

Cuadro de Mando Integral Vigencia 2022															
PERSPECTIVA	Objetivo Corporativo	Objetivo Específico	Estrategias	Proceso	Responsable	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Tipo de Proceso	Dimensión de MPD
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	2.1	2.1.8	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicación	G02 Personas satisfechas con la comunicación organizacional 2022	Garantizar que los clientes internos estén satisfechos con los mensajes organizacionales que se transmiten en la Entidad	$\frac{\text{Personas satisfechas con los mensajes de comunicación organizacional}}{\text{Personas encuestadas}}$	Lograr que un 80% de los usuarios encuestados se sientan satisfechos con los mensajes internos	Anual	Eficiencia	Anual		ESTRATEGICO	Información y comunicación.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	Proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios	Subgerencia General.	G01 Campañas de Divulgación 2022	Identificar el número de campañas de divulgación para prevenir la comisión de conductas disciplinarias	$\frac{\text{Campañas Realizadas}}{73} * 100$	100	Semestral	Eficacia	Semestral		EVALUACION	Control Interno.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	Proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios	Subgerencia General.	G02 Culminación de actuaciones disciplinarias 2022	Identificar el número de decisiones que concluyen una actuación disciplinaria con respecto al objetivo delimitado para el año.	$\frac{\text{Número de actuaciones culminadas}}{267100}$	100	Trimestral	Eficiencia	38.46	05/Apr/2022 09:45 - Se registró el valor 38.46 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Darío Pedraza Pfeiffer) Durante el periodo reportado se culminaron 10 actuaciones disciplinarias.	EVALUACION	Control Interno.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.1	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T01 Personal competente seleccionado y vinculado 2022	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	$\frac{\text{Cantidad de personas que superan las evaluaciones de periodo de prueba}}{\text{Cantidad de personas vinculadas}} * 100$	Mantener la planta cubierta con el Talento Humano idóneo, en las características definidas en los Manuales Específicos y Asientos de Junta	Semestral	Eficacia	Semestral		APOYO	Talento Humano.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.1	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T02 Efectividad en el registro de novedades y pago oportuno de la nómina de funcionarios 2022	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.	$\text{Indicador} = 0.5 / (\text{Componente 1}) + 0.5 / (\text{Componente 2})$	Lograr el 100% de efectividad entre los componentes formulados.	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	100.00	21/Apr/2022 11:26 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Se realizó el pago oportuno en las fechas establecidas; Adicionalmente, se validaron oportunamente todos las novedades de nómina reportadas por agentes internos o externos, a través de los soportes radicados en el aplicativo T-dos, y los enviados por correo electrónico.	APOYO	Talento Humano.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T03 Cumplimiento del programa integral de gestión humana 2022	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.	$\frac{\text{Componente 1} + \text{Componente 2} + \text{Componente 3}}{3}$ Componente 1 (Mediciones actividades de Bienestar): $\frac{\text{Trabajadores Asistidos}}{\text{Trabajadores Programados}} * 100$ $\frac{\text{Encuestas calificadas bueno o excelente}}{18} * 100$	Lograr un puntaje mínimo ponderado del 90% frente al nivel de asistencia a las actividades planeadas	Trimestral	Eficacia	98.00	21/Apr/2022 11:30 - Se registró el valor 98.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Durante el primer trimestre se obtuvo un 98% de resultado en la medición de las encuestas de satisfacción realizadas frente a las actividades de Bienestar; frente a las acciones realizadas del PIC no se ha realizado esta medición, toda vez que dichas acciones no han finalizado.	APOYO	Talento Humano.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T04 Frecuencia de accidentalidad 2022	Medir el número de Accidentes ocurridos en el periodo por cada 100 colaboradores de tiempo completo	$\frac{\text{Número de Accidentes de Trabajo que se presentaron en el mes}}{\text{Número de trabajadores en el mes}} * 100$	0	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	0.58	21/Apr/2022 11:43 - Se registró el valor 0.58 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Por cada 100 (cien) trabajadores que laboraron en el mes, se presentaron 0,58 accidentes de trabajo, correspondiente a 7 accidentes laborales generados por riesgo público y latente.	APOYO	Talento Humano.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T05 Severidad de los accidentes de trabajo 2022	Medir el número de días de incapacidad por accidentes de trabajo ocurridos en el periodo por cada 100 colaboradores de tiempo completo	$\frac{\text{Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes} * \text{el número de días cargados en el mes}}{\text{Nº de trabajadores en el mes}} * 100$	% de días de incapacidad por accidentes de trabajo ocurridos en el periodo por cada 100 colaboradores	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	1.17	21/Apr/2022 11:44 - Se registró el valor 1.17 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Por cada 100 (cien) trabajadores que laboraron en el mes, se perdieron 1.16 días por accidentes de trabajo, lo cual corresponde a una tasa de 1.17.	APOYO	Talento Humano.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T06 Proporción de accidentes de trabajo mortales 2022	Medir el número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año / Total de accidentes de trabajo ocurridos en el periodo el % de accidentes de trabajo fueron mortales	$\frac{\text{Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año}}{\text{Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año}} * 100$	0 accidentes mortales al año	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	0.00	04/Apr/2022 14:37 - Se registró el valor 0.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Ruth Marcela Vilamí Paez) Durante el periodo de reporte no se presentó ningún accidente de trabajo mortal	APOYO	Talento Humano.
PROCESOS	4	4.1	4.1.3	Proceso Gestión Económica de los Agentes del Sistema	Subgerencia Económica	G02 Información de Recaudos verificada y entregada los martes a la Remuneración 2022	Disminuir el riesgo de inoportunidad en la remuneración semanal que se debe realizar a los agentes económicos del sistema debido a información incompleta	$\frac{\text{Número de entregas de información oportuna realizadas a Remuneración dentro del plazo máximo sugerido}}{\text{Número total de Entregas de información que se deben realizar en el trimestre acumulado}} * 100$	Lograr que el 100% de las entregas se realicen a tiempo	Trimestral	Eficacia	100.00	18/May/2022 14:39 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Janelin Leon Melo) Toda la información fue reportada oportunamente dentro de los tiempos establecidos	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	5	5.1	5.1.1	Proceso Gestión de TIC	Dirección Técnica de TIC	G01 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.	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.	$\frac{\text{Porcentaje de Cumplimiento de la Implementación de Servicios ITS de la Estrategia ITS de la Entidad}}{100} * 100$ $\frac{\text{Porcentaje de Cumplimiento de la Implementación de Servicios ITS de la Estrategia ITS de la Entidad}}{25} * 100$	Cumplimiento del 100% al final del periodo, de las actividades asociadas a los tres (3) Servicios IT	Trimestral	Eficacia	100.00	16/May/2022 11:10 - (Carolina Ramos) Se vuelve incluir valor porque se realizó ajuste en las fechas que el aplicativo lo calculó desde enero y es desde marzo de 2022 de manera trimestral	ESTRATEGICO	Direccionamiento Estratégico.
