



Gerencia Puntos de Atención



Hacer seguimiento
productividad, eficiencia y
la rentabilidad de los PA a
nivel nacional.



Definir y verificar con la
Vicepresidencia de
Tecnología las
herramientas técnicas
necesarias para el
adecuado
funcionamiento de los
PA en todo el país.



Liderar y articular la
apertura, traslado,
remodelación y
adecuaciones en los PA. a
nivel nacional, con los
procesos que intervienen
en dichas actividades.



¿QUÉ HACE LA GERENCIA PUNTOS DE ATENCIÓN?

Realizar
acompañamiento
continuo con el fin de
mejorar los
indicadores de
servicio al cliente en
los PA.



Gestionar la formación
de los directores/
coordinadores/
asesores para alinearlos
a la estrategia
competitiva del
negocio.



EQUIPO DE STAFF

PQR's
Gestión del Personal
Gestión de Tecnología
Apoyo administrativo



MESA DE RETENCIÓN

Retención de Traslados
Cesiones de Crédito



SEGUIMIENTO DE OFERTA

Apoyo al CF en el inicio de Legalización
Orientación en el cierre financiero
Avance de Créditos a la Legalizadora



¿Quién nos Acompaña en la Gerencia?

ETCM

Base de Datos Clientes
Indicador de Poblamiento
Actualización de Datos
Calidad de Datos



FNA MOVIL

Acercamiento del FNA a las poblaciones lejanas
Aumentar venta portafolio
Fomentar cultura del Ahorro
Inclusión Social y Descentralización



ETCM

Alineación de Procedimientos
Apoyo en la documentación e
instructivos



SEGUIMIENTO COMERCIAL

Seguimiento Plan de Incentivos
Seguimiento cumplimiento de Metas
Generación FNA
Seguimiento Indicador SNC



Apoyo a las Gerencias de la Vicepresidencia de Redes

GESTOR DE RIESGO

Matriz de Riesgos
Reporte riesgos operativos
Plan de Continuidad del Negocio



CRM

Administración de la herramienta
Soporte a usuario final
Gestión de Clientes
Plan de visitas
Gestión de Leads



SEGUIMIENTO COMERCIAL Y CRM

Apoyo directo de la Vicepresidencia de Redes
Distribución Presupuesto de Metas
Presupuesto Meta Nuevas Aperturas de Puntos
Presentaciones de Apoyo al Seguimiento Comercial.
Apoyo a las Gerencias de las Vicepresidencias Comerciales.
CRM



