



# Convención comercial **FNA**

Juntos **hacemos realidad** el hogar de los colombianos



# VICEPRESIDENCIAS DE OPERACIONES Y CREDITO



# UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS

## MACROPROCESOS MISIONALES





**GERENCIA REGIONAL OPERATIVO  
GERENCIA CRÉDITO INDIVIDUAL**

CONVENCIÓN COMERCIAL  
OCTUBRE 2023



# CONTENIDO

-  1. Presentación Vicepresidencia Operaciones
-  2. Presentación Vicepresidencia Crédito Individual
-  3. Etapas del proceso de crédito
-  4. Cifras de SNC
-  5. Gestión realizada
-  6. Recomendaciones



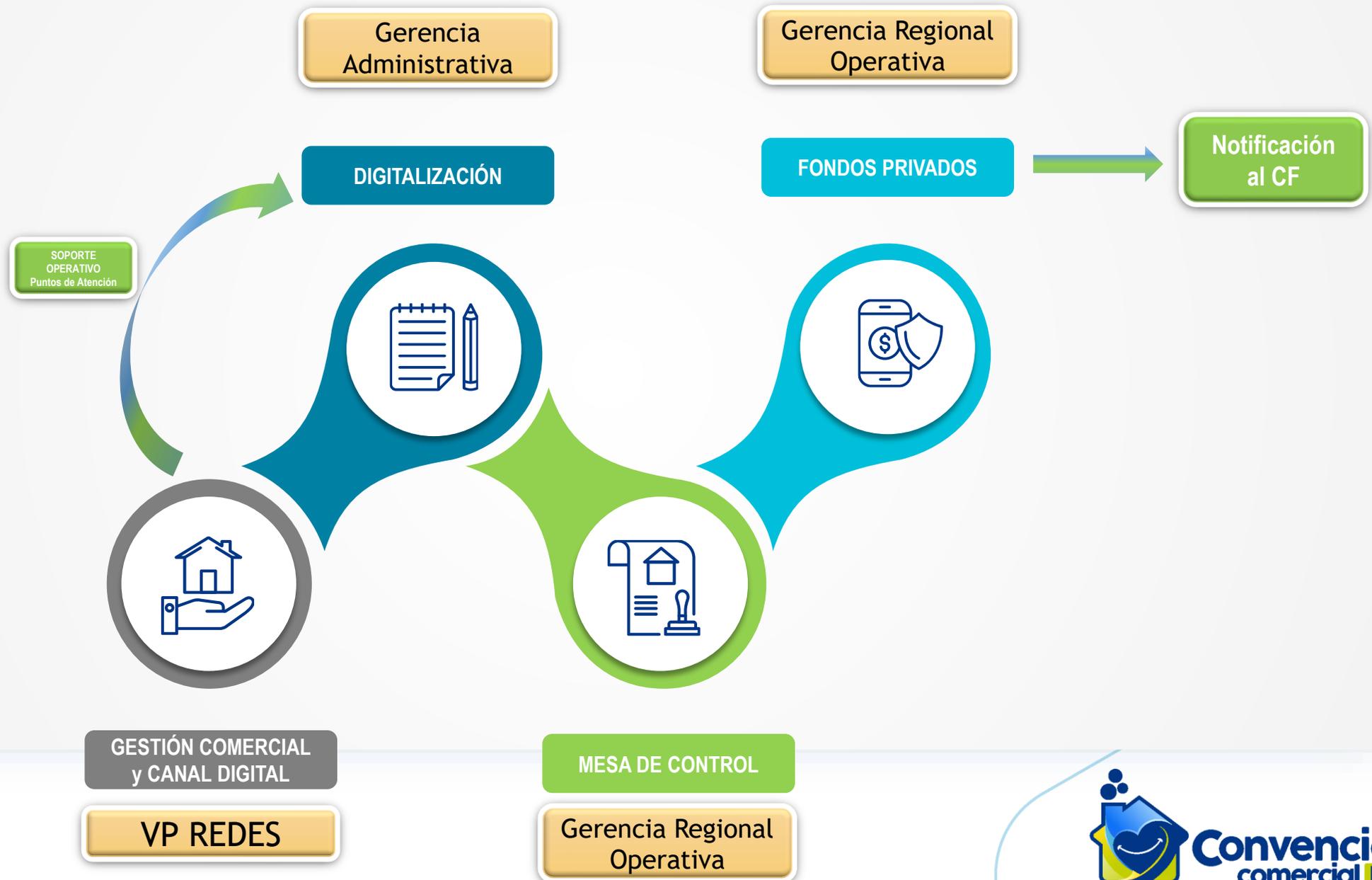
# ETAPAS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y AFILIACIÓN



