



# Convención comercial **FNA**

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



# Ruta Estratégica FNA 2023-2026

Bogotá, 11 Octubre 2023





A woman in an orange top and white shorts stands on the left, smiling. In the center, a young boy in a striped shirt and purple shorts is playing with a string, holding a small green and yellow ball. To his right, a young girl in a colorful floral dress is also smiling. They are on a paved sidewalk in front of a row of two-story orange brick houses with white doors and windows. The sky is blue with some clouds.

**“... tener vivienda no es riqueza, pero no tenerla es una gran pobreza”**

*Frase popular*





# MISIÓN

**Contribuir al  
bienestar  
de los colombianos,  
convirtiendo su  
ahorro en vivienda**

# ¿Cuánto hemos avanzado?



+ 374.287

Familias colombianas propietarias  
gracias al FNA\*



Juntos hacemos realidad el hogar de los colombianos

\*Desde 1973



**374.287**

**Es la población estimada  
de ISLANDIA**





**374.287**

**Es llenar alrededor de trece  
estadios\* de futbol**



Juntos hacemos realidad el hogar de los colombianos

*\*Promedio 30.000 asistentes*

Source: <https://www.bogota.gov.co/mi-ciudad>





+1.122.861

Familias colombianas propietarias  
gracias al FNA\*



Juntos hacemos realidad el hogar de los colombianos

\*Desde 1973

# ¿De dónde venimos?





# + 50.368

## Familias colombianas con vivienda propia

2019-2022



# +\$3.9

**billones  
otorgados a familias  
colombianas**

**2019-2022**



Juntos hacemos realidad el hogar de los colombianos



# Reto: Transformación del país

A photograph of a young child with dark hair, wearing a red shirt, sitting on the ground and playing with colorful toys. The child is positioned in front of a weathered, white-washed building with a corrugated metal roof. The building shows signs of significant wear and tear, with peeling paint and exposed wooden beams. The ground is dirt, and there are various items scattered around, including a cardboard box with the word 'AMERICA' visible. The overall scene suggests a context of poverty and limited resources.


# 12,9%

## Pobreza multidimensional

Fuente: DANE




# Índice Pobreza Multidimensional



**Condiciones educativas (0.2)**

Analfabetismo (0.1)

Bajo logro educativo (0.1)




**Condiciones de la niñez y juventud (2.0)**

Inasistencia escolar (0.05)

Rezago escolar (0.05)

Barreras de acceso a servicios de cuidado de la primera infancia (0.05)


Trabajo infantil (0.05)



**Trabajo (2.0)**

Trabajo informal (0.1)


Desempleo de larga duración (0.1)



**Salud (2.0)**

Sin aseguramiento a salud (0.1)

Barreras de acceso a salud dada una necesidad (0.1)



**Condiciones de la vivienda y servicios públicos (2.0)**

Sin acceso a fuente de agua mejorada (0.04)

Inadecuada eliminación de excretas (0.04)