PROCESOS	5	5.1	5.1.3	Proceso Gestión de TIC	Dirección Técnica de TIC	G02 Disponibilidad de los servicios tecnológicos 2022	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	$\frac{\text{Disponibilidad del Servicio}}{100} = \frac{\text{HCFDA}}{\text{HCFDA} + \text{HCFDA}} * 100$ Subíndice que indica el mes de revisión HCFDA: Total de horas hábiles de funcionamiento correcto del servicio en el mes de revisión HCFDA: Total de horas hábiles del mes de revisión 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 80% del tiempo de la jornada laboral.	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	99.99	08/Jun/2022 17:25 - Se registró el valor 99.99 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Ruth Marcela Vilamí Paez) Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos correspondiente al mes de abril de 2022.	ESTRATEGICO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	5	5.1	5.1.3	Proceso Gestión de TIC	Dirección Técnica de TIC	G03 Tiempo promedio de respuesta a requerimiento de usuario 2022	Verificar la disminución progresiva del tiempo de atención de los usuarios de soporte técnico y atención a los usuarios de PC y servicios tecnológicos de uso individual de la Entidad. NOTA: el reporte de este indicador se realiza dentro del mes siguiente a su medición.	$\frac{\text{Sumatoria} (\text{Tiempo en minutos})}{\text{Hora de atención y solución al requerimiento}} / \text{Número de solicitudes o incidentes registrados en el mes de la revisión}$	Atender en 20 minutos o menos, los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios internos	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	0.12	08/Jun/2022 20:30 - Se registró el valor 0.12 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Ruth Marcela Vilamí Paez) Tiempo promedio de atención a las solicitudes de soporte por parte de los usuarios para el periodo de marzo de 2021	ESTRATEGICO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	5	5.1	5.1.2	Proceso Gestión de TIC	Dirección Técnica de TIC	G04 NASI (Nivel de adopción de Seguridad de la Información) 2022	Determinar el nivel de adopción de los usuarios de la entidad con respecto a la sensibilización, motivación, conocimiento, aptitud y constancia en aspectos de seguridad de la información. NOTA: el reporte de este indicador se realiza dentro del mes siguiente a su medición. Se realizan las siguientes actividades: - Se identifican las estadísticas de la información fuente - Se realiza la medición de cada uno de los aspectos A1, A2, A3, A4 y A5 por separado. - Se realiza la sumatoria de aspectos y se compara con la escala de niveles.	Fórmula general del indicador: Nivel de Adopción de Seguridad de la Información (NASI) NASI: Sumatoria (A1, A2, A3, A4, A5) Donde: A1: Nivel de Sensibilización A2: Nivel de Motivación A3: Nivel de Conocimiento A4: Nivel de Aptitud A5: Nivel de Constancia	Nivel Óptimo: Rango entre 15-20 puntos	Semestral	Efectividad	Semestral		ESTRATEGICO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.1	6.1.4	Proceso Desarrollo Estratégico	Oficina Asesora de Planeación	G02 Sostenibilidad del Modelo de Gestión Institucional 2022	Medir el cumplimiento de las actividades previstas en el Plan de Sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Entidad bajo el referente del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	$\frac{\text{Actividades Realizadas}}{100} / \text{Actividades Programadas}$	Cumplir el 100% de las actividades programadas en el Plan de Sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Entidad para la vigencia 2022	Trimestral	Eficacia	100.00	07/Apr/2022 07:53 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Diana Alicia Castro Castro Ros) En el periodo reportado se cumplió con las actividades programadas en el Plan de Sostenibilidad de MIPG para la vigencia 2022. Con corte a 31 de marzo se tiene un avance del 17.86%. Se realizan las siguientes acciones: Se formalizó el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el Plan de sostenibilidad de MIPG 2022 acorde con las directrices en la última medición de FURAG (vigencia 2020) y las directrices emitidas por las entidades líderes de las políticas públicas. Dicho plan se publicó en la página web de la Entidad. Para la formación del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano (PAAC) 2022, la Entidad diseñó e implementó un reto virtual que se realizó con los observadores ciudadanos, así mismo publicó en link de transparencia el proyecto para observación de los diferentes grupos de interés. En el mes de enero se publicó en la página web de la Entidad el proyecto de Plan de Acción 2022 como una estrategia para hacer partícipes a los grupos de interés en la formulación de dicho documento. No se recibieron observaciones al mismo. Se gestionó y realizó con el Ministerio de las TIC, la Jornada de Sensibilización del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MPSI), con participación integral del Equipo de Seguridad de la Información. Se realizó la Convocatoria 01 de 2022 del cargo de Profesional Grado 06 de la Dirección de BNT. Se llevó a cabo la revisión y ajuste a los indicadores de gestión de la Entidad que se midieron durante la vigencia 2022. Entre los meses de enero a marzo de 2022, desde Gestión Social se realizaron 211 actividades con usuarios y otros grupos de interés, de las cuales 42 fueron virtuales y 169 presenciales. Se diseñó el plan de trabajo para la implementación del Sistema SARLAP en la Entidad.	ESTRATEGICO	Direccionamiento Estratégico.
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	Proceso Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Oficina de Control Interno	EMG1 Ejecución de trabajos de aseguramiento 2022	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	$\frac{\text{Trabajos de aseguramiento ejecutados}}{\text{Trabajos de aseguramiento planeados para la vigencia}} * 100$	Ejecutar el 100% de los trabajos de aseguramiento planeados	Trimestral	Eficacia	20.00	04/Apr/2022 16:44 - Se registró el valor 20.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Oscar Pulgarin Lara) De acuerdo al Plan Anual de Auditoría correspondiente a la presente vigencia se tenía programado realizar el reporte de 15 informes de cumplimiento de 60 que se tienen planeados para el presente año, para lo cual se cuenta con los respectivos informes que se pueden visualizar consultando la carpeta compartida de la Oficina de Control. Z/OCC 2022. En conclusión de 15 informes de trabajos de cumplimiento programados para el primer trimestre todos se han realizado. Nota: Es importante mencionar que el presente índice es creciente, lo que permitirá establecer el 100% en el reporte que se haga en el mes de enero del año 2023.	EVALUACION	Evaluación de Resultados.
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	Proceso Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Oficina de Control Interno	EMG2 Ejecución de trabajos de cumplimiento 2022	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	$\frac{\text{Trabajos de cumplimiento ejecutados}}{\text{Trabajos de cumplimiento planeados en el Plan Anual de Auditorías para la vigencia}} * 100$	Ejecutar el 100% de los trabajos de cumplimiento planeados en el Plan Anual de Auditorías.	Trimestral	Eficacia	25.00	04/Apr/2022 16:44 - Se registró el valor 25.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Oscar Pulgarin Lara) De acuerdo al Plan Anual de Auditoría correspondiente a la presente vigencia se tenía programado realizar el reporte de 15 informes de cumplimiento de 60 que se tienen planeados para el presente año, para lo cual se cuenta con los respectivos informes que se pueden visualizar consultando la carpeta compartida de la Oficina de Control. Z/OCC 2022. En conclusión de 15 informes de trabajos de cumplimiento programados para el primer trimestre todos se han realizado. Nota: Es importante mencionar que el presente índice es creciente, lo que permitirá establecer el 100% en el reporte que se haga en el mes de enero del año 2023.	EVALUACION	Evaluación de Resultados.

