



Convención comercial **FNA**

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

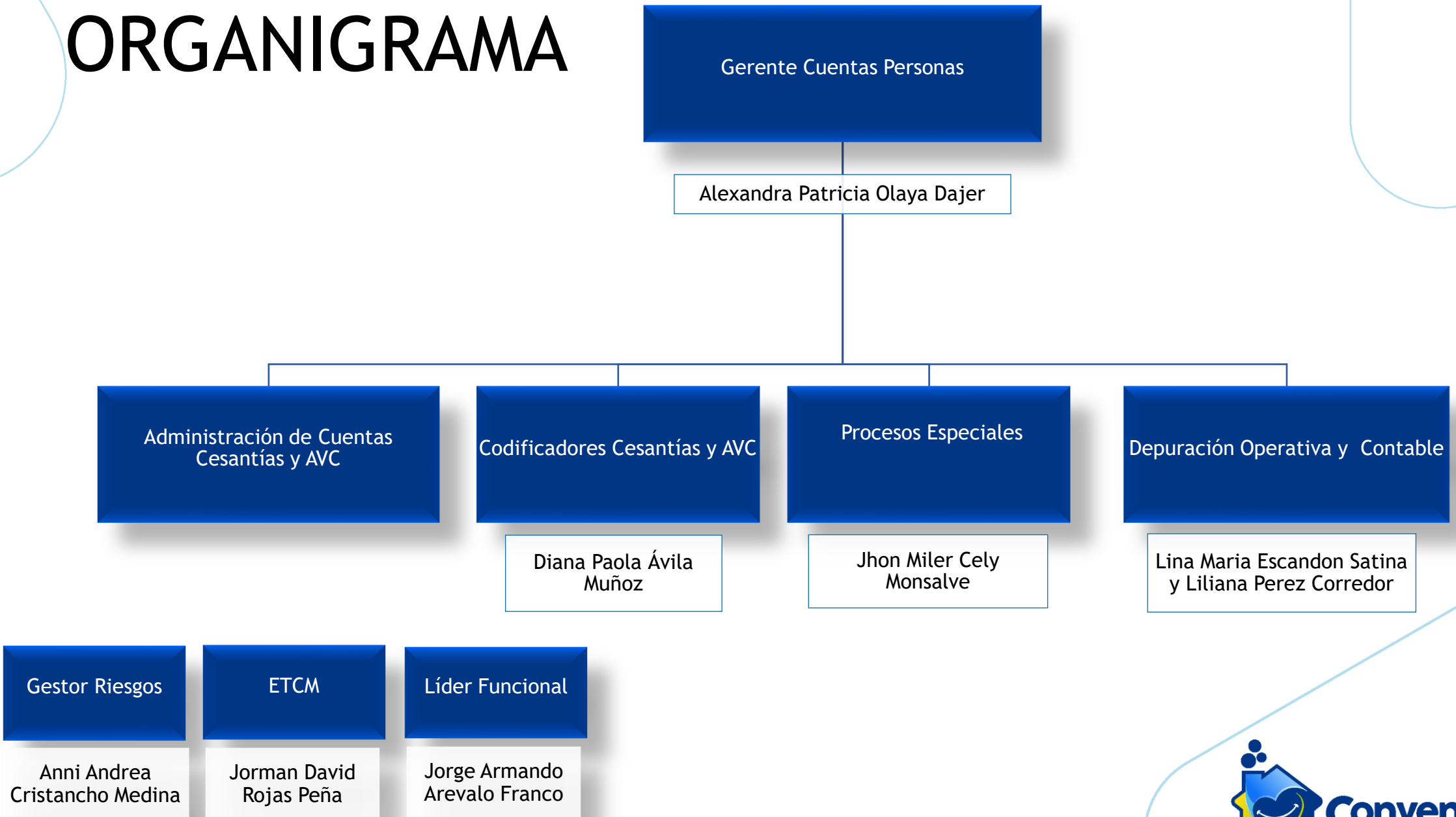


GERENCIA CUENTAS PERSONAS

Corte 30 sept 2023



ORGANIGRAMA



ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS Y PAGO CESANTÍAS Y AVC

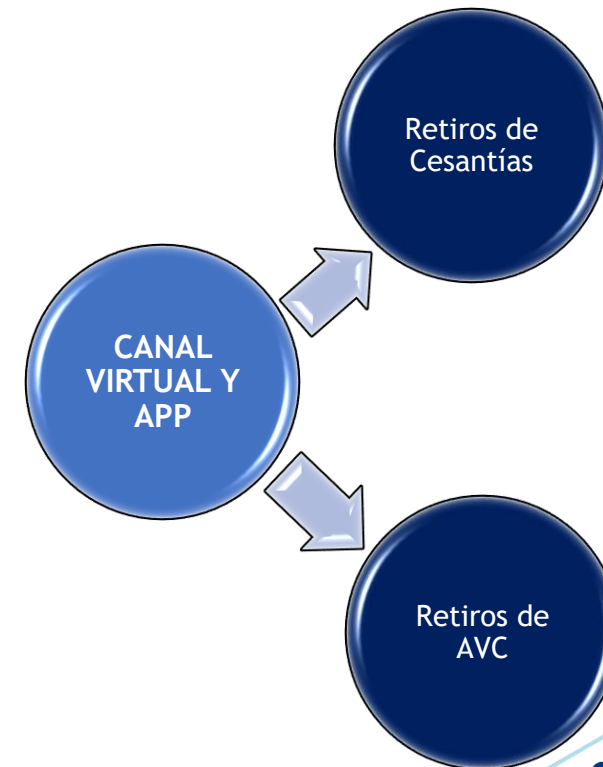
