

PERIODO TRIMESTRE 2023												Último valor	Último comentario	Último % cumplimiento	Tipo de Proceso	Dimensión del MIPG
PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL	Objetivo Corporativo	Objetivo Específicos	Estrategias	Proceso	Dependencia Responsables	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Último % cumplimiento	Tipo de Proceso	Dimensión del MIPG
DEARROLLO ORGANIZACIONAL	2	2.1	2.1.4	Proceso Gestión de Gestión Grupos de Ingresos	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	002 Promoción satisfactoria con el cumplimiento organizacional 2023	Garantizar que los clientes internos usen satisfactorios con los mensajes organizacionales que se transmiten en la Entidad	Personas satisfactorias con los mensajes de comunicación organizacional Personas Encuestadas	Lograr que un 80% de los usuarios encuestados se sientan satisfechos con los mensajes internos	Anual	Efectividad	Anual			ESTRATEGICO	Intercambio y comunicación.
DEARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	Proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios	Subgerencia General.	001 Campañas de Divulgación 2023	Identificar el número de campañas de divulgación para prevenir la comisión de conductas disciplinarias	Campañas Realizadas /4*100	100	Semestral	Eficacia	Semestral			EVALUACION	Control Interno.
DEARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	Proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios	Subgerencia General.	002 Cumplimiento de actuaciones disciplinarias 2023	Identificar el número de decisiones que cumplan una actuación disciplinaria con respecto al objetivo establecido para el año.	(Número de actuaciones cumplidas26*/100	100	Trimestral	Eficacia	34.61	11/4/2023 13:67 - Se registró el valor 94.61 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Néstor Darío Parraza Pflüger) Se culmina proceso a la finalización de la fase de instrucción 9 actuaciones disciplinarias a la fecha de reporte.	34.61	EVALUACION	Control Interno.
DEARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	Proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios	Subgerencia General.	003 Capacitaciones sobre prevención de conductas disciplinarias 2023	Identificar el número de Capacitaciones sobre prevención de conductas disciplinarias	(Actividades de capacitación realizadas 8*/100	100	Semestral	Eficacia	Semestral			EVALUACION	Control Interno.
DEARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.1	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T01 Personal competente seleccionado y vinculado 2023	Medir la cantidad de personas que han sido seleccionadas y vinculadas a la Entidad y que 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.
DEARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.1	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T02 Efectividad en el registro de nómina y pago oportuno de la nómina de funcionarios 2023	Mantener la efectividad por parte del área de Talento Humano en el pago a los trabajadores mediante el cumplimiento puntual a la fecha real 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 formados.	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	100.00	21/4/2023 12:24 - Se registró el valor 100 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Néstor Andrés Valdivia Carboz)	100.00	APOYO	Talento Humano.
DEARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T03 Cumplimiento del programa integral de gestión humana 2023	Medir el cumplimiento y oportunidad de las actividades planeadas en el programa integral de gestión humana (Capacitación, Bienestar, Salud Ocupacional) en relación con los cronogramas establecidos y la cobertura de las mismas. Permitir hacer un seguimiento de los cronogramas establecidos para cada uno de los componentes del programa integral de gestión humana y las actividades planeadas	(Componente 4 +Componente 2+Componente 3)/4	Lograr un puntaje mínimo ponderado del 90% frente al nivel de asistencia a las actividades planeadas	Trimestral	Eficacia	99.00	21/4/2023 12:30 - Se registró el valor 99.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Néstor Andrés Valdivia Carboz) En el periodo de reporte se logró un nivel de satisfacción del 99% en las acciones realizadas.	100.00	APOYO	Talento Humano.
DEARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T04 Frecuencia de accidentes laborales 2023	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	1.00	21/4/2023 12:28 - Se registró el valor 2.00 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Néstor Andrés Valdivia Carboz) Para el mes de marzo se presentaron 23 accidentes laborales con respecto a una población trabajadora de 2106. Lo cual, representa el 1,00%.	0.00	APOYO	Talento Humano.
DEARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T05 Severidad de los accidentes de trabajo 2023	Medir el número de días de incapacidad por accidentes de trabajo ocurridos en el periodo de tiempo completo	(Número de días de incapacidad por accidentes de trabajo en el mes / número de días cargados en el mes*/ número de trabajadores en el mes)*100	0 días de incapacidad por accidentes de trabajo ocurridos en un periodo por cada 100 colab	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficacia	1.19	21/4/2023 12:29 - Se registró el valor 1.19 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Néstor Andrés Valdivia Carboz) Para el mes de marzo se presentaron 25 días con respecto a una población trabajadora de 2106. Lo cual, representa el 1,19%.	100.00	APOYO	Talento Humano.
DEARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T06 Proporción de accidentes de trabajo mortales 2023	Medir el número de accidentes de trabajo mortales en el año por el total de accidentes de trabajo ocurridos en el periodo el % de accidentes de trabajo 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	21/4/2023 12:30 - Se registró el valor 0.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Néstor Andrés Valdivia Carboz) En el periodo de reporte no se presentaron accidentes de trabajo mortales	100.00	APOYO	Talento Humano.
PROCESOS	4	4.1	4.1.3	Proceso Economía de los Recursos del Sistema	Subgerencia General	GEA2 Información de Recurso Humano y pago oportuno de la Remuneración mensual de los Agentes del Sistema 2023	Eliminar el riesgo de entrega incorrecta de la Remuneración mensual de los Agentes del Sistema. Permitir hacer seguimiento a las cobradas que eventualmente afecten la conformidad en la entrega de la información requerida	Número de entregas de información oportuna realizadas a Remuneración dentro del día máximo establecido proceduralmente. Alumno total Entregas de información oportuna que se deben realizar en el trimestre*100	Lograr que el 100% de las entregas se realicen a tiempo	Trimestral	Eficacia	100.00	17/4/2023 09:47 - (Carolina Ramírez) Por indicación de la Subgerencia Medición de Indicador Correlacionado del 28 de marzo se realiza ajuste a descripción, fórmula y nombre del indicador	100.00	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 la Estrategia de Servicios ITS de la Entidad 2023	Monitorear el cumplimiento de la implementación de tres (3) Servicios ITS de la Estrategia de Servicios ITS de la Entidad, en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI.	Porcentaje de Cumplimiento de la Implementación de Servicios ITS de la Estrategia ITS de la Entidad = (Avance de actividades Servicio ITS /100%)*100, avances de actividades Servicio ITS 3*/20% =15%	Cumplimiento del 100% al final del periodo, de las actividades asociadas a los tres (3) Servicios IT	Trimestral	Eficacia	100.00	18/4/2023 23:07 - Se registró el valor 100 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Ruth Marcela Villalpando Páez)	100.00	ESTRATEGICO	Dinamización y Estrategico.
PROCESOS	5	5.1	5.1.3	Proceso Gestión de TIC	Dirección Técnica de TIC	G02 Disponibilidad de los servicios tecnológicos 2023	Verificar la disponibilidad de uso y correcto funcionamiento de los equipos de cómputo, servidores (hardwares), software y bases de datos en los centros de datos de las Agencias del Sistema. Realizar pruebas de continuidad de los servicios tecnológicos de uso individual de la Entidad. NOTAR el reporte de este indicador se realiza dentro del mes siguiente a su medición.	Disponibilidad del Servicio(=)(HCFM5A/HHM4A)*100 (Subíndice que indica el nombre del servicio kSubíndice que indica el mes de revisión HCF7M5A: Total de horas habidas de funcionamiento correcto del servicio en el mes de revisión HHHM4A: Total de horas habidas del mes de revisión) *100	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	100.00	18/4/2023 23:14 - Se registró el valor 100 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Ruth Marcela Villalpando Páez) Durante el periodo de febrero de 2023, se mantuvieron disponibles y en correcto funcionamiento los servicios tecnológicos que sirven de soporte a la ejecución de los labores administrativos de los funcionarios e incluyen aspectos de cumplimiento de la misión de la Entidad.	