Cuadro de Mando Integral Vigencia 2022															
PERSPECTIVA	Objetivo Corporativo	Objetivo Específico	Estrategias	Proceso	Responsable	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Tipo de Proceso	Dimensión de MIPQ
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	Proceso Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Oficina de Control Interno	08A03 Seguimiento planes de mejoramiento 2022	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las acciones previstas en los planes de mejoramiento.	(Seguimiento planes de mejoramiento realizados/Seguimiento planes de mejoramiento programados)*100	Presentar el 100% de los reportes de los Planes de Mejoramiento.	Trimestral	Eficacia	25,00	04/Abr/2022 16:44 - Se registró el valor 25,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Oscar Pulgarin Lara) De acuerdo al Plan Anual de Auditoría correspondiente a la presente vigencia se tenía programado realizar el primer seguimiento a los planes de mejoramiento de cuatro que se tienen establecidos, de lo cual se cuenta con el informe producto de dicho seguimiento el cual puede ser consultado en el siguiente link: file:///C:/Users/burgos/Downloads/Memorando%20-%2060%202022%20-%20Consolidado%20Seguimiento%20-%20PM%20a%20-%20DC31%20.pdf Nota: Es importante mencionar que el seguimiento indica un crecimiento, lo que permitirá establecer el 100% en el reporte que se haga en el mes de enero del año 2023.	EVALUACION	Evaluación de Resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	Proceso Gestión de Servicios Logísticos	Dirección Corporativa	08L1 Atención de requerimientos de mantenimiento de bienes y equipo 2022	Atender el mantenimiento correctivo de equipos e instalaciones y hacer seguimiento de las solicitudes presentadas.	(No de solicitudes atendidas y resueltas)/No de solicitudes reportadas*100	Lograr que el 100% de las solicitudes recibidas, sean atendidas y solucionadas.	Trimestral	Eficacia	100,00	21/Abr/2022 10:52 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Se recibieron 88 requerimientos de mantenimiento de la Infraestructura Física, sistemas, equipos y muebles de la Sede Administrativa de TRANSMILENO S.A., las cuales quedan registradas en la mesa de ayuda del aplicativo PROACTIVANET, mediante el correo mantenimiento@infraestructura@transmilenio.gov.co, de los cuales fueron solucionables el 99%, quiere decir 87 requerimientos. Así mismo, un (1) requerimiento, no se solucionó en el mes en mención, el cual corresponde al 1% de dichos requerimientos, ya que se solucionó en el mes de Abril, por ser un tema de distribución de inmunidad. Con respecto al requerimiento que quedó pendientes en el mes de Febrero, ya fue solucionado.	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	Proceso Gestión de Servicios Logísticos	Dirección Corporativa	08L2 Eficacia en el Trámite de Siniestros 2022	Agilizar los trámites de los siniestros que afecten las pólizas del programa de seguros de TRANSMILENO S.A.	Promedio ponderado (componente 1; componente 2) Componente 1. Número de días tramitados por siniestro autorizado Componente 2. Peso ponderado de las primas de las pólizas afectadas	73 días de trámite desde conocimiento del caso hasta la autorización del pago del mismo	Trimestral	Eficacia	0,00	31/Abr/2022 11:15 - Se registró el valor 0,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Durante el mes de marzo no se realizaron pagos de siniestros.	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	Proceso Gestión de Servicios Logísticos	Dirección Corporativa	08L4 Estado de organización archivo de gestión 2022	Medir la organización del archivo de gestión	(Total metros lineales en el archivo de gestión /Total, metros intervenidos)*100	80% de los movimientos realizados y registrados dentro de los términos de ley	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	94,23	31/Abr/2022 11:21 - Se registró el valor 94,23 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Se ha realizado un avance significativo encontrando que el porcentaje de avance es superior al mismo establecido.	APOYO	Información y comunicación.
PROCESOS	6	6.3	6.3.8	Proceso Adquisición de Bienes y Servicios	Dirección Corporativa	AB01 Contratos aceptados en la Entidad 2022	Medir la gestión de la Dirección Corporativa, en el trámite de la aceptación de los procesos de contratación	(Contratos aceptados/Solicitudes contractuales trimestrales)*100	El 100% de los procesos de contratación solicitados a la Dirección Corporativa, deben adelantarse	Trimestral	Eficacia	100,00	21/Abr/2022 10:45 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Con corte al 31 de marzo se realizó la gestión correspondiente tendiente a la legislación de 147 contratos (Contratos sucesorios, 13 y Modificaciones: 134)	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.7	Proceso Gestión Jurídica	Subgerencia Jurídica	GJ1 Emisión de conceptos jurídicos para unificación de criterios de la Entidad 2022	Medir la gestión de la Subgerencia Jurídica en la emisión de conceptos jurídicos	(Emisión de conceptos jurídicos dentro de términos/Cantidad de solicitudes de conceptos jurídicos)*100	El 100% de las solicitudes de conceptos jurídicos emitidos dentro de los términos de ley	Trimestral	Eficacia	90,00	18/Abr/2022 10:02 - Se registró el valor 90,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (David Ricardo Marentes Hernandez) En el primer Trimestre de 2022 se presentaron 10 solicitudes de concepto y se dio en tiempo respuesta a 9 debido a la complejidad del tema que requirió de mayor tiempo para su análisis. El porcentaje de cumplimiento fue del 90%. Se cuenta con un cuadro de control en los archivos de la subgerencia.	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.5	Proceso Gestión Jurídica	Subgerencia Jurídica	GJ2 Oportunidad de defensa Judicial 2022	Mantener el grado de eficiencia para cumplir con el tiempo interpuesto por ley para la contestación de demandas	(Demandas contestadas en el trimestre dentro del término que señala la Ley/Demandas notificadas con vencimiento de términos para contestación en el trimestre)*100	Lograr que el 100% de las demandas sean contestadas en los plazos máximos establecidos por ley	Trimestral	Eficiencia	100,00	18/Abr/2022 10:37 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (David Ricardo Marentes Hernandez) En el primer Trimestre de 2022 se presentaron 36 demandas las cuales todas fueron contestadas. El porcentaje de cumplimiento fue del 100%. Se cuenta con los soportes en los archivos de la subgerencia Jurídica.	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.5	Proceso Gestión Jurídica	Subgerencia Jurídica	GJ3 Seguimiento contratos de concesión 2022	Verificar y retroalimentar el seguimiento jurídico de la ejecución de los contratos misionales de la entidad	Actas trimestrales de seguimiento jurídico realizadas a contratos misionales / Reuniones convocadas	Realizar el 100% de las actividades requeridas en el proceso de asesoría legal a los contratos de co	Trimestral	Eficacia	100,00	18/Abr/2022 10:38 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (David Ricardo Marentes Hernandez) En el primer Trimestre de 2022 se presentaron 45 actos de seguimiento a los contratos misionales. El porcentaje de cumplimiento fue del 100%. Se cuenta con los soportes en los archivos de la subgerencia Jurídica.	APOYO	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	3	3.3	3.3.2	Proceso Desarrollo Estratégico	Oficina Asesora de Planeación	DE3 Cumplimiento de la implementación de los instrumentos de planeación ambiental institucional gestión 2022	Medir el grado de cumplimiento de los instrumentos de planeación ambiental institucional gestionados desde la OAP de acuerdo con lo establecido en los respectivos planes de acción.	(Avance de metas de actividades programadas en PGA/OA)/Avance de acciones ambientales en PGA/OA/Avance del indicador de acciones en PGA/OA)*100	Lograr que el 100% de las actividades programadas sean ejecutadas	Semestral	Eficacia	Semestral		ESTRATEGICO	Direccionamien to Estratégico.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.3	Proceso Planeación del SITP	Subgerencia Económica	PSITP2 Medición de la elaboración de los estudios económicos que permitan estimar las necesidades de recursos externos del SITP de soporte a la actualización tarifaria 2022	Determinar el porcentaje de cumplimiento de los estudios económicos que estiman las necesidades de recursos externos del SITP o de soporte a la actualización tarifaria y que se soliciten al área de estudios sectoriales de la Subgerencia Económica. Este indicador mide la eficiencia de la Subgerencia Económica en la elaboración de los estudios que proyectan las necesidades de recursos externos para el Sistema	EEI = (Estudios realizados en el año / Estudios solicitados en el año)*100	100	Anual	Eficiencia	Anual		MSICNAL	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.3	Proceso Gestión Económica de los Agentes del Sistema	Subgerencia Económica	GEA1 Liquidaciones que han sido ajustadas debido a la gestión de Remuneración de Agentes del Sistema 2022	Disminuir los ajustes efectuados debido a inconsistencias realizadas por la gestión del personal del área de Remuneración de Agentes del Sistema en las liquidaciones previas semanales	Valor total de los ajustes realizados por la gestión del personal del área de Remuneración de Agentes del Sistema debido a inconsistencias en la liquidación previa (trimestre acumulado)/Valor total de los ajustes efectuados por inconsistencias generadas por la información enviada de las áreas intervinientes en el proceso de Liquidación Previa (trimestre acumulado)*100	Lograr que el 0% de las liquidaciones semanales deben ser ajustadas por el área de Remuneración de Agentes	Trimestral	Eficacia	0,00	04/May/2022 08:17 - Se registró el valor 0,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) En el primer trimestre no se realizó ningún ajuste generado por el área de remuneración de agentes del sistema	APOYO	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.2	Proceso Planeación del SITP	Subgerencia Económica	PSITP1 Actualización de tarifas de remuneración a concesionarios del SITP 2022	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	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	100,00	10/Abr/2022 07:50 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 30/abr/2022 23:59:00 (Marten Rangel) En Abril/2022 se realizaron 3 de 5 actualizaciones dentro de los diez primeros días hábiles del mes.	MSICNAL	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.3	Proceso Gestión de Desarrollo de Negocios	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	GM3 Satisfacción de cliente por los servicios prestados de explotación comercial del conorcimiento y de la experiencia de la Entidad 2022	Medir la satisfacción de la prestación de los servicios asociados a la explotación comercial del conorcimiento y la experiencia	(Cantidad de personas que calificaron la atención como "Excelente" o "Muy Buena"/Cantidad de personas encuestadas)*100	lograr una satisfacción del 95 %	Semestral	Efectividad	Semestral		ESTRATEGICO	Gestión del conorcimiento.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.2	Proceso Gestión de Desarrollo de Negocios	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	GM1 Facturación de ingresos por negocios colaterales 2022	Medir la eficacia de la gestión relacionada con la explotación colateral del Sistema, para cumplir con la meta de facturación correspondiente a \$12.500.000.000	(Facturación de ingresos realizada/Facturación de ingresos presupuestada)*100	Facturación por 12.500.000.000	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	35,60	06/May/2022 09:15 - Se registró el valor 35,6 para la fecha: 30/abr/2022 23:59:00 (Carlos Alberto Acosta Rada) La facturación reportada corresponde a la explotación colateral de las líneas de negocios de la infraestructura a cargo de TMSA, de la marca y del conorcimiento. La facturación del mes de abril fue de \$1.098.863.424. La facturación acumulada es de \$4.449.375.749. Nota: La facturación mensual puede variar en función de las notas crédito de meses posteriores	ESTRATEGICO	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.1	Proceso Gestión de Desarrollo de Negocios	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	GM2 Informe de seguimiento y control de la publicidad en el Sistema 2022	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 visitas programadas)*100	100	Cuatrimestral	Eficiencia	100,00	09/May/2022 21:27 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 30/abr/2022 23:59:00 (Carlos Alberto Acosta Rada) Durante el periodo comprendido entre enero y abril de 2022 la SON efectuó el control y seguimiento de la publicidad estática autorizada y exhibida en la infraestructura a cargo de TRANSMILENO S.A.	ESTRATEGICO	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	Proceso Gestión de Información Financiera y Contable	Dirección Corporativa	GFYC2 Oportunidad en la gestión de Informes Presupuestales 2022	Mantener y verificar la oportunidad, confiabilidad y veracidad de la información en la presentación de informes presupuestales, 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 (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	100,00	21/Abr/2022 10:50 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Se realiza la entrega de los diferentes informes a los entes de control de acuerdo a los plazos, fechas y cronograma establecido para su efecto	APOYO	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	Proceso Gestión de Información Financiera y Contable	Dirección Corporativa	GFYC1 Seguimiento y Control de la Ejecución Presupuestal 2022	Establecer el cumplimiento en la Ejecución de las metas establecidas en el plan de desarrollo y la realización de los gestos 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 Acciones formulado por cada una de las Dependencias	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	54,75	21/Abr/2022 10:49 - Se registró el valor 54,75 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Se realizó el ajuste presupuestal de la vigencia 2022, el cual quedó materializado mediante Resolución No. 123 de 2022, suscrita por el Gerente General.	APOYO	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	Proceso Gestión de Información Financiera y Contable	Dirección Corporativa	GFYC3 Rentabilidad en Cuentas de Ahorro 2022	Mantener un seguimiento oportuno a la rentabilidad generada de las cuentas de ahorros de TRANSMILENO S.A.	Rentabilidad Promedio Ponderada Cuentas de Ahorros TRANSMILENO 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 (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	100,00	21/Abr/2022 10:50 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Con corte a 31 de marzo de 2022, se logró la meta de mantener una rentabilidad igual o superior (12 puntos básicos por encima) a la tasa repo de Banco de la República del 4,00%.	APOYO	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	Proceso Gestión de Información Financiera y Contable	Dirección Corporativa	GFYC4 Pagos Realizados 2022	Medir el cumplimiento de los pagos realizados dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento/Número de pagos solicitados*100	(Número de pagos realizados dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento/Número de pagos solicitados)*100	Lograr que el 100% de los pagos solicitados se realicen dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	100,00	21/Abr/2022 10:50 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Con corte a 31 de marzo de 2022, se logró la meta de mantener una rentabilidad igual o superior (12 puntos básicos por encima) a la tasa repo de Banco de la República del 4,00%.	APOYO	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	6	6.3	6.3.4	Proceso Gestión de Información Financiera y Contable	Dirección Corporativa	GFYC6 Información contable 2022	Mantener la oportunidad y calidad en la presentación de informes, evitando las sanciones por exteriorización o información incompleta.	Número de estados contables, informes y reportes presentados dentro de los términos de ley/Número de estados contables, informes y reportes	100% estados contables, informes y reportes presentados dentro de los términos de ley	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	100,00	21/Abr/2022 10:51 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Se sometió a consideración y aprobación de la Junta Directiva de la Entidad el Balance General de la Entidad con corte a 31/12/2021 conformado por el Estado de Situación Financiera, de Resultado Integral, de Cambios en el Patrimonio, de Flujos de Efectivo y de Notas para Estados Financieros individuales y consolidados con corte a 31 de diciembre/21 el 07 de marzo de 2022.Se sometió a consideración de la Asamblea General de Accionistas (sesión del 30 de Marzo) de la Entidad el paquete de Estados Financieros individuales y consolidados con corte a 31 de diciembre/21 conformado por el Estado de Situación Financiera, de Resultado Integral, de Cambios en el Patrimonio, de Flujos de Efectivo y de Notas.Se sometió a consideración de la Asamblea General de Accionistas (sesión 30/03/2022)del proyecto de Distribución de Utilidades y/o excedentes del año 2021. Se consultó, aprubo los Estados Financieros del mes de Enero de 2022 comprendidos por el Estado de Situación Financiera, de Resultado Integral. Notas.Se llevo a la Asamblea General de Accionistas las propuestas presentadas para la elección del Revisor Fiscal de la Entidad para la vigencia 2022.	APOYO	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.1	1.1.2	Proceso Planeación del SITP	Subgerencia Técnica y de Servicios	PSITP3 Efectividad de horas de toma de información 2022	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 tiempos)	(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 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 30% se considera efectividad por debajo del 70%	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	90,00	10/May/2022 07:08 - Se registró el valor 90,0 para la fecha: 30/abr/2022 23:59:00 (Liliana Vega Sanchez) Para el mes de abril de 2022, el indicador mantiene sus niveles normales, dado que se reactivaron los requerimientos de información sobre el conorcimiento y análisis de los niveles de servicio del sistema actualmente.	MSICNAL	Gestión con valores para resultados.



Cuadro de Mando Integral Vigencia 2022

PERSPECTIVA	Objetivo Corporativo	Objetivo Especifico	Estrategias	Proceso	Responsable	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Tipo de Proceso	Dimensión de MPO
USUARIO CIUDADANO	1	1.1	1.1.2	Proceso Planeación del SITP	Subgerencia Técnica y de Servicios	PS1714 Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal 2022	Medir el ajuste de la proyección promedio mensual de la demanda que se prepara como insumo al modelo de transporte del sistema	(A)abordes y/o validaciones reales mes/Proyección mes/100	Plena demanda y estacional: si el porcentaje de variación oscila entre 0% y 4%: se considera una efectividad del 100%. Si el porcentaje de variación oscila entre 4.1% y 8.5%: se considera una efectividad del 90%. Si el porcentaje de variación oscila entre 8.6% y 12.5%: se considera una efectividad del 80%.Un porcentaje superior a 12.5% se considera efectividad por debajo del 70%	Mensual	Efectividad	80.00	10/May/2022 07:05 - Se registró el valor 80.0 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Liliana Vega Sanchez) La demanda de usuarios en el SITP continúa su recuperación luego de la pandemia, por lo que los índices de ajuste de la proyección de demanda se han visto impactados positivamente con un aumento en la confiabilidad. Frente a la recuperación, la oferta de servicio y la operación se mantienen y el sistema continúa con la adopción de mejoras en la prestación del servicio, observándose una recuperación en la demanda en Troncal del 70% y en Zonal de un 130% de demanda con respecto a lo transportado antes de pandemia.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.1	1.1.2	Proceso Planeación del SITP	Subgerencia Técnica y de Servicios	PS1714 Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes troncal 2022	Medir el ajuste de la proyección promedio mensual de la demanda que se prepara como insumo al modelo de transporte del sistema	(A)abordes y/o validaciones reales mes/Proyección mes/100	Plena demanda: si el porcentaje de variación oscila entre 0% y 3.0%: se considera una efectividad del 100%. Si el porcentaje de variación oscila entre 3.1% y 8.25%: se considera una efectividad del 80%. Un porcentaje superior a 8.25% se considera efectividad por debajo del 70%. Estacional: si el porcentaje de variación oscila entre 0% y 4.0%: se considera una efectividad del 100%. Si el porcentaje de variación oscila entre 4.0% y 10.0%: se considera una efectividad del 80%.	Mensual	Efectividad	80.00	10/May/2022 07:06 - Se registró el valor 80.0 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Liliana Vega Sanchez) La demanda de usuarios en el SITP continúa su recuperación luego de la pandemia, por lo que los índices de ajuste de la proyección de demanda se han visto impactados positivamente con un aumento en la confiabilidad. Frente a la recuperación, la oferta de servicio y la operación se mantienen y el sistema continúa con la adopción de mejoras en la prestación del servicio, observándose una recuperación en la demanda en Troncal del 70% y en Zonal de un 130% de demanda con respecto a lo transportado antes de pandemia.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.1	1.1.3	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de BRT	SYC3 Gestión Operacional Fase I y I 2G 2022	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.	PROM (Gestion_Operacional_BMO_Fase_I.y_I.2G.Gestion_Operacional_S_18_NORTE_Fase_I.y_I.2G.Gestion_Operacional_S_18_CALLE_80_Fase_I.y_I.2G.Gestion_Operacional_SCOMOS_11_Fase_I.y_I.2G.Gestion_Operacional_CAPITAL_BUS_Fase_I.y_I.2G.Gestion_Operacional_S_18_SUBA_Fase_I.y_I.2G)	Nivel A= menor a 1.5 A pesar de que se cuenta con una tabla de niveles de desempeño, lo que se espera lograr para cada operador es el nivel A	Trimestral	Eficacia	1.00	12/May/2021 11:16 - (Carolina Ramos) Se ajusta la meta por solicitud de la Dirección de BRT	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.1	1.1.3	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de BRT	SYC3 Gestión Operacional Fase II 2022	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.	PROM(SYC3_Concesorio_Express_D_Fase_III_2021.SYC3_Concesorio_Express_N_Fase_III_2021.SYC3_GM_OVI_Fase_III_2021)	Nivel A= menor a 1 A pesar de que se cuenta con una tabla de niveles de desempeño, lo que se espera	Trimestral	Eficacia	0.00	12/May/2021 11:16 - (Carolina Ramos) Se ajusta la meta y valores mínimos por solicitud de la Dirección de BRT	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.2	1.2.2	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de BRT	SYC4 Distancia promedio entre varados Fase I y I 5G 2022	Evaluar y determinar la eficacia del Mantenimiento realizado por cada concesionario, en cada mes M (dRM), cuantificando la distancia promedio entre varados atribuibles a fallas mecánicas, sin importar que los vehículos se encuentren en cumplimiento de un servicio o no.	$Im = \frac{\sum_{i=1}^n Km_i}{n}$ $Km_i = \frac{Km_i}{Fm_i}$	Fase I y Nivel A = 41000 puntaje 1 Fase II Nivel A > 33000 puntaje 1 Fase I > 25000	Trimestral	Eficacia	132.506.00	18/May/2022 12:20 - (Carolina Ramos) Se incorpora el comentario general para estas Fases Para la Fase I (Segunda Generación), todos los concesionarios (BMO, S18 NORTE, S18 CALLE 80, S18 SUBA, SOMOS CAPITAL R&D), cumplen la meta, con un DPI > a 41.000 Km para los meses de enero y febrero, quedando ubicados en Nivel A. Para el mes de marzo de manera preliminar todos los concesionarios permanecen en Nivel A, esto de acuerdo con el procedimiento establecido para el indicador de mantenimiento y así, garantizar el debido proceso en la fase I y P.N.G. Por lo tanto, los datos oficiales se tendrán a partir del 20 de abril de 2022.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.2	1.2.2	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de BRT	SYC4 Distancia promedio entre varados Fase II PG CONEXION MOVIL 2022	Evaluar y determinar la eficacia del Mantenimiento realizado por cada concesionario, en cada mes M (dRM), cuantificando la distancia promedio entre varados atribuibles a fallas mecánicas, sin importar que los vehículos se encuentren en cumplimiento de un servicio o no.	$Im = \frac{\sum_{i=1}^n Km_i}{n}$ $Km_i = \frac{Km_i}{Fm_i}$	Fase I y Nivel A = 41000 puntaje 1 Fase II Nivel A > 33000 puntaje 1 Fase II > 20000	Trimestral	Eficacia	41.503.00	18/May/2022 11:36 - Se registró el valor 41503.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Jennifer Andrea Picón Herrerán) Para el concesionario CONEXION MOVIL, de la Fase II (Primera generación) el DPI es superior >20.000 Km, para los meses de enero y febrero de 2022, cumpliendo así la meta fijada para este indicador. A la fecha falta realizar el proceso de revisión de varadas efectivas para el mes de marzo, los datos oficiales se tendrán a partir del 8 de abril de 2022. Revisión que el valor anterior era 41.503	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.2	1.2.2	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de BRT	SYC4 Distancia promedio entre varados Fase II 2022	Evaluar y determinar la eficacia del Mantenimiento realizado por cada concesionario, en cada mes M (dRM), cuantificando la distancia promedio entre varados atribuibles a fallas mecánicas, sin importar que los vehículos se encuentren en cumplimiento de un servicio o no.	$Im = \frac{\sum_{i=1}^n Km_i}{n}$ $Km_i = \frac{Km_i}{Fm_i}$	Fase I y Nivel A = 41000 puntaje 1 Fase II Nivel A > 33000 puntaje 1 Fase I > 25000	Trimestral	Eficacia	33.498.00	18/May/2022 14:23 - (Carolina Ramos) Se incorpora comentario Fase II Para la Fase II, para el último mes evaluado tienen el siguiente comportamiento: (i) el concesionario BMO de la Fase II se ubió en nivel A, (ii) el concesionario S18 NORTE, de la Fase II se ubió en nivel A, (iii) el concesionario CONSORCIO USAOUEI para enero y febrero se ubió en nivel A, para el mes de marzo de manera preliminar mientras se surte el debido proceso, permanece en nivel ya (iii) el concesionario CONSORCIO SAN CRISTÓBAL para enero y febrero se ubió en nivel A, para el mes de marzo de manera preliminar mientras se surte el debido proceso, descende a nivel B. Los datos de marzo son preliminares, de acuerdo con el procedimiento establecido para el indicador de mantenimiento y así, garantizar el debido proceso en la fase II. Por lo tanto, los datos oficiales se tendrán a partir del 27 de abril de 2022.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.2	1.2.1	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Buses	SYC7 Validación de la programación anual 2022	Evaluar la eficacia de la Dirección Técnica de Buses, en cuanto al seguimiento, revisión e implementación de las solicitudes de ajustes de programación para mejorar en el servicio (tiempos de recorrido, puntos de control, estacionalidad, contingencia, errores SAC, entre otras situaciones que se hayan solicitado o presentado en el periodo), a las rutas zonales que se encuentran en operación tanto de Fase II y Unidades Funcionales	(Número de programaciones validadas)/(N de solicitudes de validación recibidas) *100	Trimestre 85%	Trimestral	Eficacia	100.00	18/Apr/2022 09:48 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Claudia Ospina) Durante el primer trimestre de 2022, el equipo de validación de programaciones recibió 1066 solicitudes de modificaciones de programación, de las cuales las posibles hacer la validación de la totalidad de ellas dentro del periodo.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.2	1.2.2	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Buses	SYC8 Inspección estado de vehículos (EV) 2022	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 inspeccionen, 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 numero de vehículos vinculados en el periodo*0.95	Lograr el 100%	Trimestral	Eficiencia	100.00	05/Apr/2022 11:03 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Claudia Ospina) Para el primer trimestre de 2022, el número máximo de vehículos vinculados al componente zonal del SITP fue de 7.048 buses. Por su parte, la inspección de vehículos cubrió un total de 6.709 móviles diferentes (revisados por lo menos una vez). En este periodo el indicador muestra un cumplimiento de la meta, como resultado del esquema de inspección basado en muestras representativas.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.2	1.2.1	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Buses	SYC9 Ajustes a Rutas Zonales (ARZ) 2022	Evaluar la eficacia de la Dirección Técnica de Buses, en cuanto a la optimización de ajustes tendiente a la optimización del servicio (oferta, ajustes de trazado, horarios, etc.), a las rutas zonales que se encuentran en funcionamiento.	(Número 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	15.00	06/Apr/2022 11:14 - Se registró el valor 15.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Claudia Ospina) Durante el primer trimestre de 2022, se tuvo como premisa de ejecutar la implementación de nuevos servicios que complementarían la cobertura de las rutas del SITP provisional que fueron desmontadas en diciembre de 2022, así como el inicio de operación de la UF 17 el 8 de febrero de 2022, con lo cual se logró la implementación de 15 rutas nuevas, además, como respuesta al proceso de optimización de recursos se realizó la sustitución de 6 servicios. De otra parte, y como componente fundamental de este indicador, se realizaron 50 ajustes en 54 rutas, obteniendo un avance para el presente periodo del 15%, cumpliendo así con la meta planificada. Es de anotar que la superación e inicio de servicios, no son tenidos en cuenta para el cálculo del indicador. Los cambios que más peso tuvieron fueron los ajustes de trazado, siendo un 43% del total, seguido por ajustes de flota y cambios operacionales con un 18% y un 10% respectivamente.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.2	1.2.1	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Buses	SYC1 Porcentaje de días en el mes en que la proyección está dentro de rangos admisibles de variación 2022	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	70	Trimestral	Eficacia	80.00	06/Apr/2022 19:36 - Se registró el valor 80.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Jennifer Andrea Picón Herrerán) Se ha estado ajustando la metodología que se venía aplicando para la proyección de la demanda, buscando calcular la tasa que se aplica para lograr que el resultado estuviera sobre el mínimo aceptado (60%). Durante el primer trimestre del año 2022 la proyección ha superado el rango admisible, a pesar que que las validaciones no han superado a las de diciembre de 2021. La Administración ha reducido las restricciones de movilidad, con la apertura gradual, total y definitiva y a la campaña de vacunación ya con la tercera dosis impactó que dicho resultado genere la gestión del proceso para la toma de decisiones. El comportamiento de la demanda en el Sistema no ha sido estable debido a la declaración de emergencia sanitaria desde el mes de marzo de 2020. Aunque la demanda presentaba aumento, la movilidad de las ciudadanos ha estado afectada por diferentes medidas implantadas por la Administración y por las manifestaciones en el marco del Poro Nacional que también han afectado la prestación del servicio.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.2	1.2.1	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Buses	SYC2 PK (Índice de pasajeros por Kilómetro) promedio de las rutas alimentadoras del Sistema TransMénor 2022	Medir la eficacia de la planificación a corto plazo de rutas alimentadoras del Sistema TransMénor	Suma de entradas y salidas de usuarios validadas en las BCA de alimentación o en las BCA de los buses de rutas alimentadoras con validación a bordo./Kilometraje mensual ejecutado para todas las rutas alimentadoras del Sistema	4.2 Se ajusta el valor mínimo aceptado y la meta a lograr relacionados con el indicador PK	Trimestral	Eficacia	4.71	07/Apr/2022 06:05 - Se registró el valor 4.71 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Jennifer Andrea Picón Herrerán) La recuperación de PK para las rutas alimentadoras del Sistema en el 2022 es muy positiva, varias zonas presentan un PK por encima de 5.0, lo que representa alta eficiencia operacional.Las únicas zonas con PK bajo, respecto a su comportamiento histórico son: Umeo, donde se ha evidenciado que muchos usuarios no validan y Fontibón; una zona con indicadores históricos bajos, y en la que tenemos varias rutas nuevas que son de lenta consolidación de su demanda en el tiempo.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.3	1.3.3	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Buses	SYC11 Seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas de aseo y mantenimiento de la infraestructura TransMénor 2022	El indicador permitirá medir el cumplimiento de la ejecución del seguimiento a las obligaciones contractuales del interventor del sistema TransMénor, en su componente de aseo y mantenimiento de infraestructura.	(Actividades de seguimiento efectivamente ejecutadas / Actividades de seguimiento programadas) X 100	100	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	100.00	06/May/2022 09:44 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Natalia Elena Muñoz Rodríguez) Fórmula: (Actividades de seguimiento efectivamente ejecutadas / Actividades de seguimiento programadas) X 100=4100 Interpretación: Con el fin de validar el seguimiento contractual de la intervención sobre el Operador del Sistema TransMénor, en su componente de aseo y mantenimiento a la infraestructura, se realizó seguimiento de la ejecución de la programación de 4 informes de seguimiento al aseo y 4 informes de seguimiento al mantenimiento de la infraestructura (un informe por semana desde la semana 14 a la semana 17). Teniendo en cuenta lo anterior, se logró dar cumplimiento de los mismos en su totalidad, asegurando un buen nivel de servicio prestado a los usuarios en calidad y seguridad.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.

Cuadro de Mando Integral Vigencia 2022															
PERSPECTIVA	Objetivo Corporativo	Objetivo Especificos	Estrategias	Proceso	Responsabl e	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Tipo de Proceso	Dimensión de MPG
USUARIO CIUDADANO	1	1.3	1.3.6	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento complementario	SYC12 Niveles de Ocupación Bici estaciones del Sistema 2022	Hacer seguimiento a los niveles de ocupación de las Bici Estaciones, en relación con el índice de ocupación de estas. Permitiendo así, el mantener ocupaciones medio altas, que brinden una reserva de cupos disponibles, para momentos de ocupaciones pico.	$\text{Índice de ocupación} = \frac{\text{Sumatoria } ^{(1)} \text{ Ocupación promedio mensual día hábil} (\text{cupos Bici estación})}{^{\text{P}} \times 100}$ NIVELES DE OCUPACIÓN BICI ESTACIONES DEL SISTEMA Nivel Rango en % Acción a tomar A 0 20 Determinar que causas externas generaron la baja ocupación B 21 40 Determinar que puntos del sistema requieren campañas de promoción de uso. C 41 60 Realizar un monitoreo permanente a la ocupación D 61 80 Generar acciones que permitan la liberación de cupos en estaciones específicas. E 81 100 Estudiar la posibilidad de ampliación de cupos en estaciones específicas. F 2 100 Ejoutar acciones de ampliación cupos de en estaciones específicas.	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	63,50	09/May/2022 09:06 - Se registró el valor 63,5 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Natalia Elena Muñoz Rodríguez) Índice de ocupación: 63,576/Nivel de ocupación: Disintegración Para el mes de abril de 2022, la demanda de los cicloparqueaderos ha disminuido respecto al mes anterior, aunque levemente, debido principalmente a la semana santa y al repunte de la temporada de lluvias, se espera que en mayo esto vuelva a aumentar. Debido a esto, se obtuvo un nivel de ocupación promedio para día hábil de 0. Esto nos indica que se tienen suficientes cupos para los días pico de demanda, que permitan mantener un adecuado orden en los cicloparqueaderos, hecho que minimiza posibles problemas como cambio de parantes, cambio de bicicletas, que se dejen bicicletas sueltas, entre otros.Sin embargo, Tal y como lo indica la tabla, se debe "Generar acciones que permitan la liberación de cupos en estaciones específicas", por lo tanto, se continúa con el plan de trasladar las bicicletas abandonadas. Sin embargo, dado que en la Beneficiación de Banderas esta la policía, hasta tanto no se traslade a este personal del lugar, no se trasladará los soportes de la estación bicitenario a la estación Banderas una vez finalizado este trámite, se espera contar con suficientes cupos para responder con el aumento de la demanda y los picos de ocupación futuros.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.	
