

| No. | Indicador | Tipo | Periodicidad | Reto | Meta 2017 corte período | ene-17 | feb-17 | mar-17 | abr-17 | may-17 | jun-17 | jul-17 | ago-17 | sep-17 | oct-17 | nov-17 | dic-17 | |
|-----|--|-------------|------------------|-------------|-------------------------------|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1 | MARGEN EBITDA | Efectividad | Mensual | Aumento | 32,1% | 30,6% | 15,5% | 25,9% | 26,4% | 28,4% | 27,7% | 30,3% | 29,8% | 30,9% | 29,5% | 31,1% | 32,2% | |
| 2 | Eficiencia operativa | Eficiencia | Mensual | Disminución | 73,9% | 79,2% | 91,6% | 78,8% | 79,6% | 77,1% | 77,4% | 74,3% | 74,9% | 73,4% | 74,8% | 73,1% | 71,7% | |
| 3 | Participación en ingresos por comisiones dentro del sector (*) | Efectividad | Mensual | Aumento | 15,2% | 9,2% | 10,0% | 9,0% | 12,5% | 13,5% | 13,1% | 14,2% | 13,6% | 13,9% | 13,5% | 13,8% | 13,9% | |
| 4 | Índice de satisfacción del cliente | Efectividad | Anual (junio) | Lineal | 96,6% | NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO | | | | | 96,0% | NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO | | | | | | |
| 5 | Nivel de Fidelización del cliente | Efectividad | Mensual | Lineal | 100,0% | 99,8% | 98,6% | 99,7% | 99,2% | 99,2% | 99,1% | 100,0% | 99,4% | 99,8% | 99,3% | 99,0% | 99,8% | |
| 6 | Excelencia Operativa (Pagos e Ingresos). (**) | Efectividad | Mensual | Aumento | 95,0% | 81,8% | 99,0% | 93,9% | 89,1% | 91,3% | 85,7% | 82,1% | 80,2% | 78,7% | 78,9% | 94,3% | 88,4% | |
| 7 | Nivel de Madurez SIG | Efectividad | Anual | Aumento | 4,0 | NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO | | | | | | | | | | | 3,94 | |
| 8 | Gestión de Riesgos Operativos en Niveles Residuales No Aceptados | Efectividad | Trimestral | Lineal | <=24% | | | 15,6% | | | 15,7% | | | 15,8% | | | | 17,3% |
| 9 | Índice de mejoramiento de desempeño | Efectividad | Anual | Aumento | 89,7% | NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO | | | | | | | | | | | 86,7% | |
| 10 | Índice de cierre de brechas de cultura organizacional | Efectividad | Anual | Aumento | 75,0% | NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO | | | | | | | | | | | 82,5% | |
| 11 | Nivel de sistematización de la organización | Eficacia | Anual | Aumento | 80,0% | NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO | | | | | | | | | | | 87,25% | |

(*) Información acorde a la publicación realizada por la Superintendencia Financiera