

Informe Evaluación De Desempeño Periodo 2023-2024

Introducción

El presente informe tiene como finalidad documentar el proceso de evaluación del desempeño por competencias de los Trabajadores Oficiales del **Fondo Nacional del Ahorro**, conforme a la normativa vigente y a los lineamientos internos establecidos. Este procedimiento inicia con la autoevaluación del trabajador, continúa con la evaluación del jefe inmediato, la validación del formato correspondiente, el análisis de resultados y concluye con la elaboración y publicación del informe consolidado.

La evaluación permite identificar el nivel de desempeño alcanzado en el periodo analizado (2023- 2024) tanto a nivel individual como por área y nivel jerárquico, en concordancia con lo estipulado en la Ley 909 de 2004, el Decreto 1083 de 2015 y el Decreto 815 de 2018. La Gerencia de Gestión Humana brinda soporte técnico continuo durante todas las etapas del proceso.

Asimismo, se contempla la realización de evaluaciones anuales y extemporáneas teniendo en cuenta que este es un requisito para acceder al auxilio educativo; En caso de desacuerdo entre evaluador y evaluado, se establece la figura de un tercer evaluador, y se prevé la implementación de planes de mejoramiento en áreas con desempeños críticos.

El 17 de diciembre del 2024 se lanzó la evaluación de desempeño que comprendía el periodo entre junio de 2023 y junio de 2024, se evaluaron un total de 1.091 Trabajadores Oficiales mediante la herramienta de Evaluación de Desempeño por competencias 180°. Este proceso consideró las siguientes competencias: Orientación al resultado, Orientación al usuario y al ciudadano, atención al cargo, compromiso con la organización, trabajo en equipo, aporte técnico profesional, comunicación efectiva, gestión de procedimientos e instrumentación de decisiones.

La calificación de cada competencia se realizó con base en una escala que clasifica el desempeño en los siguientes niveles:

- **Excelente (91-100):** Evidencia constante y sobresaliente del comportamiento esperado, superando ampliamente las expectativas. El trabajador se constituye en un referente para la entidad.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

- **Muy bueno (81-90):** Demuestra de manera consistente el comportamiento esperado en sus funciones, destacándose como eficiente en su labor.
- **Bueno (71-80):** El desempeño se encuentra dentro de los parámetros esperados, con un comportamiento adecuado y acorde al promedio institucional.
- **Necesita mejorar (0-70):** El comportamiento no alcanza los estándares definidos por la entidad, por lo cual se requiere la implementación de un plan de mejoramiento individual.

En los casos en que un trabajador obtenga una calificación inferior al nivel esperado, se establece un **Plan de Mejoramiento Individual**, cuyo objetivo es fortalecer sus competencias y optimizar su desempeño en el corto y mediano plazo. Este proceso inicia con una reunión entre el trabajador, su jefe inmediato y los representantes de la Gerencia de Gestión Humana, en la cual se socializan los resultados de la evaluación, se analizan las posibles causas del desempeño observado y se definen las acciones de mejora a implementar.

Posteriormente, se diligencia el formato correspondiente al plan de mejoramiento, el cual contempla un proceso estructurado de acompañamiento y seguimiento. Dicho plan incluye compromisos específicos, metas claras y responsables designados para su cumplimiento. La Gerencia de Gestión Humana realiza el seguimiento del proceso, y el área encargada debe remitir los avances y resultados alcanzados, con el fin de garantizar la trazabilidad y efectividad de las acciones implementadas.

La información que se expone a continuación brinda una visión general del desempeño institucional durante el periodo evaluado y servirá de base para la toma de decisiones en materia de desarrollo y gestión del recurso humano, al analizar los resultados globales del proceso ordinario, se evidencia una tendencia favorable en el desempeño general del personal evaluado:

Un alto porcentaje de los trabajadores oficiales se ubicó en el rango de "Excelente", con puntajes superiores al 91. Algunos colaboradores alcanzaron calificaciones destacadas

superiores al 99, lo que indica un nivel de desempeño excepcional, reflejo de compromiso institucional y dominio de sus funciones.

Los cargos evaluados incluyen tanto niveles asistenciales como profesionales, la totalidad de los resultados evidencia el cumplimiento del proceso en sus diferentes etapas, incluyendo la autoevaluación, evaluación por parte del jefe inmediato y la consolidación final de resultados.

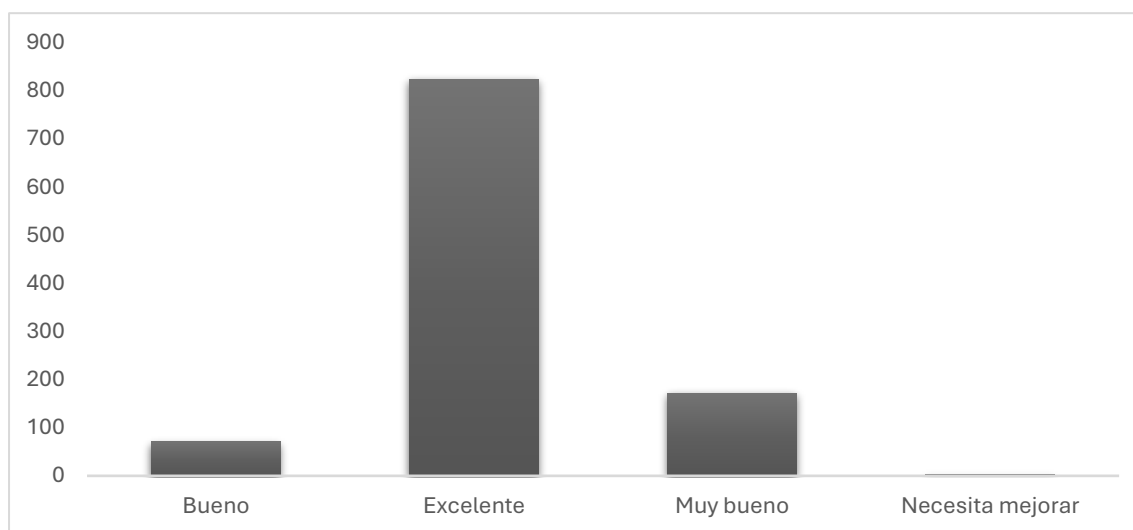


Gráfico 01 – grafico de barras con porcentaje cualitativo

La predominancia del nivel “**Excelente**” sugiere un alto nivel de compromiso por parte de los trabajadores oficiales, así como la eficacia de las herramientas de evaluación, los procesos de acompañamiento institucional y la claridad de los criterios de desempeño establecidos. Este resultado fortalece la cultura de gestión por competencias dentro del FNA.

No obstante, se recomienda mantener un monitoreo continuo, especialmente en aquellas áreas o procesos donde puedan evidenciarse oportunidades de mejora, con el fin de identificar factores que podrían incidir en un eventual descenso del rendimiento en próximos periodos.

Área	Promedio	Porcentaje máximo	Porcentaje mínimo
Asistencia	53	58 %	33 %

Área	Puntaje promedio	Porcentaje máximo	Porcentaje mínimo
Presidencia Tecnología Y Información Digital	45	99.9 %	98.9 %
Presidencia Gestión Humana Y Administrativa	57	100.0 %	100.0 %
Secretaría General	68	99.8 %	95.2 %
Presidencia Presarial	56	99.7 %	98.4 %
Presidencia Redes	612	98.0 %	96.65 %
Presidencia Crédito	619	95.8 %	96.64 %
Presidencia Operaciones	695	99.9 %	98.9 %
Presidencia Financiera	648	96.0 %	97.5 %
Presidencia Riesgos	617	96.5 %	99.9 %
Presidencia Adm. y Logística	617	100.0 %	98.6 %
Total General	6087	99.8 %	98.4 %

Tabla dinámica 01 – resultados promedio y porcentajes por área

Análisis Consolidado de Resultados por Área – Evaluaciones de Desempeño

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

A continuación, se presenta un análisis consolidado de los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño, con base en la información contenida en la tabla dinámica por área funcional. Este análisis contempla tres variables fundamentales: el número promedio de evaluaciones por área, el porcentaje máximo obtenido y el porcentaje mínimo alcanzado por los colaboradores evaluados.

Áreas con mayor participación en las evaluaciones:

- **Vicepresidencia de Redes** (312 evaluaciones)
- **Vicepresidencia de Operaciones** (295 evaluaciones)
- **Vicepresidencia Empresarial** (156 evaluaciones)

Estos datos reflejan una alta densidad de talento humano en dichas áreas y, por ende, una mayor diversidad en los niveles de desempeño reportados.

Áreas con mayor consistencia en el alto desempeño (porcentaje mínimo elevado):

- **Vicepresidencia Jurídica:** 100%
- **Vicepresidencia de Crédito:** 95,8%
- **Presidencia:** 96,8%
- **Vicepresidencia De Tecnología Y Transformación Digital:** 99,9%

Este comportamiento sugiere una distribución homogénea de resultados positivos, lo que evidencia procesos consolidados y alineación con los objetivos institucionales.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la medición realizada, el área de **Vicepresidencia Jurídica** se destacó como el mayor desempeño, alcanzando un promedio general de **100%** en la evaluación. Este resultado evidencia un nivel de excelencia en la aplicación de competencias claves como la orientación al resultado, el compromiso organizacional y la gestión de procedimientos, posicionando al equipo como un referente interno de buenas prácticas y alto rendimiento.

Por otro lado, el área que presentó el menor puntaje promedio fue la **Vicepresidencia empresarial**, con una calificación de **68.4%**. Aunque este resultado se ubica dentro del rango de desempeño considerado como “bueno”, señala importantes oportunidades de

fortalecimiento en competencias como la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, las cuales serán objeto de seguimiento y apoyo mediante los planes de mejoramiento institucional.

- Este análisis comparativo permite enfocar esfuerzos de gestión humana en la consolidación de capacidades internas, el acompañamiento a las áreas con menor desempeño y el reconocimiento a aquellas que han demostrado niveles sobresalientes de compromiso y resultados.

Por lo anterior, se presenta a continuación la información correspondiente a cada dependencia, elaborada con base en sus resultados, oportunidades de mejora y fortalezas destacadas. Este análisis busca ofrecer a cada equipo de trabajo una referencia clara que les permita identificar los aspectos a mantener y aquellos susceptibles de optimización, con el propósito de consolidar o superar sus resultados en las próximas aplicaciones de la evaluación de desempeño.

Informe de Resultados de Desempeño –Vicepresidencia Jurídica

La Vicepresidencia Jurídica presenta un desempeño sobresaliente, con un resultado general del **98,85%**, reflejando un alto nivel de cumplimiento en las competencias institucionales. Se evidencia un sólido compromiso con la organización, una gestión eficiente de procedimientos y decisiones, así como una comunicación efectiva que facilita el trabajo en equipo. El aporte técnico profesional y la orientación al resultado se perciben como fortalezas clave que han permitido consolidar procesos de alta calidad y generar confianza en las funciones desarrolladas.

Acciones de continuidad:

- Mantener los espacios de articulación interna para garantizar la alineación en la toma de decisiones. Reforzar la capacitación en normatividad y tendencias jurídicas emergentes para asegurar un aporte técnico actualizado. Continuar fomentando la retroalimentación constante entre áreas para preservar la eficiencia y la cohesión del equipo.

Gerencia de Asesorías y Conceptos

Con un resultado del **97,36%**, la Gerencia de Asesorías y Conceptos evidencia un alto nivel

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

de desempeño, destacándose en la orientación al usuario y al ciudadano mediante respuestas oportunas y fundamentadas. La atención al cargo y la gestión de procedimientos se realizan de manera precisa, respaldadas por un equipo comprometido que asegura la calidad en la elaboración de conceptos y asesorías.

Acciones de continuidad:

- Mantener la sistematización de consultas y conceptos para garantizar homogeneidad en los criterios y tiempos de respuesta. Fortalecer los mecanismos de comunicación interna para optimizar la coordinación entre asesores. Promover el aprendizaje colaborativo mediante la socialización de casos complejos y buenas prácticas.

Gerencia de Representación Judicial

La Gerencia de Representación Judicial alcanza un **98,85%**, lo que refleja un manejo sobresaliente de los procesos judiciales y un firme compromiso con la defensa institucional (compromiso con la organización). La orientación al resultado se evidencia en la eficacia en la resolución de casos y en la gestión estratégica de la gestión de procedimientos e instrumentación de decisiones. La comunicación efectiva y el trabajo en equipo fortalecen la calidad de la representación jurídica, garantizando transparencia y eficiencia. Asimismo, el alto nivel de aporte técnico profesional y la adecuada atención al cargo aseguran que cada actuación jurídica esté respaldada por conocimientos actualizados y un estricto apego a la normatividad vigente. La orientación al usuario y al ciudadano se manifiesta en la defensa diligente y ética de los intereses institucionales, asegurando confianza y credibilidad.

Acciones de continuidad

- Seguir impulsando la actualización constante en jurisprudencia y procedimientos judiciales. Mantener y optimizar los canales de comunicación con otras áreas para facilitar el flujo de información relevante. Consolidar un sistema de seguimiento de procesos que permita anticipar riesgos y responder proactivamente.

Informe de Resultados de Desempeño – Vicepresidencia de crédito

La Vicepresidencia de Crédito presenta un desempeño sólido, con un resultado de **89,50%** evidenciando un alto nivel de orientación al resultado mediante el cumplimiento de metas crediticias y la mejora continua en la eficiencia de los procesos. La gestión de procedimientos e instrumentación de decisiones ha permitido optimizar la administración del riesgo y

responder oportunamente a las solicitudes. La orientación al usuario y al ciudadano se manifiesta en la asesoría clara y personalizada, mientras que el trabajo en equipo y la comunicación efectiva contribuyen a la coordinación interna y la resolución ágil de trámites. El compromiso con la organización, junto con un elevado aporte técnico profesional, ha consolidado un servicio confiable y orientado a la calidad.

Acciones de continuidad

- Mantener la actualización constante en políticas y normativas crediticias para fortalecer el aporte técnico profesional, reforzar los canales de retroalimentación con las áreas operativas para optimizar la respuesta a los usuarios, consolidar espacios de capacitación en atención al cargo para asegurar altos estándares de servicio.

Oportunidades de mejora:

- Incrementar el uso de herramientas tecnológicas para agilizar procesos
- Implementar indicadores de satisfacción del usuario para retroalimentar las estrategias de servicio.

Gerencia de Crédito Individual

La Gerencia de Crédito Individual alcanza un desempeño destacado, con resultados de **93,24%** con un fuerte enfoque en la orientación al usuario y al ciudadano, garantizando un servicio ágil y transparente. La orientación al resultado se refleja en el cumplimiento de objetivos y en la expansión de la colocación de créditos. La atención al cargo y el compromiso con la organización se demuestran en el seguimiento exhaustivo de los casos, minimizando riesgos y asegurando altos niveles de satisfacción. La gestión de procedimientos se desarrolla con criterios claros y metodologías eficientes, respaldadas por un aporte técnico profesional actualizado y alineado con las necesidades del mercado.

Acciones de continuidad

- Fortalecer la capacitación en análisis de riesgo y tendencias del mercado para mejorar la toma de decisiones, mantener la sistematización de datos y el uso de analítica para la gestión de solicitudes, seguir fomentando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva para garantizar fluidez en los procesos.

Oportunidades de mejora:

- Implementar herramientas de seguimiento en línea para usuarios y solicitantes.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

- Desarrollar campañas de educación financiera para fortalecer la relación con los clientes.

Informe de Resultados de Desempeño –Secretaría General

Secretaría General

La Secretaría General presenta un desempeño institucional sobresaliente, con un resultado de 94,20% evidenciando un alto nivel de orientación al resultado en la coordinación de procesos transversales y en la correcta gestión de procedimientos e instrumentación de decisiones. La comunicación efectiva y el trabajo en equipo son factores clave para la fluidez operativa y la atención integral de las funciones asignadas. El compromiso con la organización y el sólido aporte técnico profesional aseguran la calidad y pertinencia de las acciones realizadas.

Acciones de continuidad:

- Mantener las estrategias de articulación interdependencias para garantizar la coherencia institucional, potenciar espacios de retroalimentación periódica para detectar oportunidades de mejora de forma anticipada, continuar la actualización normativa para reforzar el aporte técnico profesional.

Oportunidades de mejora:

- Optimizar la trazabilidad de los procesos mediante herramientas tecnológicas que faciliten el seguimiento y control.

Gerencia de Contratación

La Gerencia de Contratación demuestra un desempeño eficiente, con un resultado de 94,20% centrándose en la orientación al resultado y a la gestión de procedimientos que asegura transparencia, cumplimiento normativo y calidad en la contratación pública. La atención al cargo y el compromiso con la organización se reflejan en la diligencia en cada etapa de los procesos contractuales. La comunicación efectiva con proveedores y áreas internas refuerza la optimización de tiempos y la calidad de los servicios.

Acciones de continuidad:

- Consolidar la capacitación en contratación pública para mantener altos estándares técnicos, fortalecer los mecanismos de control preventivo para reducir riesgos contractuales y promover el intercambio de buenas prácticas con otras áreas para enriquecer la gestión.

Oportunidades de mejora:

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

- Implementar indicadores de satisfacción de los contratistas para evaluar y optimizar la relación institucional.

Gerencia de PQRS

La Gerencia de PQRS presenta un rendimiento destacado, con un resultado de 94,70% caracterizado por una fuerte orientación al ciudadano, asegurando respuestas oportunas y fundamentadas. La comunicación efectiva y el trabajo en equipo garantizan el adecuado manejo de requerimientos, quejas y sugerencias, fortaleciendo la confianza ciudadana. La gestión de procedimientos es ágil y está respaldada por un sólido aporte técnico profesional.

Acciones de continuidad:

- Mantener protocolos estandarizados de respuesta para garantizar uniformidad en la atención, potenciar la capacitación en atención ciudadana para seguir fortaleciendo el servicio, continuar el uso de herramientas tecnológicas para monitorear y analizar tendencias en las solicitudes recibidas.

Oportunidades de mejora:

- Desarrollar mecanismos de retroalimentación con los ciudadanos para evaluar la percepción de calidad del servicio.

Gerencia de Instrucción Disciplinaria

La Gerencia de Instrucción Disciplinaria refleja un alto nivel de desempeño, con un resultado de 91,20% y una marcada orientación al resultado en la instrucción y gestión de procesos disciplinarios. La atención al cargo y el compromiso con la organización se manifiestan en el estricto cumplimiento de las normativas aplicables. La comunicación efectiva y el trabajo en equipo fortalecen la coherencia y el rigor en el análisis de los casos.

Acciones de continuidad:

- Mantener la actualización jurídica para reforzar el aporte técnico profesional en cada proceso, reforzar la coordinación con otras áreas jurídicas para agilizar la recolección y análisis de pruebas y consolidar bases de datos históricas de casos para apoyar la toma de decisiones.

Oportunidades de mejora:

- Optimizar los tiempos de respuesta en los procesos mediante la automatización de etapas documentales.

Gerencia de Juzgamiento Disciplinario

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

La Gerencia de Juzgamiento Disciplinario presenta un rendimiento sobresaliente, con un resultado de 99,30% con una excelente orientación al resultado y una gestión de procedimientos rigurosa y eficiente. La atención al cargo se refleja en la precisión y calidad de las decisiones emitidas. El trabajo en equipo y la comunicación efectiva han sido fundamentales para lograr procesos transparentes y fundamentados.

Acciones de continuidad:

- Mantener las estrategias de coordinación interna para asegurar la coherencia en las decisiones, continuar reforzando la actualización normativa y jurisprudencial para preservar el nivel de excelencia, documentar y difundir las buenas prácticas implementadas.

Oportunidades de mejora:

- Explorar el uso de herramientas de análisis predictivo para anticipar tendencias en procesos disciplinarios.

Informe de Rendimiento – Vicepresidencia de Operaciones

Vicepresidencia de Operaciones

La Vicepresidencia de Operaciones presenta un desempeño altamente satisfactorio, cuenta con un resultado de 94,50% con una marcada orientación al resultado y una eficiente gestión de procedimientos e instrumentación de decisiones, asegurando la ejecución oportuna de los procesos operativos. La comunicación efectiva y el trabajo en equipo han permitido mantener la fluidez y coordinación entre las diferentes áreas, mientras que el compromiso con la organización se refleja en el cumplimiento de estándares de calidad y servicio.

Acciones de continuidad:

- Mantener el fortalecimiento de la integración entre gerencias para garantizar uniformidad en los procesos, continuar con la actualización técnica y normativa para conservar un alto aporte técnico profesional, preservar los espacios de retroalimentación y evaluación de desempeño para identificar mejoras de forma temprana.

Oportunidades de mejora:

- Ampliar el uso de herramientas digitales para agilizar el seguimiento y control de operaciones.

Gerencia Legalizadora

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

La Gerencia Legalizadora evidencia un excelente desempeño, su resultado se encuentra en 96,20% con altos niveles de orientación al resultado reflejados en la agilidad y precisión en la legalización de operaciones. La atención al cargo y la correcta gestión de procedimientos garantizan el cumplimiento normativo y la calidad documental. La orientación al usuario y al ciudadano se ve fortalecida por la respuesta oportuna y la comunicación clara.

Acciones de continuidad:

- Mantener la estandarización de procesos para conservar la agilidad operativa, continuar la capacitación en normativas vigentes para asegurar un aporte técnico profesional sólido y fomentar el trabajo colaborativo para prevenir reprocesos.

Oportunidades de mejora:

- Implementar indicadores de tiempos de respuesta por tipo de trámite para optimizar recursos.

Gerencia de Cartera

La Gerencia de Cartera mantiene un alto nivel de orientación al resultado, su resultado es de 92,56% evidenciado en el control y recuperación efectiva de cartera. La gestión de procedimientos y la atención al cargo se desarrollan de manera rigurosa, respaldadas por un compromiso con la organización que busca minimizar riesgos financieros. La comunicación efectiva y el trabajo en equipo han permitido abordar casos complejos con eficacia.

Acciones de continuidad:

- Reforzar el análisis preventivo para anticipar riesgos de morosidad, mantener la capacitación en gestión de cobranza y normativas de cartera, consolidar estrategias de comunicación con otras áreas para una respuesta más rápida en casos críticos.

Oportunidades de mejora:

- Incrementar el uso de herramientas analíticas para segmentar clientes y aplicar estrategias diferenciadas de cobranza.

Gerencia de Administración de Garantías

La Gerencia de Administración de Garantías demuestra un alto nivel de desempeño, presentando resultados destacados (95,18%) resaltando la gestión de procedimientos que aseguran la correcta constitución, seguimiento y liberación de garantías. La orientación al resultado y el aporte técnico profesional respaldan la precisión en cada etapa del proceso, mientras que la comunicación efectiva garantiza coordinación con las áreas involucradas.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

Acciones de continuidad:

- Mantener la sistematización de registros para asegurar trazabilidad en todas las operaciones, continuar el fortalecimiento de capacidades técnicas en normativas de garantías y reforzar los mecanismos de control interno para reducir errores y reprocesos.

Oportunidades de mejora:

- Explorar herramientas de automatización para la verificación documental.

