

# INDICADORES CORPORATIVOS 2017



No.	Indicador	Tipo	Periodicidad	Reto	Meta 2017 corte período	ene-17	feb-17	mar-17
1	MARGEN EBITDA	Efectividad	Mensual	Aumento	34,9%	30,6%	15,5%	25,9%
2	Eficiencia operativa	Eficiencia	Mensual	Disminución	79,9%	79,2%	91,6%	78,8%
3	Participación en ingresos por comisiones dentro del sector	Efectividad	Mensual	Aumento	15,2%	9,25%	9,99%	9,03%
4	Índice de satisfacción del cliente	Efectividad	Anual (junio)	Lineal	96,6%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO		
5	Nivel de Fidelización del cliente	Efectividad	Mensual	Lineal	100,0%	99,8%	98,6%	99,7%
6	Excelencia Operativa (Pagos e Ingresos) (**)	Efectividad	Mensual	Aumento	95,0%	81,8%	99,0%	93,9%
7	Nivel de Madurez SIG	Efectividad	Anual	Aumento	4,0	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO		
8	Gestión de Riesgos Operativos en Niveles Residuales No Aceptados	Efectividad	Trimestral	Lineal	<=24%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO		15,57%
9	Índice de mejoramiento de desempeño	Efectividad	Anual	Aumento	91,9%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO		
10	Índice de cierre de brechas de cultura organizacional	Efectividad	Anual	Aumento	75,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO		
11	Nivel de sistematización de la organización	Eficacia	Anual	Aumento	80,0%	NO APLICA MEDICIÓN PARA ESTE PERÍODO		