100.00	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 requerimientos de usuario 2023	Verificar el cumplimiento progresivo del indicador y atención de los requerimientos de usuario (horas) y atención de los requerimientos tecnológicos de uso individual de la Entidad. NOTAR 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 revisión	Atender en 20 minutos o menor, los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios interno de la revisión	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	9.43	18/4/2023 23:17 - Se registró el valor 4.3 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Ruth Marcela Villalpando Páez) Para el periodo de febrero de 2023, el servicio de soporte a usuarios presentó un promedio de respuesta de 0.43 minutos. Este valor se encuentra dentro de lo establecido y representa oportunidad en la atención de los requerimientos por parte de los usuarios.	100.00	ESTRATEGICO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	5	5.1	5.1.2	Proceso Gestión de TIC	Dirección Técnica de TIC	G04 NISI (Nivel de adopción de tecnologías de la información) 2023	Determinar el nivel de adopción de las tecnologías de la entidad con respecto a la sensibilización, motivación, conocimiento, actitud y constancia en espacios de seguridad de la información. NOTAR el reporte de este indicador se realiza dentro del mes siguiente a su medición. Se realizan las siguientes actividades: - Se identifican las actividades de la información fuerte 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.	Forma general del indicador: Nivel de Adopción de Seguridad de la Información (NISI) NISI= Sumatoria (A1,A2,A3,A4,A5) Donde: A1= Nivel de Sensibilización A2= Nivel de Motivación A3= Nivel de Conocimiento A4= Nivel de Actitud A5= Nivel de Constancia	Nivel Óptimo: Rango entre 16-20 puntos	Semestral	Efectividad	Semestral			ESTRATEGICO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	Proceso Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Oficina de Control Interno	EM01 Ejecución de trabajos de aseguramiento 2023	Ejecutar los trabajos de aseguramiento programados para la vigencia 2023	Trabajos de aseguramiento ejecutados/Trabajos de aseguramiento planeados para la vigencia /100	Ejecutar el 100% de los trabajos de aseguramiento programados	Trimestral	Eficacia	0.00	11/4/2023 10:25 - (John Edward Burgos Piñeros) Se realizó el contrato de construcción no cumplió con: 35 contratos de construcción de los cuales 2 se encuentran en ejecución y finalizar al finalizar el mes de abril. Por lo que para este corte no se presenta avance.	0.00	EVALUACION	Evaluación de Resultados.
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	Proceso Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Oficina de Control Interno	EM02 Ejecución de trabajos de cumplimiento 2023	Ejecutar los trabajos de cumplimiento legal/normativo de acuerdo con el Plan de Gestión de la Entidad bajo el liderazgo de la Oficina de Control Interno coordinado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Trabajos de cumplimiento ejecutados / Trabajos de cumplimiento programados en el Plan Anual de Auditorías para la vigencia /100	Ejecutar el 100% de los trabajos de cumplimiento programados en el Plan Anual de Auditorías.	Trimestral	Eficacia	31.00	11/4/2023 10:27 - (John Edward Burgos Piñeros) De acuerdo al Plan Anual de Auditorías correspondiente a la presente vigencia se tiene programado realizar el contrato de cumplimiento de 50 que se están programando para el presente año, para lo cual se cuenta con los respectivos informes que se pueden visualizar consultado la carpeta correspondiente a la Oficina de Control / 21/02/2023. En conclusión, de 17 informes de cumplimiento programados para el primer trimestre todos se han finalizado.	31.00	EVALUACION	Evaluación de Resultados.
PROCESOS	6	6.1	6.1.8	Proceso Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Oficina de Control Interno	EM03 Seguimiento planes de mejoramiento 2023	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas 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	11/4/2023 10:48 - (John Edward Burgos Piñeros) 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 2024.	25.00	EVALUACION	Evaluación de Resultados.