USUARIO CIUDADANO	1	1.3	1.3.7	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento complementario	SYC13 Seguimiento a paraderos del componente zonal del SITP 2022	Hacer seguimiento a la implementación y funcionamiento de los paraderos operativos del componente zonal del SITP.	$\text{Novedades de paraderos gestionados} / \text{Novedades de paraderos recibidos en el periodo} \times 100$	100%	Trimestral	Eficiencia	96,67	07/Apr/2022 12:36 - Se registró el valor 96,67 para la fecha: 31/Mar/2022 23:59:00 (Natalia Elena Muñoz Rodríguez) Novedades paraderos gestionados/novedades paraderos recibidos en el periodo=(1578+20+830)/(1578+20+495)*100=96,67%interpretación D Durante el trimestre comprendido entre enero y marzo de 2022, se presentaron novedades que se atendieron con dos solicitudes de actualización de paraderos gestionando juntos en 1578 señales. Igualmente se envió el arte de 580 señales para reposición teniendo en cuenta que se reportaron 855, y se ejecutó el traslado de 20 paraderos. Debido a ello vandálismo se tiene previsto el cambio de material de la señal tipo, por lo que para el segundo trimestre podrían estar envío de otro tipo de información como medio de contingencia.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.3	1.3.3	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento complementario	SYC14 Seguimiento a rutinas de aseo intensivo en estaciones y portales del sistema a cargo de TRANSMILENO S.A. 2022	Identificar el porcentaje de cumplimiento en la ejecución de rutinas de aseo intensivo realizado en las estaciones y portales del Sistema a cargo de TRANSMILENO S.A.	$\text{Número de rutinas de aseo intensivo realizadas} / \text{Número de rutinas de aseo intensivo programadas} \times 100$	100	Trimestral	Eficacia	100,00	06/Apr/2022 09:09 - Se registró el valor 100,0 para la fecha: 31/Mar/2022 23:59:00 (Natalia Elena Muñoz Rodríguez) FORMULA: Número de rutinas de aseo intensivo realizadas / Número de rutinas de aseo intensivo programadas X 100%INDICADOR=42,62 * 100= 100%INTERPRETACIÓN:En enero - marzo 2022. Para este primer reporte, se presenta la información correspondiente a los periodos de 12 de diciembre de 2021 a 11 de enero de 2022 y del 12 de enero de 2022 a 11 de febrero de 2022, conforme al corte de los informes de interventoría radicados en la Entidad. Se realizaron 62 rutinas de aseo intensivo de 62 rutinas programadas. Se vendrá haciendo el avance correspondiente en siguiente informe.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.3	1.3.4	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento complementario	SYC15 Seguimiento a la calidad y oportunidad del mantenimiento preventivo en estaciones y portales del sistema, 2022	Identificar el porcentaje de cumplimiento en la ejecución del mantenimiento preventivo en las estaciones y portales del Sistema.	$\text{Órdenes de mantenimiento preventivo ejecutadas en el periodo} / \text{Órdenes de mantenimiento preventivo programadas para el periodo} \times 100$	100	Trimestral	Eficacia	99,70	07/Apr/2022 16:21 - Se registró el valor 99,7 para la fecha: 31/Mar/2022 23:59:00 (Natalia Elena Muñoz Rodríguez) Enero - marzo de 2022. De acuerdo con las verificaciones y certificaciones emitida por la interventoría (CTO 115 DE 2021) para el contrato de mantenimiento y para cada uno de los periodos objeto de la verificación, esto acorde con las actividades programadas, se observa que la ejecución de los mantenimientos preventivos programados se ha cumplido satisfactoriamente durante el trimestre evaluado (19 de diciembre de 2021 al 18 de marzo de 2022 periodos de ejecución y corte) con un valor de 99,7%. Formula: Órdenes de mantenimiento preventivo ejecutadas en el periodo/ Órdenes de mantenimiento preventivo programadas para el periodo) X 100 = 998/600*100	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.3	1.3.1	Proceso Planeación del SITP	Subgerencia Técnica y de Servicios	PSTP19 Número de Infraestructuras entregadas para el servicio 2022	Tiene el propósito de cuantificar la cantidad de obras mínimas que son recibidas y entregadas para la operación según una programación semestral.	Indicador «Sumatoria de cantidad de infraestructuras entregadas por semestre	8 proyectos	Semestral	Eficacia	Semestral	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.	
USUARIO CIUDADANO	1	1.3	1.3.1	Proceso Planeación del SITP	Subgerencia Técnica y de Servicios	PSTP16 Crecimiento trimestral de número de plazas ofertadas 2022	Tiene el propósito de medir el nivel de implementación del Sistema de transporte	Número de plazas ofertadas	1.001.725	Trimestral	Eficacia	983.385,00	06/Apr/2022 15:23 - Se registró el valor 983385,0 para la fecha: 31/Mar/2022 23:59:00 (Liliana Vega Sánchez) El dato reportado para marzo de 2022 corresponde al número de sillas troncales y zonales ofertadas, correspondientes a la flota operativa vinculada, que incluye la flota implementada con el inicio de operación de la unidad funcional 7 de Fase I en la localidad de Fontibón, en febrero	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.4	1.4.7	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Seguridad	SYCS Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema Transmilenio a cargo de TRANSMILENO S.A. 2022	Verificar el cumplimiento operacional y la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema a cargo de TRANSMILENO S.A	$\text{(Total de novedades gestionadas y atendidas por el contratista} / \text{Total de novedades reportadas al contratista)} \times 100$	Lograr el 100%	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	96,42	09/May/2022 11:46 - Se registró el valor 96,42 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Diana Marcelita Lopez Rodríguez) En el presente periodo correspondiente al mes de ABRIL de 2022 se da el cumplimiento por parte del contratista de la siguiente manera:1. El contratista ha dado cumplimiento en cuanto a las entregas de dotación del personal de vigilancia en un 89,95%. 2. Se logra evidenciar que el contratista ha dado cumplimiento en cuanto a la prestación del servicio de acuerdo a lo estipulado y requerido por la Entidad con un cumplimiento del 95,98%. 3. El contratista dio cumplimiento en cuanto al reporte oportuno de las novedades presentadas en la infraestructura del sistema, en un 99,91%. 4. De acuerdo a las visitas de campo realizadas se logra evidenciar que el contratista dio cumplimiento de un 99,82% en cuanto al cumplimiento de las obligaciones. NOTA 1: El cumplimiento de 100% se tiene parametrizado en un 96% del cumplimientoNOTA 2: El indicador nos sirve para medir el nivel de cumplimiento del contrato de vigilancia y de esta manera estar monitoreando de manera continua el comportamiento en cuanto a niveles de servicio. NOTA 3: Este indicador permite a la supervisión del contrato tomar acciones frente a un posible incumplimiento del contratista de vigilancia.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.

