



## Metas Plan Estratégico 2019-2022

Seguimiento realizado con corte al mes de diciembre de 2022



Objetivo, Estrategia	Nombre Objetivo, Estrategia	Indicador	Meta 2019	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Total	Responsable de Medición	Seguimiento Meta 2019	Seguimiento Meta 2020	Seguimiento Meta 2021	Seguimiento Meta 2022	Ejecución Cuatrimestro
Objetivo	Generar reconocimiento de la entidad por parte de los grupos de interés	Clientes nuevos en adquisición o gestión de activos	19	36	36	36	67	VP Soluciones	22	13	10	11	84%
Objetivo	Generar reconocimiento de la entidad por parte de los grupos de interés	Incremento en el número de entidades que acceden al CISA en mercado objetivo	10	80	100	110	310	Dirección de Planeación Estratégica	148	604	1,327	548	100%
Estrategia	Posicionamiento en el mercado	Definición Línea Base	N.A.	Definición Línea Base	N.A.	Línea base + 10%	Línea base + 10%	Dirección de Comunicaciones	N.A.	68%	N.A.	100%	100%
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%	Dirección de Comunicaciones	8,726	9,432	10,417	13,031	100%
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%	Dirección de Comunicaciones	4,771	4,833	4,827	5,326	80%
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%	Dirección de Comunicaciones	698	2,210	2,712	3,177	100%
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%	Dirección de Comunicaciones	340	527	801	1,070	100%
Estrategia	Potencializar el portafolio actual del negocio	Contratos de comercialización de inmuebles diferentes a SAE (Avuato de Inmobiliar)	80,800	8,614			89,414	VP Soluciones	58,279	17,507	15,530	10,935	100%
Estrategia	Contribuir a la rentabilidad a través de nuevas líneas de negocio	Número de Nuevos Servicios Puestos en Operación	0	0	0	1	1	VP Soluciones	0	0	0	1	100%
Objetivo	Fortalecer el enfoque al cliente	Satisfacción del cliente generador	N.A.	Definición línea base	Línea base + 5%	Línea base + 10%	Línea base + 10%	Dirección de Comunicaciones	N.A.	70%	77%	94%	98%
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%	Dirección de Comunicaciones	N.A.	76%	83.6%	100%	84%
Objetivo	Fortalecer el enfoque al cliente	Satisfacción del cliente final de transacciones	N.A.	Definición línea base	Línea base + 5%	Línea base + 10%	Línea base + 10%	Dirección de Comunicaciones	N.A.	78%	85.8%	100%	100%
Estrategia	Promover el compromiso organizacional y mejorar la satisfacción del cliente	Oportunidad en la gestión de las quejas	90%	95%	100%	100%	100%	Dirección de Comunicaciones	88%	99%	100%	99%	99%
Estrategia	Promover el compromiso organizacional y mejorar la satisfacción del cliente	% de satisfacción del cliente frente a la atención de las quejas	90%	95%	95%	100%	100%	Infraestructura de Relaciones	92%	94%	95%	94%	94%
Objetivo	Optimizar la operación del negocio asegurando la calidad de los productos y servicios	Número de Procesos Misionales con Indicador de Productividad	0	2	2	0	4	Infraestructura de Procesos	0	2	2	N.A.	100%
Estrategia	Transformación de procesos en función de la estrategia	Número Procesos Optimizados	0	5	8	0	13	Infraestructura de Procesos	1	12	0	N.A.	100%
Estrategia	Alinear el modelo de gestión de la entidad con el modelo estándar definido por el Gobierno Nacional	Certificación FURAG	77%	79%	82%	85%	85%	Dirección de Planeación Estratégica	79.2%	82.9%	87.2%	N.A.	100%
Estrategia	Implementar el Plan estratégico de Tecnología - PETI	Porcentaje de Avance del PETI	48%	63%	82%	100%	100%	Gerencia de Sistemas de Información	60%	74%	73%	96%	96%
Estrategia	Implementar el Plan estratégico de Tecnología - PETI	% de implementación de la AC	42%	60%	N.A.	N.A.	42%	Gerencia de Sistemas de Información	36%	47%	40%	51%	100%
Estrategia	Fortalecer las metodologías en el planeamiento de proyectos	Número de líneas de negocio con el modelo de planeamiento estandarizado	0	1	0	1	2	Dirección de Planeación Estratégica	0	3	0	N.A.	100%
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%	Dirección de Comunicaciones	N.A.	80%	83.4%	94%	94%
Estrategia	Fortalecer la gestión del conocimiento a todos los niveles de la entidad	Procesos con Modelo de G. Conocimiento implementado	0	0	3	N.A.	3	Gerencia de Recursos	N.A.	N.A.	3	N.A.	100%
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 + 2%	Línea base + 2%	Línea base + 2%	Gerencia de Recursos	N.A.	100%	100%	N.A.	100%
Estrategia	Fortalecer las competencias de los colaboradores de CISA	Cumplimiento de capacitaciones y entrenamiento	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Recursos	100%	100%	100%	100%	100%
Estrategia	Aumentar la fidelidad 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%	Gerencia de Recursos	100%	N.A.	111%	N.A.	100%
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	Gerencia de Recursos	1	N.A.	N.A.	N.A.	100%

Elaboró: Analista de Planeación - Sandra Neira Rodríguez  
 Aprobó: Directora de Planeación Estratégica - Melissa Alfonso García  
 Fecha de Elaboración: Febrero de 2023