

Resultados Indicadores Estratégicos 2020

| INDICADORES | | | |
|--|---------------|---------|----------------|
| NOMBRE | PERIODICIDAD | PERIODO | RESULTADO |
| 1. ROE | Mensual | dic-20 | 20,0% |
| 2. Utilidad Antes de Impuestos | Mensual | dic-20 | \$ 92.239 |
| 3. Eficiencia Operativa | Mensual | dic-20 | 59,7% |
| 4. Efectividad de la estructuración de los negocios | Trimestral | dic-20 | 30,5% |
| 5. Crecimiento de Ingresos operacionales | Trimestral | dic-20 | 18,5% |
| 6. Participación de Ingresos en el sector | Trimestral | dic-20 | 9,9% |
| 7. Reputación medios de comunicación y redes sociales | Mensual | dic-20 | 56,0% |
| 8. Satisfacción del Cliente | Anual | dic-19 | 68,0% |
| 9. Nivel de excelencia de los productos ofrecidos | Mensual | dic-20 | 81,0% |
| 10. Nivel de satisfacción de los clientes sobre la oportunidad en la respuesta a sus solicitudes | Mensual | dic-20 | 97,3% |
| 11. Solución oportuna de Solicitudes | Mensual | dic-20 | 79,3% |
| 12. Reducción de Quejas y Reclamos | Mensual | dic-20 | -15,7% |
| 13. Proyecto Gestor de Contenido Empresarial | Trimestral | dic-20 | 88,9% |
| 14. Optimización de los productos objetivo: pagos, recaudos y contratación derivada | Semestral | dic-20 | 85,0% |
| 15. Prevención en la Materialización de riesgos | Semestral | dic-20 | \$ 198.682.856 |
| 16. Mejoramiento del Nivel de riesgo de la entidad | Trimestral | dic-20 | 16 |
| 17. Asertividad en la selección y contratación | Trimestral | dic-20 | 98,3% |
| 18. Desempeño Laboral | Semestral | dic-20 | 62,5% |
| 19. Alineación de Cultura Organizacional | Cuatrimestral | dic-20 | 94,0% |
| 20. Índice de Clima Organizacional | Cuatrimestral | dic-20 | 91,0% |