

Balanced Score Card BSC	
 Buscas Inmobiliaria el respaldo que necesitas	
Contenido	
<u>Matriz de indicadores</u>	
<u>Lista de indicadores</u>	
<u>Tablero de mando</u>	
<u>Indicador 1</u>	
<u>Indicador 2</u>	
<u>Indicador 3</u>	
<u>Indicador 4</u>	
<u>Indicador 5</u>	
<u>Indicador 6</u>	
<u>Indicador 7</u>	

AUDITORÍAS Y MEJORA CONTINUA

ESTUDIANTES:

OSCAR IVÁN CRISTANCHO

CAROLINA DAVEIBY LAUTERO NIÑO

FERNANDO BUSTOS NIÑO

NO.	PROCESO	PERSPECTIVA	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	ORIGEN DEL INDICADOR	FRECUENCIA	TIPO		
								Eficacia	Eficiencia	Efectividad
1	Estrategico	FINANCIERA	Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad	Optimización de recursos en la prestación de los servicios	$\frac{GASTOS\ DURANTE\ LA\ VIGENCIA\ 2022}{GASTOS\ DURANTE\ LA\ VIGENCIA\ 2021} X100$	Informe	Anual		x	
2	Asesoría jurídica	PROCESOS	Asegurar el cumplimiento de los requisitos del sector inmobiliario	Índice de cumplimiento de requisitos legales	$\frac{NÚMERO\ DE\ INFORMES\ PRESENTADOS}{NÚMERO\ DE\ INFORMES\ SOLICITADOS} X100$	Soporte de entrega	Anual			x
3	Gestión de servicios inmobiliarios	DEL CLIENTE	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	EFICACIA DE LA GESTIÓN COMERCIAL SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	$\frac{NÚMERO\ DE\ REQUERIMIENTOS\ SIN\ SOLUCIONAR}{NÚMERO\ DE\ REQUERIMIENTOS\ Y\ SOLICITUDES} X100$	correo electronico	Semestral			x
4	Gestión de recursos	DESARROLLO, APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO	Desarrollar competencias, habilidades y destrezas en nuestros colaboradores, que permitan mantener la cultura del servicio al cliente.	Desarrollo de competencias en los colaboradores de la organización	$\frac{NÚMERO\ DE\ CAPACITACIONES\ CERTIFICADAS}{NÚMERO\ DE\ CAPACITACIONES\ PROYECTADAS} X100$	Certificados Entregados	Anual	x		
5	Gestion de calidad	PROCESOS	Asegurar el cumplimiento de los requisitos del sector inmobiliario	Verificación de salidas del proceso	$\frac{NÚMERO\ DE\ INMUEBLES\ ENTREGADOS\ CON\ NOVEDAD}{NÚMERO\ TOTAL\ DE\ INMUEBLES\ ENTREGADOS} X100$	SIMI	Semestral	x		
6	Gestión comercial	FINANCIERA	Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad	Mejoramiento en la rentabilidad de los servicios a través de la medición de cartera.	$\frac{CARTERA\ 2022 - CARTERA\ 2021}{CARTERA\ 2021} X100$	Informe	Anual		x	
7	Servicios post	DEL CLIENTE	Garantizar la satisfacción del cliente, mediante una atención veraz y oportuna a propietarios y arrendatarios	Percepcion positiva de servicio prestados a los propietarios y arrendatarios en todos sus servicios	$\frac{NÚMERO\ DE\ ENCUESTAS\ CON\ VALORACIONES\ POSITIVAS}{NÚMERO\ TOTAL\ DE\ VALORACIONES\ OBTENIDAS} 100$	Resumen de opiniones en Google	Anual			x

LISTADO DE INDICADORES ESTRATEGICOS DE BUSCAS INMOBILIARIA										
No.	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PROCESO	FORMULA	UNIDADES	META	TENDENCIA ESPERADA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
1	Optimización de recursos en la prestación de los servicios	EFICIENCIA	Planeación Estrategica	$\frac{GASTOS\ DURANTE\ LA\ VIGENCIA\ 2022}{GASTOS\ DURANTE\ LA\ VIGENCIA\ 2021} X100$	%	30%	DISMINUIR	Anual	Informe	DTO COMERCIAL
2	Índice de cumplimiento de requisitos legales	EFFECTIVIDAD	Planeación Estrategica	$\frac{NÚMERO\ DE\ INFORMES\ PRESENTADOS}{NÚMERO\ DE\ INFORMES\ SOLICITADOS} X100$	%	100%	MANTENER	Anual	Soporte de entrega	DTO COMERCIAL Y CONTABLE
3	Índice de satisfacción del cliente	EFFECTIVIDAD	Planeación Estrategica	$\frac{NÚMERO\ DE\ REQUERIMIENTOS\ SOLUCIONADOS}{NÚMERO\ DE\ REQUERIMIENTOS\ Y\ SOLICITUDES} X100$	%	100%	MANTENER	Semestral	correo electronico	DTO ADMINISTRATIVO
4	Desarrollo de competencias en los colaboradores de la organización	EFICACIA	Planeación Estrategica	$\frac{NÚMERO\ DE\ CAPACITACIONES\ CERTIFICADAS}{NÚMERO\ DE\ CAPACITACIONES\ PROPUESTAS} X100$	%	30%	AUMENTAR	Anual	El Certificado	DTO ADMINISTRATIVO Y DTO COMERCIAL
5	Verificación de salidas del proceso	EFICACIA	Planeación Estrategica	$\frac{NÚMERO\ DE\ INMUEBLES\ ENTREGADOS\ CON\ NOVEDAD}{NÚMERO\ TOTAL\ DE\ INMUEBLES\ ENTREGADOS} X100$	%	15%	DISMINUIR	Semestral	SIMI	DTO ADMINISTRATIVO
6	Mejoramiento en la rentabilidad de los servicios a través de la medición de cartera.	EFICIENCIA	Planeación Estrategica	$\frac{CARTERA\ 2022 - CARTERA\ 2021}{CARTERA\ 2021} X100$	%	40%	AUMENTAR	Anual	Informe	DTO COMERCIAL
7	Percepcion positiva de servicio prestados a los propietarios y arrendatarios en todos sus servicios	EFFECTIVIDAD	Planeación Estrategica	$\frac{NÚMERO\ DE\ HERRAMIENTAS\ NUEVAS\ AL\ AÑO\ 2022}{NÚMERO\ DE\ HERRAMIENTAS\ TOTALES\ AL\ AÑO\ 2021} X100$	%	100%	AUMENTAR	Anual	Resumen de opiniones en Google	DTO ADMINISTRATIVO

REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Versión	Elaboró	Oscar Cristancho
2		Carolina Lautero
Fecha	6/08/2022	

TABLERO DE MANDO

# INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	META	TENDENCIA	LIMITE INSATISFACTORIO	LIMITE SATISFACTORIO
INDICADOR 1	Optimización de recursos en la prestación de los servicios	30%	DISMINUIR	20,0%	30,0%
INDICADOR 2	Índice de cumplimiento de requisitos legales	100%	MANTENER	50,0%	80,0%
INDICADOR 3	Índice de satisfacción del cliente	100%	MANTENER	40,0%	90,0%
INDICADOR 4	Desarrollo de competencias en los colaboradores de la organización	30%	AUMENTAR	85,0%	95,0%
INDICADOR 5	Verificación de salidas del proceso	15%	DISMINUIR	40%	20,0%
INDICADOR 6	Mejoramiento en la rentabilidad de los servicios a través de la medición de cartera.	40%	AUMENTAR	85,0%	93,5%
INDICADOR 7	Percepcion positiva de servicio prestados a los propietarios y arrendatarios en todos sus servicios	100%	AUMENTAR	97,5%	95,0%

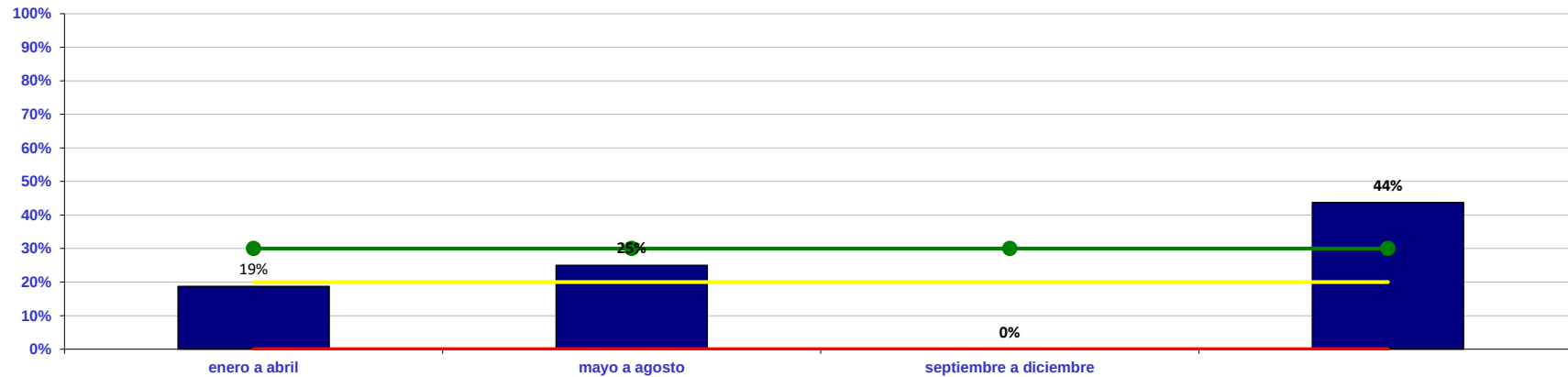
2022												PROMEDIO-ACUMULADO
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
19%				25%				0%				15%
100%				100%				0%				67%
95%		80%		94%		0%		0%		0%		45%
10,0%				30,0%				0,0%				13,3%
11,11%	20,00%	0,00%	30,00%	8,33%	0,00%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,43%
2%	4%	6%	7%	11%	13%	17%	-100%	-100%	-100%	-100%	19%	-27%
100%				94%				0%				64,65%



Volver hoja
de control

AVANCE DE INDICADOR

Nombre del Indicador	Optimización de recursos en la prestación de los servicios				Responsable	Alta Dirección		
Formula del Indicador:	$\frac{\text{GASTOS DURANTE LA VIGENCIA 2022}}{\text{GASTOS DURANTE LA VIGENCIA 2021}} \times 100$				Tipo de Indicador	EFICIENCIA		
Frecuencia de medición	Anual	Fuente de Información:	Informe	Unidades	%	Tendencia esperada	DISMINUIR	
Meta	30%				Nivel satisfactorio	20%	Nivel critico	0%



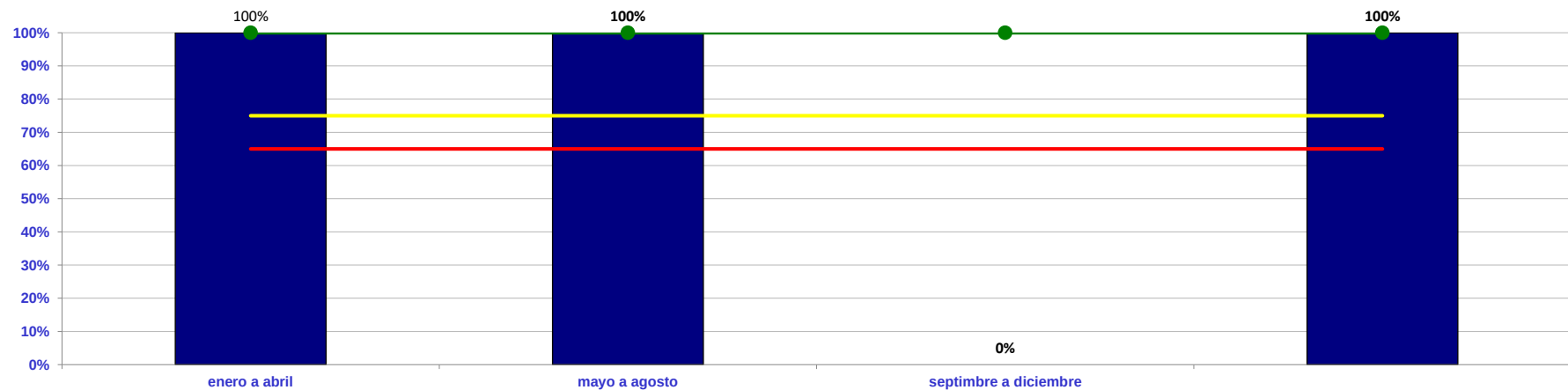
MES	META	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
enero a abril	30%	15000000	80000000	19%		
mayo a agosto	30%	20000000	80000000	25%		
septiembre a diciembre	30%	0	80000000	0%		
TOTALES	30%	35000000	80000000	44%		



Volver hoja
de control

AVANCE DE INDICADOR

Nombre del Indicador	Índice de cumplimiento de requisitos legales			Responsable	Alta Dirección		
Formula del Indicador:	$\frac{\text{NÚMERO DE INFORMES PRESENTADOS}}{\text{NÚMERO DE INFORMES SOLICITADOS}} \times 100$			Tipo de Indicador	EFECTIVIDAD		
Frecuencia de medición	Anual	Fuente de Información:	Soporte de entrega	Unidades	%	Tendencia esperada	MANTENER
Meta	100%			Nivel satisfactorio	75%	Nivel crítico	65%



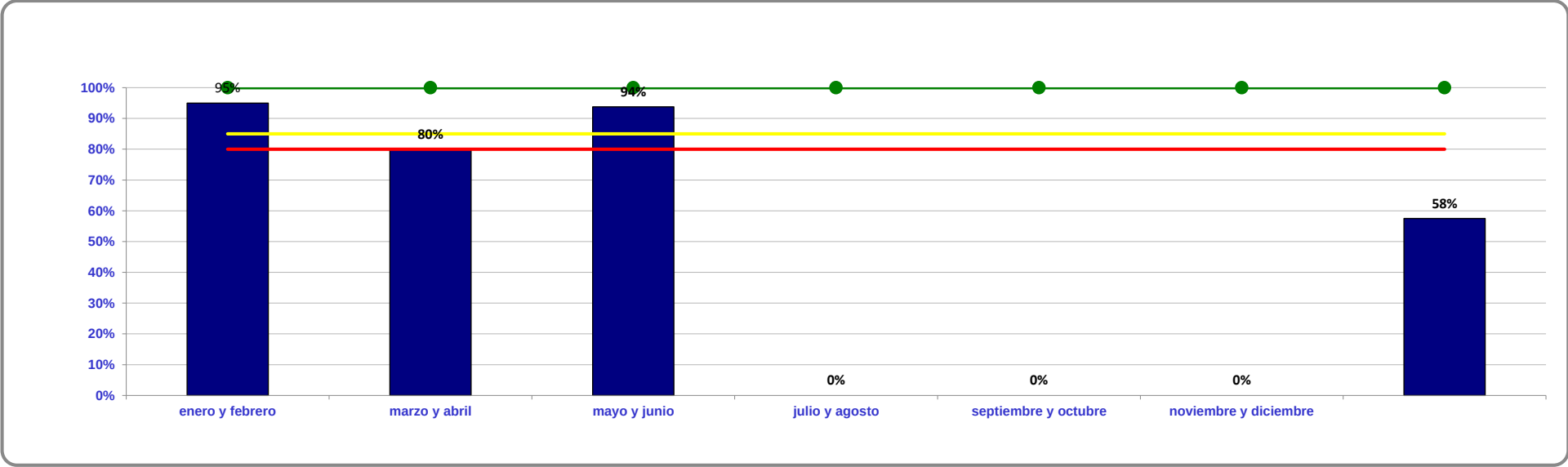
MES	META	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
enero a abril	100%	1	1	100%		
mayo a agosto	100%	1	1	100%		
septiembre a diciembre	100%	0	0	0%		
TOTALES	100%	2	2	100%		



Volver hoja
de control

AVANCE DE INDICADOR

Nombre del Indicador	Índice de satisfacción del cliente			Responsable	Alta Dirección		
Formula del Indicador:	$\frac{\text{NÚMERO DE REQUERIMIENTOS SOLUCIONADOS}}{\text{NÚMERO DE REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES}} \times 100$			Tipo de Indicador	EFECTIVIDAD		
Frecuencia de medición	Semestral	Fuente de Información:	correo electronico	Unidades	%	Tendencia esperada	MANTENER
Meta	100%			Nivel satisfactorio	85%	Nivel critico	80%



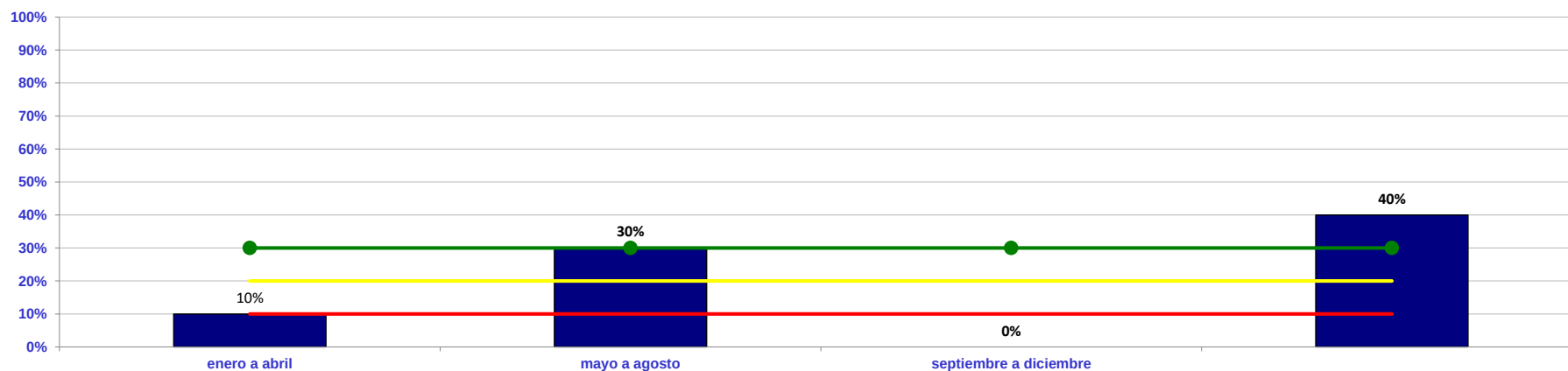
MES	META	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
enero y febrero	100%	19	20	95%		
marzo y abril	100%	20	25	80%		
mayo y junio	100%	30	32	94%		
julio y agosto	100%	0	0	0%		
septiembre y octubre	100%	0	0	0%		
noviembre y diciembre	100%	0	0	0%		
TOTALES	100%	12	20	58%		



Volver hoja
de control

AVANCE DE INDICADOR

 Volver hoja de control	Nombre del Indicador	Desarrollo de competencias en los colaboradores de la organización			Responsable	Alta Dirección		
	Formula del Indicador:	$\frac{\text{NÚMERO DE CAPACITACIONES CERTIFICADAS}}{\text{NÚMERO DE CAPACITACIONES PROPUESTAS}} \times 100$			Tipo de Indicador	EFICACIA		
	Frecuencia de medición	Anual	Fuente de Información:	El Certificado	Unidades	%	Tendencia esperada	AUMENTAR
	Meta	30%			Nivel satisfactorio	20%	Nivel critico	10%

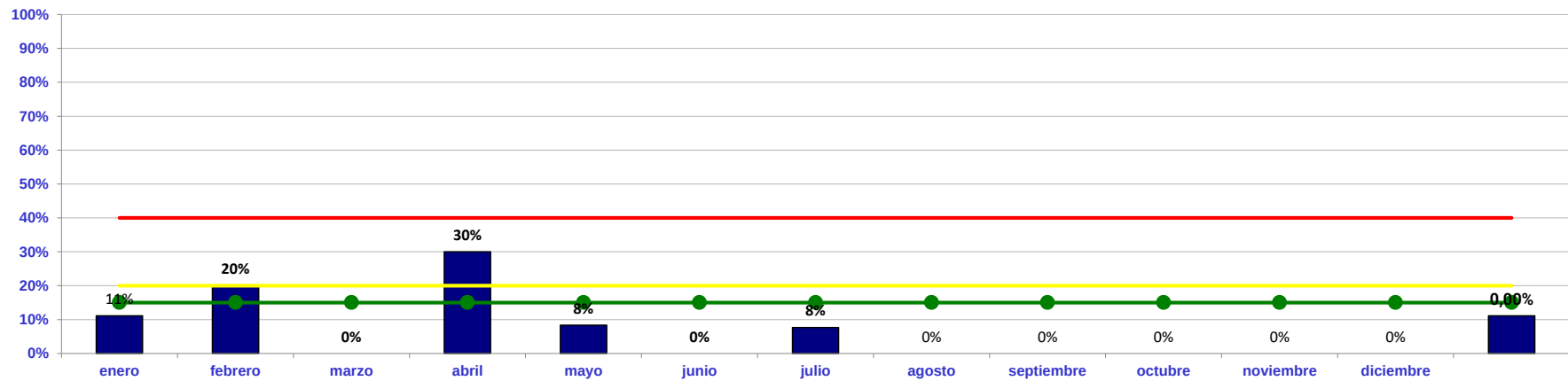


MES	META	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
enero a abril	30%	1	10	10%		
mayo a agosto	30%	3	10	30%		
septiembre a diciembre	30%	0	10	0%		
TOTALES	30%	4	10	40%		



Volver hoja
de control

	Volver hoja de control							
	Nombre del Indicador	Verificación de salidas del proceso			Responsable	Alta Dirección		
Formula del Indicador:		$\frac{\text{NÚMERO DE INMUEBLES ENTREGADOS CON NOVEDAD}}{\text{NÚMERO TOTAL DE INMUEBLES ENTREGADOS}} \times 100$			Tipo de Indicador	EFICACIA		
Frecuencia de medición		Semestral	Fuente de Información:		Unidades	%	Tendencia esperada	DISMINUIR
Meta		15%			Nivel satisfactorio	20%	Nivel critico	40%



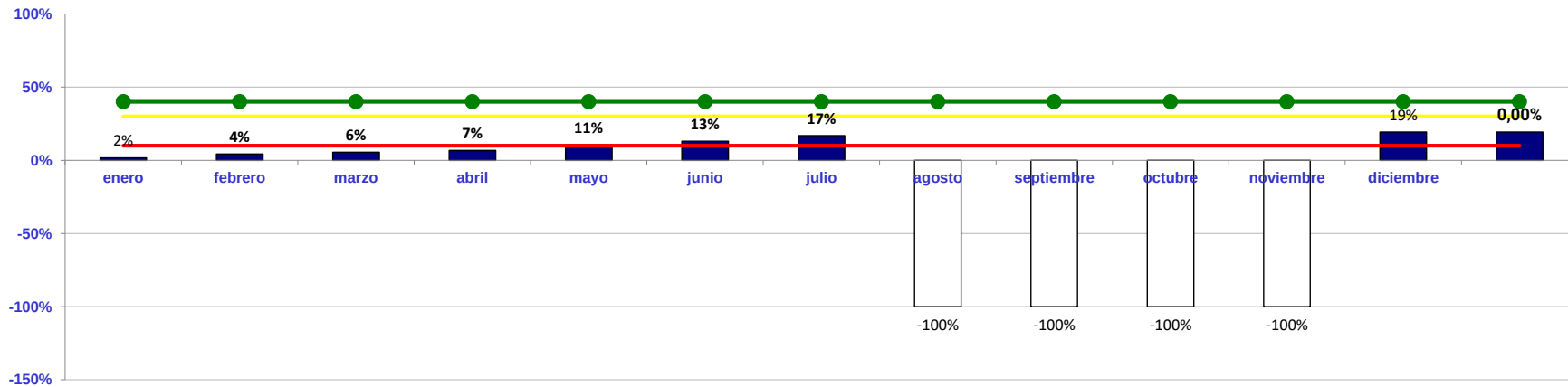
MES	META	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
enero	15%	1	9	11%		
febrero	15%	2	10	20%		
marzo	15%	0	10	0%		
abril	15%	3	10	30%		
mayo	15%	1	12	8%		
junio	15%	0	8	0%		
julio	15%	1	13	8%		
agosto	15%	0	0	0%		
septiembre	15%	0	0	0%		
octubre	15%	0	0	0%		
noviembre	15%	0	0	0%		
diciembre	15%	0	0	0%		
TOTALES	15%	1	6	11%		



Volver hoja de control

AVANCE DE INDICADOR

Nombre del Indicador	Mejoramiento en la rentabilidad de los servicios a través de la medición de cartera.			Responsable	Alta Dirección		
Formula del Indicador:	$\frac{CARTERA\ 2022 - CARTERA\ 2021}{CARTERA\ 2021} \times 100$			Tipo de Indicador	EFICIENCIA		
Frecuencia de medición	Anual	Fuente de Información:	Informe	Unidades	%	Tendencia esperada	AUMENTAR
Meta	40%			Nivel satisfactorio	30%	Nivel critico	10%