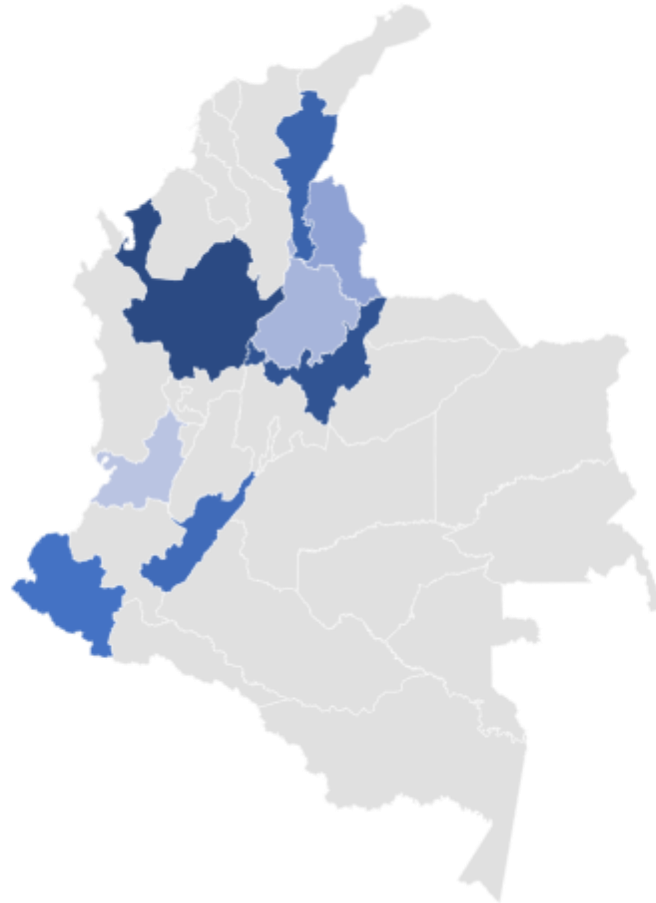
Puntos de Atención FNA

Distribución de Puntos de Atención por Regional



Nuevos Puntos Colpensiones

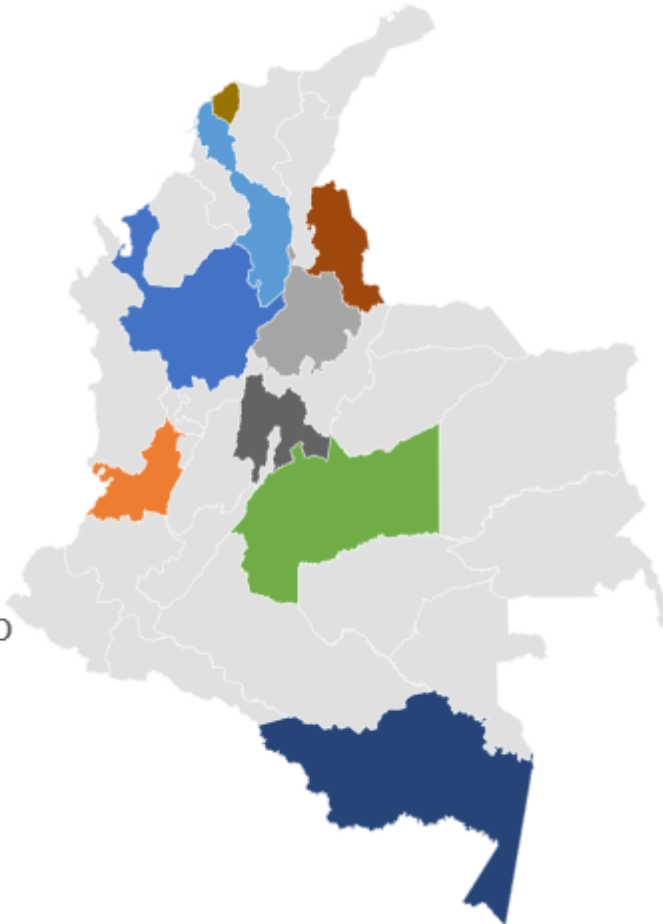
- ENVIGADO
- DUITAMA
- SOGAMOSO
- AGUACHICA
- PITALITO
- IPIALES
- TUMACO
- PAMPLONA
- SAN GIL
- BUGA
- TULUÁ



- Llegar a más colombianos con la red de Colpensiones
- Fortalecimiento del Convenio
- Profundizar en segmentos Generación Jóvenes, Platino y pensionados que aun no cumple el sueño de tener Casa Propia.

