

# 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	OBSERVACIONES	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MIPG
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%	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 MIPG y se cumplio con lo previsto	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 CAP, de acuerdo con lo establecido en los respectivos planes de acción.	[(avance de metas de actividades programadas en PIGA)/0.7+(avance de acciones ambientales en PACA)/0.1+(avance del indicador de acciones en PMS)/0.2+)]*100	Lograr que el 100% de las actividades programadas sean ejecutadas	Semestral	Eficacia					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)+(%) avances de actividades Servicio ITS 2)+(%) 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	ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO GESTION DEL 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, páginas 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[(#CFSM/(#HHMM))*100 Subíndice que indica el mes de revisión #CFSM=Total de horas hábiles de funcionamiento correcto del servicio i en el mes de revisión i #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%	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 líneas 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.	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 y/ 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	Se presentaron 536 incidentes durante el mes de enero de 2020 Se presentaron 824 incidentes durante el mes de Febrero de 2020 Se presentaron 630 incidentes durante el mes de Marzo de 2020	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/evolucion-instagram/41.195-seguidores">https://app.metricool.com/evolucion-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 en la totalidad de seguidores a Diciembre 31 de 2019: 26.195	Semestral	Eficacia					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 interlocución 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 Interlocución desarrollados con los Grupos de Interés 4300 espacios de Interlocución 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	Tipo de actividad- marzo 2020 1. Apoyo a grupos de interés: 8 2. SAT: 17 4. Audiencias Públicas: 0 6. Divulgación: 50 7. Eventos Locales: 0 8. Mesa de trabajo: 2 9. Pedagogía: 114 10. Reunión: 44 11. Recordatorios: 10 12. Otro: 13 TOTAL: 368	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	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%		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 PQR</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	Eficacia					ESTRATEGICO	INFORMACIÓN COMUNICACIÓN
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.2	GESTIÓN DE MERCADERO	SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS	<u>Facturación 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	(Facturacion de ingresos realizada/Facturacion presupuestada)*100	100%	Mensual	Eficacia	6,00%	15,00%	19,86%	Para enero se cumplió con un 6%, es decir la Subgerencia generó facturación por la explotación colateral por \$865.404.467. Para febrero se cumplió con un 15%, es decir la Subgerencia generó facturación por la explotación colateral por \$2.034.408.643. Pendiente el reporte del mes de marzo Para Marzo se cumplió con un 19,86%, es decir la Subgerencia generó facturación por la explotación colateral por \$2.779.904.237	ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.1	GESTIÓN DE MERCADERO	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 visitas de control de publicidad realizadas/Cantidad de publicidad programadas)*100	100%	Cuatrimstral	Eficiencia					ESTRATEGICO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.3	GESTIÓN DE MERCADERO	SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS	<u>Satisfacción de cliente por los servicios prestados de explotación comercial del conocimiento y de la experiencia de la Entidad</u>	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 "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 GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION

**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	OBSERVACIONES	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MPG
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.2	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA ECONOMICA	Actualización de tarifas de remuneración a concesionarios del SITP.	Realizar la actualización de las tarifas de remuneración de los concesionarios del SITP, dentro de los plazos previstos contractualmente.	(Número de actualizaciones realizadas dentro de los diez primeros días hábiles de cada mes)/(Número 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%	Enero/2020: se realizaron 5 de 5 actualizaciones dentro de los diez primeros días hábiles del mes. En Febrero/2020: se realizaron 4 de 4 actualizaciones dentro de los diez primeros días hábiles del mes. En Marzo/2020: se realizaron 3 de 3 actualizaciones dentro de los diez primeros días hábiles del mes. Se han reducido la cantidad por cuanto han finalizado las concesiones de Fase I y II. Es así que se ha dado cumplimiento a lo establecido en el contrato de concesión, en lo relacionado con 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	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.	