RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

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

MINVIVIENDA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Nuestra **MEGA**

En el **2019** el FNA será una entidad con vocación de servicio y un desempeño **SOBRESALIENTE**, entregando a sus afiliados la realización de sus **SUEÑOS** y generando valor al **PAÍS**

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

LOGROS con la ejecución de la nueva **ESTRATEGIA**

Optimización de Procesos
y procedimientos existentes

Nuevas estrategias comerciales, implementación fábrica de crédito, mejoramiento servicio al cliente.

Evolución Corporativa

5 PILARES:

- **Experiencia y servicios eficientes**
- **Productos accesibles**
- **Solidez financiera**
- **Organización moderna, motivada y orientada al cliente**
- **Fortalecimiento tecnológico y de procesos**

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

Nueva estratégica **Comercial**

SOMOS UNA ENTIDAD CON UN NUEVO ENFOQUE COMERCIAL

- Incremento fuerza comercial
- Asesores Integrales
- Protocolo de Atención al Ciudadano
- Mejoramiento en los tiempos de espera
- Seguimiento Diario de Productividad

- ✓ Con un total de **1.793.918 afiliados**
- ✓ Crecimiento de **12,2%** en el recaudo de Cesantías y AVC por valor de **$2.053.821 MM**

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

MEJORAMIENTO de nuestros **PRODUCTOS**

Colombianos en el Exterior
- Ampliación cobertura
de 4 a 50 países

Homologación de tasas a las condiciones fijadas en Colombia 11.50% EA

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

MEJORAMIENTO de nuestros **PRODUCTOS**

GENERAMOS CONFIANZA EN EL SECTOR CONSTRUCTOR

- Aprobaciones a las Constructoras más grandes del país
- Incremento de Canales Comerciales, generando mayor participación del FNA en el mercado.
- Incremento de la Cobertura: 5 de las 7 regiones del país.
- Nuevo modelo de otorgamiento RATING
- Automatización de crédito y cartera constructor
- Acompañamiento comercial desde la presentación del proyecto hasta el crédito

- ✓ **$310.426 millones** en créditos aprobados
- ✓ Cumplimiento del **151%** en aprobaciones.
- ✓ **33** proyectos de vivienda aprobados, de los cuales **8** tuvieron un avance de obra del **100%** .
- ✓ **11. 384** soluciones de vivienda aprobadas**,** de las cuales **2.140** fueron financiadas.
- ✓ **$65.893 millones** desembolsados

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

MEJORAMIENTO de nuestros **PRODUCTOS**

REDISEÑO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO EDUCATIVO

- Mayores facilidades de pago.
- Modificación del esquema de tasa fija a tasa indexada al IPC
- Introducción de periodos de gracia a Capital
- Porcentaje de amortización al finalizar la época de estudio
- Incremento de convenio con Agentes Educativos
- Reducción de términos de aprobación

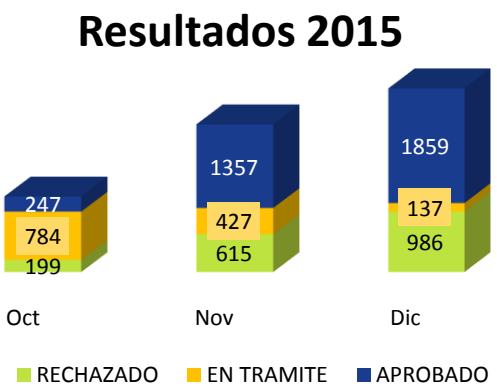
- ✓ **1.959** créditos educativos aprobados por valor de **$7.798 millones**
- ✓ **1.683** soluciones de educación desembolsados.
- ✓ **6.494 millones** desembolsados
- ✓ Reducción de tiempos de aprobación **6.9 días**

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

CREACIÓN de nuevos **PRODUCTOS**

ARRIENDO SOCIAL
Producto exclusivo del FNA para Afiliados por Cesantías o AVC

- Implementado a partir del 05 de Octubre de 2015
- Sistema de amortización cíclico decreciente UVR
- Financiación hasta el 90% de viviendas VIP o VIS.
- 1.859 créditos aprobados en la vigencia



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

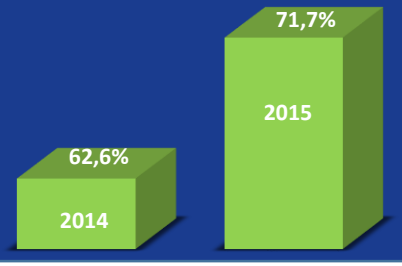
Mejoramos la percepción de nuestros **CLIENTES**

Control del Proceso PQR´S
- Centralización
- Gestor Documental

→

Disminución de Tiempos de respuesta (11 días)

En el FNA, mejoramos 9,1 Puntos en la Satisfacción al cliente



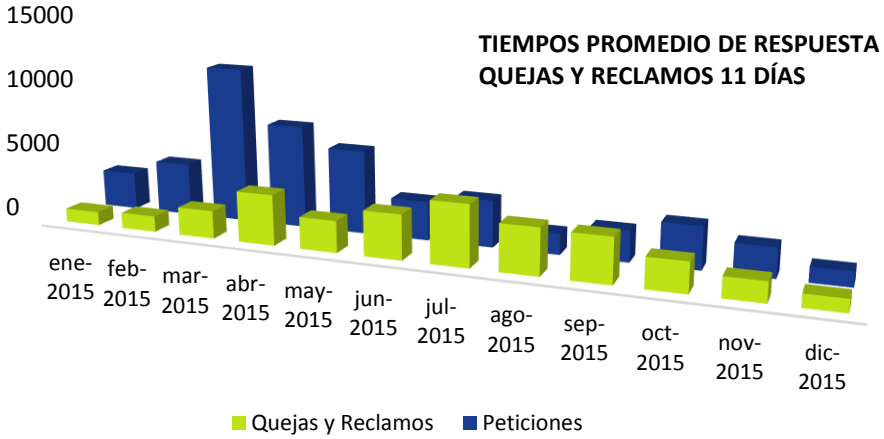
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO

Peticiones Quejas y Reclamos

MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

- Centralización del proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos
- Implementación de una herramienta de gestor documental
- Separación de Peticiones, Quejas y Reclamos
- Control y seguimiento permanente al proceso

- ✓ Trámite de 90.502 PQR´S
- ✓ Disminución de los tiempos de respuesta de las quejas y reclamos a **11 días**
- ✓ Creación de la matriz **SAC**
- ✓ Identificación y Control de la peticiones que ingresan, por los diferente canales al FNA



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

Crédito **HIPOTECARIO**

REDISEÑO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO HIPOTECARIO

- Implementación del modelo Fábrica de Crédito.
- Reducción de tiempos de aprobación. 12.4 día hábiles.
- Modificación de los acuerdos de crédito y requisitos documentales.
- Optimización proceso crédito hipotecario.
- Creación Grupo Control de Calidad.

- ✓ **44.598** créditos hipotecarios aprobados por valor de **$2.259.955 millones**
- ✓ Cumplimiento del **139,3%** frente a la meta de **$1.622.283** millones, en aprobaciones.
- ✓ **538.028 millones** desembolsados
- ✓ **9.640** créditos hipotecarios desembolsados.

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

CARTERA de Vivienda y Educativa

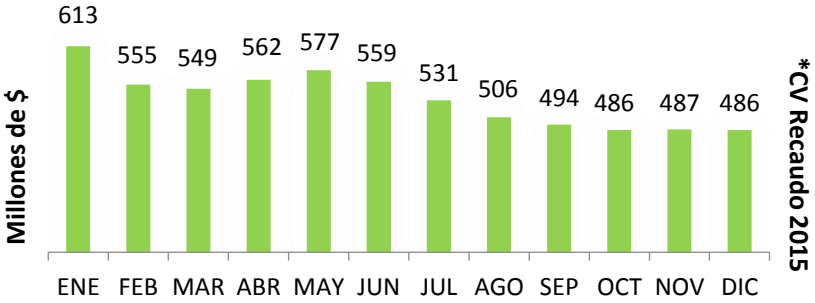
EN EL 2015 EL FNA DISMINUYÓ LA CARTERA MOROSA

- Cambio de política a nivel organizacional, operativo y contractual
- Generación de nuevas herramientas de recuperación. Res. 138 de 2015
- Creación de Comité de Cobranza
- Implementación de nuevas herramientas tecnológicas
- Activación de campañas de comunicación, con el fin de sensibilizar el tema de cobranza

