

**INDICADORES DE GESTIÓN
DICIEMBRE DE 2011
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

Resultados Financieros

Objetivo estratégico: Generar una rentabilidad estable para los accionistas

	Meta acumulada diciembre 2011	Real acumulado diciembre 2011	%
Ingresos totales	48.599	45.764	94,2%
Carteras Colectivas	8.097	5.840	72,1%
Mesa de dinero	2.000	1.681	84,1%
Comisiones fiduciarias y honorarios	7.431	5.043	67,9%
Recuperaciones	-	799	
Consortios	31.070	32.401	104,3%

Cifras en millones de pesos

	Meta acumulada diciembre 2011	Real acumulado diciembre 2011	%
Margen operacional	19,0%	14,6%	76,9%
Margen neto	12,3%	11,9%	96,5%

Cifras en millones de pesos

Objetivo estratégico: Rentabilizar las fuentes de ingreso de la fiduciaria

	Meta acumulada diciembre 2011	Real acumulado diciembre 2011	%
Gastos Consortios	\$ 17.753	\$ 19.446	109,5%
Gastos Sociedad	\$ 39.359	\$ 39.072	99,3%

Cifras en millones de pesos

Las metas para el análisis de los indicadores de gestión de la perspectiva financiera, se definieron de acuerdo con el presupuesto y las metas aprobadas.

Resultados Grupos de Interés

Objetivo estratégico: Tener una marca reconocida por la confianza y transparencia a nivel nacional

	Meta 2011	Real acumulado diciembre 2011	%
Imagen positiva en medios	75%	27%	36%
Balance de Respuestas	50%	73%	146%

Objetivo estratégico: Ser reconocidos por la calidad y oportunidad en el servicio y atención a los grupos de interés.

	Meta 2011	Real	%
Clientes leales (anual)	67%	79.76%	119%

Resultados Procesos

Objetivo estratégico: Tener una infraestructura tecnológica robusta que permita profundizar la calidad y oportunidad de las operaciones.

	Meta 2011	Real acumulado	%
Cumplimiento de tiempos IT	80%	88.2%	110%

	Meta 2011	Real acumulado	%
Cumplimiento por control de cambios por desarrollos de IT	90%	96.8%	121%

Objetivo estratégico: Contar con procesos que garanticen calidad y rentabilidad con riesgo controlado

	Meta 2011	Acumulado diciembre	%
Ajuste a procedimientos	100%	128%	128%

Resultados Aprendizaje y Crecimiento

Objetivo estratégico: Contar con una estructura organizacional eficiente para las exigencias del negocio

	Meta acumulada diciembre 2011	Real	%
Rotación de personal	20%	38.77%	194%
Rotación de personal	20%	32.40%	162%

Objetivo estratégico: Fortalecer las competencias de liderazgo, trabajo en equipo, autogestión y autocontrol, con un grupo humano comprometido y alineado. El indicador de ambiente laboral se mide anualmente a partir de la encuesta realizada por la empresa *Great Place to Work Institute* Colombia.

	Meta 2011	Real	%
Ambiente laboral	45%	40.8%	90.7%

	Meta 2011	Real	%
Evaluación de desempeño	3,5	3,57	102%