

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 1ER. TRIMESTRE 2023

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 1er. Trim. 2023	Resultado al 1er. Trim. 2023	Nivel de cum. 1er. Trimestre 2023
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
1. ROE	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	32.09%	63.62%	100.00%
2. ROA		Porcentaje	1.29%	2.65%	100.00%
GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE					
SOLVENCIA SOSTENIBLE					
3. Ratio de Capital Global	Riesgos	Porcentaje	13.00%	18.02%	100.00%
CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA					
CÁLCULO DE LA MOROSIDAD					
4. Ratio de morosidad Banca Personal	Riesgos	Porcentaje	2.81%	3.03%	92.17%
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
5. Nivel de Satisfacción de los clientes	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	71.00%	70.23%	98.92%
6. Stock de reclamos vencidos		Porcentaje	15.00%	1.67%	100.00%
MASIFICAR EL ACCESO Y USO DE LOS CANALES ALTERNOS					
MIGRACION DE OPERACIONES EN CANALES ALTERNOS					
7. Índice Operacional de los Canales Alternos	Banca Digital	Porcentaje	84.99%	84.49%	99.41%
8. Cantidad de Cuentas DNI creadas		Millones	4.00	0.00%	0.00%
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES					
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES					
9. Índice Operacional Canal Digital y Electrónico	Banca Digital	Porcentaje	30.00%	26.06%	86.87%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA					
MEJORAR LA EFICIENCIA					
10. Ratio de Eficiencia Financiera	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	54.46%	31.81%	100.00%
MEJORA EN LA EJECUCIÓN DE FBK					
11. Ejecución de inversiones FBK (PIA)	Administración y Logística	Porcentaje	5.00%	1.08%	21.60%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS					
PLAN DE INTEGRIDAD					
12. Cumplimiento del Programa de Integridad del BN	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	15.00%	15.04%	100.00%
13. Nivel de madurez del Sistema de Control Interno - SCI		Porcentaje	n/d	-	-
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES					
14. Levantamiento de observaciones de los entes de control	Gerencia General	Porcentaje	28.00%	38.42%	62.79%
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA					
ESTABILIDAD OPERATIVA					
15. Índice de estabilidad operativa	Tecnologías de Información	Porcentaje	90.00%	96.66%	100.00%
MEJORAR EL CLIMA LABORAL					
17. MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO					
16. Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	82.00%	74.83%	91.26%
APLICAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL					
PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL					
17. Nivel de Avance del Plan de transformación Digital	Innovación y Transformación Digital	Porcentaje	70.00%	89.66%	100.00%
IMPLEMENTAR UNA CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL					
PLAN DE CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL					
18. Nivel de Avance del Plan de cultura de innovación y agilidad empresarial	Innovación y Transformación Digital	Porcentaje	70.00%	96.00%	100.00%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		85.47%