# Etapas del proceso de Crédito



# Etapas del proceso de Afiliación

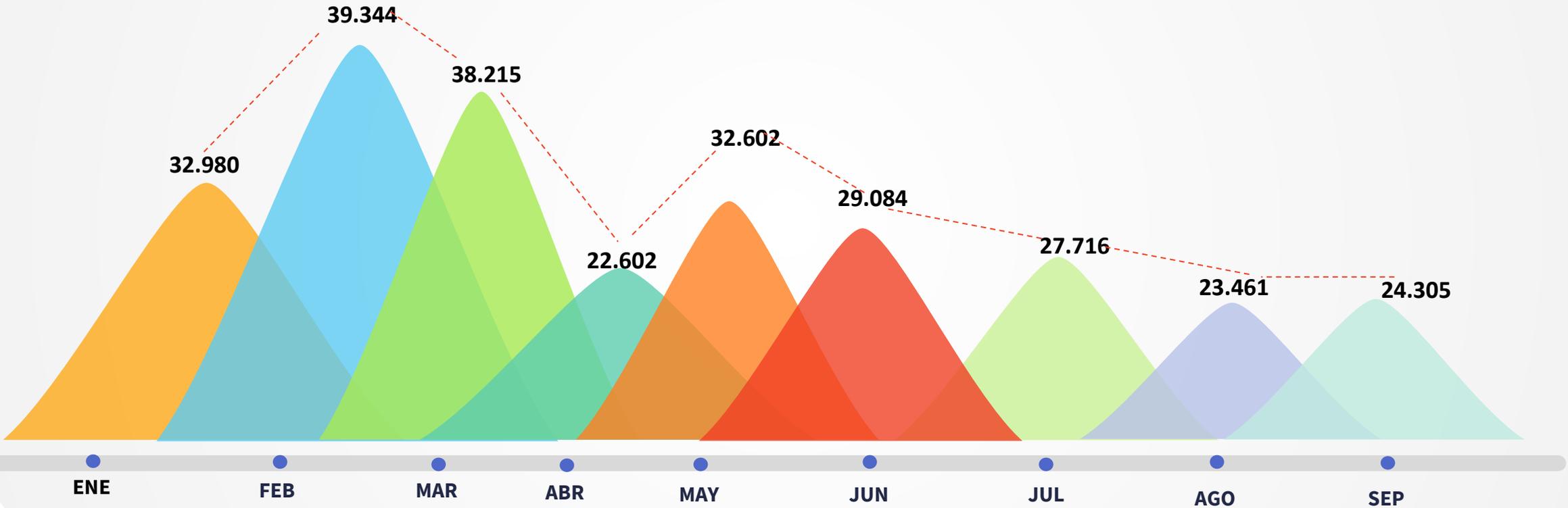




**SALIDA NO CONFORME**



# Radicación Total 2023 (Afiliación y Crédito)

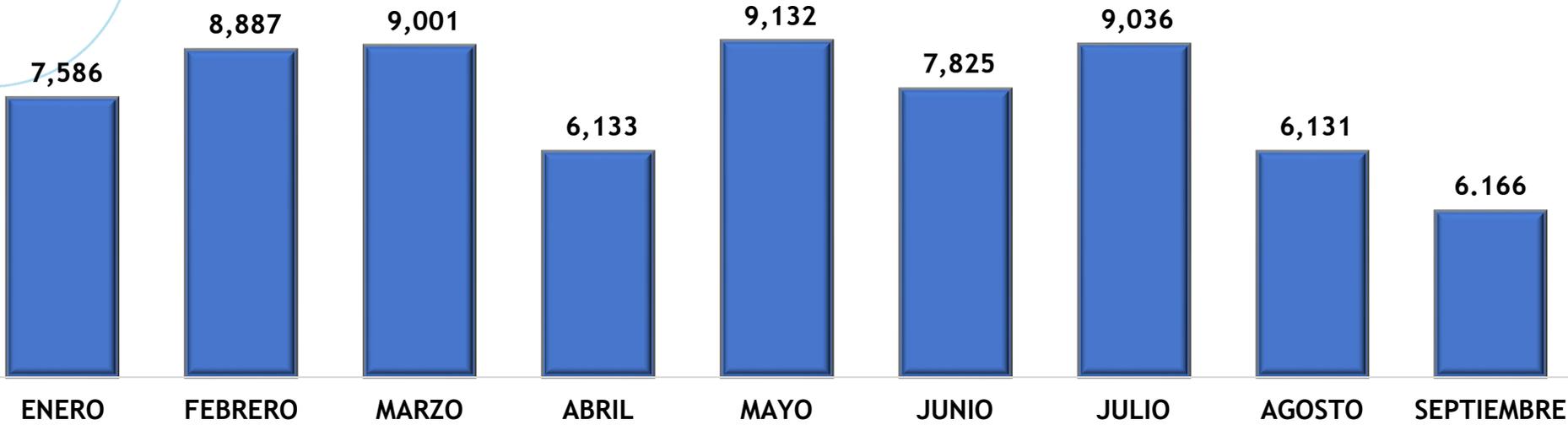


Cifras de 01 de enero a 30 de septiembre 2023

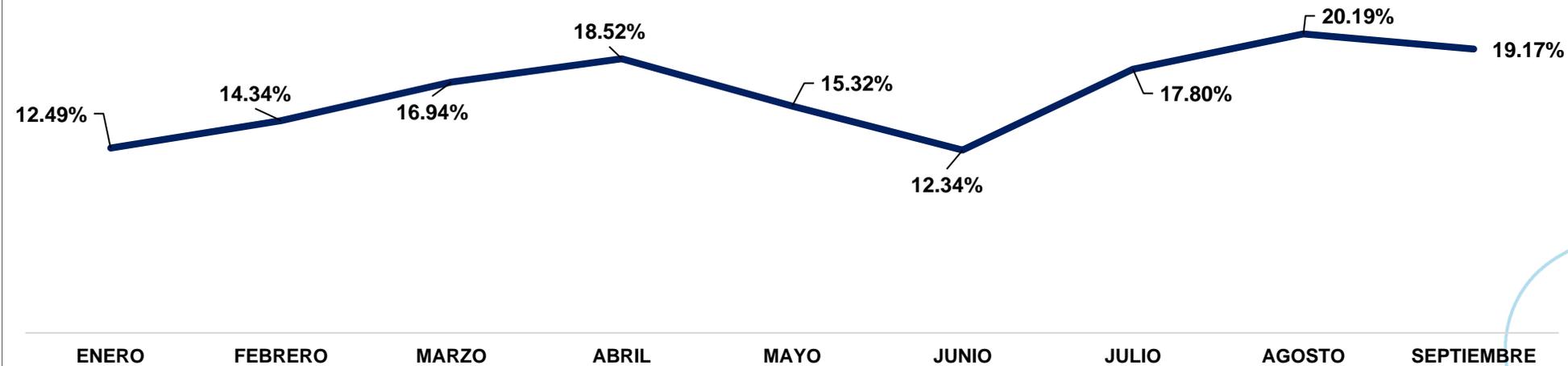


# Crédito Hipotecario

## RADICACIÓN MENSUAL



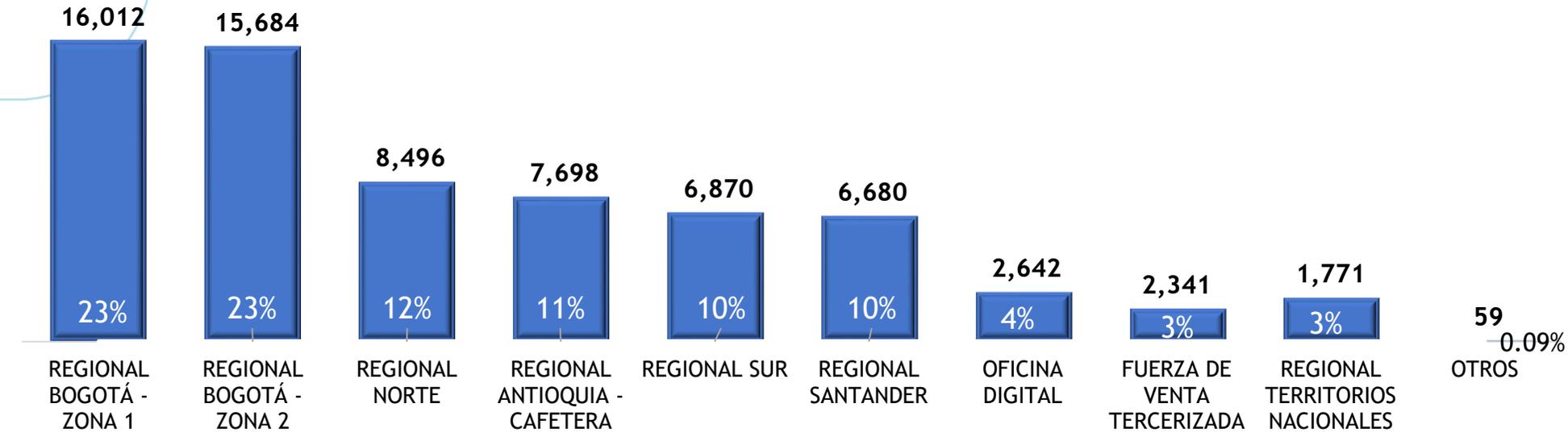
## INDICADOR MENSUAL SNC



Cifras Enero -  
Septiembre 2023

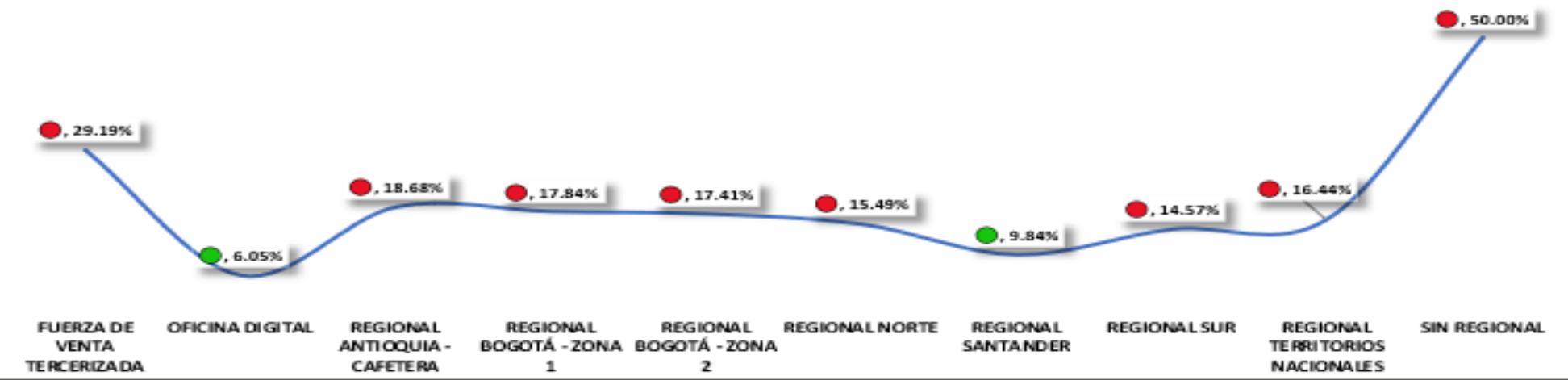
# Crédito Hipotecario

## RADICACIÓN POR REGIONAL



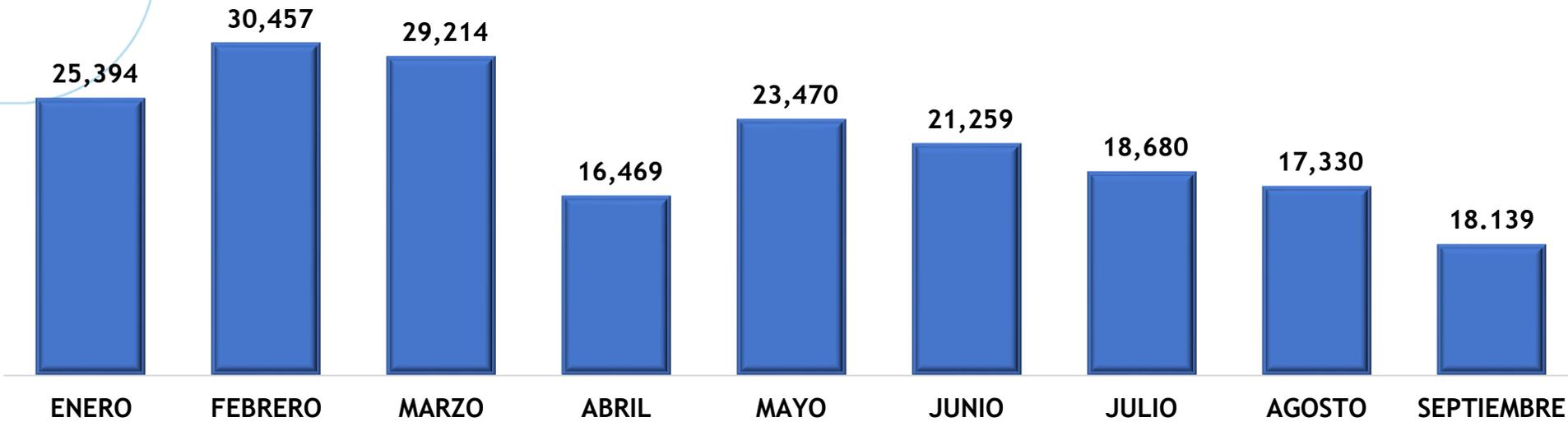