PROCESOS	6	6.1	6.1.4	Proceso Desarrollo Estratégico	Oficina Asesora de Planeación	DE2 Cumplimiento del Plan de Sostenibilidad del Modelo de Gestión Institucional 2023	Medir el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Sostenibilidad del Modelo de Gestión de la Entidad bajo el liderazgo 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 Modelo de Gestión de la Entidad para la vigencia 2023.	Trimestral	Eficacia	100.00	05/4/2023 07:47 - Se registró el valor 100 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Diana Alicia Castro Castro Rueda) En el periodo reportado, se apostó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño que se celebró en el mes de febrero del presente año. El Plan de Sostenibilidad de MIPG para la vigencia 2023, el cual se publicó en la página web de TRANSMILENIO S.A. Para el primer trimestre del año se han cumplido sus actividades programadas. A la fecha se tiene un avance del 21.16% en la implementación de dicho plan. Se realizaron las siguientes acciones y logros: "Publicación en la página web de TRANSMILENIO S.A. de los proyectos formulados por la Entidad relacionados con el Plan Acción y Plan Mejoramiento 2023, para hacer participar a los grupos de interés en la formación de dichos planes." "Aplicar el Plan de Pruebas del Plan de Recuperación de Desastres y realización de las pruebas asociadas a los sistemas de información SIAPD y Sistema Estadístico." "En lo concerniente a las Comunicaciones, Mesa 01 01/2023, y Mesa 01/2023 se hizo el estado de aplicación de pruebas de contenidos y su entrega para custodia." "Se avió por parte de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A. el Acuerdo de Funciones de la Dirección Técnica de Modelo Alternativo." "Se modificó la estructura del Catálogo de componentes de información." "Se planeó y ejecutó el estudio de innovación abierta con la Entidad de Modelo Alternativo." "Se exploró una de las problemáticas de la Entidad y su solución." "Se realizó el Diagnóstico de Inicialización web en el año de transición." "Se realizaron y ajustaron los indicadores del cuadro de mando integral de la vigencia 2023 los cuales se presentaron en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño que se realizó en febrero del presente año.	100.00	ESTRATEGICO	Dinamización y Estrategico.
PROCESOS	6	6.3	6.3.7	Proceso Gestión Jurídica	Subgerencia Jurídica	GJ1 Emisión de conceptos jurídicos para unificación de criterios de la Entidad 2023	Medir la gestión de la Subgerencia Jurídica en la emisión de conceptos jurídicos	(Emisión de conceptos jurídicos dentro de término/Cantidad de solicitudes de conceptos jurídicos)*100	El 100% de las solicitudes de conceptos jurídicos emitidos dentro de los términos de ley	Trimestral	Eficacia	100.00	17/4/2023 12:33 - (David Ricardo Mareses Hernández) No se cargan los soportes, ya que son muy pesados. Los soportes se encuentran en una carpeta Directiva de la subgerencia jurídica.	100.00	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.5	Proceso Gestión Jurídica	Subgerencia Jurídica	GJ2 Oportunidad de trámite Judicial 2023	Mantener el grado de eficiencia para cumplir con el tiempo establecido 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 contestar en el trimestre)*100	Lograr que el 100% de las demandas sean contestadas en los plazos máximos establecidos por ley	Trimestral	Eficacia	100.00	17/4/2023 14:33 - Se registró el valor 100 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (David Ricardo Mareses Hernández) Se realizó notificación personal de 361 demandas las cuales fueron tramitadas y respondidas oportunamente, para un total de 36 contestaciones dentro del periodo reportado. No se cargan los soportes para su verificación. Los soportes se encuentran en un One Drive de la subgerencia jurídica para cuando se requiere consultar.	100.00	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.5	Proceso Gestión Jurídica	Subgerencia Jurídica	GJ3 Seguimiento contratos de concesión 2023	Verificar y reinscribirse el seguimiento jurídico de la ejecución de los contratos inscritos de la entidad	(Informes del componente jurídico revisados para los contratos con interventoría/ Informes del Componente jurídico presentados para los contratos con interventoría)*25 + (Informes del componente jurídico elaborados para los contratos sin interventoría/Informes del componente jurídico requeridos para los contratos sin interventoría) * 75/100	Realizar el 100% de las actividades requeridas en el proceso de asesoría legal a los contratos de co.	