1-(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 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	Planificación de soluciones de infraestructura(%) = ((Proyectos planificados /necesidades requeridas en un tiempo T)*100	Lograr el 100%	Semestral	Eficacia					MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.3	1.3.1	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	Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del sistema(un) = s usuarios de la infraestructura implantada en un tiempo t / día (un)	N.A	Anual	Efectividad					MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.2	PLANEACIÓN DEL SITP	SUBGERENCIA TECNICA Y DE SERVICIOS	Efectividad de horas de toma de información	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 esperadas 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%	Para los meses de enero y febrero la efectividad del indicador se mantiene dentro del mínimo establecido  La efectividad del indicador disminuye para el mes de marzo, dada la crisis por la pandemia del covid-19, lo cual, generó las medidas extraordinarias decretadas por el gobierno nacional para enfrentar esta crisis. Lo anterior genera que el personal en labores de toma de información no haya podido realizar todas las actividades programadas.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.2	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	(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 consideraran estacionales"	Mensual  Troncal  Zonal	Efectividad   100%  100%	   80%  90%	   64%  69%	En enero la efectividad del indicador se mantiene dentro del mínimo establecido, , no obstante el resultado parcial del mes de febrero disminuyó con respecto al primer mes del año, dado que la demanda no creció en los términos esperados de la proyección.  Para el mes de marzo, dada la crisis por la pandemia del covid-19, lo cual, generó las medidas extraordinarias decretadas por el gobierno nacional para enfrentar esta crisis. Las medidas de aislamiento obligatorio generaron una fuerte disminución en la demanda atendida diariamente después del 16 de marzo de 2020."	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS	
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.2	1.2.1	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	(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) 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	70,00%	82,76%	81,82%	Durante los tres primeros meses del año 2020 se logró la meta propuesta de días en el mes en los cuales, la proyección se encontró en los rangos admisibles.  Impacto que dicho resultado genera en la gestión del proceso para la toma de decisiones: el mes de febrero se considera típico en la operación del Sistema; sin embargo 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 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	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	El resultado promedio del IPK durante enero de 2020, es de 4.94, ubicándose por encima del mínimo aceptado y cerca de la meta prevista, lo que se puede explicar por el periodo de estacionalidad, en el cual hay menos pasajeros que un mes habitual y el cumplimiento promedio general de kilometraje presentó un comportamiento adecuado por parte de los concesionarios.  El resultado promedio del IPK, en lo corrido del año es de 5.4, ubicándose por encima del mínimo aceptado y de la meta prevista. Los datos demuestran que posterior al periodo de estacionalidad, el cumplimiento promedio general de kilometraje presentó un comportamiento adecuado por parte de los concesionarios.  El resultado promedio del IPK durante marzo de 2020, es de 4.11, es decir se ubica por debajo de la meta esperada, la afectación sobre el indicador se explica por la pronunciada disminución de la demanda durante el periodo de aislamiento preventivo que inició el 20 de marzo de 2020.	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
USUARIO/ CIUDADANO	1	1.1	1.1.3	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TECNICA DE BRT	Gestión Operacional	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.	$I_{OM}=(Cdt^{0.5}+Dp^{0.5})$	Nivel A = Puntaje 1	Mensual	Eficacia	Ver Fich	Ver Fich	Ver Fich	Para los concesionarios de la Fase I y II (Segunda Generación) el promedio del puntaje es 1,38, lo que quiere decir que se ubican en Nivel A, y se ubican en el rango determinado para el cumplimiento de la meta. Para los concesionarios de la Fase III el promedio del puntaje es 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 TECNICA DE BRT	Distancia promedio entre varados.	Evaluar y determinar la eficacia del Mantenimiento realizado por cada concesionario, en cada mes M (dém), cuantificando la distancia promedio entre varadas atribuibles a fallas mecánicas, sin importar que los vehículos se encuentren en cumplimiento de un servicio o no.	$I_m = Fm_M = \sum_{i=1}^n \frac{K_{OM}}{F_M}$	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 Fich	Ver Fich	Ver Fich	Para el concesionario Connexion Movil de la fase II (Primera generación) el DPV es superior a 55.000 Km, siendo así superior al indicador contractual fijado en el último otrosl (25.000 Km). 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. Para la Fase III el concesionario Gmovil está en nivel B, Consorcio Usaquén está en nivel C y Consorcio San Cristóbal quedó nivel D. 1. El concesionario TRANSMASIVO finalizó operación el pasado 15 de enero de 2020.2. Para el concesionario Connexion Movil, de la fase II (Primera generación), el DPV es superior a 55.000 Km, es decir que es superior al indicador contractual fijado en el último otrosl (25.000 Km). 3. 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, S18 NORTE, S18 CALLE 80 y SOMOS U), el dato del indicador DPV correspondiente al mes de Febrero es preliminar, de acuerdo con lo estipulado en los contratos de concesión. 4. Para la Fase III, el concesionario Gmovil pasó de nivel B a nivel D, Consorcio Usaquén pasó de nivel C a nivel E, y Consorcio Express San Cristóbal sigue en nivel E. Están pendientes por validar de acuerdo con el procedimiento establecido para garantizar el debido proceso. Por lo tanto, los datos validados se obtendrán hasta finales de marzo.	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	OBSERVACIONES	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MP/G
USUARIO/ CIUDADANO	1	1,4	1,4,7	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	DIRECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD	<u>Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.</u>	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%	Se ha dado cumplimiento del indicador	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	<u>Análisis de accidentes</u>	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%	0%	De los 117 eventos de accidentalidad que se presentaron en el mes de ENERO de 2020 con accidentes graves y/o fatales, 86 de ellos ocurrieron en el componente Zonal y 31 en el componente Troncal y Alimentación. Del total de los eventos de accidentalidad, se analizaron de 116 eventos, en el componente Zonal se analizaron 85 y en el componente Troncal y alimentación se analizaron 31. Del total de los eventos que no se analizaron en el cual es Uno (1); En el componente Zonal de Consorcio Express por que no se ha analizado.  De los 135 eventos de accidentalidad que se presentaron en el mes de FEBRERO de 2020 con accidentes graves y/o fatales, 97 de ellos ocurrieron en el componente Zonal y 38 en el componente Troncal y Alimentación. Del total de los eventos de accidentalidad, se analizaron de 131 eventos, en el componente Zonal se analizaron 95 y en el componente Troncal y alimentación se analizaron 36. Del total de los eventos que no se analizaron los cuales son Cuatro (4). Se debe por temas de contingencia de la cuarentena ya que algunos de los operadores salieron de vacaciones.	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	<u>Ajustes de tiempo (AT)</u>	Evaluar la eficacia de la Dirección Técnica de Buses, en cuanto a la implementación de ajustes para la mejora en el servicio (tiempo 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%		Se hicieron mas ajustes de tiempo de lo planeado, debido a que las condiciones del trafico de la ciudad cambian 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	<u>Inspección estado de vehículos (IEV)</u>	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*100	Lograr el 100%	Trimestral	Eficiencia		106%		Para el primer trimestre del 2020, el máximo número de vehículos vinculados al Sistema fue de 5172 vehículos. Meritas que fueron inspeccionados 5198 Vehículos diferentes, por parte del personal de la interventoría. Se logra superar la meta propuesta. Es de aclarar que el número de vehículos inspeccionados, en esta ocasión, es superior al número máximo de flota vinculada, esto debido a la rotación de vinculación y exclusión de vehículos al interior del componente zonal.	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	<u>Ajustes a Rutas Zonales (ARZ)</u>	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%		Durante el primer trimestre del año, se logra sobrepasar la meta propuesta, pues dado que a pesar de tener un tercio del tiempo dentro del periodo de estacionalidad de principio de año, la implementación de ajustes relacionados con el Diseño Operacional Actualizado (DOA) representó el 23% de los ajustes realizados, interviniendo 11 de las 47 rutas modificadas en el periodo de análisis.  Es importante mencionar que dentro de los ajustes tendidos en cuenta para el reporte del indicador, no se están teniendo en cuenta las modificaciones realizadas con motivo de la contingencia para atender las necesidades de la emergencia sanitaria que se presenta 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	<u>Indicador Evaluación de Rutas SITP Provisional (IP)</u>	Evaluar la eficacia de las rutas en operación del Esquema 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 50% Acumulado: III Trimestre 75% Acumulado: IV Trimestre 100%	Trimestral	Eficacia		25%		En el trimestre de enero a marzo de 2020, se realizó la retroalimentación de indicadores operacionales de 9 empresas con un total de 33 rutas revisadas, que equivalen al 24,6% de las 134 rutas habilitadas en el SITP Provisional a marzo de 2020.	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	<u>Seguimiento al cumplimiento de las actividades contractuales de aseo y mantenimiento de la infraestructura TransMiCable</u>	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.	(Actividades de seguimiento efectivamente ejecutadas / Actividades de seguimiento programadas) X 100	100%	Mensual	Eficacia	100%	100%	100%	Se realizó una programación de actividades para enero , febrero y marzo de 2020, mediante el cual se cumplió cada mes en su totalidad con los 4 informes y una reunión por la interventoría, 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 TransMiCable 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	<u>Seguimiento de la demanda de usuarios de cicloparqueaderos asociados al Sistema TransMilenio</u>	Hacer seguimiento a las entradas de usuarios promedio mensual (en días hábiles) a los cicloparqueaderos del Sistema TransMilenio	((Entradas promedio día hábil del mes a evaluar / Entradas promedio día hábil del mismo mes del año inmediatamente anterior)-1)*100	5%	Mensual	Eficacia	0,22%	-2,58%	-32,00%	En el mes de febrero, el aumento general del promedio diario de la demanda de usuarios de cicloparqueaderos fue de -2,58%. Este es un crecimiento negativo, que es atribuible a repercusiones que han tenido los actos de vandalismo ocurridos en el cicloparqueadero del Portal de Suba, el cual presentó para febrero de 2020 una disminución de entradas de 28% con respecto al mes de febrero de 2019.  En el mes de marzo se presentó un descenso drástico en el uso de los cicloparqueaderos. Este descenso está directamente relacionado con la pandemia que affige a Colombia y el mundo entero. Hasta antes del aislamiento preventivo obligatorio decretado por la Alcaldía, y posteriormente por el Gobierno Nacional, la demanda en día hábil tenía un promedio de 4.904 usuarios, es decir un 1.55% por encima del mes de marzo del año pasado, y a partir del aislamiento la demanda de los cicloparqueaderos ha tenido disminuciones superiores al 80%. Estos son hechos totalmente impredecibles, ajenos a la gestión de la Dirección y la Entidad, y desde este momento, se puede afirmar que la meta propuesta inicial del año 2020 no será posible cumplirla, toda vez que se espera que durante el mes de abril se disminuya aun más este promedio, lo que se traduce en índices tan bajos, que son imposibles de recuperar en lo que resta del año.	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	<u>Seguimiento a paraderos del componente zonal del SITP</u>	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%		Enero - marzo 2020: Se recibieron cinco novedades que generaron mantenimiento correctivo de cinco paraderos, los cuales fueron atendidos y verificados. También se recibieron modificaciones de 23 rutas, lo que generó modificación de descriptores 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	<u>Seguimiento a rutinas de aseo intensivo en estaciones y portales del sistema a cargo de TRANSMILENIO S.A.</u>	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%		Enero - marzo 2020: Se realizaron 196 rutinas de aseo intensivo de las 200 programadas. Se anota que la información tendida en cuenta para este reporte, tiene corte conforme a los informes de interventoría, para este caso es: 19 de febrero 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	<u>Seguimiento a la calidad y oportunidad del mantenimiento preventivo en estaciones y portales del sistema</u>	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) X 100	100%	Trimestral	Eficacia		100%		Enero - marzo 2020: De acuerdo con la verificación y certificación emitida por la interventoría para el contrato de mantenimiento (CTO.706 de 2019) 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 diciembre 2019 a 15 de marzo de 2020 periodos de ejecución y corte); los informes correspondientes se encuentran disponibles para consulta en la plataforma Secop II.	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	OBSERVACIONES	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MP/G
USUARIO/ CIUDADANO	3	3.1	3.1.2	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.	(Consumo energético mensual por tipología de Estación o Portal / Número de Estaciones o Portales asociados a cada tipología)	Portal LED* = ≤ 13.840 kWh Portal Sin LED (A)* = ≤ 15.866 kWh Portal Sin LED (B)* = ≤ 26.940 kWh Túnel (A)* = ≤ 4.812 kWh Túnel (B)* = ≤ 13.720 kWh Intermedia* = ≤ 15.510 kWh Tipología 1 = ≤ 3.115 kWh Tipología 2 = ≤ 3.210 kWh Tipología 3 = ≤ 2.031 kWh Tipología 4 = ≤ 1.113 kWh Tipología 1E = ≤ 5.043 kWh Tipología 2D = ≤ 2.647 kWh Tipología 2E = ≤ 4.567 kWh Tipología 3D-3E = ≤ 2.429 kWh Tipología 4E = ≤ 2.955 kWh	Semestral	Eficiencia					MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.1	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Personal competente, seleccionado y vinculado	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 idoneo, en las características definidas en los Manuales Específicos y Acuerdos de Junta	Semestral	Eficacia					APOYO	TALENTO HUMANO
PROCESOS	6	6.3	6.3.1	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.	Indicador = 0,5/(Componente 1)+0,5(Componente 2)	Lograr el 100% de efectividad entre los componentes formulados.	Mensual	Efectividad	100%	100%	100%	Para los meses de enero, febrero y marzo 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	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.	(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%	El indicador se vio afectado en esta oportunidad teniendo en cuenta que se cancelaron y aplazaron actividades especialmente por la emergencia del COVID 19.  De otra parte, a corte 31 de marzo el curso de inducción y reinducción no contaba con la ejecución del total de los servidores públicos, dado que finaliza en el siguiente trimestre.	APOYO	TALENTO HUMANO	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	GESTION DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Frecuencia de accidentalidad	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%	Por cada 100 trabajadores que laboran en la entidad durante el primer trimestre de 2020, se presentaron 0.09 accidentes de trabajo promedio, correspondiente a 2 accidentes laborales durante el trimestre, cumpliendo así la meta establecida, la cual es de 0,40. Con respecto al mismo periodo del año pasado se evidencia una disminución del 25%.	APOYO	TALENTO HUMANO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	GESTION DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Severidad de accidentalidad	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	No se evidencias días perdidos por accidentalidad.  Por cada 100 (cien) trabajadores que laboraron en el primer trimestre de 2020, se perdieron 0 días por accidentes de trabajo. Con respecto al mismo periodo del año pasado se mantiene el indicador de 0%.	APOYO	TALENTO HUMANO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	GESTION DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Proporción de accidentes de trabajo mortales	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 mes / Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año)*100	0%	Mensual	Efectividad	0,00	0,00	0,00	No se registran casos.  En el primer trimestre, el 0% de accidentes de trabajo fueron mortales. Con respecto al mismo periodo del año pasado se mantiene el indicador de 0%.	APOYO	TALENTO HUMANO
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Seguimiento y Control de la Ejecución Presupuestal.	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%	A la fecha se cuenta con una ejecución del 33%	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	GESTIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	DIRECCIÓN CORPORATIVA	Oportunidad en la entrega de informes Presupuestales	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	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	Rentabilidad en Cuentas de Ahorro	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%	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	Pagos Realizados	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%	Durante el primer trimestre se pagaron el 99% de los documentos recibidos para giro, el restante 1%, corresponden a documentos recibidos en los últimos días hábiles de cada mes y se cancelan dentro de los términos de ley en el mes siguiente	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	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 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 extemporanea o con información incompleta	Mensual	Eficacia	0%			Las declaraciones fueron realizadas bajo las políticas para la liquidación de impuestos, siendo así presentadas por medio del mecanismo digital las que así exigieron por medio físico según el caso, realizando el pago oportuno, dentro de las fechas establecidas en el calendario tributario vigencia 2020, dado 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	Información contable	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%	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	Atención de requerimientos de mantenimiento de bienes y equipo	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%		Durante el trimestre se lograron gestionar a través de la mesa de ayuda un total de 140 requerimientos correspondientes a proceso mantenimiento correctivo, los cuales fueron atendidos por el personal asignado de mantenimiento (todero) durante los 3 meses así: Enero 55; Febrero 50 y Marzo 35, todos estos requerimientos cerrados en su totalidad. Los requerimientos del proceso de mantenimiento preventivo no están incluidos en este reporte. Para complementar este último se procederá a registrarlos en la mesa de ayuda, en la medida que lo permita la herramienta de gestión utilizada.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	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.	Promedio ponderado (componente 1; componente 2)	75 días de trámite desde conocimiento del caso hasta la autorización del pago del mismo	Trimestral	Eficacia			63	El indicador del primer trimestre del 2020, que es de 63 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

**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	OBSERVACIONES	TIPO DE PROCESO	DIMENSION MPG
PROCESOS	6	6.3	6.3.6	GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<u>Actualización de los inventarios</u>	Medir que la cantidad de movimientos realizados estén registrados y actualizados en los inventarios de la Entidad	$\frac{\text{Movimientos registrados}}{\text{Movimientos realizados}} * 100$	100% de los movimientos realizados y registrados	Trimestral	Eficiencia			100%	Durante el primer trimestre de 2020 se recibieron 26 solicitudes de Ingreso a Almacén, de los cuales se registraron de manera oportuna 26 movimientos de bienes adquiridos por las diferentes áreas de TRANSMILENIO S.A., con lo cual se actualizaron los Inventarios de la Empresa en un 100% logrando la meta establecido por este indicador.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	GESTIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<u>Estado de organización, archivo de gestión.</u>	Medir la organización del archivo de gestión	$\frac{\text{Total metros lineales en el archivo de gestión}}{\text{Total, metros intervenidos}} * 100$	80% de los movimientos realizados y registrados	Mensual	Eficiencia	91%	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
PROCESOS	6	6.3	6.3.8	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN CORPORATIVA	<u>Contratos aceptados en la Entidad</u>	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%	Indicador para "Contratos aceptados en la Entidad" así:  (Contratos aceptados / Solicitudes de requerimiento del plan de adquisiciones) x 100.  (418/805) * 100 = 51.92 %  Las adquisiciones planeadas según la última versión del PAA 2020 V10 son 805, lo que arroja un 51.92 % de cumplimiento de las adquisiciones planeadas.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.7	GESTIÓN JURÍDICA	SUBGERENCIA JURÍDICA	<u>Emisión de conceptos, jurídicos para unificación de criterios de la Entidad</u>	Medir la gestión de la Oficina Asesora Jurídica en la emisión de conceptos jurídicos	$\frac{\text{Emisión de conceptos jurídicos dentro de términos/Caridad}}{\text{de solicitudes de conceptos jurídicos}} * 100$	El 100% de las solicitudes de conceptos jurídicos emitidos dentro de los términos de ley	Trimestral	Eficacia			100%	En el primer trimestre de 2020 se recibieron 9 solicitudes de concepto y se dio respuesta a las 9 solicitudes en termino 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	<u>Oportunidad de defensa, judicial</u>	Mantener el grado de eficiencia para cumplir con el tiempo interpuesto por ley para la contestación de demandas	$\frac{\text{Demandas contestadas en el trimestre dentro del término que señala la Ley}}{\text{Demandas notificadas con vencimiento de términos para contestación en el trimestre}} * 100$	Lograr que el 100% de las demandas sean contestados en los plazos máximos establecidos por ley	Trimestral	Eficiencia			100%	Treinta y siete (37) demandas notificadas y contestadas dentro del periodo lo que dio un cumplimiento del 100%	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.3	6.3.5	GESTIÓN JURÍDICA	SUBGERENCIA JURÍDICA	<u>Seguimiento contratos de concesión</u>	Verificar y retroalimentar el seguimiento jurídico de la ejecución de los contratos misionales de la entidad	$\frac{\text{Actas trimestrales de seguimiento jurídico realizadas a contratos misionales}}{\text{Actas convocadas}}$	Realizar el 100% de las actividades requeridas en el proceso de asesoría legal a los contratos de concesión	Trimestral	Eficacia			100%	En el primer trimestre de 2020, se reporta que en los 36 contratos misionales que actualmente están vigentes en la entidad, se cuenta con actas de seguimiento jurídico a los mismos. En aquellos que tienen interventoría (24) con actas de pares jurídicos y en los que no cuentan con interventoría (12) tienen informes de supervisión. Así mismo se tiene de soporte las convocatorias a dichas reuniones por medio de correo electrónico.	