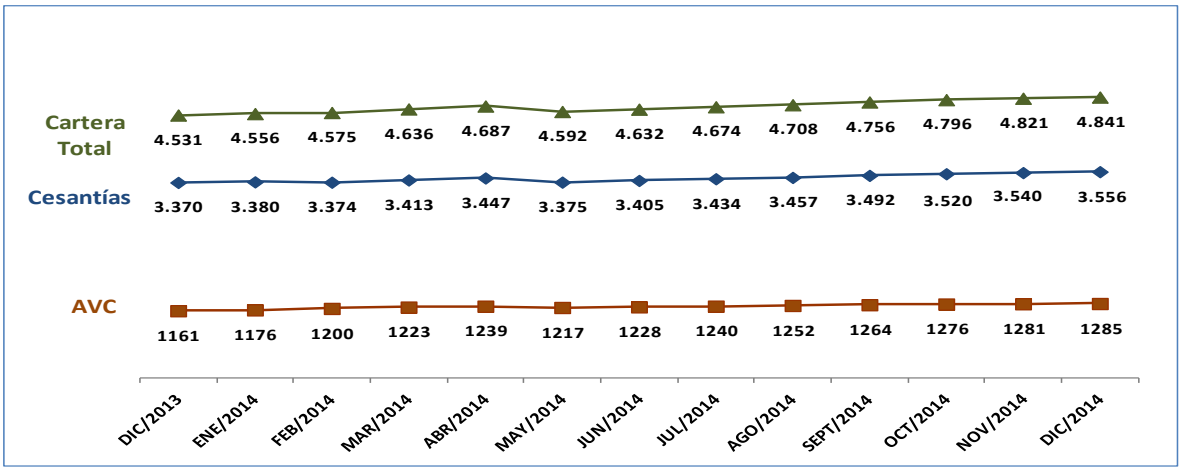
FIGURA 2-1 COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR DE CALIDAD PERIODO (2013-2014)



- **Cartera Total Hipotecaría**

Al cierre de diciembre de 2014 el saldo de cartera total de la Entidad está conformada por 148.832 obligaciones con un saldo de capital de $4.840.781 millones, con 1.4% más obligaciones que el año anterior (146.836) obligaciones y un valor de $4,531.201 millones; Mostrando un crecimiento del 6.8% sobre el saldo que representa una variación en valor de $309.579 millones.

FIGURA 2-2 CARTERA TOTAL HIPOTECARIA (MILLONES)



En la tabla 3-1 se discrimina los resultados individuales para mostrar la variación entre obligaciones y capital.

TABLA 2-1 VARIACION NETA MENSUAL DE CARTERA

CARTERA TOTAL

CARTERA TOTAL DICIEMBRE 31 DE 2014						
Tipo Cartera	No. Oblig.	Capital	Calidad por Riesgos		Calidad por Altura	
			B+C+D+E	Indicador	Mayor 30	Indicador
I.CARTERA DE VIVIENDA						
Cesantías	112.731	3.555.778	430.402	12,10	488.382	13,73
Ahorro Voluntario	36.101	1.285.002	152.524	11,87	139.620	10,87
Subtotal	**148.832**	**4.840.781**	**582.926**	**12,04**	**628.002**	**12,97**
II.CARTERA DE EDUCACION						
Cesantías	1.540	10.759	1.441	**13,39**	698	**6,48**
III.CARTERA CASTIGADA						
Castigada	5.259	74.799	74.725	**99,90**		

CARTERA TOTAL DICIEMBRE 31 DE 2013						
Tipo Cartera	No. Oblig.	Capital	Calidad por Riesgos		Calidad por Altura	
			B+C+D+E	Indicador	Mayor 30	Indicador
I.CARTERA DE VIVIENDA						
Cesantías	114.275	3.370.334	344.055	10,21	488.382	14,49
Ahorro Voluntario	32.561	1.160.867	82.525	7,11	139.620	12,03
Subtotal	**146.836**	**4.531.201**	**426.580**	**9,41**	**628.002**	**13,86**
II.CARTERA DE EDUCACION						
Cesantías	1.548	9.477	1.223	**12,90**	698	**7,36**
III.CARTERA CASTIGADA						
Castigada	5.259	74.799	74.725	**99,90**		

VARIACION NETA MENSUAL				
Tipo Carte	No. Obig.	VAR%	Capital	VAR%
I.CARTERA DE VIVIENDA				
Cesantías	-1.544	-1,4%	185.444	5,5%
Ahorro Voluntario	3.540	10,9%	124.135	10,7%
Subtotal	**1.996**	**1,4%**	**309.579**	6,83%
II.CARTERA DE EDUCACION				
Cesantías	-8	-0,5%	1.282	13,5%
III.CARTERA CASTIGADA				
Castigada	0	0,0%	0	0,0%

- **Gestión de Cobranza**

Durante la vigencia 2014 se acogieron al Programa de Normalización 3.660 créditos de los cuales

se recaudaron $7.335 millones. En este mismo sentido, 1.583 créditos con altura de mora considerable, se acogieron al Programa de Extinción de obligaciones, con fundamento en la Res. 176 de 2013, que generaron un recaudo de $19.996 millones. Es importante destacar que el Programa de Extinción cobija la cartera irrecuperable con calificación de riesgo en categoría E y castigada.

Con el desarrollo de los citados Programas Especiales de Normalización y Extinción durante la vigencia 2014 se evitó la pérdida de la vivienda a 5.243 familias, y la Entidad recaudó $27.331 millones.

- **Cancelaciones**

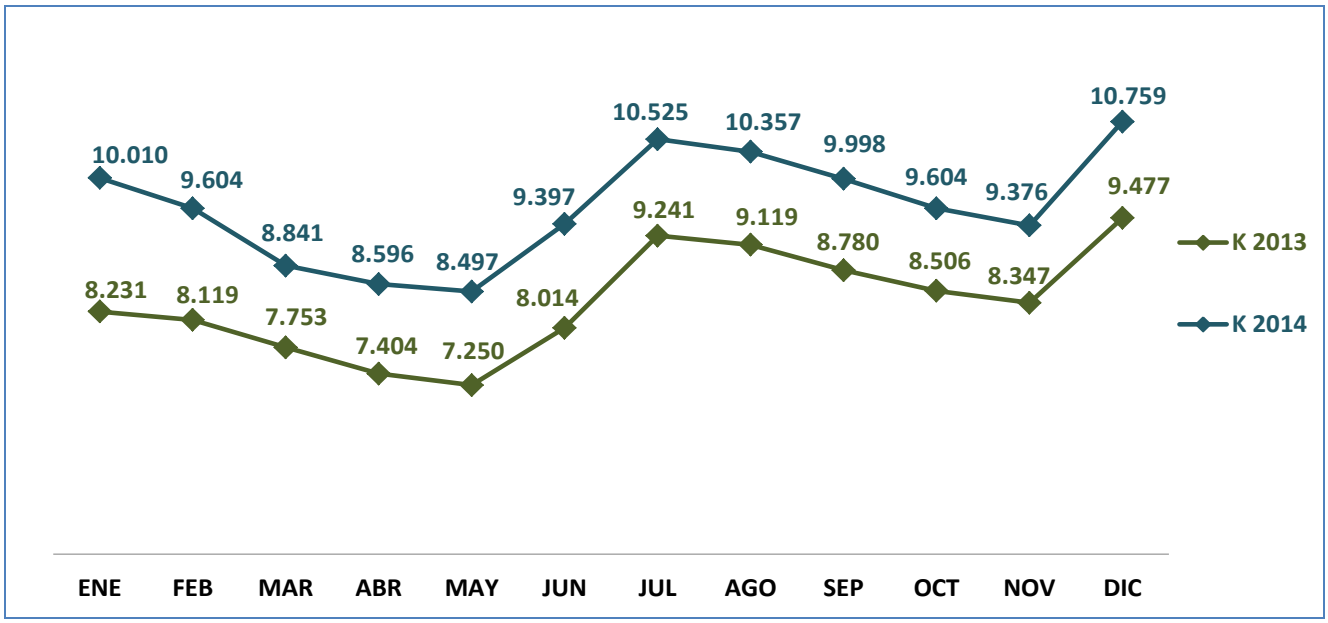
Durante el período se atendió la cancelación de 36.217 garantías. Se resalta que como producto de la descentralización de trámites de cartera entre ellos el de cancelación de hipotecas, se ha logrado prestar un mejor servicio al Consumidor Financiero frente a este trámite.

A diciembre 31 de 2014 se registraban en cobro judicial 11.502 créditos, teniendo en cuenta la aplicación de los planes de alivios, los cuales comprendieron normalización de créditos y extinción de obligaciones.

2.2 CARTERA EDUCATIVA

A 31 de diciembre de 2014 se registran dentro de la cartera de crédito educativo 1.540 obligaciones por valor de $10,759 millones de pesos, que representa un crecimiento del 13.5% en el saldo de cartera con respecto al año 2013, como se muestra en la figura 3-3.

FIGURA 2-1 CARTERA DE CRÉDITOS PARA EDUCACIÓN PERIODO 2013-2014
(CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)

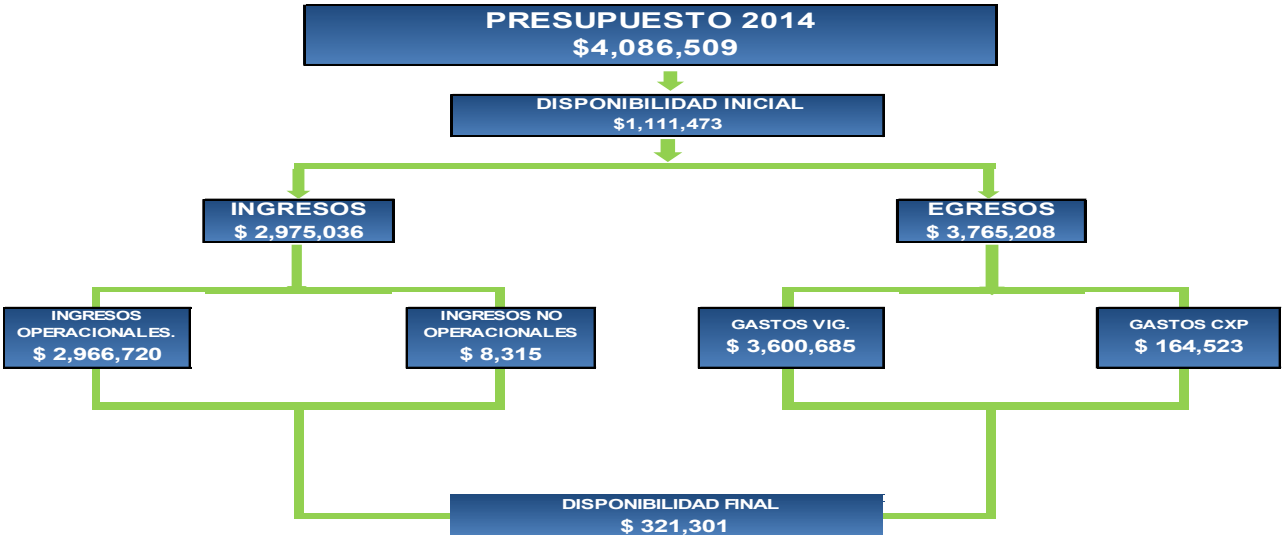


3 GESTIÓN FINANCIERA

3.1 PRESUPUESTO

El Presupuesto final del FNA para la vigencia fiscal 2014, ascendió a $4,086,509 millones, como se muestra el siguiente gráfico.

FIGURA 3-1 PRESUPUESTO 2014 (MILLONES)



De acuerdo con la anterior estructura del presupuesto del Fondo Nacional del Ahorro para la vigencia fiscal 2014, aprobado por valor de $4.086.509 millones, cuenta con una disponibilidad inicial de $1.111.473 millones y unos ingresos estimados de $2.975.036 millones, que se destinan para atender con holgura las necesidades que presenta la administración a consideración de la Junta Directiva, la cual aprobó unos gastos por valor de $3.765.208 millones, contemplando unos gastos de la vigencia por valor de $3.600.685 millones y unas cuentas por pagar (compromisos adquiridos en la vigencia inmediatamente anterior), que deben ser honrados en esta vigencia por valor de $164.523 millones, lo que representa al final del ejercicio una disponibilidad de $321.301 millones libres de afectación presupuestal.

El recaudo de ingresos presenta un cumplimiento al final del periodo del 136.6%, debido al desempeño adecuado de los rubros que apalancan financieramente a la Entidad. Como se puede observar en la siguiente tabla.

TABLA 3-1 RECAUDO INGRESOS 2014 (MILLONES)

DETALLE	PRESUPUESTO 2014	TOTAL RECAUDO 2014	% CUMPLIM.
INGRESOS	2.975.036	2.884.442	97,0%
CARTERA HIPOTECARIA	1.002.789	978.379	97,6%
CARTERA EDUCATIVA	9.496	7.289	76,8%

APORTE DE CESANTIAS	1.488.361	1.423.689	95,7%
AHORRO VOLUNTARIO	403.525	406.280	100,7%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	55.906	68.836	123,1%
COMISION SEGUROS ATERCEROS	7.030	6.344	90,3%
DIPONIBILIDAD INICIAL	1.111.473	1.518.951	136,7%

El cumplimiento de las metas de recaudo permitió que el disponible inicial se mantuviera por encima de los $1. 111.473 millones.

En cuanto al presupuesto de gastos, durante la vigencia 2014 fue de ($3.600.685 millones); se comprometió el 82% de lo presupuestado que correspondió a $2.954.827 millones, de los cuales se giraron $2.532.638 millones es decir el 86% de lo comprometido, como se muestra en la siguiente tabla.

TABLA 3-2 PRESUPUESTO DE GASTOS 2014 (MILLONES)

PRESUPUESTO DE GASTOS VIGENCIA					
CONCEPTO	PRESUPUESTO VIGENTE	TOTAL COMPROMISO	% COMPROMISO	GIROS	% GIROS
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	3.600.685	2.954.827	82%	2.532.638	86%
GASTOS OPERACIONALES	235.786	209.607	89%	119.493	57%
Gastos Administrativos	62.277	58.696	94%	40.829	70%
Personal	18.324	17.491	95%	17.491	100%
Generales	43.953	41.205	94%	23.338	57%
Operación y Servicios	148.814	136.336	92%	64.440	47%
Otros Gastos	24.695	14.575	59%	14.223	98%
GASTOS NO OPERACIONALES	40	-	0%	-	0%
GASTOS DE INVERSION	3.364.859	2.745.220	82%	2.413.145	88%
CESANTIAS	1.236.295	1.186.713	96%	1.128.749	95%
Definitivas	348.344	348.344	100%	339.468	97%
Parciales	887.951	838.370	94%	789.281	94%
CREDITO	1.571.927	1.030.866	66%	934.050	91%
Vivienda	1.400.000	1.015.866	73%	921.613	91%
Legalización Crédito de Vivienda	3.000	3.000	100%	2.474	82%
Educativo	18.927	8.000	42%	7.043	88%
Constructor	150.000	4.000	3%	2.920	0%
AHORRO VOLUNTARIO	342.506	316.823	93%	292.081	92%
CONTRUCCIONES Y MEJORAS	5.353	4.423	83%	25	1%

TECNOLOGIA	118.550	116.167	98%	22.414	19%
SEGUROS A TERCEROS	90.228	90.228	100%	35.827	40%

Los mayores compromisos y mayores desembolsos, se dieron al interior del presupuesto de inversión y se relacionaron directamente con la operación misional de la Entidad, como son el retiro de cesantías, los desembolsos de crédito y el retiro de sumas ahorradas por los afiliados.

- **Gastos Operacionales.**

En lo que compete a los compromisos de gastos operacionales, que recoge los gastos de funcionamiento y gastos de operación de servicios, estuvieron por debajo de la meta estipulada en el presupuesto anual, como se puede observar en la siguiente tabla:

TABLA 3-3 EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE GASTOS 2014 (MILLONES)

DETALLE	2013	2014	DIFERENCIA	
			(2 - 1)	(2 / 1)
	1	2		
INGRESOS OPERACIONALES	2.656.846	2.884.443	227.597	8,57%
GASTOS OPERACIONALES	125.634	119.493	-6.141	-4,89%
GASTOS DE INVERSION	2.470.708	2.413.145	-57.563	-2,33%

En cuanto a los gastos de inversión que cuenta con una asignación inicial de $3.364.859 millones de los cuales se han comprometido recursos por valor de $2.745.220 millones que equivalen a un 82% de la apropiación, de estos. Se han efectuado giros correspondientes a $2.413.145 millones que representan el 88%. Se presentó un buen desempeño en materia de cesantías y ahorro voluntario, por cuanto lo desembolsado estuvo por debajo de lo comprometido, lo que muestra una adecuada gestión en materia de retención de afiliados.

En lo que compete a los desembolsos de crédito, su ejecución fue por encima del 91% frente a los

recursos comprometidos, reflejando la adecuada política de oferta comercial que viene adelantando la Entidad.

- **Cuentas por Pagar.**

En cuanto a la ejecución de las cuentas por pagar constituidas y que hacen referencia a los compromisos de la vigencia anterior que quedaron pendientes de pago, las cuales ascendieron a $164.523 millones, siendo su principal componente el rubro gastos de inversión es decir que representa el 87%, del nivel de ejecución, se presenta en la siguiente tabla.

TABLA 3-4 EJECUCIÓN CUENTAS POR PAGAR 2014 (MILLONES)

DETALLE	CUENTAS POR PAGAR	DESEMBOLSOS	EJECUCION %
TOTAL GASTOS	164.523	144.328	87,7%
GASTOS OPERACIONALES	58.689	52.167	88,9%
Gastos Administrativos	10.632	9.073	85,3%
Gastos de Operación y Servicios	47.878	42.915	89,6%
Otros Gastos	179	179	100,0%
GASTOS DE INVERSION	105.834	92.161	87,1%
Construcciones y mejoras	3.708	1.113	30,0%
Tecnología	76.614	66.013	86,2%
Seguros a Terceros	25.513	25.035	98,1%

Como se evidencia la operación presupuestal del Fondo se encuentra debidamente articulada dado que todas sus actividades son concurrentes al fortalecimiento de los ingresos y al fortalecimiento institucional.

3.2 TESORERÍA

El Portafolio de Inversiones a 31 de diciembre de 2014 se encuentra estructurado cumpliendo lo

previsto en las Políticas del FNA, buscado minimizar los riesgos y maximizar la rentabilidad, de acuerdo a las condiciones de mercado y las necesidades de liquidez de la Entidad. De esta forma a 31 de diciembre de 2014 no existen incumplimientos en los límites de liquidez y los activos líquidos mínimos, con las alertas de mercado desactivadas.

Por la gestión adelantada con las Entidades bancarias donde se obtuvo mejores rentabilidades en las cuentas de ahorro de acuerdo con los montos administrados, mostrando unos rendimientos financieros reconocidos del 41.9%.

En la siguiente tabla se observa la participación de las utilidades del portafolio de inversiones, mostrando que la mayor participación pertenece a los cupones de los títulos de deuda pública (TES) dando cumplimiento estricto a las políticas de inversión de la Entidad.

TABLA 3-5 PARTICIPACIÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES (MILLONES)

RENDIMIENTOS FINANCIEROS				
	2013		2014	
	TOTALES (Millones de $)	% PARTICIPACION	TOTALES (Millones de $)	% PARTICIPACION
CTAS. AHORROS	9.143,93	0,08	12.975,43	0,19
CUPON	65.906,99	0,55	46.115,08	0,67
OP. SIMULTÁNEAS	92,65	0,00	77,22	0,00
VENTAS	40.168,25	0,33	0,00	0,00
*CUPON CDT`S	4.811,03	0,04	8.769,51	0,13
Tips N8		0,00	898,36	0,01
TOTAL	120.122,85	100%	68.835,59	100%

* Utilidad en ventas durante la tenencia de los títulos

3.3 ESTADOS FINANCIEROS

Se registraron utilidades netas por $125.975 millones explicada principalmente por el incremento del 153,23% comparado con el cierre del año 2013. En términos de ingresos, la utilidad neta represento un margen neto de 20,63%, superior en 10,04 puntos porcentuales al registrado en 2013 de 10,59%.

