

**Cuadro de Mando Integral Vigencia 2022**

PERSPECTIVA	Objetivo Corporativo	Objetivo Específico	Estrategias	Proceso	Responsabilidad	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Tipo de Proceso	Dimensión de MIO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	2.1	2.1.8	Proceso Gestión (Grupo de Interés)	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	G02 Prensas satelitales con la comunicación organizacional 2022	Garantizar que los clientes internos estén satisfechos con los mensajes 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	Anual		ESTRATEGICO	Formación 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	Campañas Realizadas (3)/100	100	Semestral	Eficacia	Semestral		EVALUACION	Control Interno.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	Proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios	Subgerencia General.	G02 Culinación de actuaciones disciplinarias 2022	Identificar el número de actuaciones que culmina a la adopción disciplinaria con respecto al objetivo delineado para el año.	(Número de actuaciones culminadas)/261*100	100	Trimestral	Eficiencia	38.48	06/Apr/2022 09:45 - Se registró el valor 38.48 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Darío Velasco Cardozo)	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	(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	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.	Indicador = 0.5(Componente 1)+0.5(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 Darío Velasco Cardozo)	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.	(Componente 1 + Componente 2 + Componente 3)/3  Componente 1 (Mediciones actividades de Bienestar):  (Trabajadores Asistidos)/(Trabajadores Programados) + #  Ejecutas calificadas bueno o excelente)/(# Ejecutas calificadas))/24*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 Darío Velasco Cardozo)	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	(Número de Accidentes de Trabajo que se presentaron en el mes / Número de trabajadores en el mes)*100	0	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	0.00	21/Apr/2022 11:43 - Se registró el valor 0.00 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Jander Leon Maki)	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 mes /# de colaboradores de tiempo completo	(Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + el número de días cargados en el mes /# 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 Darío Velasco Cardozo)	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 en el año por accidentes de trabajo ocurridos en el periodo el % de accidentes de trabajo fueron mortales	(Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año / Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año) *100	0 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 (Nestor Darío Velasco Cardozo)	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 meses a la Remuneración 2022	Disminuir el riesgo de inoportunidad en la remuneración mensual que se debe realizar a los agentes económicos del sistema debido a información incompleta	Número de entregas de información oportuna realizadas a Remuneración dentro del plazo máximo superando*/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	11/May/2022 14:39 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Rafael Marcellino Paez)	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 de la Estrategia ITS de la Entidad, en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información RET	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 RET	Porcentaje de Cumplimiento de la Implementación de Servicios ITS de la Estrategia ITS de la Entidad = ((% avances de actividades Servicio ITS 1/50%)+(%) avances de actividades Servicio ITS 2/25%)+(%) avances de actividades Servicio ITS 3/25%))	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)	ESTRATEGICO	Direccionamiento al 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 centralizados (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(= (HCF3AM/9#H4M)*100 (Subíndice que indica el nombre del servicio Subíndice que indica el mes de revisión HCF3AM: Total de horas hábiles de funcionamiento correcto del servicio i en el mes de revisión k #H4M: 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 centralizados (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	09/Jun/2022 17:25 - Se registró el valor 99.99 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Rafael Marcellino Paez)	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 a los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios de PCs y servicios tecnológicos de uso individual de la Entidad. NOTA: el reporte de este indicador se realiza dentro del mes siguiente a su medición.	Sumatoria( Tiempo en minutos) Hora de atención y solución al requerimiento/ 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 23:30 - Se registró el valor 0.12 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Rafael Marcellino Paez)	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 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 resalta las siguientes actividades: - Se identifican las estadísticas de la información fuente - Se realiza la medición de cada uno de los aspectos A1, A2, 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	G03 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	(Actividades Realizadas / Actividades Programadas) *100	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	01/Apr/2022 07:55 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Diana Alicia Castro Castro Ros)	ESTRATEGICO	Direccionamiento al Estratégico.
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	Proceso Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Oficina de Control Interno	EM1 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	(Trabajos de aseguramiento ejecutados/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 Pulgarín Lara)	EVALUACION	Evaluación de Resultados.
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	Proceso Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Oficina de Control Interno	EM2 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	(Trabajos de cumplimiento ejecutados / Trabajos de cumplimiento contemplado 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 Pulgarín Lara)	EVALUACION	Evaluación de Resultados.

Cuadro de Mando Integral Vigencia 2022

RESPECTIVA	Objetivo Corporativo	Objetivo Específico	Estrategias	Proceso	Responsabilidad	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Tipo de Proceso	Dimensión del MIO
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	Proceso Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Oficina de Control Interno	EM13 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	31/mar/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 los cuales se cuenta con el informe producto de dicho seguimiento el cual puede ser consultado en el siguiente link: <a href="https://www.bancomercantil.com/Documentos/Memorando%2060%202022%20Consolidado%20Seguimiento%20PM%20a%20DIC31">https://www.bancomercantil.com/Documentos/Memorando%2060%202022%20Consolidado%20Seguimiento%20PM%20a%20DIC31</a> , por favor. Es importante mencionar que el sistema de gestión 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	6.3	6.3.3	Proceso Gestión de Servicios Logísticos	Dirección Corporativa	GS1 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/Apr/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 TRANSMILENIO S.A., las cuales quedan registradas en la mesa de ayuda del aplicativo PROACTIVANT, mediante el correo mantenimiento@estructura.com.ec. De los cuales fueron solucionados 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 un tema de destrucción de luminosidad. Con respecto al requerimiento que quedó pendiente 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	GS2 Eficacia en el Trámite de Sinistros 2022	Agilizar los trámites de los siniestros que afecten las pólizas del programa de seguros de TRANSMILENIO 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/mar/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	GS4 Estado de organización archivo de gestión 2022	Medir la organización del archivo de gestión	(Total metros lineales en el archivo de gestión /Total, metros intervenciones)*100	80% de los movimientos realizados y registrados	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	94.23	31/mar/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	AB1 Contratos aceptados en la Entidad 2022	Medir la gestión de la Dirección Corporativa, en el trámite de los instrumentos de planeación contractual	(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/Apr/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 liquidación de 147 contratos (Contratos suscritos: 13 y Modificaciones: 14)	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/Apr/2022 10:02 - Se registró el valor 90.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (David Ricardo Mares Hermandez) 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 estipulado 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/Apr/2022 10:37 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (David Ricardo Mares Hermandez) 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 reinscribir 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/Apr/2022 10:38 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (David Ricardo Mares Hermandez) En el primer Trimestre de 2022 se presentaron 45 actas 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 la gestión de acuerdo con lo establecido en los respectivos planes de acción.	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 PEA)/O,3*(Avance de acciones ambientales en PEA)/O,4*(Avance del indicador de acciones en PMS)/O,1*(J)*100	Lograr que el 100% de las actividades programadas sean ejecutadas	Semestral	Eficacia	Semestral		ESTRATEGICO	Direccionamiento Estratégico.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.1	4.1.3	Proceso Planeación del SITP	Subgerencia Económica	PS1P2 Medición de la elaboración de los estudios económicos que estiman las necesidades de recursos externos del SITP de soporte a la actualización tarifaria y que se solicitan 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	Determinar el porcentaje de cumplimiento de los estudios económicos que estiman las necesidades de recursos externos del SITP de soporte a la actualización tarifaria y que se solicitan 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 1 / Estudios solicitados en el año 1)*100	100	Anual	Eficiencia	Anual		MISIONAL	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	GE1 Liquidaciones que han sido ajustadas debido a inconsistencias realizadas por la gestión del personal del área de Remuneración de Agentes del Sistema	Disminuir los ajustes efectuados debido a inconsistencias realizadas por la gestión del personal del área de Remuneración de Agentes del Sistema (trimestre acumulado)/Valor total de los ajustes efectuados por inconsistencias generadas por la información enviada de las áreas involucradas en el proceso de Liquidación Previa (trimestre acumulado)*100	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 involucradas 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	30/Abr/2022 08:17 - Se registró el valor 0.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Monja Alejandra Garcia Vargas) En el primer trimestre se realizó el 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	PS1P1 Actualización de tarifas de remuneración a concesionarios del SITP 2022	Realizar la actualización de las tarifas de remuneración a 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	30/Abr/2022 07:50 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) En Abril/2022 se realizaron 3 de 3 actualizaciones dentro de los diez primeros días hábiles del mes.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.3	Proceso Desarrollo de Negocios	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	GM1 Satisfacción de cliente por los servicios asociados a la explotación comercial del conocimiento y de la experiencia de la Entidad 2022	Medir la satisfacción de la prestación de los servicios asociados a la explotación comercial del conocimiento y de 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 conocimiento.
