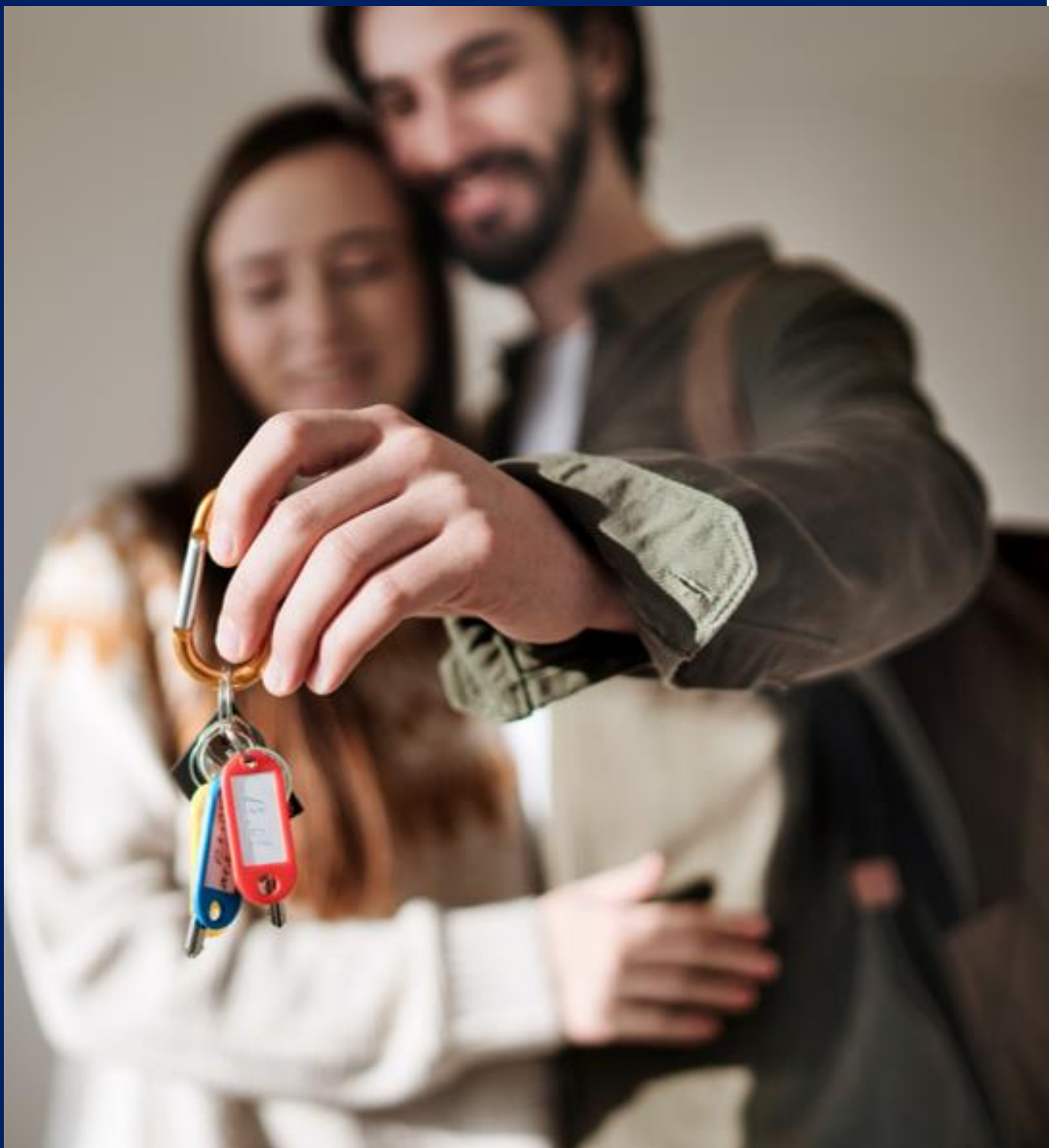




FONDO NACIONAL DEL AHORRO

Agosto 23 – Octubre 24 2022

Contenido

1. SECRETARÍA GENERAL	4
1.1 GERENCIA PQR	30
1.2 GERENCIA DE CONTRATACIÓN	36
1.3 GERENCIA DE INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA.....	66
1.4 GERENCIA DE JUZGAMIENTO DISCIPLINARIA	74
1.5 GERENCIA SAC	80
2. VICEPRESIDENCIA EMPRESARIAL.....	84
2.1 GERENCIA EMPRESAS	84
2.2 GERENCIA DESARROLLO DE NEGOCIOS.....	100
2.3 GERENCIA DE CAPTACIÓN	101
2.4 GERENCIA CONSTRUCTOR.....	111
2.5 COLOMBIANOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR.....	119
2.6 GERENCIA ESTADO	122
2.7 GERENCIA COLOCACION.....	128
3. VICEPRESIDENCIA DE REDES	134
4. VICEPRESIDENCIA DE CRÉDITO	146
4.1 GERENCIA CRÉDITO INDIVIDUAL	146
5. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES	148
5.1 GERENCIA CUENTAS PERSONAS	150
5.2 GERENCIA CUENTAS EMPRESARIALES.....	157
5.3 GERENCIA REGIONAL OPERATIVO.....	164
5.4 GERENCIA DE LEGALIZADORA	180
5.5 GERENCIA ADMINISTRACIÓN DE GARANTIAS	189
5.6 GERENCIA DE CARTERA.....	203
5.7 GERENCIA ADMINISTRACIÓN INMUEBLES LEASING.....	228
5.8 GERENCIA COBRANZAS Y BRDPR.....	236
6. VICEPRESIDENCIA DE RIESGOS	247
6.1 GERENCIA RIESGO FINANCIERO	247
6.2 GERENCIA RIESGO OPERACIONAL	259
6.3 GERENCIA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	263

7.	<i>VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....</i>	<i>272</i>
7.1	GERENCIA DE ESTRATEGIA TI Y ASEGURAMIENTO INFORMÁTICO.....	272
7.2	GERENCIA DE ANALITICA DE DATOS.....	280
7.3	GERENCIA TRANSFORMACIÓN DIGITAL	284
7.4	GERENCIA DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA	285
7.5	GERENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	286
8.	<i>VICEPRESIDENCIA JURÍDICA.....</i>	<i>288</i>
8.1	GERENCIA DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	288
8.2	GERENCIA DE ASESORÍAS	294
9.	<i>DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.....</i>	<i>308</i>
9.1	GERENCIA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	308
9.2	GERENCIA DE GESTIÓN DE PROCESOS	311
10.	<i>DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO.....</i>	<i>320</i>
10.1	GERENCIA DE ANTIFRAUDES.....	321
10.2	GERENCIA SARLAFT.....	330
11.	<i>GERENCIA DE MERCADEO Y COMUNICACIONES</i>	<i>345</i>
12.	<i>OFICINA DE CONTROL INTERNO</i>	<i>389</i>

1. SECRETARÍA GENERAL

Con fundamento en la solicitud de la presidencia del FNA se elabora este informe con la gestión de la Secretaría General y las Gerencias a cargo para el periodo del 23 de agosto al 24 de octubre de 2022

Las Gerencias de la Secretaría General son: Gerencia PQRS, Gerencia SAC, Gerencia Contratación, Gerencia de Instrucción Disciplinaria, Gerencia de Juzgamiento disciplinario, con base en la estructura aprobada en el Decreto 154 de 2022 y Acuerdo 2470 de 2022.

A partir del 1 julio de 2022, entraron en vigor los cambios de estructura y conforme al artículo 17 del Acuerdo 2470 de 2022, la implementación de los cambios se debe establecer dentro de los 6 meses siguientes, con los ajustes necesarios hasta la operación de la entidad y se adapte a la nueva estructura.

Funciones de la Secretaría General

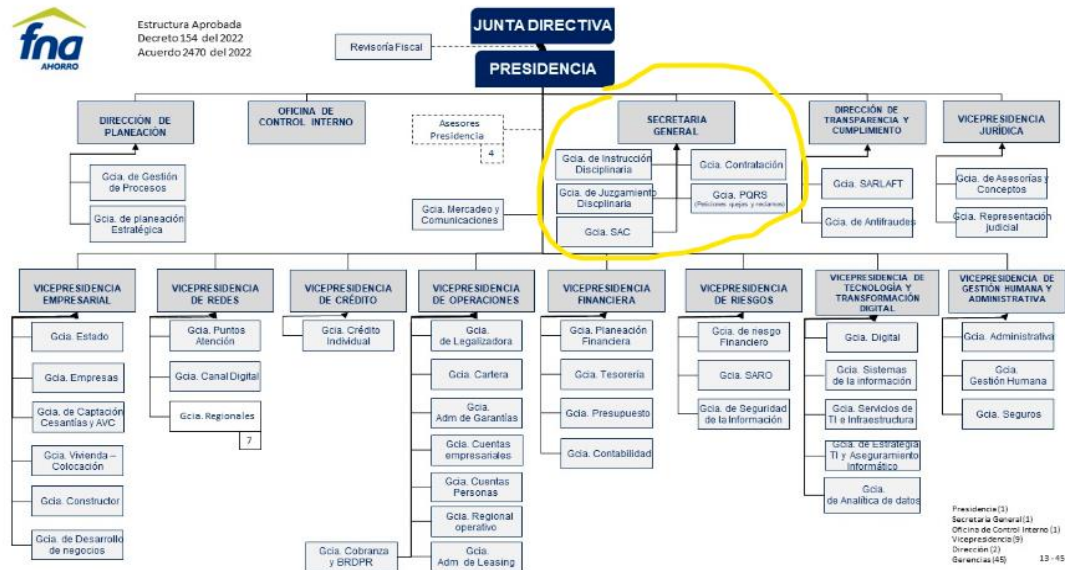
Resolución 154 de 2022, ARTÍCULO 7. Son funciones de la Secretaría General:

- Ejercer la secretaria técnica de la Junta Directiva del Fondo Nacional del Ahorro.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las decisiones y acuerdos de la Junta Directiva y rendir los informes que le sean solicitados.
- Coordinar las actividades relacionadas con la implementación y operación del Gobierno Corporativo de la Empresa, de acuerdo con las directrices y lineamientos que establezca la Junta Directiva.
- Aprobar y dirigir las políticas relacionadas con la contratación, en su etapa precontractual, contractual, post contractual, y de la supervisión de contratos y adquisición de bienes y servicios de la Empresa, de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.
- Dirigir la programación, elaboración y ejecución del plan anual de compras, de manera articulada con los instrumentos de planeación y presupuesto.
- Dirigir y verificar el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano, de conformidad con las normas vigentes.
- Recibir y tramitar las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen por cualquier medio en el Fondo Nacional del Ahorro, siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en la Constitución Política y las normas que regulan la materia.
- Dirigir y coordinar el ejercicio del control interno disciplinario en la Empresa.
- Llevar el control y registro de los actos administrativos que expide el Fondo, y realizar la respectiva publicación, comunicación o notificación.
- Coordinar con las áreas pertinentes, la preparación y consolidación de las respuestas a las solicitudes de información que realice la Superintendencia Financiera y los demás entes del control.
- Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.

- Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de la Empresa.
- Las demás que le correspondan de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

Gráfica Secretaría General en el Organigrama del FNA.

Organigrama



Fuente: Secretaría General

Los Gerentes, responsables de la gestión al interior de la Secretaría General son:

Gerencia de Instrucción Disciplinaria. Yordi Jacobo Real Salinas

Gerencia de Juzgamiento Disciplinario. Reter Francisco Murillo Calderón.

Gerencia SAC. Angélica María Zapata Barrera.

Gerencia Contratación. Ana Yaneth Suarez Torres

Gerencia PQRS. Elizabeth Torres Castro

Gobierno Corporativo

Conforme al Acuerdo 2229 de octubre 08 de 2018, la Secretaría General actuará como secretaria de la Junta Directiva Art. 3. Parágrafo y de los comités de Junta Directiva Art. 24 literal c, para lo cual se realizan las sesiones ordinarias y extraordinarias de Junta Directiva

que son grabadas como información fuente y transcrita en las actas correspondientes. Los Acuerdos y Resoluciones aprobados en las Juntas Directivas son revisados por la oficina Jurídica quien a su vez remite a la dependencia de Comunicaciones para su publicación. Los originales de estos documentos son archivados, conservados y custodiados por la Secretaría General.

Los comités de Junta Directiva son preparados y realizados previo a la Junta Directiva con el propósito de detallar temáticas y definir la necesidad o conveniencia de presentar ante la Junta Directiva, siguiendo la normatividad relacionada.

Junta Directiva

Sesiones

En contexto se puede indicar que el resultado acumulado de sesiones realizadas para la vigencia de 2020 fue de 63 sesiones, en comparación con las 40 realizadas en 2019, y 44 de 2018. Para el año 2021 fueron 63 y en lo corrido del año 2022, 50 sesiones realizadas.

Estado de Actas

Tabla 1.2.1. Estado de las actas de Junta Directiva con corte al 24 oct 2022

Estado	Cantidad	Fechas
Suscritas	3	26 jul, 17 ago. 30 ago (2022).
En revisión	2	26 sep de 2022, 18 oct de 2022
En transcripción	0	

Fuente: Secretaría Técnica Juntas Directivas

Cumplimiento del Plan Anual de Junta Directiva

Tabla: Seguimiento al cumplimiento del Plan anual de Junta Directiva

Contenido Plan Anual	Cumplido 2018 dic	Cumplido 2019	Cumplido 2020	Cumplido 2021	Cumplido 2022	Observación
Aprobación de Actas	SI	SI	SI	SI	SI	

Aprobación Créditos Empleados y Créditos Excepcionales	SI	SI	SI	SI	SI	Por demanda
Aprobaciones según temas presentados en el Comités de Riesgos	SI	SI	SI	SI	SI	
Aprobación créditos empleados	SI	SI	SI	SI	SI	
Informe mensual Sistemas de Riesgos: SARM-SARL-SARC – SARO	SI	SI	SI	SI	SI	
Estados financieros, matriz del ciclo contable y tributario y ejecución presupuestal mensual	SI	SI	SI	SI	SI	
Seguimiento tareas impuestas por la Junta Directiva	SI	SI	SI	SI	SI	
Seguimiento Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI.	SI	SI	SI	SI	SI	
Seguimiento de Ejecución Presupuestal Oficina de Tecnología.	SI	SI	SI	SI	SI	
Revisión trimestral SARLAFT:	SI	SI	SI	SI	SI	

Informe del Oficial de Cumplimiento e Informe del Revisor Fiscal.						
Seguimiento plan estratégico e indicadores estratégicos, de desempeño y cumplimiento de metas	SI	SI	SI	SI	SI	
Plan de Trabajo Anual Junta Directiva.	SI	SI	SI	SI	En desarrollo	
Informe Anual del Defensor Consumidor Financiero vigencia inmediate anterior	SI	SI	SI	SI	SI	
Autoevaluación del desempeño de la JD vigencia anterior	SI	SI	SI	SI	Programada	
Presentación esquema de Gobierno Corporativo	SI	SI	SI	SI	N/A	
Informe Revisión anual de la Revisoría Fiscal al riesgo operativo - SARO	SI	SI	SI	SI	En ejecución	
Capacitaciones gobierno Corporativo y otros					SI	
Informe de seguimiento y retroalimentación al Plan					SI	

Estratégico FNA						
Resultados Auditoría AMV					SI	
Informe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.					SI	

Fuente: Secretaría Técnica Juntas Directivas

El Plan Anual de Trabajo de la Junta Directiva para la vigencia 2022 se encuentra en ejecución y los indicadores se han cumplido y tratado los temas a corte de octubre 24 al 100%

Posesiones de miembros de Junta Directiva

Tabla: Estado de posesiones con corte a 24 de octubre de 2022

Renglón	ENTIDAD		NOMBRE	FECHA ÚLTIMA POSESIÓN	FECHA VENCIMIENTO PERIODO
1	Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio	Miembro Principal	Martha Catalina Velasco Campuzano	5-sep-22	Hasta que conserve la investidura
		Miembro Suplente y/o Delegado	Vacante	*No requiere posesión, sólo informe a la SFC	
2	Ministro de Hacienda y Crédito Público	Miembro Principal	José Antonio Ocampo Gaviria	26-sept-22 *No requiere posesión, sólo informe a la SFC	Hasta que conserve la investidura
		Miembro Suplente y/o Delegado	Juan Manuel Russy Escobar	21-sep-22	Hasta que conserve la investidura
3	Ministra de Trabajo	Miembro Principal	Gloria Inés Ramirez Ríos	26-sept-22 *No requiere posesión, sólo informe a la SFC	Hasta que conserve la investidura
		Miembro Suplente y/o Delegado	Guillermo Andres Rojas Forero	23-sep-22	Hasta que conserve la investidura

4	Ministro de Educación	Miembro Principal	Alejandro Gaviria Uribe	26-sept-22 *No requiere posesión, sólo informe a la SFC	Hasta que conserve la investidura
		Miembro Suplente y/o Delegado	Vacante		
5	Director del Departamento Nacional de Planeación	Miembro Principal	Jorge Iván González Borrero	26-sept-22 *No requiere posesión, sólo informe a la SFC	Hasta que conserve la investidura
		Miembro Suplente y/o Delegado	Vacante		
6	Representante Principal de las Cajas de Compensación Familiar	Miembro Principal	Adriana Guillén	24-dic-20	24-dic-22
		Miembro Suplente y/o Delegado	Hector Orlando Solano Novoa	15-ene-21	15-ene-23
7	Representante Principal del Gremio de los Constructores (CAMACOL)	Miembro Principal	Edwin Jaime Chirivi Bonilla	18-ago-21	18-ago-23
		Miembro Suplente y/o Delegado	Stephanie Marie Plata Guerrero	28-oct-21	28-oct-23
8	Representante Principal de ASCUN	Miembro Principal	Jose Leonardo Valencia Molano	25-feb-21	25-feb-23
9	Representante Principal de los afiliados al FNA. Designado por parte de la Confederación General del Trabajo (CGT)	Miembro Principal	Ricardo Antonio Venegas Suarez	4-mar-22	4-mar-24
		Miembro Suplente Y/O Delegado	Nestor Raul Bojaca	12-may-22	12-may-24
10	Representante Principal de los afiliados al FNA. Designada por parte de la Confederación de Trabajadores de Colombia (CTC)	Miembro Principal	Diana Cecilia Gómez Cely	4-mar-22	4-mar-24
		Miembro Suplente Y/O Delegado	Vacante		
11	Representante Principal de los afiliados al FNA. Designada por parte de la	Miembro Principal	Gilberto Luis Martínez Guevara	4-mar-22	4-mar-24

	Central Unitaria de Trabajadores (CUT)	Miembro Suplente Y/O Delegado	Luis Francisco Maltes	19-may-22	19-may-24
12	Fondo Nacional del Ahorro	Presidente	Gilberto Rondón Gonzalez	N/A	N/A

Fuente: Secretaría Técnica Juntas Directivas

Acuerdos de Junta Directiva

Tabla: Histórico y numeración de Acuerdos de Junta Directiva 2022

Sesión	Fecha	Acuerdos No.	Contenido
969	01/08/2022	2476	"Por medio del cual se establece la nueva estructura y planta del Fondo Nacional del Ahorro y se dictan otras disposiciones"
		2477	Por el cual se adopta el nuevo Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo del Fondo Nacional del Ahorro
		2478	Por el cual se adopta una nueva versión del Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez — SARL — en el Fondo Nacional del Ahorro
		2479	Por el cual se adopta una nueva versión del Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado — SARM — en el Fondo Nacional del Ahorro
		2480	"Por el cual se reglamenta el Comité de Activos, Pasivos e Inversiones en el Fondo Nacional del Ahorro"
		2481	"Por el cual se adopta el plan de incentivos para la Vicepresidencia Empresarial en el Fondo Nacional del Ahorro"
		2482	"Por el cual se adopta el plan de incentivos de la Vicepresidencia de Redes en el Fondo Nacional del Ahorro"
		2483	"Por el cual se adopta una nueva versión del Manual del Sistema Institucional de Control Interno en el Fondo Nacional del Ahorro"

		2484	"Por el cual se actualiza el Reglamento del Comité de Riesgos del Fondo Nacional del Ahorro"
969	01/08/2022	2485	"Por el cual se fijan los beneficios de tasa a los créditos y operaciones de leasing habitacional de los afiliados en situación de discapacidad"
971	30/08/2022	2486	"Por el cual se corrige un error formal contenido en el Acuerdo 2482 de 2022 del Fondo Nacional del Ahorro "Carlos Liras Restrepo" que adopta el plan de incentivos de la Vicepresidencia de Redes en el Fondo Nacional del Ahorro."
		2487	"Por el cual se excepciona parcialmente un numeral Acuerdo No. 2339 de 2020 Código de Gobierno Corporativo e integridad del Fondo Nacional del Ahorro"
972	27/09/2022	2488	"Por medio del cual se amplía de forma excepcional la vigencia de la Carta de Oferta de Crédito previsto en Reglamento de Crédito y Leasing Habitacional en el Fondo Nacional del Ahorro en ciertos casos"
		2489	"Por el cual se adopta el plan de incentivos para la Campaña de Cesantías 2023 en el Fondo Nacional del Ahorro"
		2490	"Por el cual se adopta el plan de incentivos para la Campaña de Cesantías 2023 en el Fondo Nacional del Ahorro"
		2491	"Por el cual se adopta una nueva versión del Manual Sistema de Administración de Riesgo Operacional — SARO en el Fondo Nacional del Ahorro"
		2492	"Por el cual se adopta una nueva versión del Manual de Políticas de Seguridad de la Información en el Fondo Nacional del Ahorro"
		2493	"Por medio del cual se autoriza la reapertura de las cuentas de Ahorro Voluntario Contractual AVC de Colombianos Residentes en el Exterior, en el Fondo Nacional del Ahorro"

		2494	"Por el cual se fijan las condiciones financieras de las operaciones de Leasing Habitacional en el Fondo Nacional del Ahorro"
		2495	"Por el cual se fijan las condiciones financieras de los créditos para vivienda de los afiliados vinculados a través de cesantías y ahorro voluntario contractual, residentes en Colombia o en el Exterior"
		2496	"Por el cual se expide una nueva Reglamentación del Comité de Sostenibilidad para la Gestión Contable del Fondo Nacional del Ahorro"

Fuente: Secretaría Técnica Junta Directiva. Corte 05 de octubre 2022

Cuentas de cobro tramitadas de Junta Directiva

- En el período del encargo, comprendido entre el 23 de agosto y el 24 de octubre de 2022, se surtió el trámite de pago de las siguientes cuentas de cobro y se incluyen algunas fechas anteriores por contexto, así:
- De la correspondiente al Comité de Activos, Pasivos e Inversiones No. 1410 del 18 de julio de 2022; No. 1411 del 16 de agosto y No.1412 del 19 de septiembre de 2022.
- De las correspondientes a la Junta Directiva ordinaria No. 969 del 26 de julio de 2022 (y Comité de Riesgos extraordinario No. 200 de la misma fecha); No. 971 del 30 de agosto y No. 972 del 26 de septiembre de 2022.
- De las correspondientes a la Junta Directiva extraordinaria No. 970 del 17 de agosto y No.973 de 18 de octubre de 2022.
- De lo correspondiente al Comité de Riesgos ordinario No. 201 del 24 de agosto de 2022, No. 202 de 30 de agosto (Sesión extraordinario que se realizó el mismo día de Junta Directiva), No.203 del 21 de septiembre de 2022 y No.204 del 24 de septiembre sesión extraordinaria. Así mismo el 24 de octubre se realizó Comité Ordinario Sesión No.205 es importante mencionar que las cuentas de cobro de dicha se encuentran en trámite para el respectivo pago.
- De la correspondiente al Comité de Gobierno Corporativo ordinario se realizó No.43 del 22 de septiembre y No. 42 del 30 de agosto (Sesión extraordinario que se realizó el mismo día de Junta Directiva).
- De lo correspondiente al Comité de Auditoría ordinario, se realizó No.55 del 23 de septiembre de 2022

Comité de Riesgos

Sesiones Ordinarias y Extraordinarias realizadas

Tabla: Sesiones ordinarias y extraordinarias del comité de Riesgos

Sesión	Cantidad	Fechas
Ordinaria	2	Agosto 24 y 21 de septiembre de 2022
Extraordinaria	3	julio 26, agosto 30 y septiembre 24 de 2022

Fuente: Secretaría Técnica Junta Directiva

Actas suscritas

Tabla: Estado de actas del comité de Riesgos

Estado	Cantidad	Fechas
Suscritas	2	Julio 26 y agosto 24(2022).
En trámite	3	Agosto 30 de 2022, Septiembre 21 y 24 de 2022
En transcripción	1	Octubre 24 de 2022

Fuente: Secretaría Técnica Junta Directiva.

Cumplimiento del Plan Anual

Tabla: Seguimiento plan anual 2022

Contenido Plan Anual	Cumplido	No Cumplido
AÑO 2022. Temas tratados		
Presentación de informe SARM	X	
Presentación Stress Testing Mercadeo	X	
Presentación Cupos Emisor y Contraparte	X	
Back testing Mercado	X	
Perfil "Apetito" riesgos de Mercado	X	
Presentación de Informe SARL	X	
Back Testing Liquidez	X	
Presentación Stress Testing Liquidez	X	

Perfil "Apetito" riesgos de Liquidez	X	
Presentación de Informe SARC	X	
Back Testing Modelos	X	
Stress testing Modelos	X	
Apetito y perfil de Riesgo	X	
Recalificación de Cartera	X	
Castigos de Cartera	X	
Informe Cobranza y BRDPR	X	
Informe Seguimiento Disproyectos	X	
Evolución y aspectos relevantes del SARO: perfil de Riesgo Residual, Planes de acción. Monitoreo de indicadores	X	
Exposición a pérdidas de Riesgo Operativo	X	
Reporte de resultados de la gestión y aspectos relevantes	X	
Informe de Oficial de Cumplimiento	X	

Fuente: Secretaría Técnica Junta Directiva.

Comité de Gobierno Corporativo

Sesiones Ordinarias y Extraordinarias realizadas

Tabla: Sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Gobierno Corporativo.

Sesión	Cantidad	Fechas
Ordinaria	1	Septiembre 22 de 2022
Extraordinaria	1	Agosto 30 de 2022

Fuente: Secretaría Técnica Junta Directiva.

Actas suscritas

Tabla: Estado de las actas del comité de Gobierno Corporativo

Estado	Cantidad	Fechas
Suscritas	2	Julio 21 de 2022 y Agosto 30 de 2022
En tramite	1	Septiembre 22 de 2022

Fuente: Secretaría Técnica Junta Directiva.

Cumplimiento del Plan Anual

Tabla: Seguimiento al plan anual a 2022

Contenido Plan Anual	Cumplido	No Cumplido
Año 2022. Temas tratados		
Aprobación Plan de trabajo anual -CGC	X	
Reporte criterios de independencia Auditor externo	X	
Diseño indicador de CGC	X	
Informe anual de CGC	X	
Analizar resultados de la evaluación bianual y recomendar a la JD la adopción de las buenas prácticas identificadas	X	
Recomendar la JD la implementación de la metodología del proceso de inducción a miembros de la JD	X	
Informe periódico denuncias recibidas trimestre	X	
Informe de cumplimiento del diligenciamiento del formato conflictos de interés miembros de JD	X	
Informe Anual situación general de denuncias recibidas 2021	X	
Reporte semestral Estado de la información publicada	X	
Reporte resultado de consulta - información por difundir sobre gestión del Fondo	X	
Reporte seguimiento préstamos cargos directivos FNA	X	
Reporte de seguimiento estrategia FNA	X	
Reporte Seguimiento a presupuesto de Gasto y de inversión	X	
Informe semestral seguimiento implementación política conflictos de interés	X	
Informe seguimiento Plan Anual de Adquisiciones	X	
Estado de la gestión de peticiones de información	X	
Reporte acceso a la información criterios diferenciales de accesibilidad	X	

Fuente: Secretaría Técnica Junta Directiva.

Atención requerimientos SFC y Entes de Control

Entes de control

Durante la vigencia del 23 de agosto de 2022 al 24 de octubre de 2022, la Secretaría General atendió satisfactoriamente los requerimientos radicados por los organismos que realizan funciones relacionadas con el Control Disciplinario y el control fiscal, esto es, la Procuraduría General de la Nación y sus delegadas, así como, la Contraloría General de la República y sus territoriales de acuerdo a los términos legales establecidos y en algunos casos en los términos perentorios establecidos por cada Despacho en forma excepcional a la norma. En todos los casos se emitió una respuesta oportuna, clara y de fondo a los requerimientos, solicitudes de información y remisiones de casos por competencia. Una vez emitida la respuesta al ente de control se procedió a reportar la gestión realizada ante el Despacho de la presidenta. A continuación, la relación de las solicitudes:

Tabla: solicitudes 2022

VIGENCIA 2022- AGOSTO 23 A SEPTIEMBRE 30	
MES	RADICADOS
AGOSTO	1 CONTRALORÍA + 3 PROCURADURÍA
SEPTIEMBRE	6 CONTRALORÍA + 5 PROCURADURÍA
TOTAL	15

Fuente: Base de reporte de radicados Entes de Control Workmanager.

VIGENCIA 2022- AGOSTO 23 A OCTUBRE 10	
MES	RADICADOS
AGOSTO	1 CONTRALORÍA + 3 PROCURADURÍA
SEPTIEMBRE	6 CONTRALORÍA + 5 PROCURADURÍA
OCTUBRE	11 CONTRALORIA + 19 PROCURADURIA
TOTAL	45

Fuente: Base de reporte de radicados Entes de Control Workmanager.

Tabla: Requerimientos radicados varios orígenes 2022

Vigencia 2022 – AGOSTO 23 A SEPTIEMBRE 30			
Procuraduría	Contraloría	Personería	Defensoría

mes	radicados	mes	radicados	mes	radicados	mes	radicados
Agosto	6	Agosto	1	Agosto	-	Agosto	-
Septiembre	5	Septiembre	3	Septiembre	3	Septiembre	1
total	11	total	4	total	3	total	1
total							19

Fuente: Base de Entes de Control Secretaría General.

Vigencia 2022 – AGOSTO 23 A OCTUBRE 24							
Procuraduría		Contraloría		Personería		Defensoría	
mes	radicados	mes	radicados	mes	radicados	mes	radicados
Agosto	6	Agosto	1	Agosto	-	Agosto	-
Septiembre	5	Septiembre	3	Septiembre	3	Septiembre	1
Octubre	19	Octubre	11	Octubre	3	Octubre	1
total	30	total	15	total	6	total	2
total							53

Fuente: Base de Entes de Control Secretaría General.

Solicitudes y Requerimientos de otras entidades Públicas

La Secretaría General, atendió y emitió respuesta oportuna a las solicitudes y requerimientos provenientes de otras entidades del Estado como Presidencia de la República; Ministerio de Vivienda, Hacienda, Educación, Trabajo, Tecnologías; Departamentos Administrativos; alcaldía distrital y alcaldías municipales; fiscalías, entre otras. Así:

Tabla: Requerimientos otras entidades

vigencia 2022	
Agosto	2
Septiembre	10
Octubre	27
total	39

Fuente: Base de Entes de Control Secretaría General.

Requerimientos SFC

Las solicitudes recibidas por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia son de dos clases: i) requerimientos administrativos a la entidad, los cuales versan sobre el control, inspección y vigilancia que realiza el órgano de control sobre el FNA, y ii) quejas o reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros ante la SFC. Posteriormente me referiré a estos en más detalle.

Temas urgentes

La Secretaría General tiene el usuario administrador de la Plataforma SIRI de la SFC, a través de este usuario se pueden crear otros usuarios derivados y se brinda soporte para cambio de claves del usuario propio y los derivados.

Por motivos de back up del usuario administrador el veintiséis (26) de agosto de 2022 se creó el usuario administrador back up para la Dra. Claudia Juliana Navas Bayona, Vicepresidente de Riesgos.

Una vez sea nombrado y posesionado el Secretario General entrante, se realizará la solicitud ante la SFC, a fin se genere el usuario administrador para él. El usuario de Diana Ximena Sánchez del Grupo de Secretaría General es el autorizado para cargar la correspondencia informativa y las respuestas a requerimientos administrativos, todos los días.

Requerimientos Especiales o Administrativos

- Funcionamiento, responsable y resumen de la gestión:

Funcionamiento: Se encuentra determinado un procedimiento el cual establece el paso a paso de las actividades que se desarrollan para atender y generar las respuestas a los entes de control, este procedimiento detallado se encuentra publicado en ISOLUCIÓN con el código GJ-PR-027.

Los requerimientos especiales o administrativos son radicados por la SFC en la plataforma SIRI en el casillero del FNA, la funcionaria Johana Mora de la Gerencia de PQRS, descarga los requerimientos y los radica en la herramienta interna WorkManager.

Por correo electrónico y WorkManager son remitidos a Diana Ximena Sánchez a fin se dé el trámite correspondiente. Diana Ximena Sánchez ingresa cada requerimiento en la base de datos de Secretaria General: Requerimientos especiales y procede a solicitar la información a los jefes de las áreas y una vez consolidado se remite por correo electrónico a quien este autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia para firmar.

Todas las respuestas deben ser cargadas mediante el casillero de la Plataforma SIRI de la SFC en cada radicado, la plataforma genera un radicado, el cual se guarda como constancia de las respuestas generadas.

La plataforma SIRI en el casillero de respuestas a requerimientos, señala la fecha de radicación y la fecha de vencimiento, sin embargo, debe tenerse en cuenta que, en el caso de los requerimientos administrativos, la fecha de radicación y de vencimiento que aparece en la plataforma es la misma, se debe revisar y tener en cuenta el oficio remitido de la SFC, el cual indica la fecha de vencimiento.

Del vencimiento de los casos se hace un control a través de Diana Ximena Sánchez quien descarga diariamente la base de datos de los casos especiales y/o pendientes del casillero virtual de SIRI.

Responsable: La funcionaria que descarga los requerimientos de SIRI y los radica en la herramienta interna WM es Johana Mora, la persona que ingresa los requerimientos en la base de Secretaria General, los tramita con las áreas, consolida y revisa la información y carga las respuestas en la plataforma es Diana Ximena Sánchez.

Resumen de la gestión realizada: La Secretaría General coordinó, orientó y consolidó la información solicitada por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante requerimientos administrativos a la entidad, los cuales versaron sobre el seguimiento que realiza el órgano de control sobre el FNA. En la vigencia 23 de agosto al 24 de octubre de 2022 se tramitaron: 65.

Tabla: Requerimientos especiales 23 de agosto al 24 de octubre de 2022

Mes	23 de agosto al 24 de octubre de 2022
Enero	
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	8
Septiembre	32
Octubre	25
Noviembre	
Diciembre	
total	65

Fuente: Base de datos requerimientos especiales SFC- Secretaria General.

Estado de los requerimientos

Como se mencionaba anteriormente, a parte de los requerimientos realizados por la SFC a diario y a los cuales se les da respuesta oportunamente dentro del término establecido por el Ente de Control para cada uno de ellos, la SFC realiza seguimiento semanal, mensual y trimestral a diversos temas como lo son:

No. Requerimiento	Tema	Fecha Respuesta SFC
2020048362-005-000	Cesantías	Todos los lunes o martes, si el lunes es festivo
2020126875-013-000	Solicitudes Aprobadas y Rechazadas	El martes de la segunda semana posterior al cierre del mes
2020194972-014-000	Gobierno Corporativo	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la aprobación del Acta de Junta Directiva
2021199547-000-000	Transmisiones PAD	Dentro de los 10 días calendario luego del cierre del mes.
2021235000-000-000	Cobertura Frech	Cinco (5) días hábiles después del plazo establecido por la SFC para el envío de la información del Catalogo único de Información Financiera
2022116988-000-000	Información de Obligaciones de cartera castigada, así como as nuevas aprobaciones realizadas a deudores con obligaciones castigadas en el sistema financiero	Dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha límite de transmisión de los estados financieros individuales
2022070828-006-000	Provisionalidad de cifras	Mensualmente, una vez sean remitidos los Estados Financiero (de junio a septiembre)
Numeral 2.3.3.1.22. Parte I, Título II, Capítulo I, 2.3.3 de la CE 029 de 2014	Informe de Disponibilidad de Canales	Remitir Trimestralmente, a más tardar el 15 de cada mes

Inspecciones

En la vigencia 2021 la SFC inició dos procesos de Inspección (In Situ y Extra Situ), los cuales se detallan a continuación:

- Inspección In Situ:

Radicado No. 2021144649

Objetivo: evaluar el desempeño de la gestión de riesgos (GR) y gestión operativa (GO) de la Actividad Significativa (AS) de Vivienda y Leasing Habitacional en lo relacionado con la administración de garantías y las metodologías y estrategias de recuperación de cartera, y de otra parte algunos temas relacionados con la orden administrativa radicada con el número 2018141534 y el trámite 2020140800.

Periodo Inspección: entre el 02 y el 27 de agosto de 2021

Estado: Pendiente por dar respuesta al Requerimiento No. 2021144649-120-000, el cual tiene como fecha de vencimiento para los puntos 1 al 5 el 14 de octubre y el punto 6 el 31 de octubre.

Planes de Acción

Adicionalmente, la SFC dentro del proceso de inspección, control y vigilancia solicitó Planes de Acción sobre los siguientes radicados, los cuales son objeto de seguimiento conjunto entre la Oficina de Control Interno, Dirección de Planeación y Secretaría General cuyo estado a la fecha es:

- 2022019952-000-000 (Habeas Data): última respuesta radicada el siete (7) de marzo de 2022, en espera de pronunciamiento por parte de la SFC.
- 2022044086-000-000 (Ley 2177 - Mineros): respuesta radicada el diez (10) de marzo de 2022, en espera de pronunciamiento por parte de la SFC.
- 2022070828-006-000 (Desmaterialización e inmaterialización de pagarés): última respuesta radicada el veintiuno (21) de septiembre de 2022, se debe hacer un reporte mensual hasta el corte de septiembre de 2022.

En cuanto a PQR, la Secretaria General de forma colaborativa con el equipo de trabajo de PQR consolidó la información necesaria para emitir respuesta oportuna, clara y de fondo a las quejas y reclamos radicados por los consumidores financieros ante la SFC y trasladados al FNA mediante la plataforma SIRI, desde diciembre de 2018 hasta 24 octubre de 2022 se gestionaron 7.598 casos de QUEJAS Y RECLAMOS de consumidores financieros, de los cuales 1179 correspondían a QUEJAS EXPRESS, radicadas entre abril de 2020 y 24 de octubre de 2022, resaltando que fueron gestionados dentro de los términos establecidos por la Superintendencia Financiera, que en este caso eran más expeditos que los ordinarios.

Tabla: Requerimientos, quejas y/o Reclamos diciembre 2018- octubre 24 de 2022

mes	vigencia 2018- diciembre	vigencia 2019	vigencia 2020	vigencia 2021	vigencia 2022
-----	--------------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

enero		72	90	180	104
febrero		69	104	195	156
marzo		115	220	263	190
abril		139	307	209	156
mayo		91	199	184	171
junio		99	209	162	108
julio		91	480	241	164
agosto		93	227	166	138
septiembre		73	325	149	127
octubre		95	320	139	114*
noviembre		68	198	104	
diciembre	84	132	178	100	
total	84	1,137	2,857	2,092	1428

Fuente: Base quejas o reclamos y express dic 2018 a 2022. SFC.

Del cuadro anterior, el cual señala el total de las quejas y reclamos radicados por los consumidores financieros ante la SFC y trasladados al FNA mediante la plataforma SIRI y smasr supervision, vale la pena señalar que desde el mes de abril de 2020 se presentó un incremento en las solicitudes radicadas, esto con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID – 19, a modo comparativo a continuación se desagrega de estas solicitudes cuantitativamente cuales fueron radicadas bajo el código EXPRES, con el fin de diferenciar las peticiones que se interpusieron en atención a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional y la SFC, acogidas por el FNA, especialmente las relativas a nuevas modalidades de retiro de cesantías y el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD).

Estas peticiones EXPRES tuvieron un término más expedito para emitir respuesta y algunas de estas fueron radicadas en la plataforma mediante requerimientos acumulados, esto es, la Dirección de Conductas Dos de la SFC a partir del mes de abril de 2020, solicitó al FNA a través de estos requerimientos, no solo proferir respuesta a las quejas trasladadas por los consumidores financieros en relación con la prestación de los productos y servicios por parte del FNA sino presentar informe relacionado con las principales tipologías presentadas, detalle de las acciones que la Entidad estaba tomando frente a la atención de las medidas adoptadas por la Presidencia de la República y clasificación de las respuestas identificando: el sentido de las respuestas para el consumidor financiero, tipología Interna, producto y causa raíz en cada caso. De manera colaborativa con el área de PQRS se atendieron en forma oportuna tanto las respuestas a cada radicado como el informe mencionado.

Tabla: Requerimientos express Abril 2020- Octubre 24 2022

mes	vigencia 2020	vigencia 2021	vigencia 2022
enero		18	12
febrero		15	23
marzo		12	25
abril	129	54	11
mayo	27	24	9
junio	70	17	10
julio	289	64	0
agosto	55	22	0
septiembre	119	31	0
octubre	56	22	0
noviembre	17	13	
diciembre	25	10	
total	787	302	90

Nota: No. requerimientos express (estas cifras están incluidas en el cuadro anterior.

Comunicaciones SFC sobre cambios de Horario en oficinas FNA

Funcionamiento, Responsable y Resumen de la Gestión:

Funcionamiento: Desde la Gerencia de Puntos de Atención se realiza la solicitud a Secretaría General de reportar estos cambios a la Superintendencia Financiera de Colombia, puede ser mediante correo electrónico a la Secretaria General o a Diana Ximena Sánchez, quien procede a proyectar el oficio de salida para la SFC, informando la novedad del Punto de Atención, una vez suscrito el oficio por la Secretaria General o la Vicepresidenta Jurídica, Diana Ximena Sánchez procede a radicarlo en la plataforma SIRI de la SFC. Esto genera un radicado el cual se guarda como prueba de la información brindada. Ese radicado se copia a la Secretaria General, a Leoncio Rivera para archivo, a la Gerencia de Puntos de Atención y a la Gerencia de Riesgo Operativo para que sea tenido en cuenta.

Responsable: La persona que proyecta los oficios y los carga en la plataforma es Diana Ximena Sánchez.

Resumen de la gestión realizada: En la vigencia 23 de agosto y 24 de octubre de 2022, conforme a lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo correspondiente a las instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas, la Secretaría General de acuerdo con la información suministrada por la Gerencia de Puntos de Atención emitió comunicados oportunos ante la SFC en relación con las novedades de los Puntos de Atención.

Desde Secretaría General se han venido emitiendo oficios informativos dirigidos a la Dra. MARÍA CATALINA ESPERANZA C. CRUZ GARCIA, Coordinadora Grupo Registro, de la Superintendencia Financiera de Colombia, así:

Tabla: Oficios informativos remitidos 23 de agosto y 24 de octubre de 2022

Mes	Vigencia 2022
Enero	
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	5
Octubre	3
Noviembre	
Diciembre	
total	8

Fuente: Base de Excel Horarios de Oficina

Temas urgentes

No hay temas urgentes, las solicitudes se van a atendiendo de acuerdo con los requerimientos y novedades que se presentan.

Revisoría Fiscal FNA

Funcionamiento: La Revisoría Fiscal envía vía correo electrónico los cuestionarios con solicitud de información, estos correos van dirigidos a la Secretaria General y a Diana Ximena Sánchez, quien procede a tramitarlos con los jefes de las áreas para consolidación, las respuestas se realizan mediante oficio de salida y van suscritas por la Secretaría General. Se remiten mediante correo electrónico.

Posterior a estas respuestas, surgen unas solicitudes adicionales de información sobre temas puntuales, las cuales se realizan por correo electrónico, se dan trámite ante las áreas y se responden directamente por el mismo medio.

La revisoría de acuerdo con la información proporcionada por el FNA emite memorandos de recomendación, los cuales comparte en forma previa a la versión definitiva para que la Administración realice los comentarios o aclaraciones que considere pertinente, esta información es revisada por las áreas competentes y en algunos casos se programan reuniones para revisar los temas en los que hay desacuerdos, esto a fin de emitir el memorando final de recomendaciones.

Responsable: Los requerimientos son recibidos por la secretaria general y remitidos a Diana Ximena Sánchez a fin de que inicie el trámite para atenderlos.

Resumen de la gestión realizada: Vigencia 23 de agosto y 24 de octubre de 2022.

La Secretaría General, como área que supervisa el contrato de la Revisoría Fiscal, ha vigilado hasta el momento la correcta ejecución del objeto del contrato, protegiendo los derechos de la Entidad, del contratista y los terceros que se pudieran ver afectados por la ejecución del contrato. Por lo anterior, recepcionó, tramitó y consolidó los requerimientos y solicitudes de información realizados por la Revisoría con las diferentes áreas de la entidad a fin de remitir la información en forma completa y oportuna.

De igual manera, participó y convocó a reuniones con diferentes áreas y con la Revisoría para aclarar el alcance de los requerimientos recibidos por parte de la Revisoría Fiscal.

Para el periodo objeto de este informe se tramitaron un total de 14 requerimientos y solicitudes de información.

Temas urgentes

No hay temas urgentes, las solicitudes se van atendiendo de acuerdo con los requerimientos que se realizan

Control Político

Para la vigencia 2022, desde el 23 de agosto a corte de 24 de octubre, desde la Secretaria General se coordinó, orientó y consolidó para aprobación y firma de la Presidenta del FNA la información solicitada por el Congreso de la República en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, que reza: “Los senadores y representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento”, en los siguientes radicados.

Tabla: Oficios informativos

VIGENCIA 2022			
SOLICITUD	RADICADO SALIDA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA
Asunto: Traslado pregunta No. 07 - derecho de petición HS Wilson Arias.	WORMANAGER	26/09/2022	4/10/2022
Asunto: Derecho de petición de información - Carolina Arbeláez Giraldo Representante a la Cámara por Bogotá.	CORREO PRESIDENCIA	05/10/2022	11/10/2022

Fuente: Base de datos Secretaría General

Equipo Técnico de Calidad y MECI

Documentos formalizados en ISolucion

Con fundamento en la actualización de los cargos de la estructura FNA, se aprobaron los siguientes documentos:

- GCONT-FO-033. Certificación contractual_v1.
- GCONT-FO-034. Solicitud modificación plan anual de adquisiciones_v4
- GCONT-IT-001. Seguimiento en SECOP II de supervisores_v2
- GCONT-PR-013. de liquidación, constancia de archivo definitivo y archivo por pérdida de competencia_v2
- GCONT-PR-001. Para la elaboración del plan anual de adquisiciones_v4
- GCONT-FO-032. Acta de apertura_v1

Cierre de No Conformidades y Oportunidades de Mejora

No se encontraron No conformidades u Oportunidades de Mejora pendientes para el período del presente informe.

Indicadores de gestión

Tabla: Resultados indicadores de gestión Dependencias.

Proceso	AÑO	Indicador	Meta	Resultados	Resultados	Resultados	Resultados
				1trim	2trim	3trim	4trim
Contratación	2022	% de modificaciones contractuales.	80%	92%	80%	88%	

		trimestral					
	2022	% gestión de liquidaciones Anual Avance trimestral	70% anual		Avances liquidados 113		
Control Disciplinario Interno	2022	Cumplimiento Términos Trimestral	100%	68%	93%	100%	
	2022	% de oportunidad de quejas disciplinarias evaluadas	100%	100%	87%	100%	
Secretaría. General	2022	Cumplimiento Plan Comités JD. Semestral	100%		100%		100%
Secretaría. General	2022	% eficiencia en la atención de solicitudes de entes de control Semestral	100%		100%		100%
Secretaría. General	2022	Cumplimiento sesiones de JS y Comités de JD Trimestral	100%	244,44%	200%	192%	

Fuente: Aplicativo ISOLucion.

Con relación a los indicadores de gestión, podemos señalar, que fueron registrados los resultados históricos con corte al tercer trimestre de la vigencia 2022.

En materia de contratación, el % de modificaciones contractuales, tiene como propósito evaluar la gestión contractual frente a las modificaciones contractuales radicadas, de manera que no solo se reconozca en nivel de requerimientos de modificaciones sino la respuesta ante ellos. Un segundo indicador reportado es % de proceso contractuales adelantados, con el propósito de tener control de la gestión contractual frente a los procesos de selección públicos radicados y conforme a las diferentes modalidades. Un tercer indicador que Permita controlar la gestión en materia de liquidaciones. A este indicador se le denomina transversal, dada la responsabilidad de las diferentes áreas a las que pertenecen los supervisores, quienes son los responsables de aportar la documentación e información para efectos de las liquidaciones de los contratos una vez finalizados.

En materia de Control disciplinario Interno permanecen y se reportan dos indicadores: Uno orientado al control de la oportunidad en términos y otro sobre la gestión de atención de las quejas disciplinarias. Como resultado, los procesos disciplinarios que se encontraron fuera de términos, se saneados y los actuales se encuentran dentro de los términos definidos por la normativa Disciplinaria.

Por efectos de la transformación organizacional y por entrada en vigor de las leyes 1952 de 2019 y 2094 de 2021 se vieron afectados los indicadores de Control Disciplinario interno para el segundo trimestre de 2022.

Finalmente, los indicadores propios de la Secretaría General relacionados con Sesiones de junta Directiva y comités de Junta Directiva, el seguimiento a los planes anuales de Junta Directiva y sus comités. Igualmente se verifica la oportunidad de respuesta a los entes de control. Los resultados indican una planeación adecuada y respuesta oportuna ante los requerimientos medidos.

1.1 GERENCIA PQR

A continuación, se consolida y resalta la información relevante relacionada con la Gerencia de PQR, que en la estructura organizacional antes de julio de 2022 se denominaba GRUPO de PQRS y es el canal de gestión para el adecuado trámite de las diversas solicitudes interpuestas por los consumidores financieros (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones), las cuales permiten identificar acciones de mejora dentro de los servicios y productos que ofrece la entidad.

Este proceso inicia con la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Fondo Nacional del Ahorro (FNA), pasando por la atención y la elaboración de la respuesta, hasta la notificación de estas.

Tabla: Radicación de PQR.

Radicación de PQRS desde el 23 de Agosto al 24 de Octubre									Promedio
Fecha de radicación		08/23/2022	08/24/2022	08/25/2022	08/26/2022	08/27/2022	08/28/2022		
#De casos		274	231	225	197	64	8		167
Fecha de radicación	08/29/2022	08/30/2022	08/31/2022	09/01/2022	09/02/2022	09/03/2022	09/04/2022		
#De casos	262	230	197	200	210	60	8		167
Fecha de radicación	09/05/2022	09/06/2022	09/07/2022	09/08/2022	09/09/2022	09/10/2022	09/11/2022		
#De casos	276	284	232	240	207	63	5		187
Fecha de radicación	09/12/2022	09/13/2022	09/14/2022	09/15/2022	09/16/2022	09/17/2022	09/18/2022		
#De casos	239	256	223	225	189	44	3		168
Fecha de radicación	09/19/2022	09/20/2022	09/21/2022	09/22/2022	09/23/2022	09/24/2022	09/25/2022		
#De casos	218	220	215	218	188	72	2		162
Fecha de radicación	09/26/2022	09/27/2022	09/28/2022	09/29/2022	09/30/2022	10/01/2022	10/02/2022		
#De casos	212	213	159	225	195	55	6		152
Fecha de radicación	10/03/2022	10/04/2022	10/05/2022	10/06/2022	10/07/2022	10/08/2022	10/09/2022		
#De casos	249	247	136	219	272	51	6		169
Fecha de radicación	10/10/2022	10/11/2022	10/12/2022	10/13/2022	10/14/2022	10/15/2022	10/16/2022		
#De casos	251	206	230	175	204	40	7		159
Fecha de radicación	10/17/2022	10/18/2022	10/19/2022	10/20/2022	10/21/2022	10/22/2022	10/23/2022		
#De casos	14	269	258	218	195	67	1		146
Fecha de radicación	10/24/2022								
#De casos	208								208

Respecto a la tabla relacionada anteriormente, es importante destacar que se evidencia la radicación de casos de PQRS desde el 23 de agosto del 2022 hasta el 24 de octubre del mismo año. Con base a esto, podemos resaltar que, para la semana del 17 de octubre al 23 de octubre, se presentó la menor cantidad de casos radicados con un promedio de 146 casos.

A su vez, en el consolidado total de casos radicados para lo corrido del año 2022, entre los meses enero y septiembre, se presenta una reducción de 4141 PQRS, frente al mismo periodo del 2021. En este sentido, se destaca una reducción del 16% en las QRS radicadas en estos 9 primeros meses del año, frente al mismo periodo del 2021.

PQR entes de control

Tabla: PQR por canal desde el 23 de Agosto al 24 de octubre.

Canal de entrada	#De casos	% Part
Contáctenos	5,101	49%
Punto de atención	1,806	17%
Contact Center	1,109	11%
Web	1,104	11%
Correspondencia	626	6%
SFC	278	3%
Defensoría	117	1%
Entidades	110	1%
Casos Especiales	49	0.5%
Buzón de Sugerencias	35	0.3%
Revisoria Fiscal	29	0.3%
Tutelas	6	0.1%
Total general	10,370	100%

Respecto a la tabla relacionada anteriormente, se destaca que el canal de contáctenos es el canal más representativo para la radicación de PQR`S con un 49%, seguido por el punto de atención y el contact center con un 17% y 11% respectivamente.

Respecto a los entes de control SFC y DFC, para lo corrido del año en curso, se destaca una reducción del 25% y 37% vs lo corrido del año inmediatamente anterior. A su vez, se presenta una tendencia a la baja en los últimos meses del año 2021. Por otro lado, se destaca la disminución de 69 réplicas del defensor en el periodo enero a lo corrido de octubre del año 2022 vs el mismo periodo del año 2021. Por otro lado, se resalta que el tiempo de respuesta de la defensoría (DFC) para el mes de septiembre del 2022 fue de 5 días.

Tablero de Indicadores

En la siguiente grafica se observa el consolidado de indicadores mensuales del área para los últimos meses del año 2022.

Indicadores mensuales

Gráfica: Tablero indicadores mensuales

Se destaca que en los últimos meses se ha tenido un cumplimiento muy significativo los principales indicadores de gestión del área. En este sentido, el indicador de oportunidad en las respuestas de PQRS obtuvo un cumplimiento del 100% en los últimos meses del año 2022, resultado que se destaca en comparación de los anteriores años de gestión

La gestión de los últimos días de gerencia PQRS se ha enfocado en la implementación del proyecto Smart Supervisión, según la circular externa 023 de octubre 2021 de la Superintendencia Financiera, donde imparte instrucciones a todas las entidades vigiladas para la implementación de este. Con base a esto, el Fondo Nacional del ahorro fue priorizado como grupo 2, el cual inicio las actividades de elaboración y estructuración de este proyecto desde el mes de septiembre del 2021. Como resultado de todo este proceso, se destaca que a la fecha el Fondo Nacional del Ahorro ya se encuentra en producción y con certificación de la Superintendencia financiera para realizar las respectivas transmisiones solicitadas siguiendo todos los parámetros y lineamientos establecidos. Sin embargo, es importante destacar que, por la complejidad de la implementación del proyecto, actualmente el FNA se encuentra en la estabilización del aplicativo con base a las constantes actualizaciones que envía la Superintendencia Financiera.

Desde el proceso de PQRS entendemos la importancia de la calidad en nuestra gestión, motivo por el cual se está trabajando en estos días en un programa de capacitación con el apoyo de Gestión Humana y de las Áreas de la entidad para el segundo semestre del año 2022. Todo esto, con el objetivo fortalecer aspectos del proceso e impactar positivamente la calidad de las respuestas entregadas a los consumidores financieros.

Gráfica: Imagen Cronograma de capacitación semestre

CAPACITACIÓN PERSONAL PQR			
AREA/ PROCESO	DETALLE CAPACITACIÓN	FECHA PROPUESTA	HORARIO PROPUESTO
COBRAZA	Herramientas de consulta (Atención al Cliente, Cobis, Workmanger, etc.)	01/09/2022	4:00 pm a 5:00 pm
COMERCIAL	Herramientas de consulta (Atención al Cliente, Cobis, Workmanger, etc.)	30/08/2022	4:00 pm a 5:00 pm
CESANTÍAS	Herramientas de consulta (Atención al Cliente, Cobis, Workmanger, etc.)	16/08/2022	4:00 pm a 5:00 pm
AFILIADOS Y ENTIDADES	Herramientas de consulta (Atención al Cliente, Cobis, Workmanger, etc.)	25/08/2022	4:00 pm a 5:00 pm
CREDITO	Herramientas de consulta (Atención al Cliente, Cobis, Workmanger, etc.)	30/08/2022	4:00 pm a 5:00 pm
LEASING HABITACIONAL	Herramientas de consulta (Atención al Cliente, Cobis, Workmanger, etc.)	06/09/2022	4:00 pm a 5:00 pm
CARTERA	Herramientas de consulta (Atención al Cliente, Cobis, Workmanger, etc.)	13/09/2022	4:00 pm a 5:00 pm
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Herramientas de consulta Workmanger (Historicos Orfeo, Contem Manager, pruebas de entrega facturación, pruebas de entrega extratos, pruebas de entrega oficios remisorios)	15/09/2022	4:00 pm a 5:00 pm

Oportunidad en la atención de PQRS

Se resalta que en los últimos días de gestión de la gerencia PQRS no se registra ningún caso vencido por fuera de los términos legales de ley como se detalla en la siguiente imagen.

Gráfica: Gestión PQRS Casos en curso vs vencidos

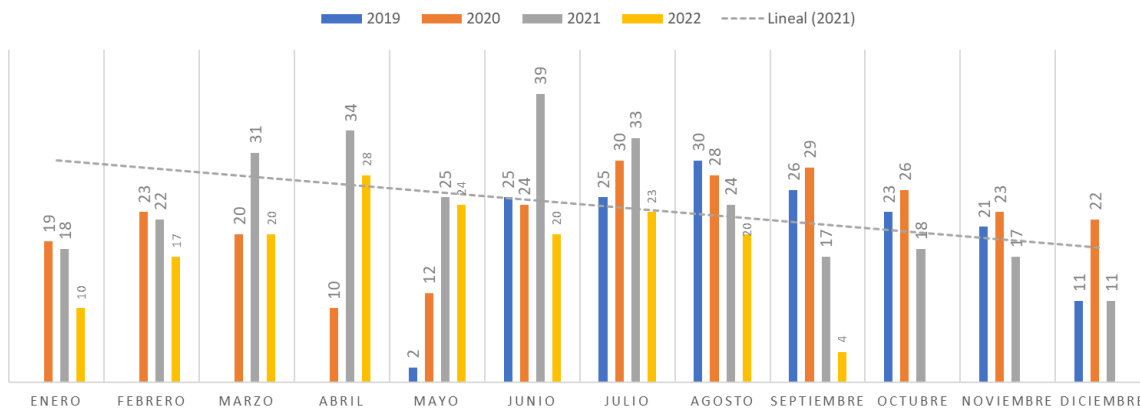
Radicación de PQRS desde el 23 de Agosto al 24 de Octubre								Promedio
Fecha de radicación		08/23/2022	08/24/2022	08/25/2022	08/26/2022	08/27/2022	08/28/2022	
Casos en curso		1307	1284	1207	1036			1209
Casos vencidos		0	0	0	0	0	0	
Fecha de radicación	08/29/2022	08/30/2022	08/31/2022	09/01/2022	09/02/2022	09/03/2022	09/04/2022	
Casos en curso	1136	1204	1173	1134	1094			1148
Casos vencidos	0	0	0	0	0	0	0	
Fecha de radicación	09/05/2022	09/06/2022	09/07/2022	09/08/2022	09/09/2022	09/10/2022	09/11/2022	
Casos en curso	1094	1132	1154	1237	1203			1164
Casos vencidos	0	0	0	0	0	0	0	
Fecha de radicación	09/12/2022	09/13/2022	09/14/2022	09/15/2022	09/16/2022	09/17/2022	09/18/2022	
Casos en curso	1203	1185	1158	1103	1048			1139
Casos vencidos	0	0	0	0	0	0	0	
Fecha de radicación	09/19/2022	09/20/2022	09/21/2022	09/22/2022	09/23/2022	09/24/2022	09/25/2022	
Casos en curso	1053	1054	1058	1071	1062			1060
Casos vencidos	0	0	0	0	0	0	0	
Fecha de radicación	09/26/2022	09/27/2022	09/28/2022	09/29/2022	09/30/2022	10/01/2022	10/02/2022	
Casos en curso	1177	1237	1240	1177	1202			1207
Casos vencidos	0	0	0	0	0	0	0	
Fecha de radicación	10/03/2022	10/04/2022	10/05/2022	10/06/2022	10/07/2022	10/08/2022	10/09/2022	
Casos en curso	1283	1323	1398	1332	1363			1340
Casos vencidos	0	0	0	0	0	0	0	
Fecha de radicación	10/10/2022	10/11/2022	10/12/2022	10/13/2022	10/14/2022	10/15/2022	10/16/2022	
Casos en curso	1446	1503	1466	1411	1359			1437
Casos vencidos	0	0	0	0	0	0	0	
Fecha de radicación	10/17/2022	10/18/2022	10/19/2022	10/20/2022	10/21/2022	10/22/2022	10/23/2022	
Casos en curso		1347	1329	1278	1183			1284
Casos vencidos		0	0	0	0	0	0	
Fecha de radicación	10/24/2022							
Casos en curso	1140							1140
Casos vencidos	0							

Tutelas

Se presenta reducción del 76% en el mes de septiembre con respecto al mismo periodo del año anterior. A su vez, entre los meses de enero y septiembre, se han radicado 77 tutelas menos que el mismo periodo del año anterior.

Por otro lado, resaltamos que entre el 23 de agosto y 24 de octubre se han radicado 6 tutelas en el proceso PQRS.

Gráfica: Evolución tutelas



*Se destaca que únicamente se cuentan con cifras desde mayo del 2019, ya que desde esta fecha se incluyen las tutelas en el flujo PQRS.

1.2 GERENCIA DE CONTRATACIÓN

Normatividad aplicable

El Grupo de contratación fue creado mediante la Resolución 038 del 25 de febrero de 2019, en la cual se estableció que el Grupo de contratación dependiera de la secretaria general, de acuerdo con la modernización de la Entidad mediante Acuerdo 2407 de 2022 se expiden las funciones de las dependencias de conformidad con la nueva estructura del Fondo Nacional del Ahorro.

La Gerencia de contratación tiene como finalidad la ejecución de las actividades propias del proceso de contratación, garantizando la calidad y oportunidad de este y el cumplimiento de los principios de la función administrativa.

Dentro de las actividades y responsabilidades establecidas se encuentran las siguientes:

1. Formular, ejecutar y evaluar las políticas, planes y programas relacionados con la contratación de la Empresa, con el fin de prestar asesoría en los aspectos legales a las diferentes dependencias y garantizar la legalidad e integralidad de los contratos.
2. Liderar y coordinar con las dependencias, la elaboración y el seguimiento al plan anual de compras de la Empresa.
3. Ejecutar y coordinar los trámites y procesos necesarios para la contratación de la Empresa, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación.
4. Liderar la gestión precontractual desde la elaboración de estudios de mercado por sector de los potenciales proveedores de bienes o servicios hasta el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización de los contratos y convenios.
5. Definir e implementar instrumentos y mecanismos de seguimiento a los proveedores de bienes y servicios, para garantizar la información oportuna en la toma de decisiones.
6. Establecer los lineamientos para la supervisión a los servicios prestados por los proveedores de bienes y servicios, para verificar que se realicen con calidad y garantizando la prestación óptima y oportuna.
7. Establecer los lineamientos para la liquidación de los contratos y verificar los soportes documentales suministrados por el supervisor, para la suscripción de la respectiva acta por el ordenador del gasto.
8. Controlar que la información a cargo de la gerencia se encuentre actualizada y verificar que se efectúen las consultas requeridas para la gestión contractual, de acuerdo con las normas vigentes.

Actualmente la Gerencia de Contratación está conformada por:

Gráfica: Estructura interna gerencia de contratación

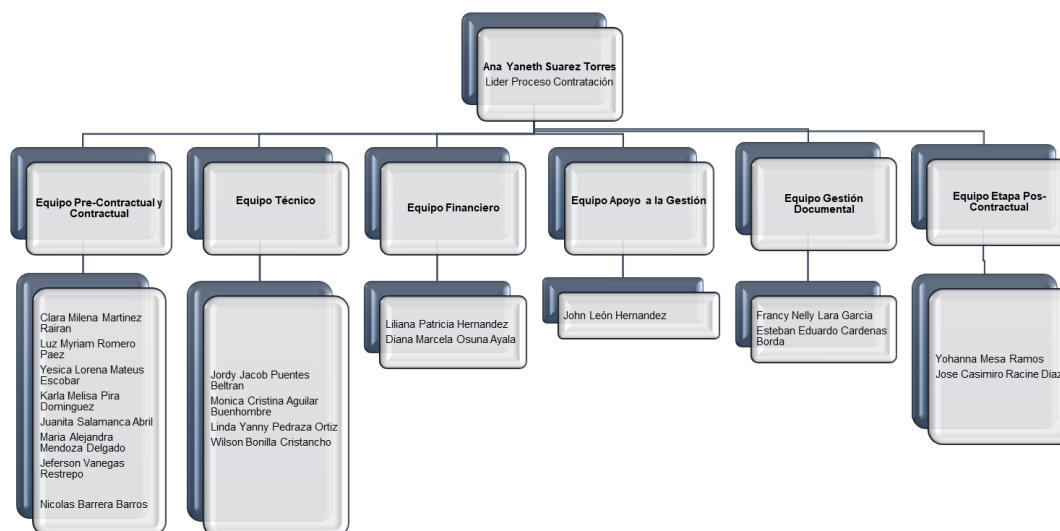


Tabla: Información del Proceso

INFORMACION DEL PROCESO		
Proceso		Contratación
Gerente del Proceso		Ana Yaneth Suarez Torres
PERSONAS VINCULADAS AL PROCESO		
1	Planta	17
2	Temporales	3
Total		20

De otra parte, en atención a lo dispuesto en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, el FNA tiene un régimen jurídico contractual especial, el cual se encuentra sometido al derecho privado. No obstante, al ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado, en cumplimiento de los postulados de la función administrativa y de la gestión fiscal, consagrados en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política y de los principios en las actuaciones contractuales de las entidades estatales (transparencia, responsabilidad, igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, economía, libre concurrencia, imparcialidad, objetividad, publicidad y los demás señalados en la Ley 80 de 1993), el FNA cuenta con un manual de contratación que se ciñe a los postulados anteriormente citados.

Igualmente, el FNA aplica entre otras las siguientes disposiciones legales:

- Código de Comercio de Colombia
- Código Civil Colombiano
- Ley 80 de 1993 (Artículos 8, 9 y párrafo 1o del artículo 32)
- Ley 432 de 1998
- Ley 734 de 2002
- Ley 996 de 2005
- Ley 1114 de 2006

- Ley 1150 de 2007 (Artículos 13, 14, 15 y 18)
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)
- Ley 1469 de 2011
- Decreto 2555 de 2010
- Ley 1955 de 2019
- Decreto 19 de 2012
- Decreto 904 de 2013
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1082 de 2015
- Acuerdos de Ética; Gobierno Corporativo y Conflicto de Intereses.
- Manual de contratación del FNA, aprobado mediante Acuerdo 2407-2021. A la fecha no se han realizado modificaciones.
- Resolución 040-2022 y 096-2022 Delegación en Materia de Ordenación de Gasto y Pago.

Es así como, de conformidad con la ley 432 del 29 de enero de 1998, se transformó al Fondo Nacional del Ahorro (FNA) en Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter Financiero del Orden Nacional, organizada como Establecimiento de Crédito de naturaleza especial sujeta a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Por virtud de la ley 489 de 1998¹, y específicamente su artículo 93, el régimen jurídico de los actos y contratos se regula de la siguiente forma:

ARTÍCULO 93.- Régimen de los actos y contratos. Los actos que expidan las empresas industriales y comerciales del Estado para el desarrollo de su actividad propia, industrial o comercial o de gestión económica se sujetarán a las disposiciones del Derecho Privado. Los contratos que celebren para el cumplimiento de su objeto se sujetarán a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de las entidades estatales.²

Igualmente, dispone la norma ibidem, en su artículo 85 que las empresas industriales y comerciales del Estado son organismos creados por la ley o autorizados por ésta, que desarrollan actividades de naturaleza industrial o comercial y de gestión económica conforme a las reglas del Derecho Privado, salvo las excepciones que consagra la ley; y en su artículo 86 determina la autonomía administrativa y financiera de las mismas, así:

ARTÍCULO 86.- Autonomía administrativa y financiera. La autonomía administrativa y financiera de las empresas industriales y comerciales del Estado se ejercerá conforme a los actos que las rigen; en el cumplimiento de sus actividades, se ceñirán a la ley o norma que las creó o autorizó y a sus estatutos internos; no podrán destinar cualquier parte de sus bienes o recursos para fines diferentes de los contemplados en la ley o en sus estatutos internos; además de las actividades o actos

¹ "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."

² Sentencia de mayo 27 de 2015, Rad. [22008-00031](#), Consejo de Estado.

allí previstos, podrán desarrollar y ejecutar todos aquellos que sean necesarios para el cumplimiento del objeto asignado.

Así las cosas, de acuerdo con el régimen contractual aplicable al Fondo Nacional del Ahorro, en cuanto al fungir como contratante, su actividad precontractual, contractual y post contractual, se dará aplicación a lo dispuesto en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, y, en consecuencia, se regirá por las normas del derecho privado, y actuará con fundamento en el principio de la autonomía de la voluntad, el cual de conformidad con el artículo 1602 del Código Civil establece:

“Los contratos son ley para las partes. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.”

En desarrollo de los principios de la gestión administrativa consagrados en el artículo 3^{o3} de la ley 489 de 1998, la norma ibidem contempla, viabiliza y regula las figuras referidas a la **delegación y desconcentración de funciones públicas**, en los artículos 8 y 9, de la siguiente manera:

ARTÍCULO 8.- Desconcentración administrativa. La desconcentración es la radicación de competencias y funciones en dependencias ubicadas fuera de la sede principal del organismo o entidad administrativa, sin perjuicio de las potestades y deberes de orientación e instrucción que corresponde ejercer a los jefes superiores de la Administración, la cual no implica delegación y podrá hacerse por territorio y por funciones.

PARÁGRAFO. - En el acto correspondiente se determinarán los medios necesarios para su adecuado cumplimiento. Los actos cumplidos por las autoridades en virtud de desconcentración administrativa sólo serán susceptibles del recurso de reposición en los términos establecidos en las normas pertinentes⁴. (Resaltado fuera del texto)

ARTÍCULO 9.- Delegación. Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente Ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias.

Sin perjuicio de las delegaciones previstas en leyes orgánicas, en todo caso, los ministros, directores de departamento administrativo, superintendentes, representantes legales de organismos y entidades que posean una estructura independiente y autonomía administrativa podrán delegar la atención y decisión de los asuntos a ellos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos, en los empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente, con el propósito de dar desarrollo a los principios de la función administrativa enunciados en el artículo 209 de la Constitución Política y en la presente Ley.

PARÁGRAFO. - Los representantes legales de las entidades descentralizadas podrán delegar funciones a ellas asignadas, de conformidad con los criterios establecidos en la

³ Artículo 3.- *Principios de la función administrativa.* La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.

⁴ Sentencia C-727 de 2000. Declara exequible el inciso 2 del párrafo.

presente Ley, con los requisitos y en las condiciones que prevean los estatutos respectivos⁵.
(resaltados fuera del texto)

Con base en las atribuciones de ley, frente a los procesos de selección de contratista, el FNA garantiza el cumplimiento de los principios rectores consagrados en el artículo 209⁶ de la Constitución Nacional, los referidos en las disposiciones mencionadas anteriormente y en consecuencia ha adoptado los mecanismos de descentralización, delegación y desconcentración de funciones, y específicamente frente a estos dos últimos cuenta con los actos administrativos correspondientes y los acuerdos de Junta Directiva que las materializan y regulan la gestión contractual; y entre los cuales debemos mencionar los siguientes aplicables al caso en concreto:

1. Acuerdo de Junta Directiva 2407 de 2021, "Por medio del cual se adopta el Manual de Contratación del FNA".
2. Resolución 038 de 2019, "Por medio de la cual se crea el Grupo de Contratación en la secretaria general del Fondo Nacional del Ahorro", de acuerdo con la modernización de la Entidad mediante Acuerdo 2407 de 2022 se expiden las funciones de las dependencias de conformidad con la nueva estructura del Fondo Nacional del Ahorro.
3. Resolución 39 de 2022 "Por medio de la cual se reestructura el comité de contratación del Fondo Nacional del Ahorro".
4. Resolución 040 de 2022 y 096-2022, "Por medio de la cual se hacen unas delegaciones en materia de ordenación de gasto y pago"
5. Procesos y procedimientos derivados de la reglamentación del Manual de Contratación, y aplicables a cada modalidad de selección de contratista.

Ahora bien, el Manual de Contratación del FNA, adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva 2407 de 2021, consagra textualmente en su numeral cuarto, el objeto de este, así:

OBJETO DEL MANUAL DE CONTRATACION. Este manual tiene por objeto establecer la política, principios, lineamientos y reglas de los procesos de selección de contratistas, la celebración, ejecución y liquidación que debe aplicar incondicionalmente el Fondo Nacional del Ahorro, en los contratos o convenios que celebre, así como la adopción de las buenas prácticas de contratación, tendientes al cumplimiento de su objeto misional y a su normal funcionamiento.

En consecuencia, las normas y procedimientos contenidos en el referido Manual son de obligatoria aplicación para la celebración de todos los contratos que se suscriban por parte de los delegados que cuentan con competencias y atribuciones en materia de contratación en el FNA.

Igualmente, por mandato de lo determinado por la Resolución 39 de 2022 "Por medio de la cual se reestructura el comité de contratación del Fondo Nacional del Ahorro".

⁵ Decreto 1640 de 2020, Sentencia C-561 de 1999, Sentencia C-727 de 2000, Sentencia de sept. 15 de 2016, Rad. 2012-00314, Consejo de Estado.

⁶ La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

siendo esta una instancia de consulta, definición, orientación y decisión de los lineamientos que rigen la actividad precontractual, contractual y post, contractual de la Entidad, y que, de conformidad con el artículo segundo, está conformada por los siguientes miembros:

Integrantes con voz y voto:

- a) El secretario general, quien lo presidirá
- b) El vicepresidente Financiero
- c) El vicepresidente Jurídico
- d) El Gerente de Presupuesto
- e) El director de Planeación
- f) El Gerente de Contratación, quien será el secretario técnico del Comité.

Integrantes con voz y sin voto:

- a) El director de Control Interno
- b) El vicepresidente o jefe de la dependencia responsable de satisfacer la necesidad a partir de la contratación del bien, obra o servicio requerido, cuya asistencia a las sesiones será de carácter obligatorio e indelegable para la presentación del proceso de Contratación o trámite sujeto a estudio y análisis del Comité.

De manera general, este es el contexto normativo y reglamentario aplicado por la Gerencia de Contratación en su gestión, alineado con los procedimientos específicos para cada actuación y agotándose las instancias correspondientes y colaborativas institucionales.

Plan Anual de Adquisiciones

La Gerencia de Contratación en cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Contratación procedió con la consolidación de las necesidades presentadas por las vicepresidencias, Direcciones, Gerencias y demás dependencias de la Entidad en el Plan Anual de Adquisiciones -PAA. De igual forma, realizó la publicación de este en la plataforma del SECOP II para las vigencias 2020-2022 y pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

Tabla: Información PAA 2020-2022

VIGENCIA	ENLACE SECOP II
2020	https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=91971
2021	https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=146297
2022	https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=169248

Para la vigencia actual (2022), ha sido necesario realizar varias modificaciones las cuales fueron solicitadas por las diferentes áreas de la Entidad.

De otra parte, se informa que para las vigencias 2018-2019, el Plan Anual de Adquisiciones -PAA estaba a cargo de la Gerencia de Presupuesto, estos fueron publicados en la página Web de la Entidad y pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

Tabla: Información PAA 2018-2019

VIGENCIA	ENLACE PAGINA WEB FNA
2018	https://www.fna.gov.co/sobre-el-fna/contratacion/plan-de-compras
2019	https://www.fna.gov.co/sobre-el-fna/contratacion/plan-de-compras

La Entidad para las vigencias 03 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre del 2021 ha adquirido los bienes y servicios necesarios para satisfacer las necesidades planeadas y ha logrado ejecutar cada uno de los PAA en los tiempos establecidos:

De otra parte, para lo comprendido entre el 01 de enero al 30 de 25 de octubre del 2022, el cumplimiento de PAA es el siguiente:

Tabla: Cumplimiento PAA-2022

	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL	
NUMERO DE MODIFICACIONES DEL PAA	5	0	0	0	4	3	4	5	6	6	33	
INVITACIONES/PUBLICADOS EN EL MES	29	2	2	4	7	7	6	14	19	14	104	
% LINEAS TRAMITADAS PAA (Mes Acumulado)	15.51%	16.58%	17.65%	19.79%	23.16%	26.98%	29.53%	36.22%	44.55%	55.32%		
TOTAL LINEAS PAA INICIAL DEL MES	186	187	187	187	187	190	189	193	196	202	0	
TOTAL LINEAS PAA FINAL DEL MES	187	187	187	187	190	189	193	196	202	188	0	

Plataforma SECOP II

De acuerdo con los lineamientos impartidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, el FNA se creó como ente comprador en la plataforma SECOP II desde el mes de enero de 2020 y desde esta vigencia la Entidad ha realizado toda la contratación a través de esta plataforma.

De otra parte, se han creado los usuarios para los abogados del grupo de contratación, para el profesional encargado de la División de Presupuesto, y para los supervisores y ordenadores del Gasto, para que puedan acceder a la plataforma y de conformidad con su rol mantener permanentemente actualizados los procesos.

Para esta labor, la Gerencia de Contratación aplica el instructivo con código GCONT-IT-001 “Seguimiento en SECOP II de Supervisores”, en el cual se dan instrucciones a los supervisores de la entidad para realizar el seguimiento efectivo a la ejecución de contratos en la Plataforma SECOP II.

La administración de la plataforma por parte del FNA se encuentra a cargo de la Gerencia de Contratación, quien para el manejo adecuado de la misma ha realizado las siguientes actividades:

- Creación de accesos de las personas de la entidad
- Creación de flujos para la publicación de los procesos
- Ajuste de flujos para aprobaciones
- Accesos a supervisores y apoyo a la supervisión
- Aprobación de trámites contractuales en sus diferentes etapas
- Aprobación de modificaciones contractuales
- Modificaciones al Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2022
- Aprobación de garantías en plataforma.
- Cierre de expedientes en la plataforma

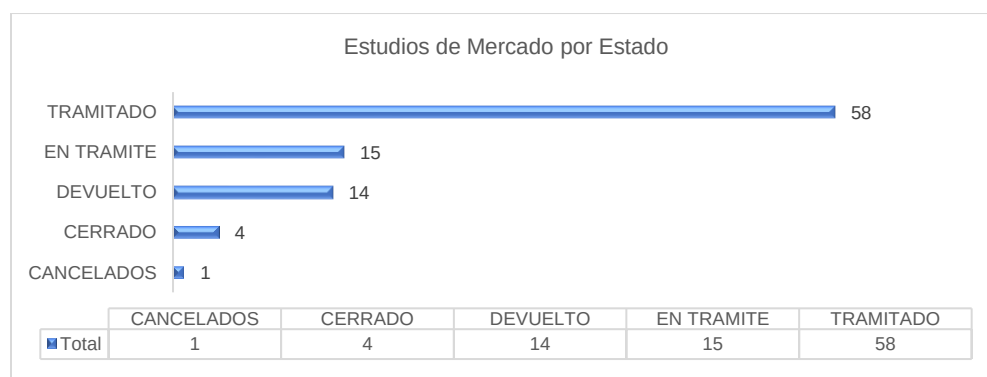
Procesos contractuales en trámite

La Gerencia de contratación realiza el seguimiento de la etapa precontractual y legalización de los procesos contractuales requeridos por la secretaria general, vicepresidencias, direcciones, gerencias y demás dependencias por medio de una matriz la cual evidencia el estado actual de los estudios de mercado, procesos contractuales en estructuración y las modificaciones contractuales, a continuación se detallan los procesos que actualmente se encuentran en trámite entre el 01 de enero al 24 de octubre del 2022:

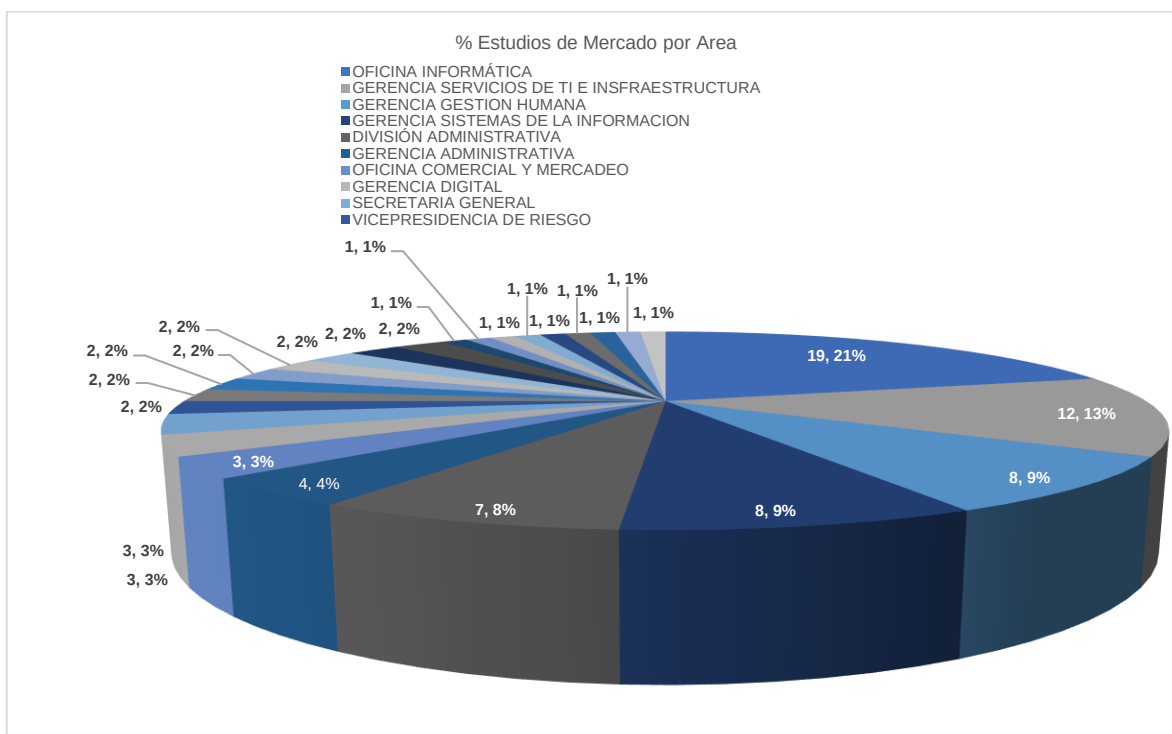
Estudios de mercado

Durante el periodo del informe, para la vigencia 2022 se recibieron 92 solicitudes para realizar estudios de mercado, tramites que se encuentran en el siguiente estado así:

Gráfica: Estudios de mercado por estado



Gráfica: Estudios de mercado por área



Gráfica: Estudios de mercado por mes

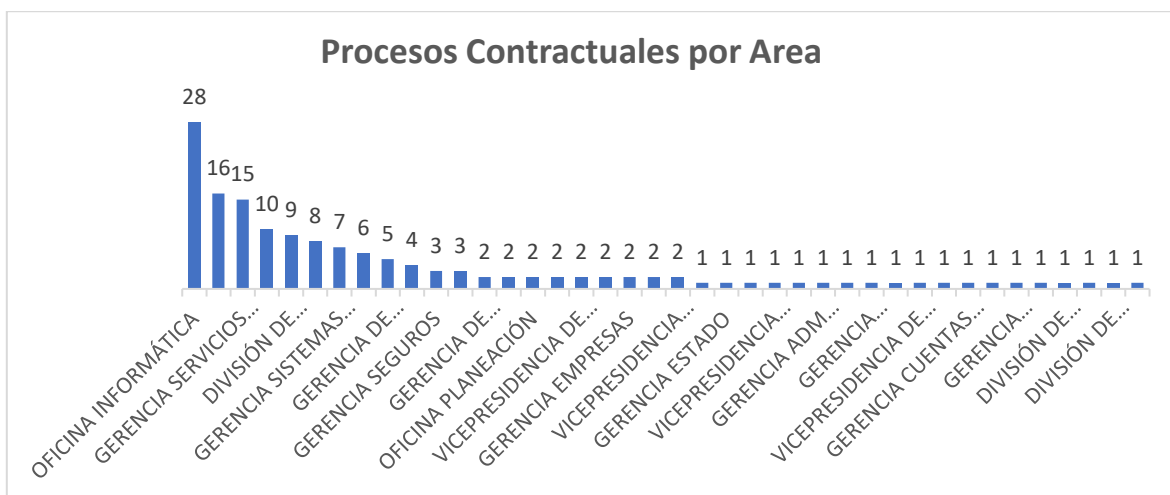


Procesos contractuales en trámite

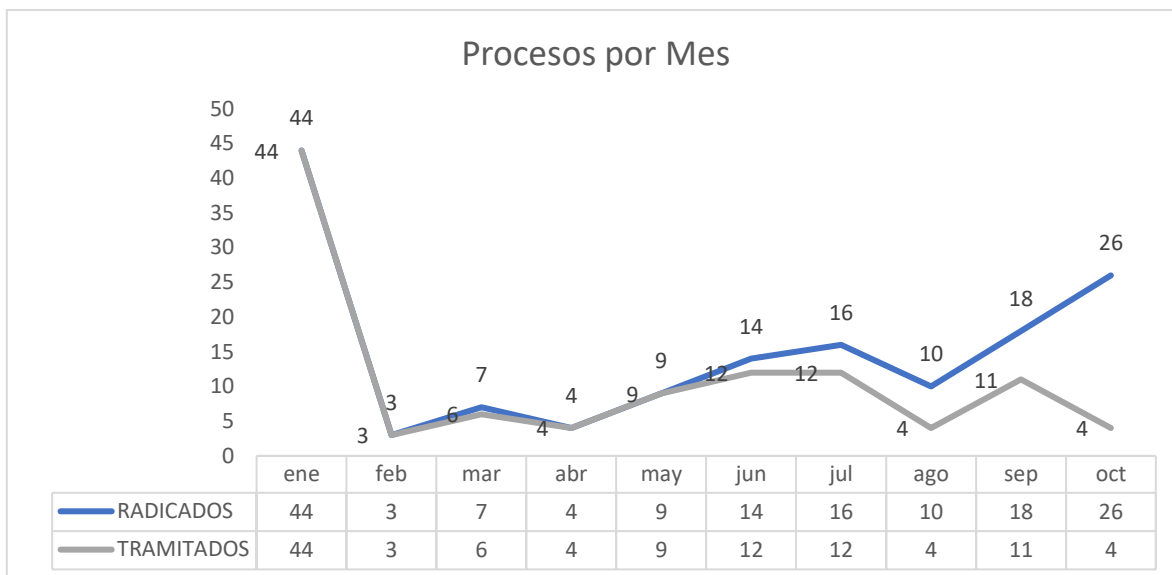
Gráfica: Estado Procesos Contractuales



Procesos Contractuales por Área



Procesos Contractuales por mes



Consolidado de modificaciones contractuales en trámite

Durante el periodo del informe, para la vigencia 2022 se recibieron 235 solicitudes de modificaciones contractuales, tramites que se encuentran en el siguiente estado:

Gráfica: Estado Modificaciones

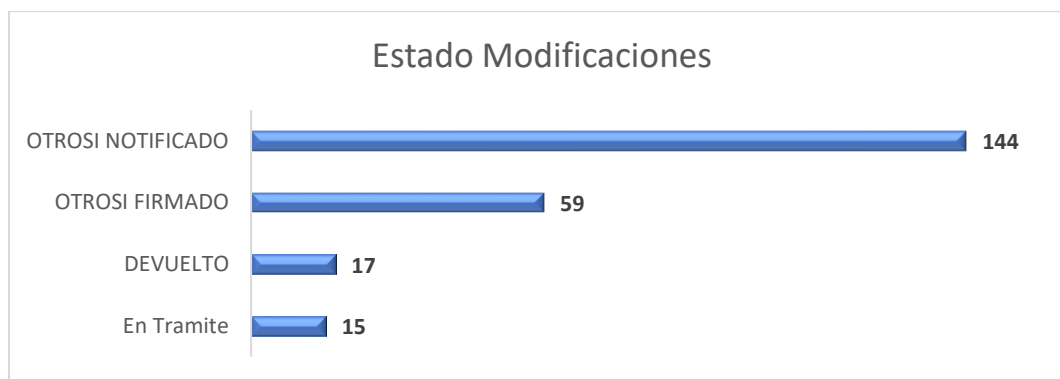


Ilustración Tipo Modificaciones

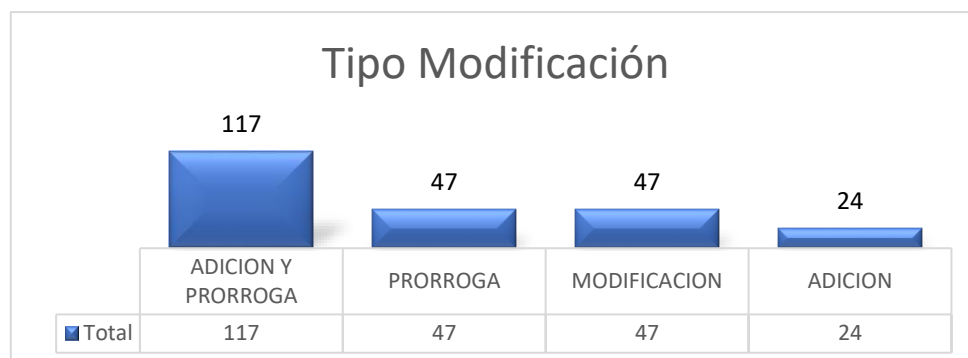
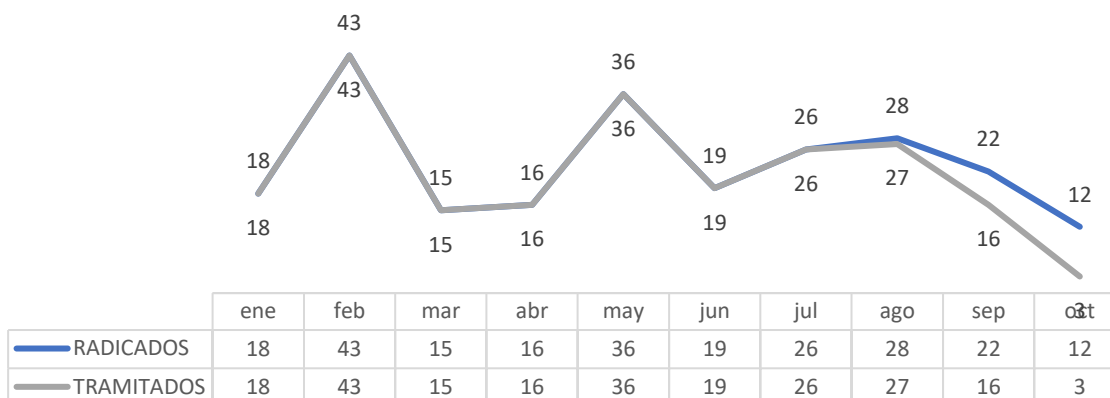


Ilustración Cantidad Modificaciones por Área



Ilustración Modificaciones por Mes

Modificaciones por Mes



Contratos, convenios y modificaciones suscritos

De conformidad con el manual de contratación vigente, la selección de contratistas se ha realizado a través de las siguientes modalidades:

- **Convocatoria Pública:** Procede cuando la necesidad a contratar sea igual o superior a MIL QUINIENTOS (1.500) SALARIOS MINIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES, o cuando no proceda la convocatoria pública abreviada, la contratación directa o a solicitud de la Presidencia, el ordenador del gasto o los miembros del comité de Contratación del FNA.
- **Convocatoria Pública Abreviada:** Procede cuando la necesidad a contratar sea igual o superior a TRESCIENTOS (300) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES e inferior MIL QUINIENTOS (1.500) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES, o cuando se declare desierto el proceso de convocatoria pública, o no se trate de una causal para contratar directamente o cuando el objeto del contrato no sea de consultoría o interventoría.
- **Convocatoria por Méritos:** Procede cuando la necesidad a contratar sea de consultoría o interventoría siempre que la cuantía del contrato se estime igual o superior a TRESCIENTOS (300) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES.
- **Subasta:** Procederá cuando: i) la Entidad requiera la adquisición de bienes y servicios con características técnicas uniformes y de común utilización, y una vez se haya verificado que no existe Acuerdo Marcos vigentes que satisfagan la necesidad a contratar, caso en el cual la subasta será al menor precio ofertado; y ii) Cuando la Entidad requiera vender alguno de sus bienes inmuebles siempre que no

correspondan a los que reciben como dación en pago, adjudicación o restitución de leasing habitacional. La subasta se realizará al mayor valor ofertado

- **Instrumentos de Agregación de Demanda:** Aplica para: i) Acuerdo Marco de Precios; y ii) Compra en Grandes Superficies cuya cuantía en cada caso no supere los cincuenta (50) SMLMV.
- **Contratación Directa:** Procede cuando: i) Cuando se declare desierto un proceso de selección Abreviada o Convocatoria por Méritos, ii) Cuando la cuantía del contrato a celebrar no supere los TRESCIENTOS (300) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES, iii) Contratos y/o Convenios Interadministrativos, iv) Los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, v) Contratos de Prestación de Servicios Profesionales cuyo objeto sea ser apoderados judiciales o asesores del FNA, vi) Cuando no exista pluralidad de oferentes, es decir, cuando conforme a la Ley el contratista sea titular de los derechos de autor o propiedad industrial y/o sea un distribuidor exclusivo de un bien o servicio, vii) Para atender todos los gastos que demande la realización de reuniones ordinarias y/o extraordinarias de Junta Directiva, fuera de su sede, viii) Contratos de arrendamiento, ix) Contratos de compraventa de inmuebles, x) Contratos de comodato, xi) Contratación de Urgencia o contingencia, xii) Los Convenios o Contratos que se celebren con organismos de cooperación, asistencia o ayudas internacionales, xiii) Cuando el FNA lleve a cabo actividades tales como: Ferias, eventos, gremiales, académicos, exposiciones, talleres y foros, xiv) Contratos de adhesión, xv) Cuando se trate de bienes y servicios con empresas que tengan autorizado el cobro de tarifas en materia de TICS.

Contratos suscritos:

La contratación llevada a cabo por el FNA conforme al Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2022 fue publicada y tramitada a través de la plataforma del SECOP II; garantizando con ello el principio de publicidad, con el fin de lograr pluralidad de oferentes en aras de una selección objetiva de los proveedores de bienes y servicios.

