

PRIMER TRIMESTRE 2023																		
PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL	Objetivo Corporativo	Objetivo Especificos	Estrategias	Proceso	Dependencia Responsabilidad	Nombre	Descripción	Descripción de la fórmula	Descripción Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Último valor	Último comentario		Último % cumplimiento	Tipo de Proceso	Dimensión del MPO	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	5.1	5.1.4	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	G02 Personas satisfechas con la comunicación organizacional 2023	Garantizar que los clientes internos encuentren satisfactorios con los mensajes organizacionales que se transmiten en la Entidad	$(Personas\ satisfechas\ con\ los\ mensajes\ de\ comunicación\ organizacional / Personas\ encuestadas)$	Lograr que se 80% de los usuarios encuestados se sientan satisfechos con los mensajes internos	Anual	Eficiencia	Anual				ESTRATEGICO	Información y comunicación.	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	Proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios	Subgerencia General.	G01 Campañas de Divulgación 2023	Identificar el número de campañas de divulgación para prevenir la comisión de conductas disciplinarias	$(Campañas\ Realizadas /4)/100$	100	Semestral	Eficacia	Semestral				100.00	EVALUACION	Control Interno.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	Proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios	Subgerencia General.	G02 Cumulación de actuaciones disciplinarias 2023	Identificar el número de decisiones que culman una actuación disciplinaria con respecto al objetivo establecido para el año.	$(Número\ de\ actuaciones\ culminadas/26)*100$	100	Trimestral	Eficiencia	34.61	11/Abril/2023 13:57	Se registró el valor 34.61 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Nestor Darío Padilla Páez)		34.61	EVALUACION	Control Interno.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.1	6.1.8	Proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios	Subgerencia General.	G03 Capacitaciones sobre prevención de conductas disciplinarias 2023	Identificar el número de Capacitaciones sobre prevención de conductas disciplinarias	$(Actividades\ de\ capacitación\ realizadas /6)*100$	100	Semestral	Eficiencia	Semestral				100.00	EVALUACION	Control Interno.
DESARROLLO 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, así como competencias para realizar el pago y el registro correcto de las acciones	$(Cantidad\ de\ personas\ que\ superan\ las\ evaluaciones\ de\ período\ de\ prueba)/(Cantidad\ de\ personas\ vinculadas) * 100$	Mantener la planta cubierta con el Talento Humano idóneo, en las características definidas en los Manuales Específicos y Acuerdos de Junta	Semestral	Eficiencia	Semestral				100.00	APOYO	Talento Humano.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.1	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T05 Efectividad en el registro de novedades y pago oportuno de la nómina de funcionarios 2023	Mantener la efectividad por parte del personal que realiza el pago de la nómina de funcionarios 2023	Indicador = 0.5(Compone1)+10.5(Compone2)	Lograr el 100% de efectividad entre los componentes formados.	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	100.00	21/Abril/2023 12:24	Se registró el valor 100 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Nestor Andrés Valdivia Carballo)		100.00	APOYO	Talento Humano.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T06 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 el cronograma establecido y la cobertura de las mismas. Permita hacer un seguimiento al cumplimiento de los cronogramas establecidos para cada uno de los componentes del programa integral de gestión humana y las	$(Componente\ 1+Componente\ 2+Componente\ 3)/3$	Lograr un puntaje mínimo ponderado del 90% frente al nivel de asistencia a las actividades planeadas	Trimestral	Eficiencia	99.00	21/Abril/2023 12:30	Se registró el valor 99.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Nestor Andrés Valdivia Carballo)		100.00	APOYO	Talento Humano.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	6.3	6.3.2	Proceso Gestión de Talento Humano	Dirección Corporativa	T04 Frecuencia de accidentes 2023	Medir el número de accidentes ocurridos en el período 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)	Eficiencia	1.09	21/Abril/2023 12:28	Se registró el valor 1.09 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Nestor Andrés Valdivia Carballo)		0.00	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 2023	Medir el número de días de incapacidad por accidentes de trabajo ocurridos en el período por cada 100 colaboradores de tiempo completo	$(Número\ de\ días\ de\ incapacidad\ por\ accidentes\ de\ trabajo\ en\ el\ mes + el\ número\ de\ días\ cargados\ en\ el\ mes /Nº\ de\ trabajadores\ en\ el\ mes)*100$	10 días de incapacidad por accidentes de trabajo ocurridos en el período por cada 100 colab	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	1.19	21/Abril/2023 12:29	Se registró el valor 1.19 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Nestor Andrés Valdivia Carballo)		100.00	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 2023	Medir el número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año (Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año)*100	$(Número\ de\ accidentes\ de\ trabajo\ que\ se\ presentaron\ en\ el\ año/ Total\ de\ accidentes\ de\ trabajo\ que\ se\ presentaron\ en\ el\ año)*100$	0 accidentes mortales al año	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	0.00	21/Abril/2023 12:30	Se registró el valor 0.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Nestor Andrés Valdivia Carballo)		100.00	APOYO	Talento Humano.
PROCESOS	4	4.1	4.1.3	Proceso Gestión Económica de los Agentes del Sistema	Subgerencia Económica	GEA2 Información de Recaudos verificada y entregada para la Remuneración salarial de los Agentes del sistema 2023	Eliminar el riesgo de entrega tardía de la información de recaudo para la remuneración salarial de los Agentes del sistema. Permita hacer seguimiento a las causas que eventualmente afecten la oportunidad en la entrega de la información remuneración.	$(Número\ de\ entregas\ de\ información\ oportuna\ realizadas\ a\ Remuneración\ dentro\ del\ plazo\ máximo\ establecido\ proceduralmente. /Número\ total\ Entregas\ de\ información\ oportuna\ que\ se\ deben\ realizar\ en\ el\ trimestre)/100$	Lograr que el 100% de las entregas se realicen a tiempo	Trimestral	Eficiencia	100.00	17/Abril/2023 09:47	Por solicitud de Carolina Medina sobre electorales del 28 de marzo se realiza ajuste a descripción, forma y nombre del indicador		100.00	APOYO	Gestión con valores por resultados.
PROCESOS	5	5.1	5.1.1	Proceso Gestión de TIC	Dirección Técnica de TIC	G1 Cumplimiento de la implementación de la Estrategia de Servicios ITS de la Entidad 2023	Monitorear el cumplimiento de la implementación de los (3) Servicios ITS de la Entidad (ITS de Atención al Usuario, ITS de Soporte Técnico y ITS de Mantenimiento) en el marco del Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI.	$(Porcentaje\ de\ Cumplimiento\ de\ la\ Implementación\ de\ Servicios\ ITS\ de\ la\ Estrategia\ ITS\ de\ la\ Entidad = ((\% \text{ avances de actividades Servicio ITS } /750\%)/ITS \text{ avances de actividades Servicio ITS } /75.25\%)/ITS \text{ avances de actividades Servicio ITS } /75.25\%))$	Cumplimiento del 100% al final del período, de las actividades asociadas a los tres (3) Servicios IT	Trimestral	Eficiencia	100.00	18/Abril/2023 23:07	Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Ruth Marcela Villalpaz Pad)		100.00	ESTRATEGICO	Direccionamiento y Estratégico.