**Cifras Enero - Septiembre 2023**

## INDICADOR SNC CRÉDITO

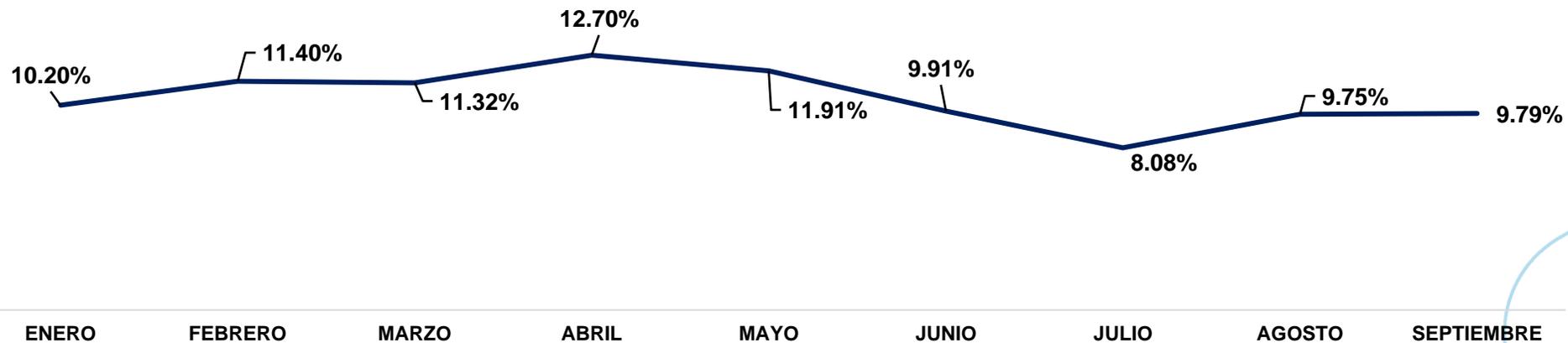


# Afiliaciones (Cesantías y AVC)

## RADICACIÓN MENSUAL



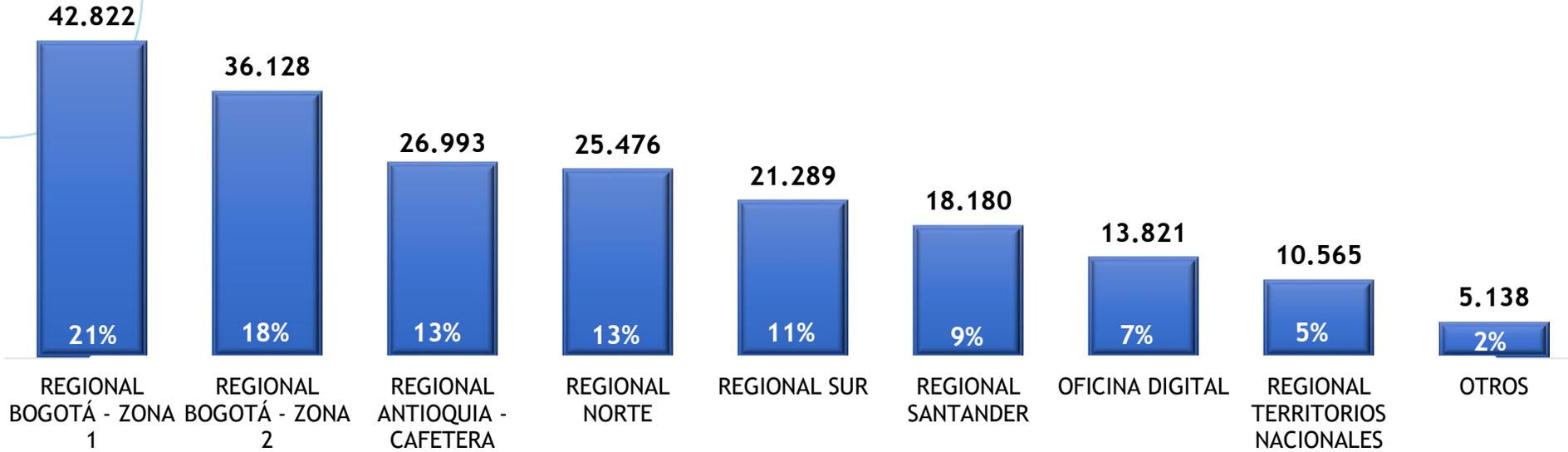
## INDICADOR MENSUAL SNC



Cifras Enero -  
Septiembre 2023

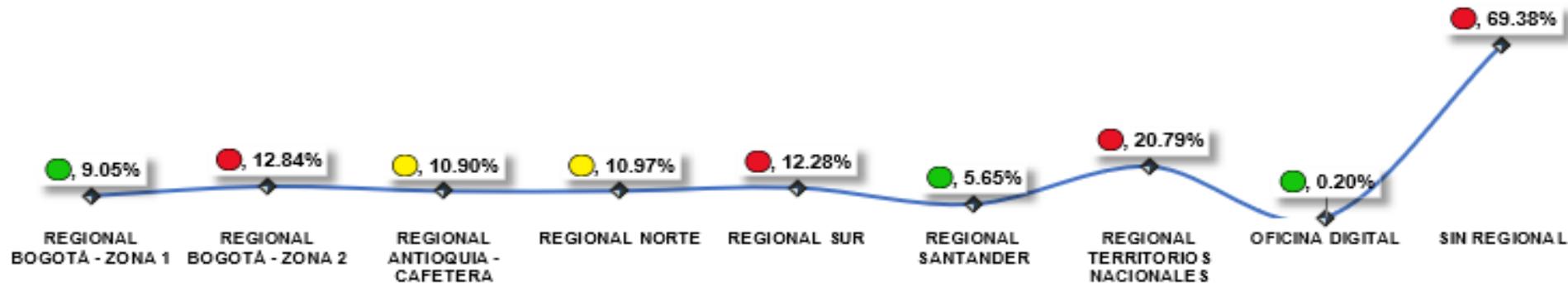
# Afiliaciones (Cesantías y AVC)

## RADICACIÓN POR REGIONAL



Cifras Enero - Septiembre 2023

## INDICADOR SNC AFILIACIONES





# GESTIÓN REALIZADA



## ¿Qué hemos logrado?

- Integralidad de la Mesa de Control
- Incremento capacidad de gestión
