

Objetivo, Estrategia	Nombre Objetivo, Estrategia	Indicador	Meta 2019	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Total	Responsable de Medición
Objetivo	Maximizar la rentabilidad para los accionistas	Margen EBITDA - Total Compañía	25.7%	37.0%	36.3%	36.3%	34.3%	V. Financiera
Objetivo	Maximizar la rentabilidad para los accionistas	Margen EBITDA - Líneas de Negocio Tradicionales	24.20%	34.20%	35.90%	35.70%	33%	V. Financiera
Objetivo	Generar reconocimiento de la entidad por parte de los grupos de interés	Cientes nuevos en adquisición o gestión de activos	19	16	16	16	67	V Soluciones
Objetivo	Generar reconocimiento de la entidad por parte de los grupos de interés	Incremento en el número de entidades que reportan al SIGA	10	N.A	N.A	N.A	10	G. Planeación Estratégica
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Posicionamiento de la marca CISA en mercado objetivo	N.A	Definición Línea Base	N.A	Línea base + 10%	Línea base + 10%	G. Comunicaciones y Mercado
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Incremento de Tráfico en Medio Digital Facebook	8,726	Línea base + 10%	Línea base + 20%	Línea base + 30%	Línea base + 30%	G. Comunicaciones y Mercado
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Incremento de Tráfico en Medio Digital Twitter	4,771	Línea base + 10%	Línea base + 20%	Línea base + 30%	Línea base + 30%	G. Comunicaciones y Mercado
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Incremento de Tráfico en Medio Digital Instagram	691	Línea base + 15%	Línea base + 30%	Línea base + 45%	Línea base + 45%	G. Comunicaciones y Mercado
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Incremento de Tráfico en Medio Digital YouTube	340	Línea base + 100%	Línea base + 140%	Línea base + 18%	Línea base + 18%	G. Comunicaciones y Mercado
Objetivo	Desarrollar un portafolio de negocio rentable y atractivo	Ingresos por líneas de negocios tradicionales - Cartera (Incluye recaudo, administración y venta masiva)	72,750	88,298	93,754	93,322	348,124	V. Financiera
Objetivo	Desarrollar un portafolio de negocio rentable y atractivo	Ingresos por líneas de negocios tradicionales - Inmuebles (Incluye Venta, Comercialización, Administración)	41,215	50,799	53,726	54,163	199,903	V. Financiera
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por venta de inmuebles propios y PND	25,715	37,213	44,391	45,006	152,324	V. Negocios
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por administración de Inmuebles	11,465	11,832	8,070	8,379	39,746	V. Negocios
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por Comercialización de Inmuebles	4,035	1,754	1,265	777	7,832	V. Negocios
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por recaudo	71,550	86,529	91,071	90,992	340,142	V. Negocios
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por administración de cartera	1,200	1,200	1,200	1,200	4,800	V. Negocios
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por venta masiva de cartera	0	569	1,483	1,130	3,182	G. Cartera
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Inmuebles saneados	80	53	0	0	133	V. Negocios
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Compra de inmuebles	44,900	47,931	51,168	54,623	198,622	Vicepresidencia de Soluciones
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Compra de cartera	1,108,445	797,185	797,185	797,185	3,500,000	Vicepresidencia de Soluciones
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Contratos de comercialización de inmuebles diferentes a SAE (Avalúo de inmuebles)	80,800	8,614				Vicepresidencia de Soluciones
Estrategia	Contribuir a la rentabilidad a través de nuevas líneas de negocio	Ingresos por Nuevas líneas - software estado	1,939	3,489	4,291	5,176	14,896	V. Financiera
Estrategia	Contribuir a la rentabilidad a través de nuevas líneas de negocio	Ingresos por Nuevas líneas - participaciones estatales	104	7,792	387	0	8,282	V. Financiera
Estrategia	Contribuir a la rentabilidad a través de nuevas líneas de negocio	Ingresos por Nuevas líneas - saneamiento	104	427	2,633	2,715	5,879	V. Financiera
Estrategia	Contribuir a la rentabilidad a través de nuevas líneas de negocio	Número de Nuevos Servicios Puestos en Operación	0	0	0	1	1	Vicepresidencia de Soluciones
Objetivo	Fortalecer el enfoque al cliente	Satisfacción del cliente generador	N.A	Definición línea base	Línea base + 5%	Línea base + 10%	Línea base + 10%	G. Comunicaciones y Mercado
Objetivo	Fortalecer el enfoque al cliente	Satisfacción del cliente final de cartera	N.A	Definición línea base	Línea base + 5%	Línea base + 10%	Línea base + 10%	G. Comunicaciones y Mercado
Objetivo	Fortalecer el enfoque al cliente	Satisfacción del cliente final de inmuebles	N.A	Definición línea base	Línea base + 5%	Línea base + 10%	Línea base + 10%	G. Comunicaciones y Mercado
Estrategia	Promover el compromiso organizacional y mejorar la satisfacción del cliente	Oportunidad en la gestión de las PQRS	90%	95%	100%	100%	100%	J. Servicio Integral al Usuario
Estrategia	Promover el compromiso organizacional y mejorar la satisfacción del cliente	% de satisfacción del cliente frente a la atención de las PQRS	90%	95%	100%	100%	100%	J. Servicio Integral al Usuario
Objetivo	Optimizar la operación del negocio asegurando la calidad de los productos y servicios	% de Procesos Misionales con Indicador de Productividad	0	2	2	1	5	I. Mejoramiento Continuo
Estrategia	Transformación de procesos en función de la estrategia	Número Procesos Optimizados	0	5	5	4	14	J. Mejoramiento Continuo
Estrategia	Alinear el modelo de gestión de la entidad con el modelo estándar definido por el Gobierno Nacional	Calificación FURAG	77%	79%	82%	85%	85%	G. Planeación Estratégica
Objetivo	Incrementar la productividad con base en la experiencia de la operación	Eficiencia en el gasto	40%	36%	35.30%	35.90%	36.60%	V. Financiera
Estrategia	Implementar el Plan estratégico de Tecnología - PETI	Porcentaje de Avance del PETI	48%	65%	82%	100%	100%	D. Tecnología
Estrategia	Implementar el Plan estratégico de Tecnología - PETI	% de implementación de la AE	42%	60%	N.A	N.A	42%	D. Tecnología
Estrategia	Optimizar el costo de la operación	Eficiencia en el gasto	40%	36%	35.30%	35.90%	36.60%	V. Financiera
Estrategia	Fortalecer las metodologías en gerenciamiento de proyectos	Número de líneas de negocio con el modelo de gerenciamiento implementado	0	1	0	1	2	G. Planeación Estratégica
Objetivo	Construir conocimiento a través del entendimiento del negocio	Nivel de apropiación del negocio	N.A	Construcción Línea Base	Línea base + 3%	Línea base + 6%	Línea base + 6%	G. Recursos
Estrategia	Fortalecer la comunicación interna y su apropiación	Satisfacción de Servicio a cliente interno - G.C.M	N.A	Construcción Línea Base	Línea base + 5%	Línea base + 10%	Línea base + 10%	G. Comunicaciones y Mercado
Estrategia	Fortalecer la gestión del conocimiento a todos los niveles de la entidad	Procesos con Modelo de G. Conocimiento implementado	0	1	3	14	14	G. Recursos
Objetivo	Potencializar el talento humano de la organización	% de mejora de la evaluación de desempeño de los colaboradores	N.A	Construcción Línea Base	Línea base + 1%	Línea base + 2%	Línea base + 2%	G. Recursos
Estrategia	Fortalecer las competencias de los colaboradores de CISA	Cumplimiento de capacitaciones y entrenamiento	100%	100%	100%	100%	100%	G. Recursos
Estrategia	Aumentar la felicidad de los trabajadores	% de mejora de la evaluación del clima organizacional	64.4	Línea base + 0%	Línea base + 5%	Línea base + 8%	Línea base + 8%	G. Recursos
Objetivo	Alinear la estructura organizacional con base en la estrategia del negocio	Ajuste de la estructura organizacional	1	N.A	N.A	N.A	1	G. Recursos