PROCESOS	5	5.1	5.1.3	Proceso Gestión de TIC	Dirección Técnica de TIC	G12 Disponibilidad de los servicios tecnológicos 2023	Verificar la disponibilidad de uso y correcta operación de los equipos de cómputo (servidores (hardware), software y bases de datos) en los servidores, paginas WEB, aplicaciones corporativas, redes de datos y equipos de comunicaciones con que cuenta TRANSMILENIO S.A., que sirven de soporte a la ejecución de las labores administrativas de los funcionarios	$(Disponibilidad\ del\ Servicio/((HCFMSA/HHHMA*100)/(Subíndice\ que\ indica\ el\ nombre\ del\ servicio/Subíndice\ que\ indica\ el\ mes\ de\ revisión/HCFMSA\ Total\ de\ horas\ hábiles\ de\ funcionamiento\ correcto\ del\ servicio))\ en\ el\ mes\ de\ revisión\ /HHHMA\ Total\ de\ horas\ hábiles\ de\ funcionamiento\ correcto\ del\ servicio) * 100$	Mantener en correcto funcionamiento los equipos de cómputo (servidores (hardware), 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)	Eficiencia	100.00	18/Abril/2023 23:14	Se registró el valor 100.0 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Ruth Marcela Villalpaz Pad)		100.00	ESTRATEGICO	Gestión con valores por resultados.
PROCESOS	5	5.1	5.1.3	Proceso Gestión de TIC	Dirección Técnica de TIC	G13 Tiempo promedio de respuesta a requerimiento de usuario 2023	Verificar la distribución progresiva del tiempo de respuesta de los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios de PCS y servicios tecnológicos de uso individual de la Entidad. NOTAS: 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 menor, los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios internos	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	9.43	18/Abril/2023 23:17	Se registró el valor 9.43 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Ruth Marcela Villalpaz Pad)		100.00	ESTRATEGICO	Gestión con valores por resultados.
PROCESOS	5	5.1	5.1.2	Proceso Gestión de TIC	Dirección Técnica de TIC	G14 NAB1 Nivel de adopción de Seguridad de la información 2023	Determinar el nivel de adopción de los usuarios de la entidad con respecto a la sensibilización, motivación, conciencia, actitud y constancia en aspectos de seguridad de la información. NOTA: el reporte de este indicador se realiza dentro del mes siguiente a su medición. Se realizan las siguientes actividades: - Se identifican las estadísticas de la información 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.	$(Formula\ general\ del\ indicador: Nivel\ de\ Adopción\ de\ Seguridad\ de\ la\ Información\ (NAB1) NAB1= Sumatoria\ (A1+A2+A3+A4+A5) Donde: A1= Nivel\ de\ Sensibilización A2= Nivel\ de\ Motivación A3= Nivel\ de\ Conocimiento A4= Nivel\ de\ Actitud A5= Nivel\ de\ Constancia)$	Nivel Optimo: Rango entre 16-20 puntos	Semestral	Eficiencia	Semestral				100.00	ESTRATEGICO	Gestión con valores por 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 previstos en el plan anual de actividades de la Oficina de Control Interno asignados por el Comité Institucional de Contratación 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	Eficiencia	0.00	11/Abril/2023 10:25	(John Edward Burgin Prieto)		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 y/o normativo de acuerdo con lo establecido en el plan anual de actividades de la Oficina de Control Interno asignados por el Comité Institucional de Contratación de Control Interno	$(Trabajos\ de\ cumplimiento\ ejecutados / Trabajos\ de\ cumplimiento\ planeados\ en\ el\ Plan\ Anual\ de\ Auditorías\ para\ la\ vigencia /100)$	Ejecutar el 100% de los trabajos de cumplimiento planeados en el Plan Anual de Auditorías.	Trimestral	Eficiencia	31.00	11/Abril/2023 10:27	(John Edward Burgin Prieto)		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 previstas en los planes de mejoramiento programados/100	$(Seguimiento\ planes\ de\ mejoramiento\ realizados/Seguimiento\ planes\ de\ mejoramiento\ programados)*100$	Presentar el 100% de los reportes de los Planes de Mejoramiento.	Trimestral	Eficiencia	25.00	11/Abril/2023 10:46	(John Edward Burgin Prieto)		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 previstas en el Plan de Sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Entidad bajo el referente del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: MIPGO	$(Actividades\ Realizadas /Actividades\ Programadas)*100$	Cumplir el 100% de las actividades programadas en el Plan de Sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Entidad para la vigencia 2023	Trimestral	Eficiencia	100.00	05/Abril/2023 07:47	Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Diana Alicia Castro Castro Ruiz)		100.00	ESTRATEGICO	Direccionamiento y Estratégico.