Trimestral	Eficacia	100.00	17/4/2023 14:35 - Se registró el valor 100 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (David Ricardo Mareses Hernández) Se realizó el contrato de concesión no cumplió con: 35 contratos de concesión con interventoría. El seguimiento a los informes trimestrales de los contratos inscritos que fueron interventoría, 13 contratos de concesión sin interventoría. La elaboración de 35 informes trimestrales de los contratos inscritos que no fueron interventoría. Los informes no se cargan por lo que la carpeta es muy pesada. Los soportes se encuentran en un One Drive para que sean consultados cuando sea requerido.	100.00	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	Proceso Gestión de Servicios Logísticos	Dirección Corporativa	GSL1 Atención de requerimientos de mantenimiento de bienes y equipso 2023	Atender el mantenimiento correctivo de equipos e instalaciones y hacer seguimiento a 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	21/4/2023 11:21 - Se registró el valor 100 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Néstor Andrés Valdivia Carboz) Durante el periodo de reporte se han realizado la totalidad de las actividades programadas en el Plan de Mantenimiento definido para la vigencia 2023.	100.00	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	Proceso Gestión de Servicios Logísticos	Dirección Corporativa	GSL2 Eficacia en el Trámite de siniestros 2023	Agilizar los trámites de los siniestros que afectan las pólizas del seguro 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	25.00	21/4/2023 12:33 - Se registró el valor 25.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Néstor Andrés Valdivia Carboz) Se recibieron la totalidad de 189 siniestros de los cuales se tomaron dos días hábiles para volver sobre la presentación de los mismos y de estos se tomaron dos días hábiles para el asegurador 48, siendo rechazados 141	100.00	APOYO	Gestión con valores para resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	Proceso Gestión de Servicios Logísticos	Dirección Corporativa	GSL4 Estado de organización activo de gestión 2023	Medir la gestión del archivo de gestión	(Total metros lineales en el archivo de gestión/Total metros intervenidos /100	80% de los movimientos realizados y registrados	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	88.20	21/4/2023 12:36 - Se registró el valor 88.29 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Néstor Andrés Valdivia Carboz) Durante el mes de marzo se intervenció 90.04 metros de los 103 metros a intervenir en el mes de junio, generando así un porcentaje de avance del 88.20%.		Información y comunicación	
PROCESOS	6	6.3	6.3.6	Proceso Adquisición de Bienes y Servicios	Dirección Corporativa	AB01 Contratos aceptados en la Entidad 2023	Medir la gestión de la Dirección Corporativa, en el ámbito de la adquisición de los procesos de contratación	(Contratos aceptados/Solicitudes contractuales trimestrales)*100	El 100% de los procesos de contratación solicitados a la Dirección Corporativa, deben aceptarse en	Trimestral	Eficacia	100.00	21/4/2023 16:67 - Se registró el valor 100 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Néstor Andrés Valdivia Carboz) Se realizó la presentación del cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones en cada sesión del comité de contratación, el cual, a la fecha, de acuerdo con las adicionales planeadas según la última versión del PAA 2022 V9 son 2015, lo que arroja un 88.37 % de cumplimiento de las adquisiciones planeadas.	100.00	APOYO	Gestión con valores para resultados.

PERSPECTIVA	Objetivo Corporativo	Objeto Específicos	Estrategias	Proceso	Dependencia Responsable	Nombre	Descripción	Descripción de la Fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario	Último % cumplimiento	Tipo de Proceso	Dimensión de MIPG	
USUARIO CIUDADANO	1	1.3	1.3.1	Proceso Planeación del BTP	Subgerencia Técnica y de Servicios	PT/PS Número de infraestructuras entregadas para el servicio 2023	Tiene el propósito de cuantificar la cantidad de obras íntegras que son recibidas y entregadas para la operación según una programación semestral.	Indicador «Sumatoria de cantidad de infraestructuras entregadas por semestre	5 proyectos	Semestral	Eficacia		Semestral			MISIONAL	Gestión con valores para resultados.
