

# Indicadores de Gestión 2021



N°	INDICADOR	Periodicidad	Periodo	Resultado
1	ROE	Mensual	dic-21	16,80%
2	Utilidad antes de impuestos	Mensual	dic-21	\$ 72.168
3	Eficiencia Operativa	Mensual	dic-21	64,0%
4	Efectividad de la estructuración de los negocios	Trimestral	dic-21	32,5%
5	Crecimiento de ingresos operacionales	Trimestral	dic-21	-10,5%
6	Participación de ingresos en el sector	Trimestral	dic-21	9,9%
7	Diversificación base de clientes: Neg. Fiduciarios	Mensual	dic-21	100,00%
	Diversificación base de clientes: FIC	Mensual	dic-21	29,20%
8	Satisfacción del Cliente - Encuestas	Trimestral	dic-21	37,90%
	Satisfacción del Cliente - Atención oportuna de requerimientos	Mensual	dic-21	98,60%
	Satisfacción del Cliente - Atención oportuna de PQR	Mensual	nov-21	71,70%
9	Nivel de excelencia de los productos y servicios ofrecidos	Mensual	dic-21	68,80%
10	Gestión de Quejas y Reclamos - Clientes	Semestral	dic-21	1,00%
	Gestión de Quejas y Reclamos - Usuarios	Semestral	dic-21	0,15%
11	Proyecto Gestor Documental	Mensual	dic-21	N/A
12	Optimización de los productos objetivo: pagos, recaudos y contratación derivada	Mensual	dic-21	94,00%
13	Cumplimiento del cronograma de Optimización de procesos	Mensual	dic-21	91,40%
14	Generación de nuevos productos y/o servicios	Mensual	dic-21	93,00%
15	Prevención en la Materialización de riesgos	Mensual	dic-21	\$ 1.632.662.611
16	Mejoramiento del Nivel de riesgo de la entidad	Mensual	dic-21	92,3%
17	Asertividad en la selección y contratación	Trimestral	dic-21	99,2%
18	Desempeño Laboral	Semestral	jun-21	95,00%
19	Alineación de Cultura Organizacional	Semestral	jun-21	100,00%
20	Índice de Clima Organizacional	Semestral	jun-21	91,67%