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	$(Emisión\ de\ conceptos\ jurídicos\ dentro\ de\ término/Cantidad\ de\ conceptos\ jurídicos)*100$	El 100% de las solicitudes de conceptos jurídicos emitidos dentro de los términos de ley	Trimestral	Eficiencia	100.00	17/Abril/2023 12:33	(David Ricardo Marentes Hernandez)		100.00	APOYO	Gestión con valores por resultado
PROCESOS	6	6.3	6.3.6	Proceso Gestión Jurídica	Subgerencia Jurídica	GJ2 Oportunidad de defensa Judicial 2023	Mantener el grado de eficiencia para cumplir con el tiempo establecido por ley para la contestación de demandas	$(Demandas\ contestadas\ en\ el\ trimestre\ dentro\ del\ término\ que\ señala\ la\ Ley/Defensas\ contestadas\ con\ vencimiento\ de\ términos\ para\ contestación\ en\ el\ trimestre)*100$	Lograr que el 100% de las demandas sean contestadas en los plazos máximos establecidos por ley	Trimestral	Eficiencia	100.00	17/Abril/2023 14:33	Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (David Ricardo Marentes Hernandez)		100.00	APOYO	Gestión con valores por resultados
PROCESOS	6	6.3	6.3.6	Proceso Gestión Jurídica	Subgerencia Jurídica	GJ3 Seguimiento contratos de concesión 2023	Verificar y reinscribirse el seguimiento jurídico a la ejecución de los contratos inscritos de la entidad	$(Informes\ del\ componente\ jurídico\ revisados\ para\ los\ contratos\ con\ intervención/ Informes\ del\ Componente\ jurídico\ presentados\ para\ los\ contratos\ con\ intervención)/Informes\ del\ componente\ jurídico\ elaborados\ para\ los\ contratos\ sin\ intervención*/100$	Realizar el 100% de las actividades requeridas en el proceso de asesoría legal a los contratos de co	Trimestral	Eficiencia	100.00	17/Abril/2023 14:36	Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (David Ricardo Marentes Hernandez)		100.00	APOYO	Gestión con valores por resultados
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	Proceso Gestión Jurídica	Dirección Corporativa	GJ5.1 Atención de requerimientos de mantenimiento de bienes y equipo 2023	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	Eficiencia	100.00	21/Abril/2023 11:21	Se registró el valor 100 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Nestor Andrés Valdivia Carballo)		100.00	APOYO	Gestión con valores por resultados
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	Proceso Gestión Jurídica	Dirección Corporativa	GJ5.2 Eficacia en el Trámite de Revisión 2023	Agilizar los trámites de los siniestros que afectan los valores del patrimonio de seguros de TRANSMILENIO S.A.	Promedio ponderado (componente 1 * componente 2)	73 días de trámite desde conocimiento del caso hasta la autorización del pago del mismo	Trimestral	Eficiencia	25.00	21/Abril/2023 12:33	Se registró el valor 25.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Nestor Andrés Valdivia Carballo)		100.00	APOYO	Gestión con valores por resultados.
PROCESOS	6	6.3	6.3.3	Proceso Gestión Jurídica	Dirección Corporativa	GJ5.4 Estado de organización activo de gestión 2023	Medir la organización del archivo de gestión	$(Total\ metros\ lineales\ en\ el\ archivo\ de\ gestión/Total,\ metros\ intervenidos /100$	80% de los movimientos realizados y registrados	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Eficiencia	88.20	21/Abril/2023 12:36	Se registró el valor 88.29 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Nestor Andrés Valdivia Carballo)		100.00	APOYO	Informes y comunicación
PROCESOS	6	6.3	6.3.8	Proceso Adquisición de Bienes y Servicios	Dirección Corporativa	AB01 Contratos aceptados en la Entidad 2023	Medir la gestión de la Dirección Corporativa, en el trámite 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 adelantarse por	Trimestral	Eficiencia	100.00	21/Abril/2023 16:57	Se registró el valor 100.0 para la fecha: 31/Mar/2023 23:59:00 (Nestor Andrés Valdivia Carballo)		100.00	APOYO	Gestión con valores por resultados.