Los indicadores de rentabilidad ROA (Rentabilidad sobre el Activo) y ROE (Rentabilidad sobre el patrimonio) cerraron a diciembre 2013 con cifras de 0.86% y 2.38% respectivamente. A diciembre de 2014 en 1.95% y 5.67%, respectivamente, los cuales fueron superiores a los registrados al cierre de 2013, considerando el incremento significativo que presentaron las utilidades netas del ejercicio durante 2014.

Los activos totales ROA al cierre del mes de diciembre de 2014 alcanzaron $6,457,480 millones, con un crecimiento de 11.34% interanual, de los cuales el 6.68% está representado en la cartera neta de créditos, y 69,79% en inversiones.

En cuanto a la relación de solvencia de la Entidad, que al cierre de 2014 se ubicó en 63,14%, se mantiene en niveles muy por encima del mínimo exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia del 9%. Este indicador muestra la fortaleza patrimonial de la Entidad y la capacidad de crecimiento que tiene tanto en el corto como en el mediano plazo.

4 GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

4.1 GESTIÓN COMERCIAL

En desarrollo del continuo mejoramiento e implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se ejecutaron diversas acciones durante la vigencia 2014, que han permitido mejorar los estándares de calidad en la prestación del servicio.

Se realizó proceso de documentación teniendo en cuenta lo establecido en la Circular Externa 015

de 2010 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y cuya finalidad es establecer una serie de políticas y metodologías de manera articulada con las diferentes áreas, para mejorar la percepción y satisfacción de los Consumidores Financieros, resaltando la aprobación de la tercera versión del Manual SAC en julio 22 de 2014.

4.1.1 CAPACITACIÓN

El FNA a través de ciclos de capacitación buscó incrementar el grado de conocimiento e información básica y especifica del mercado. De esta manera se logra que los servidores del Fondo cuenten con una información actualizada, con la finalidad de brindar la misma a los Consumidores Financieros, de forma precisa, eficaz e idónea; se llevaron a cabo los planes de capacitación en puntos de atención, seminarios de sensibilización en servicio al cliente y un programa de capacitación en materia de atención al consumidor financiero.

4.1.2 EDUCACIÓN FINANCIERA

Se desarrolló el programa "Pregúntale al experto para fortalecer la educación Financiera", el cual a través de escenarios virtuales que permiten a los ciudadanos interactuar con un experto en el tema propuesto ,es así frente a la importancia que se debe tener al brindar una oportuna y debida atención a los Consumidores Financieros del FNA.

En materia de educación financiera se desarrolló otras actividades como:

- **EL APLICATIVO MÓVIL "FNA EN TU BOLSILLO"**

Le brinda al ciudadano una aplicación para dispositivos móviles que le permita ubicar más de 17.200 puntos de atención y de recaudo del FNA, además de solicitar asesoría personalizada en cualquier momento y lugar a través del call center de la Entidad.

4.1.3 EVENTOS COMERCIALES

Durante la vigencia se establecieron los programas de la Ciudad de la Prosperidad y, Fondo Móvil, actividades que buscan llevar al Fondo Nacional del Ahorro a los diferentes departamentos del país, con un concepto nuevo, moderno y diferente, donde los visitantes ingresan a un sitio en el afiliados con crédito aprobado pueden realizar cierre financiero a través de constructoras que

tienen convenio con el FNA.

4.1.4 CIUDAD DE LA PROSPERIDAD

Se realizaron 5 ciudades de la prosperidad en: Cartagena, Cali, Medellín, Bucaramanga, con una asistencia aproximada de 70 mil personas.

Adicionalmente se efectuaron ocho vitrinas de vivienda y educación sectorizadas en los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca y Bogotá.

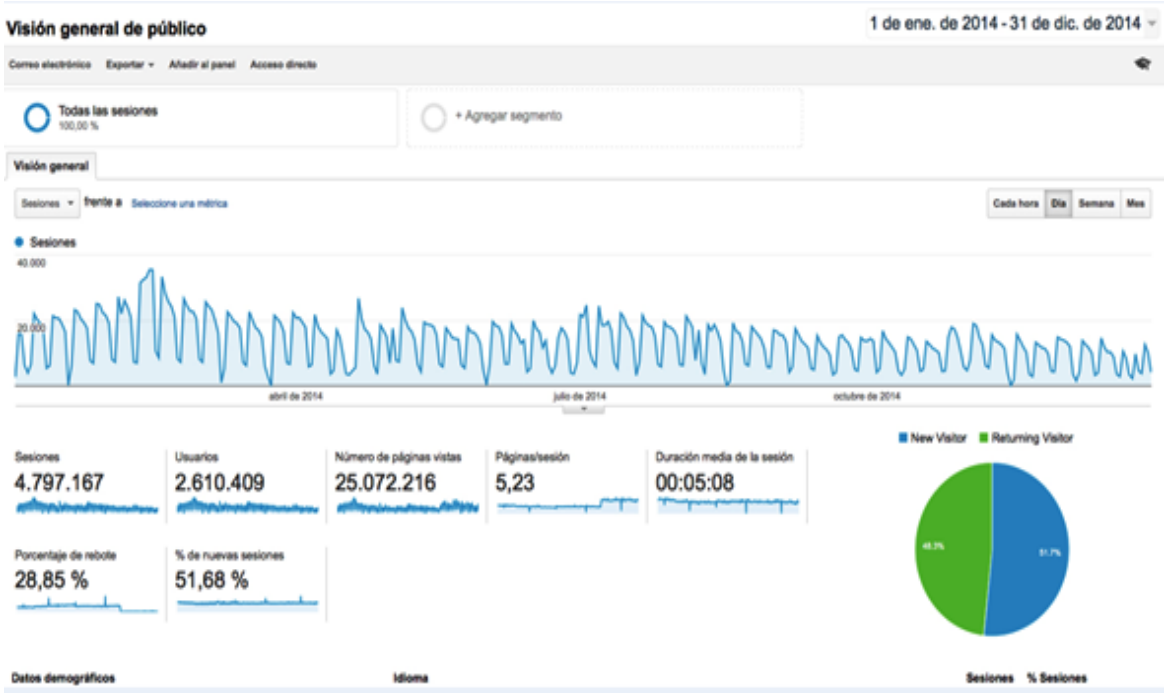
De otra parte y con los fondos móviles se cumplieron actividades en los departamentos de Norte de Santander, Guajira, Cesar, Tolima, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Valle del Cauca y Antioquia, con una asistencia aproximada de 37.000 personas.

4.1.5 FONDO VIRTUAL

Se adelantaron acciones de revisión y actualización permanente de la información disponible en el sitio web de la Entidad, ofreciendo información acerca de los productos, servicios y, beneficios que se otorgan a los afiliados. Entre otros aspectos se mejoraron publicaciones relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero, cesantías, crédito hipotecario, crédito educativo, ahorro voluntario e información institucional, beneficios, requisitos, montos, tasa, entre otros.

Dentro de las acciones adelantadas para el mejoramiento, se efectuaron diseños de navegación hacia el consumidor financiero, basados en criterios de usabilidad y estándares web, presentándose registros de 4.797.167 vistas al portal.

FIGURA 4-1 TRANSACCIONES REALIZADAS POR EL SITIO WEB.



En esta herramienta se cuenta con un espacio dedicado al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el diseño de este espacio está orientado a que el consumidor financiero tenga la capacidad de conocer sobre diferentes temas de su interés.

4.2 MERCADEO Y PUBLICIDAD

Se diseñaron y ejecutaron campañas en materia de cesantías, vivienda, educación, re direccionamiento de transacciones, actualización de datos, sensibilización servicio al cliente y pertenencia al FNA, entre otras, con diferentes empresas de publicidad Alianza estratégica de publicidad, CM&, Optima, RCN radio, Caracol, Show de las estrellas, en otras.

4.2.1 PIEZAS PUBLICITARIAS

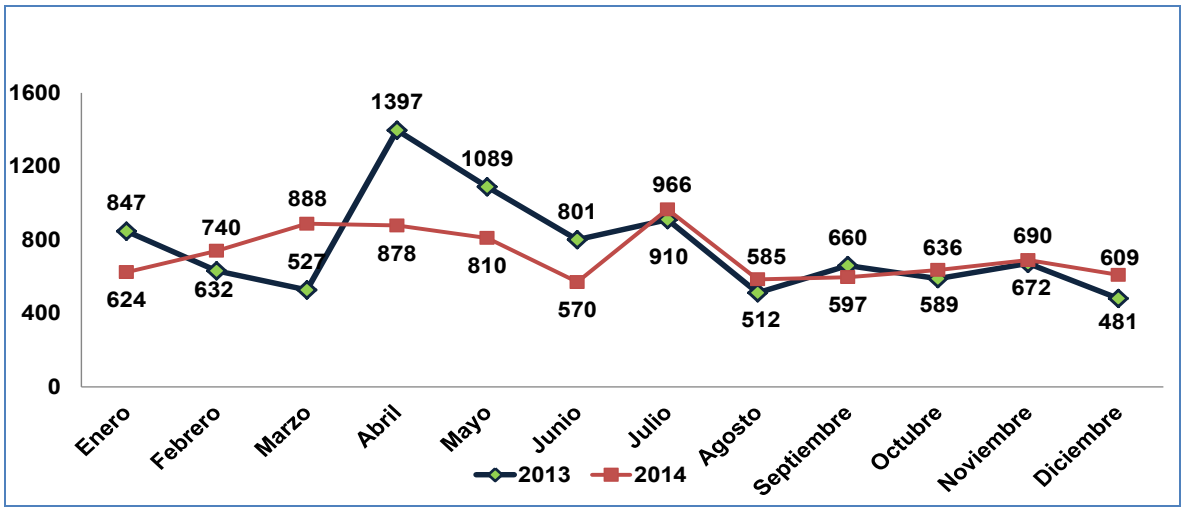
Las piezas publicitarias son una herramienta vital para dar a conocer al Consumidor Financiero el portafolio de servicios de la Entidad y toda información de su interés; algunas de las producidas durante 2014 fueron: Estudio de Hábitos y Usos de Cesantías 2014, Campaña Ahorradores con Vivienda y Educación, Campaña de Actualización de Datos, Campaña de Lanzamiento Portal Web, Eventos Comerciales y de Posicionamiento de Marca, Campaña Anti tramitadores, Campaña Movimiento Cero y vivienda de interés prioritario para ahorradores VIPA.

