



*Plan de Anticorrupción
y Atención al Ciudadano*

2018

Estrategía de Racionalización





**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Fondo Nacional del Ahorro**

Componente : Racionalización de Trámites

FONDO NACIONAL DEL AHORRO

Vivienda Ciudad y Territorio

Bogotá D.C

Bogotá D.C

Orden
Año de la Vigencia

Nacional

2018

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR								PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Único	411	Aplicación de cesantías a cuotas futuras	Inscrito	En el procedimiento actual no contempla la modalidad de mantener las cesantías en la cuenta individual y no esta habilitada la opción en Fondo en Línea -FEL.	Para optimizar el tramite y mejorar el servicio, se esta implementando en FEL la opción en línea de abonos de cesantías a crédito, con esto se logra minimizar el desplazamiento de consumidores financieros a los puntos de atención y el uso del formato para el tramite de abonos	TECNOLÓGICA y ADMINISTRATIVA	El proyecto tiene diferentes fases: Parametrización en el sistema FEL para poder realizar la marcación de abonos deseada incluyendo los otro si y el formato de solicitud actualizado.	02 enero de 2018	30 mayo de 2018	División Cartera
Único	523	Afiliación Ahorro Voluntario Contractual	Inscrito	El tramite se realiza de forma presencial en Puntos de Atención o a través de Asesores Comerciales.	Virtualización del tramite.	TECNOLÓGICA	Formularios diligenciados en línea	30/01/2018	30/11/2018	División Comercial
Único	933	Afiliación y/o traslado de cesantías	Inscrito	El tramite es presencial en Puntos de Atención.	Virtualización del tramite. Es de aclarar que para este tramite será virtualizado únicamente cuando se realiza la afiliación sin traslado de Cesantías.	TECNOLÓGICA	Formularios diligenciados en línea	30/01/2018	30/11/2018	División Comercial
Único	383	Legalización de crédito educativo	Inscrito	Trámite se da de manera presencial	Automatización parcial de canales de atención para la recepción de documentos de Análisis y Legalización	TECNOLÓGICA	Crear un canal de atención y recepción de documentos adicional a los que ya tiene el FNA (Banilinea)	31/01/2018	30/11/2018	Gestión de Crédito
Único	383	Legalización de crédito educativo	Inscrito	El trámite en este momento esta abierto según la etapa en la que se encuentra	Fusionar los tramites # 383 y # 524	NORMATIVA	Revisar los trámites de Crédito Educativo, para ajustar todos los procedimientos	31/01/2018	30/11/2018	Gestión de Crédito
Único	526	Crédito para vivienda por Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	Inscrito	En este momento este trámite se encuentra abierto por tipo vinculación.	Fusión de Trámites con Trámite # 543	NORMATIVA	Revisar los trámites de Crédito de Vivienda, para ajustar todos los procedimientos	31/01/2018	30/11/2018	Gestión de Crédito
Único	518	Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada	Inscrito	Tiempos largos del proceso	Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.	ADMINISTRATIVA	Revisión y Actualización de Procedimientos asociados al trámite	31/01/2018	30/11/2018	Gestión de Crédito
Único	524	Crédito educativo	Inscrito	Trámite se da de manera presencial	Automatización parcial de canales de atención para la recepción de documentos de Análisis y Legalización Trámite asociados con # 383	TECNOLÓGICA	Crear un canal de atención y recepción de documentos adicional a los que ya tiene el FNA (Banilinea)	31/01/2018	30/11/2018	Gestión de Crédito
Único	543	Crédito para vivienda por cesantías	Inscrito	En este momento este trámite se encuentra abierto por tipo vinculación.	Fusión de Trámites con Trámite # 526	NORMATIVA	Revisar los trámites de Crédito de Vivienda, para ajustar todos los procedimientos	31/01/2018	30/11/2018	Gestión de Crédito
Único	415	Reclamación seguro de desempleo	Inscrito	Se presentan alto numero de quejas por desconocimiento de las condiciones del seguro y su legislación	Divulgación de Condiciones del Seguro	ADMINISTRATIVA	Identificar medios de contacto con el CF y Realizar campaña de divulgación	01/02/2018	30/11/2018	Vicepresidencia de Riesgos
Único	428	Reclamación seguro de incendio	Inscrito	Se presentan alto numero de quejas por desconocimiento de las condiciones del seguro y su legislación	Divulgación de Condiciones del Seguro	ADMINISTRATIVA	Identificar medios de contacto con el CF y Realizar campaña de divulgación	01/02/2018	30/11/2018	Vicepresidencia de Riesgos
Único	679	Reclamación seguro de vida grupo deudores	Inscrito	Se presentan alto numero de quejas por desconocimiento de las condiciones del seguro y su legislación	Divulgación de Condiciones del Seguro	ADMINISTRATIVA	Identificar medios de contacto con el CF y Realizar campaña de divulgación	01/02/2018	30/11/2018	Vice Riesgos