USUARIO CIUDADANO	1	1.4	1.4.7	Proceso Supervisión y Control de la Operación del BTP	Dirección Técnica de Seguridad	SYCS Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A. 2023	Verificar el cumplimiento operacional y la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema a cargo de TRANSMILENIO S.A. 2023	(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	97.64	18/Apr/2023 14:26 - Se registró el valor 97.64 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Santiago Santos Sanchez) En el presente periodo se dio el cumplimiento del 97.64% por parte del contratista de la siguiente manera: 1. El contratista ha dado cumplimiento en cuanto a las entregas de atención del personal de vigilancia de acuerdo con lo establecido y requerido por la Entidad con un cumplimiento del 97.85 % 2. El contratista ha dado cumplimiento en cuanto a la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido y requerido por la Entidad con un cumplimiento del 97.85 % 3. El contratista dio cumplimiento en cuanto a la cobertura de las novedades presentadas en la infraestructura del sistema, en un 99.94% 4. De acuerdo con las visitas de campo realizadas se logra evidenciar que el contratista dio cumplimiento de un 99.01% en cuanto al cumplimiento de las obligaciones.	97.64	MISIONAL	Gestión con valores para resultados	
USUARIO CIUDADANO	1	1.4	1.4.2	Proceso Supervisión y Control de la Operación del BTP	Dirección Técnica de Seguridad	SYCS Análisis de accidentes 2023	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	El 95% de los accidentes presentados en el mes se debió analizar a más tardar el mes siguiente.	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	97.20	16/Apr/2023 14:33 - Se registró el valor 97.0 para la fecha: 28/Feb/2023 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 periodos anteriores, también sirve para que los concesionarios realicen la gestión de citas acorde con la evidencia en el Protocolo de análisis de accidentes, igualmente servir a los concesionarios para que entreguen los siguientes para hacer los eventos de los 200 eventos de accidentalidad reportados en FEBRERO de 2023 con accidentes graves y/o fatales, 165 de ellos ocurrieron en el componente Zonal / 71 en el componente Troncal y Alimentador.De total de los eventos de accidentalidad, se analizaron de 230 eventos, 161 en el componente Zonal y el componente Troncal y alimentación de 69.Del total de los eventos que no se analizaron, es por que en cuatro de ellos los concesionarios no han subido la cita y en dos se analizó posterior al mes de marzo dos eventos.	100.00	MISIONAL	Gestión con valores para resultados	
USUARIO CIUDADANO	1	1.4	1.4.7	Proceso Supervisión y Control de la Operación del BTP	Dirección Técnica de Seguridad	IGDTS-7#Notificaciones de riesgo-IGDTS 2023	Realizar seguimiento a las notificaciones realizadas por la DTS en relación con las amenazas identificadas que afectan la Seguridad Integral del Sistema, en términos de la gestión realizada por parte del actor competente y responsable de su intervención	IGDTS-7#Notificaciones gestionadas oportunamente por el actor competente/7_#Notificaciones emitidas por la DTS/7_ *100	Lograr el 85 % de gestión	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	85.50	19/Apr/2023 14:20 - Se registró el valor 85.5 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Santiago Santos Sanchez) Durante el periodo se recibieron a través del Sistema de Alertas Transmilenio 83 amenazas, siendo las más frecuentes afectaciones en la malla vial troncal, elemento de techo con riesgo de caída, puentes descascarados y defectos en vibraciones del suelo en Estaciones y Puentes.De total de las amenazas reportadas se atendieron un total de 71, que representaron el 85.5% Las 11 novedades restantes que corresponden al componente de infraestructura, no han sido cerradas por los áreas correspondientes, se afirma por parte los responsables de la gestión que algunas no fueron solucionadas debido porque requieren adecuaciones mayores y otras no las consideran amenazas representativas para la operación y/o los usuarios, por lo tanto no se les da atención prioritaria.	100.00	MISIONAL	Evaluación de Resultados.	
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.6	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Q21 Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa 2023	Publicar 24 contenidos audiovisuales/Oficios, que evidencian la correcta gestión de los canales de comunicación en el Sistema TransMilenio.	Publicaciones realizadas en Instagram, Facebook, Twitter, TikTok y YouTube (24 publicaciones) /	Realizar 24 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	Q23 Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interacción 2023	Medir los espacios de interacción que se desarrollan en el marco del esquema operativo de atención a los usuarios y grupos de interés en los componentes del Sistema, que permitan atender las necesidades de información, capacitación u orientación.	Cantidad de espacios de interacción desarrollados con los Grupos de Interés/ 4000 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	1.001.00	13/Apr/2023 11:53 - Se registró el valor 1001 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Macklenka Rojas Galvis) Actividades marzo 390/Apoyo grupos de interés :18Atención pública :1/Divulgación :4Bases de Trabajo :7/Seguimiento :16Reuniones :270Citas :12	25.02	ESTRATEGICO	Información y comunicación.	