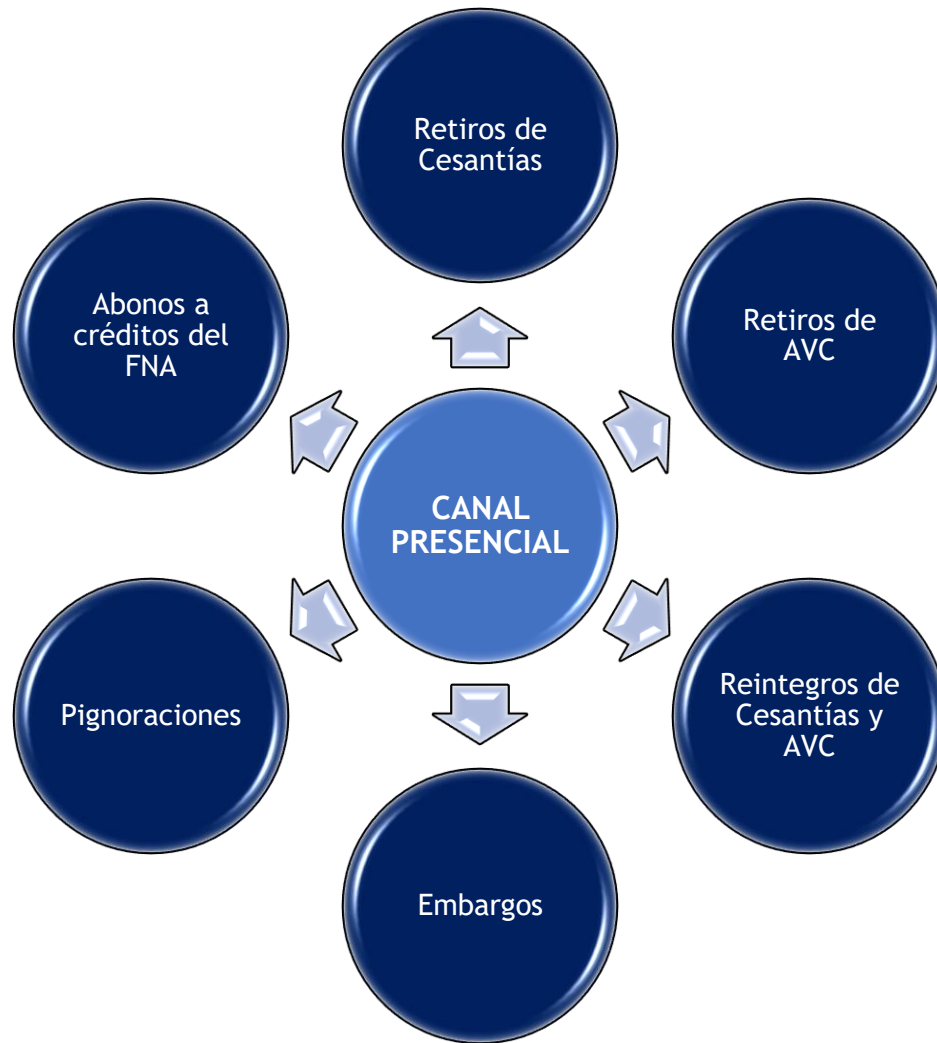
Gestionar oportunamente los trámites y solicitudes asociados a las cuentas individuales de Ahorro Voluntario Contractual y Cesantías de los consumidores financieros, enmarcados en el cumplimiento de los requisitos legales y del sistema Integrado de gestión.



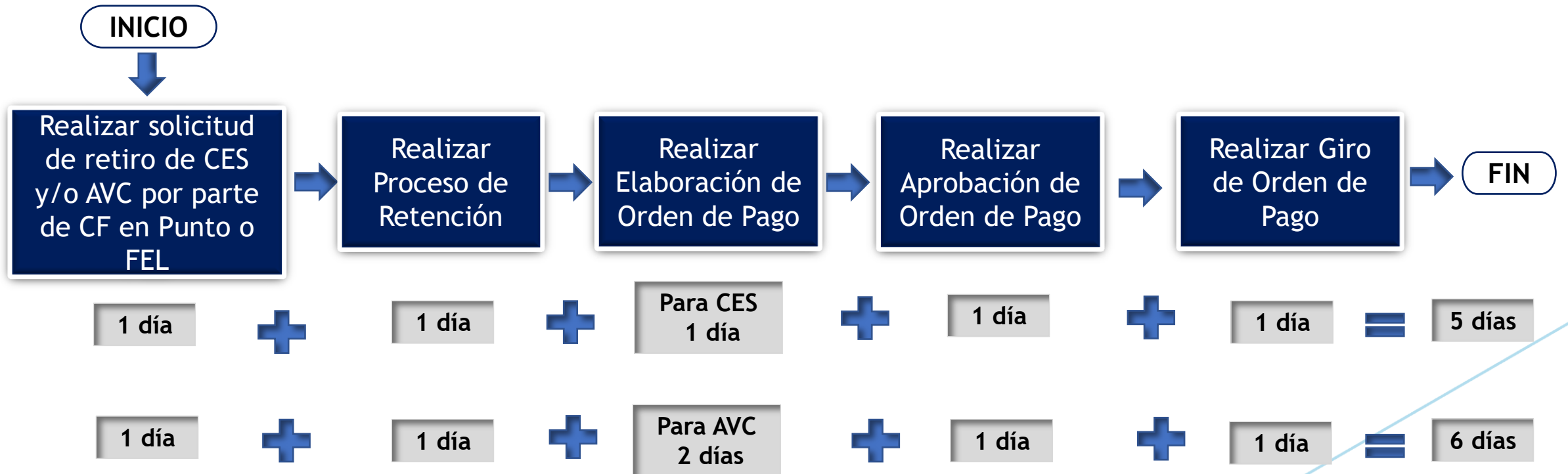
Inicia con la identificación del trámite o solicitud enmarcados en los procedimientos del proceso de administración de Ahorro Voluntario Contractual y cesantías y finaliza con la gestión de los mismos.