APOYO	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.3	GESTION ECONOMICA DE LOS AGENTES	SUBGERENCIA ECONOMICA	<u>Liquidaciones que han sido ajustadas debido a la gestión de Remuneración de Agentes del Sistema</u>	Disminuir los ajustes efectuados debido a inconsistencias en la liquidación del personal del subproceso de Remuneración de Agentes del Sistema en las liquidaciones previas semanales	$\frac{\text{Valor total de los ajustes realizados por la gestión del personal del subproceso de Remuneración de Agentes del Sistema}}{\text{Valor total de los ajustes efectuados por inconsistencias generadas por la información enviada de las áreas intervenientes en el proceso de Liquidación Previa (trimestre acumulado)}} * 100$	Lograr que el 0% de las liquidaciones semanales deban ser ajustadas	Trimestral	Eficacia			2.00%	Para el primer trimestre el total de los ajustes realizados por toda la empresa fue de \$210.886.069. Los ajustes que se realizaron por parte del área de Remuneración fue un valor de \$3.570.936	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.3	GESTION ECONOMICA DE LOS AGENTES	SUBGERENCIA ECONOMICA	<u>Liquidaciones Previas, entregadas a tiempo a la Fiduciaria.</u>	Disminuir el número de liquidaciones semanales que se entregan por fuera del plazo máximo permitido a la Fiduciaria.	$\frac{\text{Número de liquidaciones previas entregadas a la Fiduciaria dentro del plazo máximo permitido}}{\text{No total de liquidaciones efectuadas en el trimestre acumulado}} * 100$	Lograr que el 100% de las liquidaciones sean entregadas a tiempo	Trimestral	Eficacia			100%	Para el primer trimestre el número de liquidaciones previas entregadas a la Fiduciaria dentro del plazo máximo permitido fue de 13 y el No total de liquidaciones efectuadas en el trimestre acumulado fue de 13 dando un resultado del 100%	MISIONAL	GESTION DE VALORES PARA RESULTADOS
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	<u>Ejecución de trabajos de aseguramiento</u>	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%	Se realizó la actividad programada, relacionada con vigencias futuras	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	<u>Ejecución de trabajos de cumplimiento</u>	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	$\frac{\text{Trabajos de cumplimiento ejecutados}}{\text{Trabajos de cumplimiento planeados para la vigencia}} * 100$	Ejecutar el 100% (45) de los trabajos de cumplimiento planeados al corte 31 de diciembre de la vigencia.	Trimestral	Eficacia			33%	Se realizaron y presentaron 15 de 16 informes entre los que se destacan Rendición de cuentas a la Contraloría Distrital, Reporte de Plan de Mejoramiento a la Contraloría de Bogotá, Informe Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, Derechos de autor, Reporte FURAG, Seguimiento plan anticorrupción, Informe PQRS, Evaluación Institucional por Dependencias, Austeridad del Gasto, Control Interno Contable, Seguimiento Metas Plan de Desarrollo, Ley de Transparencia, Mapa de Aseguramiento y Seguimiento Planes de Mejoramiento.	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	<u>Seguimiento planes de mejoramiento</u>	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las acciones previstas en los planes de mejoramiento.	$\frac{\text{Seguimiento planes de mejoramiento realizados}}{\text{Seguimiento planes de mejoramiento programados}} * 100$	Presentar el 100% (4) de los reportes planeados para el año.	Trimestral	Eficacia			25%	Se realizaron los seguimientos a los planes de mejoramiento con corte 31 de diciembre de 2019.	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	<u>Fortalecimiento, autoevaluación</u>	Realizar como mínimo dos sensibilizaciones en cualquiera de los siguientes temas: autocontrol, autoevaluación, administración del riesgo, planes de mejoramiento.	$\frac{\text{Seguimiento realizadas}}{\text{Seguimiento sensibilizaciones programados}} * 100$	Presentar el 100% (2) de las sensibilizaciones planeadas para el año.	Trimestral	Eficacia			0%	Para el presente trimestre no se tenía programación.	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	SUBGERENCIA GENERAL	<u>Campañas de Divulgación</u>	Identificar el número de campañas de divulgación para prevenir la comisión de conductas disciplinarias	$\frac{\text{Campañas Realizadas}}{(2)} * 100$	100%	Semestral	Eficacia					EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	SUBGERENCIA GENERAL	<u>Culminación de actuaciones disciplinarias</u>	Identificar el número de decisiones que culminan una actuación disciplinaria con respecto al objetivo delimitado para el año.	$\frac{\text{Número de actuaciones culminadas}}{(36)} * 100$	100%	Trimestral	Eficiencia			22.2%	Se logró finalizar en primera instancia 8 actuaciones durante el periodo reportado.	EVALUACION	CONTROL INTERNO EVALUACION DE RESULTADOS

TOTAL INDICADORES

65