

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL TRANSMILENIO S.A.  
AÑO 2020**

**Plataforma Estratégica**

PERSPECTIVA	OBJ. CORP.	OBJ. ESP.	ESTRAT.	PROCESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	OBJETIVO	FORMULA DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	OBSERVACIONES	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MPG
PROCESOS	6	6.1	6.1.3	DESARROLLO ESTRATÉGICO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	<u>Cumplimiento del Plan de Acción</u>	Medir el grado de cumplimiento de las actividades definidas en el plan de acción con el fin de evaluar el logro de los objetivos institucionales	% de cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan de acción de la Entidad para el período de medición	Cumplir el 100% de las actividades programadas en el Plan de Acción formulado por cada una de las Dependencias	Trimestral	Eficacia			82,77%				En promedio se dio un cumplimiento del 82.77%  Para el segundo trimestre El avance medio obtenido del Plan de Acción Institucional fue de 55.28%.	ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
PROCESOS	6	6.1	6.1.4	DESARROLLO ESTRATÉGICO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	<u>Sostenibilidad del Modelo de Gestión Institucional</u>	Medir permanentemente el cumplimiento de los requisitos exigidos para la sostenibilidad del modelo de Gestión de la Entidad	(Actividades Realizadas /Actividades Programadas)*100	Cumplir el 100% de las actividades programadas para la sostenibilidad del modelo de gestión de la entidad	Trimestral	Eficacia			100%				Durante el periodo reportado se programo avanzar en un 14.5% en las actividades previstas del plan de trabajo de MPG y se cumplió con el 100% de lo previsto  Para el segundo trimestre se programó avanzar en un 39% en las actividades previstas del plan de trabajo de MPG, el cual se cumplió en un 100%.	ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	3	3.3	3.3.2	DESARROLLO ESTRATÉGICO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	<u>Cumplimiento implementación PIGA</u>	Medir el grado de cumplimiento de los instrumentos de planeación ambiental institucional gestionados desde la OAP, de acuerdo con lo establecido en los respectivos planes de acción.	(Avance de metas de actividades programadas en PIGA)/(Avance de acciones ambientales en PACA)/(Avance de acciones en PIMS)*0.2+1)*100	Lograr que el 100% de las actividades programadas sean ejecutadas	Semestral	Eficacia							El indicador para el primer semestre presenta un avance del 27%, resultado del estado de implementación de cada instrumento según se muestra a continuación: PIGA: Avance de actividades programadas: 37% (corresponde al promedio del avance acumulado de cada meta). Cinco (5) de doce (12) actividades formuladas en el plan de acción no han tenido avance de ejecución durante el primer semestre, en parte por el impacto por la coyuntura por el Covid-19. PACA: Avance de 0% durante el periodo. Una (1) acción ambiental programada, sin ejecución. PIMS: Avance del 0%. Debido al impacto por la coyuntura del Covid-19, que cambió el patrón de movilidad de los colaboradores.	ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
PROCESOS	5	5.1	5.1.1	GESTIÓN DE TIC'S	DIRECCIÓN DE TIC'S	<u>Cumplimiento de la implementación de la Estrategia de Servicios ITS de la Entidad</u>	Monitorear el cumplimiento de la implementación de tres (3) Servicios ITS previstos en la Estrategia ITS de la Entidad en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI.	Porcentaje de Cumplimiento de la implementación de Servicios ITS de la Estrategia ITS de la Entidad = ((% avances de actividades Servicio ITS 1'50%)+( % avances de actividades Servicio ITS 2'25%)+( % avances de actividades Servicio ITS 3'25%))	Cumplir al final del periodo y en el acumulado trimestral mínimo con el 90% de las actividades propias de los tres (3) Servicios ITS de la Estrategia de ITS de la Entidad, previstos para implementación en el marco del PETI.	Trimestral	Eficacia			13,74%				En el primer trimestre de 2020, se avanzó en un 13,74% de la ejecución de la Estrategia de Servicios ITS de la Entidad  En el segundo trimestre de 2020, se avanzó en un 26,15% de la ejecución de la Estrategia de Servicios ITS de la Entidad	ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO GESTION CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION
PROCESOS	5	5.1	5.1.3	GESTIÓN DE TIC'S	DIRECCIÓN DE TIC'S	<u>Disponibilidad de los servicios tecnológicos</u>	Verificar la disponibilidad de uso y correcta operación de los equipos de cómputo centrales (servidores), software y bases de datos en los servidores, paginas WEB, aplicaciones corporativas, redes de datos y equipos de comunicaciones con que cuenta TRANSMILENIO S.A., que sirven de soporte a la ejecución de las labores administrativas de los funcionarios	Disponibilidad del Servicio=((HCHSM/HHMM)*100 Subíndice que indica el nombre del servicio Subíndice que indica el mes de revisión HCHSM: Total de horas hábiles de funcionamiento correcto del servicio i en el mes de revisión k HHMM: Total de horas hábiles del mes de revisión k Nota: La fórmula es el promedio de la sumatoria de la disponibilidad de servicios críticos.	Mantener en correcto funcionamiento los equipos de cómputo centrales (servidores), redes, software y bases de datos y en general las aplicaciones corporativas el 99,6% del tiempo de la jornada laboral.	Mensual	Eficacia	99,98%	99,97%	99,97%	100%	100%	100%	El porcentaje de disponibilidad presentado en el trimestre está en el rango de alta disponibilidad (>99%, equivalente a un tiempo de indisponibilidad o inactividad menor a 3 días y 15 horas en periodos muy cortos durante el día o en fines de semana que no afectan la disponibilidad de los sistemas), lo que representa el aseguramiento del funcionamiento adecuado durante el horario hábil laboral de todos los sistemas corporativos de la empresa.  Para el segundo trimestre El porcentaje de disponibilidad presentado en este mes fue del 100% incluyendo disponibilidad de la solución de hiperconvergencia.	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	5	5.1	5.1.3	GESTIÓN DE TIC'S	DIRECCIÓN DE TIC'S	<u>Tiempo promedio de respuesta a requerimiento de usuario</u>	Verificar la disminución progresiva del tiempo de atención a los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios de PCs y servicios tecnológicos de uso individual de la Entidad.	Sumatoria( Tiempo en minutos) empleado para atender el incidente / Número de solicitudes o incidentes registrados en el mes de la revisión	Atender en 15 minutos o menos, los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios internos de la Entidad	Mensual	Eficiencia	8,83	16,20	12,08	12	12	12	Se presentaron 536 incidentes durante el mes de enero de 2020 Se presentaron 324 incidentes durante el mes de Febrero de 2020 Se presentaron 630 incidentes durante el mes de Marzo de 2020 Se presentaron 630 incidentes durante el mes de Abril de 2020 Se presentaron 470 incidentes durante el mes de Mayo de 2020 Durante el mes de Junio se registró un total de 678 casos.	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	2	2.1	2.1.6	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	<u>Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa</u>	Aumentar a 15,000 seguidores la cuenta institucional de Instagram.	<a href="https://app.metricool.com/evolution-instagram/41.195-seguidores">https://app.metricool.com/evolution-instagram/41.195-seguidores</a>	Aumentar en 15,000 los seguidores de la cuenta Instagram de Transmilenio, es decir en diciembre debemos llegar a 41.195 seguidores  Nota. La línea base sobre la que se calculó la meta es la totalidad de seguidores a Diciembre 31 de 2019: 26.195	Semestral	Eficacia							36%	ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	2.1	2.1.8	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	<u>Personas satisfechas con la comunicación organizacional</u>	Garantizar que los clientes internos estén satisfechos con los mensajes organizacionales que se transmiten en la Entidad	Personas satisfechas con los mensajes de comunicación organizacional/Personas encuestadas	Lograr que un 80% de los usuarios encuestados se sientan satisfechos con los mensajes internos	Anual	Eficiencia								ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN
USUARIO/ CIUDADANO	2	2.1	2.1.4	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	<u>Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interacción</u>	Medir los espacios de interacción que se desarrollan en el marco del esquema operativo de atención a las comunidades y grupos de interés en los componentes Zonal y Troncal, que permitan atender las necesidades de información, capacitación u orientación.	Cantidad de espacios de Interacción desarrollados con los Grupos de Interés / 300 espacios de Interacción efectuados con los Grupos de Interés	Lograr que se ejecuten 4300 actividades de Gestión Social con los diferentes grupos de interés en los componentes Zonal y Troncal, que permitan atender las necesidades de información, capacitación u orientación.	Mensual Acumulado	Eficacia	153	511	769	831	989	1216	CANTIDAD ACTIVIDADES CIMES:  Enero: 153 Febrero: 358 Marzo: 258 Abril: 62 Mayo: 158 Junio: 227	ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN
USUARIO/ CIUDADANO	2	2.1	2.1.2	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	<u>Actividades de atención en vía</u>	Medir la cantidad de intervenciones en vía al año dentro del sistema Integrado de Transporte Público en sus diferentes componentes y zonas de influencia, sobre temas relacionados con: cambios operacionales, cultura ciudadana, manual del usuario, entre otros	Intervenciones en vía dentro del Sistema Integrado de Transporte Público adelantadas/ 84*100	Realizar las 84 intervenciones o actividades durante la vigencia 2020	Mensual Acumulado	Eficacia	7	14	21	28	35	42	Desde el componente de Atención al Usuario en Vía de la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones hemos realizado 7 intervenciones o actividades mensuales	ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN
USUARIO/ CIUDADANO	2	2.1	2.1.5	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	<u>Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía</u>	Garantizar una adecuada atención a través de las líneas de servicio a la ciudadanía.	Usuarios que se sienten satisfechos con la atención del asesor/Total de usuarios encuestados	*Se calcula factor que oscila entre 0 y 1; entre mas se acerque el resultado a 1, representa un alto grado de satisfacción por parte de los ciudadanos frente a la atención brindada por los asesores de las líneas de servicio.	Bimestral	Eficiencia		92%		92%		93%	Estos resultados se obtienen de la evaluación aplicada por la línea 4824304 administrada por Recaudos Bogotá a los usuarios que se comunican a interponer sus PQRS. *	ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN
USUARIO/ CIUDADANO	2	2.1	2.1.5	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	<u>Oportunidad en la respuesta de PQRS.</u>	Responder oportunamente (Menor a los plazos señalados por ley) los requerimientos recibidos	Tiempo promedio de respuesta vigencia anterior/Tiempo promedio de respuesta vigencia actual	Disminuir el tiempo promedio de respuesta a los requerimientos con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia inmediatamente anterior	Anual	Eficiencia								ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.2	GESTIÓN DE MERCADEO	SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS	<u>Ejecución de ingresos por negocios colaterales</u>	Medir la eficacia de la gestión relacionada con la explotación colateral del Sistema, para cumplir con la meta (\$14,000,000,000 facturados)	Facturación de ingresos por negocios colaterales/ Facturación de ingresos presupuestada)*100	100%	Mensual	Eficacia	9,00%	22,00%	30,00%	36,00%	43,00%	47,00%	Se solicita la modificación teniendo en cuenta la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 y las medidas de aislamiento tomadas por el gobierno Distrital y Nacional lo cual generó la disminución drásticamente del tráfico de usuarios reduciéndose en un 85%.  La Subgerencia de Desarrollo de Negocios estableció como nueva meta a 31 de diciembre de 2020 facturación por explotación colateral de Nueve mil millones de pesos (\$9.000.000.000)	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.1	GESTIÓN DE MERCADEO	SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS	<u>Informe de seguimiento y control de la publicidad en el Sistema.</u>	Realizar seguimiento y control a los espacios de publicidad susceptibles de arrendamiento que han sido vendidos y comercializados.	Cantidad de vistas de control de publicidad realizadas/Cantidad de vistas programadas)*100	100%	Cuatrimestral	Eficiencia			100,00%				El valor reportado corresponde a la cumplimiento de los informes de seguimiento y control de las ventas por el concepto de arrendamientos de espacios en la infraestructura a cargo de TRANSMILENIO S.A. para la exhibición de publicidad, para esta vigencia la cantidad de informes programados por la Subgerencia es de tres (3), uno cuatrimestral.	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL TRANSMILENIO S.A.  
AÑO 2020**



**Plataforma Estratégica**

PERSPECTIVA	OBJ. CORP.	OBJ. ESP.	ESTRAT.	PROCESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	OBJETIVO	FORMULA DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	OBSERVACIONES	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MP/G
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.3	GESTIÓN DE MERCADERO	SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS	<a href="#">Satisfacción de cliente por los servicios prestados de explotación comercial del patrimonio y de la experiencia de la Entidad</a>	Medir la satisfacción de la prestación de los servicios asociados a la explotación del conocimiento y la experiencia	Cantidad de personas que calificaron la atención como "Excelente" o "Muy Buena"/Cantidad de personas encuestadas*100	95%	Trimestral	Efectividad			0,00%				Pendiente información del trimestre dado a la situación actual no ha sido posible calcular el indicador	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.2	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA ECONOMICA	<a href="#">Actualización de tarifas de remuneración a concesionarios del SITP.</a>	Realizar la actualización de las tarifas de remuneración de los concesionarios del SITP, dentro de los plazos previstos contractualmente.	Numero de actualizaciones realizadas dentro de los diez primeros días hábiles de cada mes/Numero de actualizaciones a realizar en el mes*100	Lograr que el 100% de las actualizaciones de tarifas de remuneración de los concesionarios del SITP, se realice dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes.	Mensual	Eficiencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Se ha dado cumplimiento a lo establecido en los contratos de concesión, en lo relacionado con la realización de la actualización tarifaria del mes.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.3	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA ECONOMICA	<a href="#">Porcentaje de error en la remuneración de los agentes del Sistema</a>	Mantener la proyección de ingresos de TRANSMILENIO S.A. por participación en la remuneración de los agentes del Sistema, con una confiabilidad que permita tomar decisiones a nivel de planeación presupuestal de la entidad.	-(Ingreso proyectado para el periodo t- el porcentaje de error en la proyección de la demanda)/Ingreso proyectado para el periodo t/ Ingreso real recaudado en el periodo t*100	El error máximo de la proyección de ingresos frente a los ingresos reales debe ser menor al +/- 8%	Anual	Eficiencia								MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.3	1.3.1	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA TÉCNICA Y DE SERVICIOS	<a href="#">Planificación de soluciones de infraestructura</a>	Evaluar el porcentaje de soluciones de infraestructura planificadas frente a las necesidades requeridas por el Sistema Transmilenio	Planificación de soluciones de infraestructura(%) = (#Proyectos planificados / #necesidades requeridas en un tiempo T)*100	Lograr el 100%	Semestral	Eficacia							Se dio cumplimiento del 100% de lo planeado	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.2	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA TÉCNICA Y DE SERVICIOS	<a href="#">Efectividad de horas de toma de información</a>	Medir la efectividad de las tomas de información que se realizan como evaluación a los niveles de servicio del sistema, las cuales, son insumo para la planeación del SITP (modelo de transporte).	Promedio mensual horas-hombre de toma de información / promedio horas-hombre desperdiciadas en el mes*100	Si el porcentaje de variación del resultado oscila entre 0% y 12% : se considera una efectividad del 100%. Si el porcentaje de variación oscila entre 13% y 23% : se considera una efectividad del 90%. Si el porcentaje de variación oscila entre 24% y 34% : se considera una efectividad del 80%. Un porcentaje superior al 35% se considera efectividad por debajo del 70%	Mensual	Efectividad	100%	100%	59%	0%	0%	100%	Para el mes de junio el indicador se recupera a sus niveles normales, dado que se reactivan las tomas de información, en primera instancia porque se iniciaron nuevos contratos de toma de información con alfaradores, y en segunda instancia, dada la necesidad de contar con información sobre los niveles de servicio en tiempos de pandemia.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.2	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA TÉCNICA Y DE SERVICIOS	<a href="#">Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal</a>	Medir el ajuste de las proyección promedio mensual de la demanda que se prepara como insumo al modelo de transporte del sistema	(Abordajes y/o validaciones reales mes/Proyección mes)*100	*Meses plena demanda: Marzo, Abril, Mayo, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre. *Meses Estacionales: Enero, Febrero, Junio, Julio, Diciembre *En el caso que los meses de marzo y abril contengan semana santa se consideran estacionales	Mensual	Efectividad							La efectividad del indicador se ha visto reducida desde marzo de 2020 en función de la crisis por la pandemia del covid-19, lo cual ha generado medidas extraordinarias decretadas por el gobierno nacional para enfrentar esta crisis. Las medidas de aislamiento obligatorio han generado una fuerte disminución en la demanda atendida diariamente después del 15 de marzo de 2020. Dado lo anterior, se corrió una nueva proyección de demanda en la cual se contempló el efecto de disminución generado por la pandemia del covid-19; no obstante como se tiene tan pocos datos y las medidas de contención de la pandemia son tan variables, la proyección no tiene el mismo nivel de ajuste como en operación normal del sistema.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
										Troncal		100%	80%	64%	70%	70%	70%			
										Zonal		100%	90%	69%	70%	70%	70%			
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.2	1.2.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BRT	<a href="#">Porcentaje de días en el mes en que la proyección está dentro de rangos admisibles de variación.</a>	Medir la calidad de la proyección de la demanda	(No. de días con proyección con valores dentro del rango de variación admisible/No. de días del mes)*100	Lograr que más del 80% de las proyecciones se encuentren en los niveles de variación admisibles por aleatoriedad 2.5% para días hábiles, en meses normales(marzo, abril excepto si hay semana santa, mayo, agosto, octubre, noviembre) 3.0% en meses estacionales o entrada de infraestructura 4% para sábados, en meses normales(marzo, abril excepto si hay semana santa, mayo, agosto, octubre, noviembre) 3.5% en meses estacionales o entrada de infraestructura 4% Domingos y Festivos, en meses normales(marzo, abril excepto si hay semana santa, mayo, agosto, octubre, noviembre) 4.5% en meses estacionales o entrada de infraestructura	Mensual	Eficacia	70,00%	82,76%	81,82%	73,33%	35,48%	43,33%	A partir del 12 de marzo de 2020 el comportamiento de los usuarios cambió hasta obtener disminución superior al 80% de las validaciones, con motivo de la declaración de emergencia sanitaria y la orden a nivel nacional de cuarentena obligatoria con excepciones.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.2	1.2.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BRT	<a href="#">IPK (Índice de pasajeros por Kilómetro) promedio de las rutas alimentadoras del Sistema Transmilenio.</a>	Medir la eficacia de la planificación a corto plazo de rutas alimentadoras del Sistema Transmilenio	Suma de entradas y salidas de usuarios validadas en las BCA de alimentación en todo el Sistema/Kilometraje mensual ejecutado para todas las rutas alimentadoras del Sistema	Obtener un IPK del 5	Mensual	Eficacia	4,94	5,76	4,11	1,48	0,82	1,91	El resultado promedio del IPK durante el segundo trimestre del 2020 es de 1,4, lo cual se ubica por debajo de la meta esperada, la afectación sobre el indicador se explica por la pronunciada disminución de la demanda durante el período de aislamiento preventivo que inició el 20 de marzo de 2020.  Como se puede observar, el comportamiento del IPK continúa con tendencia a la baja, debió al comportamiento atípico de la demanda de las rutas alimentadoras que se presenta durante el período de cuarentena. Se mantiene el comportamiento atípico del indicador IPK, por varios factores:  La demanda continúa afectada por las medidas de distanciamiento social definidas desde los gobiernos nacional y distrital.  Entre tanto, desde el 27 de abril de 2020 se mantiene oferta al 100%, situación que genera la ejecución de un mayor número de kilómetros, entre tanto se mantiene baja demanda.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.3	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BRT	<a href="#">Gestión Operacional</a>	La Gestión Operacional evalúa la eficacia de la operación por parte del Concesionario de Operación, de manera que responda a las necesidades de los usuarios con base en parámetros establecidos de cumplimiento y puntualidad. La Gestión Operacional está compuesta por los indicadores: (i) Cumplimiento de Despachos; y (ii) Despachos Puntuales.	$D_{OP}=(C_d*0.5+D_p*0.5)$	Nivel A = Puntaje 1	Mensual	Eficacia	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	Para los concesionarios de la Fase I y II (Segunda Generación) el promedio del puntaje es 1, lo que quiere decir que se ubican en Nivel A, y se ubican en el rango determinado para el cumplimiento de la meta.  La medición de los concesionarios de la Fase III se calcula un mes después, es decir que los resultados de abril se obtendrán el 31 de mayo. Por lo tanto, para los concesionarios de la Fase III el promedio del puntaje continúa siendo 2,67, lo que quiere decir que se ubican en Nivel C, por debajo de la meta a lograr, por esta razón se socializan los datos y se establecen acciones de mejora con cada uno, adicional se tendrá en cuenta estos valores para los descuentos correspondientes cuando se aplique la ETIC.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.2	1.2.2	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BRT	<a href="#">Distancia promedio entre varados.</a>	Evaluar y determinar la eficacia del Mantenimiento realizado por cada concesionario, en cada mes M (REM), cuantificando la distancia promedio entre varadas atribuibles a fallas mecánicas, sin importar que los vehículos se encuentren en cumplimiento de un servicio o no.	$I_m = F_{m_M} = \sum_{i=1}^M \frac{K_{O_M}}{F_M}$	Llevar al mínimo los eventos de vehículos varados en vía, de tal forma que se garantice la sostenibilidad durante el periodo en evaluación una distancia promedio entre varadas mayor a 41.000 Km y 33.000 Km para las fases I -II y la fase III respectivamente.	Mensual	Eficacia	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	1. Para el concesionario Conexión Móvil de la fase II (Primera generación) el DPV es superior a 90.000 Km, siendo así superior al indicador contractual fijado en el último otrosí (25.000 Km).  2. El concesionario TRANSMASIVO finalizó operación el pasado 15 de enero de 2020.  3. El concesionario SOMOS K finalizó operación el pasado 29 de febrero de 2020.  4. Para la Fase I y II (Segunda Generación), todos los concesionarios cumplieron la meta, con un DPV > a 41.000 Km y están clasificados en Nivel A. Es importante mencionar que para estos concesionarios (BMO, SH18 NORTE, SH18 CALLE 80, SH18 SUBA, SOMOS U, CAPITAL BUS). Para esta fase el indicador DPV para el periodo evaluado es preliminar, de acuerdo con lo estipulado en los contratos de concesión, los datos oficiales se tendrán a partir del 20 de julio.  5. Para la Fase III, el concesionario Gmovil permanece en el nivel C, Consorcio Usaquéñ descendiendo a nivel E, y Consorcio Express San Cristóbal sube a nivel D. Para esta fase el indicador DPV para el periodo evaluado es preliminar, de acuerdo con el procedimiento establecido para garantizar el debido proceso. Por lo tanto, los datos oficiales se tendrán a partir del 25 de julio.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL TRANSMILENIO S.A.**  
**AÑO 2020**



**Plataforma Estratégica**

PERSPECTIVA	OBJ. CORP.	OBJ. ESP.	ESTRAT.	PROCESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	OBJETIVO	FORMULA DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	OBSERVACIONES	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MPG
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.4	1.4,7	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD	<a href="#">Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.</a>	Verificar el cumplimiento operacional y la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema a cargo de TRANSMILENIO S.A	Total de novedades gestionadas y atendidas por el contratista /Total de novedades reportadas al contratista)* 100	Lograr el 100%	Mensual	Eficacia	100%	100%	100%	92%	96%	95%	Los resultados se encuentran entre los rangos admisibles de cumplimiento	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.4	1.4,2	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD	<a href="#">Análisis de accidentes</a>	Analizar oportunamente cada uno de los eventos de tránsito clasificados como accidentes con fatalidad y lesiones de gravedad en el Sistema para sus diferentes componentes (Troncal, zonal, Alimentador)	Total accidentes con fatalidad y lesiones de gravedad analizados en el mes/Total accidentes presentados con fatalidad y lesiones de gravedad en el mes)*100	El 95% de los accidentes presentados en el mes se deberá analizar a más tardar el mes siguiente.	Mensual	Efectividad	99%	97%	99%	100%	99%	0%	En promedio se ha dado cumplimiento al indicador con análisis del 99%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.2	1.2,1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES	<a href="#">Ajustes de tiempo (AT)</a>	Evaluar la eficacia de la Dirección Técnica de Buses, en cuanto a la implementación de ajustes para la mejora en el servicio (tiempos de recorrido, puntos de control), a las rutas zonales que se encuentran en operación	Número de rutas con ajustes de programación / No de rutas en operación )*100	Acumulado: I Trimestre 25% Acumulado: II Trimestre 50% Acumulado: III Trimestre 75% Acumulado: IV Trimestre 100%	Trimestral	Eficacia		38,6%			44,0%		Se hicieron mas ajustes de tiempo de lo planeado, debido a que las condiciones del tráfico de la ciudad cambiaron por la cuarentena.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.2	1.2,2	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES	<a href="#">Inspección estado de vehículos (IEV)</a>	Realizar el seguimiento a las inspecciones de la flota vinculada al componente zonal del SITP en los servicios urbano, complementario y especial. Corroborando que se inspeccione, por lo menos una vez al trimestre, el 95 por ciento de la flota que ha estado vinculada al componente zonal durante el periodo trimestral evaluado.	Vehículos inspeccionados /Máximo número de vehículos vinculados en el periodo*0,95	Lograr el 100%	Trimestral	Eficiencia		106%			88%		Para el segundo trimestre del 2020, el máximo número de vehículos vinculados al Sistema fue de 5174 vehículos. En tanto que, la inspección de vehículos cubrió un total de 4330 Vehículos diferentes. Estas inspecciones son realizadas por el personal de la interventoría y del personal técnico de la DTB. No se alcanza la meta propuesta debido a que desde el día 25 de mayo de 2020 no se cuenta con personal de interventoría integral del SITP, lo cual limita drásticamente la verificación de buses en los diferentes patios de operación del Sistema.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.2	1.2,1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES	<a href="#">Ajustes a Rutas Zonales (ARZ)</a>	Evaluar la eficacia de la Dirección Técnica de Buses, en cuanto a la implementación de ajustes tendientes a la optimización del servicio (oferta, ajustes de trazado, horarios, etc.), a las rutas zonales que se encuentran en funcionamiento.	Números de rutas con ajustes implementados/ Número de rutas en funcionamiento)*100	Acumulado: I Trimestre 15% Acumulado: II Trimestre 30% Acumulado: III Trimestre 45% Acumulado: IV Trimestre 60%	Trimestral	Eficacia		16,50%			14,10%		Durante el segundo trimestre del año, se realizan las modificaciones asociadas a este indicador en 46 rutas, 6 de las cuales habían tenido algún ajuste en el trimestre anterior, por lo que la meta del indicador queda por debajo, sin embargo, es importante mencionar que este trimestre se encuentra afectado por la emergencia sanitaria que tenemos en el país desde el pasado 20 de marzo	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.2	1.2,1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES	<a href="#">Indicador Evaluación de Buses SITP Provisional (IB)</a>	Evaluar la eficacia de las rutas en operación del Sistema Provisional, resaltando factores como: Flota, Trazados, Tiempo de recorrido y Condiciones Operacionales.	Rutas evaluadas/Total de rutas habilitadas en el SITP Provisional)*100	Acumulado: I Trimestre 25% Acumulado: II Trimestre 45% Acumulado: IV Trimestre 100%	Trimestral	Eficacia		25%			26%		En el trimestre de abril a junio de 2020, se realizó la retroalimentación de indicadores operacionales de 11 empresas con un total de 35 rutas revisadas, que equivalen al 26,1% de las 134 rutas habilitadas en el SITP Provisional.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.3	1.3,3	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	<a href="#">Seguimiento al cumplimiento de las actividades contractuales de aseo y mantenimiento de la infraestructura TransMilenio</a>	El indicador permitirá medir el cumplimiento de la ejecución del seguimiento a las obligaciones contractuales del Interventor del sistema TransMilenio, en su componente de aseo y mantenimiento de infraestructura.	Actividades de seguimiento efectivamente ejecutadas / Actividades de seguimiento programadas)*100	100%	Mensual	Eficacia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Se realizó una programación de actividades mediante el cual se cumplió cada mes en su totalidad con los 4 informes con el objetivo general de cumplir el 100% de las actividades proyectadas asegurando una excelente calidad de la gestión realizada en las referentes actividades se aseo y mantenimiento del sistema TransMilenio del componente infraestructura.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.3	1.3,6	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	<a href="#">Seguimiento de la demanda de usuarios de cicloparqueaderos asociados al Sistema TransMilenio</a>	Hacer seguimiento a las entradas de usuarios a los cicloparqueaderos, en comparación con el total de usuarios del Sistema TransMilenio.	Entradas totales a los cicloparqueaderos / Entradas totales al Sistema)*10000	35,4	Mensual	Eficacia	0,22%	-2,58%	-32,00%	-72%	-73%	34,2	Durante el mes de junio continúan las medidas preventivas por la pandemia global del Covid-19. A pesar de esto, esta situación es favorable para este indicador de intermodalidad, ya que es alto en comparación con datos típicos sin pandemia (estaba cercano a los 20 biclausuros por cada 10.000 usuarios del Sistema en el año 2019).	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.3	1.3,7	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	<a href="#">Seguimiento a paraderos del componente zonal del SITP</a>	Hacer seguimiento a la implementación y funcionamiento de los paraderos operativos del componente zonal del SITP.	Novedades de paraderos gestionadas / Novedades de paraderos recibidas en el periodo)*100	100%	Trimestral	Eficiencia		100%			100%		Abril - Junio 2020: Se recibieron seis novedades que generaron mantenimiento correctivo de seis paraderos, las cuales fueron atendidas y verificadas. También se recibieron modificaciones de 12 rutas, lo que generó actualización de 768 descripciones y retro de 963 descripciones en los paraderos, los cuales fueron gestionados, efectuados y verificados.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.3	1.3,3	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	<a href="#">Seguimiento a rutinas de aseo intensivo en estaciones y portales del sistema a cargo de TRANSMILENIO S.A.</a>	Identificar el porcentaje de cumplimiento en la ejecución de rutinas de aseo intensivo realizado en las estaciones y portales del Sistema a cargo de TRANSMILENIO S.A.	Número de rutinas de aseo intensivo realizadas / Número de rutinas de aseo intensivo programadas X 100	100%	Trimestral	Eficacia		98%			97%		Abril - Junio 2020: Se realizaron 415 rutinas de aseo intensivo de las 427 programadas. Se anota que la información tendida en cuenta para este reporte, tiene corte conforme a los informes de interventoría, para este caso es el 19 de mayo de 2020. Se irá dando el alcance correspondiente.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.3	1.3,4	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	<a href="#">Seguimiento a la calidad y oportunidad del mantenimiento preventivo en estaciones y portales del sistema.</a>	Identificar el porcentaje de cumplimiento en la ejecución del mantenimiento preventivo en las estaciones y portales del Sistema.	Órdenes de mantenimiento preventivo ejecutadas en el periodo / Órdenes de mantenimiento preventivo programadas para el periodo)*100	100%	Trimestral	Eficacia		100%			100%		Marzo - junio 2020: De acuerdo con la verificación y certificación emitida por la interventoría para el contrato de mantenimiento (CTO.706 de 2018) en cada uno de los informes objeto de la verificación y acorde con las actividades programadas, se observa que la ejecución de los mantenimientos preventivos programados se ha cumplido satisfactoriamente durante el trimestre evaluado (16 de marzo de 2020 a 15 de junio de 2020) periodos de ejecución y corte de actividades); los informes correspondientes se encuentran disponibles para consulta en la plataforma SECOP II.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	3	3.1	3.1,2	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	<a href="#">Seguimiento al consumo energético en el Sistema TransMilenio</a>	Hacer seguimiento a los consumos energéticos en el Sistema TransMilenio, para priorizar actividades de intervención en eficiencia energética.	Consumo energético mensual por tipología de Estación o Portal / Número de Estaciones o Portales asociados a cada tipología)	Consumo energético mensual por tipología de Estación o Portal / Número de Estaciones o Portales asociados a cada tipología) Portal Sin LED (B) = ≤ 23.460 Portal Sin LED (C) = ≤ 25.740 Portal Sin LED (D) = ≤ 13.650 Portal LED (A) = ≤ 13.824 Intermedia (A) = ≤ 18.600 Intermedia (B) = ≤ 5.467 Intermedia (C) = ≤ 11.400 1A = ≤ 8.162 1B = ≤ 7.053 1C = ≤ 6.638 2A = ≤ 5.557 2B = ≤ 5.041 2C = ≤ 3.990 2D = ≤ 3.622 2E = ≤ 3.212 3A = ≤ 2.209 3B = ≤ 2.190 4A = ≤ 1.882 4B = ≤ 989 2B LED= ≤ 4.950 2E LED = ≤ 2.966 3A LED = ≤ 1.080 Túnel (A) = ≤ 6.380 Túnel (B) = ≤ 4.381 Túnel (C) = ≤ 12.500	Semestral	Eficiencia	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	Ver Ficha	En el mes de mayo de 2020 se evidencia una disminución general en el consumo energético del 15% con respecto al valor mínimo aceptado. Deben surtirse los análisis semestrales para determinar con mayor detalle y sustento si el comportamiento energético del Sistema, podría requerir intervenciones en eficiencia energética.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL TRANSMILENIO S.A.  
AÑO 2020**



**Plataforma Estratégica**

PERSPECTIVA	OBJ. CORP.	OBJ. ESP.	ESTRAT.	PROCESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	OBJETIVO	FORMULA DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	OBSERVACIONES	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MPG
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.1	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Personal competente, seleccionado y vinculado</a>	Medir la cantidad de personas que han sido seleccionadas y vinculadas a la Entidad y que son competentes para desarrollar sus funciones una vez se supera el periodo de prueba	Cantidad de personas que superan las evaluaciones de periodo de prueba/(Cantidad de personas vinculadas)*100	Mantener la planta cubierta con el Talento Humano idóneo, en las características definidas en los Manuales Específicos y Acuerdos de Junta	Semestral	Eficacia						0%	A la fecha no se han realizado procesos de selección	APOYO	TALENTO HUMANO
PROCESOS	6	6.3	6.3.1	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Efectividad en el registro de novedades y pago oportuno de la nómina de funcionarios</a>	Mantener la efectividad por parte del área de Talento Humano en el pago a los trabajadores midiendo el cumplimiento frente a la fecha máxima para realizar el pago y el registro correcto de las novedades.	Indicador = 0,5/(Componente 1)+0,5/(Componente 2)	Lograr el 100% de efectividad entre los componentes formulados.	Mensual	Efectividad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Para los meses de abril, mayo y junio se procesaron los registros de la nómina y se canceló dentro de la programación definida, de tal forma que el registro de novedades y pago la nómina se realizó con una efectividad del 100%.	APOYO	TALENTO HUMANO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Cumplimiento del programa integral de gestión humana</a>	Medir el cumplimiento y oportunidad de las actividades planeadas en el programa integral de gestión humana ( Capacitación, Bienestar, Salud Ocupacional) en relación con el cronograma establecido y la cobertura de las mismas.  Permite hacer un seguimiento cumplimiento de los cronogramas establecidos para cada uno de los componentes del programa integral de gestión humana y las proyecciones de asistencia a cada una de las actividades.	No de actividades realizadas oportunamente en el plan de capacitación/ No de actividades programadas en el plan de capacitación/ (No de funcionarios que asisten a las actividades/ No de funcionarios programados en el plan de capacitación)	Cumplir con el 90% de las actividades del programa integral de gestión humana.  Lograr la asistencia del 85% de los funcionarios programados para las actividades del programa integral de gestión humana	Trimestral	Eficacia			82%			95%	Para el segundo trimestre se cumplieron el 100% de actividades planeadas tanto en el Plan Institucional de Capacitación como en el Plan de Bienestar social e Incentivos, sin embargo, el plan de trabajo del SGSST, solo se realizó el 95% debido a que varias de las actividades planeadas no pudieron realizarse a causa de la cuarentena generada como respuesta a la situación de salud pública actual, y frente al plan de previsión del talento humano, solo se alcanzó el 85,7% de su cumplimiento toda vez que no se logró iniciar el proceso de provisión en primera fase, debido al tiempo que tardó la revisión del procedimiento, el cual deberá ser publicado en el tercer trimestre permitiendo esto el inicio del proceso de provisión en primera fase.	APOYO	TALENTO HUMANO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Frecuencia de accidentalidad</a>	Medir el número de Accidentes ocurridos en el periodo por cada 100 colaboradores de tiempo completo	Número de Accidentes de Trabajo que se presentaron en el mes / Número de trabajadores en el mes)*100	0%	Mensual	Eficacia	0,13%	0,13%	0,00%	0,00%	0,21%	1,18%	Durante el segundo trimestre se presentó una frecuencia promedio de accidentalidad del 0,46%, lo anterior debido a que en el mes de mayo se reportaron 2 accidentes y en junio se reportaron 11 accidentes de trabajo, los cuales hacen referencia a trabajadores que han presentado contagio de COVID-19.	APOYO	TALENTO HUMANO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Severidad de accidentalidad</a>	Medir el número de días de incapacidad por accidentes de trabajo ocurridos en el periodo por cada 100 colaboradores de tiempo completo	(Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + el número de días cargados en el mes/ N° de trabajadores en el mes)*100	0%	Mensual	Eficiencia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	Frente a los accidentes reportados en el mes de junio, se causaron 27 días de incapacidad, los accidentes reportados en el mes de mayo no generaron pérdida de días por incapacidad, lo anterior implica un porcentaje de 2,9%	APOYO	TALENTO HUMANO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Proporción de accidentes de trabajo mortales</a>	Medir el número de accidentes de trabajo mortales en el año por accidentes de trabajo ocurridos en el periodo el X% de accidentes de trabajo fueron mortales	(Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año /Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año)*100	0%	Mensual	Efectividad	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	No se registran casos.	APOYO	TALENTO HUMANO
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Seguimiento y Control de la Ejecución Presupuestal</a>	Establecer el cumplimiento en la Ejecución de las metas establecidas en el plan de desarrollo y la realización de los gastos prioritarios y recurrentes para el normal funcionamiento de la Empresa	(Valor presupuestal ejecutado de cada dependencia / Valor programado de cada dependencia para la vigencia)*100	Cumplir el 100% de las actividades programadas en el Plan de Acción formulado por cada una de las Dependencias	Mensual	Eficacia	6,84%	12,13%	33,00%	42,65%	55,90%	83,26%	En el mes de junio se realizó la Armonización del plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos a un nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI evento que permitió la creación de siete proyectos de Inversión para la Entidad.  Con la creación de los nuevos proyectos se crearon nuevos programas, objetivos, logros e indicadores.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Oportunidad en la entrega de informes Presupuestales</a>	Mantener y verificar la oportunidad, confiabilidad y veracidad de la información en la presentación de informes presupuestales, en cumplimiento de la normatividad vigente y de acuerdo con el cronograma establecido para la vigencia	No. de de informes presentados oportunamente /No. Total de informes programados en el cronograma establecido para la vigencia	Presentar el 100% de los informes oportunamente de acuerdo con el cronograma establecido para la vigencia	Mensual	Eficiencia	100	100	100	100	100	100	Se ha dado cumplimiento del indicador	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Rentabilidad en Cuentas de Ahorro</a>	Mantener un seguimiento oportuno a la rentabilidad generada de las cuentas de ahorros de TRANSMILENIO S.A.	Rentabilidad Promedio Ponderada Cuentas de Ahorros TRANSMILENIO S.A./Variación 12 meses del IPC informado por el DANE	Mantener una rentabilidad en cuentas de ahorro superior a la inflación 12 meses.	Mensual	Eficiencia	119%	117%	113%	128%	110%	137%	Durante el primer trimestre se logró la meta de mantener una rentabilidad superior a la tasa de inflación.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Pagos Realizados</a>	Medir el cumplimiento de los pagos realizados dentro de los términos de ley	(Número de pagos realizados dentro de los términos de ley/Número de pagos solicitados)*100	Lograr que el 100% de los pagos solicitados se realicen en los términos de ley al finalizar el año	Mensual	Eficiencia	99%	99%	99%	99%	99%	73%	Con corte a 30 de abril de 2020, se pagaron el 99% de los documentos recibidos para giro, el restante 1%, corresponden a documentos recibidos en los últimos días hábiles de marzo y se cancelaron dentro de los términos de ley en el mes de mayo. Con corte a 31 de mayo de 2020, se pagaron el 99% de los documentos recibidos para giro, el restante 1%, corresponden a documentos recibidos en los últimos días hábiles de marzo y se cancelaron dentro de los términos de ley en el mes de junio Con corte a 30 de junio de 2020, se pagaron el 73% de los documentos recibidos para giro, el restante 27%, corresponden a documentos recibidos en los últimos días hábiles de junio y se cancelaron dentro de los términos de ley en el mes de julio.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Oportunidad y Calidad en la liquidación y presentación de declaraciones</a>	Mantener la oportunidad y calidad en la presentación de declaraciones, evitando las sanciones por extemporaneidad o información incompleta	No. de sanciones por extemporaneidad o por información incompleta en la presentación de declaraciones/No de declaraciones presentadas	Cero (0) sanciones por declaraciones presentadas en forma extemporánea o con información incompleta	Mensual	Eficacia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Las declaraciones fueron realizadas bajo las políticas para la liquidación de impuestos, siendo así presentadas por medio del mecanismo digital las que así exigiera por medio físico según el caso, realizando el pago oportuno, dentro de las fechas establecidas en el calendario tributario vigencia 2020, dando cumplimiento a los términos establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda y la Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Información contable</a>	Mantener la oportunidad y calidad en la presentación de informes, evitando las sanciones por extemporaneidad o información incompleta.	Número de estados contables, informes y reportes presentados dentro de los términos de ley/Número de estados contables, informes y reportes presentados)*100	100% estados contables, informes y reportes presentados dentro de los términos de ley	Mensual	Eficacia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Se realizó la presentación y entrega oportuna de la información contable, dentro de los plazos, formatos y requerimientos establecidos y sujetos a normatividad vigente (2020) contemplada en el régimen de contabilidad pública expedido por la contaduría general de la nación que contiene los métodos y prácticas contables adoptadas por TRANSMILENIO S.A. para la preparación y presentación de la información contable, a los entes de control y usuarios de la información.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Atención de requerimientos de mantenimiento de bienes y equipo</a>	Atender oportunamente el mantenimiento de equipos e instalaciones y hacer seguimiento de las solicitudes presentadas.	No de solicitudes atendidas y resueltas dentro del tiempo máximo establecido/No de solicitudes reportadas)*100	Lograr que el 100% de las solicitudes recibidas, sean atendidas y solucionadas en el tiempo máximo establecido	Trimestral	Eficacia			100%			100%	Durante el trimestre se lograron gestionar a través de la mesa de ayuda un total de 20 requerimientos correspondientes a proceso mantenimiento correctivo, los cuales fueron atendidos por el personal asignado de mantenimiento (bodega) durante los 3 meses, todos estos requerimientos cerrados en su totalidad. El proceso de mantenimiento preventivo no están incluidos en este reporte.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Eficacia en el Trámite de Sinistros</a>	Agilizar los trámites de los siniestros que afecten las pólizas del programa de seguros de TRANSMILENIO S.A.	Promedio ponderado (componente 1, componente 2)	75 días de trámite desde conocimiento del caso hasta la autorización del pago del mismo	Trimestral	Eficacia			63			70	El indicador del SEGUNDO trimestre del 2020, que es de 70 días, que es el tiempo tomado en promedio por las reclamaciones presentadas y recibidas las autorizaciones correspondientes de las indemnizaciones	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.6	GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Actualización de los inventarios</a>	Medir que la cantidad de movimientos realizados estén registrados y actualizados en los inventarios de la Entidad	Movimientos registrados /Movimientos realizados)*100	100% de los movimientos realizados y registrados	Trimestral	Eficiencia			100%			100%	Se dio cumplimiento del 100% del indicador	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Estado de organización archivo de gestión</a>	Medir la organización del archivo de gestión	(Total metros lineales en el archivo de gestión Total, metros intervenidos)*100	80% de los movimientos realizados y registrados	Mensual	Eficiencia	91%	92%	92%	92%	92%	92%	La organización del archivo se ha venido reflejando acorde con lo esperado, sin embargo en el último mes no se evidencian avances teniendo en cuenta que las medidas tomadas por el Gobierno Nacional y la Administración Distrital frente a la emergencia sanitaria relacionada con el COVID -19 no le han permitido al contratista realizar actividades presenciales en el archivo.	APOYO	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL TRANSMILENIO S.A.  
AÑO 2020**



**Plataforma Estratégica**

PERSPECTIVA	OBJ. CORP.	OBJ. ESP.	ESTRAT.	PROCESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	OBJETIVO	FORMULA DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	OBSERVACIONES	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MPG
PROCESOS	6	6.3	6.3.8	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<a href="#">Contratos aceptados en la Entidad</a>	Medir la gestión de la Dirección Corporativa en el trámite de la aceptación de los procesos de contratación	$\frac{\text{Contratos aceptados/Solicitudes contractuales trimestrales}}{100}$	El 100% de los procesos de contratación solicitados a la Dirección Corporativa deben adelantarse oportunamente	Trimestral	Eficacia			52%			79%	Contratos aceptados / Solicitudes de requerimiento del plan de adquisiciones) x100.  (657/932) * 100 = 70.49 %  Las adquisiciones planeadas según la última versión del PAA 2020 V20 son 932, lo que arroja un 70.49 % de cumplimiento de las adquisiciones planeadas.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.7	GESTIÓN JURÍDICA	SUBGERENCIA JURÍDICA	<a href="#">Emisión de conceptos jurídicos para unificación de criterios de la Entidad</a>	Medir la gestión de la Oficina Asesora Jurídica en la emisión de conceptos jurídicos	$\frac{\text{Emisión de conceptos jurídicos dentro de términos/Cantidad de solicitudes de conceptos jurídicos}}{100}$	En el segundo trimestre de 2020 se recibieron 7 solicitudes de concepto y se dio respuesta a las 7 solicitudes en término con cumplimiento en un 100% en el indicador.	Trimestral	Eficacia			100%			100%	En el primer trimestre de 2020 se recibieron 9 solicitudes de concepto y se dio respuesta a las 9 solicitudes en término con cumplimiento en un 100% en el indicador. Se anexa cuadro de control	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.5	GESTIÓN JURÍDICA	SUBGERENCIA JURÍDICA	<a href="#">Oportunidad de defensa judicial</a>	Mantener el grado de eficiencia para cumplir con el tiempo interpuesto por ley para la contestación de demandas	$\frac{\text{Demandas contestadas en el trimestre dentro del término que señala la ley/Demandas notificadas con vencimiento de términos para contestación en el trimestre}}{100}$	Lograr que el 100% de las demandas sean contestadas en los plazos máximos establecidos por ley	Trimestral	Eficiencia			100%			100%	Cuarenta y tres (43) demandas notificadas y contestadas dentro del período lo que dio un cumplimiento del 100% 3do trimestre	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.5	GESTIÓN JURÍDICA	SUBGERENCIA JURÍDICA	<a href="#">Seguimiento contratos de concesión</a>	Verificar y retroalimentar el seguimiento jurídico de la ejecución de los contratos misionales de la entidad	$\frac{\text{Actas trimestrales de seguimiento jurídico realizadas a contratos misionales / Actas convocadas}}{100}$	Realizar el 100% de las actividades requeridas en el proceso de asesoría legal a los contratos de concesión	Trimestral	Eficacia			100%			100%	En el segundo trimestre de 2020, se reporta que en los 36 contratos misionales que actualmente están vigentes en la entidad, se cuenta con actas trimestrales de seguimiento jurídico a los mismos y la misma fue convocada en reunión por parte del Subgerente Jurídico.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.3	GESTION ECONOMICA DE LOS AGENTES	SUBGERENCIA ECONOMICA	<a href="#">Liquidaciones que han sido ajustadas debido a la gestión de Remuneración de Agentes del Sistema</a>	Disminuir los ajustes efectuados debido a inconsistencias realizadas por la gestión del personal del subproceso de Remuneración de Agentes del Sistema	$\frac{\text{Liquidaciones Previas entregadas a Tiempo a la Fiduciaria}}{\text{Valor total de los ajustes realizados por la gestión del personal del subproceso de Remuneración de Agentes del Sistema debido a inconsistencias en la liquidación de previa (trimestre acumulado)/Valor total de los ajustes efectuados por inconsistencias generadas por la información enviada de las áreas intervienen en el proceso de Liquidación Previa (trimestre acumulado)}}{100}$	Lograr que el 0% de las liquidaciones semanales deban ser ajustadas	Trimestral	Eficacia			2,00%			2%	Para e segundo trimestre El total de los ajustes realizados por toda la empresa fue de \$3.011.713.081 Los ajustes que se realizaron por parte del área de Remuneración fue un valor de \$73.197.320"	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.3	GESTION ECONOMICA DE LOS AGENTES	SUBGERENCIA ECONOMICA	<a href="#">Liquidaciones Previas entregadas a Tiempo a la Fiduciaria</a>	Disminuir el número de liquidaciones semanales que se entregan por fuera del plazo máximo permitido a la Fiduciaria.	$\frac{\text{Número de liquidaciones previas entregadas a la Fiduciaria dentro del plazo máximo permitido/No total de liquidaciones efectuadas en el trimestre acumulado}}{100}$	Lograr que el 100% de las liquidaciones sean entregadas a tiempo	Trimestral	Eficacia			100%			77%	Para el segundo trimestre el Número de liquidaciones previas entregadas a la Fiduciaria dentro del plazo máximo permitido" fue de 10 y el No total de liquidaciones efectuadas en el trimestre acumulado fue de 11 dando un resultado del 77%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	<a href="#">Ejecución de trabajos de aseguramiento</a>	Ejecutar los trabajos de aseguramiento de acuerdo con lo establecido en el plan anual de actividades de la Oficina de Control Interno aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	$\frac{\text{Trabajos de aseguramiento ejecutados/Trabajos de aseguramiento planeados para la vigencia (17)}}{100}$	Ejecutar el 100% de los trabajos de aseguramiento planeados al corte 31 de diciembre de la vigencia. (17)	Trimestral	Eficacia			6%			41%	Se realizaron las actividades programadas relacionadas con los procesos de Monitoreo Integral de la Operación y Supervisión y Control de la Operación, Seguimiento implementación SGSI, convenios, análisis de pagos equipos importados para el SIRCI, seguimiento portales.	EVALUACION	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	<a href="#">Ejecución de trabajos de cumplimiento</a>	Ejecutar los trabajos de cumplimiento legal y/o normativo de acuerdo con lo establecido en el plan anual de actividades de la Oficina de Control Interno aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	$\frac{\text{Trabajos de cumplimiento ejecutados /Trabajos de cumplimiento planeados para la vigencia (45)}}{100}$	Ejecutar el 100% (45) de los trabajos de cumplimiento planeados al corte 31 de diciembre de la vigencia.	Trimestral	Eficacia			33%			56%	Se realizaron y presentaron 10 de 10 informes programados: Cumplimiento Directiva 03 de 2013, seguimiento plan anti corrupción, Austeridad del Gasto, Seguimiento Metas Plan de Desarrollo, Evaluación de inversión Directa y Cuentas por pagar, Seguimiento PIGA, Gastos de Caja Menor y Ley de Transparencia, Mapa de Aseguramiento y se actualizaron procedimientos de la OCI.	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	<a href="#">Seguimiento planes de mejoramiento</a>	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las acciones previstas en los planes de mejoramiento.	$\frac{\text{Seguimiento planes de mejoramiento realizados/Seguimiento planes de mejoramiento programados (4)}}{100}$	Presentar el 100% (4) de los reportes planeados para el año.	Trimestral	Eficacia			25%			50%	Se realizaron los seguimientos a los planes de mejoramiento con corte 31 de marzo de 2020.	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	<a href="#">Fortalecimiento, autoevaluación</a>	Realizar como mínimo dos sensibilizaciones en cualquiera de los siguientes temas: autocontrol, autoevaluación, administración del riesgo, planes de mejoramiento.	$\frac{\text{Seguimiento sensibilizaciones realizadas/Seguimiento sensibilizaciones programados (2)}}{100}$	Presentar el 100% (2) de las sensibilizaciones planeadas para el año.	Trimestral	Eficacia			0%			50%	Se realizó sensibilización sobre planes de mejoramiento.	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	SUBGERENCIA GENERAL	<a href="#">Campañas de Divulgación</a>	Identificar el número de campañas de divulgación para prevenir la comisión de conductas disciplinarias	$\frac{\text{Campañas Realizadas (2)}}{100}$	100%	Semestral	Eficacia						50%	Con el apoyo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se generó la primera campaña recordando a los funcionarios la importancia de cumplir con sus funciones desde casa y de cuidar los bienes y documentos confiados por la Empresa.	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	SUBGERENCIA GENERAL	<a href="#">Culminación de actuaciones disciplinarias</a>	Identificar el número de decisiones que culminen una actuación disciplinaria con respecto al objeto delimitado para el año.	$\frac{\text{Número de actuaciones culminadas/36}}{100}$	100%	Trimestral	Eficiencia			22,2%			50%	Se logró finalizar en primera instancia 18 actuaciones durante el primer trimestre llegando a un total del 50%.	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS

TOTAL INDICADORES

64