

							I Trimestre		
N°	OBJETIVO	PROCESO	INDICADOR	Fórmula	Periodicidad	Meta 2018	Enero	Febrero	Marzo
1.1	Garantizar la rentabilidad generando valor	Ejecución y control presupuestal	ROE	Beneficio neto después de impuestos / Patrimonio Neto	Mensual	14,60%	9,31%	4,36%	12,71%
1.2	Garantizar la rentabilidad generando valor	Ejecución y control presupuestal	Margen EBITDA	EBITDA/Ingresos Operacionales	Mensual	36,70%	26,45%	17,58%	31,08%
2.1	Incrementar nuestra eficiencia operativa y administrativa	Ejecución y control presupuestal	Eficiencia Operativa	Gastos Operacionales acumulados / Ingresos Operacionales acumulados	Mensual	69,20%	78,82%	87,52%	72,91%
3.1	Aumentar y diversificar nuestros ingresos operacionales	Ejecución y control presupuestal	Crecimiento Ingresos por comisiones fiduciarias más portafolio propio	(Ingresos por comisiones + pp periodo acumulado año actual – Ingresos por comisiones + pp periodo acumulado año anterior) / ingresos por comisiones + pp acumulado año anterior	Trimestral	1,83%			-7,25%
4.1	Garantizar la excelencia en el servicio al cliente	Servicio al Cliente y Comunicaciones	Nivel Satisfacción del Cliente	Encuesta de satisfacción	Anual	95,00%			
4.2	Garantizar la excelencia en el servicio al cliente	Servicio al Cliente y Comunicaciones	Nivel de Posicionamiento	Encuesta de posicionamiento	Anual	27,00%			
4.3	Garantizar la excelencia en el servicio al cliente	Planeación Comercial	Participación en el sector por comisiones fiduciarias	Informe de Superintendencia Financiera	Trimestral	14,00%			11,60%
5.1	Consolidar nuestra participación en el sector público y crecer en el sector privado	Planeación Comercial	Crecimiento de Fiduciaria en Administración, Seg. Social y Consorcios por encima del sector	Activos administrados por sector / número de fiduciarias. Informe de Superintendencia Financiera	Trimestral	5,00%			7,51%
5.2	Consolidar nuestra participación en el sector público y crecer en el sector privado	Planeación Comercial	Participación en negocios fiduciarios por tipo	Número de activos administrados según tipo de negocio fiduciario/total del mercado Información de Superintendencia Financiera	Anual	Privado 18%			
6.1	Garantizar la estructuración de soluciones fiduciarias competitivas e innovadoras	Estructuración de Negocios y Vinculación de Clientes	Efectividad de la estructuración - "Aunque la Medición es Anual, se realiza internamente seguimiento de forma trimestral"	Total de negocios contratados / Total de propuestas presentadas	Anual	39,00%			18,9%
7.1	Asegurar una operación óptima de nuestros negocios	Pagos	Excelencia Operativa eficiencia de pagos	Total de pagos realizados en el tiempo establecido / Total de pagos radicados que cumplen con los requisitos	Mensual	98,00%	94,40%	96,00%	93,92%
7.2	Asegurar una operación óptima de nuestros negocios	Planeación y Gestión Operativa	Excelencia Operativa proceso de presentación de rendiciones e informes	Cantidad de rendiciones e informes entregados oportunamente / Cantidad de rendiciones e informes a entregar	Mensual	98,00%	98,64%	95,38%	97,60%
7.3	Asegurar una operación óptima de nuestros negocios	Planeación de Presupuesto	Rentabilidad de los negocios	Promedio del margen operativo de los negocios	Mensual	14,60%	Actualmente no se encuentra disponible el cálculo del Indicador, debido a que nos encontramos implementando una Herramienta en la Entidad que permitirá generar el cálculo de la rentabilidad de los negocios de Fiduprevisora		
7.4	Asegurar una operación óptima de nuestros negocios	Servicio al Cliente y Comunicaciones	Solución Oportuna de PQRs	Requerimientos atendidos dentro del término (15 días hábiles) / Requerimientos recibidos en el período	Mensual	100%	98,39%	96,50%	97,03%
8.1	Contar con una gestión integral del riesgo que garantice la seguridad de nuestra operación	SARO	Riesgos operativos no aceptados	Riesgos Operativos en nivel residual no aceptados / Riesgos Operativos	Semestral	<5%			
8.2	Contar con una gestión integral del riesgo que garantice la seguridad de nuestra operación	SARO	Riesgos operativos en nivel tolerable	Riesgos Operativos en nivel residual tolerable / Riesgos Operativos	Semestral	>50%			
8.3	Contar con una gestión integral del riesgo que garantice la seguridad de nuestra operación	SARO	Eficacia Controles	Controles Eficaces/Total de Controles (según plan de revisión entre auditoría y riesgos)	Semestral	>50%			
9.1	Fortalecer la gestión de los recursos financieros generados por el negocio	Inversiones	Rentabilidad Frente a Benchmarks	Promedio de las diferencias porcentuales en las rentabilidades de los portafolios administrados de terceros, los FICs y la Posición Propia frente a sus respectivos benchmarks más 1	Mensual Acumulada Análisis Anual	110%	141%	129%	182%
9.2	Fortalecer la gestión de los recursos financieros generados por el negocio	Inversiones	Cumplimiento de Presupuesto - Comisiones por Rendimientos Portafolios de Terceros	Sumatoria de las comisiones por rendimientos generadas en los portafolios administrados y la posición propa sobre la sumatoria de los rendimientos presupuestados. * Los presupuestos de las comisiones se determinan bajo una rentabilidad para cada uno de los portafolios del IPC + spread (el cual se determina para cada vigencia).	Mensual Acumulada Análisis Anual	100%	85,60%	54,30%	69,30%