- ✓ Indicador de cartera de **12,62%** a un **9,7%**
- ✓ Cumplimiento mensual de la meta de recaudo
- ✓ Disminución de un **20,76%** en el valor de la Cartera Vencida. De **613** millones de pesos paso a **486** millones de pesos

	Ene 2015	Dic 2015
Total General	**12.62%**	**9.76%**
Hipotecaria	12.62%	9.75%
Educativa	13.48%	12.59%

Indicador de Cartera



*CV. Cartera Vencida

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

Estados **FINANCIEROS** FNA

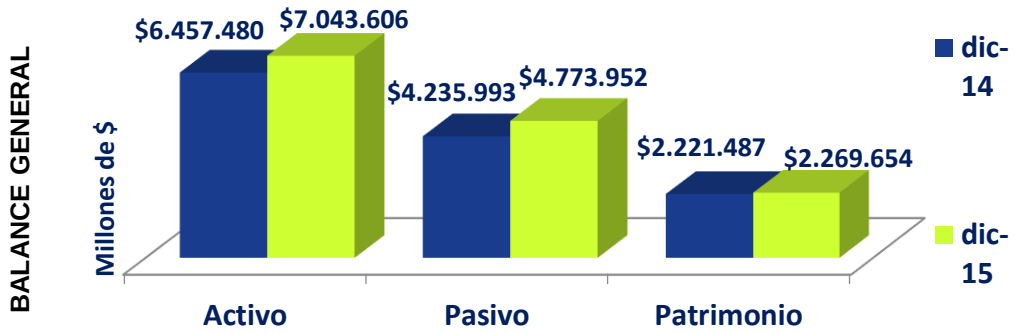
EL FNA ES UNA ENTIDAD CON GRAN ESTABILIDAD Y CAPACIDAD PARA CUMPLIR CON SUS COMPROMISOS FINANCIEROS

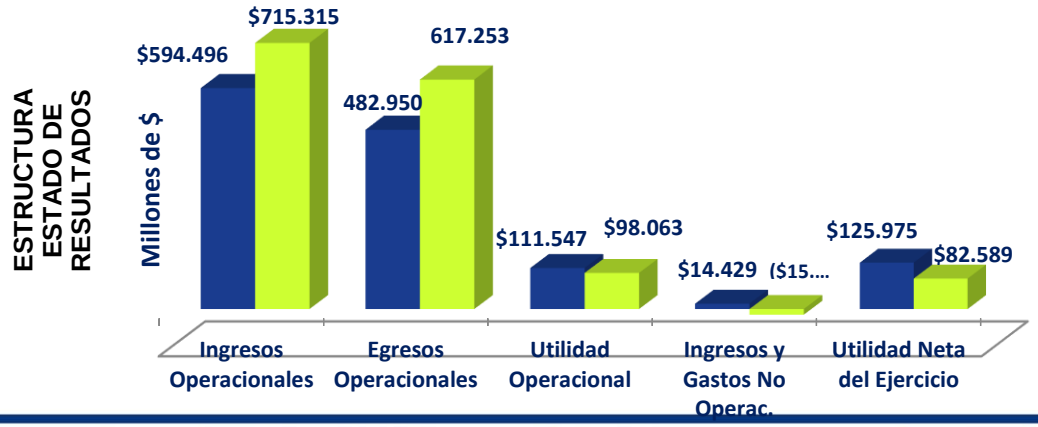
Utilidad neta luego de ajustes por valor de $82.589

Aumento de 20,9% en ingresos directos

Cambio en la composición de portafolio.

- ✓ Ratificación de la Calificación AAA, F1+ y RMBS por Fitch Rating S.C
- ✓ Máxima calificaciones AAA, BRC1+, AA+ por la calificadora BRC Investor Services S.A
- ✓ Mayor Rentabilidad a nuestros afiliados debido al incremento del indicador de Fondeo en 1,71
- ✓ Relación de solvencia de la entidad en un 67,80%