- Disminución de tiempos de respuesta
- Implementación de Soporte Operativo en principales P.A.
- Jornadas de capacitación a P.A. y Fuerza Externa
- Mesas de trabajo con Coordinadores, Directores y Gerentes Regionales

## ¿Qué hace falta?

- Cronograma de capacitación masiva 2023
- Disminución de SNC
- Visitas de sensibilización a P.A.
- Implementación de notificaciones automáticas desde Mesa de Control y Análisis de Crédito
- Seguimiento a las malas prácticas, por parte de los líderes de la fuerza comercial.



# RECOMENDACIONES



Juntos hacemos realidad el hogar de los colombianos

# Casísticas de mala praxis en la radicación de afiliaciones y créditos



Preaprobado que NO cumple puntajes

Mal Diligenciamiento del formulario

Cartas de Inmueble para vivienda nueva que NO son reales

Seguimiento a los créditos y afiliaciones devueltos

Entrega extemporánea de formatos de afiliación y/o créditos

Mal Diligenciamiento de PEP's

No Informar a Seguimiento de Oferta el cargue documentos



# Impactos de la mala praxis en la radicación



Incumplimiento de metas

Mayores tiempos de respuesta al CF efectivo

Hallazgos de auditorías

Incremento innecesario y represamiento de la operación