2 Caracterizaciones
13 procedimientos
18 instructivos
20 formatos

CANALES RECEPCIÓN DE TRAMITES

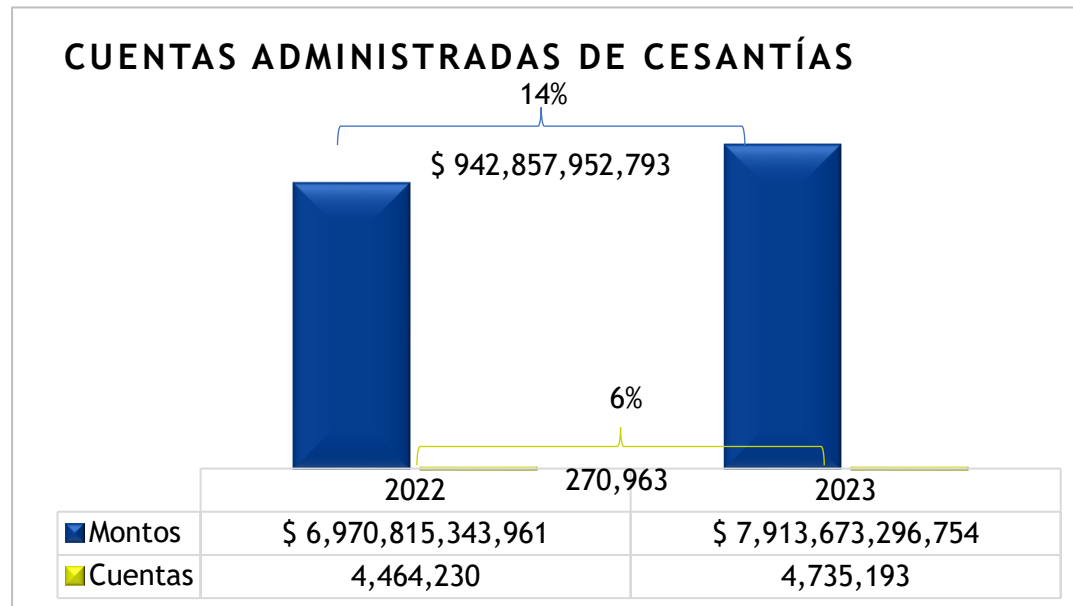


PROCESO RETIRO DE CESANTÍAS Y/O AVC

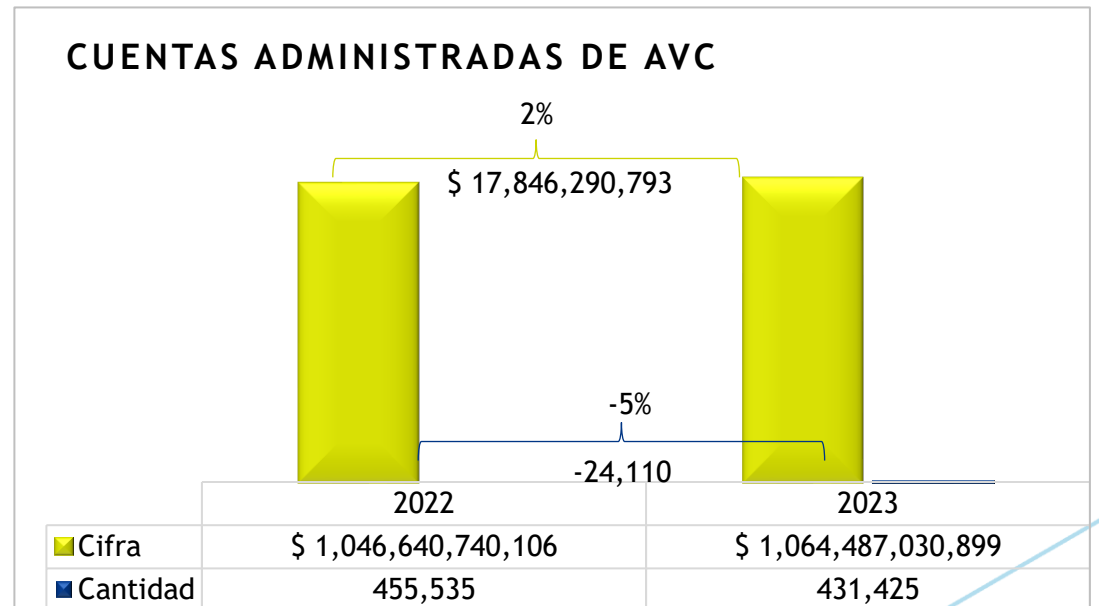


CUENTAS ADMINISTRADAS CESANTÍAS Y AVC

Comparativo Corte 30 de Septiembre 2022 Vs 30 de Septiembre de 2023