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL	4	4.2	4.2.2	Proceso 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 realizados/Facturación de ingresos presupuestada)*100	Facturación por 12.500.000.000	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	35.60	05/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 conocimiento. La facturación del mes de abril fue de \$1.098.863.424. La facturación acumulada es de \$4.449.377.749. 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 Desarrollo de Negocios	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	GM1 Informe de seguimiento y control de la publicidad en el Sistema 2022	Realizar seguimiento y control a los espacios publicitarios 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 emitida en la infraestructura a cargo de TRANSMILENIO 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	GFY2C Oportunidad en la entrega 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 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/Apr/2022 10:50 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 30/Abr/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 cronogramas establecidos para el 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	GFYCI 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 gastos prioritarios y recurrentes para el normal funcionamiento de la Empresa	(Valor presupuesto 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 (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	54.75	31/Apr/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, suscripta 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	GFYCS Rentabilidad en Cuentas de Ahorro 2022	Mantener un seguimiento de 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 DANIE	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/Apr/2022 10:50 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Con corte 31 de marzo de 2022, se logró mantener una rentabilidad igual o superior (12 puntos básicos por encima) a la tasa repo del 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	GFYCA Pagos Realizados 2022	Medir el cumplimiento de los pagos realizados dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento de pagos.	(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	31/Apr/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 realizaron el 100% de los documentos recibidos para pago de acuerdo con los tiempos establecidos en el procedimiento (contratistas, proveedores y comitentes).	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	GFYCB Información contable 2022	Mantener la oportunidad y calidad en la presentación de informes, evitando las inconsistencias por errores contables 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/Apr/2022 10:51 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/mar/2022 23:59:00 (Nestor Andres Velazquez Cardozo) Se tomó 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) proyecto de Distribución de Utilidades y dividendos del año 2021. Se convocó, según los Estados Financieros del mes de Enero de 2022 comprendidos por el Estado de Situación Financiera, de Resultado Integral. Notas. Se llevó 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	PS1P3 Efectividad de horas de toma de información que se realizan como evaluación de los niveles de servicio del sistema, las cuales, son insumo para la planeación del SITP (modelo de transporte)	Medir la efectividad de las tomas de información que se realizan como evaluación de 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 75%. Si el porcentaje de variación oscila entre 24% y 34%, se considera una efectividad del 50%. Un porcentaje superior al 35% 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 realizaron los requerimientos de información sobre el conocimiento y análisis de los niveles de servicio del sistema actualmente.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.



Cuadro de Mando Integral Vigencia 2022

PERSPECTIVA	Objetivo Corporativo	Objetivo Específico	Estrategias	Proceso	Responsabilidad	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Tipo de Proceso	Dimensión de MPOG
USUARIO CIUDADANO	1	1.1	1.1.2	Proceso Planación del STTP	Subgerencia Técnica y de Servicios	PS1P4 Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal 2022	Medir el ajuste de la proyección mensual de la demanda que se prepara como insumo al modelo de transporte del sistema	(Ahorajes 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 80%. Si el porcentaje de variación oscila entre 8.6% y 12.2%, se considera una efectividad del 60%. Un porcentaje superior a 12.2% 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 STTP 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 contabilidad. 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 un incremento 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 Planación del STTP	Subgerencia Técnica y de Servicios	PS1P4 Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes troncal 2022	Medir el ajuste de la proyección mensual de la demanda que se prepara como insumo al modelo de transporte del sistema	(Ahorajes 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 3.0% 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 10.5%, 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 STTP 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 contabilidad. 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 STTP	Dirección Técnica de BRT	SYC3 Gestión Operacional Fase I y II 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_Ly_II_2G.Gestion_Operacional_SI_18_NORTE_Fase_Ly_II_2G.Gestion_Operacional_SI_18_CALLE_80_Fase_Ly_II_2G.Gestion_Operacional_SOMOSU_II_Fase_Ly_II_2G.Gestion_Operacional_CAPITAL_BUS_Fase_Ly_II_2G.Gestion_Operacional_SI_18_SUBA_Fase_Ly_II_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/2022 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 STTP	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_OVL_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/2022 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 STTP	Dirección Técnica de BRT	SYC4 Distancia promedio entre varados Fase I y II SG 2022	Evaluar y determinar la eficacia del Mantenimiento realizado por cada concesionario, en cada mes M (d/m), cuantificando la distancia promedio entre varados atribuales a fallas mecánicas, sin reportar que los vehículos se encuentren en cumplimiento de un servicio o no.	$Im = \frac{\sum_{i=1}^n Km_i}{N}$	Fase I y Nivel A = 41000 puntaje 1 Fase II Nivel A > 33000 puntaje 1 Fase II > 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 (II Segunda Generación), todos los concesionarios (BMO, SHI NORTE, SHI CALLE 80, SHI S.B.S.A, SOMOSU, CAPITAL BLS), cumplen la meta, con un DVI = a 41.000 Km para los meses de enero y febrero, quedando ubicados en Nivel A. Para el mes de marzo de marzo 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 II. 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 STTP	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 (d/m), cuantificando la distancia promedio entre varados atribuales a fallas mecánicas, sin reportar que los vehículos se encuentren en cumplimiento de un servicio o no.	$Im = \frac{\sum_{i=1}^n Km_i}{N}$	Fase I y Nivel A = 41000 puntaje 1 Fase II Nivel A > 33000 puntaje 1 Fase II > 25000	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 Pizón Hossain) Para el concesionario CONEXION MOVIL, de la Fase II (primera generación) el DVI es superior >25.000 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 30 de abril de 2022. <a href="#">Resolución que se aplicó anteriormente al 41503</a>	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.2	1.2.2	Proceso Supervisión y Control de la Operación del STTP	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 (d/m), cuantificando la distancia promedio entre varados atribuales a fallas mecánicas, sin reportar que los vehículos se encuentren en cumplimiento de un servicio o no.	$Im = \frac{\sum_{i=1}^n Km_i}{N}$	Fase I y Nivel A = 41000 puntaje 1 Fase II Nivel A > 33000 puntaje 1 Fase II > 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, para el mes de marzo se ubico en nivel A; (ii) para febrero descendió a nivel B; (iii) para el mes de marzo de marzo 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 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 STTP	Dirección Técnica de Buses	SYC7 validación de la programación zonal 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	$\frac{\text{Número de programaciones validadas}}{\text{Número de solicitudes de validación recibidas}} \times 100$	Trimestre 85%	Trimestral	Eficacia	100.00	05/Abr/2022 09:48 - Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/Mar/2022 23:59:00 (Claudia Ospina) Para el primer trimestre del 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 STTP	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 STTP en los servicios urbano, complementario y especial. Comprobando 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/Ámbito numero de vehículos vinculados en el periodo*0,95	Lograr el 100%	Trimestral	Eficiencia	100.00	05/Abr/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 STTP fue de 7.048 buses. Por su parte, la inspección de vehículos cubrió un total de 6.709 móviles diferentes (revisados por la muestra 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 STTP	Dirección Técnica de Buses	SYC9 Ajustes a Rutas Zonales (ARZ) 2022	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 trabajo, horarios, etc.), a las rutas zonales que se encuentran en funcionamiento.	