							I Trimestre		
N°	OBJETIVO	PROCESO	INDICADOR	Fórmula	Periodicidad	Meta 2018	Enero	Febrero	Marzo
10.1	Garantizar una gestión de marketing efectiva	Servicio al Cliente y Comunicaciones	Índice de Riesgo Reputacional	Índice Reputacional Número de menciones en medios / su valor de percepción (positiva o negativa) El indicador es positivo entre más alto sea su rango	Anual	>1%			
11.1	Consolidar nuestro modelo comercial y gestionar las alianzas que garanticen la diversificación y fidelización de nuestros clientes	Planeación Comercial	Crecimiento Recursos Administrados FIC	$(\text{Ingresos RAFIC periodo acumulado año actual} - \text{Ingresos RAFIC periodo acumulado año anterior}) / \text{Ingresos RAFIC acumulado año anterior}$	Anual	12,40%			
11.2	Consolidar nuestro modelo comercial y gestionar las alianzas que garanticen la diversificación y fidelización de nuestros clientes	Planeación Comercial	Crecimiento Negocios Fiduciarios	$(\text{Ingresos NF periodo acumulado año actual} - \text{Ingresos NF periodo acumulado año anterior}) / \text{Ingresos NF acumulado año anterior}$	Anual	0,50%			
11.3	Consolidar nuestro modelo comercial y gestionar las alianzas que garanticen la diversificación y fidelización de nuestros clientes	Servicio al Cliente y Comunicaciones	Lealtad de nuestros clientes	Encuesta de Satisfacción del cliente – cuestionario de lealtad	Anual	87,00%			
12.1	Gestionar integralmente el talento humano para asegurar la entrega de nuestra propuesta de valor	Administración y Desarrollo del Talento Humano	Índice de desempeño laboral	Calificación ponderada en la evaluación de desempeño laboral	Anual	>90%			
12.2	Gestionar integralmente el talento humano para asegurar la entrega de nuestra propuesta de valor	Administración y Desarrollo del Talento Humano	Cumplimiento ANS proceso de selección y contratación	Requerimientos que cumplen con ANS / Total de requerimientos recibidos	Mensual	>96%	96,15%	94,74%	73,61%
12.3	Gestionar integralmente el talento humano para asegurar la entrega de nuestra propuesta de valor	Administración y Desarrollo del Talento Humano	Tasa de rotación del personal	$\text{Número de desvinculaciones} / \text{Total planta ocupada}$	Mensual	<4%	4.63%	0,77%	1,14%
13.1	Consolidar una cultura enfocada en el liderazgo, trabajo en equipo, logro de resultados y servicio al cliente	Administración y Desarrollo del Talento Humano	Índice de Clima Organizacional	Calificación ponderada en la encuesta de clima organizacional	Anual	>82%			
13.2	Consolidar una cultura enfocada en el liderazgo, trabajo en equipo, logro de resultados y servicio al cliente	Administración y Desarrollo del Talento Humano	Índice de Cierre Brechas de Cultura Organizacional	Calificación ponderada en la evaluación de cultura organizacional	Anual	>84%			
13.3	Consolidar una cultura enfocada en el liderazgo, trabajo en equipo, logro de resultados y servicio al cliente	Sistema Integrado de Gestión - SIG	Nivel de madurez del SIG	$(\text{madurez SGC} * 60\%) + (\text{madurez SGA} * 20\%) + (\text{madurez SGSI} * 20\%)$	Anual	3,92%			
14.1	Asegurar una transformación tecnológica al servicio de los clientes y de la eficiencia operacional	Administración Tecnológica	Gestión de Desarrollos Regulatorios	$\text{Número de desarrollos regulatorios atendidos} / \text{Número de desarrollos regulatorios registrados}$	Mensual	100%	Actualmente nos encontramos estudiando las formulas de calculo para la medición de los Indicadores de la Gerencia de Tecnología e Información.		
14.2	Asegurar una transformación tecnológica al servicio de los clientes y de la eficiencia operacional	Administración Tecnológica	Gestión de Desarrollos Operativos	$\text{Número de desarrollos operativos atendidos} / \text{Número de desarrollos operativos registrados}$	Mensual	90%	Actualmente nos encontramos estudiando las formulas de calculo para la medición de los Indicadores de la Gerencia de Tecnología e Información.		
14.3	Asegurar una transformación tecnológica al servicio de los clientes y de la eficiencia operacional	Administración Tecnológica	Gestión de Desarrollos Sector	$\text{Número de desarrollos del sector atendidos} / \text{Número de desarrollos del sector registrados}$	Mensual	85%	Actualmente nos encontramos estudiando las formulas de calculo para la medición de los Indicadores de la Gerencia de Tecnología e Información.		
14.4	Asegurar una transformación tecnológica al servicio de los clientes y de la eficiencia operacional	Administración Tecnológica	Gestión de Desarrollos Deseables	$\text{Número de desarrollos deseables atendidos} / \text{Número de desarrollos deseables registrados}$	Mensual	90%	Actualmente nos encontramos estudiando las formulas de calculo para la medición de los Indicadores de la Gerencia de Tecnología e Información.		

No Aplica Medición Para Este Periodo