Nuevas Aperturas

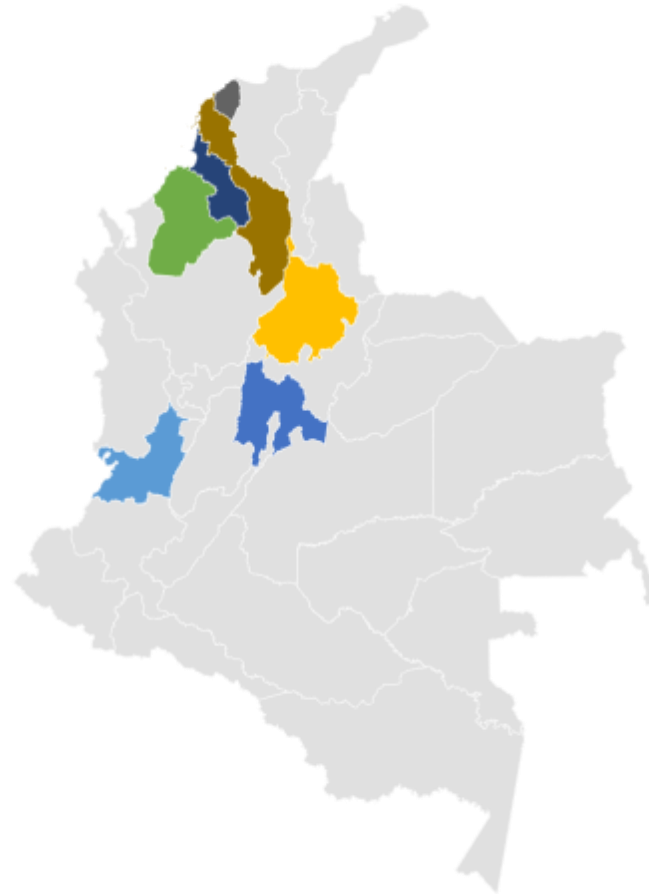
- BELLO - NIQUÍA
- CARTAGO
- SAN GIL
- BUCARAMANGA
- MAGANGUÉ
- ACACÍAS
- LETICIA
- OCAÑA
- FACATATIVÁ
- BARRANQUILLA - PUERTA ORO
- GRANADA



- Expansión y profundización en nuevas poblaciones.
- Apoyar el crecimiento económico de estas poblaciones.
- Potencializar el índice de Colombianos con vivienda propia.

Traslado de Puntos

- SOACHA
- CHÍA
- GIRARDOT
- BARRANCABERMEJA
- BUENAVENTURA
- MONTERÍA
- SINCELEJO
- PIEDECUESTA
- BARRANQUILLA
- CARTAGENA - ÉXITO

