

INDICADORES CORPORATIVOS



No.	Indicador	Tipo	Periodicidad	Reto	Meta 2015	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15
1	MARGEN EBITDA	Efectividad	Mensual	Aumento	36,20%	46,26%	40,81%	37,31%	34,81%	35,73%	33,32%	34,12%	33,50%	33,82%	32,65%	32,97%	32,16%
2	Eficiencia operativa	Eficiencia	Mensual	Disminución	69,30%	78,32%	74,97%	72,51%	74,37%	72,10%	74,35%	72,69%	73,25%	72,59%	73,71%	73,22%	74,23%
3	Participación en ingresos por comisiones dentro del sector	Efectividad	Mensual	Aumento	15,4%	11,02%	10,97%	13,57%	12,80%	13,93%	13,09%	13,60%	13,53%	13,66%	13,27%	13,58%	N/D
4	Índice de satisfacción del cliente	Efectividad	Anual (junio)	Aumento	96,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO					95,00%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO					
5	Nivel de Fidelización del cliente	Efectividad	Mensual	Lineal	100,0%	99,55%	99,66%	98,88%	98,77%	99,67%	100,00%	99,68%	99,37%	98,76%	99,48%	100,00%	99,28%
6	Excelencia Operativa (Pagos e Ingresos).	Efectividad	Mensual	Aumento	95,0%	92,81%	87,64%	86,97%	110,43%	116,67%	89,2%	90,4%	90,5%	90,7%	90,38%	92,29%	91,72%
7	Nivel de Madurez SIG	Efectividad	Anual	Aumento	3,80	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO											N/D
8	Gestión de Riesgos Operativos en Niveles Residuales No Aceptados	Efectividad	Trimestral	Lineal	<=24%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO		15,62%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO		15,64%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO		15,64%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO		15,64%
9	Índice de mejoramiento de desempeño	Efectividad	Anual	Aumento	84,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO											N/D
10	Índice de cierre de brechas de cultura organizacional	Efectividad	Anual	Aumento	83,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO											N/D
11	Nivel de sistematización de la organización	Eficacia	Anual	Aumento	80,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERIODO											N/D