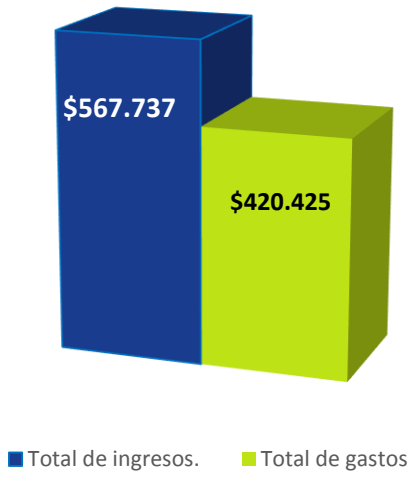




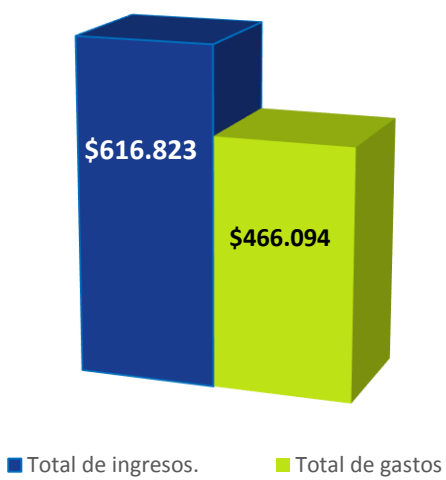
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO

EJECUCIÓN presupuestal **FNA**

Año 2014



Año 2015



Concepto	Año 2014	Año 2015	Variación
Total de ingresos	$ 567.737	$ 616.823	8,60%
Total de compromisos	$ 420.425	$ 466.094	10,90%
Déficit o superávit presupuestal	$ 147.312	$ 150.728	2,30%

** Ejecuciones a 31 de Diciembre de 2014 y 2015*
** Fuente: División de Presupuesto*

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

Gestión **JURÍDICA** FNA

En el 2015 el FNA celebró
358 Procesos de Contratación
por valor de $278.956.804.020

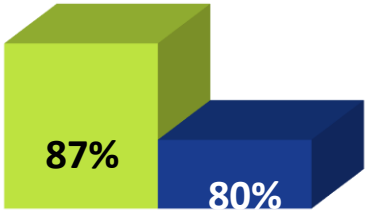
MANUAL	MODALIDAD	NUMERO DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
ANTIGUO	Solicitud Publica	10	$ 45.301.206.941
	Solicitud Privada	8	$ 37.841.024.976
	Invitación Directa	207	$ 86.535.118.076
	Menor Cuantía	5	$ 571.255.808
	Mínima Cuantía	27	$ 637.243.746
NUEVO	Contratación Directa	79	$ 24.997.360.321
	Convocatoria Pública	2	$ 27.090.000.000
	Invitación a Ofertar	3	$ 3.665.832.920
	Convocatoria Privada	17	$ 52.317.761.232
TOTAL		**358**	**$ 278.956.804.020**

- ✓ A partir de Septiembre se implementó nuevo manual de contratación.
- ✓ Procesos Judiciales
  - 253 Procesos Vigentes
  - 73 Procesos Terminados
- ✓ Acciones de Tutela
  - 961 Fallos a Favor
  - 354 Fallos en contra

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

Gestión **HUMANA**

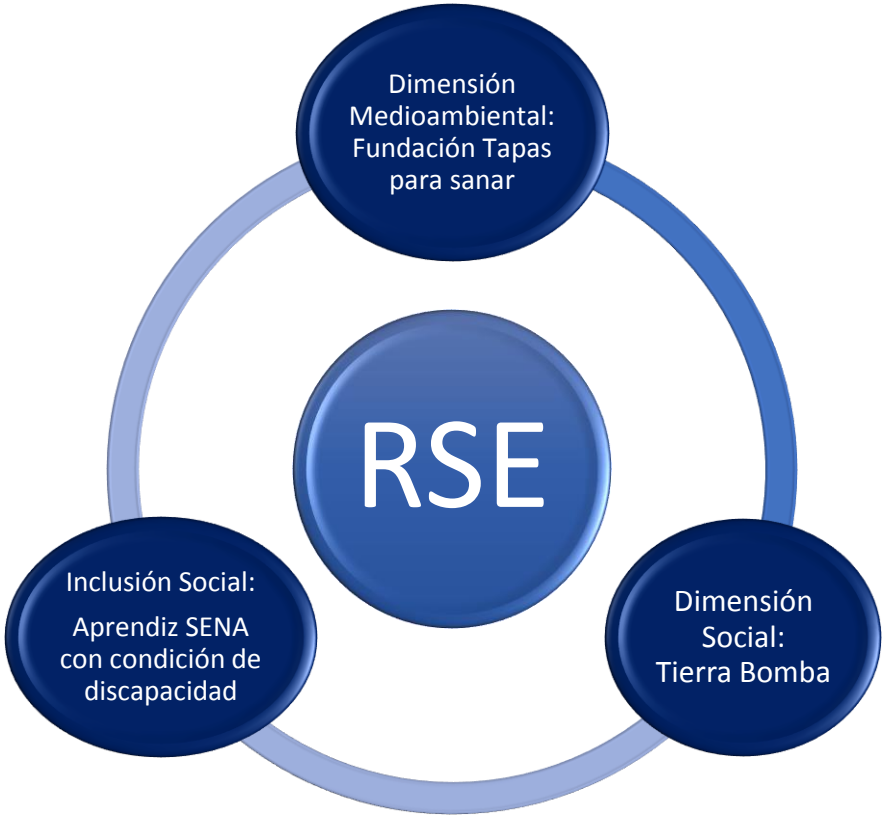
MEDICIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL



2015

Medición **Meta**

La medición de clima organizacional se encuentra dentro de los niveles mas altos con una favorabilidad para la Entidad del 87%



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

Proyectos 2015 con **Énfasis** en el **2016**

EN EL 2015 SE DESARROLLARON NUEVOS PROYECTOS PARA CUMPLIR REALIDADES Y BENEFICIAR A MÁS COLOMBIANOS

- Ajuste revolución AVC
- Nueva Línea de Gestión Territorial
- Mejoramiento Línea de Crédito Educativo
- Modernización Tecnológica del FNA

- ✓ **Definición** de Nuestro Plan Estratégico
- ✓ Lanzamiento de **nuevos productos**
- ✓ Mayor **competencia** frente al mercado
- ✓ **Mejoramiento** de procesos y procedimientos

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

Gestión **Tecnología**

NUEVAS ACCIONES TECNOLÓGICAS PARA PROMOVER IMPORTANTES INICIATIVAS DE LA ENTIDA

- Definición del PETIC para la vigencia 2015-2019
- Fortalecimiento tecnológico de la entidad
- Arquitectura de la Tecnología de la Información moderna, segura y confiable
- Nuevas soluciones tecnológicas

- ✓ Aprobación del **PETIC** por parte de la Junta Directiva del FNA
- ✓ Mejoramiento **infraestructura tecnológica** red LAN/WAN
- ✓ Implementación de la Gestión de la **Seguridad de la Información**
- ✓ Entrada en producción del **Centro de Control Estratégico**

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

MEGA del Plan Estratégico

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Indicador	Unidad de medida	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO
				2015	2015	2015
MEGA	**Recaudar $2.9 billones por cesantías en febrero de 2020**	Recaudo de cesantías	$ Millones	$ 1.731.455	$ 1.676.678	97%
	Contar con 2.1 millones de afiliados activos por cesantías en 2019	Número de afiliados por cesantías	Número	1.390.830	1.296.380	93%
	Contar con 781.000 de afiliados por AVC en 2019	Número de afiliados por AVC	Número	512.551	497.538	97%
	Contar con el 25% de participación de mercado en viviendas financiadas por créditos hipotecarios VIS	Participación del FNA en el número de desembolsos por créditos hipotecarios VIS en el mercado **(*)**	Porcentaje	20,01%	12%	59%
	Contar con el 15% de participación de mercado en el valor de desembolsos por créditos hipotecarios VIS	Participación del FNA en valor de desembolsos por crédito hipotecario VIS en el mercado **(*)**	Porcentaje	13,20%	11%	82%
	Duplicar la cartera hipotecaria de dic. 2014 para llegar a $9,6 billones en el 2019	Valor de Cartera Hipotecaria	$Millones	$ 5.409.957	$ 5.043.094	93%
	Cubrir al 15% de los nuevos estudiantes sujetos de crédito educativo propuestos en el PND	Participación del FNA en créditos educativos de nuevos estudiantes propuestos en el PND **(1)**	Porcentaje	3,42%	4,37%	128%
	Alcanzar un índice de satisfacción dentro de la categoría más alta en clima laboral en el 80% de los empleados	Resultados de Estudio de Clima Laboral	Porcentaje	72%	87%	120%

(*) Indicador con base datos del DANE al 31/12/16

(1) Total desembolsos creditos educativos/Meta total FNA
Porcentaje participación FNA 15% = 38,481 Nuevos estudiantes

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

EL fna EVOLUCIONA