A su vez, las piezas publicitarias fueron divulgadas por los diferentes canales (portal web, radio, televisión, entre otros).

4.3 ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

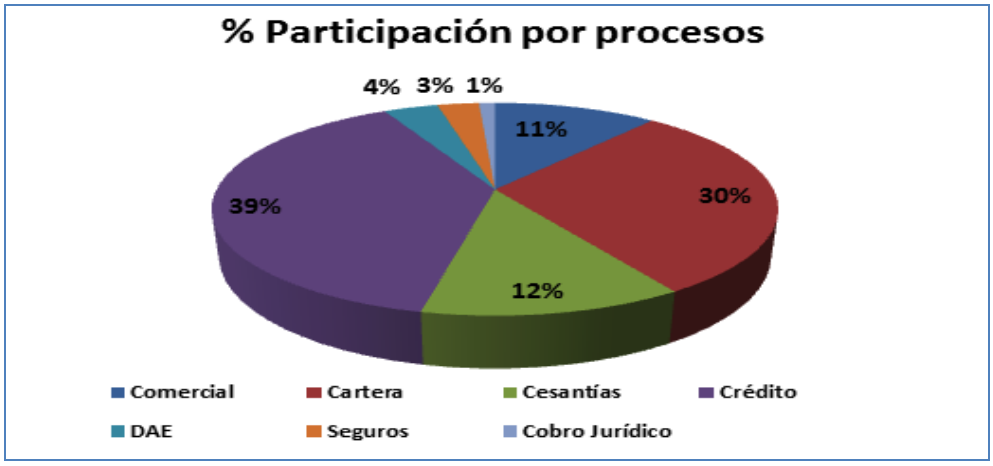
Durante este periodo se logró dar respuesta oportuna y coherente a los Consumidores Financieros, generando un mejoramiento permanente en los niveles de atención. Es así como los resultados de la gestión en peticiones quejas y reclamos durante el periodo 2014, el indicador se redujo en un 6% con respecto al año 2013, dando como resultado una optimización del proceso y mejoramiento en la calidad del servicio prestado a los Consumidores Financieros, como se evidencia en el grafico

FIGURA 4-2 COMPARATIVO DE PQRS



Las actividades desarrolladas han permitido el mejoramiento de los niveles de calidad en la atención con relación a claridad, coherencia y solución de fondo que presenta la evaluación de las respuestas dadas a los consumidores financieros respecto a los niveles de atención de sus PQRS.

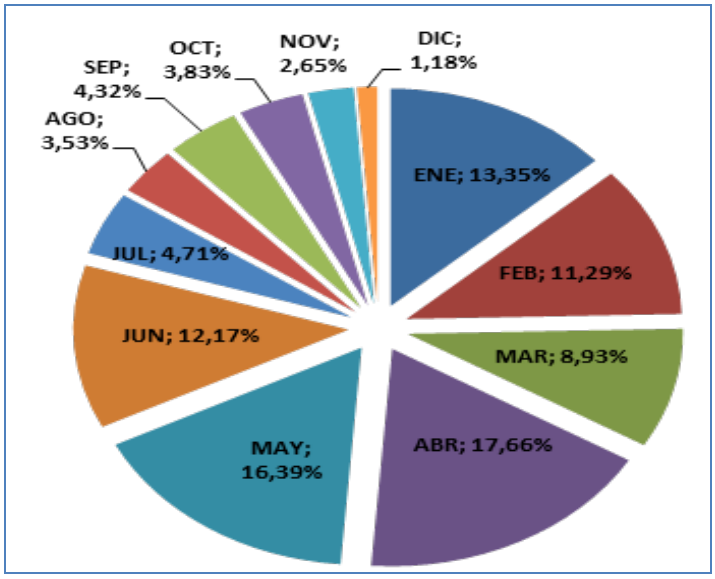
FIGURA 4-3 MUESTRA POR ÁREA DE LAS PQRS



4.4 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Frente al mejoramiento del proceso de trámite y respuesta de los requerimientos presentados por los afiliados por medio del defensor del consumidor financiero, las respuestas a favor de la Entidad y sin concepto negativos por parte de la defensoría, han disminuido de manera considerable entre enero y diciembre de 2014 en 31%, como se evidencia en el siguiente grafico

FIGURA 4-4 CONCEPTOS POSITIVOS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE



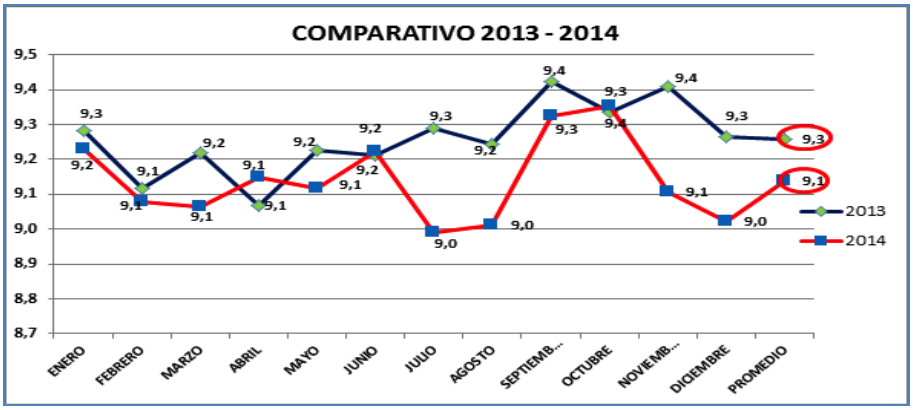
Este resultado, tiene relación directa con la presentación y sustentación ante la Defensoría, sobre las respuestas que incluyen soluciones de fondo en las peticiones de los Consumidores Financieros y pleno acatamiento a las normas al respecto. Lo anterior, manteniendo un proceso estable de conceptos positivos que se manejan directamente con el Defensor del Consumidor Financiero, evidenciando así la efectividad en la labor mancomunada entre la Defensoría y el FNA.

4.5 NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE

La calidad percibida por los Consumidores Financieros del FNA, obtenida con base en el estudio de Medición de Satisfacción al Cliente realizado durante el año 2014, hizo evidente que de 44.346 encuestados, solamente el 29% presentó un nivel total de satisfacción.

La grafica que se muestra a continuación detalla la evolución del nivel de satisfacción del cliente

FIGURA 4-5 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



4.6 INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Durante el 2014 se adelantó la revisión y mejoramiento del reglamento de vivienda AVC y Crédito Constructor, buscando mejorar los niveles de operación y atención a los consumidores financieros. En la tabla 5-1 se muestra el logro en esta materia.

TABLA 4-1 ACUERDOS REGLAMENTOS PRODUCTO

CRÉDITO PARA VIVIENDA	
SESIÓN DE JUNTA DIRECTIVA EN LA CUAL FUE APROBADO	OBJETIVO
Sesión de JD del 22 de julio de 2014.	Mejoramiento del producto crédito para vivienda por AVC y crédito constructor. Se presentaron los proyectos de acuerdo el 22 de julio de 2014 a Junta Directiva para su aprobación, y se enviaron para revisión y visto bueno de la Vicepresidencia de Cesantías y Crédito.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Se atendieron los lineamientos impartidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en relación con los riesgos financieros y no financieros consignados en la Circular Básica, Contable y

Financieras aplicables al FNA. En lo que se refiere al apoyo por parte de esta Vicepresidencia para el cumplimiento del Plan Estratégico de la Entidad 2010 – 2014, es importante señalar que dicho apoyo se presentó a través de la adecuada administración de los Sistemas de Riesgos, la cual fue posible en la medida que se contó con la colaboración de los diferentes procesos.

Dicha gestión se adelantó en relación con cada uno de los sistemas de administración de riesgos establecidos: Sistema de Administración de Riesgo Crediticio – SARC-, Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM-, Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL-, Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO y Sistema de Administración de Riesgo para Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo –SARLAFT-.

4.7 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO SARC

Las pruebas de backtesting evalúan el ajuste y el grado de confianza de modelos estadísticos bajo intervalos de confianza con el fin de conocer la capacidad predictiva en la medición del riesgo de crédito y en concreto, determinar la capacidad discriminatoria de un puntaje de riesgo de crédito utilizando pruebas de desempeño junto con indicadores como el “Ginni” y el “KS”. Las evaluaciones se realizaron en junio y diciembre de 2014.

Se adelantaron las pruebas de Streestesting de la cartera las cuales evalúan metodologías o escenarios bajo condiciones extremas, basándose en la historia o en un evento que tenga muy baja probabilidad de ocurrencia, pero que tenga gran impacto sobre el riesgo de crédito. Las evaluaciones fueron realizadas en junio y diciembre de 2014.

TABLA 0-1 EVALUACIONES DE STRESSTESTING

Escenario	Real	Estresado
Ind calidad	10,29%	12,97%
Provisiones *(millones)*	$ 115.349	$ 262.607
Patrimonio (millones)	$ 2.204.724	
Impacto en Patrimonio	5,23%	11,91%

- **Perfil de Riesgo de Crédito**

A partir de la información de las Centrales de Riesgos sobre la probabilidad de incumplimiento y el porcentaje de aceptación en cada rango de puntaje se obtiene el perfil de riesgo, evaluando el origen, por el modelo de otorgamiento “Acierta”, como para el modelo “Clear Score”.

