



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

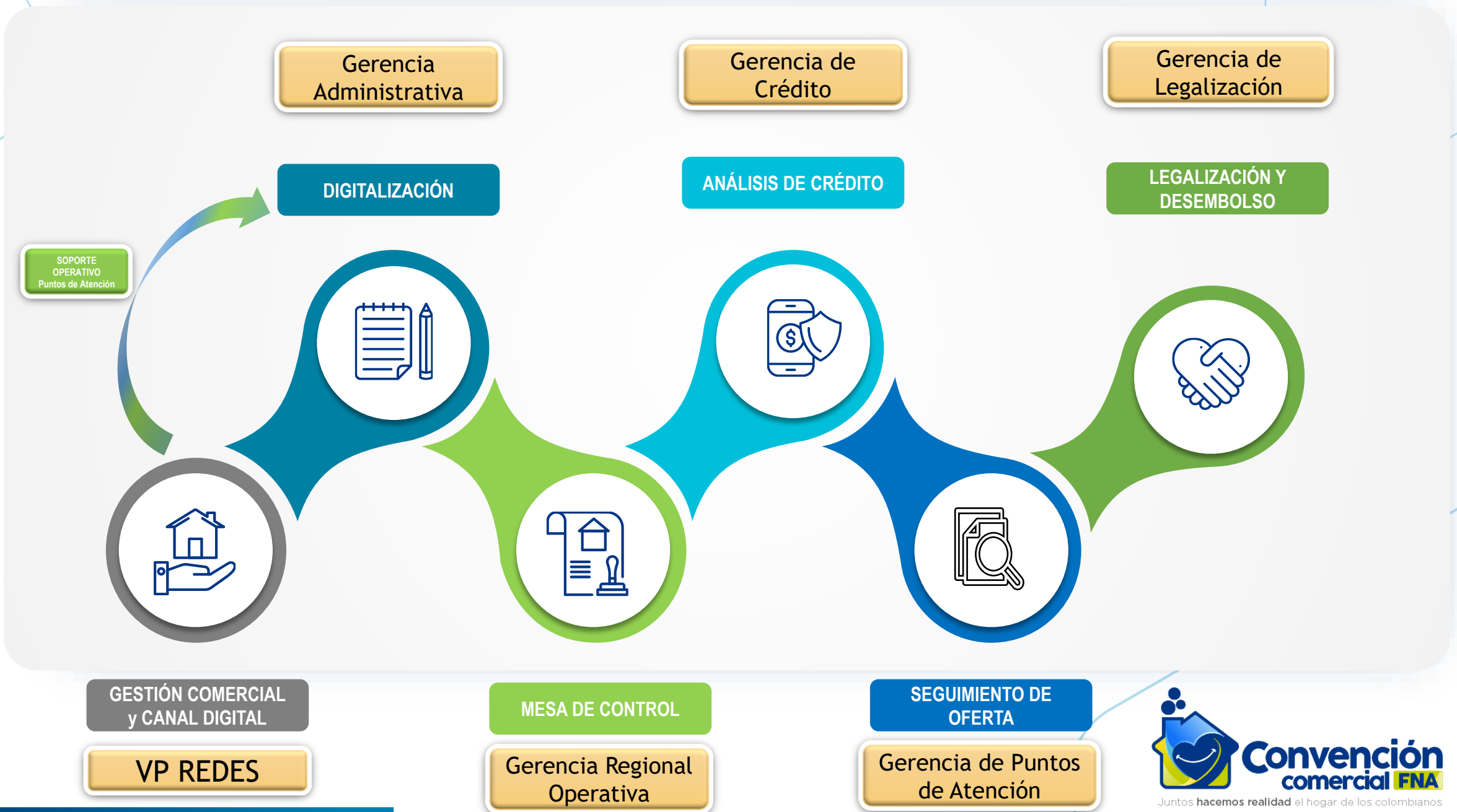


ETAPAS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y