



Nuestra Junta Directiva

Principales

Dr. Enrique Vásquez Zuleta
Dr. Javier Monsalve Castro
Dr. James Andrés Herrera Agudelo

Suplente

Dr. Jorge Alexis Mejía
Dr. Henry Rincón Alzate
Dra. Diana Milena Ocampo Botero



INFIPEREIRA
Instituto de Fomento y Desarrollo

Principal

Dr. Adán Silvestre Gutiérrez

Suplente

Dra. María Eugenia Castillo



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Principal

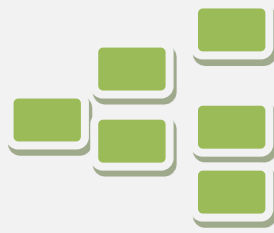
Dra. Gloria Edith Fernández Parra

Suplente

Dr. Luis Alberto Ruíz Sierra



INFIDER



Nuestra Administración

Gerente

CARLOS MARIO GRISALES SÁNCHEZ

Nivel Directivo

ADRIANA FERNÁNDEZ LÓPEZ - Asesora Jurídica
MARÍA EUGENIA OCAMPO GALEANO. - Planeación
ARNOLDO ROJO POSADA - Administrativo y Financiero
JORGE IVÁN POSADA HOYOS - Operaciones

Nivel Ejecutivo

FRANCIA I. GRAJALES M. - Jefe financiera
GLORIA E. GUEVARA S. - Jefe de Talento Humano
HERNANDO OSPINA E. - Jefe de Guardas
MA. ARIELLY SALDARRIAGA - Jefe Ser. Complementarios
LUZ ESTELLA CARTAGENA - Tesorera

Revisoría fiscal

CESAR AUGUSTO MEJÍA ANICHARICO

1. DESCRIPCIÓN DE LA SOCIEDAD

1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

Concentrar, controlar y coordinar la operación del transporte público intermunicipal de pasajeros, aplicando y cumpliendo las normas que rigen la materia; con el fin de brindar a los usuarios, empresas transportadoras y comerciantes: comodidad, bienestar y seguridad, a través de procesos con altos índices de calidad.

VISIÓN

“Para el 2017 seremos reconocidos por ser una empresa próspera e innovadora, que genera rentabilidad social y está comprometida con el medio ambiente, que aporta al desarrollo de la ciudad a través de la integración de medios de transporte, y que logra que sus clientes quieran volver”.

POLÍTICA INTEGRAL

La Terminal de Transportes de Pereira S.A. tiene el compromiso de mejorar continuamente su Sistema de Gestión Integral para lograr la satisfacción de sus clientes internos y externos, brindando servicios con seguridad, comodidad y eficiencia, previniendo la ocurrencia de lesiones y enfermedades, cumpliendo la legislación aplicable y minimizando los riesgos más representativos derivados de las actividades de la empresa, para lo cual cuenta con talento humano competente y con recursos físicos y tecnológicos adecuados.

PROPUESTA DE VALOR

Integrar el Transporte y el Comercio, brindando al usuario un servicio cómodo, seguro y cordial, con altos índices de calidad, para ofrecer un mejor partir y un mejor llegar.

VALORES CORPORATIVOS

COMPROMISO

Sentimos que la Terminal de Transportes de Pereira S.A., hace parte de nuestro proyecto de vida, asumiendo las tareas con interés, pro actividad, perseverancia y responsabilidad.

HONESTIDAD

Administramos los recursos de toda índole con rectitud, claridad y transparencia.

LEALTAD

Cumplimos y nos comprometemos frente a todas nuestras actuaciones, sabiendo manifestar las no conformidades en pro de un bien común.

RESPECTO

Aceptamos a los demás tal y como son, teniendo en cuenta sus fortalezas y debilidades.

RESPONSABILIDAD

Cumplimos a cabalidad con los compromisos adquiridos, reconociendo y asumiendo las falencias.

TOLERANCIA

Admitimos en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia, con un verdadero sentido de aceptación y reconocimiento.

1.2. NATURALEZA JURÍDICA

CONSTITUCIÓN:

La Terminal de Transportes de Pereira S.A. es una Sociedad Anónima con las características de aquellas de Economía Mixta, del orden municipal, de segundo grado, conforme a lo establecido en la Ley 489

de 1998, al Código de Comercio y demás normas concordantes y reglamentarias.

Fue constituida en el año 1973, bajo el nombre de TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA LIMITADA, y el 24 de enero de 1984 cambia su tipo societario, de Sociedad de Responsabilidad Limitada a Sociedad Anónima, bajo el nombre de TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA S.A., dotada de personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa y financiera; su actividad está sujeta a control y vigilancia del Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Puertos y Transportes.

La Sociedad a través de los años, ha sufrido varias reformas las cuales se encuentran compiladas en su totalidad dentro de los estatutos vigentes.

OBJETO SOCIAL

La Sociedad Terminal de Transportes de Pereira S.A. es una sociedad de economía mixta con un porcentaje del 71.12% del sector público y el 28.88% del sector privado, tiene por objeto social contribuir a la solución de los problemas de transporte terrestre en todo el país, especialmente en el Municipio de Pereira y su Área Metropolitana, así como adelantar los programas necesarios para asegurar un adecuado control y mejoramiento del servicio, la construcción y explotación de terminales de transporte satélites, mixtos y de carga tendientes a asegurar una adecuada administración y mejoramiento del servicio de transporte terrestre automotor, realizar la construcción, enajenación, poseer, administrar y explotar las áreas comerciales, residenciales, hoteleras y de parqueaderos. Podrá definir el uso y destino y coordinar los bienes dentro de los edificios que sea copropietario, los servicios que allí se presten como los financieros, turísticos, de recreación, alimentación, culturales, religiosos, de salud, deportivos, educativos, de comunicaciones, encomiendas, vehiculares, entre otros, especialmente, todos los relacionados con los servicios conexos al Transporte Terrestre automotor, el de empresas de transporte terrestre, los automotores y para los pasajeros y el establecimiento de políticas y propósitos que sirvan al bien común cumpliendo con la exigencia de su perfil económico un marcado perfil social.

El término de duración de la sociedad es de 80 años el cual expira el 19 de diciembre del año 2053.

NORMATIVIDAD APLICABLE

En materia laboral, sus empleados tienen la calidad de trabajadores privados incluido su Representante Legal y están sujetos a lo previsto en el contrato de trabajo y en el Reglamento Interno de Trabajo, de conformidad con lo establecido por el Código Sustantivo de Trabajo y demás normas concordantes.

En materia presupuestal, la Terminal adoptó su propio Estatuto teniendo en cuenta que de acuerdo con su participación Accionaria Estatal (inferior al 90%) no se encuentra sujeta al régimen contemplado en los decretos 111 y 115 de 1996. Este estatuto establece los principios básicos y los parámetros sobre los cuales se habrá de elaborar el presupuesto, con el propósito de que las decisiones que en esta materia se tomen por parte de las directivas de la Sociedad, consulten siempre la capacidad financiera de la Empresa evitando posibles desfinanciamientos que puedan conllevar a situaciones de iliquidez o sobreendeudamiento que devengan en causales de disolución o liquidación de la Sociedad.

En materia contractual, por ser una sociedad dedicada a actividades industriales y comerciales, las relaciones que surjan como consecuencia de la aplicación de su objeto social, se rigen por el derecho privado, no obstante, atendiendo la normatividad de la ley 1150 de 2007 y teniendo como base EL MERCADO REGULADO, tal como lo establece el acuerdo 03 de julio 4 de 2008, se reglamentó el Manual de Contratación para la Terminal de Transportes de Pereira, aprobado en Junta Extraordinaria No. 006-08 mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 003 de Julio 4 de 2008 y Resolución de Gerencia No. 233 de Julio 14 de 2008 y reformado mediante Resolución 003 -10 del 20 de agosto de 2010 en Junta Ordinaria.

2. RESULTADOS DE LA EMPRESA

2.1 ASPECTOS RELEVANTES

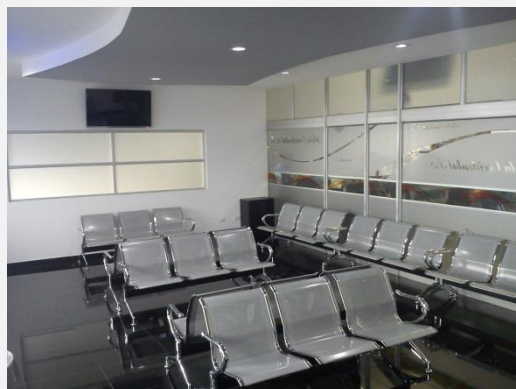
Sala VIP

Inició el funcionamiento de la nueva sala VIP asignada en arrendamiento a la empresa Flota Occidental, a través de la cual se ofrece un espacio cómodo e independiente para clientes de negocios y preferenciales que viajan hacia la ciudad de Medellín en servicio SÚPER EMPERADOR.

Aproximadamente 500 usuarios diarios.

La sala está equipada con:

- ✓ Área de Work Center con Internet
- ✓ 35 confortables sillas de espera.
- ✓ Aire acondicionado
- ✓ Música ambiental o televisión por cable
- ✓ Servicio de wi-fi.
- ✓ Bodega para guarda equipajes
- ✓ Servicio de cafetería
- ✓ Aire acondicionado



Nuevo Oratorio



Se inauguró el nuevo Oratorio con una misa el día 27 de enero del 2013, éste cuenta con un espacio para mayor recogimiento por su ubicación y características, que permiten alojar a treinta seis (36) personas cómodamente sentadas para celebración de eucaristías, con instalaciones de iluminación y sonido más adecuadas para su uso.

Comercialización de Nuevos Servicios

Con el fin de ampliar los servicios agregados que brinda la Terminal de Transportes de Pereira a los usuarios que diariamente utilizan nuestras instalaciones y en aras de mejorar los ingresos, se instalaron nuevos locales comerciales como:



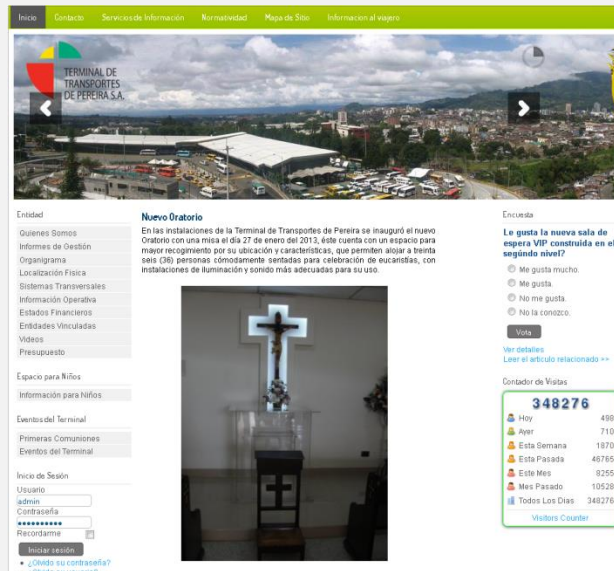
CAJERO AUTOMÁTICO (BANCO DE BOGOTÁ)



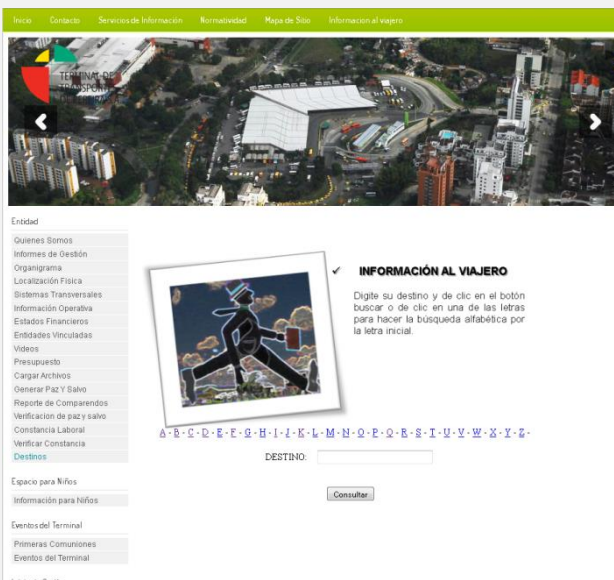
Desarrollo Tecnológico

Sitio web

- ✓ Rediseño del sitio web y actualización de Joomla.
- ✓ Diseño e implementación del área de niños.
- ✓ Actualización de los contenidos.



