

# INDICADORES CORPORATIVOS 2017

No.	Indicador	Tipo	Periodicidad	Reto	Meta 2017 corte período	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17
1	MARGEN EBITDA	Efectividad	Mensual	Aumento	27,9%	30,6%	15,5%	25,9%	26,4%	28,4%	27,7%	30,3%	29,8%	30,9%
2	Eficiencia operativa	Eficiencia	Mensual	Disminución	78,4%	79,2%	91,6%	78,8%	79,6%	77,1%	77,4%	74,3%	74,9%	73,4%
3	Participación en ingresos por comisiones dentro del sector (*)	Efectividad	Mensual	Aumento	15,2%	9,2%	10,0%	9,0%	12,5%	13,5%	13,1%	14,2%	13,6%	13,9%
4	Índice de satisfacción del cliente	Efectividad	Anual (junio)	Lineal	96,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO					96,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO		
5	Nivel de Fidelización del cliente	Efectividad	Mensual	Lineal	100,0%	99,8%	98,6%	99,7%	99,2%	99,2%	99,1%	100,0%	99,4%	99,8%
6	Excelencia Operativa (Pagos e Ingresos).	Efectividad	Mensual	Aumento	95,0%	81,8%	99,0%	93,9%	89,1%	91,3%	85,7%	82,1%	80,2%	78,7%
7	Nivel de Madurez SIG	Efectividad	Anual	Aumento	4,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO								
8	Gestión de Riesgos Operativos en Niveles Residuales No Aceptados	Efectividad	Trimestral	Lineal	<=24%			15,6%			15,7%			
9	Índice de mejoramiento de desempeño	Efectividad	Anual	Aumento	89,7%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO								
10	Índice de cierre de brechas de cultura organizacional	Efectividad	Anual	Aumento	75,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO								
11	Nivel de sistematización de la organización	Eficacia	Anual	Aumento	80,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO								

(\*) Información acorde a la publicación realizada por la Superintendencia Financiera