En las evaluaciones realizadas en junio y diciembre de 2014, el perfil de riesgo de la Entidad se mantiene en el nivel de riesgo “Medio”; dichos resultados fueron presentados en los Comités de Riesgo correspondientes.

- **Cobranza administrativa**

Se efectuó seguimiento a la cobranza realizada por parte de la División de Cartera para las obligaciones comprendidas de 1 a 120 días en mora, los pagos realizados e indicadores de recuperación.

- **Cobranza judicial**

Se realizó el seguimiento a la cobranza realizada por parte de la Oficina Jurídica para las obligaciones en etapa judicial, de acuerdo al número de casos totales y el comportamiento de la cartera por estado, por calificación, castigada, por línea de crédito y por cosecha.

- **Actualizaciones y modificaciones al manual y a los procedimientos**

Se actualizó el Manual de Sistemas de Administración de Riesgo Crediticio, incluyendo las aprobaciones efectuadas por la Junta Directiva de la Entidad frente a las modificaciones de los reglamentos de los productos de Crédito Hipotecario, Crédito Educativo y Leasing Habitacional Familiar.

- **Sistema de administración de riesgo operativo -SARO-**

Durante el año 2014 se aplicaron las metodologías de identificación, medición, control y monitoreo dentro del marco del Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo–SARO. Bajo estos lineamientos se continuaron con las actividades tendientes a la mejora continua de los procesos del FNA, con un enfoque de administración de Riesgo Operativo; se efectuó la consolidación de los eventos de riesgos operativos reportados por los procesos de la Entidad, así como el seguimiento a la administración de la continuidad del negocio y fortalecimiento de una cultura de administración de Riesgos Operativos a toda la Entidad, a través del plan de capacitación anual. Lo anterior bajo las directrices en la normatividad fijada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se llevaron a cabo actividades donde se identificaron, midieron, asociaron controles y monitorearon los Riesgos Operativos de cada uno de los procesos actualizando las matrices de riesgo de la Entidad.

En cuanto al resultado del Riesgo Residual Actual, el nivel moderado fue aceptado y adoptado por la Junta Directiva de la Entidad. Este nivel mantiene la tendencia que se evidencio en mediciones anteriores y corresponde a un riesgo promedio aceptable en comparación con el sector financiero.

Una vez implementados y medidos los controles del FNA, el 22% (42 Riesgos Operativos) del total de los riesgos de la Entidad se encuentran concentrados en el nivel de Riesgo Moderado, el 39% (74 Riesgos Operativos) se clasifican en Riesgo Menor y el 2% (3 Riesgos Operativos) se clasifican en Riesgo Alto.

Para la revisión del año 2014 y en relación a los controles, se efectuó una tarea de agrupación de acuerdo con las actividades que se desarrollan en cada uno de los procesos, enfocándolos hacia la mitigación de los riesgos obteniendo así, una matriz de controles clasificada de acuerdo con la nueva tipología adoptada por la Entidad.

- **Registro de Eventos de Riesgo Operativo**

Durante el año 2014, la Vicepresidencia de Riesgos continúa con la administración de la base de datos bajo los lineamientos de la metodología de Reporte de Eventos Riesgo Operativo – RERO.

- **Plan de Continuidad del Negocio**

En el 2014, se actualizó el Plan de Continuidad de Negocio y los planes de contingencia de los procesos de la Entidad. Adicionalmente se realizaron actividades relacionadas con el fin de probar las estrategias planteadas para la continuidad de los Puntos de Atención en caso de fallas parciales y con fin de garantizar la atención primaria e integral de los Consumidores Financieros, realizando pruebas en los siguientes puntos de atención: Barranquilla, Cali, Bucaramanga, Medellín, Ibagué y Bogotá (CAN, Soacha, Ángel, Suba y CNA); de igual forma se realizaron pruebas a los procesos Batch y a las líneas de servicios críticos con la infraestructura del Centro Alterno de Computo Externo (CAPE).

- **Capacitación**

Con el fin de fortalecer año tras año una cultura de Riesgos Operativos en toda la Entidad, se capacitaron a los funcionarios, cubriendo todos los procesos, Puntos empresariales Puntos de Atención a nivel nacional y tercero, así como la participación en los programas de la inducción al personal nuevo que ingresa a la Entidad.

4.8 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE MERCADO - SARM

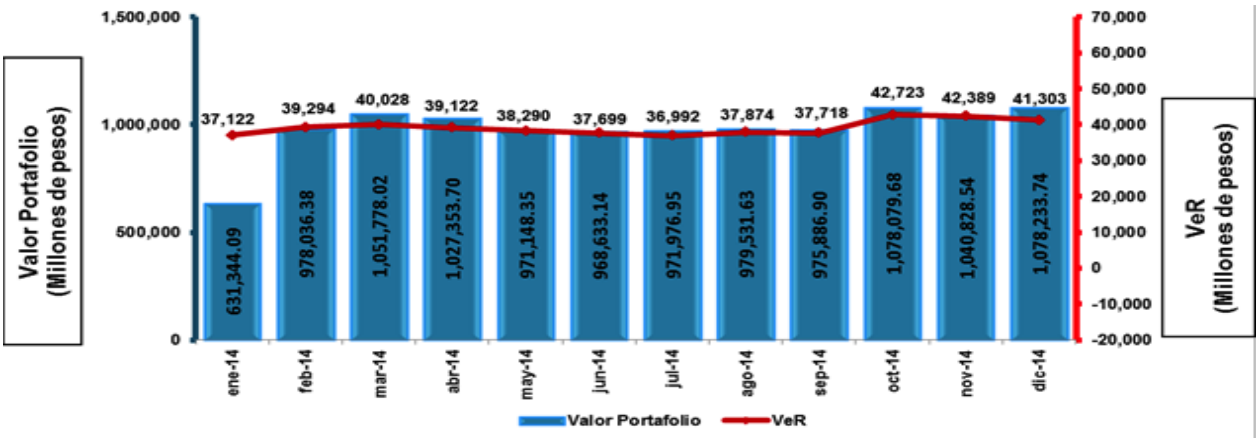
Las actividades de medición, seguimiento, monitoreo y control se efectuaron de acuerdo con lo estipulado en el capítulo XXI de la Circular 100 Básica Contable y Financiera de la SFC. El Valor en Riesgo de Mercado (VER), se reportó a la Superintendencia Financiera de Colombia conforme

a la periodicidad establecida (diaria y mensual) y sobre el cumplimiento de las políticas, los límites, las atribuciones y el nivel de exposición al Riesgo de Mercado.

El valor en riesgo de mercado del portafolio de inversiones durante el año 2014, se ha mantenido principalmente en títulos emitidos y garantizados por la nación, como son los TES (Tasa Fija en pesos), TCO y TES UVR, así como otros títulos emitidos por Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y títulos subordinados procedentes de la titularización de cartera Hipotecaria del Fondo Nacional del Ahorro, realizada en el mes de mayo; mostrando una diversificación del portafolio que permita la mejor relación riesgo – rentabilidad.

Para la medición del Riesgo de Mercado el Fondo Nacional del Ahorro, utiliza el modelo estándar para el cálculo del Valor en Riesgo (VER), definido por la Superintendencia Financiera de Colombia; el cual ha tenido una relación del 4.20% en promedio sobre el valor total del portafolio como se muestra en la gráfica a continuación, la exposición guarda una relación de acuerdo al volumen administrado. Al cierre del 31 de diciembre de 2014 el cálculo del VER fue de $41.303 millones, equivalente al 3.83% del valor del portafolio.

TABLA 0-2 VALOR EN RIESGO DEL PORTAFOLIO



4.9 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ – SARL

La Entidad administra el Riesgo de Liquidez bajo las directrices establecidas en el Manual de Sistemas de Administración de Riesgo de Operaciones de Tesorería, Liquidez y Mercado, considerando que el FNA desarrolló un modelo propio para la medición del Riesgo de Liquidez.

Durante este año se realizó el monitoreo de los límites, indicadores y señales de alerta para la administración del SARL, de acuerdo con la normatividad vigente, seguimiento que fue presentado al Comité de Riesgos mediante los informes que evidencian la exposición a éste riesgo, junto con el cumplimiento de las políticas y sus límites, para posterior entrega a la Junta Directiva.

4.10 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO PARA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SARLAFT.

En el período 2014 se realizó la Identificación, Medición, Monitoreo y Control del perfil de riesgo LA/FT de la Entidad. Según la metodología aprobada por la Junta Directiva para tal fin se establece realizar el monitoreo con periodicidad semestral.

La evolución del perfil de riesgo de la Entidad se mantuvo en el nivel moderado para el inherente y menor para el residual, por debajo de los límites definidos por la Junta Directiva.

Igualmente se evidencia que el riesgo residual continúa por debajo del riesgo límite, el cual fue que ajustado a 8.0 por la Junta Directiva, considerando que los niveles históricos de riesgo residual han estado muy por debajo del riesgo límite anteriormente definido en 9.8. Con esto se da cumplimiento a las estrategias establecidas para cumplir el objetivo del plan estratégico 2010-2014, de asegurar el modelo financiero.

Como resultado de la consultoría contratada con una firma experta en el tema de aplicación mejores prácticas de gestión del riesgo, se aprobó y se llevó a cabo la actualización del Manual de

Procedimientos SARLAFT, modificación de algunos manuales de procedimientos e instructivos con la introducción de mejores prácticas de gestión.

- **Monitoreo**

La siguiente tabla muestra el comparativo del período 2014 frente al período anterior que muestra los casos analizados por El Oficial de Cumplimiento en el desarrollo de su gestión en el monitoreo de operaciones que hace parte de la estrategia para cumplir con el objetivo de asegurar el modelo financiero¨, de acuerdo a lo establecido en el Plan estratégico 2010-2014.