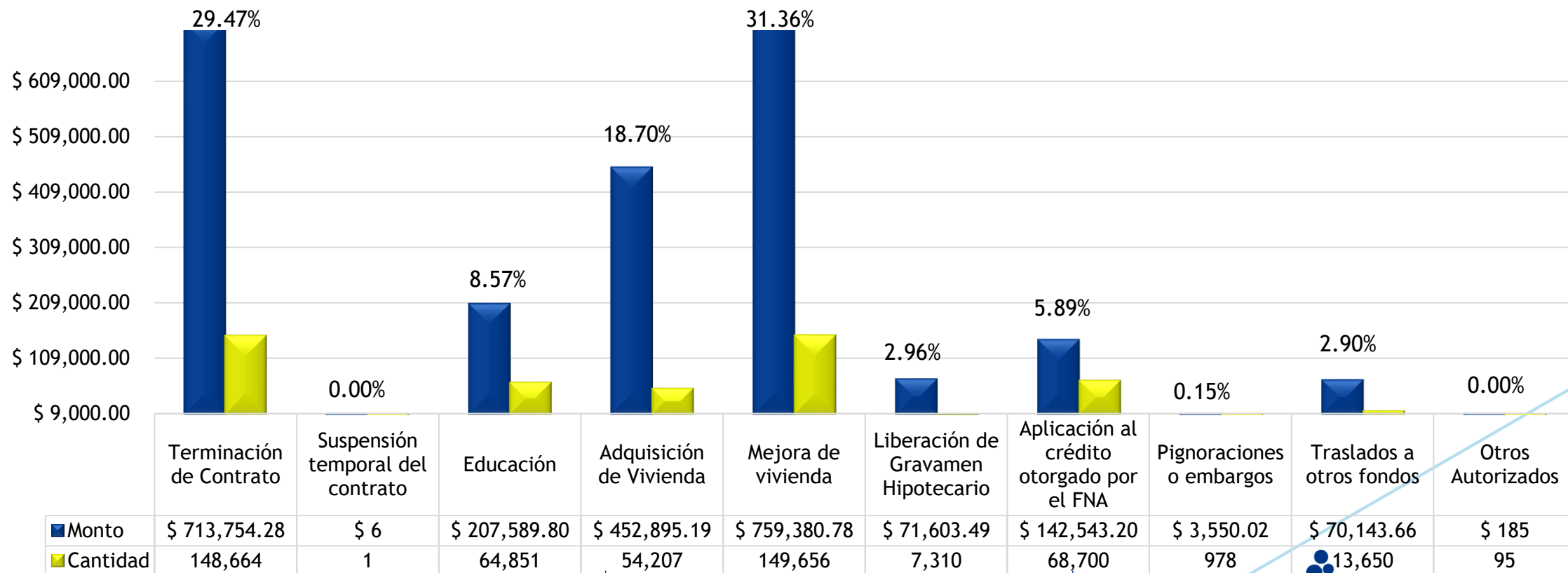
Comparativo del crecimiento en montos y cuentas de los saldos de Cesantías Administrados por la Gerencia Cuentas Personas



Comparativo del crecimiento en montos y cuentas de los saldos de AVC Administrados por la Gerencia Cuentas Personas

