

CUADRO DE MANDO INTEGRAL - EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRÁ LIMITADA  
Resultados 2013

	Niveles de actuación		Resultado											
	Min	Sat	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Cuadro de Mando Integral</b>														
<b>PERSPECTIVA CALIDAD DE VIDA</b>														
Generar valor económico, social y ambiental														
1 Valor económico, social y ambiental	0,0	18,43	18,43											
2 Nivel de cultura Metro	60%	80%	63,2%											61,4%
Mantener la confianza de los diferentes grupos de interés en la organización														
3 Nivel de reputación	85%	90%	102%											
<b>PERSPECTIVA DESEMPEÑO FINANCIERO</b>														
Generar valor financiero														
4 Variación EVA empresa	-7,51%	-5,27%	3,33%											7,38%
5 Productividad por usuario transportado	1075	1055	909,02					837,34						853,87
Generar flujo de caja														
6 Flujo de caja libre	-65685	-43517	-12746											38836
<b>PERSPECTIVA CLIENTES Y MERCADO</b>														
Incrementar el número de viajes en el sistema														
7 Variación de los viajes	2,90%	6,58%	4,15%	3,98%	2,26%	6,73%	7,65%	8,00%	9,20%	9,59%	10,04%	10,16%	10,35%	10,75%
8 Cumplimiento de la proyección de la demanda	90%	95%	108,79%	104,18%	102,18%	101,47%	102,44%	102,42%	102,16%	102,10%	102,24%	102,40%	102,60%	102,46%
Incrementar el margen de los negocios asociados en el mercado latinoamericano														
9 Margen de negocios asociados	72%	76%												78,73%
<b>PERSPECTIVA GESTIÓN ORGANIZACIONAL</b>														
Mantener altos estándares de calidad en la prestación del servicio														
10 Nivel de satisfacción de usuarios	70%	80%	71%											67%
11 Índice de calidad de tráfico (ICT)	94,14	95,79	97,09	96,28	96,79	96,71	95,51	96,83	97,57	96,35	96,54	97,18	96,32	95,51
12 Índice medido de seguridad (IMS)	7,60	9,00	8,99	9,06	8,90	9,00	8,87	9,10	9,08	9,09	8,73	8,98	9,18	9,13
13 Eficiencia por kilómetros	23,49	23,57	27,70					26,28						27,65
14 Ahorros por I+D+i	1650	1750	2610					1227						2372
<b>PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b>														
Mantener altos niveles de desempeño del talento humano														
15 Nivel de desempeño	86%	90%	97,76%											96,16%
Implementar el modelo de gestión del conocimiento														
16 Conocimiento crítico explícito	80%	90%	64,29%											100,00%
17 Cargos críticos respaldados	20%	50%	65,00%											85,37%

**Explicación de resultados en rojo de diciembre 2013**

**10 Nivel de satisfacción de usuarios**

La calificación general tuvo una disminución de 4 puntos con relación al año anterior, debido al impacto generado con la entrada de las nuevas rutas de las Cuencas 3 y 6, así como las inconformidades de los clientes con el servicio de las Líneas 1 y 2. Adicionalmente en el estudio se refleja que la percepción frente a la seguridad en el sistema y la amabilidad en las taquillas, tienen un alto impacto sobre la percepción general de calidad del servicio y obtuvieron calificaciones bajas.

**Explicación de resultados en amarillo de diciembre 2013**

**2 Nivel de cultura Metro**

La entrada en operación de las líneas 1 y 2 de buses y los servicios alimentadores de las cuencas 3 y 6 han ocasionado un alto número de quejas relacionadas con la cultura Metro, pues es un sistema nuevo, con nuevos usuarios, nuevos conductores de bus y que convive con otros vehículos en las vías, además de una indisciplina social de la comunidad en general.

**11 Índice de calidad de tráfico (ICT)**

Tanto en el resultado de diciembre como en el año, el 66% de los atrasos, variable que afecta directamente el ICT, se presentaron por usuarios infractores o con mal súbito, los cuales incrementan en la temporada navideña y en época de vacaciones. Adicionalmente los nuevos usuarios generados por los servicios nuevos de la Línea 2 y las cuencas 3 y 6, se encuentran en proceso de formación y adaptación a la Cultura Metro.