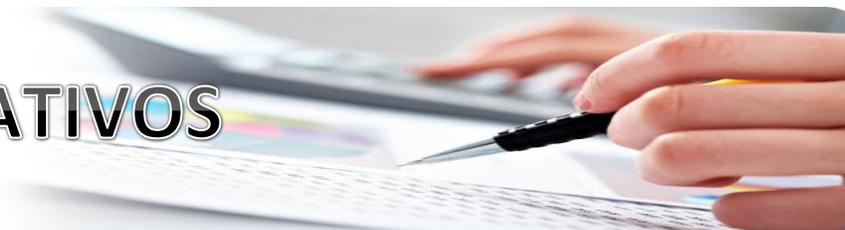


# INDICADORES CORPORATIVOS



No.	Indicador	Formula	Tipo	Periodicidad	Reto	Meta 2014	ene-14	feb-14	mar-14
1	EBITDA	Utilidad Operacional Acumulada + Depreciaciones Acumuladas + Amortizaciones Acumuladas + Provisiones Acumuladas	Efectividad	Mensual	Aumento	\$ 89.875	\$ 4.260	\$ 8.048	\$ 19.551
2	Eficiencia operativa	Gastos Operacionales acumulados / Ingresos Operacionales acumulados	Eficiencia	Mensual	Disminución	63,60%	71,52%	74,94%	65,15%
3	Margen operativo de la Entidad	(Utilidad Operativa Acumulada/Ingresos Operativos Acumulados)*100	Efectividad	Mensual	Aumento	36,30%	28,48%	25,06%	34,85%
4	Participación en ingresos por comisiones dentro del sector	Valor acumulado de los ingresos operacionales de Fidupervisora / Valor acumulado de ingresos operacionales del sector	Efectividad	Mensual	Aumento	15,4%	13,77%	13,54%	15,32%
5	Índice de satisfacción del cliente	Calificación general en la encuesta	Efectividad	Anual	Aumento	96,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO		
6	Nivel de Fidelización del cliente	Número de clientes mes actual /Número de clientes mes anterior	Efectividad	Mensual	Lineal	99,0%	98,91%	99,34%	99,78%
7	Excelencia Operativa (Pagos e Ingresos).	(% del valor de cumplimiento de los subindicadores * peso de cada subindicador)	Efectividad	Mensual	Aumento	95,0%	94,85%	92,26%	90,92%
8	Nivel de Madurez SIG	(madurez SGC x peso <70%>) + (madurez SGA x peso <15%>) + (madurez SGSI x peso <15%>)	Efectividad	Anual	Aumento	3,70	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO		
9	Gestión de Riesgos Operativos en Niveles Residuales No Aceptados	Número de riesgos residuales calificados en inaceptable, importantes y moderados del semestre actual - Número de riesgos residuales calificados en inaceptable, importantes y moderados del semestre anterior	Efectividad	Semestral	Aumento	100%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO		
10	Índice de mejoramiento de desempeño	Sumatoria de las calificaciones sobre el total de las evaluaciones	Efectividad	Anual	Aumento	83,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO		
11	Índice de cierre de brechas de cultura organizacional	Diferencia entre el índice de cultura actual y el índice de cultura deseada	Efectividad	Anual	Aumento	82,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO		
12	Nivel de sistematización de la organización	(Número de procesos sistematizados) / (Número total de procesos)	Eficacia	Semestral	Aumento	75,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO		