

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 1ER. TRIMESTRE 2022

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 1er. Trim. 2022	Resultado al 1er. Trim. 2022	Nivel de cump. 1er. Trimestre 2022
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
1. CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD PATRIMONIAL					
<i>ROE</i>	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	15.19%	31.23% ⁽¹⁾	100.00%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA					
2. CÁLCULO DEL INDICADOR DE EFICIENCIA					
<i>Eficiencia</i>	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	64.41%	43.14% ⁽¹⁾	100.00%
CUIDAR LA MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA					
3. CÁLCULO DE LA MOROSIDAD					
<i>Ratio de morosidad</i>	Riesgos	Porcentaje	1.88%	2.38% ⁽¹⁾	78.99%
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
4. EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
<i>Nivel de Satisfacción de los clientes</i>	Innovación y Transformación Digital	Porcentaje	68.00%	71%	100.00%
5. ATENCIÓN OPORTUNA DE RECLAMOS					
<i>Reclamos atendidos oportunamente</i>	Innovación y Transformación Digital	Porcentaje	60.00%	47.58%	79.30%
MASIFICAR EL ACCESO Y USO DE LOS CANALES ALTERNOS					
6. MIGRACION DE OPERACIONES EN CANALES ALTERNOS					
<i>Índice Operacional de los Canales Alternos</i>	Banca Digital	Porcentaje	83.00%	82.44%	99.33%
7. PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA					
<i>Número de proyectos gestionados orientados a la inclusión financiera</i>	Productos e Inclusión Financiera	Número	2	2	100.00%
8. COBERTURA DE DISTRITOS CON AL MENOS UN CANAL DE ATENCIÓN					
<i>Cobertura de Distritos con al menos un canal de atención</i>	Red de Agencias	Porcentaje	96.00%	94.79%	98.74%
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES					
9. INCREMENTO DE OPERACIONES EN CANALES DIGITALES					
<i>Índice Operacional Canal Digital</i>	Banca Digital	Porcentaje	15.00%	13.38%	89.20%
IMPLEMENTAR UNA CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL					
10. GESTIÓN DE PROYECTOS DE TI					
<i>Cumplimiento de cronograma de proyectos TI</i>	Tecnologías de Información	Porcentaje	60.00%	58.62%	97.70%
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA					
11. ESTABILIDAD OPERATIVA					
<i>Índice de estabilidad operativa</i>	Tecnologías de Información	Porcentaje	85.00%	91.00%	100.00%
FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO					
12. FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO					
<i>Nivel de cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo FONAFE</i>	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	85.00%	88.48%	100.00%
MEJORAR EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS OPERATIVOS					
13. LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE ENTES DE CONTROL					
<i>Porcentaje de observaciones vencidas</i>	Gerencia General	Porcentaje	20.00%	33.18%	60.28%
MEJORAR EL CLIMA LABORAL					
14. GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL					
<i>Índice de Clima Laboral</i>	Recursos Humanos y Cultura	Distintivo	n/d	-	-
15. MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO					
<i>% de Avance es calificado por FONAFE</i>	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	60.00%	74.83%	100.00%
OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE INVERSIONES					
16. MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS					
<i>Ejecución de Inversiones FBK</i>	Administración y Logística	Porcentaje	11.00%	4%	36.09%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		89.31%

⁽¹⁾ Cifras preliminares