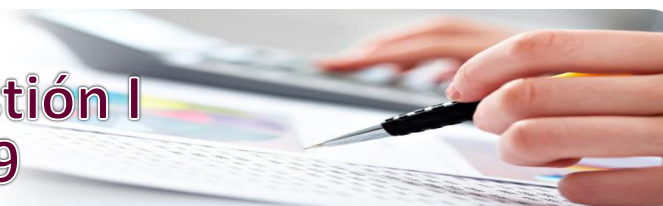


# Indicadores de Gestión I

## Trimestre 2019



N°	INDICADOR	Periodicidad	Meta 2019	Enero	Febrero	Marzo
1	ROE	Mensual	8,97%	22,19%	15,07%	16,22%
2	Margen EBITDA	Mensual	23,07%	41,62%	31,56%	36,84%
3	Eficiencia Operativa	Mensual	82,47%	63,80%	73,49%	68,29%
4	Nivel Satisfacción del Cliente	Anual	95,50%	No aplica medición para el periodo		
5	Nivel de Posicionamiento	Anual	27,50%	No aplica medición para el periodo		
6	Participación en el sector por comisiones fiduciarias	Trimestral	8,50%	No aplica medición para el periodo		9,48%
7	Crecimiento de Comisiones Fiduciarias en Administración, Seg. Social y Consorcios	Trimestral	5,00%	No aplica medición para el periodo		-21,40%
8	Crecimiento de activos administrados FIC	Anual	14,49%	No aplica medición para el periodo		
9	Efectividad de la estructuración	Anual	41,00%	No aplica medición para el periodo		
10	Excelencia Operativa eficiencia de pagos	Mensual	98,00%	97,81%	98,38%	97,29%
11	Excelencia Operativa proceso de presentación de rendiciones e informes	Mensual	98,00%	100,00%	99,35%	99,31%
12	Solución Oportuna Solicitudes	Mensual	100%	92,29%	78,43%	38,58%
13	Rentabilidad Frente a Benchmarks	Mensual	112%	111%	125%	132%
14	Cumplimiento de Presupuesto - Comisiones por Rendimientos Portafolios de Terceros	Mensual	100%	105,39%	125,78%	171,66%
15	Índice de Riesgo Reputacional	Anual	>0%	No aplica medición para el periodo		
16	Crecimiento de ingresos generados por nuevos productos y servicios	Anual	5%	No aplica medición para el periodo		
17	Lealtad de nuestros clientes	Anual	87,50%	No aplica medición para el periodo		
18	Índice de desempeño laboral	Anual	91,00%	No aplica medición para el periodo		
19	Índice de Clima Organizacional	Anual	83%	No aplica medición para el periodo		