

Objetivo, Estrategia	Nombre Objetivo, Estrategia	Indicador	Meta 2019	Ejecución 2019	Cumplimiento 2019	Meta 2020	Ejecución 2020	Cumplimiento 2020
Objetivo	Maximizar la rentabilidad para los accionistas	Margen EBITDA - Total Compañía	25.7%	39.9%	100%	37.0%	13.1%	35%
Objetivo	Maximizar la rentabilidad para los accionistas	Margen EBITDA - Líneas de Negocio tradicionales	24.20%	36.50%	100%	34.20%	7.40%	22%
Objetivo	Generar reconocimiento de la entidad por parte de los grupos de interés	Clientes nuevos en adquisición o gestión de activos	19	16	84%	16	16	100%
Objetivo	Generar reconocimiento de la entidad por parte de los grupos de interés	Incremento en el número de entidades que reportan al SIGA	10	148	100%	90	604	100%
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Posicionamiento de la marca CISA en mercado objetivo	N.A	N.A	N.A	Definición Línea Base	66%	100%
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Incremento de Tráfico en Medio Digital Facebook	Definición Línea Base	8,726	100%	9676	9,432	97%
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Incremento de Tráfico en Medio Digital Twitter	Definición Línea Base	4,771	100%	5248	4,833	92%
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Incremento de Tráfico en Medio Digital Instagram	Definición Línea Base	691	100%	795	2,210	100%
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Incremento de Tráfico en Medio Digital YouTube	Definición Línea Base	340	100%	374	527	100%
Objetivo	Desarrollar un portafolio de negocio rentable y atractivo	Ingresos por líneas de negocios tradicionales - Cartera (Incluye recaudo, administración y venta masiva)	72,750	80,007	100%	88,298	62,999	71%
Objetivo	Desarrollar un portafolio de negocio rentable y atractivo	Ingresos por líneas de negocios tradicionales - Inmuebles (Incluye Venta, Comercialización, Administración)	41,215	13,940	34%	50,799	22,482	44%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por venta de inmuebles propios y PND	25,715	2,084	8%	37,213	10,642	29%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por administración de Inmuebles	11,465	11,743	100%	11,832	8,460	72%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por Comercialización de Inmuebles	4,035	1,585	39%	1,754	2,909	100%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por recaudo	71,550	78,031	100%	86,529	60,337	70%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por administración de cartera	1,200	1,699	100%	1,200	2,509	100%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Ingresos por venta masiva de cartera	0	277	100%	569	0	0%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Inmuebles saneados	80	30	38%	53	44	83%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Compra de inmuebles	44,900	16,190	36%	47,931	119,109	100%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Compra de cartera	1,108,445	639,281	58%	797,185	520,954	65%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Contratos de comercialización de inmuebles diferentes a SAE (Avalúo de inmuebles)	80,800	58,279	72%	8,614	17,507	100%
Estrategia	Contribuir a la rentabilidad a través de nuevas líneas de negocio	Ingresos por Nuevas líneas - software estado	1,939	1,423	73%	3,489	1,292	37%
Estrategia	Contribuir a la rentabilidad a través de nuevas líneas de negocio	Ingresos por Nuevas líneas - participaciones estatales	104	6	6%	7,792	0	0%
Estrategia	Contribuir a la rentabilidad a través de nuevas líneas de negocio	Ingresos por Nuevas líneas - saneamiento	104	123	100%	427	186	44%
Estrategia	Contribuir a la rentabilidad a través de nuevas líneas de negocio	Número de Nuevos Servicios Puestos en Operación	0	0	100%	0	0	100%
Objetivo	Fortalecer el enfoque al cliente	Satisfacción del cliente generador	N.A	N.A	N.A	Definición línea base	70%	100%
Objetivo	Fortalecer el enfoque al cliente	Satisfacción del cliente final de cartera	N.A	N.A	N.A	Definición línea base	76%	100%
Objetivo	Fortalecer el enfoque al cliente	Satisfacción del cliente final de inmuebles	N.A	N.A	N.A	Definición línea base	78%	100%
Estrategia	Promover el compromiso organizacional y mejorar la satisfacción del cliente	Oportunidad en la gestión de las PQRS	90%	88%	98%	95%	98%	100%
Estrategia	Promover el compromiso organizacional y mejorar la satisfacción del cliente	% de satisfacción del cliente frente a la atención de las PQRS	90%	91%	100%	95%	94%	99%
Objetivo	Optimizar la operación del negocio asegurando la calidad de los productos y servicios	# de Procesos Misionales con Indicador de Productividad	0	0	100%	2	2	100%
Estrategia	Transformación de procesos en función de la estrategia	Número Procesos Optimizados	0	0	100%	5	5	100%
Estrategia	Alinear el modelo de gestión de la entidad con el modelo estándar definido por el Gobierno Nacional	Calificación FURAG	77%	74%	96%	79%	En medición DAFP	N.A
Objetivo	Incrementar la productividad con base en la experiencia de la operación	Eficiencia en el gasto	40%	45%	89%	36%	46.9%	70%
Estrategia	Implementar el Plan estratégico de Tecnología - PETI	Porcentaje de Avance del PETI	48%	60%	100%	65%	74%	100%
Estrategia	Implementar el Plan estratégico de Tecnología - PETI	% de implementación de la AE	42%	36%	86%	60%	47%	78%
Estrategia	Optimizar el costo de la operación	Eficiencia en el gasto	40%	45%	89%	36%	46.9%	70%
Estrategia	Fortalecer las metodologías en gerenciamiento de proyectos	Número de líneas de negocio con el modelo de gerenciamiento implementado	0	0	100%	1	1	100%
Objetivo	Construir conocimiento a través del entendimiento del negocio	Nivel de apropiación del negocio	N.A	N.A	N.A	Construcción Línea Base	12.60%	100%
Estrategia	Fortalecer la comunicación interna y su apropiación	Satisfacción de Servicio a cliente interno - G.C.M	N.A	N.A	N.A	Construcción Línea Base	80%	100%
Estrategia	Fortalecer la gestión del conocimiento a todos los niveles de la entidad	Procesos con Modelo de G. Conocimiento implementado	0	0	100%	0	0	100%
Objetivo	Potencializar el talento humano de la organización	% de mejora de la evaluación de desempeño de los colaboradores	N.A	N.A	N.A	Construcción Línea Base	83%	100%
Estrategia	Fortalecer las competencias de los colaboradores de CISA	Cumplimiento de capacitaciones y entrenamiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Estrategia	Aumentar la felicidad de los trabajadores	% de mejora de la evaluación del clima organizacional	64.4	64.4	100%	Línea base + 0%	Línea base + 0%	100%
Objetivo	Alinear la estructura organizacional con base en la estrategia del negocio	Ajuste de la estructura organizacional	1	1	100%	N.A	N.A	N.A

Nombre de Documento	Resultados Metas Plan Estratégico 2019-2022 - Corte Diciembre 2020
Área Responsable	Gerencia de Planeación
Funcionario encargado de consolidar la información	Jhoan Sebastian Victoria - Analista de Planeación
Revisó	Juan Felipe Robles - Gerente de Planeación Estratégica