

	A	B	C		
1		SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO EN BOGOTÁ D.C			
2					
3					
4					
5					
6	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA		
7	SO - 1	COBERTURA DE RUTAS	CR		
8	CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO			
9					
10	SO - 1 Cobertura de Rutas				
11	Descripción	Este indicador permite evaluar la capacidad y accesibilidad de la flota de vehículos respecto a los lugares en donde reside el usuario. Este indicador nos permite hacerle seguimiento a la oferta de Transporte Masivo.			
12	Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo			
13	Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción			
14	Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra represetativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.			
15	Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad			
16	Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información			
17	Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestalmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.			
18	Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición			



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
SO - 2	FRECUENCIA CON LA QUE PASAN LAS RUTAS	FPR
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

SO - 2 Frecuencia con la que pasan las rutas	
Descripción	Este indicador permite evaluar la satisfacción que el pasajero percibe respecto al intervalo de tiempo que toma una ruta entre otra para pasar, es decir, el nivel de favorabilidad con respecto al servicio de acuerdo el tiempo que demora en pasar, la veces que pasa en el día las rutas y la factibilidad en las horas críticas.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calucos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
SO - 3	HORARIOS EN LOS QUE PASA LAS RUTAS	HPR
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

SO - 3 Horarios en los que Pasan las Rutas

Descripción	Este indicador se encarga de evaluar respecto a la opinión de los pasajeros la comodidad que perciben las personas de acuerdo a la disponibilidad del servicio en los horarios que la comunidad espera ser atendido.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los cálculos se establece un 95% de confiabilidad y un máximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicación en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencias legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
SO - 4	EL VALOR QUE PAGA POR EL SERVICIO	VPS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

SO - 4 El valor que Paga por el Servicio	
Descripción	El indicador tiene como objetivo mejorar el costo y la efectividad del sistema de TransMilenio, además permite determinar la base para el cálculo de la tarifa según el nivel de satisfacción del servicio de lo cual depende el uso continuo de sistema y no de otro que sea más accesible a la zona de transporte.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestalmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
SO - 5	EL ESTADO DE LAS ESTACIONES Y PORTALES	EP
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

SO - 5 El Estado de las Estaciones y Portales	
Descripción	El objetivo de éste indicador es verificar y controlar condiciones óptimas de servicio y mantenimiento de estaciones, portales y paraderos.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
SO - 6	LOS ESPACIOS PARA HACER FILAS	EPF
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

SO - 6 Los espacios para hacer filas	
Descripción	El fin de este indicador se caracteriza por calificar la aceptación que el pasajero admite estar de acuerdo ó en desacuerdo con los lugares específicos para hacer filas dentro de las estaciones, paraderos, portales. Se debe tener en cuenta que la demanda del servicio depende la franja horaria en la que el pasajero utilice el sistema, la ocupación que tiene cada persona lo que lo hace utilizar el servicio en un horario determinado, la edad del pasajero.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el periodo básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
SO - 7	EL VALOR QUE PAGA POR EL SERVICIO	VPS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

SO - 7 El valor que paga por el servicio	
Descripción	Este indicador resulta siendo el análisis del costo generalizado de viaje que permite evaluar el cambio en la desutilidad de viajar. Los principales factores que hacen parte de esta evaluación son el tiempo y el costo de viaje. Una reducción de este valor indica que la población tiene acceso a un transporte más barato o más rápido.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el periodo básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
AC -1	FACILIDAD PARA BAJARSE O SUBIERSE	FBS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

AC - 1 Facilidad para bajarse o Subirse	
Descripción	Este indicador mide la facilidad que tiene la población de manera general según la factibilidad que percibe el pasajero al ínstate de acceder al sistema, este indicador debe tener en cuenta que el pasajero evalúa la facilidad respeto al tiempo que gasta el usuario para poder acceder o bajarse del vehículo, la cantidad de obstáculos que se le presentan al momento de entrar o salir del vehículo y el confort que reporta la comunidad según el estado de los vehículos y el sistema en general para que le permitan más fácilmente poder entrar o salir del sistema.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra represetativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestalmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
AC - 2	FACILIDAD PARA BAJARSE O SUBIERSE CUANDO VIAJA CON NIÑOS, COCHE O PAQUETES	NCP
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

AC - 2 Facilidad para bajarse o subirse cuando viaja con niños, coches o paquetes	
Descripción	Este indicador se encarga de medir la facilidad que tiene los pasajeros que viajan con niños pequeños y/o paquetes momento de entrar o salir del sistema, este indicador como el anterior se evalúa con la opinión del pasajero según la factibilidad mediante el tiempo que se demora para poder acceder o bajarse del vehículo.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
AC - 3	LA FACILIDAD QUE TIENEN LA PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD PARA UTILIZAR EL SERVICIO	DS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