Gerencia de Cuentas Empresariales

La Gerencia de Cuentas Empresariales alcanza un desempeño sobresaliente, con resultados de 95,84% con una clara orientación al usuario y al ciudadano mediante un servicio especializado a empresas, asegurando eficiencia y calidad. La gestión de procedimientos y la atención al cargo son ejecutadas con altos estándares, mientras que el trabajo en equipo permite responder de manera ágil a las necesidades de los clientes corporativos.

Acciones de continuidad:

- Mantener la capacitación en productos y servicios empresariales, reforzar la comunicación proactiva con clientes para anticipar requerimientos y consolidar la coordinación con áreas operativas para una atención más integral.

- **Oportunidades de mejora:**

Impulsar el uso de plataformas y sistemas internos que permitan a los colaboradores gestionar de forma autónoma sus trámites y consultas, optimizando los tiempos de respuesta y reduciendo la dependencia de procesos manuales.

Gerencia de Cuentas Personas

La Gerencia de Cuentas Personas presenta un desempeño consistente, su resultado es de 93,05% con una fuerte orientación al usuario y al ciudadano, asegurando una atención personalizada y eficiente. La comunicación efectiva y el trabajo en equipo han permitido ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades del cliente. La gestión de procedimientos es ágil, respaldada por un sólido aporte técnico profesional.

Acciones de continuidad:

- Mantener protocolos de servicio personalizados para diferentes segmentos de clientes, continuar la capacitación en productos financieros para personas naturales y fomentar el seguimiento proactivo de las solicitudes para evitar retrasos.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

Oportunidades de mejora:

- Implementar canales digitales adicionales para ampliar la cobertura de atención.

Gerencia Regional Operativo

La Gerencia Regional Operativo se caracteriza por una gestión de procedimientos eficiente, obtuvo resultados de 91,85% lo que garantiza el soporte a las operaciones regionales. La orientación al resultado y la atención al cargo son evidentes en el cumplimiento de los objetivos asignados, mientras que la comunicación efectiva y el trabajo en equipo aseguran una adecuada coordinación con las sedes.

Acciones de continuidad:

- Mantener espacios de capacitación continua para el personal regional, potenciar canales de comunicación directa para resolución rápida de incidencia y consolidar la estandarización de procesos en todas las sedes.

Oportunidades de mejora:

- Incrementar el uso de herramientas digitales para unificar y agilizar la información entre regiones.

Gerencia de Administración de Leasing

La Gerencia de Administración de Leasing presenta un rendimiento sobresaliente, su resultado es de 96,94% con una sólida orientación al resultado y una gestión de procedimientos eficaz que asegura el control y seguimiento de los contratos. La comunicación efectiva y el aporte técnico profesional fortalecen la relación con los clientes y la correcta ejecución de las operaciones.

Acciones de continuidad:

- Mantener la actualización en normativas y tendencias del mercado de leasing, reforzar la coordinación con áreas comerciales para agilizar procesos y continuar el uso de herramientas digitales para la gestión documental.

Oportunidades de mejora:

- Explorar la automatización de reportes para agilizar la toma de decisiones.

Gerencia de Cobranzas y BRDPR

La Gerencia de Cobranzas y BRDPR mantiene un desempeño consistente, su resultado fue de 93,53% con una clara orientación al resultado en la recuperación de cartera y el

seguimiento de procesos de cobranza. La gestión de procedimientos y la comunicación efectiva han sido clave para el éxito en las estrategias implementadas. El trabajo en equipo y la atención al cargo respaldan la calidad de las gestiones realizadas.

Acciones de continuidad:

- Mantener las estrategias de segmentación de clientes para mejorar resultados de cobranza, reforzar la capacitación en herramientas de negociación y gestión de clientes, consolidar el seguimiento proactivo de casos críticos.

Oportunidades de mejora:

- Implementar plataformas de comunicación multicanal para optimizar el contacto con clientes.

Informe De Rendimiento – Vicepresidencia Financiera

Vicepresidencia Financiera

La Vicepresidencia Financiera presenta un desempeño consistente, sus logros en relación con su porcentaje es de 88,60% evidenciando una alta orientación al resultado en la gestión integral de los recursos financieros y en la gestión de procedimientos e instrumentación de decisiones para garantizar estabilidad y cumplimiento normativo. La comunicación efectiva y el trabajo en equipo entre las áreas financieras han sido clave para el cumplimiento de los objetivos.

Acciones de continuidad:

- Mantener la actualización normativa y técnica para asegurar un aporte técnico profesional competitivo, consolidar los mecanismos de control interno para garantizar la precisión en los procesos contables y financieros y fortalecer la coordinación entre las diferentes gerencias de la vicepresidencia para optimizar tiempos y calidad de la información.

Oportunidades de mejora:

- Potenciar el uso de herramientas de análisis financiero predictivo para anticipar riesgos y oportunidades.

Gerencia de Planeación Financiera

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

La Gerencia de Planeación Financiera evidencia un alto nivel de orientación al resultado, respaldado por un sólido aporte técnico profesional en la proyección, análisis y seguimiento del presupuesto institucional. La gestión de procedimientos se desarrolla con eficiencia, asegurando la disponibilidad y correcta asignación de recursos, esto se puede evidenciar en su porcentaje final 93,98%

Acciones de continuidad:

- Mantener la implementación de modelos de planeación estratégica financiera y reforzar la comunicación interáreas para alinear proyecciones con las necesidades operativas, continuar con la capacitación en herramientas de modelado y análisis financiero.

Oportunidades de mejora:

- Implementar sistemas automatizados de seguimiento de indicadores financieros en tiempo real.

Gerencia de Tesorería

La Gerencia de Tesorería presenta un desempeño consistente, su resultado general es de 92,04% con una clara orientación al resultado reflejada en la adecuada administración del flujo de caja y la liquidez institucional. La atención al cargo y la gestión de procedimientos aseguran la optimización de recursos financieros y el cumplimiento de obligaciones.

Acciones de continuidad:

- Mantener protocolos de control para asegurar el cumplimiento oportuno de pagos y obligaciones, fortalecer la capacitación en gestión de inversiones y tesorería, consolidar el trabajo colaborativo con Planeación y Contabilidad para decisiones más integrales.

Oportunidades de mejora:

- Implementar herramientas de automatización para conciliaciones y seguimiento de operaciones.

Gerencia de Presupuesto

La Gerencia de Presupuesto muestra un desempeño destacado, su resultado es de 94,65% con una marcada orientación al resultado en la asignación, control y seguimiento presupuestal. La gestión de procedimientos es precisa, garantizando la correcta disponibilidad y ejecución de recursos.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

Acciones de continuidad:

- Mantener la actualización en normativa presupuestal y contable, reforzar la comunicación con áreas ejecutoras para una ejecución eficiente del presupuesto, continuar la implementación de controles preventivos para evitar desviaciones.

Oportunidades de mejora:

- Integrar el sistema presupuestal con plataformas de planeación y tesorería para mayor trazabilidad.

Gerencia de Contabilidad

La Gerencia de Contabilidad evidencia un desempeño sobresaliente, con un fuerte aporte técnico profesional y una gestión de procedimientos que garantiza información financiera precisa y oportuna. La orientación al resultado se refleja en el cumplimiento de plazos y normativas contables, información que puede ser evidenciada por su resultado (95,64%)

Acciones de continuidad:

- Mantener la actualización constante en normatividad contable y fiscal, consolidar la automatización de reportes y conciliaciones, reforzar la integración de datos con otras áreas para mejorar la calidad de la información.

Oportunidades de mejora:

- Incorporar herramientas de inteligencia de negocios para análisis contable avanzado.

Informe de Rendimiento – Vicepresidencia de Riesgos

Vicepresidencia de Riesgos

La Vicepresidencia de Riesgos mantiene un desempeño destacado, lo que se evidencia con su resultado (90,20%) presenta una clara orientación al resultado en la identificación, control y mitigación de riesgos institucionales. La gestión de procedimientos es efectiva, respaldada por un alto compromiso con la organización.