AFILIACIÓN

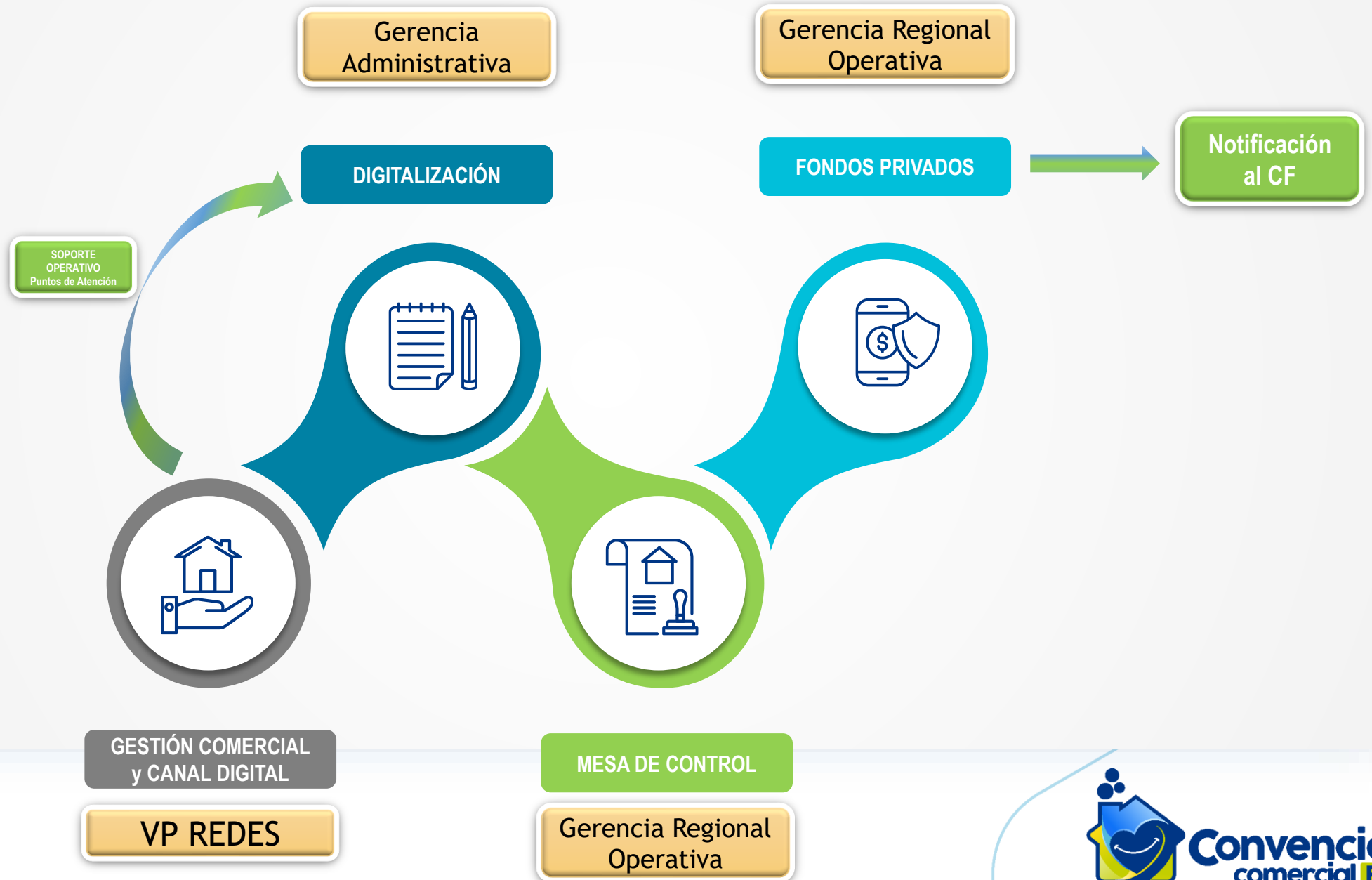


Juntos hacemos realidad el hogar de los colombianos

Etapas del proceso de Crédito