AC - 3 Facilidad que tienen las personas con alguna discapacidad para utilizar el servicio	
Descripción	Siendo este indicador uno de los más relevantes, debe evaluar el impacto que se genera en la comunidad con movilidad reducida, a la vez que se establecen espacios específicos y estratégicos que posibiliten la facilidad para entrar y salir del sistema, este indicador como el anterior se caracteriza con la opinión del pasajero según la satisfacción que observa del tiempo que se demora para poder acceder o bajarse del vehículo.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
IN - 1	FACILIDAD PARA ENCONTRAR INFORMACION SOBRE LAS RUTAS QUE LE SIRVEN	IRS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

IN - 1 Facilidad para encontrar informacion sobre las rutas que le sirven	
Descripción	Este indicador permite evaluar la capacidad y accesibilidad de la flota de vehículos respecto a los lugares en donde reside el usuario. Este indicador nos permite hacerle seguimiento a la oferta de Transporte Masivo.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
IN - 2	DISPONIBILIDAD DE INFORMACION SOBRE LA MODIFICACION DE RUTAS	DMR
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

IN - 2 Disponibilidad de información sobre la modificación de Rutas	
Descripción	El fin general de este indicador es establecer la relación directa entre el pasajero y el sistema de TransMilenio, de tal forma que puede calificar la disponibilidad de información que proporciona el sistema a la comunidad por diferentes medios, con la finalidad que el pasajero establezca de manera anticipada cada uno de sus viajes.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los cálculos se establece un 95% de confiabilidad y un máximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicación en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencias legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
IN - 3	IDENTIFICACION DE RUTAS	IR
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

IN - 3 Identificacion de Rutas	
Descripción	Este indicador permite relacionar varios temas: Campañas de educación de uso del sistema, conocimiento de TransMilenio, estrategias para identificación de las rutas (elementos como el uso de colores para cada ruta, letras de identificación, sistema mixto colores-números-letras), atención del personal del sistema al usuario, y la comunicación entre usuarios del sistema.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
IN - 4	EL TRATO DEL PERSONAL CON EL PASAJERO	TPP
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

IN - 4 Trato del perSonal con el paSajero	
Descripción	Los elementos claves de atención al cliente es el tema fundamental para este indicador ya que establece una relación directa con el pasajero, por lo que obtendremos información sobre sus percepciones y expectativas, y nos dará la información necesaria para aumentar la calidad del servicio ofrecido ajustado a las expectativas del usuario.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
RE - 1	EL TIEMPO CON EL QUE CUENTA EL PASAJERO PARA SUBIRSE O BAJARSE	TSB
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

RE - 1 El Tiempo con el que Cuenta el Pasajero para Subirse o Bajarse	
Descripción	Se caracteriza este indicador por ser enfático en el tiempo optimo que el pasajero desearía que fuese su acceso ó salida, para que sin incomodidades puede subirse o bajarse, de acuerdo a lo anteriormente mencionado el pasajero estima un tiempo en reaccionar ante los obstáculos que se le presentan al acceder o salir del sistema, en ocasiones el tiempo formulado para cada parada no es el suficiente o genera desconformidades.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestalmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
RE - 2	TIEMPO QUE DEMORA ESPERANDO	TDE
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

RE - 2 Tiempo que Demora Esperando	
Descripción	Los objetivos de este indicador permiten calificar los tiempos de recorrido y los diferentes tipos de velocidad a los que transitan los vehículos del sistema de TransMilenio a lo largo de un tramo o del total de la ruta, determina y tipos de demora, que se presentan durante la prestación del servicio a lo largo de una ruta
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los cálculos se establece un 95% de confiabilidad y un máximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicación en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencias legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
RE - 3	TIEMPO TOTAL DE SU VIAJE	TTV
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

RE - 4 Tiempo Total de su Viaje	
Descripción	Este indicador permite hacerle seguimiento al tiempo total de viaje que los usuarios en general perciben cuando hacen uso del sistema. Este es uno de los componentes claves del costo generalizado de transporte para los pasajeros en la ciudad. Este indicador debe evaluarse en conjunto con los de costo generalizado y los de accesibilidad.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
CO - 1	COMPORTAMIENTO DE LOS PASAJEROS DENTRO DEL SISTEMA	CPS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

CO - 1 Comportamiento de los Pasajeros Dentro del Sistema	
Descripción	El objetivo de este indicador es únicamente calificar la cultura ciudadana que tienen los pasajeros al momento de hacer uso del sistema como el uso que le dan a las sillas azules, ceder el puesto, respeto de las filas, el trato entre usuarios. En este caso este indicador hay grandes diferencias por el indicador de comportamiento de acuerdo al rango de edad de quien esta opinando, el nivel cultural del usuario, las zonas de transporte, entre otros.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
CO - 2	EL ESTADO DE LAS SILLAS	ES
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

CO - 2 El Estado de las Sillas	
Descripción	El objetivo de este indicador es únicamente calificar la cultura ciudadana que tienen los pasajeros al momento de hacer uso del sistema como el uso que le dan a las sillas azules, ceder el puesto, respeto de las filas, el trato entre usuarios. En este caso este indicador hay grandes diferencias por el indicador de comportamiento de acuerdo al rango de edad de quien esta opinando, el nivel cultural del usuario, las zonas de transporte, entre otros.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestalmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el periodo básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
CO - 3	EL ASEO AL INTERIOR DEL SISTEMA	AIS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

CO - 3 El Aseo al Interior del Sistema	
Descripción	Este indicador permite evaluar la capacidad y accesibilidad de la flota de vehículos respecto a los lugares en donde reside el usuario. Este indicador nos permite hacerle seguimiento a la oferta de Transporte Masivo.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los cálculos se establece un 95% de confiabilidad y un máximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicación en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencias legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
CO - 4	EL NUMERO DE PASAJEROS QUE VIAJAN REGULARMENTE	NPV
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

CO - 4 Numero de Pasajeros que Viajan Regularmente	
Descripción	Este es un indicador para evaluar los servicios operacionales y permite establecer: si se encuentran con sobreoferta y, eventualmente, si hay remanente de equipo rodante. Este objetivo parte de la capacidad nominal del vehículo de transporte, entendida como el número total de pasajeros que puede movilizar un vehículo de transporte público en condiciones de comodidad, representado por la cantidad de sillas y por la densidad de ocupación del espacio reservado para el transporte de los pasajeros de pie.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
CO - 5	LA FORMA COMO EL CONDUCTOR FRENA	FCF
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

CO - 5 Forma como el Conductor Frena	
Descripción	Este indicador representa la comodidad que los usuarios reportan de forma general de la forma en que los conductores reaccionan en el momento que deben realizar un espaciamiento, disminuir la velocidad, esquivar obstáculos repentinos en la vía, y/o momentos de reacción en donde debe frenar.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
DA - 1	CONTROL DEL CONDUCTOR SOBRE LAS PUERTA	CCP
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

DA - 1 Control del Conductor sobre las Puertas	
Descripción	Este indicador genera un seguimiento a partir de la seguridad e integridad que debe proporcionar el conductor al pasajero, en este caso se debe evaluar según la opinión de los usuarios por medio de encuestas de satisfacción, en casos tales como el tiempo necesario que debe tener el pasajero para lograr salir del vehículo y no quedar atrapado en las puertas, el control sobre las puertas evitando que las persona queden ajustadas entre la puerta y elementos cercanos a esta.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
DA - 2	ESTADO DE LAS BARANDAS Y MANIJAS	EBM
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

DA - 2 Estado del las Barandas y Manijas	
Descripción	El estado de la barandas y manijas es un de los temas que hacer referencia a la seguridad física del pasajero, evitando que por algunas asimetrías, cortes o punzones genere lesiones al pasajero, y en ocasiones el estado de las barandas sea tan precario que al estar desajustado, provoque la caída de varias personas, entre otros.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
DA - 3	EL RESPETO QUE DEMUESTRA EL CONDUCTOR POR LAS NORMAS DE TRANSITO	RCN
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

DA - 3 Respeto que Demuestra el Conductor por las Normas de Transito	
Descripción	Este indicador resulta ser uno de los mas importantes a nivel de seguridad integral que se debe brindar al usuario del sistema. La manera como el conductor acate cada una de las normas de transito será la mejor manera para la aceptación del servicio en la ciudadanía. La atención que presta el conductor por las normas de tránsito evita accidente de menor a gran escala, en este caso se evalúan límites de velocidad, semáforos en rojo, dejar pasar el otro vehículo, entre otros
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los cálculos se establece un 95% de confiabilidad y un máximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicación en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencias legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
DA - 4	LA FORMA COMO EL CONDUCTOR REALIZA LAS MANIOBRAS	CRM
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