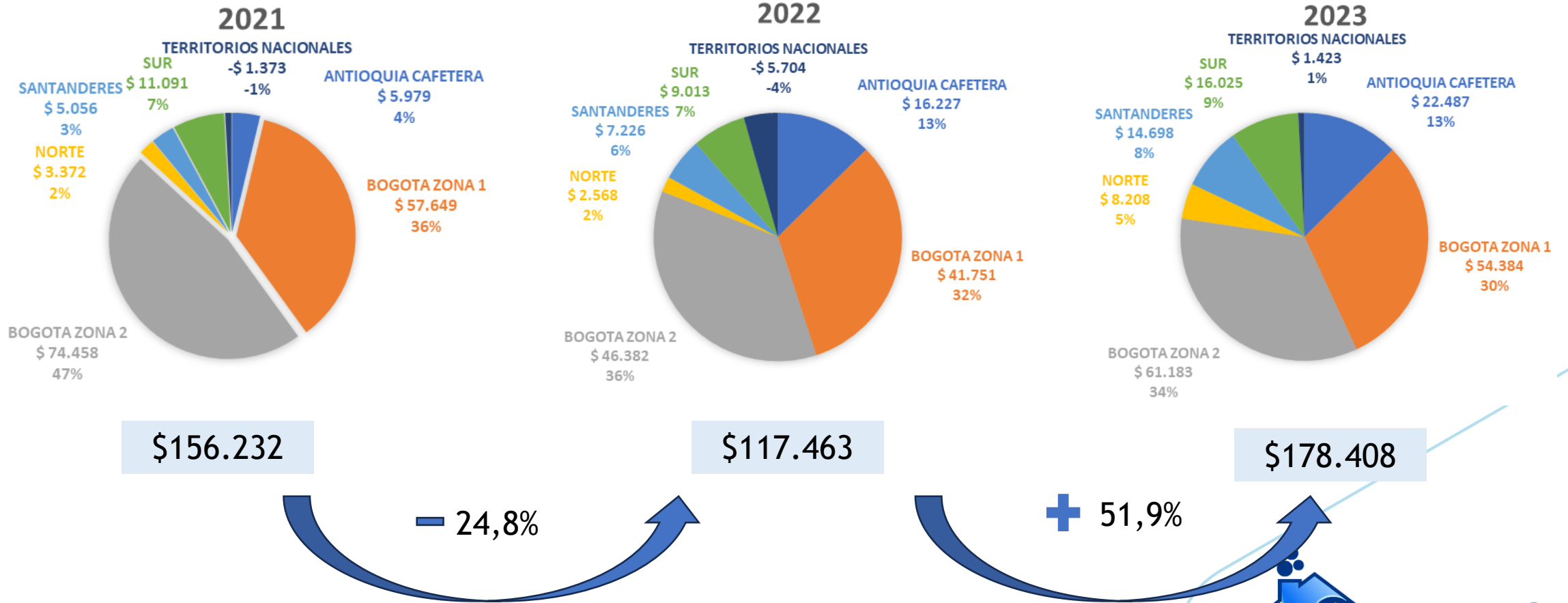


- Mejor infraestructura en los locales.
- Ubicación estratégica en las diferentes regiones.
- Ofrecer una mejor experiencia física y humana a nuestro afiliado y a nuestro equipo humano.



Evolución del PyG

Utilidad Puntos de Atención.



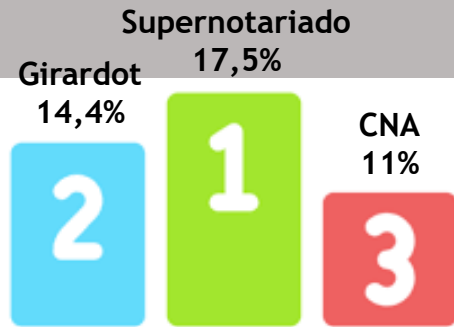
Indicador Afiliados con Crédito Desembolsado