Acciones de continuidad:

- Mantener la actualización en normativas y metodologías de gestión de riesgos, fortalecer la coordinación con otras vicepresidencias para la gestión integral de riesgos, consolidar indicadores de alerta temprana para la toma de decisiones preventiva.

Oportunidades de mejora:

- Incrementar la automatización y digitalización de matrices de riesgo.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

Gerencia de Riesgo Financiero

La Gerencia de Riesgo Financiero presenta un alto nivel de orientación al resultado, con un resultado de 91,04%, este expone una gestión de procedimientos sólida que permite la evaluación continua de riesgos asociados a operaciones financieras.

Acciones de continuidad:

- Mantener la capacitación especializada en análisis financiero y gestión de riesgos, consolidar modelos predictivos para anticipar escenarios adversos, reforzar la comunicación con las áreas operativas para implementar planes de acción oportunos.

Oportunidades de mejora:

- Implementar herramientas de simulación y stress testing automatizado.

Gerencia SARO

La Gerencia SARO destaca por su orientación al resultado en la implementación de medidas para prevenir y mitigar riesgos operativos. Su resultado es de 91,22%, la atención al cargo y la gestión de procedimientos garantizan un control efectivo de incidentes.

Acciones de continuidad:

- Mantener la capacitación del personal en gestión de riesgos operativos, continuar el fortalecimiento de controles internos y protocolos de respuesta, consolidar la documentación de incidentes para análisis y prevención.

Oportunidades de mejora:

- Integrar sistemas de monitoreo en tiempo real para incidentes operativos.

Gerencia de Seguridad de la Información

La Gerencia de Seguridad de la Información presenta un sólido desempeño (90,36%) con una marcada orientación al resultado en la protección de la infraestructura tecnológica y la gestión de incidentes de seguridad.

Acciones de continuidad:

- Mantener la actualización en normativas y estándares internacionales de seguridad, reforzar campañas internas de concientización en ciberseguridad y fortalecer la coordinación con las áreas de TI y Riesgos Operativos.

Oportunidades de mejora:

- Implementar herramientas de inteligencia de amenazas y respuesta automatizada.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

Gerencia de Asesorías y Conceptos Jurídicos

La Gerencia de Asesorías y Conceptos mantiene un desempeño sobresaliente, lo demuestra con un promedio de 97,36% y una alta orientación al usuario y al ciudadano mediante la entrega de conceptos claros, oportunos y técnicamente fundamentados.

Acciones de continuidad:

- Mantener la actualización jurídica permanente, continuar fortaleciendo la sistematización de conceptos y criterios para uniformidad de respuestas, promover la socialización de casos complejos para aprendizaje colectivo.

Oportunidades de mejora:

- Incorporar herramientas de gestión documental con trazabilidad avanzada.

Gerencia de Representación Judicial

La Gerencia de Representación Judicial presenta un rendimiento sobresaliente (98,85%) con una sólida orientación al resultado en la defensa jurídica institucional y una gestión de procedimientos altamente eficiente.

Acciones de continuidad:

- Mantener la actualización en jurisprudencia y cambios normativos, continuar fortaleciendo la coordinación con otras áreas jurídicas, documentar y difundir las buenas prácticas en defensa judicial.

Oportunidades de mejora:

- Evaluar la incorporación de herramientas de análisis predictivo en litigios.

Informe de Resultados de Desempeño –Presidencia

Grupo Interno de Trabajo de Supervisión de Cumplimiento Normativo

La dependencia evidencia un desempeño sobresaliente, alcanzando el 100% de cumplimiento en los objetivos. Este resultado refleja un manejo óptimo de las competencias clave, con especial fortaleza en la orientación al resultado, compromiso organizacional y gestión de procedimientos.

Acciones de continuidad:

- Mantener los protocolos actuales y documentar las prácticas exitosas para su transferencia a otras dependencias.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

Presidencia

Presenta un rendimiento alto y sostenido, con equilibrio en todas las competencias evaluadas. La comunicación efectiva y la alineación estratégica son aspectos diferenciadores.

Acciones de continuidad:

- Fomentar encuentros periódicos de retroalimentación que fortalezcan la comunicación y el trabajo colaborativo.

Oportunidad de mejora

- Avanzar en la optimización de los procedimientos, con el fin de lograr tiempos de respuesta más ágiles y eficientes.

Oficina de Control Interno

Muestra una gestión altamente eficiente, cuenta con resultados de 96,60% se caracteriza por la precisión y consistencia en los procesos de control.

Acciones de continuidad:

- Mantener auditorías preventivas y reforzar la formación en normatividad y control.

Dirección de Planeación

Demuestra solidez en la planificación estratégica y el seguimiento de metas. La gestión de procedimientos está alineada con las necesidades institucionales.

Acciones de continuidad:

- Continuar aplicando metodologías ágiles en la planificación.

Gerencia de Planeación Estratégica

Evidencia coherencia entre la formulación de estrategias y su ejecución. Se destaca el trabajo en equipo y el aporte técnico profesional.

Acciones de continuidad:

- Continuar promoviendo la participación e integración de las distintas áreas en la formulación de estrategias, favoreciendo la colaboración y el alineamiento institucional.

Gerencia de Gestión de Procesos

Sobresale por la estandarización y eficiencia de sus procesos, así como por su capacidad

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

de instrumentar decisiones de manera ágil con un resultado de 97,50%

Acciones de continuidad:

- Difundir las buenas prácticas a otras dependencias para unificar estándares institucionales.

Dirección de Transparencia y Cumplimiento

Refleja un alto compromiso con la integridad y la transparencia, así como una sólida orientación al ciudadano.

Acciones de continuidad:

- Mantener y reforzar las capacitaciones en ética y cumplimiento.

Gerencia SARLAFT

Muestra un manejo eficiente en la gestión de riesgos y un sólido cumplimiento regulatorio.

Acciones de continuidad

- Mantener actualizados los protocolos SARLAFT y reforzar su conocimiento a nivel interno.

Gerencia Antifraudes

Si bien alcanza los objetivos establecidos, su puntaje requiere atención para evitar una disminución en los indicadores de desempeño (81,70%) Es fundamental fortalecer la orientación al resultado y el trabajo en equipo.

Acciones de mejora:

- Implementar capacitaciones especializadas en detección temprana de fraudes y realizar simulacros internos para evaluar la capacidad de respuesta

Acciones de continuidad

- Establecer indicadores de seguimiento más frecuentes.

Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones

Presenta una gestión efectiva en la proyección institucional, tanto interna como externa.

Destaca en comunicación efectiva y orientación al usuario.

Acciones de continuidad

- Mantener campañas internas que fortalezcan la identidad corporativa.

Oportunidad de mejora:

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

- Implementar análisis de métricas más frecuentes para optimizar la instrumentación de decisiones.

Informe de Resultados de Desempeño- Vicepresidencia de Redes

La información que se presenta a continuación se encuentra clasificada de acuerdo con los resultados obtenidos, organizando a los colaboradores en grupos representativos dado el volumen significativo de datos registrados en cada una de las gerencias.

Datos Excelente (95% – 100%)

- PA- Barranquilla (99,60%), PA- San Andrés (99,70%), PA-Pasto (98,20%), PA-Soledad (97,70%), PA-Apartado (97,70%), PA-Santa Marta (97,20%), PEMP-Fiscalía (97,40%), PEMP-Sena (97,30%), PA-Pal mira (97,30%), Gerencia Canal Digital (96,40%), PA-Bucaramanga (96,40%), PA-Riohacha (96,93%), Puntos De Atención Bogotá 1 (96,10%), PA-Piedecuesta (95,80%), PA-éxito Mayorca (95,30%), PA-Villavicencio (95,50%), Popayán (95,40%).

Fortalezas

- Alto compromiso con los objetivos institucionales y satisfacción del usuario.
- Capacidad técnica sólida y dominio de los procedimientos.