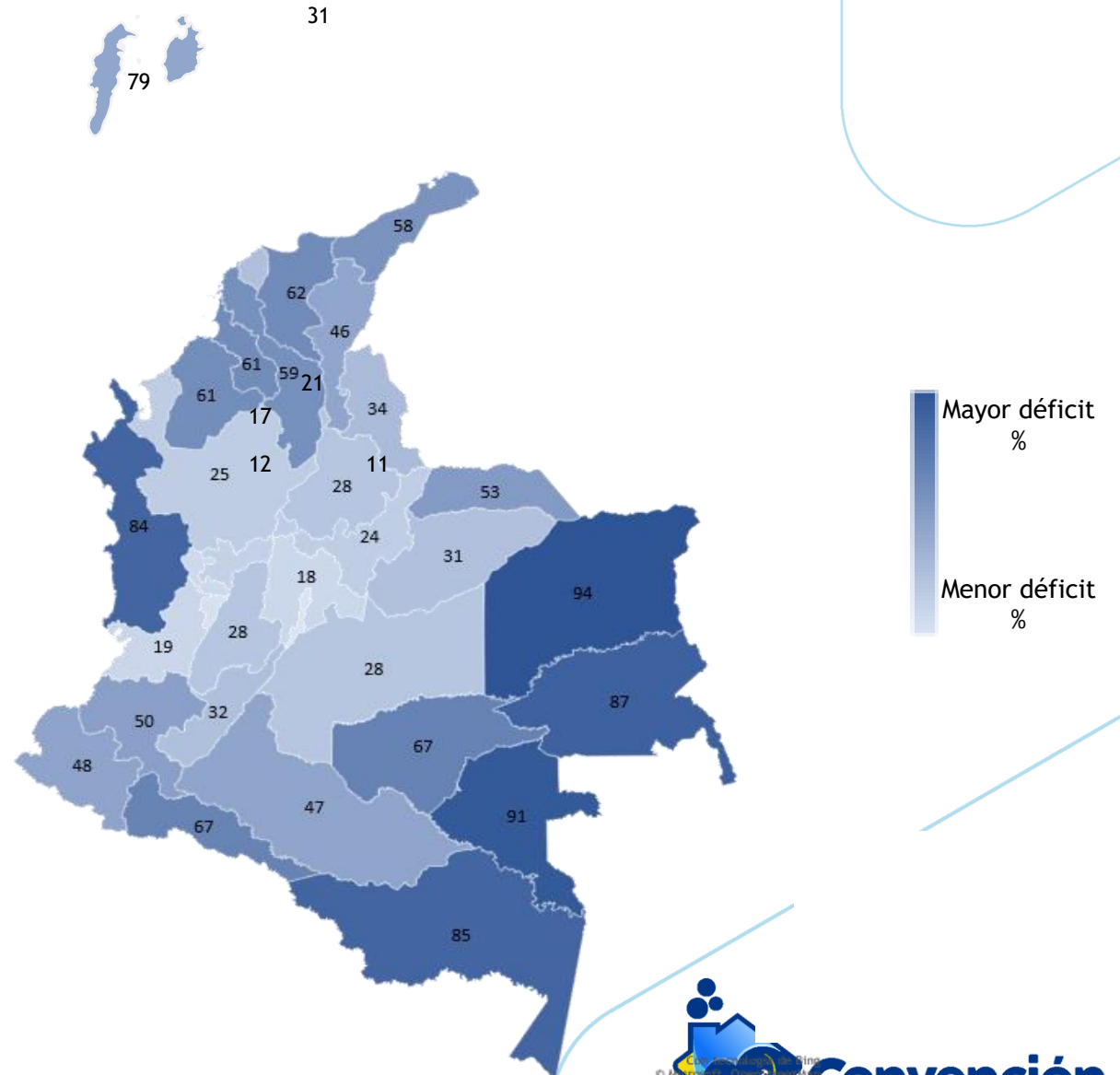
Material inadecuado de pisos (0.04)

Material inadecuado de paredes (0.04)

Hacinamiento crítico (0.04)

# +5,4

millones de familias  
Déficit habitacional





A woman with a red headscarf and a light blue floral shirt stands in front of a building with a corrugated metal roof. The background is slightly blurred, showing some greenery and a utility wire.

# 26%

Reducir el número de hogares con **déficit habitacional**

# Barreras inclusión financiera



Crecimiento  
económico



Cognitivas



Burocráticas



Sociales y territoriales





# Barreras inclusión financiera



Crecimiento  
económico



Cognitivas



Burocráticas



Sociales y territoriales

# Retos sector financiero (PND)

 Educación financiera desde la perspectiva de género y territorio

 Democratización del crédito

 Productos y servicios financieros ágiles y sencillos

 Democratización de la información



Juntos hacemos realidad el hogar de los colombianos

# ¿Cómo lo haremos?



**80k x 8B**

**Familias con acceso a crédito**

**Financiación**



**4** Pilares

**13** Iniciativas  
de 1er nivel



**80.000**  
**X \$8B**



Contribuimos al bienestar de los colombianos, convirtiendo su ahorro en vivienda

**Contribuir en el cierre de la brecha habitacional y mejorar la calidad de vida del afiliado**

1

2

**Fortalecimiento gerencial, táctico y operativo centrado en el afiliado**

3

**Contar con tecnología y datos para la toma de decisiones estratégicas**

4

**Equipo comprometido con la entidad y con la excelencia en el servicio al afiliado**



1

## Contribuir en el cierre de la brecha habitacional y mejorar la calidad de vida del afiliado

Contribuir en la reducción del déficit habitacional en las diferentes regiones del país con productos y servicios diferenciados.



