

# INDICADORES CORPORATIVOS 2016



No.	Indicador	Tipo	Periodicidad	Reto	Meta 2016	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16
1	MARGEN EBITDA	Efectividad	Mensual	Aumento	34,90%	17,26%	20,77%	35,25%	35,58%	36,38%	36,45%
2	Eficiencia operativa	Eficiencia	Mensual	Disminución	70,50%	95,37%	88,06%	71,42%	70,72%	70,57%	69,82%
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%
4	Índice de satisfacción del cliente	Efectividad	Anual (junio)	Lineal	96,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO					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%
6	Excelencia Operativa (Pagos e Ingresos). (**)	Efectividad	Mensual	Aumento	95,0%	86,50%	100,31%	85,05%	84,54%	86,20%	N/D
7	Nivel de Madurez SIG	Efectividad	Anual	Aumento	3,9	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO					
8	Gestión de Riesgos Operativos en Niveles Residuales No Aceptados	Efectividad	Trimestral	Lineal	<=24%			15,79%			15,79%
9	Índice de mejoramiento de desempeño	Efectividad	Anual	Aumento	95,6%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO					
10	Índice de cierre de brechas de cultura organizacional	Efectividad	Anual	Aumento	73,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO					
11	Nivel de sistematización de la organización	Eficacia	Anual	Aumento	80,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO					