

CUADRO DE MANDO INTEGRAL TRANSMILENIO S.A. AÑO 2019



Plataforma Estratégica

PERSPECTIVA	OBJETIVO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	PROCESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MIPG			
PROCESOS	5	5.1	5.1.1	DESARROLLO ESTRATEGICO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Cumplimiento del Plan de Acción	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	Cumplir el 100% de las actividades programadas en el Plan de Acción formulado por cada una de las Dependencias	Trimestral	Eficacia			97%			96%								ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
PROCESOS	5	5.1	5.1.1	DESARROLLO ESTRATEGICO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Sostenibilidad del Modelo de Gestión Institucional	Medir permanentemente el cumplimiento de los requisitos exigidos para la sostenibilidad del modelo de Gestión de la Entidad	Cumplir el 100% de las actividades programadas para la sostenibilidad del modelo de gestión de la entidad	Trimestral	Eficacia			32%			73%			0%			0%		ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	2	2.3	2.3.2	DESARROLLO ESTRATEGICO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Cumplimiento implementación PIGA	Medir el grado de cumplimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental de acuerdo con lo dispuesto por ley	Lograr que el 100% de las actividades programadas sean ejecutadas	Anual	Eficacia												0%		ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
PROCESOS	5	5.2	5.2.2	GESTIÓN DE TIC'S	DIRECCIÓN DE TIC'S	Cumplimiento del Plan, Estrategico de Sistemas de Información	Monitorear el cumplimiento de los planes y proyectos que en materia de Tecnologías de información y comunicaciones queden inscritos en el Plan Estratégico Tecnologías de la Información PETIC	Cumplir al final del periodo y en el acumulado mensual con el 90% de las actividades asociadas a los sistemas de información previstos para la vigencia en el marco del Mapa de Ruta de Proyectos del PETIC.	Mensual	Eficacia	100%	100%	100%	97%	98%	92%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO GESTION CONOCIMIENTO Y DEL LA INNOVACION			
PROCESOS	5	5.2	5.2.2	GESTIÓN DE TIC'S	DIRECCIÓN DE TIC'S	Disponibilidad de los servicios tecnológicos	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	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	99.59%	94.25%	99.98%	100%	100%	99%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS			
PROCESOS	5	5.2	5.2.2	GESTIÓN DE TIC'S	DIRECCIÓN DE TIC'S	Tiempo promedio de respuesta a requerimientos de usuario	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.	Atender en 15 minutos o menos, los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios internos de la Entidad	Mensual	Eficiencia	11,45	9,69	3,03	3	8	4	0	0	0	0	0	0	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS			
PROCESOS	3	3.3	3.3.1	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa	Ampliar el número de seguidores de la FanPage Facebook: @Transmilenio	Aumentar en 30% los seguidores de la FanPage de Facebook @Transmilenio, es decir 95.371 seguidores	Semestral	Eficacia						100%						0%		ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN	Y	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5	5.2	5.2.1	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Personas satisfechas con la comunicación organizacional	Garantizar que los clientes internos estén satisfechos con los mensajes organizacionales que se transmiten en la Entidad	Lograr que un 70% de los usuarios encuestados se sientan satisfechos con los mensajes internos	Semestral	Eficiencia						0%						0%		ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN	Y	
USUARIO/ CIUDADANO	3	3.3	3.3.1	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interacción	Medir los espacios de interacción que se desarrollan con los diferentes Grupos de Interés para informarnos sobre la operación del sistema y su impacto social	Lograr que se ejecuten 3900 actividades de Gestión Social con los diferentes grupos de interés en los espacios de interacción durante el año	Mensual	Eficacia	245	747	1310	1825	2446	2817	0	0	0	0	0	0	ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN	Y		
USUARIO/ CIUDADANO	3	3.2	3.2.4	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Actividades de atención en vía	Medir la cantidad de usuarios en vía informados sobre la operación del sistema	Socializar 5.000.000 ciudadanos durante la vigencia 2018	Mensual	Eficacia	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	0	ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN	Y		
USUARIO/ CIUDADANO	3	3.2	3.2.1	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía	Garantizar una adecuada atención a través de las líneas de servicio a la ciudadanía.	"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		89,00%		89,00%				89,00%		0,00%		0,00%		0,00%	ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN	Y
USUARIO/ CIUDADANO	3	3.1	3.1.2	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Oportunidad en la respuesta de POR	Responder oportunamente (Menor a los plazos señalados por ley) a los requerimientos recibidos	Disminuir el tiempo promedio de respuesta a los requerimientos con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia inmediatamente anterior	Anual	Eficacia												0,00		ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN	Y	
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.1	GESTIÓN DE MERCADEO	SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS	Facturación de ingresos por negocios colaterales	Medir la eficacia de la gestión relacionada con la explotación colateral del Sistema, para cumplir con la meta de 2019 (\$12.013.700.000)	100%	Bimestral	Eficacia	7,00%	15,00%	25,00%	31,00%	44,62%	53,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS		
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.1	GESTIÓN DE MERCADEO	SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS	Informe de seguimiento y control de la publicidad en el Sistema	Realizar seguimiento y control a los espacios de publicidad susceptibles de arrendamiento que han sido vendidos y comercializados.	100%	Mensual	Eficiencia	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS		
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.1	GESTIÓN DE MERCADEO	SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS	Satisfacción de cliente por los servicios prestados de explotación comercial del conocimiento y de la experiencia de la Entidad	Medir la satisfacción de la prestación de los servicios asociados a la explotación del conocimiento y la experiencia	95%	Trimestral	Efectividad	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	90,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS GESTION CONOCIMIENTO Y DEL LA INNOVACION		
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.3	4.3.1	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA ECONOMICA	Actualización de tarifas de remuneración a concesionarios del SITP	Mantener la proyección de la tarifa técnica del Sistema Integrado de Transporte Público- SITP con un nivel de confiabilidad de tal manera que permita la toma de decisiones en cuanto a planeación tarifaria y control de variables operacionales que incidan en su evolución.	Lograr el 100% de las actualizaciones de tarifas de remuneración de los concesionarios del SITP.	Mensual	Eficiencia												0%		MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS		
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.1	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA ECONOMICA	Porcentaje de error en la proyección de ingresos del Ente Gestor por participación en la remuneración de los agentes del Sistema	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.	El error máximo de la proyección de ingresos frente a los ingresos reales debe ser menor al +/- 8%	Anual	Eficiencia												0%		MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS		

CUADRO DE MANDO INTEGRAL TRANSMILENIO S.A. AÑO 2019



Plataforma Estratégica

PERSPECTIVA	OBJETIVO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	PROCESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MIPG
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.3	1.3.1	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA TECNICA Y DE SERVICIOS	Planificación de soluciones de infraestructura	Evaluar el porcentaje de soluciones de infraestructura planificadas frente a las necesidades requeridas por el Sistema Transmilenio	Lograr el 100%	Semestral	Eficacia						100%						0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.3	1.3.6	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA TECNICA Y DE SERVICIOS	Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del Sistema	Cuantificar la cantidad de usuarios beneficiados con la implementación y mejora de infraestructura del Sistema Transmilenio	N.A	Anual	Efectividad												0	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.4	1.4.2 1.4.3	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA TECNICA Y DE SERVICIOS	Efectividad de horas de toma de Información	Medir la cantidad de estudios de aforo que se realizan a nivel del Sistema de Transporte	Realizar el 100% de los estudios de aforo planeados	Trimestral	Eficacia			90%			100%			0%			0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.4	1.4.2 1.4.3	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA TECNICA Y DE SERVICIOS	Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal	Medir el ajuste de las proyección promedio mensual de la demanda que se prepara como insumo al modelo de transporte del sistema	*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 consideraran estacionales	Mensual	Efectividad													MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
								Troncal	100%		100%	100%	100%	100%	80%	0%	0%	0%	0%	0%				
								Zonal	100%		90%	90%	100%	100%	90%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TECNICA DE BRT	Porcentaje de días en el mes en que la proyección está dentro de rangos admisibles de variación	Medir la calidad de la proyección de la demanda	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) 4.5% 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	87,10%	77,78%	70,97%	76%	77%	87%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TECNICA DE BRT	IPK (Índice de pasajeros por Kilómetro) promedio de las rutas alimentadoras del Sistema Transmilenio	Medir la eficacia de la planificación a corto plazo de rutas alimentadoras del Sistema Transmilenio	Obtener un IPK del 5	Mensual	Eficacia	5,15	6,00	5,88	5,67	5,99	5,49	-	-	-	-	-	-	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.2	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TECNICA DE BRT	Índice de cumplimiento de despachos	Medir el desempeño de los operadores, mediante el cumplimiento de los servicios programados.	Lograr que, como mínimo mensualmente y promedio, para todos los operadores, el 95% de los viajes programados sean ejecutados	Mensual	Eficacia	98,80%	98,29%	98,10%	98,04%	97,38%	97,18%							MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.2	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TECNICA DE BRT	Índice de cumplimiento de Kilómetros ICK	Medir el desempeño de los operadores, mediante el cumplimiento de los kilómetros programados.	Lograr que, como mínimo mensualmente y en promedio, para todos los operadores, el 95% de los kilómetros programados sean ejecutados.	Mensual	Eficacia	98,85%	98,33%	98,22%	98,04%	98,28%	97,44%							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 SEGURIDAD	Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema Transmilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.	Verificar el cumplimiento operacional y la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema a cargo de TRANSMILENIO S.A	Lograr el 100%	Mensual	Eficacia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.2	1.2.3	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD	Análisis de accidentes	Analizar oportunamente cada uno de los eventos de tránsito clasificados como accidentes con fatality y lesiones de gravedad en el Sistema para sus diferentes componentes (Troncal, zonal, Alimentador)	El 95% de los accidentes presentados en el mes se deberá analizar a más tardar el mes siguiente.	Mensual	Efectividad	97%	98%	98%	97%	95%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES	Ajustes de tiempo (AT)	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	Acumulado: I Trimestre 25% Acumulado: II Trimestre 50% Acumulado: III Trimestre 75% Acumulado: IV Trimestre 100%	Trimestral	Eficacia		35,0%			10,3%		0,0%				0,0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES	Inspección estado de vehículos (IEV)	Realizar el seguimiento a las inspecciones realizadas con el fin de corroborar que por lo menos se inspeccione una vez al semestre cada vehículo vinculado, con el fin de verificar el estado de los vehículos vinculados al componente zonal.	Lograr el 100%	Trimestral	Eficiencia		99,9%			98,7%		0,0%				0,0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES	Ajustes a Rutas Zonales (ARZ)	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.	Mensual: 6,25% - Acumulado año 75%	Mensual	Eficacia		16,60%			19,90%		0,00%				0,00%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES	Indicador Evaluación de Rutas SITP Provisional (IP)	Evaluar la eficacia de las rutas en operación del Esquema Provisional, resaltando factores como: Flota, Trazados, Tiempo de recorrido y Condiciones Operacionales.	Acumulado: I Trimestre 25% Acumulado: II Trimestre 50% Acumulado: III Trimestre 75% Acumulado: IV Trimestre 100%	Trimestral	Eficacia		25%			25%		0%				0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES	Eficacia en el Trámite de Desincertivos Operativos (ETDO)	Mantener el cumplimiento en la Línea de tiempo del Informe Preliminar, conforme al procedimiento descrito en el Manual de Operaciones del Componente Zonal Res. 059-2014.	Lograr el 100%	Mensual	Eficacia	88%	98%	100%	97%	95%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	Seguimiento al cumplimiento de las actividades contractuales de apoyo y mantenimiento de la infraestructura TransMileCable	El indicador permitirá medir el cumplimiento de la ejecución del seguimiento a las obligaciones contractuales del interventor del sistema TransMileCable, en su componente de aseo y mantenimiento de infraestructura.	100%	Mensual	Eficacia	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS

CUADRO DE MANDO INTEGRAL TRANSMILENIO S.A. AÑO 2019



Plataforma Estratégica

PERSPECTIVA	OBJETIVO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	PROCESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MIPG	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	Seguimiento contractual a ejecución del contrato de acceso a cicloparquaderos asociados al sistema TransMilenio.	Hacer seguimiento a la disponibilidad y operatividad del sistema control de acceso a cicloparquaderos.	100	Mensual	Eficacia	0%	0%	90%	95%	90%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	Seguimiento a paraderos del componente zonal del SITP	Hacer seguimiento a la implementación y funcionamiento de los paraderos operativos del componente zonal del SITP.	100%	Trimestral	Eficiencia	0%			100%			0%			0%			MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	Seguimiento a rutinas de aseo intensivo en estaciones y portales del sistema a cargo de TRANSMILENIO S.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.	100%	Trimestral	Eficacia				100%	100%	100%							MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	Seguimiento a la calidad y oportunidad del mantenimiento preventivo en estaciones y portales del sistema.	Identificar el porcentaje de cumplimiento en la ejecución del mantenimiento preventivo en las estaciones y portales del Sistema.	100%	Trimestral	Eficacia				99,5%	100,0%	100,0%							MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	Seguimiento al cumplimiento de las actividades contractuales de aseo y mantenimiento de la infraestructura TransMiCable	El indicador permitirá medir el cumplimiento de la ejecución del seguimiento a las obligaciones contractuales del interventor del sistema TransMiCable, en su componente de aseo y mantenimiento de infraestructura.	100%	Mensual	Eficacia			100%	100%	100%	100%	0%						MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	Seguimiento contractual a ejecución del contrato de acceso a cicloparquaderos asociados al sistema TransMilenio.	Hacer seguimiento a la disponibilidad y operatividad del sistema control de acceso a cicloparquaderos.	100%	Mensual	Eficacia			90%	95%	90%	93%	0%	0%					MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.1	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCION TECNICA DE MODOS ALTERNATIVOS Y EC	Seguimiento al consumo energético en el Sistema TransMilenio	Hacer seguimiento a los consumos energéticos en el Sistema TransMilenio para priorizar actividades de intervención en eficiencia energética.		Verificación Mensual Análisis Semestral	Eficiencia	8.066	7.269	7.602	8.014	7.468								MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5	5.1	5.1.2	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Personal competente, seleccionado y vinculado	Medir la cantidad de personas que han sido seleccionadas y vincula a la Entidad y que son competentes para desarrollar sus funciones una vez se supera el periodo de prueba		Semestral	Eficacia						0%						0%	APOYO	TALENTO HUMANO	
PROCESOS	5	5.1	5.1.4	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Efectividad en el registro de novedades y pago oportuno de la nómina de funcionarios	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.	Lograr el 100% de efectividad entre los componentes formulados.	Mensual	Efectividad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	APOYO	TALENTO HUMANO	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5	5.1	5.1.4	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Cumplimiento del programa integral de gestión humana	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 al 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.	Cumplir con el 100% de las actividades del programa integral de gestión humana. Lograr la asistencia del 100% de los funcionarios programados para las actividades del programa integral de gestión humana	Trimestral	Eficacia			85%			80%		0%			0%	APOYO	TALENTO HUMANO		
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5	5.1	5.1.3	GESTION DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Frecuencia de accidentalidad	Medir el número de veces que ocurre un accidente de trabajo en el mes	0,40%	Trimestral	Eficacia			0,12			0,27			0,00			0,00	APOYO	TALENTO HUMANO	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5	5.1	5.1.3	GESTION DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Severidad de accidentalidad	Medir el número de días perdidos por accidentes de trabajo en el mes	3%	Trimestral	Eficacia			0,00			0,39			0,00			0,00	APOYO	TALENTO HUMANO	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5	5.1	5.1.3	GESTION DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Proporción de accidentes de trabajo mortales	Medir el número de accidentes de trabajo mortales en el mes	0,00	Trimestral	Eficacia			0,00			0,00			0,00			0,00	APOYO	TALENTO HUMANO	
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.1	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Autosostenibilidad Presupuestal	Mantener la autosostenibilidad presupuestal	Lograr un factor mayor o igual a 1, es decir, que los gastos reales no pueden ser menores a los ingresos recaudado	Mensual	Eficiencia	0,71	0,72	0,73	0,73	0,72	0,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.1	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Oportunidad en la entrega de informes Presupuestales	Mantener la oportunidad y calidad en la presentación de informes presupuestales, evitando las sanciones por extemporaneidad o información incompleta	Tener cero sanciones por extemporaneidad en la presentación de Informes Presupuestales	Mensual	Eficiencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.1	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Rentabilidad en Cuentas de Ahorro	Mantener un seguimiento oportuno a la rentabilidad generada de las cuentas de ahorros de TRANSMILENIO S.A.	Mantener una rentabilidad en cuentas de ahorro superior a la inflación 12 meses.	Mensual	Eficiencia	138%	146%	136%	136%	131%	126%							APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.1	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Pagos Realizados	Medir el cumplimiento de los pagos realizados	Lograr que el 100% de los pagos se realicen en los términos de ley	Mensual	Eficiencia	91%	91%	96%	97%	99%	98%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	

CUADRO DE MANDO INTEGRAL TRANSMILENIO S.A. AÑO 2019



Plataforma Estratégica

PERSPECTIVA	OBJETIVO CORPORATIVO	OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	PROCESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MIPG	
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.1	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Oportunidad y Calidad en la liquidación y presentación de declaraciones	Mantener la oportunidad y calidad en la presentación de declaraciones, evitando las multas por extemporaneidad o información incompleta	Cero (0) sanciones por declaraciones presentadas en forma extemporanea o con información incompleta	Mensual	Eficacia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.1	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Información contable	Mantener la oportunidad y calidad en la presentación de informes, evitando las sanciones por extemporaneidad o información incompleta.	100% estados contables, informes y reportes presentados dentro de los términos de ley	Mensual	Eficacia	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	5	5.1	5.1.4	GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Atención de requerimientos de mantenimiento de bienes y equipo	Atender el mantenimiento de equipos e instalaciones y hacer seguimiento de las solicitudes presentadas	Lograr que el 100% de las solicitudes recibidas, sean atendidas y solucionadas en el tiempo máximo establecido	Trimestral	Eficacia			87%			100%			0%				0%	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	5	5.1	5.1.4	GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Eficacia en el Trámite de Sinistros	Agilizar los trámites de los siniestros que afecten las pólizas del programa de seguros de TRANSMILENIO S.A.	95 días de trámite desde conocimiento del caso hasta la autorización del pago del mismo	Trimestral	Eficacia			42			0			0				0	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	5	5.1	5.1.4	GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Actualización de los inventarios	Medir que la cantidad de movimientos realizados estén registrados y actualizados en los inventarios de la Entidad	100% de los movimientos realizados y registrados	Trimestral	Eficiencia			100%			100%			0%				0%	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	5	5.1	5.1.4	GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Gestión documental realizada	Atender Oportunamente los diferentes trámites que se generan y/o asignan relacionados con la documentación de la Entidad	Lograr que se realice el 100% de la gestión documental de la Entidad	Mensual	Eficiencia	85%	96%	95%	71%	54%	46%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	APOYO	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PROCESOS	5	5.3	5.3.1	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Contratos aceptados en la Entidad	Medir la gestión de la Dirección Corporativa en el trámite de la aceptación de los procesos de contratación	El 100% de los procesos de contratación solicitados a la Dirección Corporativa deben adelantarse oportunamente	Trimestral	Eficacia			53%			75%			0%				0%	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	5	5.3	5.3.1	GESTIÓN JURÍDICA	SUBGERENCIA JURÍDICA	Emisión de conceptos jurídicos para unificación de criterios de la Subgerencia Jurídica	Medir la gestión de la Subgerencia Jurídica en la emisión de conceptos jurídicos	El 100% de las solicitudes de conceptos jurídicos emitidos dentro de los términos de ley	Trimestral	Eficacia			100%			93%			0%				0%	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	5	5.4	5.4.1 5.4.2	GESTIÓN JURÍDICA	SUBGERENCIA JURÍDICA	Oportunidad de defensa Judicial	Mantener el grado de eficiencia para cumplir con el tiempo interpuesto por ley para la contestación de demandas.	Lograr que el 100% de las demandas sean contestadas en los plazos máximos establecidos por ley	Trimestral	Eficiencia			100%			100%			0%				0%	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.2	GESTION ECONOMICA DE LOS AGENTES	SUBGERENCIA ECONOMICA	Liquidaciones que han sido ajustadas debido a la gestión del subproceso de Remuneración de Agentes del Sistema	Disminuir los ajustes efectuados en las liquidaciones semanales	Lograr que el 0% de las liquidaciones semanales deban ser ajustadas	Trimestral	Eficacia			8,00%			0%			0%				0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.2	GESTION ECONOMICA DE LOS AGENTES	SUBGERENCIA ECONOMICA	Liquidaciones Previas entregadas a Tiempo a la Fiduciaria	Disminuir el número de liquidaciones semanales que se entregan por correo electrónico y por fuera del plazo máximo permitido a la Fiduciaria.	Lograr que el 100% de las liquidaciones sean entregadas a tiempo	Trimestral	Eficacia			85%			85%			0%				0%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	5	5.1	5.1.1	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Ejecución de trabajos de aseguramiento	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 del Sistema Integrado de Gestión.	Ejecutar el 100% de los trabajos de aseguramiento planeados al corte 31 de diciembre de la vigencia.	Trimestral	Eficacia		0%		0%		35%			0%				0%	EVALUACION	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
PROCESOS	5	5.1	5.1.1	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Ejecución de trabajos de cumplimiento	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 del Sistema Integrado de Gestión.	Ejecutar el 100% de los trabajos de cumplimiento planeados al corte 31 de diciembre de la vigencia.	Trimestral	Eficacia		0%		0%		61%			0%				0%	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
PROCESOS	5	5.1	5.1.1	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Reporte periódico del estado de atención de visitas y requerimientos de entes de control y/o vigilancia	Mantener informado al Cuerpo Directivo del estado de las visitas y cumplimiento en la atención de los requerimientos recibidos de cada uno de los entes de control y/o vigilancia.	Presentar el 100% de los reportes planeados para el año.	Trimestral	Eficacia		0%		0%		50%			0%				0%	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
PROCESOS	5	5.1	5.1.1	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Seguimiento planes de mejoramiento	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las acciones previstas en los planes de mejoramiento.	Presentar el 100% (4) de los reportes planeados para el año.	Trimestral	Eficacia			25%			50%			0%				0%	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5	5.1	5.1.6	GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	SUBGERENCIA GENERAL	Campañas de Divulgación	Identificar el número de campañas de divulgación para prevenir la comisión de conductas disciplinarias	100%	Trimestral	Eficacia			0%			50%			0%				0%	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5	5.1	5.1.6	GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	SUBGERENCIA GENERAL	Culminación de actuaciones disciplinarias	Identificar el número de decisiones que culminen una actuación disciplinaria con respecto al objetivo delimitado para el año.	100%	Trimestral	Eficiencia			47,2%			58%			0%				0%	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS

TOTAL INDICADORES

67