PERSPECTIVA	Objetivo Corporativo	Objetivo Especificos	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	BITPS Número de infraestructuras energéticas para el servicio 2023	Tiene el propósito de cuantificar la cantidad de obras intemas 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			MSIONAL	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 Segimiento 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.	(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	97.84	18/Abr/2023 14:26 - Se registró el valor 97.84 para la fecha: 31-Mar/2023 23:59:00 (Santiago Santos Sanchez) Este indicador permite ver si el cumplimiento del 97.84% 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 y seguridad privada. 2. El contratista ha dado cumplimiento en cuanto a la prestación del servicio de acuerdo con lo estipulado y requerido por la Entidad con un cumplimiento del 97.85 % 3. El contratista dio cumplimiento en el primer periodo de oportunidad 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.	97.84	MSIONAL	Gestión con valores para resultados
USUARIO CIUDADANO	1	1.4		Proceso Supervisión y Control de la Operación del BTP	Dirección Técnica de Seguridad	SYCS Analisis de accidentes 2023	Analizar oportunamente cada uno de los eventos de tránsito clasificada como accidentes con fatality y lesiones de gravedad en el Sistema para sus diferentes componentes (Transit, zonal, Alameda)	(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 deberá analizar a más tardar el mes siguiente.	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	97.00	18/Abr/2023 14:33 - Se registró el valor 97.0 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Santiago Santos Sanchez) Durante el periodo se recibieron través del Sistema de Alertas Tempranas 83 amenazas, siendo las más frecuentes afectaciones en la mala vía troncal, elementos de techo con riesgo de caída, puntas descortadas y deficientes en infraestructura del grupo en Estaciones y Puntos. De total de las amenazas reportadas se atendieron un total de 71, que representan el 85.7%. Las 11 novedades restantes que corresponden los principales a infraestructura, no han sido cerradas por los áreas correspondientes, se afirma por parte los responsables de la gestión que algunas no tienen solución a corto plazo 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	MSIONAL	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	SYC17 Gestión del Riesgo- IGDRTS 2023	Realizar seguimiento a las notificaciones/alertas realizadas por la OTS 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 la intervención	IGDRTS+7#Notificaciones gestionadas oportunamente por el actor competente+7_#Notificaciones emitidas por la OTS/7_ *100	Lograr el 85 % de gestión	Mensual (Último día del mes a las 23:59)	Efectividad	85.50	18/Abr/2023 14:33 - Se registró el valor 85.5 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Santiago Santos Sanchez) Durante el periodo se recibieron través del Sistema de Alertas Tempranas 83 amenazas, siendo las más frecuentes afectaciones en la mala vía troncal, elementos de techo con riesgo de caída, puntas descortadas y deficientes en infraestructura del grupo en Estaciones y Puntos. De total de las amenazas reportadas se atendieron un total de 71, que representan el 85.7%. Las 11 novedades restantes que corresponden los principales a infraestructura, no han sido cerradas por los áreas correspondientes, se afirma por parte los responsables de la gestión que algunas no tienen solución a corto plazo 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	MSIONAL	Evaluación de Resultados.
