

CUADRO DE MANDO INTEGRAL - EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRÁ LIMITADA
Resultados 2010

	Niveles de actuación			Resultado											
	Min	Sat	Sob	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Cuadro de Mando Integral				88%	94%	91%	96%	94%	96%	96%	96%	97%	96%	96%	88%
PERSPECTIVA SOCIAL															82%
AEC: IMAGEN Y PRESTIGIO															80%
FCE: IMAGEN DE LA EMPRESA															80%
1 Nivel de reputación de la Empresa frente a otros públicos	9,2	9,4	9,6												9,30
2 Nivel de reputación de la Empresa frente a los usuarios	8,8	9,0	9,3												8,98
AEC: RENTABILIDAD SOCIAL															83%
FCE: CULTURA METRO															74%
3 Nivel de cultura Metro	59	79	100												64,40
FCE: CALIDAD DE VIDA															100%
4 Funciones de utilidad de los beneficios económicos, sociales y humanos	6,0	8,0	9,5												9,67
PERSPECTIVA FINANCIERA				77%	80%	80%	94%	92%	94%	93%	95%	97%	99%	100%	86%
AEC: RENTABILIDAD FINANCIERA				77%	80%	80%	94%	92%	94%	93%	95%	97%	99%	100%	86%
FCE: REDUCCIÓN DE COSTOS				100%	100%	78%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	69%
5 Variación costos operativos	5,4%	4,7%	4,0%			6,8%				-3,9%			-4,1%		11,7%
6 Variación costos administrativos	2,7%	2,0%	1,3%			-10,4%				-4,4%			-3,5%		5,3%
7 Variación costos por usuario transportado	26%	19%	12%	10,3%	11,6%	1,9%	0,7%	-9,1%	-9,2%	-9,5%	-10,8%	-9,8%	-1,6%	-1,3%	3,7%
FCE: MAXIMIZACIÓN DE INGRESOS				64%	69%	81%	90%	88%	90%	89%	93%	95%	99%	100%	95%
8 Ingresos por la prestación del servicio de transporte	1,5%	3,5%	6,5%	-4,3%	0,7%	3,5%	5,0%	6,0%	6,4%	7,0%	7,5%	7,9%	8,1%	8,5%	8,9%
9 Ingresos por negocios asociados	20,0%	21,7%	22,0%	-3,6%	12,7%	20,2%	23,0%	11,4%	18,1%	15,4%	10,7%	12,6%	24,5%	24,6%	19,8%
10 Rentabilidad del portafolio	0,9	1,0	1,1	0,88	0,90	0,90	0,92	0,88	0,87	0,77	1,02	1,10	1,04	1,11	1,07
PERSPECTIVA CLIENTES				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	87%
AEC: SATISFACCIÓN DE CLIENTES															80%
FCE: CALIDAD DEL SERVICIO															80%
11 Índice de calidad percibida por los usuarios	8,0	9,4	10,0												9,14
12 Calificación de los atributos del servicio	59%	79%	100%												70,5%
AEC: CRECIMIENTO EN EL MERCADO				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%
FCE: PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%
13 Participación en el mercado público de pasajeros	19%	20%	21%												19,6%
14 Cumplimiento de la proyección de la demanda	90%	95%	100%	106,00%	106,44%	107,26%	106,83%	107,56%	107,76%	107,85%	106,89%	105,84%	105,23%	104,80%	104,32%
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS				96%	96%	93%	94%	90%	93%	95%	93%	93%	89%	89%	87%
AEC: CRECIMIENTO EN EL MERCADO									100%						78%
FCE: COBERTURA															10%
15 Incremento usuarios totales del sistema por ampliación de cobertura	4,3%	4,5%	4,7%												0,66%
FCE: GESTIÓN DE MERCADEO									100%						100%
16 Incremento usuarios totales del sistema por el desarrollo de alianzas	0,9%	1,0%	1,1%						3,50%						8,78%
17 Incremento usuarios totales del sistema por gestión mercadeo	0,94%	1,04%	1,14%						1,37%						2,26%
AEC: ESTRUCTURACIÓN DE LAS EMPRESAS Y NEGOCIOS ASOCIADOS									100%						100%