- ✓ Nuevo módulo de información de destinos y empresas.
- ✓ Nuevos servicios en línea.
- ✓ Cambio de servidor de correos y ampliación de su capacidad.



Información para niños.

- ✓ Diseño del área para niños con información de la empresa, animación y juegos.

Servicios en línea

Generación de paz y salvo en línea.

- ✓ Certificados laborales en línea.
- ✓ Informe de comparendos vigentes en línea

CONSTANCIAS LABORALES

- ✓ Ingrese el número de cédula sin puntos, comas o espacios para generar su constancia laboral.

CEDULA:

GENERACION DE PAZ Y SALVO

- ✓ Ingrese el número de cédula sin puntos, comas o espacios para generar el paz y salvo.

CEDULA:

REPORTE DE COMPARENDOS

- ✓ Ingrese el número de cédula sin puntos, comas o espacios para generar el reporte.

CEDULA:

* ESTADISTICAS *

REPORTE DE TASAS CERO PASAJEROS

- ✓ Digite la fecha para crear el reporte y presione el botón enviar.

fecha:



CONSULTORES TECNOLOGICOS SAS
INTEGR@ CTEC
www.consultorestecnologicos.net

Operador de Consulta, Tipo de Usuario Operador

CONSULTAS POR NIVEL DE SERVICIO

Criterios de Búsquedas - Rangos

Desde (MM/DD/YYYY) 02/13/2012 Hasta (MM/DD/YYYY) 02/13/2012

Terminal: ARHEDA

Nivel Servicio Terminal: Seleccione...

Nivel Servicio Integra: CORRIENTE

Empresa: TAXIS

Personalización Gráfica: Los Diez Mayores Los Diez Menores Todos

Registros: 2

Nivel Servicio	Salidas	Origen	Traslado	Pasajeros
CORRIENTE	209	600	0	600
DIRECTO	132	608	50	658
TAXIS	7	24	0	24

Software Integra

- ✓ Adquisición del sistema de información integra que recopila la información de los terminales del País permitiendo consultar y generar información estadística.

2.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Pensando en mejorar y hacer más amable la estadía de los usuarios antes de iniciar el viaje, se contrató con la empresa MUSICAR S.A música ambiental y diferentes géneros, y emisión constante de mensajes alusivos a la seguridad.

Se llevaron a cabo campañas y se instalaron los implementos necesarios en la zona de taxis urbanos, con el fin que los usuarios respetaran la fila para abordar los taxis.



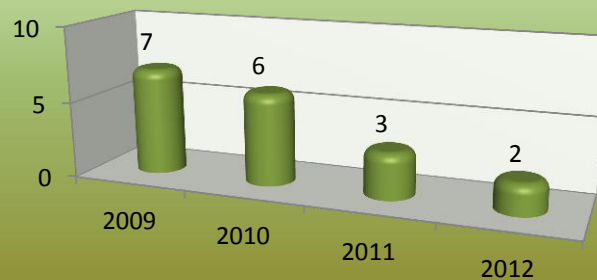
Con el fin de mejorar y mantener actualizados a nuestros funcionarios con respecto a la legislación y decretos que constantemente emiten nuestros gobernantes, se adquirieron las obras en forma virtual.

2.3 GESTIÓN JURÍDICA

- GESTIÓN REALIZADA LOS ÚLTIMOS AÑOS**

DEMANDANTE	CUANTÍA	ESTADO	AÑO DE FINALIZACIÓN
Jorge Martínez Fonseca	\$ 66.696.201	Terminado a Favor de la Terminal	2008
Mauro Pulido	\$ 2.480.000	Terminado en contra de la Terminal	2008
Amanda Nelly Zuleta	\$ 60.000.000	Terminado a Favor de la Terminal	2009
Ana Ludivia Lozano	\$ -	Terminado a Favor de la Terminal	2009
Hernando Tabares	\$ 550.000.000	Terminado a Favor de la Terminal	2011
Hernando Tabares	\$ 300.000.000	Terminado a Favor de la Terminal	2011
Valeria Gaviria	\$ 180.000.000	Terminado a Favor de la Terminal	2011
José Samuel Gutiérrez	\$ -	Terminado a Favor de la Terminal	2012
Aristóbulo Ramírez	\$ 1.378.000.000	Terminado a Favor de la Terminal	2012

DEMANDAS AL FINALIZAR CADA PERIODO



- **DEMANDAS VIGENTES**

DEMANDANTE	CUANTÍA	ESTADO	AÑO DE INICIO
María Neried Muñoz y otros	6170 SMMLV	Se discute culpa exclusiva de la víctima a favor de La Terminal de Transportes de Pereira según dictamen de la ARP y del Ministerio de la protección social. Se llamó en garantía al contratista, subcontratista, interventoría y tres compañías aseguradoras. Probabilidad de ganancia-Perdida 50%-50.	2008
William Osorio	105 SMMLV	Probabilidad de ganar 70%. Se trata de probar que el trabajador cotizaba salud y pensión con otras empresas, no hubo subordinación, ni hubo contrato laboral, ni exclusividad. También se llamó en garantía al contratista, interventoría y compañías aseguradoras.	2008

Como se puede apreciar para el año 2008 cursaban 9 demandas en contra de la Terminal los cuales en cada año se fueron obteniendo resultados positivos, terminando en un 99% con fallos a favor de la Terminal, consiguiendo evitar el pago de aproximadamente **Dos mil quinientos millones de pesos (\$2.500.000.000.oo)**, sin contar con indexación e intereses moratorios.

Para el 2012-2013 sólo contamos con dos procesos jurídicos en contra de la Terminal interpuestas ambas en el año 2008, una acción de reparación directa y una laboral, en ambas contamos con los llamamientos en garantías de Compañías de seguros, contratistas, subcontratistas y firmas interventoras que en caso de perder todas salgan a cubrir el monto de una condena que pueden llegar a ascender a la suma de trescientos millones de pesos. (\$300.000.000.oo) aproximadamente.