Promedio Nacional 7,1%

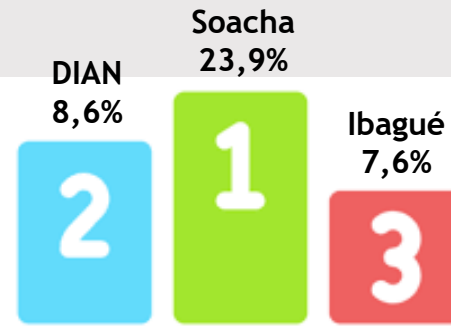
ANTIOQUIA CAFETERA



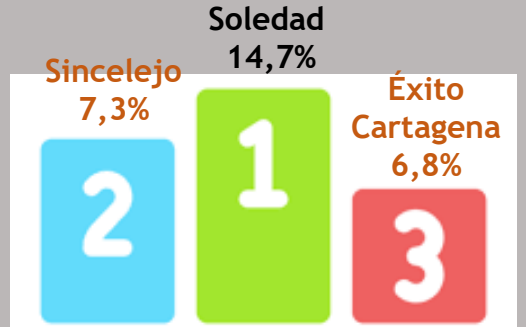
BOGOTÁ ZONA 1



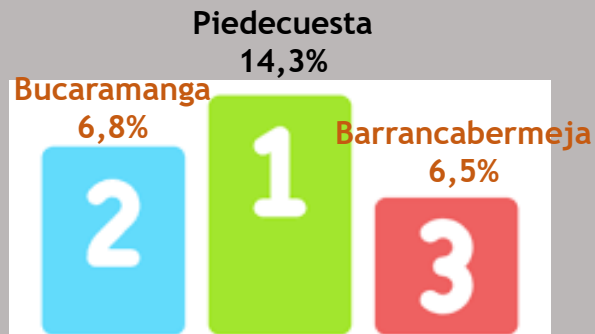
BOGOTÁ ZONA 2



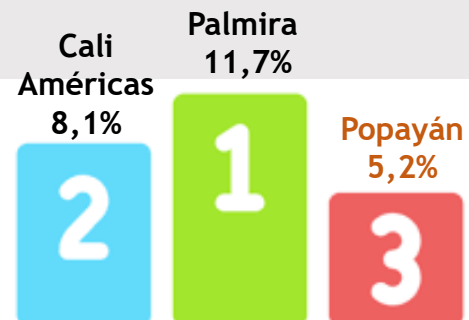
NORTE



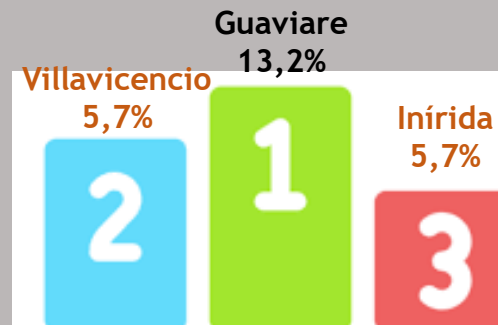
SANTANDERES



SUR



TERRITORIOS NACIONALES



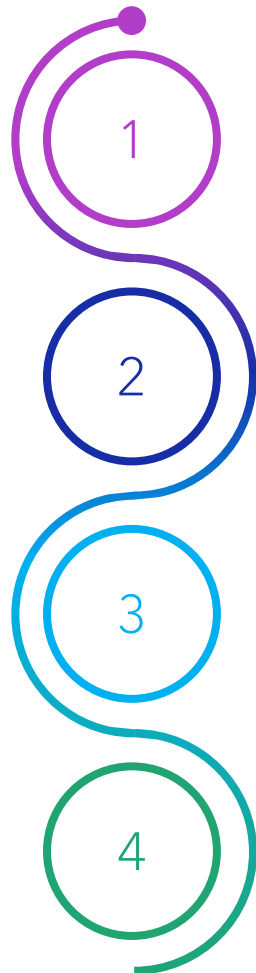


Plan de Trabajo

¿Te identificas?



Plan de Fortalecimiento de Puntos

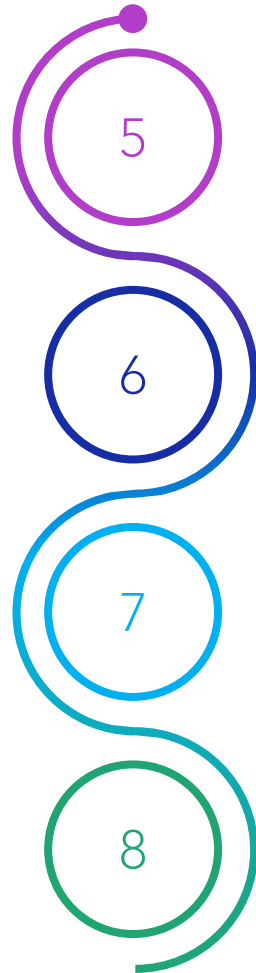


1
¡¡¡Acceso sin Barreras - FNA de Puertas Abiertas !!!

2
Aperturas, Traslados de Nuevos Puntos Estrategia de Expansión y Penetración.

3
Cubrimiento recurso humano para Reducción Tiempos de Espera

4
Plan de Visitas para apertura de nuevos puntos y mejora física de los actuales.



5
Mesas de Trabajo con Tecnología para garantizar la disponibilidad de equipos y herramientas.

6
Adecuaciones físicas, mejoramiento de infraestructura, mobiliario.

7
Trabajo en conjunto con SAC. Agendamientos, Notifica tu Llegada.

8
Plan de Optimización del Infoturno. Kioskos de Autogestión.

¿Qué estamos haciendo?

1

Actualización continua del cronograma de capacitaciones de acuerdo con las necesidades en los PA.

2

Implementar Talleres de liderazgo con el fin de empoderar a los coordinadores de PA.

3

Campaña con mesa de control y call center para informar a los CF la devolución de trámite para nueva radicación en horario especial.

4

Revisión informe satisfacción del cliente en puntos de atención.

5

Apoyo con la completitud de la planta de fuerza de ventas externa con el fin de fortalecer el plan de visitas a empresas y esta fuerza logre cumplir sus metas.

6

Seguimiento al uso de los procedimientos en los puntos de atención a nivel nacional.

7

Identificar personal de apoyo faltante en los Puntos de Atención (Anfitriones).

8

Visitando las regiones y los puntos de atención con el fin de apoyar en todo el plan de mejoramiento de estos.

Retos de la Gerencia de Puntos

R1

Disminuir el indicador de SNC a un solo dígito en todos los puntos de atención.

R2

Identificar las necesidades en los Puntos de Atención para realizar un plan de capacitación focalizado.