Acciones de continuidad

- Mantener programas de capacitación continua, Reconocer públicamente los logros para motivar la permanencia del alto rendimiento.

Buen Desempeño (90% – 94,99%)

- Vicepresidencia De Redes (91,40%), PA-CAN (90,20%), PA-CAFAM FLORESTA (90,70%), PA-GIRARDOT (91,40%), PA-TUNJA (92,30%), PA-MANIZALES (91,60%), PA-CARTAGENA (93,50%), PA-CALI GUADALUPE (92,84%), PA-PUNTO ANGEL (90,40%), PA-SOACHA (91,20%), PA-PEREIRA (86,83%), PA-PASEO DE VILLA DEL RIO (91,30%), PA-CUCUTA (94,00%), PEMP-INPEC (91,00%), PEMP-ICBF (93,70%).

Fortalezas:

- Cumplimiento consistente de metas y estándares de servicio.

- Buen trabajo en equipo y adecuada comunicación interna.

Oportunidades de mejora

- Incrementar la retroalimentación directa con el usuario para mejorar satisfacción, optimizar tiempos de respuesta en procesos internos.

Desempeño Medio (80% – 89,99%)

- **Ejemplos:** PA-SUBA (86,04%), PA-VALLEDUPAR (87,40%), PA-SUPERCADÉ CAD (88,80%), PEMP-DIAN (88,30%), PA-YOPAL (88,85%), PA-EXITO CARTAGENA (89,85%), PA-SAN JOSE DEL GUAVIARE (89,70%), PUNTOS DE ATENCIÓN SANTANDERES (89,20%), PA-NEIVA (89,90%), PA-SUPERNOTARIADO (87,30%), PUNTOS DE ATENCIÓN NORTE (87,80%).

Oportunidades de mejora

Refuerzo en competencias de orientación al usuario y comunicación efectiva, Revisar cargas de trabajo para evitar sobrecarga operativa.

Acciones sugeridas:

- Implementar micro capacitaciones en servicio al cliente y resolución de conflictos.
- Medir periódicamente la satisfacción de los usuarios para detectar áreas críticas.

Casos con Resultados Bajos (<80%)

- **PA-QUIBDÓ (79,80%)**

Oportunidades de mejora

- Implementar plan de choque en gestión operativa, revisión integral de procedimientos, dotación y formación técnica.

Acciones inmediatas:

- Acompañamiento directo de líderes senior.
- Plan de capacitación en competencias técnicas y orientación al usuario.
- Definir metas cortas de recuperación y seguimiento semanal.

Informe de Resultados de Desempeño- Vicepresidencia Financiera

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

Vicepresidencia Financiera

Presenta un rendimiento alto, con resultados de 88,60% con cumplimiento de objetivos y procesos bien gestionados, aunque se presenta un margen de mejora en eficiencia operativa y tiempos de respuesta.

Acciones de continuidad:

- Mantener estrategias de integración interdepartamental para optimizar la toma de decisiones.
- Reforzar canales de comunicación interna para mejorar la coordinación de tareas.

Acciones de mejora:

- Realizar revisiones periódicas de los procedimientos con el fin de identificar y atender oportunamente posibles puntos de mejora.
- Profundizar en la capacitación en gestión de procesos financieros para aumentar la efectividad.

Gerencia de Planeación Financiera – Resultado: 93,98%

- **Fortalezas:** Alta capacidad de análisis y proyección financiera, alineada con los objetivos estratégicos.
- **Acciones de continuidad:**
 - Mantener el uso de herramientas de análisis de datos para la planeación estratégica.
- Continuar fomentando la innovación en modelos financieros y proyecciones

Gerencia de Tesorería – Resultado: 92,04%

Fortalezas: Gestión sólida de liquidez y recursos, cumplimiento de estándares y regulaciones.

- **Acciones de continuidad:**
 - Mantener las buenas prácticas de control de riesgos financieros.
 - Consolidar el uso de indicadores de gestión para evaluar la eficiencia en flujos de caja.

Gerencia de Presupuesto – Resultado: 94,65%

- **Fortalezas:** Precisión en la elaboración, control y seguimiento presupuestal.
- **Acciones de continuidad:**
 - Sostener la transparencia en la asignación de recursos.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

- Continuar con el monitoreo preventivo para evitar desviaciones.

Gerencia de Contabilidad – Resultado: 95,64%

- **Fortalezas:** Altos estándares en la calidad de la información contable y cumplimiento normativo.
- **Acciones de continuidad:**
 - Mantener procesos automatizados para minimizar errores.
 - Difundir buenas prácticas contables al resto de la organización.

Informe de Resultados de Desempeño- Vicepresidencia de Riesgos

Vicepresidencia de Riesgos – Resultado: 90,20%

Cumplimiento sólido en el control y mitigación de riesgos, con un enfoque preventivo y coordinado.

Acciones de continuidad:

- Mantener protocolos de seguimiento y auditoría interna.
- Continuar fortaleciendo la cultura de gestión de riesgos en toda la organización.

Gerencia de Riesgo Financiero – Resultado: 91,04%

- **Fortalezas:** Capacidad de anticipar y gestionar riesgos de mercado, crédito y liquidez.

Acciones de continuidad:

- Potenciar la analítica de datos para la detección temprana de riesgos.
- Mantener simulaciones periódicas de escenarios adversos.

Gerencia SARO – Resultado: 91,22%

- **Fortalezas:** Control eficaz de riesgos operativos y cumplimiento regulatorio.

- **Acciones de continuidad:**

- Continuar con los programas de sensibilización en gestión de riesgos operativos.
- Mantener actualizados los mapas de riesgo institucionales.

Gerencia de Seguridad de la Información – Resultado: 90,36%

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

- **Fortalezas:** Buen nivel de protección de datos y gestión de incidentes.
- **Acciones de continuidad:**
 - Seguir fortaleciendo los planes de respuesta ante ciberataques.
 - Mantener actualizados los protocolos de seguridad según tendencias y normativas.

Informe de Resultados de Desempeño- Vicepresidencia Jurídica

Vicepresidencia Jurídica – Resultado: 98,85%

- **Fortalezas:** Alta efectividad en el acompañamiento legal y representación institucional.
- **Acciones de continuidad:**
 - Difundir el conocimiento jurídico interno para prevenir riesgos legales.
 - Mantener la actualización constante frente a cambios normativos.

Gerencia de Asesorías y Conceptos – Resultado: 97,36%

- **Fortalezas:** Calidad en la elaboración de conceptos y asesorías legales.
- **Acciones de continuidad:**
 - Continuar con la capacitación jurídica especializada.
 - Fortalecer la comunicación con las áreas para anticipar necesidades legales.

Gerencia de Representación Judicial – Resultado: 98,86%

- **Fortalezas:** Excelente defensa de intereses institucionales y resultados en procesos judiciales.
- **Acciones de continuidad:**
 - Mantener la gestión proactiva de casos para evitar litigios.
 - Continuar con la sistematización de precedentes judiciales para consultas futuras

Informe de Resultados de Desempeño- Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

Con un resultado general de 88,95%, la Vicepresidencia demuestra un desempeño sólido en competencias como compromiso con la organización, trabajo en equipo y orientación al resultado, manteniendo altos estándares en la gestión de los procesos internos. Sin embargo, existe margen para fortalecer la gestión de procedimientos y la comunicación efectiva para continuar optimizando el rendimiento institucional.

Acciones de continuidad

- Consolidar los espacios periódicos de retroalimentación, mantener la articulación entre las gerencias y seguir promoviendo la capacitación en liderazgo y gestión de equipos.

Acciones de mejora

- Implementar planes de seguimiento más detallados por proceso para identificar oportunidades de optimización y prevenir desviaciones en los indicadores.