(Número de rutas con ajustes implementados/ Número de rutas con funcionamiento)*100	Acumulado: I Trimestre 15%, Acumulado II Trimestre 30%, Acumulado III Trimestre 45% Acumulado: IV Trimestre 60%	Trimestral	Eficacia	16.00	06/Abr/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 ejecución la implementación de nuevos servicios que complementarían la cobertura de las rutas del STTP programadas que fueron demoradas en diciembre de 2022, así como el inicio de operación de la LEF 17 de 9 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 suspensión de 6 servicios. De otra parte, y como componente fundamental de este indicador, se realizaron 09 ajustes en 24 rutas, obteniendo un avance para el presente periodo del 15%, cumpliendo así con la meta planteada. Es de anotar que la implementación e inicio de operación, no son tenidos en cuenta para el cálculo del indicador. Los cambios que más peso tuvieron fueron los ajustes de trabajo, siendo un 43% del total, seguido por ajustes de flota y cambios operacionales con un 16% y un 15% respectivamente.	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.2	1.2.1	Proceso Supervisión y Control de la Operación del STTP	Dirección Técnica de BRT	SYC1 Porcentaje de días en el mes en los 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/Abr/2022 19:38 - Se registró el valor 80.0 para la fecha: 31/Mar/2022 23:59:00 (Jennifer Andrea Pizón Hossain) Se ha estado ajustando la metodología que se venía aplicando para la proyección de la demanda, buscando calibrar la tasa que se aplica para lograr que el resultado estuviera sobre el mismo aceptado (60%). Durante el primer trimestre del año 2022, la proyección ha superado el rango admisible, a pesar que las validaciones no han superado a las 60 ochocientos de 2021. La Administración ha reducido las restricciones de movilidad, con la apertura gratuita, tasa y definitiva y la campaña de vacunación ya con la tercera dosis respecto que dicho resultado genera a 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 un aumento, la movilidad de los ciudadanos ha estado afectada por diferentes medidas implementadas por la Administración y por las manifestaciones en el marco del Puro 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 STTP	Dirección Técnica de BRT	SYC2 PK (Índice de pasajeros por Kilómetro) promedio de las rutas alimentadoras del Sistema TransMeno 2022	Medir la eficacia de la planificación a corto plazo de rutas alimentadoras del Sistema TransMeno	Suma de entradas y salidas de usuarios validadas en las BCU de alimentación o en las BCU de los buses de rutas alimentadoras con validación a bordo./Móstrame 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/Abr/2022 06:05 - Se registró el valor 4.71 para la fecha: 31/Mar/2022 23:59:00 (Jennifer Andrea Pizón Hossain) La recuperación de la demanda, y por consiguiente de PK para las rutas alimentadoras del Sistema en el 2022 es muy positiva, varias zonas presentan un PK por encima de 4.0, 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 Fontbon, 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 STTP	Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento complementario	SYC11 Seguimiento al cumplimiento de las actividades contractuales de ases y mantenimiento de la infraestructura TransMeno 2022	El indicador permitirá medir el cumplimiento de la ejecución del seguimiento a las obligaciones contractuales del interventor del sistema TransMeno, en su componente de ases 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) Formas (Actividades de seguimiento efectivamente ejecutadas / Actividades de seguimiento programadas) X 100=4100 Interpretación: Con el fin de validar el seguimiento contractual de la interventoría sobre el Operador de Buses TransMeno, en su componente de ases y mantenimiento a la infraestructura, se realizó seguimiento de la ejecución de la programación de 4 informes de seguimiento al aspo 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 el 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 Específico	Estrategias	Proceso	Responsabilidad	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	1.3	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	Realizar 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.	Índice de ocupación= Sumatoria $\frac{1}{n}$ (i) Ocupación promedio mensual día hábil (cupos Bici estación) / Pico * 100	Mantener el nivel de ocupación entre C y D	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: 63.5/Nivel de ocupación: Interpretación Para el mes de abril de 2022, la demanda de los cicloparqueaderos ha disminuido respecto al mes anterior, aunque levemente, debido principalmente a la gran sequía y al repunte de la temporada de lluvias, se espera que en mayo este vuelva a aumentar. Debido a esto, se obtiene un nivel de ocupación promedio para día hábil de D. 