FCE: EXPLORACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE NEGOCIOS ASOCIADOS									100%						100%
18 Cumplimiento de las metas de comercialización	90%	95%	100%						107,6%						106,7%
AEC: EXCELENCIA ORGANIZACIONAL				96%	96%	93%	94%	90%	86%	95%	93%	93%	89%	89%	87%
FCE: GESTIÓN TECNOLÓGICA				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19 Ahorro del costo de ciclo de vida	12,0	15,0	18,0												26,06
20 Disponibilidad operativa de tecnología	96%	97%	98%	99,79%	99,86%	99,56%	99,88%	99,98%	99,85%	99,98%	99,27%	99,96%	99,89%	99,42%	99,91%
FCE: RESPUESTA OPERATIVA				100%	92%	89%	100%	86%	88%	92%	87%	89%	85%	90%	87%
21 Indicador de densidad	4,5	5,0	6,0												7,65
22 Índice de calidad de tráfico (ICT)	97,87	98,19	98,63	98,70	98,21	98,19	98,77	97,50	97,67	98,57	97,96	97,09	97,54	97,23	94,89
23 Índice medido de seguridad (IMS)	7,62	9,02	9,42	9,44	9,20	8,89	9,42	9,15	9,26	8,57	9,08	9,39	9,05	9,50	8,47
24 Índice medido de presentación (IMP)	9,62	9,68	9,75	9,87	9,87	9,88	9,87	9,87	9,84	9,85	9,87	9,85	9,83	9,90	9,86
FCE: EFICIENCIA OPERACIONAL Y ADMINISTRATIVA															83%
25 Eficiencia por kilómetros	26000	24000	21000												23994
26 Productividad por usuarios	800	750	700												943
27 Productividad por empleados de la empresa	137000	140000	143000												149053
28 Participación gastos de personal	30%	37%	40%												34,50%
FCE: CULTURA DE MEJORAMIENTO CONTINUO Y AUTOCONTROL									55%						74%
29 Estado del sistema de control interno	60	90	100												98,28
30 Iniciativas de mejora implementadas efectivamente	80%	90%	100%						63%						58,8%
FCE: DISPONIBILIDAD Y CONFIABILIDAD DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA				100%	98%	97%	85%	99%	95%	100%	92%	100%	85%	85%	85%
31 Atrasos por causas operativas controlables metro	321,5	269,4	219,8	192,5	235,5	239,5	200,0	224,0	251,5	213,0	270,5	219,0	414,5	391,0	516,0
32 Atrasos por causas operativas controlables cable	381,2	315,4	247,1	69,8	151,0	67,8	467,2	120,3	109,6	137,8	97,7	121,2	82,6	74,3	102,9
FCE: GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE PROVEEDORES				84%	93%	87%	90%	74%	76%	86%	92%	83%	84%	81%	84%
33 Oportunidad en los suministros	15	7	1	24	11	19	11	26	31	14	9	28	27	31	44
34 Confiabilidad de los suministros	98%	99%	100%	98,6%	99,8%	99,3%	99,7%	99,6%	97,8%	99,4%	99,1%	98,3%	98,5%	93,1%	98,9%
35 Rotación del inventario	1,0	1,2	1,8												1,51
36 Nivel de inventario	4,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,4	1,7	2,3	2,9	2,2	0,9	0,8	0,9	0,9	0,7
37 Cumplimiento plan de compras	85%	90%	95%	104,96%	96,4%	101,4%	100%	71%	96%	96%	96%	101%	101%	99%	98%
PERSPECTIVA COMPETENCIAS				75%											97%
AEC: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				75%											97%
FCE: MODELO DE COMPETENCIAS				75%											94%
38 Cumplimiento de competencias	60%	85%	100%												97,72%
39 Nivel de desempeño	85%	90%	95%	86,86%											93,62%
FCE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO															
40 Nivel de apropiación y transferencia del capital intelectual	80%	90%	100%												
41 Nivel de competencia en investigación e innovación tecnológica	60%	85%	100%												
FCE: GESTIÓN DEL AMBIENTE LABORAL															99%
42 Nivel de calidad de vida laboral	30%	40%	60%												59%