TABLA 0-3 MONITOREO DE OPERACIONES – OFICIAL DEL CUMPLIMIENTO

Periodo	Consignaciones AVC superiores a $3.000.000	Prepagos ó abonos a cartera superiores a $10.000.000	Vinculación y/o traslado de cesantías personas naturales	Cargue de Cesantías empresas con referencias Inhibitorias	Retiro de cesantías
2013	1.002	5.369	216	12	9
2014	1.269	6.180	160	12	1

- **Cumplimiento de reportes a la UIAF**

La siguiente tabla muestra el comparativo del periodo 2014 frente al anterior de los reportes remitidos a la UIAF. Todos ellos se enviaron con las características y oportunidades establecidas por la normatividad vigente, siendo confirmado su cargue exitoso por la UIAF.

TABLA 0-4 REPORTES REMITIDOS UIAF

Período	ROS	Reporte Transacciones en Efectivo	Reporte Clientes Exonerados	Reporte de Productos
2013	18	12	4	4
2014	18	12	4	12

- **Capacitación**

Dentro del proceso capacitación anual, se actualizó el “Curso virtual SARLAFT 2014” y presencial, dirigido a todos los funcionarios de la Entidad. Dentro del programa de reinducción a nuevos trabajadores, se dictó el curso presencial básico de SARLAFT a los funcionarios que ingresaron a diferentes áreas de la Entidad.

Adicionalmente se dictó curso presencial de SARLAFT, el curso virtual de SARLAFT, dentro del programa de reinducción. Con este, se contribuye a la apropiación de la cultura sobre la prevención del Riesgo LA/FT como estrategia para cumplir el objetivo establecido en el Plan estratégico 2010-2014, de desarrollar una nueva cultura FNA.

5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

5.1 PROCESOS DE CONTRATACIÓN

En el marco del proceso dela prestación de los servicios administrativos se determinaron las necesidades de las dependencias involucradas en el proceso contractual, se celebraron 331 contratos durante el año 2014.

El Fondo Nacional del Ahorro aprobó el manual de contratación según el Acuerdo No. 2013 de 2014.

Esta área, bajo lineamientos de mejoramiento continuo gestionó en el aplicativo ISOLUCION para que la Entidad pudiese consolidar respuestas de informes a los entes de control.

5.2 PROYECTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Teniendo en cuenta las constantes recomendaciones realizadas por los entes de control que

regulan la Entidad, frente a la importancia de mejorar los procesos de gestión documental del Fondo Nacional del Ahorro y considerando los nuevos lineamientos normativos sobre la materia, se continuo con el proceso de implementación de un cambio en la cultura organizacional de la Entidad, transformando la gestión actual de archivo y correspondencia en un proceso dinámico y sistematizado acorde a la transformación positiva que ha tenido el FNA.

5.3 INFRAESTRUCTURA

- **Mantenimiento y adecuaciones**

Se realiza el Servicio de mantenimiento Preventivo y Correctivo de la infraestructura Física del FNA y se mantienen en condiciones adecuadas las instalaciones físicas del CNA y en los Diferentes Puntos de Atención y empresariales a nivel Nacional.

- **Apertura de ventanillas de atención FNA 24 Horas**

Durante el transcurso del año 2014 se continuó con las ocho (8) ventanillas FNA 24 Horas en los puntos de atención del Centro Nacional del ahorro, Barranquilla, CAN, Valledupar, San Juan de Pasto, Armenia, Pereira y Santiago de Cali. Estas ventanillas permiten ampliar la cobertura de atención, con el fin llegar a los consumidores financieros que no tienen tiempo durante el día para realizar sus trámites con la Entidad.

- **Ampliación de puntos de atención**

Durante la vigencia 2014 se dio apertura a los puntos de atención en los municipios de Cúcuta, Riohacha, Neiva y Arauca.

Adicionalmente, se adecuaron los Puntos de atención de Medellín, Girardot, Popayán, Yopal, Neiva, Tunja, Mitú, Ibagué, Leticia, Inírida.

Así mismo, se efectuó un procedimiento que tiene como objetivo establecer lineamientos operativos para efectuar de manera eficaz y eficiente el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física de los puntos de atención del FNA a nivel nacional.

En lo referente a mantenimiento, se ejecutaron labores en las sedes de Mitú, Soacha y Centro Nacional del Ahorro, lo cual se traduce en mejores condiciones para la atención del consumidor financiero y las personas que laboran en los mismos.

- **Puntos Empresariales**

Se realizó la apertura del Punto Empresarial en la ciudad de Cartago. La Entidad trabajó en la tarea de garantizar el mantenimiento y adecuación de los cuarenta (40) puntos Empresariales posibilitando la atención del consumidor financiero.

6 GESTIÓN TECNOLÓGICA

Durante la vigencia se mantuvo la disponibilidad de los recursos y servicios asociados a la infraestructura de telecomunicaciones, redes LAN (voz/datos), red WAN, red eléctrica regulada y no regulada, telefonía, seguridad de redes LAN y WAN y recursos de Ofimática del FNA, resaltando en este aspecto el fortalecimiento de la red por la creación, traslados y ampliación de puntos de atención a nivel nacional, implementación de nuevos sistemas de digiturnos, adquisición de recursos ofimáticos para el desempeño de los servidores e implementación de componentes de seguridad perimetral NAC.

Disponibilidad de los recursos y actividades de mantenimiento y administración de la infraestructura tecnológica conformada por la plataforma AIX, Windows, TSM, SOA base de datos SYBASE y ORACLE y para Switches, Reuters entre otros.

Se adelantaron mejoras y control en la asignación de recurso de navegación a internet, mediante un dispositivo que permite controlar la asignación de ancho de banda acorde al tipo de tráfico.

Se creó el diseño de red de protección para el sitio http:/www.fna.gov.co en donde se brindaron capas de protección para el sitio web.

Se optimizó el proceso para el tiempo de respuesta de la plataforma COBIS y se mantiene sobre el

98% de transacciones atendidas.

Optimización del ciclo de desarrollo, control del ingreso de solicitudes y validación de la viabilidad de los nuevos requerimientos solicitados por las áreas, mediante la implementación de una nueva herramienta de gestión del ciclo de desarrollo y la implementación de mejores prácticas, bajo el esquema de fábrica de desarrollo en los contratos de soporte y mantenimiento, coordinados por el grupo de desarrollo.

Se asesoró en materia de políticas y directrices de seguridad de la información, incluyendo la actualización del Manual de Políticas de seguridad de la información, sé revisó y actualizó el procedimiento, de los instructivos y formatos del sistema de gestión de seguridad de la información. Igualmente, se elaboró la migración de la plataforma de Banca Virtual.

7 GESTIÓN HUMANA

7.1 CAPACITACIÓN

Se adelantaron las actividades previstas en el plan de capacitación dando un cumplimiento del 74%, en programas internos de capacitación (Apoyo de red de facilitadores) en 9 temas, programas externos de capacitación (Contratado exclusivo FNA) en 23 temas, participación en eventos de formación externos (Abiertos a todo público, apoyo ESAP y proveedores) en 12 temas.

Para la vigencia 2014 se estructuró el Plan Institucional de Capacitación – PIC en setenta y cuatro (74) actividades de formación como se demuestra en la siguiente tabla.

TABLA 7-1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2014

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2014		
GESTIÓN	Cantidad	%
Actividades Programadas	74	100%
Actividades Canceladas	11	15%
Actividades Reprogramadas	19	26%

Actividades Ejecutadas	44	74%

FIGURA 7-1 PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2014

- **Centro de Estudios e Investigación**

Durante la vigencia se efectuó la presentación del proyecto educativo Centro de Estudios, en el cual se evidencio toda la estructura funcional del mismo, lo cual dio como resultado la formalización del grupo interno de trabajo mediante la resolución No.258 de 2014, dándole como objetivos específicos la investigación interdisciplinaria, Gestión del conocimiento, Gestión de la Innovación y las alianzas estratégicas.

En materia de eventos organizacionales, el Centro de Estudios efectuó la organización de la celebración del día mundial del ahorro con la participación e intervención de varios conferencistas que dictaron programas relacionadas con las finanzas personales, la innovación, el ahorro en Colombia y Responsabilidad Social Empresarial; dicho evento fue realizado el día 31 de Octubre de 2014.

7.2 BIENESTAR SOCIAL, SALUD OCUPACIONAL Y COE

Se adelantaron las actividades previstas en el plan de bienestar 2014, que incluyo las siguientes acciones:

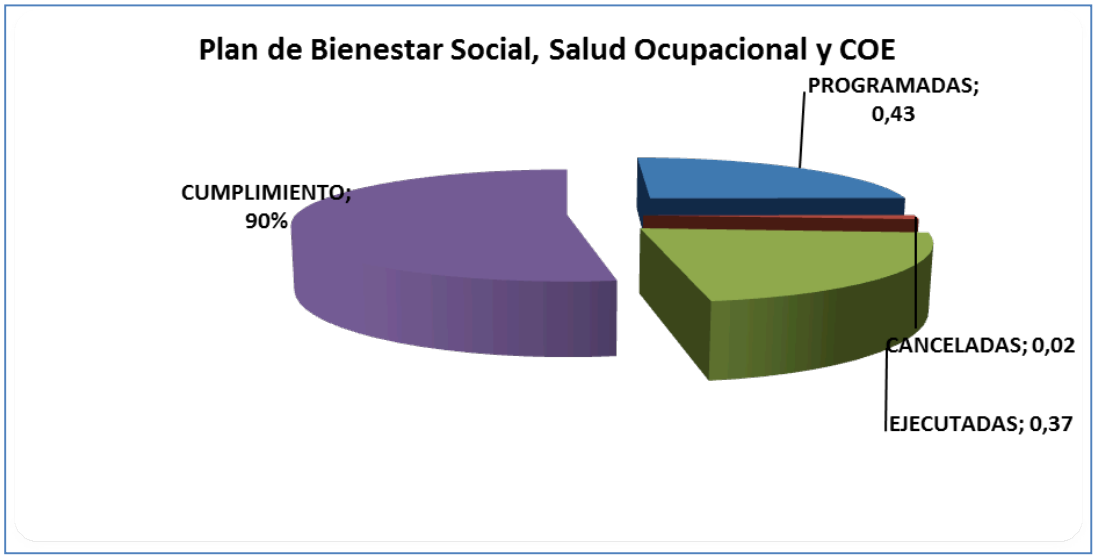
- Deportivas: Gimnasio (74 inscritos) y olimpiadas (1250 asistentes Bogotá- Regionales).
- Escuelas deportivas: Tenis, natación, patinaje, taekwondo, futbol, atletismo (62 inscritos).
- Formación artística: danza, música, teatro, arte, manualidades, pintura (16 beneficiarios).
- Campeonatos internos: tejo, bolos, fútbol (487 beneficiarios)
- Festival de cometas (45 asistentes)
- Integración trabajadores FNA (1000 asistentes)
- Bono teatro (207 trabajadores).
- Integración familiar- caminata ecológica (182 asistentes).
- Vacaciones recreativas intersectoriales, crecimiento personal (110 niños).
- Día de la familia (207 beneficiarios).
- Día del niño. (248 asistentes)
- Pre pensionado (7 asistentes).
- Día de la mujer (400 inscritos).