Gerencia Administrativa

Con un 94,20%, esta gerencia presenta un alto nivel de cumplimiento, evidenciando un manejo eficiente de sus responsabilidades y alineación con las metas corporativas. Las competencias de atención al cargo y gestión de procedimientos se ven reflejadas en la eficiencia de sus resultados.

Acciones de continuidad

- Reforzar la estandarización de procesos y promover el intercambio de buenas prácticas con otras áreas.

Acciones de mejora

- Implementar herramientas digitales que permitan mayor trazabilidad y control en tiempo real de las tareas administrativas.

Gerencia de Gestión Humana

Obteniendo 93,01%, mantiene un desempeño alto, impulsado por la orientación al usuario y la comunicación efectiva, que resultan esenciales en la administración del talento humano.

Acciones de continuidad

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

- Mantener programas de formación y bienestar que impacten positivamente la motivación y retención del personal.

Acciones de mejora

- Potenciar las métricas de medición de desempeño individual y colectivo para retroalimentar con mayor precisión las oportunidades de desarrollo profesional.

Gerencia de Seguros

Con un resultado de 87,10%, la gerencia muestra una gestión estable, pero con áreas para reforzar, especialmente en gestión de procedimientos y aplicación técnica especializada, dado que se exige precisión y rapidez en el servicio al usuario.

Acciones de continuidad

Mantener la coordinación con otras áreas para agilizar la respuesta en trámites y reclamaciones.

Acciones de mejora

Implementar un plan de actualización técnica en normatividad y herramientas digitales específicas del sector, junto con evaluaciones periódicas de calidad en el servicio para superar el umbral del 90%.

Informe de Resultados de Desempeño- Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital

Con un resultado global de 95,73%, esta vicepresidencia evidencia un alto nivel de efectividad en todas las competencias clave, destacándose la orientación al resultado, la gestión de procedimientos y el aporte técnico profesional. El desempeño refleja una gestión sólida y alineada con los objetivos estratégicos de innovación y eficiencia tecnológica.

Acciones de continuidad

- Mantener la cultura de mejora continua, reforzar la capacitación técnica en nuevas tendencias digitales y conservar la coordinación interáreas para potenciar la transformación digital.

Acciones de mejora

- Desarrollar planes de contingencia tecnológica más robustos y evaluar periódicamente la seguridad digital para anticipar riesgos emergentes.

Gerencia Digital

Con un sobresaliente 99,48%, esta gerencia lidera la adopción de soluciones innovadoras y el desarrollo de proyectos digitales, evidenciando un alto dominio en comunicación efectiva y orientación al usuario y al ciudadano.

Acciones de continuidad

- Seguir impulsando el desarrollo de plataformas centradas en la experiencia del usuario y promover el uso de metodologías ágiles en todos los proyectos

Acciones de mejora

- Integrar de forma sistemática métricas de satisfacción del usuario para retroalimentar la mejora de productos y servicios digitales.

Gerencia de Sistemas de la Información

Con un 92,45%, muestra un sólido dominio técnico y una gestión eficaz de los sistemas institucionales. Destaca en instrumentación de decisiones y gestión de procedimientos.

Acciones de continuidad

- Consolidar la documentación de procesos y garantizar la actualización constante de las plataformas de información.

Acciones de mejora

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

- Optimizar la integración entre sistemas para garantizar una mayor fluidez en el acceso y uso de la información.

Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura

Alcanzando un 92,48%, se evidencia un desempeño estable en la gestión de infraestructura y soporte técnico, con fortalezas en trabajo en equipo y atención al cargo.

Acciones de continuidad

- Mantener programas de actualización tecnológica y planes de mantenimiento preventivo.

Acciones de mejora

- Potenciar la automatización de procesos para reducir tiempos de respuesta en la atención de incidentes.

Gerencia de Estrategia TI y Aseguramiento Informático

Con un 94,29%, presenta un alto nivel de gestión estratégica y aseguramiento de la información, sobresaliendo en compromiso con la organización y aportes técnicos profesionales.

Acciones de continuidad

- Mantener políticas de ciberseguridad actualizadas y estrategias alineadas con la evolución tecnológica.

Acciones de mejora

- Desarrollar simulacros periódicos de seguridad y análisis de vulnerabilidades para fortalecer la protección de los datos.

Gerencia de Analítica de Datos

Con un 95,55%, evidencia un excelente manejo de herramientas de análisis, destacándose en instrumentación de decisiones y orientación al resultado.

Acciones de continuidad

- Continuar con el uso de analítica avanzada para la toma de decisiones estratégicas y fomentar la capacitación en ciencia de datos para el equipo.

Acciones de mejora

- Incrementar la integración de datos provenientes de diferentes áreas para generar una visión más completa y predictiva de la información institucional.

Informe de Resultados de Desempeño- Vicepresidencia Empresarial

La Vicepresidencia Empresarial presenta un rendimiento general sólido, reflejando un alto nivel de compromiso con la organización, comunicación efectiva y trabajo en equipo. Los resultados sugieren una adecuada orientación al logro de objetivos, con una gestión alineada a las competencias de orientación al usuario, gestión de procedimientos y aporte técnico profesional.

Acciones de continuidad

- mantener la integración de las diferentes gerencias y fuerzas comerciales, potenciando las estrategias que han permitido resultados consistentes en la mayoría de las áreas. Seguir promoviendo espacios de retroalimentación y capacitación para garantizar la actualización técnica y la adaptación a los cambios del entorno.

Gerencia Estado – 88,30%

Con un rendimiento positivo, pero por debajo del promedio de la vicepresidencia, esta área evidencia oportunidades de mejora en la gestión de procedimientos y la instrumentación de decisiones, sin que ello represente un rezago crítico.

Acciones de mejora

- Fortalecer la formación en toma de decisiones basada en datos y optimizar flujos de trabajo para agilizar la atención al usuario.

Acciones de continuidad

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

- Conservar las buenas prácticas de colaboración y compromiso institucional.

Gerencia Empresas – 84,30%

Aunque mantiene un desempeño aceptable, este resultado indica la necesidad de reforzar la orientación al resultado y la comunicación efectiva entre los equipos.

Acciones de mejora

- Implementar indicadores más precisos de seguimiento y fortalecer la alineación entre objetivos individuales y corporativos

Acciones de continuidad

- Preservar el enfoque en atención al usuario y la coordinación interáreas.

Gerencia Captación, Cesantías y AVC – 95,20%

Destaca por un alto rendimiento en la mayoría de las competencias, especialmente en orientación al resultado y aporte técnico profesional.

Acciones de continuidad

- Mantener la disciplina operativa y los espacios de innovación en productos y servicios.

Gerencia Vivienda Colocación – 96,20%

El área demuestra un excelente cumplimiento de metas, con una gestión destacada en orientación al usuario y compromiso con la organización.

Acciones de continuidad

- Seguir replicando las prácticas de gestión y servicio al cliente a otras áreas con menor rendimiento.

Gerencia Constructor – 92,10%

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

Mantiene un desempeño alto y equilibrado en todas las competencias.

Acciones de continuidad

- Reforzar la formación técnica y el intercambio de buenas prácticas.

Gerencia Desarrollo de Negocios – 96,50%

Excelente rendimiento, reflejando gran capacidad de innovación, trabajo en equipo y comunicación efectiva.

Acciones de continuidad

- Consolidar estrategias comerciales y promover la mentoría hacia áreas con menores indicadores.

Fuerza Comercial Bogotá 1 – 92,50%

Desempeño sólido con alto cumplimiento en orientación al resultado y atención al cargo.

Acciones de continuidad

- Mantener la dinámica de trabajo colaborativo y la capacitación en estrategias de venta.

Fuerza Comercial Bogotá 2 – 90,70%

Buen rendimiento, aunque con margen para optimizar la instrumentación de decisiones y el seguimiento de procesos.

Acciones de mejora

- Reforzar la capacitación en gestión de procedimientos.

Acciones de continuidad

- Preservar la motivación y el compromiso organizacional.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



Fuerza Comercial Ibagué – 89,20%

Resultados positivos, con oportunidad de mejorar la eficiencia operativa.