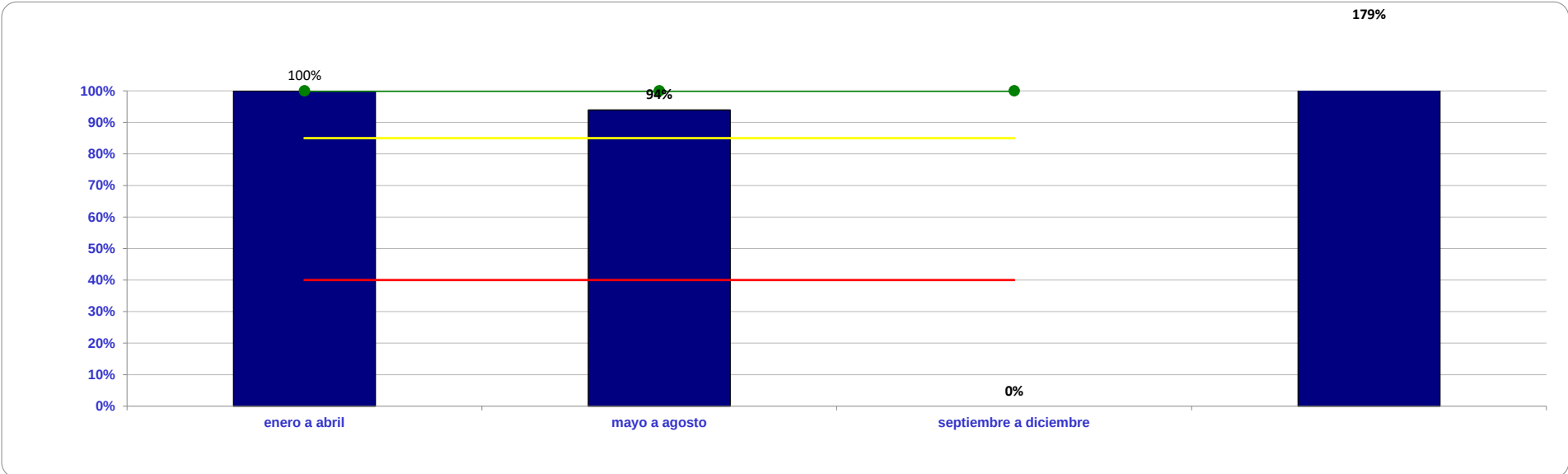
MES	META	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
enero	40%	\$ 81.000.000	\$ 79.600.000	2%		
febrero	40%	\$ 83.000.000	\$ 79.600.000	4%		
marzo	40%	\$ 84.000.000	\$ 79.600.000	6%		
abril	40%	\$ 85.000.000	\$ 79.600.000	7%		
mayo	40%	\$ 88.000.000	\$ 79.600.000	11%		
junio	40%	\$ 90.000.000	\$ 79.600.000	13%		
julio	40%	\$ 93.000.000	\$ 79.600.000	17%		
agosto	40%		\$ 79.600.000	-100%		
septiembre	40%		\$ 79.600.000	-100%		
octubre	40%		\$ 79.600.000	-100%		
noviembre	40%		\$ 79.600.000	-100%		
diciembre	40%	\$ 95.000.000	\$ 79.600.000	19%		
TOTALES	40%	\$ 95.000.000	\$ 79.600.000	19%		



Volver hoja
de control

AVANCE DE INDICADOR

Nombre del Indicador	Percepcion positiva de servicio prestados a los propietarios y arrendatarios en todos sus servicios			Responsable	Alta Dirección		
Formula del Indicador:	$\frac{\text{NÚMERO DE ENCUESTAS CON VALORACIONES POSITIVAS}}{\text{NÚMERO TOTAL DE VALORACIONES OBTENIDAS}} \times 100$			Tipo de Indicador	EFECTIVIDAD		
Frecuencia de medición	Anual	Fuente de Información:	Resumen de opiniones en Google	Unidades	%	Tendencia esperada	AUMENTAR
Meta	100%			Nivel satisfactorio	85%	Nivel critico	40%



MES	META	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
enero a abril	100%	39	39	100%		
mayo a agosto	100%	31	33	94%		
septiembre a diciembre	100%	0	0	0%		
TOTALES	100%	70	39	179%		