

Indicadores	Líder	Unidad Medida	Meta al 1er. Trim.2019	Resultado al 1er. Trim. 2019	Nivel de cum. 1er. Trimestre 2019	Meta anual	Nivel de cum. Ejec. Anual
INCREMENTAR LA CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO							
1. CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD PATRIMONIAL							
ROE	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	6.98%	10.00%	120%	30.07%	33%
2. CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD DEL ACTIVO							
ROA	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	0.65%	0.95%	120%	2.56%	37%
3. CÁLCULO DEL MARGEN NETO AJUSTADO							
Margen Neto Ajustado	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	28.11%	42.91%	120%	28.14%	120%
4. CÁLCULO DEL INDICADOR DE EFICIENCIA							
Eficiencia	Finanzas y Contabilidad	Porcentaje	47.53%	36.19%	120%	47.21%	77%
5. CLASIFICACIÓN LOCAL DE RIESGOS							
Clasificación Local de Riesgos	Riesgos	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%
PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA							
1. BANCARIZACIÓN EN DISTRITOS SIN OFERTA FINANCIERA							
Índice de inclusión financiera en distritos sin presencia del BN	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Porcentaje	0.4%	0.08%	20.0%	1.8%	4%
2. BANCARIZACIÓN EN OFICINAS CON BAJO DINAMISMO							
Índice de Cuentas de Ahorro en Oficinas UOB de bajo dinamismo	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Porcentaje	0.2%	0.0%	0.0%	0.8%	0%
BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD							
1. ESTUDIO DE CALIDAD DE SERVICIOS AL CLIENTE DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN Y MEDICIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA 2019							
Nivel de Satisfacción de Atención en la Red de Agencias	Planeamiento y Desarrollo	Porcentaje	83.5%	82.2%	98.4%	84.0%	98%
2. CONSTRUCCIÓN DE AGENCIAS 2019							
Cantidad de agencias terminadas	Logística	Número	0	0	0.0%	8	0%
3. REMODELACIÓN DE AGENCIAS 2019							
Cantidad de agencias terminadas	Logística	Número	0	0	0.0%	9	0%
4. APERTURA DE AGENCIAS 2019							
Expedientes técnicos terminados	Logística	Número	0	0	0.0%	1	0%
Cantidad de agencias terminadas	Logística	Número	0	0	0.0%	5	0%
AMPLIAR Y MEJORAR EL USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN ALTERNATIVOS							
1. FOMENTAR EL USO DE LOS CANALES ALTERNOS							
Frecuencia en el Uso de los Canales Alternos	Operaciones	Porcentaje	69%	76.64%	111%	70%	109%
2. MIGRACIÓN DE OPERACIONES EN LOS CANALES ALTERNOS							
Índice Operacional de los Canales Alternos	Operaciones	Porcentaje	73%	74.96%	103%	75%	100%
3. ADQUISICIÓN DE 195 ATM'S DE REEMPLAZO E INSTALACIÓN 2019 - 2020							
Grado de avance de las actividades del proyecto	Operaciones	Porcentaje	15%	15%	100%	60%	25%
4. ADQUISICIÓN DE 150 ATM'S NUEVOS PUNTOS E INSTALACIÓN 2019 - 2020							
Grado de avance de las actividades del proyecto	Operaciones	Porcentaje	15%	15%	100%	60%	25%
5. ADQUISICIÓN CAJERO RECICLADOR CON FUNCIONES AVANZADAS							
Grado de avance de las actividades del proyecto	Operaciones	Porcentaje	25%	10%	40%	100%	10%
PROMOVER ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON EL ESTADO							
1. GESTIÓN DE ALIANZAS CON ENTIDADES DEL ESTADO							
Alianzas Implementadas con Entidades del Estado	Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Número	0	2	0%	2	100%

Indicadores	Líder	Unidad Medida	Meta al 1er. Trim.2019	Resultado al 1er. Trim. 2019	Nivel de cump. 1er. Trimestre 2019	Meta anual	Nivel de cump. Ejec. Anual
MEJORAR EL USO DE LAS TIC COMO SOPORTE AL REDISEÑO DE LOS PROCESOS INTERNOS							
1. GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS ORIENTADOS A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Número de Proyectos Gestionados Orientados a la Transformación Digital	Informática	Número	0	0	0%	2	0%
2. IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA PREVENCIÓN DE FRAUDES Y LAVADO DE ACTIVOS Grado de avance de las actividades del proyecto	Riesgos	Porcentaje	10%	5%	50%	70%	7%
3. IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESADOR TRANSACCIONAL MULTICANAL Y PLATAFORMA DE INTEGRACIÓN ETAPA I Grado de avance de las actividades del proyecto	Informática	Porcentaje	5%	5%	100%	100%	5%
MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS							
1. GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROYECTOS DEL BANCO DE LA NACIÓN Índice de Cumplimiento de Proyectos en el Período	Planeamiento y Desarrollo	Porcentaje	100%	86%	86%	100%	86%
FORTALECER LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL							
1. PROMOCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN A TRAVÉS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Incrementar el grado de madurez de la Responsabilidad Social Empresarial Obtener el Distintivo Empresa Socialmente Responsable	Relaciones Institucionales	Puntaje Distintivo1/	18 1	18 1	100% 100%	20 1	90% 100%
FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO							
1. ADOPCIÓN DE PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Nivel de cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo FONAFE	Legal	Porcentaje de Avance	67.82%	69.82%	103%	71.70%	97%
2. PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE INTEGRIDAD Grado de Avance de las Actividades del Proyecto	Legal	Porcentaje de Avance	0%	50%	0%	100%	50%
FORTALECER LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL							
1. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE TRABAJADORES DEL BN Índice del Nivel de Desempeño	Recursos Humanos	Porcentaje	65%	70%	108%	65%	108%
2. GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL Índice de Clima Laboral	Recursos Humanos	Porcentaje	66%	77%	117%	66%	117%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		91.2%	100%	54%