Etapas del proceso de Afiliación

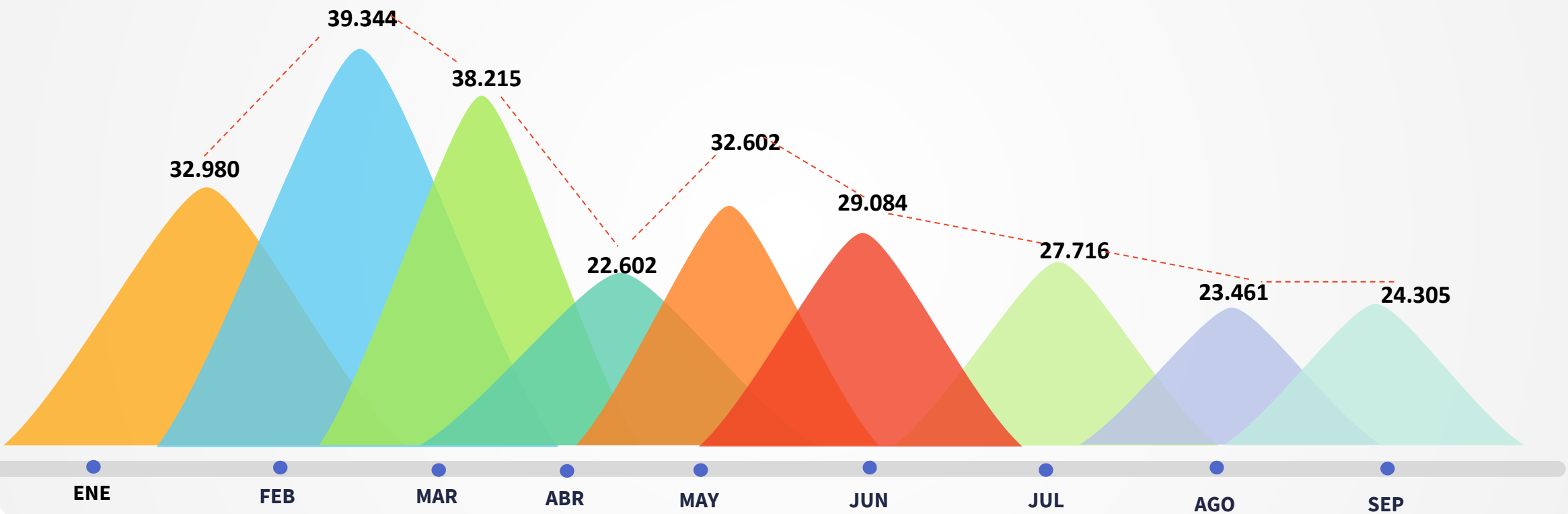




SALIDA NO CONFORME



Radicación Total 2023 (Afiliación y Crédito)