R3

Hacer plan de acompañamiento a los gestores con índices reiterativos de PQR y SNC.

R4

Estandarizar el tiempo promedio de atención en los puntos, incluir las atenciones directas.

R5

Homogenizar una línea de actuación comercial en los puntos de atención a nivel nacional.

R6

Hacer un análisis sobre los puntos que generan pérdida con el fin de identificar y hacer un plan de mejora que le permita mejora en margen.

R7

Poner en marcha el protocolo de Servicio al Cliente.

R8

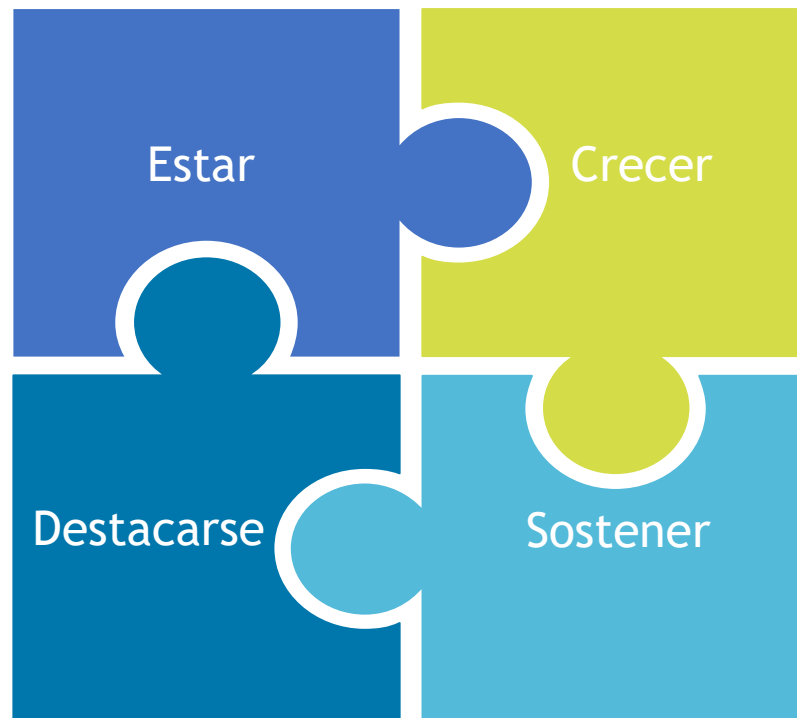
Hacer un plan de referidos en Puntos de Atención para apoyar el Recaudo de Cesantías.

!!! Nuestro Compromiso !!!

Integridad - Actitud - Cultura

- Masificar la presencia a nivel nacional, Lograr el 100 % en adecuaciones locativas.
- Abastecimiento en herramientas tecnológicas.
- Cubrir las necesidades de recurso humano, para obtener mayor servicio para los CF.

- Relacionamiento propositivo con nuestros clientes a través de la propuesta de valor.



- Obtención del 20 % en indicador de eficiencia en los PA (hoy 7.1%).
- Impulsar la estrategia de recaudo de cesantías 2024 desde la base de clientes PA.
- Plan Referido como apoyo al objetivo organizacional. Ser "2" en recaudo cesantías.

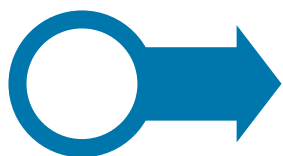
- Foco en la cultura organizacional y del servicio.
- Potencializar la credibilidad.
- Disciplina comercial para resultados rentables en los PA.

!!! Nuestro Propósito !!!



Recordemos que *somos el medio* para que más hogares colombianos cumplan el sueño de ser *propietarios* de una vivienda.

Con el recurso humano, la infraestructura física y la tecnología podemos dar esperanza a los hogares y a las familias que ingresan por las puertas de nuestros Puntos de atención.



Nuestra Misión

!!! Que cada familia de bajos recursos pueda tener acceso a una vivienda propia.

Como personas y profesionales del FNA, haremos que nuestros esfuerzos valgan la pena!!!!



Convención comercial **FNA**

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

Gracias