A continuación, se presenta las gráficas de la contratación firmada por año, modalidad, área y valor, suscrita entre el 3 de diciembre del 2018 al 24 de octubre del 2022 así:

Ilustración Estado Contratos por Año

Estado por Año

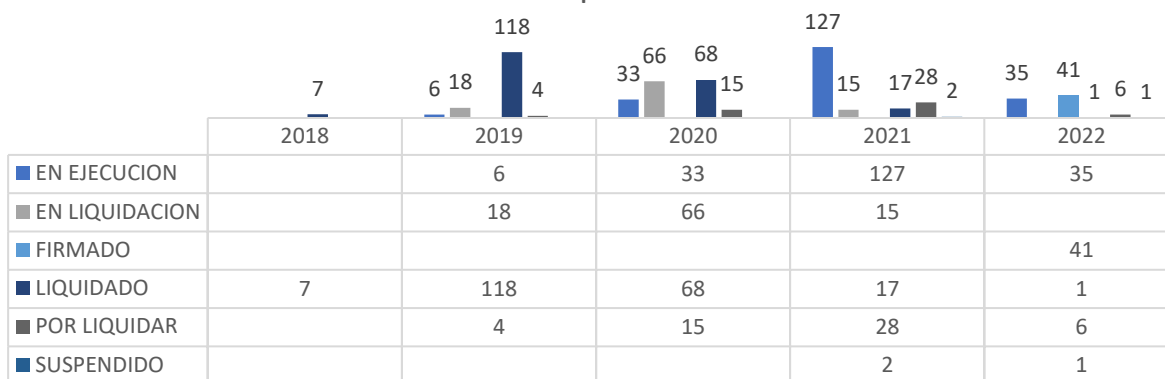


Ilustración cantidad de contratos por año

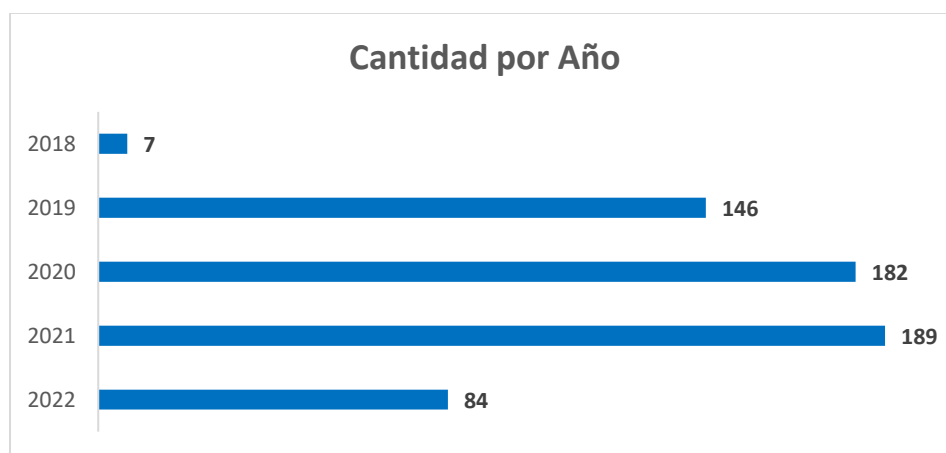


Ilustración cantidad de contratos por modalidad

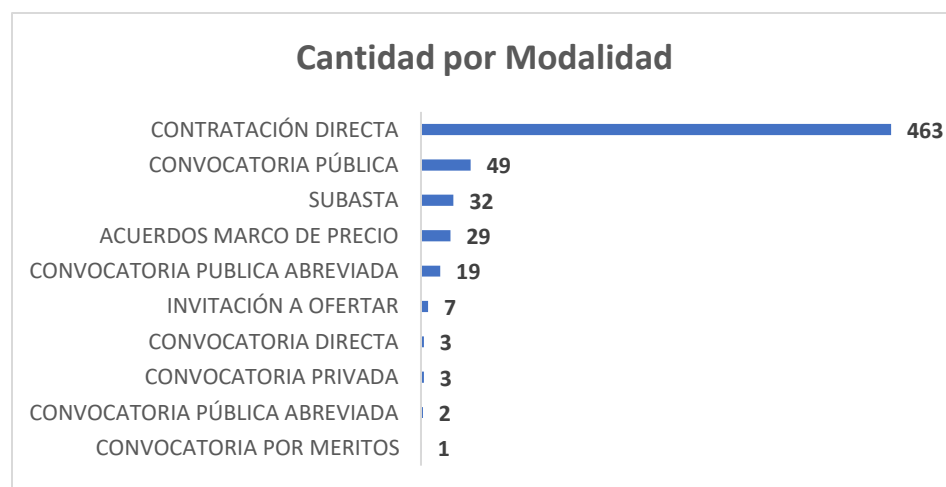
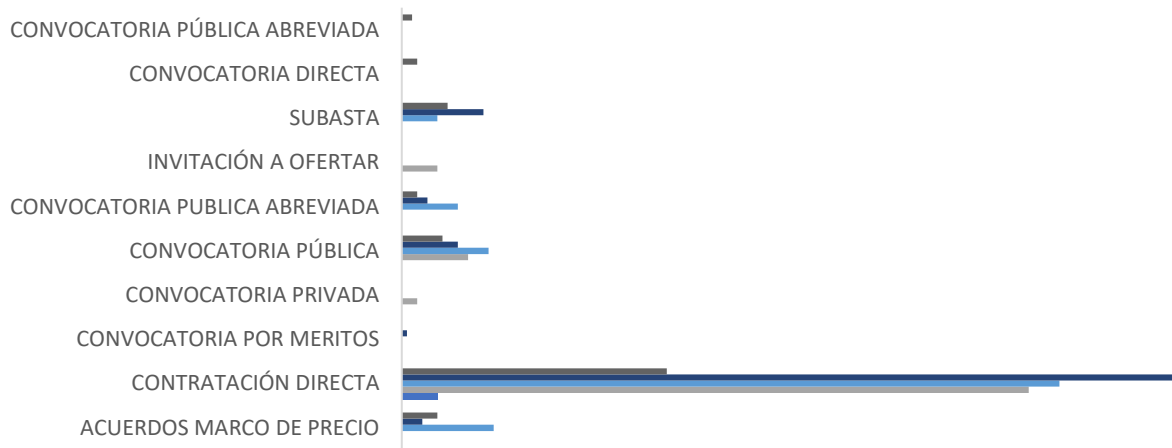


Ilustración cantidad de contratos por modalidad



	ACUERDOS MARCO DE PRECIO	CONTRATACIÓN DIRECTA	CONVOCATORIA POR MERITOS	CONVOCATORIA PRIVADA	CONVOCATORIA PÚBLICA	CONVOCATORIA PÚBLICA ABREVIADA	INVITACIÓN A OFERTAR	SUBASTA	CONVOCATORIA DIRECTA	CONVOCATORIA PÚBLICA ABREVIADA
2022	7	52			8	3		9	3	2
2021	4	152	1		11	5		16		
2020	18	129			17	11		7		
2019		123		3	13		7			
2018		7								

Ilustración % de contratos por area

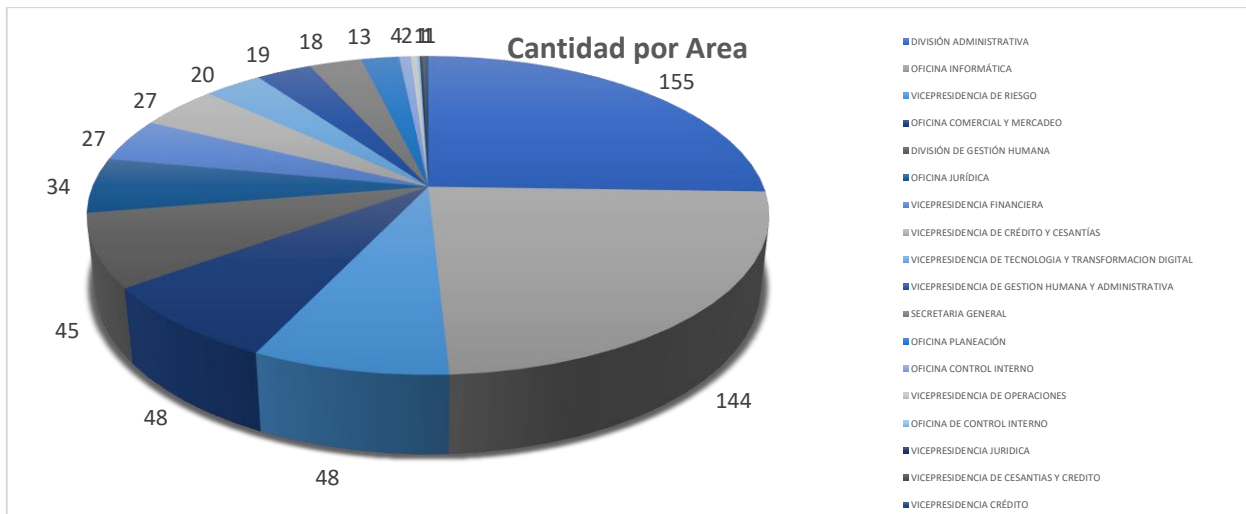
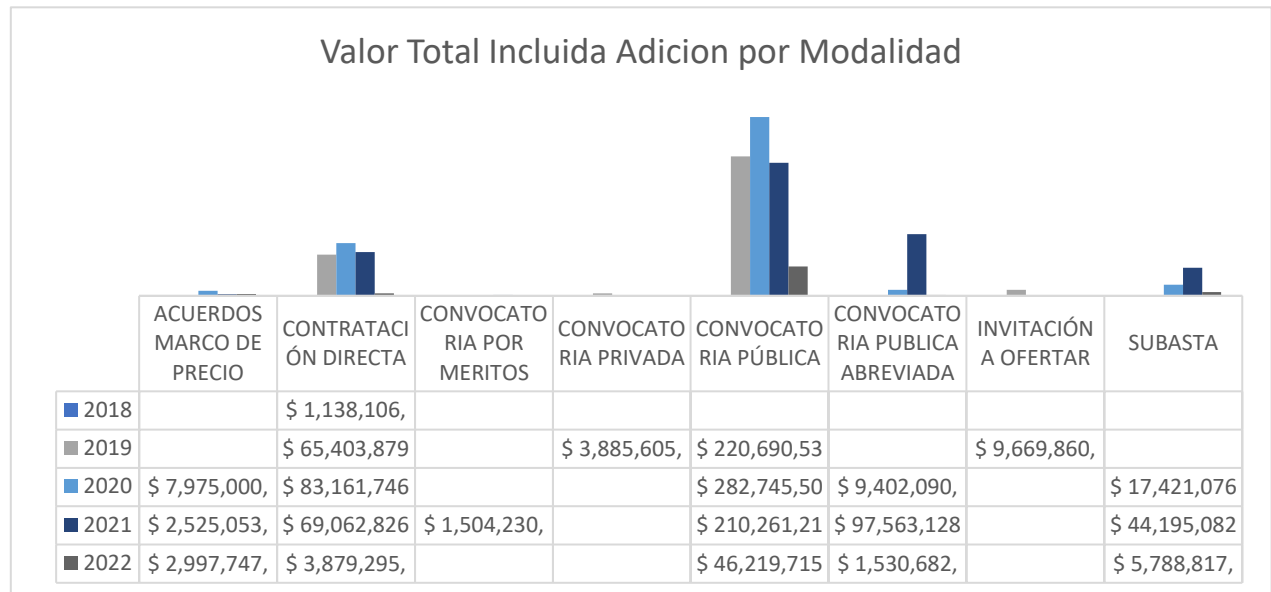


Ilustración Valor incluidas adiciones por modalidad



Convenios

Durante la vigencia del informe la Entidad entre el periodo 03 de diciembre del 2018 al 24 de octubre del 2022 ha suscrito 16 convenios los cuales se relacionan a continuación

Ilustración Convenios por Estado

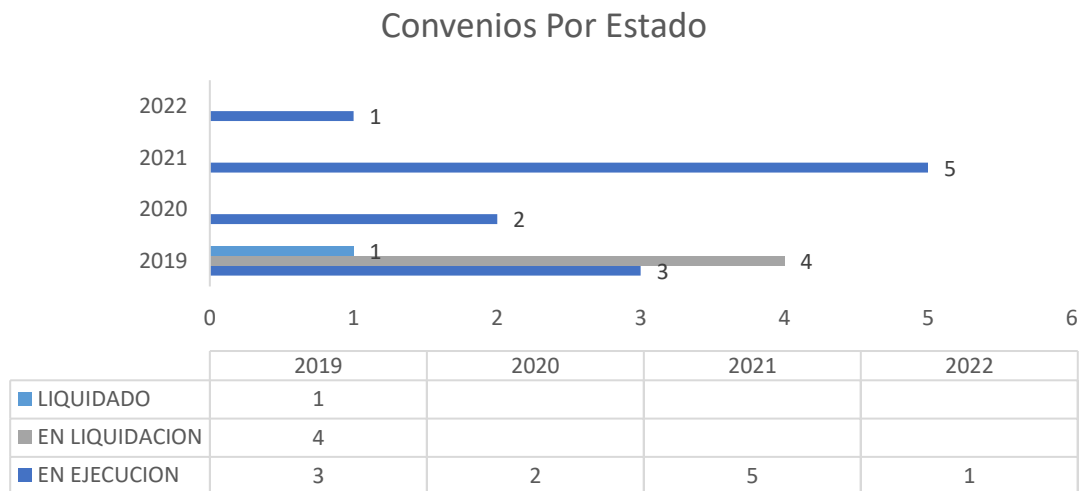


Ilustración % Convenios por Área

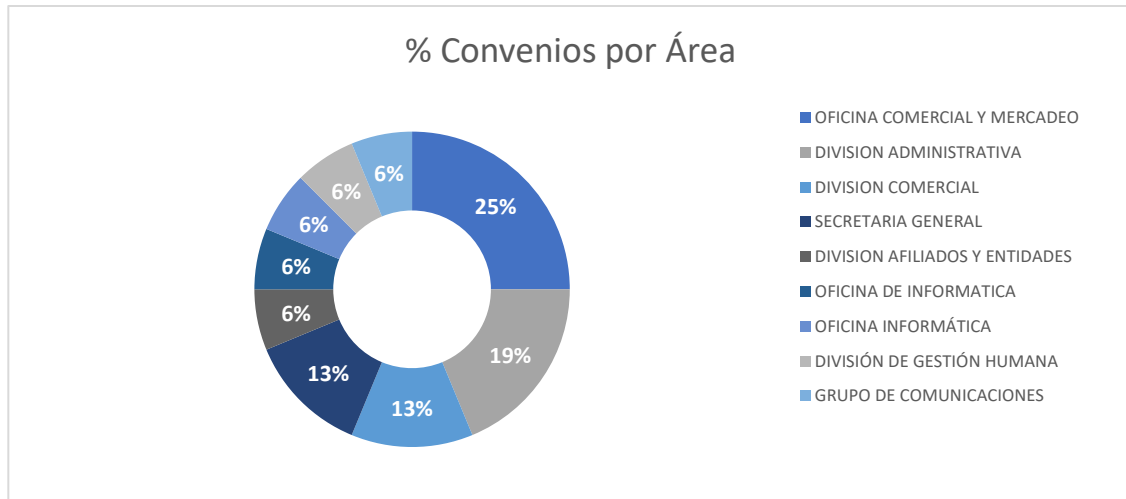


Ilustración % Convenios por Área

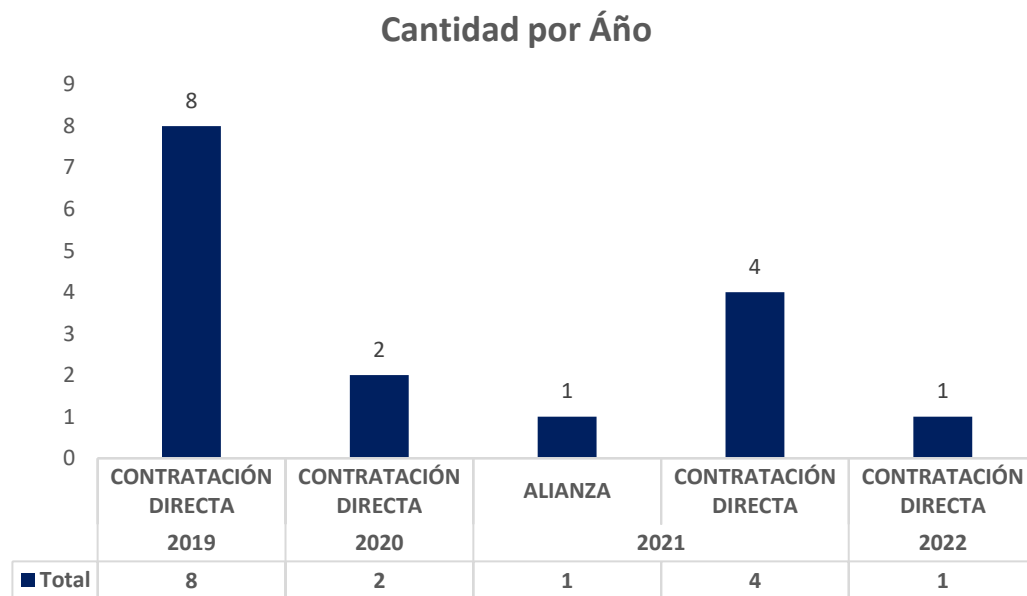
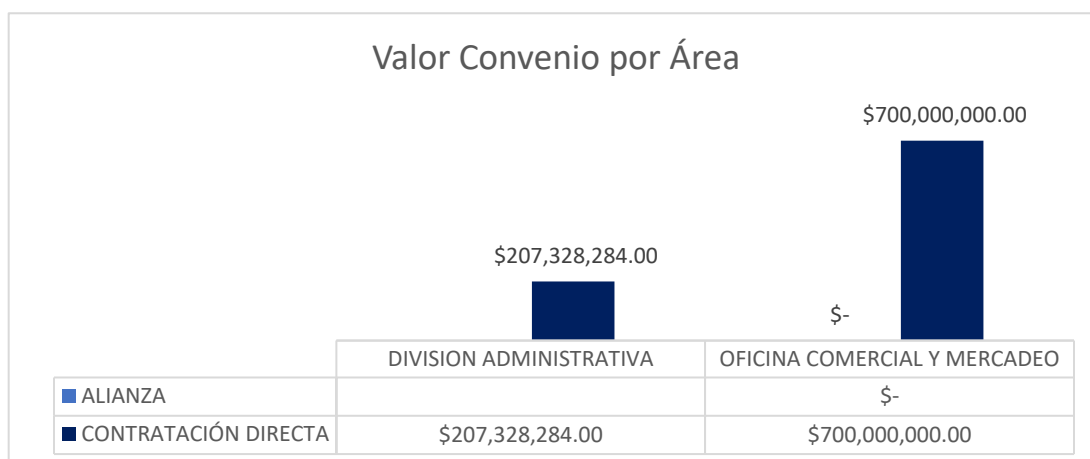


Ilustración Convenios por Área



Liquidaciones

A continuación, se muestra la gestión realizada de liquidaciones de contratos por dependencia con corte a la fecha del informe:

Contratos:

La Entidad empezó la vigencia 2022 con 274 contratos pendientes de cierre contractual, en la gran mayoría de estos contratos se pudo evidenciar que no se habían liquidado o archivado debido a la falta de alguna documentación, tales como informes de pago, informes finales y balance financiero entre otros.

La Gerencia de Contratación una vez identificó la carencia documental procedió a designar un grupo de abogados para adelantar esta labor, los cuales realizaron las siguientes actividades:

- Revisión documental de los expedientes contractuales.
- Identificación de los contratos que aplican para liquidación o archivo.
- Notificación a los supervisores con la relación de documentos faltantes.
- Elaboración de actas de liquidación o archivo de los contratos que tenían la documentación completa.
- Envío de las actas suscritas a la Gerencia de Presupuesto para liberación de saldos
- Envío de actas suscritas a los responsables de la actualización de los expedientes contractuales.

- Publicación del acta suscrita y cierre del contrato en la plataforma SECOP II

De acuerdo con lo anterior, con corte al 24 de octubre del 2022, se logró cerrar mediante acta de liquidación y actas archivo 131 contratos de las siguientes áreas:

Ilustración Contratos Liquidados por Modalidad

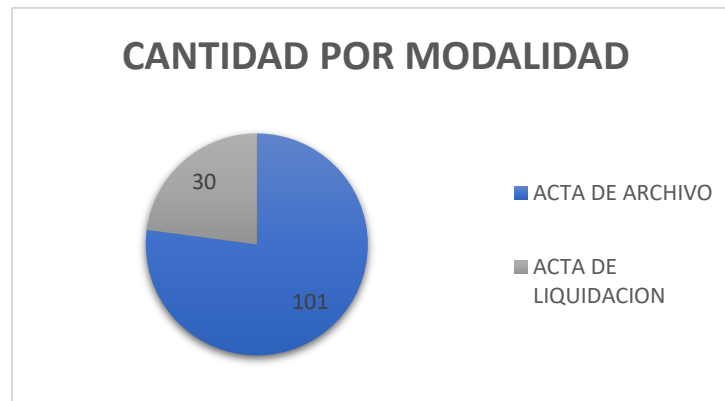


Ilustración Contratos por Área



Convenios

La Entidad empezó la vigencia 2022 con 136 convenios pendientes de cierre contractual, a continuación, se presenta el estado actual de esta labor por área así:

Tabla Estado Liquidación Convenios por área

AREA	En Elaboración	En Revisión Coordinación	Pendiente Radicación Área	Total
DIVISIÓN ADMINISTRATIVA	1		10	11
DIVISIÓN DE GESTIÓN HUMANA			2	2
OFICINA COMERCIAL Y MERCADEO	30	1	51	82
OFICINA INFORMÁTICA	1			1
OFICINA PLANEACIÓN			1	1
PRESIDENCIA			1	1
SECRETARIA GENERAL			2	2
VICEPRESIDENCIA DE CRÉDITO Y CESANTÍAS	1		14	15
VICEPRESIDENCIA FINANCIERA	1			1
Total	34	1	81	116

Tabla Convenios Liquidados por Area

AREA	Liquidado Actas de Archivo	Total
DIVISIÓN DE GESTIÓN HUMANA	1	1
OFICINA COMERCIAL Y MERCADEO	18	18
VICEPRESIDENCIA DE CRÉDITO Y CESANTÍAS	1	1
Total	20	20

Gestión documental contractual

La Gerencia Contratación es el área encargada de la custodia de la documentación producida en las etapas precontractual, contractual y poscontractual, a la fecha del informe se han realizado las siguientes actividades:

Teniendo como base la necesidad de recuperar la memoria histórica contractual de la Entidad. Se identificó que los expedientes contractuales físicos se encontraban dispersos en algunas áreas de la Entidad sin contar con proceso de gestión documental de acuerdo con la norma del AGN y los procedimientos internos del FNA.

Por lo anterior, se procedió con la centralización del archivo físico contractual y la intervención archivística la cual consistió en recuperar y organizar el archivo físico de la

Entidad. labor realizada conforme a la circular 042 de 2012 criterios para organización de los archivos de gestión de entidades públicas y privadas, en línea con la ley 594 de 2000 Ley general de archivos, una vez recuperados los expedientes contractuales y organizados según la norma, se realizó la respectiva digitalización de dichos documentos, logrando recuperar casi un 95 % de los expedientes contractuales de las vigencias 2010-2019, documentación que reposa en SharePoint Contratos FNA, labor que actualmente continua en proceso.

Para la vigencia 2021, de acuerdo con las recomendaciones del AGN, se crea el procedimiento para creación de documentos electrónicos de archivo GA-PR-074 V0, el cual se aprobó el 06 de mayo del 2021 por la siguiente razón, “se crea el procedimiento de Creación de Documentos Electrónicos de Archivo en virtud de la creación e implementación del Plan Institucional de Archivos -PINAR”, el objeto principal de este procedimiento consiste en; “Gestionar eficientemente la producción de documentos electrónicos de archivo aplicando los principios y metodologías para la creación, conformación y administración de los Expedientes Físicos, Electrónicos, digitales y/o Híbridos, mediante los lineamientos y mecanismos para el uso del foliado electrónico, índice electrónico, firma del índice electrónico, Metadatos, integridad con las Tablas de Retención Documental – TRD y vínculo archivístico”, el alcance del procedimiento consiste en; “Inicia con la creación de carpetas electrónicas de archivo de acuerdo con el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA y finaliza con la firma Digital o Estampado Electrónico. El procedimiento aplica para la conformación de expedientes electrónicos de archivo de las series documentales “Contratos” y “Convenios””.

En paralelo se estableció en WorkManager el archivo electrónico: "EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE CONTRATOS", con el apoyo y directrices de Gestión documental e informática, esta alternativa surge para cumplir con lo dispuesto por el AGN y las normas internas de archivo.

Actualmente la Gerencia Contratación ha realizado el cargue de la documentación contractual de los expedientes en el módulo de WM, para los años 2021 y 2022 en la etapa precontractual y de legalización, para la etapa de ejecución se actualiza de acuerdo con lo enviado por los supervisores y la poscontractual a medida que se liquidan los contratos.

Tabla Estado Archivo Gestión Contractual

AÑO	CANTIDAD	ESTADO ARCHIVO	REPOSITORIO
2022	84	ORGANIZADOS 40 EN ORGANIZACION 44	WORKMANAGER
2021	189	ORGANIZADOS Y DIGITALIZADOS	WORKMANAGER
2020	182	DOCUMENTACION EN PLATAFORMA SECOP II	SECOP II
2019	146	ORGANIZADOS Y DIGITALIZADOS	SharePoint Contratos FNA
2018	7	ORGANIZADOS Y DIGITALIZADOS	SharePoint Contratos FNA

Total	608
-------	-----

Procedimientos y formatos

De acuerdo con el principio de mejora continua, la Gerencia Contratación cuenta con una caracterización de proceso, procedimientos y formatos, los cuales se encuentran publicados en la herramienta ISOLUCION:

Caracterización de proceso:

Actualmente, el grupo de contratación cuenta con la siguiente caracterización de proceso:

- GCONT-CP-001 Caracterización Proceso Contratación Versión 2 actualizada el 27 de octubre del 2021.

Procedimientos:

Con corte a la fecha del informe, el grupo de contratación cuenta con los siguientes procedimientos:

- GCONT-PR-001 Elaboración Plan Anual De Adquisiciones
- GCONT-PR-002 Convocatoria Pública
- GCONT-PR-003 Suscripción y Legalización De Contratos
- GCONT-PR-004 Convocatoria Pública Abreviada
- GCONT-PR-005 Convocatoria Por Méritos
- GCONT-PR-006 Subasta Inversa
- GCONT-PR-007 Contratación Directa Varias Causales
- GCONT-PR-008 Contratación Directa Urgencia O Contingencia
- GCONT-PR-009 Contratación Directa Arrendamientos
- GCONT-PR-010 Contratación Directa Compra De Inmuebles
- GCONT-PR-011 Instrumentos De Agregación De Demanda – Acuerdo Marco De Precios
- GCONT-PR-012 Instrumentos de agregación de la demanda. Grandes superficies.

- GCON-PR-013 Procedimiento De Liquidación, Constancia De Archivo Definitivo Y Archivo Por Pérdida De Competencia
- GCONT-PR-014 Para La Cesión De Derechos Económicos

Instructivos:

Con corte a la fecha del informe, el grupo de contratación cuenta con los siguientes instructivos:

- GCONT-IT-001 SEGUIMIENTO EN SECOP II DE SUPERVISORES

Formatos:

Con corte a la fecha del informe, el grupo de contratación cuenta con los siguientes formatos:

- GCONT-FO-003. Acta de inicio del contrato.
- GCONT-FO-004. Acta de recibo final del contrato v1
- GCONT-FO-005. Formato aprobación de las pólizas.
- GCONT-FO-006. Modelo acta de la liquidación.
- GCONT-FO-007. Justificación por prórroga adición presupuestal y/o modificación contrato estatal u orden de servicio.
- GCONT-FO-008. Ficha técnica para solicitud de análisis de mercados
- GCONT-FO-009. Acta comité de contratación.
- GCONT-FO-010. Estudio o justificación de la necesidad
- GCONT-FO-012. Autorización para tratamiento de los datos personales.
- GCONT-FO-017. Recomendaciones comité de contratación.
- GCONT-FO-018. Consolidado de observaciones y respuestas a los procesos de contratación.
- GCONT-FO-019. Informe de seguimiento y de evaluación contractual
- GCONT-FO-020. Iniciativa de convenio
- GCONT-FO-022. Acta de archivo para contratos y/o convenios
- GCONT-FO-023. Constancia de archivo por pérdida de competencia
- GCONT-FO-024. Para la creación del plan anual de adquisiciones de la entidad
- GCONT-FO-025. Análisis de mercado

- GCONT-FO-026. Estudios previos contratación directa
- GCONT-FO-027. Estudios previos
- GCONT-FO-028. Matriz de identificación y cobertura de riesgos
- GCONT-FO-029. Informe final convenios
- GCONT-FO-030. Informe final contratos / convenios
- GCONT-FO-031. Consultas de listas inhibitorias
- GCONT-FO-032. Acta de apertura
- GCONT-FO-033. Certificación contractual
- GCONT-FO-034. Solicitud modificación plan anual de adquisiciones

Informes reportados

A continuación, se detalla los tipos y cantidades de informes reportados por el grupo de contratación, con corte a la fecha del informe:

Informe Contraloría SIRECI

La Gerencia de contratación está a cargo de elaborar y reportar a la Oficina de Control Interno el informe del SIRECI para presentación a la CGR, este informe se presenta mensualmente y corresponde a los contratos, adiciones y prorrogas que se suscriben mes vencido.

Durante la vigencia del informe se han presentado (9) informes en los términos establecidos por la Oficina de Control Interno.

Informe SARLAFT

La Gerencia de Contratación reporta mensualmente a la Vicepresidencia de Riesgos en formato de SARLAFT, el listado de las consultas en listas inhibitorias realizadas a los proveedores y proponentes de procesos de selección. En dicha consulta se incluye la información de los accionistas, junta directiva, representantes legales, revisores fiscales y de situaciones de control empresarial de los proveedores y proponentes que tiene el FNA, este reporte se realiza mensualmente, durante el periodo del informe se han presentado 9 informes en los tiempos establecidos.

Informe Circular 005 CGR

De acuerdo con la instrucción de la Contraloría General de la República mediante la circular 005, el FNA reportó la documentación de la contratación suscrita mediante la modalidad directa desde el 13 de noviembre del 2021 al 31 de enero del 2022, posterior a esta fecha reportó todas las modificaciones realizadas a cada contrato, de igual manera informo los movimientos contables y presupuestales, trámite realizado hasta la elección del presidente de la República de Colombia, mediante el software FileZilla.

Atención de requerimientos antes de control interno y externo

Durante la vigencia del informe la Gerencia de contratación atendió las diferentes solicitudes realizadas por entes de Control Interno y Externo en los tiempos estipulados.

Riesgos de la contratación – Materialización de eventos de riesgos operativos.

La Administración de Riesgos operativos se realizaba a través del aplicativo Novasec, con corte a la fecha del informe se reportó un evento de riesgo el cual consistió en:

Durante la realización de las actividades de estructuración del contrato 023 de 2022, se cumplieron revisaron elaboraron y cargaron los documentos contractuales relacionados: Solicitud de necesidad, Estudios previos y flujos de aprobación en la Plataforma transaccional SECOP II en los cuales figura la vicepresidencia de riesgos y Anexo de condiciones.

En cuanto al Anexo de condiciones, contratación omitió al vicepresidente de Riesgos y a cambio quedó registrado con el cargo del jefe de Oficina de Informática.

El formato Anexo de condiciones es un formato tipo, por lo tanto, se actualiza en cada ocasión con la información correspondiente a cada contrato. El error surgió al no realizar el ajuste al cargo del supervisor del contrato en este documento.

Análisis de consecuencias: No causó sanciones, incumplimientos o interrupciones de las operaciones. Al detectarse se realizó el ajuste del documento y su cambio y registro en el aplicativo SECOP II.

Indicadores del proceso

La Gerencia de Contratación para medir el proceso cuenta con los siguientes indicadores:

Tabla Indicadores del Proceso

INDICADORES DE CONTROL (Eficacia=Resultado / Eficiencia=Recursos / Efectividad=Impacto)				
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA	FAMILIA	META	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
% DE PROCESO CONTRACTUALES ADELANTADOS	(Número de procesos terminados / Número total procesos radicados)*100%	Eficacia	100 %	Tecnico Administrativo 02
% DE MODIFICACIONES CONTRACTUALES	(Número de modificaciones suscritas / Número total de modificaciones radicadas aprobadas)*100%	Eficacia	80 %	Tecnico Administrativo 02
% GESTIÓN DE LIQUIDACIONES	(Número de contratos liquidados)/(Número de contratos objeto de supervisión por liquidar)*100%	Eficacia	70 %	Tecnico Administrativo 02

A continuación, se presenta la medición del primer trimestre 2022

Tabla Indicadores

2. Indicador	Periodicidad	Meta	Proceso	Medición Marzo-2022	Medición Junio-2022	Medición septiembre-2022
% DE PROCESO CONTRACTUALES ADELANTADOS (PROCESOS DE SELECCIÓN PÚBLICOS)	Anual	100%	Contratación	N/A	N/A	N/A
% DE MODIFICACIONES CONTRACTUALES	Trimestral	80%	Contratación	92%	80%	88%
% DE GESTIÓN DE LIQUIDACIONES	Anual	70%	Contratación	N/A	N/A	N/A

Comité de Contratación

El comité de contratación está conformado al interior del Fondo Nacional del Ahorro, como instancia de asesoría, consulta, recomendación, definición y orientación, a los ordenadores del gasto en aspectos legales y presupuestales de la actividad precontractual, contractual y post contractual de la entidad, está reglamentado mediante la Resolución 39 de 2022

El Comité de Contratación, podrá sesionar de manera virtual solo cuando sea estrictamente necesario, previa autorización del presidente de este y cuando las necesidades de la contratación del FNA lo ameriten.

Comités de contratación realizados a la fecha de corte del informe

A continuación, se presenta informe de los comités que se han realizado y el estado de cada una de las actas así:

NO. COMITÉ	FECHA	ESTADO
035	1 DE SEPTIEMBRE	FIRMADA
036	7 DE SEPTIEMBRE	FIRMADA
037	8 DE SEPTIEMBRE	FIRMADA
038	15 DE SEPTIEMBRE	FIRMADA
039	22 DE SEPTIEMBRE	FIRMADA
040	29 DE SEPTIEMBRE	EN PROYECCIÓN

Hallazgos y Oportunidades de mejora interno y externo

-AUDITORIA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

De acuerdo con la auditoría financiera de la vigencia 2021 realizada por parte de la CGR, se documentó el Hallazgo H2 “Liquidación de contratos (D). desatención de M. de Procedimiento Contratación y E. Pto. ya que en la vigencia no se realizó procedimiento establecido, lo que conlleva a que no haya certeza si las partes están a paz y salvo o si persisten obligaciones por cumplir y se cuente con ctos. sin liquidar con saldos por \$4.612.951.104, que generan recursos comprometidos sin ejecutar”.

El FNA estableció el siguiente plan de acción: Dar continuidad a las actividades de seguimiento y control para que los supervisores de los contratos aporten la documentación requerida y el G Contratación pueda elaborar el trámite correspondiente para cierre dentro de los términos establecidos y los saldos puedan ser liberados por la División de Presupuesto.

Tabla Hallazgos CGR

CÓDIGO O HALLAZGO	ACTIVIDADES / UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES / CANTIDADES UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES / FECHA DE INICIO	ACTIVIDADES / FECHA DE TERMINACIÓN	ACTIVIDADES / PLAZO EN SEMANAS	ACTIVIDADES / AVANCE FÍSICO DE Ejecución	OBSERVACIONES
-------------------------	--------------------------------------	--	-------------------------------------	--	--------------------------------------	---	---------------

H 2	Informe trimestral	4	2021/06/30	2022/06/30	52,14	4	Auditoria vigencia 2021
H 2	Informe trimestral	4	2021/06/30	2022/06/30	52,14	4	Auditoria vigencia 2021
H 2	Informes trimestrales	4	2021/06/30	2022/06/30	52,14	4	Auditoria vigencia 2021
H 2	Comunicado a los supervisores	38	2021/06/30	2022/06/30	52,14	38	Auditoria vigencia 2021

La gerencia de contratación cumplió con el plan de mejoramiento establecido con la CGR tal como se evidencia en la anterior tabla.

AUDITORIA ICONTEC

De acuerdo con el informe de auditoría de la renovación de la certificación de la norma ISO 9001:2015 de la vigencia 2021 realizada por parte del ICONTEC, se documentó la oportunidad de mejora No 1269 la cual consiste en; “Avanzar en el proyecto de expediente electrónico de contratos, para que sean de fácil acceso a todas las áreas solicitantes y se maneje en la plataforma transaccional”, esta tarea se está adelantando con la elaboración de un plan de trabajo que permita avanzar en este proyecto.

AUDITORIA INTERNA – OFICINA CONTROL INTERNO

De acuerdo con la auditoría interna de la vigencia 2021, realizada al proceso de Contratación se presentaron las siguientes oportunidades de mejora, las cuales se encuentran en términos y sobre estas se están adelantando las gestiones necesarias para cumplir en las fechas establecidas.

Tabla Oportunidad de Mejora

CÓDIGO	TIPO	ESTADO	FECHA DE CIERRE PROYECTADA
1347	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	Abierta	30/dic./2022

1346	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	Abierta	30/dic./2022
1345	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	Abierta	30/dic./2022
1344	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	Abierta	30/dic./2022
1343	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	Abierta	30/dic./2022
1342	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	Abierta	30/nov./2022
1341	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	Abierta	30/dic./2022
1340	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	Abierta	31/oct./2022
1339	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	Abierta	30/dic./2022
1338	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	Abierta	15/nov./2022
1337	Auditoria E&Y 2020-2021 No. 21 AUDITORIA INTERNA	En tramite	30/sept./2022

1.3 GERENCIA DE INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA

Mediante el Acuerdo 2470 de 2022 "Por medio del cual se expiden las funciones de las dependencias de conformidad con la nueva estructura del Fondo Nacional del Ahorro y se dictan otras disposiciones", se establecieron dos gerencias disciplinarias, La Gerencia de Instrucción Disciplinaria y la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria.

Tiene dentro de sus funciones la de iniciar de oficio o a petición de parte, las instrucciones de los procesos disciplinarios en primera instancia, por faltas en que incurran los servidores y exservidores públicos del Fondo Nacional del Ahorro, de conformidad con el Código General disciplinario y demás normas que lo reglamenten o complementen. Recibir las quejas e informaciones por posibles faltas disciplinarias cometidas por los servidores públicos y adelantar la respectiva instrucción de dichos procesos disciplinarios. Decretar y practicar las pruebas pertinentes, conducentes y útiles en la etapa de instrucción disciplinaria. Proferir los autos Inhibitorios, de remisión -por competencia, indagación previa, apertura de investigación y archivos dentro de la instrucción de los procesos disciplinarios. Resolver los recursos que se presenten de conformidad con la ley y con su competencia. Atender y colaborar con los diferentes órganos de control en los procesos que adelanten en la etapa de instrucción. Trasladar a la dependencia competente para presentar las denuncias administrativas y/o penales que se deriven de la etapa de instrucción de los procesos disciplinarios. Proferir auto de formulación de cargos. Comunicar y notificar los autos de trámite e interlocutorios que se profieran durante la etapa de instrucción del proceso disciplinario.

Procesos Disciplinarios primera instancia (Estado 2019, 2020, 2021, 2022)

La Secretaria General del FNA ejerció la función de operador disciplinaria dentro de la entidad en primera instancia hasta el 01/07/2022, función que fue asumida por la Gerencia de Instrucción disciplinaria y la Gerencia de juzgamiento disciplinario es decir adelanta las investigaciones disciplinarias, contra funcionarios o exfuncionarios, trabajadores y extrabajadores oficiales que en ejercicio de sus funciones incumplan los deberes, prohibiciones o se extralimiten en el ejercicio de su cargo de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley 1952 de 2019 y 2094 del 2021.

Tabla: Informe de autos proferidos dentro de las investigaciones disciplinarias 2018-2022

GESTION GRUPO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO						
PROCESOS DISCIPLINARIOS PRIMERA INSTANCIA						
	INDAGACIONES PRELIMINARES	INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	INHIBITORIOS	PLIEGO DE CARGOS	ARCHIVOS	FALLO SANCIONATORIO

31 DE DICIEMBRE DE 2018	9	0	3	0	4	0
01 DE ENERO DE 2019 - 31 DE DICIEMBRE DE 2019	70	11	40	0	93	1
01 DE ENERO DE 2020 - 31 DE DICIEMBRE DE 2020	73	32	3	0	34	0
01 DE ENERO DE 2021 - 30 DE DICIEMBRE DE 2021	37	45	4	4	78	0
01 DE ENERO DE 2022 - 24 DE OCTUBRE DE 2022	32	34	4	7	83	4

Investigaciones disciplinarias en curso

GERENCIA DE INSTRUCCIÓN	
INDAGACIONES PRELIMINARES	32
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	34
TOTAL	66

Investigaciones próximas a vencimiento

1	016-2022	INDAGACION PREVIA	sábado, 29 de octubre de 2022	Termino para recaudo probatorio
2	017-2022	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	sábado, 29 de octubre de 2022	Termino para recaudo probatorio
3	018-2022	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	sábado, 29 de octubre de 2022	Termino para recaudo probatorio

06/02/2020 La Secretaria General del FNA, recibe 81 expedientes disciplinarios de los cuales el 39.5% de los mismos es decir 32 expedientes se encontraban con términos

vencidos, razón por la cual se estableció un Plan de trabajo que se inició con la reestructuración del equipo de trabajo, lo que permitió conseguir los siguientes logros:

- Se consolidó el Grupo de Control Disciplinario
- Se implementaron en el Sistema ISOLucion los procesos y procedimientos del GDCC
- Se implementaron en el Sistema ISOLucion los formatos del GDCC
- Se colocaron al día el 39.5% de las investigaciones disciplinarias que se encontraban vencidas tomando las decisiones que en derecho correspondían en las mismas y actualmente el 100 % de las investigaciones disciplinarias se encuentran dentro de los términos legales establecidos en la ley 734 de 2002.
- Se realizaron 4 capacitaciones al Comité Directivo y funcionarios de las diferentes Áreas del FNA con el objeto de conocer las normas referentes al derecho disciplinario
- Implementación del formato de radicación de quejas para determinar la calidad de funcionario público o trabajador de planta para tomar decisiones de manera inmediata en uno u otro caso.
- Se organizo el archivo físico de expedientes en la oficina del GDCC.
- Se reorganizó el grupo de control interno en dos gerencias, de instrucción y juzgamiento dando cumplimiento a los establecido en la ley 2094 del 2021.

Tabla: Procesos Disciplinarios primera instancia

GESTION GRUPO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				
PROCESOS DISCIPLINARIOS PRIMERA INSTANCIA				
	INDAGACIONES PRELIMINARES	INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	INHIBITORIOS	ARCHIVOS
05 DE DICIEMBRE DE 2018 - 31 DE DICIEMBRE DE 2018	9	0	3	4
01 DE ENERO DE 2019 - 31 DE DICIEMBRE DE 2018	70	11	40	93
01 DE ENERO DE 2020 - 31 DE DICIEMBRE DE 2020	73	32	3	34
01 DE ENERO DE 2021 - 30 DE DICIEMBRE DE 2021	37	45	4	78

01 DE ENERO DE 2022 – 24 DE OCTUBRE DE 2022	32	34	4	83
---	----	----	---	----

Procesos Disciplinarios segunda instancia. (Estado 2018-12, 2019, 2020, 2021-9)

Tabla: Procesos Disciplinarios segunda instancia

PROCESOS DISCIPLINARIOS SEGUNDA INSTANCIA	
	INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS
05 DE DICIEMBRE DE 2018 - 31 DE DICIEMBRE DE 2018	0
01 DE ENERO DE 2019 - 31 DE DICIEMBRE DE 2018	0
01 DE ENERO DE 2020 - 31 DE DICIEMBRE DE 2020	1
01 ENERO DE 2021 - 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021	1
01 DE ENERO DE 2022 – 24 DE OCTUBRE DE 2022	3

Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión de Control Disciplinario Interno se detallan en el numeral 1.4 de este documento.

Logros

- En el Grupo de Control disciplinario se ha Mantenido en términos las investigaciones disciplinarias que se adelantan de conformidad con los señalado en la ley 734 de 2002 y la ley 1952 de 2019 cuando la misma entre en vigencia.
- Mediante la Ley 2094 del 30 de junio de 2021 se modifica la Ley 1952 de 2019 “por medio de la cual se expide el código general disciplinario, se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho Disciplinario”. Razón por la cual el Grupo de Control Disciplinario se encuentra en estudio para la implementación de estos 9 meses después de su promulgación.
- De acuerdo con la normatividad vigente el FNA se encuentra actualmente en un proceso de restructuración de su planta de personal y se tiene proyectado crear la Oficina de control disciplinario, de conformidad con los parámetros señalados en la Ley;

- Desde la Secretaría General se elaboró un proyecto de restructuración del Grupo de control Disciplinario y en colaboración con la oficina de Desarrollo Organizacional adelanto el proceso de Levantamiento de Cargas con el objeto de determinar cuántas personas se requieren cuando se haga la conformación del nuevo grupo de trabajo.
- Se elaboro con los abogados una revisión exhaustiva de los expedientes, con el fin de determinar la priorización de los mismo y así adelantar con mayor celeridad las investigaciones que se encuentran en curso en el Grupo de Control Disciplinario.
- Se adelantaron los procesos de capacitación de la ley 734 de 2002 a las diferentes áreas del FNA.
- Se hizo la verificación física de la totalidad de expedientes Disciplinarios en curso.
- Se realizaron las actividades tendientes a organizar el archivo de gestión de los procesos disciplinarios adelantados en primera instancia por la secretaria general.
- Se adelantaron las gestiones necesarias para la entrega de archivo a la Dirección Administrativa de los años 2017, 2018, 2019 y 2020.
 - Foliatura de expedientes
 - Revisión hoja por hoja
 - Colocar en las carpetas
 - Hacer los rótulos
 - Ingresar a las cajas
 - Diligenciar el formato de tablas de retención.

Retos

- Mantener en términos las investigaciones disciplinarias que se adelantan en el Grupo de Control disciplinario de conformidad con los señalado en la ley 734 de 2002 y la ley 1952 de 2019 y la 2094 del 2021 según corresponda.
- Crear la Oficina de control disciplinario como una oficina de alto nivel tal como lo establece la ley 734 de 2002, la ley 1952 de 2019 y la ley 2094.
- Constituir la Sala de Audiencias Disciplinarias de acuerdo con los requerimientos presupuestales con los que disponga la entidad para este fin.
- Implementar el Sistema de Información Misional de conformidad con las directrices dadas por la Procuraduría General de la Nación y de conformidad con el artículo 139 de la ley 1955 del 2020.
- Aprovechamiento de los medios digitales para lo cual se espera la digitalización de los expedientes del grupo de control disciplinario, con el objeto de disminuir los tiempos de consulta para los abogados, sujetos procesales y entes de control.

- Adelantar los procesos de capacitación de la ley 1952 de 2019 a las diferentes áreas del FNA.

Procesos Disciplinarios segunda instancia

Aspectos relevantes

- El Grupo de Control disciplinario hoy gerencia de instrucción y juzgamiento disciplinaria ha mantenido en términos las investigaciones disciplinarias que tienen a cargo de conformidad con lo señalado en la ley 734 de 2002, la ley 1952 de 2019 y la ley 2094 del 2021.
- Se pusieron en termino el 39.5% de las investigaciones disciplinarias que se encontraban vencidas en el 2018, tomando las decisiones que en derecho correspondían en las mismas.
- Se consolidó un equipo de trabajo constituido por profesionales y una auxiliar administrativa que han permitido el cumplimiento de metas y objetivos que se ha propuesto el área.
- Se implementaron en el Sistema ISOLución los procesos y procedimientos del GDCCD, los cuales fueron objetos de actualización para adecuarlos a la nueva normatividad vigente a la fecha
- Se implementaron en el Sistema ISOLución los formatos del GDCCD, los cuales fueron objetos de actualización para adecuarlos a la nueva normatividad vigente a la fecha
- Se adelantó en coordinación con gestión humana y la oficina de comunicaciones la capacitación virtual que servirá para hacer las inducciones y reinducciones del personal del FNA.
- Se Implementaron las disposiciones contenidas en la Ley 1952 de 2019 y la ley 2094 de 2021 “por medio de la cual se expide el código general disciplinario, se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho Disciplinario”.
- Se realizaron las actividades tendientes a organizar el archivo de gestión de los procesos disciplinarios adelantados en primera instancia por la secretaria general.
- Se adelantaron las gestiones necesarias para la entrega de archivo a la Dirección Administrativa de los años 2017, 2018, 2019 y 2020.

Retos

- Seguir manteniendo en términos las investigaciones disciplinarias que se adelantan en la gerencia de instrucción y de juzgamiento disciplinario de conformidad con lo señalado en la ley 734 de 2002, la ley 1952 de 2019 y la ley 2094 de 2021 cuando la misma entre en vigencia.
- Seguir con la implementación continua de las disposiciones contenidas en la Ley 1952 de 2019 y la ley 2094 de 2021.

- Adecuar los espacios físicos para el funcionamiento de la Gerencia de Instrucción y la Gerencia de Juzgamiento disciplinario.
- Constituir la Sala de Audiencias y diligencias Disciplinarias de acuerdo con los requerimientos presupuestales con los que disponga la entidad para este fin y así garantizar la reserva en la práctica de las pruebas.
- Aprovechamiento de los medios digitales para lo cual se espera la digitalización de los expedientes del grupo de control disciplinario, con el objeto de disminuir los tiempos de consulta para los abogados, sujetos procesales y entes de control.
- Continuar adelantando los procesos de capacitación de la ley 1952 de 2019 y la ley 2094 del 2021 a las diferentes áreas del FNA en coordinación con la Gerencia de Gestión Humana.

Remisiones realizadas en el 2021 a la Procuraduría General de la Nación

N.	PROCESO	ETAPA	REMISION PROCURADURIA 2022
1	004-2020-2	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	REMISION PROCURADURIA
2	017-2020	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	REMISION PROCURADURIA
3	026-2020-2	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	REMISION PROCURADURIA
4	076-2019	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	REMISION PROCURADURIA
5	040-2020	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	REMISION PROCURADURIA
6	039-2021	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	REMISION PROCURADURIA
7	ID 026-2020-2	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	REMISION PROCURADURIA
8	042-2021	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	REMISION PROCURADURIA
9	ID 006-2019	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	REMISION PROCURADURIA
10	056-2021	INDAGACION PREVIA	REMISION PROCURADURIA

Aspectos relevantes

- El Grupo de Control disciplinario hoy gerencia de instrucción y juzgamiento disciplinaria ha mantenido en términos las investigaciones disciplinarias que tienen a cargo de conformidad con los señalado en la ley 734 de 2002, ley 1952 de 2019 y ley 2094 del 2021.
- Se pusieron en termino el 39.5% de las investigaciones disciplinarias que se encontraban vencidas en el 2018, tomando las decisiones que en derecho correspondían en las mismas.
- Se consolido un equipo de trabajo constituido por profesionales y una auxiliar administrativa que han permitido el cumplimiento de metas y objetivos que se ha propuesto el área.
- Se implementaron en el Sistema Isolución los procesos y procedimientos del GDCCD, los cuales fueron objetos de actualización para adecuarlos a la nueva normatividad vigente a la fecha
- Se implementaron en el Sistema Isolución los formatos del GDCCD, los cuales fueron objetos de actualización para adecuarlos a la nueva normatividad vigente a la fecha

- Se adelanto en coordinación con gestión humana y la oficina de comunicaciones la capacitación virtual que servirá para hacer la inducciones y reinducciones del personal del FNA.
- Se Implementaron las disposiciones contenidas en la Ley 1952 de 2019 y la ley 2094 de 2021 “por medio de la cual se expide el código general disciplinario, se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho Disciplinario”.
- Se realizaron las actividades tendientes a organizar el archivo de gestión de los procesos disciplinarios adelantados en primera instancia por la secretaria general.
- Se adelantaron las gestiones necesarias para la entrega de archivo a la Dirección Administrativa de los años 2017, 2018, 2019 y 2020.

1.4 GERENCIA DE JUZGAMIENTO DISCIPLINARIA

Competencia de la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria.

El Código General Disciplinario, en su artículo 12, modificado por el artículo 3 de la Ley 2094 de 2021, dispone que, el disciplinado deberá ser investigado y luego juzgado por funcionario diferente, independiente, imparcial y autónomo que sea competente, quien deberá actuar con observancia formal y material de las normas que determinen la ritualidad del proceso, dándole prevalencia a lo sustancial sobre lo formal.

Así pues, dando cumplimiento a la norma disciplinaria citada en el párrafo precedente, la Junta Directiva del Fondo Nacional del Ahorro, profirió el Acuerdo No. 2470 de 2022 del 29 de junio de 2022, "por medio del cual se expiden las funciones de las dependencias de conformidad con la nueva estructura del Fondo Nacional del Ahorro y se dictan otras disposiciones", en la que fijó la competencia de la acción disciplinaria en etapa de juzgamiento a la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria.

En consecuencia, al tenor del artículo 4º del mentado Acuerdo, a la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria le corresponde:

1. Definir de acuerdo con la ley el procedimiento que se seguirá en la etapa de juzgamiento de la investigación disciplinaria.
2. Decretar y practicar las pruebas pertinentes, conducentes y útiles en la etapa de juzgamiento en la investigación disciplinaria.
3. Poner a disposición el proceso disciplinario de los sujetos procesales en la secretaría para presentación de descargos.
4. Proferir auto para dar traslado para alegar de conclusión.
5. Emitir Fallo de primera Instancia.
6. Conceder los recursos que se presente de conformidad con la ley y con su competencia.
7. Atender y colaborar con los diferentes órganos de control en los procesos que adelanten en etapa de juzgamiento,
8. Proyectar los actos administrativos para la ejecución de las sanciones proferidas por las autoridades de control.
9. Centralizar la información y archivo de los procesos disciplinarios referidos al personal administrativo.
10. Definir y desarrollar programas y estrategias preventivas que fortalezcan el sistema disciplinario del Fondo Nacional del Ahorro.
11. Adelantar las acciones y el seguimiento pertinentes para que se hagan efectivas las sanciones disciplinarias impuestas a los servidores y exservidores públicos del Fondo Nacional del Ahorro, hasta su remisión a la jurisdicción coactiva, si es del caso.

Procesos disciplinarios adelantados por la Gerencia de Juzgamiento disciplinaria (incluye el adelantado por un funcionario ad hoc)

Ha de precisarse que, esta Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria es competente para adelantar la etapa de juzgamiento una vez se haya proferido y notificado la decisión de pliego de cargos contra servidores y exservidores públicos del Fondo Nacional del Ahorro, a quienes les es aplicable la Ley 734 de 2002 o Código Disciplinario Único (**CDU**) (teniendo en cuenta la época de ocurrencia de los hechos) en lo sustantivo; y en lo procesal, a partir del 29 de marzo de 2022, lo relacionado con la ley 1952 de 2019, modificada por la ley 2094 de 2021, siempre y cuando no se haya surtido notificación del pliego de cargos, como es el caso presente.

Por consiguiente, en la actualidad se están adelantando la etapa de juzgamiento en los siguientes procesos disciplinarios:

PROCESOS DISCIPLINARIOS EN ETAPA DE JUZGAMIENTO						
RADICADO DEL PROCESO DISCIPLINARIO	ETAPA PROCESAL	HECHOS	IMPLICADO	FECHA DE PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DISCIPLINARIA	TRÁMITE Y/O PROCEDIMIENTO POR EL CUAL SE ADELANTA	OBSERVACIONES
006-2020	En etapa de juzgamiento - en término para fallar primera instancia Art. 169-A de la Ley 734 de 2002	Presuntas irregularidades en el pago de la facturación 3905, correspondiente al periodo del 13 de febrero de 2016 a 14 de marzo de 2017, por concepto de un presunto pago que no contaba con soporte contractual ni presupuestal. Lo cual genero la desfinanciación del contrato 060 de 2016	Jefe de la División Administrativa del Fondo Nacional del Ahorro y Supervisora del contrato 060 de 2016	1º de septiembre de 2025	Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único	Con fundamento en las pruebas legalmente producidas y aportadas al proceso, se está en proceso de estudio, análisis y proyección de la decisión de fallo de primera instancia
017-2021	En etapa de juzgamiento - en término de período probatorio (descargos) Art. 225C de la Ley 1952 de 2019, artículo adicionado por el artículo 42 de la Ley 2094 de 2021	Irregularidades en el registro biométrico de entradas y salidas de enero de 2018 a marzo de 2019	Auxiliar 1 en el Grupo SAC de la División Comercial del Fondo Nacional del Ahorro	22 de febrero de 2026	Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario	En estas diligencias disciplinarias existe una manifestación de impedimento por parte del Gerente de Juzgamiento Disciplinaria para conocer en etapa de juzgamiento de dicho proceso, la cual fue acogida por el superior jerárquico y a su vez, asignando el conocimiento de estas diligencias a un profesional 3 de la planta global con el objeto de tramitar a la etapa de juzgamiento conforme a las normas vigentes. Por el momento y de acuerdo con lo expresado por el funcionario de conocimiento, se abrió período probatorio en etapa de descargos a fin de recuadar elementos en este sentido
020-2020	En etapa de juzgamiento - en término para la presentación de descargos Art. 225B de la Ley 1952 de 2019, artículo adicionado por el artículo 41 de la Ley 2094 de 2021	Posibles irregularidades en la supervisión del contrato No. 033 de 2018, por el no pago de obligaciones consistentes en servicios prestados al Fondo Nacional del Ahorro con ocasión de la ejecución de dicho contrato	Jefe de la División de Crédito del Fondo Nacional del Ahorro	24 de noviembre de 2025	Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario	Desde el 21 de septiembre de 2022, se corrió traslado a los sujetos procesales para la presentación de descargos, los cuales cuentan con un término de 15 días hábiles para actuar de conformidad, por lo que se dicho plazo se extiende hasta el 12 de octubre de 2022

Procesos disciplinarios adelantados por la gerencia de juzgamiento disciplinaria bajo el procedimiento de la ley 734 de 2002

Es importante hacer mención que, el 29 de marzo de 2022, entró en vigencia la **ley 1952 de 2019**, nuevo Código General Disciplinario y su modificación incorporada a través de la ley 2094 de 2021, estableciéndose en el artículo transitorio 263 que los procesos en los cuales se haya surtido la notificación del pliego de cargos o instalado la audiencia del proceso verbal, continuaran su trámite hasta finalizar bajo el procedimiento de la Ley 734 de 2002 y en los demás eventos, se aplicará el procedimiento previsto en la nueva ley.

Pues bien, para la fecha en mención, el **proceso disciplinario No. 006-2020** se encontraba con la decisión de pliego de cargos, por lo que se sigue adelantando bajo la ritualidad consagrada en la Ley 734 de 2022.

Procesos disciplinarios adelantados por la gerencia de juzgamiento disciplinaria bajo el procedimiento de la ley 1952 de 2019 (incluye el adelantado por un funcionario ad hoc)

Cabe recordar que, el proceso disciplinario No. 017-2021, está siendo adelantado por un funcionario ad hoc.

Gestiones adelantadas en los procesos disciplinarios adelantados por la gerencia de juzgamiento disciplinaria (incluye el adelantado por un funcionario ad hoc)

A continuación, por cada uno de los procesos disciplinarios adelantados en etapa de juzgamiento se relacionará las actuaciones desplegadas hasta el 24 de octubre de 2022.

Gestiones adelantadas en los procesos disciplinarios (activos)

Al interior de este proceso disciplinario, se adelantaron pruebas testimoniales, así como se profirieron autos interlocutorios y tramitaron las comunicaciones y notificaciones. Se profirió auto que ordena correr traslado. Se notificó a los sujetos procesales

PROCESOS DISCIPLINARIOS EN ETAPA DE JUZGAMIENTO						
RADICADO DEL PROCESO DISCIPLINARIO	ETAPA PROCESAL	HECHOS	IMPLICADO	FECHA DE PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DISCIPLINARIA	TRÁMITE Y/O PROCEDIMIENTO POR EL CUAL SE ADELANTA	OBSERVACIONES
006-2020	En etapa de juzgamiento - Se profirió fallo de primera instancia el 19 de octubre de 2022	Presuntas irregularidades en el pago de la facturación 3905, correspondiente al periodo del 13 de febrero de 2016 a 14 de marzo de 2017, por concepto de un presunto pago que no contaba con soporte contractual ni presupuestal. Lo cual generó la desfinanciación del	Jefe de la División Administrativa del Fondo Nacional del Ahorro y Supervisora del contrato 060 de 2016	1º de septiembre de 2025	Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único	Con fundamento en las pruebas legalmente producidas y aportadas al proceso, el 19 de octubre de 2022 se profirió fallo de primera instancia, el cual se encuentra en trámite de notificación

		contrato 060 de 2016				
017-2021	En etapa de juzgamiento - en término de período probatorio (descargos) Art. 225C de la Ley 1952 de 2019, artículo adicionado por el artículo 42 de la Ley 2094 de 2021	Irregularidades en el registro biométrico de entradas y salidas de enero de 2018 a marzo de 2019	Auxiliar 1 en el Grupo SAC de la División Comercial del Fondo Nacional del Ahorro	22 de febrero de 2026	Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario	En estas diligencias disciplinarias existe una manifestación de impedimento por parte del Gerente de Juzgamiento Disciplinaria para conocer en etapa de juzgamiento de dicho proceso, la cual fue acogida por el superior jerárquico y a su vez, asignando el conocimiento de estas diligencias a un profesional 3 de la planta global con el objeto de tramitar a la etapa de juzgamiento conforme a las normas vigentes.
020-2020	En etapa de juzgamiento – Se ordenó la devolución a la Gerencia de Instrucción Disciplinaria para una nueva calificación	Posibles irregularidades en la supervisión del contrato No. 033 de 2018, por el no pago de obligaciones consistentes en servicios prestados al Fondo Nacional del Ahorro con ocasión de la ejecución de dicho contrato	Jefe de la División de Crédito del Fondo Nacional del Ahorro	24 de noviembre de 2025	Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario	Mediante auto del 14 de octubre de 2022, se ordenó la devolución del expediente disciplinario a la Gerencia de Instrucción para que proceda a formular una nueva calificación

Gestiones adelantadas en los procesos disciplinarios ya tramitados en Juzgamiento del FNA (fallos ejecutoriados)

A continuación, se mencionan los procesos disciplinarios donde ya se han emitido fallos de primera y segunda instancia, cuyas decisiones se encuentran ejecutoriadas.

- PROCESO DISCIPLINARIO No. 010-2019: Con fallo de primera instancia del 3 de junio de 2022. Ya se encuentra debidamente ejecutoriado.
- PROCESO DISCIPLINARIO No. 01-2019: Con fallo de primera instancia del 20 de marzo de 2022. Ya se encuentra debidamente ejecutoriado.
- PROCESO DISCIPLINARIO No. 008-2019: Con fallo de primera instancia del 15 de junio de 2022. Ya se encuentra debidamente ejecutoriado.

Gestiones de carácter administrativo adelantadas por la gerencia de juzgamiento disciplinaria

Nueva dependencia

Al tratarse de una dependencia recién creada por el Acuerdo No. 2470 de 2022 del 29 de junio de 2022, se emprendieron las labores administrativas con el objeto de estructurar, organizar y ubicar a la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria como un grupo de trabajo sólido y necesario para cumplir los retos que trae consigo el nuevo Código General Disciplinario.

Para ello, se impulsaron las diferentes actividades con la finalidad de conseguir un espacio físico para la dependencia, la vinculación del personal faltante, el levantamiento del manual de funciones de los cargos adscritos a la Gerencia y la actualización de la matriz de riesgo de operación.

Consecución del espacio físico propio para la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria.

Mediante comunicaciones electrónicas del 2 y 14 de septiembre de 2022, esta Gerencia elevó una solicitud a la Gerencia Administrativa del Fondo Nacional del Ahorro, con el fin de lograr un espacio propio físico para la dependencia encargada de la etapa de juzgamiento de los procesos disciplinarios en la entidad.

Como resultado de lo anterior, al igual que de los buenos oficios de las dependencias involucradas en este aspecto, a la fecha la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria del Fondo Nacional del Ahorro ya cuenta con su propio espacio físico para adelantar todas las labores que le son inherentes. Cada uno de los funcionarios adscritos al grupo de trabajo cumple con sus funciones en el respectivo puesto de trabajo asignado.

Vinculación del personal faltante a la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria.

Entre las postrimerías del mes de agosto y durante el mes de septiembre, la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria participó en el proceso de vinculación de la Auxiliar Administrativa

01 y la profesional 05 a esta dependencia. Se adelantaron las entrevistas de trabajo y el resultado de ellas fue presentado a la División de Gestión Humana.

Finalmente, el proceso fue satisfactorio para ambos cargos, y las personas que se encontraban postuladas ya se encuentran vinculadas a la dependencia.

Levantamiento del manual de funciones de los cargos adscritos a la Gerencia.

Durante el mes de septiembre de 2022 y luego de diferentes jornadas de trabajo y reunión con el ETCM de la dependencia, se proyectaron de manera cuidadosa, apropiada y lo más acertado posible, las diferentes funciones para los roles en la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria. Lo trazado fue compartido con la División de Gestión Humana para las correspondientes consideraciones.

En este punto, el avance es de suma importancia en la estructura organizacional de la dependencia por su reciente creación.

Actualización de la matriz de riesgo de operación.

En sesión de trabajo del 23 de septiembre de 2022, se participó con la Gerencia SARO de la entidad, en la revisión y modificaciones de la matriz de riesgo de operación para la Gerencia de Juzgamiento Disciplinaria.

Con posterioridad, el 29 de septiembre de 2022, esta Gerencia compartió vía correo electrónico con la Gerencia SARO de la entidad, algunas consideraciones para la actualización de la matriz de riesgo de operaciones, las cuales fueron acogidas.

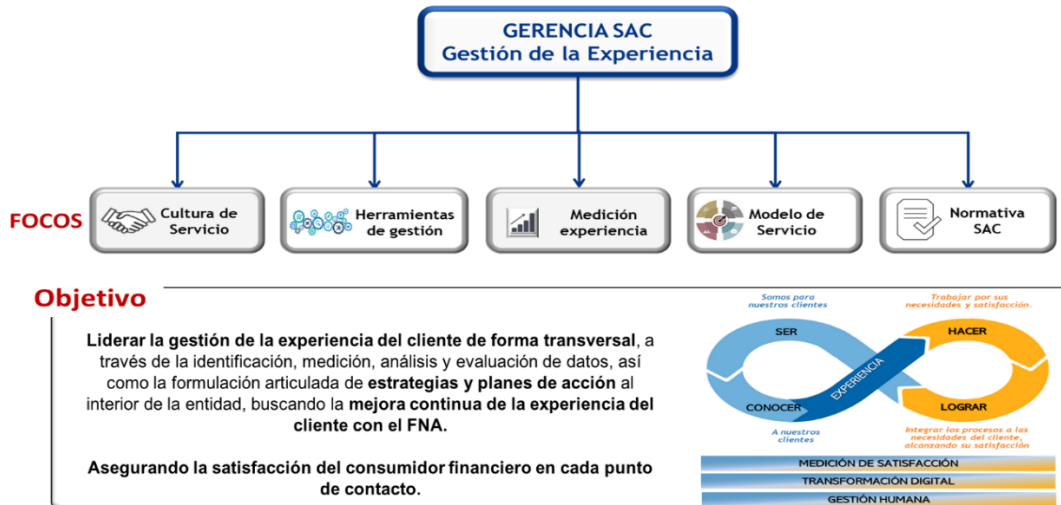
Dicho todo lo anterior, entre el mes de agosto y septiembre de 2022, se logró contar con espacio propio para la Gerencia, la vinculación del personal faltante a la dependencia, la proyección del manual funciones de los roles adscritos al grupo de trabajo y la actualización de la matriz de riesgo de operación.

Actualización del procedimiento ordinario y verbal de Control Interno Disciplinario del FNA

En diferentes sesiones de trabajo durante el mes de octubre de 2022, se participó en el proceso de actualización del procedimiento ordinario y verbal de Control Interno Disciplinario del Fondo Nacional del Ahorro. Esta actualización se hizo conforme a la Ley 1952 de 2019 y las modificaciones que ha tenido.

1.5 GERENCIA SAC

Como parte de la reestructuración del FNA, esta dependencia se incluye en la Secretaría General. La información histórica desde diciembre 2018 reposa en la dependencia Oficina Comercial y Mercadeo de la estructura anterior del FNA.



A continuación, los avances de la gestión de la gerencia SAC de agosto 23 a septiembre 30 de 2022:

FOCO 1 - CULTURA DEL SERVICIO:

- **Campaña de servicio**, se realiza divulgación de la campaña de expectativa **¡Hazte FAN del buen servicio!** a través de los canales internos de la entidad (pantallas digitales y correo electrónico).
- **Plan de capacitación**, se realiza el envío de material para la publicación en el plan de capacitación de la entidad con las actualizaciones de Manual SAC.
- **Protocolo de atención** se realizó el diseño del material con el área de comunicaciones para publicación en el mes de octubre.

FOCO 2 - HERRAMIENTAS DE GESTIÓN:

- **Parametrización y mejoras** en la herramienta de solicitud virtual de turnos. Se realiza la respectiva capacitación a los grupos de interés, (Puntos de atención, contact center y PQR), respecto a las nuevas funcionalidades y cambio de look and feel. Se hace paso a producción 30 de septiembre.
- Acompañamiento en la **implementación de nuevos canales de atención y autogestión**: Quioscos. 100% de implementación.
Se realiza ajuste de funcionalidades con Autorización de tratamiento de datos y encuestas de satisfacción.
- **Retiros digitales Cesantías**, socialización y generación de piezas para lanzamiento. **Rediseño de campaña debido al cambio de look and feel de la App.**

- **Proyecto Oficina Virtual**, se realizan mesas de trabajo con áreas que impactan el proyecto para definir el plan de trabajo.

FOCO 3 - MEDICIÓN DE EXPERIENCIA:

- Elaboración e implementación de **Tablero de medición**. Actualización de diseño (productividad, índice general de satisfacción)
- **Diseño e implementación de indicadores** de servicio transversal.
- **Estudio de satisfacción** clientes y empresas, ejecución clientes 100%, empresas 70%. Seguimiento a plan de acción con las gerencias de empresas.
- **Mediciones mensuales** (encuesta en todos los canales).
- **Validación de instrumento** de medición y base de datos para segundo estudio 2022 para segmento empresas.

FOCO 4 - MODELO DE SERVICIO:

- **Visitas en puntos de atención**, finalización de visitas 3er trimestre, preparación informe general.
- **Seguimiento de Alertas** identificadas en puntos de atención.
- Mesa de trabajo con Gerencia de Mercadeo para socialización de hallazgos referentes a la imagen institucional en puntos de atención.

FOCO 5 - NORMATIVA SAC:

- **Manual SAC**, socialización de campaña interna a fin de divulgar los cambios en el manual.
- **Educación Financiera**, matriz de seguimiento y porcentaje de avance de cumplimiento.
- **Servicio accesible e incluyente**, solicitud a Gestión Humana para capacitaciones a personal de puntos de atención, contact center y áreas de relacionamiento con el consumidor financiero. Solicitud de campaña interna y externa para desarrollo en el segundo semestre de 2022. Se continúa con la divulgación del video a través de los canales de comunicación de la entidad.
- **Actualización** procedimientos e indicadores de SAC 100%.
- **Lenguaje Claro**, se encuentran 11 documentos traducidos a lenguaje claro y 9 en corrección de estilo y aprobaciones finales.
- **Oficina de Relacionamento con el ciudadano**, se recibe en la Gerencia SAC los temas relacionados con la (ORC), caracterización de grupos de valor, rendición de cuentas y racionalización de trámites, los cuales se están desarrollando en mesas de trabajo para entendimiento y así iniciar las actividades de seguimiento y gestión.

A continuación, los avances de la gestión de la gerencia SAC de agosto 23 a octubre 24 de 2022:

FOCO 1 - CULTURA DEL SERVICIO:

- **Campaña de servicio**, se realiza lanzamiento y desarrollo de la campaña ¡Hazte FAN del buen servicio! con el tema del mes y aplicación de encuesta de participación para todos los colaboradores a través de los canales internos de la entidad (pantallas digitales y correo electrónico).
- **Plan de capacitación**, se realiza la publicación, inducción y evaluación a través de la plataforma E-learning dentro del plan de capacitación institucional con las actualizaciones del Manual SAC.
- **Protocolo de atención** se realizó el diseño del documento con el área de comunicaciones para publicación y socialización.

FOCO 2 - HERRAMIENTAS DE GESTIÓN:

- **Parametrización y mejoras** en la herramienta de solicitud virtual de turnos. Se realiza la respectiva capacitación a los grupos de interés, (Puntos de atención, contact center y PQR), respecto a las nuevas funcionalidades y cambio de look and feel. Se hace paso a producción 30 de septiembre.
- **Acompañamiento en la implementación de nuevos canales de atención y autogestión:** Quioscos. 100% de implementación.
Se realiza ajuste de funcionalidades con Autorización de tratamiento de datos y encuestas de satisfacción y se determina nuevas ubicaciones de acuerdo con los resultados de transaccionalidad en cada punto de atención implementado.
- **Retiros digitales Cesantías:** se realiza socialización y generación de piezas para lanzamiento. Rediseño de campaña debido al cambio de look and feel de la App y elaboración de tutoriales para divulgación.
- **Proyecto Oficina Virtual**, se realizan mesas de trabajo con áreas que impactan el proyecto para definir el plan de trabajo.

FOCO 3 - MEDICIÓN DE EXPERIENCIA:

- Elaboración e implementación de **Tablero de medición**. Actualización de diseño (productividad, índice general de satisfacción)
- **Diseño e implementación de indicadores** de servicio transversal.
- **Estudio de satisfacción** clientes y empresas, ejecución clientes 100%, empresas 70%. Seguimiento a plan de acción con las gerencias de empresas.
- **Mediciones mensuales** (encuesta en todos los canales).
- **Validación de instrumento** de medición y base de datos para segundo estudio 2022 para segmento empresas.

FOCO 4 - MODELO DE SERVICIO:

- **Visitas en puntos de atención**, finalización de visitas 3er trimestre, preparación informe general.
- **Seguimiento de Alertas** identificadas en puntos de atención con seguimiento bimestral del plan de acción realizado por los puntos de atención.
- **Imagen Institucional**, mesas de trabajo con la Gerencia de Mercadeo para socialización de hallazgos referentes a la imagen institucional en puntos de atención y el respectivo plan de acción que determine una imagen institucional homogénea a nivel nacional en colaboración con la gerencia administrativa.

FOCO 5 - NORMATIVA SAC:

- **Manual SAC**, actualización de acuerdo con circular 023.
- **Educación Financiera**, se implementa matriz de seguimiento con porcentaje de avance de cumplimiento, a fin de facilitar la ejecución de la estrategia.
- **Servicio accesible e incluyente**, se realizan las siguientes solicitudes para la debida implementación; solicitud a Gestión Humana para capacitaciones a personal de puntos de atención, contact center y áreas de relacionamiento con el consumidor financiero. Solicitud de campaña interna y externa al área de comunicaciones para desarrollo en el segundo semestre de 2022. Se continúa con la divulgación del video a través de los canales de comunicación de la entidad.
- **Actualización** procedimientos e indicadores de SAC 100%.
- **Lenguaje Claro**, se realiza corrección de estilo de los 19 documentos al 100% para aprobación final de las gerencias involucradas.

- **Oficina de Relacionamiento con el ciudadano**, se recibe en la Gerencia SAC los temas relacionados con la (ORC), caracterización de grupos de valor, rendición de cuentas y racionalización de trámites, los cuales se desarrollaron en mesas de trabajo para entendimiento y se dio inicio a las actividades de seguimiento y gestión con los procesos y áreas involucradas.

2. VICEPRESIDENCIA EMPRESARIAL

2.1 GERENCIA EMPRESAS

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	AVANCES Y COMPROMISOS
OFERTA DE VALOR EMPRESAS	Definir una única oferta de valor del FNA para ser presentada por la fuerza comercial a las empresas que se aborden.	Análisis de las debilidades de la oferta de valor con la que se venía trabajando. Definición de la nueva oferta de valor para las empresas mediante la cual el FNA ofrece bienestar a sus trabajadores acompañándolos en el camino que hay que recorrer para la radicación y desembolso efectivo de un crédito para vivienda, convirtiéndolos en felices propietarios.	Elaboración y actualización permanente de la presentación unificada para ser utilizada a nivel nacional. Presentación de la oferta de valor inicial a la fuerza comercial, así como de las actualizaciones que se vayan realizando. Presentación de la oferta de valor a las empresas a fin de poder establecer relacionamiento.
ABORDAMIENTO ESTRATÉGICO COMERCIAL A EMPRESAS - B2B	Definir el modelo de Abordamiento a Empresas B2B fundamentado en una planeación gerencial de las visitas constituyéndonos como su aliado en la construcción de bienestar de sus trabajadores para generar vínculos comerciales duraderos.	Estructuración del modo de abordamiento a empresas B2B: - Definición de las personas que se van a involucrar a la visita; definir si se requiere acompañamiento del director comercial y si es necesario, del gerente regional. - Planeación de la visita: conocimiento previo de la empresa con la información que reposa en CRM o con fuentes de información conocida. - Establecer comunicación con el Gerente de Recursos Humanos o con un interlocutor válido que se pueda comprometer con las metas. - Analizar la empresa según el potencial de crecimiento, profundización y mantenimiento, no por la necesidad de producción del gestor comercial. - Exponer la oferta de valor enfatizando en que se debe realizar un trabajo conjunto entre la empresa y el FNA. - Definir el punto de partida y el punto de llegada. El de partida incluye el número de trabajadores de la empresa,	Se elaboró el documento ADC Análisis de Desarrollo de la Cliente que sirve como hoja de ruta en la construcción de bienestar que contiene el punto de partida: dónde está la empresa hoy con relación al FNA y el punto de llegada: la proyección en el tiempo del bienestar de los colaboradores. Contiene además las actividades a adelantar para el logro de las metas. A partir de la asignación de empresas a las regionales y teniendo en cuenta el modelo de atención comercial definido por la Vicepresidencia de Redes, se propuso para cada regional un plan de visitas a las empresas 80x para ejecutarse hasta mediados del mes de febrero de 2023 en el cual se define la frecuencia según la categoría y el status de las empresas. Cada una de las regionales revisó la propuesta de las visitas a realizar y según el conocimiento de su mercado realizaron algunos ajustes, modificando frecuencias o incluyendo algunas empresas. Se solicitó a la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital el desarrollo del cuestionario de registro de

		los afiliados al FNA por cualquier producto y la venta cruzada. El punto de llegada define el número de afiliados y la venta cruzada que se quiere alcanzar a una fecha determinada. • Hablar sobre los servicios para la empresa a través de la utilización de Fondo en Línea y sobre los productos del FNA. • Aplicación del cuestionario del registro de empresa/trabajador. • Agendamientos posteriores. • Con base en la información recopilada en la visita se definen las acciones a tomar. • Presentación periódica de reportes sobre el avance del plan de trabajo establecido. • Seguimiento de la visita según lo registrado en CRM, segmentación y status. • Se reinicia el ciclo cada vez que se llegue a la meta establecida.	empresa/trabajador, previamente aprobado por la Gerencia de Seguridad de la Información, para ser aplicado en las visitas a las empresas. Se realizaron pruebas a lo desarrollado y se solicitaron algunos ajustes. Se solicitó a la Gerencia Cuentas Empresariales los tutoriales que existen sobre cómo hacer los trámites en Fondo en Línea para ser remitidos a las empresas de cara a la temporada de cesantías. Se actualizaron las presentaciones de abordamiento para empresas y de los productos que ofrece el FNA en la que se incluyeron benchmark sobre las tasas de interés de las cuentas de ahorro y sobre las tasas de interés de los créditos en los bancos.
PROPUESTA DE ABORDAMIENTO FUERZA DE VENTAS EXTERNA	Apoyar a la fuerza de ventas con la propuesta de estrategias dirigidas al logro de las metas. Proponer ajustes al CRM con el fin de poder realizar el seguimiento a la gestión de la fuerza de ventas por parte de los directores y gerentes regionales.	Reunión con cada regional para revisar los planes de acción frente al top 20 de las empresas que decrecieron en el recaudo de cesantías para tomar correctivos de ser posible o, en caso contrario, buscar otras empresas con las cuales se cubra el GAP existente. Se busca identificar en CRM la actividad con relación a esas empresas. En paralelo se identifica la venta cruzada por empresa para, de igual manera, focalizar los esfuerzos comerciales.	Si no es posible recuperar la brecha, las regionales deben definir nuevas empresas para cubrirla. Los gestores comerciales registrarán en CRM los datos de las empresas, así como la gestión que realicen en ellas. Apoyo desde la Gerencia Empresas buscando alternativas de contacto para tratar de ingresar a algunas empresas a las que no lo han logrado. Apoyo desde la Gerencia Empresas para que se capacite a un funcionario de cada regional para atender a las empresas en lo relacionado con el acceso y los trámites que pueden realizar a través de Fondo en Línea. Presentación, a la Vicepresidencia de Redes, del ejercicio sobre el dimensionamiento de la fuerza de ventas externa necesaria para atender a la totalidad de las empresas 80X, con 3 posibles escenarios. Se está complementando el ejercicio con la información que aporten las Gerencias Estado y Constructor. Se ingresó en CRM el plan propuesto para las visitas del 80X de profundización y crecimiento de las empresas asignadas, adicionando las definidas por los gerentes regionales. Con esta visualización de la actividad,

			los equipos podrán agendar las visitas con las empresas con las frecuencias requeridas de acuerdo con la segmentación y podrán hacer el seguimiento a esa actividad focalizada. Se hicieron observaciones a la meta de colocación de 2023 definida por la Gerencia Vivienda Colocación esperando poder participar en su construcción en la próxima vigencia. Se remite semanalmente a las gerencias regionales informe detallado de las empresas que se han visitado en el período y el cumplimiento frente a la meta. Así mismo, se envía detalle sobre la información registrada en CRM de cada empresa visitada y sobre la faltante. Se cruzó la base de empresas privadas con la base de afiliados potenciales, con el fin de detectar los afiliados que pasaron el modelo predictivo para crédito; esta base fue enviada a los gerentes regionales con el fin de abordar dichos prospectos en las visitas que está realizando la fuerza comercial a las empresas.
PILOTO BUEN VECINO PUNTOS DE ATENCIÓN	Revisar la cartera de empresas privadas asignada a los puntos de atención y su modelo de gestión. Lograr relacionamiento con las empresas privadas a través de los puntos de Atención del FNA.	Presentación estrategia "Buen Vecino" a través de la cual se pretender atraer a las empresas ubicadas alrededor de los Puntos de Atención.	Se va a trabajar un piloto con el Punto de Atención ubicado en Cafam de La Floresta en Bogotá. Se realizó, por parte de la Gerencia Analítica de datos la georreferenciación de las empresas ubicadas a 2K del Punto de Atención. La Gerencia Puntos de Atención informó que las empresas suministradas en la georreferenciación son en su mayoría unipersonales y no es el target buscado en el ejercicio y que han tenido buenos resultados en la búsqueda directa de empresas realizada por el coordinador del Punto de Atención. Se está trabajando en la identificación del personal de los puntos de atención que puede atender a las empresas en los dos niveles: 1. Presencial: Validar con la Gerencia Gestión Humana si los coordinadores, directores y gestores comerciales de Punto pueden hacer visitas. Definir cuáles lo harían. 2. Telefónico: Validar con la Gerencia Gestión Humana si los gestores comerciales tienen dentro de sus funciones la de llamar a las empresas. Si no, incluir dicha función y definir quiénes lo van a hacer. Una vez definido el personal de los puntos de atención que va a participar, la Vicepresidencia de Redes debe estructurar el modelo de atención comercial para ser incluirlo en CRM como se hizo con la fuerza externa.

			Continuaremos con la iniciativa una vez la Gerencia Puntos de Atención defina estos aspectos. Se realiza cruce de información sobre los afiliados de las empresas que está atendiendo el Punto de Atención Villa del Río para identificar oportunidades de profundización.
ESTRATEGIA SEGMENTO EMPRESAS CRM	Lograr que la herramienta CRM sea un apoyo para los gestores comerciales en la organización de sus actividades y brindar a los directores y gerentes regionales una herramienta de seguimiento y control.	Se definieron los parámetros y las reglas para que CRM le indique al gestor comercial el calendario de visitas a realizar de acuerdo con el plan establecido de común acuerdo con los gerentes regionales.	Se capacitó a la fuerza comercial en el ingreso de información que deben realizar en CRM, especialmente la información de la persona de contacto en cada empresa y el número de empleados con el fin de calcular el nivel real de profundización de cada una. Se ingresó al CRM el plan de visitas de cada regional que se debe ejecutar hasta mediados de febrero de 2023. Se hace seguimiento permanente a la información que cargan en CRM los gestores comerciales y se retroalimenta para que corrijan, por ejemplo, la creación de visitas con el asunto equivocado, eliminación de visitas en lugar de cambio de fecha, etc.
MODELO DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL PARA EMPRESAS	Poner a disposición la oferta de valor del FNA a las empresas que, dada la limitación de la fuerza comercial, no puedan ser atendidas por ella para que sus trabajadores se beneficien con los productos y servicios del FNA.	Elaboración de un diagnóstico por parte de La Gerencia Analítica de Datos, en el cual se evidenció la dispersión en la profundización de las empresas, permitiendo identificar las características particulares de éstas como número de empleados, sector al que pertenecen, ubicación geográfica, etc.	Con el fin de prestar mejor asesoría a las empresas, se brindó capacitación a personal de cada regional en el paso a paso para generación de clave y trámites que pueden realizar las empresas a través de Fondo en Línea. Se está revisando el material con que cuenta la Gerencia Mercadeo y Comunicaciones que se pueda utilizar para entregarle a las empresas a fin de que se puedan autocapacitar y autogestionar, incluyendo las iniciativas de las Gerencias de Captación Cesantías y AVC y Vivienda Colocación. En conjunto con la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital y con el apoyo de áreas de la Entidad, se está construyendo un Customer Journey que va desde la afiliación digital hasta la radicación virtual de crédito, cimentado en el acompañamiento del contact center para aclarar y asesorar cuando las empresas lo requieran. Se hicieron observaciones a la información que aparece en la página web y se solicita al área encargada que

			se cree un espacio exclusivo para empresas privadas por tener un lenguaje particular (por ejemplo, no usan el término entidades ni funcionario sino empresas y trabajador y tienen necesidades diferentes a las de las empresas públicas (no hay doceavas, no tienen otras particularidades de las cesantías de ese segmento). Se están revisando los siguientes instructivos para registro de empresas, para adecuarlos a empresas privadas: 1. Reporte y pago por planilla ágil. 2. Reporte y pago por Fondo en Línea. 3. Registro de empresa. Se realizó reunión con las diferentes áreas de la Entidad con el fin de aclarar lineamientos frente a la construcción del modelo de atención no presencial. Se adjuntó presentación y cronograma de actividades presentado por la Gerencia Mercadeo y Comunicaciones en el que se vamos a incluir una semana de trabajo con empresas piloto. Se solicitará a los regionales que nos referencien empresas para presentarles el modelo y recibir retroalimentación que permita ajustarlo antes de hacer el lanzamiento que se prevé pueda ser en el mes de enero.
GRUPO DE APOYO DE ATENCIÓN A EMPRESAS CONTACT CENTER	Ser un importante canal de acompañamiento y asesoría para las empresas.	A través de este canal se entrega la siguiente información a las empresas: • Generación de clave para ingreso a Fondo en Línea. • Paso a paso para aporte de cesantías. • Solicitud de gestor comercial para visita presencial. • Productos y beneficios y envío de videos informativos sobre el tema. • Paso a paso para afiliación virtual dirigida a los trabajadores.	Se está trabajando en el análisis de los siguientes aspectos para reforzarlos y/o redefinirlos de ser el caso • Alcance de la asesoría que presta el grupo de personas especializado en empresas. • Disponibilidad de las herramientas de consulta. • Capacitación en los procesos, trámites y uso de herramientas. Con el apoyo de la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones se está estudiando si desde el contact center se podría administrar un buzón destinado a las empresas. En el caso particular de la empresa Symplifica con quien tenemos relacionamiento, se definieron los siguientes temas para atender a los trabajadores domésticos que ya pueden solicitar crédito hipotecario con el FNA: • Realizar llamada a los afiliados y ofrecerles Fondo en Línea, asesoría y acompañamiento para la radicación digital.

			• Remitir a Gerencia Empresas la información sobre los afiliados que desean radicar solicitud de crédito, pero no lo quieren hacer por el canal digital, aclarando el canal que prefieren. • La Gerencia Empresas identificará los afiliados que quieren asistir a los puntos de atención y solicitará al que corresponda, atención prioritaria.
LANDING PAGE EMPRESAS	Disponer de un medio que les permita a las empresas manifestar sus necesidades y recibir respuesta oportuna por parte del FNA.	La fuerza comercial responde a las empresas con más de 100 trabajadores. El contact center responde a las empresas con 100 o menos trabajadores.	Se está trabajando en el análisis de los resultados sobre la atención a las empresas que manifestaron alguna necesidad a través de la landing page para potencializar el servicio que se presta. Se remite, al Contact Center y a la Vicepresidencia de Redes, información sobre las empresas que se registraron en la landing page para que sean contactadas y resueltas sus inquietudes.
COMUNICACIÓN HACIA LAS EMPRESAS (MERCADERO)	Trabajar en conjunto con la Gerencia Mercadeo y Comunicaciones para definir y elaborar las piezas promocionales dirigidas a las empresas, así como para la realización de las actividades que se requieran.	Elaboración de piezas de comunicación a las empresas que expliquen la oferta de valor del FNA. Enmarcar la participación en eventos de las empresas a la oferta de valor. Revisión de material educativo para utilizarse en medios digitales y en el modelo de atención no presencial para empresas.	Se está trabajando en la definición de una matriz de comunicaciones en la cual se plasme cómo, qué, por qué medios nos vamos a dirigir a las empresas. Se está analizando cómo se podría manejar el chat bot para ponerlo al servicio de las empresas. Se van a grabar testimoniales con empleados de diferentes empresas pertenecientes a diferentes sectores económicos a los que se les realizó el desembolso del crédito para generar entusiasmo entre sus compañeros de trabajo sobre todo de cara a la política vigente de reducción del gasto. Se envía a la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones el contenido de capacitación elaborado en la Gerencia Empresas para que nos apoyen con la adaptación para exponerlos en las empresas

INFORMACIÓN SOBRE LAS EMPRESAS (ANALÍTICA)	Contar con data actualizada de las empresas que permita hacer una adecuada segmentación que conduzca al logro de las metas.	Unificación de la data con la que cuenta el FNA para la generación de reportes. Definición de las necesidades de información para implementar estrategias. Exploración sobre diferentes proveedores que puedan suministrar la data requerida.	Se está trabajando en la automatización de reportes de acuerdo con las necesidades de la Gerencia Empresas. Se están llevando a cabo las acciones previas a la solicitud del proceso contractual con la empresa Informa Colombia a fin de contar con la data requerida: • Revisar el estado actual de la base de datos del FNA. • Agotar las fuentes de información primarias y secundarias, provenientes de las diferentes áreas de la Entidad, que permitan actualizar la base de datos. • Revisar información sobre la empresa Informa Colombia y la data que entregaría. • Avanzar en la definición de entregables (calidad, tiempo, acuerdos de servicio, etc) y de objetivos y metas medibles. • Definir el área que va a aportar los recursos. La Gerencia Empresas en reunión con la Dirección de Planeación y la Gerencia Analítica de datos expone la necesidad que se tiene sobre información actualizada de empresas para iniciar la segmentación y asignación de empresas 2023. Ante la pregunta de dónde debe quedar la contratación de la base de datos de empresas, se evidencia que la necesidad no es solo de esta Gerencia, sino que otras vicepresidencias y gerencias requieren información adicional por lo que dicha contratación debe quedar en cabeza de la Gerencia Analítica de Datos. Se trabajará con la Gerencia Analítica de Datos para ir incluyendo la información requerida por la Gerencia Empresas en reportes que generen. Se solicitó a la Gerencia Analítica de Datos la información de los nuevos afiliados con frecuencia semanal.
HERRAMIENTAS PARA EL RELACIONAMIENTO CON EMPRESAS	Estandarizar un modelo de documento idóneo para el relacionamiento con las empresas.	Revisión modelo de interacción con las empresas con la participación de la Gerencia Contratación, Gerencia de Asesorías y Conceptos, Gerencia de Seguridad de la Información y el Oficial de Protección de Datos Personales.	Se está trabajando en la estandarización de los modelos de los Acuerdos de Transferencia de Datos y de formalización de alianzas. Se está trabajando con las diferentes áreas para alertarlas sobre la necesidad de tomar acciones para el manejo de la información recolectada. Se obtuvo el visto bueno a los modelos de Acuerdo de Transferencia de Datos para gremios y para empresas.

CONTENIDOS DE CAPACITACIÓN	Lograr que la fuerza de ventas conozca la oferta de valor de Empresas del FNA y el modelo de abordamiento estratégico comercial a empresas - B2B, así como los temas que le permitan atender a las empresas de forma integral y acertada.	Divulgación de la oferta de valor de empresas y del modelo de abordamiento estratégico comercial a empresas - B2B para unificar contenidos a nivel nacional. Capacitación a las regionales sobre el procedimiento para que las empresas puedan obtener la clave de ingreso a Fondo en Línea y sobre los trámites que pueden realizar las empresas a través de este canal.	Atención más ágil a las empresas en cuanto a la asesoría para creación de clave multiusuario y trámites por Fondo en Línea. Capacitación a las regionales en CRM sobre información a incluir y sobre seguimiento a la gestión de la fuerza comercial. Capacitación a las regionales sobre la propuesta de visitas a realizar a sus empresas asignadas. Capacitación de refuerzo a las regionales con los siguientes temas: categorización de las empresas, status de las empresas, propuesta de valor, empresas en CRM. Se remitió presentación para estudio y consulta. Se hizo seguimiento a la capacitación de Fondo en Línea, se solicitó a las regionales el envío de la percepción de 2 empresas por regional. Las regionales manifestaron haber tenido éxito con las empresas frente a la utilidad de este canal. Se capacitó a los gerentes regionales en la actualizaron las presentaciones de la oferta de valor y de los productos que ofrece el FNA.
PLATAFORMAS DIGITALES DE APOYO A LA VENTA	Trabajar con un nuevo canal que presente la oferta de valor del FNA a las empresas que no se visitan y lograr a través de este canal colocación de créditos. Esta iniciativa no se pudo implementar. Lograr el acompañamiento de LQN, con quien tenemos un contrato vigente, en la colocación de créditos a trabajadores de empresas no asignadas a la fuerza comercial.	Mesa de trabajo con la empresa LQN en la que manifestó no poder realizar visitas de presentación de la oferta de valor del FNA. Se definió la realización de un piloto con una empresa no asignada a la fuerza comercial para acompañar en el proceso de crédito a los trabajadores interesados.	Se está trabajando en la revisión del contrato vigente con LQN a fin de establecer si se ajusta a la estrategia planteada. Se está trabajando en la elaboración de un plan piloto. Se eligió a la empresa Assit Card para la realización del plan piloto para la colocación de créditos a través de LQN. Se espera tener disponible el cuestionario de registro de empresa/trabajador para aplicarlo y hacer el diagnóstico.
	Analizar el resultado del estudio del nivel de satisfacción de las empresas frente al FNA para definir y	Identificación de oportunidades que permitan mejorar el indicador en cuanto al cumplimiento de la oferta de valor desde el quehacer comercial.	Se está trabajando internamente para corregir las oportunidades de mejora identificadas y con las demás áreas para abordar conjuntamente las actividades requeridas. Se estructuró la presentación con el avance de la Gerencia Empresas en

NPS EMPRESAS Net Promoter Score	concertar con las áreas Correspondientes las actividades a ejecutar tendientes a mejorar el indicador.		cuanto al NPS de empresas privadas. Se definen las acciones que son del alcance de la Gerencia y las que lo exceden. Se espera, a través de la Gerencia SAC, definir los planes de acción de la Gerencia Crédito Individual y de la Gerencia PQRS de acuerdo con las oportunidades de mejora, para lo cual se solicitó a dicha Gerencia agendar un espacio con las mencionadas áreas para iniciar el plan de trabajo. Debido a que se identificó que la fuerza comercial externa tiene falencias de conocimiento de los productos del FNA, se estructuró una presentación adicional a la de la primera visita (oferta de valor) con los productos del FNA expuestos de la manera más sencilla posible y se solicitó a las Gerencias de Captación Cesantías y AVC y Vivienda Colocación reforzar los conocimientos de dicha fuerza comercial.
FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA GERENCIA EMPRESAS	Ajustar las funciones particulares de la Gerencia Empresas y definir las actividades a realizar tendientes a impactar cada función. Definir las funciones de cada miembro del equipo.	Trabajo permanente para definir el alcance de las funciones de la Gerencia Empresas y de sus miembros. Trabajos teóricos y operativos requeridos para el funcionamiento de la Gerencia y para la definición e implementación de las estrategias. Realización de actividades operativas de la Gerencia.	Se remitió a Gestión Humana, para el trámite correspondiente, la propuesta de ajuste a la redacción de las funciones asignadas a la Gerencia Empresas, previamente validada con la Gerencia de Gestión de Procesos. Se diligenció el formato definido por la Gerencia de Gestión Humana sobre las funciones de cada uno de los miembros de la Gerencia Empresa. Se está trabajando en la revisión, ajuste y/o elaboración de los procedimientos a partir de la nueva estructura, a fin de montarlos en el sistema de gestión de calidad. Se continuó con la realización de pruebas de los desarrollos para la entrada en vigencia del nuevo reglamento AVC. Se elaboraron los documentos de cierre para el proyecto Peti de integración de aplicaciones a Atención al Cliente. Está en construcción la definición de los indicadores de gestión de la Gerencia Empresas.

COLPENSIONES	Articular esfuerzos orientados a la implementación de programas que faciliten la promoción, acceso y conocimiento de los productos y servicios de las dos entidades, abriéndonos mutuamente la puerta a empresas privadas de interés y abordándolas conjuntamente. Buscar alternativas de abordamiento no presencial a las empresas privadas.	Análisis del modelo de atención no presencial de Colpensiones a fin de determinar si se puede implementar en el FNA. Elaboración de contenido para la difusión de la alianza a través de la página web de Colpensiones. Desarrollo del contenido de preguntas frecuentes sobre el FNA para ser respondidas a través del chat bot de Colpensiones. Definición del plan piloto que permita validar la estrategia conjunta para el abordamiento a las empresas y la presentación de la oferta de valor.	Se firmó convenio cuya ejecución inició el 15 de feb de 2022. Está en proceso de liquidación en razón a que Colpensiones informó que no es viable para ellos mencionar o promocionar en su página web un producto diferente a los suyos, por ello no es posible la creación del Chat bot exclusivo para la alianza, ni las piezas de difusión de la misma. Se continúa con el trabajo para el abordamiento conjunto a empresas, para lo cual se firmará un acuerdo de intercambio de información. Se llevó a cabo plan piloto visitando en conjunto las empresas Teleperformance y Seguridad Superior, en esta última se tiene programada la asistencia a una feria. El modelo de visita conjunta no fue exitoso. No se hizo la feria en Seguridad Superior y de Multienlace no hemos recibido retroalimentación de Colpensiones. Se va a realizar un piloto con agendamiento, a través del contact center de Colpensiones, de visitas virtuales conjuntas a empresas Pyme ubicadas en Cali, Medellín y Barranquilla, en donde cada uno presente su oferta de valor. Este esquema se multiplicará a las demás ciudades previa evaluación de los resultados. Ya fue acordado el guion y el modelo de abordamiento. Se realizó reunión para definir temas de procedimiento frente al piloto. Se va a invitar a una empresa por día para presentar portafolio de las dos empresas y de ahí en adelante cada entidad sigue su camino con la empresa. Se agendará a partir del 24 de octubre para cumplir citas a partir de la primera semana de noviembre. Se remite a Colpensiones el acuerdo de transferencia de datos para su revisión, así como la definición de las empresas de la Regional Sur para iniciar el piloto.
----------------------------	---	--	---

ASOCAJAS	Buscar, a través de las Cajas de Compensación a nivel nacional, el relacionamiento con las empresas privadas	Abordamiento a las Cajas de Compensación familiar a nivel nacional para que se conviertan en un aliado para el FNA permitiendo el acceso a las empresas afiliadas a ellas. Invitación a las cajas para presentar su oferta de valor a las empresas que visita el FNA.	Comfacaucá Caja de Compensación Familiar del Cauca y Comfamiliar de Nariño Caja de Compensación Familiar de Nariño: aliados estratégicos en las ferias de vivienda mensuales en las empresas y muchas veces en las visitas empresariales semanales. Se hace énfasis en el tema del subsidio de vivienda. Comfandi Caja de Compensación Familiar del Valle: ya se tiene el relacionamiento y se va a iniciar con el plan de visitas conjuntas.
COMPENSAR	Inicialmente se pensó en que la fuerza de ventas especializada de Compensar ofreciera los productos del FNA, sin embargo, después de analizar esta posibilidad se concluyó que no se podía implementar. Se planteó como nuevo objetivo presentar de manera conjunta la oferta de valor a las empresas privadas. Compensar le abre al FNA las puertas de sus empresas afiliadas y viceversa.	Definición de un plan piloto de abordamiento que permita analizar los aciertos y las oportunidades de mejora. Las 4 empresas seleccionadas fueron Interrapidísimo, Keralty, Avianca y Casa Limpia.	El avance con las empresas seleccionadas en el plan piloto es el siguiente: Interrapidísimo: en proceso el agendamiento de la reunión para establecer el plan de trabajo. Keralty: se está evaluando el estado de los afiliados de cada una de las empresas del grupo para definir el plan de trabajo. Avianca: Participación en la feria organizada por Avianca en Bogotá, Medellín y Barranquilla y próximamente en un evento a realizarse en los principales aeropuertos. Casa Limpia: se está estudiando la posibilidad de instalar un kiosco-Fondo Ágil en la empresa. Se retomará relación con nuevo gestor comercial. Se está trabajando con el apoyo de la Gerencia Contratación en el clausulado de la alianza a firmar en el que se establecen las pautas de administración de la relación para poder continuar con el desarrollo de las actividades. Desafortunadamente no ha sido un proceso ágil en Contratación. Solicitaron incluirlo en el Plan Anual de Adquisiciones. Ya se hizo la gestión. Se presentó al Comité de Contratación, pero se aplazó la aprobación porque se definió que se requería la presencia del presidente de la Entidad. Está en revisión la participación en el evento de Avianca el 21 octubre, en espacios de los principales Aeropuertos.
	Buscar oportunidades para nuestros productos de captación y colocación.	Definición de la estrategia: Buscar oportunidades para nuestros productos de colocación en los proyectos de vivienda de Colsubsidio. Buscar oportunidades para nuestros productos de	Colsubsidio vende el 90% de las viviendas de sus proyectos a sus afiliados, solo el 10% lo pueden destinar a no afiliados por lo que dicha Caja de Compensación le informó al FNA, como plan piloto, el nombre de 3 empresas afiliadas a Colsubsidio y cuya ubicación está cerca del proyecto Ciudadela Maiporé, para abrirle las puertas al FNA y establecer si hay empleados ya afiliados al FNA que cuenten con los requisitos para presentar solicitud de

COLSUBSIDIO		captación en las empresas afiliadas a Colsubsidio.	crédito para dicho proyecto y para lograr nuevas afiliaciones al FNA. Este mismo ejercicio se hará con los demás proyectos que está desarrollando Colsubsidio. Se capacitará a la fuerza comercial y de legalización de Colsubsidio sobre la oferta de valor del FNA. Se está evaluando la posibilidad de asistir a la feria de Manufacturas Eliot – Pat Primo. Se sostuvo reunión con el fin de tratar el tema de publicidad: • Gerencia Mercadeo del FNA enviará a Colsubsidio las líneas de crédito que maneja el FNA, manual de marca y el mercado objetivo. • Colsubsidio definirá junto con el FNA el plan para que los desembolsos de los proyectos Jardín y Bosques de Arrayán en Tocancipá se realicen en el 2022. • Colsubsidio enviará a la Gerencia Mercadeo los brochure de los proyectos que en este momento tiene Colsubsidio y las piezas para que mercadeo del FNA las avale para publicar. • Las 2 zonas de la Regional Bogotá del FNA revisarán las empresas de Colsubsidio y elegirán con cuáles trabajarán. Colsubsidio remitió datos de contacto de los jefes de salas de venta de los proyectos y piezas digitales con marca compartida. El área de Constructor realizará reunión con el área de escrituración de Colsubsidio y Mercadeo apoyará en el diseño de piezas digitales para los segmentos a los que se va a dirigir la campaña. Se remiten las empresas propuestas para realizar visitas conjuntas. Se remite acuerdo de transferencia de datos para su revisión.
COMFACUNDI	Buscar oportunidades para nuestros productos de captación y colocación.	Buscar interlocutor adecuado para abordar empresas. Exponer a las empresas la oferta de valor del FNA.	Se tuvo reunión en sus oficinas el 15 de octubre. Se programó reunión con la persona a cargo de mantenimiento de empresas a quien se le presentó la oferta de valor. Se va a realizar piloto con 5 empresas. Pendiente definición de las empresas y cronograma para visitas presenciales.
	Afiliar al FNA a los trabajadores domésticos y	Se cuenta con un Acuerdo de Transferencia de Datos formalizado.	Se ha logrado la afiliación de un número importante de trabajadores domésticos. Con ocasión del mes de la empleada doméstica, se llevó a cabo un Facebook

SYMPLIFICA	ofrecerles crédito hipotecario. Afiliar al FNA a los empleadores de los trabajadores domésticos y ofrecerles crédito hipotecario y leasing habitacional.	Symplifica suministra, de los trabajadores domésticos, la totalidad de los datos solicitados en el formulario de afiliación al FNA, así como los datos básicos de los empleadores. Los trabajadores domésticos se crean en CRM como prospectos y los empleadores se crean en Cobis de tal forma que cuando se consignen las cesantías queden cargadas a las cuentas individuales sin ningún inconveniente. Se realizan actividades en redes sociales.	Live donde el FNA dio a conocer sus productos y servicios. Se está trabajando en una pieza publicitaria para publicarse en la App y/o página web de Symplifica sobre los productos y servicios del FNA. Se está preparando un Facebook Live dirigido a los empleadores para exponerles la importancia de consignar en el FNA las cesantías de sus trabajadores domésticos y en diciembre se va a publicar en News de Symplifica un contenido con tips claves sobre las cesantías. Se determinó que el Facebook Live se realizará el 29 de noviembre del 2022; se cuenta con la confirmación de la participación de las Gerencias de Captación Cesantías y AVC y Vivienda Colocación. Se remite logo del FNA para que Symplifica realice la convocatoria al Facebook Live. Se va a trabajar en un plan para ofrecer crédito de vivienda a los afiliados que ya cumplan con los requisitos para presentar solicitud explicándoles el camino a recorrer para volverse propietarios.
CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA	La Cámara de Comercio le abre las puertas al FNA de sus empresas para la presentación de la oferta de valor y posterior ofrecimiento de los productos de captación y colocación.	Presentación oferta de valor del FNA a la Cámara de Comercio.	Con la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones se está evaluando la posibilidad de participar en el foro, con enfoque en los jóvenes. Se está revisando la propuesta de comunicación y alternativas para llegar a las empresas asociadas a la Cámara de Comercio de Cartagena y de hacer publicaciones del FNA a través de sus canales: página web, WhatsApp y redes sociales. Se está llevando a cabo las actividades necesarias para que el FNA participe en la Rueda de Bancos en el marco de la campaña Todos A Bordo de las medianas y pequeñas industrias. Se suspende esta iniciativa por falta de respuesta de la Cámara de Comercio de Cartagena.
	Acopi le abre las puertas de sus empresas afiliadas al FNA para la presentación de la oferta de valor y para posicionar la marca en sus diferentes eventos	Definición de plan piloto para trabajar con 2 empresas de cada una de las 12 seccionales de Acopi. En lo posible que pertenezcan a diferentes sectores económicos.	Se está avanzando en la revisión de un instrumento jurídico que soporte la actividad comercial. Se está trabajando para la realización de una reunión virtual con las 24 empresas del plan piloto a fin de presentarles la oferta valor del FNA. Se está elaborando la invitación con el

ACOPI	presenciales y virtuales para posterior ofrecimiento de los productos de captación y colocación.		apoyo de la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones. Se está trabajando en la construcción de una pieza de comunicación para publicar en redes y grupos de WhatsApp corporativos de las empresas asociadas a Acopi para hacer convocatoria a fin de presentar la oferta de valor. El FNA definió y se remitió a Acopi la ruta de trabajo que se seguirá con las empresas de este gremio. Se está revisando si es viable que el FNA paute en la revista de Acopi. El FNA fue invitado al Foro de Acopi al que asistirán los directivos de sus 12 seccionales. Adicionalmente se pensó en hacer promoción del FNA en este espacio. Sin embargo, no se pudieron realizar estas actividades dada la directiva de la Presidencia de la República sobre restricción en gastos de viáticos y publicidad. En reunión con la gerencia de Mercadeo y Comunicaciones se reitera la necesidad de definir el contenido que ACOPI va a usar para convocar a las empresas. Esa gerencia tenía confusión sobre el tema y se aclaran las dudas. Se solicita el logo del gremio para incluirlo en la pieza publicitaria.
COLCOB Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza	Establecer una relación que permita fortalecer la cadena de valor de sus empresas asociados brindándole bienestar a los trabajadores a través del acompañamiento del FNA que los conduzca a hacer realidad el sueño de tener vivienda propia.	Actividad para presentar la oferta de valor a las empresas afiliadas a Colcob. Apoyo requerido a las empresas para la generación de clave multiusuario. Acompañamiento a las empresas que conforman la asociación y a sus empleados a través de visitas presenciales y envío de información sobre los beneficios que ofrece el FNA.	Se ha logrado la afiliación, tanto por cesantías como por AVC, de un número importante de trabajadores, así como radicación de solicitudes de crédito. Se hace seguimiento mensual al avance de la estrategia. Se hace estricto seguimiento a los trámites radicados y se reporta a la empresa periódicamente. Se está trabajando en: - Plan de trabajo para reforzar la relación con las empresas y lograr el relacionamiento con las que aún no se tiene. - Diseño de la estrategia de comunicación para las empresas. - Testimonios de trabajadores que ya lograron el desembolso de su crédito. - Elaboración de contenidos académicos para publicarlos en la revista trimestral NotiColcob. - Preparación de una entrevista al nuevo presidente del FNA acompañándola de testimonios. - Construcción de un Acuerdo de intercambio de información.

			Participación en mayo próximo del encuentro de profesionales para exponer oferta de valor. Se va a llevar a cabo un plan piloto con una o dos empresas de la asociación para evaluar y recibir retroalimentación sobre la implementación de la estrategia y los resultados obtenidos. Se podrá continuar con la puesta en marcha del plan piloto con las empresas de Colcob una vez se tenga disponible el cuestionario de registro de empresa/trabajador.
G8	Brindar apoyo a las empresas del sector floricultor que conforman el grupo y a sus trabajadores.	Visitas presenciales a los diferentes cultivos. Se prestó apoyo a las empresas para la asignación de clave de ingreso a Fondo en Línea y para el reporte y pago de cesantías.	Se ha logrado un número importante de afiliaciones por AVC y Cesantías. Se está haciendo permanente seguimiento al avance de los trámites radicados por los afiliados.
JERONIMO MARTINS - ARA	Apoyar a la empresa en la construcción de bienestar de sus trabajadores acompañándolos para que logren el sueño de tener vivienda propia.	Presentación de la oferta de valor a la empresa. Construcción de un plan de trabajo que incluya actividades de bienestar, aumentar vínculos de conexión con la empresa, generar mayores responsabilidades-obligaciones de los trabajadores que les permita buscar mayor estabilidad y permanencia en la compañía y hacer posible el anhelo de tener vivienda propia. Acciones a efectos de lograr la afiliación de sus trabajadores. Se ha enfocado el mayor esfuerzo en la colocación de crédito a las personas que ya se encontraban afiliadas. Se ejecutó un primer filtro que permitió validar el cumplimiento de requisitos para presentar solicitud de crédito.	Se está realizando gestión para conseguir la radicación de un número importante de solicitudes de crédito. Se está adelantando un acompañamiento estricto a aquellos a quienes ya se le aprobó su crédito a fin de lograr el desembolso en el menor tiempo posible y se está informando periódicamente a la empresa es estado de los trámites en proceso. Se está trabajando en la elaboración de un testimonial de trabajadores a los que se les realizó el desembolso de su crédito para difundirlo al interior de la empresa. Para este fin, la empresa va a contactar a dos de sus trabajadores.
ARTURO CALLE	Apoyar a la empresa en la construcción de bienestar de sus trabajadores acompañándolos para que logren el	Presentación de la oferta de valor a la empresa. Revisar la viabilidad que el FNA participe en un encuentro nacional de líderes	Se está definiendo el plan de trabajo a partir del análisis de la información sobre la empresa. El FNA participó con material merchandising disponible y una carta de saludo al encuentro invitando a ser parte del FNA.

	sueño de tener vivienda propia.	de tiendas que se realizará en Bogotá.	Está en proceso el agendamiento para llevar a cabo una reunión con la dirección de bienestar de la empresa.
ASSIST CARD	Apoyar a la empresa en la construcción de bienestar de sus trabajadores acompañándolos para que logren el sueño de tener vivienda propia.	Presentación virtual de la oferta de valor a la empresa.	Se está definiendo fecha para realizar visita presencial. La empresa va a diseñar un correo electrónico para enviarlo a sus colaboradores con la oferta de valor y el cuestionario de registro empresa/trabajador diseñado para que el FNA pueda realizar el diagnóstico correspondiente. Está en construcción un plan de trabajo enfocado en afiliación y crédito digital. Se tiene definida a la compañía Assist Card para el trabajo con plataformas digitales de apoyo a la venta LQN.