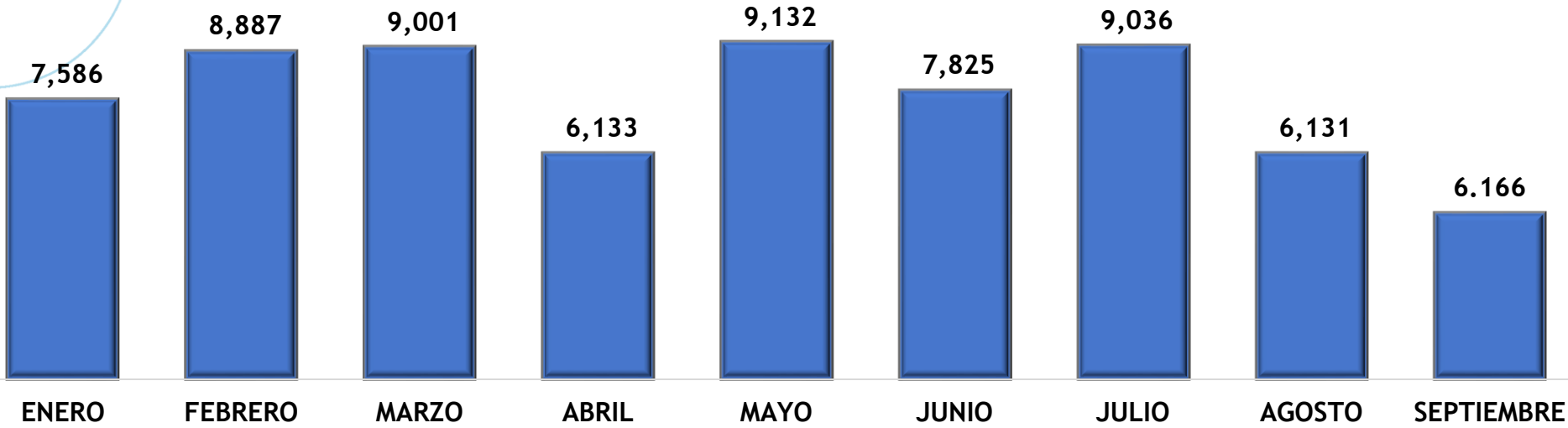


Cifras de 01 de enero a 30 de septiembre 2023

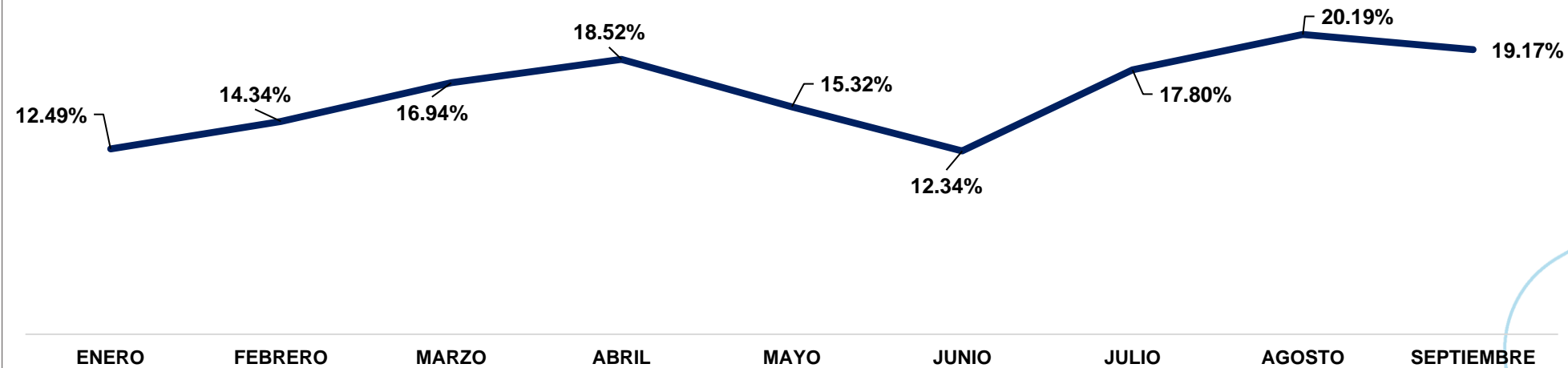


Crédito Hipotecario

RADICACIÓN MENSUAL