Acciones de mejora

- Revisar los tiempos de respuesta y optimizar la comunicación con áreas de soporte.

Acciones de continuidad

- Mantener el compromiso con el cliente.

Gerencia Regional Antioquia Cafetera – 91,50%

Desempeño alineado con el promedio general, con solidez en competencias técnicas y de servicio.

Acciones de continuidad:

- Seguir fomentando la cohesión del equipo y el aprovechamiento de la experiencia local.

Vicepresidencia Empresarial Medellín – 82%

Aunque el resultado no es crítico, requiere atención para incrementar la orientación al resultado y la gestión de procedimientos.

Acciones de mejora

- Implementar planes de seguimiento más estrictos y fortalecer la capacitación técnica.

Fuerza Comercial Armenia – 89,90%

Buen rendimiento, con espacio para mejorar en comunicación interna y coordinación de tareas.

Fuerza Comercial Manizales – 86,10%



Requiere fortalecer la atención al cargo y la orientación al resultado para alcanzar niveles más altos.

Fuerza Comercial Pereira – 83,50%

Oportunidad de reforzar la instrumentación de decisiones y la comunicación efectiva.

Gerencia Regional Norte – 82,50%

Necesita mejorar la gestión de procedimientos y la orientación al usuario.

Fuerza Comercial Barranquilla – 93,70%

Rendimiento alto, con prácticas sólidas de trabajo en equipo y compromiso institucional.

Fuerza Comercial Cartagena – 92,80% y 93,40%

Ambas mediciones reflejan un desempeño consistente y alto en todas las competencias.

Fuerza Comercial Valledupar – 93,70%

Destaca en orientación al resultado y atención al usuario.

Gerencia Regional Santanderes – 85,80%

Puede fortalecerse en instrumentación de decisiones y gestión de procedimientos.

Fuerza Comercial Bucaramanga – 86,60%

Requiere mejorar la comunicación efectiva y la alineación con objetivos institucionales.

Gerencia Regional Sur – 84,40%

Necesita reforzar la orientación al usuario y la coordinación interáreas.

Fuerza Comercial Cali – 92,70%

Buen rendimiento general, con oportunidad de fortalecer la innovación en procesos comerciales.

Fuerza Comercial Pasto – 95,90%

Excelente desempeño, ejemplo de buenas prácticas para replicar en otras zonas.

Fuerza Comercial Popayán – 94,70%

Alto cumplimiento y sólida atención al cliente.

Gerencia Regional Territorios Nacionales – 80,40%

Presenta una de las cifras más bajas, lo que indica la necesidad de un plan de intervención para mejorar la orientación al resultado, la gestión de procedimientos y la capacitación técnica.

Fuerza Comercial Villavicencio – 95,70%

Alto rendimiento, manteniendo un enfoque destacado en la satisfacción del usuario y el cumplimiento de metas.

En este sentido, y como parte del compromiso institucional con el desarrollo del talento humano y la mejora continua, el proceso de evaluación del desempeño por competencias no solo busca identificar a los colaboradores con desempeños sobresalientes o críticos, sino también reconocer aquellos casos cuyo resultado se ubica en el nivel “Bueno” (puntajes entre 71 y 80). Este rango refleja un desempeño aceptable, aunque con margen de mejora, y su análisis permite detallar las principales fortalezas, oportunidades de mejora y recomendaciones específicas. Los informes elaborados para cada dependencia, se encuentran disponibles como anexo a este documento y ayudan a brindar insumos claros que facilitan la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos internos.

A continuación, se presenta el gráfico que ilustra el promedio de calificación obtenido por cada área, junto con los trabajadores que no cuentan con resultado registrado, ofreciendo una visión integral del desempeño y de la cobertura pendiente en el proceso evaluativo.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

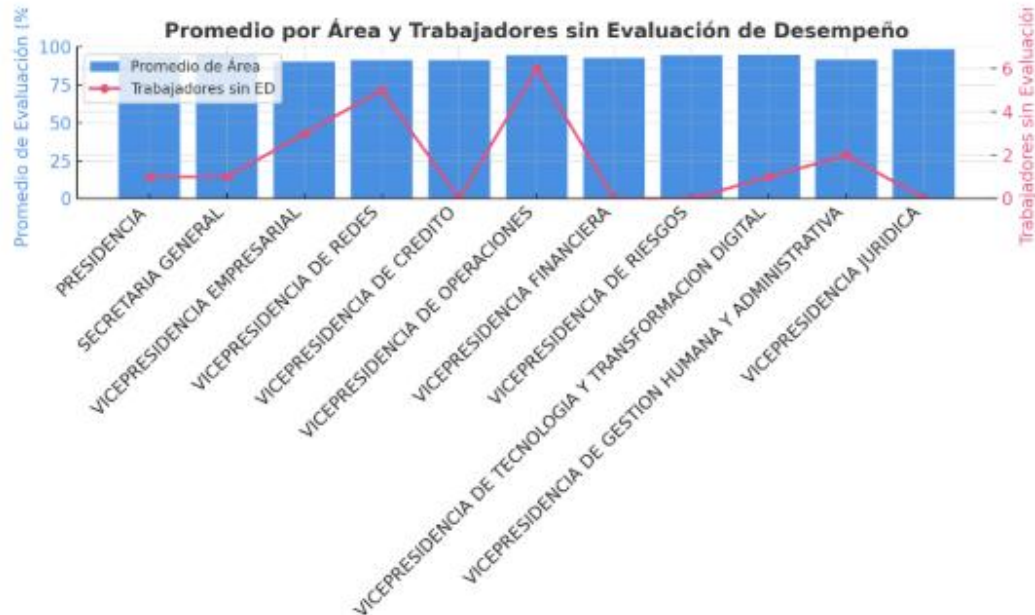


Grafico 02- promedio por área y trabajadores sin evaluación de desempeño

Finalmente, el proceso se desarrolló bajo los lineamientos establecidos por la Gerencia de Gestión Humana, en coordinación con las jefaturas inmediatas y los trabajadores oficiales. La claridad en las responsabilidades de cada actor ha permitido mantener la transparencia y objetividad del proceso, consolidando una cultura evaluativa orientada al crecimiento organizacional.

Conclusiones Generales y Recomendaciones Generales

El balance global del periodo 2023-2024 es positivo, con un alto porcentaje de dependencias por encima del 90% de cumplimiento. Las competencias institucionales se han visto reflejadas en la calidad de los procesos, la gestión del talento humano y la orientación al servicio.

Las áreas con resultados inferiores al 70% no se presentaron, sin embargo, aquellas con puntajes menores al 85% representan un llamado a priorizar acciones de mejora en gestión de procedimientos, comunicación efectiva y fortalecimiento técnico; A continuación, se presenta una lista de reconocimientos generales a tener en cuenta.

1. **Fortalecer la formación continua** en competencias técnicas y blandas, priorizando las áreas con menor desempeño.
2. **Implementar mecanismos de seguimiento trimestral** para detectar desviaciones y aplicar correctivos oportunos.
3. **Fomentar la colaboración interdependencias**, compartiendo prácticas exitosas y promoviendo sinergias operativas.
4. **Optimizar la comunicación interna** para garantizar alineación con los objetivos organizacionales.

Con el cierre del presente ciclo de evaluación, se establece la base para la preparación y ejecución de la próxima aplicación de la prueba correspondiente al periodo 2025–2026. Este nuevo proceso permitirá dar continuidad al seguimiento de las competencias institucionales, identificar avances respecto a las acciones de mejora implementadas y detectar nuevas oportunidades para fortalecer el desempeño organizacional. Será fundamental mantener la participación de todas las áreas, garantizar la objetividad en la medición y asegurar que los resultados obtenidos se traduzcan en planes de acción estratégicos que impulsen la calidad, la eficiencia y la excelencia en el servicio.