2.2 GERENCIA DESARROLLO DE NEGOCIOS

La Gerencia Desarrollo de Negocios se encarga de apoyar la gestión y acompañamiento a desarrollo de nuevos productos, así como de identificar las oportunidades de mejora permanente de los ya existentes.

Igualmente se encarga de planificar, ejecutar y controlar el proceso de definición, diseño, desarrollo, implementación, seguimiento de los productos y servicios de la Empresa, para dar respuesta a las tendencias y necesidades del mercado.

Así mismo, de crear la estrategia competitiva a largo plazo para los productos de la Empresa y coordina con la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, el lanzamiento y presentación al público de los nuevos productos y las mejoras de los existentes.

Proponer y desarrollar el modelo y/o programa para los colombianos en el exterior, manteniéndolo actualizado de acuerdo con las tendencias del mercado.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Línea de Crédito Mejora de Vivienda Apoyo para actualización línea de crédito mejora y relanzamiento.
- Fuerza de ventas tercerizadas – CAFAM: Apoyo en generación de estudio para realización posible Convenio.
- Modificación al Reglamento de Crédito y Leasing Habitacional Afiliados y Trabajadores FNA: Avance para Junta Directiva – presentación, memorias justificativas y acuerdos reglamentarios.
- Colombianos Residentes en el Exterior: Apoyo para el proceso de relanzamiento.
- Cupo Aval para vivienda usada: Gestionar ante las áreas sobre la viabilidad del proyecto

2.3 GERENCIA DE CAPTACIÓN

La gerencia de captación tiene como función principal el diseño de estrategias para los productos de cesantías y AVC encaminadas a aportar al cumplimiento de las metas, facilitar su comercialización, incrementar el posicionamiento en el mercado y generar un relacionamiento a largo plazo con nuestros clientes empresariales.

Durante el periodo del 23 de agosto al 30 de septiembre en la Gerencia de Captación de Cesantías y AVC se realizaron las siguientes acciones encaminadas al logro de los objetivos propuestos:

PRODUCTO DE CESANTÍAS

Campaña de Cesantías

Al interior de la entidad la Vicepresidencia Empresarial crea, desarrolla e implementa toda la planeación de la campaña para que esta sea ejecutada por el área comercial (Vicepresidencia de Redes), esta estrategia gira alrededor del plan estratégico empresas, teniendo como premisa mejorar el relacionamiento a largo plazo con las empresas, la presencia, el posicionamiento y apoyo en los planes de bienestar de estas.

Por lo anterior durante el año la Vicepresidencia Empresarial, la Vicepresidencia de Redes, la Gerencia de Cuentas Empresariales, la Gerencia de Analítica de Datos, la Gerencia de Tesorería entre otras trabaja en la planeación y ejecución de este importante evento garantizando que todos los clientes que nos eligen perciban lo importantes que son para nuestra entidad, durante el periodo comprendido entre el 23 de agosto y 30 de septiembre se gestionaron todas las actividades necesarias para este evento:

1. <u>CAMPAÑA DE CESANTIAS 2023</u>			
Producto	Estado	Actividades	% Avance
Estrategias para empresas	En proceso	Se enviaron todos los Brief a mercadeo para actividades en empresas	90%
Campaña de Afiliaton	Terminado	Se realizó una prueba piloto en el punto de atención Centro comercial Paseo del Rio, con el fin de aportar al recaudo de campaña.	100%
Definición de Meta del FNA	Terminado	Se evaluaron los escenarios posibles de meta, se llevaron a aprobación de comité comercial y de la Junta Directiva.	100%
Definición de Metas individuales	Terminado	De acuerdo con la participación y crecimiento del mercado se definieron las metas por empresa y	100%

1. <u>CAMPAÑA DE CESANTIAS 2023</u>			
Producto	Estado	Actividades	% Avance
		asignación de la fuerza comercial.	
Plan de incentivos	En proceso	Se diseño un plan de incentivos para la fuerza comercial y puntos de atención, se presento a la Junta directiva y quedo aprobado según acta 972 incentivos para los gestores comerciales externos y asesores de punto de atención. Quedo pendiente la aprobación de incentivos para; director comercial, coordinador PA, director PA, gerente de puntos de atención, gerente regional, gerente de estado, gerente de empresas, gerente de captación y call center.	80%
Acuerdo de pago de incentivos funcionarios FNA	En proceso	Se realizo y formalizo el pago de incentivos para los gestores comerciales externos y asesores de puntos de atención según el acuerdo 2489 de 29 de septiembre. Esta pendiente el acuerdo para el pago de incentivos de los otros cargos que apruebe la Junta Directiva.	80%
Construcción de política de campaña	En proceso	Se definió la política para los gestores comerciales externos y los asesores de PA. Está pendiente la política para los otros cargos que aprueba la Junta Directiva.	80%
Plan de medios y difusión interna	En proceso	Ya está el plan de medios masivos, enviados brief de comunicación,	70%
Lanzamiento oficial	En proceso	Se realizo la planeación del lanzamiento oficial al interior de la entidad, para realizarse de forma virtual.	95%
Informes de seguimiento	En Proceso	Envío de necesidad de licencias de PBI al área de tecnología, reuniones con área de CRM para definir los reportes de la fuerza comercial y con Analítica se	80%

1. <u>CAMPAÑA DE CESANTIAS 2023</u>			
Producto	Estado	Actividades	% Avance
		definió la fórmula para sacar los listados a las empresas.	

Levantamiento manual de funciones

Se definieron las funciones y actividades de la gerencia de captación de acuerdo con la estructura de modernización del FNA, para los cargos aprobados:

- Gerente
- Profesional 03
- Profesional 06
- Auxiliar administrativo 01

Elaboración de Presupuesto de Productos de Cesantías

Atendiendo la necesidad de la planeación estratégica de la entidad para el 2023, la gerencia de captación construyó la meta en Recaudo Fiscal para Cesantías, lo cual demandó las siguientes acciones:

Producto	Estado	Actividades	% Avance
Análisis de mercado	Terminado	Se analizó el comportamiento del mercado sobre el producto de Cesantías.	100%
Análisis de históricos de la entidad	Terminado	Se realizó un análisis de los históricos de recaudo, traslados y retiros de Cesantías en los últimos tres años en el FNA.	100%
Distribución de las metas por segmentos y regionales	Terminado	Definida la meta del año, se distribuyó en segmentos y regionales de acuerdo con la participación al interior de la entidad,	100%
Presentación al comité comercial	Terminado	Se socializó la meta de recaudo fiscal para el año 2023 y la responsabilidad de esta por regional en comité comercial.	100%
Entrega de presupuestos a la Vicepresidencia Financiera.	Terminado	Se hace entrega formal del presupuesto de Cesantías para el año 2023.	100%

Elaboración de presupuesto de las necesidades

Atendiendo la necesidad de la planeación estratégica de la entidad para el 2023, la gerencia de captación radicó las necesidades de presupuesto dirigidas a las áreas que interactúan con los productos de esta:

Producto	Estado	Actividades	% Avance
Presupuesto Gestión Humana	Terminado	Se realizó el presupuesto para las capacitaciones del año. Se realizó la proyección de incentivos del personal de planta y del personal adicional requerido.	100%
Presupuesto Administrativa	Terminado	Se realizó el presupuesto de las necesidades administrativas de la gerencia.	100%
Presupuesto Tecnología	Terminado	Se realizó el presupuesto de las necesidades de licenciamiento y permisos de tecnología para el año.	100%
Presupuesto Mercadeo	Terminado	Se realizó el presupuesto de las necesidades para el apoyo de las estrategias de los productos de captación con mercadeo.	100%

Proyecto de creación de fuerza de ventas tercerizada

Atendiendo la instrucción de la presidencia del FNA, se inicia trabajo conjunto con la Gerencia de Colocación en el montaje para la creación e implementación del proyecto de fuerza tercerizada y se adelantaron las siguientes actividades:

Producto	Estado	Actividades	% Avance
Presentación de la necesidad al comité laboral	Terminado	Se presentó al comité laboral la necesidad de contratar un experto en estructuración, diseño y montaje de fuerza tercerizada, quedando aprobada la necesidad de contratación por temporal.	100%
Construcción del perfil para proceso de selección	Terminado	Se realizó la construcción de perfil de experto para cargo de Asesor Máster 1.	100%
Revisión del proceso con contratación	Terminado	Reunión con el área de contratación para conocer el proceso por la anterior VP Empresarial.	100%
Radicar la justificación, el anexo técnico y los ANS	En proceso	Esta en elaboración la justificación, anexo técnico y ANS para continuar con el	10%

Producto	Estado	Actividades	% Avance
		proceso de contratación de fuerza tercerizada.	

Actualización de datos de CF agregados por Reporte de Cargue Masivo

De acuerdo con la nueva estructura del FNA, se entregó el proceso de “Actualización de datos de CF creados por reporte de cargue masivo” a la Gerencia de Puntos de Atención, el 29 de septiembre.

Se realizó la presentación del proceso.



ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONSUMIDORES FINANCIEROS CON INGRESO POR CARGUE MASIVO

GERENCIA DE CAPTACIÓN
CESANTÍAS Y AVC

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

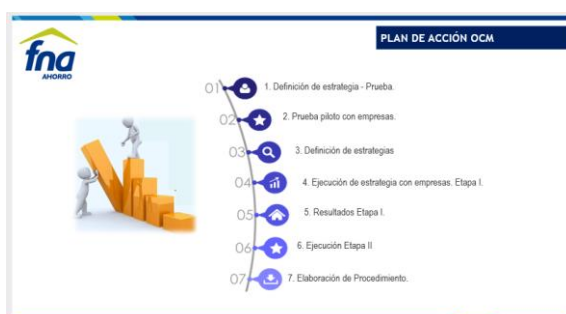
DIAGNOSTICO

DIAGNOSTICO

En la base de datos de la entidad en donde reposa la información de los consumidores financieros se identificó que aproximadamente el 4% de los CF no cuentan con datos de contacto, ni con autorización de tratamiento de datos personales, esto debido a que su ingreso a la entidad fue a través del reporte de cargue masivo realizado por el empleador

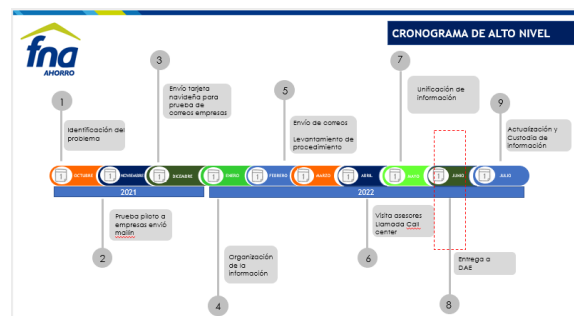
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

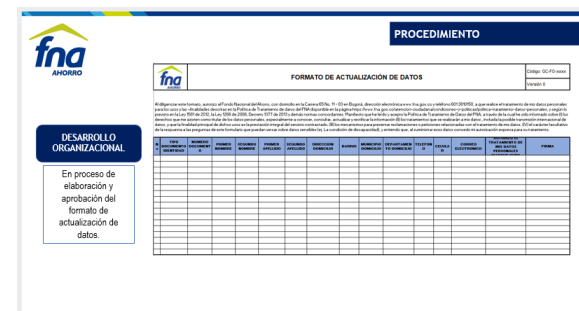
Al corte de marzo de 2022 hay aproximadamente 130.000 registros de CF que únicamente tienen nombre, identificación y saldo en las bases del FNA.



PLAN DE ACCIÓN OCM

1. Definición de estrategia - Prueba.
2. Prueba piloto con empresas.
3. Definición de estrategias
4. Ejecución de estrategia con empresas. Etapa I.
5. Resultados Etapa I.
6. Ejecución Etapa II.
7. Elaboración de Procedimiento.





Se entregaron los archivos en Excel y PDF enviados por los empleadores.

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	P
 CONSOLIDADO GENERAL	7z Archive	279 KB	N
 EXCEL CON FIRMAS	7z Archive	3.435 KB	N
 FORMATOS COMPLETOS	7z Archive	13.358 KB	N
 FORMATOS COMPLETOS 1	7z Archive	22.516 KB	N
 FORMATOS COMPLETOS 2	7z Archive	19.151 KB	N
 FORMATOS COMPLETOS 3	7z Archive	17.437 KB	N
 FORMATOS COMPLETOS 4	7z Archive	16.722 KB	N
 Parte 1	Carpeta comprimida (en z...	8.224 KB	N
 Parte 2	Carpeta comprimida (en z...	17.952 KB	N
 Parte 3	Carpeta comprimida (en z...	12.492 KB	N
 Parte 4	Carpeta comprimida (en z...	16.769 KB	N
 Parte 5	Carpeta comprimida (en z...	5.957 KB	N
 Parte 6	Carpeta comprimida (en z...	10.076 KB	N
 Parte 7	Carpeta comprimida (en z...	12.417 KB	N
 Parte 8	Carpeta comprimida (en z...	8.140 KB	N
 Parte 9	Carpeta comprimida (en z...	16.947 KB	N
 PDF FIRMADOS	7z Archive	19.307 KB	N
 PDF FIRMADOS 1	7z Archive	22.290 KB	N
 PDF FIRMADOS 2	7z Archive	4.249 KB	N
 Sin Excel	Carpeta comprimida (en z...	22.680 KB	N

Se entrego la administración del buzón de infoafiliados.

PRODUCTO DE AVC

Elaboración de Presupuesto de Productos de AVC

Atendiendo la necesidad de la planeación estratégica de la entidad para el 2023, la gerencia de captación construyó la meta en Recaudo Fiscal para AVC, lo cual demando las siguientes acciones:

Producto	Estado	Actividades	% Avance
Análisis de mercado	Terminado	Se realizó el comportamiento del mercado sobre el producto de AVC.	100%
Análisis de históricos de la entidad	Terminado	Se realizó un análisis de los históricos de recaudo, traslados y retiros de AVC en los últimos tres años en el FNA.	100%
Distribución de las metas por segmentos y regionales	Terminado	Definida la meta del año, se distribuyó en segmentos y regionales de acuerdo con la participación al interior de la entidad,	100%
Presentación al comité comercial	Terminado	Se socializó la meta de recaudo fiscal para el año 2023 y la responsabilidad de	100%

Producto	Estado	Actividades	% Avance
		esta por regional en comité comercial.	
Entrega de presupuestos a la Vicepresidencia Financiera.	Terminado	Se hace entrega formal del presupuesto de AVC para el año 2023.	100%

Proyecto Informales

Atendiendo a una solicitud del Ministerio de Vivienda que busca que la población de mercado informal logre su sueño de tener vivienda propia, la Gerencia de captación adelanto las siguientes actividades:

Producto	Estado	Actividades	% Avance
Análisis de mercado informal en Colombia	Terminado	Se realiza análisis de la población informan el Colombia de acuerdo con la clasificación del DANE y se define el mercado objetivo.	100%
Análisis de la participación del FNA en el mercado informal	Terminado	Se realizó análisis de la participación del FNA sobre el mercado informal.	100%
Presentación ante comité comercial y Junta Directiva	Terminado	Se presentó ante el comité comercial y la Junta Directiva los análisis realizados, aprobando el ejercicio.	100%
Estrategias de captación para el mercado informal	En proceso	Junto con Mercadeo, se diseñaron estrategias para el abordamiento efectivo del mercado informal, pendiente presentación en comité comercial y Junta Directiva.	50%

Durante el periodo del 30 de septiembre al 24 de octubre en la Gerencia de Captación de Cesantías y AVC se realizaron las siguientes acciones encaminadas al logro de los objetivos propuestos:

PRODUCTO DE CESANTÍAS

Campaña de Cesantías

CAMPAÑA DE CESANTIAS 2023			
Producto	Estado	Actividades	% Avance
Lanzamiento oficial	En proceso	Se realizo el lanzamiento oficial al interior de la entidad el 04 de octubre.	100%
Informes de seguimiento	En Proceso	Se gestionaron las licencias de PBI al área de tecnología. Se definieron con CRM los reportes de la fuerza comercial. Se definió la fórmula para generar los listados a las empresas.	100%

PRODUCTO DE AVC

Lanzamiento Reglamento AVC versión 8

Durante dos años, la entidad ha trabajado en la reingeniería del reglamento de AVC, obteniendo la aprobación de la Superintendencia Financiera mediante el oficio 021110971-035-00 del 06 de diciembre de 2021 y oficializado con el acuerdo 2422 de 2021 del FNA. De acuerdo con lo anterior, el área de tecnología adelanto los desarrollos necesarios para que el producto cumpla con las especificaciones técnicas requeridas y detalladas en el reglamento versión 8.

Surtido lo anterior, desde la gerencia de captación se adelantaron las siguientes actividades para realizar el lanzamiento interno y externo:

Producto	Estado	Actividades	% Avance
Capacitaciones a Fuerza Comercial	Terminado	Entre el 15 y 21 e octubre se realizaron capacitaciones a los gestores de los puntos de atención a nivel nacional a los gestores comerciales externos de todas las regionales sobre los cambios del producto.	100%
Campaña de expectativa	En proceso	Con el apoyo de mercadeo se han adelantado los breaf para realizar la campaña de expectativa al interior de la entidad .	60%

Producto	Estado	Actividades	% Avance
Plan de medios y difusión interna	En proceso	Ya está el plan de medios masivos, enviados brief de comunicación,	70%
Lanzamiento oficial	En proceso	Se tiene como fecha tentativa el lanzamiento el 11 de noviembre de 2022.	60%

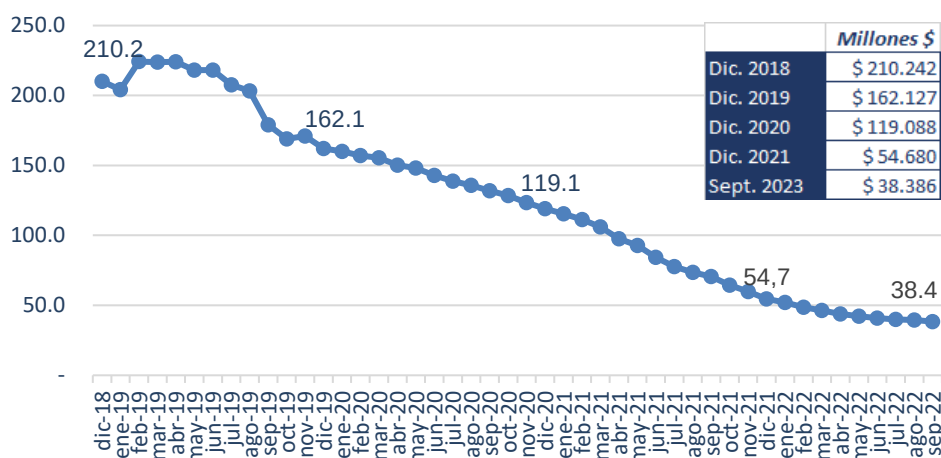
2.4 GERENCIA CONSTRUCTOR

La Gerencia de Constructor tiene dos objetivos principales: 1. Recaudo de la cartera constructor, cuyo objetivo es lograr el pago de las obligaciones contraídas por los constructores a los cuales el FNA les otorgó créditos para el desarrollo de proyectos de vivienda, y 2. Unir la oferta de vivienda que ofrecen los constructores del país con la demanda proveniente de los consumidores financieros vinculados al FNA, con el objetivo de lograr mayor cantidad de créditos en los proyectos ofertados.

CREDITO CONSTRUCTOR- CARTERA

En desarrollo del objetivo número 1, se ha logrado reducir el saldo de la cartera constructor desde \$210.442 millones en diciembre del 2018 hasta \$38.385 millones en octubre 24 de 2022, recuperando en ese período \$172.057 millones.

Saldo de Cartera Dic. 31/18 a 24 de oct /22



Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

Con el objetivo de realizar los cubrimientos necesarios a fin de proteger la cartera desembolsada a los constructores, la Junta Directiva aprobó provisionar al 100% la cartera constructora, pasando del 4.5% en Dic./18 al 100% en 24 Octubre /22. Es de anotar que los intereses también se encuentran provisionados en las mismas proporciones.

\$ Millones

Concepto	Dic. 2018	Dic. 2019	Dic. 2020	Dic. 2021	Sept. 2022
Saldo Capital	210.242	162.127	119.088	54.680	38.386
Variación \$		-48.115	-43.039	-64.408	-16.294
Provisiones	18.509	21.170	31.455	47.998	38.386
Variación \$		2.661	10.285	16.543	-9.612
# obligaciones	52	33	31	19	14

Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

Cartera Por Calificación - Saldos Capital y Provisión a octubre 24 de 2022

Millones \$

CALIF.	# Oblig.	Saldo K	%	Prov.
A	0	-	0%	-
B	1	2.896	8%	2.896
C	3	4.375	11%	4.375
D	6	14.782	39%	14.782
E	4	16.333	43%	16.333
TOTAL	14	38.386	100%	38.386

Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

El 100% de la cartera tiene calificación diferente de A. El 100% de la cartera está provisionada al 100%.

Cartera Por Programa 24 octubre 2022 (solo capital)

\$ Millones

Tipo:	# Oblig.	Saldo \$	%
Púb/Priv	1	13.353	34,8%
Tradicional	13	25.032	65,2%
TOTAL	14	38.386	100%

Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

El 34,8% de la cartera tiene como garantía Derechos fiduciarios+Hipoteca adicional, el otro 65,2% tiene como garantía hipoteca en mayor extensión. En el 2018 la situación de garantía de los créditos constructor era de la siguiente forma, lo que representaba un riesgo para el FNA toda vez que para el grupo de proyectos Púb/Priv no se tenía como garantía la hipoteca en mayor extensión:

Cartera Por Programa mayo 2010 (solo capital)

\$ Millones

Tipo:	# Oblig.	Saldo \$	%
Púb/Priv	24	92.937	44,2%
Tradicional	30	117.505	55,8%
TOTAL	54	210.442	100%

Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

Saldo de Cartera por grupos al 24 de octubre de 2022

El saldo de cartera incluyendo intereses a octubre 24 de 2022 suma \$46.279 millones, en 14 obligaciones.

Millones \$

	Cupo	Saldo K Dic-20	Saldo K Dic-21	Saldo K Sept/22	Inter. Sept/22	Total	%	Prov. K Sept/22
Grupo German Mora	15.993	13.353	13.353	13.353	6.865	20.218	44%	13.353
Grupo Jorge Mora	32.732	25.660	21.596	17.289	959	18.248	39%	17.289
Grupo 1116	13.100	6.439	3.840	2.979	-	2.979	6%	2.979
Grupo Independientes	30.284	11.408	7.377	4.764	70	4.834	10%	4.764
TOTAL ACTUAL	92.109	56.861	46.166	38.386	7.893	46.279	100%	38.385

Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

Nota: No incluye \$985 millones de capital de la obligación castigada del proyecto Fredy Molina (Valledupar), los intereses de esta obligación suman \$887 millones, para un total de \$1.872 millones.

• Cartera Grupo Jorge Mora

Millones \$

Constructor	Proyecto	Cupo	Saldo K Dic-20	Saldo K Dic-21	Saldo K Sept/22	Inter. Sept/22	Total	Tasa %	Calif.	Fecha Venc.	Prov. K Sept/22
	Grupo Jorge Mora										
Promotora Panorámica	Panorámica	13.636	13.636	12.634	11.669	498	12.167	11%	D	09/07/22	11.669
Consorcio Moras	La Cimarrona	6.125	6.015	3.493	2.300	11	2.311	12%	C	21/06/22	2.300
Consorcio Mora Valencia	Vegas del Rio Et I	2.251	1.135	881	317	-	317	12%	D	09/07/22	317
Consorcio Mora Valencia	Vegas del Rio Et III	1.282	522	445	206	-	206	12%	D	21/07/22	206
Consorcio Mora Fabres	La Acuarela Et I	1.786	636	476	207	1	208	12%	C	09/01/23	207
Consorcio Mora Fabres	La Acuarela Et II	1.862	809	738	567	13	580	12%	C	25/12/22	567
Consorcio Mora Valencia	La Acuarela Et III	1.903	1.742	1.903	1.903	436	2.339	12%	D	26/12/22	1.903
Consorcio Mora Valencia	La Acuarela Et III - Int.	119	119	119	119	-	119		D	26/12/22	119
	TOTAL	32.732	25.660	21.596	17.289	959	18.248				17.289

Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

• Cartera Grupo German Mora

Millones \$

Constructor	Proyecto	Cupo	Saldo K Dic-20	Saldo K Dic-21	Saldo K Sept/22	Inter. Sept/22	Total	Tasa %	Calif.	Fecha Venc.	Prov. K Sept/22
	Grupo German Mora										
UT Medellín	Ciudad del este	15.993	13.353	13.353	13.353	6.865	20.218	UVR+7	E	25/10/20	13.353
	Subtotal	15.993	13.353	13.353	13.353	6.865	20.218				13.353

Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

Este proyecto lleva dos años parado por problemas financieros, en Dic. 2018 ya presentaba síntomas de deficiencias de caja y de cierre financiero para terminar el proyecto; se inició proceso de cobro ejecutivo a los socios de la UT Medellín: Nuevo Horizonte SA, Rivas Mora Construcciones S.A.S, Proyecto Dana S.A.S., Juan Carlos Gaviria, German Eugenio Mora Insuasti, Andrés Ricardo Mora y Víctor Rivas Martínez.

Los socios de la UT Medellín, Nuevo Horizonte SA, Rivas Mora Construcciones S.A.S, Proyecto Dana S.A.S., German Eugenio Mora Insuasti solicitaron ser admitidos al proceso de reorganización empresarial (Ley 1116) y fueron admitidos.

Actualmente el ISVIMED como socio del 10% del proyecto y dueño del lote y el Constructor UT Medellín socio del 90% del proyecto, ha presentado al FNA propuestas para terminar el proyecto.

• Cartera Grupo 1116

Millones \$

Constructor	Proyecto	Cupo	Saldo K Dic-20	Saldo K Dic-21	Saldo K Sept/22	Inter. Sept/22	Total	Tasa %	Calif.	Fecha Venc.	Prov. K Sept/22
	Grupo 1116										
Constructora Valú	Prados de Valverde K1	13.100	6.439	3.840	1.765	-	1.765	IPC	E	05/04/25	1.765
Constructora Valú	Prados de Valverde K2	-	-	-	534	-	534	IPC	E	05/04/25	534
Constructora Valú	Prados de Valverde Int	-	-	-	680	-	680	IPC	E	05/04/25	680
	Subtotal	13.100	6.439	3.840	2.979	-	2.979				2.979

Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

En dic. 2018 el constructor de este proyecto ya había solicitado la admisión al proceso de reorganización empresarial (ley 1116).

El saldo de capital a dic/2018 era de \$10.293 millones.

El acuerdo definitivo se firmó en oct/2021. Las obligaciones con el Fondo Nacional del Ahorro se cancelarán así:

- Prados de Valverde K1 el plazo es hasta el 5 de abril de 2025.
- Prados de Valverde K2 se iniciará a pagar en mayo de 2025 en 15 cuotas iguales.
- Prados de Valverde Int. se iniciará a pagar en mayo de 2025 en 15 cuotas.

Cartera Grupo Independientes

Cifras en \$ Mill

Millones \$

Constructor	Proyecto	Cupo	Saldo K Dic-20	Saldo K Dic-21	Saldo K Sept/22	Inter. Sept/22	Total	Tasa %	Calif.	Fecha Venc.	Prov. K Sept/22
	Grupo Independientes										
Torres del Bosque	Torres del Bosque	9.384	5.501	4.459	2.896	70	2.966	11%	B	11/12/22	2.896
Prohogar/Habitek	Toledo Campestre 2	20.900	5.907	2.918	1.868	-	1.868	12%	C	29/07/22	1.868
	TOTAL	30.284	11.408	7.377	4.764	70	4.834				4.764

Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

La sociedad Prohogar socia del proyecto Toledo Campestre, solicitó admisión al proceso de reorganización (Ley 1116) la cual fue rechazada por la SIC.

- **Proyecto Fredy Molina (Obligación Castigada)**
Constructor: Constructora Perfil Urbano SA

La obligación tiene un saldo a capital en septiembre del 2022 de \$985 millones, los intereses suman \$887 millones, para un total de \$1.872 millones.

Situación actual Proceso ejecutivo: La demanda se presentó desde noviembre del 2017. A la fecha se han surtido etapas como medidas cautelares, embargo y diligencia de secuestro del inmueble hipotecado al FNA, actualización de la liquidación del crédito, presentación por parte del FNA del avalúo comercial.

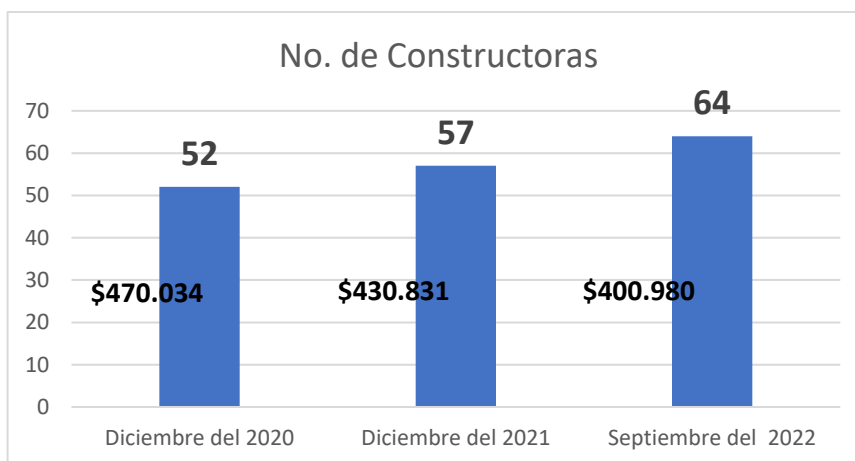
Situación proceso Concursal: La SIC ordenó la liquidación judicial de las sociedades Constructora Perfil Urbana, Organización Constructora Construmax y Constructora Diana Verónica.

CUPO – AVAL

Por política el Fondo Nacional del Ahorro desembolsa los créditos hipotecarios y Leasing habitacional una vez el consumidor financiero presenta la primera copia de la escritura debidamente registrada en la oficina de instrumentos públicos. No obstante, y con el ánimo de agilizar los desembolsos ante las demoras presentadas en las oficinas de registro, el Fondo Nacional del Ahorro implementó el procedimiento GCR-PR-098 en el cual se establece para las constructoras unos cupos para desembolso con la presentación de la boleta de registro y la firma de garantías aval y/o pagaré.

La Vicepresidencia de Empresas viene apoyando en la solicitud de documentos a las constructoras, consolidación documental y validación con el grupo Sarlaft, de su no coincidencia con listas restrictivas y/o inhibitorias y envió al grupo de la Vicepresidencia de Crédito para su análisis financiero. A corte de 24 de octubre del 2022 se cuenta con 64 cupos aprobados por \$400.980 millones.

Impulsado por cambios en los parámetros financieros y de experiencia, se presenta un aumento en la cantidad de constructoras beneficiadas, pasando de 52 en el 2020 a 64 constructoras a cierre de 24 de octubre del 2022.



Fuente: Cartera 2018-2022 Gcia. Constructor

INSCRIPCIÓN Y PUBLICACIÓN DE VIVIENDA NUEVA Y USADA EN EL PORTAL DE PROYECTOS DEL FNA MIVIVIENDAFNA.GOV.CO

Dentro de las estrategias comerciales para maximizar la colocación de créditos hipotecarios y de leasing habitacional, se tiene establecido un procedimiento de inscripción y publicación de proyectos para vivienda nueva en la página web del Fondo Miviviendafna.gov.co, y en las próximas semanas se dará la opción para vivienda usada para las inmobiliarias del país, lo anterior con el fin de dar alternativas a los afiliados que no han escogido vivienda para que accedan a la página web y de esta manera cuenten con oferta de vivienda.

El inventario de proyectos inscritos con corte al 24 de octubre del 2022 presenta 171 constructoras con 394 proyectos y que suman entre unidades disponibles para la venta y unidades por lanzar con 41.700 unidades de vivienda y distribuidos en las regionales de la siguiente manera:

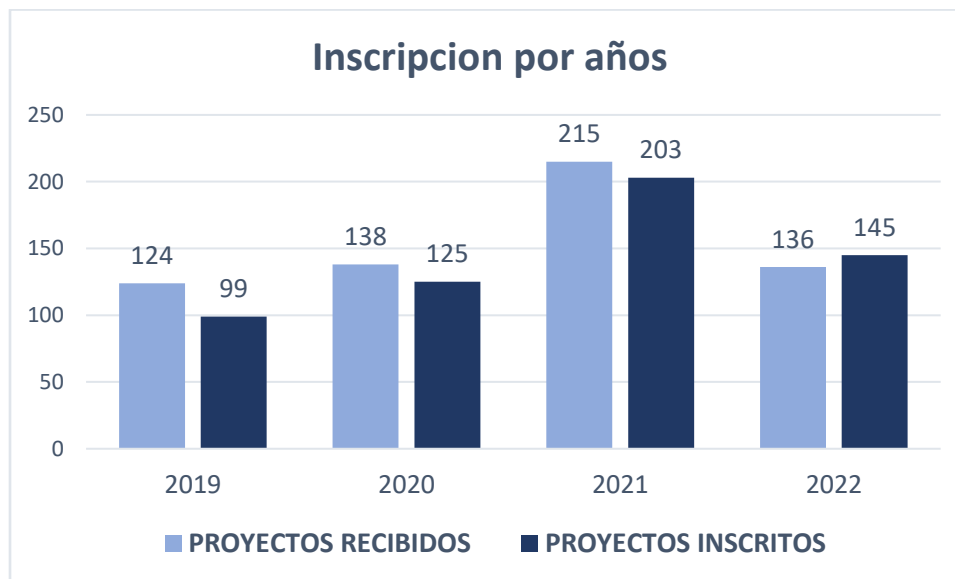
Distribución de proyectos y unidades por regionales FNA.

Regional FNA	Número de Proyectos	Suma de Unidades por lanzar
BOGOTÁ - CENTRO -2	114	10,753
BOGOTÁ - CENTRO 1	75	7,077
NORTE	72	12,616
SUR	34	1,820
ANTIOQUIA	30	2,788
SANTANDERES	28	2,608

TERRITORIO NAL.	24	1,984
CAFETERA	17	1,578
Total general	394	41,224

Fuente: Gerencia Constructor

Número de proyectos recibidos vs número de inscritos.



Fuente: Gerencia de Constructor

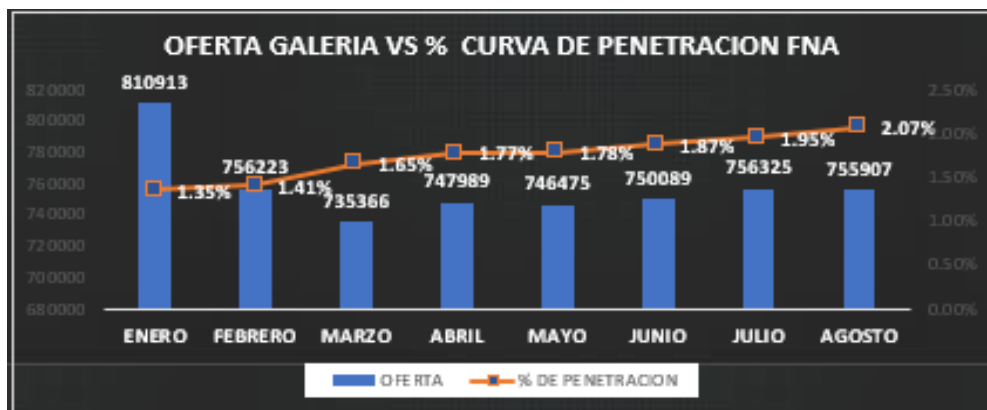
- Actualmente hay 300 proyectos publicados
- Se han publicado un total de 674 proyectos desde la creación del sitio.

INFORME DE PENETRACIÓN

Con el propósito de monitorear la participación del FNA frente a la oferta de vivienda a nivel nacional y como estrategia, se construyó informe de penetración mes a mes.

Este Informe compara la oferta a nivel nacional con insumos de la Galería inmobiliaria con la colocación de créditos en el Fondo, insumo tubo Legalizadora - Desembolsos.

Grafica de Penetración a enero a agosto del 2022.



Fuente: Informe Penetración – Gcia. Constructor

2.5 COLOMBIANOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR

El programa de Colombianos Residentes en el Exterior es una iniciativa comercial que brinda oportunidades a los connacionales que residen fuera del País a tener vivienda propia en Colombia a través de financiación y contar con la posibilidad de tener un ahorro de forma voluntaria a través de una cuenta AVC.

Se está trabajando en la reapertura del programa para los primeros días del mes de Noviembre de 2022 de acuerdo a los lineamientos entregados por la junta directiva y con la salida en operación de las modificaciones al reglamento de AVC y el formulario en versión 5.

Con el fin de realizar la reapertura se ha adelantado lo siguiente:

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:

Revisión de temas importantes como la definición de la situación migratoria (Definida o no definida), la vinculación con la obligatoriedad del número de identificación tributaria y la definición de los países que serán mercado objetivo.

Se alinea en coordinación con el oficial de cumplimiento los requisitos legales y normativos FACTA, CRS Y OCDE, adicional se realizó capacitación con los funcionarios relacionados a esta operación en los temas relacionados con normatividad.

Se presentan las siguientes modificaciones al reglamento de crédito en el capítulo de Colombianos residentes en el exterior:

- A) Se apertura la posibilidad de solicitar productos a los consumidores financieros marcados como CRE a través del canal digital y en puntos de atención.
- B) Se amplían las modalidades de crédito para los Colombianos residentes en el exterior, serán Conjuntas, Individuales con deudor solidario e Individuales.
- C) Se incorpora la obligatoriedad de tener un apoderado en Colombia para las solicitudes de crédito.

AVANCES TECNOLÓGICOS:

Se definieron en coordinación con el oficial de cumplimiento y el gerente SARLAFT los requisitos legales y normativos FACTA, CRS Y OCDE en el formulario de afiliación AVC, así como con las áreas de tecnología las reglas de negocio del formulario.

Se adelantaron requerimientos tecnológicos para el funcionamiento dentro del aplicativo COBIS y SALESFORCE (CRM), para la implementación de crédito digital, se están trabajando en las reglas de negocio para el formulario de solicitud de crédito digital.

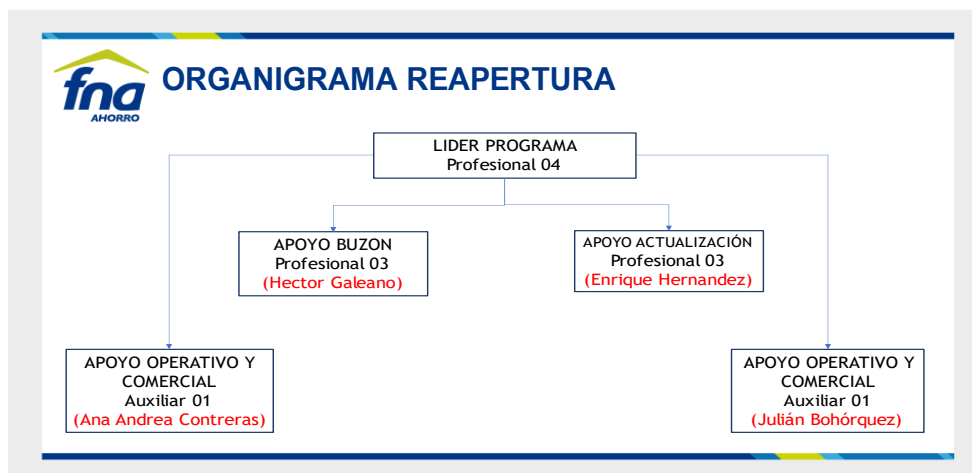
MODELO DE ATENCION:

Se han definido los canales de atención en cuanto a afiliaciones y solicitudes de crédito del programa:

- Puntos de atención y grupo de CRE.

- Canales digitales.
- Brokers en el exterior y nacionales.

ORGANIGRAMA DE APERTURA



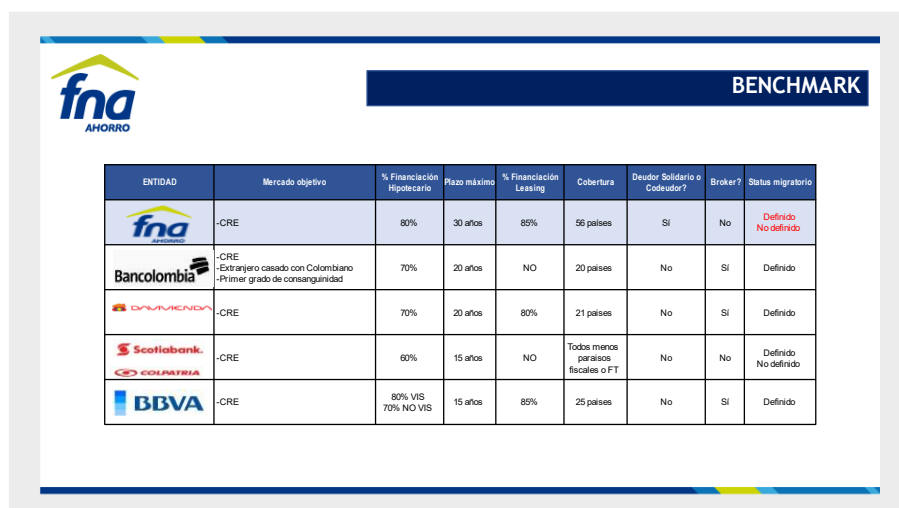
PLAN DE MEDIOS Y COMUNICACIONES

Se esta adelantando con Procolombia lineamientos para divulgación e información de la reapertura del programa y contacto con colombianos residentes en el exterior interesados en vincularse a los productos de FNA.

Junto con la gerencia de Mercadeo y comunicaciones se esta trabajando el relanzamiento del programa y la campaña de medios de difusión para la reapertura.

BENCHMARKING

Se ha realizado un estudio de benchmarking que contiene las condiciones en las que esta el FNA frente al mercado del programa en otras entidades financieras:



ENTIDAD	Mercado objetivo	% Financiación Hipotecario	Plazo máximo	% Financiación Leasing	Cobertura	Deudor Solidario o Codudor?	Broker?	Status migratorio
	-CRE	80%	30 años	85%	55 países	Si	No	Definido No definido
	-CRE -Extranjero casado con Colombiano -Primer grado de consanguinidad	70%	20 años	NO	20 países	No	Si	Definido
	-CRE	70%	20 años	80%	21 países	No	Si	Definido
	-CRE	60%	15 años	NO	Todos menos paraísos fiscales o FT	No	No	Definido No definido
	-CRE	80% VIS 70% NO VIS	15 años	85%	25 países	No	Si	Definido

CIFRAS CIERRE DE CUENTAS

Con respecto a la devolución de los recursos de las cuentas cerradas de AVC, la información actualizada al 26 de Octubre de 2022 es la siguiente:

ESTADO	2022	TOTAL
NO HA RADICADO DOCUMENTOS	280	280
EN ALISTAMIENTO DE DOCUMENTOS PARA RETIRO	142	142
GIRADOS	173	173
CLIENTE CON NIT - PENDIENTE APERTURA DE CUENTA	20	20
EN SUBSANACIÓN COMERCIAL PARA GIRO DE RECURSOS AL AFILIADO	3	3
CERRADAS SIN SALDO	46	46
TOTAL	664	664

Las aperturas de nuevas cuentas de Clientes que han aportado y cumplen las demás condiciones para obtener una cuenta AVC, actualizada al 26 de Octubre de 2022 es la siguiente:

ESTADO	2022	TOTAL
CONTINUA	31	31
CLIENTE CON NIT - PENDIENTE APERTURA DE CUENTA	20	20
GIRADOS CON CUENTA ACTIVA	11	11
TOTAL	31	31

2.6 GERENCIA ESTADO

La Gerencia del Segmento Estado, tiene como finalidad el relacionamiento B2B con las áreas de Recursos Humanos o Bienestar de las entidades de Gobierno, generando sinergias que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del FNA y al bienestar de los Servidores Públicos, haciendo realidad el sueño de tener “Vivienda Propia”, asimismo la atención a la población objeto de los diferentes Programas Sociales de las Entidades gubernamentales.

Durante el período del 23 de agosto al 30 de septiembre la Gerencia de Estado continúa con el desarrollo de la Estrategia diseñada para 2022 en busca de los objetivos y el planteamiento de la estrategia para 2023.

AVANCE DESARROLLO ESTRATEGIA 2022

La Estrategia para el año 2022, está focalizada en 346 Entidades, por su robustez en cuanto a número de colaboradores de planta y contratistas directos, impacto representativo en cuanto a Captación - Ahorro y necesidad de vivienda; por lo tanto, se inició el proceso de relacionamiento B2B e identificar las necesidades de bienestar - vivienda que tienen las entidades priorizadas a través de los Planes de Beneficios de sus áreas de Talento Humano.

La focalización de la Estrategia se direcciona a entidades Obligatorias con categoría Platino y Oro, que tienen estatus “Profundización” en productos de Colocación (crédito); para las entidades Voluntarias con estatus “Crecimiento” en productos de Captación (Afiliación y Traslado Cesantías, además de AVC), asimismo como resulta por el relacionamiento B2B que tiene el Segmento Estado con la Institucionalidad de Gobierno, somos los aliados estratégicos en la atención y cumplimiento de los Planes Sociales.

La estrategia del Segmento Estado se encuentra alineada con las directrices de la Vicepresidencia de Empresas, la cual se puede evidenciar así:

FOCALIZACIÓN ESTRATEGIA	RELACIONAMIENTO B2B	HERRAMIENTAS DE APOYO COMERCIAL
Entidades: 1. Estado Central – Obligatorias. 2. Estado Regional – Voluntarias.	Carterización Entidades. Contactabilidad Gerencial. Plan de trabajo conjunto: Capacitación: • Portafolio FNA • Canales Transaccionales FNA. • Clave Multiusuario. • Educación Financiera. • CRM. Seguimiento periódico con espónsor.	• ADC – Análisis Desarrollo Cliente. • AutoGestión. • Banner Intranet - Botón prospección. • Portal - Mi Vivienda. • Videos y Material Corporativo. • Ferias de Vivienda • Seguimiento recaudo Doceavas.

Fuente: Segmento Estado - OCM

Tomando como referencia las Entidades focalizadas y teniendo en cuenta la Caracterización de las Entidades del Sector Público y para dar cumplimiento a la Ley 2079 de 2021, en su Artículo 14 “Beneficios en materia de Vivienda a favor de los Docentes y Directivos Docentes del Sector Oficial”, se ha generado relacionamiento B2B con el Ministerio de Educación Nacional – Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo y con la Secretaría de Educación del Distrito de Bogotá, quienes articularon

Mesas de Trabajo con diferentes Agremiaciones Sindicales (FECODE, USTRACB, ASONAL, SINTRENAL, entre otras), con el ánimo de aunar esfuerzos en pro de sus colaboradores.

Con la Agrupación de perfiles de Entidades, se priorizó al Ministerio de Educación:

- Secretaría Educación Distrital - SED de Bogotá la Feria del Maestro y el evento del Servidor Público.
- Participación del encuentro de Directores de Talento Humano de los Municipios Certificados en Educación de Antioquia, el cual generó como resultado el planteamiento del cronograma de trabajo para el año 2023 que busca alinearse con Plan de Bienestar de estos municipios para beneficiar cerca de 20.000 docentes.
- La Secretaría de Educación del Municipio de Sabaneta con el apoyo de la Gobernación de Antioquia, destinaron recursos para otorgar 36 subsidios de Vivienda, cada uno por valor de 30SMLMV a Docentes del municipio y el FNA será su aliado estratégico para la Financiación de estas adquisiciones de Vivienda.
- Junto con el Ministerio de Educación y el FNA se está coordinando Ferias de Vivienda en Cali y Barranquilla.

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD (agrupa 52 Entidades de la Alcaldía de Bogotá, con cerca de 100.000 mil colaboradores), logrando la inclusión del FNA en el cronograma de Bienestar de la entidad para el año 2022 a través Ferias de Vivienda, jornadas de Capacitación en temas de cierre financiero, subsidios, portafolio FNA, entre otros.

Con el ánimo de generar posicionamiento de marca, aumentar el acceso al portafolio del FNA, se logró autorización para colocar contenido del FNA y Botón de Prospección en la intranet de la entidad, facilitando el conocimiento, e identificación de Consumidores Financieros - CF interesados en atención personalizada a través de nuestra fuerza comercial.

Gobernación de Cundinamarca, al inicio de 2022 se logró la participación del FNA en la actividad de retorno a la presencialidad de los colaboradores a la sede principal, donde la nuestra fuerza comercial focalizó su gestión en la apertura y Traslado de Cesantías y AVC, al igual con los CF que contaban con Modelo Predictivo se efectuó la radicación de las solicitudes de crédito.

Función Pública, la entidad es la responsable de agrupar a todas la áreas de Bienestar de las Entidades del Estado, quien además cuenta con el Programa Servimos que es el canalizador en generar Bienestar a todos los Servidores Públicos del país, especialmente en temas relacionados con Vivienda.

Por lo expresado anteriormente, el FNA logró:

- Ser incluido en el **Programa Servimos**, a través de un espacio en dicho portal donde tendremos contenido de productos y servicios.
- Participar en el **encuentro de Directores de RRHH** a realizarse finalizando el mes de octubre.
- Hacer parte de la **Semana de Vivienda** para el Servidor Público.

Con la Procuraduría General de la Nación, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, Transmilenio, Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias – UAEOS, Senado de la República, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá,

Gobernación del Tolima, Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, Aguas de Bogotá, se socializó el Portafolio de Productos y Servicios, Micro Ferias de Vivienda con constructoras aliadas y Capacitación en temas de Educación Financiera, con entidades priorizadas como la generado dinamismo e interés en la vinculación al portafolio del FNA.

DISEÑO Y PLANTEAMIENTO ESTRATEGIA 2023

La Gerencia, tiene como finalidad ser el canal de relacionamiento con las Entidades del Estado para lograr que más servidores públicos y Contratistas del ESTADO, adquieran vivienda propia, remodele residencia o construya en lote propio a través de los Productos y Servicios que ofrece el FNA, a través de:



La **Gerencia Estado**, busca el relacionamiento Gerencial con los Directores de RRHH o Bienestar de las Entidades de Gobierno.

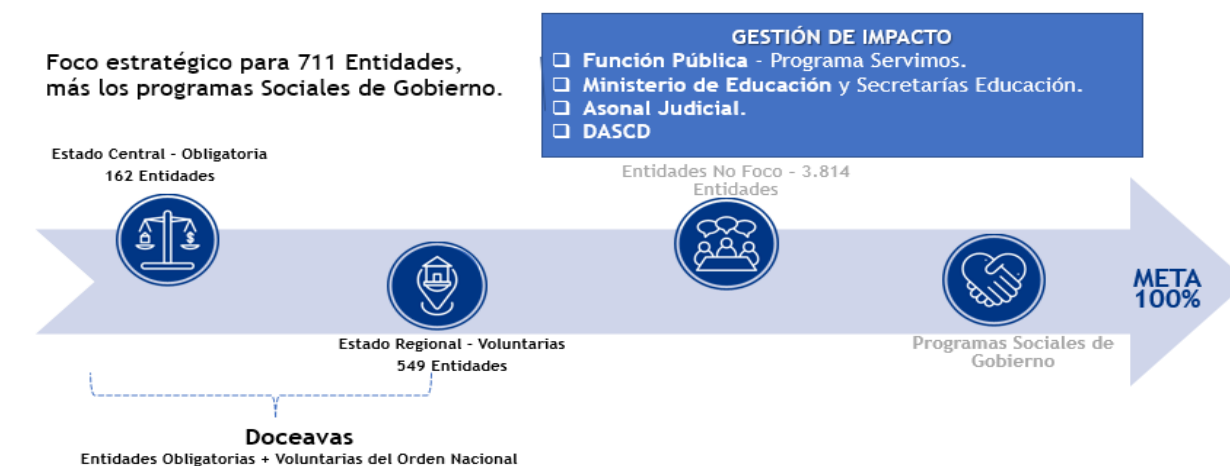


Gcia. Estado y Fuerza Comercial: Identifica los programas de Bienestar en Vivienda y genera estrategias para activar las prioridades en beneficio de los Servidores Públicos o contratistas de estas entidades en la obtención o mejora de vivienda.



Fuerza Comercial: Realiza el enlace entre las Entidades de Gobierno con la fuerza Comercial del FNA.

Teniendo en cuenta la asignación de Metas por Segmento, la gerencia identificó:



- La identificación del número de Entidades (obligatorias y voluntarias), necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
- Para llegar a las Entidades Foco se definieron variables soportadas en históricos y proyecciones de crecimiento, quedando distribuida por regional de la siguiente forma:

REGIONAL	CANTIDAD ENTIDADES	% PARTICIPACIÓN X REGIONAL	Nro. AFILIADOS	RECAUDO FISCAL- 2021	RECAUDO TEMPORADA- 2022	TOTAL CR VIGENTES	TOTAL SALDO CAPITAL \$	% PENETRACIÓN CRÉDITO	MODELO PREDICTIVO
BOGOTA ZONA 2	167	23.49%	151,530	\$ 357,417,670,847	\$ 387,310,718,218	4,320	\$ 398,559,519,062	2.85%	39,371
BOGOTA ZONA 1	165	23.21%	149,855	\$ 477,892,779,121	\$ 491,106,459,006	4,994	\$ 411,989,850,714	3.33%	64,138
ANTIOQUIA - CAFETERA	99	13.92%	18,629	\$ 44,515,304,612	\$ 46,879,057,815	742	\$ 55,419,723,325	3.98%	5,549
NORTE	93	13.08%	15,301	\$ 41,381,780,197	\$ 43,764,450,274	485	\$ 35,537,776,297	3.17%	5,480
TERRITORIOS NACIONALES	84	11.81%	18,957	\$ 35,247,274,270	\$ 37,325,231,152	519	\$ 36,283,207,069	2.74%	4,348
SUR	71	9.99%	18,048	\$ 43,613,404,759	\$ 46,693,999,852	597	\$ 34,168,776,104	3.31%	4,326
SANTANDERES	32	4.50%	7,831	\$ 19,139,875,260	\$ 21,339,390,812	241	\$ 21,556,827,575	3.08%	1,271
Total	711	100%	380,151	\$ 1,019,208,089,066	\$ 1,074,419,307,129	11,898	\$ 993,515,680,146	3.13%	124,483

Actividades ejecutadas:

- Socialización de la estrategia con la alta dirección.
- Socialización Estrategia por Regional, asimismo el análisis y compromisos que tienen cada entidades en el cumplimiento de la Meta.
- Cargue en CRM de 3.137 entidades, para las cuales se estableció el número de visitas y gestión comercial dependiendo de su participación en la Meta.

REGIONAL	CANTIDAD ENTIDADES
BOGOTA ZONA 2	528
NORTE	511
BOGOTA ZONA 1	489
ANTIOQUIA - CAFETERA	486
SUR	468
TERRITORIOS NACIONALES	364
SANTANDERES	291
Total general	3137

RECEPCIÓN ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS

AGROSAVIA

Unir esfuerzos entre las partes para trabajar de manera conjunta y coordinada en el desarrollo de acciones tendientes a facilitar y promover entre los afiliados y/o trabajadores, según el caso de CORPOICA, la socialización e información de los servicios y productos ofrecidos por el FNA para dar solución a las necesidades de vivienda y educación de los afiliados al FNA mediante el producto AVC o CESANTÍAS, fortaleciendo la gestión en obtener:

- Venta cruzada a 508 CF afiliados por Cesantías y que no poseen AVC.
- Venta cruzada a 24 CF que poseen crédito y no poseen cuenta AVC.
- Incentivar la colocación de Crédito a los CF que se encuentra afiliados y no poseen crédito Hipotecario.

ICA

Aunar esfuerzos entre el FNA y el ICA para promover la celebración de contratos de ahorro Voluntario Contractual – AVC, con los trabajadores del ICA que tengan crédito Hipotecario vigente con el FNA a fin de facilitar el pago de estos y fortaleciendo la gestión en lograr:

- Venta cruzada a 456 CF afiliados por Cesantías y que no poseen cuenta AVC.
- Venta cruzada a 17 CF que poseen crédito y no poseen cuenta AVC.
- Incentivar la colocación de Crédito a los CF que se encuentra afiliados y no poseen Crédito Hipotecario.

Durante el período del **1 al 24 de octubre** la Gerencia Estado continúa con el desarrollo de la Estrategia diseñada para 2022 en busca del cumplimiento de los objetivos.

AVANCE DESARROLLO ESTRATEGIA 2022

Continuando con la gestión de estos últimos 24 días, se ha logrado Gestión Comercial con:

- **DAPRE – Departamento Administrativo de la Presidencia de la República:** identificando el espónsor directivo, con quien se concretó la participación en la primera Feria de Vivienda para el 24 y 25 de noviembre.
- **UAESP – Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos:** El relacionamiento generó para el FNA la participación en la Feria de Servicios el día 25 de octubre.
- **CATASTRO DISTRITAL:** Se estableció relacionamiento con el espónsor para coordinar el Plan de Trabajo conjunto a ejecutar en el año 2023, teniendo como objetivo que los Colaboradores de Planta (450) y Contratistas (1.600) puedan acceder a Financiación de Vivienda a través del FNA.
- **E.S.E. Villavicencio:** El relacionamiento gerencial ha logrado que la E.S.E., considere al FNA como entidad para administrar a través del producto **AVC** los recursos destinados para fomentar la adquisición de vivienda de sus colaboradores y por ellos en la en proceso la elaboración de un Convenio Interadministrativo.

- **Procuraduría General de la República:** Como resultado Gerencial se ha logrado la descentralización del Relacionamento llegando a las regionales de las dos Entidades, teniendo como finalidad la atención ágil y oportuna para los Colaboradores de la Procuraduría.
- **ECOPETROL:** Estamos en conversaciones con la Gerencia de Abastecimiento y el Sindicato para habilitar nuevamente el Punto de Atención del FNA que se tenía activo antes de pandemia en las instalaciones de la Sede Principal de Ecopetrol.
- **Secretaría de Educación Medellín:** En conversación con el Subsecretario de Educación y su equipo de trabajo nos encontramos analizando la forma de obtener los recursos del subsidio para vivienda que destina el Municipio para los Educadores a través de nuestro producto AVC y posteriormente lograr la financiación de Vivienda.

2.7 GERENCIA COLOCACION

La Gerencia de Vivienda de la Vicepresidencia de Empresas, tiene como objetivo principal la realización de gestión integral de los productos de financiación de vivienda, orientada al cumplimiento de la meta comercial de colocación. Para ello, diseña estrategias que generan nuevas oportunidades de negocios a la fuerza comercial e implementa iniciativas que impulsan el crecimiento de la colocación y mejoran la experiencia de los clientes. También propone constantemente campañas de mercadeo que contribuyan al posicionamiento del crédito FNA en el mercado.

ESTRATEGIA COMERCIAL

Primera Estrategia: “Movilización ágil de la oferta de crédito a legalización”

Reto: Oferta de Créditos aprobados sin inmueble seleccionado.

Se ha venido ejecutando la campaña recurrente: “RECORDACIÓN DEL VENCIMIENTO DE LA OFERTA DE CRÉDITO”, que comprende la recordación del vencimiento de la aprobación crediticia y brinda herramientas a los afiliados para que gestionen la búsqueda de vivienda e inicien el proceso de legalización sin necesidad de renovar los documentos del crédito, aprovechen los beneficios del FNA y los diferentes subsidios y coberturas que ofrece el Gobierno nacional, para ello se realizaron diferentes actividades:

- Video tutorial sobre el cargue de documentos web.
- Envío de mailing y SMS invitándolos a realizar la búsqueda de vivienda e inicio de legalización, con apoyo de las herramientas FNA (acceso al mapa interactivo de vivienda nueva con datos de todos los proyectos disponibles registrados en la “Galería Inmobiliaria y link de acceso al portal “www.mivivienda.fna.gov.co”.
- En cada envío se incluyen los CF con vencimientos de los siguientes cuatro (4) meses.

Segunda Estrategia – “Reforzar la gestión en vivienda No VIS (usado y leasing)”.

Reto: Escasa Oferta Inmobiliaria nueva VIS con entregas 2022.

Reforzar la gestión para finalidad de compra Vivienda Usada.

Buscando aumentar las opciones de vivienda usada para los afiliados FNA, en razón a la creciente necesidad de afiliados con aprobación vigente, sin tener un inmueble identificado, se viene trabajando en el convenio para adquisición de vivienda usada, el cual a la fecha está en proceso de análisis en la Gerencia de Contratación, para su correspondiente estudio de mercado y posterior trámite de legalización; en el cual además se propone unos compromisos que benefician a nuestros afiliados y les permite contar con un acompañamiento de tres tipos:

- **Comercial:** búsqueda de vivienda usada.
- **Administrativo:** orientación sobre el trámite de legalización y documentos.
- **Legal:** orientación básica sobre la promesa de compraventa, limitaciones al dominio y otros aspectos relacionados.

El proyecto se sustenta en la importancia que tiene para el FNA el contar con la oportunidad de difundir al público (incluidos sus afiliados) el apoyo de aliados estratégicos que

comercializan vivienda usada, para el cumplimiento oportuno de su promesa de servicio a los consumidores financieros y de las metas comerciales, lo cual también contribuye al cambio en la percepción errada de demora en nuestro proceso que aún tienen algunas personas y/o empresas.

Reforzar la gestión para No VIS

Desde la Gerencia de Vivienda se envía todos los meses un benchmarking de tasas de interés de crédito hipotecario y de leasing habitacional a las diferentes regionales, para que sea socializado con la fuerza comercial a fin de conocer la dinámica del mercado y resaltar las ventajas competitivas que tiene el fondo, como un argumento más para una venta exitosa:

Tercera Estrategia – “Generar siembras de crédito para colocaciones futuras”.

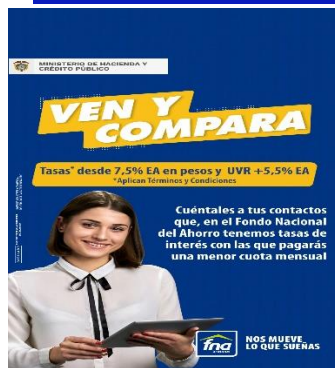
Estrategia orientada a generar siembras de crédito en proyectos con entregas en años siguientes, mediante la realización de diferentes eventos de promoción de vivienda y ferias propias del FNA, con el objetivo de generar oportunidades de negocio para afiliados interesados en viviendas con entregas a largo plazo (VIS y No VIS), para garantizar desembolsos y evitar que se pueda repetir la situación a futuro.

En el mes de septiembre se realizó la preparación para realización de ferias en las ciudades de Villavicencio, Pasto y Lonja de Medellín, pero no obstante debido a la directriz del Gobierno Nacional en materia de austeridad del gasto, se tomó la decisión de suspender estos eventos. En la tercera semana de octubre se habilitó la realización de eventos, por lo cual se han iniciado los preoperativos para las siguientes ferias:

	PEREIRA	MEDELLÍN	VILLAVICENCIO	PASTO	BARRANQUILLA
FECHA	26-27 NOV	26-27 NOV	19-20 NOV	19-20 NOV	26-27 NOV
# ASESORES	15	25	8	8	15
# CONSTRUCT	8	6	5	6	10
# INMOBILIAR	2	6	2	1	2
MICROCHARLA	SI	SI	SI	SI	SI
AFILIATÓN	SI	SI	SI	SI	SI

Campaña de Tasas FNA:

La Gerencia de Colocación ha solicitado desarrollar una segunda fase de la campaña de tasas, con el fin de dar mayor difusión y énfasis en los beneficios de las tasas FNA, resaltando que somos muy competitivos frente al mercado, solicitando material físico y digital, así como refuerzo en plan de medios masivo:



Implementar la Fuerza de Ventas Tercerizada: Se dio inicio a la estructuración del proyecto con apoyo del área de contratación, para la puesta en marcha de este canal adicional orientado al crecimiento en la colocación de créditos de vivienda y Leasing Habitacional a nivel país. Se proyecta una colocación del 20% de la meta 2023 por parte de este canal (\$400.000 millones).

Cuarta Estrategia – “Retención de clientes de Crédito Hipotecario e impulso a la compra de cartera”.

Reto: Crecer más rápidamente en saldo.

Compra de cartera

Se realizó la preparación de una base de clientes potenciales para compra de cartera, los cuales tienen puntaje para crédito FNA y tienen crédito hipotecario con otras entidades financieras (información validada con Trasunion), de los cuales se ha depurado y seleccionado un total de 1.400 registros para consumo de información comercial y score FNA con el fin de generar preaprobados masivos en pesos, para compra de cartera a afiliados con tasas actuales superiores al 12% en operaciones No VIS.

Basado en lo anterior, TransUnion generó 462 registros de preaprobados de compra de cartera por un valor total de \$103.286 millones, en pesos, a un plazo de 20 años, los cuales se repartieron a cada regional el día miércoles 19 de octubre, asignando cada caso al gestor correspondiente en Salesforce. La asignación se dio de la siguiente manera, para que 125 asesores realizarán la gestión:

REGIONAL	Q	%	\$
BOGOTA ZONA 2	124	27%	\$ 27,459,000,000
BOGOTA ZONA 1	123	27%	\$ 31,868,000,000
ANTIOQUIA CAFETERA	70	15%	\$ 13,603,000,000
NORTE	66	14%	\$ 13,592,000,000
SUR	47	10%	\$ 8,306,000,000
SANTANDER	18	4%	\$ 4,037,000,000
TERRITORIOS NACIONALES	14	3%	\$ 4,421,000,000
TOTAL GENERAL	462	100%	\$ 103,286,000,000

Una vez esta base sea gestionada por la fuerza comercial, se seguirán entregando nuevas bases para compra de cartera a las diferentes regionales, con el fin de impulsar este producto y los desembolsos para el cierre de la vigencia.

Se realizó el 23 de octubre una socialización y capacitación a la fuerza comercial sobre la visualización y desarrollo de la gestión de Salesforce para esta base.

Esta campaña se seguirá ejecutando por lo menos durante 4 meses, inicialmente con prospectos que tengan créditos hipotecarios NO VIS y se harán entregas de máximo 3 bases durante cada mes a las regionales para su respectiva gestión comercial.

Implementación proceso de retención en Work Manager (WM): Diseño del flujo mejorado del proceso en la herramienta WM con el objeto de optimizar las actividades, el control y el seguimiento a las mismas.

Quinta Estrategia – “Promover las ventajas competitivas del crédito FNA”.

Reto: Movilizar a los CF aptos para crédito a realizar su solicitud de financiación.

Con el propósito de dar a conocer las oportunidades que tienen para completar la cuota inicial, asegurando el cierre financiero con incentivos del gobierno y/o reducir pago de intereses en su cuota, a su vez se ha propuesto la creación de una cartilla denominada “Guía para comprar vivienda en Colombia con el FNA”, la cual fue diseñada por el área de Vivienda y socializada con Mercadeo para su complementación y ejecución.

El objetivo de la cartilla es orientar y ofrecer información a los clientes que deseen o tengan la intención de adquirir crédito con el FNA acerca de lo que se debe tener en cuenta durante el proceso.

El contenido principal de la cartilla ilustrativa es el siguiente:

- Oferta Inmobiliaria
- Vivienda nueva Vr. Vivienda Usada
- Subsidios
- Cierre Financiero
- Sistemas de Amortización

- Proceso de radicación

El contenido de este material está orientado a entregarse a los afiliados de manera física en el momento de solicitar información sobre el crédito FNA, y de manera digital se realizarán envíos periódicos sobre cada punto de la cartilla a los afiliados que cumplen con las condiciones para solicitar crédito con el FNA (puntaje y modelo predictivo).

Diseño plan de trabajo para la población informal, con el propósito de:

- Aumentar la colocación de créditos de vivienda con la población de informales potenciales para financiación FNA. (61.162 CF opcionados).
- Movilizar a esta población a obtener su vivienda nueva en el mediano plazo, de acuerdo con la oferta disponible proyectada en las regionales.
- Incentivar la adquisición de vivienda en otras finalidades (usado/mejora/construcción), de acuerdo con la capacidad de ahorro del núcleo familiar.
- Orientarlos sobre el trámite de solicitud de financiación y también en el proceso completo de adquisición de vivienda, mediante herramientas de educación financiera. Prepararlos para tomar la decisión.
- Incrementar la base de afiliados informales potenciales para financiación de vivienda con FNA.

Ajuste a las líneas de crédito “Construcción” y “Mejora”: Se desarrolló la propuesta para fortalecer estos productos a nivel operativo y a nivel de reglamentación. Dentro de los principales cambios a realizar se destacan:

1. Ampliar las alternativas de vivienda en sitios donde no hay oferta de constructoras.
2. Mejorar las condiciones de estos productos y aumentar su colocación.
3. Aumentar la participación de estos dos productos en el saldo de cartera FNA.
4. Diferenciar el producto de construcción vs mejoras estructurales de vivienda (Ampliación, modificación o reforzamiento).

De esta manera, se llevó a comité de Riesgos para consideración la propuesta de cambios en el reglamento de crédito y leasing habitacional con los siguientes cambios:

Construcción

1. Monto de aprobación: Se definirá por el análisis de capacidad de pago; el avalúo catastral del lote no se tomará como referente.
2. Monto a desembolsar: Estará limitado por el valor del avalúo comercial y no el catastral.
3. Se amplía el LTV al 70%*
4. Se realizarían máximo 2 desembolsos del 50% c/u, previo avalúo sobre el avance de la obra.

5. Se diferencia esta línea de la de mejoras estructurales.

Mejoras Locativas de Vivienda:

1. **Ampliación de plazo:** Hasta 20 años* en UVR y Pesos
2. Se habilita la opción de créditos para mejoras locativas **con garantía ya constituida** en el FNA
3. Para estos últimos, se tomará la valorización automática; no se realizará un nuevo avalúo. Adicionalmente, se requiere una antigüedad mínima de 24 meses con el C. hipotecario vigente.
4. Para acceder al crédito de mejoras locativas con garantía ya constituida, Si se requerirá presupuesto obra.
5. Para esta modalidad solo se realizará un (1) desembolso.

Mejoras Estructurales de Vivienda:

1. **Ampliación de plazo:** Hasta 20 años* en UVR y Pesos
2. Se habilita la opción de créditos para mejoras estructurales **con garantía ya constituida** en el FNA.
3. Para estos últimos, se tomará la valorización automática; no se realizará un nuevo avalúo. Adicionalmente, se requiere una antigüedad mínima de 24 meses con el C. hipotecario vigente.
4. Para acceder al crédito de mejoras estructurales con garantía constituida, si se requerirá presupuesto de obra y licencia de construcción. No se solicitará avalúo catastral.
5. Se realizarían máximo 2 desembolsos del 50% c/u, previo avalúo sobre el avance de la obra.

Adicionalmente, se avanzó en el estudio de la propuesta de incluir un tercero no aportante de ingresos como propietario, para los casos en los que no hay subsidio familiar de vivienda, la cual quedó en stand by hasta el mes de noviembre.

3. VICEPRESIDENCIA DE REDES

Corrección del acuerdo 2482 y 2486 de 2022

"Por el cual se corrige un error formal contenido en el Acuerdo 2482 de 2022 del Fondo Nacional del Ahorro "Carlos Liras Restrepo" que adopta el plan de incentivos de la Vicepresidencia de Redes en el Fondo Nacional del Ahorro."

Empalme del proceso de Actualización de datos – Gerencia Puntos de Atención.

Se realizó el empalme con Juan Carlos Carrillo (Gerente administración de Garantías), con el fin de recibir el proceso de seguimiento a los consumidores financieros referente a:

- Registros reportados por la DIAN: Registros que se reportan como inconsistentes y que deben ser validados y ajustados por el Fondo Nacional del Ahorro.
- Proceso habeas data: Consumidores financieros a los que no se les evidencia autorización de manejo de datos personales y que se debe conseguir la misma. Se realizó el empalme con Yeiny Sanchez Cardenas (Gerente de Captación), con el fin de recibir el proceso de Habeas Data para los registros de consumidores financieros que ingresaron por el proceso de Cargue Masivo y que requieren completar la información. Se tiene pendiente una reunión a realizarse en los próximos días para entender el manejo del proceso y la utilización de un robot que se diseñó para el envío de información a las empresas de manera masiva.
- Realización de Seguimiento y control a la calidad de la información existente en los campos de actualización de datos, realizando comparaciones entre el formulario existente en Work Manager Vs. La información en Cobis, con el fin de detectar inconsistencias y definir cómo proceder con esos registros.

Primer pago de incentivos realizado al personal de planta

Mediante memorando 03-2303-202209230015121 del 23/09/2022, se solicita a la Gerencia Gestión Humana el pago de incentivos del mes de agosto de acuerdo con las políticas vigentes del mes de agosto al personal de planta; de acuerdo con el cálculo de los diferentes indicadores que se llevó a cabo por parte del Gerencia de Analítica, quien toma como base la producción reportada y registrada en aplicativo Evo - 360 por cada asesor y cruzada con los registros de Cobis y saldo administrado, para determinar tanto la colocación y captación de los elementos objeto de medición.

Ranking de PNC

Dada la importancia de la Calidad de la Producción se está monitoreando la tendencia del indicador %PNC por Canal, el cual muestra tendencia estable o decreciente.

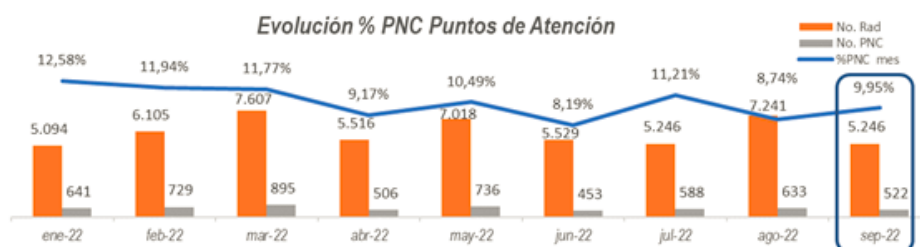
La FVE viene registrando un mayor indicador frente a los PUNTOS DE ATENCIÓN.



Se rankea los comerciales por indicador PNC y número de Radicaciones.

Top 20 País - Comerciales FVE Activos (155 Comerciales)

REGIONAL	BASE_NOMBRE	TOTAL RAD SEPT 2022	%PNC_SEPT 2022
BOGOTA ZONA 2	MAHECHA CAMBEROS ROSA MARIA	32	0,00%
SANTANDERES	MONTAÑEZ VILLEGAS CARLOS ANDRES	32	0,00%
ANTIOQUIA CAFETERA	FERNANDEZ RAMIREZ TATIANA ANDREA	25	0,00%
SANTANDERES	BOHORQUEZ REY JUAN CARLOS	23	0,00%
SANTANDERES	SANCHEZ ROJAS YOLANDA	23	0,00%
NORTE	CHILITO LOSADA MARINELA	22	0,00%
SANTANDERES	DIAZ ACEVEDO FABIO ALONSO	22	0,00%
SUR	RICO ÑAÑEZ SANDRA AMPARO	20	0,00%
SANTANDERES	CARDENAS PACHON DIEGO JULIAN	16	0,00%
SANTANDERES	GOMEZ NINO EDINSSON HUMBERTO	16	0,00%
SANTANDERES	PENAGOS VELASQUEZ GERMAN ANDRES	16	0,00%
SUR	PARRA RODRIGUEZ GIOVANNA	16	0,00%
BOGOTA ZONA 2	ORTIZ QUINTERO EDNA KATHERINE	14	0,00%
BOGOTA ZONA 1	MARTINEZ ALFARO JUAN PABLO	13	0,00%
NORTE	MARTINEZ MONTERO MERLYS MARIA	13	0,00%
NORTE	PALME BARBOZA DIOMEDES JESUS	13	0,00%
SANTANDERES	GUTIERREZ ORDUZ DIANE MAYERLY	13	0,00%
TERRITORIOS NACIONALES	MARROQUIN RESTREPO JOSE ANTONIO	12	0,00%
BOGOTA ZONA 2	TAFUR ESCOBAR MILLER DAVID	11	0,00%
NORTE	MURILLO ARRIETA JULIETH PAOLA	10	0,00%
SANTANDERES	ARIAS MUJICA YENNY MARITZA	10	0,00%



Top 20 País - Comerciales PUNTOS DE ATENCIÓN Activos (344 Comerciales)

REGIONAL	BASE_NOMBRE	TOTAL RAD SEPT 2022	%PNC_SEPT 2022
NORTE	ESCOBAR RAMOS COLOMBIA ESTHER	34	0,00%
ANTIOQUIA CAFETERA	GAVIRIA SAENZ LAURA	31	0,00%
ANTIOQUIA CAFETERA	RODRIGUEZ CARDENAS DIANA CONSUELO	31	0,00%
BOGOTA ZONA 2	PARRA MATEUS JUAN FELIPE	31	0,00%
BOGOTA ZONA 1	GIRALDO SANCHEZ RICARDO ANDRES	27	0,00%
SUR	ORTIZ ANGEL HENRY DE JESUS	27	0,00%
BOGOTA ZONA 2	URREGO BALLEEN LEIDY NATALIA	24	0,00%
BOGOTA ZONA 1	MARTINEZ CUENCA SANDRA MILENA	23	0,00%
ANTIOQUIA CAFETERA	GONZALEZ ROJAS SANDRA MILENA	22	0,00%
SANTANDERES	HERNANDEZ GARCIA JOHANNA MARINA	22	0,00%
BOGOTA ZONA 1	RUIZ HOLGUIN LUZ MERY	21	0,00%
BOGOTA ZONA 1	TRIVIÑO PERILLA MONICA ESTEFANIA	21	0,00%
BOGOTA ZONA 1	OSORIO LAGUNA JHON JAIRO	20	0,00%
BOGOTA ZONA 2	CAICEDO ROMERO DIANA MILENA	20	0,00%
BOGOTA ZONA 2	RODRIGUEZ VANEGAS YISETH	20	0,00%
TERRITORIOS NACIONALES	PINZON JARAMILLO MARICELA	20	0,00%
BOGOTA ZONA 2	ROA LAGUNA ANGIE TATIANA	19	0,00%
NORTE	VILLAR MEDINA LIBARDO ANTONIO	19	0,00%
SANTANDERES	VARGAS AGON NHORA ISABEL	19	0,00%

Aprobación del Punto Institucional Fusagasugá por junta directiva

Se presenta a la Junta Directiva la justificación para la apertura del punto institucional, el cual es aprobado el día 30 de agosto mediante acta No 971, lo anterior por medio de un contrato de comodato con vigencia de 5 años con la Alcaldía municipal de Fusagasugá.



Traslado punto de atención Zipaquirá

Durante este periodo y por solicitud de la Alcaldía el 3 de octubre de 2022, se realiza la entrega del espacio donde estaba situado el punto institucional Zipaquirá y se realiza en simultaneo el traslado del punto al nuevo local ubicado en la CARRERA 7 # 6-44.



Se encuentra en contratación los locales: Soacha, Palmira y Bello.

Se encuentra en Gerencia Contratación la solicitud para el traslado de los puntos de Soacha, Palmira, Bello y punto institucional Acacias.

Módulo de atención en Puerto Carreño – Colpensiones

De acuerdo con la solicitud realizada a Colpensiones de un puesto de trabajo en la sede de Puerto Carreño, finalmente se da viabilidad para el ingreso de un Gestor del FNA a sus instalaciones.

ACTIVIDADES	FECHA	RESPONSABLE
Reunión definición de generalidades conexiones y el ingreso Puerto Carreño	2 de septiembre 2022	FNA - COLPENSIONES
Reunión para coordinar temas administrativos con el personal de Colpensiones y FNA (Horarios, llaves, seguridad, cafetería, presentación del Gestor comercial, entre otros)	26 de septiembre 2022	FNA - COLPENSIONES

Traslado de equipos ofimáticos del FNA a sede Colpensiones	28 al 30 de septiembre 2022	FNA
Pruebas de conectividad e instalación de equipos.	3 al 14 de octubre de 2022	FNA
Inicio de operación	18 de octubre 2022	FNA

Renovación de convenio Punto Empresarial ICBF.

Se firmó prórroga para la ejecución del convenio interadministrativo #1534 por un año, hasta septiembre 09 de 2023 (08 de sep. de 2022)

Vacantes presentadas al comité de Gestión Humana

En el mes de septiembre del presente año se llevó comité de Gestión Humana 126 vacantes que actualmente se tiene en la fuerza comercial tanto en Puntos de Atención como Fuerza externa.

Dentro de estas vacantes se encuentran:

Los 27 gestores de punto para cubrir los puestos que están disponibles en los Puntos de Atención que, según el estudio realizado por la Gerencia de SAC, no satisfacen el 100% de la demanda en atención al público.

Punto de Atención	% Promedio Demanda Insatisfecha	Puestos disponibles
MAYORCA	43%	1
MEDELLIN	36%	3
BUCARAMANGA	41%	1
CALI AMERICAS	41%	1
CALI GUADALUPE	41%	2
PASTO	33%	1
POPAYAN	36%	1
VILLAVICENCIO	39%	2
CNA	38%	4
SUBA	41%	2
FUERA EXTERNA ZIPAQUIRA		1
ANGEL	50%	5
IBAGUE	39%	1
SOACHA	42%	2
TOTAL		27

Con la inclusión de estos gestores comerciales se busca satisfacer la demanda de servicio, mejorar la capacidad de atención, mejorar la agilidad en la atención de los turnos y un anfitrión para apoyar el servicio al cliente y la digitalización de archivos.

Los 35 gestores de la fuerza externa con los cuales se busca profundizar la atención a empresas caterizadas y no carterizadas:

FUERZA EXTERNA	GESTORES
FUERZA EXTERNA ANTIOQUIA	2
FUERZA EXTERNA PEREIRA	1
FUERZA EXTERNA CARTAGENA	2
FUERZA EXTERNA BARRANQUILLA	3
FUERZA EXTERNA VALLEDUPAR	1
FUERZA EXTERNA SANTA MARTA	1
FUERZA EXTERNA MONTERIA	1
FUERZA EXTERNA BUCARAMANGA	6
FUERZA EXTERNA CUCUTA	2
FUERZA EXTERNA BARRANCA	1
FUERZA EXTERNA PASTO	1
FUERZA EXTERNA CALI	1
FUERZA EXTERNA FLORENCIA	1
FUERZA EXTERNA VILLAVICENCIO	2
FUERZA EXTERNA BOGOTA	3
FUERZA EXTERNA TUNJA	1
FUERZA EXTERNA CHIA	1
FUERZA EXTERNA BOGOTA	3
FUERZA EXTERNA IBAGUE	2
TOTAL	35

Los 14 gestores comerciales y 2 lideres de puntos que se necesita para aperturar 5 puntos de atención en el último trimestre del año en curso.

Nuevo Punto de Atención	Gestores PA	Líder de Punto
BELLO	6	1
PALMIRA	1	1
SUPERCADÉ CAD	3	
ESPINAL	2	
SUPER CADE BOSA	2	
TOTAL	14	2

Los 46 Gestores comerciales y 2 Auxiliares de puntos para reforzar los siguientes puntos de atención:

Punto de Atención	Gestores PA	Auxiliar
MANIZALES	1	
PEREIRA	1	
RIONEGRO	1	
BARRANQUILLA	8	
CARTAGENA	2	
SOLEDAD	1	
BUCARAMANGA	3	
BARRANCABERMEJA	1	
CALI AMERICAS	1	1
CALI GUADALUPE	1	1
PASTO	1	
POPAYAN	1	
ARAUCA	1	
LETICIA	1	
MOCOA	1	
PUERTO CARREÑO	1	
YOPAL	1	
CNA	3	
SUBA	1	
ANGEL	4	
CAN	4	
IBAGUE	1	
NEIVA	4	
SOACHA	2	
TOTAL	46	2

Mapa Comercial

Desde la Gerencia de Puntos de Atención se adelanta un proyecto denominado “Mapa Comercial”. Esta herramienta de seguimiento busca orientar y dirigir a los equipos comercial a la consecución de sus metas en relación con el portafolio FNA.

Las principales características del Mapa Comercial son:

- Semaforizar el nivel de cumplimiento de las metas comercial, de acuerdo con la estrategia de seguimiento de la Gerencia de Puntos de Atención.

Mes															
1	2	3	4	5	6										
		% PNC	#	Valor	Meta Valor	Cumplimiento	Meta	Cumplimiento		#	Valor	Meta	Cumplimiento		
REGIONAL - CANAL - ASESOR	Cons	Desembolsos	Desembolsos	desembolsos	Valor	# AVC	Valor AVC	AVC	Valor AVC	Traslados	Traslados	Traslados	Valor		
REGIONAL ANTIOQUIA - CAFETERA	9.4 %	719	60,241	213,323	28.2 %	12,551	7,639	6,203	123%	11,862	24,735	30,907	80.0 %		
REGIONAL BOGOTÁ - ZONA 1	7.0 %	1,341	117,133	438,084	26.7 %	17,123	7,348	8,741	84%	17,324	33,682	44,962	74.9 %		
REGIONAL BOGOTÁ - ZONA 2	8.5 %	1,293	110,506	450,540	24.5 %	19,055	7,826	9,065	86%	13,062	24,268	44,750	54.2 %		
REGIONAL NORTE	8.7 %	988	68,500	194,395	35.2 %	12,253	6,123	6,235	98%	8,509	15,681	27,150	57.8 %		
REGIONAL SANTANDER	5.3 %	999	78,810	133,416	59.1 %	7,618	3,398	2,513	135%	7,351	14,044	11,749	119.5 %		

- Incluir el producto no conforme (PNC) en la gestión de los productos de captación y colocación, de acuerdo con la estrategia de seguimiento de la Gerencia de Puntos de Atención.

Mes

1

2

3

4

5

6

% PNC

#

Valor

Meta Valor

Cumplimiento Valor

Meta Valor

Cumplimiento

#

Valor

Meta Valor

Cumplimiento Valor

Mes

1

2

3

4

5

6

% PNC

#

Valor

Meta Valor

Cumplimiento Valor

Meta Valor

Cumplimiento

#

Valor

Meta Valor

Cumplimiento Valor

REGIONAL - CANAL - ASESOR

% PNC

Cons

#

Desembolsos

Desembolsos

desembolsos

Desembolsos

Cumplimiento

AVC

Valor AVC

Meta Valor AVC

Cumplimiento

Valor AVC

Traslados

Traslados

Traslados

Traslados

REGIONAL ANTIOQUIA - CAFETERA

9.4 %

719

60,241

213,323

28.2 %

12,551

7,639

6,203

123%

11,862

24,735

30,907

80.0 %

REGIONAL BOGOTÁ - ZONA 1

7.0 %

1,341

117,133

438,084

26.7 %

17,123

7,348

8,741

84%

17,324

33,682

44,962

74.9 %

REGIONAL BOGOTÁ - ZONA 2

8.5 %

1,293

110,506

450,540

24.5 %

19,055

7,826

9,065

86%

13,062

24,268

44,750

54.2 %

REGIONAL NORTE

8.7 %

988

68,500

194,395

35.2 %

12,253

6,123

6,235

98%

8,509

15,681

27,150

57.8 %

REGIONAL SANTANDER

5.3 %

999

78,810

133,416

59.1 %

7,618

3,398

2,513

135%

7,351

14,044

11,749

119.5 %

REGIONAL SUR

11.0 %

536

36,666

150,919

24.3 %

11,935

5,685

7,062

81%

6,228

12,978

25,285

51.3 %

REGIONAL TERRITORIOS NACIONALES

11.3 %

249

20,339

39,783

51.1 %

4,638

1,998

1,519

132%

2,910

5,412

7,027

77.0 %

- Segmentar la gestión de los equipos comerciales de forma jerarquizada para que los Gerentes regionales, Directores de puntos de atención y Directores comerciales puedan evaluar la gestión de sus equipos.

Mes		CANAL UNIFICADO														
1	2	3	4	5	6	FUERZA COMERCIAL					OCM	PUNTO DE ATENCION				
7	8						PUNTO INSTITUCIO...									

REGIONAL - CANAL - ASESOR		% PNC Cons	Cumpliment					Cumplimiento					Meta					Cumplimiento				
			# Aprobados	Valor Aprobado	Meta Valor Aprobaciones	o Valor Aprobado	# Desembolsos	Valor Desembolsos	Meta Valor desembolsos	Valor Desembolsos	# AVC	Valor AVC	Meta AVC	Cumplimiento Valor AVC	# Traslados	Valor Traslados	Meta Valor Traslados	Cumplimiento Valor Traslados				
REGIONAL ANTIOQUIA - CAFETERA		9.4 %	4,487	420,701	426,647	98.6 %	719	60,241	213,323	28.2 %	12,551	7,639	6,203	123%	11,862	24,735	30,907	80.0 %				
REGIONAL BOGOTÁ - ZONA 1		7.0 %	8,307	838,475	878,963	95.4 %	1,341	117,133	438,084	26.7 %	17,123	7,348	8,741	84%	17,324	33,682	44,962	74.9 %				
REGIONAL BOGOTÁ - ZONA 2		8.5 %	8,089	813,462	906,912	89.7 %	1,293	110,506	450,540	24.5 %	19,055	7,826	9,065	86%	13,062	24,268	44,750	54.2 %				
REGIONAL NORTE		8.7 %	4,385	400,884	388,789	103.1 %	988	68,500	194,395	35.2 %	12,253	6,123	6,235	98%	8,509	15,681	27,150	57.8 %				
REGIONAL SANTANDER		5.3 %	4,262	400,475	266,833	150.1 %	999	78,810	133,416	59.1 %	7,618	3,398	2,513	135%	7,351	14,044	11,749	119.5 %				
REGIONAL SUR		11.0 %	3,808	327,225	301,837	108.4 %	536	36,666	150,919	24.3 %	11,935	5,685	7,062	81%	6,228	12,978	25,285	51.3 %				
REGIONAL TERRITORIOS NACIONALES		11.3 %	1,126	110,981	79,566	139.5 %	249	20,339	39,783	51.1 %	4,638	1,998	1,519	132%	2,910	5,412	7,027	77.0 %				

Ferias maduras y evolución

Las ferias con fecha de realización del 1er s 2021 hasta el 1er s 2022(MADURACIÓN) muestra aumento de penetración de clientes, con lo cual se hace necesario aumentar la velocidad de gestión para que con el paso del tiempo no se pierdan los leads disponibles en cada una de las Ferias Comerciales y aprovechar los insumos para el logro de las metas comerciales.

	Total general	MADURACIÓN (15 ferias)		EVOLUCIÓN (5 ferias)	
		1er s 2021	2do s 2022	1er s 2022	2do s 2022
No. CF unicos	56.863	46.281	4.988	1.463	4.131
No. Trámites	6.872	4.385	1.293	277	917
% CF con tramite (No. trámites/No. CF)	12%	9%	26%	19%	22%
Etapas del Trámite					
DESEMBOLSADO	9%	13%	6%	2%	0%
APROBADO	36%	30%	48%	50%	44%
RECHAZADO	51%	55%	44%	45%	46%
EN RADICACIÓN	3%	2%	2%	3%	10%
Indicador Aprobación	37%	30%	49%	51%	49%
Motivo Rechazos					
TIEMPO DE VIGENCIA DE TERMINOS	25%	34%	9%	0%	0%
DESISTIMIENTO	17%	22%	10%	6%	2%
SCORE	15%	9%	27%	30%	28%
CAPACIDAD DE PAGO	15%	13%	20%	14%	20%
PNC	11%	9%	10%	27%	17%
OTROS	18%	13%	25%	22%	33%

Programación y agendamiento de visita a empresas - CRM

De acuerdo con la estrategia diseñada por la gerencia de empresas, desde el CRM se realizó la programación de las visitas a las empresas carterizadas por cada gestor y regional.

Cada uno puede visualizar sus visitas agendadas en la pantalla de inicio del CRM y programarlas con el contacto de la empresa respectivamente.

En la agenda de cada gestor se visualizará de la siguiente manera:

octubre, 2022 ← → Este mes

martes	miércoles	jueves	viernes	sábado
27 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : IMBOCAR SAS 10:00 AM - 12:00 PM Plan de Visitas - Test4 : AYUDAS DIAGNOSTICAS SURA SAS	28 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : LATINOAMERICANA DE CONSTRUCCIONES SA LATINCO SA 10:00 AM - 12:00 PM Plan de Visitas - Test4 : ASCENSORES SCHINDLER DE COLOMBIA SAS	29 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : SERVICIOS INTEGRADOS DE MERCHANDISING SAS ST MER SAS 10:00 AM - 12:00 PM Plan de Visitas - Test4 : FUNDACION SOCYA	30 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : INDUSTRIAS ST EVEN SA 10:00 AM - 12:00 PM Plan de Visitas - Test4 : CONFAR COOPERATIVA FINANCIERA	1
4	5	6	7 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : JIRO SA	8
11 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : COMERCIAL INTERNACIONAL DE EQUIPOS Y MAQUINARIA	12 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : PREBEL SA 10:00 AM - 12:00 PM Plan de Visitas - Test4 : CONINSA RAMON H S A CONINSA Y RAMON HACHE S A	13 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : AVICOLA NACIONAL SA AVINAL SA 10:00 AM - 12:00 PM Plan de Visitas - Test4 : AVON COLOMBIA SAS	14 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : LINEA COMUNICACIONES SAS	15
18	19 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : ATLANTIC FS SAS	20 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : LABORATORIO MEDICO ECHAVARRIA SAS 10:00 AM - 12:00 PM Plan de Visitas - Test4 : HA BICICLETAS SA HA	21	22
25 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : EQUIPOS TECNICOS Y LOGISTICA SA EQUITEL SA 10:00 AM - 12:00 PM Plan de Visitas - Test4 : SERVICIOS AMBIENTALES Y GEOGRAFICOS SA SAG SA	26	27 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : CORPORACION COLEGIO CRISTOBAL COLON THE COLUMBUS SCHOOL	28 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : AGENCIA DE ADUANAS MARIO LONDOÑO SA	29
1 08:00 AM - 10:00 AM Plan de Visitas - Test4 : LABORATORIO CLINICO COLMEDICOS IPS SAS	2	3	4	5

Actualización de procedimientos a la nueva estructura

La Vicepresidencia Redes, realizó las siguientes actividades para la actualización de los documentos, en la herramienta Isolucion:

Se realizó el inventario de los Procedimientos, Instructivos y formatos, cargados en la herramienta Isolucion.

Se revisó cada documento (Formato, Instructivo y Procedimiento), verificando si se está utilizando o no en la operación de comercial.

Se inactivaron los documentos que no están siendo utilizados en Gestión Comercial.

No	CODIGO	NOMBRE PROCEDIMIENTO
1	GC-IT-100	DE PUNTOS DE ATENCIÓN
2	GC-IT-056	PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE
3	GC-IT-064	Registro de la Postulación para el Subsidio de Vivienda
4	GC-IT-021	REGISTRO EN EL SISTEMA - DESISTIMIENTO DE CRÉDITO
5	GC-FO-222	AUTORIZACION MOVILIZACION CUENTAS AVC
6	GC-FO-206	INSTRUCCIONES PARA SOLICITUD DE CREDITO POR CESANTIAS
7	GC-FO-213	PLANILLA PARA ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN
8	GC-FO-214	PLANILLA PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS DE CRÉDITO
9	GC-FO-186	VISITA A PROYECTO
10	GC-FO-190	OFERTA DE VIVIENDA EN FERIA INMOBILIARIA

11	GC-FO-188	INFORMACION DE PERSONAS INTERESADAS EN LOS PROYECTOS FERIA INMOBILIARIA
12	GC-FO-189	CONTROL DE ASISTENCIA FERIA INMOBILIARIA

Se llevó a cabo la actualización y creación de los siguientes procedimientos, con sus respectivos instructivos y formatos, teniendo en cuenta las necesidades del proceso y los cambios que de acuerdo a la nueva estructura se deben implementar en los documentos:

NÚMERO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
1	GC-PR-059	ACTUALIZACIÓN INFORMACION COLOMBIANOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR
2	GC-PR-020	ACTUALIZACION INFORMACION DE AFILIADOS FNA
3	GC-PR-055	CÁLCULO REMUNERACIÓN VARIABLE - BONIFICACION COMERCIAL
4	GC-PR-061	CANCELACION DE CUENTAS AVC DE CRE
5	GC-PR-056	DE ABORDAMIENTO ESTRATEGICO COMERCIAL
6	GC-PR-060	DE APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS
7	GC-PR-065	DE FACTURACIÓN DEVUELTA
8	GC-PR-058	DE REASIGNACIÓN DE OPORTUNIDADES
9	GC-PR-021	GESTION COMERCIAL PARA LA AFILIACION AL FNA
10	GC-PR-047	GESTION COMERCIAL PARA LA CREACIÓN DE PROSPECTOS
11	GC-PR-031	GESTION COMERCIAL PARA SOLICITUD DE CREDITO HIPOTECARIO COLOMBIANOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR
12	GC-PR-030	GESTION COMERCIAL PARA SOLICITUD DE CRÉDITO HIPOTECARIO, LEASING HABITACIONAL
13	GC-PR-032	INSCRIPCION DE PROYECTOS DE VIVIENDA AL FNA PARA APOYO COMERCIAL Y PUBLICACION EN LA PAGINA WEB MIVIVIENDAFNA
14	GC-PR-041	PLANEACION Y EJECUCION DE FERIAS COMERCIALES
15	GC-PR-044	POBLAMIENTO DE INFORMACION DE CONSUMIDORES FINANCIEROS CREADOS MEDIANTE CARGUE MASIVO
16	GC-PR-052	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS PARA LEGALIZACIÓN DE CRÉDITO EDUCATIVO
17	GC-PR-038	REPORTE ANUAL DE COSTOS TOTALES
18	GC-PR-028	Retención de Afiliados
19	GC-PR-057	REVISIÓN DOCUMENTAL DE PRODUCTOS DE CAPTACIÓN
20	GC-PR-029	VINCULACION DE COLOMBIANOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR AL PRODUCTO AHORRO VOLUNTARIO CONTRACTUAL

Gestión comercial cuenta con los siguientes documentos activos:

DOCUMENTOS ACTIVOS GESTION COMERCIAL 2022	NÚMERO
--	---------------

PROCEDIMIENTOS	20
INSTRUCTIVOS	17
NUEVOS FORMATOS	35
NUEVA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	1

Para continuar el seguimiento y la actualización de los documentos de la gestión comercial y teniendo en cuenta el dinamismo del proceso, se diseñó un cronograma de trabajo para llevar a cabo el seguimiento a los documentos de comercial, para garantizar el trabajo continuo en la documentación y prevenir que los documentos queden desactualizados.

Funciones

Durante este periodo se llevó a cabo el diligenciamiento del formato de funciones específicas, donde funcionario cada de las gerencias de la vicepresidencia empresarial describió las actividades que realiza de acuerdo a su cargo y especificando la función a la cual apoya, desde el cargo que desempeña.

4. VICEPRESIDENCIA DE CRÉDITO

Teniendo en cuenta el proceso de modernización y la nueva estructura de la Entidad, se creó esta Vicepresidencia a partir del 1 de Julio /2022 la cual ha prestado apoyo en el desarrollo de las actividades desplegadas en su interior y se encuentra conformada por la Gerencia de Crédito Individual y gestión de crédito constructor. Se da cuenta de la actualización de información para el periodo comprendido entre el 01 al 24 de octubre del 2022, trabajando en el desarrollo de mesas de trabajo con los líderes de la gestión comercial, del área operativa que hacen parte del flujo del proceso de crédito con el fin de lograr nuevas oportunidades en el tiempo de respuesta al consumidor financiero.

Se presenta la siguiente actualización de cifras en el periodo señalado.

4.1 GERENCIA CRÉDITO INDIVIDUAL

A continuación, se muestran los resultados en el volumen de aprobaciones de crédito hasta el 24 de octubre de 2022:

CRÉDITOS APROBADOS	CANTIDADES			
	2019	2020	2021	2022
Enero	3733	1309	1419	3444
Febrero	4164	1268	1421	4213
Marzo	5241	1322	2232	5563
Abril	2908	229	2308	4173
Mayo	5200	58	2319	5098
Junio	3958	182	2918	3947
Julio	4180	410	3579	3779
Agosto	1696	1469	4308	5382
Septiembre	2263	1682	4407	4633
Octubre	2036	1688	5166	3269*
Noviembre	1834	1542	5917	
Diciembre	1222	1517	2993	
TOTAL	38435	12676	38987	40232

**Cifras al 24 de octubre de 2022*

CRÉDITOS APROBADOS	VALORES			
	2019	2020	2021	2022
Enero	\$ 340,842	\$ 86,656	\$ 102,655	\$ 320,995
Febrero	\$ 381,245	\$ 81,753	\$ 105,267	\$ 401,985
Marzo	\$ 482,745	\$ 81,678	\$ 170,630	\$ 532,605
Abril	\$ 266,462	\$ 14,573	\$ 176,872	\$ 389,602
Mayo	\$ 417,544	\$ 4,664	\$ 194,309	\$ 491,122
Junio	\$ 318,736	\$ 13,959	\$ 236,399	\$ 398,957
Julio	\$ 278,726	\$ 26,427	\$ 284,630	\$ 376,961
Agosto	\$ 109,811	\$ 98,221	\$ 352,277	\$ 518,208
Septiembre	\$ 139,810	\$ 105,991	\$ 387,860	\$ 465,831
Octubre	\$ 130,546	\$ 113,937	\$ 450,237	\$ 315,880
Noviembre	\$ 115,520	\$ 110,000	\$ 531,384	
Diciembre	\$ 79,010	\$ 113,687	\$ 271,242	
TOTAL	\$ 3,060,998	\$ 851,546	\$ 3,263,761	\$ 4,212,145

**Cifras al 24 de octubre de 2022 en millones de pesos*

La dinámica de aprobaciones durante los meses de septiembre y octubre tuvieron una tendencia favorable frente a los meses anteriores de acuerdo con la consolidación del personal de la planta y la contratación de personal en misión que permitió atender simultáneamente las solicitudes de crédito de vivienda y las solicitudes de cambio de condiciones iniciales (UVR a Pesos). Frente a la meta acumulada, hasta el tercer trimestre del año la cantidad de trámites aprobados al 24 de octubre lleva un cumplimiento del 66.2% según el presupuesto de aprobaciones del año 2022 de 58.100 ofertas, y frente a los valores, el cumplimiento del año acumulado para el 24 de octubre fue del 74.3% respecto al presupuesto de aprobaciones año 2022 de \$5.002.531mm. Para el cierre de octubre se espera mantener el cumplimiento en valores, y continuar la capacitación y curva de aprendizaje para los analistas que ingresaron recientemente para de esta manera aumentar el volumen de casos gestionados y así lograr superar los casos aprobados en octubre de 2021.

Finalmente, como resultado de las acciones de los periodos anteriores, se informa que para el primer semestre de 2022 se reflejaban indicadores bastante positivos en tiempos de respuesta, sin embargo, los resultados de julio a octubre de 2022 muestran un incremento en tiempos de análisis de crédito dado por el volumen de operaciones que se han radicado

por una mayor dinámica comercial, sumado a la reasignación de recursos de análisis de crédito de vivienda para el proceso de Cambio de Condiciones Iniciales por el incremento de las solicitudes de cambio de UVR a Pesos dada la variación de la UVR en el último año, adicional, los vacíos laborales y ajustes en el personal misional que se presentaron por cambio en la estructura de personal del FNA afectaron la productividad. A pesar de las situaciones mencionadas anteriormente, para el 24 de octubre el indicador de tiempo de aprobación de crédito, que incluye todas las etapas del proceso de crédito adicional al análisis, presentó un tiempo de 9,4 días en promedio manteniéndose por debajo del tiempo objetivo de los 10 días. Para el cierre de octubre se espera disminuir el tiempo de respuesta mediante la optimización del proceso de Cambio de Condiciones Iniciales Fase 1 segregando funciones operativas de las de revisión documental y análisis que permite regresar los recursos para análisis de crédito, situaciones que permitirán seguir dando cumplimiento al indicador de aprobación.