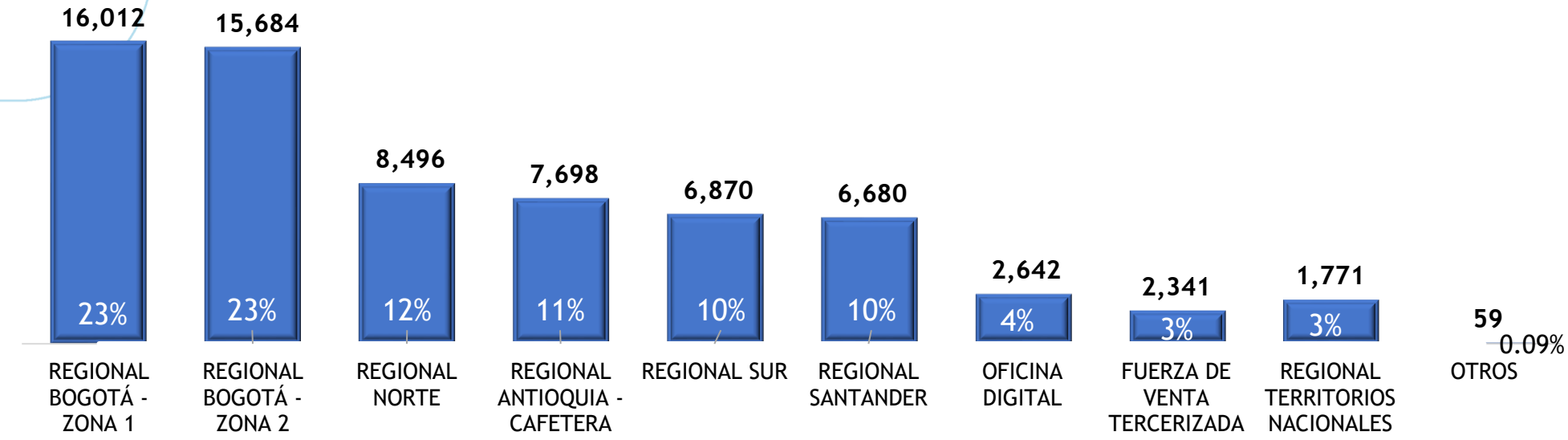
INDICADOR MENSUAL SNC



Cifras Enero -
Septiembre 2023

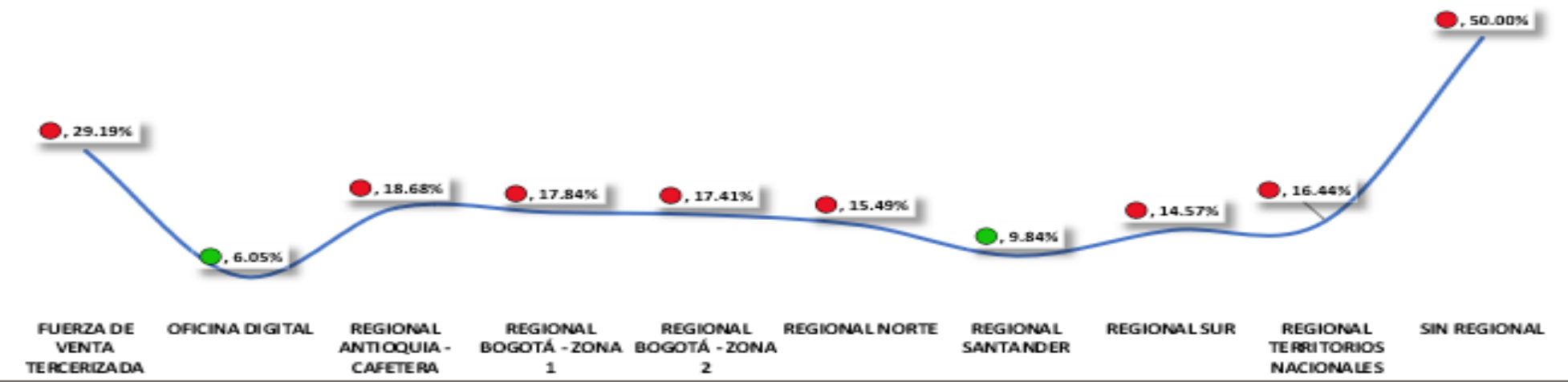
Crédito Hipotecario

RADICACIÓN POR REGIONAL



