

# Indicadores de Gestión

## 2023

N°	INDICADOR	Periodicidad	Periodo	Resultado
1	Porcentaje de inversiones sostenibles dentro del Portafolio Propio	Anual	dic-23	12%
2	Mantener el certificado del SGC, SGA, SGSI y EFR	Semestral	dic-23	100%
3	Implementación sello de igualdad de género	Trimestral	dic-23	100%
4	Cierre de brechas frente al diagnóstico adelantado por asofiduciarias sobre el cambio climático y ambiental	Trimestral	dic-23	88%
5	ROE	Mensual	dic-23	23,9%
6	Utilidad Antes de Impuestos	Mensual	dic-23	\$118.499
7	Eficiencia Operativa	Mensual	dic-23	59%
8	EBITDA	Mensual	dic-23	\$ 146.629
9	Aumento de participación de Ingresos en el sector	Trimestral	dic-23	9%
10	Diversificación base de clientes: Neg. Fiduciarios	Mensual	dic-23	130%
11	Diversificación base de clientes: FIC	Mensual	dic-23	120%
12	Experiencia y lealtad del Cliente	Semestral	dic-23	80,5%
13	Gestión de Quejas y Reclamos - Clientes	Trimestral	dic-23	58,3%
14	Gestión de Quejas y Reclamos - Usuarios	Trimestral	dic-23	73,8%
15	Cumplimiento proyectos estratégicos	Mensual	dic-23	97,1%
16	Mantener los resultados de la Calificadora de riesgos	Semestral	dic-23	100%
17	Monitoreo de medios en redes, prensa, radiales y televisión	Mensual	dic-23	18,2%
18	Retención de clientes	Mensual	dic-23	99,6%
19	No. De alianzas para aumentar clientes	Semestral	dic-23	130%
20	Educación e inclusión financiera a clientes	Trimestral	dic-23	100%
21	Validación de cumplimiento del Apetito de Riesgos	Trimestral	dic-23	100%
22	Administración Efectiva e integral de Riesgos	Mensual	dic-23	100%
23	Implementación del plan de retención	Semestral	dic-23	100%
24	Desempeño Laboral	Semestral	dic-23	94%
25	Mantener la Calificación Great place to work (GPW)	Anual	dic-23	100%