Retiro Cesantías Por Destino Económico

Del 01 Enero al 30 de Septiembre de 2023



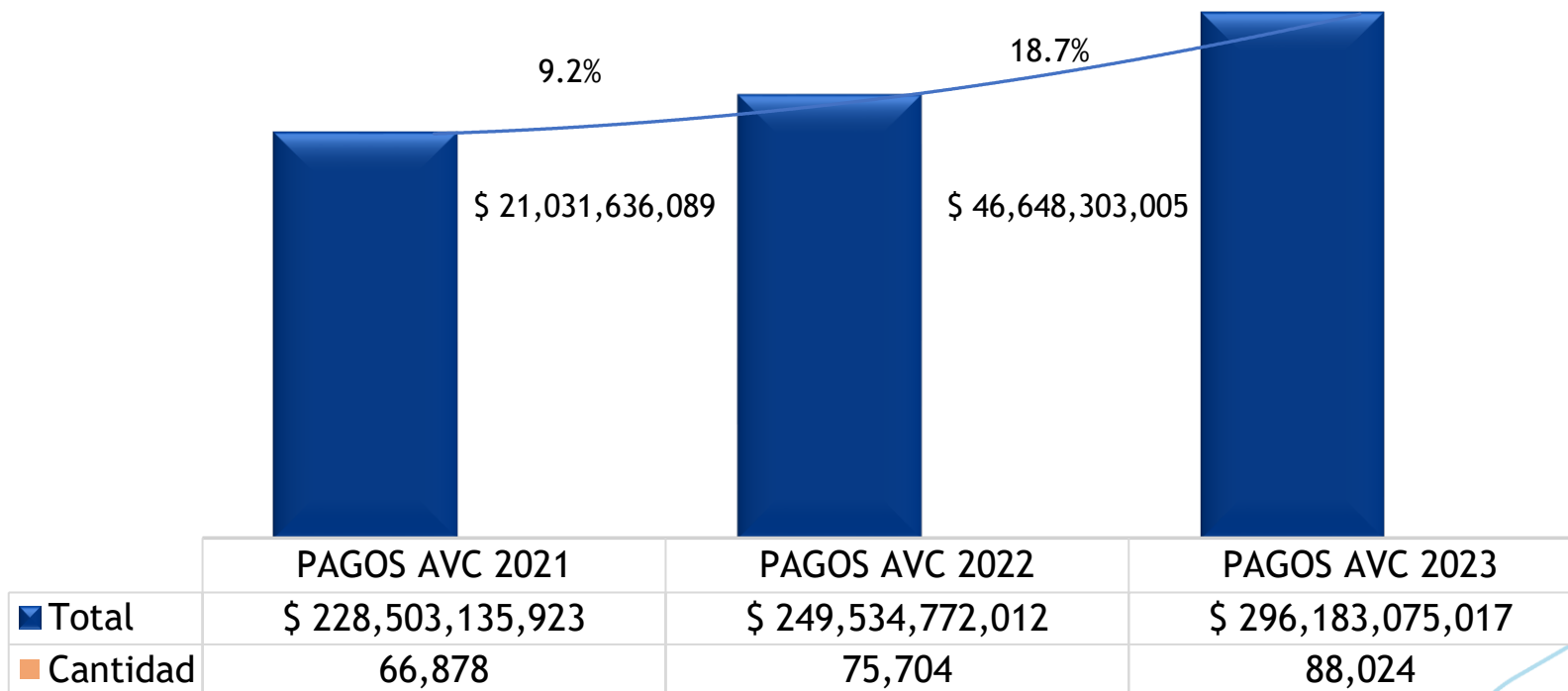
*En millones de pesos

Total, retiro de cesantías: \$ 2,421,651,463,676
Cantidad: 508,112

58.90%
 \$ 1,426,423,279,873

Administración y Pago AVC - Septiembre

Comportamiento AVC



Tiempos de Giro Cesantías y AVC

Del 01 Enero al 30 de Septiembre de 2023

Cesantías

El tiempo promedio de retiro de Cesantías es máximo (5) cinco días.

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	PROMEDIO AÑO
2023	4.79	4.35	4.18	2.96	3.78	4.20	4.04	4.15	3.25	3.97
2022	2.96	2.97	3.24	3.37	3.30	3.25	3.10	3.13	3.50	3.20

Ahorro Voluntario Contractual

El tiempo promedio de retiro de AVC es máximo (6) seis días.

