

No.	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	Avance		
							% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento programado a 2º semestre	
<b>Pilar 1. Productividad Social</b>									
1	Contribuir en el cierre de la brecha habitacional y mejorar la calidad de vida del afiliado	Fortalecer la gestión comercial mediante el cumplimiento efectivo de las metas de colocación y captación establecidas en el plan de negocios 2026, garantizando una asesoría integral y oportuna al afiliado.	Porcentaje de cumplimiento de metas del plan de negocios 2026	01/01/2026 al 31/12/2026	Realizar seguimiento periódico a los resultados de colocación y captación. Implementar estrategias comerciales para incrementar la radicación efectiva de créditos. Hacer gestión activa de los consumidores financieros que solicitan tramites en el Fondo Nacional del Ahorro.	60%	50%	50%	
2	Contribuir en el cierre de la brecha habitacional y mejorar la calidad de vida del afiliado	Liderar el ejercicio de estructuración de las metas comerciales en el marco del plan de negocios de la Empresa, atendiendo las necesidades particulares de las estrategias a nivel de los canales.	Metas estructuradas	01/01/2026 al 31/12/2026	Proyección de metas para la vigencia 2027 Realizar analisis de mercado Socializar el plan de negocios en cumplimiento del KPI de colocacion	10%	30%	70%	
<b>Pilar 2. Construcción de integridad</b>									
3	Equipo comprometido con la entidad y con la excelencia en el servicio al afiliado	Detectar oportunidades de mejora en la aplicación de los procedimientos establecidos para la atención de los trámites radicados por los consumidores financieros, garantizando coherencia con los valores institucionales.	Numeros de brechas identificadas / planes de acciones elaborados	01/01/2026 al 31/12/2026	Realizar seguimiento periódico a los informes de SNC para minimizar los errores en la radicación y validacion documental incrementando en la efectividad en la aprobación y desembolsos de credito Realizar seguimiento a los informes de satisfacción del cliente con el objetivo de mejorar el servicio y la confianza de los afiliados en el FNA S.A Incentivar a los gestores comerciales para que realicen acompañamiento al consumidor financiero durante todo el ciclo del tramite de afiliación, traslado y credito.	10%	50%	50%	
<b>Pilar 3. Gestión Cultural</b>									
4	Fortalecimiento gerencial, táctico y operativo centrado en el afiliado	Garantizar la gestión efectiva de la contactabilidad de los consumidores financieros que aplican al proyecto normativo Muric, asegurando seguimiento oportuno y cumplimiento de los lineamientos establecidos.	Consumidores contactados /Consumidores financieros con autorización de tratamiento de datos	01/01/2026 al 31/12/2026	Realizar seguimiento a la gestión de la estrategia de contactabilidad para los consumidores financieros que participan en el proyecto Muric. Consolidar y validar quincenalmente los avances por canal (no presencial y presencial), incluyendo: CF gestionados, contactados efectivos, registros MURIC completos y pendientes, para control de cobertura y efectividad. Implementar y monitorear el control en origen para créditos nuevos, asegurando que la radicación incluya el diligenciamiento completo del formulario MURIC.	10%	100%	0%	
<b>Pilar 4. Desarrollo de personas y equipos</b>									
5	Equipo comprometido con la entidad y con la excelencia en el servicio al afiliado	Liderar un proceso estructurado de retroalimentación continua con el equipo de trabajo, orientado a fortalecer el desempeño individual y colectivo, asegurando la mejora en la calidad del servicio y la experiencia del afiliado.	Cumplimiento del plan de retroalimentación del equipo	01/01/2026 al 31/12/2026	Realizar sesiones formales de retroalimentación individual Implementar seguimiento a planes de mejora individuales Espacios grupales de retroalimentación táctica y operativa	10%	50%	50%	
<b>Total</b>							100%		

FECHA

25/02/2026

VIGENCIA

2026

*Laura Milena Roa Zeidan*  
LAURA MILENA ROA ZEIDÁN  
Firma del Superior Jerárquico

*Gabriel Esteban Lemus Solano*  
GABRIEL ESTEBAN LEMUS SOLANO  
Firma del Serente Público

*Cover*