

Listado de Indicadores Plaza Mayor

Proceso	Indicador
Gestión Financiera	Ingresos Totales Administrados
	Ingresos Operacionales
	EBITDA
	Rendimientos Financieros
	Recuperación de cartera
	Ingreso Inmobiliario
Captación y Fidelización de Clientes	Ingresos por arrendamiento de áreas
	Eventos Gran Impacto
	Eventos Internacionales
	Ocupación Exposiciones
	Ocupación Convenciones
	Peso Ingresos Eventos Clientes estratégicos en Ingresos por Arrendamiento de áreas
	Peso del valor de Arrendamiento de áreas sobre los ingresos operacionales
	# Quejas y Reclamos
Captación y Fidelización de Clientes	Número de Eventos Propios
	Ingresos por Eventos Propios
	Peso del valor de Eventos Propios sobre los ingresos operacionales
	Eficacia de la Gestión Comercial
	Ranking por Conocimiento en la Ciudad
	Nivel de Favorabilidad

Comunicaciones	Reconocimiento Buena Gestión
	Atención al Cliente
	Free Press
	Plan de Comunicaciones
Gestión de la Infraestructura	# Obras de Alto Impacto
	Cumplimiento solicitudes de mantenimiento
Organización, Realización de eventos y satisfacción del cliente	Medición de Empleo Indirecto
	Evaluación y Calificación de proveedores
	Ejecución Plan de Desarrollo de Proveedores
	Nivel de Satisfacción Cliente Externo
	Control de Servicio no Conforme
Gestión de Talento Humano	Clima organizacional
	Evaluación del Desempeño
	Nivel de Satisfacción Cliente Interno
	Cumplimiento de los Planes de capacitación, formación y Bienestar laboral
	Modelo de Gestión por Competencias
Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento de la Estrategia (Plan Sentidos)
	Cumplimiento Objetivos de Calidad
	Plan de Acción

Gestión Documental	Transferencias Documentales
	Medición del Servicio
	Atención de Requerimientos
Control y Seguimiento	Cumplimiento Planes de Mejoramiento
	Seguimiento MECI
Gestión de TIC	Ejecución Plan de Acción de TIC y Procesos
	Medición Rendimiento Canales de comunicaciones
	Atención y Solución de Incidentes