Incremento de PQRS

Pérdida de oportunidad (clientes y/o créditos)

# Canales de Comunicación

## Gerencia Regional Operativa

CONTACTO

[consultasmesadecontrol@fna.gov.co](mailto:consultasmesadecontrol@fna.gov.co)

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN

Óptimo

Actual

2.0 días

0.5 días

## Gerencia de Crédito Individual

CONTACTO

CONSULTAS GENERALES:  
[consultacredito@fna.gov.co](mailto:consultacredito@fna.gov.co)

DOCUMENTOS ADICIONALES:  
[devolucion analisiscredito@fna.gov.co](mailto:devolucion analisiscredito@fna.gov.co)

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN

Óptimo

Actual

10 días

6.4 días

## Gerencia Administrativa

CONTACTO

[llobo@fna.gov.co](mailto:llobo@fna.gov.co)

[lfnieto@fna.gov.co](mailto:lfnieto@fna.gov.co)

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN

Óptimo

Actual

1.0 días

1.0 días

## Seguimiento de Oferta

CONTACTO

[yortizm@fna.gov.co](mailto:yortizm@fna.gov.co)

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN

Óptimo

Actual

3.0 días

3.0 días



Convención  
comercial **FNA**

Juntos **hacemos realidad** el hogar de los colombianos

*Gracias*