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 partes, cambio de bicicletas, que se digan 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 continuo con el plan de trasladar las bicicletas abandonadas. Sin embargo, dado que en la Biblioteca de Barreras esta la policía, hasta tanto no se traslade a este personal del lugar, no se trasladará los supuestos de la estación (barreras) a la estación Barreras 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	Realizar seguimiento a la implementación y funcionamiento de los paraderos operativos del componente zonal del SITP.	Novedades de paraderos gestionados / Novedades de paraderos recibidas en el periodo * 100	100%	Trimestral	Eficiencia	96.67	07/Abr/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 recibidas en el periodo=(1578+20+830)/(1578+20+855)*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 655, y se ejecutó el traslado de 20 paraderos. Debido a lo alto vendámonos se tiene previsto el cambio de material de la señal tipo, por lo que para el segundo trimestre podrían estar enviando 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 aseto 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 aseto intensivo realizado en las estaciones y portales del Sistema a cargo de TRANSMILENO S.A.	Número de rutinas de aseto intensivo realizadas / Número de rutinas de aseto intensivo programadas X 100	100	Trimestral	Eficacia	100.00	06/Abr/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 aseto intensivo realizadas / Número de rutinas de aseto intensivo programadas X 100=100% INTERPRETACIÓN: Enero - marzo 2022 Para este primer reporte, se presentó 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 intersección radicados en la Entidad. Se realizaron 62 rutinas de aseto intensivo de 62 rutinas programadas. Se vendámonos 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.	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	99.70	07/Abr/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 emitidas por la interventoría (COT) 115 (SE 2021) para el contrato de mantenimiento y para cada uno de los periodos objeto de la verificación, esto ocurrió 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 = 99.68% 100	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.3	1.3.1	Proceso Planeación del SITP	Subgerencia Técnica y de Servicios	PBT15 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	Semestral	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.3	1.3.1	Proceso Planeación del SITP	Subgerencia Técnica y de Servicios	PBT16 Crecimiento trimestral 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	983,365.00	06/Abr/2022 15:23 - Se registró el valor 983365.0 para la fecha: 31/Mar/2022 23:59:00 (Liliana Vespa Sánchez) El dato reportado para marzo de 2022 corresponde al número de plazas ofrecidas y plazas ofertadas, correspondientes a la ficha operativa vinculada, que incluye la ficha implementada con el inicio de operación de la unidad funcional 7 de Fase V en la localidad de Fobilón, 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	(Total de novedades gestionadas y atendidas por el contratista / Total de novedades reportadas al contratista) * 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 Mercedes Lopez Rodríguez) En el presente periodo correspondiente al mes de ABRIL de 2022 se dio 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 evidencias que el contratista ha dado cumplimiento en cuanto a la prestación del servicio de acuerdo a lo estipulado y requiere por la Entidad con un cumplimiento del 95.95%. 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 99.92% en cuanto al cumplimiento de las obligaciones. NOTA 1: El cumplimiento de 100% se tiene parametrizado en un 98% del cumplimiento. NOTA 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 cumplimiento 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 Específico	Estrategias	Proceso	Responsabilidad	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Tipo de Proceso	Dimensión de MFG
USUARIO CIUDADANO	1	1.4	1.4.2	Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP	Dirección Técnica de Seguridad	SYC1 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)	(Total accidentes con fatality y lesiones de gravedad analizados en el mes)/Total accidentes presentados con fatality y lesiones de gravedad en el mes*100	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	07/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 reducir el número de accidentes, aporta en la toma de decisiones para reducir el número de accidentes 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 reportes para hacer el 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 mes de abril (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 Usuarios y Comunicaciones	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	GG1 Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa 2022	Publicar 30 contenidos audiovisuales/Graficos, que evidencien que el sistema cuenta con los elementos necesarios para mejorar la experiencia de viaje para las personas con discapacidad.	(Publicaciones realizadas en Instagram, Facebook, Twitter, TikTok y YouTube / 30 publicaciones )	Realizar 30 publicaciones	Semestral	Eficacia	Semestral	Semestral	ESTRATEGICO	Información y comunicación.
