1. Resumen de los indicadores de gestión en terminales Medellín 2013

1.1. Indicadores de gestión del proceso misional

Proceso	*Objetivo del proceso*	*Nombre del indicador*	*Tipo de indicador*
Gestión operación	Garantizar la operación de los terminales de transporte Norte y Sur conforme a los requisitos normativos, alcance y controles del proceso, que permitan lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes.	Quejas y reclamos que llegan a Terminales Medellín	Efectividad
		Obras de infraestructura o remodelación ejecutadas	Eficacia
		Satisfacción clientes directos	Efectividad
		Satisfacción clientes indirectos	Efectividad
		Reducción de consumo de agua y energía	Efectividad

1.2. Indicadores de gestión del proceso estratégico

Proceso	*Objetivo del proceso*	*Nombre del indicador*	*Tipo de indicador*
Gestión estratégica	Definir el direccionamiento estratégico de la entidad y la formulación de planes programas y proyectos que permitan la realización del mismo. Así como también realizar la revisión del sistema de gestión para asegurar que sea adecuado, conveniente y eficaz.	Ejecución presupuestal plan de acción	Eficiencia
		Ejecución física plan de acción	Eficacia

1.3. Indicadores de gestión del proceso de evaluación y control

Proceso	*Objetivo del proceso*	*Nombre del indicador*	*Tipo de indicador*
Gestión Evaluación y control	Procurar que las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la entidad y en atención al cumplimiento de los objetivos estratégicos	Ejecución actividades programadas	Eficacia

1.4. Indicadores de gestión de los procesos de apoyo

Proceso	*Objetivo del proceso*	*Nombre del indicador*	*Tipo de indicador*
Gestión Procesos	Implementar, administrar, y mejorar el Sistema Integrado de Gestión establecido en Entidad de acuerdo con los requisitos exigidos por las Normas técnicas con el fin de mejorar continuamente los procesos.	Solicitudes de modificaciones realizadas	Eficacia
Gestión financiera	Gestionar eficientemente los ingresos y egresos de la entidad para garantizar el sostenimiento económico y el desarrollo del plan estratégico.	Recuperación de cartera	Eficiencia
		Comportamiento utilidad operacional	Eficiencia
		EBITDA	Eficiencia
		% de rentabilidad del portafolio de inversiones	Eficiencia
Gestión Humana	Contribuir al desarrollo integral de los servidores, mediante el fortalecimiento de sus conocimientos, habilidades, actitudes y mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal, a fin de elevar los niveles de satisfacción y compromiso con la Entidad	Ejecución del plan de capacitaciones	Eficacia
		Ejecución del Plan de Bienestar Laboral	Eficacia
		Ejecución de actividades de promoción y prevención.	Eficacia

Gestión jurídica	Asegurar el orden jurídico, brindar asesoría y defender los intereses de TTM a partir de la normatividad vigente.	Procesos judiciales tramitados	Eficacia
Gestión bienes y servicios	Celebrar los contratos de bienes, servicios y arrendamiento de inmuebles cumpliendo con la normatividad, principios de la contratación y planes de la entidad. Así como también mantener en condiciones de uso los bienes a través de su distribución, ubicación, conservación y protección.	Contratos elaborados o suscritos	Eficacia
Gestión tecnología	Administrar, gestionar y mantener disponibles los recursos de Hardware, Software e información para apoyar y facilitar la labor de los funcionarios y el cumplimiento De los objetivos de la entidad.	Satisfacción del cliente interno	Efectividad
		gestión de planes de tecnología	Eficacia