

INDICADORES CORPORATIVOS 2016



| No. | Indicador | Tipo | Periodicidad | Reto | Meta 2016 | ene-16 | feb-16 | mar-16 | abr-16 | may-16 | jun-16 | jul-16 | ago-16 | sep-16 | oct-16 | nov-16 | dic-16 |
|-----|--|-------------|---------------|-------------|-----------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| 1 | MARGEN EBITDA | Efectividad | Mensual | Aumento | 34,90% | 17,26% | 20,77% | 35,25% | 35,58% | 36,38% | 36,45% | 37,12% | 35,68% | 36,86% | 35,56% | 35,24% | 33,61% |
| 2 | Eficiencia operativa | Eficiencia | Mensual | Disminución | 70,50% | 95,37% | 88,06% | 71,42% | 70,72% | 70,57% | 69,82% | 68,45% | 69,81% | 68,28% | 69,65% | 69,57% | 71,13% |
| 3 | Participación en ingresos por comisiones dentro del sector | Efectividad | Mensual | Aumento | 14,90% | 12,94% | 10,45% | 9,03% | 12,46% | 13,65% | 13,32% | 13,93% | 13,46% | 13,97% | 13,53% | 13,95% | 14,31% |
| 4 | Índice de satisfacción del cliente | Efectividad | Anual (junio) | Lineal | 96,0% | | | | | | 96,00% | | | | | | |
| 5 | Nivel de Fidelización del cliente | Efectividad | Mensual | Lineal | 100,0% | 99,18% | 99,59% | 99,90% | 98,87% | 99,79% | 99,08% | 99,38% | 99,70% | 99,60% | 99,69% | 101,85% | 100,41% |
| 6 | Excelencia Operativa (Pagos e Ingresos). | Efectividad | Mensual | Aumento | 95,0% | 86,50% | 100,31% | 85,05% | 84,54% | 86,20% | 85,94% | 81,38% | 85,63% | 85,41% | 86,04% | 88,07% | 85,48% |
| 7 | Nivel de Madurez SIG | Efectividad | Anual | Aumento | 3,9 | | | | | | | | | | | | 3,91% |
| 8 | Gestión de Riesgos Operativos en Niveles Residuales No Aceptados | Efectividad | Trimestral | Lineal | <=24% | | | 15,79% | | | 15,79% | | | 15,65% | | | 15,65% |
| 9 | Índice de mejoramiento de desempeño | Efectividad | Anual | Aumento | 95,6% | | | | | | | | | | | | 88,1% |
| 10 | Índice de cierre de brechas de cultura organizacional | Efectividad | Anual | Aumento | 73,0% | | | | | | | | | | | | 83,8% |
| 11 | Nivel de sistematización de la organización | Eficacia | Anual | Aumento | 80,0% | | | | | | | | | | | | 84,6% |