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.4	Proceso Gestión Grupos de Usuarios y Comunicaciones	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	GG3 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.	Cantidad de espacios de Interacción desarrollados con los Grupos de Interés / 3600 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 981.00 para la fecha: 30/Abr/2022 23:59:00 (Madelaine Rojas Galvis) Actividades abril: 10 Grupos de Interés: 10 Audiencias Públicas: 5 Divulgación: 8 Eventos Locales: 1 Pedagógicas: 91 Reunión: 72 Recorrido: 23 Otro: 24	ESTRATEGICO	Información y comunicación.
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.2	Proceso Gestión Grupos de Usuarios y Comunicaciones	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	GG4 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 flas y apropiación del Manual del Usuario.	(Espacios de atención en vía dentro del Sistema Integrado de Transporte Público adelantados/ 120 *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 flas 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-FEBRERO: los Portales Norte, 80, Suba, Sur, se regulan flas 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 flas se realizó con el equipo de Afiliados contrato G22.21 y equipo de Oulas de EDPHON contrato 699.21, siempre acompañados de un Supervisor y/o Apoyo Operativo, en algunos puntos con cinta perimetral, en otros apoyados en los señores 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 enuncian los servicios que se entregaron durante estos dos meses: 1 PORTAL NORTE, en jornada tanto am como pm en los servicios F28 y 97.5/70, G12 y G44. 2 PORTAL 80, en jornada am y pm los servicios B10 y G22. 3 PORTAL SUBA, en jornada am los servicios G38, H11 y H16, en pm se regulan las rutas alimentadoras: 1-2 SAN ANDRÉS y 1-3 VILLA MARÍA. PORTAL SUR, en jornada am y pm los servicios B11, G45, B12 y C30, en pm las rutas alimentadoras: 1-3 ALBANI CARBONES y 105. 2 BOGA CENTRO y ESTACION AV. JIMENEZ, en jornada pm los servicios RF5 y F23. 4 ESTACION GENERAL SANTAFERDIN, en jornada pm los servicios G22, G43, G52 y RF4. A su vez en la organización de flas se divulga el Manual del Usuario voz a voz y en todos los portales a través de los Afiliados. <b>Es importante que el publicador actualice este ítem.</b>	ESTRATEGICO	Información y comunicación.
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.5	Proceso Gestión Grupos de Usuarios y Comunicaciones	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	GG5 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.	Usuarios que se sienten satisfechos con la atención del asesor/Total de usuarios encuestados	Se calcula factor que oscila entre 0 y 1, entre más se acerca 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 (marzo - abril), nativamos un nivel de satisfacción de la atención prestada por los asesores de las líneas de atención al cliente (S1) lo que equiva en términos porcentuales a un 91%. Estos resultados se obtienen a partir del promedio de la evaluación y/o encuesta aplicada por la línea (801) 4824324 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 comprometieron a responder sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, 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 Usuarios y Comunicaciones	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	GG6 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.	(# de mesas de trabajo realizadas)/36*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 (Yvanna 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 evidenciaban posibilidades de mejora, respecto a los criterios de respuesta y la forma en como emiten 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 tecnología Portal sin LED (A) 2022	Hacer seguimiento a los consumos energéticos en el Sistema TransMilenio para priorizar actividades de intervención en eficiencia energética	(Consumo energético mensual por topología de Estación o Portal) / (Número de Estaciones o Portales asociados a cada topología)	Lograr una eficiencia Energética dependiente de la topología	Semestral	Eficiencia	Semestral	Semestral	MISIONAL	Gestión con valores para resultados.