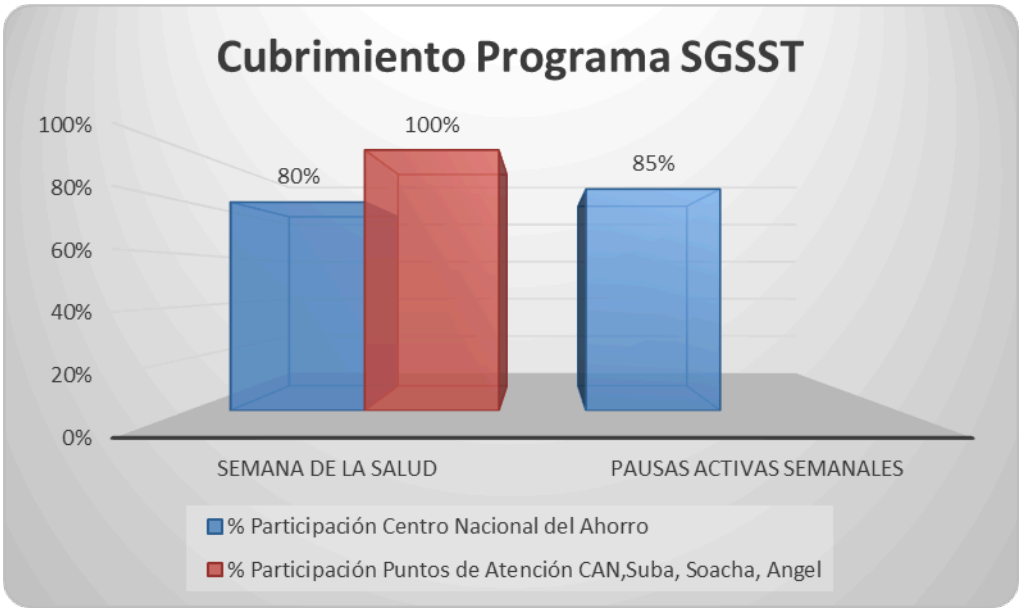
En cumplimiento del plan de bienestar social se realizaron actividades deportivas, de formación, de desarrollo, culturales, integración familiar, recreativas, de integración, para pre-pensionados y otras adicionales.

FIGURA 7-2 ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL

En materia de salud ocupacional en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo se realizó una semana de la salud, pausas activas lúdicas – recreativas en cumplimiento del programa de estilos de vida saludable, con el siguiente porcentaje de participación.

FIGURA 7-3 ACTIVIDADES SALUD OCUPACIONAL





En cuanto al comité operativo de emergencias realizó el seguimiento de las matrices de riesgo y planes de emergencia, adicionalmente se capacitó a nivel nacional las brigadas de emergencias de 8 puntos de atención en el país.

- **Responsabilidad Social Empresarial**

La Entidad se ganó el Noveno 9° premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial versión 2014. Se realizó la campaña de “Movimiento Cero” y el proceso de reciclaje en cuanto a la iluminación del edificio.

8 GESTIÓN JURÍDICA

Durante la vigencia se emitieron 747 conceptos relacionados en materia de cesantías, crédito, ahorro voluntario, cartera, gestión contractual, entre otros. En materia de procesos judiciales, la Entidad interpuso 41demandas y tubo 166 procesos en contra, para un total de 207 procesos en curso. El porcentaje de condenas frente a las pretensiones a corte 31 de diciembre de 2014 correspondió al 0.58 %.

De otra parte se atendieron 1.033 peticiones relacionadas con interés particular, levantamiento de patrimonio de familia, cancelación pacto retroventa, cancelación de hipoteca y otras solicitudes externas.

En materia de acciones constitucionales se atendieron demandas: 5 populares, 2 de grupo y tutelas favorables 352, desfavorables 178, pendientes 7.

En el comité de conciliación se realizaron 14 sesiones, casos estudiados 62, conciliaciones extrajudiciales 49, no concilio 49, transacciones aprobadas 1, varios 11, acción de repetición 1 y en los casos "no conciliados" se propuso a los convocantes acogerse a los programas vigentes de normalización o extinción de créditos en mora, así como la posibilidad de re denominar la obligación hipotecaria a otros sistemas de amortización aprobados por el FNA.

- **Control Interno Disciplinario**

En el desarrollo del análisis de la procedencia de iniciar la acción disciplinaria por hechos denunciados o conocidos a través de quejas, anónimos o de oficio, así como adelantar e instruir los procesos disciplinarios que se adelanten en el FNA se atendieron: Anónimos, de oficio y otros 136, inhibitorios 71, aperturas de indagaciones preliminares 84, archivos de indagaciones preliminares 86, total indagaciones preliminares activas 83, aperturas de investigaciones disciplinarias 5, total de investigaciones disciplinarias activas 5, remisión por competencias a la Procuraduría 7, remisión por competencia al Consejo Superior de la Judicatura 2, remisión por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio y Asolonjas 1. De igual forma compulsar copias a la fiscalía General de la Nación, Consejo Superior de la Judicatura, Contraloría General de la Republica o Procuraduría General de la Nación, cuando los hechos lo ameriten por competencia.

Por otro lado, los fallos de primera instancia 6, sancionatorios 4, absolutorios 2, proyecto de fallo primera instancia con sanción 4, recursos de apelación 3, segunda instancia 3, confirmo 3.

- **Antifraudes**

En desarrollo de las funciones de verificar e investigar las posibles conductas fraudulentas de los servidores públicos, trabajadores en misión, contratistas y consumidores financieros del FNA, con el fin de evitar el riesgo crediticio derivado de estas conductas, proyecta e instaura denuncias penales por las conductas típicas que sean vislumbradas durante su gestión, y recomienda acciones de prevención y corrección contra esta clase de conductas, ejerce representación legal en las diferentes audiencias como representante de victimas FNA. Se practican visitas a Entidades e investigaciones de campo que dan como resultado informes y memorandos dirigidos a las diferentes dependencias, recomendando medidas para prevenir el fraude externo e interno.

En desarrollo de este proceso se efectúan recomendaciones como la suspensión de los trámites realizados por las empresas registradas y personas afiliadas irregularmente, la suspensión de los desembolsos de créditos y cesantías, hasta que sean subsanadas las inconsistencias según el caso o la revocación de los mismos, solicitando la marcación de referencia jurídica a esas empresas y el estado especial a los afiliados vinculados por las mismas. Actividades que pueden llegar a materializarse en denuncia penales presentadas ante la Fiscalía General de la Nación.

En desarrollo de esta actividad se interpusieron reparto de expedientes 2.199, informes técnicos 1.106, actas de atención 418, continuar tramite 1.885, suspender 420, denuncias 216.

Estas actividades evitaron desembolsar por presuntas acciones fraudulentas un total de $28.989 millones.

9 SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINÚO

- **Evaluación y seguimiento**

La Evaluación y Seguimiento es uno de los roles más importantes ejecutado por la Oficina de Control Interno, el cual, se ha desarrollado de forma independiente y objetiva, buscó emitir juicios de valor sobre el grado de eficiencia y eficacia de los controles y gestión de la Entidad.

Los informes resultantes de las actividades de auditoría fueron socializados con los responsables de cada proceso y presentados a la Alta Dirección y al Comité de Auditoría con el fin de informar el estado del sistema de control interno.

Como resultado de las evaluaciones, se formularon planes de acción por parte de los diferentes procesos los cuales fueron objeto de seguimiento con el fin de verificar la efectividad en la implementación de las acciones de mejora correspondientes.

El plan de auditoría aprobado para la vigencia en cuestión por parte del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno contempló la auditoría a todos los procesos de la Entidad incluyendo temas especiales como la auditoría a las Tecnologías de Información, Gobierno Corporativo, FRECH, Boletín Fiscal, Ley de Cuotas, puntos de atención, entre otros.

Otro de los aspectos importantes es la evaluación al sistema de Gestión de Calidad la cual se efectuó según los parámetros definidos en las normas de calidad NTCGP 1000 e ISO 9001 y la NTC-ISO 19011.

La Oficina de Control Interno como responsable de esta actividad, orientó el desarrollo de las auditorías internas de calidad a los 33 procesos definidos, desarrollándolas en forma integral junto con las evaluaciones de gestión. Este aspecto permitió optimizar la gestión de la Oficina en cuanto a tiempo y recursos.

Los resultados de las evaluaciones fueron presentados a los líderes de cada uno de los procesos e incorporados en la herramienta correspondiente.

- **Relación con entes externos**

La Oficina de Control Interno cumplió un papel fundamental sirviendo de enlace, revisión y verificación entre los entes externos y la Entidad, identificando y reportando la información solicitada dentro de los términos fijados en la normatividad vigente.

Relación de informes presentados durante la vigencia 2014:

- Informe anual sistema de control interno vigencia 2013
- Informe anual sistema control interno contable vigencia 2013
- Informes cuatrimestrales del estado del sistema de control interno
- Informe semestral seguimiento avance del Plan de Mejoramiento CGR.
- Informe anual uso de software y derechos de autor.
- Verificación sobre el estado de los procesos judiciales de la Entidad.
- Informe anual de rendición de cuentas 2013
- Informe trimestral de gestión contractual,
- Los demás solicitados por las normas vigentes.