2

## Fortalecimiento gerencial, táctico y operativo centrado en el afiliado

Procesos ágiles para el cumplimiento en los tiempos de respuestas. Contar con un gobierno corporativo fortalecido.



3

## Contar con tecnología y datos para la toma de decisiones estratégicas

Actualizar e integrar las plataformas tecnológicas para ser competitivos a nivel país; desarrollar la capacidad analítica de datos.



4

## Equipo comprometido con la entidad y con la excelencia en el servicio al afiliado

Reposicionar la imagen mediante el desarrollo y fidelización en el talento humano; y la construcción de la cultura de excelencia en el servicio.



HABILITADORES  
TRANSVERSALES

Tecnología  
Personas



**Convención**  
comercial **FNA**

Juntos hacemos realidad el hogar de los colombianos



# Contribuir en el cierre de la brecha habitacional y mejorar la calidad de vida del afiliado

# 1

KPI	META
Número Créditos otorgados	<b>80.000</b>
Valor desembolso crédito	<b>8 Billones</b>

## Iniciativa - 1<sup>er</sup> nivel

1.1 Desembolsar Crédito Constructor

Valor desembolso crédito

\$1 Billón

1.2 Crear Portafolio Especial de Inclusión financiera y el acceso al crédito con enfoque territorial y diferencial

# afiliados  
# Créditos otorgados  
Valor desembolso crédito

A demanda  
A demanda  
A demanda

1.3 Impulsar el crédito a los Colombianos residentes en el exterior

# afiliados  
Valor desembolso crédito

13.000  
\$300MM

Fortalecimiento gerencial, táctico y operativo centrado en el afiliado

2

KPI	META
Número días desembolso	45

Iniciativa - 1er nivel

- 2.1 Reducir tiempos de respuesta de crédito
- 2.2 Fortalecer Gobierno Corporativo

KPI	META
Número días desembolso	45
Índice grado madurez GC	Gestionado



Contar con tecnología y datos para la toma de decisiones estratégicas

3

KPI	META
Modernización Core Bancario	100%

	Iniciativa - 1er nivel	KPI	META
3.1	Desarrollar estrategia transformación digital	% Avance	100 %
3.2	Modernizar Core Bancario-Cobis	% Avance	100 %
3.3	Implementar la política de Gobierno Digital	% Avance	100 %
3.4	Implementar la política de Seguridad Digital	% Avance	100 %
3.5	Implementar Gobierno datos	% Avance	100 %

**Equipo comprometido con la entidad y con la excelencia en el servicio al afiliado**

**4**

<b>KPI</b>	<b>META</b>
Satisfacción del afiliado (NPS Net Promoter Score)	<b>45%</b>

### **Iniciativa - 1<sup>er</sup> nivel**

- 4.1** Actualizar Modelo de Servicio para mejorar la "experiencia del cliente" - afiliado
- 4.2** Desarrollar una Cultura Organizacional orientada al afiliado y a los colaboradores
- 4.3** Fortalecer la comunicación estratégica

<b>KPI</b>	<b>META</b>
NPS	45%
Porcentaje de avance	100%
Porcentaje de avance	100%

**Contribuir en el cierre  
de la brecha  
habitacional y  
mejorar la calidad de  
vida del afiliado**

---

**1**

**Fortalecimiento  
gerencial, táctico  
y operativo  
centrado en el  
afiliado**

---

**2**

**Contar con  
tecnología y datos  
para la toma de  
decisiones  
estratégicas**

---

**3**

**Equipo  
comprometido  
con la entidad y  
con la excelencia  
en el servicio al  
afiliado**

---

**4**







3

Años

:

2

Meses

:

3

Semanas

:

9

Minutos

:

60

Segundos

826 días laborales

18 festivos



Convención  
comercial **FNA**

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

*Gracias*