		Tiempo de análisis de crédito de vivienda	Tiempo de Aprobación de Crédito de Vivienda
Fecha inicial	10/01/2022	8.9	9.4
Fecha final	10/24/2022		

CRÉDITO CONSTRUCTOR

Logros desarrollados en la Gestión con corte al 24 de octubre de 2022:

- Realizar el acompañamiento al área comercial en la gestión de la recuperación de la cartera constructor que para el corte al 23 de agosto de 2022 ascendía a \$ 40.717 millones, al 24 de octubre de 2022 el saldo de cartera es de \$ 38.385 millones, lo cual significa una disminución del 5.7%.
- En cupos Avaes se aprobaron entre el 23 de agosto y el 24 de octubre de 2022, 11 cupos por un valor de \$22.730 millones, para un total de 67 cupos aval vigentes por un valor de \$409.580 millones.
- Se realizó la modificación al procedimiento GCR-PR-098 Aprobación de cupo de desembolso con boleta de ingreso a registro en su versión 3, principalmente realizando cambios en los parámetros de valoración de cupo.
- Se realizó la implementación del nuevo modelo sobre la metodología para la evaluación de cupos avaes, el cual quedo registrado en el procedimiento GCR-PR-098.
- Se realizó la debida revisión de la documentación que hace parte de cada una de las aprobaciones realizadas por crédito constructor desde el inicio del producto.
- Se realizó la debida gestión documental de los documentos físicos de créditos constructor y se digitalizó con el fin de obtener consultas rápidas y oportunas de la información específica, solicitadas por las diferentes áreas internas y entes de control externo.

5. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

La Vicepresidencia de Operaciones, tiene dentro de sus objetivos principales formular y dirigir las estrategias y planes operativos que garanticen la adecuada administración de los productos y servicios de la Entidad y el cumplimiento de la promesa al consumidor financiero en calidad y tiempo.

En cuanto a indicadores, esta vicepresidencia presenta las siguientes:

Se mantiene la optimización de los tiempos en el flujo del proceso de crédito hipotecario: La entidad presentaba en su proceso de crédito hipotecario tiempos cercanos a los 273 días, al 30 de septiembre de 2022, 75 días hábiles en promedio, excluyendo los tiempos del consumidor financiero.

TIEMPOS DE SOLICITUDES DE CRÉDITO

RADICACIÓN APROBACIÓN LEGALIZACIÓN DESEMBOLSOS									
PERIODO	MESA DE CONTROL	AV	ET	PR	RE	*	TOTAL	OBJETIVO 90 DIAS LABORALES	
AGOSTO	4	9	6	2	37	22	67	2	82
SEPTIEMBRE	4	9	4	2	32	22	60	2	75

En la fase de aprobación se ha presentado un leve incremento en los tiempos de respuesta que se explica en el informe de la Gerencia de Crédito - Vicepresidencia de Crédito.

Para el periodo de presentación de este informe, los desembolsos de crédito hipotecario y/o leasing habitacional se presentan de la siguiente manera:

DESEMBOLSOS 01/07/2022 - 24/10/2022		
Periodos	Créditos	Valor_desembolsado*
JUL	772	\$ 66,832.87
AGO	911	\$ 82,528.46
SEP	855	\$ 79,304.10
OCT	478	\$ 47,179.49

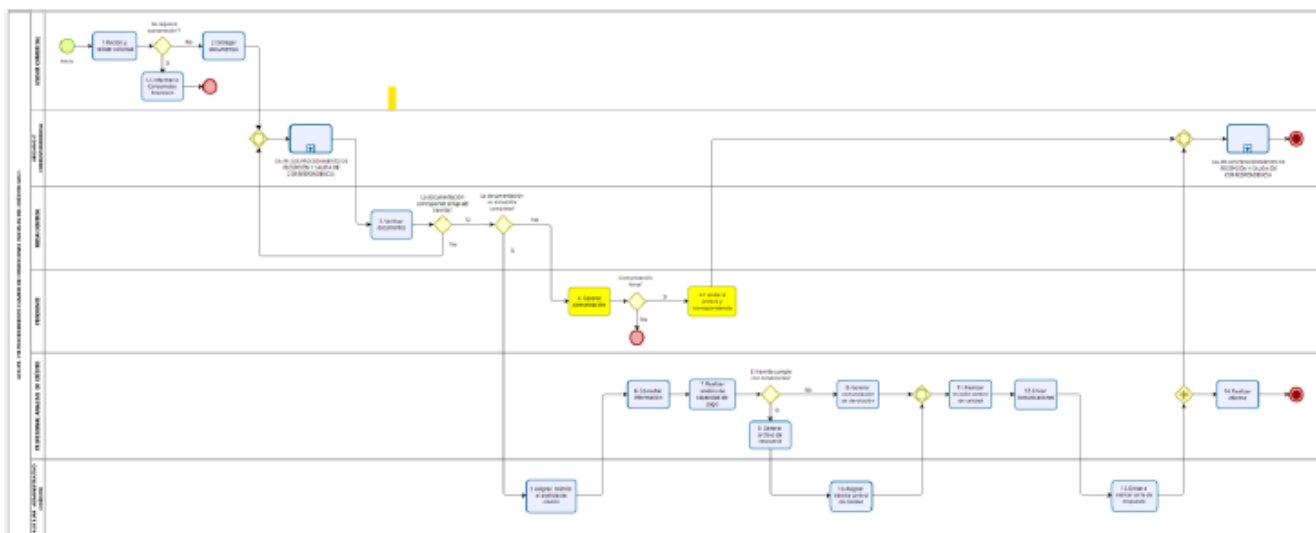
Valores en millones de pesos

Para los meses de agosto y septiembre se presenta el mayor número de desembolsos logrados en los últimos dos años.

Adicionalmente, a la Vicepresidencia de Operaciones le fue trasladado desde la Vicepresidencia Financiera el proceso de administración de la cartera titularizada enmarcado en los contratos maestros 43 y 44 de 2014 suscritos con la Titularizadora

Colombiana por lo cual se han venido adelantando capacitaciones, mesas de trabajo con la Titularizadora, con el fin de dar continuidad a su manejo.

Así mismo, se está trabajando en conjunto con la Vicepresidencia de Crédito sobre la optimización del proceso de cambio de condiciones de las obligaciones vigentes de los consumidores financieros que solicitan cambio de sistema de amortización de UVR a PESOS en cuanto a proceso y tiempo de respuesta. Esto, teniendo en cuenta el incremento de solicitudes por parte de los afiliados.



Teniendo en cuenta que con la nueva estructura del FNA, que dio inicio el 1 de julio de 2022, la Gerencias asumieron directamente la supervisión de los contratos que cada una requiere para su adecuado funcionamiento, en esta Vicepresidencia han quedado con 6 contratos asociados directamente a la Vicepresidencia como supervisor, los cuales se relacionan a continuación:

Contratista FINAC	Contrato 112 de 2021
Contratista DECEVAL	Contrato 01 de 2015
Contratista PRECIA	Contrato 03 de 216
Contrato Maestro Compraventa	Contrato No. 43 de 2014
Titularizadora Colombiana	
Contrato Maestro de Administración de	
Cartera Titularizadora	Contrato No. 44 de 2014

A continuación, se presenta el informe de gestión con corte del 01 al 24 de octubre de 2022 de cada una de las Gerencias que componen la Vicepresidencia de Operaciones, a las cuales se apoya en el desarrollo de su gestión, de acuerdo con la nueva estructura de la Entidad:

5.1 GERENCIA CUENTAS PERSONAS

INTRODUCCIÓN

El presente informe muestra la gestión efectuada durante el periodo del 01 al 24 de octubre de 2022, donde se resaltan las estadísticas de los trámites gestionados en el área, así como, los temas relevantes de la operación.

PLAN INSTITUCIONAL

Dentro del plan institucional la Gerencia Cuentas Personas, se encuentra apoyando el pilar de Efectividad Operacional a través de las siguientes actividades:

- Disminución en tiempos de respuesta, los cuales se ven reflejados en los indicadores del proceso.
- Capacitaciones a los puntos de atención.
- Tip's de información relacionados con las mejoras efectuadas al proceso.
- Mejora continua de los procedimientos y documentos.

OBJETIVO Y ALCANCE DEL AREA

La Gerencia Cuentas Personas es el área encargada de gestionar oportunamente los trámites y solicitudes asociados a las cuentas individuales de Cesantías y Ahorro Voluntario Contractual de los consumidores financieros, enmarcados en el cumplimiento de los requisitos legales y del sistema Integrado de gestión.

El alcance del proceso inicia con la identificación del trámite o solicitud enmarcados en los procedimientos del proceso de administración de cesantías y Ahorro Voluntario Contractual y finaliza con la gestión de estos.

DETALLE RETIRO DE CESANTIÁS Y AVC

Retiro de Cesantías

A continuación, se presenta el detalle del retiro de cesantías por destino económico del 01 al 24 de octubre de 2022.

Registro Causal del Retiro de Cesantías	Montos del 1 al 24 de Octubre de 2022	Número de Afiliados del 1 al 24 de Octubre de 2022
Terminación de Contrato	\$ 45,528,244,980	9,733
Suspensión Temporal del Contrato	\$ -	0
Licencia No remunerada	\$ -	0
Educación	\$ 5,184,359,644	1,796
Adquisición de Vivienda	\$ 22,037,998,484	2,329

Mejora o liberación de vivienda	\$ 27,661,626,435	4,901
Aplicación al crédito otorgado por el FNA	\$ 2,954,034,552	2,101
Pignoraciones o embargos	\$ 117,776,771	24
Compra de Acciones del estado	\$ -	0
Otros Autorizados	\$ 6,079,481,519	1,223
Total	\$ 109,563,522,385	22,107

Así mismo, se relaciona el detalle del retiro de cesantías por destino económico del 01 al 30 de septiembre de 2022.

Registro Causal del Retiro de Cesantías	Montos del 1 al 30 de Septiembre de 2022	Número de Afiliados del 01 al 30 de septiembre de 2022
Terminación de Contrato	\$ 81,311,254,144	17,194
Suspensión Temporal del Contrato	\$ -	0
Licencia No remunerada	\$ -	0
Educación	\$ 10,038,478,152	3,426
Adquisición de Vivienda	\$ 38,566,103,087	4,111
Mejora o liberación de vivienda	\$ 48,357,982,081	8,403
Aplicación al crédito otorgado por el FNA	\$ 5,178,602,655	3,481
Pignoraciones o embargos	\$ 225,633,823	36
Compra de Acciones del estado	\$ -	0
Otros Autorizados	\$ 7,949,745,334	1,505
Total	\$ 191,627,799,276	38,156

Retiro de AVC

A continuación, se relacionan los retiros del producto AVC del 23 de agosto al 24 de octubre de 2022.

Mes	Cantidad	Montos
Agosto del 23 al 31	3,856	\$ 12,348,136,021
Septiembre	10,450	\$ 32,326,894,820
Octubre del 01 al 24	6,572	\$ 21,498,085,114

TIEMPOS DE RETIRO CESANTIAS Y AVC

Se presentan los tiempos de giro de cesantías y AVC de agosto – octubre 2022.

Producto	Agosto	Septiembre	Octubre
Cesantías	3.13	3.50	3.62
AVC	2.92	3.22	3.69

Al corte del presente informe los indicadores de gestión cumplieron las metas establecidas, conforme a los objetivos planteados.

MONTOS Y CUENTAS ADMINISTRADAS CESANTÍAS Y AVC

A corte 24 de octubre de 2022 se relaciona la cantidad de cuentas y montos de cesantias administrados por la Gerencia Cuentas Personas:

NOMBRE DE LA CUENTA	Nº DE CUENTAS	MONTOS
Cesantías Consolidadas Sector Público	388,603	\$ 3,043,875,725,184
SalDOS Inactivos Sector Público	710,921	\$ 39,550,013,845
Cesantías Consolidadas Sector Privado	1,206,384	\$ 3,780,391,999,737
SalDOS Inactivos Sector Privado	2,164,997	\$ 71,783,268,226
Total	4,470,905	\$ 6,935,601,006,992

Montos y cuentas administradas AVC

A corte 24 de octubre de 2022 se relaciona la cantidad de cuentas y montos de Ahorro Voluntario Contractual administrados por la Gerencia Cuentas Personas:

NOMBRE DE LA CUENTA	Nº DE CUENTAS	MONTOS
Cuentas de Ahorro Voluntario Vigentes	450,426	\$ 1,044,943,370,198
Cuentas de Ahorro Voluntario Canceladas CxP (*)	2,227	\$ 1,167,058,766
Cuentas de Ahorro Canceladas Reintegradas por Caja y Bancos	1,620	\$ 1,425,882,978
Total	454,273	\$ 1,047,536,311,943

(*) Corresponde a 5,237 pagos individuales de 2,206 Consumidores Financieros

PROYECTOS EN CURSO

Se recomienda continuar con los siguientes proyectos, los cuales se encuentran en proceso de ejecución por parte de la Gerencia Sistemas de la Información:

1. SISTEMATIZACIÓN DE FORMULARIO DE CESANTÍAS

- Proceso de sistematización del formulario de retiro de cesantías donde se quiere crear dos flujos para el proceso uno con elaboración directa de orden de pago por punto y otro con marcación.

2. GENERAR CONSULTA COMPARATIVA CORREO DE AFILIACIÓN VS CORREO SOLICITUD

- Realizar una consulta que permita lo siguiente: Si la actualización de datos es mayor al 01 de octubre de 2021, realizar el proceso y continuar con la solicitud; si es anterior a esta fecha, se debe solicitar actualización de datos en el punto de atención.

3. CREAR CONSULTA A EMPRESAS EN REPORTES PARA VALIDAR LOS RETIROS

- Crear el proceso de generación de reportes por parte de los empleadores a través del canal Fondo en Línea (empresas), con el fin de que puedan llevar un control de los tramites y empleados que realizan proceso de retiro de cesantías a través de puntos de atención y plataformas digitales del FNA.

4. CREAR PERFILES CONTABLES DEPURACION AVC

- Crear los conceptos y perfiles contables que permitan registrar el retiro de las partidas existentes en las Cuentas por Pagar y Reintegros de Ahorro Voluntario que apliquen para la depuración contable, de acuerdo al Manual de políticas Contables – Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF).
- Evidenciar toda la trazabilidad asociada en las cuentas AVC

5. REPORTE DE LA SUPERFINANCIERA

- De acuerdo a solicitud de la Superintendencia Financiera de Colombia, se requiere generar dos reportes referente al proceso del Fondo Nacional del Ahorro, los cuales corresponden a Estructura de Afiliados y otro de Estructura de Movimiento del Fondo.

6. DESARROLLOS DE RELEASE 4 PROYECTO PND LEY 1955 DE 2019

- Procesos pendientes del Release 4 para desarrollos por parte de COBIS.
- Hasta el 10 de marzo de 2021

7. DIVIDIR EL MAESTRO DE CESANTIAS

- Generar la división del maestro de cesantías con el fin de segregar las cuentas activas e inactivas y las cuentas retiradas.

8. PORTAL EMBARGOS BANCO AGRARIO

- Realizar el proceso de pago de Embargos a través de un nuevo portal del banco agrario para evitar cargues masivos y se pueda realizar en línea.

9. AMPLIAR POSIBILIDADES PARA RETIRO POR FEL

- Generar nuevas posibilidades de retiro a través del canal virtual FEL.

10. ELIMINAR FIRMA DE JEFE DE DIVISIÓN

- Realizar la eliminación de la firma de la Jefe de la División y cambiar por División de Cesantías y solicitud de firma a través de correo Contáctenos.

11. CERTIFICADOS DE TIEMPOS AJUSTE EN FECHAS

- Generar correctamente los certificados de tiempo de afiliación REF WI 140865 (ajuste integral en los datos de fechas de las certificaciones)

12. REPORTES INFORMACION EXOGENA

- Sistematización de los reportes para la validación y diligenciamiento de los formatos 1022 y 2274 - Información Exógena DIAN.

TEMAS A TENER EN CUENTA

- Se debe fortalecer las capacitaciones a gestores comerciales para disminuir el PNC.
- Se recomienda manejar un sistema de control de calidad en los puntos de atención a nivel nacional donde se establezcan mecanismos de empoderamiento de los procesos que reciben y así mejorar la imagen hacia el consumidor financiero y minimizar quejas y requerimientos de entes de control.
- Se recomienda que en la entidad se centralice en una sola área, los reportes a entes de control con procedimientos transversales a las áreas responsables de la información.
- Se recomienda que se migre el CORE actual de administración de cuentas de Cesantías y AVC a un sistema de última generación.
- Se recomienda implementar a los gestores comerciales a nivel nacional herramientas de tecnología de punta como pantallas táctiles y tabletas digitales para mayor agilidad en la radicación de los trámites.
- Se recomienda que los gestores de los puntos de atención, sean quienes realicen el trámite desde la radicación hasta la digitalización de los documentos de retiro de cesantías minimizando el PNC de cara a la digitalización y responsabilizando a cada uno de los gestores de los documentos.
- Fomentar el uso de los canales virtuales y APP para descongestionar los puntos de atención.
- Se debe completar el equipo de trabajo de la Gerencia Cuentas Personas, con el fin de cumplir a cabalidad con la operación recurrente..

APOORTE AL FORTALECIMIENTO DE LAS POLÍTICAS MIPG

La Gerencia Cuentas Personas viene ejecutando aporte a las políticas de cumplimiento de MIPG como se muestra a continuación:



5.2 GERENCIA CUENTAS EMPRESARIALES

Durante el periodo 01 de octubre al 24 de octubre 2022, la Gerencia Cuentas Empresariales ha contribuido desde su gestión misional en el fortalecimiento del proceso de cargue de cesantías y captación de ahorro voluntario, a través del establecimiento de estrategias y proyectos tecnológicos que han permitido tener mejoras en los procedimientos, sistemas de información y en la disminución de los tiempos de atención a las solicitudes por las partes interesadas, es por ello que a continuación se presentan los logros más relevantes de la gestión operativa desarrollada a través del recurso humano que integra la Gerencia.

ABONO DE CESANTIAS

A través del equipo “Apoyo empresas” se brindó soporte, acompañamiento a las entidades en el pago y reporte de cesantías y depuración de saldos disponibles en las cuentas empresariales; logrando así, que el 93% de las entidades públicas del orden nacional realicen el reporte oportuno.

CONCILIACIÓN CUENTAS OPERATIVAS

Depuración cuenta recaudo entidades.

Para la vigencia 2018, se encontraba con un saldo al cierre contable de \$141,390,714 correspondiente a 4,046 partidas, a la fecha estas partidas se encuentran depuradas al 100%; con respecto al 30 de septiembre de 2022, esta cerró en \$8 millones de pesos, este corresponde a un pago que no fue posible identificar el tercero, para su posterior acreditación en cuenta empresarial.

Depuración cuenta disponibles entidades.

Para la vigencia 2018, se encontraba con un saldo al cierre contable de \$72,531,518,816 correspondiente a 8,181 partidas, a la fecha se cuenta con una depuración del 100% para las vigencias 2018 al 2020.

Del valor recaudado para la vigencia 2021 equivalente a \$2,397,480,920,311 se han acreditado en cuentas individuales \$2,397,250,891,986 (99.99%) y para la vigencia 2022, se ha recaudado \$2,346,593,609,565 de los cuales se han abonado en cuentas individuales \$2,331,694,346,680 (99.37%).

Depuración cuenta banco convenio aplicación ahorro.

El saldo al cierre contable de la vigencia 2018 corresponde a \$331,146,190 equivalente a 623 partidas, como resultado de la gestión operativa se depuró el saldo en \$322,402,660 correspondiente al 97,36% y la cantidad de partidas en 612 correspondiente al 98,23%.

Para el cierre del 24 de octubre de 2022, la cuenta presenta un saldo de \$1,054,915,345. Esto se debe a que se encuentra por realizar la dispersión de los pagos efectuados por los afiliados a esta fecha, proceso que se ejecuta de manera automática al día siguiente.

Botón PSE para pago de ahorro voluntario contractual con beneficio de AFC

Implementación en la página web del FNA del botón PSE para que los empleadores realicen el pago de AVC con beneficio de AFC, agilizando de esta forma la individualización de estos recursos.

Depuración cuenta cesantías sin reporte

Se logró el 100% de la depuración de esta cuenta, la cual presentaba al cierre de la vigencia 2018 un saldo de \$513,732,496,079 correspondiente a 262 entidades de las vigencias 2009, 2011, 2015, 2016 y 2018.

PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

El equipo de control y seguimiento de la Gerencia de Cuentas empresariales, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 24 de octubre de 2022, revisó 796 trámites manuales, identificando 8 inconsistencias de acuerdo con los parámetros establecidos en los procedimientos, mitigando de esta forma la probabilidad de pérdida por valor de \$ 143.333

Se resalta la no materialización de riesgos operacionales durante el mencionado periodo.

ACTUALIZACION DE DATOS

Con el fin de contribuir con la depuración de la base de datos por abonos masivos de cesantías, al corte del presente informe se ha realizado la actualización de 23 registros (tipo y número de identificación, nombres y/o apellidos) una vez analizadas las cuentas empresariales e individuales y requerimiento de soportes a los diferentes empleadores.

PRINCIPALES AVANCES EN LA GESTIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

Las siguientes implementaciones tecnológicas están encaminadas al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos para convertir al FNA en una entidad efectiva con productos y servicios de calidad, generando mayor eficiencia en la gestión operativa a través de los procesos de abonos de cesantías, aplicación de pagos de ahorro voluntario contractual y disminución de PQR'S.

VIGENCIA 2018

AVANCE TECNOLÓGICO	BENEFICIOS
--------------------	------------

Estandarización de las estructuras y procesar automáticamente los archivos de recaudo de ahorro voluntario contractual, para optimizar el proceso de aplicación de pagos realizados por los consumidores financieros.	Identificar los pagos que tienen retención contingente, en el proceso de cargue de los archivos de recaudo de ahorro voluntario contractual.
	Notificar las inconsistencias generadas a las entidades convenio, para realizar los ajustes de la información en los archivos de recaudo.
	Confiableidad y seguridad en el procesamiento de los archivos planos, mitigando riesgos por manualidad en el procesamiento de la información contenida en los archivos.
Creación de una marcación especial para las empresas, sin afectar a los consumidores financieros en el proceso de retiro de cesantías	Cumplir con las solicitudes de diferentes organismos como juzgados y entes de control, respecto a los recursos de las cuentas empresariales.
Incluir el PIN de las planillas en el registro de consignaciones de cesantías Recaudo de operadores PILA	Optimizar la identificación de inconsistencias presentadas en el registro de consignaciones y reportes de cesantías que ingresan por este canal de pago.
	Facilitar la generación de cifras recaudadas por cada operador de información, mejorando el proceso de control y seguimiento de la gestión realizada por cada uno.
	Cumplir la meta de abono de cesantías, planteada como promesa de valor hacia los empleadores aportantes al FNA.
Realizar abono de cesantías consolidadas en la misma vigencia.	Minimizar el impacto del saldo en la cuenta disponible de cesantías al cierre de la vigencia fiscal.
	Fortalecer los controles en el proceso de autorización de las novedades monetarias.
	Implementar control dual, segregando las funciones y permisos para la aplicación de novedades en las cuentas de los afiliados.
Implementación de un mecanismo de control dual para la elaboración y aplicación de las novedades monetarias de ahorro voluntario contractual y aportes de cesantías.	Generar reporte de las operaciones aplicadas y autorizadas en el sistema de información del FNA.
	Eliminar riesgos generados por la manualidad en el procesamiento de la información contenida en los archivos.
	Mejorar la experiencia de las empresas a través del portal web, facilitando la digitación de la

	información de los afiliados para el reporte y pago de las cesantías.
	Mejorar el servicio de pago de los aportes de cesantías por medio de canales virtuales.
	Controlar las actividades y productividad del equipo de trabajo de control de cuentas.
	Registrar la trazabilidad de las solicitudes a la División de Tesorería, así como, de las conciliaciones operativas y ajustes contables que se realizan con periodicidad establecida internamente.
Creación de flujos de trabajo en la herramienta de gestión documental para registrar la trazabilidad del proceso de conciliación operativa y contable de las cuentas puente y de saldo a cargo de la División.	Optimizar la metodología de trabajo de las actividades que se realizan en la gestión de conciliación de los saldos operativos y contables.
	Oportunidad en el cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio con las diferentes áreas del FNA.
	Identificar y subsanar de manera preventiva los eventos de riesgos e inconsistencias operativas en los procesos de la División.
	Generar estadísticas de los procesos para la toma de decisiones de los grupos operativos de la División y fortalecer los procedimientos internos.

VIGENCIAS 2019 - 2020

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO LEY 1955 DE 2019 ARTÍCULOS 224 Y 225

En este proyecto se realizaron mesas de trabajo interdisciplinarias, en las cuales se definió la planeación y desarrollo de acuerdo con la metodología ágil (Scrum) y se establecieron seis etapas principales:

Definición y entendimiento.

Especificación de requerimientos.

Desarrollo.

Pruebas técnicas.

Pruebas funcionales.

Implementación.

Se construyeron diferentes documentos que soportaron toda la ejecución del proyecto, entre ellos un archivo Excel denominado “Matriz Seguimiento Documentos PND”, el cual

contiene diferentes subcarpetas, nombres de los archivos que se trabajaron en el proyecto, folios y la dirección del servidor donde reposa la información:

Proyecto ley 1955 de 2019.

Capacitaciones.

Actas.

Pruebas.

Plan de contingencia.

Cronogramas.

Políticas de migración.

Informe final.

Superfinanciera.

Memorandos.

Políticas financieras.

Comunicaciones.

Vicepresidencia de riesgos.

Desarrollos tecnológicos.

Metodología.

Presentaciones de seguimiento del proyecto.

Post producción.

Cabe resaltar que la articulación con las áreas involucradas, mesas de trabajo y seguimiento realizado al proyecto, se vio reflejado en la implementación de la ley, sin dificultades.

IMPLEMENTACIÓN DE FORMULARIO DIGITAL Y FLUJO DE TRABAJO INTERNO

Implementación de formulario digital y flujo de trabajo interno en la herramienta de gestión documental para registrar y cargar soportes de los casos identificados a través del proyecto de actualización de datos, lo que permite tener mayor control de la gestión operativa, productividad por usuario y guardar la trazabilidad del tratamiento a cada caso identificado.

VIGENCIA 2021

- Controles en el proceso de creación de empresas que se realiza en el cargue automático de cesantías: En este proyecto se implementaron controles en el sistema de información del FNA, con el objetivo de evitar que se duplique el registro en la

base de datos de empresas optimizando el proceso automático del registro de pagos en las cuentas empresariales, así como, el proceso automático de abono del recaudo de cesantías en las cuentas individuales. Igualmente, la implementación mejora la calidad de la data de empresas registradas ante el FNA.

- Estado de bandejas e indicador de tiempos: Esta automatización realiza la extracción de información del sistema de gestión documental, consolida y realiza cálculos requeridos por el proceso, para generar los indicadores de tiempos de atención de los trámites que se atienden en la División.
- Ingreso de datos de los traslados de fondos privados al sistema de información del FNA: En esta automatización se optimizó el registro de datos de los traslados de fondos privados que quedan inconsistentes en el proceso masivo de abono de cesantías, a través del cual se realiza extracción y cruces de información para la generación de los datos y posterior ingreso al sistema de información de la entidad de manera automática, disminuyendo los tiempos de subsanación de inconsistencias y mitigando los riesgos operativos por el registro de datos manuales.

PROYECTOS PARA CONTINUAR EN EL AÑO 2022

Las siguientes oportunidades de mejora tecnológicas se identificaron y desarrollaron durante la vigencia 2021 a través de mesas de trabajo interdisciplinarias, con el fin de fomentar la transformación digital, automatización de procesos y cumplimiento a requerimientos de Entes de Control, en los que se espera su implementación en la vigencia 2022.

- Plan de racionalización de trámites: Autogestión de la generación de clave multiusuario para las empresas a través de Fondo en Línea Empresas

En el marco de plan institucional de la entidad se requiere implementar el servicio de autogestión de la Clave Multiusuario Digital para las empresas que requieran: realizar el reporte y pago de cesantías, autorización de retiros de cesantías o reportar y pagar planilla de Ahorro Fomento a la Construcción con el objetivo de:

- Aumentar el nivel de competitividad de la entidad en el sector financiero.
- Permitir realizar trámites en línea a los consumidores financieros y empresas, agilizando los procesos de consultas y transacciones en la herramienta Fondo en Línea Empresas.
- Mitigar riesgos operativos y reputacionales, por el ingreso de información manual al sistema de información.
- Implementar abono parcial en los reportes de cesantías de las entidades privadas y públicas del orden territorial, así como, ajustar el control en la creación rápida de afiliados con el fin de evitar registros duplicados en la base de clientes.

Este desarrollo permitirá reducir los tiempos en el abono de los aportes de cesantías en cuentas individuales y mejorar la calidad de la data de afiliados, mitigando riesgos generados por la manualidad en la gestión operativa.

- Implementación de los desarrollos tecnológicos y metodología de trabajo de la División integrando los flujos de gestión documental para la optimización de procesos generando los siguientes beneficios:
 - Reducir los tiempos de atención de trámites
 - Eliminar reprocesos en la radicación de los requerimientos de empresas y consumidores financieros
 - Digitalizar y asegurar el almacenamiento de formatos para el registro de transacciones operativas
 - Disminuir la radicación de PQR`S por parte de los consumidores financieros.
- Implementar controles para depurar las planillas AFC – Ahorro al Fomento a la Construcción y Planilla Ágil que quedan en espera de abono a las cuentas individuales, eliminando las que no corresponden al pago de la entidad de manera masiva a través de la plataforma digital Fondo en Línea Empresas.
- Se implementarán desarrollos para adaptar el sistema de información del FNA, de acuerdo con los requerimientos de Asofondos en concordancia al cumplimiento de la Circular 098 de la DIAN, con el fin de validar y procesar datos de los archivos de reporte y pago que remiten los operadores de información PILA y las Administradoras de Fondos Privados para el producto de cesantías.
- En marco al requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia se implementarán desarrollos con el objetivo de transmitir reporte de la información de cesantías de afiliados y empresas en concordancia con la Circular Externa 013 de 2020.
- Automatización para la extracción, cruce y generación de información para el envío de circulares masivas a las entidades registradas ante el FNA, respecto a notificar los saldos disponibles en cuenta empresarial e información sobre los factores salariales de acuerdo con el Decreto 019 de 2012.

Se continua con las mesas de trabajo para definir los lineamientos de los siguientes desarrollos tecnológicos:

- Automatización de actividades de la conciliación de cuentas operativas a cargo de la División.
- Reporte y pago de cesantías de entidades del orden nacional por medio de los operadores de información PILA.

5.3 GERENCIA REGIONAL OPERATIVO

GRUPO SOPORTE OPERATIVO

El grupo de Soporte operativo a la gestión comercial y regionales, que está conformado por los gestores de Front interno y de puntos de atención, fue creado con la finalidad de atender las tareas de seguimiento y contacto con el consumidor financiero, de manera transversal en las diferentes etapas de legalización de los créditos hipotecarios y las operaciones de leasing habitacional, realizadas por el Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo, para gestionar y lograr el avance de los tramites desde el inicio del proceso de legalización hasta el visto bueno de estudio de títulos.

Estrategia de relacionamiento con los grupos de valor e interés de la entidad

La gestión del grupo de soporte operativo se fundamentó en el contacto directo con el consumidor financiero acudiendo a los medios con los que se cuenta actualmente, que son las llamadas telefónicas, y los correos electrónicos en los casos que cuentan con la autorización por parte del afiliado para recibir notificaciones por este medio.

En muchos casos existen zonas del país con dificultades para acceder a medios tecnológicos como internet, por lo cual la presencia de los Front en puntos de atención para gestionar de forma presencial y recibir la documentación requerida sigue siendo una parte importante en la forma de contacto con nuestros grupos de valor, como son el afiliado, el vendedor, y en los casos de vivienda nueva las constructoras.

Gestión grupo de soporte operativo: gestores front interno y gestores puntos de atención

Los gestores del grupo de soporte operativo están encargados de la validación de los documentos aportados por el afiliado, para garantizar la completitud, coherencia y calidad de estos, de tal modo que si cumplen con estos requisitos deben cargarlos en la herramienta tecnológica dispuesta para llevar la trazabilidad del avance por las diferentes etapas, y conservar los comentarios sobre los detalles y particularidades de cada trámite.

Los casos que cuentan con la totalidad de los documentos para la revisión de las diferentes etapas de legalización son avanzados por los gestores del front interno y puntos de atención, lo que se hace por medio de la herramienta tecnológica (Bizagi), y en los casos que presentan inconsistencias, o en los que se requieren documentos adicionales, la tarea de los gestores se centra en el contacto con el consumidor financiero, indicando que documentos debe aportar para subsanar la inconsistencia encontrada en determinada etapa. En algunos casos el seguimiento y gestión del trámite implica informar las acciones que debe emprender el afiliado para lograr obtener el documento solicitado.

Buscando la efectividad en la consecución de documentos, y un acompañamiento más directo y personalizado para los consumidores financieros, se implementó la descentralización de la gestión de documentos, creando los cargos de gestores de legalizadora ubicados en los diferentes puntos de atención en las principales ciudades del territorio nacional, dichos gestores atienden la recepción de toda la documentación que se requiera dentro del proceso de legalización y que deba ser aportada por el Consumidor Financiero, así como la suscripción y firma de documentos requeridos tales como pagaré,

carta de instrucciones, formato de solicitud cobertura Frech, entre otros, realizando la verificación de la completitud previo a la recepción y remitiendo al área encargada de enviar a custodia.

Cifras y volumetría del área

Histórico de trámites gestionados en la consecución de documentos con corte al 24 de octubre del 2022

Para el mes de octubre en las actividades de subsanación de avalúo y estudio tenemos aumentos de tiempos para lograr la subsanación de casos de vivienda usada, por lo que seguimos implementando la priorización de los casos por tipología de las casusas a subsanar, el monto y el tipo de crédito, con la idea de presionar los casos sencillos de subsanar, y dar más tiempo a tramites más complejos como los que requieren tramitar licencias, declarar construcción, aclarar escrituras o realizar cancelaciones de gravámenes de forma previa a pasar el concepto definitivo del estudio de títulos.

En el mes de octubre se ha tenido el aumento de casos previsto para las actividades de marcación de subsidio del gobierno, como se ha mencionado desde septiembre, la causa es la falta de cupos del programa de subsidio de vivienda familiar de mi casa ya.

Etapas	Trámites 01 de octubre	Misma Etapa	Avance total	Rechazados	Trámites Cierre 25 de octubre
Consecución de Documentos para AV y ET	403	124	269	10	389
Consecución de Avalúo	444	254	160	30	498
Consecución de Avalúo Paralelo	1875	1591	261	23	2027
Consecución Estudio de Títulos	716	423	263	30	747
Total	3525	2397	1034	94	3762

En cuanto a los casos pendientes por temas relacionados con subsidios, al corte de octubre tenemos 450 trámites pendientes por resolución de mi casa ya, es decir, que desde agosto quedaron en estado "POR ASIGNAR", y aunque en las últimas semanas han salido casos asignados, ha sido un proceso lento en comparación a fechas anteriores. La otra tipología de casos en la actividad de paralelo, que es donde se valida y solicita la marcación, tenemos 1200 tramites revisados y que aplicarían para subsidio de mi casa ya, pero no está disponible la página para hacer la marcación, por la falta de recursos del programa. Tenemos 250 tramites en la gestión de solicitud del formato para cumplir los requisitos y poder hacer la solicitud de marcación, trámite que se sigue realizando con la idea de tener validados los casos para el momento en que se habilite la marcación y no demorarnos en dicha revisión.

Histórico de tiempos en actividades de consecución de documentos octubre de 2022

Para los meses de segundo semestre, los casos de vivienda nueva tienen variaciones aumentando los tiempos y generando demora en la gestión del trámite en actividades específicas, como es la marcación y espera de la resolución de mi casa ya, y esto como ya se ha explicado obedece a tiempos de terceros, en los cuales no tenemos control ni incidencia para disminuir las demoras que presentan estos trámites, la tendencia es que aumenten ya que no se ha logrado estabilidad en el avance regular de los tramites en la actividad que de espera para la marcación y resolución de subsidio de vivienda familiar Mi casa ya.

TIEMPOS (Días hábiles) EN CONSECUCCIÓN DE DOCUMENTOS 2022						
MES	ANÁLISIS DE INMUEBLE		AVALÚO COMERCIAL		ESTUDIO DE TÍTULOS	
	NUEVA	USADA	NUEVA	USADA	NUEVA	USADA
OCTUBRE		11	27	24	15	21

Para el resto del año la meta es lograr la disminución de tiempos en la consecución de documentos de los casos de vivienda usada, que son la posibilidad de presentar avances a las etapas posteriores de notaria y registro, y el enfoque es priorizar la gestión de etapas de avalúo y estudio de títulos, que son las etapas medias donde hay un número importante de casos, para esto se esta articulando la gestión con el área comercial, y tener una mayor efectividad en los tramites que puedan salir en menos tiempo, y continuar el seguimiento de los tramites que tienen un mayo tiempo para subsanar.

Histórico de trámites gestionados en la consecución de documentos en el mes de septiembre del 2022

En el mes de septiembre el número de tramites en la consecución de documentos continúa aumentando, y es una situación que se ha validado en dos tópicos principales, sigue aumentando el número de casos de vivienda usada, y con ellos aumentan los casos que tienen devolución desde las etapas de legalización para aportar documentos o realizar trámites que solucionen las inconsistencias que se encuentran en la tradición de los inmuebles ofrecidos como garantías de los créditos aprobados por el FNA.

El otro punto que hace que los casos queden retenidos en actividades de consecución de documentos, es la situación de los cupos de subsidios del programa Mi casa ya, como es conocido en el medio de la financiación de vivienda, estos subsidios estan condicionados a la disponibilidad de recursos del programa, desde el mes de mayo ha sido un proceso lento.

Etapas	Trámites 01 de septiembre	Misma Etapa	Avance Total	Rechazados	Trámites Cierre 30 de septiembre
Consecución de Documentos para AV y ET	601	180	388	33	790
Consecución de Avalúo	445	212	213	20	444

Consecución de Avalúo Paralelo	1682	1207	407	68	1875
Consecución Estudio de Títulos	638	339	261	38	716
Total	3366	1938	1269	159	3825

En cuanto a los casos pendientes por temas relacionados con subsidios, tenemos dos tipologías de casos, al corte de septiembre tenemos 500 tramites pendientes por resolución de mi casa ya, es decir, que desde agosto quedaron en estado “POR ASIGNAR”, y aunque en las ultimas semanas han salido casos asignados, ha sido un proceso lento en comparación a fechas anteriores. La otra tipología de casos en la actividad de paralelo, que es donde se valida y solicita la marcación, tenemos 950 tramites revisados y que aplicarían para subsidio de mi casa ya, pero no esta disponible la página para hacer la marcación, por la falta de recursos del programa. A esta actividad siguen entrando los casos que por promesa tienen comprometidos recursos de subsidio de vivienda familiar de mi casa ya, en este sentido vamos a tener por el resto de año el comportamiento de recibir casos que no se logran avanzar, ya que dependemos de situaciones y soluciones externas para continuar el proceso de legalización.

Histórico de tiempos en actividades de consecución de documentos enero a septiembre de 2022

Al inicio del año se presentaron tiempos más altos en la consecución de los documentos para avanzar en las actividades de análisis de inmueble, avalúo comercial y estudio de títulos, para el mes de junio se observó una disminución de tiempos en algunos puntos, aunque fueron disminuciones de 1 o 2 días, significa que las gestiones adelantadas permitieron tener un proceso estable en el avance de los casos en el proceso de legalización.

TIEMPOS (Días hábiles) EN CONSECUCIÓN DE DOCUMENTOS PRIMER SEMESTRE 2022						
MES	ANÁLISIS DE INMUEBLE		AVALÚO COMERCIAL		ESTUDIO DE TÍTULOS	
	NUEVA	USADA	NUEVA	USADA	NUEVA	USADA
ENERO		12	22	17	10	20
FEBRERO		14	20	16	11	20
MARZO		13	17	17	11	18
ABRIL		10	15	17	12	19
MAYO		12	15	18	11	19
JUNIO		10	16	18	11	17
JULIO		10	18	18	12	17

AGOSTO		12	22	23	15	18
SEPTIEMBRE		10	24	23	14	19

Los casos de vivienda nueva tienen variaciones en los tiempos que se demora la gestión del trámite en actividades específicas, como es la marcación y espera de la resolución de mi casa ya, y esto como ya se ha explicado obedece a tiempos de terceros, en los cuales no tenemos control ni incidencia para disminuir las demoras que presentan estos trámites, la tendencia es que aumenten ya que no se ha logrado estabilidad en el avance regular de los tramites en la actividad que de espera para la marcación y resolución de subsidio de vivienda familiar Mi casa ya.

Para el resto del año la meta es lograr la disminución de tiempos en la consecución de documentos de los casos de vivienda usada, que son la posibilidad de presentar avances a las etapas posteriores de notaria y registro, y el enfoque es priorizar la gestión de etapas de avalúo y estudio de títulos, que son las etapas medias donde hay un número importante de casos, para esto se está articulando la gestión con el área comercial, y tener una mayor efectividad en los tramites que puedan salir en menos tiempo, y continuar el seguimiento de los tramites que tienen un mayo tiempo para subsanar.

Resultados de la gestión: Logros en gestión de trámites y oportunidades de mejora

Para el inicio de 2022 se logró mantener la estabilidad en los tiempos en que se obtenían los documentos para lograr el avance efectivo de los tramites en las etapas del proceso de legalización, teniendo variaciones que en los temas de vivienda nueva se explican por las externalidades de entidades del gobierno, por ejemplo cuando se toman más tiempo en expedir las resoluciones de mi casa ya, o cuando se presentan cierres de entidades públicas que emiten documentos necesarios para realizar trámites requeridos para subsanar inconsistencias de tipo legal que encuentran los abogados en las validaciones del estudio de títulos.

Para el mes de octubre hemos visto un aumento de los tiempos en algunas de las actividades de consecución de documentos, que debe ser el enfoque de estos tres meses restantes, para determinar la causa del aumento de tiempos, y lo que se debe implementar como medida que permita la disminución de los tiempos, y aumentar la efectividad en la cantidad de casos que se subsanan y avanzan a la siguiente etapa.

Se vienen adelantando mesas de trabajo con otras áreas, validando el proceso de legalización y el modo en que se puede participar de forma efectiva en la distribución de funciones, que permitan la coordinación de planes de acción desde las diferentes actividades y participaciones de los actores, del proceso de legalización de crédito hipotecario y operaciones de leasing habitacional, para lograr la meta de cumplir los sueños de vivienda propia a los consumidores financieros, y tener el cumplimiento de las metas corporativas de la entidad.

Por el momento se viene trabajando en la optimización de los procesos internos en la gerencia regional operativa, para conseguir una distribución de cargas que permitan

atender la totalidad de casos en proceso de legalización de crédito hipotecario y operaciones de leasing habitacional, de este modo lograr la gestión de los tramites en las consecuciones de documentos con una mayor calidad y eficiencia, lo cual permitirá efectividad operacional, y por consiguiente se podrá brindar un servicio eficiente a los consumidores financieros garantizando un proceso ágil, y que la comunicación sea oportuna, cierta, clara y suficiente.

MESA DE CONTROL

La Mesa de Control da trámite a las solicitudes de productos o servicios que ofrece la entidad, radicados por los Consumidores financieros o clientes potenciales a través de los diferentes canales con los que cuenta la entidad, con el fin de revisar, controlar, garantizar la adecuada revisión del diligenciamiento del formulario y cumplimiento de la política documental, registrar y capturar la información en los diferentes sistemas de información bajo óptimas condiciones de calidad y oportunidad, acatando las políticas del sistema de calidad y demás requisitos normativos vigentes.

Adicional se realiza el control y gestión de los siguientes procedimientos para Cesantías y Crédito, aclarando que el alcance de la mesa de control está solamente en las actividades operativas del proceso de acuerdo con la resolución vigente:

- GC-PR-021 Procedimiento Gestión Comercial Para la Afiliación al FNA.
- GCR-PR-120 Procedimiento Revisión Documental de Productos de Colocación.
- GC-PR-030 Procedimiento Gestión Comercial para Solicitud de Crédito Hipotecario, Leasing Habitacional y Arriendo Social.
- Resolución 006 de 20 enero 2022, literal P.

PRINCIPALES AVANCES EN LA GESTIÓN DE LA MESA DE CONTROL

Durante del periodo comprendido entre el 01 de octubre al 24 de octubre de 2022 se desarrollaron actividades que permitieron mejorar procesos internos y de cara al consumidor financiero.

PERSONAL DEL ÁREA

Vinculación	Mesa de control documental	Mesa de Radicación	Total
Misional	3	5	8
Planta	10	14	24
Total	13	19	32

Por medio de los seguimientos y controles se identifican las oportunidades de mejora en el proceso y de forma individual las cuales son retroalimentadas a los funcionarios para el fortalecimiento de la ejecución de la función.

Se realizan capacitaciones y refuerzos de definiciones frente al cambio de políticas, producto no conforme y actualización de los procedimientos que impactan la operación.

ACCIONES FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS

- Reducción de los indicadores de producto no conforme iniciando enero 2021 con un 37% ubicándonos al cierre de septiembre 9.27%.
- Acompañamiento a la Vicepresidencia de redes en la reducción de tiempos de entrega de trámites al gestor documental.
- Acompañamiento y Seguimiento al poblamiento de la Base única de clientes (BUC).
- Automatizar el proceso de la mesa de control.

APORTE FORTALECIMIENTO POLITICA MIPG

La mesa de control aporta al desarrollo de las políticas MIPG así:

Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público: Se realizó revisión del proceso de afiliaciones para optimizarlo operativa y presupuestalmente, dentro de la revisión del caso de negocio se evidencia que tercerizar el proceso nos permite mejorar indicadores de tiempo, recurso humano y recurso presupuestal.

Para junio 2022 Se realizó licitación, ingresando nuevo proveedor INTEVO SAS, para optimizar gasto presupuestal, donde se tendrán el mismo tiempo de respuesta 1 día.

A corte agosto 2022 el tiempo de atención está en 4 días. A corte de septiembre 2022 el tiempo está en 4.5 días para el proceso de crédito hipotecario.

Servicio al ciudadano: Se contribuyó con la flexibilización en el estudio y la documentación para la aprobación de crédito, eliminación de procesos para respuestas más oportunas de cara al cliente impactando positivamente indicadores de PQR's respecto a los tiempos de radicación y estudio del crédito hipotecario.

Las acciones implementadas para la simplificación de procesos se detallan en el numeral anterior del presente documento las cuales impactan positivamente la experiencia del cliente interno y externo y contribuye con el fortalecimiento de la ley anti trámite.

ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO

Grupo de Valor: El relacionamiento es indirecto por medio de las mejoras y acciones implementadas en el proceso, flexibilizando las mismas, con calidad y oportunidad dando como resultado una mejor experiencia de cliente.

Grupo de Interés: El relacionamiento interáreas entre la mesa de control y comercial, vía retroalimentación, capacitaciones, trabajo en equipo, para fortalecerlos en el proceso de radicación y políticas documentales.

Reunión de seguimiento semanal entre la mesa de control y la Gerencia de Crédito Individual, fortaleciendo la comunicación en doble vía para la actualización de la información hacia los equipos de trabajo ayudando al fortalecimiento y mejora de los procesos.

Por medio de los seguimientos y controles se identifican las oportunidades de mejora en el proceso y de forma individual las cuales son retroalimentadas a los funcionarios para el fortalecimiento de la ejecución de la función.

Se realizan capacitaciones y refuerzos de definiciones frente al cambio de políticas, producto no conforme y actualización de los procedimientos que impactan la operación.

Se realiza mensualmente 1 o 2 reuniones de seguimiento donde son compartidos los resultados del área y su aporte a los resultados.

GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO

Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público: Dentro de la revisión del caso de negocio para el proceso de afiliación se evidencia que tercerizar el proceso nos permite mejorar indicadores de tiempo, recurso humano y recurso presupuestal, este contrato está contratado por trámite revisado y/o ejecutado, lo cual aporta a la eficiencia del gasto.

De la nueva contratación para el año 2022 – junio, se da por un valor de \$996.830.371 el cual presenta una ejecución del 22% en tiempo y el 12.8% en recursos.

PROYECTOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN

• Desarrollo para la actualización del formulario de crédito se relaciona el caso y su respectivo avance:

# Solicitud	Descripción	ESTADO	Fábrica
126195	Actualización formulario Crédito	En pruebas	Cobis
159250	Migración Banca Virtual	En pruebas	Cobis
182036	Actualización formulario Afiliación	En pruebas	Cobis

ACTIVIDADES PARA EJECUTAR EN EL AÑO 2022

- Sincronización de los sistemas de información para la radicación de crédito.
- Actualización del Formulario de Financiación de Vivienda en el core del negocio.

- Implementar proceso de radicación de crédito en una sola aplicación.
- Actualización del Formulario Único de Afiliación.
- Actualizar el Formulario Único de Afiliación en el core del negocio.
- Acompañamiento y capacitación continua a los comerciales.
- Trabajar eficiencias en políticas documentales y de proceso.
- Sistema de notificación para la solicitud de traslados a los empleadores.
- Acompañamiento permanente en los ajustes de las políticas documentales.

GESTIÓN PROCESO CAPTACIÓN

Cesantías

A corte 24 octubre de 2022, las solicitudes de afiliación, traslado y AVC radicadas por los canales comerciales fueron procesadas de acuerdo con los procedimientos el resultado y cantidades son las siguientes:

AÑO 2022

Las solicitudes de afiliación, traslado y AVC radicadas por los canales comerciales fueron procesadas de acuerdo con los procedimientos el resultado y cantidades son las siguientes:

Corte del 23 de agosto al 30 de septiembre

PROCESO	Afiliación	Afiliación y AVC - Simultanea	AVC	Traslado	Total general
Tramitado: Sin Novedad	4,521	241	27,016	15,722	47,500
Tramitado: Con PNC	660	94	4,520	1,569	6,843
Tramitado: Con Novedad	12		14	1,071	1,097
En Trámite	575	57	3,282	63	3,977
Total general	5,768	392	34,832	18,425	59,417

*Fuente: Matriz seguimiento afiliación

Corte del 01 de octubre al 24 de octubre

PROCESO	Afiliación	Afiliación y AVC - Simultanea	AVC	Traslado	Total general
Tramitado: Sin Novedad	673	24	1,946	1,585	4,228
Tramitado: Con PNC	43		332	126	501
Tramitado: Con Novedad				12	12
En Trámite			2	5	7
Total general	716	24	2,280	1,728	4,748

*Fuente: Matriz seguimiento afiliación

Otras Tipologías

23 de agosto a septiembre 30

MES	Actualización de Datos	de Actualización de Empresas	de Desistimiento	Total, general
Tramitado: Sin Novedad	10,247	370	8	10,625
Total general	10,247	370	8	10,625

01 de octubre al 24 octubre

MES	Actualización de Datos	Actualización de Empresas	Desistimiento	Total, general
Tramitado: Sin Novedad	136	69	1	206
Total general	136	69	1	206

RESULTADO DE INDICADORES GESTIÓN

Se adjuntan los resultados de los indicadores de tiempos de respuesta en colocación y captación

CORTE AGOSTO – SEPTIEMBRE AÑO 2022

En el año 2022 con corte a octubre el promedio se mantiene con tiempo de respuesta de 1 día. En julio-agosto se incrementó a 2 días por cambio proveedor y temas referentes al empalme.

MES	PROMEDIO
AGOSTO	2.00
SEPTIEMBRE	2.00
OCTUBRE	1.5

*Fuente: Matriz seguimiento afiliación

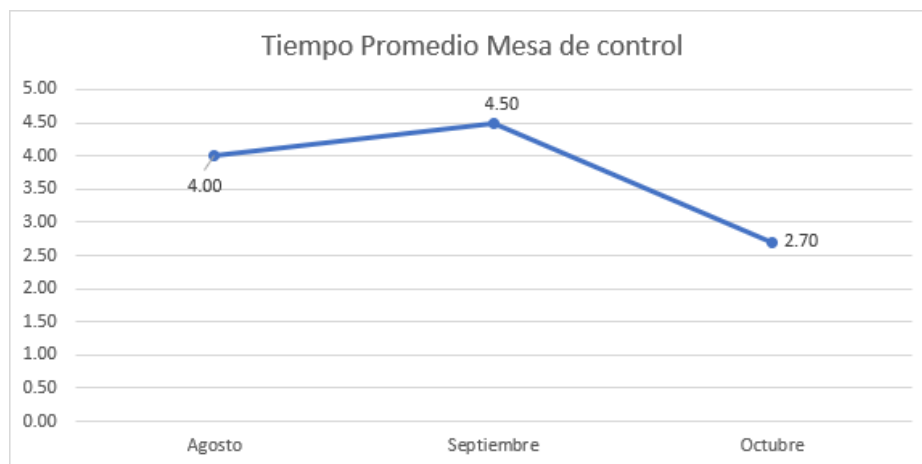
CREDITO AGOSTO - OCTUBRE

Frente a los tiempos de respuesta de las solicitudes de crédito hipotecario encontramos:

El tiempo de atención de las solicitudes que ingresaron a la mesa de control fue de 4.5 días, el tiempo establecido para la validación y radicación es de 2 días, hemos venido trabajando con un tiempo mayor ya que nuestro proceso cuenta con un grupo de 10 Gestores de validación documental y 11 radicadores lo que hace que en promedio cada uno realice diariamente 50 solicitudes en revisión documental y 35 en radicación.

Los aplicativos durante lo corrido del año presentaron fallas lo cual impacta los promedios de tiempos de todos los meses.

Como plan de acción en el mes de agosto y septiembre se realizó jornada de horas extras los últimos dos sábados de cada mes, dando como resultado tramitar más casos durante estos días y dejar al día la operación, se dio prioridad a los casos más antiguos con el fin de minimizar tiempos del proceso.



Los aplicativos (Cobis, Banca Virtual y Workmanager) durante el mes de agosto y septiembre han presentado fallas lo cual impacta los promedios de tiempo.

Desde el mes de julio hasta septiembre se han presentado eventos que incrementaron los tiempos de respuesta así:

- Vacantes actualmente sin cubrir, por abandono de puesto y renuncia.
- Modernización planta FNA, lo que implico disponibilidad del recurso humano
- (vacío laboral y permisos del proceso)
- Permisos e incapacidades
- Vacaciones personal Planta

Dentro de los planes de acción adelantados para los meses de agosto y septiembre se han realizado jornadas de horas extras.

PRODUCTO NO CONFORME

Cifras de PNC

El índice de producto no conforme se calcula los productos radicados en los procesos de captación y colocación frente al PNC presentado, el índice general se ubica en dos dígitos, siendo este un indicador muy alto y que es una amenaza para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Año 2022

MES	AFI RAD	AFI PNC	CRE RAD	CRE PNC	INDICE AFI	INDICE CRE	IND GENERAL
Agosto	32638	2199	11176	925	7%	8%	7%
Septiembre	26780	1646	10421	790	6%	8%	7%

*Fuente: IQ Rechazos y Matriz seguimiento afiliación

Causales de Captación

Dentro de la segmentación realizada para el comportamiento de las causales en el proceso de captación se resaltan el Pareto de las 7 que representan el mayor peso dentro del indicador.

AÑO 2022

CAUSAL	CESANTIAS	AVC	TRASLADO	Total general
F - "Espacio exclusivo FNA" diligenciado de forma incompleta: ,sin datos del asesor y sin lugar de la entrevista.		7 712	5	724
F - Los datos personales diligenciados no corresponden a la información del documento de identidad anexo		66 346	177	589
F - Datos de información laboral incompletos o ilegibles		71 160	155	386
F - Datos de información personal incompletos o ilegibles		34 182	64	280
F - Declaraciones o autorizaciones diligenciadas de forma incompleta:				
1. No especifica "Correo Electrónico" ni "Celular" (debe especificar al menos uno) para envío de mensajes.				
2. No especifica "Correo Electrónico" ni "Físico" (debe especificar al menos uno) para envío de RACT y extractos anuales de cesantías y AVC.				
3. Se debe especificar cual es su dirección principal		30 109	67	206
F - "Otros Ingresos", "Total Activos", "Total Pasivos" posee(n) menos de 5 caracteres; en blanco o con carácter no numérico.		37 97	42	176
F - Campo de información con sección Relación Tributaria con otros países diligenciada de forma incorrecta o incompleta (FATCA Y CRS)		12 59	25	96

*Fuente: Tablero PIPE PNC 2022

Causales Crédito Hipotecario

Dentro de la segmentación realizada para el comportamiento de las causales en el proceso de colocación, se resalta la participación del 99% del servicio no conforme en la causal RM3.1

CORTE 23 DE AGOSTO A 30 DE SEPTIEMBRE

Con corte a septiembre se utiliza solamente las causales RM3 que son las asignadas para mesa de control.

COD_CAUSAL	CAUSAL_DEVOLUCIÓN_DOCUMENTAL	TOTAL
RM 3.1	R3.1. Inconsistencia formulario: datos incompletos/errados y/o ausencia de formulario de solicitud de crédito, check list	1712
RM3.2	R3.2. Inconsistencia certificaciones: datos incompletos/errados y/o ausencia de certificaciones, auto certificaciones, contratos.	1
RM3.5	R3.5: Inconsistencia otros documentos: datos incompletos/errados y/o ausencia de otros documentos.	2
Total, general		1715

*Fuente: IQ Rechazos

Participación Por Regional

En la segmentación realizada presentamos el comportamiento por cada una de las regionales:

Captación Agosto – septiembre 2022

REGIONAL	CESANTÍAS	AVC	TRASLADO	Total general
BOGOTA ZONA 2	61	468	178	707
ANTIOQUIA CAFETERA	21	446	100	567
SUR	35	281	88	404
BOGOTA ZONA 1	33	198	149	380
SIN INFORMACIÓN	72	121	79	272
TERRITORIOS NACIONALES	47	162	24	233
NORTE	14	136	56	206
SANTANDERES	9	55	20	84
CRE		2		2
Total general	292	1869	694	2855

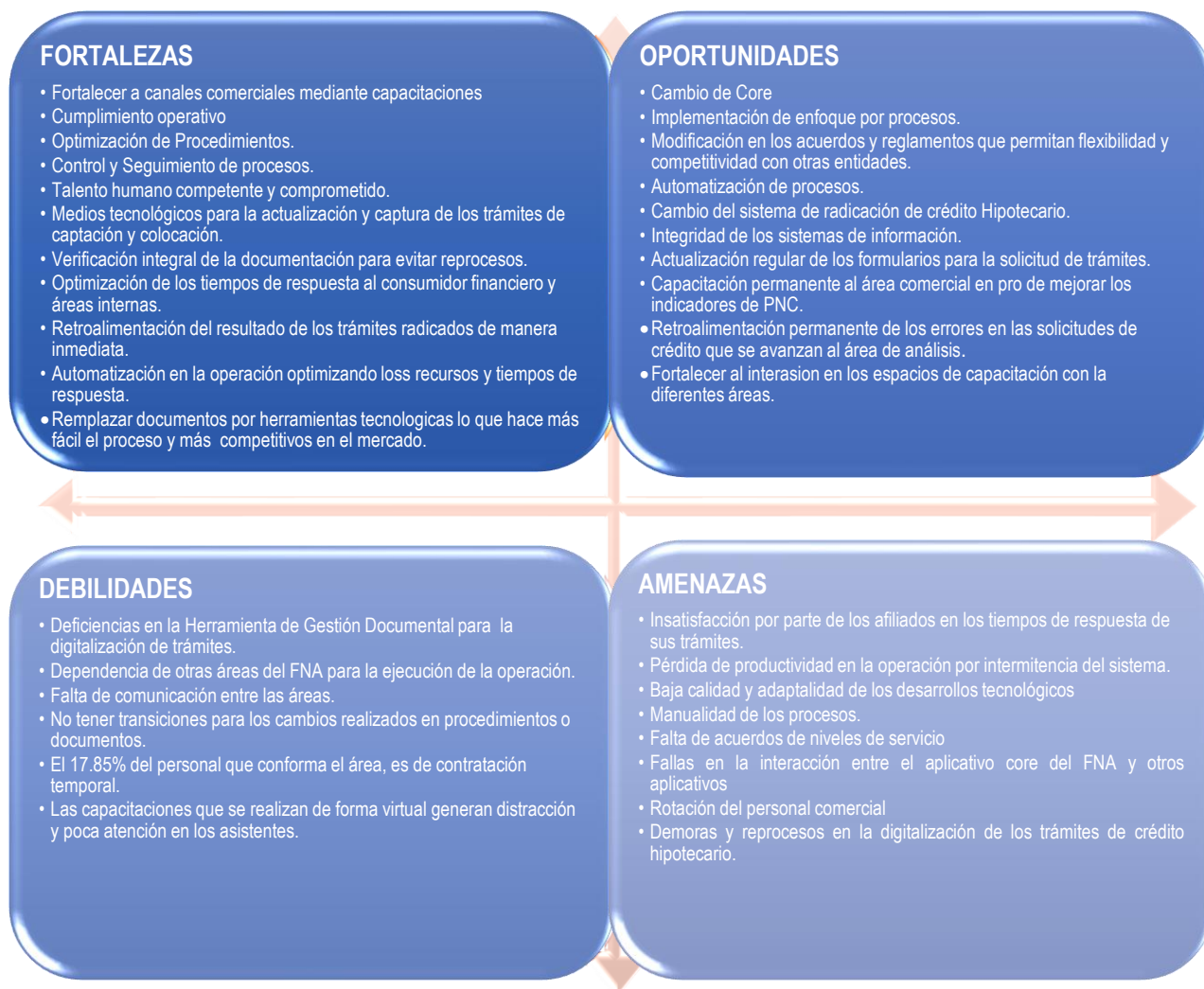
*Fuente: Tablero PIPE PNC 2022

Colocación Agosto – septiembre 2022

REGIONAL	AGO	SEP	Total general
Bogotá Zona 1	289	211	500
Bogotá Zona 2	193	181	374
Sur	132	138	270
Antioquia Cafetera	107	98	205
Norte	110	89	199
Santander	54	37	91
Territorios Nacionales	20	19	39
Otros	21	16	37
Total, general	925	790	1715

*Fuente: Tablero PIPE PNC 2022

DOFA



Una de las principales oportunidades encontradas por la mesa de control es el apoyo y acompañamiento mediante capacitaciones, comunicación inmediata y oportuna, retroalimentación positiva a los canales comerciales para mitigar el alto índice de devoluciones por trámites que presentan Producto No Conforme (PNC) y retroalimentar al proveedor documental por las deficiencias presentadas en la herramienta de gestión documental.

FLUJOS DE TRABAJO

A continuación, se relacionan dos flujos de trabajo configurados en la herramienta de gestión documental WorkManager con las respectivas tipologías asociadas al mismo:

NOMBRE DEL PROCESO EN WORKMANAGER	TIPOLOGÍAS
Afiliaciones	Actualización de datos de Persona Natural Actualización Empresas Prorrogas AVC Afiliación por Cesantías Traslados de Cesantías Afiliación de Ahorro Voluntario Contractual Afiliación de AVC y Cesantías - simultaneo
Mesa de Control Documental	Mesa de control Documental Subsanaciones Documentales

RIESGOS

Los riesgos operativos detectados desde la radicación de la documentación en los canales comerciales hasta la verificación de los trámites pueden traer como consecuencia reprocesos, deterioro de la imagen institucional y pérdidas económicas.

Para los periodos de agosto – octubre se presenta reporte de evento de riesgo operativo por las caídas y demoras en los procesamientos de las herramientas tecnológicas del FNA, la mayor falla presentada es con Banca Virtual.

ACTUALIZACIÓN PROCEDIMIENTOS

En el periodo de agosto y septiembre no se presentaron actualizaciones de procedimientos.

En el periodo de octubre se actualizo el procedimiento GCR-PR-014 RECHAZO O REACTIVACION DE CREDITOS HIPOTECARIOS, que contiene una actividad de la mesa de control.

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTROL INTERNO Y ENTES DE CONTROL

Hallazgos Pendientes de Cierre

Durante los periodos agosto - septiembre no quedaron hallazgos pendientes por cerrar.

Auditorias

Durante los periodos de agosto- septiembre 2022 no se presentaron hallazgos frente al proceso de captación y colocación realizado por la mesa de control, al igual que en el proceso de Producto no Conforme.

5.4 GERENCIA DE LEGALIZADORA

OBJETIVO

Dar a conocer la gestión desarrollada por la Gerencia de Legalizadora para el periodo comprendido entre el 23 de agosto al 24 de octubre de 2022.

GESTIÓN LEGALIZACIÓN Y DESEMBOLSOS DE LOS CREDITOS.

A continuación, se relacionan los tiempos promedio de legalización para el periodo comprendido entre el 23 de agosto al 24 de octubre de 2022.

TIEMPOS DE GESTIÓN DE LEGALIZACIÓN 23-ago-22 al 24-oct-22	
Mes	Tiempo en días hábiles
Agosto	66
Septiembre	60
Octubre	60

Tabla 1: Tiempos de gestión de legalización

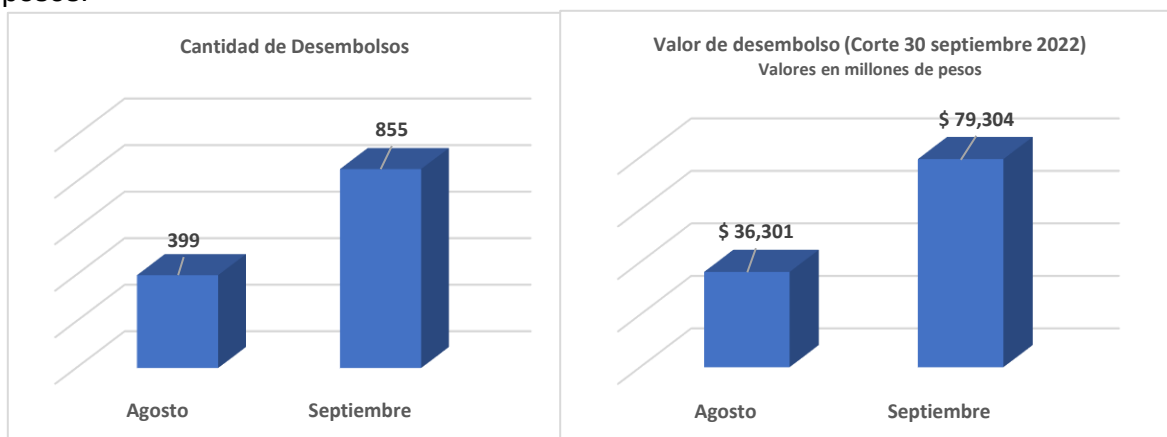
. *Días hábiles. Fuente Bizagi

Con el personal que integra las respectivas etapas del proceso de legalización, se trabaja constantemente en el seguimiento y control, a fin de realizar las distintas actividades, entre las cuales están: El contacto con el afiliado, de manera semanal y tantas veces como sea necesario según los compromisos adquiridos y así hasta obtener respuesta para avanzar los trámites hasta el desembolso esto en cuanto a las tareas o aporte de documentación que depende de los terceros, como afiliados, constructoras, notarias y otras entidades financiera, lo anterior teniendo en cuenta que, existen algunos tiempos a cargo de terceros, para algunos trámites tales como: Subsanación de temas legales relacionados con el inmueble ofrecido en garantía, documentación adicional en caso de requerirse, firma de escritura e ingreso a registro.

Por otro lado, se validan los tiempos de la gestión por etapas centrando el seguimiento en aquellos casos que superan los días objetivo y se validan los compromisos internos y externos dado que de su cumplimiento depende el avance de la legalización.

GESTIÓN DE VOLUMETRIAS

Las siguientes gráficas muestran el total de desembolsos realizados para el periodo comprendido entre el 23 de agosto al 30 de septiembre 2022, junto al valor en millones de pesos.



Gráfica 1: Desembolsos del 23-ago-22 al 30-sep-22

Cantidad y valor desembolsos crédito hipotecario y Leasing

Tipo de Crédito	Cantidad	Valor
Crédito Hipotecario	1,241	\$ 112,148,019,555
Leasing Habitacional	13	\$ 3,457,265,800
Total general	1,254	\$ 115,605,285,355

Créditos desembolsados con subsidios con discriminación de entidad otorgante.

Entidad otorgante de subsidio	Cantidad	Valor
Mi Casa Ya	631	\$ 16,324,744,760
Caja de Compensación	67	\$ 1,504,342,470
Otros subsidios	1	\$ 8,000,000
Total general	699	\$ 17,837,087,230

Créditos desembolsados por rango de ingresos:

Desembolso rango de ingresos	Cantidad	Valor
< 2 SMMLV	678	\$ 46,099,286,182
> 2 SMMLV	576	\$ 69,505,999,173
Total general	1,254	\$ 115,605,285,355

Créditos hipotecarios y leasings desembolsados por VIS y no VIS.

Desembolsos HIP. Y Leasing segmentado por VIS Y No VIS	Cantidad	Valor
Crédito hipotecario VIS	987	\$ 73,698,876,784
Crédito hipotecario No VIS	254	\$ 38,449,142,771
Leasing habitacional No VIS	13	\$ 3,457,265,800
Leasing habitacional VIS	0	\$ 0
Total general	1,254	\$ 115,605,285,355

Créditos hipotecarios desembolsados por producto (AVC - Ces)

Desembolso por producto (AVC o Cesantías)	Cantidad	Valor
Cesantías	910	\$ 87,480,424,447
AVC	344	\$ 28,124,860,908
Total general	1,254	\$ 115,605,285,355

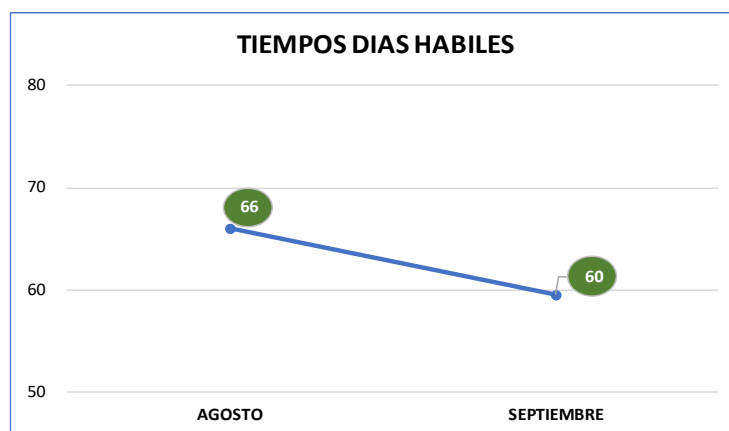
Créditos hipotecarios desembolsados, discriminado por regional.

Desembolso por Regional	Cantidad	Valor
Bogotá Zona 1	282	\$ 28,991,045,967
Bogotá Zona 2	254	\$ 25,087,556,502
Norte	230	\$ 18,255,045,092
Antioquia Cafetera	166	\$ 15,418,519,696
Santanderes	151	\$ 13,834,052,451
Sur	100	\$ 7,919,116,371
Territorios Nacionales	48	\$ 4,016,958,064
Sin información-Oficinas Genéricas	22	\$ 1,762,991,212

Fuerza De Venta Tercerizada	1	\$ 320,000,000
Total general	1,254	\$ 115,605,285,355

Tiempos de cumplimiento en días hábiles.

Los tiempos de cumplimiento teniendo en cuenta los días hábiles para el periodo comprendido entre el 23 de agosto al 30 de septiembre 2022 se presentan en la siguiente gráfica.



Gráfica: Tiempos de cumplimiento

Indicadores de gestión respecto a la gestión adelantada

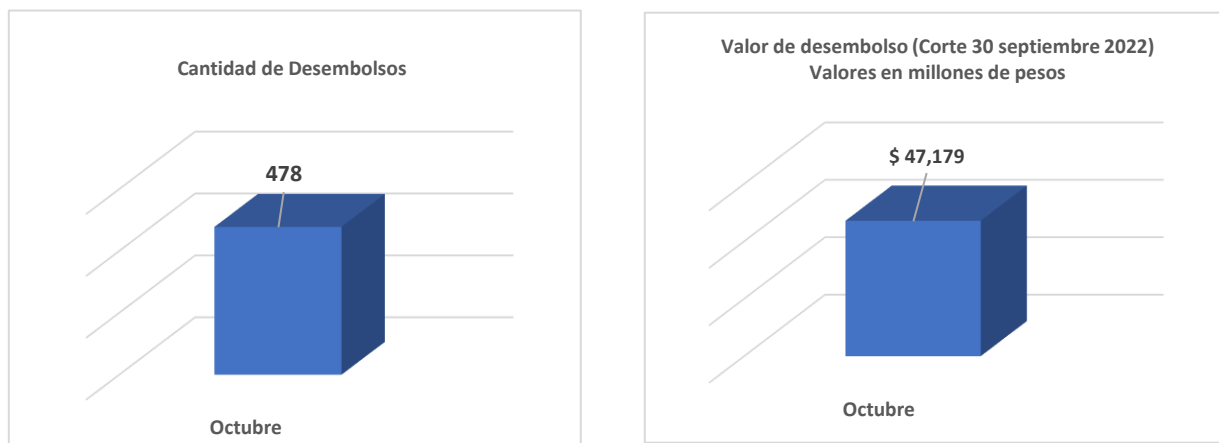
A continuación, se muestra un resumen de la información del tablero de indicadores, obtenida del 23 de agosto al 30 de septiembre 2022:

INDICADORES	Septiembre	% Cumplimiento
INDICADORES DE VIVIENDA NUEVA (DÍAS)	70	102%
AVALUO	4	282%
ESTUDIO DE TITULOS	3	192%
PROCESOS NOTARIALES	37	81%
REGISTRO	27	100%
INDICADORES DE VIVIENDA USADA (DÍAS)	45	162%
AVALUO	4	249%
ESTUDIO DE TITULOS	2	274%
PROCESOS NOTARIALES	24	123%
REGISTRO	14	188%

Tabla: Tablero de control 23-ago-22 al 30-sep-22

Nota: El indicador en este caso se genera con meses cerrados, por lo que la anterior información no contiene el parcial del mes de agosto.

Las siguientes gráficas muestran el total de desembolsos realizados para el periodo comprendido entre el 1 al 24 de octubre de 2022, junto al valor en millones de pesos.



Gráfica 1: Desembolsos del 1 al 24 de octubre de 2022

Cantidad y valor desembolsos crédito hipotecario y Leasing

Tipo de Crédito	Cantidad	Valor
Crédito Hipotecario	473	\$ 45,997,487,062
Leasing Habitacional	5	\$ 1,182,000,000
Total general	478	\$ 47,179,487,062

Créditos desembolsados con subsidios con discriminación de entidad otorgante.

Entidad otorgante de subsidio	Cantidad	Valor
Mi Casa Ya	175	\$ 4,562,619,940
Caja de Compensación	23	\$ 537,186,690
Otros subsidios	0	\$ 0
Total general	198	\$ 5,099,806,630

Créditos desembolsados por rango de ingresos:

Desembolso rango de ingresos	Cantidad	Valor
>2SMMLV	258	\$ 32,072,554,479
<2SMMLV	220	\$ 15,106,932,583
Total general	478	\$ 47,179,487,062

Créditos hipotecarios y leasings desembolsados por VIS y no VIS.

Desembolsos HIP. Y Leasing segmentado por VIS Y No VIS	Cantidad	Valor
Crédito hipotecario VIS	350	\$ 26,859,272,686
Crédito hipotecario No VIS	123	\$ 19,138,214,375
Leasing habitacional No VIS	5	\$ 1,182,000,000
Leasing habitacional VIS	0	\$ 0
Total general	478	\$ 47,179,487,062

Créditos hipotecarios desembolsados por producto (AVC - Ces)

Desembolso por producto (AVC o Cesantías)	Cantidad	Valor
Cesantías	362	\$ 38,031,866,415
AVC	116	\$ 9,147,620,646
Total general	478	\$ 47,179,487,062

Créditos hipotecarios desembolsados, discriminado por regional.

Desembolso por Regional	Cantidad	Valor
Bogotá Zona 1	101	\$ 11,847,396,779
Bogotá Zona 2	111	\$ 11,291,501,492
Antioquia Cafetera	70	\$ 6,742,791,691
Norte	81	\$ 6,399,732,437
Santanderes	50	\$ 4,686,052,114
Sur	38	\$ 3,459,182,769
Territorios Nacionales	15	\$ 1,522,191,124
Oficinas Genéricas	11	\$ 1,135,869,756
Fuerza De Venta Tercerizada	1	\$ 94,768,900
Total general	478	\$ 47,179,487,062

Tiempos de cumplimiento en días hábiles

Los tiempos de cumplimiento teniendo en cuenta los días hábiles para el periodo comprendido entre 1 al 24 de octubre de 2022 son en promedio de 60 días.

A continuación, se muestra un resumen de la información del tablero de indicadores, obtenida del 1 al 24 de octubre de 2022:

INDICADORES	24-oct	% Cumplimiento
INDICADORES DE VIVIENDA NUEVA (DÍAS)	69	104%
AVALUO	7	141%
ESTUDIO DE TITULOS	2	233%
PROCESOS NOTARIALES	33	90%
REGISTRO	27	102%
INDICADORES DE VIVIENDA USADA (DÍAS)	46	156%
AVALUO	5	188%
ESTUDIO DE TITULOS	2	234%
PROCESOS NOTARIALES	24	125%
REGISTRO	15	185%

Tabla 3: Tablero de control 1 al 24 de octubre de 2022

PRODUCTO NO CONFORME INTERNO

Respecto del producto no conforme a continuación, se relacionan los casos para el periodo comprendido entre el 23 de agosto al 20 de septiembre de 2022, esta información hace parte de los reportes que se deben entregar mensualmente a la Gerencia de Gestión de Procesos:

Producto No Conforme 23-ago-22 al 30-sep-22				
Periodo	Entregados para desembolso	Desembolsado	PNC	% mensual PNC

Agosto Del 23 al 31 de agosto)	401	399	2	0.50%
Septiembre	863	855	8	0.93%

Tabla: Producto No Conforme. 23-ago-22 al 30-sep-22

Respecto del producto no conforme a continuación, se relacionan los casos para el periodo comprendido del 1 al 24 de octubre de 2022, esta información hace parte de los reportes que se deben entregar mensualmente a la Gerencia de Gestión de Procesos:

Producto No Conforme 1 al 24 de octubre				
Periodo	Entregados para desembolso	Desembolsado	PNC	% mensual PNC
1 al 24 de octubre	481	478	3	0.62%

Tabla 2: Producto No Conforme. 1 al 24 de octubre 2022

GESTIÓN DE RIESGO

Para el periodo comprendido entre el 23 de agosto y el 30 de septiembre de 2022 se reportaron 3 casos de eventos de riesgos, los cuales se encuentran en gestión y cuentan con plan de acción.

AÑO	RIESGOS REPORTADOS	TIPO A AFECTAN P Y G	TIPO B NO AFECTAN PYG
2022	3	1	2

Tabla: Eventos de riesgo

Para el periodo comprendido entre el 1 al 24 de octubre de 2022, se reportó un (1) caso de eventos de riesgos, los cuales se encuentran en gestión y cuentan con plan de acción.

AÑO	RIESGOS REPORTADOS	TIPO A AFECTAN P Y G	TIPO B NO AFECTAN PYG
2022	1	0	1

PERSONAL GERENCIA DE LEGALIZADORA

El personal aprobado para la Gerencia se compone de 144 personas así:

Funcionarios	Cantidad
Personal de Planta	120
Personal Misional	24
Total	144

Respecto del personal activo al corte del presente informe es el que se relaciona a continuación:

Funcionarios	Cantidad
Personal de Planta	117
Personal Misional	27
Total	134

ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

A continuación, se relacionan los procedimientos que se actualizaron por alineación de áreas y cargos a la nueva estructura de la entidad aprobada con decreto 154 de 2022 y acuerdo 2470 de 2022, al corte del presente informe.

Área	Código	Procedimiento	Estado
Gerencia de Legalizadora	GCR-PR-057	Legalización de créditos hipotecarios	Actualizado
	GCR-PR-082	Compra de cartera hipotecaria	Actualizado
	GCR-PR-086	Gestión de firmas valuatoras	Actualizado
	GCR-PR-092	Reintegros de créditos hipotecarios y educativos	Actualizado
	GCR-PR-101	Notificaciones al cliente	Actualizado
	GCR-PR-102	Recepción, reparto, elaboración de garantía y aprobación de orden de pago	Actualizado

Así mismo, se dio traslado de los siguientes procedimientos a la Gerencia de Administración de Garantías, dado que el personal a cargo de esta labor, son responsabilidad de dicha

GCR-PR-062 Procedimiento alistamiento y entrega de documentos para custodia.

GCR-PR-099 Procedimiento regularización de garantías con aval y compra de cartera

CONCLUSIONES

- Se evidencia el aumento paulatino respecto de los desembolsos mes a mes, frente al año inmediatamente anterior y desde el inicio de la emergencia sanitaria.
- Se continúa trabajando en las oportunidades de mejora, evitando reprocesos entre etapas.
- Se han expuesto ante la Junta Directiva, solicitudes en pro del mejoramiento y la optimización de la operativa de la Gerencia.
- Se realizó prorroga de seis (6) meses para el contrato 147-2021 Gesvalt-Latam S.A.S.

5.5 GERENCIA ADMINISTRACIÓN DE GARANTIAS

ACCIONES FORTALECIMIENTO GESTIÓN INSTITUCIONAL

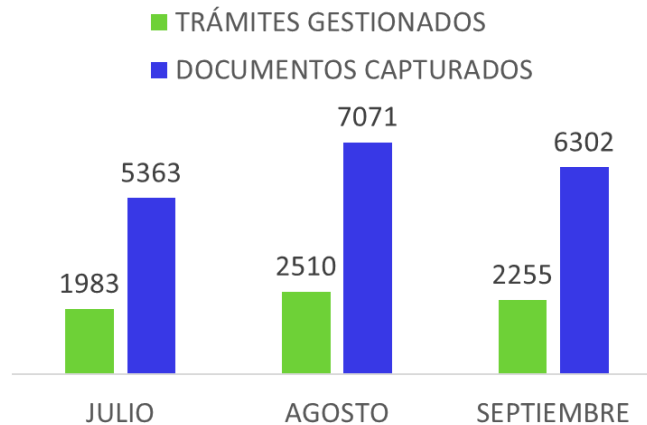
Las actividades de Administración de Garantías están encaminadas al registro, control y seguimiento de las garantías de los créditos otorgados por el FNA, determinando su trazabilidad, adecuada conservación, integralidad y valoración con observancia de las normas vigentes. Adicionalmente el apoyo a la supervisión de los contratos relacionados con el desarrollo de las actividades.

En el siguiente informe se presenta la Gestión realizada en los diferentes frentes encomendados por la Vicepresidencia de Operaciones, en desarrollo de las funciones de Administración de Garantías durante el período 01 de octubre de 2022 a 24 de octubre de 2022, que involucran las funciones relacionadas con Gestión de administración de garantías, cancelación de garantías y apoyo a la supervisión de contratos relacionados.

ENVÍO A CUSTODIA Y RECUPERACIÓN DE GARANTÍAS

ENVÍO A CUSTODIA

En materia de administración de envío de garantías, se gestionaron 2.255 tramites, asociados a 6.30 documentos, resultado que es continuación de los diferentes tramites que se avanza desde la Legalizadora.



Durante el período de 01 de octubre a 24 de octubre, se gestionaron 1.610 tramites, asociados a 4.366 documentos, resultado que es continuación de los diferentes tramites que se avanza desde la Legalizadora.

ENVÍO A CUSTODIA

FECHA	TOTAL DOCUMENTOS PROCESADOS	TOTAL TRÁMITES
10/24/2022	4,366	1,610

RECUPERACIÓN DE GARANTÍAS

En materia de recuperación de garantías resultado del proceso de desembolso con los cupos avales asignados a las diferentes constructoras, en el mes de septiembre de 2002, se realizó recuperación de 351 garantías, de las cuales 28 corresponden a asignaciones del mismo mes de septiembre. Así mismo se termina el mes de septiembre en 354 garantías en proceso de regularización.

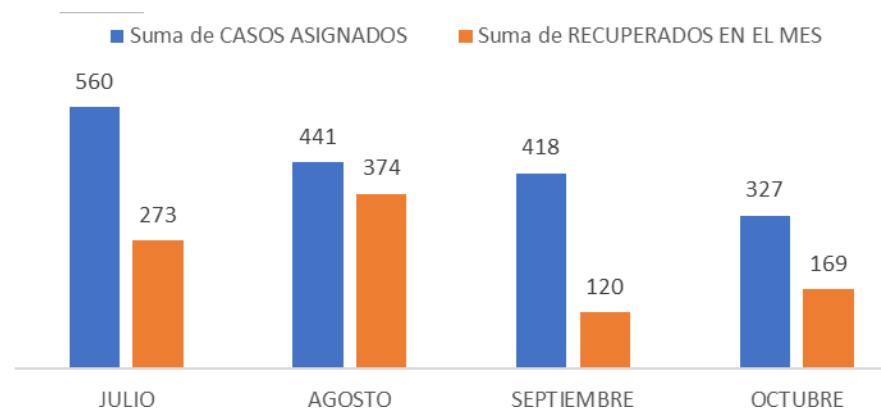
ASIGNACIONES Y GARANTÍAS RECUPERADAS

MES	RECUPERADOS EN EL MES
JULIO	273
AGOSTO	385
SEPTIEMBRE	351

En cuanto a la recuperación de garantías como resultado de compras de cartera que realiza el Fondo, durante el mes de septiembre se recuperaron 20, quedando 31 que continúan el proceso de entrega de garantía por parte de las entidades financieras a quienes se les recogen cartera de los afiliados.

Durante el período 1-24 octubre, se realizó recuperación de 169 garantías, de las cuales 14 corresponden a asignaciones del mismo mes de octubre. Así mismo se termina al corte de 24 de octubre de 327 garantías en proceso de regularización.

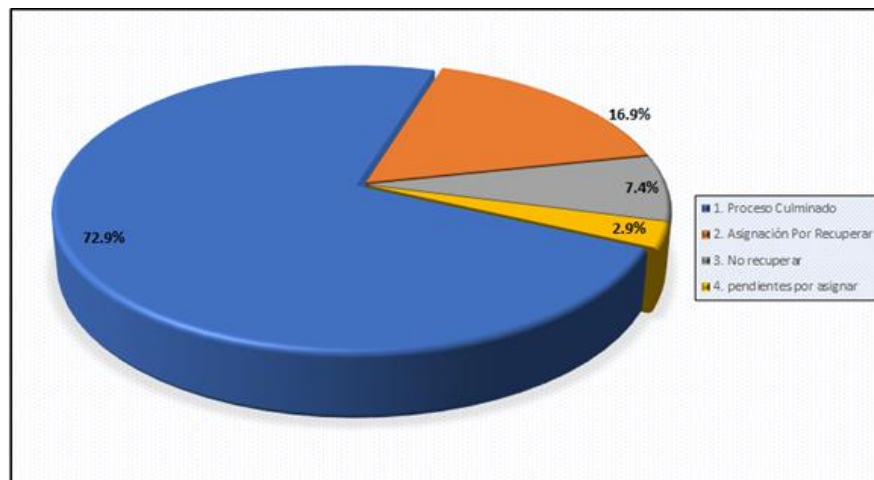
ASIGNACIONES Y GARANTÍAS RECUPERADAS



En cuanto a la recuperación de garantías como resultado de compras de cartera que realiza el Fondo, durante el mes de octubre se recuperaron 16, quedando 24 que continúan el proceso de entrega de garantía por parte de las entidades financieras a quienes se les recogen cartera de los afiliados.

ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS

Al período definido al 24 de octubre de 2022, como resultado de la ejecución de las actividades descritas y los procedimientos definidos, el balance en la recuperación de 6.099 garantías identificadas como faltantes se resume así:



- El 72,9% corresponde a proceso de recuperación culminado por: haber ubicado las garantías, encontrarse canceladas las obligaciones por lo cual no requieren recuperación, haber recuperado garantías según procesos, incluido el registro de hipotecas o la corrección de anotaciones en la tradición del inmueble.
- El 16,9% se encuentra asignado y en gestión encaminada a la recuperación por parte de las diferentes áreas que intervienen en el proceso.
- El 7.4% corresponde a garantías que no se deben recuperar por aplicación de la política aprobada, por no ser recuperables o ya haber sido ejecutadas en procesos ejecutivos.

Y finalmente, un 2,9% corresponde a garantías pendientes de asignar para la recuperación por estar revisión o consulta con otras áreas

PROCEDIMIENTOS RECUPERACIÓN DE GARANTÍAS

En el mes de agosto de 2020, la Presidencia del Fondo dio la instrucción la implementación de los procedimientos de recuperación de garantías, proceso con el acompañamiento de la División de Desarrollo Organizacional hoy Gerencia de Gestión de Procesos y las áreas que intervienen en el:

- División de Cartera
- Oficina Jurídica
- Grupo de Cobranzas
- Grupo de Legalización
- Grupo de Desembolsos

Se definieron y publicaron los siguientes procedimientos para recuperación de garantías:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
FC-PR-117	Procedimiento Preliminar De Recuperación De Garantías
FC-PR-118	Procedimiento Cancelación Y Reposición De Título Valor
FC-PR-119	Procedimiento Recuperación De Escrituras
FC-PR-120	Procedimiento Subsanción De Hipotecas No Registradas

En 2020 se desarrollaron actividades tendientes a la recuperación de garantías a saber:

Política de recuperación de garantías

Con las Vicepresidencias del Fondo, la Oficina Jurídica, el Grupo de Cobranzas, la División de Desarrollo Organizacional y el Grupo de Legalización de Créditos, la cual fue llevada para aprobación a Junta Directiva.

La Política de recuperación de garantías aprobada por la Junta Directiva del 28 octubre 2020 modificada por la Junta Directiva del 26 de Marzo de 2021 indica:

“El Fondo efectuará los procedimientos y actividades necesarias para recuperar las garantías faltantes o propender por el registro de escrituras que no cuenten con dicho requisito, sobre las obligaciones que producto de los inventarios o verificaciones se identifiquen con faltantes documentales o sin registro de la escritura de compraventa e hipoteca.

Lo anterior, con las siguientes excepciones:

Obligaciones cuyo costo de recuperación de las garantías o el registro supere el monto del capital de la obligación, por ejemplo:

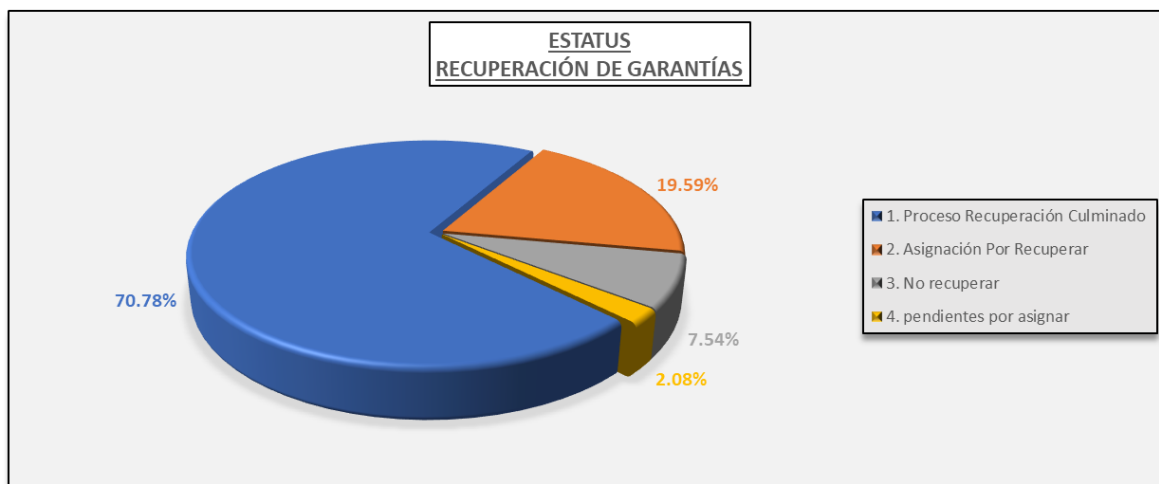
- Saldo de capital de la obligación \$3.000.000.00 - Costo de recuperación \$5.000.000.00, no se restituirá(n) la(s) garantía(s)
- Saldo de capital de la obligación \$10.000.000.00 - Costo de recuperación \$2.000.000.00, se adelantarán los procesos de recuperación
- Obligaciones vigentes y que el plazo para terminación de la obligación sea inferior a un año

En la recuperación de garantías de escrituras de compraventa e hipoteca el Fondo asumirá los costos de constitución totales incluidos los que en un momento inicial debían ser asumidos por el deudor del Fondo, lo cual se considera necesario dada la baja probabilidad de que el deudor cuente con los recursos para cancelar los conceptos que le

corresponderían, y que esta limitación retrasaría o impediría constituir y recuperar la garantía.

No obstante, las excepciones, el Fondo podrá restituir garantías de obligaciones enmarcadas en los numerales anteriores, cuando en razón del análisis puntual de cada trámite se requiera.”

Al 30 de septiembre de 2022, como resultado de la ejecución de las actividades descritas y los procedimientos definidos, el balance en la recuperación de 6.099 garantías identificadas como faltantes se resume así:



El 70,8% corresponde a proceso de recuperación culminado por: haber ubicado las garantías, encontrarse canceladas las obligaciones por lo cual no requieren recuperación, haber recuperado garantías según procesos, incluido el registro de hipotecas o la corrección de anotaciones en la tradición del inmueble.

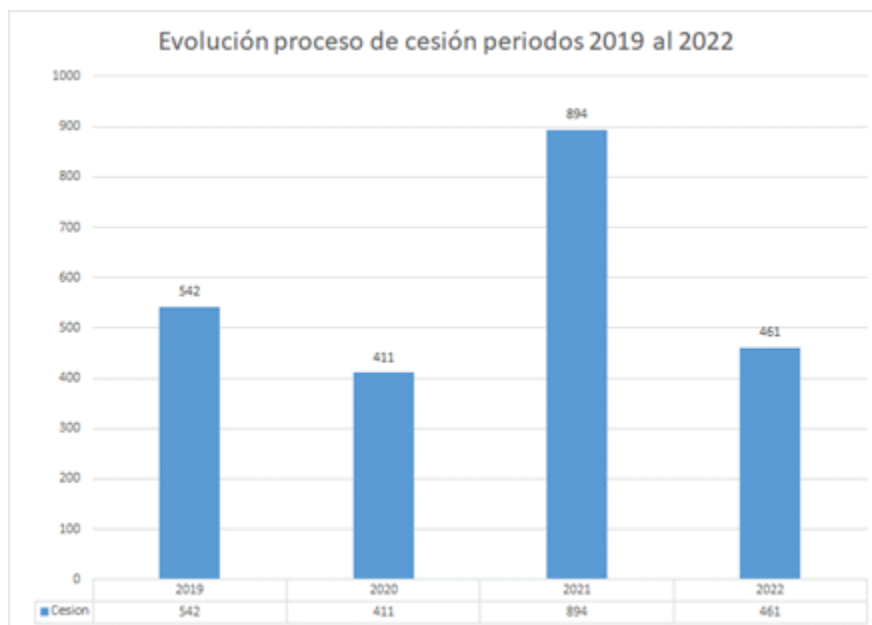
El 19.6% se encuentra asignado y en gestión encaminada a la recuperación por parte de las diferentes áreas que intervienen en el proceso.

El 7.5% corresponde a garantías que no se deben recuperar por aplicación de la política aprobada, por no ser recuperables o ya haber sido ejecutadas en procesos ejecutivos.

Y finalmente, un 2% corresponde a garantías pendientes de asignar para la recuperación por estar revisión o consulta con otras áreas.

CESIONES DE HIPOTECA

Dentro de los procesos gestionados en el Grupo Administración de Garantías, se destacan los trámites de cesiones, proceso que va desde que se reciben las ofertas vinculantes por parte de las entidades que manifiestan intención de comprar la cartera hasta la entrega de los documentos contentivos de las garantías a dichas entidades. Durante este período se han realizado cesiones 19 cesiones, de un total de 461.



AVANCE INVENTARIO FÍSICO DE GARANTÍAS

De acuerdo con el ordenamiento del procesamiento de carpetas, según el último reporte final del Custodio e Interventoría, finalizaron actividades el pasado 22 de julio.

Consolidando el resultado de las validaciones del inventario físico y, las verificaciones con base en información de usuarios internos de garantías contenidas en el inventario digital de garantías del Fondo, como son la ubicación de pagarés desmaterializados en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa 002 de 2020 por esa Superintendencia, ubicación de garantías en procesos jurídicos, saneamiento procesal, saldos insolutos y prestamos al interior del Fondo, se evidencian 12.893 obligaciones vigentes a julio de 2022 con garantías por ubicar, por lo cual se iniciara la planeación, depuración y búsqueda en otras instancias antes de iniciar el proceso de recuperación, cifra comunicada a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Partiendo de este resultado, se realiza análisis y depuración considerando fuentes de información y situaciones particulares de las garantías, antes de ejecutar el proceso de recuperación, con lo que se establece una reducción de 5.682 obligaciones con posibles faltantes de garantías por ubicar, con avance del análisis del 44%, cifra que fue reportada para constituir provisiones al corte del 30 de septiembre, previo paso por aprobación de la Junta.

INFORMACIÓN APOYO CONTRACTUAL

Durante este período las actividades asociadas al apoyo de la supervisión de contratos para el desarrollo de actividades para la administración de las garantías y recuperación de garantías.

Al corte de preparación del presente informe se evidencia el siguiente estado presupuestal a la terminación del contrato:

Período evaluado Octubre 24 / 2022	
Valor Inicial del Contrato	\$1.200
Valor total con adiciones	\$ 1.200
Valor facturado al corte	\$ 466
Valor disponible	\$ 734

Cifras en millones de pesos

Según cifras reflejadas en balances financieros.

CONTRATO 023 DE 2020

Al corte de preparación del presente informe se evidencia el siguiente estado presupuestal:

Período evaluado Octubre 24 / 2022	
Valor Inicial del Contrato	\$250
Valor total con adiciones	\$ 250
Valor facturado al corte	\$ 178
Valor disponible	\$ 72

Cifras en millones de pesos

Según cifras reflejadas en balances financieros.

CONTRATO 187 DE 2021

Al corte de preparación del presente informe se evidencia el siguiente estado presupuestal:

Período evaluado Octubre 24 / 2022	
Valor Inicial del Contrato	\$1.000
Valor total con adiciones	\$1.000
Valor facturado en el período	\$24
Valor disponible	\$ 976

Cifras en millones de pesos

Según cifras reflejadas en balances financieros.

CONTRATO 032 DE 2015

Al corte de preparación del presente informe se evidencia el siguiente estado presupuestal:

Período evaluado Octubre 24/ 2021	
Valor Inicial del Contrato	\$17.140
Valor total con adiciones	\$ 25.039
Valor facturado al corte	\$ 24.747
Valor disponible	\$ 292

Cifras en millones de pesos
 Según cifras reflejadas en balances financieros.

CONTRATO 079 DE 2021

Al corte de preparación del presente informe se evidencia el siguiente estado presupuestal:

Período evaluado Octubre 24 / 2022	
Valor Inicial del Contrato	\$27.928
Valor total con adiciones	\$27.928
Valor facturado al corte	\$ 2.222
Valor disponible	\$25.706

Cifras en millones de pesos
 Según cifras reflejadas en balances financieros.

CONTRATO 090 DE 2021

Al corte de preparación del presente informe se evidencia el siguiente estado presupuestal:

Período evaluado Octubre 24 / 2022	
Valor Inicial del Contrato	\$3.200
Valor total con adiciones	\$3.200
Valor facturado en el período	\$603
Valor disponible	\$2.597

Cifras en millones de pesos

Según cifras reflejadas en balances financieros

CANCELACIÓN DE HIPOTECAS

Este informe es entregado con corte al 23 de agosto al 30 de septiembre de 2022, se presentan las actividades y cifras tramitadas de los procesos de cancelaciones, las cuales están representadas en liberaciones de gravámenes hipotecarios de las obligaciones que se encontraban con garantía a favor del Fondo Nacional del Ahorro “Carlos Lleras Restrepo”.

CANCELACIONES DE HIPOTECAS 23 DE AGOSTO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

El desarrollo de los procesos para la cancelación, se componen desde el respectivo análisis de los funcionarios dispuestos por el Fondo Nacional del Ahorro “Carlos Lleras Restrepo”, la intervención de los consumidores financieros quienes deben contactar al despacho notarial asignado por reparto notarial a nuestro cargo para el trámite en donde deberán adelantar las acciones a su cargo, la gestión por parte de la notaría respecto de la proyección de la minuta de cancelación de hipoteca, el apoderado del FNA con la respectiva revisión y posterior firma del documento, la protocolización de la escritura que se encuentra a cargo nuevamente del despacho notarial y finalmente la inscripción de la escritura en la Oficina de Registro.

Por intermedio del flujo de cancelaciones de hipoteca Bogotá y Regional en la herramienta documental WorkManager, para este período, fueron asignados a la Gerencia de Administración de Garantías 2.788 solicitudes de cancelaciones de hipoteca para el correspondiente análisis con la respectiva respuesta al consumidor financiero.

Trámites asignados	
Flujo Cancelaciones	Cantidad
Bogotá	1416
Regional	1372
Total general	2788

Cifras de tramites asignados

Los procesos asignados dentro de dicho periodo han contado con su respectiva atención mediante la realización de las correspondientes acciones permitiendo de esta manera minimizar el incumplimiento de los términos legales establecidos y de esta manera evitar acciones jurídicas por parte de los afiliados en contra del Fondo Nacional del Ahorro.

Por otro lado, se informa que dentro de las actividades se realiza seguimiento constante de las notificaciones remitidas mediante correo electrónico a los consumidores financieros por intermedio del proveedor autorizado a la fecha (Camerfirma).

También se informa que dentro de la operación de las tareas asignadas al equipo de trabajo se encuentran los cambios de estado de las obligaciones hipotecarias en el aplicativo Cobis Garantía estando al día.

Respecto de la asignación de los despachos notariales para los procesos de cancelaciones de hipoteca, se informa que esta gestión se viene realizando con normalidad bajo los parámetros del artículo 86 de la Ley 1955 de 2019. Lo anterior conforme la designación transitoria mediante circular No. 276 del 31 de marzo de 2022, otorgada por la Superintendencia de Notariado y Registro. Encontrándonos al día en la operación.

CANCELACIONES DE HIPOTECAS 01 DE OCTUBRE A 24 DE OCTUBRE DE 2022

El desarrollo de los procesos para la cancelación, se componen desde el respectivo análisis de los funcionarios dispuestos por el Fondo Nacional del Ahorro “Carlos Lleras Restrepo”, la intervención de los consumidores financieros quienes deben contactar al despacho notarial asignado por reparto notarial a nuestro cargo para el trámite en donde deberán adelantar las acciones a su cargo, la gestión por parte de la notaría respecto de la proyección de la minuta de cancelación de hipoteca, el apoderado del FNA con la respectiva revisión y posterior firma del documento, la protocolización de la escritura que se encuentra a cargo nuevamente del despacho notarial y finalmente la inscripción de la escritura en la Oficina de Registro.

Por intermedio del flujo de cancelaciones de hipoteca Bogotá y Regional en la herramienta documental WorkManager, para este período, fueron asignados a la Gerencia de Administración de Garantías 1.063 solicitudes de cancelaciones de hipoteca para el correspondiente análisis con la respectiva respuesta al consumidor financiero.

Flujo	Cantidad
Bogotá	504
Regional	559
Total general	1,063

✓ Cifras de tramites asignados

Los procesos asignados dentro de dicho periodo han contado con su respectiva atención mediante la realización de las correspondientes acciones permitiendo de esta manera minimizar el incumplimiento de los términos legales establecidos y de esta manera evitar acciones jurídicas por parte de los afiliados en contra del Fondo Nacional del Ahorro.

Por otro lado, se informa que dentro de las actividades se realiza seguimiento constante de las notificaciones remitidas mediante correo electrónico a los consumidores financieros por intermedio del proveedor autorizado a la fecha (Camerfirma).

También se informa que dentro de la operación de las tareas asignadas al equipo de trabajo se encuentran los cambios de estado de las obligaciones hipotecarias en el aplicativo Cobis Garantía estando al día.