USUARIO CIUDADANO	2	2.1	2.1.6	Proceso Gestión Grupos de Interés	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	GG01 Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Extrema 2023	Publicar 24 contenidos audiovisuales/Oficiatos, que evidencien la presencia responsable de los animales de compañía 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	GG03 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 comunitarios 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/Abr/2023 11:53 - Se registró el valor 1001.0 para la fecha: 31-Mar/2023 23:59:00 Actividades marzo 392Appoy grupos de interés: 19Atención pública: 1Divulgación: 3Jefes de Trabajo: 77Phygital: 78Iconos: 16Buenos: 22Ocios: 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	GG04 Espacios de atención en via 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 Público adelantados/ 120)*100	Adelantar 120 Espacios de atención en vía dentro del Sistema Integrado de Transporte Público durante la vigencia 2022. Realizar 20 bimestral	Bimestral	Eficacia	20.00	09/Mar/2023 12:03 - Se registró el valor 20.0 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Mackeline Rojas Galvis) Con el fin de generar cultura ciudadana y mejorar la convivencia entre los usuarios del Sistema, se organizan flujos en algunos servicios prioritizados dentro de portales y estaciones del Sistema TransMilenio, facilitando el acceso y descenso de pasajeros a los niveles ENERO y FEBRERO DE 2023 en los Portales 80, Sur, ECONDAR, Urdet y Norte se registran flujos en la jornada mañana y tarde, en específico en cada jornada de atención a la demanda de usuarios por servicio. La Regulación de flujos se realizó con el apoyo de Atención al Usuario en 10a Glóbulos y 10b Glóbulos del Correo 728-22 (COPAC) en algunos puntos con cinta perimetral y apoyados con los stickers de huellas que se encuentran en el piso. En conclusión, se generaron 10 espacios en todo mes para un total de 20 el bimestre. A continuación, se detallan los servicios en los que se registran flujos. Durante enero y febrero de 2023: 1. PORTAL 80 en jornada AM servicio troncal 022, en jornada PM se registraron flujos en los servicios alimentadores 1-1 Alamos, 1-4 Corfó y 1-5 Colsubido 2. PORTAL 80R en jornada AM servicio troncal 023 y 012, en jornada PM las ruta alimentador 10-4 Bosa Laureles y 10-8 Ochoa Tronza. 3. PORTAL EL DORADO en jornada AM y PM servicios troncales 043 y 046. 4. PORTAL USME en jornada AM servicio troncal 072, en jornada PM servicios alimentadores 1-4 Alamos Lopez, 3-4 Urdet, 3-11 Flacajá y 3-13 Tabacalera. 5. PORTAL NORTE en jornada AM y PM servicios troncales 031, 041 y 028.A su vez en la organización de flujos se diseñan mensajes del Manual del Usuario para a sus, mediante megafonía y desde los altavoces que se encuentran ubicados en Estación Bandera y los 9 Portales 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	GG05 Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de los flujos 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 de usuarios encuestados/ 400	Alcanzar un alto grado de satisfacción de mínimo 0.80 (80%) 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 12:08 - Se registró el valor 87.0 para la fecha: 28/Feb/2023 23:59:00 (Mackeline 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 del 87.0% que equivale en términos porcentuales a un 87%. Estos resultados se obtienen a partir del promedio de la evaluación por encuesta aplicada por la línea 017 ASACIADA administrada por el conocimiento, Ricardo Bogoya y la línea Destinat 185 operada por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETEC, 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	GG06 Mesas de Trabajo para fortalecer criterios de respuesta 2023	Realizar mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRD y sugerencias, con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enfocados 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/Abr/2023 11:50 - Se registró el valor 12.0 para la fecha: 31-Mar/2023 23:59:00 (Mackeline 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 Padron" realizó doce (12) mesas de trabajo con los diferentes áreas internas de la Entidad y representantes del Sistema, en especial con aquellas en las cuales se evidencian posibilidades de mejora, respecto a los criterios de respuesta y la forma en como emiten las respuestas a los requerimientos impuestos por la ciudadanía, con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enfocados 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 Segimiento 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 tipología de Estación o Portal / Numero de Estaciones o Portales asociados a cada tipología)	Lograr una eficiencia entre 12.500 y un valor mínimo de 13.700	Semestral	Eficiencia	Semestral			MSIONAL	Gestión con valores para resultados.