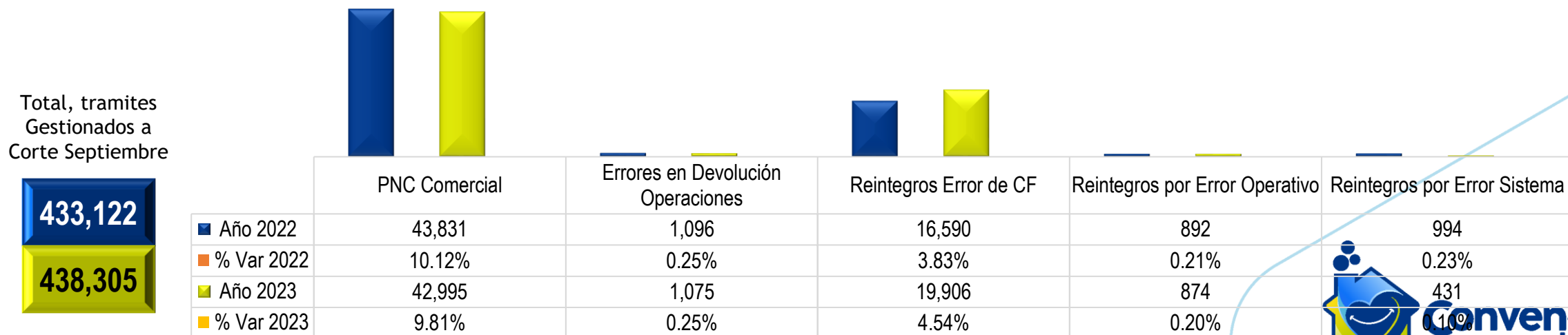
AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	PROMEDIO AÑO
2023	5.70	4.35	4.29	4.06	3.90	4.85	3.92	3.96	3.58	4.29
2022	2.92	2.74	3.18	2.84	3.40	3.18	2.93	2.92	3.22	3.04

Nota: Estos tiempos son tiempos promedio ya que los tiempos reales se vienen afectando por las fallas técnicas en los aplicativos COBIS y SAP (Renotificaciones de Estados y Reintegros) y las cuales se encuentran registradas en el RO-0006765.

PNC y Trámites Gestionados- Corte Septiembre

Año	Trámite / PNC	Cantidad	%	Año	Trámite / PNC	Cantidad	%	Año	Trámite / PNC	Cantidad	%
2021 Ene - Sep	Total, Trámites gestionados	424,830	7.58%	2022 Ene - Sep	Total, Trámites gestionados	433,122	10.12%	2023 Ene - Sep	Total, Trámites gestionados	438,305	9.81%
	Producto NO Conforme (Comercial)	32,186			Producto NO Conforme (Comercial)	43,831			Producto NO Conforme (Comercial)	42,995	

Nota: Para el cálculo del PNC solo se toman los tramites gestionados a diferencia de los tramites recibidos en el mes



Temas Relevantes

Marcaciones en cuentas



Marcación Preventiva

- Área Responsable: Gerencia Antifraudes
- No permite radicar solicitudes de Retiro



Referencias inhibitorias

- Área Responsable: Gerencia SARLAFT
- No permite radicar solicitudes de Retiro



Estados Especiales - Causal 08 o "I" (Subsidio)

- Área Responsable: Gerencia Puntos de Atención
- Se debe levantar en el PA para radicar la solicitud de retiro



Estados Especiales - Causal 13 (Retención)

- Área Responsable: Gerencia Puntos de Atención
- Permite radicar solicitudes de Retiro y se levanta en el momento de elaborar OP



Estados Especiales - Causal 10 o "N" - "E" (Otras y Embargo)

- Área Responsable: Gerencia Cuentas Personas y áreas solicitantes
- Permite radicar solicitudes de Retiro y se levanta de acuerdo con la autorización del área que solicitó el estado especial

Temas Relevantes

- ✓ Aplica solo para cuentas Cesantías
- ✓ Entidades y Montos autorizados:
 - Cooperativas y Asociaciones Mutuales: Hasta el 50%
 - Fondos de Empleados, Cajas de compensación familiar y Empleadores: Hasta el 100% sin exceder el valor del préstamo.
- ✓ Se requiere autorización del CF, las cuales quedan en Pagares o Libranzas
- ✓ Los pagos se realizan por solicitud de retiro del CF
- ✓ La Pignoración Interna tiene prelación sobre la pignoración externa

Pignoración ¿Qué es?
Es la garantía que se le brinda al acreedor como respaldo al valor adeudado por el afiliado.