Cuadro de Mando Integral Vigencia 2022															
PERSPECTIVA	Objetivo Corporativo	Objetivo Especificos	Estrategias	Proceso	Responsable	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Tipo de Proceso	Dimensión de MPIO
USUARIO CIUDADANO	1	1.4	1.4.2	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Seguridad	SYC16 Análisis de accidentes 2022	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)	$(\text{Total accidentes con fatality y lesiones de gravedad analizados en el mes} / \text{Total accidentes presentados con fatality y lesiones de gravedad en el mes}) \times 100$	El 95% de los accidentes presentados en el mes se deberá analizar a más tardar el mes siguiente.	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	99.02	01/Jun/2022 16:18 - Se registró el valor 99.02 para la fecha: 30/abr/2022 23:59:00 (Santiago Santos Sanchez) Este indicador sirve para determinar si los concesionarios hacen la gestión adecuada para la solicitud de las citas oportunamente, aporta en la toma de decisiones para indicar si hay un aumento o disminución de los eventos analizados, así como el incremento en la accidentalidad comparado con períodos anteriores, también sirve para que los concesionarios realicen la solicitud de citas acorde con lo estipulado en el Protocolo de análisis de accidentes, igualmente requieren a los concesionarios para que entreguen los soportes para hacer los análisis. De los 205 eventos de accidentalidad que se presentaron en el mes de ABRIL, de 2022 con accidentes graves y/o fatales, 147 de ellos ocurrieron en el componente Zonal y 58 en el componente Troncal y Alimentación. Del total de los eventos de accidentalidad, se analizaron de 203 eventos, 146 en el componente Zonal y 57 en el componente Troncal y alimentación. Del total de los eventos que no se analizaron, en el cual son dos (02). Uno por cada componente, fue porque en cada uno de ellos, los concesionarios aún no han solicitado la cita.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.6	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	G011 Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa 2022	Publicar 30 contenidos audiovisuales/Gráficos, que evidencien que el sistema cuenta con los elementos necesarios para mejorar la experiencia de viaje para las personas con discapacidad.	$(\text{Publicaciones realizadas en Instagram, Facebook, Twitter, TikTok y YouTube} / 30 \text{ publicaciones})$	Realizar 30 publicaciones	Semestral	Eficacia	Semestral		ESTRATEGICO	Información y comunicación.
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.4	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	G016 Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interacción 2022	Medir los espacios de interacción que se desarrollan en el marco del esquema operativo de atención a las comunidades y grupos de interés en los componentes Zonal y Troncal, que permitan atender las necesidades de información, capacitación u orientación.	$\text{Cantidad de espacios de Interacción desarrollados con los Grupos de Interés} / 3600 \text{ espacios de Interacción efectuados con los Grupos de Interés}$	Ejecutar 3600 actividades de Gestión Social con los diferentes grupos de interés en las diferentes localidades de Bogotá D.C., en cumplimiento de las metas del Plan de Acción 2021.	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	981.00	17/May/2022 13:57 - Se registró el valor 981.0 para la fecha: 30/abr/2022 23:59:00 (Madelaine Rojas Galvis) Actividades abril 31Maya Grupos de Interés: 10Audiencias Públicas: 5Divulgación: 87Eventos Locales: 1Pedagogías: 91Reunión: 72Recorrido: 23Otros: 24	ESTRATEGICO	Información y comunicación.
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.2	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	G014 Espacios de atención en vía 2022	Generar espacios de cultura ciudadana con usuarios para mejorar la experiencia de viaje a través de la regulación de filas y apropiación del Manual del Usuario.	$(\text{Espacios de atención en vía dentro del Sistema Integrado de Transporte Público adelantados} / 120) \times 100$	Realizar 120 espacios de atención	Bimestral	Eficacia	20.00	17/May/2022 15:38 - Se registró el valor 20.0 para la fecha: 30/abr/2022 23:59:00 (Madelaine Rojas Galvis) Con el fin de continuar generando cultura ciudadana y mejorando la convivencia entre los usuarios del Sistema, se organizan filas en algunos servicios prioritarios dentro de portales y estaciones del Sistema TransMilenio, esta actividad siempre se acompaña con mensajes que divulgan el Manual del Usuario. ENERO-FEBREROEn los Portales Norte, 80, Suba, Sur, se regulan filas tanto en la mañana como en la jornada de la tarde, un espacio en cada jornada por cada Portal, para el caso de las estaciones Av. Jiménez y General Santander el espacio que se utilizó fue en la jornada de la tarde debido al aumento en la demanda. La Regulación de filas se realizó con el equipo de Afiliaciones contrato G22-21 y equipo de Guías de IDPRON convenio B69-21, siempre acompañados de un Supervisor y/o Apoyo Operativo, en algunos puntos con cinta perimetral, en otros apoyados en los stickers de huellas que se encuentran en el piso. En conclusión, se generaron 10 espacios en cada uno de los meses de enero y febrero de 2022, para un total de 20 espacios en el bimestre. A continuación, se muestran los servicios que se intervinieron durante estos dos meses: 1 PORTAL NORTE: en jornada tanto am como pm en los servicios F28 Y 9P SUR, G12 y G44. 2 PORTAL 80: en jornada am y pm los servicios B10 y G22. 3 PORTAL SUBA: en jornada am los servicios G36, H17 Y H16, en pm se regulan las rutas alimentadoras 11-2 SAN ANDRES Y 11-3 VILLA MARÍA PORTAL SUR: en jornada am y pm los servicios B11, G45, B12 y C30, en pm las rutas alimentadoras 10-3 ALBAIN CARBONEL Y 10-2 BOSCA CENTRO. 5 ESTACION AV. JIMENEZ: en jornada pm los servicios RF5 Y F23. 6 ESTACION GENERAL SANTANDER: en jornada pm los servicios G22, G43, G52 y RF4 A su vez en la organización de filas se divulga el Manual del Usuario vez a vez y en todos los portales a través de los Afiliados. Resaltar que el valor anterior era 20.0	ESTRATEGICO	Información y comunicación.
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.5	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	G016 Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía 2022	Garantizar una adecuada atención a través de las líneas de servicio a la ciudadanía.	$\text{Usuarios que se sienten satisfechos con la atención del asesor} / \text{Total de usuarios encuestados}$	Se calcula factor que oscila entre 0 y 1, entre más 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	91.00	17/May/2022 14:34 - Se registró el valor 91.0 para la fecha: 30/abr/2022 23:59:00 (Madelaine Rojas Galvis) En el segundo bimestre del año 2022 (enero - abril), navtivimos un nivel de satisfacción de la atención prestada por los asesores de las líneas de atención del 93.91 lo que equivale en términos porcentuales a un 91%. Estos resultados se obtienen a partir del promedio de la evaluación y/o encuesta aplicada por la línea (B01) 462404 administrada por el concesionario Pezaco Bogotá y la línea Distrital 195 operada por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá-ETB, a los usuarios que se comprometió a interponer sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Supergencia, así como consultar información de las novedades del Sistema TransMilenio.	ESTRATEGICO	Información y comunicación.
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.5	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	G016 Mesas de Trabajo para fortalecer criterios de respuesta 2022	Realizar mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS y concesionarios, con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario.	$(\# \text{ de mesas de trabajo realizadas} / 36) \times 100$	Generar 36 mesa de trabajo durante la vigencia 2022	Trimestral	Eficacia	12.00	11/Apr/2022 09:09 - Se registró el valor 12.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Yanna Vargas Carrillo) En el primer trimestre del año 2022 (enero - marzo), la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, a través del proyecto denominado "Plan Padro" realizó doce (12) mesas de trabajo con las diferentes áreas internas de la Entidad y concesionarios del Sistema, en especial con aquellas en las cuales se evidencian posibilidades de mejora, respecto a los criterios de respuesta y la forma en como enteren las respuestas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario.	ESTRATEGICO	Información y comunicación.
USUARIO CIUDADANO	3	3.1	3.1.2	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento complementario	SYC16 Consumo energético en el Sistema TransMilenio en topología Portal sin LED (A) 2022	Hacer seguimiento a los consumos energéticos en el Sistema TransMilenio para priorizar actividades de intervención en eficiencia energética	$(\text{Consumo energético mensual por topología de Estación o Portal} / \text{Número de Estaciones o Portales asociados a cada topología})$	Lograr una eficiencia Energética dependiente de la topología	Semestral	Eficiencia	Semestral		MISIONAL	Gestión con valores para resultados.