Respecto de la asignación de los despachos notariales para los procesos de cancelaciones de hipoteca, se informa que esta gestión se viene realizando con normalidad bajo los parámetros del artículo 86 de la Ley 1955 de 2019. Lo anterior conforme la designación transitoria mediante circular No. 276 del 31 de marzo de 2022, otorgada por la Superintendencia de Notariado y Registro. Encontrándonos al día en la operación.

APOYO A LA SUPERVISIÓN

Durante este período los otros contratos relacionados para supervisión de la Gerencia corresponden a:

Información Básica Contrato 032 de 2015:

Objeto contractual: Prestar el servicio de una persona jurídica especializada en el manejo de Gestión Documental, que optimice e implemente las herramientas requeridas para el manejo documental de las carpetas que contienen la documentación de los créditos de vivienda y educación que otorga el Fondo Nacional del Ahorro, que permita atender de forma integral actividades operativas en especial en los procesos para la Operación y soporte de actividades de la Fabrica Crédito y sus derivados, incluyendo la custodia temporal y definitiva y la administración de los documentos durante la vigencia de los créditos, colocando a disposición del FONDO, Software, Hardware y el recurso humano idóneo requerido para el procesamiento de la documentación entregada.

Estado actual Terminado pendiente por Liquidar

Fecha de suscripción: 27 febrero de 2015

Acta de inicio: 4 de marzo de 2015

Fecha terminación inicial: 3 marzo de 2018

Fecha terminación con prórrogas: 31 agosto de 2021

Valor inicial: \$17.139.830.560 incluido IVA

Valor total con adiciones: \$ 25.039.078.864 incluido IVA

Información Básica Contrato 079 de 2021:

Objeto contractual: Prestar los servicios especializados en custodia, administración y control de los documentos constitutivos de las obligaciones crediticias y garantías que contienen los créditos otorgados por el FNA.

Estado actual Vigente

Fecha de suscripción: 21 julio de 2021

Acta de inicio: 1 de septiembre de 2021

Fecha terminación inicial: 2 septiembre de 2024

Fecha terminación con prórrogas: No Aplica

Valor inicial: \$27.928.169.900 incluido IVA

Valor total con adiciones: No Aplica

Información Básica Contrato 090 de 2021:

Objeto contractual: Realizar la interventoría técnica, jurídica, administrativa y financiera a la ejecución del contrato cuyo objeto es Prestar los servicios especializados en custodia, administración y control de los documentos constitutivos de las obligaciones crediticias y garantías que contienen los créditos otorgados por el FNA.

Estado actual Vigente

Fecha de suscripción: 24 agosto de 2021

Acta de inicio: 1 de septiembre de 2021

Fecha terminación inicial: 2 septiembre de 2024

Fecha terminación con prórrogas: No Aplica

Valor inicial: \$3.200.000.000 incluido IVA

Valor total con adiciones: No Aplica

INFORMACIÓN CONTRACTUAL

Durante este período no se presentaron actividades que implicarán modificaciones a los contratos adición, prórroga y/o aclaraciones.

APORTE AL FORTALECIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE MIPG

La gestión de los proyectos adelantados está asociada a las siguientes políticas de MIPG:

Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos:en

Supervisión Contratos: Los procesos de control se fortalecieron con la adopción control de garantías y el uso de su información.

Mejora Normativa:

No se ha generado.

Gestión del conocimiento e innovación:

No se ha generado.

Seguimiento y evaluación del desempeño institucional:

Supervisión Contratos: El seguimiento se ha realizado en la revisión de su facturación.

Servicio al ciudadano:

No se ha generado.

Gestión Documental:

Supervisión Contratos: Se realiza todos los controles desde el envío, recepción y custodia.

ESTRATEGIAS RELACIONAMIENTO GRUPOS DE VALOR E INTERES

Identificados los grupos de interés con quien se interactúa, se establecen acciones que para mejorar el relacionamiento y fortalecer la gestión institucional, de tal manera que se cubran las necesidades y expectativas de las partes así:

GRUPOS DE VALOR	DESCRIPCIÓN
AFILIADOS	No aplica.
GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
COLABORADORES	Mayor entendimiento del aporte que debe realizar cada área o persona para mejorar servicio, mejorar un proceso o solucionar un requerimiento.
COMUNIDAD	No aplica
CONSTRUCTORAS	No aplica
CONSUMIDOR FINANCIERO	No aplica.
CONTRATISTAS	Retroalimentación continua de las oportunidades de mejora en mención por lo menos una vez al mes en las sesiones de seguimiento.
ENTIDADES DE VIGILANCIA, CONTROL Y REGULACIÓN	No aplica
EMPRESAS	No aplica.
GOBIERNO NACIONAL	No Aplica.
GREMIOS Y ASOCIACIONES	No aplica.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	No aplica.
ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN Y FIRMAS CALIFICADORAS	No aplica.

SECTOR FINANCIERO	No aplica
-------------------	-----------

ACCIONES FORTALECIMIENTO TALENTO HUMANO

Durante el período establecido para la presentación del presente informe, no se realizaron a actividades de capacitación.

RETOS Y PROYECTOS PARA 2022

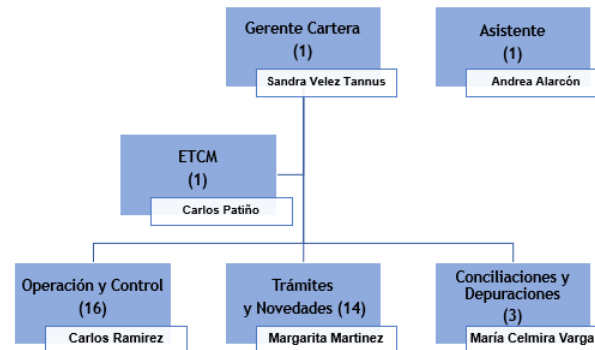
- Contrato 032 de 2015: Durante el 2021 se dio la finalización al contrato 032 de 2015 para el 2022 debe darse el proyecto de la respectiva acta de liquidación, con lo que la información proveniente de arqueo de garantías será fuente de confirmación.
- Contratos 079 y 090 de 2021: Depuración de los resultados generados en arqueo de garantías, presentación de resultados a los organismos de control, así como la generación de los planes de acción de acuerdo con sus resultados.
- Área de Garantías: Instrumentar los cambios requeridos en la aplicación Control de Garantías, revisión de procesos y procedimientos para las mejoras en las herramientas de control y optimización en la gestión de administración de las garantías.
- Finalizar el proceso de Recuperación de garantías de la base inicial de faltantes identificada en 2020, y continuar con las que se originen como resultado del Inventario físico de garantías.

5.6 GERENCIA DE CARTERA

El presente informe presenta las actividades y cifras más representativas de la administración de la cartera de créditos del Fondo Nacional del Ahorro FNA, entre agosto 23 y octubre 24 de 2022.

TALENTO HUMANO

La siguiente es la estructura de gestión de la Gerencia de Cartera



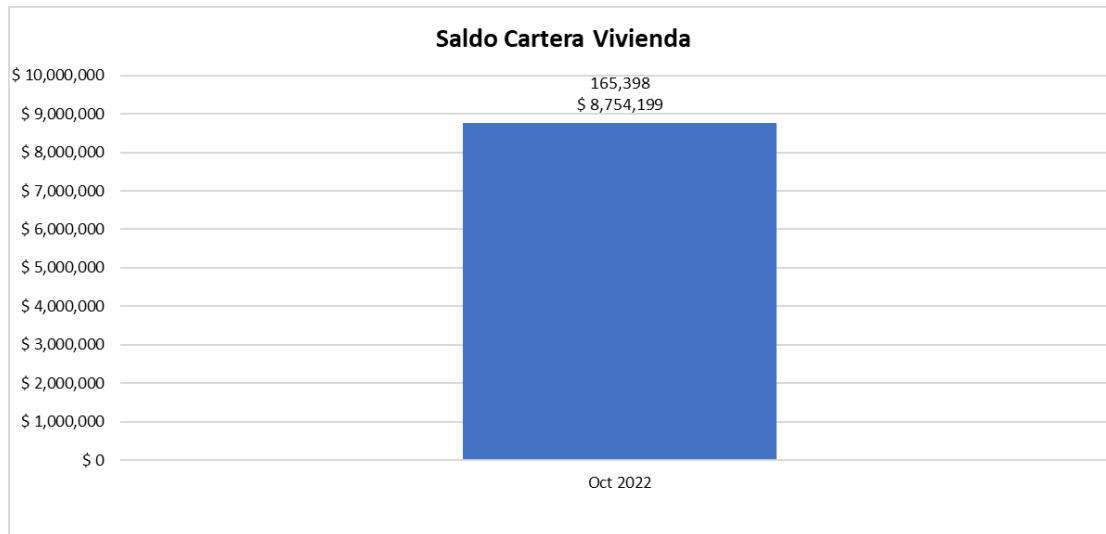
El talento humano en la Gerencia Cartera estaba conformado a corte septiembre 30 de 2022, por 36 colaboradores de los cuales, 32 corresponden a personal de planta y 4 misionales.

A la fecha de corte del informe la Gerencia se encuentra definida por tres células de operación y con los siguientes funcionarios en cada una de ellas:

Célula	Cantidad funcionarios a septiembre 30 de 2022
Gerencia Cartera	3
Operación y Control	16
Trámites y Novedades	14
Conciliaciones y Depuraciones	3
Total	36

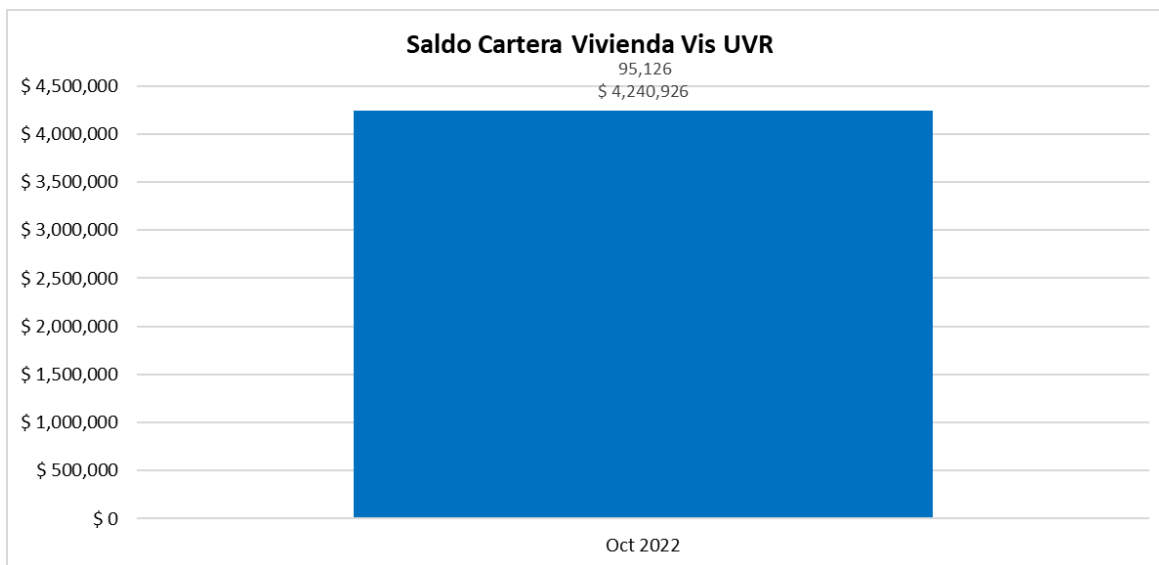
CIFRAS REPRESENTATIVAS CARTERA DE CRÉDITOS

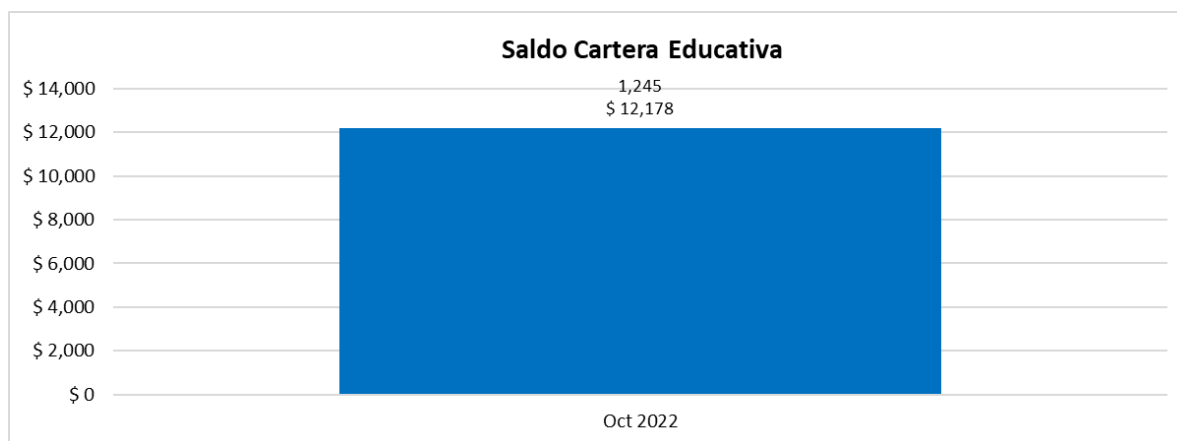
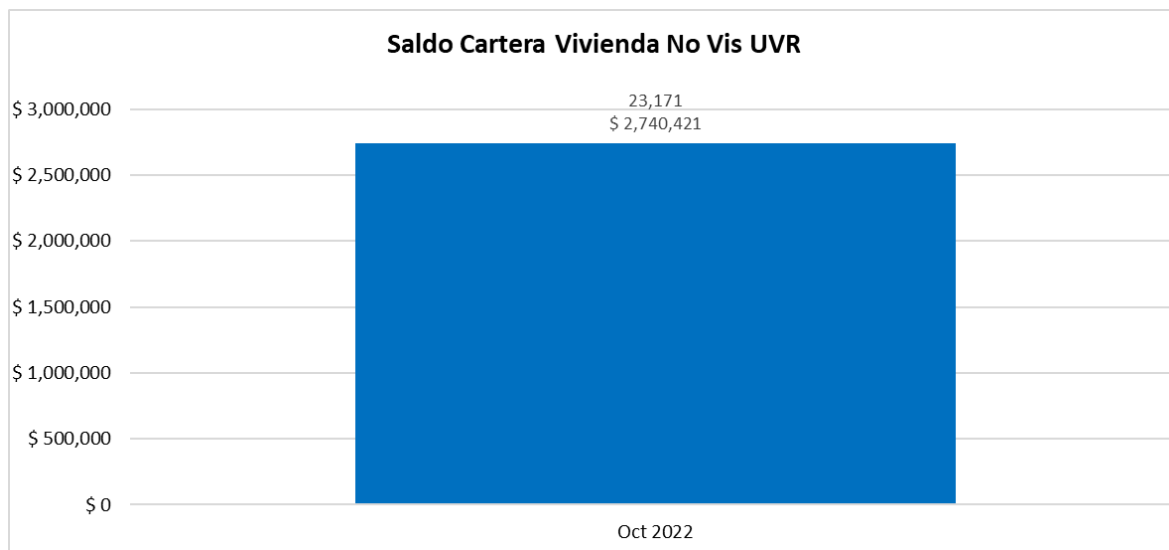
Saldos y número de obligación por tipo de producto

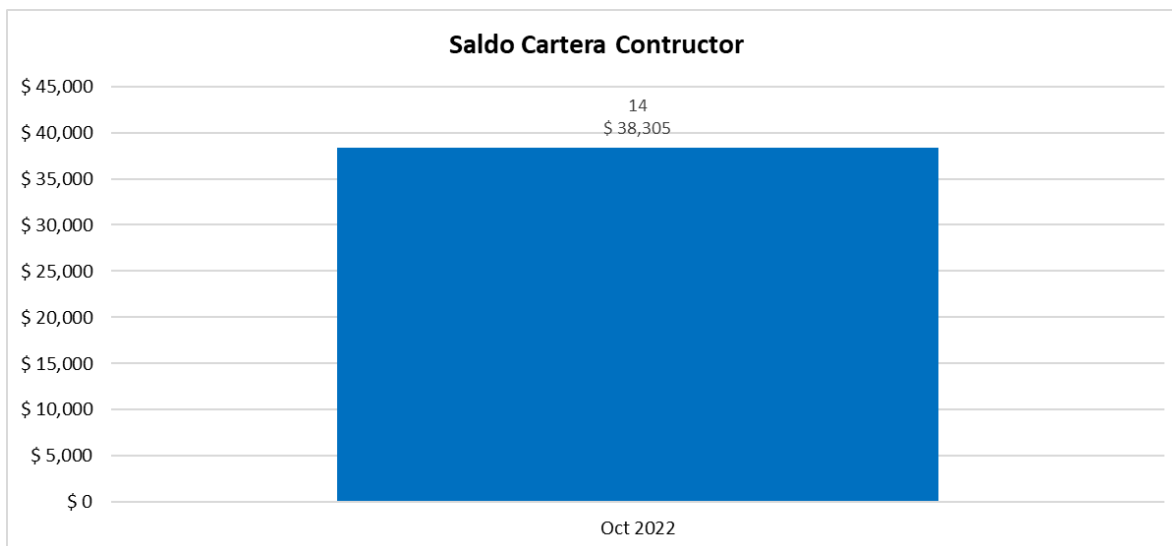


Nota: al cierre del mes de septiembre se registra la migración de 1.204 obligación con saldo de capital de \$90,555,5 millones, como se informa en numeral “Migración Cartera Disproyectos”





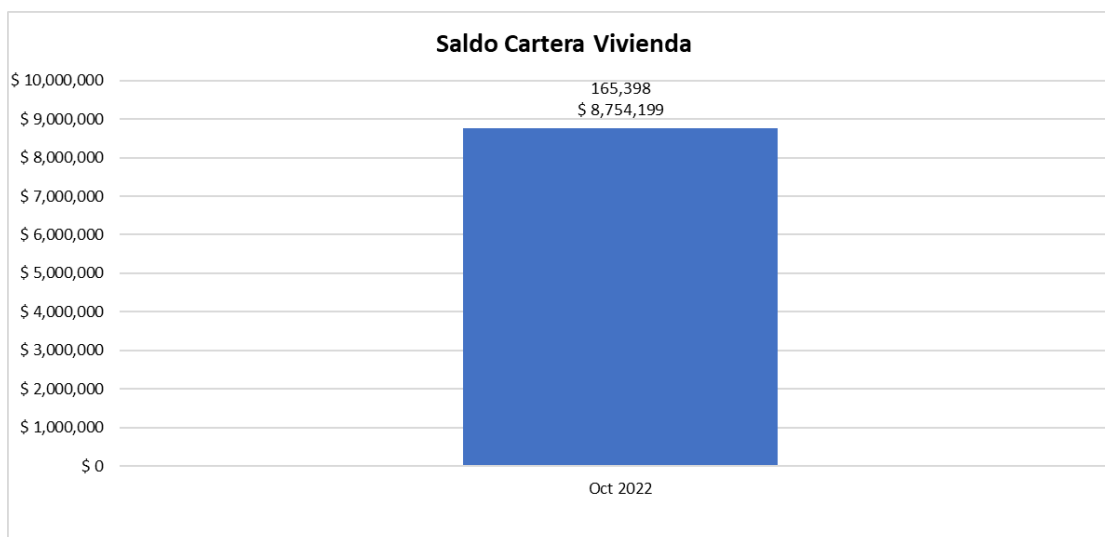


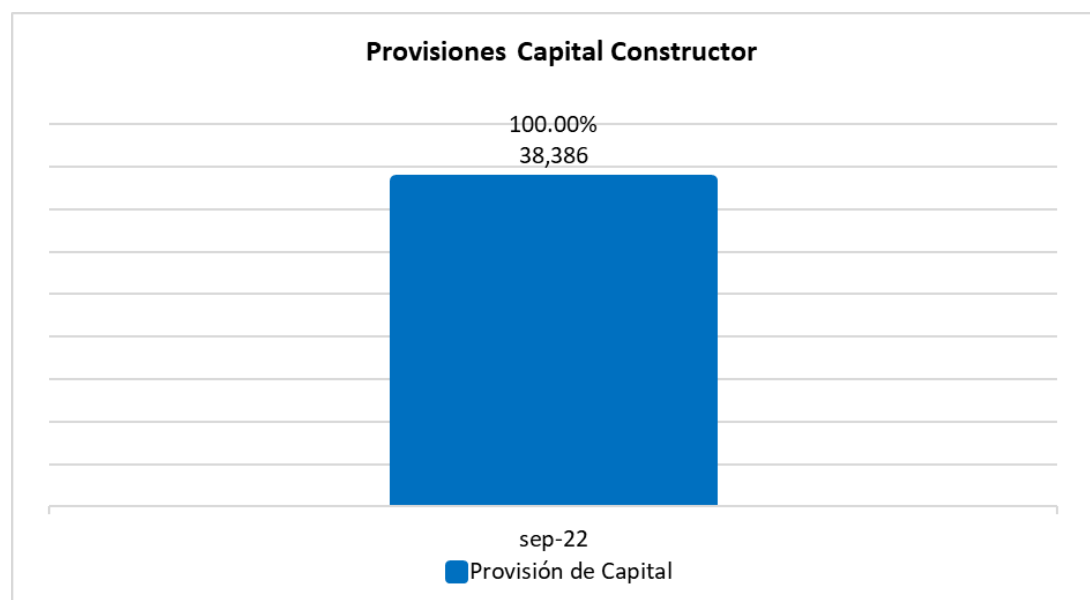
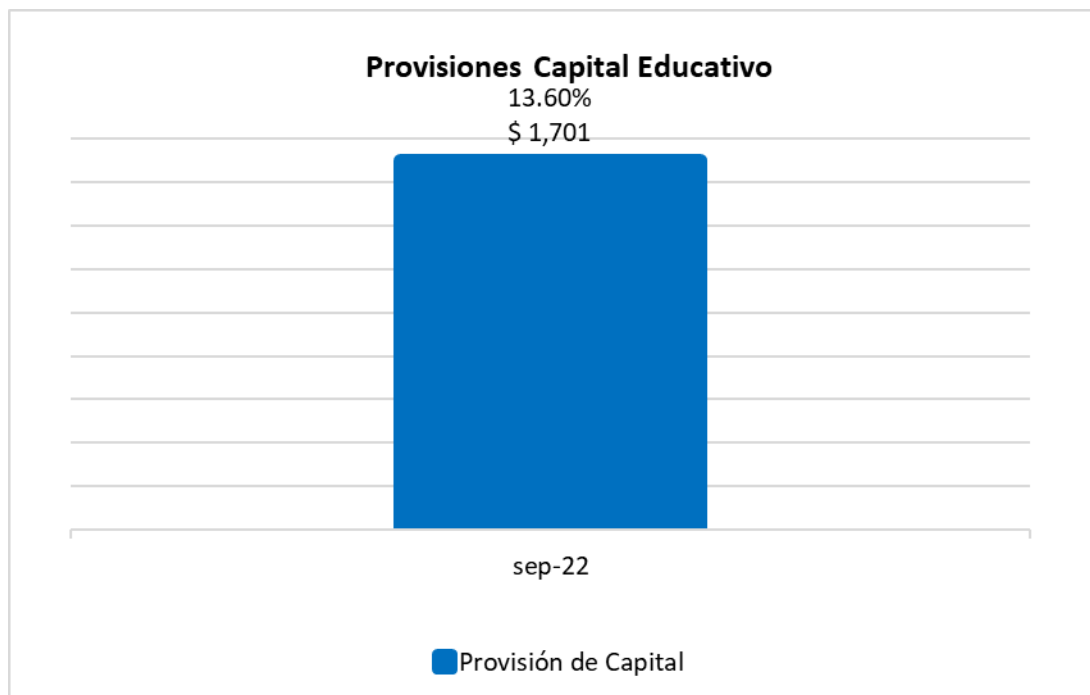


Provisiones de Cartera – Deterioro

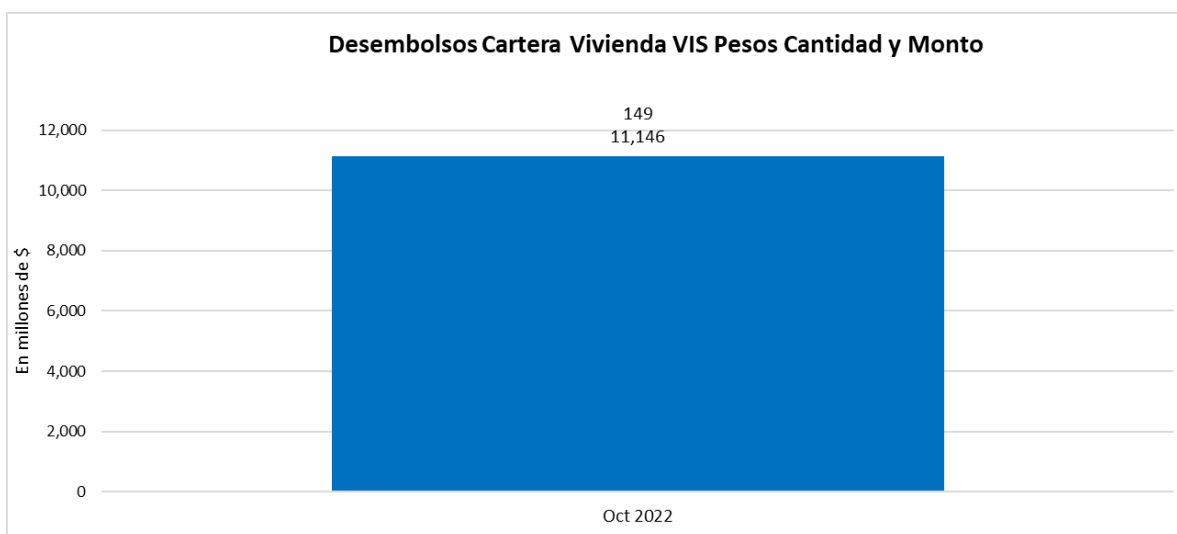
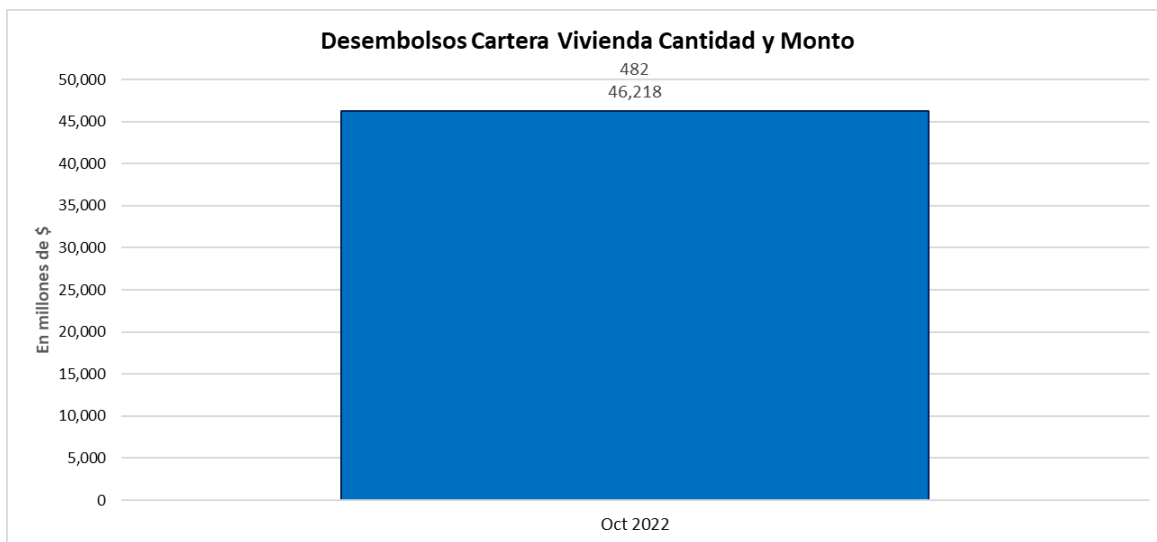
Al 24 de octubre no se han registrado provisiones de cartera, en razón a que este proceso se realiza al finalizar el mes.

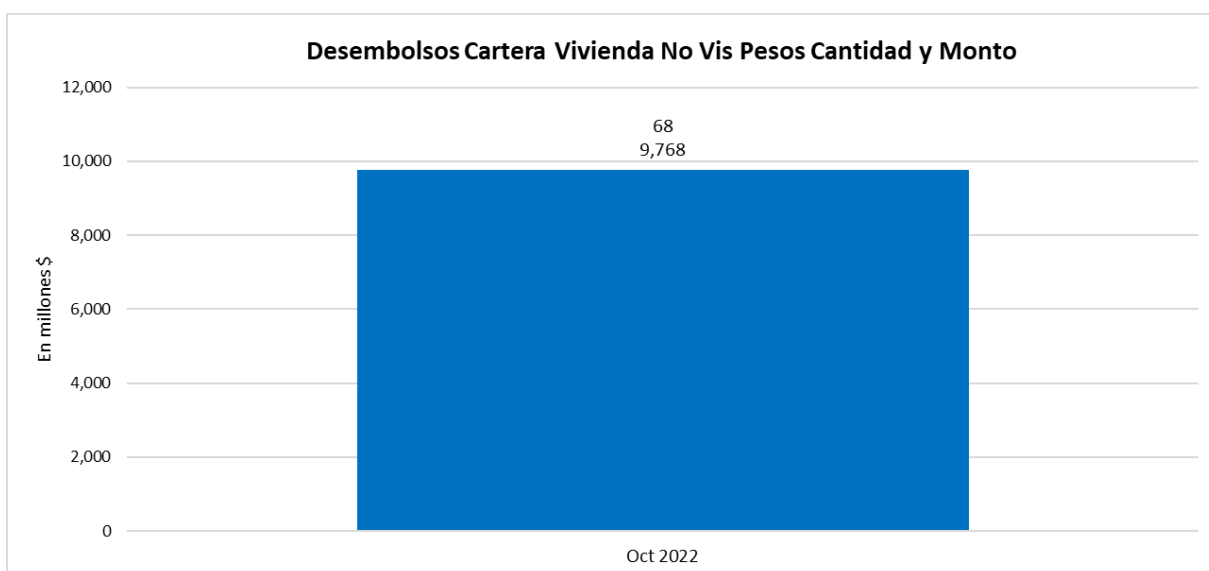
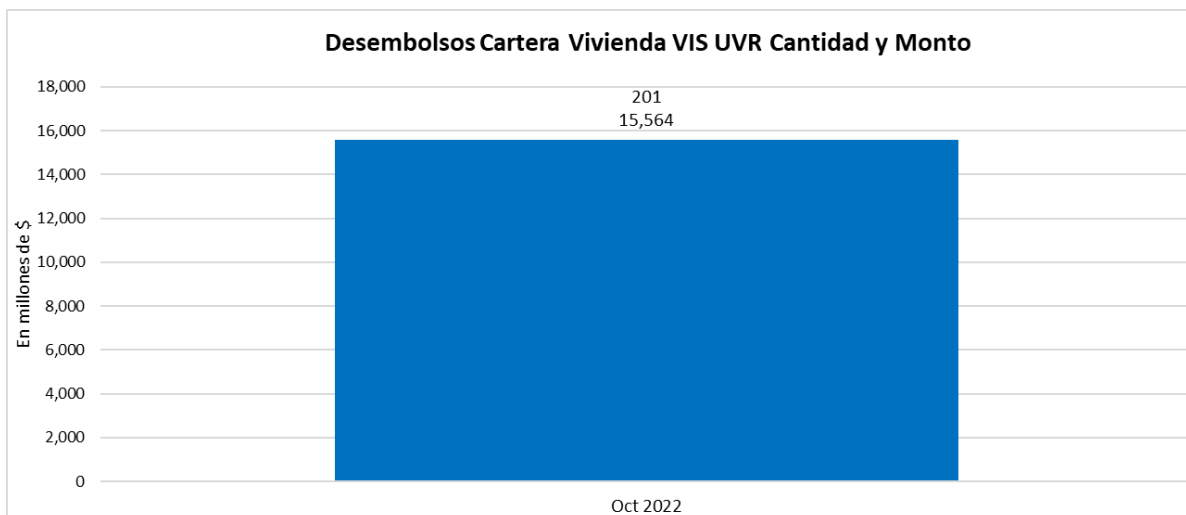
Nota: al cierre del mes de septiembre se registraron provisiones de \$67.305.6 millones de capital producto de la migración de la cartera recibida a Disproyectos y \$27.913.5 millones correspondientes a garantías por ubicar.

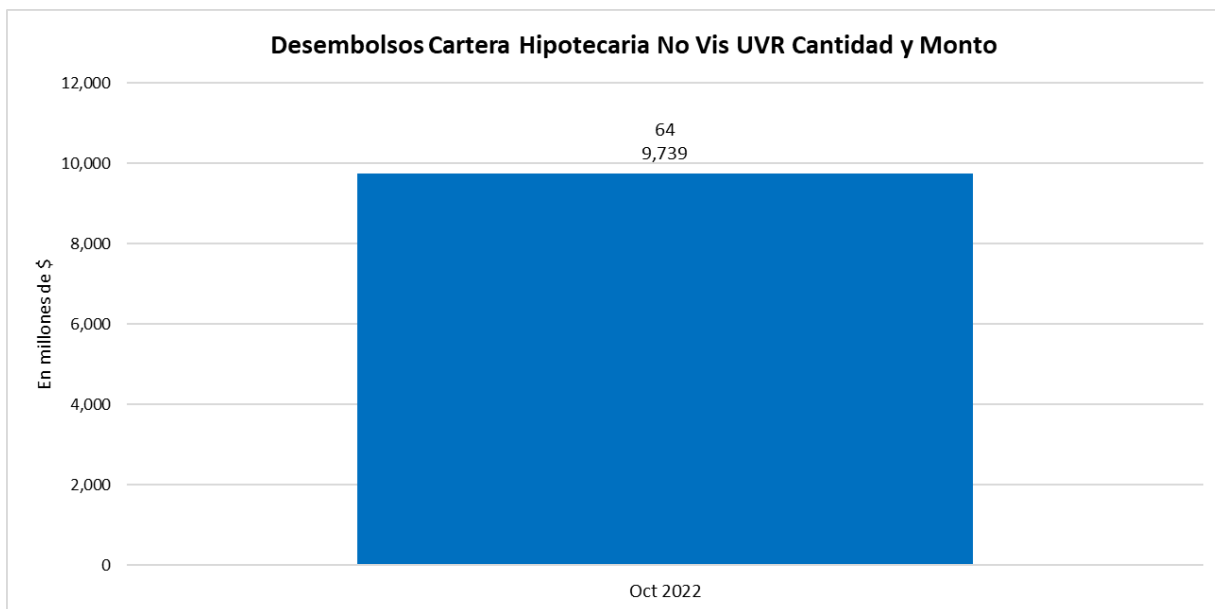




Histórico desembolsos Cartera



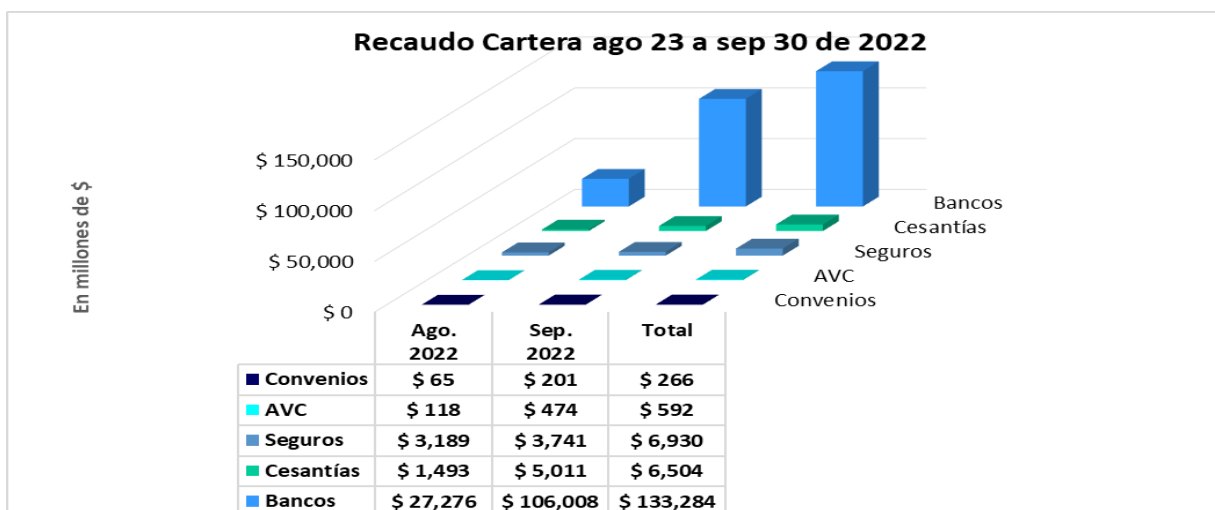


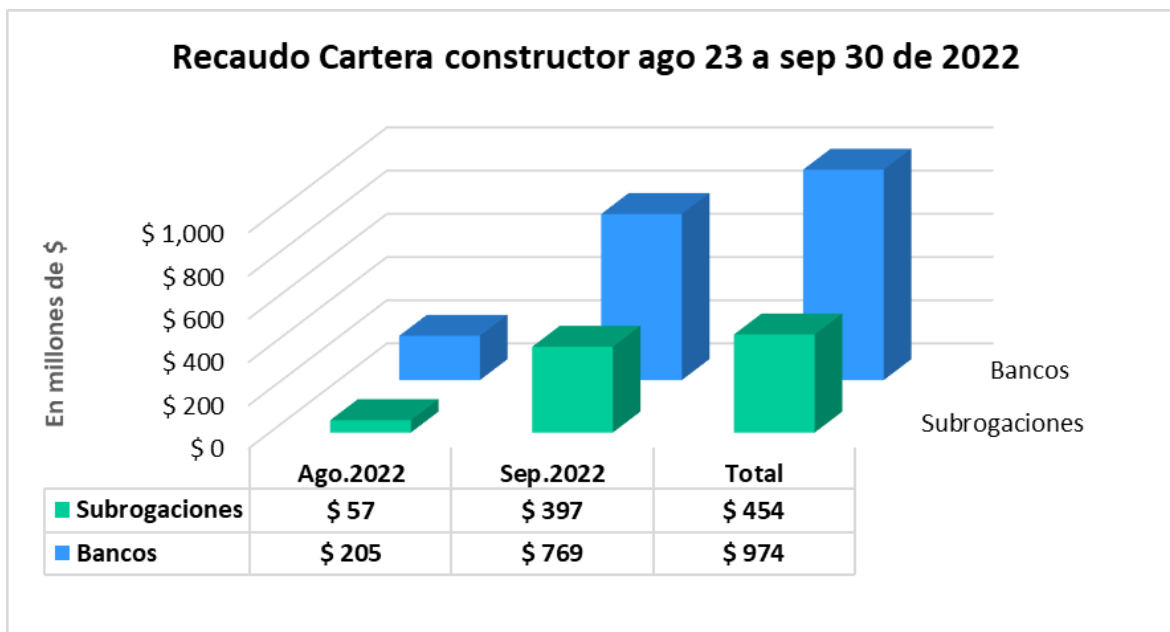


Para el período objeto del presente informe, no se presentaron desembolsos de cartera educativa ni cartera comercial, con atención a las directrices de la administración.

Recaudo de cartera

En la siguiente gráfica se presenta el recaudo de cartera por concepto:





En la siguiente tabla se presenta el recaudo de cartera entre el 1 y el 24 de 2022:

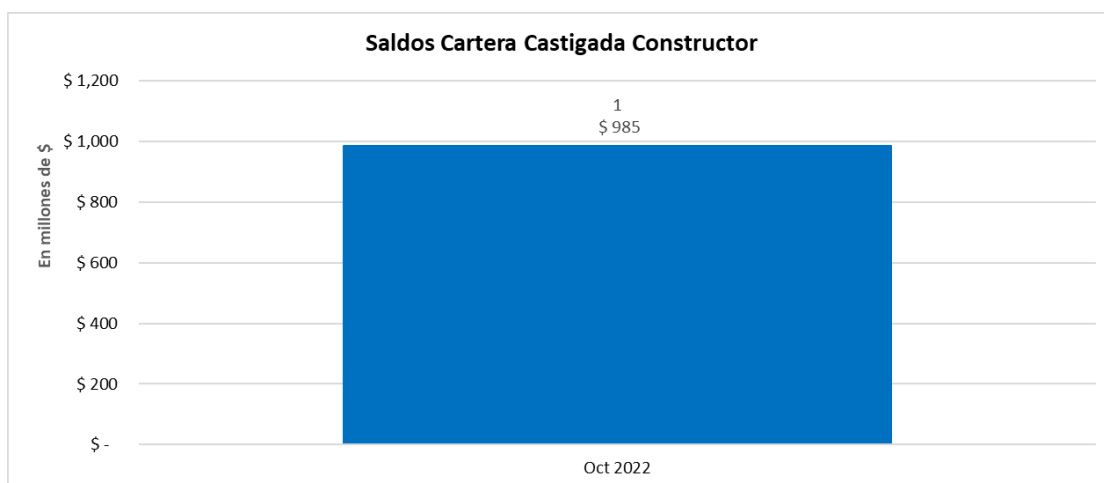
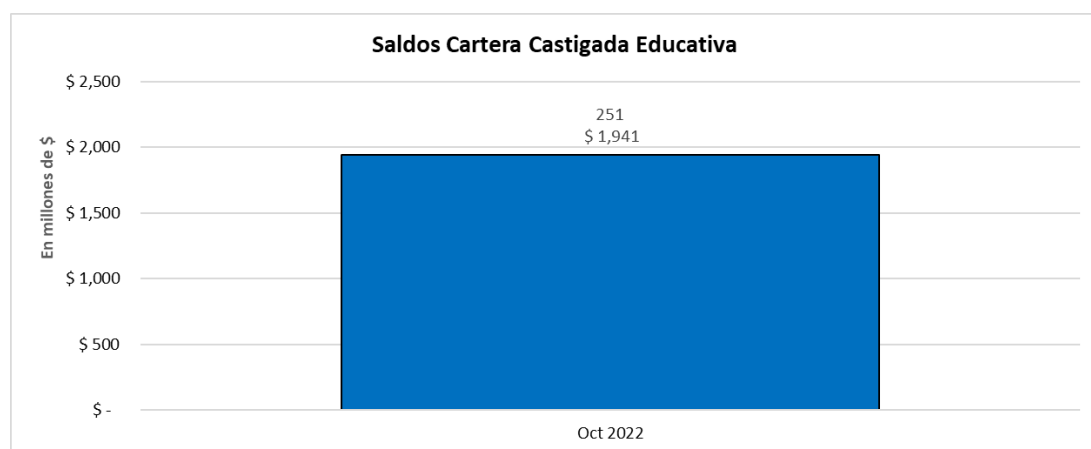
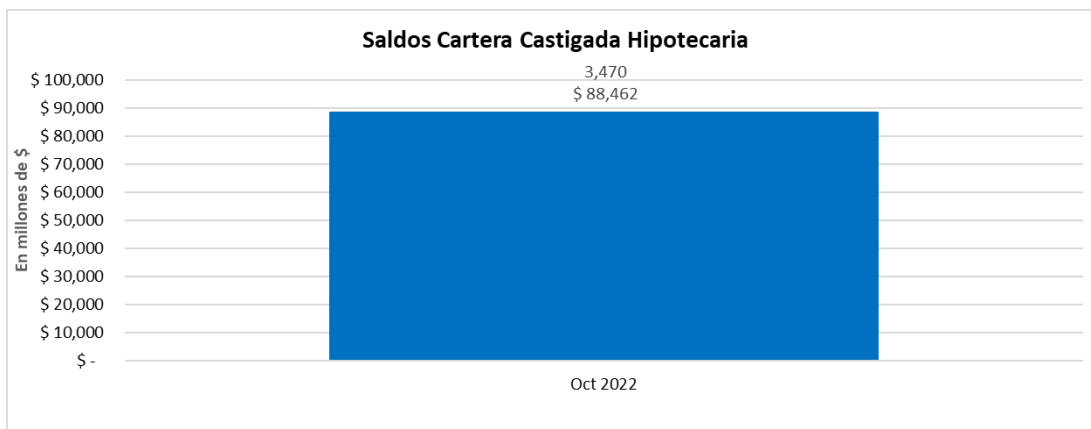
Cartera Individual

Año	Bancos	Cesantías	Seguros	AVC	Convenios	Total Recaudo
Oct. 01 al 24	\$ 88,016	\$ 2,807	\$ 1,327	\$ 457	\$ 117	\$ 92,724

Cartera Constructor

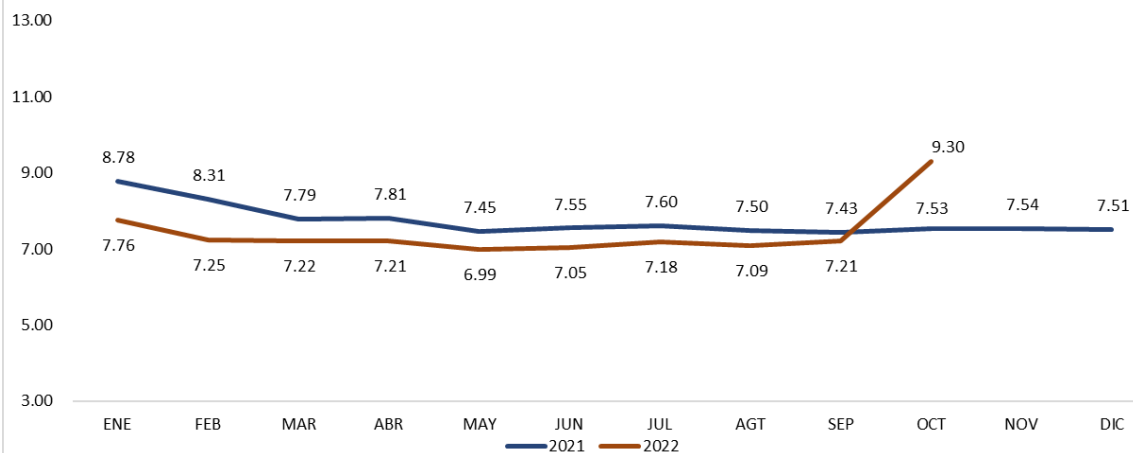
Año	Bancos	Subrogaciones	Total Recaudo
Oct. 01 al 24	\$ 226	\$ 245	\$ 470

Cartera Castigada

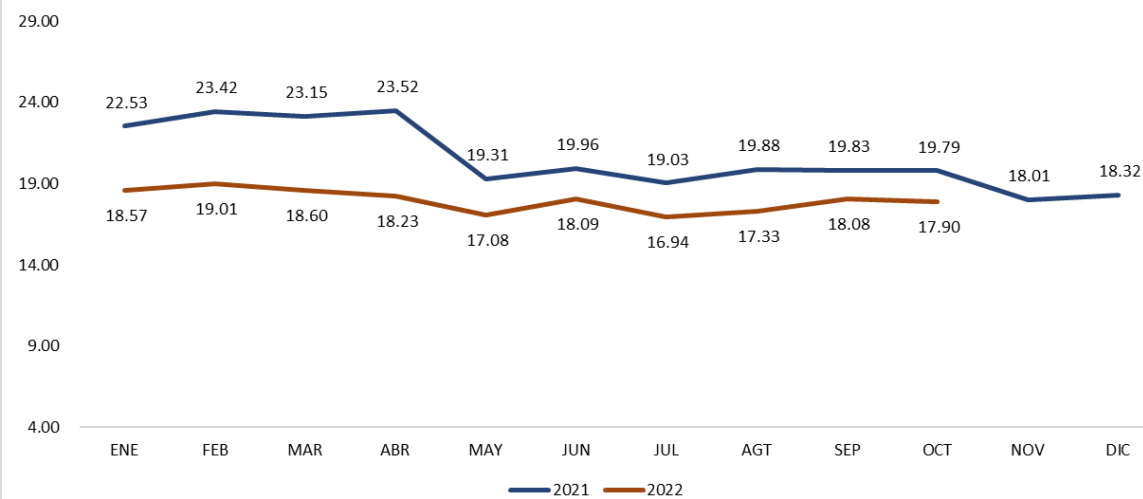


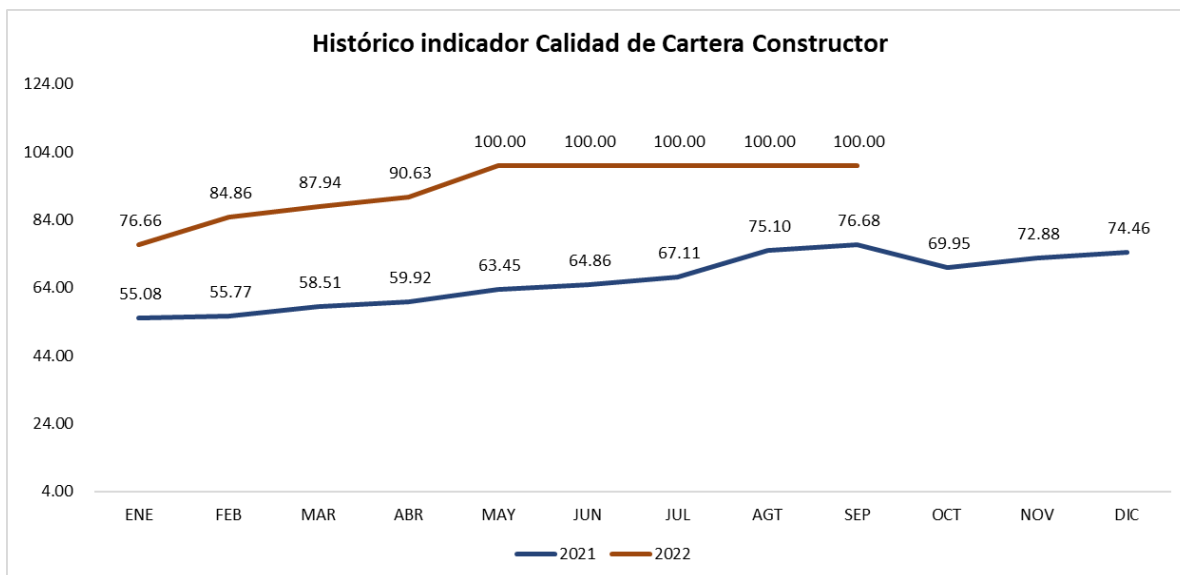
INDICADORES DE CALIDAD DE CARTERA

Histórico Indicador de Calidad de Cartera Vivienda



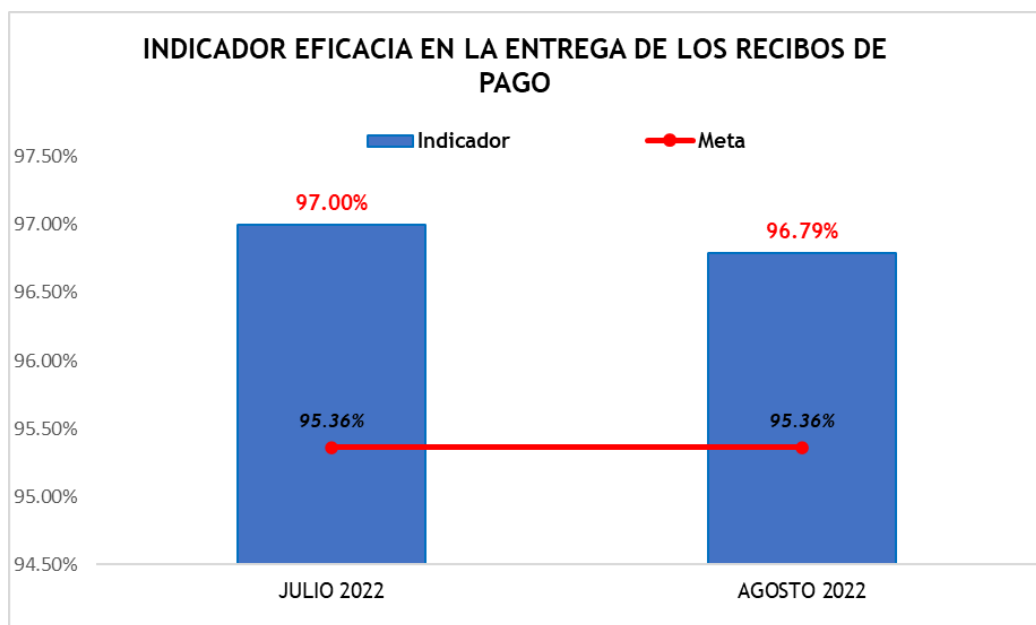
Histórico indicador Calidad de Cartera Educativa





INDICADORES FACTURACIÓN

El indicador de eficacia en la entrega de recibos de pago establecido en el mes julio y agosto v/s la meta establecida



El indicador de eficacia en la entrega de los recibos de pago para el mes de agosto corresponde al 96.79% y se encuentra discriminado así:

En distribución física un total de 77.189 recibos de pago enviados, los cuales se entregaron efectivamente 72.517 correspondiente a una efectividad del 93.95%; En distribución electrónica tuvimos un total de 99.483 recibos enviados y se alcanzó una efectividad en la entrega de 98.492 recibos lo que equivale al 99.00%. Es importante manifestar que a partir del mes de abril se implementó el flujo de facturación devuelta el cual consiste en reenviar los recibos que han sido devueltos por el Canal de envío y autorizado por nuestros Consumidores Financieros y enviarlos nuevamente por el otro canal con el fin de garantizar la entrega y contribuir al mejoramiento de los indicadores de calidad de cartera y de eficacia en la entrega de recibos de pago.

Es importante mencionar que la implementación del flujo de facturación devuelta ocasiono que durante el mes de agosto se cumpliera con el indicador eficacia en la entrega de los recibos de pago, teniendo en cuenta el resultado fue del 96.79% lo que nos clasificó en el Nivel 4 Muy Satisfactorio.

APOORTE AL FORTALECIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE MIPG

La Gerencia Cartera en cumplimiento con los lineamientos de Modelo Integrado de Planeación y Gestión, implementó las siguientes acciones en las diferentes dimensiones que lo conforman, según se detalla a continuación:

Dimensión Direccionamiento estratégico y Planeación: Desde la Gerencia de Cartera, se dio cumplimiento al Plan Estratégico definido por la Entidad, en relación con la entrega de los Recibos de Pago a los Consumidores Financieros, para garantizar el oportuno recaudo de las obligaciones, contribuyendo de esta forma al pilar de Fortaleza Financiera, logrando solidez, estabilidad y confianza financiera.

Dimensión Gestión con Valores para resultados: Se fortalecieron los controles de la operación.

Evaluación de resultados: Revisión y análisis del indicador del proceso, para la adecuada toma de decisiones y generación de valor; se atendieron auditorías realizadas por los entes internos y externos,

y a través de la evaluación de los informes de resultados obtenidos, se fortalecieron las acciones de mejoramiento continuo del proceso.

Información y Comunicación: Se realizaron procesos internos de capacitación a los funcionarios del área comercial, en relación con temas relevantes, que impactan directamente la gestión con el Consumidor Financiero.

Control interno: Se dio aplicación del principio de Autocontrol, así como la actualización de la Matriz de Riesgos e incorporación de controles a los procedimientos.

ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA ENTIDAD

La Gerencia Cartera para el desarrollo de sus actividades y procesos, interactúa con diferentes grupos de interés, facilitando la sinergia, comunicación, y eficiencia en los procesos y objetivos estratégicos de la entidad.

Las actividades durante el período de reporte se realizaron a través de las células internas de trabajo, con funciones y procedimientos establecidos, para los cuales se requirió la interacción con otras áreas o procesos, con quienes se implementaron estrategias a través de herramientas, aplicativos, reportes y otros, que garantizaron la eficiencia, eficacia y oportunidad, para la ejecución, análisis, medición de los procesos y fortalecimiento de controles.

Grupos de interés:

Colaboradores y áreas de relacionamiento interno:

Vicepresidencia de Tecnología y transformación digital

Vicepresidencia Jurídica

Vicepresidencia de Riesgos

Vicepresidencia de Operaciones

Vicepresidencia Empresarial

Gerencia de Contabilidad

Gerencia Crédito Individual

Gerencia Tesorería

Gerencia Legalizadora

Gerencia Administrativa

Gerencia Presupuesto

Gerencia Gestión Humana

Gerencia Gestión de Procesos

Gerencia Cobranzas y BRDPR

Gerencia Planeación Financiera

Gerencia Cuentas Personas

Gerencia Cuentas Empresariales

Consumidor Financiero - Deudores de cartera de créditos: entrega de extractos, recibos de pago, certificaciones, paz y salvos, cartas de bienvenida, respuesta a solicitudes de algunos trámites.

PROCEDIMIENTOS

El proceso de Gestión de Cartera cuenta con 62 procedimientos, de los cuales, 30 son ejecutados por la Gerencia Cartera, 17 por la Gerencia Administración Garantías y 15 por Gerencia Cobranzas.

Durante lo corrido del año se viene tramitando la revisión, optimización y/o actualización de procedimientos a cargo de la Gerencia Cartera; con el siguiente estatus a septiembre 30 de 2022:

Estado	Área		Total	Avance
	Cartera	Desarrollo Organizacional		
Actualizado	25		19	83%
En ajuste	3	2	5	17%
Inactivado	0		0	0%
En revisión	1	1	2	7%
Total	28	2	30	100%

PRINCIPALES CAMBIOS NORMATIVOS

Los siguientes fueron los principales cambios normativos que se han presentado e implementado en el fondo entre diciembre de 2018 y agosto 10 de 2022

Decreto 1607 de 2022

Por el cual se establece “**Precio Excepcional de la Vivienda de Interés Social**”. Fijó el precio máximo de la Vivienda de Interés Social en el país, diferenciando en ciento cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales vigentes para las viviendas que se ubiquen en aglomeraciones urbanas definidas por el documento CON PES 3819 de 2014 cuya población supera un millón (1.000.000) de habitantes y en ciento treinta y cinco salarios mínimos en los demás municipios.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Administración de Cartera

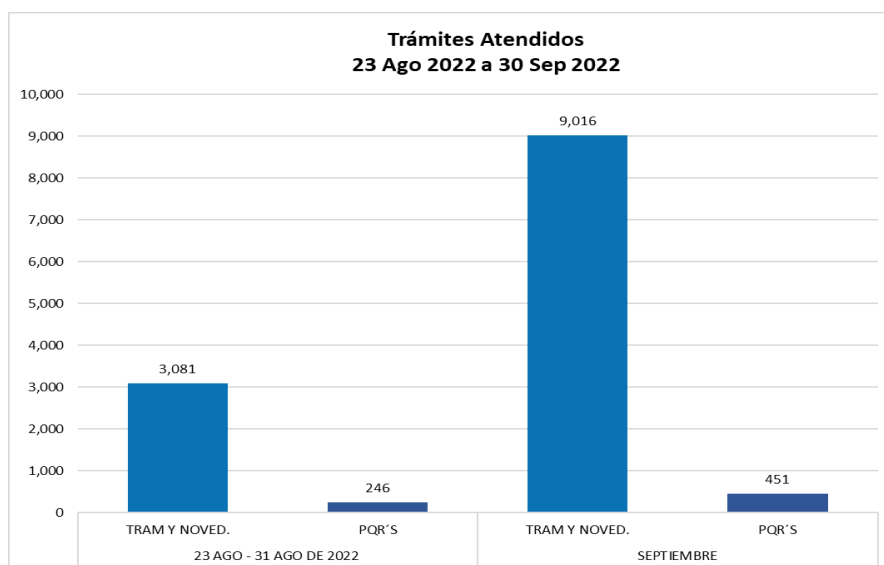
- Se implementaron nuevos controles para monitorear los procesos de Facturación, tasas de seguros, causación de mora, calificación por circular 026, clasificación VIS – NOVIS nuevos topes, cotización de la UVR al desembolso, valor desembolsado

en operaciones leasing, centrales de riesgo, marcación cobertura FRECH, reporte histórico anual de pagos, proyección anual de pagos, entre otros.

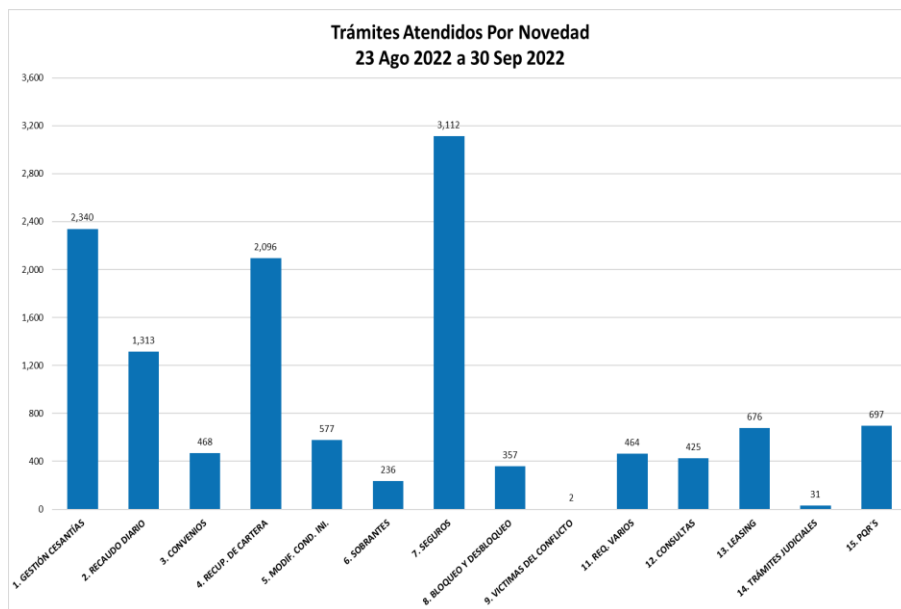
- Se ajustó el proceso de marcación y des marcación de créditos titularizados para atender los nuevos requerimientos por libro de ofertas.
- Se optimizaron los procesos Batch para las nuevas titularizaciones de cartera.
- Se optimizaron los procesos masivos de aplicación de cesantías.
- Se mejoró el proceso de generación de PDFs de los recibos de pago y sus anexos, reduciendo costos y tiempos en el proceso de facturación.
- A partir de octubre de 2020, la División de cartera asumió los procedimientos de reportes de cartera de crédito a entes externos, calificación y provisiones.
- Se logró un incremento en el porcentaje de envío de recibos de pago por correo electrónico, pasando del 30% en enero de 2019 al 55% en junio de 2022.
- Se están adelantando los desarrollos técnicos para dar cumplimiento a la nueva política de seguros.
- El Decreto 1727 del 15 de diciembre de 2021 y la Resolución 0188 de 2022, se dio inicio a la nueva cobertura Frech NO VIS cobertura sostenible. Equivalente a 52 SMMLV, reconocidos en 84 cuotas mensuales. Se solicitaron los requerimientos tecnológicos y se encuentran en proceso de desarrollo.

Trámites y Novedades

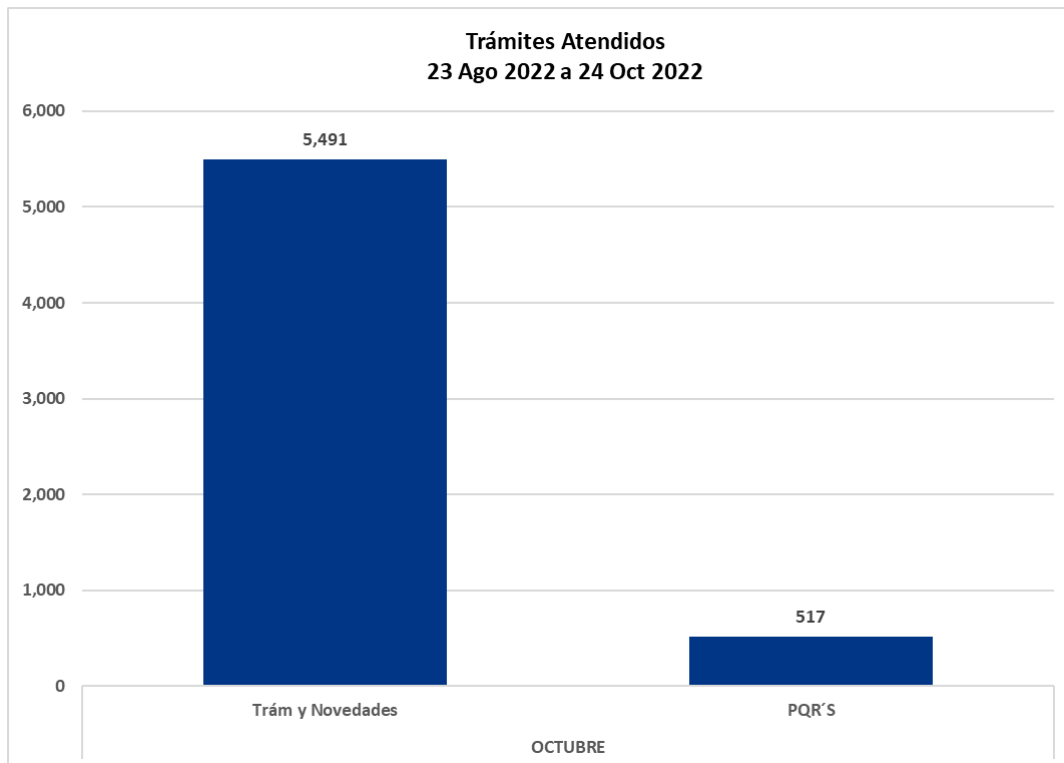
Durante el periodo de agosto 23 a septiembre 30 de 2022, se recibieron y tramitaron 12.097 solicitudes de aplicación de novedades sobre la cartera de créditos y 697 solicitudes de insumos para atención de PQRS.



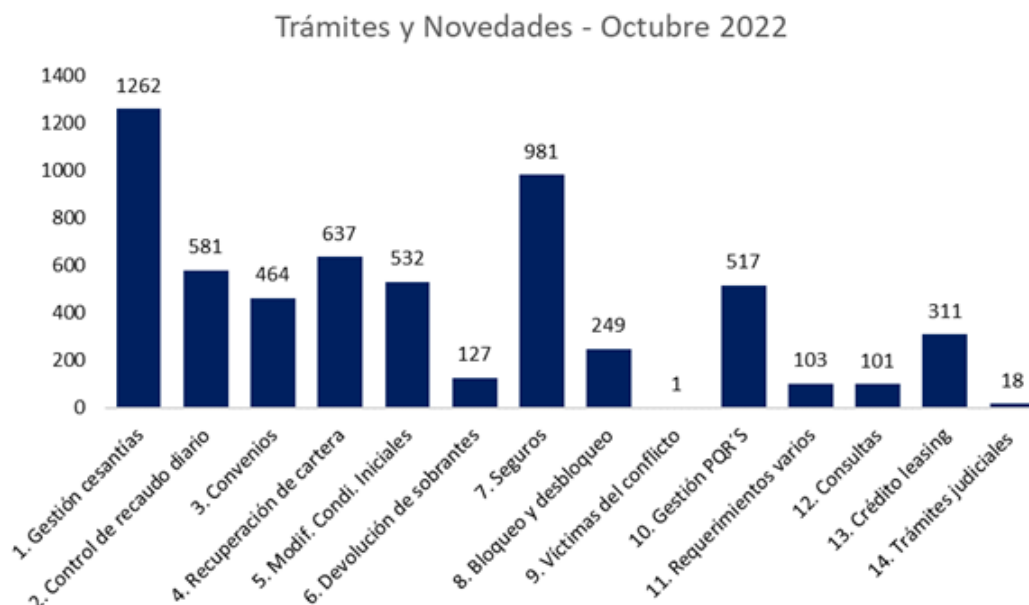
A continuación, se presentan los principales tipos de trámites que son gestionados en la Gerencia Cartera proceso de Trámites y Novedades.



Durante el periodo del 1 al 24 de octubre de 2022, se recibieron y tramitaron 5.491 solicitudes de aplicación de novedades sobre la cartera de créditos y 517 solicitudes de insumos para atención de PQRS.



A continuación, se presentan los principales tipos de trámites que son gestionados en la Gerencia Cartera proceso de Trámites y Novedades.



Cartera Constructor

Desde el año 2014 el Fondo Nacional del Ahorro cuenta con el producto Crédito Constructor, sin embargo, en diciembre de 2019 mediante acta 912 la Junta Directiva del FNA tomó la decisión de no continuar con el producto en los siguientes términos “La Junta Directiva aprobó, por mayoría, la propuesta de eliminar el producto crédito constructor, basados en los soportes, análisis y estudios que se presentaron; sin perjuicio de la posibilidad de crear un producto a futuro”; no obstante se continuó con la administración de la cartera hasta la maduración de la misma.

Durante el periodo del informe se han continuado administrando las obligaciones de cartera constructor, y acompañando su gestión y recuperación hasta la cancelación.

A corte octubre 24 de 2022, la cartera constructora estaba conformada por 14 créditos con un capital de \$38.305 millones de pesos.

Migración Cartera Disproyectos

Durante el mes de septiembre, en cumplimiento del Laudo arbitral, el FNA recibió por parte de Fiduciaria Durante el mes de septiembre, en cumplimiento del Laudo arbitral, el FNA recibió por parte de Fiduciaria en su calidad de administradora del Patrimonio Autónomo de Disproyectos, las obligaciones vigentes a corte Julio 31 de 2022, que ascendieron a 1.204 con saldo de capital de \$90,555,5 millones a la fecha antes mencionada. Durante el mes octubre se culminó el proceso de migración, cargando a las obligaciones las primas de

seguros causadas y pagadas por la Fiduciaria para los meses de agosto y septiembre de 2022.

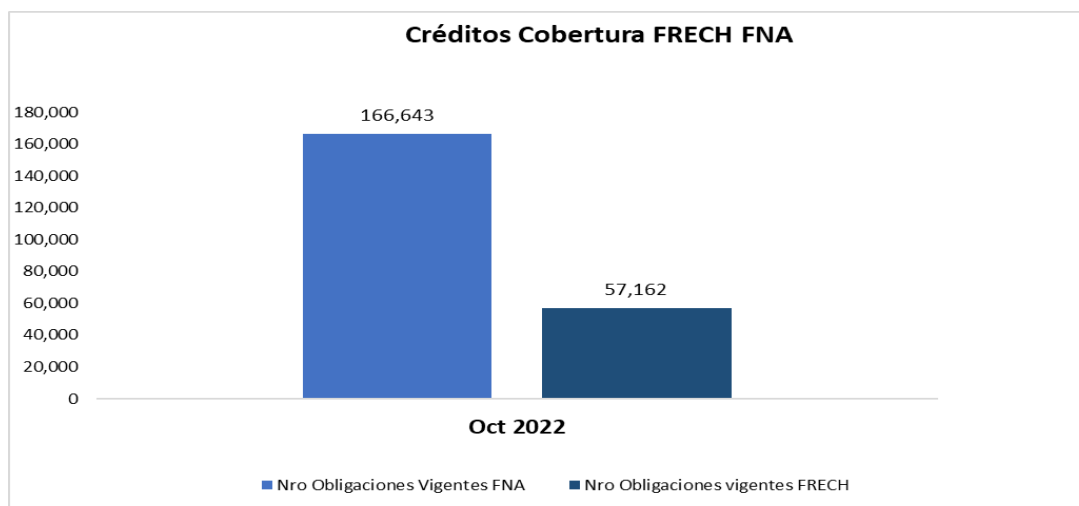
A cierre de septiembre de 2022, los siguientes son los saldos de las obligaciones migradas:

Obligaciones	Saldos					Provisiones		
	Capital	Intereses Corriente	Intereses Moratorios	Otros	Total Deuda	Capital	Intereses	Otros
332	15,021.29	4,796.05	13,717.00	870.24	34,404.58	15,021.29	53.69	885.86
872	76,625.76	15,341.50	46,132.68	3,125.74	141,225.68	52,284.34	157.60	3,129.34
1204	91,647.05	20,137.55	59,849.69	3,995.98	175,630.26	67,305.62	211.29	4,015.20

Nota: el capital de balance asciende a \$67.305.6 millones

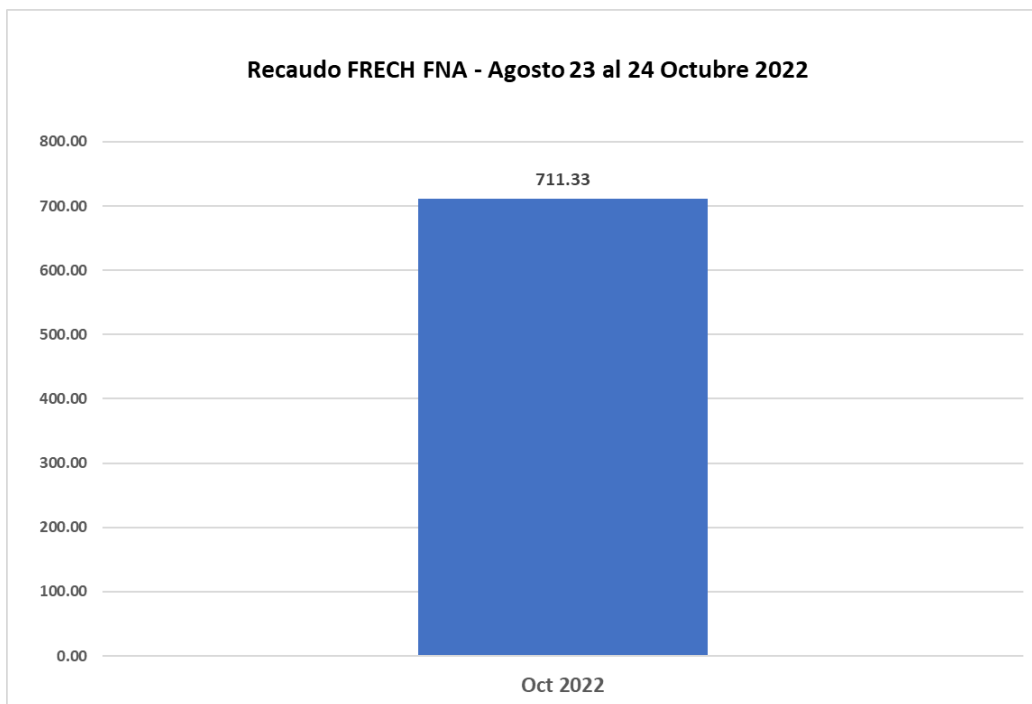
COBERTURA FRECH

Al corte del 24 de octubre de 2022 los créditos con subsidio vigente a la tasa de interés (Cobertura FRECH) sobre los cuales se realiza el cobro de las cuentas ante el Banco de la Republica eran 57.162.



El valor del recaudo por concepto de cobertura FRECH recibido del 01 al 24 de octubre, asciende a la suma de \$711.33 millones.

En la siguiente gráfica se presenta el valor del recaudo trimestral durante el período mencionado.

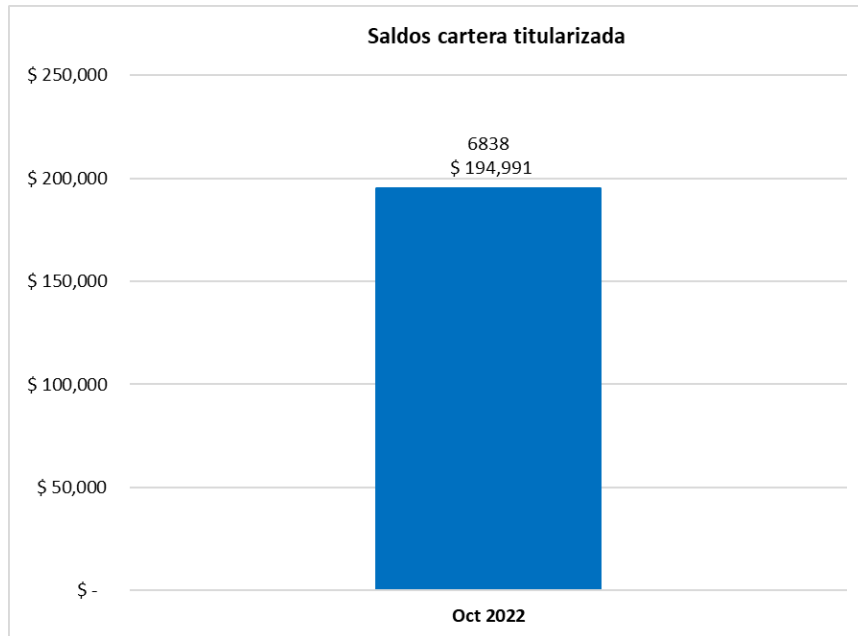


CONCILIACIONES

El grupo de conciliaciones continuó realizando las conciliaciones contables de las cuentas que administran la cartera de créditos, entre las que se encuentran 988 cuentas de saldo y 21 cuentas puente o transitorias, procurando la depuración de las diferentes partidas conciliatorias, mediante el adecuado y oportuno control de las novedades monetarias asociadas a la cartera, y de esta forma, garantizar la razonabilidad de las cifras contables de cartera.

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA TITULARIZADA

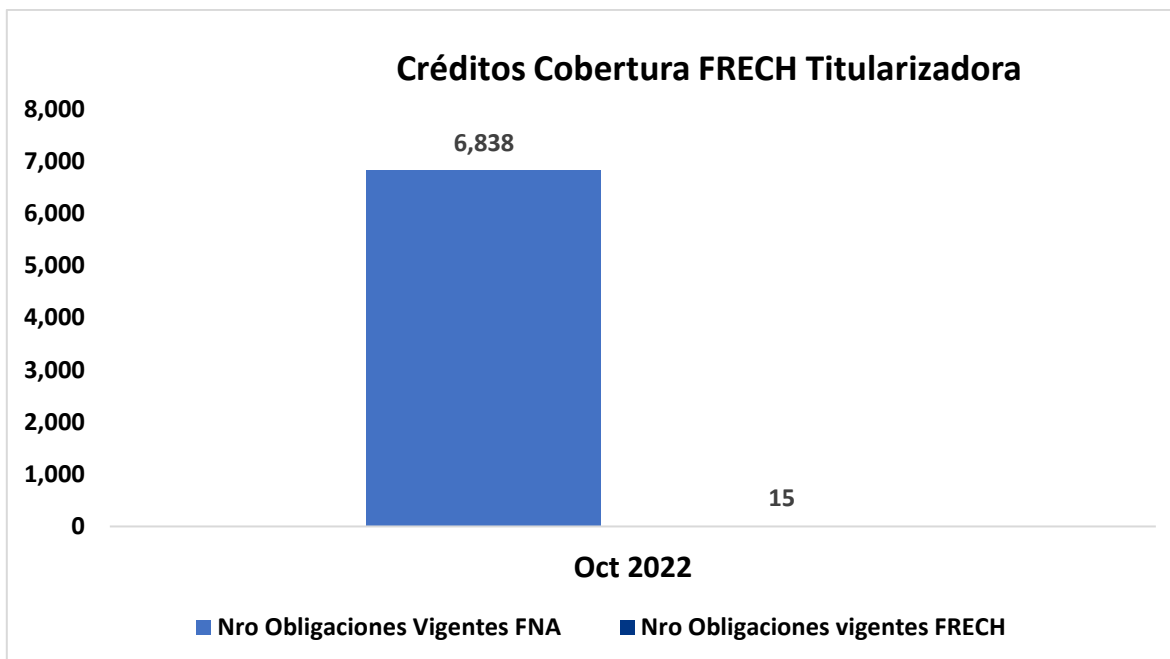
Las siguientes son las cifras más representativas de la cartera titularizada que se administra en la Gerencia Cartera.



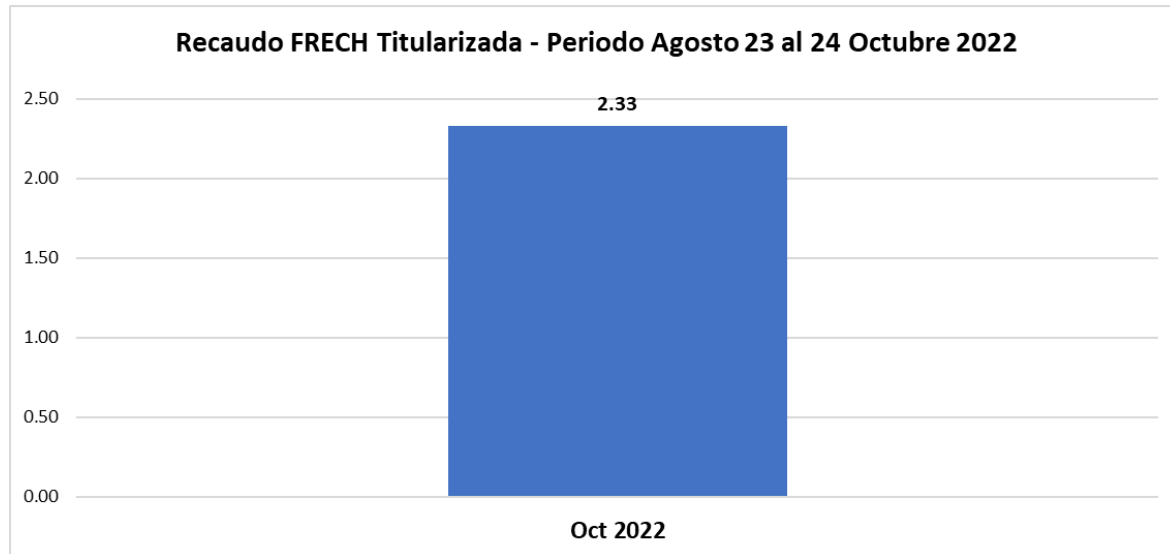
El siguiente es el recaudo de la cartera titularizada durante el periodo del informe:

Año	Bancos	Cesantías	Seguros	AVC	Convenios	Total Recaudo
Oct. 01 al 24	\$ 4,519.1	\$ 99.5	\$ 14.7	\$ 15.2	\$ 0.3	\$ 4,648.9

Al corte octubre 24 de 2022 los créditos titularizados con subsidio vigente a la tasa de interés (Cobertura FRECH), sobre los cuales se realizó el cobro de las cuentas ante el Banco de la Republica son 15.



El valor del recaudo por concepto de cobertura FRECH recibido del 01 al 24 de octubre, ascendió a la suma de \$2.33 millones.



MEJORAS TECNOLÓGICAS

- Se optimizo el proceso de cargue de cintas de recaudo de bancos para disminuir inconsistencias.

- Se hicieron ajustes a los desarrollos para titularización y administración de cartera titularizada para operaciones tanto en Pesos como en UVR.
- En virtud de la orden judicial, de recibir la cartera que se encontraba vigente a Julio 31 de 2022 del P.A. Disproyectos, se implementaron los desarrollos para la migración y recibo de dicha cartera.

Algunas de las mejoras que se tienen en trámite son:

- Automatización de los reportes del PAD para transmisión a la SFC.
- Implementación de la nueva política de seguros.
- Implementación de la fase IV de la Circular 026.
- Reportes a centrales de riesgos.
- Implementación de la opción de compra en el producto leasing y las novedades sobre los contratos cesión, sustitución y restitución.
- Actualización de certificaciones automáticas sobre la cartera de créditos
- Reingeniería de los reportes generados por el módulo
- Actualización y ajuste de la opción de bloqueo de créditos
- Automatización de reportes a la SFC
- Ajustar las certificaciones generadas desde fondo en Línea y atención al cliente para identificar los diferentes estados de los créditos.
- Cobranzas requiere que el concepto de Honorarios de Abogado se registre en el módulo de cartera y sea facturado.
- Visualizar en la aplicación de cartera y en los diferentes reportes, la marcación de cobro jurídico de las obligaciones.
- Ajuste de las opciones de bloqueo que tiene actualmente el módulo Cobis cartera.
- Ajuste a proceso de cargue consignación de las cesantías y su aplicación en las operaciones de cartera
- Realizar control de fecha de proceso para las consultas de cartera que se generan por la plataforma de Fondo en línea, APP y atención al cliente.
- Ajustar el proceso de facturación para operaciones en UVR cuando el vencimiento ocurra en día festivo de tal manera que proyecte, cobre y aplique con la cotización del vencimiento de la cuota.
- Ajustar la funcionalidad para que permita incluir mensajes en la facturación para las diferentes tipologías de créditos, tales como hipotecarios, Leasing Habitacional, educativos, empleados.
- Automatización del proceso de generación y envío de las cartas informando el reporte negativo a centrales de riesgo, y en general todo lo que se requiera para dar cumplimiento a dicha Ley.
- Ajuste de los recibos de pago, desglosando los rubros del concepto OTROS
- Ajustes al formato de certificado de intereses por solicitud del área de Contabilidad.
- Generar comunicación a los afiliados informando el cargue de las cesantías.
- Ajustar el proceso de reconocimiento de auxilio de vivienda según concepto jurídico.

RETOS Y PROYECTOS EN CURSO AÑO 2022

Los siguientes son proyectos a los que se espera iniciar o dar continuidad en la vigencia 2022:

- Reingeniería a los reportes generados por el Módulo Cobis Cartera
- Automatizar reportes a la Superfinanciera
- Ajustar el sistema de cartera para contabilizar los acuerdos de procesos Ley de Insolvencia persona natural.
- Aplicar Resolución 042 expedida por la DIAN, relacionado con facturación electrónica.
- Implementar la nueva cobertura Frech Ecofrech -Modificar los desarrollos para el Frech NO VIS separando los que son vivienda sostenible y vivienda NO sostenible
- Coordinar con la Oficina de Informática y la Oficina Comercial los desarrollos para propender por la Autogestión por parte del Consumidor Financiero a través de canales no presenciales de trámites y novedades que se soliciten o autoricen a las obligaciones.
- Modificar el formato de certificado de intereses según las recomendaciones de la Gerencia de Contabilidad.

LOGROS

Al cierre de agosto de 2022, todos los hallazgos y oportunidades de mejora producto de las auditorias tanto internas como externas al proceso de facturación y cartera, se encuentran cumplidos al 100%.

5.7 GERENCIA ADMINISTRACIÓN INMUEBLES LEASING

Finalidad

Administrar los bienes dados en calidad leasing habitacional en sus dos modalidades Familiar y No Familiar, supervisando la adecuada conservación, administración y saneamiento, así como la respectiva gestión relacionada con la administración del contrato en materia de gestión, análisis y autorización de subarriendo, mejoras y transferencias.

Gestión Operativa e Inmobiliaria

A continuación, se describe la gestión operativa e inmobiliaria de los activos dados en calidad de leasing habitacional:

Estado de Prediales (Corte 24 de octubre 2022)

IMPUESTO PREDIAL



10.166

**Inmuebles (incluye
garajes y depósitos)**

10.043

Validados

96%

Resumen General – Impuestos Prediales:

DETALLE	CANTIDAD	%
Al día	9,598	96%
En mayor extensión	2	0%
Vencimiento con pagos periódicos	443	4%
Total activos validados	10.043	100%

- Al día: Corresponden al 96% con respecto al total de inmuebles validados, se encuentran al día a la vigencia 2022.
- En mayor extensión: Corresponden a los activos en proceso de desenglobe por parte de las constructoras. En todos los casos se han gestionado derechos de petición de seguimiento.
- Vencimientos con pagos periódicos: Corresponden a impuestos con opción de cancelación por cuotas (bimestral, trimestral o semestral) o en un único pago. Para estos casos, a la fecha, los locatarios no han realizado ningún abono, sin embargo, cuentan con plazo de pago hasta el cuarto trimestre de 2022, sin incurrir en sanciones.

Adicionalmente, se encuentran en proceso de actualización, 123 activos, por parte de las Secretarías de Hacienda por vencimientos de fechas. Sin embargo, cabe resaltar que estos inmuebles se encuentran al día a cierre 2021.

Estado de Valorización (Corte 24 de octubre 2022)

VALORIZACION



Resumen General – Valorización:

Se registran 7.750 casos al día (incluye los inmuebles no sujetos de cobro de este gravamen), que corresponden al 100% con respecto a los inmuebles validados.

Adicionalmente, se encuentran en proceso de validación 371 casos, los cuales cuentan con trámite de Tutela ante la entidad responsable de la emisión de la información. Es importante

mencionar que la verificación de este gravamen se realiza a medida que se publiquen las Resoluciones emitidas por las Alcaldías o Secretarías de cada Municipio.

Estado de Administración PH (Corte 24 de octubre 2022)

ADMINISTRACION PROPIEDAD HORIZONTAL



Resumen General – Administración PH:

DETALLE	CANTIDAD	%
Al día	7.040	87%
Moras menores a 90 días o en Acuerdo de pago	934	11.6%
En aclaración por parte del locatario	23	0.5%
En aclaración por parte de la administración	69	0.9%
Total activos validados	8,066	100.0%

- Al día: Corresponden al 87% con respecto al total de inmuebles validados, incluye los activos que no son sujeto de cobro de este servicio, por no encontrarse ubicados en propiedades horizontales (ejemplo: casas) o aún no se ha constituido propiedad horizontal.
- Moras menores a 90 días o en Acuerdo de pago: Cuentan con el respectivo seguimiento y control de recordatorio del cumplimiento de pago de este servicio. Los casos

de acuerdo de pago con las administraciones han venido cumpliéndose por parte de los locatarios.

- En aclaración por parte del locatario: Equivalentes al 0.5% con respecto al total de inmuebles validados. Se encuentran en gestión de aclaración por parte de los locatarios o espera de la remisión del soporte de pago, por parte de este.
- En aclaración por parte de la administración: Corresponden a casos que requieren aclaración por parte de las administraciones, dado que los soportes presentan inconsistencias.

Adicionalmente, se encuentran en proceso de validación 55 casos, por respuestas pendientes por suministrar por parte de las administraciones, soportes no válidos o registros desactualizados.

Gestión de pagos

Entre el 26 de agosto y 24 de octubre, se gestionaron los siguientes pagos:

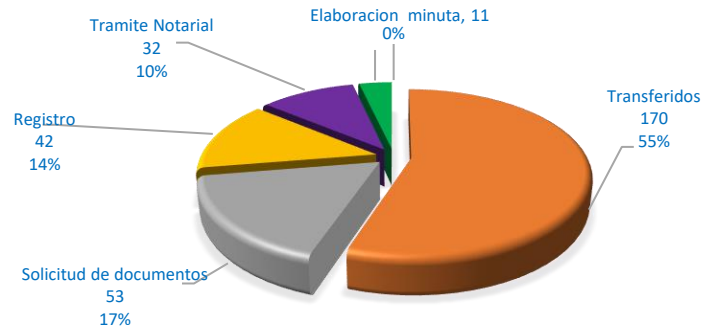
CONCEPTO	CONTRATOS	VALOR	% PART
ADMINISTRACIÓN	39	\$ 58,431,490	79%
PREDIAL	37	\$ 14,650,412	21%
TOTAL	462	\$ 73,081,902	100%

Cifras en pesos

Los mismos fueron cargados a las obligaciones de los locatarios respectivos.

Gestión de Transferencias

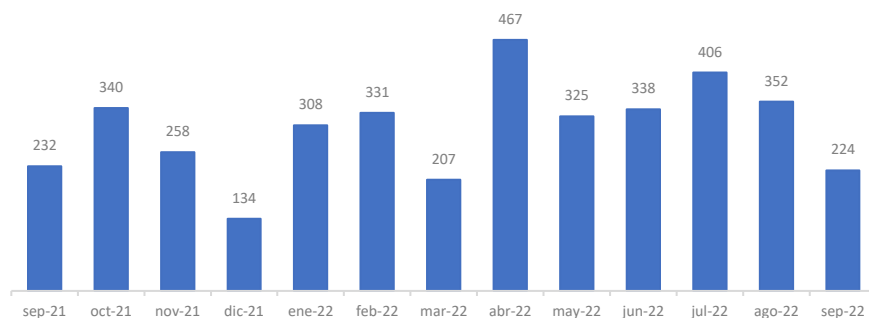
A corte 24 de octubre de 2022, se han realizado 185 transferencias de inmuebles leasing. A continuación, se describen el estado de las solicitudes de transferencia en trámite:



Gestión Administración Inmobiliaria - Varios

- Se gestionó la prórroga N. 5 del contrato TCI N. 126 de 2020 hasta el 10 de octubre de 2022.
- El 30 de septiembre se suscribió el contrato interadministrativo de gestión inmobiliaria FNA – CISA.
- El 11 de octubre se suscribió el acta de inicio del contrato interadministrativo entre FNA y CISA.
- Se suministró a TCI Software, las condiciones para el informe final y liquidación del contrato 126 de 2020.
- Se encuentra en proceso de suscripción el acta de liquidación del contrato con TCI y revisión del informe final de gestión.
- Se gestionaron durante el periodo en mención 70 derechos de petición, para la obtención de información inmobiliaria con las diferentes entidades constructoras, alcaldías, entre otros.
- Se aprobó y gestionó para publicación el nuevo procedimiento de gestión de pagos inmobiliarios.
- Se realizó la actualización para el trámite de migración de los procedimientos vigentes de transferencias, mejoras y subarriendos.

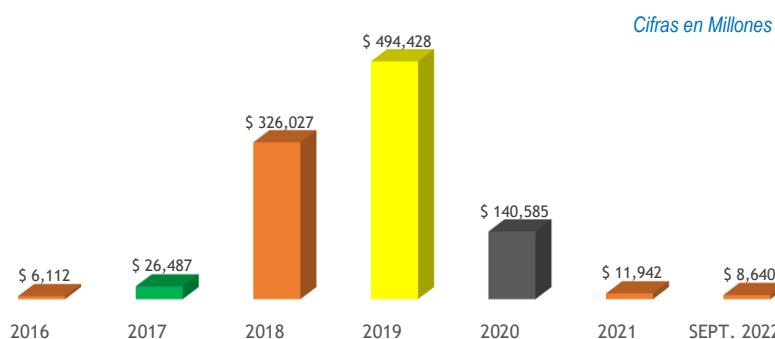
Gestión Atención de Solicitudes



Durante los últimos trece meses se han gestionado 3.922 solicitudes, principalmente asociadas a la validación inmobiliaria (78%), y el restante a gestiones de transferencia, subarriendo, mejoras, entre otros.

Consolidado Cifras Producto – Leasing Habitacional

Desembolsos Acumulados (Cierre septiembre 2022)



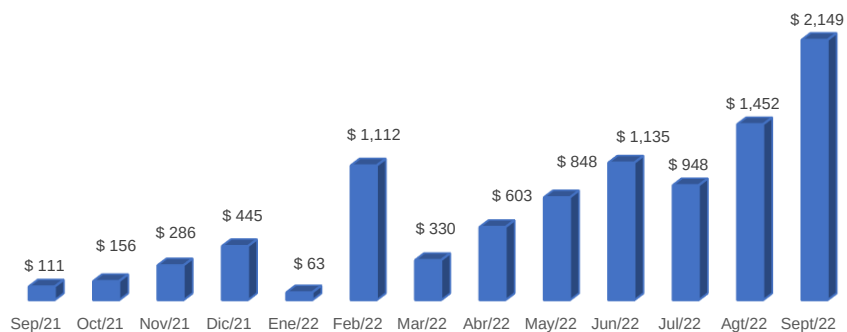
Total Desembolsado Acumulado: \$1.014.221 M

Número de Operaciones							
2016	2017	2018	2019	2020	2021	Acum. Sept/22	Total
90	395	2706	3.851	1.135	128	36	8.341

Fuente: VP de Crédito – Cierre 30/09/22

Desembolsos Mensuales (Sept/21 – Sept/22)

Cifras en Millones



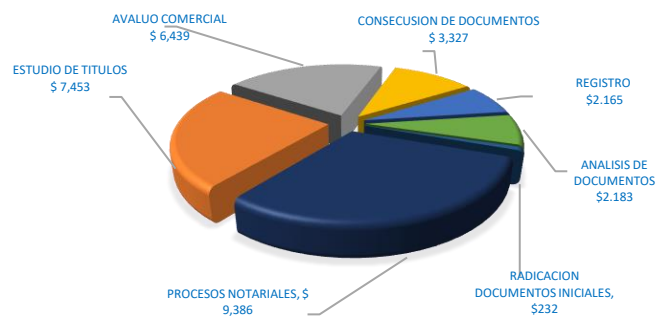
Valor Total: \$ 9.639 M

Cantidad Total: 42

Fuente: VP de Crédito – Cierre 30/09/22.

Etapas Legalizadora (Cierre septiembre 2022)

Cifras en Millones



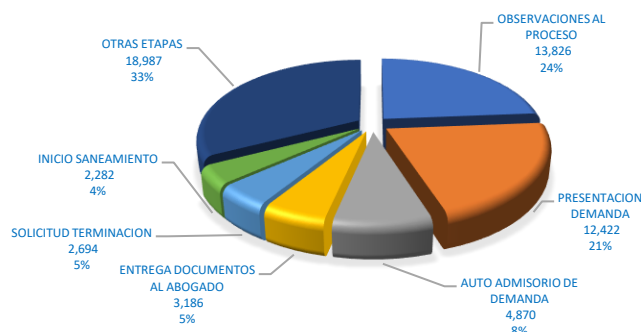
Valor Total: \$31.186 M

	PROC. NOT.	EST. TITULOS.	AV. CCIAL.	CONSEC. DOCS.	REG.	ANALISIS DOCS.	RAD. DOCS. INICIALES	TOTAL
No.	32	28	23	12	10	6	1	112

Fuente: G. Legalizadora – Cierre 30/09/22

Etapa Cobranza (Cierre septiembre 2022)

Cifras en Millones



Valor saldo total de la deuda: \$58.268 M

	OBS. AL PROCESO	PRESENT. DEMANDA	AUT. ADM. DEMANDA	ENTREGA DOCS. ABOGADO	SOLICITUD TERM.	INICIO SANEAM.	SENTENCIA FAV.	NOT. POR CIT.	NOT. POR CIT. POSITIVO	OTRAS ETAPAS	TOTAL
N.	72	71	23	22	19	14	10	10	10	74	325

ACTIVIDADES DE BACK OFFICE -ACTUALMENTE FUNCIONARIOS DIRECTOS DE LA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES.

En el periodo de gestión se desarrollaron las siguientes actividades:

- Finalización de pruebas funcionales nuevas versiones de aplicativos de FINAC en ambiente de certificación. Se inicia planificación para salida a producción.
- Instalación en ambiente de certificación de cambios en el aplicativo de Administración Operativa del Portafolio de Inversiones eFinac, ordenados por la Superfinanciera circular 022 de abril de 2022 sobre el cambio de la estructura de los formatos 351 del valor presente del portafolio de inversiones y 397 de operaciones de liquidez. Durante el mes de octubre se continuaron con las pruebas obligatorias con la Superfinanciera transmitiendo formatos con la nueva estructura. Se espera que la salida a producción se de en el mes de noviembre de 2022.
- Se efectuó prórroga y adición presupuestal del contrato de soporte y mantenimiento de los aplicativos de FINAC, Enterprise, eFinac, ALM y Seguridades FSAS por 2 meses mientras finaliza el proceso de renovación del contrato. Se adicionó el contrato con DECEVAL en \$150.000.000.

- Se iniciaron las gestiones con la gerencia de contratación para la estructuración del nuevo proceso de contratación con el proveedor FINAC S.A.S., para la continuidad del servicio de mantenimiento a los softwares Efinac, Enterprise, ALM y FSAS.
- Se efectuó el cambio de equipos del Back Office de conexión a la Bolsa de Valores de Colombia.
- Se cumplieron de las siguientes operaciones de Tesorería cerradas por e Front Office:

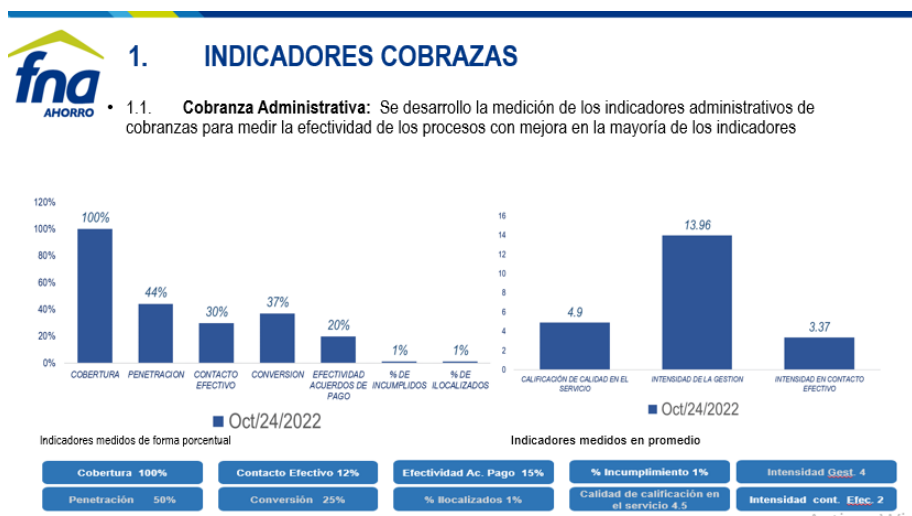
CLASE	FECHA	CÓDIGO PAPEL	TÍTULO	VR. NOMINAL	TASA		FECHA		VALOR GIRADO	CONTRAPARTE
				EN PESOS	FACIAL	EFFECTIVA	EMISION	VCTO		
C	06-oct-22	150444	CDTBGA80	20,000,000,000.00	4.70	15.34	06-oct-22	6-jul.-23	20,000,000,000.00	BBVA Banco Bilbao Viz
FA	06-oct-22	150443	TFIT16240724	20,500,000,000.00	10.00	10.00	24-jul.-08	24-jul.-24	20,284,217,000.00	Corficolombiana S.A.
C	11-oct-22	150903	CDTBCX80	30,000,000,000.00	4.70	15.46	11-oct-22	11-jul.-23	30,000,000,000.00	Bancoldex
FA	12-oct-22	150996	TFIT16240724	30,500,000,000.00	10.00	10.00	24-jul.-08	24-jul.-24	30,115,944,000.00	Corficolombiana S.A.
C	13-oct-22	151095	CDTBPO80	20,000,000,000.00	4.80	15.61	13-oct-22	13-jul.-23	20,000,000,000.00	Banco Popular S.A.
C	13-oct-22	151094	CDTCFC90	20,000,000,000.00	5.15	17.18	13-oct-22	13-oct-23	20,000,000,000.00	Corficolombiana S.A.
C	14-oct-22	151189	CDTBGA80	42,000,000,000.00	5.00	15.84	14-oct-22	14-oct-23	42,000,000,000.00	BBVA Banco Bilbao Viz
C	24-oct-22	152313	CDTFDT80	20,000,000,000.00	4.90	16.17	24-oct-22	24-jun.-23	20,000,000,000.00	Findeter

5.8 GERENCIA COBRANZAS Y BRDPR

INDICADORES COBRANZAS

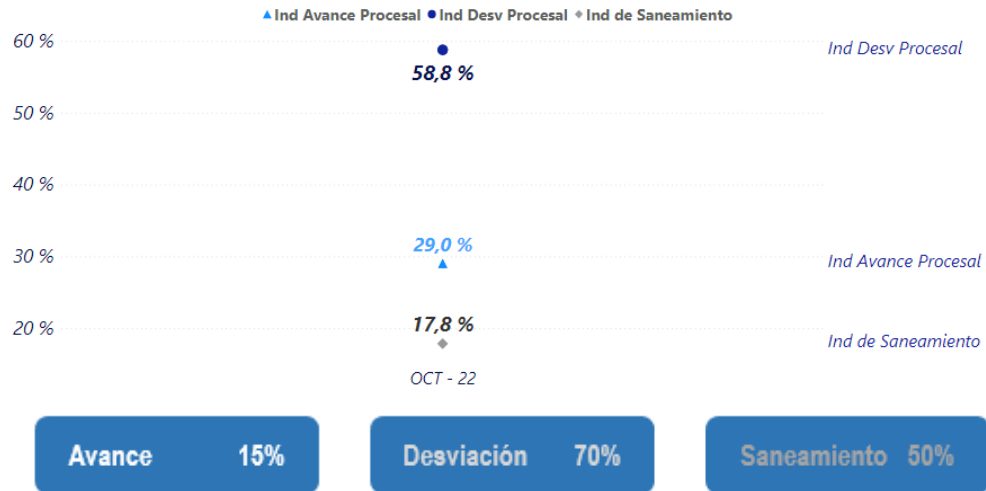
Cobranza Administrativa: Se desarrollo la medición de los indicadores administrativos de cobranzas para medir la efectividad de los procesos con mejora en la mayoría de los indicadores:

Indicadores:



Cobranza Jurídica: Se desarrollo la medición de los indicadores jurídicos de cobranzas para medir la efectividad de los procesos cuya evolución se puede observar a continuación:

Indicadores



Fuente: Cobranzas Ago. –Oct-24. de 2022

Seguimientos de Normalización de Obligaciones: representación de la normalización de la cartera del Fondo Nacional del Ahorro, clientes asignados y no asignados.