Por último se concluye que desde el año 2008 no se han impuesto demandas en contra de la Terminal, ni tutelas, ni acciones populares.

2.4 GESTIÓN OPERATIVA

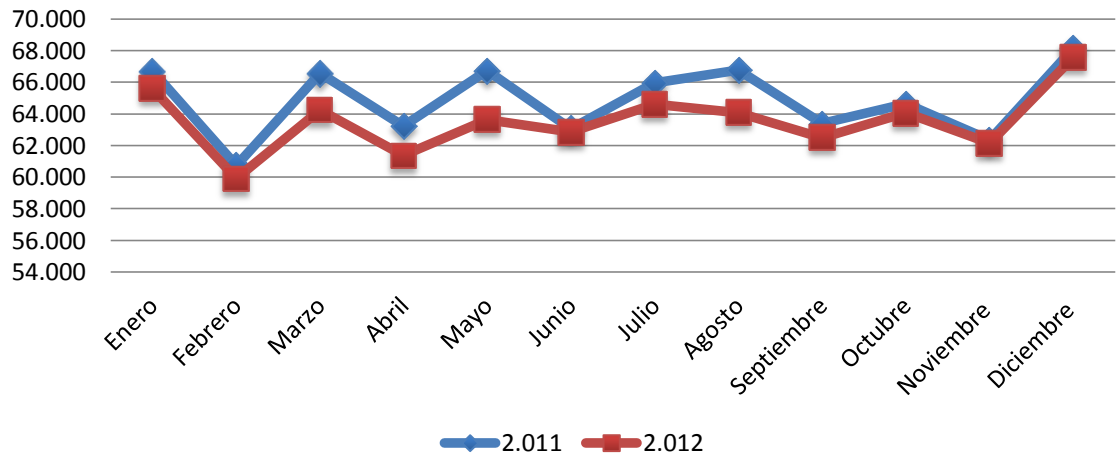
- ✓ Para el cumplimiento de los Planes de Contingencia de temporadas altas, se contó con la presencia de las siguientes entidades: Bomberos Pereira, Gaula Risaralda, Cruz Roja Colombiana, Defensa Civil, Batallón San Mateo, Secretaria de Gobierno Municipal y Departamental.
- ✓ Se recibió notificación de **82 convenios** de colaboración entre empresas transportadoras, con el propósito de cubrir la gran demanda que se presenta en las épocas de alto flujo de pasajeros.
- ✓ Se realizó permanente comunicación con los administradores de las diferentes empresas transportadoras, logrando hacer una mayor utilización del edificio en las rutas de origen. Evitando que los ingresos por concepto de tasas de uso disminuyeran a pesar de los 15.716 despachos menos que se efectuaron a lo largo del año, en especial en las rutas cortas o de influencia.

2.4.1 ESTADÍSTICAS OPERATIVAS

MOVIMIENTO DE VEHÍCULOS

MES	2.011	2.012
Enero	66.691	65.593
Febrero	60.744	59.906
Marzo	66.557	64.253
Abril	63.237	61.370
Mayo	66.725	63.637
Junio	63.073	62.846
Julio	65.950	64.610
Agosto	66.763	64.075
Septiembre	63.389	62.490
Octubre	64.645	64.058
Noviembre	62.338	62.141
Diciembre	68.167	67.584
TOTAL	778.279	762.563

MOVIMIENTO VEHICULOS



MES	MOVIMIENTO DE BUSES Y Busetas		MOVIMIENTO DE VEHÍCULOS TAXIS	
	2.011	2.012	2.011	2.012
Enero	36.687	35.502	30.004	30.091
Febrero	34.033	32.703	26.711	27.203
Marzo	36.588	35.467	29.969	28.786
Abril	34.976	34.135	28.261	27.235
Mayo	36.712	35.259	30.013	28.378
Junio	34.658	34.564	28.415	28.282
Julio	35.930	35.428	30.020	29.182
Agosto	36.447	35.454	30.316	28.621
Septiembre	34.141	34.451	29.248	28.039
Octubre	35.007	34.794	29.638	29.264
Noviembre	33.994	34.068	28.344	28.073
Diciembre	36.966	37.043	31.201	30.541
TOTAL	426.139	418.868	352.140	343.695

ANÁLISIS DE DATOS

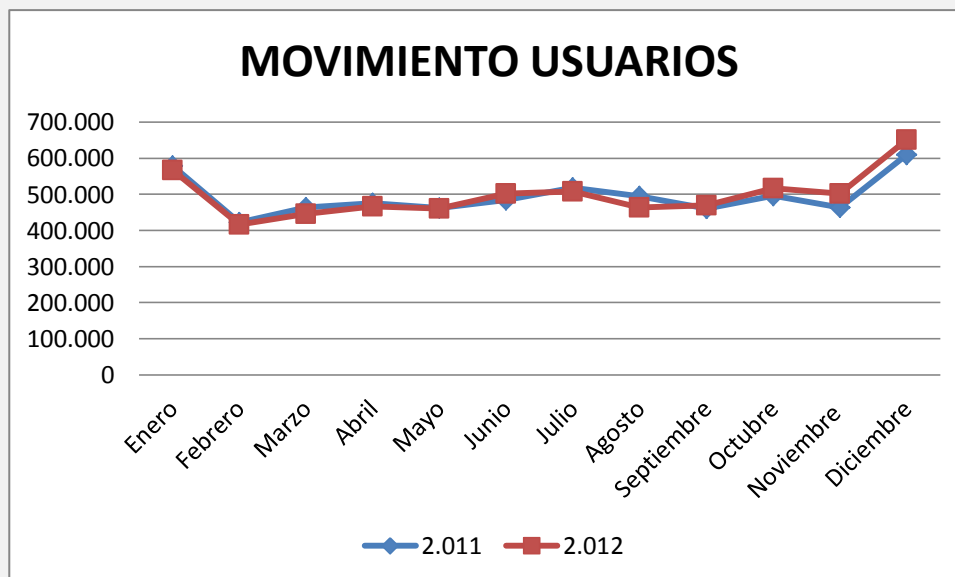
- ✓ En el año 2012 el movimiento de buses y busetas disminuyó en 2% debido a que hubo restructuración de rutas con destino a Santa Rosa, es de anotar

que esta reestructuración se había tenido en cuenta en el presupuesto de ingresos., adicionalmente en varias ocasiones hubo cierre en la vía al departamento del Chocó y porque algunas empresas de taxis hicieron reposición de vehículos a unos más grandes lo que acoge parte de la demanda de los buses y busetas.

- ✓ En el año 2012 el movimiento de taxis disminuyó en 2.4%, lo que equivale a 8.445 despachos menos en el año 2012 con respecto al 2011, debido a que las empresas que tenían taxis de 4 pasajeros cambiaron sus vehículos a unos de 8 pasajeros por lo que aumenta la capacidad transportadora y una disminuye de despachos.

MOVIMIENTO DE USUARIOS

MES	2.011	2.012
Enero	578.845	566.499
Febrero	422.857	416.695
Marzo	464.211	445.649
Abril	474.638	465.782
Mayo	461.377	460.190
Junio	484.699	501.649
Julio	518.784	508.526
Agosto	494.139	463.849
Septiembre	459.964	469.204
Octubre	495.702	516.447
Noviembre	462.874	501.965
Diciembre	609.564	650.654
TOTAL	5.927.654	5.967.109



ANÁLISIS DE DATOS

- ✓ El movimiento de usuarios en año 2012 con respecto al año 2011 aumento en 0.7% lo que equivale a 39.455 usuarios más que el año anterior, este reflejo se presentó principalmente al finalizar el año, ya que las condiciones climáticas a comparación con el 2011 permitieron el normal flujo vehicular pues no se presentaron cierres en las vías.

INFRACCIONES AL MANUAL OPERATIVO

MES	2.011	2.012
Enero	339	332
Febrero	294	267
Marzo	275	293
Abril	305	310
Mayo	275	252
Junio	280	247
Julio	240	263
Agosto	290	233
Septiembre	306	202
Octubre	293	220
Noviembre	281	177
Diciembre	324	225
TOTAL	3,502	3,021

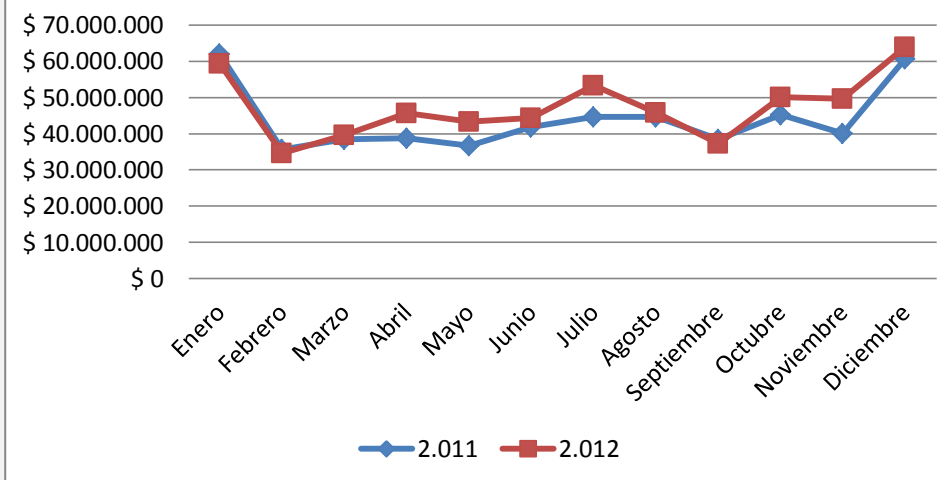
Los comparendos al manual operativo el año 2012 con respecto al 2011 disminuyeron en 14%, debido al trabajo realizado por el personal operativo para concientizar a los conductores y a la exigencia del mismo manual. Es de anotar que también se está realizando gestión con las empresas de transporte para que exijan a sus trabajadores el debido cumplimiento del manual exigiendo paz y salvo y estados de cuenta de los comparendos.

INGRESO SERVICIO DE BAÑOS



MES	2.011	2.012
Enero	\$ 61.999.357	\$ 59.426.126
Febrero	\$ 35.671.997	\$ 34.658.126
Marzo	\$ 38.480.813	\$ 39.559.444
Abril	\$ 38.749.047	\$ 45.656.993
Mayo	\$ 36.621.900	\$ 43.338.262
Junio	\$ 41.853.764	\$ 44.379.038
Julio	\$ 44.672.445	\$ 53.352.944
Agosto	\$ 44.615.764	\$ 45.853.082
Septiembre	\$ 38.433.125	\$ 37.282.763
Octubre	\$ 45.286.405	\$ 50.162.313
Noviembre	\$ 40.016.173	\$ 49.643.001
Diciembre	\$ 60.738.493	\$ 64.006.044
TOTAL	\$ 527.139.283	\$ 567.318.136

INGRESO SERVICIO DE BAÑOS



El comportamiento en los ingresos por el servicio de baños del 2012 obtuvo un incremento del 8% con respecto al 2011, debido a que se incrementó la tarifa del servicio.

2.5 EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción al 31 de diciembre de 2012, presentó una ejecución de **\$600.507.907**, que corresponde al **99%** y una ejecución en meta física del **97%**, como se describe en cada línea estratégica:

LÍNEA ESTRATÉGICA FORTALECIMIENTO CORPORATIVO

TOTAL INVERSIÓN: **\$236.013.130**
EJECUCIÓN **99%**

Logros por proyecto:



Mantenimiento de los Sistemas Integrados de Gestión

- Formulación del Plan Estratégico 2013-2017, utilizando la metodología balance scorecard o Cuadro de Mando Integral.
- Obtención de la recertificación en la norma NTC ISO 9001:2008 de los **once procesos** que componen el Sistema de Gestión de Calidad, con cero no conformidades mayores.
- Rendición de la Cuenta Anual a la Contraloría Municipal con concepto favorable.
- Cumplimiento del Plan de Auditorías de Control Interno y Calidad en un 98%.
- Diseño de procedimiento de atención al cliente para sordos y ciegos
- Base de datos de planos de la Terminal en el archivo para consulta.



Implementación de la norma OHSAS 18001:2007:

- Culminación implementación de la norma OHSAS 18001:2007., seguimiento y actualización.
- Realización de auditorías internas integrales.
- Revisión por la alta Dirección de temas de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.

✚ **Sostenibilidad Financiera**

- La ejecución de Ingresos con corte al 31 de diciembre de 2012, fue de \$5.245.269.900 que corresponde al **97.16%**, de lo proyectado.

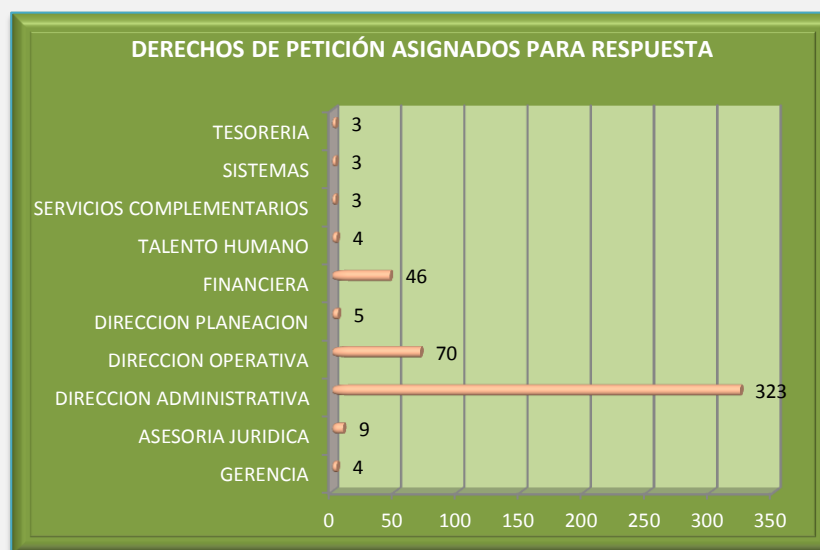
✚ **Fortalecimiento Patrimonio Documental**

- Se cumplió con la meta proyectada para la vigencia 2012, **105.981** folios revisados y depurados y **1.288** eliminados del archivo histórico.
- Manual de Gestión Documental revisado y ajustado

✚ **Mejoramiento nivel de satisfacción del cliente**

- **Trámite Derechos de Petición.**

Al 31 de diciembre de 2012, se presentaron **470 derechos de petición**, los cuales fueron tramitados de manera oportuna, como se muestra a continuación:



- **Trámite de Quejas**

En año 2012 se presentaron **206 quejas**, de las cuales el **33% pertenecen a los servicios prestados por la Terminal de Transportes de Pereira** y el **67%** restante, corresponden a

comentarios presentados sobre las empresas transportadoras y/o locales comerciales

QUEJAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS Y/O COMERCIANTES	QUEJAS TERMINAL	TOTAL QUEJAS
138	68	206



- Realización de 7 campañas publicitarias de promoción y posicionamiento a través de diferentes medios radiales y escritos.
- Música ambiental a través del altavoz originado desde las cabinas de información.
- Capacitación a comerciantes, lustrabotas, loteros y personal de empresas transportadoras en servicio al cliente, mercadeo y ventas.

✚ **Fortalecimiento Plan de Seguridad**

- ✓ Ejecución del **100%** de las actividades programadas en el Plan de Contingencia para Temporadas altas.

Actividades desarrolladas

- ✓ Exámenes físicos a conductores
- ✓ Revisiones técnico mecánicas.
- ✓ Realización de jornadas de requisas a usuarios por parte de los patrulleros de la Policía Nacional.
- ✓ Compra de 20 radios de comunicación para personal de monitoreo y operativo y un DVR XTS de 16 CANALES para el circuito cerrado de televisión
- ✓ Campaña de Seguridad con mensajes de prevención a usuarios

✚ **Fortalecimiento del Talento humano**

- **Plan de Bienestar Social**



- Ejecución del plan de Bienestar Social en un **100%**, destacándose actividades como:

- ✓ Realización de caminata.
- ✓ Actividades recreativas y deportivas para personal operativo y administrativo.
- ✓ Adquisición de la póliza de vida para los funcionarios.

- ✓ **53 funcionarios** beneficiados con auxilios escolares.
- ✓ Celebración Día de la Familia.
- ✓ Reconocimiento a funcionarios que obtuvieron los primeros lugares en la evaluación del desempeño.
- ✓ Reconocimiento con copia a la hoja de vida del empleado resaltado por los valores institucionales.
- ✓ Participación en los XIX juegos recreativos interterminales, donde se obtuvo el **PRIMER LUGAR**.



• **Plan de Capacitación**

Ejecución del plan de capacitación en un **100%** destacándose actividades como:

- ✓ Actualización en normas de tránsito y temas relacionados
- ✓ Actualización en normas ISO
- ✓ Seguridad Informática.
- ✓ Contratación y temas jurídicos
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Lenguaje de señas
- ✓ Digitalización del archivo
- ✓ Gestión ambiental

• **Plan de Salud Ocupacional**

Ejecución del plan de salud ocupacional en un **98%**, destacándose actividades como:

- ✓ Exámenes periódicos
- ✓ Asesoría y seguimiento a casos médicos
- ✓ Instalación del programa ERGOINFO en los computadores de la empresa.
- ✓ Simulacro
- ✓ Jornada de agudeza visual.

- ✓ Terapias anti estrés y relajación para todos los empleados
- ✓ Entrenamiento para los miembros de la BRIGADA y personal

LÍNEA ESTRATÉGICA INFRAESTRUCTURA CÓMODA Y SEGURA

administrativo, **asistencia de 20 funcionarios.**

TOTAL INVERSIÓN: \$334.999.560
EJECUCIÓN 100%

Logros:

✚ Ejecución del **plan de mantenimiento a la infraestructura en un 99%**, resaltando actividades como:

- Actualización de las hojas de vida de las áreas de la terminal.
- Levantamiento de inventario del almacén de mantenimiento.
- Pintura de muros en diferentes áreas
- Lavado de los tanques de reserva
- Limpieza de subestación eléctrica
- Reparaciones en baños públicos
- Acondicionamiento temporada navideña
- Mantenimiento de reflectores vías internas

OBRAS EJECUTADAS

✚ ADECUACIÓN E INSTALACIÓN DE BAÑO PARA PERSONAL MASCULINO DE SERVICIOS GENERALES



- ✚ INSTALACIÓN DE DUCTO PARA EXTRACCIÓN Y CONDUCCIÓN DE AIRE DE LOS LOCALES RESTAURANTES DEL 1º NIVEL
- ✚ ESTUDIO DE REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL DE LAS VIGAS PRINCIPALES DE LA CUBIERTA SOBRE EL PASILLO CENTRAL Y DE LAS VIGAS RIOSTRAS SOBRE LAS PLATAFORMAS DE DESPACHO.



✚ INSTALACIÓN DE ESTRUCTURA DE CUBIERTA PARA TAXIS INTERMUNICIPALES EN ÁREA DE PARQUEADEROS DEL 1º NIVEL.

✚ INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE DESCARGA

PARA ORINALES Y SANITARIOS Y ADECUACIÓN DE LOS ACCESOS DE LOS BAÑOS PÚBLICOS DEL 1º Y 2º NIVEL.

- ✚ SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE BARANDAS EN ACERO INOXIDABLE EN ESCALERAS UBICADAS EN ACCESO PEATONAL, SALIDA A TAXIS URBANOS Y SALIDA A PLATAFORMA REGIONAL DEL 2º NIVEL
- ✚ MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LAS CASETAS DE LOS CONTROLES OPERATIVOS UBICADOS EN LA VÍA A ARMENIA, VÍA A CERRITOS Y VÍA A SANTA ROSA.
- ✚ INSTALACIÓN DE REJA METÁLICA PARA CERRAMIENTO LAVA AUTOS Y PASAMANOS PARQUEADERO MOTOS
- ✚ RECONSTRUCCIÓN DE DOS (2) VIGAS RIOSTRAS EN LAS PLATAFORMAS DEL SEGUNDO NIVEL, ENTRE LOS EJES DE VIGAS 12-13 y 15-16
- ✚ MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE CORTINAS ENROLLABLES DE LOS LOCALES COMERCIALES Y RESTAURANTES DEL 1º NIVEL

- ✚ DEMARCACIÓN PARA VENTANERÍA Y SALIDAS DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS EN LAS SALAS DE ESPERA DEL 1º Y 2º NIVEL, y PUERTAS DE ACCESO PRINCIPAL EN EL 2º NIVEL.



LÍNEA ESTRATÉGICA TERMINAL CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

TOTAL INVERSIÓN: \$29.495.217
EJECUCIÓN 97%

Logros

- ✚ Apoyo en transporte a 145 personas población vulnerable así:
 - 43 indígenas a su ciudad de origen
 - 81 personas escasos recursos
 - 21 deportistas (niños)

SEMANA DEL CONDUCTOR

Con la participación de los conductores de las diferentes empresas de Transporte asentadas en la Terminal, se realizaron varias actividades de integración entre las que se destacan:

- ✚ Día de la Virgen del Carmen: Procesión, Bendición de vehículos, juegos pirotécnicos, Lechona, entrega de llaveros.

- ✚ Bingo con acompañamiento de Radio 1
- ✚ Tarde de integración con la orquesta Banda Mix, regalos, refrigerio.

VACACIONES RECREATIVAS

Se realizaron las vacaciones recreativas para alrededor de 200 niños de la comuna Travesuras-La Churria, así:

- ✚ Taller "salvando vidas"
- ✚ Juegos Mecánicos La 14 (entradas y refrigerio)
- ✚ Parque recreacional Comfamiliar (visita a la Granja de Noé, Piscinas, refrigerio).



JORNADA RECREATIVA PARA NIÑOS CORREGIMIENTO DE ARABIA

El día 04 de noviembre en conjunto con la Secretaría Jurídica del Municipio, se celebró el día del Campesino para 200 Niños del corregimiento, quienes se beneficiados con actividades recreativas las que incluyeron inflables, Show de espuma, recreacioncitas y refrigerios.

NOVENAS NAVIDEÑAS



Del 16 al 24 de diciembre se celebraron las novenas navideñas con el apoyo de Empresas Transportadoras y Comerciantes, para alrededor de **250 niños** de la Comuna Travesuras y sectores aledaños, quienes disfrutaron de una tarde de villancicos,

sorpresas, refrigerios y regalos.

- ✚ Capacitación en ventas y servicio al cliente para:
 - Comerciantes
 - Empresas transportadoras
 - Lustrabotas
 - Guarda equipajes
 - Loteros.

Ejecución plan de gestión ambiental

Ejecución del plan en un **98%**, resaltando las siguientes actividades:

- ✚ Capacitación programa limpieza y desinfección, programa control de plagas, programa abasto de agua para consumo humano, manejo adecuado de residuos sólidos.
- ✚ Implementación del protocolo para limpieza y desinfección de superficies y áreas, control de plagas, y abastecimiento de agua para el Consumo humano.
- ✚ Certificación de la calidad del agua para el consumo humano.
- ✚ Diagnóstico del estado de las trampas de grasas de Locales Comerciales Restaurantes con la Empresa AGUAS Y AGUAS.
- ✚ Proceso de caracterización del agua residual, adelantando las siguientes acciones:
 - Pruebas con rastreadores para identificar las salidas de los vertimientos.
 - Diseño y presentación del Plan de Muestreo ante Aguas y Aguas.

2.6 Gestión Financiera

3. HECHOS RELEVANTES DESPUÉS DEL EJERCICIO

Se construyó el parqueadero de motos en el segundo nivel, con estructura metálica para cubierta y cerramiento en malla eslabonada con capacidad para **19** motos y cerramiento al parqueadero del primer nivel, el cual permite estacionar **37 motos**.