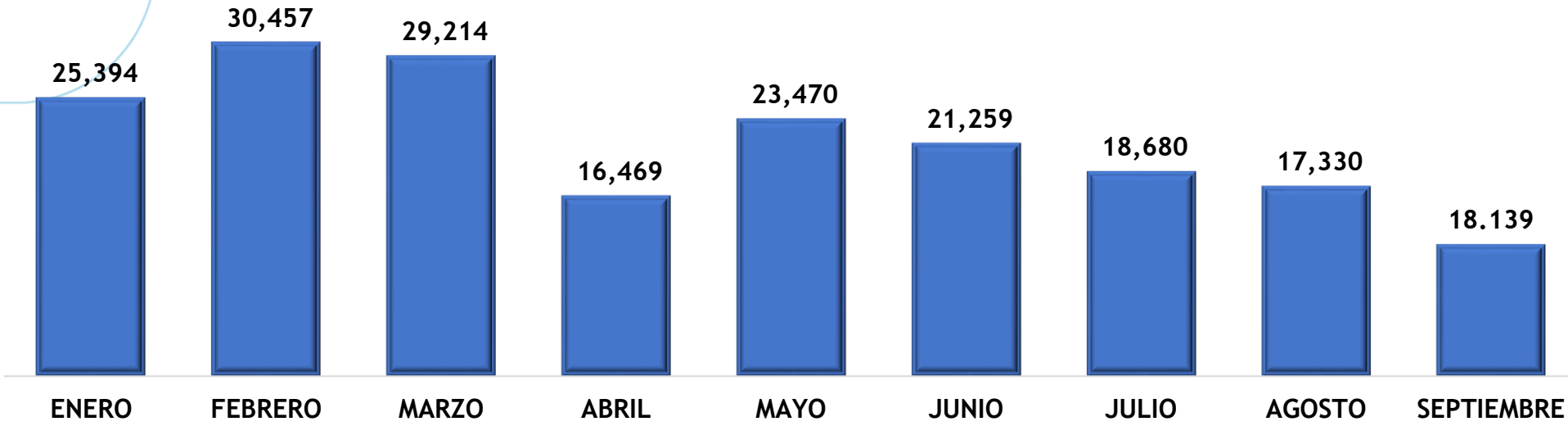
Cifras Enero - Septiembre 2023

INDICADOR SNC CRÉDITO

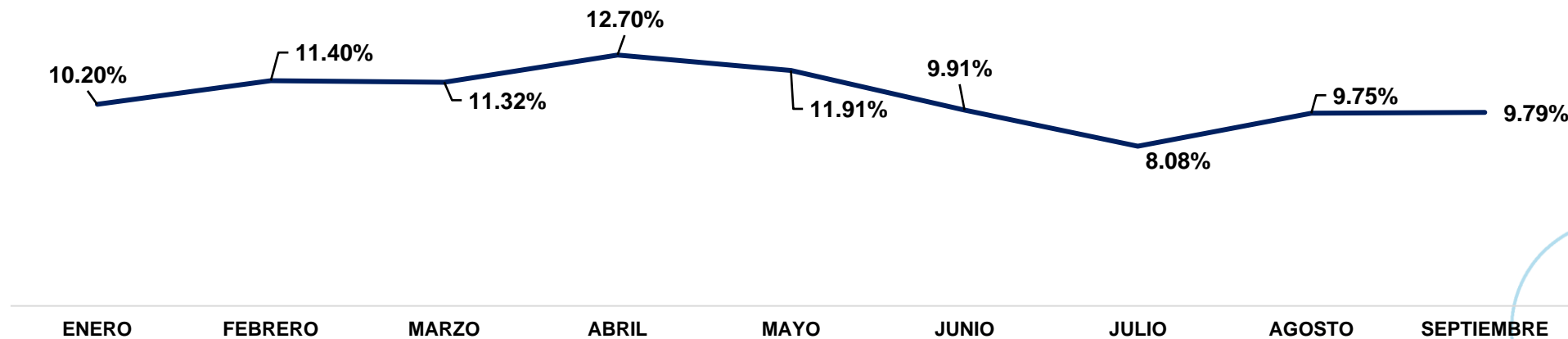


Afiliaciones (Cesantías y AVC)