Porcentaje de cumplimiento



Obligaciones	Capital	Saldo Vencido	Titularizadora	
170 mil	\$2 bill.	\$503,36 mil M	N	S

Linea de Credito			Linea de Credito		
A. Administrativo	B. Juridico	C. No Asignado	Educativo	Hipotecario	Leasing

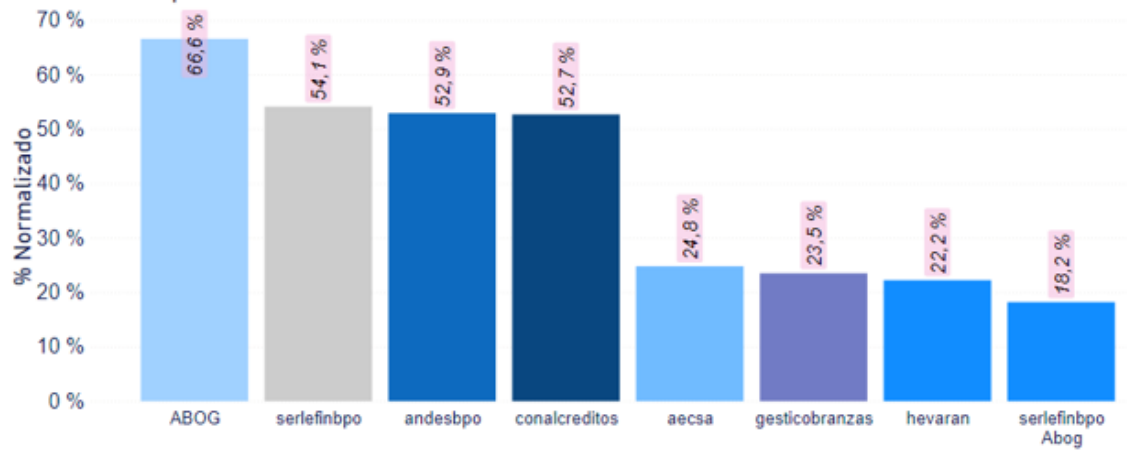
R_Mora_Inicial	Obligaciones	Saldo Capital	Normalizado	% Normalizado	% Normalizado por Tipo de reparto 2
A. AL DIA	122 mil	\$141 mil M	118.426 mill.	2,6 %	TERCER REPARTO 77.269 %
B. DE 1 A 30	29 mil	\$915 mil M	560.286 mill.	61,2 %	SEGUNDO REPARTO 77.252 %
C. DE 31 A 60	3 mil	\$158 mil M	19.668 mill.	12,5 %	REPARTO INIC 23.529 %
D. DE 61 A 90	2 mil	\$96 mil M	9.756 mill.	10,2 %	REPARTO INICIAL JURI 22.748 %
E. DE 91 A 120	1 mil	\$63 mil M	6.702 mill.	10,7 %	REPARTO ESPECIAL JUR 2.495 %
F. DE 121 A 150	1 mil	\$44 mil M	5.440 mill.	12,5 %	
G. DE 151 A 360	3 mil	\$129 mil M	9.268 mill.	7,2 %	
H. DE 360 A 540	1 mil	\$60 mil M	2.554 mill.	4,3 %	
I. MAYOR A 540	3 mil	\$158 mil M	2.018 mill.	1,3 %	
J. CASTIGO	4 mil	\$90 mil M	546 mill.	0,6 %	
Total	170 mil	\$1.853 mil M	734.664 mill.	12,0 %	

Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: gerencia cobranza y BRDPR

NO Incluye Titularizadora y cifras redondeadas

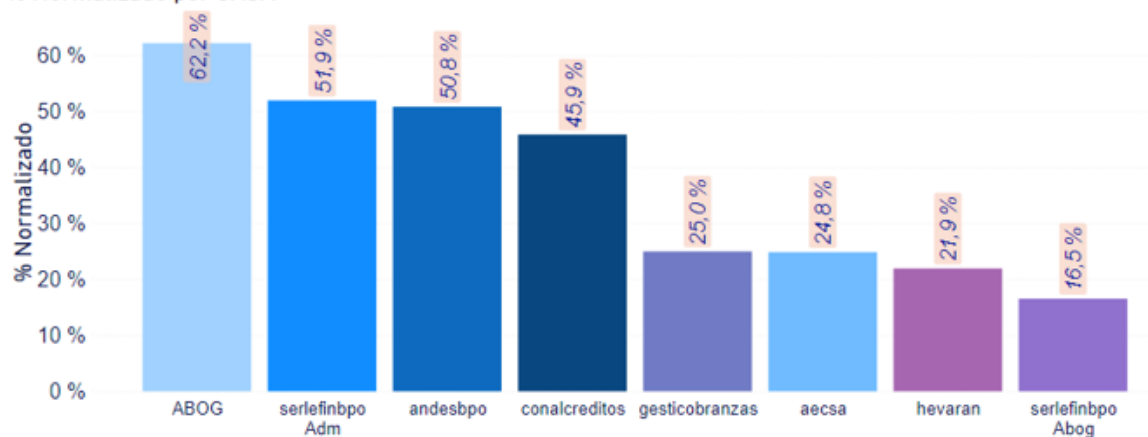
Agosto 2022

% Normalizado por CASA



Septiembre 2022

% Normalizado por CASA

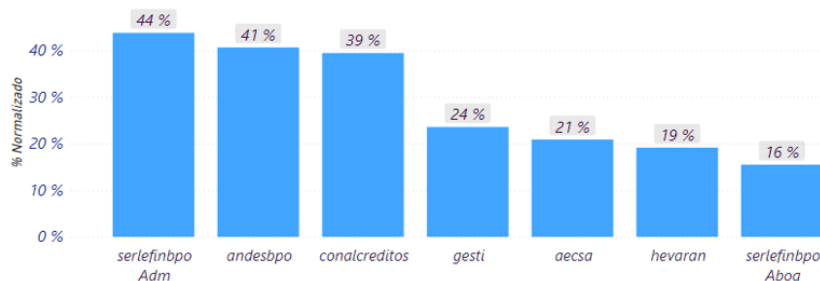


Fuente: Cobranzas Ago. – Sep. de 2022



Normalización por casas de cobro

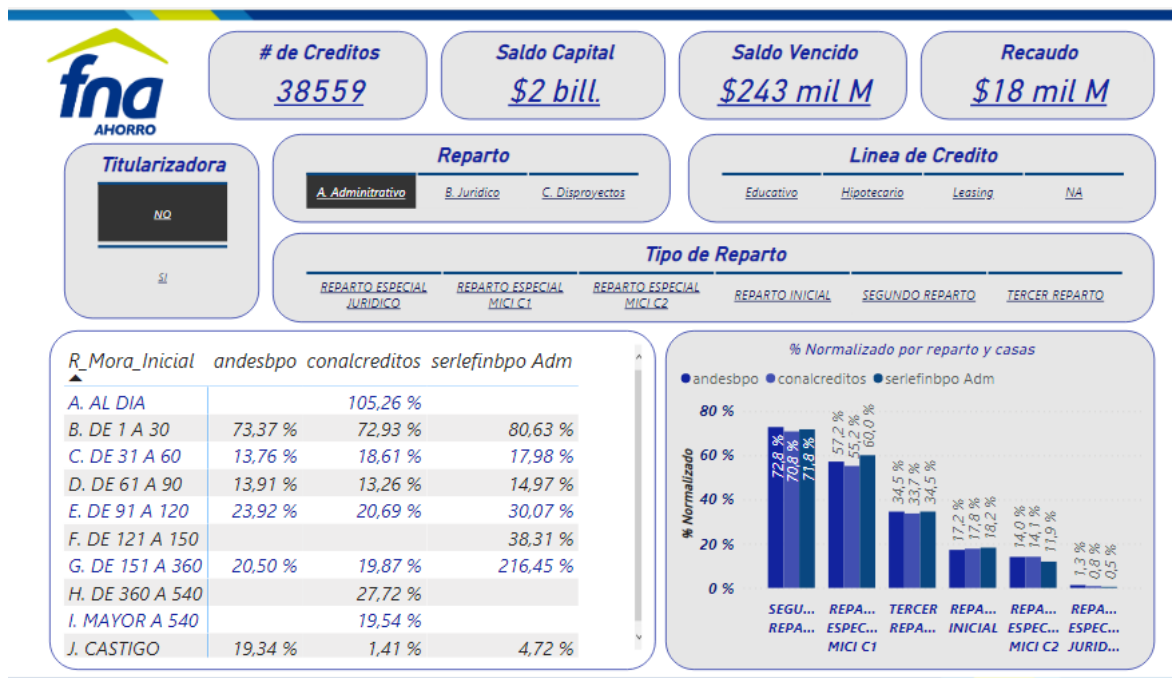
Octubre



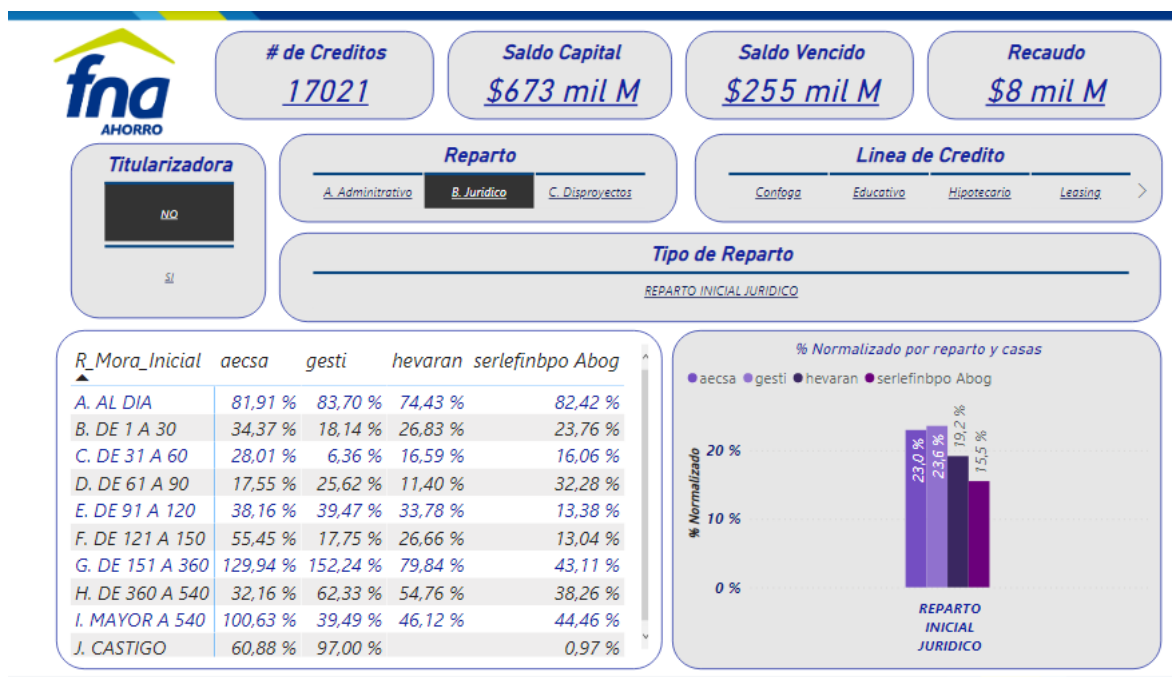
Corte: 24-10-2022

Seguimientos de Normalización de Obligaciones asignadas: representación de la normalización de la cartera del fondo Nacional del Ahorro, clientes asignados.

administrativa



Seguimiento de normalizacion cartera juridica



Fuente: Cobranzas Ago. – Oct-24. de 2022

1. 4 Índice Cartera Vencida (ICV) y Cartera en Riesgo (ICR)

En el periodo agosto a octubre 24 de 2022 se refleja un aumento en índice el cual se vio afectado por el ingreso de la Cartera Disproyectos.



Indicadores ICR e ICV a 30 días



Indice Cartera Vencida (ICV) y Cartera en Riesgo (ICR)

En el periodo Oct. 24 de 2022 se refleja un aumento en índice el cual se vio afectado por el ingreso de la Cartera Di proyectos.

Fuente: Cobranzas Oct 24. de 2022

Activar WU

1.5 Indicadores alternativas de normalización:

A continuación, se presenta la gráfica con las alternativas de normalización aplicadas en el periodo agosto a octubre 24 de 2022 llegando 783 negociaciones aplicadas.



1.5 Indicadores alternativas de normalización:

A continuación, se presenta la gráfica con las alternativas de normalización aplicadas en el periodo de octubre 24 de 2022 llegando 329 negociaciones aplicadas.

Créditos

329

Corte: 24-10-2022

Fuente: Cobranzas Oct. 24 de 2022

Recuperación de cartera castigada:

En el periodo agosto a octubre 24 de 2022 se recaudaron \$971 millones de cartera castigada.



1.6 Recuperación de cartera castigada:

En el periodo ago/sep 22 se recaudaron \$971 millones de cartera castigada.

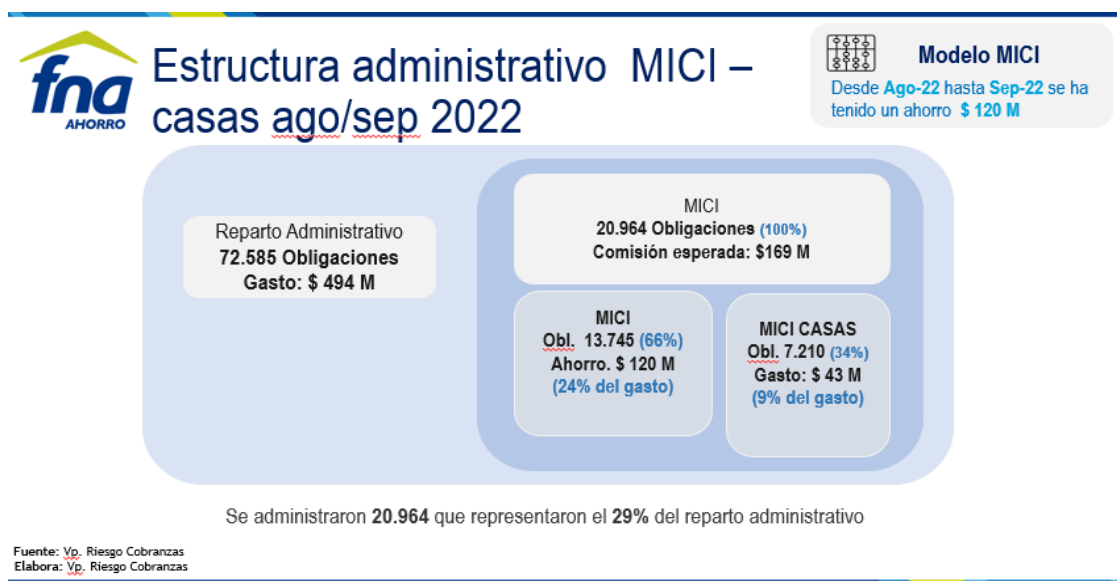
Recaudo

\$ 437 M

Fuente: Cobranzas Oct. 24 de 2022

GESTION MODELO INTEGRADO DE COBRANZA INTELIGENTE - MICI

Durante el periodo ago/sep 22 se gestionaron por 20.964 obligaciones por MICI con una normalización de 13.745 obligaciones y ahorro en gastos de comisión de \$120.000.000



CARTERA DISPROYECTOS:

En periodo agosto a octubre 24 de 2022 se gestionó por parte de la Gerencia actividades para la recepción de la cartera dentro de las cuales se destaca: - Elaboración de los formatos actas de entrega, cesión derechos litigiosos, revisión actas de entrega, revisión memoriales dirigidos a los despachos judiciales, certificación entrega de garantías. Se coordinó con cartera y tecnología a migración de los créditos. Se recibieron 42 cajas con documentos remitidos por abogados externos.



BIENES RECIBIDOS EN DACION EN PAGO Y RESTITUIDOS.

Durante el periodo agosto a octubre 24 de 2022, se recibieron 13 inmuebles con los cuales se extinguieron el mismo número de obligaciones, cuyo resumen es:



Fuente: Cobranzas Ago. – Sep. de 2022

COBRANZAS - CRÉDITOS CONSTRUCTOR

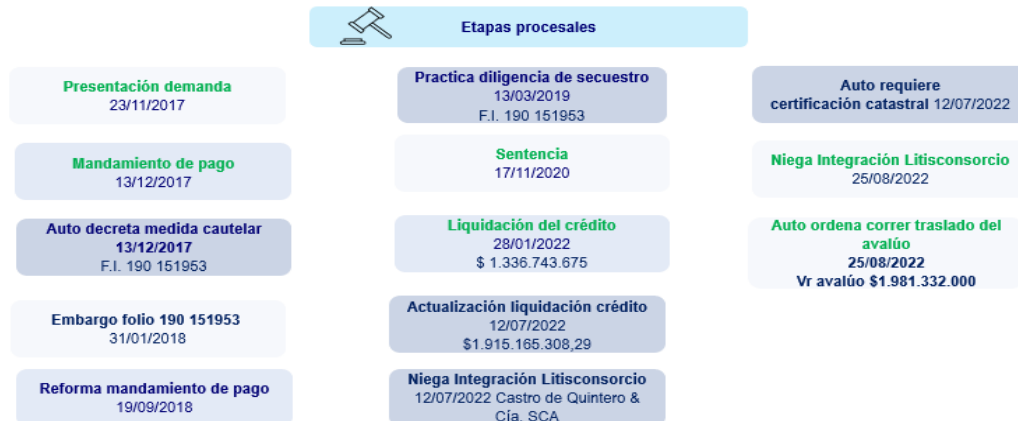
5.1. Proceso Ejecutivo Hipotecario Perfil Urbano – Fredy Molina

Durante el Periodo agosto a octubre 24 de 2022 se presentaron las siguientes actuaciones judiciales:

- Auto del 25 de agosto del 2022 que niega el litisconsorcio. El Juzgado mediante auto del 25 de agosto de 2022 negó la conformación del Litisconsorcio cuasinecesario argumentando que el proceso ya cuenta con sentencia y que se trata de un proceso ejecutivo, referente a esto último, a criterio del juzgado el litisconsorcio no opera en este tipo de procesos. El recurso interpuesto por la sociedad Castro & Quintero era de reposición y subsidio apelación, habiendo resuelto el juzgado, pasa el recurso al tribunal para que resuelva lo pertinente, en efecto devolutivo.
- Auto del 25 de agosto del 2022 que corre traslado del avalúo. El Juzgado mediante auto del 25 de agosto de 2022 corre traslado del avalúo presentado por el Fondo para que los demandados presenten observaciones o alleguen un avalúo diferente (termino 10 días), caso en el cual el Juez correrá traslado al Fondo por 3 días para que se pronuncie.
- Observaciones al avalúo. El viernes 9 de septiembre de 2022 la parte pasiva presento observaciones al avalúo, allego un nuevo avalúo por \$7.377.300.000 casi 4 veces el valor del avalúo del Fondo que esta por \$ 1.981.332.000.

- Descorre observaciones el Fondo: El 14 de septiembre el Fondo descorre las observaciones allegadas por los demandados. A la fecha el proceso se encuentra al despacho.

CREDITO JUDICIALIZADO (021) – CONSTRUCTORA PERFIL URBANO– FREDDY MOLINA
Proceso ejecutivo 2017 678 Juzgado Once Civil Circuito de Bogotá



5.2 Proceso Ejecutivo Hipotecario Unión Temporal Medellín

El proceso se encuentra al Despacho desde el 1 oct. de 22 sin actuaciones judiciales en el periodo oct. 24 de 2022

Resumen

CREDITO JUDICIALIZADO (350) – UNION TEMPORAL MEDELLIN– CIUDAD DEL ESTE

Proceso ejecutivo 2021 586 Juzgado Doce Civil Circuito de Bogotá



Fecha de actualización 06/10/2022

ASPECTOS RELEVANTES DE GESTION:

Optimización de los procesos y procedimientos a cargo

Se generó la actualización de procedimientos de la Gerencia de Cobranzas relacionadas con funciones y cargos en virtud de la modernización de la entidad.

6.2 Gestión Presupuestal y Eficiencia del gasto público

Cobro Jurídico:

Se logró el reintegro de gastos procesales derivados de los procesos jurídicos por valor de \$874,955,130, los cuales se trasladaron a los afiliados en su facturación mensual.

- Cobro Administrativo:

Pago de comisiones por valor de \$495,808,494, por la gestión de cobro periodo ago/sep 22.

Con la implementación la gestión a través de herramientas virtuales administradas directamente por el FNA para la cartera en etapa preventiva y la implementación del Modelo integrado de cobranza inteligente - MICI, se sigue impactando en la disminución de pago de comisiones generando un ahorro para la entidad durante el periodo de \$120.000.000.

ATENCION PQR:

Durante el periodo la Gerencia atendió y respondió 774 PQR asignados.

AUDITORIA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA.

Dentro de la Auditoría de Cumplimiento al Fondo Nacional del Ahorro - FNA, proceso administración de cartera y bienes recibidos en pago con corte a 30 de junio de 2022, requerida por la Contraloría General de la República, se atendieron la totalidad de los requerimientos y peticiones de información solicitadas.

RETOS Y PROYECTOS

- Finiquitar los contratos de Venta y Comercialización de los BRDPR con CISA.
- Crear la Mesa de Retención de Leasing cuyo fin es brindar una atención personalizada de asesoramiento integral preventivo de restituciones de leasing.
- Desarrollar en Adminfo el módulo de administración de garantías (para cobranza), facturación de gastos judiciales, automatización de gastos BRDPR.
- Cerrar a satisfacción la auditoria de la Contraloría General de la Republica de administración de cartera y BRDPR.
- Actualizar los Manuales y Procedimientos de Cobranza y BRDPR.
- Gestionar la cobranza de la cartera Disproyectos.

6. VICEPRESIDENCIA DE RIESGOS

La Vicepresidencia de Riesgos del Fondo Nacional del Ahorro (FNA) se permite presentar los resultados de la gestión realizada por las siguientes áreas que componen esta Vicepresidencia a octubre 26 de 2022, así:

1. Gerencia Riesgo Financiero
 - Gestión del Middle Office - Mercado y Liquidez
 - Gestión Riesgo de Crédito
2. Gerencia Riesgo Operativo – SARO
3. Gerencia Seguridad de la Información

6.1 GERENCIA RIESGO FINANCIERO

Gestión Middle Office - Riesgo de Mercado y Liquidez Enero - Septiembre 2022

Acciones de fortalecimiento de la gestión institucional y principales resultados

Los resultados del monitoreo de los riesgos de mercado y liquidez fueron satisfactorios, los informes diarios y semanales realizados no evidenciaron incumplimiento de los indicadores ni las alertas establecidas por la Junta Directiva y se mantienen en los umbrales esperados.

Se realiza cierre de la oportunidad de mejora asociada a las matrices de riesgo operativo de los dos (2) procesos, para ello durante los meses de julio y agosto se trabajó en conjunto con la Gerencia de Riesgo Operativo con el propósito de fortalecer la descripción de causas, controles y responsables entre otros aspectos. A manera de soporte, la evidencia del trabajo realizado y el cierre de la oportunidad de mejora se documentó en el aplicativo Isolución.

Cada proceso cuenta con un indicador de eficiencia en el control tanto al riesgo de liquidez como de mercado, los cuales se miden de manera mensual, el cual se cumplió al 100%, esto implica que los indicadores de liquidez y mercado se encuentran dentro de los límites definidos por la Junta Directiva, no se presentaron eventos de riesgo de liquidez y los activos líquidos mínimos atendieron las exigibilidades de liquidez del FNA adecuadamente. Se realizó una revisión y actualización de los indicadores buscando que los mismos reflejaran de manera adecuada y oportuna la gestión del Middle Office en su rol de seguimiento y generador de alertas de riesgo.

Por otro lado, para el primer semestre de 2022 se recibió una evaluación de la Auditoría en lo referente a directrices normativas de AMV, el resultado del informe certifica el cumplimiento a la normatividad relacionada con el reglamento del autorregulador del mercado de valores, el concepto de la auditoría indica que el FNA cuenta con un instructivo de registro y control de certificados ante la AMV, el cual está articulado con el Manual de Riesgo de Mercado, en lo referente a los requisitos de los profesionales que pueden operar el mercado de valores y los roles de supervisión sobre dichas operaciones.

Aporte al fortalecimiento de las políticas de MIPG

Dentro de las actividades realizadas por el equipo del Middle Office para contribuir al fortalecimiento del MIPG se ha fortalecido la estructura organizacional y los procesos en los que participa el middle office directa o indirectamente. Se han realizado capacitaciones a los colaboradores del área, se ha fomentado una participación coordinada más activa y conjunta entre las áreas que componen la Tesorería y el Back Office del FNA y un fortalecimiento en el control de las políticas de riesgo.

En este sentido, se destaca el cumplimiento al 100% tanto en tiempos como en objetivos establecidos, de los cronogramas para la actualización de la documentación del SARM y SARL definidos por la Gerencia de Desarrollo Organizacional (DDO), que incluye la revisión de procedimientos, instructivos, formatos y documentos metodológicos relacionados.

Estrategias de relacionamiento con los grupos de valor e interés de la entidad (El documento de caracterización de grupos de valor e interés se encuentra anexo al procedimiento PR-PE-001).

Desde el equipo del Middle Office continuamente identificamos temas sensibles en el monitoreo de riesgos, que requieren un trabajo transversal de las diferentes divisiones relacionadas con temas de liquidez y mercado del FNA, entre ellas Tesorería, Planeación Financiera, Presupuesto, Contabilidad, entre otras; con el fin de abordar las diferentes perspectivas en el tema de medición de riesgo y definir los procesos que requieren un trabajo conjunto con el Middle Office.

Así mismo, se ha fortalecido el proceso de seguimiento y control relacionado con las operaciones de tesorería, así como la interacción y oportunidad entre las áreas del Front, Middle y Back Office de la entidad, en la búsqueda de un proceso más eficiente y efectivo.

Acciones para el fortalecimiento del talento humano.

En el FNA se han efectuado capacitaciones en relación con la nueva normatividad del SIAR, la Norma ISO 31000 e introducción a Python para minería de datos y automatización de procesos.

Así mismo, la estructura del área del Middle Office parte de un Gerente certificado ante AMV, dos (2) Profesionales 04 asignados de manera individual a cada sistema de administración de riesgos, del cual son back ups entre sí. y un (1) Profesional 05 como apoyo para la gestión de los dos (2) riesgos.

Gestión presupuestal y eficiencia gasto público.

Dentro de los contratos que se encuentran en supervisión compartida con el Middle Office se encuentran los aplicativos de Finac, cuyo responsable de la documentación y ejecución presupuestal del contrato se encuentra a cargo del Back Office, los cuales se dan cumplimiento tanto en la ejecución como en el pago de este.

Programas, estudios, proyectos ejecutados, en proceso o ejecución

El equipo del Middle Office de manera diaria y semanal (según corresponda) realiza la medición y monitoreo de los riesgos de mercado y liquidez, adicionalmente identifica los riesgos y factores que puedan generar un evento de riesgo para el FNA, que posteriormente

se incluye en la matriz de riesgos operativos de SARL y SARM con sus debidos controles para mitigar la exposición a este, en línea con lo establecido en los Manuales SARM y SARL, evidenciado en los informes periódicos dirigidos a los grupos de interés tales como el Front Office y la Alta Gerencia.

En cuanto a los proyectos ejecutados por el equipo del Middle Office se encuentran:

- Actualización del Marco de Apetito de Riesgo de Mercado (a partir del VaR) y Riesgo de Liquidez (para las bandas de 7 y 30 días), a partir de las series históricas y un análisis estadístico, se definen los límites de Apetito, Tolerancia y Capacidad.
- Rediseño del informe de riesgo de mercado, incorporando indicadores de riesgo como el DV01 y medidas de VaR Relativo.
- Actualización de los usuarios y mantenimiento de los portales, incluyendo la gestión para el retiro e inactivación de usuarios antiguos.
- Actualización de la metodología de Stress Testing de Riesgo de Mercado, incorporando los factores de riesgo asociados al portafolio de inversiones.
- Actualización del formato de control de grabación de llamadas para operaciones de tesorería.
- Fortalecimiento del cálculo y validación de los haircuts de liquidez.
- Actualización de los procedimientos, instructivos, formatos y anexos relacionados con los procesos SARM y SARL, dentro de los tiempos establecidos en el cronograma de actualización definido por la Gerencia de Desarrollo Organizacional.
- Actualización de los cupos de emisor y contraparte, aprobados por la Junta Directiva y actualizados en los aplicativos para su operación.

Retos y proyectos para 2022

El área de Middle Office tiene dentro de sus proyectos la implementación del modelo de EPR (pruebas de resistencia) teniendo en cuenta los riesgos de liquidez y mercado, rediseñar el modelo interno de liquidez teniendo en cuenta la metodología estándar aprobada por la SFC, adicional se tendrán en cuenta para los cálculos la cancelación anticipada de créditos y determinar el impacto en los recursos líquidos del FNA, implementar el formato 238 CFEN y su cálculo automático por medio de herramientas como Power BI.

Priorizar y profundizar los análisis de los resultados, obtenidos en la medición y el monitoreo de riesgo, también determinar las variaciones más significativas que afecten la liquidez del FNA, determinar en detalle el incremento del disponible del FNA.

Uno de los retos del Middle Office es maximizar la utilización de los aplicativos Finac ALM Cliente, Enterprise y SAP, para la medición y monitoreo de los riesgos de liquidez y mercado, teniendo en cuenta que estos aplicativos contienen información histórica de las diferentes divisiones que intervienen en la liquidez del FNA, esta información se actualiza de manera diaria permitiendo un seguimiento continuo y toma de decisiones de manera eficaz, para la administración de los recursos líquidos del FNA.

En cuanto a la gestión del SARM, se requiere apoyar la gestión de inversiones, implementando dentro de los informes diarios de mercado, análisis fundamental y de

coyuntura económica utilizando como herramienta la plataforma de información Bloomberg, así como la implementación del modelo de EPR (pruebas de resistencia).

Finalmente, en virtud de la reciente normatividad emitida por la SFC en materia de gestión de riesgos, se continua con la gestión para la implementación del SIAR, así como la revisión y evaluación del riesgo de tasa de interés del libro bancario, el cual, actualmente se encuentra como proyecto de norma.

Indicadores de Riesgo de Mercado y Liquidez

Con respecto a los indicadores de riesgos, se cumplen con todos los límites establecidos por el Manual de Riesgos de Mercado y Liquidez donde:

	Indicadores de Control	Diciembre 2021	Septiembre 2022	Límite	Límites
SARM	Perdidas y Ganancias Portafolio t-10 Lim -1.5% * Millones	\$ 1.132	\$ 8.384	\$ (39.142)	✓
	Perdidas y Ganancias Portafolio t-20 Lim -2.5% * Millones	\$ 1.826	\$ 14.051	\$ (65.236)	✓
	Duración Portafolio Lim 2.5 Años	0,32	0,31	2,5	✓
	Valor en Riesgo-50% VAR <3.5% Portafolio *Millones	8.936 0,66%	11.837 0,45%	\$ 91.330 3,50%	✓
	Max Concentración Emisor Lim 25%	10,30%	10,38%	25%	✓
		Itaú Corpbanca	Banco GNB Sudameris S.A.		
	Max Concentración Grupo Económico Lim 35%	28,10% G. Aval	21,97% G. Aval	35%	✓
	Apetito de Riesgo de Mercado	0,69%	0,87%	2,8%	✓

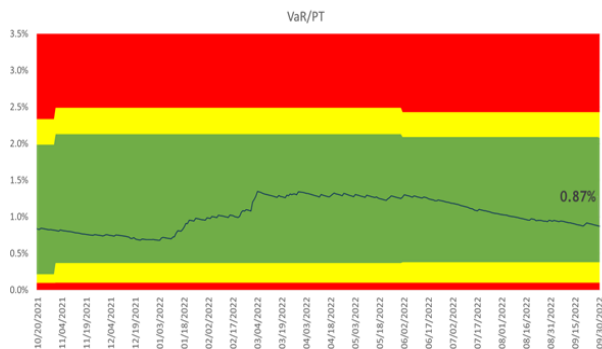
	Indicadores de Control	Diciembre 2021	Septiembre 2022	Alerta/Límite	Límites
SARL	Disponible	\$ 956.873	\$ 460.230		
	Activos Liquidos de Mercado ALM	\$ 2.274.459	\$ 2.789.021		
	IRL 7 Dias*Millones	\$ 1.985.515	\$ 2.759.692	-20%	✓
	IRL 30 Dias*Millones	\$ 1.879.539	\$ 2.319.873	-30%	✓
	Activos Liquidos Mínimos a 30 días	\$ 628.981	\$ 673.082	100%	✓
	Indicador de Gestión (Activos Liquidos de Mercado / Activos Liquidos Mínimos a 30 días)	376,9%	414,4%	100%	✓
	Requerimiento Neto de Liquidez a 7 días	\$ 22.887	\$ 29.329	836.706	✓
	Lim 30% ALM*Millones	1,01%	1,05%	30%	✓
	Requerimiento Neto de Liquidez a 30 días	\$ 128.862	\$ 469.148	1.673.413	✓
	Lim 60% ALM*Millones	5,67%	16,82%	60%	✓

Apetito de riesgo

Con cifras a corte Septiembre de 2022 la entidad cumple de manera holgada con el apetito de riesgo de mercado y el apetito de riesgo de liquidez aprobado por la Junta Directiva.

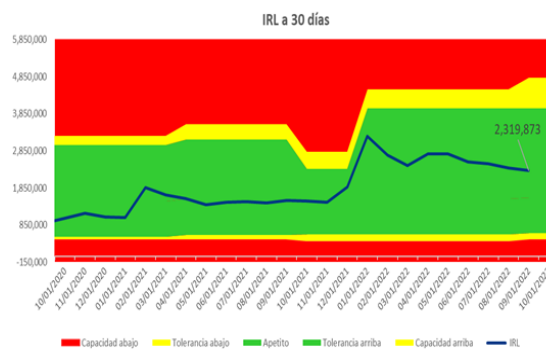
Apetito Riesgo de Mercado

Percentil	Definición	VaR/PT
1%	Capacidad abajo	0.10%
10%	Tolerancia abajo	0.28%
50%	Apetito	1.70%
90%	Tolerancia arriba	2.05%
99%	Capacidad arriba	3.87%



Apetito Riesgo de Liquidez

Percentil	Definición	IRL
1%	Capacidad abajo	467,260
5%	Tolerancia abajo	632,153
50%	Apetito	1,580,214
95%	Tolerancia arriba*	4,000,000
99%	Capacidad arriba*	4,819,208



Fuente: Vicepresidencia de Riesgos – Middle Office

Cifras a Cierre de Septiembre de 2022 / Saldos en Millones de Pesos

Gestión Riesgo de Crédito

Acciones de fortalecimiento de la gestión institucional y principales resultados (Análisis y resultados de los planes de acción a cargo - Resultados de los indicadores de cada área con su respectivo análisis cuantitativo y cualitativo)

Para el Sistema de Administración del Riesgo de Crédito se realizó auditoría interna en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2021, donde se evaluó la eficacia del Sistema de Control Interno, así como el cumplimiento normativo establecido en el Capítulo II Gestión del riesgo de Crédito de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia, con resultado de evaluación satisfactorio donde no se presentaron hallazgos ni oportunidades de mejora que ameriten establecer planes de acción.

Respecto los indicadores de gestión se observa cumplimiento de las metas y límites establecidos, mostrando una adecuada diligencia en el cumplimiento de las funciones a cargo del área.

El indicador de eficacia en el control al riesgo de crédito se calcula de forma trimestral, en donde se refleja que para el trimestre III del año 2022 se tuvo un cumplimiento del 100% en las actividades que debe desempeñar el área.

Aporte al fortalecimiento de las políticas de MIPG

Dentro de las actividades realizadas en el área de Riesgo de Crédito para contribuir al fortalecimiento del MIPG se han realizado capacitaciones a los colaboradores del área, participación coordinada, activa y conjunta entre las áreas de Crédito y Cartera, lo cual contribuye en el fortalecimiento de las políticas de riesgo incluyendo los ajustes y actualizaciones pertinentes en los procesos, procedimientos y manuales. En este sentido, se destaca el cumplimiento al 100% tanto en tiempos como en objetivos establecidos, del

cronograma para la actualización de la documentación del SARC definido por la División de Desarrollo Organizacional (DDO).

Estrategias de relacionamiento con los grupos de valor e interés de la entidad

Desde el Grupo SARC se han desarrollado diferentes labores para identificar y generar las alertas de riesgo, trabajar en la aprobación de los ajustes o nuevas políticas a las instancias pertinentes del FNA tales como Comité de Riesgos y Junta Directiva; así mismo se realiza mesa de seguimiento con el área de cobranzas y demás áreas involucradas en el proceso de recuperación de cartera. Por otro lado, se presentan las alertas correspondientes al área de crédito para seguir revisando y mejorando el proceso de otorgamiento de productos financieros.

Finalmente, el permanente contacto con las diferentes áreas que participan directa o indirectamente en la ejecución de las actividades que se encuentran enmarcadas en el ciclo de crédito (Otorgamiento, Seguimiento y Control y Recuperación) ha permitido mantener un nivel de riesgo adecuado y una mejor calidad de las cosechas y de la cartera.

Acciones para el fortalecimiento del talento humano.

Durante el periodo enero-septiembre de 2022 el FNA realizó capacitación a los colaboradores de Riesgo de Crédito en temas relacionados con implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR), norma internacional para la gestión del riesgo ISO 31000, ley habeas data; “borrón y cuenta nueva” e introducción a Python para minería de datos y automatización de procesos.

Así mismo, la estructura de la Gerencia de Riesgo Financiero parte de un (1) Gerente, un (1) Profesional 02, tres (3) profesionales 04 asignados de manera individual al sistema de administración de riesgo de crédito y un (1) Profesional 05 como apoyo para la gestión.

Gestión presupuestal y eficiencia gasto público.

Se consolidaron de las necesidades de las diferentes áreas de la Vicepresidencia de Riesgo para la construcción del Presupuesto, esto con el fin de cuantificar de manera anticipada los recursos necesarios para la consecución de las metas, objetivos, planes y proyectos de esta Vicepresidencia. Lo anterior se realizó con el fin de mantener una eficiente optimización del gasto público. En el periodo enero-septiembre 2022 en el área de Riesgo de Crédito no se han ejecutado contratos en los cuales se tenga supervisión compartida.

Programas, estudios, proyectos ejecutados, en proceso o ejecución

Con el fin de optimizar los procesos a cargo e implementar nuevas estrategias de análisis de datos, se trabajó de la mano con el proveedor TransUnion para ajustar el score de otorgamiento con el fin de implementar la nueva normatividad de Habeas Data (denominada borrón y cuenta nueva) el cual quedó en producción el 17 de mayo de 2022.

En cuanto a los proyectos realizados por el área de Riesgo de Crédito se realizó la implementación, revisión, seguimiento, actualización y mejora a las diferentes metodologías, modelos y procedimientos, según el ciclo de crédito:

Originación:

- Implementación del Score FNA HD, con su respectivo seguimiento, reporte e informes.
- Se incluyó nuevo seguimiento a créditos reestructurados para verificar el cumplimiento de políticas vigentes.

Seguimiento

- Revisión de la Metodología Stress Testing Cartera.
- Revisión de la metodología de castigos de cartera.
- Revisión de la metodología de recalificación de cartera (Individual).
- Revisión de metodología para la definición de perfil de riesgo.
- Elaboración del instructivo de selección de créditos para el ATL.
- Actualización de procedimientos, instructivos, formatos y metodologías de SARC, con porcentaje de ejecución a septiembre 2022 del 100%.
- Se crearon las políticas y condiciones financieras de créditos a clientes con cartera castigada en el sector y con el FNA para dar cumplimiento a la circular externa 009 de 2022.
- Análisis del impacto del seguro de desempleo en los indicadores de cartera.
- Se presentó análisis del impacto que tiene la reexpresión del UVR en los indicadores de cartera (ICV e ICR).
- Se complementó la presentación del comité de riesgos con el seguimiento a la cartera de exfuncionarios y miembros de junta, así como el impacto por el ingreso a planta de funcionarios misionales.

Recuperación

- Calibración del Modelo Alertas Tempranas y Cobranza Preventiva (MATCOP), acorde a recomendaciones *in situ* de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Retos y proyectos para 2022

Para el año 2022 se debe continuar con la implementación de nuevos modelos que permitan anticiparnos al posible deterioro de la cartera y tomar las respectivas medidas preventivas.

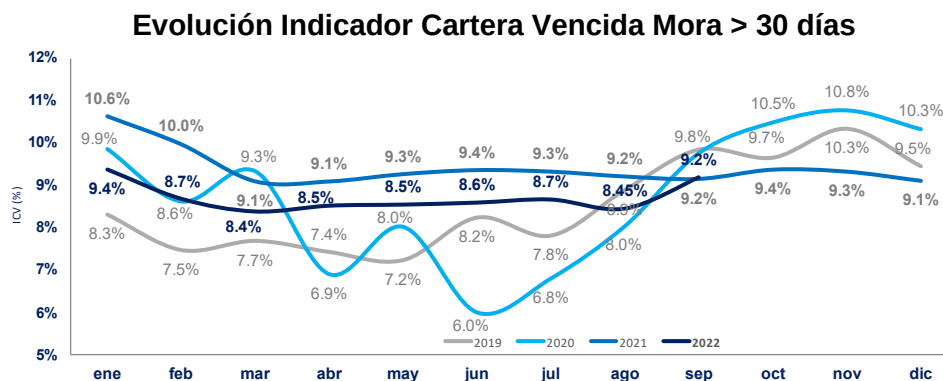
Tomando en cuenta lo anterior, es importante seguir trabajando en la actualización de procesos y fortalecimiento de las políticas y controles, utilizando las herramientas necesarias para el análisis de la composición y el comportamiento de la cartera, mediante la implementación de nuevos informes y fortalecimiento de indicadores manejados en el área, para lo cual se están implementando los siguientes proyectos:

- Fortalecer y automatizar las validaciones en la aplicación de las políticas SARC.
- Análisis de las características de los créditos que se encuentran en calificación C y D.
- Calibración de los modelos establecidos actualmente en nuestro manual SARC (anexo 6).
- Implementar seguimiento para validar la adecuada clasificación de los afiliados por nivel de riesgo en nuestro modelo de score FNA HD.
- Implementar presentaciones de inducción del proceso SARC.

- Alineación Normatividad externa (Capítulo II Circular Básica Contable y normas de Basilea) con Manual SARC.
- Se implementaron reglas adicionales en la etapa de análisis de crédito con el objetivo de identificar créditos con alertas.
- Se crearon las políticas y condiciones financieras de créditos a clientes con cartera castigada en el sector y con el FNA para dar cumplimiento a la circular externa 009 de 2022.
- Análisis de los indicadores de calidad de cartera para los afiliados por AVC segmentado por; sistemas de amortización, vivienda nueva y usada, ingresos, nivel educativo, línea de crédito (hipotecario-leasing) y valor de desembolso.
- Análisis y plan de acción para mitigar el impacto de variables macroeconómicas (tasa de interés, inflación, desempleo), teniendo en cuenta el riesgo sistémico por la reexpresión de la UVR.
- Implementar pruebas Quality Assurance (Q.A.) para validar los modelos establecidos.
- Implementar el Manual SIAR, con el objetivo de lograr un manejo integral de los riesgos.

Indicadores de Riesgo de Crédito

a. Calidad Cartera Vivienda

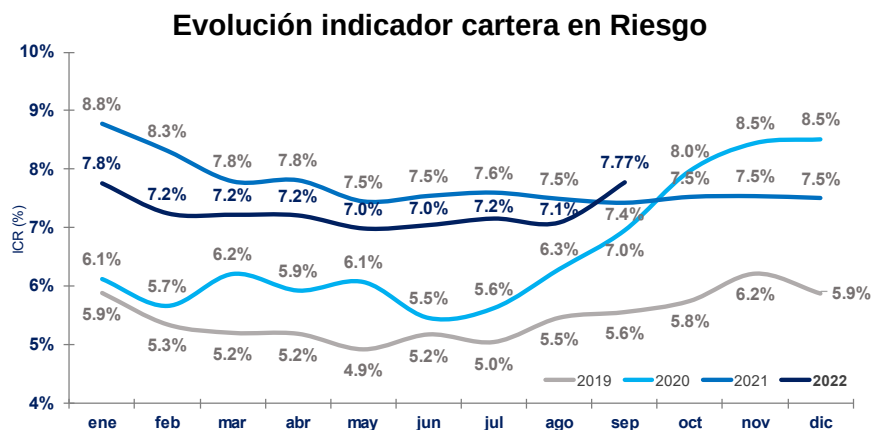


Fuente: Vicepresidencia de Riesgos – Riesgo de Crédito

Para septiembre de 2022 la cartera con mora mayor a 30 días presenta estabilidad en el tiempo con un comportamiento positivo, en parte por la reactivación económica presentada durante este periodo, sin embargo, respecto al mes anterior aumenta levemente. De esta manera el indicador se mantiene en 9.2% respecto al año anterior 2021, reflejando crecimiento económico post pandemia con tendencia y expectativa a regresar a los niveles en los que nos encontrábamos en el año 2019.

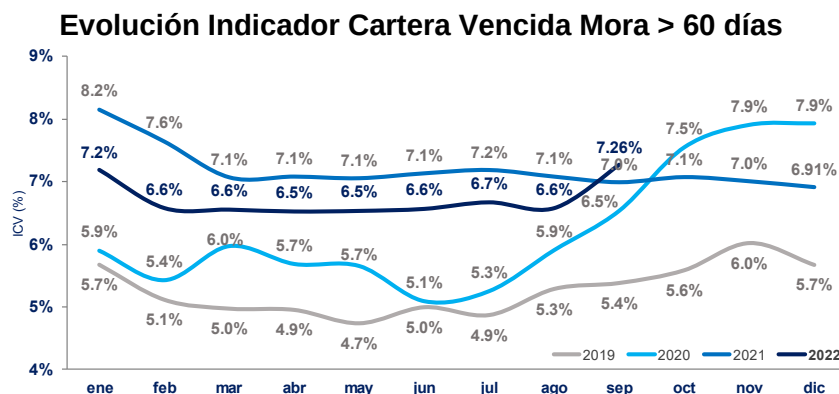
Para los indicadores ICR (Indicador de Cartera en Riesgo) e ICV>60 (Indicador de Cartera Vencida mayor a 60 días) en el mes de septiembre 2022, se presenta aumento por el impacto del ingreso de la cartera de DISPROYECTOS S.A.S, dado que el pasado 28 de julio de 2022 el Tribunal de Arbitramento convocado por el Fondo Nacional del Ahorro profirió laudo arbitral en el que se declaró la nulidad absoluta del contrato de venta de cartera celebrado con esta entidad, y se ordenaron las restituciones mutuas, tras un proceso de

coordinación con Fiduciaria (administradora del referido P.A.), desde el pasado 30 de septiembre de 2022 se entendió recibida la cartera que tenía saldo pendiente, equivalente a 1.204 créditos por un saldo de \$67.306 Millones.



Fuente: Vicepresidencia de Riesgos – Riesgo de Crédito

Así las cosas, el indicador de cartera en riesgo para vivienda cerró en 7.77% (68 puntos básicos por encima del mes anterior). El efecto presentó un incremento de 73 puntos básicos en los indicadores de calidad de cartera (ICR sin el efecto de la cartera de Disproyectos se ubica en 7.04%) manteniéndose respecto al año 2021.

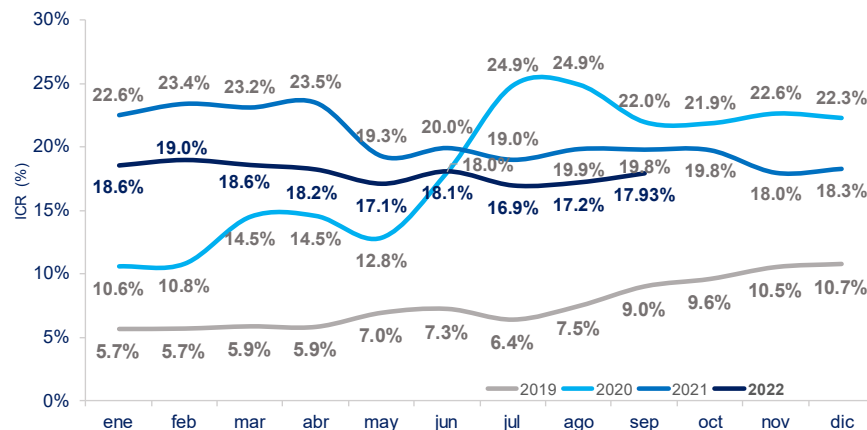


Fuente: Vicepresidencia de Riesgos – Riesgo de Crédito

Para la cartera con mora mayor a 60 días, para septiembre 2022 se ubica en el 7.2% registrando aumento respecto al mes anterior que estaba en 6.6% (impacto ingreso de cartera DISPROYECTOS), sin embargo, presenta disminución respecto al año 2021 donde se encontraba en el 7.9%, consecuencia de las medidas implementadas por el FNA para mitigar los efectos de la pandemia en el segundo semestre del 2020.

b. Calidad Cartera Educación

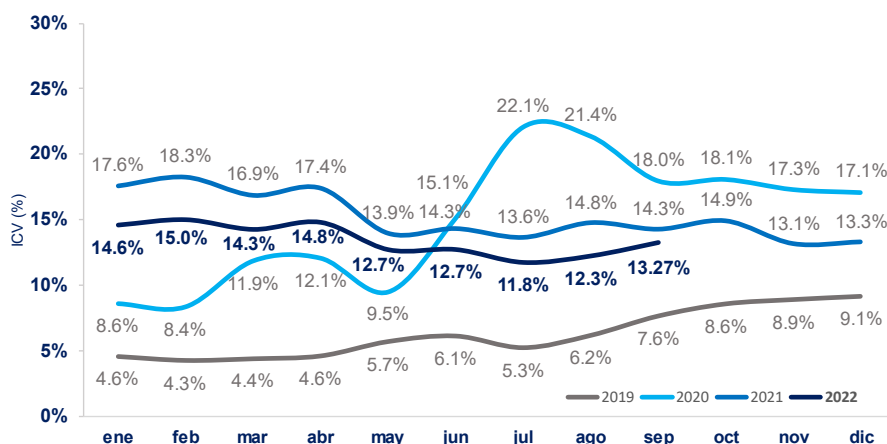
Evolución Indicador Cartera en Riesgo



Fuente: Vicepresidencia de Riesgos – Riesgo de Crédito

Para septiembre de 2022 este indicador presento una significativa recuperación en la calidad de cartera educativa, ubicándose en el 17.9% para el año 2021 se ubicaba en el 19.8% generado por el impacto directo de la pandemia, esperando que la tendencia de recuperación siga comportándose positivamente; el indicador llegara a niveles cercanos a los presentados en los años anteriores.

Evolución Indicador Cartera Vencida Mora > 30 días

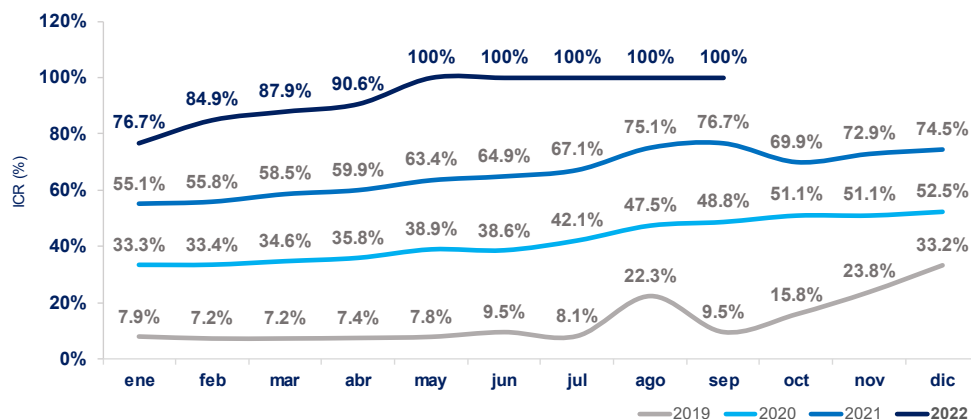


Fuente: Vicepresidencia de Riesgos – Riesgo de Crédito

Para la cartera educativa el indicador de cartera en mora mayor a 30 días en septiembre 2022 presentó un mejor comportamiento, ubicándose en el 13.2%, frente a un 14.3% del año 2021, evidenciando una recuperación proporcional a la reactivación económica del país.

c. Calidad Cartera Constructor

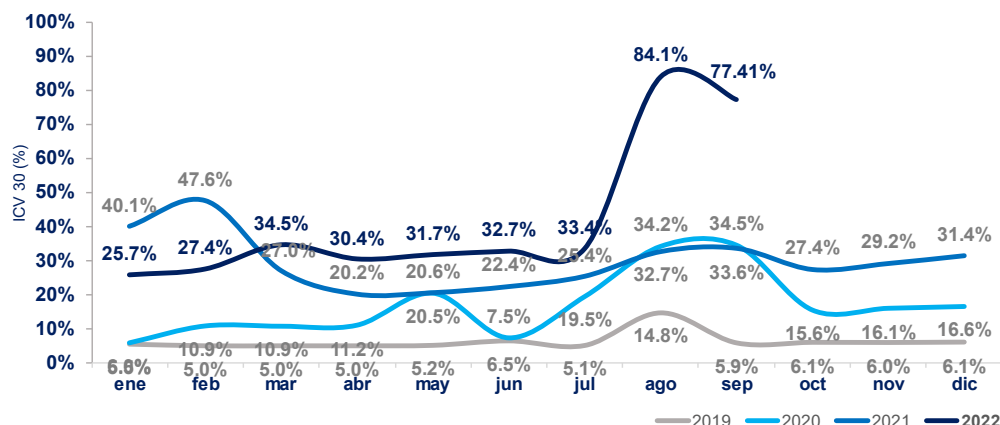
Evolución Indicador Cartera en Riesgo



Fuente: Vicepresidencia de Riesgos – Riesgo de Crédito

Para el indicador de Cartera Constructor es importante mencionar que desde septiembre del 2019 esta línea de crédito se encuentra suspendida, a efecto de no realizar nuevos desembolsos y continuar con el recaudo de cartera. Para septiembre 2022 el indicador de cartera constructor en riesgo se encuentra en 100% mientras que para el año 2021 se encontraba en 76.7%.

Evolución Indicador Cartera Vencida Mora > 30 días



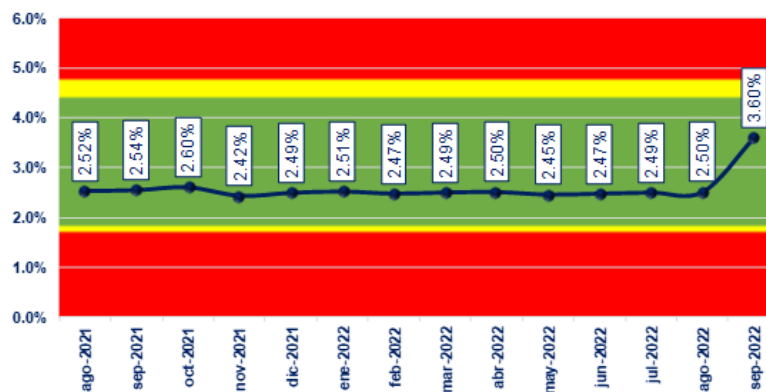
Fuente: Vicepresidencia de Riesgos – Riesgo de Crédito

Para septiembre 2022 el indicador de Cartera vencida con mora mayor a 30 días se ubicó en el 77.4%, para el año 2021 estaba en 34.5%.

Apetito de riesgo

Con cifras a corte septiembre de 2022 la entidad cumple de manera holgada con el apetito de riesgo de crédito aprobado por la Junta Directiva.

Apetito Riesgo	P.E
Capacidad arriba	4.72%
Tolerancia arriba	4.15%
Apetito	2.37%
Tolerancia abajo	1.83%
Capacidad abajo	1.77%



Fuente: Vicepresidencia de Riesgos – Riesgo de Crédito

6.2 GERENCIA RIESGO OPERACIONAL

Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO

Acciones de fortalecimiento de la gestión institucional y principales resultados

Con el propósito de fortalecer la gestión institucional, durante lo corrido del 2022 la Gerencia SARO desarrolló los siguientes aspectos:

- Se actualizaron 33 matrices de riesgo operacional de la entidad, robusteciendo la descripción de los controles para los riesgos identificados. No obstante, la matriz de riesgos operacionales consolidada cuenta con riesgos vigentes para 40 procesos de la entidad.
- Se efectuó seguimiento a 25 planes de acción, 19 establecidos para mitigar los riesgos materializados y 6 establecidos para mitigar riesgos potenciales documentados en la matriz.
- Se efectuó seguimiento a 8 indicadores de riesgo clave, con los cuales se monitorea la exposición a riesgos potenciales transversales para la entidad.
- En mayo se pasaron a producción ajustes a la configuración del aplicativo REC, mediante el cual se efectúa el cálculo del Valor de Exposición al Riesgo Operacional – VerRo; lo anterior debido a que se tenían diferencias metodologías frente al cálculo mensual realizado por el proceso SARO de forma manual.
- En septiembre se calcularon y aprobaron nuevos límites de apetito, tolerancia y capacidad para el Marco de apetito de riesgo operacional.
- En septiembre de 2022 se aprobó una nueva versión del Manual SARO con el fin de: i) adaptar el manual a los cambios que se generaron con la nueva estructura y el nuevo mapa de macroprocesos de la entidad, ii) eliminar algunos conceptos y la fórmula para calcular el riesgo residual límite, iii) incluir el concepto de tipos de macroprocesos, algunos lineamientos de medición y control establecidos en el capítulo XXIII de la CBCF y la relación del instructivo del Cálculo interno del valor de exposición al riesgo operacional y iv) ajustes en la política de “Prevención y resolución de conflictos de interés en la recolección de información”, en el enfoque de la divulgación interna, en la periodicidad y los planes de acción a los que se realiza seguimiento, en el concepto de indicadores de riesgo operacional y en las pérdidas que se incluyen en el cálculo del apetito de riesgo operacional.
- En octubre de 2022 se presentó en el Comité de riesgos propuesta de actualización del Manual del Plan de Continuidad, con el fin de: i) adaptar el manual a la nueva estructura y el nuevo mapa de macroprocesos de la Entidad ii) inclusión de normatividad relacionada con el reporte de eventos de contingencia, iii) adición del detalle del Comité de Emergencias, iv) mejora de las estrategias de recuperación por escenarios y v) fortalecimiento de las comunicaciones en situación de crisis.

- La entidad cuenta con 28 planes de continuidad por proceso para las diferentes áreas de la entidad, en el 2022 se ha trabajado en la actualización de 8 planes de continuidad, mejorando la definición de las estrategias de recuperación para eventos de continuidad o contingencia, e incluyendo la evaluación de actividades anteriormente no contempladas.
- Se ha trabajado en el mantenimiento de los dos (2) Centros Alternos de Operación – CAO, establecidos para ejecutar las actividades de mayor criticidad en escenarios de sitio no disponible.
- En los informes mensuales del SARO al Comité de Riesgos se ha incluido el análisis de los eventos tecnológicos que han afectado la continuidad del negocio, así como las correspondientes acciones de mejora.
- Con el propósito de reforzar la cultura de riesgo operacional y de continuidad de negocio, en lo corrido del 2022 se actualizó el material de capacitación para la inducción de nuevos colaboradores, se realizaron 6 sesiones de capacitación para gestores de riesgo y se ha trabajado en la planeación de un (1) taller de capacitación para los miembros del Comité Estratégico de manejo de eventos de crisis.
- Se dio cierre a 3 planes de acción de oportunidades de mejora identificados por la Auditoría Interna, referentes a la integridad de la base de eventos de riesgo operacional.

En cuanto a los resultados de la Gestión de Riesgo Operacional, al corte de septiembre de 2022 se presentaron pérdidas acumuladas por \$8.392 millones, de los cuales el 80% corresponden a eventos de riesgo legal y el 20% a eventos de riesgo operacional; sin embargo, dadas las gestiones de cobro y recuperación se logró recuperaciones de riesgo operacional por \$87 millones.

Aporte al fortalecimiento de las políticas de MIPG

Desde el Sistema de Administración de Riesgo Operacional se contribuye en la política de Control interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, puesto que desde el SARO se han establecido acciones y metodologías de gestión de riesgos, así como mecanismos para la prevención y evaluación de los riesgos operacionales de la entidad. La gestión de riesgos se ha enfocado en la identificación de oportunidades de mejora para los procesos analizados, y el aseguramiento de la existencia de adecuados controles para la mitigación de riesgos.

Adicionalmente, la Gerencia SARO contribuye y acompaña el proceso de identificación y evaluación de los riesgos estratégicos de la entidad.

Estrategias de relacionamiento con los grupos de valor e interés de la entidad

El Sistema de Administración de Riesgo Operacional funciona de manera transversal a todos los procesos de la entidad, acompañando a todas las áreas en la identificación y evaluación de riesgos, y en la definición de estrategias para garantizar la continuidad del negocio.

En el 2022, se actualizó procedimiento de Reporte y registro de Eventos de riesgo operacional, haciendo más explícitas y detalladas las actividades que las diferentes partes deben realizar para el adecuado reporte y registro de los eventos de riesgo operacional.

Fortalecimiento talento humano

Durante el 2022 los miembros del equipo participaron en el curso *Actualización norma ISO 31.000*, con el propósito de reforzar los conocimientos en gestión de riesgos. Adicionalmente, participaron en cursos coordinados por la entidad para fortalecer habilidades y competencias.

Gestión Presupuestal y Eficiencia del gasto público

Durante 2022 se ha dado oportuna y adecuada ejecución al contrato con el proveedor Novasec, el cual soporta la gestión de los riesgos operacionales de la entidad a través de los módulos de *Eventos* y *Riesgos* del subsistema Riesgo operacional. Respecto a la ejecución de dicho contrato, a la fecha no se presenta una variación entre las actividades planeadas vs las ejecutadas.

Por otra parte, en el plan de requerimientos para el 2022 para el Gasto de riesgo operacional diferente al riesgo legal y por factores de fraude, se aprobaron \$432 millones, dada las diversas gestiones de prevención y mitigación adelantadas por la entidad, a corte de septiembre tan solo se ha ejecutado el 0,65%.

Programas, estudios y proyectos ejecutados y en ejecución

Durante lo corrido del 2022, se continuó mejorando la configuración del subsistema de riesgo operativo en la herramienta NOVASEC, a corte de 24 de octubre el proveedor solucionó 41 requerimientos de mejora solicitados por la Gerencia SARO y se encuentra realizando gestiones para otros 6 requerimientos solicitados.

Teniendo en cuenta que la modernización de la entidad establece un nuevo mapa de procesos y una nueva estructura organizacional, la Gerencia SARO definió un plan de trabajo con plazo máximo diciembre de 2022, para efectuar ajustes y actualizaciones en el Manual del SARO, Manual del plan de continuidad de negocio, Matrices de riesgo operacional, Planes de continuidad de los procesos y alineación de la herramienta tecnológica.

Adicional a lo anterior, se está ejecutando el plan de trabajo para efectuar la actualización anual detallada de las 41 matrices de riesgo operacional de la entidad, y el plan de pruebas de continuidad de negocio.

Retos y proyectos para el 2022

Para el 2022, la Gerencia SARO definió los siguientes retos y proyectos:

- Plan de trabajo de SARO para la modernización de la entidad.
- Implementación de los lineamientos normativos establecidos en la CE 018 de 2021 de la SFC, en cuanto a integrar la administración del riesgo operacional en el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).
- Automatización de informes del SARO a través de la herramienta Novasec.
- Implementar metodología y procedimiento de evaluación de riesgos operacionales para terceros críticos.
- Ejecución de prueba de continuidad de alto alcance, en la cual se opere en contingencia y se logre retornar a la normalidad sin impactos.

6.3 GERENCIA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Acciones de fortalecimiento de la gestión institucional y principales resultados

Como consta en el acta de seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el plan, al 30 de septiembre el plan de Seguridad y Privacidad 2022 arroja un cumplimiento del 86%:

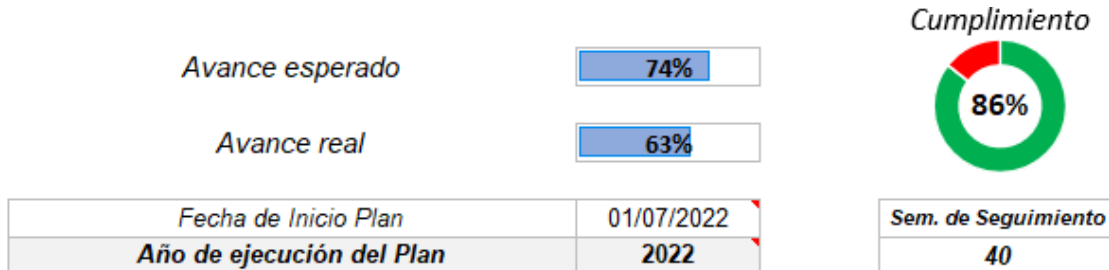


Ilustración 1 Porcentaje de ejecución de actividades del plan de seguridad y privacidad de la información 2022

Con el siguiente estatus de avance de acuerdo con el estado de las diferentes tareas:

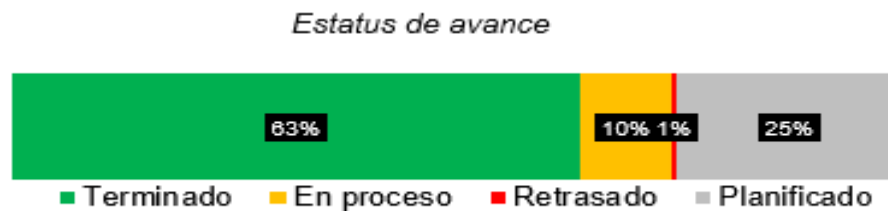


Ilustración 2 Estatus de avance

A continuación, se detalla uno a uno el estado de cada uno de los objetivos del plan:

Desarrollar el plan anual de concienciación

El plan anual de concienciación se está ejecutando de acuerdo con lo programado, todas las campañas propuestas se han publicado a través de los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, sin embargo, la campaña dirigida correspondiente al segundo trimestre del año se encuentra en fase de publicación en la herramienta e-learning de la Entidad, debido a que fue necesario gestionar el apoyo de la gerencia mercadeo y comunicaciones para adecuar el contenido entregado por la gerencia Seguridad de la información de una manera didáctica y buscar una aceptación efectiva de su contenido por parte de los colaboradores debido a la complejidad de los temas, con corte a 30 de septiembre este indicador se encuentra en un 90% de cumplimiento.

Gestionar la revisión del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información por parte de la dirección.

Mensualmente se ha expuesto el reporte de Seguridad de la Información con el seguimiento al indicador de remediación de vulnerabilidades tecnológicas, concienciación y los principales aspectos relaciones con los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, este objetivo se ha desarrollado de acuerdo con el plan propuesto, con corte a 30 de septiembre este indicador se encuentra en un 100% de cumplimiento.

Verificar, revisar y evaluar la aplicación de las políticas para la seguridad de la información.

Este objetivo corresponde al más significativo del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, incluye actividades relacionadas con el seguimiento el cumplimiento normativo, verificación del cumplimiento de los requisitos de seguridad y ciberseguridad e identificación de riesgos en los terceros críticos, revisión de la aplicación del control de retiro a ajuste de los derechos de acceso en las aplicaciones core de la Entidad, desarrollo de guías de bastionado y la verificación al fortalecimiento de los principales controles de ciberseguridad en la Entidad, con corte a 30 de septiembre este indicador se encuentra en un 76% de cumplimiento, debido a los inconvenientes con la disponibilidad de personal que se presentó en el equipo de trabajo en la Gerencia Seguridad de la información desde abril, sin embargo, se espera dar cumplimiento a la totalidad de las actividades antes de la finalización de la fecha límite establecida en el plan.

Verificar que dentro de FNA se esté haciendo la identificación de incidentes de seguridad de la información.

Se han ejecutado los planes de acción establecidos para atender las oportunidades de mejora identificadas por la auditoría interna para fortalecer la gestión de los incidentes de seguridad, con corte a 30 de septiembre este indicador se encuentra en un 100% de cumplimiento.

Ejecutar acciones para tratar los riesgos y oportunidades.

La valoración de riesgos de Seguridad de la Información se identifica como uno de los aspectos más importantes en un sistema de Gestión de Seguridad de la Información, dentro del plan de Seguridad y Privacidad de la Información se programó la revaloración de riesgos en los diferentes procesos, sin embargo, debido a los inconvenientes con la disponibilidad de personal que se presentó en el equipo de trabajo en la Gerencia Seguridad de la información desde abril este indicador se encuentra en un 67% de cumplimiento, sin embargo, se espera dar cumplimiento a la totalidad de las actividades antes de la finalización de la fecha límite establecida en el plan.

PI1-A1	Desarrollar el plan anual de concienciación	68%	90%
PI1-A2	Gestionar la revisión del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información por parte de la	73%	100%
PI1-A3	Verificar, revisar y evaluar la aplicación de las políticas para la seguridad de la información	56%	76%
PI1-A4	Verificar que dentro de FNA se esté haciendo la identificación de incidentes de seguridad de la	74%	100%
PI1-A5	Ejecutar acciones para tratar los riesgos y oportunidades	44%	67%

Ilustración 3 Seguimiento a los objetivos del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información actualizado a 30 de septiembre

El plan de seguridad y privacidad de la información que se está ejecutando durante 2022 está establecido en busca del mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la información, se contemplan actividades enfocadas tanto al fortalecimiento de la gestión del equipo como, el fortalecimiento normativo del sistema, con la actualización de políticas, procedimientos e instructivos que soportan la gestión al interior del equipo de trabajo.

Aporte al fortalecimiento de las políticas de MIPG

La seguridad de la Información como habilitador transversal en busca de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información cuenta con procesos de mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la seguridad de la información, esto se evalúa con revisiones periódicas a la eficacia del sistema a través de auditorías incluidas en el plan anual ejecutado por la oficina de control interno de la Entidad, quienes en su más reciente revisión Ciclo 4 – Seguridad de los Sistemas realizada para el periodo comprendido entre 01 de noviembre 2020 y el 30 de junio de 2021 menciona dentro de sus conclusiones:

“Con base a los controles de seguridad evaluados existe una lineación con la política de Gobierno Digital de MIPG, donde uno de sus propósitos es el fortalecimiento de los procesos internos y seguros en la gestión de tecnologías de información”

Lo que evidencia la articulación de los planes de Seguridad y Privacidad de la Información y Gestión de Riesgos con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, su mantenimiento y mejoramiento continuo. Actualmente está en ejecución la auditoría al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información correspondiente a 2022.

Estrategias de relacionamiento con los grupos de valor e interés de la entidad

Las estrategias de relacionamiento establecidos por parte de Seguridad de la Información con los diferentes grupos de valor e interés que interactúan con el FNA buscan el cumplimiento normativo y la concienciación respecto a los principales aspectos de seguridad de la información, de los grupos de interés se interactúa principalmente con Colaboradores, Consumidor financiero, Contratistas, Entidades de vigilancia control y regulación y Gobierno nacional, a través del PROCEDIMIENTO MARCO DE REFERENCIA PARA COMPARTIR Y COORDINAR INFORMACIÓN, GR-PR-095, se documentan las acciones que permitan compartir información de forma oportuna (cuando se considere

pertinente), relevante y exacta a las autoridades que hacen parte del Modelo Nacional de Gestión de Incidentes Cibernéticos y demás autoridades de acuerdo con la normatividad aplicable, en forma segura, confiable y eficiente.

El procedimiento establece la estrategia de comunicación de información para las diferentes partes interesadas de acuerdo con el nivel de clasificación de la información, en el documento se contemplan:

Entidades de vigilancia control y regulación, como la Superintendencia Financiera de Colombia o la Superintendencia de Industria y Comercio, para este grupo de interés se establece el protocolo de acuerdo con los requisitos definidos por cada entidad de vigilancia.

Gobierno Nacional, en este grupo de interés se encuentran entidades del modelo de coordinación intersectorial formalizado a través del documento CONPES 3995, POLÍTICA NACIONAL DE CONFIANZA Y SEGURIDAD DIGITAL, como el Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia, colCERT o el CSIRT de Gobierno.

Consumidor financiero, colaboradores y contratistas, para este grupo de interés la estrategia se enfoca principalmente en concienciación en aspectos de la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad, se han realizado campañas a través de los diferentes canales de comunicación disponibles en la Entidad como el correo electrónico, las carteleras digitales presentes en los puntos de atención, boletines, ect. Los temas se definen en el plan anual de concienciación y se van desarrollando periódicamente de acuerdo con la programación.

Acciones para el fortalecimiento del talento humano

Uno de los objetivos del plan de Seguridad y Privacidad de la información es desarrollar el plan anual de concienciación, el cual incluye campañas tanto transversales como dirigidas, de acuerdo con el rol que desempeña cada colaborador al interior de la Entidad. Durante la vigencia del 1 de enero al 30 de septiembre 2022 se han desarrollado las actividades del plan anual de concienciación, buscando dar a conocer algunos de los principales temas relacionados con la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad de acuerdo con la siguiente programación:

	Aproba	Código	Nombre	Fecha de inic	Fecha de fin	Duració	Duració	% Progre
1			☐ Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2022	2022-01-03	2023-01-13	270	193	32.7
2	...		☐ Desarrollar el Plan Anual de Concienciación	2022-01-03	2022-12-30	260	20	67.5
3	...	✓	Desarrollar Campaña Ataques Comunes a Contraseñas	2022-01-03	2022-01-31	21	1	100
4	...	✓	Desarrollar Campaña Protección Datos Personales	2022-02-01	2022-02-28	20	1	100
5	...	✓	Desarrollar Campaña de Habeas Data	2022-03-01	2022-03-31	23	1	100
6	...	✓	Desarrollar Campaña Tipos de Datos	2022-03-16	2022-04-29	33	1	100
7	...	✓	Desarrollar Campaña Como estar Alerta en la Red	2022-05-02	2022-05-31	22	1	100
8	...	✓	Desarrollar Campaña Tipos de Datos	2022-06-01	2022-06-30	22	1	100
9	...	✓	Desarrollar Campaña Fake News	2022-07-01	2022-07-29	21	1	100
10	...	✓	Desarrollar Campaña Terceros	2022-08-01	2022-08-31	23	1	100
11	...	✓	Desarrollar Campaña Mis Datos Personales Aparecen en una Filtración, ¿Qué puedo hacer?	2022-09-01	2022-09-30	22	1	100
12	...	✓	Desarrollar Campaña Aplicaciones de Transferencia Segura de Información	2022-10-03	2022-10-31	21	0	0

19	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 1	2022-01-03	2022-01-31	21	1	100
20	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 2	2022-02-01	2022-02-28	20	1	100
21	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 3	2022-03-01	2022-03-31	23	1	100
22	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 4	2022-03-16	2022-04-29	33	1	100
23	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 5	2022-05-02	2022-05-31	22	1	100
24	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 6	2022-06-01	2022-06-30	22	1	100
25	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 7	2022-07-01	2022-07-29	21	1	100
26	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 8	2022-08-01	2022-08-31	23	1	100
27	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 9	2022-09-01	2022-09-30	22	1	100
28	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 10	2022-10-03	2022-10-31	21	0	0
29	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 11	2022-11-01	2022-11-30	22	0	0
30	...	✓	■	Desarrollar campaña Tips de Ciberseguridad 12	2022-12-01	2022-12-30	22	0	0

Ilustración 4 Plan anual de concienciación 2022

Respecto al talento humano que compone el equipo de Seguridad de la Información durante el periodo del 1 de enero al 30 de septiembre 2022 se realizaron actividades de capacitación especializada en busca de fortalecer los conocimientos, lo que permite afrontar de manera más efectiva los retos asociados a la gestión de la Seguridad de la información en la Entidad.

Del martes 24 de mayo al 23 de junio de 2022 se desarrolló el curso **Actualización norma ISO 31000**, en busca de fortalecer los conocimientos relacionados con este marco para la realización de análisis de riesgos.

Tanto el desarrollo del plan de concienciación para colaboradores como el de fortalecimiento de competencias técnicas para el personal que compone el equipo de seguridad de la información están encaminados al fortalecimiento del talento humano.

Gestión presupuestal y eficiencia gasto público

A cargo del equipo de Seguridad de la información se realiza apoyo a la supervisión de los contratos de la herramienta de Prevención de Fuga de Información, DLP, y de la herramienta de Gestión de Riesgo y Cumplimiento, GRC, NovaSec MS.

Con corte a 30 de septiembre 2022 se presentó el siguiente avance en la ejecución presupuestal para cada contrato:

Contrato número 162 de 2021

Contratista: Novasec SAS

Objeto: “Adquisición del licenciamiento de un software como servicio (SaaS) que permita la administración de riesgos, cumplimiento, gestión y soporte para el sistema de gestión de seguridad de la información y el sistema de administración de riesgo operativo – SARO.”

Fecha de inicio: 3 de diciembre 2021

Fecha de terminación: 2 de diciembre 2022

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	\$ 72,389,760	100.0%
Adiciones	\$ -	0.0%

VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 72,389,760	100.0%
Valor ejecutado antes del presente pago	\$ 54,292,320	75.0%
Valor del pago aprobado con el presente informe	\$ 6,032,480	8.3%
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 60,324,800	83.3%
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		83.3%
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		0.0%

Tabla 1 Información de ejecución presupuestal a 2 de octubre 2022 contrato 162 de 2021
Contrato número 024 de 2022

Contratista: Globaltek Security SAS

Objeto: *“Adquisición del licenciamiento, administración, soporte y mantenimiento de la herramienta para prevención de fuga de información del FNA, Data Loss Prevention.”*

Fecha de inicio: 18 de marzo 2022

Fecha de terminación: 17 de marzo de 2023

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	\$ 503,549,928	100.0%
Adiciones	\$ -	0.0%
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 503,549,928	100.0%
Valor ejecutado antes del presente pago	\$ 429,974,370	85.4%
Valor del pago aprobado con el presente informe	\$ 10,510,794	2.1%
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 440,485,164	87.5%
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		87.5%
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		0.0%

Tabla 2 Información de ejecución presupuestal a 17 de octubre 2022 contrato 024 de 2022

Programas, estudios, proyectos en proceso o ejecución

Teniendo en cuenta que la Entidad actualmente no cuenta con herramientas de cifrado automático de información que viaja a través de correo electrónico y que esta necesidad ha sido identificada en los procesos de valoración de riesgos realizada por seguridad de la información, se realizaron pruebas de cifrado de información en tránsito con herramientas con licencia GNU cuyo resultado fue expuesto a la vicepresidencia de riesgos y jefatura de oficina de informática, donde se concluyó que es necesario continuar con las pruebas y buscar un proveedor que se encargue de soporte, administración y mantenimiento de este control en la Entidad.

(sin asunto)



Luis Alfonso Sanabria Rojas
Para  Andres Ricardo Garzon Quiroga



3:33 p. m.

GpgOL: Encrypted Message

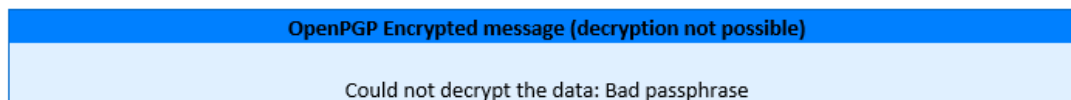


Ilustración 5 Imagen del mensaje observado por el remitente de un correo electrónico cifrado automáticamente

Integración de las etiquetas de confidencialidad desplegadas en Microsoft Information Protection

A través de la integración de la herramienta de Prevención de Fuga de información, DLP, con Microsoft Information Protection se pretende fortalecer las reglas de protección de la información catalogada como Clasificada o Reservada, de acuerdo con las definiciones establecidas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, y adoptadas en la Entidad a través del Instructivo de Clasificación, etiquetado y transferencia de activos de Información, GR-IT-047.

URL Categories

Microsoft MIP

Data Protection Service

File Labeling

Risk-Adaptive Protection

Forcepoint DLP can integrate with third-party file labeling systems. File labeling is used to detect labels or apply labels to endpoint files

File Labeling System	Usage	Label Import Status	Last Successful Import
Boldon James Classifier	Not imported	N/A	N/A
Microsoft Information Protection	Detect labels, Apply labels	✔ Import succeeded	28 jul. 2022, 11:55:02 AM

Ilustración 6 Integración Etiquetas de confidencialidad en la herramienta DLP con las establecidas en Microsoft Information Protection



Ilustración 7 Despliegue de etiquetas de confidencialidad en Microsoft Information Protection

Para esto se solicitó el apoyo de la gerencia Mercadeo y comunicaciones para el despliegue de la campaña de socialización a los colaboradores.

Despliegue y pruebas de la herramienta de Monitoreo de Actividades y Amenazas de Usuarios *Dynamic User Protection*

Actualmente se está desplegando una nueva herramienta de monitoreo de actividades y amenazas internas de usuarios a través del monitoreo del comportamiento y análisis en tiempo real, en busca de protección general contra amenazas internas y UAM (User Activity Monitoring) con una solución basada en SaaS sin configuración de políticas, sino a través de indicadores de comportamiento incorporados y análisis en tiempo real para una vista completa de la actividad de riesgo para proteger a la información clasificada de la Entidad.



Ilustración 8 DLP adaptativo al nivel de riesgo

fueron <https://www.forcepoint.com/es/product/risk-adaptive-protection>

Automatización de tarea operativa Seguridad de la Información

Dentro de los reportes e informes que se genera periódicamente desde Seguridad de la Información se encuentra la revisión de la aplicación del control de retiro de los permisos de acceso en las aplicaciones CORE de la Entidad, cuyo resultado es un informe que se realiza y socializa mensualmente por parte de Seguridad de la Información, esta tarea representa una actividad operativa que se automatizó con la ayuda de *Automation Anywhere*, tarea que se está realizando con el apoyo del proveedor Globaltek Security (proveedor de la herramienta DLP) sin costo para la Entidad.

Retos y proyectos para 2022

Teniendo en cuenta los inconvenientes derivados del cambio de fabricante de la herramienta de prevención de fuga de información, DLP, presentados durante 2021 se priorizó la ejecución de actividades relacionadas con el desarrollo, mantenimiento y la optimización de las reglas de protección de la información.

La ejecución de las actividades que permitan fortalecer el nivel de madurez de los controles de seguridad y ciberseguridad en la entidad y así llegar a un estado adaptable a los riesgos cibernéticos y a la evolución de las amenazas, durante la vigencia 2021 se llevó a cabo un

análisis de madurez de los controles de seguridad de la información y ciberseguridad, el cual permitió priorizar los aspectos más importantes a fortalecer durante la vigencia 2022.

Para la vigencia 2023 se pretende definir y estructurar el plan de Seguridad y Privacidad de la Información incluyendo la actualización de los controles descritos en la ISO27002:2022 previendo la actualización que se realice en el país por parte del ICONTEC.

Para la vigencia 2023 se pretende definir la estrategia y política de uso de servicios de computación en la nube para la Entidad.

7. VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En el frente de Presupuesto

En cuanto a la ejecución presupuestal la Vicepresidencia de Tecnologías y transformación digital hasta octubre comprometió recursos por \$78.644 millones, garantizando el soporte de operación y generando un ahorro de \$4.930 millones. De otro lado, se encuentran en curso procesos de contratación por cuantía de \$22.372 millones.

7.1 GERENCIA DE ESTRATEGIA TI Y ASEGURAMIENTO INFORMÁTICO

Bajo la iniciativa del gobierno Nacional de desarrollar e implantar un Marco de referencia de Arquitectura empresarial y una política de Gobierno digital, como eje transversal en la planeación y gestión que permita la habilitación tecnológica en las entidades de gobierno orientada al cumplimiento de sus procesos y funciones, el FNA en el Plan Estratégico de las Tecnologías de Información – PETI, a continuación, el estado de los proyectos en ejecución 2023:

RESUMEN DEL ESTADO DE PROYECTOS PETI CON CORTE 24 DE OCTUBRE

- Se realizó seguimiento a los 8 proyectos PETI 2022 de los cuales 4 se encuentran en ejecución.
- El proyecto de Implementar herramientas tecnológicas para atención Consumidor Financiero, se encuentra en revisión y firmas de los documentos de cierre del proyecto.
- En el indicador de cumplimiento del avance del PETI se consolidó con los datos de los 4 proyectos que se encuentran en ejecución (Automatización procesos de monitoreo de seguridad para Usuarios Privilegiados, Canal Transaccional con WhatsApp, Interoperabilidad XROAD con entidades del estado y Nueva Solución de Banca Empresarial).
- A la fecha no se ha logrado la contratación de los proveedores que ejecutaran los otros 4 proyectos PETI (Arquitectura E-service para sistemas de información del FNA, Automatización procesos de monitoreo de seguridad para bases de datos, Fortalecimiento de herramientas ITOM y Formular el modelo de gobierno de datos del Fondo Nacional del Ahorro), dada la demora en este proceso, estos proyectos no lograran ejecutar el alcance comprometido a diciembre de 2022, por lo cual se está tramitando ante en el próximo Comité de Gestión y Desempeño Institucional las solicitudes de cambio de los proyectos.

A continuación, el estado de cada uno de los proyectos PETI:

Herramientas Atención Clientes:

El proyecto finalizó con un cumplimiento del 99.5%. Se encuentra en revisión y firmas la documentación de cierre del proyecto.

Arquitectura E-service para sistemas de información del FNA:

SIN INICIAR. Se logró la firma del Otro SI del contrato con la fábrica de Stefanini para iniciar la ejecución del proyecto, actualmente están en la elaboración del Plan de trabajo del contrato.

Se presentará en el próximo Comité de Gestión y Desempeño Institucional la solicitud de cambio del proyecto, dado que se requiere modificar la fecha de inicio y fin del proyecto del 2-may-2022/ 31-dic-2022 al 24-oct-2022 / 28-02-2023, estableciéndose como entregable a dic-2022 la ejecución solo de la primera fase: 1. Diagnóstico de la arquitectura de integración actual, las otras 2 fases: 2. Análisis y recomendaciones de arquitecturas de integración innovadoras y aplicables al FNA y 3 Definición del alcance de la arquitectura técnica de integración a implementar en FNA se ejecutaran en el año 2023, conforme al plan de trabajo del proveedor.

La fase de implementación se plantearía como otro proyecto para iniciar en el 2023 posterior a la finalización de la fase 3, de acuerdo con los lineamientos que defina la nueva administración.

Automatización procesos de monitoreo de seguridad Usuarios Privilegiados:

Se encuentran pendientes algunas actividades: en REDES una configuración en CISCO escalada a este y aun sin respuesta. En APLICACIONES, en SAP ya está la configuración y se está haciendo pruebas funcionales de acceso a los servidores. En BASE DE DATOS solo falta pruebas de Oracle, al respecto de SAP no se puede hacer monitoreo de la plataforma, dado que fabricante dio respuesta y se requiere un desarrollo que no está cubierto en el alcance del contrato. En las CAPACITACIONES están programadas 2 para usuarios de bases de datos que finalizan en octubre.

Presenta un avance real de 98% de un esperado de 100%.

Automatización procesos de monitoreo de seguridad para bases de datos:

SIN INICIAR. Se encuentra a la espera de publicación del proceso en SECOP.

Se presentará en el próximo Comité de Gestión y Desempeño Institucional la solicitud de cambio del proyecto, dado que, de acuerdo con las proyecciones de finalización del proceso de contratación, la fecha prevista de contratación es el 30 de noviembre 2022, por lo cual se requiere modificar la fecha de inicio y fin de oct-2022 / oct-2023 para dic-2022 / dic-2023.

A diciembre de 2022 se definen como entregable, la contratación del proveedor.

Fortalecimiento de herramientas de ITOM:

SIN INICIAR Se realizó la publicación del proceso de adjudicación el 28 septiembre 2022, la proyección de Inicio de ejecución de contrato es para el 30 noviembre 2022.

Se presentará en el próximo Comité de Gestión y Desempeño Institucional la solicitud de cambio del proyecto, dado que, de acuerdo con la información publicada en la plataforma SECOPII, la fecha proyectada de contratación es el 30 de noviembre 2022, razón por la cual se requiere modificar la fecha de inicio y fin del proyecto de sep-2022 / sep-2023 para dic-2022 / dic-2023 cuando se cuente con la contratación del proveedor.

A diciembre de 2022 se definen como entregable, la contratación del proveedor.

Canal transaccional con WhatsApp:

Se finalizó el proyecto con la puesta en producción de varios servicios en WhatsApp, incluidos los 2 servicios planeados en el proyecto, se realizó las piezas gráficas de la campaña de socialización. Se inicia la elaboración de los documentos de cierre del proyecto. No se ejecutó el presupuesto PETI asignado al proyecto.

Presenta un avance real de 100% de un esperado de 100%.

Interoperabilidad XROAD con entidades del estado:

Se finalizó la actividad de configuración técnica, se está ejecutando las pruebas técnicas en ambiente de desarrollo y certificación y a su vez se aprovechó para dejar la administración de esta plataforma en manos de infraestructura FNA, lo que ha implicado la ejecución de actividades adicionales de infraestructura, con el fin de que sean ellos los que soporten algún problema a futuro.

Presenta un avance real de 80.5% de un esperado de 79%.

Nueva solución de Banca de Empresas

Se avanzó en la etapa precontractual hasta la fase de estudio de mercado, el resultado de las propuestas económicas está muy por encima del presupuesto aprobado para el proyecto en el año 2022.

Presenta un avance real de 13.2% de un esperado de 17.4%.

Se presentará en el próximo Comité de Gestión y Desempeño Institucional la solicitud de la cancelación del proyecto para el año 2022, teniendo en cuenta que los recursos establecidos en el Plan Anual de Adquisiciones línea 137 está por valor de \$2.600.000.000 M/Cte, los cuales para el proyecto son insuficientes de acuerdo al resultado del estudio de mercado

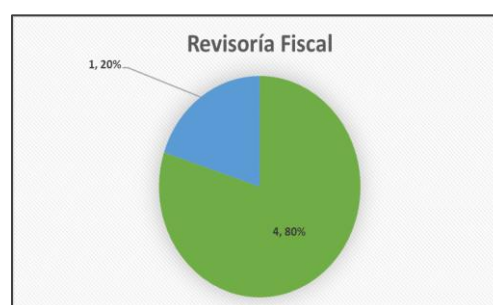
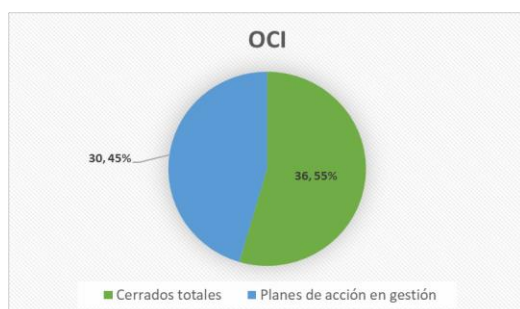
Diseño del Gobierno de Datos y levantamiento de catálogo de información de la Entidad.

SIN INICIAR. La Gerencia de contratación después de surtir todo el proceso de evaluación de los oferentes, declaró el proceso como desierto.

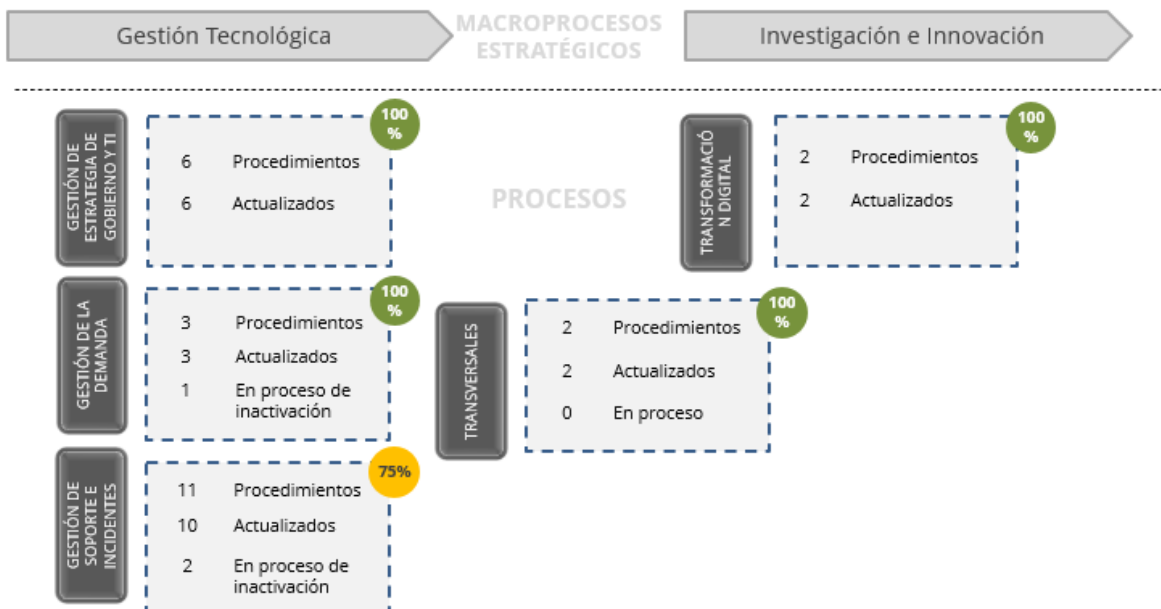
Se presentará en el próximo Comité de Gestión y Desempeño Institucional la solicitud de la cancelación del proyecto, dado que la Gerencia de contratación declaró el proceso de contratación como desierto, y teniendo en cuenta la dimensión planteada para el proyecto de gobierno de datos de la Entidad para el año 2022.

En atención de los Entes de control

De las auditorías internas realizadas, en la actualidad se encuentran en gestión los planes de acción establecidos, sin tener en cuenta situaciones vencidas.



Actualización Documental del Sistema de Gestión a la calidad, durante el 2022 se ha trabajado en la revisión cíclica de los Procedimientos de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital que consiste en revisiones con la Gerencia de Gestión de Procesos, los involucrados en las actividades y los líderes de cada procedimiento. Se realizaron sesiones donde se intervinieron los documentos teniendo en cuenta los lineamientos de la metodología de gestión de procesos de la Entidad, mejores prácticas, planes de acción de oportunidades de mejora, ajustes en cuanto a la nueva estructura (para los que se actualizaron posterior al acuerdo 2470 de 2022) y la operación actual de las actividades para la optimización de los procesos. A continuación, se presenta el resultado de los procedimientos actualizados por proceso:



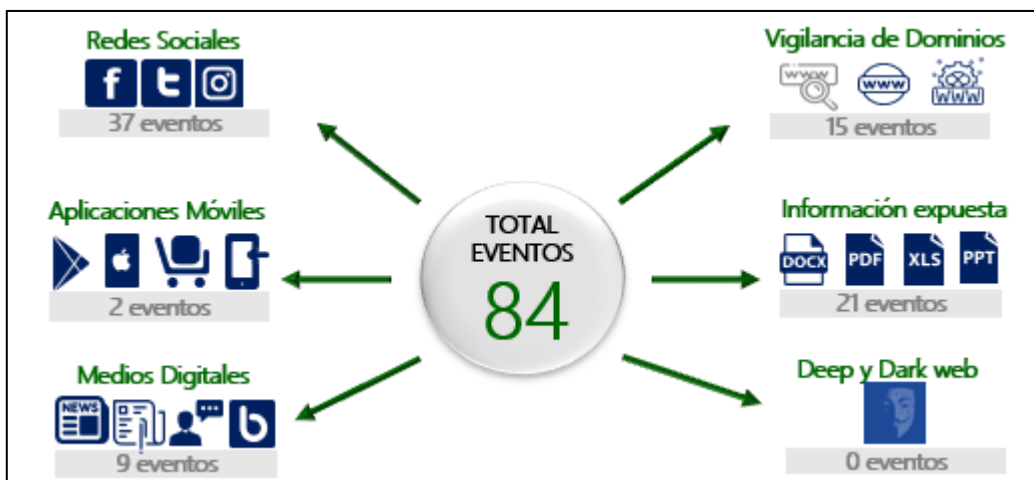
Desde la Política de Seguridad digital establecida por el Gobierno se diseñó una estrategia de seguridad informática por capas, donde se implementó el servicio de monitoreo de la reputación de la entidad en redes sociales y sitios web fortaleciendo el SOC, se fortaleció el monitoreo de DNS y análisis de vulnerabilidades, se implementó una solución de Hardening para validar la correcta aplicabilidad de las plantillas de aseguramiento en los servidores de la entidad, se implementó la solución CyberArk la cual permite monitorear a los usuarios privilegiados, por otro lado se implementó la solución de Ciberdefensa (DarkTrace), que cuenta con mecanismos de aprendizaje de máquina e inteligencia artificial.

A continuación, los logros específicos en la continuidad de la operación e implementación de servicios de monitoreo y gestión de la seguridad informática en el mes de septiembre así:

Servicio de monitoreo de la reputación de la entidad en redes sociales y sitios web fortaleciendo el SOC, se fortaleció el monitoreo de DNS y análisis de vulnerabilidades:

Monitoreo de marca:

Para el mes de septiembre se identificaron 84 eventos relacionados con el Fondo Nacional del Ahorro, clasificado en las siguientes categorías:



Para el mes de octubre se identificaron 77 eventos relacionados con el Fondo Nacional del Ahorro, clasificado en las siguientes categorías:



Con respecto a los eventos de aplicaciones móviles se solicitó dar de baja las mismas dado que no son las oficiales del FNA.

Monitoreo de Portales y DNS

Se encuentra implementada la solución para monitoreo de portales Radware, la cual es una solución en la nube la cual permite mayor cobertura y campo de acción en cuanto a los eventos que se puedan presentar en la infraestructura de la entidad. Para monitoreo de DNS se tiene implementada la solución Fortinet.

Solución de Monitoreo de Hardening para validar la correcta aplicabilidad de las plantillas de aseguramiento en los servidores de la entidad

En el mes de septiembre se suscribió el contrato 057 para realizar la implementación del monitoreo de las plantillas de aseguramiento de los dispositivos de red y bases de datos. Actualmente, el contratista se encuentra realizando la validación de la configuración de las plantillas para los sistemas operativos AIX, Linux y Windows.

Proyecto de PAM se viene trabajando en la implementación y estabilización de la solución CyberArk la cual permite monitorear a los usuarios privilegiados.

Para el mes de octubre se tienen configurados y monitoreados los usuarios privilegiados que acceden a los sistemas operativos Linux, Windows y AIX por parte del contratista STS quien administra alrededor del 80% de los servidores de la Entidad y para las bases de datos SQL y DB2. Adicionalmente, se encuentra en pruebas el monitoreo de los usuarios privilegiados de los administradores de bases de datos Oracle y de los dispositivos de red.

Administración de la solución de Ciberdefensa (DarkTrace), esta herramienta cuenta con mecanismos de aprendizaje de máquina e inteligencia artificial, la cual permite monitorear, y reaccionar ante ataques cibernéticos que se puedan presentar, actualmente se Encuentra parametrizada de la siguiente manera:

- ✓ **Dispositivos Modelados: 4441**
- ✓ **Subredes: 184**
- ✓ **Modelos: 69**
- ✓ **Investigaciones Realizadas en Darktrace: 40**

- ✓ **Acciones realizadas**
 - Últimos 7 Días:36
 - Últimos 30 Días:264
 - Últimos Año :1393

- ✓ **Conexiones bloqueadas**
 - Últimos 7 Días:29
 - Últimos 30 Días:194
 - Últimos Año :884

Ajustes y mejoramiento en IDM Herramienta de gestión de la identidad de los usuarios para las principales aplicaciones integradas:

- En relación con los usuarios que se han aprovisionado en el directorio activo con la estructuración de nuevos funcionarios de acuerdo con el plan de modernización, se han identificado hallazgos a nivel de perfilamiento en IDM, por lo que se está planteando una acción de depuración y corrección de permisos sobre dichos perfiles.
- Se están identificando roles que deben ser depurados o eliminados con el fin de tener una matriz de perfilamiento mejor estructurada y así evitar contar con información desactualizada dentro de los usuarios.
- Se modifica el parámetro estado hacia Cobis, con el fin de mejorar el proceso en el ausentismo y en las eliminaciones de los usuarios en el aplicativo.

- Incorporación del servidor de respaldo de IDM, mejorando el procesamiento de los usuarios con retiro.
- Implementación de estados, eliminación de roles en Cobis, puebas y Documentación Técnica del Driver.
- Se realizaron ajustes en el driver actual de Cobis el cual permitirá asignar el estado correspondiente en Cobis, de acuerdo con las novedades que se presentaran en el usuario.

El primer estado se implementó para las ausencias el cual establece el valor de L en Cobis.

El segundo estado es cuando se retiran los permisos del usuario de idm hacia Cobis, estado se representa con B en Cobis.

Adicionalmente con el mismo evento del anterior punto, se desarrolló una política para que también eliminara los roles de Cobis cuando se quiten los permisos del usuario hacia la aplicación.

- Se realizaron ajustes en el driver para cuando se hiciera un retiro del usuario. Los ajustes fueron:
El estado de Eliminado hacia Cobis.
- Retiro de los Roles de IDM del usuario una vez estuviera en el contenedor de retirados.
- Monitoreo de IDM, levantamiento de información y entendimiento sobre el driver de fuente autorizada. Se evidencia un mal comportamiento en los retiros, para lo que se está realizando seguimiento frente a los casos reportados en los cierres de tareas en Service Manager. Se trabaja de la mano con producto para encontrar las causas de los no cierres de las tareas en SM.

Mejoramiento continuo en la gestión de perfilamiento de usuarios

- Se está realizando la actualización de los perfiles de la Gerencia de Tesorería y de la Gerencia de presupuesto.
- Identificación de perfiles a eliminar de la Gerencia de Tesorería, Gerencia de Crédito, Gerencia de Legalizadora.
- Identificación de roles SAP a depurar en los usuarios y modificaciones que esos ajustes impliquen en los perfiles de Cartera, secretaria general y Vicepresidencia de Operaciones.

Mejoramiento o nuevas funcionalidades de GoAnyWhere, Herramienta de transferencia segura

- Renovación del soporte y mantenimiento de fabricante al producto Secure Forms
- Renovación de los servicios de administración y soporte Goanywhere.

7.2 GERENCIA DE ANALITICA DE DATOS

Antes de que el Equipo analítica se empezará a conformar a inicios de 2020, en el Fondo Nacional del Ahorro existía un grupo de personas dedicado a la inteligencia de negocios que generaba diferentes reportes, indicadores, visualizaciones y minería de bases de datos para resolver preguntas estrictamente comerciales acerca de comportamientos ocurridos en el pasado. Dentro de la estructura que ese equipo tenía planteada existía una persona líder que tenía a cargo los procesos del seguimiento comercial, la generación de indicadores y la administración del CRM. El equipo lo comprendían 12 personas de las cuales 11 eran profesionales sin estudios de postgrados. Las herramientas utilizadas en el día a día eran Excel y Salesforce, y sólo se generaban entregables e iniciativas para el área comercial de la Entidad.

Como se mencionaba anteriormente, a inicios del año 2020 la dirección del FNA asume el reto de cimentar, consolidar y madurar un equipo de analítica con las habilidades necesarias para responder a diferentes preguntas de negocio que generaran alto impacto de forma transversal. Con este reto tan ambicioso, el líder del Equipo de analítica abordó varios desafíos:

- Explorar de la infraestructura y los datos disponibles en el FNA para dimensionar y establecer los puntos base.
- Conformar un equipo con las habilidades necesarias para la exploración y aprovechamiento de los datos.
- Establecer la metodología, y los esfuerzos necesarios y consistentes para la creación de la estrategia analítica de la Entidad.