Embargo ¿Qué es? Es la medida cautelar que se le coloca a los inmuebles, prestaciones, sueldos o salarios con el fin de garantizar el pago de una obligación

- ✓ Aplica para cuentas Cesantías y AVC
- ✓ Embargos de Alimentos y Ejecutivos solo aplica hasta el 50%
- ✓ Los embargos de Alimentos priman sobre los Ejecutivos
- ✓ Si se presentan varias órdenes de embargo simultaneas, se podrán tramitar por la prelación, hasta el % máximo y por orden cronológico
- ✓ Los embargos por Sucesión o Liquidación Conyugal se podrán registrar por el porcentaje indicado por el Juzgado
- ✓ Para cuentas AVC se tiene en cuenta el límite de inembargabilidad (\$39.977.578)
- ✓ Los pagos se realizan por trámites de retiro del CF o por solicitud del Juzgado.

Temas Relevantes

Consulta solicitud traslado de salida

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser tabs: "Home Page - WorkManager E.F." and "Atencion al Cliente".
- Address bar: "https://fnabogsoa.fna.gov.co:8099/AtencionAlClienteUI/#/home".
- Page header: "Fondo Nacional del Ahorro" logo and "MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO" logo.
- Section header: "Atención al cliente" in a blue bar.
- Form title: "Iniciar sesión".
- Fields: "Usuario*" with value "jaarevalo" and "Contraseña*" with masked characters.
- Button: "Ingresar".

Ingresar con
Usuario y Clave
en Atención al
Cliente

Temas Relevantes

Consulta solicitud traslado de salida

Incluir datos del afiliado

Posterior en la pestaña productos seleccionar la opción “Consultar Solicitudes Traslados Cesantías”

Consultar afiliado

Tipo de persona*:

Tipo de documento*:

Número de documento*:

Información del afiliado

Nombre afiliado:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Número de documento:	3394
Dirección:	CL XXXX SUR OLARTE	Ciudad:	BOGOTÁ, D.C.
Departamento:	BOGOTÁ	Fecha expedición documento:	2002-08-16
Teléfono:	NO TIENE	Correo electrónico:	

Tipo De Afiliación Cesantías Afiliación Traslado

Otros Productos Ahorro Voluntario Colombiano En El Exterior

Productos

- Cesantías
 - [Consultar Saldo Cesantías](#)
 - [Consultar Órdenes de Pago](#)
 - [Consultar Trámite Cesantías](#)
 - [Consultar Trámite Afiliación](#)
 - [Consultar Extractos de Cesantías](#)
 - [Consultar Solicitudes Traslado Cesantías](#)

Cesantías

Temas Relevantes

Consulta solicitud traslado de salida

El sistema mostrara las solicitudes de traslados de la siguiente manera

Aprobado

Cesantías - Consultar Solicitudes Traslado Cesantias				
Solicitudes Traslado de cesantias				
Solicitudes Traslado Cesantias de Salida				
Fondo	Fecha Radicación	Fecha de Carga	Estado	Causal Rechazo
Colfondos	11/07/2023	02/08/2023	Aceptado	

Rechazado

Cesantías - Consultar Solicitudes Traslado Cesantias				
Solicitudes Traslado de cesantias				
Solicitudes Traslado Cesantias de Salida				
Fondo	Fecha Radicación	Fecha de Carga	Estado	Causal Rechazo
Protección	12/07/2023	28/07/2023	Rechazado	CUENTA INMOVILIZADA
Protección	12/07/2023	02/08/2023	Rechazado	RETRACTO O DESISTIMIENTO



Convención
comercial **FNA**

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

Gracias