RADICACIÓN MENSUAL



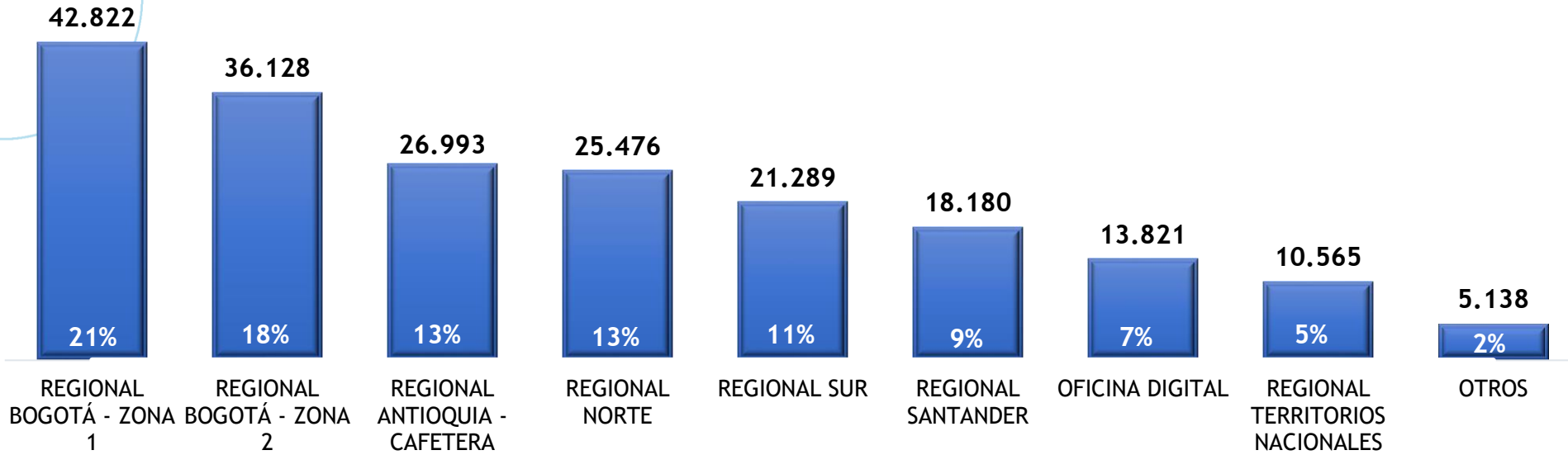
INDICADOR MENSUAL SNC



Cifras Enero -
Septiembre 2023

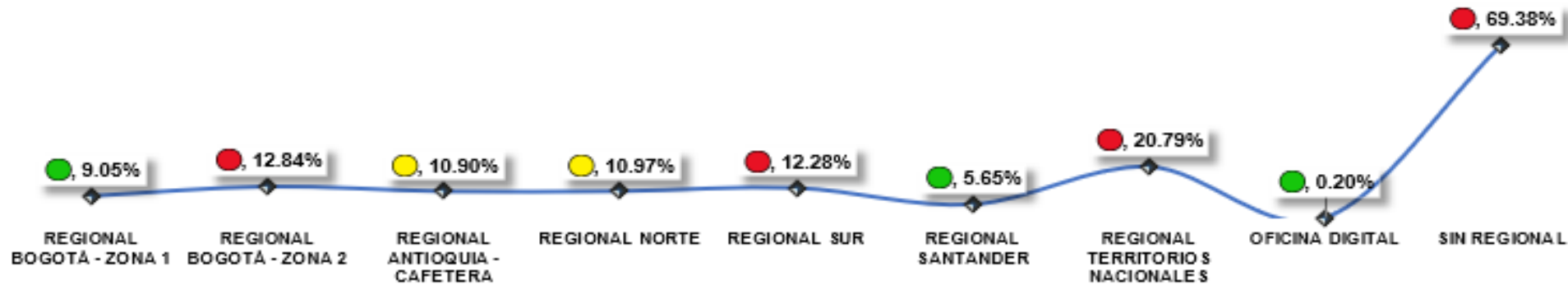
Afiliaciones (Cesantías y AVC)

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

consultamesadecontrol@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

DOCUMENTOS ADICIONALES:
devolucion analisiscredito@fna.gov.co

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN

Óptimo

Actual

10 días

6.4 días

Gerencia Administrativa

CONTACTO

llobo@fna.gov.co
lfnieto@fna.gov.co

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN

Óptimo

Actual

1.0 días

1.0 días

Seguimiento de Oferta

CONTACTO

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