

Pilar	Indicador Pilar	# de objetivo	OBJETIVO ESTRATEGICO P.D.I.	INDICADOR DE GESTIÓN - KPI 1	Responsable de Objetivo Estratégico	ENTREGABLE ESPERADO	Metas a 4 años	Línea Base Cierre 2023	Proyectado DIC 24
1. Relacionamiento	CSAT - Índice de Satisfacción general del afiliado e índice de satisfacción interna	1	Aumentar el número de instituciones afiliadas con base en el Mercado Potencial calificado (IES)	Numero de IES nuevas afiliadas	Subgerente Comercial	Informe Mensual nuevos afiliados	16 IES afiliadas nuevas	117 IES afiliadas	2
		2	Retener a los afiliados actuales del FODESEP (por decisión de la institución)	Porcentaje de retención de los afiliados	Subgerente Comercial	Informe bimestral de Retención	95% de retención	97%	95%
		3	Aumentar el consumo de producto y/o servicios por parte de los afiliados	Aumento porcentual del consumo per cápita	Subgerente Comercial	Informe de ejecución comercial	Aumento del 20%	Matriz de utilización de servicios	5%
		4	Crear una red de contactos de primer nivel	Numero de contactos nuevos	Subgerente Comercial	Informe Mensual de gestión BD	60 Registro nuevos en BD	No se cuenta con línea base	5
		5	Alcanzar niveles óptimos de participación con base en los nuevos contactos	Nuevas oportunidades de relacionamiento formalizadas para el FODESEP	Sugerente Comercial	Informe de participación	8 Nuevas oportunidades de relacionamiento formalizadas para el FODESEP	No se cuenta con línea base	2
		7	Mejorar el posicionamiento del fondo	Nivel de reconocimiento en encuestas de percepción.	Subgerente Comercial	Informe anual de posicionamiento de marca	80% de reconocimiento en encuestas de percepción	72%	73%
		8	Fortalecer la estructura y el sistema de la gestión del RRHH y los afiliados, Generando sentido de pertenencia y empoderamiento (Engagement, Endo Marketing, Gerencia de la felicidad)	Índice de satisfacción interna (clima laboral)	Dirección Financiera y Administrativa.	Informe anual de clima laboral	Aumento del 5%	85%	86%
		2. Innovación	Aumento de la productividad	1	Aumentar la rentabilidad desde la optimización de los mecanismos de ejecución de proyectos	Rentabilidad histórica vs la rentabilidad de los proyectos	Subgerente Fomento	Informe mensual de ejecución con rentabilidad	Incremento de rentabilidad del 10%
2	Conseguir nuevos proyectos para el FODESEP			Numero de nuevos proyectos	Subgerente Fomento	Informe bimestral de nuevos proyectos	30 nuevos proyectos	6	6
4	Optimizar la calidad en la prestación de los servicios y productos del FODESEP			PQRSF	Secretaría General	Informe mensual del sistema PQRSF	90% Nivel de no reincidencia y oportunidad de respuesta	No se cuenta con línea base	80%
3. Fortalecimiento institucional	IMO Índice de madurez organizacional	1	Implementar un programa de actualización y/o adecuación de procesos	Documentar los procesos no certificados del FODESEP	Líder de la Calidad y Gestión Estratégica	Informe semestral de avance	Documentar el 20% de los procesos no certificados	12 procesos no certificados	2
		2	Fortalecer la estructura y el sistema de la gestión del RRHH y los afiliados, Generando sentido de pertenencia y empoderamiento (Engagement, Endo Marketing, Gerencia de la felicidad)	Satisfacción del cliente interno (Encuesta de clima laboral)	Dirección Financiera y Administrativa.	Informe anual de clima laboral	8 puntos de 1 a 10 del clima laboral	8,5	8,6
		3	Revisar permanentemente la planeación estratégica y ajustarla cuando sea necesaria	Nivel de logro del sistema.	Líder de la Calidad y Gestión Estratégica	Informe mensual de avance en logros integrales, informe Gerencia General	90% de cumplimiento de la planeación estratégica	65,47%	90%
		4	Mejorar la rentabilidad del patrimonio	Nivel de rentabilidad del patrimonio	Dirección Financiera y Administrativa.	Informe mensual de indicadores financieros	Mejora al 5% la rentabilidad patrimonial	1,51%	0,00%