

INDICADORES CORPORATIVOS 2016



No.	Indicador	Tipo	Periodicidad	Reto	Meta 2016	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
1	MARGEN EBITDA	Efectividad	Mensual	Aumento	34,90%	17,26%	20,77%	35,25%	35,58%	36,38%	36,45%	37,12%	35,68%	36,86%	35,56%	35,24%	33,61%
2	Eficiencia operativa	Eficiencia	Mensual	Disminución	70,50%	95,37%	88,06%	71,42%	70,72%	70,57%	69,82%	68,45%	69,81%	68,28%	69,65%	69,57%	71,13%
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%	13,93%	13,46%	13,97%	13,53%	13,95%	14,31%
4	Índice de satisfacción del cliente	Efectividad	Anual (junio)	Lineal	96,0%						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%	99,38%	99,70%	99,60%	99,69%	101,85%	100,41%
6	Excelencia Operativa (Pagos e Ingresos).	Efectividad	Mensual	Aumento	95,0%	86,50%	100,31%	85,05%	84,54%	86,20%	85,94%	81,38%	85,63%	85,41%	86,04%	88,07%	85,48%
7	Nivel de Madurez SIG	Efectividad	Anual	Aumento	3,9												3,91%
8	Gestión de Riesgos Operativos en Niveles Residuales No Aceptados	Efectividad	Trimestral	Lineal	<=24%			15,79%			15,79%			15,65%			15,65%
9	Índice de mejoramiento de desempeño	Efectividad	Anual	Aumento	95,6%												88,1%
10	Índice de cierre de brechas de cultura organizacional	Efectividad	Anual	Aumento	73,0%												83,8%
11	Nivel de sistematización de la organización	Eficacia	Anual	Aumento	80,0%												84,6%