Estos parqueaderos serán asignados a personal administrativo, servicios generales, comerciantes y empleados de empresas transportadoras y personal externo que cancele el valor que se cobrará por dicho concepto, llevando un control del servicio el cual permitirá:

- ✓ Mejorar la movilidad de las vías internas
- ✓ Organizar los puestos de parqueo para las motos
- ✓ Control para ingreso de motos de personal externo, vitando que se presenten actos delictivos.
- ✓ Generación de nuevos ingresos



PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017

Con la participación de 20 funcionarios de todos los niveles de la Organización se formuló el Plan Estratégico 2013-2017, utilizando la metodología Balance Scorecard o Cuadro de Mando Integral, con la cual se pretende reorientar el sistema gerencial y enlazar efectivamente el

corto plazo con la estrategia a largo plazo, vinculando de manera independiente cuatro líneas: **Desarrollo Institucional, Procesos Internos, Satisfacción del Cliente y Sostenibilidad Financiera.**



4. PROYECCIONES VIGENCIA 2013

PLAN DE ACCIÓN 2013

Con base en el Plan Estratégico 2013-2017, se formuló el plan de Acción que contiene las iniciativas y acciones a realizar durante la vigencia 2013 para cumplir con las metas estratégicas estipuladas.

LINEA DESARROLLO INSTITUCIONAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO

METAS

Adecuar la infraestructura para ser	la	Ejecutar primera fase de iluminación tipo LED.
--	-----------	--

eco-eficiente	
Actualizar e innovar tecnológicamente las instalaciones y servicios de la Terminal	Crear 2 zonas WI-FI en el 1º y 2º nivel de la Terminal.
	Implementar sistema de información al usuario con rutas, precios y horarios a través de la página Web.
	Ajustar la propuesta financiera para darle viabilidad al proyecto de despacho de taxis urbanos y gestionar los recursos para su ejecución.
Adecuar las instalaciones para mejorar la seguridad, comodidad e infraestructura para el usuario.	Realizar estudio de seguridad para detectar necesidades de cámaras o de otros equipos en las instalaciones e iniciar su implementación.
	Planear, presupuestar y ejecutar el 70% de la señalización de las áreas principales.
	Estudios y diseños para la construcción de cabinas de información en el 1º y 2º nivel de la Terminal.
	Estudios Técnicos y económicos para el reemplazo de la silletería.
	Lograr el 75% cubrimiento necesidades de mantenimiento.
	Construcción parqueadero de motos para la Terminal.
	Construcción de una sala VIP.
	Realizar como mínimo tres (3) obras de infraestructura para bienestar de los usuarios.
Fortalecer el talento humano en la prestación del servicio incluyendo transportadores y comerciantes.	Diseño e implementación en un 95% de programas para capacitación de empleados, comerciantes y transportadores. En temas como Atención al usuario, idiomas, seguridad y emergencias, salud ocupacional).
Actualización normativa	Difusión del 100% de cambios

en temas de Transporte	normativos o información de interés recibida en capacitaciones, foros, talleres, etc. relacionado con el transporte.
-------------------------------	--

LINEA PROCESOS INTERNOS	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	METAS
Crear alianzas estratégicas para la integración de modos y servicios de transporte.	Identificar nuevos aliados estratégicos.
Fortalecer el Sistema de Gestión Integral	Lograr con las auditorías internas de Control Interno, un cubrimiento del 80% a los procesos críticos.
	Disminuir en 5% el número de hallazgos de auditoría.
	Difusión y socialización de los cambios normativos identificados relacionados con la entidad.
	Dar trámite al 100% de derechos de petición.
	Digitalizar el archivo central e histórico en un 100%.
	Cero No conformidades Mayores en auditorias de seguimiento realizadas por el ente certificador.
	Adquisición de cuatro computadores para el área administrativa.
Reducir el impacto ambiental	95% de cumplimiento del plan de Gestión Ambiental.
	Definir los parámetros para la implementación de la NTC 14001 y los recursos requeridos.
Definir un procedimiento efectivo para hacer	Ajustar, socializar e implementar el

cumplir el manual operativo.	procedimiento para la aplicación del Manual Operativo.
Regular el ingreso de vehículos a la Terminal.	Ajustar e implementar el aplicativo del control entrada.
Implementar acciones de tipo social	95% de cumplimiento de las acciones de Responsabilidad Social.
Fortalecer el modelo de Servicio al cliente	Identificar aspectos susceptibles de mejora y definir plan de trabajo.

LINEA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

OBJETIVO ESTRATÉGICO	METAS
Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes: Empresas transportadoras, comerciantes, usuarios.	Nivel de Satisfacción Empresas Transportadoras 80%.
	Nivel de Satisfacción Comerciantes 80%.
	Nivel de Satisfacción Usuarios 80%.
	Gestionar el 70% de PQR.
Ofrecer nuevos servicios	Identificar y diseñar nuevos servicios para los usuarios.
Hacer de la Terminal un espacio más seguro para las personas.	Realizar cinco (5) campañas de seguridad.
Cautivar usuarios	Realizar el aforo de los usuarios que utilizan la Terminal de Transportes.
Brindar un servicio amable y cordial.	Diseñar espacios amigables para el cliente.
	Rediseñar encuesta de satisfacción del cliente (incluir capítulo que incluya amabilidad o cordialidad).

LINEA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA E INSTITUCIONAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	METAS
Ser efectivos en la utilización de los recursos	Disminuir el consumo de servicio de energía (Kw) en un 1%. Ser efectivos para reducir el consumo de papelería en un 1%.
Generar nuevas fuentes de ingreso (ARRENDAMIENTO POR SALAS VIP Y % RECAUDO BAHÍA ACOPIO DE TAXIS-HOTEL).	Generar nuevos ingresos por valor de 120 millones de pesos.
Mantener la imagen institucional	Favorabilidad encuesta percepción ciudadana del 94%. 5 campañas de promoción y posicionamiento. Mantenerse en los diez (10) primeros lugares entre las terminales del país en despachos y números de usuarios.
Aumentar los ingresos (incluyendo incremento del IPC) y fortalecer el recaudo	Incremento de los ingresos en un 2.5%. Recuperación de cartera en un 75%.
Aumentar la rentabilidad sobre el patrimonio (UTILIDAD / PATRIMONIO (CON VALORIZACIÓN))	Aumento de la rentabilidad en un 1.30%.

5. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

La Sociedad Terminal de Transportes de Pereira S.A., cuenta con Treinta y Cinco (35) equipos de cómputo con las licencias respectivas, dando cumplimiento con la normatividad aplicable en Propiedad intelectual y Derechos de Autor del Software instalado, así como lo establecido en la Ley 603 del 2000.

Además de lo anterior, la Terminal cumple con el envío anual del informe sobre Legalidad de Software a la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional del Autor.