DA - 4 La Forma com el Conductor Realiza las Maniobras	
Descripción	Este indicador como el anterior hace parte de un esquema de seguridad integral que la entidad prestadora del servicio TransMilenio S.A, debe saber inicialmente cuando el conductor presenta las pruebas para ser admitido y debe estar escalonado mediante sistemas de calidad de operación del servicio. La forma en que el conductor maniobra el vehículo puede generar al pasajero la sensación que esta seguro y no va presionado durante el trayecto por posibles accidentes.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
DA - 5	LA SEGURIDAD EN EL SISTEMA	SS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

DA - 5 La Seguridad en el Sistema	
Descripción	Este indicador mide de manera global que tan seguro se siente el pasajero al viajar en TransMilenio, este indicador no desglosa el tema de seguridad sino la única percepción que tiene el usuario ante el Transporte Masivo. Y propone que sea evaluado mediante una pregunta concreta y sencilla.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
DA - 6	LOS MEDIOS DESTINADOS PARA GARANTIZAR SU SEGURIDAD	MDS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

DA - 6 Cobertura de Rutas	
Descripción	Este indicador mide de manera global que tan seguro se siente el pasajero al viajar en TransMilenio, este indicador no desglosa el tema de seguridad sino la única percepción que tiene el usuario ante el Transporte Masivo. Y propone que sea evaluado mediante una pregunta concreta y sencilla.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
IA - 1	ASPECTO VISUAL DEL SISTEMA	AVS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

IA - 1 Aspecto Visual del Sistema

Descripción	El fin de evaluar el aspecto visual del sistema es indicar de forma cualitativa la aceptación calificativa al uso, que padece la vista en la manera que se enfoque el sentido estetico de cada uno de los usuarios de TransMilenio en la ciudad.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra represetativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
IA - 2	EL NIVEL DE RUIDO QUE PERCIBE AL INTERIOR	NRP
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

IA - 2 El Nivel de Ruido que Percibe al Interior	
Descripción	Este indicador tiene como objetivo claro reducir las emisiones de ruido en los ejes viales de mayor tráfico. El ruido se entiende como cualquier sonido no deseado o potencialmente dañino, que es generado por actividades humanas como el tráfico motorizado. Deteriora la calidad de vida de las personas y la exposición prolongada a altos niveles, genera cambios en el comportamiento o actitudes de las personas y produce sensaciones de fastidio y agresividad.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el periodo básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
IA - 3	ILUMINACION DEL SISTEMA	IS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

IA - 4 Iluminacion del Sistema	
Descripción	Este indicador debe estar orientado al buen suministro de iluminación y al aprovechamiento de la energía. Para disminuir el consumo de energías comerciales, en el sistema debe apoyarse hasta donde sea posible la luz natural proporcionada por la luz radiante del sol para esto se debe tener en cuenta ventanas, claraboyas, acondicionamiento local y contacto visual y físico hacia el exterior
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afín. Una muestra representativa para analizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición



**SISTEMA DE INDICADORES CLAVES DE
DESEMPEÑO PARA SISTEMA DE TRANSPORTE
MASIVO EN BOGOTÁ D.C**



CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	SIGLA
IA - 4	VENTILACION DEL SISTEMA	VS
CATEGORIA	GESTION DE SATISFACCION DEL PASAJERO	

IA - 4 Ventilación del Sistema	
Descripción	Este indicador claramente demarca el control por la contaminación en el ambiente donde las personas deben transportarse y a su vez debe aproximarse al tema de contaminación ambiental en interiores.
Objetivo	Mejorar el Transporte Masivo
Unidad de Medición	No tiene unidades/ es proporción
Metodología de Cálculo	Esta proporción se obtiene de una encuesta de satisfacción a los pasajeros. De manera ilustrativa se formula un modelo de encuesta mediante una serie balanceada de frases, en este caso es mas recomendable cinco frases, con el fin que el pasajero identifique con cual de ellas se siente más afin. Una muestra representativa para anilizar debe ser igual o mayor a 2090 encuestas. Para temas relacionados con los calulos se establece un 95% de confiabilidad y un maximo del 5% de error. La encuesta propuesta no debe generar sesgos en la población, de manera que se propone para la aplicacion en campo definir aleatoriamente las casas en cada una de las zonas SITP. Posteriormente se determina el resultado de la medición de la encuesta de satisfacción al pasajero.
Fuentes de Información	Fuentes secretaria Distrital de Movilidad
Limitaciones	Las definidas por el tamaño de la muestra, Aumento en la proporción del error y la confiabilidad de la información
Período básico de cálculo	De acuerdo con las exigencia legales, aunque preferiblemente se propone que sea trimestralmente para tener la una base de datos consolidada y evaluar la efectividad del sistema de indicadores.
Frecuencia de reporte del indicador	De acuerdo con el período básico de cálculo y medición