Como parte de los resultados del abordaje de estos desafíos, a la fecha sumamos logros en cada uno de los frentes, a saber:

- En materia de exploración de la infraestructura de datos y los datos disponibles, se ha logrado una comprensión y familiarización con los diferentes objetos que a su vez se ha traducido en el fortalecimiento de la comprensión de las diferentes características de los afiliados del FNA, sus interacciones con la Entidad y una vista de 360° de sus necesidades. Dentro del universo de datos a los que hoy en día tenemos acceso hemos logrado generar para la entidad más de 2.000 consultas a las bases de datos para suplir las diferentes necesidades de información de las diferentes áreas del FNA, siendo la Oficina Comercial y de Mercadeo el cliente interno con más solicitudes atendidas alcanzando un 60%.
- En el aparte de la conformación de un equipo con las habilidades necesarias para el aprovechamiento de explotación de los datos, el FNA cuenta en la actualidad con una estructura dada por profesionales enfocados en un objetivo común, con conocimientos diversos y de profundidad técnica, conformado por 3 matemáticos puros, 4 ingenieros y 1 administrador. De los cuales 3 tienen estudios de especialización y 2 de maestría, asimismo, 3 integrantes del equipo son mujeres. Siguiendo esta evolución, las herramientas también evolucionaron de acuerdo con las habilidades de los colaboradores y la necesidad de extraer el mayor valor posible de grandes volúmenes de datos exigiendo el uso y apropiación de lenguajes de

programación como SQL, Python y R. Adicionalmente, se han ido sumando el uso de nuevas plataformas y tecnologías a la “caja de herramientas” como Power BI, controladores de versiones como Github, exploración, certificación y adopción de servicios en las diferentes nubes que han permitido la entrega valor transversal a todas las áreas de la entidad.

- La estrategia se planteó desde la visión de lo que sería la ruta analítica del FNA, entendiendo las bases pero con el objetivo principal de llevar al Fondo a ser una Entidad administrada por datos (data-driven). Las bases comprenden punto de partida, con una arquitectura y múltiples conjuntos de datos que necesitaban exploración y explotación, que a su vez permitiera un mejor entendimiento de los clientes, los productos y los canales con recursos y personal propios. El reto entonces fue transformar a la entidad de aplicar sólo analítica descriptiva antes del 2020 a explorar otras aplicaciones de la analítica como la predictiva, prescriptiva y cognitiva mediante la habilitación de los datos; y de forma paralela, crear una cultura analítica al interior de la entidad que promueva la generación de información confiable soportada en la transformación de los datos en información para la toma de decisiones. De forma complementaria, se ha ido fortaleciendo el ecosistema sumando actores fundamentales como la academia y el sector privado para robustecer los métodos, modelos y posibles colaboraciones.

Adicionalmente, desde el pilar cultural se abordaron cambios transformacionales, de concepción e innovación analítica generando espacios para foros de cocreación y aprendizaje en equipo. Se desarrollaron habilidades de diferentes profesionales al interior de la entidad con diferentes cursos y talleres en análisis de datos, procesamiento y servicios en nube, bigdata y creación de tableros de visualización en Power BI. Paralelamente se gestionó la articulación de la Entidad en materia de analítica con diferentes entidades como MinTIC, Universidad del Rosario, MiLAB, entre otros.

Después de abordar el estado inicial del proceso analítico del FNA antes del 2020, y con las acciones tomadas, la consolidación del equipo y la definición estratégica que ha guiado el camino desde el 2020, se puede concluir que la creatividad, recursividad, capacidad, autocrítica y aprendizaje continuo son los valores que definen el actual Equipo de analítica del FNA y que tiene como misión brindar soluciones de analítica para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad a través de la toma de decisiones basadas en información.

Los vehículos que el Equipo de analítica aplica para la obtención de sus resultados son: transformar los datos en información, la automatización de procesos, el desarrollo de iniciativas de inteligencia artificial que apoyen la estrategia para la obtención de los resultados del Plan estratégico de la entidad. Por ello, a través de la implementación de modelos matemáticos, estadísticos y georreferenciados, se desarrollan estrategias de valor con las diferentes áreas de la entidad para los consumidores financieros en general. Para asegurar la vigencia de las actividades, métodos y conocimientos, se realizan constantes exploraciones de mejores prácticas y herramientas utilizadas a nivel nacional e internacional para ser adoptadas en los procesos diarios. Así las cosas, la entidad, por medio del Equipo de analítica trabajó en proyectos de georreferenciación, automatización de procesos, aprendizaje automatizado e inteligencia artificial en el período 2020-2022.

Iniciativas de analítica:

El modelo de Georreferenciación de Consumidores Financieros - GeoConFin, se desarrolló mediante la programación de un modelo matemático, que sugiere punto de cobertura, permitiendo a la entidad tomar decisiones informadas sobre dónde, de acuerdo con la ubicación de sus afiliados, debería ubicar sus puntos de atención. Producto de lo anterior, se utilizó la información sugerida por el modelo que incorporándola al conocimiento de la Oficina Comercial dio como resultado la apertura a seis puntos de atención en Bogotá.

En materia de aprendizaje automatizado o machine learning, creamos en conjunto con la Vicepresidencia de Riesgos el Modelo Integrado para la Cobranza Inteligente (MICI). Es un modelo compuesto por 3 modelos estadísticos que abarcan la cobranza preventiva y administrativa, lo que brinda como resultado un conocimiento más profundo de nuestros clientes, entendiendo sus necesidades, de tal manera que se realiza una gestión de cobro de forma diferenciada de acuerdo con la estrategia para cada necesidad específica. Gracias a la implementación de este modelo, la Entidad ha optimizado el uso de los canales de cobranzas en más del 30%.

En el capítulo de inteligencia artificial, la entidad participó en la convocatoria “Big data para entidades públicas” de MinTIC, en donde ocupó el segundo puesto entre 34 iniciativas que se presentaron y sólo fueron seleccionadas las 6 primeras. Con este logro, la Entidad pudo acceder a los diferentes servicios de nube de forma gratuita, acompañamiento continuo de expertos en Big data y capacitaciones en la materia. Dentro de este espacio en nube (Datasandbox), se exploró el desarrollo de un chatbot que incluyera analítica sobre las interacciones que tenían los usuarios con el canal, la iniciativa tuvo el nombre de PARCE: Portal Analítico Rápido Conversacional y Efectivo. La iniciativa PARCE fue documentada por MinTIC en su libro “Soñamos un gobierno Digital y lo hicimos real” https://mintic.gov.co/portal/715/articles-158695_gobierno_digital_hicimos_real.pdf (ver página 81). De manera consecuente para el 2022 estamos liderando la iniciativa de integrar un chatbot a la plataforma Teams que permita a la fuerza comercial tener acceso a respuestas a preguntas que tengan de sus procesos diarios y se puedan auto gestionar en tiempo real o incluso comunicarse con un experto en línea, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente

Con el uso de varias herramientas de inteligencia artificial, entre ellas la Programación de Lenguaje Natural (NLP por sus siglas en inglés), la Entidad logró la creación de MIM (Minero, Intérprete, Mensajero), una solución que extrae, clasifica y prioriza los datos de redes sociales para identificar usuarios que puedan llegar a ser clientes potenciales de vivienda.

De manera simultánea, se han adelantado mesas de trabajo con MiLAB el laboratorio GovTech de Innpulsa, aplicando la metodología MiLAB a 2 iniciativas de alto impacto::

- El contact center es uno de los canales más usados por nuestros afiliados atendiendo más de 200.000 llamadas por mes y a las cuales sólo se analiza el 4%, brindando una oportunidad gigantesca de análisis y explotación de datos no estructurados (voces). De las grabaciones de las llamadas se puede extraer información valiosa para el negocio como cuáles son los tópicos más frecuentes,

cuál es la satisfacción de los clientes por el canal, medir y hacer ajustes de acuerdo con las necesidades del canal y de nuestros clientes.

- Firma digital y verificación de identidad con tecnología de cadena de bloques (Blockchain), aparte de permitirle al FNA la adopción temprana de una de las tecnologías más seguras, brinda la independencia a la Entidad de los servicios que nos ofrecen los terceros, ya que en los cambios de contrato se puede ver perjudicado el servicio a los afiliados de la Entidad.

En cuanto a las herramientas de visualización, se han creado varios modelos que permiten a las diferentes áreas del FNA tomar decisiones informadas:

- Comercial:
 - Tableros de seguimiento a la campaña de cesantías (7)
 - Tablero para la estrategia de empresas (2)
- Vicepresidencia de riesgos:
 - Tableros de monitoreo para seguros (3)
- Transversales:
 - Torre de control (5)
- Vicepresidencia de Cesantías y Crédito:
 - Tableros de seguimiento proceso de crédito (1)

Con el desarrollo de algoritmos que tienen como objetivo automatizar procesos operativos y repetitivos, desde el Equipo de analítica del FNA se han generado eficiencias por un total de 528 horas anuales, es decir, 44 horas al mes que se traducen en una eficiencia de 1 semana de trabajo al mes de un profesional. Este tiempo está siendo invertido en otras iniciativas que sumen valor y en replicar este tipo de automatizaciones transversalmente en las diferentes áreas de la Entidad.

Por otro lado, la iniciativa de Preaprobados Masivos (PreMas) desarrollada por el Equipo de analítica del FNA con el apoyo de la Vicepresidencia Financiera, permitió de forma masiva evaluar el riesgo, la capacidad de pago y generarle la carta de preaprobación a los clientes que cumplieran con los criterios y políticas de crédito de la Entidad. A corte del 20 de octubre de 2022, con esta iniciativa se han radicado más de 4.000 trámites y se han desembolsado más de \$46.700 millones, haciendo realidad el sueño de tener vivienda propia de más de 520 familias.

Para concluir, el FNA ha pasado de un diagnóstico e identificación de los fundamentos de crecimiento, que, junto con la definición de una estrategia analítica centrada en impacto real para mejorar la productividad y eficiencia, ha logrado madurar y consolidar las capacidades analíticas de la Entidad, soportado en un equipo profesional y capaz de generar transformaciones del negocio que marcan la evolución hacia un Fondo Nacional del Ahorro administrado y guiado por los datos.

NOTA: De acuerdo con la estructura aprobada por el decreto 154 del 28 de enero de 2022 por el cual se modifica la estructura del Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo, y se determinan las funciones de sus dependencias; el Equipo de analítica pasa a ser la Gerencia Analítica de Datos con dependencia directa a la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación digital.

7.3 GERENCIA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

De acuerdo con el avance del Plan de Ruta de transformación digital, a corte de 24 de octubre de 2022, se presentan los avances en las principales cifras de la gestión:

- **Afiliaciones Digitales:** Se evidencia un sostenimiento en la usabilidad, se han generado más de 15.700 afiliaciones digitales en el 2022, se han generado en acumulado más de 42. 800 afiliaciones entre cesantías y Avc desde noviembre de 2020 al 24 de octubre de 2022; el recaudo por este canal es de un aproximado de \$44.750 millones.
- **Cultura Digital:** Al 24 de octubre del 2022 el indicador 2022 se cumple, se logra capacitar a más de 1.200 colaboradores del FNA en temas de cultura digital y gestión del cambio, esta iniciativa de la Gerencia Digital, es el resultado de la alianza con PLATZI y el Área de Gestión Humana.
- **Radicaciones Digitales:** Desde agosto de 2022 a la fecha continuamos en marcha blanca enfocando esfuerzos en desarrollo y mejoras de la aplicación, lo que ha representado cerca de 1.000 raditaciones digitales registradas en primera etapa, y 60 con documentación completa, de los cuales 9 pasan a etapa de legalización, esto indica cifras positivas de cara a la mejora y adaptación de la plataforma digital de radicación.
- **Turnos virtuales:** El consumidor financiero puede agendar su cita en la página Web del FNA y desde agosto del año 2020 se han generaron un total de 2,34 millones de turnos por este canal, con un promedio aproximado de 90.000 turnos mes. Se encuentra implementado en 33 puntos de atención a nivel nacional.
- **Terminales de autoservicio:** se han realizado más de 180.500 trámites entre consultas, generación de certificaciones, impresión de cupones de pago y cambio de clave, en los 16 quioscos instalados.
- **Rediseño Look and Feel APP y FELP:** En ambiente productivo, se mejora la experiencia de usuario con un ambiente más intuitivo. Para el APP se mejora la calificación de 2.3 a 2.6 en dispositivos Android.
- **Interoperabilidad con Senado:** En ejecución la interoperabilidad con Senado de la república, permitiendo desde el Senado consultar por número de documentos el “Estado de Afiliación de un usuario”, lo que permitirá mejorar el intercambio de información de interés para ambas entidades.
- **Whatsapp transaccional:** Se tienen disponibles dos servicios para el consumidor financiero en donde pueden consultar el “estado de afiliación” y “cálculo de puntaje de su producto de cesantías”, con un poco más de 1.000 transacciones, permitiendo una comunicación rápida y efectiva mediante el uso de un Bot.

7.4 GERENCIA DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA

De acuerdo con los objetivos del Plan estratégico de tecnología y apoyando con el objetivo de efectividad operativo, a continuación, los logros a destacar con corte a octubre de 2022:

- Optimización del uso del almacenamiento mediante maniobras de reorganización y depuración, logrando de esta manera una reducción de 0,48 puntos porcentuales del indicador de capacidad.
- Aprovisionamiento de infraestructura y configuración un nuevo ambiente para la puesta en producción de nueva versión de aplicación **Fondo en Línea Personas**.
- Infraestructura Sinergy: distribución de hosts físicos logrando mejorar el balanceo de cargas en cuanto a memoria y procesador manteniendo estable las características de alta disponibilidad.
- Implementación de infraestructura para proyecto de actualización del software IBM que soporta la capa de integración de aplicaciones bus de servicio.
- Aprovisionamiento de infraestructura y configuración de un nuevo ambiente como parte del rediseño de la aplicación ISOLUCION en el marco del proceso de modernización de la entidad.
- Ejecución de actividades de configuración y actualización de plataforma KACTUS soportando el proceso de nómina en el crecimiento de la planta en el marco del proceso de modernización de la entidad.
- Implementación de la versión vigente del software IBM Appconnect Enterprise 12 cuya funcionalidad da soporte a la capa de integración de los servicios misionales
- De acuerdo con la gestión de renovación contractual, en el periodo se dio inicio a la nueva vigencia del contrato de servicio de suministros, instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de redes Lan, cableado estructurado (voz/datos) y redes eléctricas de puestos de trabajo, video presencia, telefonía ip y seguridad informática perimetral para el fondo nacional del ahorro a nivel nacional incluido sede principal y puntos de atención.
- Aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica de comunicaciones en apoyo de apertura nueva oficina de Zipaquirá.
- Configuración, afinamiento y puesta en marcha de los canales de comunicación para salida a producción de la nueva integración FNA y Servicios SAP en la nube.

7.5 GERENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Automatización de procesos a través de Agility RPA: Se continua en la identificación, análisis y parametrización de nuevos asistentes para las áreas de Cuentas Empresariales, Gestión Humana y la Vicepresidencia Financiera. Se entrega proceso de Circularización de Disponible a cargo de Cuentas Empresariales sin novedad.
- Ajuste flujos en SAP para atender nueva estructura organizacional: Ajuste Estrategias de Liberación. Se implementaron todos los ajustes en los módulos MM y PSM del ERP SAP, derivados del proyecto de reestructuración del FNA 18/10/2022.
- Cumplimiento circular 042 Facturación Electrónica: Se finalizan pruebas de integración entre Tributo y SAP para generación de archivo de Documento Soporte para no obligados a facturar y se libera en Producción
- SMART SUPERVISION circular circular 023 de 2021, 038 y 041 de 2022 sobre quejas y reclamos: en producción los formularios quejas en canales ED PQR, Portal, Call, Archivo y correspondencia de acuerdo con definición SFC. En producción los servicios de BUS integrados a SMART.
- Motor del Score FNA: Realizar la actualización en el Motor del Score FNA con nuevas variables y cálculo del puntaje. Revisión automatización de reglas en el proceso de análisis de crédito. Planteado en dos fases que se encuentran productivas.
- Implementación nuevo reglamento AVC: mantenimiento evolutivo con las nuevas funcionalidades establecidas en el nuevo reglamento de AVC.
Avance desarrollo Sprints: 100%
Avance desarrollo controles de cambio: 100%
Avance pruebas: 80%
- FIDUAGRARIA – CARGUE OBLIGACIONES FNA: Se realiza el cargue de las obligaciones enviadas por la Fiduagraria con fecha 1 de agosto de 2022, los seguros se inician a cobrar desde el 1 de octubre de 2022. Se identificaron 19 obligaciones en la base entregada el 2 de septiembre que se debieron omitir de lo cargado en cartera, dado que estas operaciones se cancelaron por pagos realizados en meses anteriores a agosto. Se acuerda con las áreas de negocio el cargue de seguros realizarlo en el mes de octubre dado que el archivo a reprocesar la Fiduagraria lo entrego el 29 de septiembre de 2022. Se realizó el cargue de las obligaciones a los módulos de gestión de cobranzas.
- MIGRACIÓN DE SAP-ERP a la Nube: se encuentra en ejecución el proyecto de migración del ERP a la nube de Google Cloud. A 30 de septiembre se aprobó la infraestructura propuesta y se realizó el despliegue de servidores S4, PO, FIORI, SOLMAN en la nube. Se realiza migración de la infraestructura a la nube durante los días 15, 16 y 17 de octubre y a la fecha ya se encuentra operativa la aplicación sobre la nube. Por afinar flujos relacionados con infraestructura BI-HANA.

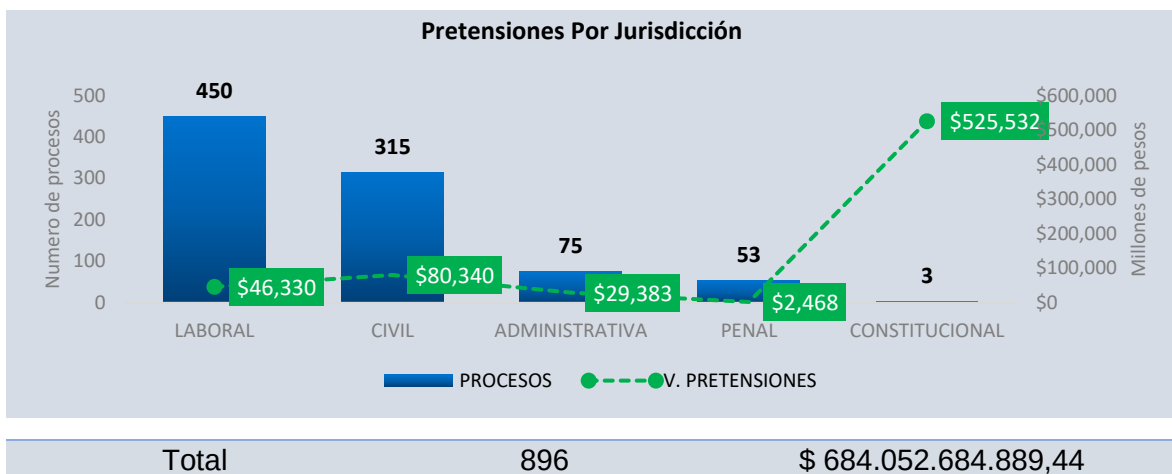
- **NÓMINA – KACTUS:** Se continúa realizando seguimiento a la funcionalidad del módulo de Nómina FNA con la nueva planta de personal que responde al proceso de modernización realizado.
- **ATENCIÓN ENTES DE CONTROL:** Se han atendido oportunamente los requerimientos de los diferentes entes de control y se brinda apoyo en la entrega de información solicitada por las áreas.
- **GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE CONTRATOS:** Se ha realizado la gestión pertinente para asegurar la continuidad de la operación de las aplicaciones a través de los contratos de soporte, mantenimiento y evolución.

8. VICEPRESIDENCIA JURÍDICA

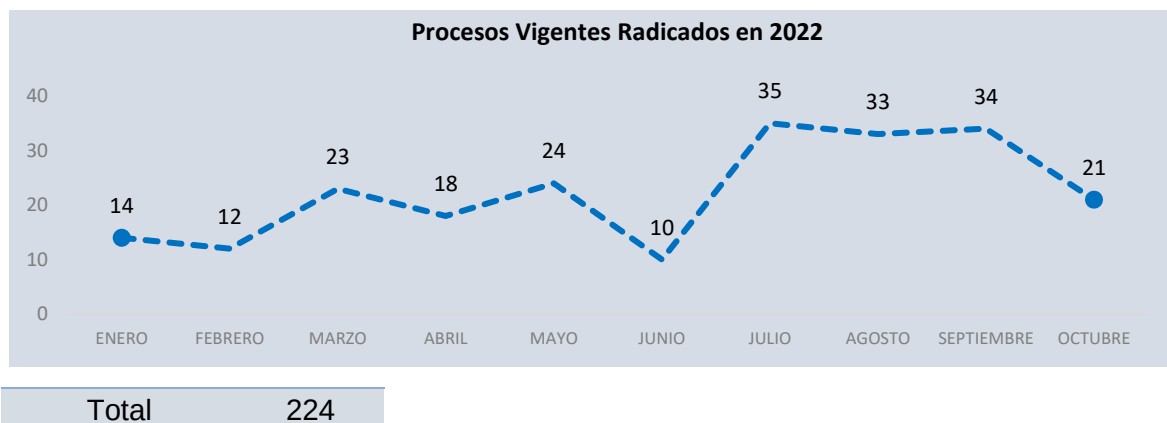
8.1 GERENCIA DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL

Estado de los procesos

Con corte al 24 de octubre se registran 896 procesos activos con pretensiones por 684 mil millones, lo que representa un incremento de procesos del 14.3% en relación con el año pasado. La acción más representativa continúa siendo la laboral con 450 procesos:

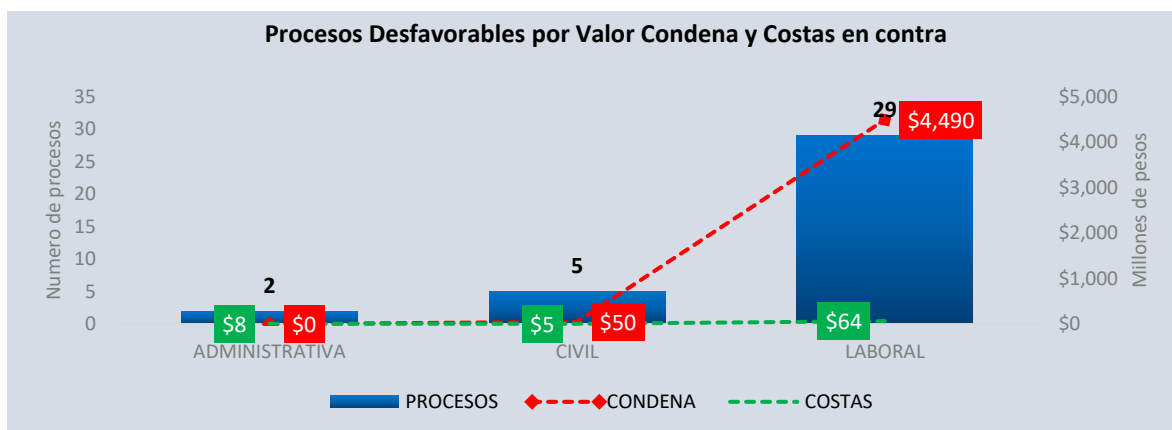


Con corte al 24 de octubre han ingresado 224 procesos en el año 2022, como se muestra en la siguiente gráfica:

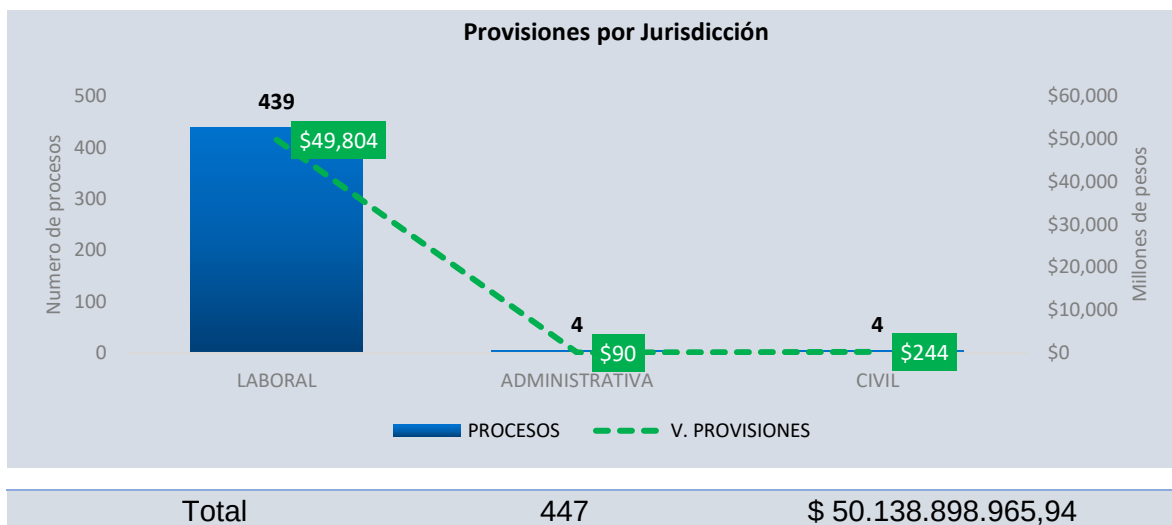


Igualmente, con corte al 24 de octubre se registraron 128 procesos terminados, 92 con fallo favorable y 36 con fallo desfavorable. De estos últimos, 29 corresponden a procesos laborales en los que se impusieron condenas por \$4.490 millones, 5 a procesos civiles con

condenas por \$50 millones; y 2 procesos administrativos con condenas en costas por \$8 millones:

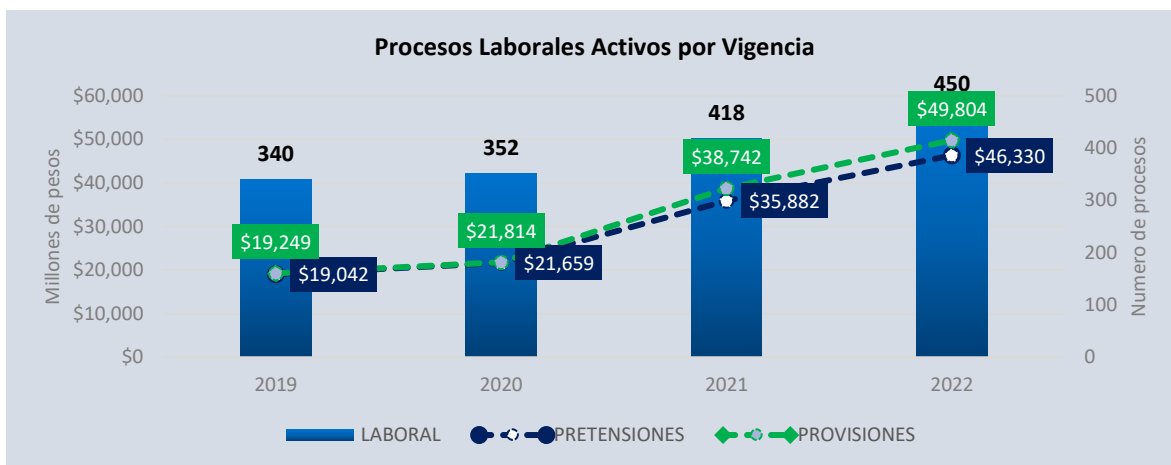


En la siguiente gráfica se muestran las provisiones constituidas para los procesos activos:

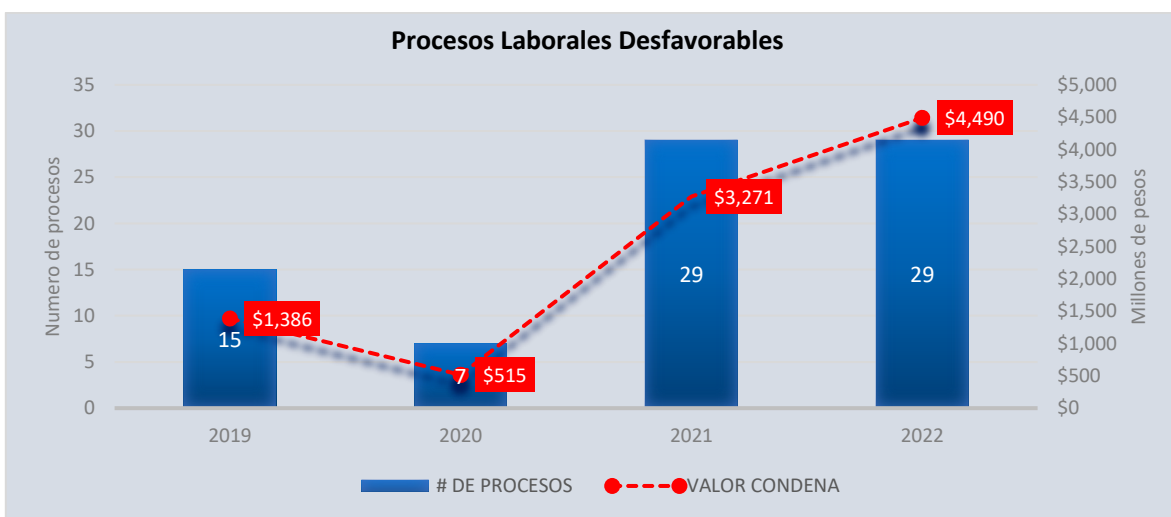


Procesos Laborales – Contrato Realidad

A continuación, se presenta la relación entre pretensiones y provisiones de procesos **laborales** activos por vigencia, resaltando que con corte al 24 de octubre del 2022 se registran provisiones por \$49.804 millones:

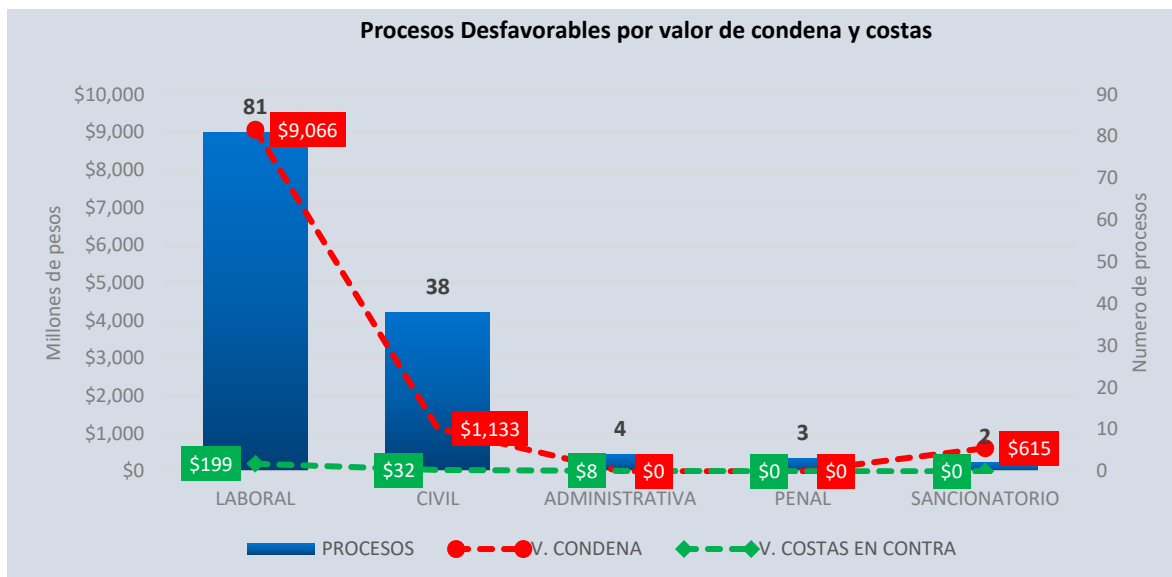


La siguiente grafica refleja el número de procesos desfavorables con el valor de la condena, y muestra que las condenas se han incrementado en un 37.3% en relación con el año anterior:



La anterior gráfica evidencia que, para el mes de octubre de 2022 se superó el valor de las condenas canceladas en toda la vigencia 2021, principalmente por contrato realidad.

Igualmente, se presenta en la siguiente gráfica la relación de procesos desfavorables por tipo de proceso con corte de 2019 al 2022, en la que se destacan nuevamente los procesos laborales con condenas acumuladas por \$9.066 millones.



Comité De Conciliación

En lo que respecta al Comité de Conciliación, con corte al 24 de octubre de 2022 se han realizado 116 sesiones, en las que se han estudiado 701 casos entre conciliaciones extrajudiciales y judiciales, insolvencias, transacciones y acciones de repetición.

Tutelas

Con corte al 24 de octubre se atendieron 474 tutelas, 172 relacionadas con el derecho de petición. Igualmente, a la fecha se conocen de 308 fallos, de los cuales 281 son favorables y 27 fallos desfavorables, 16 de las cuales están relacionadas con el derecho de petición.

Procesos de cancelación y reposición de títulos valores

De acuerdo con el último informe remitido por la Gerencia de Garantías, a la Vicepresidencia Jurídica se le han asignado 290 obligaciones, de las cuales 115 se han reasignado a otras áreas para la gestión respectiva. En la siguiente tabla se presenta el estado en el que se encuentran los 182 trámites de recuperación de garantías trasladados a la Vicepresidencia Jurídica. La diferencia entre las cifras de los informes de cada una de las áreas corresponde a las fechas de generación de cada uno de los informes:

ESTADO	OBLIGACIONES
Demanda Presentada	74
Admitida	56

Revisión de Documentos	47
Notificación	2
Duplicada	2
No Recuperar por Tramite de Insolvencia	1
Total, General	182

Las obligaciones que se encuentran en revisión de documentos corresponden a la última asignación remitida por la Gerencia de Garantías y las variaciones entre los últimos informes que implica modificaciones en la asignación.

Pago de beneficios convencionales a empleados públicos

Con corte al 24 de octubre del 2022 se presentan los siguientes resultados de la gestión:

De acuerdo a las audiencias presentadas ante la Procuraduría General de la Nación para el reintegro de beneficios convencionales se observa que en los siguientes seis casos no asistieron la parte convocada a la diligencia en la fecha prevista, sin presentar justificación a su inasistencia.

C.C.	NOMBRE DE TRABAJADOR	VALOR	FECHA DE AUDIENCIA	HORA	OBSERVACION
7529251	RICARDO ARIAS MORA	\$ 38,648,099	04/10/2022	9:40AM	NO ASISTE/FRACASADA
20643858	ROSANA PEDRAZA SANCHEZ	\$ 15,483,096	20/10/2022	4:00PM	NO ASISTE/FRACASADA
52540033	SANDRA MARCELA MURCIA MORA	\$ 2,014,696	10/10/2022	10 A.M	NO ASISTE/FRACASADA
79147724	RAFAEL ANTONIO TORRES MARTIN	\$ 8,741,089	05/10/2022	2:00 P.M	NO ASISTE/FRACASADA
79151912	HELMUTH BARROS PEÑA	\$ 11,735,618	10/10/2022	1:30 P.M	NO ASISTE/FRACASADA
79484213	JORGE LUIS PEÑUELA RAMOS	\$ 8,264,700	12/10/2022	8:30 A.M	NO ASISTE/FRACASADA

Para el caso del Señor Michael Areiza en Audiencia del 10 de octubre del 2022, se eleva acta de conciliación extrajudicial con resultado de acuerdo conciliatorio, dando cumplimiento con el pago de lo acordado el 11 de octubre del 2022.

C.C.	NOMBRE DE TRABAJADOR	VALOR	FECHA DE AUDIENCIA	HORA	OBSERVACION
------	----------------------	-------	--------------------	------	-------------

1017127982	MICHAEL DIANE AREIZA TAMAYO	\$ 361,185	10/10/2022	8:30 A.M	REALIZO EL PAGO
------------	-----------------------------------	------------	------------	-------------	-----------------

El 21 de octubre del 2022 la señora Martha Patricia Valderrama realiza el pago por quinientos mil pesos m/cte como abono al reintegro de beneficios convencionales, quedando un saldo pendiente por cancelar por dos millones trescientos noventa y nueve mil ciento sesenta y cuatro pesos m/cte.

Ejecución contrato de representación judicial actual

El contrato finalizó su ejecución el 9 de septiembre de 2022, como se ha reportado en los informes de otros cortes, durante la ejecución del contrato se reportaron múltiples hallazgos, inconformidades e incumplimientos que se han dejado documentados en correos electrónicos, comunicaciones dirigidas al contratista y a la aseguradora, y memorandos remitidos a Secretaría General el Grupo de Contratación. Desde el 24 de agosto de 2022 mediante memorando 03-2303-202208220012832, se dio la instrucción a la Gerencia de Representación Judicial de que “se consoliden los perjuicios causados y se inicien las acciones judiciales del caso”, área que se encuentra adelantando las gestiones para la presentación de la demanda respectiva.

De otro lado, se resalta que Litigar aceptó reconocer en favor de la Entidad el valor que se causó por moratoria en el caso de Angie Cristina Linares debido a que omitieron advertir sobre la improcedencia del recurso de casación interpuesto por la anterior firma desde que asumieron la representación en el proceso, propuesta que fue aceptada por el Comité de Conciliación de la Entidad y llevó a la celebración el 10 de agosto de 2022, de un contrato de transacción en el que se plasma dicho acuerdo.

8.2 GERENCIA DE ASESORÍAS

Conceptos

Durante los diez meses corridos de la vigencia 2022 se recibieron un total de 657 requerimientos de asesoría -conceptos, revisión de actos administrativos, insumos para peticiones- lo que arroja un promedio mensual de 70 requerimientos. En lo que va corrido de 2022 el indicador de tiempo de respuesta se ubicó en un 99.8%, es decir, por encima de la meta.

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

MES	TOTAL, SOLICITUDES	SALIDA	EN FIRMA PROYECTO	EN ESTUDIO
AGOSTO	70	70	0	0
SEPTIEMBRE	85	85	0	0
OCTUBRE	61	61	0	0
TOTAL, GENERAL	657	6457	0	0

INDICADOR - TIEMPO DE RESPUESTA

MES	SALIDA	EN TERMINOS		FUERA DE TERMINOS	
AGOSTO	70	70	100.0%	0	0%
SEPTIEMBRE	85	85	100.0%	0	0%
OCTUBRE	61	61	100.0%	0	0%
TOTAL, GENERAL	657	656	99.8%	0	0%

De las solicitudes recibidas 130 se relacionaron con actos administrativos

TIPO DE ASESORIA	# PROCESOS
ACTOS ADMINISTRATIVOS	134
EMISIÓN DE CONCEPTOS	471
PETICIONES Y OTROS	52

Trámites de levantamientos de patrimonio de familia:

A continuación, se presentan los datos de los trámites adelantados:

PERIODO	PQRS	LIBRES	TOTAL
2022 (De: Agosto – Octubre 2022)	42	166	208

Trámites de retiro por fallecimiento del afiliado

Durante la vigencia 2019 y con corte al 24 de octubre del 2022, se recibieron para tramite 13.014 solicitudes de retiro de cesantías y/o AVC por fallecimiento del afiliado, las cuales fueron gestionadas en su totalidad, bien sea con emisión de concepto jurídico favorable o devolución por incumplimiento de requisitos.

VIGENCIA	TRAMITES ATENDIDOS	TOTAL
2019	1.985	13.014
2020	2.426	
2021	5.569	
2022	3.034	

*corte octubre 24 de 2022 – fuente División de Cesantías

Del total de trámites recibidos, se gestionaron con concepto favorable y posterior pago, un total de 5.092 trámites, así;

GESTIONADOS/APROBADAS		
VIGENCIA	TRAMITES ATENDIDOS	TOTAL

2019	1.076	5.092
2020	751	
2021	1.796	
2022	1.469	

*corte octubre 24 de 2022 – fuente División de Cesantías

Así mismo, se gestionaron trámites que, por no cumplir con los requisitos establecidos por la Entidad, fueron devueltos solicitando subsanación a los beneficiarios:

DEVOLUCIONES		
VIGENCIA	TRAMITES ATENDIDOS	TOTAL
2019	909	7.761
2020	1.674	
2021	3.773	
2022	1.405	

*corte octubre 24 de 2022 – fuente División de Cesantías

La Gerencia de Asesorías y Conceptos, recibió para revisión documental y aprobación 231 trámites de Devolución de Sobrantes de créditos:

VIGENCIA	TRAMITES ATENDIDOS	TOTAL
2021	116	231
2022	115	

*corte octubre 4 de 2022

ACTUALIZACIÓN TEMAS RELEVANTES

Estado de procesos de reorganización

En el caso de las sociedades Rivas Mora, Proyectos Dana y Nuevo Horizonte, se ordenó la coordinación de los procesos de reorganización. El FNA ya presentó crédito, está pendiente fijación de fecha para audiencia de graduación y calificación de créditos.

En el caso de Germán Mora Insuasti el Comité de Conciliación de la Entidad en sesión del 25 de julio de 2022, aceptó la propuesta de pago presentada por el deudor en el proceso de Negociación de Emergencia del Acuerdo de Reorganización (NEAR) surtido ante la Superintendencia de Sociedades⁷. A la fecha está pendiente la celebración de la audiencia de confirmación del acuerdo.

⁷ Las condiciones aprobadas incluyen el saldo de la obligación dentro de las acreencias

De otro lado, se informa que la Superintendencia de Sociedades, mediante auto del 7 de octubre de 2022, resolvió admitir al proceso de Reorganización Empresarial de la persona natural comerciante VICTOR RIVAS MARTINEZ, identificado con cédula de ciudadanía número 5353539. Envío en archivo adjunto el auto en mención.

Disproyectos

El pasado 28 de julio de 2022 el Tribunal de Arbitramento convocado por el Fondo Nacional del Ahorro profirió laudo arbitral en el que se declara la nulidad absoluta del contrato de venta de cartera celebrado con la sociedad que usted representa en noviembre de 2017, se ordena a Disproyectos el reintegro de la totalidad de la cartera que no ha sido pagada en su totalidad junto con sus privilegios, intereses, acciones y garantías, (ii) realizar la cesión de los derechos litigiosos, y (iii) dar la instrucción a Fiduagraria para que la cartera que forma parte del Patrimonio Autónomo sea transferida al Fondo.

Igualmente condenó al FNA a reintegrar a Disproyectos cuota inicial indexada por \$4.212.534.255,06 más intereses por \$941.050.000. Igualmente ordena a la Entidad restituir gastos por constitución del patrimonio autónomo que estén pendientes, lo que incluye el pago de comisiones fiduciarias pendientes.

Finalmente, en audiencia del pasado 5 de agosto de 2022 el Tribunal Arbitral resolvió negativamente las solicitudes de aclaración formuladas por las partes, determinando especialmente que las obligaciones derivadas del laudo arbitral son puras y simples, y por tanto exigibles de manera inmediata, una vez ejecutoriado el laudo.

El 8 de agosto se solicitó a Disproyectos los datos de la cuenta en la que se puede hacer el pago ordenado en el laudo a cargo del Fondo Nacional del Ahorro, y el 9 de agosto se le requirió para el cumplimiento de lo ordenado en el laudo en lo que respecta a la instrucción a Fiduagraria para que proceda con restitución de la cartera. El 10 de agosto Disproyectos informó que había remitido instrucción a Fiduagraria para tales efectos.

El 30 de septiembre de 2022 se suscribió el Acta de Entrega de Cartera con Fiduagraria, y para esa misma fecha se entregaron los memoriales de cesión de derechos litigiosos, y la constancia de notificación a los deudores, por lo que, desde dicha fecha, se perfeccionó la entrega de la cartera para efectos de su administración por parte del Fondo Nacional del Ahorro. En la misma Acta se definieron las fechas para la entrega de otros anexos, y la transferencia de los recursos del fideicomiso.

Nuevo contrato de representación

quiérogafarias, se solicita un año de periodo de gracia, los pagos al FNA comienzan al quinto (5) año después de atender a los acreedores de tercera clase, en setenta y dos (72) cuotas pagaderas los 28 de cada mes. Se prevé reconocimiento y pago de intereses causados y no pagados desde el vencimiento de la obligación hasta la fecha de confirmación del acuerdo, los del período de gracia y los del plazo, a una tasa equivalente al DTF sobre el capital, que se cancelarán junto con la cuota de amortización de capital. Se contempla disposición en la que expresamente se hace reserva de solidaridad por parte de los acreedores suscriptores del acuerdo respecto de los demás deudores solidarios. El término total del acuerdo es doce años (144 meses) con un período de gracia de un año (doce meses).

El 2 de septiembre de 2022 se suscribió Contrato 058 de 2022 con la firma Comjurídica Asesores S.A.S. para la prestación de los servicios de representación judicial de la Entidad, por un término de 6 meses que vencen en marzo de 2023.

Estado de Contratos:

En el siguiente cuadro se relaciona el estado de los contratos y la designación de la Supervisión, de acuerdo con la modificación de la estructura organizacional de la Entidad:

No.	CONTRATISTA	OBJETO	FIN	SUPERVISIÓN
167 DE 2021	POLITICA Y MEDIOS INVESTIGACIONES SAS	Suscripción a un periódico jurídico digital que ofrezca los diferentes sistemas integrados de productos editoriales y acceso a las plataformas tecnológicas de información legal y el suministro periódico de información normativa, jurídica, jurisprudencial, doctrinal y legislativa y suplementos jurídicos especializados.	7/12/2022	GERENCIA DE ASESORÍAS
01 DE 2018	NOTARIA 16	Servicios de autenticación de firmas, huellas y demás documentos necesarios para las diversas actuaciones judiciales, comerciales o administrativas, que debe adelantar el fondo nacional del ahorro.	31/12/2022	GERENCIA REPRESENTACIÓN JUDICIAL
06 DE 2021	ZULUAGA HOYOS ABOGADOS SAS	Prestación de servicios profesionales para representar judicialmente y asesorar permanentemente al fondo nacional del ahorro, en asuntos propios de derecho penal	31/12/2022	GERENCIA REPRESENTACIÓN JUDICIAL
054 DE 2021	PARRA GONZÁLEZ ABOGADOS S.A.S.	Prestación de servicios profesionales de asesoría legal en las áreas del derecho civil, comercial, financiero y administrativo	24/10/2022	GERENCIA DE ASESORÍAS
08 DE 2022	ESCUDERO GIRALDO & ASOCIADOS SAS	Prestación de servicios profesionales para acompañar, asesorar integralmente y representar prejudicial, judicial y administrativamente al Fondo en asuntos propios de derecho	31/12/2022	GERENCIA REPRESENTACIÓN JUDICIAL

		concursal y procesos de insolvencia de persona natural no comerciante.		
102 DE 2021	LUPA JURÍDICA	Prestación del servicio especializado de seguimiento y vigilancia diaria de los procesos judiciales y administrativos en los que el fondo nacional del ahorro sea parte o interesado.	31/12/2022	GERENCIA REPRESENTACIÓN JUDICIAL
178 DE 2021	MONTOYA CÉSPEDES	Prestación de servicios profesionales de representación judicial para promover en contra de la UNIÓN TEMPORAL MULTIPHI III, la acción de controversias contractuales con ocasión de las presuntas irregularidades en la planeación, celebración y/o ejecución del Contrato no. 110 de 2018, así como el inicio de acciones ante la procuraduría general de la nación y la contraloría general de la república en relación con tal asunto.	1/01/2023	GERENCIA REPRESENTACIÓN JUDICIAL
008 DE 2022	MONTOYA CÉSPEDES	prestar los servicios profesionales de representación del fondo nacional del ahorro en las acciones que se decida impetrar en contra del Consorcio ARCADOC FNA DL por el abuso del derecho en que se incurrió durante los procesos de selección para la prestación de servicios de la gestión documental.	20/01/2023	GERENCIA REPRESENTACIÓN JUDICIAL
058 DE 2022	COMJURÍDICA ASESORES S.A.S.	Prestación de servicios profesionales de representación judicial, extrajudicial y administrativos a nivel nacional, en los procesos en los que la entidad actúe como demandante o demandada y denunciante o denunciada, o interesada, exceptuando los procesos ejecutivos hipotecarios.	12/09/2023	GERENCIA REPRESENTACIÓN JUDICIAL
143 DE 2020	ASESORES JURIDICOS	Estudio, elaboración y presentación de las demandas, en etapa prejudicial y judicial sobre los contratos 148 de 2017, 109 de 2018(andes), 193 de 2017 (BEXTECHNOLOGY S.A) y 258 de 2017 (LOCKNET),y sus	INDETERMINADO	GERENCIA REPRESENTACIÓN JUDICIAL

		respectivos recursos, para resolver las diferencias entre el Fondo Nacional del Ahorro y los respectivos contratistas.		
--	--	--	--	--

Planes de auditoría

El 29 de agosto de 2022 se presentaron los siguientes planes de acción frente a las oportunidades de mejora detalladas en el informe de auditoría:

Recomendación:	• Evaluar las medidas de control interno que se tienen con el contratista del FNA (actualmente Litigar.com) para hacer seguimiento semanal y quincenal a los procesos legales, con el fin de que estas permitan garantizar: (i) Asistencia oportuna a las audiencias en virtud de los procesos vigentes, con las personas que deban participar de parte del FNA; y, (ii) La completitud de los expedientes que se manejan internamente en el FNA, especialmente en relación con las actas de asistencia a las audiencias. • Solicitar al juzgado el acceso al expediente digital mediante correo electrónico del apoderado judicial o el representado. Lo anterior, con el objetivo de llevar un control de todas las etapas procesales que por Ley debe registrar el juzgado en dicho expediente.
Causas:	• La inasistencia a la audiencia obedece a incumplimientos del contratista • Los Despachos Judiciales en la mayoría de los casos han optado por no levantar acta de la diligencia
Planes de Acción:	• Desarrollar mesas de trabajo mensuales con la firma de representación para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, conciliar información de los procesos y formular observaciones de aspectos a mejorar. • Implementar plan de trabajo con la firma de representación para procurar la consecución de las principales piezas procesales pendientes en los

	expedientes de procesos activos (demanda, reformas o subsanaciones si hay lugar, contestaciones, auto de primera audiencia, auto de fallo y, sentencias). Para los casos en que no se levanta acta por disposición del Juez, se solicitará a la firma externa un informe de la audiencia que supla el contenido de la diligencia judicial.		
Evidencia:	• Informes mensuales de contestación de demandas remitidos por el Gerente de Representación Judicial al Vicepresidente Jurídico • Actas de más mesas de trabajo mensuales		
Responsable:	Carmen María Romero Rodríguez		
Equipo de apoyo:	Erika Bermúdez y Cristian Tellez		
Fecha de inicio:	01/10/2022	Fecha de finalización:	01/10/2023

Riesgo:	El no atender de forma completa la contestación de la demanda puede llevar a la presentación de requerimientos adicionales por parte del juez, dilatando los términos del proceso. La falta de contestación de la demanda dentro de un proceso puede conllevar que el juez tome como únicos los argumentos de la parte demandante.		
Recomendación:	Se observó una falla en las medidas de control interno, al no haber un seguimiento oportuno de si el tercero (Litigar.com o Comjurídica) atiende dentro de los términos o de forma completa las actuaciones que le corresponden. Recomendamos encaminar las acciones necesarias para hacer un adecuado seguimiento a las actuaciones de los apoderados externos, que permitan mitigar el que, por ejemplo, ante una demanda únicamente se tengan en consideración los argumentos de la parte demandante, así como evitar tener que recurrir a las medidas establecidas en los ANS.		

Causas:	Incumplimientos del contratista y dificultades en la supervisión de la ejecución contractual		
Planes de Acción:	- Implementar de manera permanente los informes de contestación de demandas - Desarrollar mesas de trabajo mensuales con la firma de representación para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, conciliar información de los procesos y formular observaciones de aspectos a mejorar.		
Evidencia:	- Informes mensuales de contestación de demandas remitidos por el Gerente de Representación Judicial al Vicepresidente Jurídico - Actas de más mesas de trabajo mensuales		
Responsable:	Carmen María Romero Rodríguez		
Equipo de apoyo:	Erika Bermúdez y Cristian Tellez		
Fecha de inicio:	01/10/2022	Fecha de finalización:	01/10/2023

Recomendación:	Fortalecer las medidas de control interno al interior del área, con el fin de robustecer los procesos de monitoreo al tercero contratado por el FNA, de manera que permitan validar si está atendiendo de manera oportuna los requerimientos presentados por parte de los juzgados.
Causas:	Incumplimientos del contratista y dificultades en la supervisión de la ejecución contractual

Planes de Acción:	Desarrollar mesas de trabajo mensuales con la firma de representación para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, conciliar información de los procesos y formular observaciones de aspectos a mejorar.		
Evidencia:	Actas de mas mesas de trabajo mensuales		
Responsable:	Carmen María Romero Rodríguez		
Equipo de apoyo:	Erika Bermúdez y Cristian Tellez		
Fecha de inicio:	01/10/2022	Fecha finalización:	01/10/2023

Recomendación:			
Causas:	Errores cometidos en el registro de la información en E-kogui y falencias en la conciliación para detectar inconsistencias		
Planes de Acción:	- Implementar un plan de choque, consistente en revisar de nuevo la información del 100% de los procesos registrados en E-kogui como activos, detectar las inconsistencias y coordinar con los apoderados judiciales la corrección de las mismas, al cabo del cual se entregará - Elaborar una validación semestral de la completitud y consistencia de la información registrada en E-kogui, empezando en junio de 2023, tramitar con los apoderados la corrección de la información y presentar un informe con el resultado de la gestión		

Evidencia:	- Informe del plan de choque - Informes semestrales		
Responsable:	Carmen María Romero Rodríguez		
Equipo de apoyo:	Karen Sarmiento y Cristian Tellez		
Fecha de inicio:	Plan de choque: 01/09/2022 Informe semestral: 30/06/2023	Fecha de finalización:	Plan de choque: 31/10/2022 Informe semestral: 15/12/2023

Numeral de la NTC ISO 9001:2015:	
Riesgo:	La falta de acciones encaminadas al desembargo de cuentas puede llevar a que la mismas permanezcan embargadas por un tiempo superior al necesario, evitando que la entidad pueda hacer uso de esos dineros.
Recomendación:	Monitorear que el tercero contratado por el FNA si esté asumiendo personería en los procesos que le corresponden y adelantando las gestiones respectivas de forma oportuna. En este caso, adelantar las actuaciones respectivas para el desembargo de las cuentas.
Causas:	El embargo debía tramitarse hasta la terminación del proceso, no obstante, este se encuentra vigente
Planes de Acción:	En las mesas de trabajo desarrolladas con la firma se verificará el estado de los procesos con embargo y el estado del mismo, requiriendo que al terminar el litigio se proceda con las diligencias para su levantamiento

Evidencia:	Actas de más mesas de trabajo mensuales		
Responsable:	Carmen María Romero Rodríguez		
Equipo de apoyo:	Erika Bermúdez y Cristian Tellez		
Fecha de inicio:	01/10/2022	Fecha de finalización:	01/10/2023

Recomendación:	Continuar robusteciendo los mecanismos que permitan dar cumplimiento a los tiempos definidos en el artículo 2.2.4.3.1.2.12. del Decreto 1069 del 2015, modificado por el artículo 3 del Decreto 1167 de 2016.		
Causas:	No se copió a la secretaria técnico del Comité de Conciliación en el correo en el que se envió el soporte del pago		
Planes de Acción:	Establecer en los procedimientos de pago de sentencias que el Vicepresidente Jurídico debe copiar en el correo / memorando en que se ordene el pago de una sentencia, a la Secretaria Técnica del Comité de Conciliación, y establecer la responsabilidad de las Gerencias de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, de copiarle el correo / memorando en el que se remitan los soportes del pago. Elaborar un memorando a las Gerencias de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería con la instrucción de copiar a la Secretaria Técnica del Comité los soportes de pago		
Evidencia:	Procedimiento de pago de sentencias ajustado Memorando a las Gerencias de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería		
Responsable:	Carmen María Romero Rodríguez		

Equipo de apoyo:	Luz Marina Romero		
Fecha de inicio:	30/09/2022	Fecha finalización:	31/10/2022

Causas:	Incremento del volumen de radicaciones de solicitudes de retiro de Cesantías/AVC por fallecimiento del afiliado.		
Planes de Acción:	Como herramienta de autocontrol se creará formato de seguimiento para el Trámite Retiro de Cesantías/AVC por Fallecimiento del Afiliado, en el cual se registrarán los trámites radicados para atención por parte de la Gerencia, generando alerta previa al vencimiento del plazo establecido para la revisión de la solicitud.		
Evidencia:	Herramienta de autocontrol elaborada		
Responsable:	ZULMA PATRICIA GONZÁLEZ MUÑOZ – GERENTE ASESORIAS Y CONCEPTOS		
Equipo de apoyo:	ANGELA MARÍA MUÑOS– PROFESIONAL GERENCIA ASESORIAS Y CONCEPTOS		
Fecha de inicio:	01/09/2022	Fecha finalización:	30/09/2022

Recomendación:	1. La Vicepresidencia Jurídica deberá convocar una sesión de trabajo con la Gerencia de Sistemas de la Información, con el fin de identificar los requerimientos funcionales del “Sistema de Gestión Oficina Jurídica” que necesitan ser implementados y/o ajustados en el sistema para apoyar las labores de la Vicepresidencia. 2. La Gerencia de Sistemas de la Información deberá analizar con la fábrica de desarrollo los requerimientos solicitados por la Vicepresidencia Jurídica con quienes deberá determinar si es viable realizar los cambios en el sistema o si los requerimientos se pueden suplir con el uso de otro sistema del FNA.		
Causas:	Obsolescencia del sistema, y desuso de ciertos módulos por implementación de Ekogui		
Planes de Acción:	Elaborar un memorando solicitando a la Gerencia de Sistemas de la Información, un análisis sobre la viabilidad de modificar o actualizar el módulo de gestión jurídica, o si es preferible diseñar uno nuevo que se adapte a las necesidades de la Gerencia de Representación. Mesa de trabajo para determinar los aspectos a mejorar / implementar del sistema		
Evidencia:	Memorandos a la Gerencia de Sistemas de la Información Acta de las Mesa de trabajo		
Responsable:	Carmen María Romero Rodríguez		
Equipo de apoyo:	Cristian Tellez		
Fecha de inicio:	15/09/2022	Fecha de finalización:	30/11/2022

9. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

9.1 GERENCIA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO PLANES DE LA ENTIDAD Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Plan Estratégico Institucional

Durante el periodo del informe, se realizó el seguimiento mensual a los indicadores del Plan Estratégico Institucional y se registraron sus resultados en el tablero de indicadores; adicionalmente se realizó el análisis de las fichas de los indicadores de cara a la nueva estructura de la entidad, en este sentido se ajustaron los procesos responsables y se actualizaron los campos asociados.

Plan de Acción Institucional

La gestión realizada por la Gerencia de Planeación Estratégica de cara a los Planes de Acción Institucionales consistió en la realización de las reuniones de seguimiento periódicas, cuyos resultados se encuentran registrados en las actas respectivas; adicionalmente se hizo un especial énfasis en la implementación de los cambios a los cronogramas de aquellos planes que contaron con aprobación del Comité de Gestión y Desempeño. Específicamente para los proyectos del PETI, se realizó el análisis de la Ejecución Presupuestal del plan desde el 2019 hasta el 2022 a la fecha.

En el marco de la construcción de los Planes de Acción Institucionales para vigencia 2023, se realizó la revisión y ajuste de la metodología y recursos a utilizar para su ejecución.

Plan de Negocios

En el periodo comprendido entre el 23 de agosto y el 30 de septiembre, se realizó el seguimiento a los indicadores del Plan de Negocios de la entidad, la gestión se centró en la actualización del tablero de indicadores asociado y la elaboración de la presentación con el resumen y los análisis que se llevaron al comité de presidencia.

Plan Sectorial

Desde la Gerencia de Planeación se ha participado en las siguientes actividades del Plan Sectorial liderado por el Ministerio de Hacienda:

- Comité Sectorial de Gestión y Desempeño – 9 de septiembre de 2022.
- Sesión de experiencia Modelos de Administración de Archivos Físicos Operación Tercerizada – 15 de septiembre 2022.

Adicionalmente se ha realizado asesoría y acompañamiento a las áreas líderes de políticas del MIPG en la consolidación de recomendaciones y definición de estrategias asociadas a los resultados del FURAG.

REPORTE CONPES 4040; Pacto Colombia con las juventudes: Estrategia para fortalecer el desarrollo integral de la Juventud

Para el reporte realizado en el mes de septiembre correspondiente al corte 2022 – 1, se solicitó y consolidó la información requerida para elaborar el informe que se terminó cargando en la plataforma SISCONPES de la siguiente manera:

- Desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022, el Fondo Nacional del Ahorro, desembolsó créditos hipotecarios por un valor de \$114.725 millones.
- El Fondo Nacional del Ahorro desembolsó 863 créditos para la vigencia 2021 y desde el 1 de enero hasta el 30 de junio del 2022, desembolsó 1452 créditos logrando un total de 2315 créditos para la población entre los 18 y 28 años.

Esta información corresponde a los reportes y metodología de reporte requerida por el DNP en la plataforma SISCONPES.

MEDICIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL – FURAG

Tomando como base los resultados de la Medición del Desempeño Institucional de la vigencia 2021, la Gerencia de Planeación Estratégica lideró el análisis de las brechas identificadas y la definición de acciones, con las áreas líderes de las respectivas políticas, conducentes a mejorar los índices de desempeño institucional.

En este sentido se realizó la distribución de las recomendaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se elaboró la herramienta de registro de acciones y se realizó el respectivo acompañamiento para su diligenciamiento.

PLAN DE TRANSICIÓN MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

Se realizó seguimiento a las actividades consignadas en el Plan de Transición en el marco del proyecto de modernización institucional con las diferentes áreas responsables a través de reuniones, la información del avance quedó registrada en el formato de seguimiento a planes de acción. La información consignada y los entregables asociados se consolidarán y presentarán en el reporte de avance ante la alta dirección.

En cuanto a las actividades propias de la gerencia en el tema del ajuste documental y de procesos fruto de la modernización institucional, se realizaron las siguientes actividades:

- Se ajustaron los cargos y dependencias descritos en los procedimientos a cargo de la gerencia y se actualizaron en la herramienta Isolucion.
- Para la construcción del Manual de Funciones, se realizó la identificación de las funciones generales y específicas para cada uno de los cargos asignados a la gerencia.
- Acorde a las nuevas funciones de las áreas, se realizó análisis de estas frente a los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a fin de identificar los nuevos líderes de las diferentes políticas del modelo al interior de la entidad.

- En línea con el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 y las funciones establecidas en el Decreto 154 de 2022, se realizó la reasignación de líder plan de acción en los componentes del PAAC racionalización de trámites, rendición de cuentas y participación ciudadana, para la Gerencia SAC quien se encarga del relacionamiento con el ciudadano. Para los demás planes, se actualizaron en los formatos de seguimiento, las áreas y cargos responsables de su ejecución.

SEGUIMIENTO MATRICES DE RIESGO

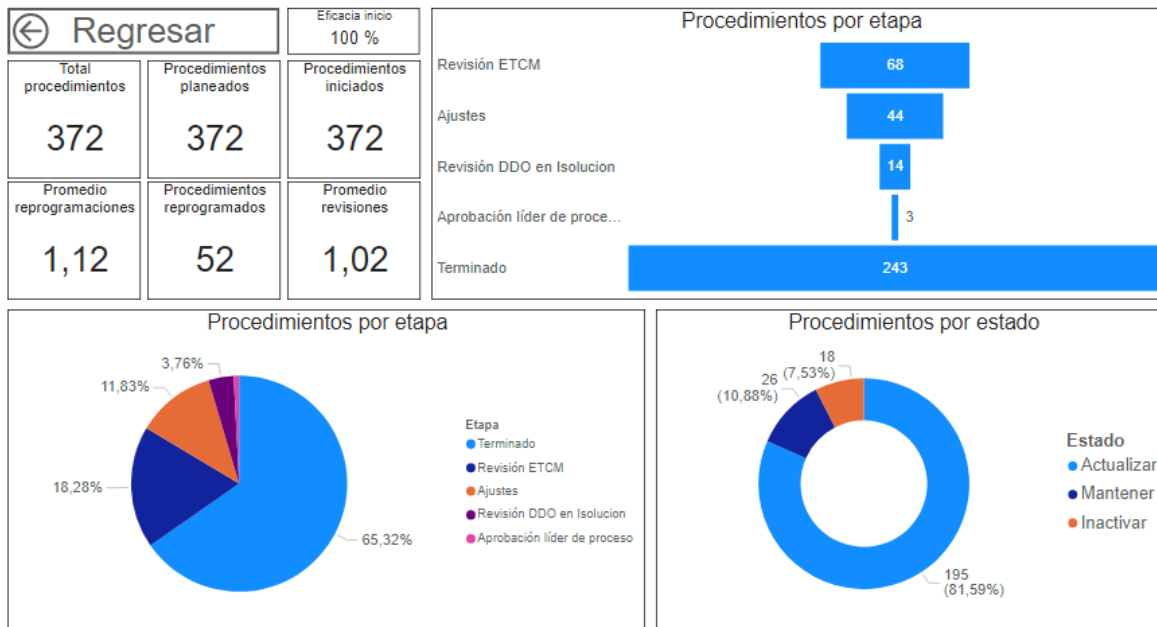
Durante el periodo agosto 23 – octubre 24 de 2022, la Gerencia de Planeación Estratégica ha gestionado los riesgos de la siguiente manera:

- Se actualizó la matriz de riesgos estratégicos acorde a la nueva estructura de cargos y dependencias de la entidad y para el periodo abril-junio, se realizó el seguimiento a los 4 riesgos y 20 controles identificados, en el cual las áreas no reportaron la materialización de riesgos.
- Se actualizó la matriz de riesgos operativos y de corrupción de la Gerencia de Planeación Estratégica acorde a la nueva estructura de cargos y dependencias de la entidad y se realizó monitoreo mensual a los riesgos y controles identificados, en el cual no se observó la materialización de riesgos.

9.2 GERENCIA DE GESTIÓN DE PROCESOS

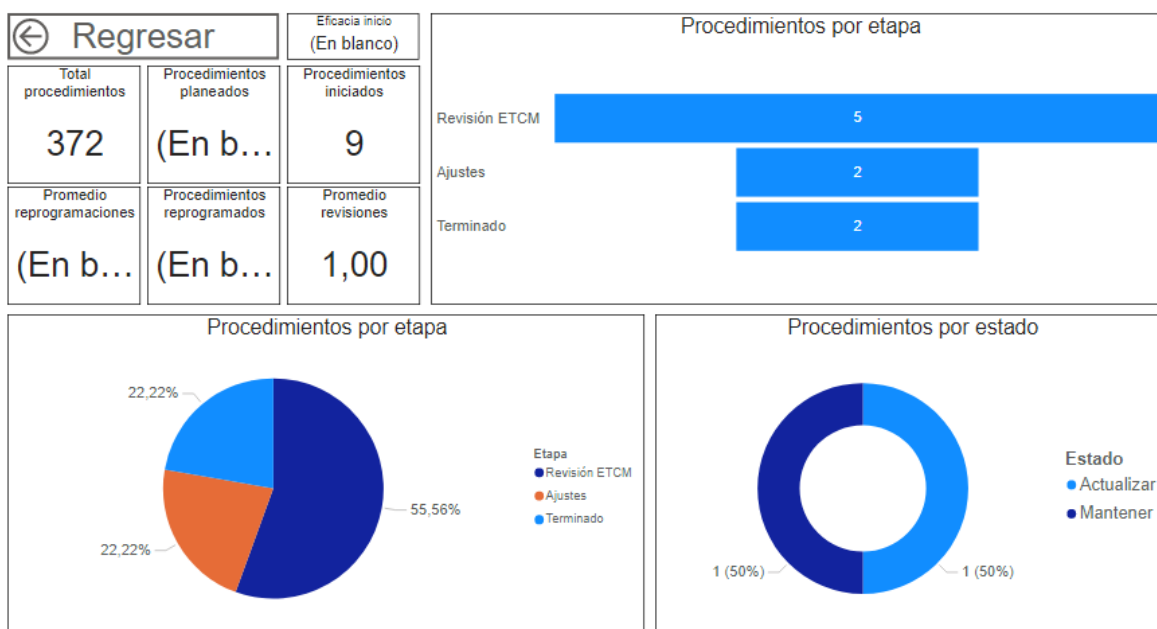
ESTATUS CICLO DE REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Tablero 01/01/2022 a 30/09/2022:



Se inició la revisión de los 372 procedimientos que tiene Isolución de acuerdo al cronograma del Ciclo de Revisión. Esto quiere decir que el 100% de los procedimientos planeados se encuentran en alguna de las etapas del ciclo de revisión anual.

Tablero 23/08/2022 a 30/09/2022:



En el periodo comprendido entre el 23 de Agosto y el 30 de Septiembre, no se tenían procedimientos pendientes (planeados) por iniciar ciclo de revisión.

DEFINICIÓN DE PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE NUEVO MAPA DE PROCESOS

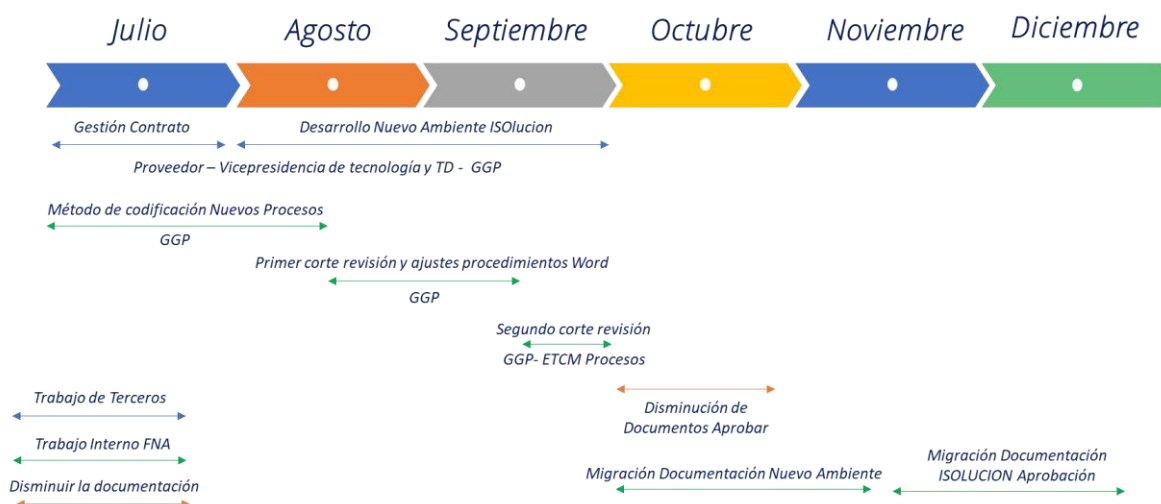
Se establece el plan de trabajo para la migración de la documentación del sistema de gestión de calidad del FNA, donde se estima una transición de 6 meses donde encontramos diferentes etapas:

Desde el mes de Julio al finalizar el mes de septiembre esta todo el tema contractual y de desarrollo del nuevo ambiente para el nuevo mapa de macroprocesos.

En paralelo durante los meses de agosto a finales de septiembre se estará trabajando sobre la identificación de ajustes de alineación de la documentación frente a la estructura y cargos para su posterior ajuste y cargue en el nuevo ambiente.

Durante el mes de octubre a mediados de noviembre se realizará el ajuste y cargue de la documentación al nuevo ambiente para cumplir con la migración del SGC

A mediados de noviembre hasta diciembre se estará aprobando los documentos a migrar y poner en marcha el nuevo ambiente del mapa de procesos y SGC.



Plan de trabajo para migración de documentación

DOCUMENTOS GESTIONADOS PARA MIGRACIÓN EN ISOLUCION

ÁREA	RESPONSABLE	REALIZADO DE MIGRACIÓN		
		PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS	FORMATOS
Gerente Desarrollo de Negocios	David Cañon	2	0	3
Gerente Puntos De Atención	David Cañon	20	20	43
Gerente Mercadeo y Comunicaciones	David Cañon	11	15	15
Oficina de Control Interno	David Cañon	1	1	3
Gerente SAC	David Cañon	2	0	1
Gerencia de Cartera	Luisa Romero	30	13	71
Vicepresidencia de Riesgo - SARO	Luisa Romero	14	3	22
Vicepresidencia de Riesgo		0	0	0
Gerencia Administrativa	Fabiola Rodriguez Bernal	16	5	53
Gerente Gestión Humana	Bibiana Giraldo	0	0	0
Vicepresidente de Tecnología y Transformación Digital €	Bibiana Giraldo	0	0	0
Gerencia Crédito Individual	Ana Liliana Estupiñan	10	3	11
Gerencia de Legalizadora	Ana Liliana Estupiñan	7	4	21
Gerencia de Administración de Leasing	Ana Liliana Estupiñan	3	0	3
vicepresidencia de Crédito	Ana Liliana Estupiñan	12	1	7
Vicepresidencia de Riesgos - Gerencia de Riesgo Financiero	Fabiola Rodriguez Bernal y Ana Liliana Estupiñan	32	17	5
Dirección de Transparencia y	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	3	6	4

ÁREA	RESPONSABLE	REALIZADO DE MIGRACIÓN		
		PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS	FORMATOS
Cumplimiento - Gerencia SARLAFT				
Secretaría General - Gerencia PQRS	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	3	7	1
Gerencia Seguros	Ana Liliana Estupiñán	3	1	1
Vicepresidencia Jurídica	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	11	3	8
Gerencia de cobranza y BRDPR	Juan Andres Moreno Alvarez	15	3	23
Gerencia Cuentas Personas	Juan Andres Moreno Alvarez	13	18	21
Gerencia Cuentas Empresariales	Juan Andres Moreno Alvarez	13	23	11
Dirección de Planeación - Gerencia de Planeación Estratégica	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	6	1	2
Secretaría General	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	1	0	0
Secretaría General - Gerencia Contratación	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	0	1	19
Gerencia Planeación Financiera	Ingrid Natalia Pineda Varón	7	3	5
Gerencia Presupuesto	Ingrid Natalia Pineda Varón	9	4	4
Gerencia Contabilidad	Ingrid Natalia Pineda Varón	11	8	7
Gerencia Tesorería	Ingrid Natalia Pineda Varón	11	2	2
Gerencia Administración de Garantías	Ingrid Natalia Pineda Varón	17	2	18
	TOTAL	283	164	384

DOCUMENTOS PENDIENTES POR GESTIONAR PARA MIGRACIÓN EN ISOLUCION

ÁREA	RESPONSABLE	PENDIENTES DE MIGRACIÓN		
		PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS	FORMATOS
Gerente Desarrollo de Negocios	David Cañon	0	0	0
Gerente Puntos De Atención	David Cañon	0	0	0
Gerente Mercadeo y Comunicaciones	David Cañon	0	0	0
Oficina de Control Interno	David Cañon	0	0	0
Gerente SAC	David Cañon	0	0	0
Gerencia de Cartera	Luisa Romero	4	0	0
Vicepresidencia de Riesgo - SARO	Luisa Romero	3	0	0
Vicepresidencia de Riesgo		0	0	0
Gerencia Administrativa		3	9	18
Gerente Gestión Humana	Bibiana Giraldo	1	0	0
Vicepresidente de Tecnología y Transformación Digital €	Bibiana Giraldo	4	16	10
Dirección de Transparencia y Cumplimiento - Gerencia SARLAFT	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	4	2	0
Secretaria General - Gerencia PQRS	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	0	0	0
Gerencia Crédito Individual	Ana Liliana Estupiñan	0	0	0
Gerencia de Legalizadora	Ana Liliana Estupiñan	0	0	0
Gerencia de Administración de Leasing	Ana Liliana Estupiñan	0	0	0
vicepresidencia de Crédito	Ana Liliana Estupiñan	0	0	0

ÁREA	RESPONSABLE	PENDIENTES DE MIGRACIÓN		
		PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS	FORMATOS
Vicepresidencia de Riesgos - Gerencia de Riesgo Financiero	Fabiola Rodriguez Bernal y Ana Liliana Estupiñan	0	0	0
Gerencia Seguros	Ana Liliana Estupiñan	0	0	0
Gerencia de cobranza y BRDPR	Juan Andres Moreno Alvarez	1	0	4
Gerencia Cuentas Personas	Juan Andres Moreno Alvarez	0	0	0
Gerencia Cuentas Empresariales	Juan Andres Moreno Alvarez	0	0	0
Vicepresidencia Jurídica	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	1	0	0
Dirección de Planeación - Gerencia de Planeación Estratégica	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	0	0	1
Secretaría General	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	5	1	1
Secretaría General - Gerencia Contratación	Rodrigo Ignacio Cadena Sarralde	12	0	1
Gerencia Planeación Financiera	Ingrid Natalia Pineda Varón	0	0	0
Gerencia Presupuesto	Ingrid Natalia Pineda Varón	0	0	0
Gerencia Contabilidad	Ingrid Natalia Pineda Varón	0	0	0

ÁREA	RESPONSABLE	PENDIENTES DE MIGRACIÓN		
		PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS	FORMATOS
Gerencia Tesorería	Ingrid Natalia Pineda Varón	1	1	0
Gerencia Administración de Garantías	Ingrid Natalia Pineda Varón	0	0	0
	TOTAL	39	29	35

ACTUALIZACIÓN MATRIZ CAUSALIDADES SALIDAS NO CONFORMES

Se realiza en (6) sesiones de trabajo con los diferentes procesos, la actualización de los cargos y áreas en la descripción de las salidas no conformes.

Se actualizan (215) causalidades de salidas no conformes con la siguiente distribución por proceso:

Proceso	Cantidad Causalidades Salidas no Conformes	Porcentaje Participación
Gestión comercial	71	33.0%
Administración de cuentas y pago cesantías	44	20.5%
Gestión de crédito Hipotecario	38	17.7%
Administración de cuentas y pago Ahorro Voluntario	31	14.4%
Facturación y Cartera	14	6.5%
Gestión de Crédito Educativo	10	4.7%
Aportes de Cesantías	6	2.8%
Captación AVC	1	0.5%
Total general	215	100.00%

Fuente: GP-FO-008-Formato Reporte Salida no Conformes

ICONTEC

Actualmente se viene adelantando las gestiones contractuales para la Auditoría de Seguimiento 2022 que se tiene prevista realizar en el mes de noviembre.

ISOLUCION – PRUEBAS NUEVA PLATAFORMA

Durante las semanas del 20 al 30 de septiembre, se realizaron pruebas a la nueva plataforma de isolucion. Para estas pruebas se asignaron a los profesionales de la Gerencia de Gestión de Procesos diferentes roles de navegación así:

- Profesional GGP
- ETCM
- Administrador
- Líder de Proceso

Las pruebas consistían en la navegación en un ambiente “replica” y allí realizar varias gestiones de acuerdo con lo indicado en la matriz de pruebas y roles asignados:

MÓDULO	SUBMÓDULO	PRUEBA A REALIZAR	VISUALIZA
TAREAS	LISTADO DE TAREAS	*Enviar tareas documentales, acciones y mediciones *Aprobar o devolver la tarea *Consultar tareas (cerradas, abiertas, vecindas)	SI
	AGENDAR TAREAS	*Agendar tareas Genéricas enviar a diferentes usuarios para validar visualización y cierre de la misma	SI
	CRONOGRAMA	*Crear cronograma de actividades, asignar fechas, responsables	SI
	MANUALES	*Crear manual enviar a flujo de revisión y aprobación y validar la visualización y publicación en este menú.	SI
	SUBIR REGISTRO DE CALIDAD	Crear un registro con adjunto y validar la visualización de este en listado maestro de registros	SI
	MAPA DE PROCESOS	*Crear jerarquía de los procesos *Crear Mapa de proceso desde manejo de documentos y enviar a flujo de revisión y aprobación para su visualización * Crear copia controlada de documentos	SI
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	* Crear documentos (procedimientos, instructivos, formatos) etc. como prueba, enviar a flujo de revisión y aprobación y validar la visualización de este desde listado maestro de documentos	SI
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS	*Crear una plantilla de documento externo con adjunto y validar la visualización de este en listado maestro de documentos externos	SI
	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	*Validar la visualización de los registros creados que no requieren de flujo de revisión y aprobación	SI
	LISTADO TEMÁTICO	*Este listado muestra documentos agrupados por temas definidos.	SI
	LISTADO MAESTRO DE ACTAS	*Para crear una nueva acta se ingresa a la opción "Nuevo". Allí se mostrará el formulario para la creación de la nueva acta.	SI
	BANCO CONOCIMIENTO (FAQ)	*La opción de categorías FAQ permite administrar tipos o categorías de preguntas frecuentes	SI
	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	*Para crear una nueva solicitud se ingresa a la opción "Nuevo". Allí se mostrará el formulario para la creación de la nueva solicitud la cual debe ir dirigida al Gerente Gestión de Procesos y profesional de apoyo.	SI

Extracto Matriz de Pruebas Isolucion

Los principales errores encontrados fueron:

CONEXIÓN CAIDA CONSTANTE

Errores de conexión constantemente en cualquier modulo o actividad realizada

MAPA DE PROCESO

Al aprobar un documento que ya estaba en estado borrador desde el ambiente productivo al final de la imagen está apareciendo este mensaje, ¿corresponde a un error?, en ambiente actual no aparece así. TxtCopiaControlada

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

Se está presentando el mismo error de producción donde los documentos que quedan aprobados internamente en el editar quedan en estado borrador y no se pueden visualizar desde listado maestro

MANEJO DE DOCUMENTOS

- Al crear documentos de cualquier tipo de plantilla o versionar no funciona registra los siguientes 2 errores:
- En la barra flotante de los documentos no permite dar uso a ninguna opción (Guardar, Vista previa, Borrar Sel, Adjuntar) etc desde manejo de documentos aparece este error
- La lista desplegable de Tipo de documento presenta un error de redacción en la palabra "Reglamento"

- Se deben eliminar algunas opciones de plantilla que no se usan y que deben quedar sincronizada con el procedimiento 038 DDO – informar si este ajuste se debe hacer desde el administrador de la herramienta o lo deben hacer desde BD
- Modulo DOCUMENTACIÓN-Submódulo: ADMINISTRACIÓN-Categorías: Administración General (Pantallazo 01) OBSERVACIÓN: No se visualiza opción de categoría: Tipo plantilla cargue masivo

MODULO MEDICION

- En la parte de proceso, al seleccionar la opción Otros filtros, la lista desplegable es diferente.
- Submódulo comparativo No se visualiza nada.

HOME DOCUMENTAL

- El número de la versión es diferente: 5.0.22.09.05.35 vs 5.0.22.05.09.21.
- Al hacer clic en la esquina superior izquierda descarga un documento pdf de Manual Isolucion Calidad diferente.
- El acceso rápido es diferente del ambiente de producción al de replica
- No funcionan los links de tips de interés arroja Error

MODULO HALLAZGOS

- Se desconfiguro los 3 porque, arroja 4 porque en desorden y son 3 en ambiente producción – ejemplo NC 3531
- La visualización de creación inicial es diferente y los nombres de las categorías son diferentes ver imágenes.
- Modulo REPORTES-submódulo: Hallazgos de Auditoria (Pantallazo 02) OBSERVACIÓN: No aparecen las opciones: 1. Reporte de Hallazgos, 2. Reporte calidad de la auditoría

MODULO CONFIGURACIÓN

- Modulo Configuración-submódulo: BITACORA DE CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS y Categorías: Consultar bitácora de certificación de documentos (Pantallazo 03) OBSERVACIÓN: En el ambiente replica y productivo se genera el siguiente error
- En todos los submódulos y categorías del administrador permite generar duplicidad de palabras ejemplo: Modulo Documentación / Administración Tablas de retención documental/ Centro de Costo (27092022) (Pantallazo 07)

10. DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO

Informe de Gestión al 24 de octubre de 2022

Con el Decreto 155 de 2022, por el cual se modificó la planta del Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo y el Decreto 154 de 2022, se crea entre otros cargos, la Dirección de Transparencia y Cumplimiento, quedando bajo esta Dirección la Gerencia de Antifraudes y la Gerencia de SARLAFT.

En septiembre de 2022 con la resolución 087, se designa, el Oficial de Protección de Datos a la Dirección de Transparencia y Cumplimiento, quedando encargada de liderar y promover el cumplimiento de la ley 1582 de 2012 y las políticas internas relacionadas con el tratamiento de datos personales.

Se fortalece la estructura incorporando a un Científico de Datos para robustecer los procesos de investigación, monitoreo y generación de alertas para los Riesgos relacionados con fraude, Corrupción, Accesos a Información de manera no autorizada, Lavado de dinero y Financiación del Terrorismo

Así mismo, se mejoran las metodologías de investigación y monitoreo de riesgos, potencializando los conocimientos del equipo de trabajo en cuanto a análisis de contexto, redes, cadena de custodia y referenciación de las evidencias.

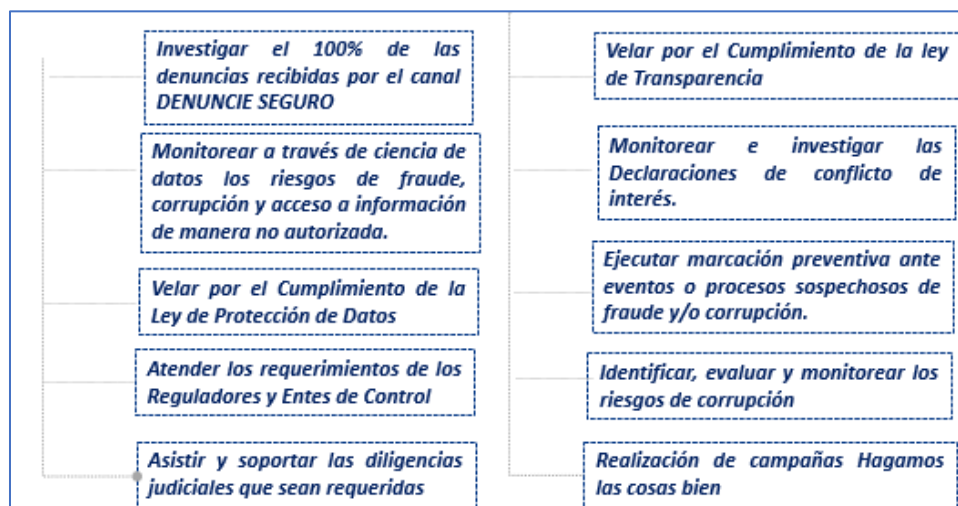
A continuación, se relacionan los Informes de Gestión de cada una de las Gerencias a cargo de esta Dirección:

10.1 GERENCIA DE ANTIFRAUDES

Esta Gerencia tiene como objetivo principal implementar mecanismos de prevención e investigación de actos de fraude y corrupción de acuerdo con la Ley 1474 de 2011, además de promover el cumplimiento de las políticas internas en materia de Transparencia, en todas las operaciones de la Entidad conforme a la Ley 1712 de 2014.

Además, apoya en la gestión para la presentación de denuncias penales y generación de estrategias de articulación y apoyo con la Fiscalía General de la Nación. A continuación, se señalan las principales actividades de esta Gerencia:

Gráfica Principales actividades de la Gerencia Antifraudes



Nota: En el año 2022, a través de la metodología de Ciencia de Análisis de Datos, se mejoró el monitoreo de riesgos y generación de alertas, con el objetivo identificar de manera más oportuna, los comportamientos relacionados con fraude, corrupción y utilización de la información de manera no autorizada.

RECEPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE DENUNCIAS

Actualmente, se tiene definido un canal de “Denuncie Seguro”, que garantiza el anonimato y trazabilidad de las denuncias, el cual se encuentra publicado en:

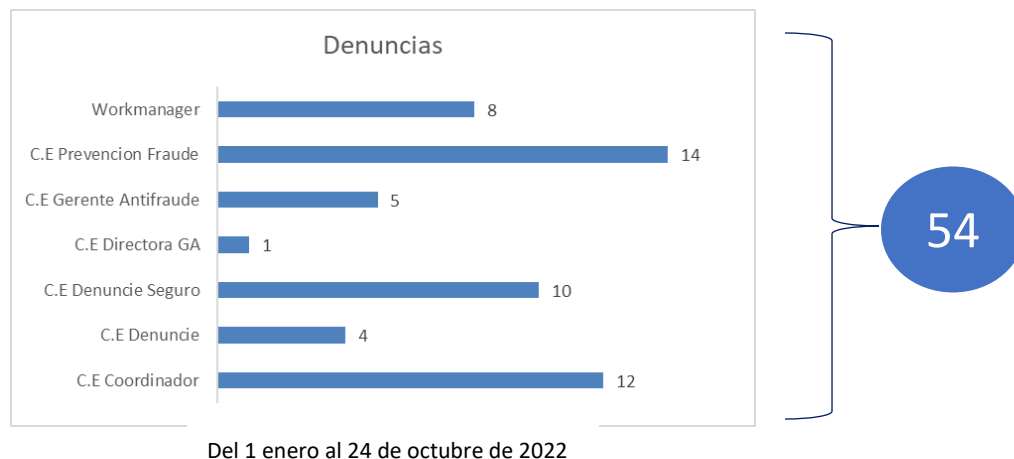
- Página web:
<https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/Paginas/denuncie-seguro.aspx>
- Intranet
<https://fnabogsoa.fna.gov.co:8099/denuncias-ui/>

Además, para la gestión de las denuncias y otras funciones de esta Gerencia, se disponen de los siguientes correos electrónicos:

- denuncie@fna.gov.co (recepción denuncias)
- prevencionfraude@fna.gov.co (comunicaciones con internas y externas)
- protecciondedatos@fna.gov.co (temas relacionados con la Ley 1581 de 2012 - Habeas data y protección de datos)
- cumplimiento1712@fna.gov.co (seguimiento y actualización de temas de la Ley de Transparencia)
- conflictodeinterés@fna.gov.co (recepción de impedimentos, recusaciones y denuncias de conflicto de interés)

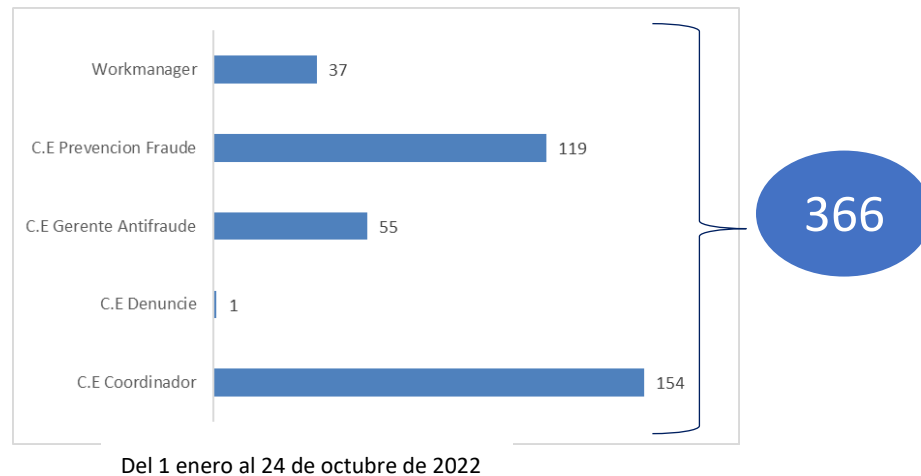
Si bien se tiene el canal de “Denuncie Seguro”, se observa que la mayoría de los casos se recibieron por los demás correos electrónico. Ver cuadro 2.

Gráfica Denuncias radicadas por el canal de “Denuncie Seguro” y “Correos Electrónicos”



No obstante, a lo anterior, se recibieron 366 alertas de comportamientos inusuales, denominadas “Denuncias Preventivas”, que se identificaron a través de las PQRS radicadas por los Canales de Atención al Cliente. Ver cuadro 3.

Gráfica Alertas de Comportamientos Inusuales, reportadas a través de PQRS.



Al 24 de octubre de 2022, se registran 420 denuncias (54 por canales de denuncia y 366 por PQRS), de las cuales:

- 198 se concluyeron “sin riesgo de fraude” o “sin evidencia suficiente”
- 33 se ejecutó devolución o redirección a otras áreas.
- 65 se encuentran en investigación.
- 94 corresponden a Modificación irregular de datos.
- 14 marcación Preventiva de fraude
- 12 validación de Corrección de Datos
- 2 suplantación
- 2 falsedad Documental

INVESTIGACIONES DE MAYOR IMPACTO

Entre los años 2019 – 2022, se realizaron investigaciones a diferentes contratos de las Entidad, en los cuales se evidenció presuntos comportamientos inusuales con favorecimiento a terceros, aspectos que fueron informadas a las entidades penales,

administrativas y disciplinarias correspondientes. Hay que señalar que el seguimiento y gestión de estas denuncias, son lideradas desde la Vicepresidencia Jurídica.

A continuación, se exponen las gestiones más relevantes adelantadas por esta Gerencia en materia de verificación, investigación y análisis de posibles casos de mayor impacto. Estas actividades dieron como resultado la entrega de información de soporte y evidencia, con el fin de que se realizaran las acciones pertinentes por parte de los mecanismos de control y defensa de los intereses del FNA.

- **Contrato: DISPROYECTOS SAS.** Constituido en noviembre 2017

Objeto: Compra y venta de la cartera hipotecaria judicializada del FNA.

De acuerdo con la investigación realizada, el proveedor presentaba debilidades para soportar su idoneidad y experiencia para ejecutar este negocio, evidenciando cambios inusuales en su tipo de actividad económica. Además, identificaron modificaciones al manual de contratación, de lo cual se presume favorecimiento indebido para este proveedor.

- **CONTRATOS DE TECNOLOGÍA**

Se efectuó la revisión de los siguientes contratos, con el objetivo de validar el cumplimiento de las directrices internas y externas, bajo una evaluación de riesgos de fraude y anticorrupción, los cuales fueron trasladados a las entidades de Control (Procuraduría y Contraloría), quienes se pronunciaron sin encontrar evidencias asociadas a los riesgos evaluados:

- **Contrato 94 de 2016**

Objeto: Adquisición, instalación, configuración, mantenimiento y soporte de la infraestructura de almacenamiento y procesamiento para los servicios y aplicativos del FNA.

- **Contrato 110 de 2018**

Objeto: Prestación del servicio de doble factor de autenticación para el acceso de los consumidores financieros y usuarios a través de medios virtuales del FNA.

- **Contrato 7, 115 y 258 de 2017**

Se identificaron 3 contratos con el mismo proveedor, con los siguientes objetos contractuales:

Objeto – Contrato 7: Prestación de servicios para la planificación y aplicación de procedimientos para el aseguramiento razonable en la implementación de los proyectos definidos en el plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones 2015-2019.

Objeto – Contrato 115: Prestación de servicios profesionales para el aseguramiento razonable de los aspectos de planificación, aplicación, operación y monitoreo de los procesos y proyectos de la oficina de informática del FNA

Objeto – Contrato 258: Prestación de servicios profesionales para el aseguramiento razonable de los proyectos de PETIC y de tecnología a cargo de la oficina de informática.

- **CASO CUENTAS DE AHORRO VOLUNTARIO - AVC**

Entre enero y febrero de 2022, a partir de las alertas generadas en las Conciliaciones operativas diarias de las Cuentas Activas de Ahorro Voluntario Contractual (en adelante AVC), se identificaron accesos no autorizados con usurpación de usuarios del sistema tecnológico:

A continuación se presenta el consolidado de las cuentas de Ahorro Voluntario administradas por la División, con corte a 31 de enero de 2022:

CUENTA NIIF	NOMBRE DE LA CUENTA	Nº DE CUENTAS	MONTOS
2108050101	Cuentas de Ahorro Voluntario Vigentes	432,099	\$ 972,912,712,823
2156100101	Cuentas de Ahorro Voluntario Canceladas CxP (*)	1,761	\$ 749,940,191
2156100201	Cuentas de Ahorro Canceladas Reintegradas por Caja y Bancos	1,687	\$ 1,769,531,817
Total		435,547	\$ 975,432,184,832

Conforme a la investigación, se identifica vulneración en los datos de 105 cuentas de AVC, de las cuales 30 fueron evaluadas con mayor impacto. La evidencia e identificación de los hechos fueron presentados y denunciados ante la Fiscalía General de la Nación.

Con las medidas de contingencia y acciones adelantadas con las áreas de Tecnología y Operativa, se contuvo el incidente identificado. A la fecha, todos los Consumidores Financieros que fueron afectados se les informó formalmente de la situación, indicándoles que se tomaron las medidas correspondientes para proteger sus datos personales e información de sus productos financieros.

Así mismo, se les realizó e informó el reintegro total de los recursos para cada uno de los Clientes que se identificaron en la investigación como víctimas de los hechos.

OTRAS ACTIVIDADES DE CONTROL Y MONITOREO

Dentro de las otras actividades de control y monitoreo adelantadas por esta Gerencia, se encuentran las siguientes:

- **Marcaciones Preventivas:** Luego de una evaluación de riesgo que se derive del desarrollo de todas las actividades realizadas en el Fondo Nacional de Ahorro, se genera un bloqueo en el sistema con el fin proteger los intereses económicos del Fondo Nacional del Ahorro y de sus consumidores financieros (marcación preventiva individual) y empresas (marcación preventiva por herencia).

La base de histórica de marcaciones preventivas contiene 6169 marcaciones, las cuales entre el 01 de enero de 2022 hasta el 24 de octubre de 2022 se han gestionado 1130.

La Base Histórica de Marcaciones Preventivas, se encuentra en análisis y actualización, con el objetivo de concluir si permanecen o no, las marcaciones de algunos Consumidores Financieros.

- **Validación Documental:** Se realiza por petición de las áreas operativas del FNA, al identificar alguna situación de duda respecto a la autenticidad de ciertos documentos presentados por los Consumidores Financieros.

Entre el 1 de enero y 24 de octubre de 2022, se han gestionado 447 validaciones documentales y 249 solicitudes relacionados con trámites de extranjeros.

- Monitoreo a la Matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información): Se realiza periódicamente una validación del cumplimiento de todas las áreas del FNA, respecto a la información publicada en la página web del FNA, de acuerdo con los lineamientos de la Procuraduría General de la Nación y la estructura definida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MINTIC).
 En la última revisión realizada al corte de septiembre de 2022, se observa un cumplimiento del 100%, el cual fue reportado al Comité Corporativo.

Gráfica Resultado Formulario autodiagnóstico de la Procuraduría General de la Nación.

Dimensión	Puntaje por dimensión	Categoría información	Puntaje Ponderado
TRANSPARENCIA ACTIVA	100	1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.	100
		2. Información de interés.	100
		3. Estructura orgánica y talento humano.	100
		4. Normatividad.	100
		5. Presupuesto.	100
		6. Planeación.	100
		7. Control.	100
		8. Contratación.	100
		9. Trámites y servicios.	100
		10. Instrumentos de gestión de información pública.	100
TRANSPARENCIA PASIVA	100	11. Transparencia Pasiva.	100
		12. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	100
		13. Protección de Datos Personales	100

- Matriz de Riesgos de Anticorrupción

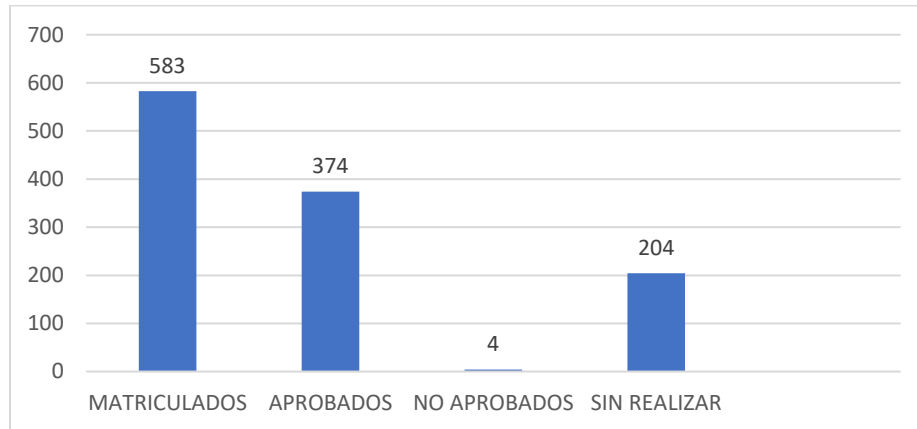
Seguimiento y actualización de la matriz de riesgos de corrupción del FNA versión 15, que al 24 de octubre se identifican 57 riesgos. De acuerdo con lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, la matriz de riesgos debe ser publicada en el portal web de la Entidad. Ver publicación en el siguiente enlace:

<https://www.fna.gov.co/sobre-el-fna/conocenos/planes-y-programas>

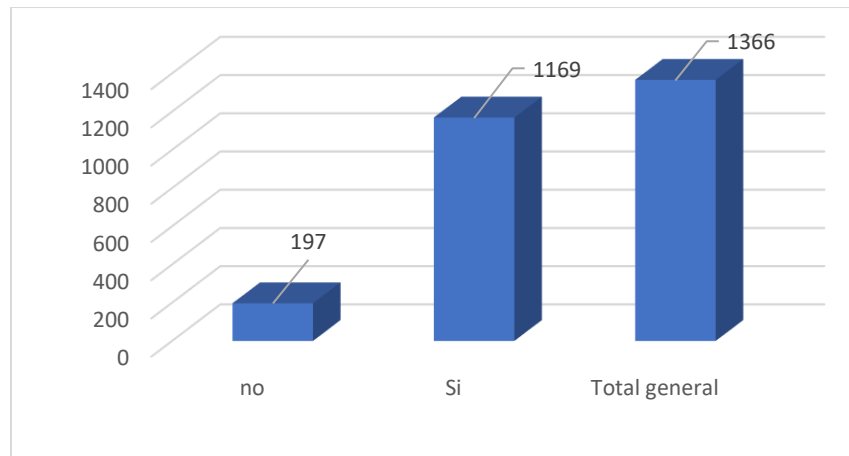
PROGRAMAS, ESTUDIOS, PROYECTOS EN PROCESO O EJECUCIÓN

A continuación, se detallan las capacitaciones que fueron lideradas en el año 2022, por la Gerencia de Antifraudes y con el apoyo de Gestión Humana:

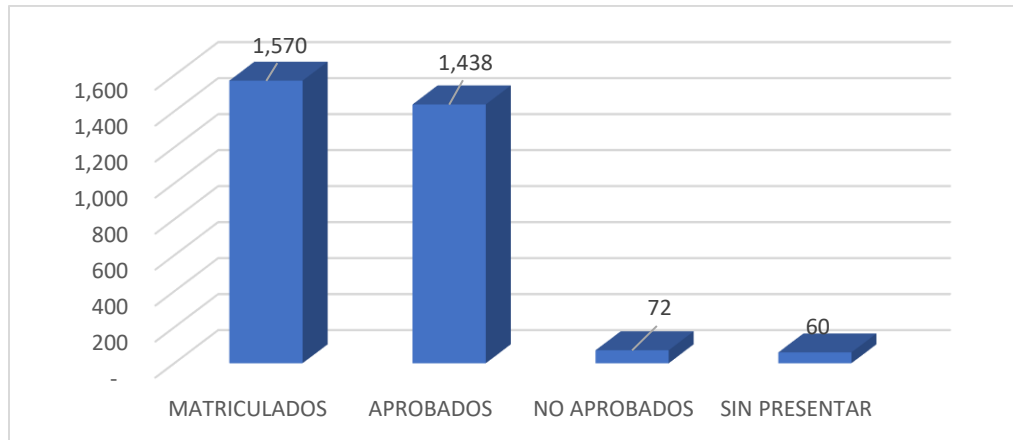
- Inducción en conceptos y lineamientos de Antifraudes:



- Integridad, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -DAFP



- Código de Integridad



En cuanto al reporte de Conflicto de Intereses:

En el año 2022, se evidenciaron dos declaraciones respecto a situaciones particulares, las cuales fueron reportadas a Gestión Humana e Informadas al Comité de Gobierno Corporativo.

RETOS Y PROYECTOS PARA 2022

Los siguientes procesos se encuentran en proceso de actualización:

- Matriz de riesgos de corrupción y sus lineamientos según Guía Metodológica para administración del riesgo de la Función Pública.
- Proceso de conflicto de interés, su reporte y administración del FNA.
- Proceso de monitoreo de la Matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información)
- Manual de transparencia, antifraude y anticorrupción.

Finalmente, se está fortaleciendo el programa de capacitación para fomentar sinergia con las diferentes áreas del FNA que permitan identificar factores de riesgo en los temas relacionados con fraude, corrupción y transparencia.

10.2 GERENCIA SARLAFT

Esta Gerencia está a cargo del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (en adelante SARLAFT), establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC), en la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título IV, Capítulo IV y en concordancia con los mecanismos de control interno definidos en el Manual SARLAFT del Fondo Nacional del Ahorro.

Así mismo, el Oficial de Cumplimiento del SARLAFT que pertenece a esta Gerencia, es responsable de dirigir, implementar y velar por el eficiente, efectivo y oportuno funcionamiento de las etapas y elementos del SARLAFT.

Para el cumplimiento de lo anterior, se tienen implementadas las Políticas, Criterios y Metodologías de evaluación del Riesgo LA/FT, así como los instrumentos de control y monitoreo a través de la segmentación de clientes. De esta forma, se establecen las señales de alerta, con el objetivo de identificar y evaluar las operaciones inusuales y sospechosas con relación a delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo, las cuales son reportadas de forma oportuna a la Unidad de Análisis de Información Financiera (en adelante UIAF).

I. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DESARROLLADA:

A. Señales de alertas monitoreadas:

De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual SARLAFT, los procedimientos diseñados por la entidad y en el cumplimiento de la Circular Externa 027 del 2020 de la SFC, se realizó el respectivo análisis, gestión y reporte de las señales de alerta generadas por el sistema de administración de riesgo.

- **Alertas producto AVC:** Para la vigencia del 2019 al 2022, se generaron un total de 1.978 alertas, las cuales después de realizar una revisión de su perfil transaccional, origen de los recursos, objeto de la vinculación y debida diligencia para los casos que aplicaron, el Oficial de Cumplimiento determinó reportar un total de 103 operaciones sospechosas a la UIAF.

Año	Alertas Ahorro Voluntario Contractual	ROS - UIAF
2019	381	16
2020	418	22
2021	643	48
2022	536	17

- **Alertas producto cesantías:** Para la vigencia del 2019 al 2022, se generaron un total de 1.493 alertas, las cuales después de realizar una revisión de su perfil transaccional, origen de los recursos, objeto de la vinculación y debida diligencia para los casos que aplicaron, el Oficial de Cumplimiento determinó reportar un total de 46 operaciones como sospechosas.

Año	Alertas Cesantías	ROS - UIAF
2019	476	8
2020	519	11
2021	136	15
2022	359	12

- **Alertas Prepagos de Cartera:** Para la vigencia del 2019 al 2022, se generaron un total de 2.444 alertas, las cuales después de realizar una revisión de su perfil transaccional, origen de los recursos, objeto de la vinculación y debida diligencia para los casos que aplicaron, el Oficial de Cumplimiento determinó reportar un total de 233 operaciones como sospechosas a la UIAF.

Año	Alertas pagos anticipados créditos hipotecarios	ROS - UIAF
2019	401	26
2020	319	23
2021	967	85
2022	757	99

- **Identificación afiliados PEP (Comité de Crédito) - PEP (Nuevos):** Durante los años 2019 al 2022, como resultado de la revisión en listas vinculantes, restrictivas e informativas de los afiliados incluidos en los Comités de Crédito realizados, así como en el reporte de clientes nuevos vinculados a la entidad, se determinaron que 207 afiliados cumplen con la condición de PEP, para lo cual el Oficial de Cumplimiento no determino ningún reporte de operación sospechosa a la UIAF.

Afiliados PEP identificados	ROS - UIAF
207	0

B. Detección y análisis de operaciones inusuales:

Por parte de las áreas y los procesos involucrados en la operación, se recibieron los siguientes reportes de operaciones Inusuales:

- **Reporte de Operación Inusual - Vicepresidencia Empresarial:** Durante la vigencia del 2019 al 2022, se presentaron las siguientes operaciones de acreditación de aportes de cesantías de afiliados o sus empleadores, que posiblemente se encuentran en listas restrictivas o vinculantes, al ser reportadas como homonimias y/o relaciones con delitos fuente de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Lo anterior, ameritó una diligencia ampliada en señaladas vinculaciones, pero finalmente no se generó un reporte a la UIAF

Afiliados o Empleadores aprobados	Afiliados o Empleadores no aprobados	ROS - UIAF
135	12	0

- **Reporte de Operación Inusual - Vicepresidencia de Redes:** Durante la vigencia del 2019 al 2022, se presentaron reportes de operaciones inusuales, por coincidencias en listas vinculantes o restrictivas, por parte de los puntos de atención; al momento de realizar retiros de recursos de la entidad por parte de los afiliados. Señaladas transacciones fueron reportadas a la UIAF, así como se realizó un proceso de marcación como referencia inhibitoria.

Retiros de Afiliados aprobados	ROS - UIAF
53	19

- **Reporte de Operación inusual - Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa:** Durante la vigencia del 2019 al 2022, la vicepresidencia de Gestión Humana y administrativa reportó las coincidencias en listas vinculantes o restrictivas de los nuevos funcionarios o funcionarios ya vinculados a la entidad, para los cuales se realizó una revisión para descartar posibles relaciones con delitos fuentes de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Coincidencias en listas	ROS - UIAF
15	2

- **Reporte de Operación Inusual - Secretaría General:** Durante la vigencia del 2019 al 2022, Secretaría General (Gerencia de Contratación), reportó coincidencias en listas vinculantes o restrictivas para los proveedores o relacionados que adelantaron procesos de contratación con la entidad, para los cuales se realizó una revisión para descartar posibles relaciones con delitos fuentes de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Finalmente, de 101 coincidencias enviadas por la Secretaría General, fueron reportadas como Operaciones Sospechosas o ROS, 6 a la UIAF.

Proveedores o relacionados aprobados	ROS - UIAF
101	6

- **Reporte de Operación inusual - Vicepresidencia de Operaciones:** Durante la vigencia del 2019 al 2022, la Vicepresidencia de Operaciones (Gerencia de Legalizadora), reportó coincidencias en listas vinculantes o restrictivas para los tradentes que adelantaron procesos de vinculación de inmuebles con la entidad, para los cuales se realizó una revisión para descartar posibles relaciones con delitos fuentes de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. De 452 coincidencias enviadas por la Secretaría General, fueron reportadas como Operaciones Sospechosas o ROS, 3 a la UIAF.

Tradentes con coincidencias en listas	ROS - UIAF
452	3

- **Reporte de Operación Inusual - Vicepresidencia de Crédito:** Durante la vigencia del 2019 al 2022, la Gerencia Crédito Individual, reportó coincidencias en listas vinculantes o restrictivas para los empleadores vinculados al FNA, donde los afiliados se encuentran realizando Crédito hipotecario. Para los cuales se realizó una revisión para descartar posibles relaciones con delitos fuentes de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Afiliados aprobados	ROS - UIAF
424	7

C. Vinculaciones Persona Natural (Cesantías / AVC)

- **Prospectos CRM:** Para el periodo entre el 2019 al 2022, se recibieron en el aplicativo de CRM, los prospectos con posible coincidencia en listas vinculantes o restrictivas, para los cuales se realizó una revisión para descartar posibles relaciones con delitos fuentes de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Prospectos aprobados	Prospectos rechazados	ROS - UIAF
707	21	17

D. Atención de correos de Sanciones Consejo de Naciones Unidas:

Durante la vigencia del 2019 al 2022, se verificó de forma oportuna las actualizaciones de lista de Consejo de Naciones Unidas, con el fin de dar cumplimiento a las Recomendaciones 6 y 7 del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), las Resoluciones 1267 de 1999, 1988 de 2011, 1718 y 1737 de 2006 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, el artículo 20 de la Ley 1121 de 2006, así como a las obligaciones adquiridas en virtud del Convenio Interadministrativo de Cooperación suscrito el 30 de noviembre de 2015 entre el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Fiscalía General de la Nación, la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) y a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Actualizaciones ONU	Coincidencias relacionados a la entidad
58	0

Se realizaron las certificaciones del Oficial de Cumplimiento informando que las actualizaciones de la lista CSONU no presentan coincidencia en las bases de Afiliados, funcionarios (Planta, Misional y aprendices), Proveedores, Crédito Constructor, Comercial Vivienda y Miembros de Junta Directiva.

E. Cruce diario contra listas vinculantes:

Al tercer trimestre del 2022, y de acuerdo con el procedimiento establecido para el cruce y validación de afiliados, funcionarios (Planta, Misionales), proveedores, crédito constructor, comercial vivienda y junta directiva contra las listas Vinculantes, así como, en las otras listas disponibles en la herramienta VIGIA, no se presentaron nuevas coincidencias con listas restrictivas.

- **Total, afiliados:** 2.193.599 revisados en listas.

- **Total, Proveedores:**

Los contratos vigentes suscritos con la entidad son 141, incluyendo los contratos de representación legal con abogados externos. En la revisión de estos contratos, no se presentó coincidencia en las Listas Vinculantes y Restrictivas, así como, en las demás listas objeto de consulta en la herramienta VIGIA.

- **Total Colaboradores:** 1.465

Planta: 1157

Misión: 291

Practicantes: 17

No se presentó coincidencia en las Listas Vinculantes y Restrictivas, así como, en las demás listas objeto de consulta en la herramienta VIGIA.

F. Monitoreo de medios:

Al tercer trimestre de 2022, de acuerdo con las coincidencias evidenciadas para los afiliados del FNA en los monitoreos de medios de comunicación realizados por la Gerencia SARLAFT, se realizó marcación de (270) consumidores financieros en las herramientas COBIS y VIGIA M y C como medida de prevención y de generación de alerta temprana, adicionalmente, se realizó un reporte de operación sospechosa a la UIAF.

G. Diario Oficial.

Adicionalmente, como parte del proceso de Monitoreo de Medios se realizó con una periodicidad diaria, la consulta al Diario Oficial, durante el tercer trimestre del 2022, se identificaron 830 personas con resolución de extradición de las cuales no se identificaron personas que se encuentran vinculadas al FNA.

II. Cumplimiento de Reportes a la UIAF:

Durante el periodo entre el 2019 al 2022, se cumplió con la transmisión de la totalidad de los reportes objetivos y no objetivos exigidos por la SFC a la UIAF, cuyos certificados de transmisión exitosa reposan en el archivo digital del Grupo SARLAFT.

Reportes	Indicador de Cumplimiento	
Operaciones en Efectivo	45	 (100%)
Clientes Exonerados	15	
Productos Financieros	45	
Operaciones Sospechosas	426	

III. Evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo de los factores de riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados.

De acuerdo con el procedimiento para la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo LA/FT, el perfil de Riesgo Inherente y Residual de LA/FT, al corte de 30 de septiembre de 2022, es nivel de Riesgo Bajo, ubicándose dentro del límite establecido por

la Junta Directiva, tal como se indica en el siguiente cuadro:

RIESGO	III trimestre de 2022		RIESGO LIMITE Establecido en Junta Directiva 833 de 2015
	Calificación	Nivel Riesgo	
Inherente	4	Media	5.00
Residual	4	Rara	Bajo

		Severidad				
		Insignificante 1	Menor 2	Moderada 3	Mayor 4	Grave 5
Cierta	5					
Alta	4					
Media	3			R. Inherente		
Baja	2					
Rara	1			R. Residual		

Los controles adoptados se encuentran circunscritos en políticas, prácticas y procedimientos, que permiten cumplir con lo preceptuado en relación con el propósito de mitigar el riesgo inherente, el resultado total de la medición de los controles presenta una buena efectividad, logrando disminuir la probabilidad de ocurrencia de los diferentes riesgos asociados y ubicando a la empresa en un nivel de riesgo Moderado.

IV. Efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos y de las medidas adoptadas para corregir las fallas en el SARLAFT.

Al tercer trimestre del 2022, no se materializaron riesgos de LA/FT, permitiendo establecer que los mecanismos e instrumentos implementados en el SARLAFT han servido para mantener los riesgos en nivel bajo, y dentro de los niveles de aceptación establecidos por la Junta Directiva.

V. Resultados de los correctivos ordenados por la Junta Directiva

De acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva en sesión No. 881 del 27 de febrero de 2018, se realiza monitoreo periódico a la completitud, conformidad e integridad, de la Base Única de Clientes (en adelante BUC), en detalle:

Base Única de Clientes Persona Natural: A corte 30 de septiembre de 2022, el poblamiento de los campos SARLAFT entre ellos ...

Indicadores Trimestre III de 2022:

CAMPOS	POBLAMIENTO	CONFORMIDAD
SARLAFT	80.29%	71.90%

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

VI. DOCUMENTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL INTERNO Y REGULADORES.

A. Auditoría – Control Interno

Durante el tercer trimestre del 2022, la Gerencia SARLAFT atendió la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno (Ernst & Young), al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, para el primer semestre del 2022, de lo cual concluyó:

“La entidad ha dado cumplimiento a lo establecido en la normatividad definida en el Capítulo IV Título IV Parte I de la Circular Externa 027 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia referente a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo La Coordinación de SARLAFT se encuentra en el proceso de ajuste conforme los cambios establecidos en la Circular 011 de Mayo de 2022 frente a la normas que rigen a este sistema como parte de las actividades de gestión el área se encuentra en la definición y selección de una nueva herramienta que soporte los procesos del SARLAFT”.

“La Coordinación de SARLAFT debe continuar con el fortalecimiento de los controles implementados para hacer un seguimiento continuo de los procedimientos diseñados institucionalmente para la adecuada Administración y Gestión del Sistema para los vinculados PEPs”.

“En línea con la política 7.2.2 Gestión de riesgos institucionales del MIPG, el FNA ha definido políticas y procedimientos documentados, incluido un Manual, en el cual se establecen las directrices de administración de riesgos, dicho documento

ha sido revisado y aprobado por la Junta Directiva de la Entidad, órgano de Gobierno que de acuerdo con sus funciones también participa en el monitoreo sobre el perfil de riesgos”.

Así mismo, la auditoría identificó las siguientes oportunidades de mejora:

- **Etapas de Identificación y Conocimiento del Cliente:** Algunos formularios únicos de afiliación no contaban con el diligenciamiento de la información financiera básica.
- **Capacitación:** Se presentan funcionarios que no aprobaron la inducción, y no ha realizado nuevamente la prueba de conocimientos.
- **Señales de Alerta:** Se observaron dos alertas, que si bien fueron gestionadas, su revisión no fue oportuna.
- **Procedimientos:** Se identificaron algunos procedimientos desactualizados respecto de la realidad operativa del proceso.
- **Indicadores de gestión:** Algunos indicadores del proceso de administración del riesgo SARLAFT, que tenían debilidades en su documentación y registros de medición.

VII. INDICADORES SARLAFT (KRI)

Como seguimiento al funcionamiento del sistema de administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, se presentan los indicadores clave de los principales riesgos a lo que se encuentra expuesto la entidad;

Para el tercer trimestre del 2022, no se identificaron variaciones considerables o inusuales

INDICADORES KRI - SARLAFT 3T2022					
KRI	OBJETIVO DEL KRI	INDICADOR	LÍMITE MIN	LÍMITE MAX	CUMPLIMIENTO
% de transmisiones oportuna de ROS, producto y efectivo a la Unidad de Inteligencia y Análisis Financiero.	Identificar el cumplimiento de las transmisiones de operaciones sospechosas a la UIAF	100%	100%	100%	
% de operaciones sospechosas identificadas en las alertas generadas para el proceso de AVC =>10 MILL. (mensual)	Identificar el porcentaje de operaciones sospechosas que se generan posteriormente a la debida diligencia ampliada en el proceso de AVC => 10 MILL	7.8%	0%	50%	
% de operaciones sospechosas identificadas en las alertas generadas para el proceso de Cesantías. (mensual)	Identificar el porcentaje de operaciones sospechosas que se generan posteriormente a la debida diligencia ampliada en el proceso de Cesantías	0.0%	0%	50%	
% de operaciones sospechosas identificadas en las alertas generadas para el proceso de Prepagos de Cartera. (mensual)	Identificar el porcentaje de operaciones sospechosas que se generan posteriormente a la debida diligencia ampliada en el proceso de prepagos de cartera con puntaje > 625/= > 100MILL	20.3%	0%	50%	
% de actualizaciones efectivas de la Lista ONU en la herramienta VIGIA de acuerdo con el informe del CNSU. (mensual)	Identificar el cumplimiento de las actualizaciones de la lista ONU en la herramienta VIGIA conforme al informe que expide el Consejo de Seguridad de la Naciones Unidas.	100%	100%	100%	

en relación con los indicadores, lo que permite concluir que el SARLAFT del FNA, está gestionando el riesgo de forma adecuada.

VIII. Acciones de fortalecimiento de la gestión institucional y principales resultados.

Para el periodo comprendido entre el año 2019 y lo corrido del 2022, la Gerencia SARLAFT ha realizado una serie de acciones en caminadas al fortalecimiento del sistema de administración del riesgo de LA/FT de la entidad, la cuales se detallan en los siguientes grupos con sus respectivos resultados:

- Creación y actualización de monitoreos a operaciones, se han creado 3 nuevos monitoreos y actualizado 5 monitoreos, principalmente en lo relacionado con validación en listas restrictivas y vinculantes, y revisión transaccional de operaciones, esto ha permitido incrementar en un 20% la identificación de operaciones inusuales y en un 15% el volumen de operaciones sospechosas transmitidas a la UIAF.
- Se automatizó el proceso de consultas en listas en batch para las aplicaciones de la entidad, esto ha permitido consultar en línea todas nuevas vinculaciones de

afiliados a la entidad, los beneficiarios de giros y demás relacionados comercialmente, esto ha permitido identificar mensualmente un promedio de 200 coincidencias en listas, que son validadas por el Gerencia SARLAFT.

- La Gerencia SARLAFT participó en el proceso de remediación y transmisión de cuentas sujetas de reporte CRS ante la DIAN, dando cumplimiento a la resolución 0078 del 2020 de la DIAN.
- Se han realizado 2 actualizaciones al Manual SARLAFT, cumplimiento normativo CE 027 del 2020 y con los lineamientos de vinculación simplificada de clientes, se crearon los manuales FATCA y CRS, para dar cumplimiento normativo a la transparencia fiscal de la entidad.

IX. Acciones para el fortalecimiento del talento humano.

Con el objetivo de contar con un personal idóneo y calificado para la Gerencia SARLAFT, se han realizado las siguientes capacitaciones,

- Capacitación en la normatividad ISO 3100 para la gestión del riesgo, principalmente para la metodología de la matriz de riesgo SARLAFT de la entidad.
- Capacitación SARLAFT 4.0, todo lo relacionado con la implementación de la CE 027 del 2020 de la SFC.
- Cursos complementarios, redacción de textos, manejo de base de datos y programación en Excel y programas estadísticos.

X. Gestión presupuestal y eficiencia gasto público.

Para el 2022, se contrató un nuevo proveedor especializado de listas restrictivas y vinculantes, permitiendo hacer una mejor validación de las contrapartes relacionadas con la entidad. Adicionalmente, con el objetivo de mejorar el cumplimiento de la normatividad FATCA y CRS, se realizó la contratación de un consultor, el cual acompañó todo el proceso de remediación de clientes de la entidad y la actualización de los manuales y procedimiento relacionados con transparencia fiscal.

XI. Programas, estudios, proyectos en proceso o ejecución.

La Gerencia SARLAFT, con el objetivo de mejorar la eficiencia de la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, ha implementado una serie de proyectos encaminados a lograr este objetivo, mediante la implementación de nuevas tecnologías, ajuste a sus procedimientos y diseño de nuevos controles, a continuación, se detallan los proyectos más relevantes:

- Actualización de la matriz de riesgo SARLAFT: Actualmente, se está realizando un trabajo conjunto entre la primera y segunda línea de defensa, con el objetivo de identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad en materia de lavado de activos y financiación, con un enfoque basado en gestión del riesgo, el proyecto tiene un grado de avance a la fecha del 95%.
- Consulta en batch listas restrictivas -aplicativo SAP-: Con el fin de aumentar los controles para la prevención del lavado de activo y la financiación del terrorismo, se desarrolló un proyecto para consultar en listas restrictivas a todos los beneficiarios de giro de la entidad que se realicen mediante la herramienta SAP, este proyecto tiene un porcentaje de avance del 90%.
- Cargue automático de listas vinculantes al Sistema Core del Negocio: Se generó un proceso para el cargue automático de listas vinculantes al Sistema, permitiendo la consulta en batch de los afiliados en la herramienta, actualmente este proyecto se encuentra finalizado.

XII. Retos y proyectos para 2022.

Con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad vigente y contar con mejores prácticas en la administración del SARLAFT, debe implementar en el corto y mediano plazo los siguientes proyectos:

- Implementación normativa de la Circular Externa 011 de 2022, la cual brinda nuevos lineamientos para incluir el concepto de alta gerencia en los procedimientos de conocimiento de Persona Expuesta Públicamente (en adelante PEP), reconocer el reporte de operaciones sospechosas previsto en la recomendación 10 del GAFI y acoger la definición de beneficiario final prevista en el art. 631-5 del estatuto tributario.

- Sincronizar los sistemas Core del Negocio, con el proceso de consulta de listas restrictivas y vinculantes.
- Fortalecer el reporte de estadísticas sobre operaciones alertadas, inusuales y sospechosas, con el fin de dar cumplimiento normativo del Regulador.
- Calibración del modelo de segmentación de la entidad, con el fin de actualizar los segmentos de los afiliados y las variables analizadas en el modelo.
- Actualizar la metodología para el score de riesgo de todos los relacionados con el FNA, de acuerdo con sus características.

11. GERENCIA DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

MERCADEO

CAMPAÑAS

Retiro de cesantías a través de canales digitales.

Objetivo: Promover el uso de los canales digitales para el retiro de las cesantías.

- Grupo objetivo: afiliados que retiran recurrentemente sus cesantías a través de puntos de atención y pertenecen a empresas que ya tienen clave multiusuario.
- Material construido:
 - Mail y video tutorial para afiliados.
 - Mail y video tutorial para empresas
 - Mail para los ejecutivos comerciales asignados a las empresas objetivo.
- Como parte de la campaña se adelantó una campaña de actualización de datos de las empresas objetivo.

Crédito - tasas, fase dos

- Desarrollo de la campaña con la agencia creativa, nuevas piezas y nuevos mensajes de comunicación enfocados a transmitir las excelentes tasas del FNA.

Cesantías -Temporada 2022-2023

- Definición y aprobación de concepto campaña sombrilla y key visual.
- Revisión de bajadas para cada fase (recaudo, traslado, fidelización)
- Evaluación de speakers para evento de lanzamiento
- Revisión de presupuesto de evento de lanzamiento.

Actualización de datos

Implementación en RRSS propias con un plan orgánico

ALIANZAS

- Aprobación logo de campaña
- Presentación del proyecto del programa de alianzas a Gerentes Regionales.
- Construcción de presentación para uso con potenciales aliados.
- Definición plan de trabajo: metas, plan de visitas, embudo de conversión.
- Seguimiento a TI sobre alianza con Cementos Argos.
- Seguimiento con contratación para alianza con Distrihogar.

OTROS

- Revisión de procedimiento de Benchmarking.
- Capacitación sobre cálculo de viabilidad financiera de eventos para inclusión en el proceso de eventos y actividades.
- Generación de indicadores correspondientes a agosto 2022.
- Desayuno con proveedor de pauta para evaluar proyectos y sinergias.
- Tráficos semanales con la VP de Empresas para seguimiento a requerimientos.
- Tráfico semanal con agencia BTL.
- Revisión de matriz de riesgos de Mercadeo.

Segmento Empresas

- Creación del esquema del Modelo de Autogestión para empresas privadas.

Segmento Constructor

- Revisión y construcción de plan de Mercadeo 2023 para el segmento Constructor.

Segmento Informales

- Construcción y revisión de plan de posicionamiento 2023 para la población informal.

Colombianos Residentes en el Exterior (CRE)

- Construcción y revisión de plan de posicionamiento 2023 para el programa de Colombianos Residentes en el Exterior.

TRADE MARKETING

Durante este periodo se realizaron **52** actividades presenciales a nivel nacional en empresas públicas y privadas, y ferias gremiales, siendo canal para la posterior colocación, captación y cumplimiento de las metas institucionales ya establecidas.

El resultado de esos eventos fue: **6168** asesorías con venta de **1087** productos de colocación (crédito y leasing) y captación (Cesantías y AVC):

PRODUCTO	Q	\$
CRÉDITO / LEASING (Radicación)	159	15,859,803,371
AVC	432	648,030,000
CESANTIAS	493	937,838,330

Otros

- Reunión con Gerentes Regionales para divulgar resultados de eventos en términos de ejecución de recursos vs. resultados comerciales.
- Mesas de trabajo para construir propuesta de ferias internas en Barranquilla, Pasto, Bucaramanga, Villavicencio, Pereira y la gran feria de vivienda en Bogotá V2.
- Revisión de propuestas para congreso Camacol.
- Planificación y producción del evento virtual del lanzamiento interno de la campaña de cesantía 2022- 2023.
- Revisión de la planificación de BTL lo que resta del 2022 y todo el 2023.
- Tráfico semanal con agencia BTL.

DETALLE EVENTOS REALIZADOS DL 23 DE AGOSTO AL 24 DE OCTUBRE -2022

MEDELLÍN	FERIA DE SERVICIOS FISCALIA GENERAL MEDELLIN
MEDELLÍN	FERIA DE SERVICIOS UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
MEDELLÍN	FERIA DONDE VIVIR CAMACOL PEREIRA
MANIZALES	FERIA DE SERVICIOS DESCAFEOL
POPAYAN	FERIA DE SERVICIOS CLINICA LA ESTANCIA
PUERTO TEJADA	ESTAND COMERCIAL SALA DE VENTAS CONSTRUCTORA NORMANDIA
CALI	ESTAND COMERCIAL ACTIVIDAD DEPORTIVA MANITOBA
MALAMBO	FERIA DE VIVIENDA ACESCO, ACECOR, MATECSA- MALAMBO
BARRANQUILLA	FERIA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS- GOBERNACIÓN DEL ATLANTICO
CARTAGENA	FERIA DE VIVIENDA SUPERGIROS BOLIVAR
BARRANQUILLA	STAND DE SERVICIO EN LA EMPRESA UNIFEL S.A
SANTA MARTA	SEMANA DE BIENESTAR Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO GOBERNACIÓN MAGDALENA
BARRANQUILLA	FERIA DE VIVIENDA SERVIENTREGA
IBAGUÉ	VIENTOS DE PAZ "EL FESTIVAL DE COMETAS MAS GRANDE DE LA REGIÓN" Y MEGA FERIA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES
BOGOTÀ	FERIA CENTRO COMERCIAL EL EDEN
BOGOTÀ	FERIA DE VIVIENDA RTVC
BOGOTÀ	EXPOBENEFICIOS COMPENSAR
TAME	FERIA DE VIVIENDA PROYECTO ALBA LLANERA
YOPAL	ESTAND COMERCIAL GOBERNACION DEL CASANARE

PIEDECUESTA	ESTAND COMERCIAL ACTIVIDAD DE BIENESTAR MARVAL OBRA LA VEGA SAN ROQUE
BUCARAMANGA	ESTAND COMERCIAL PRODUCTOS LA VICTORIA
FLORIDABLANCA	ESTAND COMERCIAL FOSUNAB
PIEDECUESTA	ESTAND COMERCIAL UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
SABANETA	FERIA DE VIVIENDA FOVIS
PEREIRA	ACTIVIDAD COMERCIAL MEGABUS
MEDELLÍN	ACTIVIDAD COMERCIAL HA BICICLETAS
PEREIRA	FERIA DE SERVICIOS CARDER PEREIRA
BUENAVENTURA	TOMA COMERCIAL BUENAVENTURA
CALI	ESTAND FERIA DE SERVICIOS FRISBY
POPAYAN	ESTAND COMERCIAL HERIFERIA DE VIVIENDA
CALI	ESTAND COMERCIAL HEMATOONCOLOGOS
BUCARAMANGA	ESTAND COMERCIAL NOTARIA PRIMERA
BUCARAMANGA	ESTAND COMERCIAL COOMULTRASAN MULTIACTIVA
BUCARAMANGA	ESTAND COMERCIAL ACTIVIDAD MARVAL
FLORIDABLANCA	ESTAND COMERCIAL FERIA INMOBILIARIA ALCALDIA FLORIDABLANCA
BUCARAMANGA	ESTAND COMERCIAL HOSPITAL LOCAL DEL NORTE
BARRANQUILLA	FERIA DE VIVIENDA OLÍMPICA BARRANQUILLA
BARRANQUILLA	ESTAND COMERCIAL EMPRESA ESTRATÉGICA
BOGOTÀ	FERIA DE VIVIENDA DEFENSA CIVIL
GIRARDOT	FERIA JUNICAL MEDICA SAS
BOGOTÀ	MARATÓN DE AFILIACIONES CC PASEO VILLA DEL RIO
BOGOTÀ	FERIA DE VIVIENDA FRISBY
BOGOTÀ	SEMANA DE LA SALUD SUBRED CENTRO ORIENTE
BOGOTÀ	FERIA DE VIVIENDA ADRES
PEREIRA	ACTIVIDAD COMERCIAL MEGABUS
MEDELLIN	ACTIVIDAD COMERCIAL HA BICICLETAS
PEREIRA	FERIA DE SERVICIOS CARDER PEREIRA
CALI	ESTAND COMERCIAL POLIETILENOS DEL VALLE
BUCARAMANGA	ESTAND COMERCIAL HOPSITAL LOCAL DEL NORTE

PIEDRECUESTA	ESTAND COMERCIAL GASEOSAS LUX
BARRANQUILLA	ESTAND COMERCIAL DE SERVICIO JORNADA DE SALUD DITAR
BOGOTÀ	FERIA DE VIVIENDA ADRES
BOGOTÀ	FERIA DE VIVIENDA HACIENDA EL RECREO
BOGOTÀ	FERIA DE VIVIENDA ATENTO
VILLAVICENCIO	ACTIVIDAD DE BIENESTAR UNIVERSIDAD DEL META

REGISTRO FOTOGRÁFICO DE ALGUNAS FERIAS Y EVENTOS

AFILIATON CENTRO COMERCIAL PASEO VILLA DEL RÍO - BOGOTÁ

EXPO CAMACOL – RISARALDA



SEMANA DE LA SALUD- COLANTA MEDELLÍN



TOMA COMERCIAL BUENAVENTURA



RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y EFECTIVIDAD

- EFECTIVIDAD: 80,5%
- SATISFACCIÓN: 4,5%

Registro piezas de campañas

Durante este periodo se gestionaron **27 solicitudes** de piezas y 5 campañas publicitarias.

Campaña de Crédito (tasas) Segunda fase

MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

¿PENSANDO EN COMPRAR LA
VIVIENDA DE TUS SUEÑOS?

**VEN Y
COMPARA**

LAS EXCELENTE TASAS DEL FNA
CON LAS DE OTRAS ENTIDADES
PARA TOMAR LA MEJOR DECISIÓN.

TASAS DESDE 7.5% E.A. EN PESOS Y
+ 5.5% E.A. EN UVR 9.25% E.A. EN PESOS

DECÍDETE A FINANCIAR TU VIVIENDA

 NOS MUEVE
LO QUE SUEÑAS

MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

¿VAS A RECIBIR LA VIVIENDA DE TUS
SUEÑOS Y LA CUOTA AUMENTÓ?

**VEN Y
COMPARA**

LA CUOTA DEL FNA CON LAS DE
OTRAS ENTIDADES PARA TOMAR LA
MEJOR DECISIÓN.

TASAS DESDE 7.5% E.A. EN PESOS Y
+ 5.5% E.A. EN UVR 9.25% E.A. EN PESOS

PÁSATE AL FNA

 NOS MUEVE
LO QUE SUEÑAS

Campaña para promover los canales digitales para el retiro de Cesantías



fna
AHORRO

Recuerda que, el **Fondo Nacional del Ahorro** te ofrece el servicio de retiro de cesantías por medio de nuestro **Fondo en Línea Personas** o **App FNA Móvil Ágil**. Úsalas para vivienda, educación o por terminación de tu contrato laboral.

#NosMueveLoQueSueñas

CONOCE CÓMO AQUÍ

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO



fna
AHORRO

Con el **Fondo Nacional del Ahorro**, aprobar el retiro de las cesantías de sus colaboradores es muy sencillo con la **Clave Multiusuario**. Conozca cómo hacerlo en nuestro portal web **Fondo en Línea Empresas**.

#FNASiempreASuLado

MIRE EL TUTORIAL AQUÍ

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO

Campaña de Cesantías (Temporada 2022-2023)



fna
AHORRO

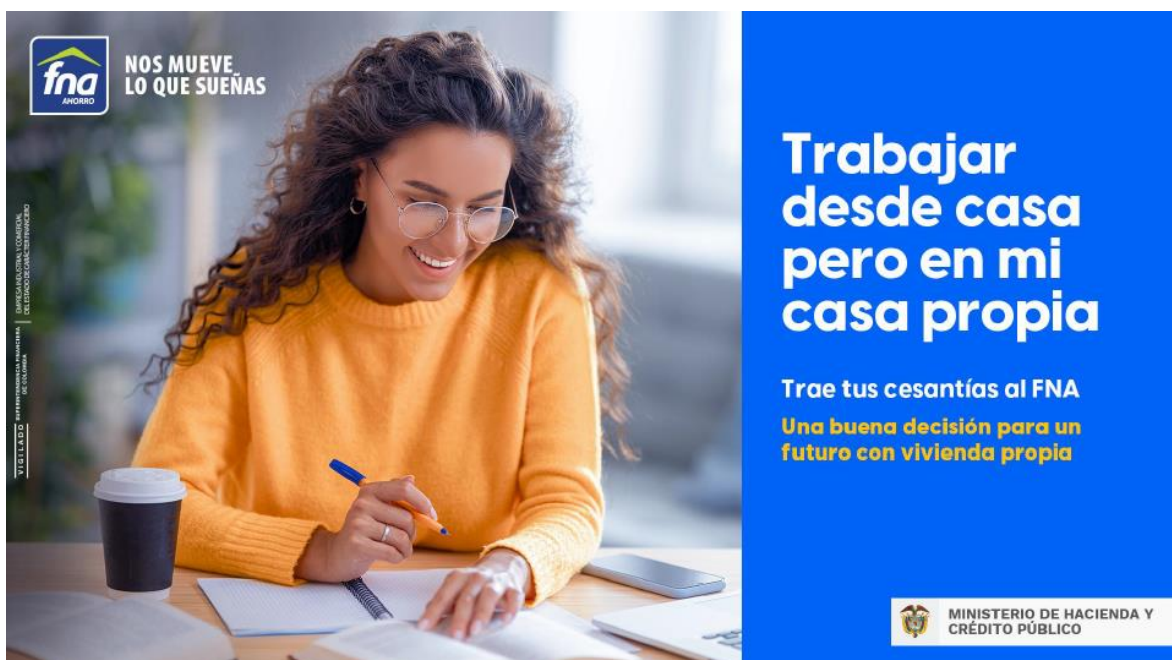
NOS MUEVE.
LO QUE SUEÑAS

LÍDERES DE TRIUNFO

PREPARADOS PARA ALCANZAR LA META
Temporada de cesantías 2022-2023

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO

MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



fna
AHORRO

NOS MUEVE.
LO QUE SUEÑAS

Trabajar desde casa pero en mi casa propia

Trae tus cesantías al FNA
Una buena decisión para un futuro con vivienda propia

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO

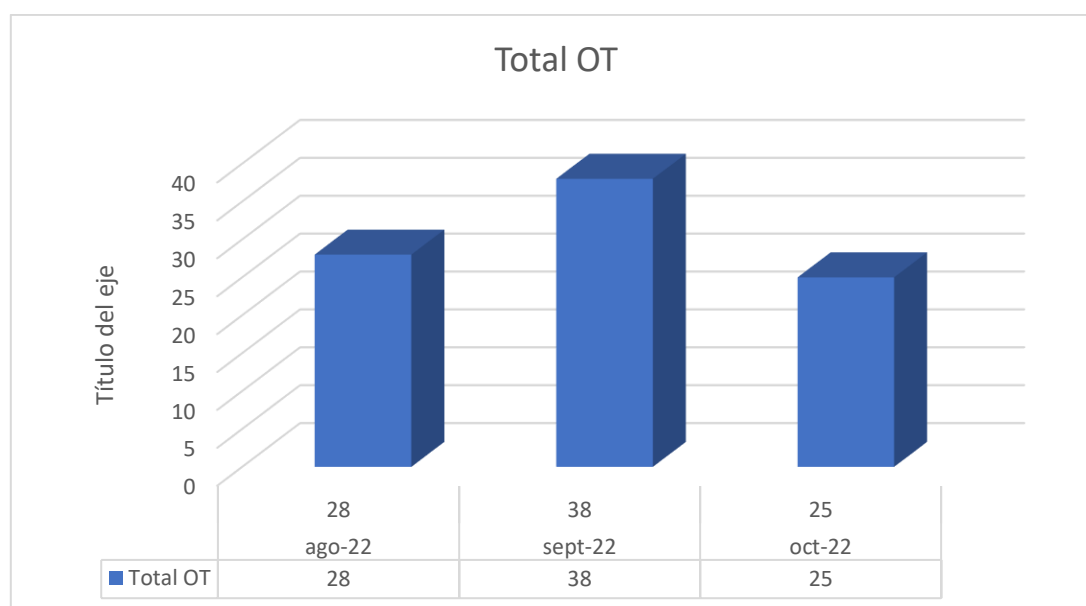
MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

COMUNICACIONES

COMUNICACIÓN EXTERNA

Durante el periodo entre 23 de agosto y el 24 de octubre de 2022, se recibieron 92 solicitudes entre los clientes internos y externos de la Entidad (en promedio 106 órdenes de trabajo mensual en el último año) fueron entregadas en su totalidad en ese mismo tiempo, cumpliendo una eficacia del 100%.

MES	TOTAL OT	OT CUMPLIDAS	OT PENDIENTES	EFICACIA
Agosto	28	28	0	100%
Septiembre	38	38	0	100%
Octubre	25	25	0	100%



Fuente: Tráfico Creativos (División de Comunicaciones y Mercadeo)

Se realizaron 14 encuestas de satisfacción en donde se preguntó a una muestra del 20% del total de solicitantes, que tan satisfecho se siente con la realización y conceptualización de las piezas gráficas, obteniendo un promedio de 5.0/5.0

Tráficos creativos

5500	24/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	SMS PERIA DE VIVIENDA CONTINORMANDIA 27 Y 28 AGOSTO	24/08/22	SI
5501	24/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	SMS TOMA COMERCIAL BUENAVENTURA 26 AGOSTO	24/08/22	SI
5502	24/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Auto ensobrado según el FNA	24/08/22	SI
5503	24/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Hashtag FAN mes 1	24/08/22	SI
5504	24/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Solicitud actualización - VIDEO DE PRODUCTO 2022	24/08/22	SI
5505	25/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Solicitud nuevos stickers del logo de gobierno	25/08/22	SI
5506	25/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Comunicado Comisiones	25/08/22	SI
5507	25/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	CAMPAÑA AFILIACION MASIVA EN CENTROS COMERCIALES	25/08/22	SI
5508	25/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	LUZ TELLEZ	CONVOCATORIA SMS CC PASEO VILLA DEL RIO	25/08/22	SI
5509	26/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	MIGUEL ALEJANDRO MEDINA	Campañas cambio logo gobierno	26/08/22	SI
5510	26/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	SOLICITUD DE CORRECCION DE ESTILOS SMS	26/08/22	SI
5511	26/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	CAMPANA CAMARA Y COMERCIO DE CARTAGENA	26/08/22	SI
5512	26/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	SOLICITUD MAILING ENMPRESAS - ESPECTATIVA	5/09/22	SI
5513	26/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Mensaje HSM - afiliaciones digitales	26/08/22	SI
5514	29/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Yo con mi carta por sexta vez	26/08/22	SI
5515	29/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	MIGUEL ALEJANDRO MEDINA	Campañas logo gobierno	29/08/22	SI
5516	29/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	EMANUEL ARBELAEZ	Briefing republica FOTO	29/08/22	SI
5517	30/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Solicitud nuevos stickers del logo de gobierno	29/08/22	SI
5518	30/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Pieza Convocatorias Internas (GH)	30/08/22	SI
5519	30/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Crucigramas valores corporativos	30/08/22	SI
5520	30/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	EMANUEL ARBELAEZ	Firma FNA	30/08/22	SI
5521	31/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Canal WhatsApp FNA	7/09/22	SI
5522	31/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	AGRADecimiento PARTICIPACIÓN EN FERIAS VIVIENDA	31/08/22	SI
5523	31/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	PIEZA EDITABLE PRESENTACIÓN ASESORES FUERZA EXTERNA	12/09/22	SI
5524	31/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	MIGUEL ALEJANDRO MEDINA	Mail Campaña Antifraude	31/08/22	SI
5525	31/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Artes activación Hashtag FAN	31/08/22	SI
5526	31/08/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	lección aprendida Flor Senella	1/09/22	SI
5527	31/08/22	ENTREGADO	MERCADEO	MARIA CANDIA	SMS PERIA DE SERVICIOS ACACIAS META - 09 DE SEPTIEMBRE	1/09/22	SI
5528	1/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	EMANUEL ARBELAEZ	Logo Ministerio de Hacienda URGENTE!	1/09/22	SI
5529	1/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	MIGUEL ALEJANDRO MEDINA	Actualización datos Generación FNA	1/09/22	SI
5530	1/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Pendón legalización vivienda	1/09/22	SI
5531	1/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	CATALINARINCON PEDRAZA	Briefing y amistad	12/09/22	SI
5532	1/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Solicitud Brief carta de resarcimiento	14/09/22	SI
5533	1/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	LUZ TELLEZ	Piezas Beneficios Especiales Aruma - FNA	1/09/22	SI
5534	2/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	MARIA CAMILA	SOLICITUD PLANTILLA MAILING CREDITOS APROBADO SANTANDER	18/09/22	SI
5535	2/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	MARIA CAMILA	Nuevo logo de gobierno plantillas	2/09/22	SI
5536	2/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	MARIA CAMILA	PERIFONEO BUENAVENTURA URG	2/09/22	SI
5537	2/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Briefing retro uso del tapabocas	2/09/22	SI
5538	5/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	MARIA CANDIA	PIEZAS, SMS Y PAUTA GER REFERENCIADA PERIA VIVIENDA VILLAVICENCIO 24 Y 25	6/09/22	SI
5539	5/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	PIEZA DIGITAL SALA DE VENTAS CONSTRUCTORA MARIONARVAEZ ARQ	6/09/22	SI
5540	5/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Prescripción para tener la cédula digital	5/09/22	SI
5541	5/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Newsletter 7	5/09/22	SI
5542	5/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Modificación de Videos Versión - Jerónimo Martins	8/09/22	SI
5543	5/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Brief Tips Sligo 2022	5/09/22	SI
5544	6/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	PIEZAS PERIA DE LA VIVIENDA A 2022 LONJA MEDELLIN	7/09/22	SI
5545	6/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	FERIA VIVIENDA FNA + AGUAVIDA	6/09/22	SI
5546	6/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIEL RODRIGUEZ	ACTUALIZACION LOGO DE GOBIERNO - RECIBO DE PAGO FNA	6/09/22	SI
5547	7/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Página Web del FNA información para proveedores y afiliados al FNA	7/09/22	SI
5548	7/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	DECRETO 0137 - DIA CIVICO - Bucaramanga	7/09/22	SI
5549	7/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Control social - Consulta de contenidos	9/09/22	SI
5550	7/09/22	ENTREGADO	CESANTIAS	ALEXANDRA LARA	GCR-FO412 FORMATO SOLICITUD MODIFICACIONES CONDICIONES INICIALES FNA	8/09/22	SI
5551	8/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	MARIA CANDIA	SMS ACTIVIDAD DE VIVIENDA A PROYECTO TER RANOA 17 Y 18 DE SEP - TU NUA	8/09/22	SI
5552	8/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	MARIA CANDIA	SMS Y MAILIN PROYECTO VIS NAVARRA 17 y 18 de septiembre	12/09/22	SI
5553	8/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	MARIA CAMILA	FERIA DE VIVIENDA PASTO	8/09/22	SI
5554	8/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIEL RODRIGUEZ	FNA ENSEÑA GENERACION FNA SEPTIEMBRE	8/09/22	SI
5555	9/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	CARTA OFERTA - CESIÓN LEASING HABITACIONAL - EXCLUSIÓN HIPOTECARIO	9/09/22	SI
5556	9/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	MARIA CANDIA	REDES, MAILING Y SMS ACTIVIDAD PRODESA 17 DE SEPTIEMBRE	9/09/22	SI
5557	13/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ALEXANDRA GIL	CALENDARIO 2023 - PORTADA MES DE MAYO	12/09/22	SI
5558	13/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Solicitud actualización - VIDEO DE PRODUCTO 2022	12/09/22	SI
5559	13/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	BRIEF AJUSTE SMS INVITACIÓN PERIA DE VIVIENDA PASTO	13/09/22	SI
5560	13/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Briefing y amistad - FNA	13/09/22	SI
5561	14/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	ANDRES GONZALEZ	Briefing informe inmobiliario	21/09/22	SI
5562	14/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	BEATRIZ DUQUE	CUÑA PARA PERIFONEO Y OLIMBO ANTIQUILIA 22 SEPTIEMBRE	14/09/22	SI
5563	14/09/22	ENTREGADO	MERCADEO	LUZ TELLEZ	SOLICITUD ARTICULO CONSTRUCARIBE	11/10/22	SI
5564	14/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	BRIEF PIEZA EDITABLE ASESOR DEL MES	14/09/22	SI
5565	14/09/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Seguridad de la información Proveedores contigo.	14/09/22	SI
5564	18/10/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	MIGUEL ALEJANDRO MEDINA	tasas banner martes 18	18/10/22	SI
5565	18/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	FEDERICO GARCIA	PIEZA DIGITAL EMPRESA EN FORME INMOBILIARIO	18/10/22	SI
5566	18/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	LUZ TELLEZ	ARTES INVITACION SABADOS ASESORIA FNA	18/10/22	SI
5567	18/10/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	Newsletter 11	18/10/22	SI
5568	18/10/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	BRIEF LANZAMIENTO NUEVO PRODUCTO AVC	18/10/22	SI
5569	19/10/22	ENTREGADO	VIVIENDA	SANDRA LILIANA CASTAÑEDA	BRIEF SOLICITUD CAMPAÑA TASAS 2022	19/10/22	SI
5570	19/10/22	ENTREGADO	CARTERA	YENNY ANDREA USECHE	solicitud de validación de sms	20/10/22	SI
5571	19/10/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	MIGUEL ALEJANDRO MEDINA	Piezas tasas segunda fase	19/10/22	SI
5572	19/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	FEDERICO GARCIA	SMS convocatoria Facebook Live	20/10/22	SI
5573	19/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	FEDERICO GARCIA	CREACIÓN DE SMS REVISTA CONSTRUCARIBE	20/10/22	SI
5574	19/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	FEDERICO GARCIA	SMS EXPO VIVIENDA Y CONSTRUCCION CANACOL TU NUA OCTUBRE	20/10/22	SI
5575	19/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	FEDERICO GARCIA	VOLANTE DE COMPRA DE CARTERA HIPOTECARIA	19/10/22	SI
5576	20/10/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	SOCIALIZACION TRD	20/10/22	SI
5577	20/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	FEDERICO GARCIA	VOLANTE DE TASAS - 2022	20/10/22	SI
5578	20/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	FEDERICO GARCIA	PLANTILLAS PRESENTACION ASESORES EMPRESAS - Logo nuevo	20/10/22	SI
5579	20/10/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	JUAN PABLO GARCIA	Historia Tasas FNA - Adaptación	20/10/22	SI
5580	20/10/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	MIGUEL ALEJANDRO MEDINA	Pieza 31 de octubre Ahorro	20/10/22	SI
5581	20/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	FEDERICO GARCIA	SOLICITUD DE ICONOS - FNA TE ENSEÑA	20/10/22	SI
5582	21/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	FEDERICO GARCIA	Piezas Facebook Live	21/10/22	SI
5583	24/10/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	socialización política SG-SST	24/10/22	SI
5584	24/10/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	DANIELA JIMENEZ	informe informe financiero Elkin Marín	24/10/22	SI
5585	24/10/22	ENTREGADO	CARTERA	CARLOS RAMIREZ	Carta Cumplimiento - Corrección y estilo	25/10/22	SI
5586	24/10/22	ENTREGADO	MERCADEO	FEDERICO GARCIA	PIEZAS PERIA DE VIVIENDA PEREIRA 13 - 14 NOVIEMBRE	25/10/22	SI
5587	24/10/22	ENTREGADO	VIVIENDA	SANDRA LILIANA CASTAÑEDA	Pieza - Leasing para Formularios - Piezas tasas	25/10/22	SI
5588	24/10/22	ENTREGADO	COMUNICACIONES	EMANUEL ARBELAEZ	AJUSTES PIEZAS DIAS DEL AHORRO 2022	25/10/22	SI

OT 5502 Auto ensobrado

Formatos: arte para sobre FNA



OT 5503 Hazte FAN mes 1

Formatos: Mailing



OT 5506 Comunicado Comisiones

Formatos: Mailing editable




Apreciado colaborador,

La gestión operativa del Fondo Nacional del Ahorro, integra la generación, publicación y aplicación de acuerdos administrativos que permitan y garanticen la óptima y transparente operación de la Entidad. Dentro de este tipo, se encuentran los acuerdos correspondientes al pago del salario variable de la fuerza comercial por concepto de comisiones.

Dentro del proyecto de modernización llevado a cabo por el FNA, se presentó la inclusión a la planta directa de la fuerza comercial; motivo por el cual, era necesario generar un acuerdo avalado por la Junta Directiva del FNA para establecer e implementar el modelo de pago de comisiones.

Este proceso cuenta con varias etapas que toman un tiempo considerable de revisiones, correcciones y aprobaciones que se deben surtir antes de ser publicado el acuerdo. En esta oportunidad, y luego de surtir todo el proceso correspondiente, el 02 de agosto de 2022, se emitió y publicó el Acuerdo 2482, por medio del cual se adopta el plan de incentivos de la Vicepresidencia de Redes del Fondo Nacional del Ahorro.

Por lo anterior, el plan de incentivos entra en vigencia desde la fecha de su publicación y solo desde la misma fecha serán tenidas en cuenta las actividades de gestión comercial y su consecuente reconocimiento de las comisiones generadas por esta gestión.

Agradecemos su comprensión y entendimiento del tema. Los invitamos a seguir adelante con los objetivos propuestos para este año.

 @fnaahorro
  #FNAcolombia
  @FNAahorro
  fnaAHORRO

1.
2.

OT 5507 Campaña afiliación masiva en centros comerciales

Formatos: Mailing, redes, banner página web y pantallas



Señor empleador, invite a sus colaboradores este fin de semana 3 y 4 de septiembre de 11 a.m. a 6 p.m., en el C. C. Paseo Villa Del Río – Plazoleta Sinú (Diagonal 57c Sur #62-60), para se afilien o trasladen sus cesantías en la Maratón de Afiliación FNA.

NUESTROS BENEFICIOS:

- No cobramos por inscripción ni administración
- Excmo. tasa para financiación de vivienda
- Las cesantías generan rendimientos
- Los retiros parciales o definitivos no tienen costo

 #FNASiempreASuLado
  @fnaahorro
  #FNAcolombia
  @FNAahorro
  fnaAHORRO

Afiliate o traslada tus cesantías

La MARATÓN de AFILIACIÓN FNA

C. C. Paseo Villa Del Río
Plazoleta Sinú
(Diagonal 57c Sur #62-60)

3 y 4 de septiembre

11 a.m. a 6 p.m.

PROGRÁMATE

fna AHORRO

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

AFÍLIATE O TRASLADA TUS CESANTÍAS

C. C. Paseo Villa Del Río
Plazoleta Sinú
(Diagonal 57c Sur #62-60)

3 y 4 de septiembre

11 a.m. a 6 p.m.

¡Te esperamos!

OT 5521 Canal WhatsApp FNA

Formatos: Banner, mailing, RRSS

CONOCE LO NUEVO DE NUESTRA LÍNEA DE WHATSAPP

- Estado de afiliación
- Puntaje para acceder a nuestro portafolio de financiación de vivienda
- Información general sobre nuestros productos y servicios
- La posibilidad de contactarte directamente con un asesor
- Información de horarios y puntos de atención
- Agendamiento de turnos a nivel nacional

COMUNÍCATE AHORA AL 321 3213441

#NosMueveLoQueSueñas



CONOCE LO NUEVO, DE NUESTRA LÍNEA DE WHATSAPP



Pensamos en nuestros afiliados, por eso hemos implementado nuevas opciones de consulta que podrás realizar como:

- Estado de afiliación
- Puntaje para acceder a nuestro portafolio de financiación de vivienda
- Información general sobre nuestros productos y servicios
- La posibilidad de contactarte directamente con un asesor
- Información de horarios y puntos de atención
- Agendamiento de turnos a nivel nacional

COMUNÍCATE AHORA AL 321 3213441

#NosMueveLoQueSueñas



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

¿SABÍAS QUE CON NUESTRA LÍNEA DE WHATSAPP AHORA PUEDES...?

- Informarte sobre tu estado de afiliación
- Conocer información general sobre nuestros productos y servicios
- Contactarte directamente con un asesor

Y mucho más



COMUNÍCATE AHORA AL 321 3213441

¿SABÍAS QUE CON NUESTRA LÍNEA DE WHATSAPP AHORA PUEDES...?

- Consultar el Puntaje para acceder a nuestro portafolio de financiación de vivienda
- Tener información de horarios y puntos de atención
- Agendar de turnos a nivel nacional

Y mucho más



COMUNÍCATE AHORA AL 321 3213441

AHORA CON NUESTRA LÍNEA DE WHATSAPP

infórmate sobre tu estado de afiliación y puntaje para acceder a nuestro portafolio de financiación de vivienda

COMUNÍCATE AHORA AL 321 3213441



OT 5521 Preinscríbete para tener la cédula digital

Formatos: Mailing

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El FNA abre sus puertas para que personal de la Registraduría Nacional nos ayude a tramitar la expedición de la nueva cédula digital.

Con el fin de cumplir con el cupo mínimo de asistencia requerido,

HAZ CLIC AQUÍ PARA PREINSCRIBIRTE

Una vez diligenciado el formulario, enviaremos los pasos para continuar el proceso.

La cédula tiene un costo de \$55.750

fna AHORRO | **Serviola**





TRAMITA TU CÉDULA DIGITAL

Preinscríbete para solicitar la expedición con la Registraduría Nacional en las instalaciones del FNA.

Una vez completado el formulario, recibirás las instrucciones para continuar el proceso.

Tienes plazo del 6 al 8 de septiembre de 2022

HAZ CLIC AQUÍ 

OT 5543 Tips para redes – Seguridad de la información

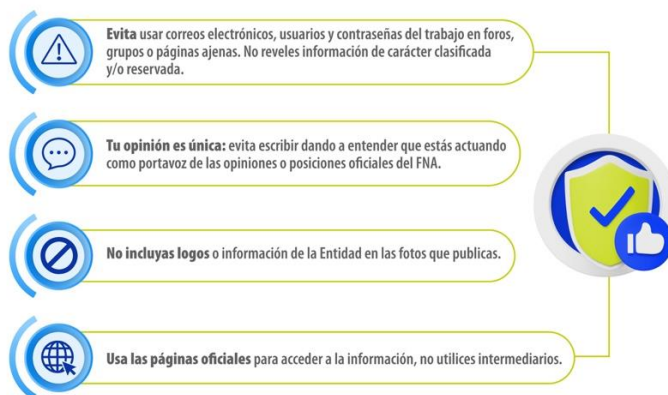
Formatos: Mailing y mailing intranet





TODOS PODEMOS PROTEGER AL FNA 

Conoce cómo hacerlo aquí



Recuerda...

La información que se comparte en redes sociales debe provenir de fuentes certificadas.

¡Tu seguridad es nuestra prioridad!

OT 5547 Información para proveedores y afiliados al FNA

Formatos: Banner y mailing



¿ERES PROVEEDOR DEL FNA?



Descarga tus certificados de saldos a través de nuestro portal institucional

Haz clic aquí

#NosMueveLoQueSueñas



¿ERES PROVEEDOR DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO?



Descarga tus certificados a través de nuestro portal institucional:

- Retención en la fuente a título de Renta
- RetelCA
- RetelVA

Si aún no estás registrado, debes seguir los siguientes pasos:

1. **Ingresar acá**
2. Haz clic en ¿No tienes cuenta aún? Regístrate aquí ubicado en la parte inferior
3. Diligencia los campos solicitados
4. El sistema automáticamente asignará una clave temporal que se enviará al correo electrónico que registraste previamente
5. Una vez recibida la clave temporal, ingresa nuevamente y cambia la contraseña por una definitiva
6. Una vez registrado, descarga los certificados que necesites

Si tienes alguna inquietud, comunícate a través del correo electrónico: certificadostributarios@fna.gov.co



Nota: Para una mejor experiencia, utiliza el navegador Mozilla Firefox



#NosMueveLoQueSueñas



OT 5550 FORMATO GCR-FO-412 Formato Solicitud Para modificaciones

Formatos: Formularios FNA



SOLICITUD PARA MODIFICACIÓN DE CONDICIONES INICIALES DE CRÉDITO

PROCESO GESTIÓN CRÉDITO HIPOTECARIO

Fecha de solicitud No. Radicado

1. INFORMACIÓN APODERADO

No se necesita la intervención de un tercero para realizar la solicitud del trámite (Diligenciar en caso de que el solicitante sea un apoderado)

Tipo documento identidad: No. Documento: Colombiano en el exterior Estatus migratorio definido:

Nombres Primer apellido Segundo apellido

2. INFORMACIÓN DEL AFILIADO

2.1 INFORMACIÓN PERSONAL

Tipo documento identidad: No. Documento: Colombiano en el exterior Estatus migratorio definido:

Nombres Primer apellido Segundo apellido

Dirección de correspondencia actualizada: Barrio:

Ciudad: Departamento/Estado: País:

Teléfono contacto:

Correo electrónico:

Actividad económica: Profesión u oficio: Asalariado(a) ☐ Pensionado(a) ☐ Independiente ☐ Prestador de servicios ☐ Tiempo desempeñando (meses):

2.2 INFORMACIÓN LABORAL

(si usted es trabajador asalariado o prestador de servicios diligencie la siguiente información)

Nombre o razón social empleador:

Identificación entidad o empresa: No. Sector: Público ☐ Privado ☐ Cargo actual:

Dirección de la empresa Ciudad de la empresa Departamento de la empresa

Indicativo país: Código de área ciudad: Teléfono de oficina (celular/fijo):

2.3 INDEPENDIENTE O ACTIVIDAD ADICIONAL A LA DE ASALARIADO O PRESTADOR DE SERVICIOS

Describa detalladamente su oficio: Antigüedad:(meses):

Dirección donde realiza la actividad: Ciudad:

2.4 INFORMACIÓN FINANCIERA

(los colombianos residentes en el exterior deben diligenciar los campos de valores solicitados en pesos colombianos.)

INGRESOS MENSUALES	OTROS INGRESOS (*)	EGRESOS MENSUALES	OTROS EGRESOS (Diferentes a cuotas financieras)
\$	\$	\$	\$

*DETALLE DE OTROS INGRESOS:

3. INFORMACIÓN DEUDOR SOLIDARIO

3.1 INFORMACIÓN PERSONAL

☐ AFILIADO ☐ NO AFILIADO

Tipo documento identidad: No. Documento: Colombiano en el exterior Estatus migratorio definido:

Nombres Primer apellido Segundo apellido

Dirección de correspondencia actualizada: Barrio:

Ciudad: Departamento/Estado: País:

Teléfono contacto:

Correo electrónico:

Actividad económica: Profesión u oficio: Asalariado(a) ☐ Pensionado(a) ☐ Independiente ☐ Prestador de servicios ☐ Tiempo desempeñando (meses):

3.2 INFORMACIÓN LABORAL

(si usted es trabajador asalariado o prestador de servicios diligencie la siguiente información)

Nombre o razón social empleador:

Identificación entidad o empresa: No. Sector: Público ☐ Privado ☐ Cargo actual:

Dirección de la empresa Ciudad de la empresa Departamento de la empresa

Indicativo país: Código de área ciudad: Teléfono de oficina (celular/fijo):

3.3 INDEPENDIENTE O ACTIVIDAD ADICIONAL A LA DE ASALARIADO O PRESTADOR DE SERVICIOS

Describa detalladamente su oficio: Antigüedad :(meses):

Dirección donde realiza la actividad: Ciudad:

3.4 INFORMACIÓN FINANCIERA

Los colombianos residentes en el exterior deben diligenciar los campos de valores solicitados en pesos colombianos.

INGRESOS MENSUALES	OTROS INGRESOS (*)	EGRESOS FINANCIEROS	OTROS EGRESOS (Diferentes a cuotas financieras)
\$	\$	\$	\$

*DETALLE DE OTROS INGRESOS:

Código: GCR-FO-412 Versión 2

OT 5557 CALENDARIO 2023 - PORTADA

Formatos: Almanaque FNA 2013

@fnaahorro /FNAColombia @FNAahorro fnaAHORRO

2023

www.fna.gov.co

 **NOS MUEVE LO QUE SUEÑAS**

Línea gratuita nacional: 01 8000 537070 • Línea de atención Bogotá: 601 307 7070



OT 5561 Informe Inmobiliario

Formatos: Artículo, pieza impresa y digital

EL FNA AL ALCANCE DE SU MANO

El Fondo Nacional del Ahorro es una empresa industrial y comercial del Estado. Con más de medio siglo de experiencia es la encargada de administrar y convertir en vivienda las cesantías y el ahorro de los colombianos.

Actualmente, el FNA ofrece la posibilidad de afiliarse digitalmente o en uno de los puntos de atención a nivel nacional. Usted puede hacerlo por medio de sus cesantías o por Ahorro Voluntario Contractual (AVC). Cada uno de estos tiene varios beneficios, por ejemplo, su dinero no pierde el valor en el tiempo, no le cobran por la vinculación ni administración de este y, lo más importante, usted podrá solicitar un préstamo para su casa o apartamento.

¿Cómo sus ahorros o cesantías se convierten en vivienda propia?

La Entidad ofrece un portafolio de financiación pensado en todo tipo de ingresos por medio de Créditos Hipotecarios y Leasing Habitacional.

El Crédito Hipotecario es un préstamo a largo plazo para tener el hogar de sus sueños. El FNA maneja unas tasas muy competitivas desde 6,8% EA en pesos o UVR + 4,8%EA.

Por otro lado, está el Leasing Habitacional. Por un plazo determinado se paga un dinero mensual como canon para su casa o apartamento. Una vez se cumple ese tiempo, usted elige entre ejercer la opción de compra o no. Las tasas van desde 6,3% EA para la Generación FNA o desde 7,0% EA para el resto de los afiliados.

Adicional a los más de 60 puntos a nivel nacional, el Fondo Nacional del Ahorro tiene a disposición de todos los colombianos varios canales no presenciales para diferentes trámites y solicitudes.

Usted puede comunicarse con la Entidad por medio de su Contact Center, uno de los más grandes del país, para recibir información sobre todos los productos y asesoría en diferentes temas como actualización de datos, aplicación a subsidios del Gobierno nacional, compra de cartera, solicitud de Créditos Hipotecarios y mucho más. De igual forma, por medio de su portal web, todos los colombianos pueden chatear al instante con un asesor virtual para resolver todas sus dudas.

Desde noviembre de 2020, la Entidad implementó las afiliaciones digitales. A julio del presente año, ya son más de 40 mil los colombianos que, en un clic han dado el primer paso para tener sus cesantías y ahorros en el FNA, obteniendo beneficios como rendimientos anuales y cero cobros por administración o retiros.

Comuníquese a la línea de atención nacional 01 8000 52 7070, ingrese a www.fna.gov.co o marque al #289 desde cualquier celular Claro, Movistar o Tigo a nivel nacional. Cumplir su sueño de tener vivienda propia es una realidad con el Fondo Nacional del Ahorro.




COMUNICACIÓN INTERNA

En el Fondo Nacional del Ahorro la comunicación interna tiene como fin primordial socializar las novedades en los productos, canales, servicios y procesos que desarrollan e implementan las áreas; por medio de campañas en los canales internos de la entidad: pantallas digitales, sistema de turnos, correo electrónico y fondo de pantalla.

Públicos objetivo:

Todas aquellas personas que pertenecen a la organización:

- Grupo Directivo
- Funcionarios de planta
- Colaboradores de la temporal
- Contratistas

Campañas:

- **Afiliaciones digitales:** para incentivar y atraer a más colombianos al FNA por medio de la afiliación en los canales no presenciales.
- **RPA:** Implementación de bots que ayudan a la sistematización de procesos repetitivos.
- **De Riesgos:**
 - **Quedarte callado es apoyar la corrupción:** dirigida a informar a los colaboradores los canales de denuncias de irregularidades.
 - **Noticias falsas y Phising:** En conjunto con Seguridad de la información para comunicar a los colaboradores cómo protegerse en la red.
 - **Proveedores del FNA:** Comunicar la Política de Seguridad de la Información para los colaboradores que vigilan el trabajo de estos.
- **Actualización de datos:** Campaña anual para incentivar a todos los colaboradores a informarles a los afiliados sobre los beneficios de tener sus datos personales al día.
- **Hazte FAN – Fase de Expectativa:** Lanzamiento primera fase de la campaña de SAC que busca incentivar el buen servicio en los colaboradores.
- **Temporada Cesantías 2022 – 2023:** Expectativa, lanzamiento y evento de la campaña de recaudo para todos los colaboradores de la Entidad.
- **Hazte FAN:** Campaña que incentiva el buen servicio en todos los colaboradores. Mensajes motivacionales para adaptar en el día a día. Dos comunicaciones semanales por correo electrónico.
- **Retiro de cesantías:** Tutoriales del paso a paso para retirar las cesantías. De igual forma, comunicación específica a los comerciales para comunicar a las empresas asignadas.
- **Juntos aprendemos, juntos avanzamos:** El producto AVC se renueva, por lo que se realiza una campaña para informar a todos los trabajadores sobre los cambios al reglamento y el formulario de afiliación.
- **Tasas del FNA:** En la Entidad tenemos tasas muy competitivas y todos los colaboradores deben saberlo y compartirlo con sus contactos.

Newsletter – Digital FNA FLASH, Cuatro ediciones, una semanal

- Edición 23/08 Formularios SAC, Expectativa Hazte FAN, Lenguaje Claro
- Edición 30/08 Robotic Process Automatic – RPA, Manual SAC. Política de Proveedores
- Edición 5/09 Noticias externas, Lenguaje claro, Cómo protegernos en la red.
- Edición 12/09 Manual SAC, Expectativa Hazte FAN, Afiliaciones digitales.
- Edición 19/09 RAP – Hazte FAN y Cesantías
- Edición 26/09 RRSS y trabajo, Fondo en Línea Personas y Retiro de cesantías
- Edición 03/10 Actualización de datos, lenguaje claro y Manual SAC
- Edición 10/10 AVC, Tasas y solicitudes a comunicaciones
- Edición 18/10 FELP, antifraude y actualización de datos

Comunicaciones tácticas:

- **Ayuda Ventas versión 5:** Documento guía para los colaboradores en la Intranet y socialización por medio de correo electrónico.
- **Nuevo Manual SAC:** Socialización de actualizaciones.
- **Lenguaje Claro:** Recomendaciones para que todos los colaboradores implementen la Guía de Lenguaje Claro.
- **Filtración de datos personales:** Política de datos personales a nivel interno.
- **Instructivo Protección de datos personales:** Documento en PDF para conocimiento de todos los colaboradores que manejan datos de los afiliados.
- **Fondo en Línea Personas:** Socialización del cambio en el look and feel del FELP para uso de todos los afiliados, incluidos los colaboradores.
- **Separar las RRSS del trabajo:** Política de uso de redes sociales por parte de los trabajadores.
- **Informe financiero:** El vicepresidente Elkin Marín socializo con todos los colaboradores el informe del estado de la Entidad.

Comunicaciones Tácticas gestionadas

Fecha	Título	Tipo	Área
23/08/2022	Consumo sostenible	B – Creación de textos y piezas	Administrativa
24/08/2022	Comunicado comisiones	B – Creación de textos y piezas	Gestión Humana
24/08/2022	Convocatorias internas	B – Creación de textos y piezas	Gestión Humana
25/08/2022	Guiones – Retiro de cesantías personas y empresas	B – Creación de textos	Comunicaciones
26/08/2022	Cambio firma correo institucional	B – Creación de textos y piezas	Comunicaciones

27/08/2022	Valores corporativos	B – Creación de textos y piezas	Comunicaciones
29/08/2022	Red hidráulica	B – Creación de textos y piezas	Administrativa
30/08/2022	Lección aprendida	B – Creación de textos y piezas	Gestión Humana
31/08/2022	Pendón – Legalización de vivienda	B – Creación de textos y piezas	Comunicaciones
01/09/2022	Arte – Sobre media carta	B – Creación de textos y piezas	Administrativa
01/09/2022	Retiro uso de tapabocas	B – Creación de textos y piezas	Gestión Humana
01/09/2022	Consejos de seguridad	B – Creación de textos y piezas	Seguridad de la Información
02/09/2022	Trámite cédula digital	B – Creación de textos y piezas	Gestión Humana
05/09/2022	Guion – Generación FNA	B – Creación de textos	Comunicaciones
06/09/2022	Celebración Amor y Amistad	B – Creación de textos y piezas	Gestión Humana
08/09/2022	Biciusuarios	B – Creación de textos y piezas	Gestión Humana
08/09/2022	Editable – Asesor del mes	B – Creación de textos y piezas	Mercadeo (Trade)
08/09/2022	Política de proveedores	B – Creación de textos y piezas	Seguridad de la Información
12/09/2022	Retiro de Cesantías	B – Creación de textos y piezas	Comunicaciones
12/09/2022	Día Internacional del Teletrabajador	B – Creación de textos y piezas	Gestión Humana
13/09/2022	Texto para El Tiempo	B – Creación de textos	Comunicaciones
19/09/2022	Retiro de Cesantías	B – Creación de textos	Comunicaciones
21/09/2022	Artículo Construcaribe	B – Creación de textos	Comunicaciones
22/09/2022	Lecciones aprendidas	B – Creación de textos	Gestión Humana
23/09/2022	Afiche PA Zipaquirá	B – Creación de textos	Comercial
25/09/2022	Simulacro socialización	B – Creación de textos	Gestión Humana

28/09/2022	Protocolo SAC	B – Creación de textos	SAC
30/09/2022	Manejo de residuos solidos	B – Creación de textos	Administrativa
04/10/2022	Publicación estados financieros	B – Creación de textos	VP. Financiera
08/10/2022	FNA Te Enseña Tasas	B – Creación de textos	Comunicaciones
14/10/2022	Clasificación información	B – Creación de textos	Seguridad de la Información
19/10/2022	Lanzamiento nuevo AVC	B – Creación de textos	Comercial

Total de solicitudes gestionadas: 33

Ejemplos de piezas publicadas:

Expectativa Hazte FAN



Actualización de datos


**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO



¿QUÉ HAY DE NUEVO?

Invita a nuestros afiliados a que realicen la actualización de sus datos y estén enterados de los beneficios y servicios que el FNA tiene para ellos.

Conoce los términos aquí



**NOS MUEVE,
LO QUE SUEÑAS**

Quedarte callado es apoyar la corrupción:

INSTITUCIONAL



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO



QUEDARTE CALLADO

**ES APOYAR
LA CORRUPCIÓN**

**Si conoces o evidencias situaciones irregulares,
denúncialo al correo denuncie@fna.gov.co**

COMUNICACIÓN DIGITAL

- **Redes sociales - Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn:** Divulgación de **33 campañas y 458 publicaciones** que lograron un alcance aproximado de 3.600.000 y un total de interacciones estimadas de 108.000.
- **YouTube** publicación de **9 videos:** Bienestar en las Empresas (2), Generación FNA (3), Tutoriales FNA (4) que lograron un total de **48.935 reproducciones**.
- **Facebook – Eventos y Facebook Live:** Paseo Villa del Río Bogotá y Feria Donde Vivir Camacol Risaralda y Proyecto Valle Lindo en Ibagué, para un alcance estimado de **1.300 impresiones y 630 interacciones**.
- **Lenguaje Claro:** corrección de estilo a **99 documentos** para redes sociales y campañas por email y SMS.
- **Portal Web:** Se realizaron un total de **84 cambios y actualizaciones**. Así mismo el portal recibió durante el periodo **2.136.143 visitas únicas**.
- Se publicaron produjeron editaron y grabaron **dos Podcast** ¿Qué debo tener en cuenta al momento de arrendar una vivienda? Y ¿cómo empezar a ahorrar siendo joven? **Teniendo un alcance de 8.518 y 75 interacciones**.
- Se **respondieron un total de 2368 comentarios** en las diferentes redes sociales de los cuales **81 fueron escalador al Call Center**.

Ejemplos de publicaciones

Facebook



Twitter



FNA AHORRO  @FNAahorro · 30 ago.

Nuestros asesores no te cobran por ningún trámite o consulta.
Ayúdanos a frenar el fraude denunciándolo al correo denuncie@fna.gov.co, línea gratuita nacional 01 8000 52 7070, #289 desde celulares Claro, Movistar o Tigo.
Más información: bit.ly/2KbjaEj
#PilasConElFraude



  1  3  



FNA AHORRO  @FNAahorro · 10 oct.

En el FNA pensamos en la comodidad y experiencia de nuestros usuarios. Conoce la nueva imagen de nuestra herramienta Fondo en Línea, que te permitirá realizar tus trámites y consultas de manera sencilla.
Ingresa ahora: bit.ly/2UgKemB
#CanalesFNA



 MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Instagram



fnaahorro ❤️ Que este inicio de mes sea el primer paso para empezar a construir tu sueño de tener vivienda propia 🏠
#FelizJueves #BienvenidoSeptiembre

1 sep 2022



fnaahorro ¡Toca dos veces el ♥ si deseas casa propia!
Déjanos tus datos para que uno de nuestros asesores te guíe en el proceso de tener vivienda propia.
#NosMueveLoQueSueñas

21 oct 2022

YouTube



Conviértete en un joven propietario con #GeneraciónFNA

44,428 vistas • 5 sept 2022

12 NO ME GUSTA COMPARTIR DESCARGAR GUARDAR ...

PRODUCCIÓN DE AUDIOVISUALES

Producción Videos:

- **Testimonial Generación FNA**
Grabación testimonio Hollman, Soacha.
Ediciones: 4 versiones formato vertical con invitación para redes. 2 versiones tamaño horizontal, una de dos min y una de 30 seg.
- **Mes amor y amistad** para redes con un asesor FNA.
- **Tutorial Fna Enseña** Ref: Generación FNA
- **Teletrabajo** (grabación y edición): a dos funcionarios en sus casas para testimoniales de Teletrabajo.
- **Tik Tok** dos videos de 30 seg

Producción 5 cuñas:

- Alba Llanera, Ref.: San Pablo, Ref.: San Rafael, Ref.: Jolombó, Ref.: Buenaventura.
- Grabación audio actualización de datos.

Musicalizaciones:

- FNA Enseña ayuda empresas.
- FNA. Ref: Retiro Cesantías
- Empresas. Turnos Virtuales.
- Actualización de datos.

Edición de fotografía

- Ref.: Asesores sin tapabocas.
- Ref.: Testimonial Generación FNA Hollman Actualización de datos.

CANALES NO PRESENCIALES

Durante el periodo 23-08 a 24-10 se continuó con la atención de afiliados, empresas y consumidores financieros en general; y con el fortalecimiento, las automatizaciones, el seguimiento de comportamiento, las mediciones de calidad y la disponibilidad de los canales no presenciales.

CONTACT CENTER Y FONDO EN LÍNEA PERSONAS

Ejecutados:

1. Automatización por medio del canal WhatsApp, la consulta de puntaje y el estado de la afiliación, estrategia trabajada en conjunto con el equipo de transformación digital, lo que permitió fortalecer el canal de WhatsApp.
2. Inicio de campañas por HSM
3. Cambio en el menú de IVR, convirtiéndole en que sea más dinámico de fácil entendimiento.
4. Configuración de las encuestas de satisfacción incluyendo CES y NPS
5. Cambio del look & feel en FLP Fondo En Línea Personas

Trabajos en curso:

1. Conversión del IVR en autoservicio y no enrutador
2. Fortalecimiento de estructura de clave de acceso a FELP y App
3. Optimización de la pantalla de cambio de clave en FELP
4. Implementación de controles en la actualización de datos en FELP
5. Implementación de actualización de datos en la App
6. Implementación de certificado de firma digital en la App
7. Propuesta de implementación de autenticación con huella en la App
8. Propuesta de cambio de esquema de servicios en la App
9. Buzón para fuera de horario en los canales de chat y whatsapp
10. Proceso licitatorio contact center, etapa respuestas de observaciones a las reglas de participación

Estatus del contrato del contact center 186 de 2021

- Suscrito el 29/12/2021
- Inicio de ejecución el 30/01/2022
- Finaliza ejecución el 30/01/2023

VALOR INICIAL	\$ 20,122,460,508	% de Ejecución
Valor ejecutado a 24 de octubre	\$ 9,477,682,173	47.10%
Valor por ejecutar	\$ 10,644,778,335	52.90%

ESTADÍSTICAS CANALES NO PRESENCIALES

CANAL	SERVICIOS	AGO	SEP	AL 24 OCT	TOTAL
App FNA Móvil Ágil	Ingresos	255,648	247,257	197,806	700,711
ASESOR EN LÍNEA	Chats, Whatsapp	67,891	57,141	45,713	170,745
FONDO EN LÍNEA	Ingresos exitosos de Afiliados y empleadores	736,898	641,515	513,212	1,891,625
CALL CENTER (ENTRADA)	Llamadas contestadas	141,149	118,376	94,701	354,226
CALL CENTER (SALIDA)	Llamadas realizadas	45,543	53,074	42,459	141,076
TOTAL		1,247,129	1,117,363	893,890	3,258,382

Plan de capacitación y mejoramiento continuo:

El 28 - 29 de agosto y 20 - 21 de septiembre se llevaron a cabo las calibraciones al Contact Center con el acompañamiento del área de gestión humana (capacitación), las cuales son actividades que permiten la unificación de conceptos, análisis de la calidad, eficiencia y efectividad del servicio prestado por cada uno de los canales (líneas de información general, líneas de orientación, líneas de legalización de crédito, chat y WhatsApp). La actividad consiste en escuchar y validar interacciones por medio de llamadas o escrito de los clientes que se comunican al Contact Center con el objetivo de validar el tipo de gestión brindada.

GESTIÓN DE CALIDAD

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS A CARGO

Conforme al cronograma establecido por la Gerencia Gestión de Procesos, en la Gerencia Mercadeo y Comunicaciones nos encontramos realizando la revisión cíclica de los procedimientos para posterior actualización en el aplicativo de calidad de la entidad, realizando mesas de trabajo diarias con los profesionales responsables de cada procedimiento.

CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS COMUNICACIONES	GERENCIA	MERCADEO Y
--------	-------------------------------	----------	------------

ME-PR-001	“PROCEDIMIENTO DEFINICIÓN, ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MERCADEO”
ME-PR-007	“PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MATERIAL PROMOCIONAL”
ME-PR-008	“PROCEDIMIENTO PARA DISEÑO DE CAMPAÑAS Y PIEZAS PUBLICITARIAS”
ME-PR-009	“PROCEDIMIENTO BENCHMARKING”
ME-PR-010	“PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN Y APOYO LOGÍSTICO DE EVENTOS”
ME-PR-018	“PROCEDIMIENTO ACOMPAÑAMIENTO COMERCIAL A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER”
ME-PR-019	“PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER”
ME-PR-020	“PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLAN DE MEDIOS”
PE-PR-010	“PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA”
PE-PR-011	“PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES CLIENTE INTERNO”
PE-PR-020	“PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DIGITAL”

Fuente: Aplicativo de calidad ISOLución

INDICADORES DE GESTIÓN

A continuación, se presentan las mediciones de los indicadores cargados en el aplicativo de calidad del 23 de agosto al 24 de octubre 2022:

% DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE ÓRDENES

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN JULIO 2022	MEDICIÓN AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
% DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE ÓRDENES	Mensual	93%	97%	97%	95%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN JULIO 2022	MEDICIÓN AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS	Mensual	4	5	5	5

% DE CUMPLIMIENTO AL CRONOGRAMA DE COMUNICACIONES

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN JULIO 2022	MEDICIÓN AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
% DE CUMPLIMIENTO AL CRONOGRAMA DE COMUNICACIONES	Mensual	95%	100%	97%	100%

CAMPAÑAS GESTIONADAS EN REDES SOCIALES

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN JULIO 2022	MEDICIÓN N AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
CAMPAÑAS GESTIONADAS EN REDES SOCIALES	Mensual	100%	100%	100%	100%

OPORTUNIDAD DEL REPORTE DE COMENTARIOS EN REDES SOCIALES

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN JULIO 2022	MEDICIÓN N AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
OPORTUNIDAD DEL REPORTE DE COMENTARIOS EN REDES SOCIALES	Mensual	100%	100%	100%	100%

OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y AJUSTE EN EL PORTAL WEB

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN JULIO 2022	MEDICIÓN N AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y AJUSTE EN EL PORTAL WEB	Mensual	90%	100%	100%	92%

ÍNDICE DE RELACIONAMIENTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN NACIONAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2022
ÍNDICE DE RELACIONAMIENTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN NACIONAL	Trimestral	5	7

% EFECTIVIDAD CAMPAÑAS DE SALIDA EN EL CONTACT CENTER

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN N JULIO 2022	MEDICIÓN N AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
% EFECTIVIDAD CAMPAÑAS DE SALIDA EN EL CONTACT CENTER	Mensual	70%	94%	91%	91%

% RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL CONTACT CENTER

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN N JULIO 2022	MEDICIÓN N AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
% RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL CONTACT CENTER	Mensual	85%	83%	83%	85%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS (PIEZAS Y CAMPAÑAS)

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN N JULIO 2022	MEDICIÓN N AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS (PIEZAS Y CAMPAÑAS)	Mensual	80%	89%	94%	100%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EVENTOS ATENDIDOS SOLICITADOS POR ÁREAS INTERNAS DEL FNA

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN N JULIO 2022	MEDICIÓN N AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022

				AGOSTO 2022	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EVENTOS ATENDIDOS SOLICITADOS POR ÁREAS INTERNAS DEL FNA	Mensual	80%	100%	90%	92%

100%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DURANTE SU PARTICIPACIÓN EN LOS EVENTOS

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN N JULIO 2022	MEDICIÓN N AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DURANTE SU PARTICIPACIÓN EN LOS EVENTOS	Mensual	80%	95%	100%	100%

OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS (PIEZAS Y CAMPAÑAS)

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN N JULIO 2022	MEDICIÓN N AGOSTO 2022	MEDICIÓN SEPTIEMBRE 2022
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EVENTOS ATENDIDOS SOLICITADOS POR ÁREAS INTERNAS DEL FNA	Mensual	95%	76%	90%	78%

Fuente: Aplicativo de calidad ISOLución

GESTIÓN DE RIESGOS Y LIDER FUNCIONAL

El proceso de la Gerencia de Mercado y Comunicaciones con el acompañamiento de la Gerencia SARO, la Gerencia Seguridad de la información, la Gerencia Servicios de TI e Infraestructura, Gerencia de Estrategia TI y Aseguramiento Informático, Gerencia Gestión de Procesos y los profesionales del área. Trabajamos en la mejora continua de:

- Actualización de la Matriz de Riesgo Operativo
- Revisión ajuste cargos y áreas Procedimiento:PE-PR-011
- Reportes Fallas tecnológicas del área.

- Revisión y validación del comportamiento de indicador oportunidad en la gestión de requerimientos (piezas y campañas), seguidamente se hace la respectiva recomendación para que se generen los planes de acción.
- Migración de repositorios documentales DOC Y DOC2
- Proceso de actualización de Matriz Perfilamiento Gerencia Mercadeo y comunicaciones
- Levantamiento Matriz de Activos de información.
- Levantamiento de manual de funciones específico de funcionarios.
- Eliminación de usuarios Call Center Konecta
- Solicitud permisos Work manager usuarios Contact center KONECTA
- Solicitud eliminación de todos los roles usuarios del contacto center.
- Solicitud de creación, reactivación de usuarios.
- Solicitud cambio contraseña usuarios atención al cliente Call Center
- Requerimiento de usuarios activos del Contact Center
- Notificación de usuarios de Transfer próximo a ser desactivado
- Capacitación módulo de riesgos herramienta NOVASEC
- Gestión de accesos usuarios KONECTA en el formato GTO-FO-370
- Gestión de accesos usuarios KONECTA en el formato GTO-FO-370

EQUIPO ADMINISTRATIVO Y PRESUPUESTAL

Durante el periodo mencionado se continuó con la ejecución y seguimiento a los contratos de la Gerencia Mercadeo y Comunicaciones, bajo lineamiento de optimización y eficiencia

CONTROL PRESUPUESTAL

PLAN DE REQUERIMIENTOS 2022				Saldos
Código Posición presupuestal	Número Plan Requerimientos	Concepto Plan de Requerimientos (Detallar el objeto del bien o servicio)	Valor del compromiso en el 2022	Saldo final - PosP.

2.1.2.1.02.00.01	60	Contratar los servicios de agencia integral de comunicaciones estratégicas y central de medios, para la elaboración, ejecución y divulgación de proyectos y estrategias comerciales, de marketing, comunicacionales e institucionales del Fondo Nacional del Ahorro.	\$ 4,600,000,000	\$ -
2.1.2.1.02.00.02	61	Prestar los servicios estratégicos, operativos y logísticos relacionados con conceptualización, diseño, organización, producción, montaje, ejecución y desmontaje de los eventos y/o actividades que planee, financie y/o cofinancie el FNA, a través de servicios de agencia BTL, de acuerdo con los lineamientos estratégicos que determine la entidad.	\$ 6,000,000,000	\$ 2,000,000,000
2.1.2.1.02.00.02	64	Contratar una agencia de Investigación de mercados publicitarios	\$ 300,000,000	\$ 300,000,000

2.1.2.1.02.00.02	65	Adquisición de Material publicitario	\$ 800,000,000	\$ -
2.1.2.1.02.00.03	67	Servicios de Agencia Integral de Comunicaciones.	\$ 5,000,000,000	\$3,600,000,000
2.1.2.1.02.00.04	71	Prestación de servicios de un Contact Center especializado, para la atención de usuarios, afiliados servicios de seguimiento comercial, asistencia procedimental, así como las demás actividades relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro a nivel nacional e internacional	\$ 20,425,349,269	\$22,425,349,269
2.1.2.1.02.00.06	73	Divulgación de contenidos publicitarios para programas de vivienda nacional	\$ 2,000,000,000	\$ 2,000,000,000
2.1.2.1.02.00.01	374	Servicio de monitoreo de medios tradicionales, análisis de información noticiosa, publicada en los diferentes medios de comunicación masivos y especializados (prensa. Radio, televisión, medios	\$ 100,000,000	\$100,000,000

		electrónicos, redes sociales).		
2.1.2.2.00.00.05	F79	Ley 14 de 1991	\$ 469,000,000	\$141,827,761
		TOTAL, MM	\$ 39,694,349,269	\$30,567,177,030

De lo anterior ya se encuentran comprometidos \$ 22,425,349,269 correspondientes a la licitación FNA-SG-CP-013-2022 que se encuentra en curso

EJECUCIÓN CONTRACTUAL

- Agencia BTL – 4E SAS**

Costo del contrato: Cinco mil millones de pesos MCTE (\$5.000.000.000)

Suscrito: 05 octubre 2021

Inicio: 11 octubre 2021

Fin: 30 nov 2022 (suspendido por directiva presidencial)

Objeto: “Prestar los servicios estratégicos, operativos y logísticos relacionados con conceptualización, diseño, organización, producción, montaje, ejecución y desmontaje de los eventos y/o actividades que planea, financie y/o cofinancie el FNA, a través de servicios de agencia BTL, de acuerdo con los lineamientos estratégicos que determine la entidad”

Costo del contrato	Ejecutado	Saldo	Avance %
\$ 5,000,000,000	\$ 2,138,398,491	\$2.861.601.509	42.77%

- Agencia ATL – UT Century - Coctel FNA 2021**

Costo del contrato: Doce mil millones de pesos MCTE (\$12.000.000.000)

Suscrito: 10 agosto 2021

Inicio: 13 agosto 2021

Fin: 30 noviembre 2022 (suspendido por directiva presidencial)

Objeto: “Contratar los servicios de agencia integral de comunicaciones estratégicas y central de medios, para la elaboración, ejecución y divulgación de proyectos y estrategias comerciales, de marketing, comunicacionales e institucionales del fondo nacional del ahorro”

Costo del contrato	Ejecutado	Saldo	Avance %
\$ 12,000,000,000	\$ 9,679,336,941	\$ 2,320,663,059	80.66%

- **Agencia Monitoreo de medios – Punto Cardinal**

Costo del contrato: Noventa y siete millones novecientos treinta y nueve mil trescientos veintiocho pesos (\$97.939.328) M/CTE

Suscrito: 14 octubre 2021

Inicio: 08 noviembre 2021

Fin: 07 noviembre 2022

Objeto: “Prestar servicio de monitoreo de medios tradicionales y digitales, análisis de información noticiosa publicada en los diferentes medios de comunicación masivos y especializados (prensa radio, televisión, medios digitales, redes sociales) y análisis reputacional, con alcance local, regional y nacional.”

Costo del contrato	Ejecutado	Saldo	Avance %
\$ 97,939,328	\$ 79,467,257	\$ 18,472,071	81.14%

- **Material Publicitario – Promos LTDA**

Costo del contrato: Ochocientos millones de pesos MCTE (\$800.000.000)

Suscrito: 18 agosto 2022

Inicio: 30 agosto 2022

Fin: 30 mayo 2023 (suspendido por directiva presidencial)

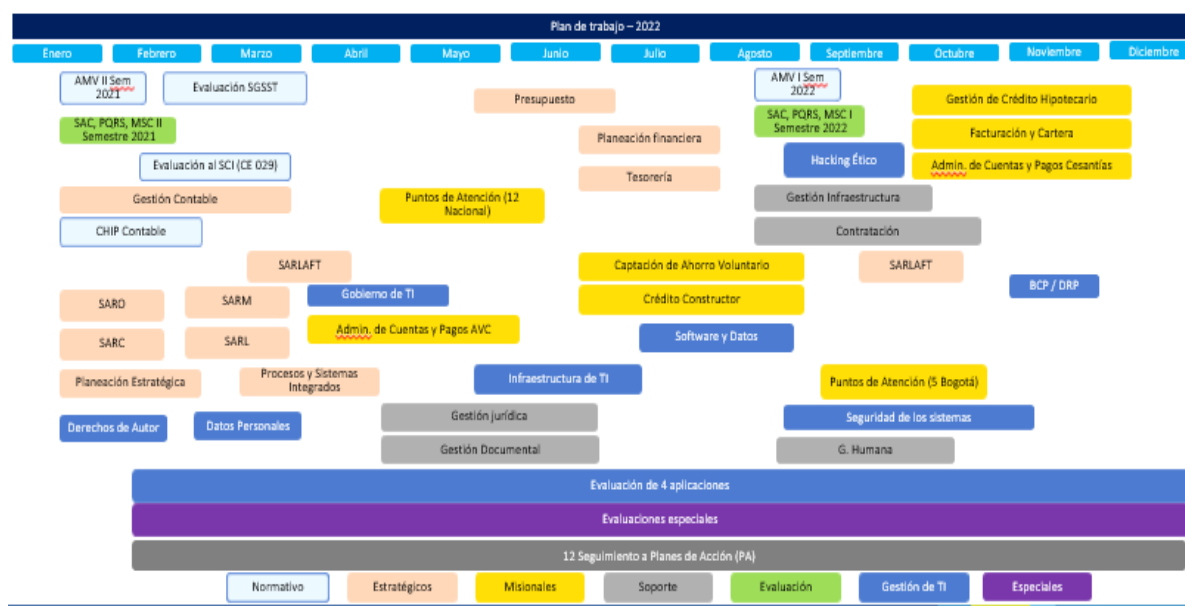
Objeto: “Suministro de material promocional publicitario institucional para la promoción, posicionamiento, socialización y difusión de la marca FNA.”

12. OFICINA DE CONTROL INTERNO

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2022 por el Comité de Auditoría, la Oficina de Control Interno continuó con la gestión de los trabajos de evaluación programados, los cuales incluyeron actividades relacionadas con la apertura, ejecución de pruebas de recorrido y entendimiento, elaboración de informes y socialización de cada una de las auditorías realizadas con las partes interesadas.

La siguiente imagen ilustra el Plan de Auditoría aprobado para la vigencia 2022 y los procesos que vienen siendo evaluados durante el periodo. En total, se aprobaron 59 ejercicios de auditoría distribuidos de la siguiente manera:

- 12 a procesos estratégicos
- 8 a procesos misionales
- 5 procesos de soporte
- 2 a procesos de evaluación
- 12 a gestión de tecnologías de la información
- 5 a temas normativos
- 2 especiales
- 13 seguimientos a la ejecución de los planes de acción



Durante los meses de agosto al 24 de octubre de 2022 la Oficina de Control Interno avanzó en la ejecución de los siguiente ejercicios de evaluación:

- Proceso Presupuesto
- SAC, PQR y MSCc – 1er semestre 2022
- Procesos Planeación Financiera
- Captación de Ahorro Voluntario Contractual
- Gestión de Infraestructura
- Proceso de Contratación
- Ciclo 3: Software y datos

- Ciclo 4: Seguridad de los sistemas
- Ciclo 7: Aplicaciones
- Hacking ético
- Puntos de Atención (Bogotá)
- Proceso Gestión Humana
- Gestión de Crédito hipotecario
- Facturación y Cartera
- Administración de cuentas y pagos de cesantías
- Seguimiento planes de acción corte julio, agosto, septiembre 2022

Con corte al 24 de octubre, el plan anual de auditoría tiene un avance del 85.76%.

SEGUIMIENTO PLANES DE ACCIÓN

Como resultado de las evaluaciones realizadas, las dependencias auditadas formularon planes de acción para subsanar las debilidades identificadas y fortalecer el sistema de control interno de la entidad, los cuales son objeto de seguimiento mensual a través de la herramienta isolución.

Con corte al 30 de septiembre de 2022, el resultado del seguimiento realizado de acuerdo con las acciones y evidencias que se encuentran en la herramienta isolución, es el siguiente:

Mes de seguimiento	PLANES DE ACCIÓN REVISADOS	PLANES DE ACCIÓN CERRADOS	PLANES DE ACCIÓN VENCIDOS (*)
Diciembre 2021	41	34	7
Enero 2022	27	15	12
Febrero 2022	24	10	14
Marzo 2022	26	18	8
Abril 2022	23	17	6
Mayo 2022	14	12	2
Junio 2022	20	11	9
Julio 2022	18	12	6
Agosto 2022	19	15	4
Septiembre	30	19	11
TOTAL	242	163	

(*) Los planes de acción identificados en la tabla, corresponden a vencimientos del mes señalado y no son acumulables con los de los otros meses.

GESTIÓN DE ROLES

En el marco de los roles definidos en el Decreto 648 de 2017 se realizaron diferentes actividades que han permitido evidenciar la gestión de la dependencia en las diferentes líneas temáticas que señalan los cinco roles. A continuación, se presentan las actividades más importantes desarrolladas en cada caso:

- **Liderazgo Estratégico:**
 - Asistencia y participación en los Comités de Presidencia.
 - Presentación de los resultados de las auditoría a la Presidencia, Comité de Auditoría y equipo directivo de la entidad.
 - Comunicación periódica con la Representante Legal de la entidad, para presentarle las observaciones y recomendaciones derivadas del rol de Evaluación y Seguimiento.

- Asesoramiento a la alta dirección cuando se requiera en materia de gestión de riesgos.
- **Enfoque de Prevención:**
 - Asistencia y participación en los comités institucionales (Gestión y Desempeño, Conciliación, contratación, capacitación, Coordinador del Sistema de Control Interno, saneamiento contable, bajas, entre otros).
 - Actividades de inducción y reinducción acerca de los roles de la Oficina de Control Interno y el sistema de control interno de la entidad.
 - Asesoría a los líderes en el establecimiento de planes de mejoramiento.
 - Recomendaciones a la alta dirección sobre el manejo preventivo de diversos temas de gestión en la entidad.
- **Evaluación Gestión del Riesgo:**
 - Desarrollo de las auditorías a los sistemas de gestión del riesgo de la entidad.
 - Informar a la alta gerencia sobre los eventos de riesgo que pueden tener niveles de criticidad importantes para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
 - Identificar y verificar durante las evaluaciones periódicas de riesgos y en el trabajo de auditoría interna los cambios que podrían tener un impacto significativo en el sistema de control interno.
- **Evaluación y Seguimiento:**
 - Ejecución del plan de auditoría para la vigencia que contiene el universo de auditoría compuesto por las áreas y procesos auditables y normas aplicables a entidad.
 - Asegurar que los resultados de las auditorías cuenten con un plan de mejoramiento para subsanar las debilidades identificadas y hacer seguimiento a las actividades establecidas por el proceso.
 - Llevar a cabo seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con los entes de control externos y generar los reportes correspondientes
 - Adelantar las etapas de socialización previstas dentro del procedimiento de auditoría AI-PR-002 para la Ejecución y seguimiento de auditorías Internas independientes, a los líderes de proceso, Presidencia, Comité de Auditoría y, cuando la norma lo indica, a la Junta Directiva del FNA.
- **Relación Entes Externos de Control:**
 - Facilitar los canales de comunicación y coordinación entre los entes de control externo y la entidad.
 - Ejecución y envío a los entes de vigilancia y control de los informes solicitados a la Oficina de acuerdo con las normas vigentes.
 - Brindar asesoría y acompañamiento a los líderes de los procesos con el fin de que se responda de manera oportuna, confiable y veraz los requerimientos a los entes externos de control.
 - Atención y articulación de la visita realizada por la Contraloría General de la República.

Consolidación de roles

Como resultado de la ejecución de los roles asignados, el siguiente cuadro presenta la gestión efectuada para cada uno de los roles durante el periodo agosto – septiembre de 2022:

No.	ROL OCI	ACTIVIDADES EJECUTADAS	% DE PARTICIPACIÓN
1	LIDERAZGO ESTRATEGICO	15	9.75
2	ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN	31	20.12
3	EVALUACION A LA GESTIÓN DEL RIESGO Y EVALUACION Y SEGUIMIENTO	67	43.50
4	RELACION CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL	41	26.63
TOTAL		154	100

Fuente: Matriz de roles OCI vigencia 2022

GESTIÓN DE INDICADORES

Actualmente la gestión de la Oficina de Control Interno se mide a través de tres indicadores que permiten establecer el cumplimiento de las funciones asignadas a la dependencia, estos son:

- i) % de cumplimiento del plan anual de auditoría
- ii) % de cumplimiento informes a entes de control externo
- iii) % de actividades de acompañamiento y apoyo estratégico

Para el periodo agosto–septiembre los indicadores presentan el siguiente resultado:

Indicador	Meta	Resultado
% de cumplimiento del plan anual de auditoría	80 %	75 %
% de cumplimiento informes a entes de control externo	100 %	100 %
% de actividades de acompañamiento y apoyo estratégico	80 %	100 %

i) % DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA = 75 %

El porcentaje de cumplimiento del plan anual de auditoria para los meses de agosto y septiembre es del 75% teniendo en cuenta que se ejecutaron 6 auditorías de las 8 programadas.

$$\begin{array}{rcl}
 \text{Número total de auditorías ejecutadas} & 6 & \\
 \hline
 \text{Número total de auditorías programadas} * 100 & 8 &
 \end{array}
 = \frac{6}{8} * 100 = 75\%$$

ii) % DE CUMPLIMIENTO INFORMES A ENTES DE CONTROL EXTERNO = 100 %

Para los meses de agosto y septiembre de 2022, la Oficina de Control Interno cumplió con la ejecución y reporte dentro de los términos establecidos, de la totalidad de informes y requerimientos efectuados por los entes de control de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

Número total de informes semestrales reportados a entes de control entregados en términos
8

----- = -----

Número total de informes semestrales requeridos por entes de control externo) * 100
8

iii) % DE ACTIVIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO ESTRATÉGICO

La Oficina de Control interno participó en las diferentes actividades convocadas mediante las cuales buscó fortalecer y contribuir con el mejoramiento del sistema de control interno a través de la ejecución de los siguientes roles: **i) Liderazgo Estratégico** el cual tiene como objetivo principal la asistencia y presentación de informes de auditoría en Junta Directiva, presentación de principales resultados de auditoría y avance del plan en el Comité de Auditoría, asistencia y participación en Comité de Presidencia, desarrollo de sesiones la Alta Dirección para la socialización de los resultados de las evaluaciones internas, y la coordinación de la visitas que realizan los entes externos de control, y **ii) Enfoque hacia la prevención** cuyo eje central se enfoca en la asistencia y participación en los Comités de Emergencia, Conciliación, Contratación, Capacitación, Técnico de Sostenibilidad Contable, de bajas, de Gestión y Desempeño, en los que la OCI participó con voz pero sin voto de acuerdo con las normas vigentes. Los anteriores aspectos se encuentran documentados en el instructivo para el desarrollo de los roles de la oficina de control interno código AI-IT-001.

Las siguientes cifras muestran las actividades en la que participó la OCI durante el periodo señalado para los roles citados, así:

ROL	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Liderazgo estratégico	8	7	15
Enfoque a la prevención	13	18	31
TOTAL	21	25	46

Número de actividades de asesoría y acompañamiento realizadas a las dependencias o Comités del FNA 46

Número de actividades de asesoría y acompañamiento requeridas o convocadas * 100% 46

PRESENTACIÓN DE INFORMES DE AUDITORÍA

COMITÉ DE AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 648 de 2017 y la Circular Externa 029 de 2014 de la SFC, participó y presentó en la sesión del Comité de Auditoría llevada a cabo el 23 de septiembre de 2022 los resultados de los trabajos de evaluación que se relacionan a continuación:

- Avance Plan de Auditoría 2022

Resultados de auditorías:

- Evaluación al Sistema de Control Interno 2021.
- Evaluación Especial – Proceso Venta de Cartera.
- Ciclo II de TI (Infraestructura de TI)
- Ciclo III de TI (Software y Datos).
- Gestión Jurídica.
- Puntos de Atención (12 regionales).
- Administración de Cuentas y Pagos AVC.
- SAC I Semestre 2022.
- AMV I Semestre 2022.
- Tesorería.
- Presupuesto.
- SARLAFT.
- Gestión documental

JUNTA DIRECTIVA.

Teniendo en cuenta los lineamientos normativos, la Oficina de Control Interno presentó en la sesión de Junta Directiva del 29 de septiembre de 2022, los resultados de las auditorías correspondientes a los siguientes temas:

- SAC, PQR, MSC primer semestre 2022.
- AMV primer semestre 2022

INFORMES A ENTES EXTERNOS

Con el fin de atender lo establecido en el artículo 16 del Decreto 648 de 2017 y las demás normas que establecen los informes que debe presentar la Oficina de control Interno, esta dependencia ejecutó y remitió los siguientes informes, todos dentro del términos de tiempo establecido:

INFORME	PERIODICIDAD	MES DURANTE EL QUE SE ENVIO REPORTE Y/O INFORME
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano	Cuatrimstral	septiembre de 2022
Informes de Gestión Contractual CGR	Mensual	Agosto y septiembre de 2022
Reporte obras civiles inconclusas CGR	Mensual	Agosto y septiembre de 2022
Certificación Información litigiosa del Estado - eKOGUI	Semestral	septiembre de 2022
Informe semestral SAC - PQR's	Semestral	septiembre de 2022

INFORME	PERIODICIDAD	MES DURANTE EL QUE SE ENVIO REPORTE Y/O INFORME
AMV I semestre de 2022	Semestral	septiembre de 2022

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CGR

Actualmente la Contraloría General de la República viene adelantando la auditoría de cumplimiento al Fondo Nacional del Ahorro, cuyo alcance es al Proceso Administración de Cartera y Bienes Recibidos en Pago con corte a 30 de junio de 2022. En este sentido, la Oficina de Control Interno lleva a cabo la articulación en coordinación con la Secretaría General de la misma, para que se atiendan con oportunidad cada uno de los requerimientos y se logren adelantar las sesiones de entendimiento y aclaración solicitados por el ente de control. En el periodo agosto-24 de octubre de 2022 se han gestionado y atendido los diferentes requerimientos efectuados por la comisión de visita, así:

SOLICITUDES	N° DE SOLICITUDES ATENDIDAS
Reuniones de entendimiento	7
Requerimientos de información y alcances	60
Pruebas de recorrido	6
Reuniones de aclaración	6
Observaciones recibidas	2

La gestión de la Oficina de Control Interno ha estado orientada, entre otras actividades, a las siguientes:

- Recepción de requerimientos y distribución de los puntos a las áreas competentes.
- Coordinación de reuniones de entendimiento solicitadas por la Comisión
- Coordinación de las pruebas de recorrido solicitadas por la Comisión.
- Coordinación para la entrega de equipos, requerimientos tecnológicos y adecuación oficina de la comisión.
- Gestión documental a través de la carpeta compartida creada para el suministro de la información.

Nota Técnica

Como anexo al presente informe se incluye la siguiente información:

- Anexo 1. Informe de gestión Vicepresidencia Financiera 2019-Sept 2022
- Anexo 2. Informe de gestión Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa 2019- Oct 2022