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.2	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Q34 Espacios de atención en vía 2023	Generar espacios de cultura ciudadana con usuarios para mejorar la experiencia de viaje a través de la regulación de flujos y apropiación del Manual del Usuario.	(Espacios de atención en vía dentro del Sistema Integrado de Transporte Publico admiistrado/ 120)100	Aumentar 120 Espacios de atención en vía dentro del Sistema Integrado de Transporte Publico durante la vigencia 2022. Realizar 20 bimestrales	Bimestral	Eficacia	20.00	09/Mar/2023 12:03 - Se registró el valor 20.0 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Macklenka Rojas Galvis) Con el fin de generar cultura ciudadana y mejorar la convivencia entre los usuarios del Sistema, se organizaron flujos en algunos servicios prioritarios dentro de portales y estaciones del Sistema TransMilenio, facilitando el acceso y descenso de pasajeros a los módulos ENERO Y FEBRERO DE 2023 en los Puntos 80, Sur, Eductoro, Urdinola y Norte se organizaron flujos en jornada mañana y tarde, en espacio en cada jornada a la demanda de usuarios por servicio.La Regulación de flujos se realizó con el apoyo de Atención al Usuario en sala Gólas y Andén del Conector 725-22 (DPR) en algunos puntos con citas,perímetros y apoyados con los señores de huellas que se encuentran en el piso.En conclusión, se generaron 10 espacios en cada mes para un total de 20 el bimestre.A continuación, se detallan los servicios en los que se organizaron flujos durante febrero de 2023: PORTAL 50 en jornada del servicio troncal 02; en jornada PM se organizaron flujos en los servicios alimentadores 1-1 Almorz, 1-4 Corfo y 1-5 Calabazal 2; PORTAL 50B en jornada AM servicios troncales 02B y 01A; en jornada PM flujos se organizaron flujos en los servicios alimentadores 1-1 Almorz, 1-4 Corfo y 1-5 Calabazal 2; PORTAL 50C en jornada AM servicios troncales 02B y 01A; en jornada PM flujos se organizaron flujos en los servicios alimentadores 1-1 Almorz, 1-4 Corfo y 1-5 Calabazal 2; PORTAL NORTE en jornada AM y PM servicios troncales 01L, 04L y F2A su vez en la organización de flujos se organizaron flujos del Manual del Usuario voce a voz, mediante megafonía y desde los altavoces que se encuentran ubicados en Estación Bandera y los 9 Puntos del Sistema.	100.00	ESTRATEGICO	Información y comunicación.	
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.5	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Q35 Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía 2023	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 usuarios encuestados	Alcanzar un alto grado de satisfacción de mínimo (3.00/5.00) por parte de los ciudadanos frente a la atención brindada por los asesores de las líneas de servicio.	Bimestral	Efectividad	87.00	09/Mar/2023 12:06 - Se registró el valor 87.0 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Macklenka Rojas Galvis) En el primer bimestre del año 2023 (enero - febrero), alcanzamos un nivel de satisfacción de la atención prestada por los asesores de las líneas de atención al usuario de 87.0% que equivale en términos porcentuales a un 87%. Estos resultados se obtuvieron a partir del promedio de la evaluación y encuesta aplicada por la línea 8011 ASISTENCIA administrada por el concesionario Recaudos Bogotá y la línea Distal 185 operada por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB, a los usuarios que se continúan a integrar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como consultas novedades del Sistema TransMilenio.	100.00	ESTRATEGICO	Información y comunicación.	
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.6	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Q36 Mesas de Trabajo para fortalecer criterios de respuesta 2023	Realizar mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a los PORs y concesionarios, con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario.	(# de mesas de trabajo realizadas/40)*100	Generar 40 mesas de trabajo durante la vigencia 2023	Trimestral	Eficacia	12.00	13/Apr/2023 11:50 - Se registró el valor 12.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Macklenka Rojas Galvis) En el primer trimestre del año 2023 (enero - marzo), la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, a través del proyecto denominado "Plan Padrón" realizó doce (12) mesas de trabajo con los diferentes áreas internas de la Entidad y concesionarios del Sistema, en especial con aquellos en los cuales se evidenciaron posibilidades de mejora, respecto a los criterios de respuesta y la forma en como están las respuestas a los requerimientos e inquietudes por la ciudadanía, con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario.	30.00	ESTRATEGICO	Información y comunicación.	
USUARIO CIUDADANO	3	3.1	3.1.2	Proceso Supervisión y Control de la Operación del BTP	Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento complementario	SYC16 Seguimiento al consumo energético en el Sistema TransMilenio 2023	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 / Numero de Estaciones o Portales asociados a cada topología)	Lograr una eficiencia entre 12.500 y un valor mínimo de 13.700	Semestral	Eficacia		Semestral			MISIONAL	Gestión con valores para resultados.