Sobre el particular es importante resaltar que de acuerdo con la normatividad vigente, la Oficina de Control Interno presentó la totalidad de los informes solicitados.

- **Cultura de autocontrol**

En la vigencia 2014 se hizo énfasis en la interiorización de la cultura del control, considerando como inherente e intrínseco a las responsabilidades, acciones, decisiones, tareas y actuaciones que se ejecutan en cada uno de los procesos y procedimientos definidos.

De acuerdo con lo anterior, se buscó el fortalecimiento de la cultura del control a través de la aplicación de diferentes elementos a saber:

- Participación de la Oficina en temas inherentes al desarrollo del control.
- Evaluación de los mecanismos de control en cada una de las auditorías realizadas durante el año.
- Participación en el desarrollo y actualización de la gestión del riesgo
- Evaluación del sistema de riesgos de la Entidad.
- Seguimiento a los diferentes hallazgos resultado de las evaluaciones
- Charlas dirigidas a los funcionarios de la Entidad sobre cultura del control, sistema de control interno y MECI.

- Asesoría y acompañamiento

La labor de asesoría y acompañamiento se fundamentó en el apoyo a la organización de aspectos que le permitieran a la alta Dirección y a los procesos, evidenciar y mejorar el estado del sistema de control interno de la Entidad, emitiendo las recomendaciones y/o sugerencias necesarias con el fin de fortalecer el sistema institucional y coadyuvar con el logro de los objetivos propuestos.

En la vigencia 2014 el rol de asesoría y acompañamiento estuvo enfocado a:

- Emitir sugerencias y recomendaciones con el fin de evitar desviaciones en los planes, procesos, actividades y tareas definidas por la administración.
- Emitir sugerencias y/o recomendaciones para propender por el mejoramiento de los procesos y la eficacia de las operaciones.
- Identificar riesgos a través de las auditorias efectuadas y evaluar la administración de los mismos.
- Evaluar la efectividad de los controles establecidos en cada proceso de la Entidad.
- Coadyuvar con el fortalecimiento del sistema de control Interno en general.
- Desarrollar aportes en temas específicos solicitados por la alta dirección.
- Presentar el estado del SCI en los comités de Auditoría y de Coordinación del Sistema de Control Interno.
- Evaluación a la administración del Riesgo

- **Seguimiento a Planes de Mejoramiento**

Durante la vigencia 2014, la Oficina ejecutó el seguimiento al cumplimiento de los diferentes planes de mejoramiento suscritos por la Entidad como respuesta a los informes de los órganos de control y vigilancia.

El resultado del seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los diferentes planes fue presentado en los Comités de Auditoría y Coordinación del Sistema de Control Interno, así como remitido a los entes solicitantes.

Es importante precisar que el informe correspondiente a la vigencia 2013, emitido por la Contraloría General de la República, reportó un cumplimiento del 99,83% en el desarrollo del plan de mejoramiento.

Se incorpora el cuadro resumen del informe presentado por el ente de control:

TABLA 9-1 MATRIZ EVALUACIÓN DE GESTIÓN

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN		
COMPONENTES	2012	2013
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE GESTION	83,12	92,85
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE RESULTADOS	92,67	89,17
CALIFICACIÓN COMPONENTE LEGALIDAD	85,33	98
CALIFICACIÓN COMPONENTE FINANCIERO	100	100
CALIFICACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO	70,45	96,73
CALIFICACIÓN FINAL DE LA GESTION Y RESULTADOS PONDERADA	90,00	94,79

Fuente Bibliográfica: Informe Contraloría General de la Republica

10 SISTEMA DE PLANEACIÓN

10.1 PLAN DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y CERO PAPEL

En la administración pública la política de eficiencia administrativa y cero papel, apunta al logro de las metas de gobierno en línea y se orienta por los mismos principios: Gobierno centrado en el ciudadano, visión unificada del estado, acceso equitativo y multicanal, protección de la información del individuo y credibilidad y confianza en el gobierno en línea. El propósito de la iniciativa es sustituir los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos como la herramienta de Orfeo, generando impactos ambientales.

10.2 ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Entidad debe aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de

los procesos y procedimientos, para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos, para acercar el Estado al Ciudadano.

10.3 PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

Con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Gobierno Nacional, el Fondo Nacional ha venido implementando la Estrategia de Gobierno en línea, considerada como un Eje Estratégico del Buen Gobierno, toda vez que el objetivo es el logro de un estado más eficiente, más transparente y participativo que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Los principales logros de la estrategia están orientados a incrementar la provisión de trámites y servicios por medios electrónicos, la mejora en la calidad de la información de la Entidad y en el sitio Web y la apertura de espacios de participación ciudadana.

El FNA recibió en agosto de 2014 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación, un reconocimiento por su gran avance en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea “GEL”, al ocupar el primer lugar en el sector.

10.4 PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Teniendo como referente el postulado del Gobierno Nacional que por medio del artículo 230 de la Ley 1450 de junio de 2011 establece, en atención del soporte transversal de buen gobierno, que todas las Entidades de la administración pública deberán adelantar las acciones señaladas por el gobierno nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la estrategia de gobierno en línea.

En tal sentido, el manual de gobierno en línea establece como visión a 2015 que *"(...) la ciudadanía en general tendrá acceso de forma oportuna a más y mejor información bajo un esquema de comunicación de doble vía y de rendición de cuentas y en tiempo real, lo cual permitirá una mejor participación en el proceso de toma de decisiones y un mejor ejercicio del control social, dando relevancia a la participación ciudadana, en alta articulación con directrices de obligatorio cumplimiento establecidas desde el orden nacional, como las relacionadas con el programa nacional de servicio al ciudadano, la política de rendición de cuentas a la ciudadanía, la política anticorrupción, la política de archivo y gestión documental”.*

10.5 PLAN ESTRATÉGICO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN SECTORIAL

En desarrollo de las políticas definidas por el gobierno nacional en materia del Plan Estratégico Integrado de Planeación y Gestión Sectorial se estableció el plan de trabajo a nivel sectorial, a 31 de diciembre 2014, lográndose un cumplimiento del 100% como se evidencia en la siguiente tabla.

TABLA 10-1 EVALUACIÓN PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO FNA

Políticas	Acciones	Cumplimiento
Gestión del talento humano	4	100%
Transparencia, participación y servicio al ciudadano	3	100%
Eficiencia administrativa	2	100%

10.6 PLAN ESTRATÉGICO 2010-2014

Se desarrollaron todas las estrategias planteadas con el fin de cumplir con los objetivos establecidos en el plan estratégico para el cuatrienio 201-2014 y se adelantaron los procesos de seguimiento correspondientes a la vigencia del 2014.

11 OTROS LOGROS

- Auditoría seguimiento al sistema de gestión de la calidad basado en las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, otorgada al Fondo Nacional del Ahorro, obteniendo como resultado el mantenimiento de la certificación - cero hallazgos.
- En la socialización del contexto general del sistema de Gestión de la Calidad en el FNA, de acuerdo al tipo de proceso, que permitió una mayor comprensión frente a su actuar en el sistema de gestión los resultados de la auditoría 2014.

  - **Alianzas estratégicas.**

- Permanece el convenio subsidio de tasa de interés para servidores de la Superintendencia de Notariado y Registro y trabajadores de las notarías.
- Se continuó con los convenios con 4 Lonjas de Propiedad Raíz para que realicen directamente los avalúos comerciales en el proceso de legalización del crédito.

- **Políticas de gobierno**

- Participación en la mesa sectorial de vivienda y jornadas de trabajo en desarrollo del programa nacional servicio al ciudadano.
- Participación en 3 ferias de servicio al ciudadano: Malambo, Tumaco, Yopal.

- **Contabilidad**

Proyecto costos ABC con el aplicativo ABC FLEX, dándose cumplimiento dentro de las etapas de portafolio de servicios el 100%, en el cargue y procesamiento de datos de costeo de la vigencia 2014 fue del 80%, en la generación de resultados e informes 80%.

El proyecto de adopción y conversión a normas internacionales de información financiera NIIF, fue aprobado para ser implementado en dos etapas, la primera en diagnóstico dando como resultado que los mayores impactos cualitativos estarían en las cuentas de cartera, inversiones, activos fijos, cesantías, ahorro voluntario y sistemas. La segunda etapa en diseño, de llevar a cabo la parametrización correspondiente en el aplicativo que se adquiera por parte de la Entidad, con el propósito que se determine el modelo de estados financieros que deberá optar el Fondo Nacional del Ahorro en el proceso de convergencia a normas internacionales de información financiera, con un avance del 70%.

En la optimización de la eficiencia y eficacia del proceso Gestión Contable durante la realización de la evaluación detallada del estado actual y mejoras que se debe implementar en relación con la dinámica contable, cuentas contables, controles, indicadores, funcionalidad de los aplicativos. Para diciembre 31 de 2014, se cuenta con un avance de un 96.87%.

- **Propiedad intelectual y derechos de autor**

INFORME DE GESTIÓN 2014

De acuerdo con el numeral 4 del artículo 1º de la Ley 603 de 2000 la Oficina de Infor
mática del Fondo Nacional del Ahorro verificó y certificó el cumplimiento que la Entidad dio durante el año 2014 a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, específicamente en lo relacionado con la legalidad del software instalado para su funcionamiento y la vigencia de las respectivas licencias.

Hemos cumplido con lo establecido en los parágrafos 1° y 2° del artículo 87 de la ley 1676 de 2013, relacionado con la libre circulación de las facturas de compra de bienes o servicios recibidos que de acuerdo con la ley cumplen con los requisitos para ser utilizados como títulos valores. Del mismo modo hemos dejado constancia de este hecho den el informe de gestión de la vigencia 2014 sobre este asunto.

Bogotá D.C Febrero 2015

Fin documento