



Informe de  
**GESTIÓN**

**2017**



## CONTENIDO

### PRESENTACION

#### NUESTRA EMPRESA

- Composición Accionaria
- Junta Directiva
- Administración
- Naturaleza Jurídica
- Direccionamiento estratégico (misión, visión, política, valores).

#### 1. Gestión y Logros

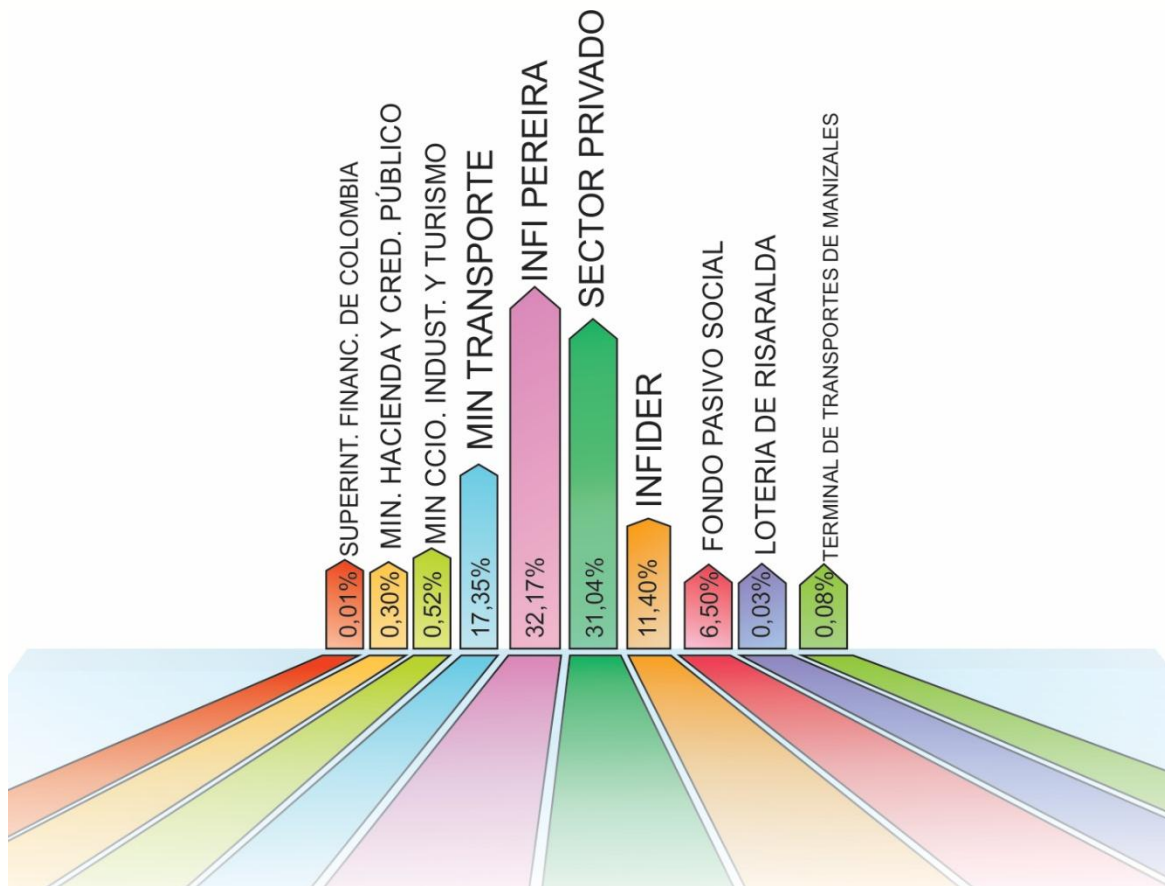
- 1.1 Cumplimiento Plan Estratégico 2013-2017
- 1.2 Desarrollo de Políticas Sociales y Ambientales
- 1.3 Estadísticas Operativas
- 1.4 Procesos Jurídicos
- 1.5 Inversiones en Infraestructura
- 1.6 Acontecimientos importantes posteriores al cierre.

#### 2. Proyecciones 2018

- 2.1 Plan Estratégico 2018-2022
- 2.2 Plan de acción 2018

#### 3. Gestión Financiera

## COMPOSICION ACCIONARIA



NUESTRA EMPRESA

## JUNTA DIRECTIVA

### PRINCIPALES

**MUNICIPIO DE PEREIRA**  
O SU DELEGADO  
**Dr. JUAN PABLO GALLO MAYA**

**MUNICIPIO DE PEREIRA**  
O SU DELEGADO  
**Dr. JORGE IVAN RAMIREZ C.**

**MUNICIPIO DE PEREIRA**  
O SU DELEGADO  
**Dr. SERGIO A. TREJOS GARCIA**

**MINISTERIO DE TRANSPORTE**  
O SU DELEGADO  
**Dr. JUAN ADRIAN TORRES**

**TAX CENTRAL**  
O SU DELEGADO  
**Dr. GUSTAVO BUILES UPEGUI**

### SUPLENTES

**MUNICIPIO DE PEREIRA**  
O SU DELEGADO  
**Dr. CARLOS ALBERTO MAYA LOPEZ**

**MUNICIPIO DE PEREIRA**  
O SU DELEGADO  
**DR. MAURICIO TRUJILLO RESTREPO**

**MUNICIPIO DE PEREIRA.**  
O SU DELEGADO  
**Dr. HERMAN DE J. CALVO PULGARIN**

**MINISTERIO DE TRANSPORTE**  
O SU DELEGADO  
**Dra. MA. EUGENIA TRUJILLO VELEZ**

**COOMOTOR**  
O SU DELEGADO  
**Dr. ARMANDO CUELLAR ARTEAGA**

## ADMINISTRACIÓN

### Gerente

MONICA PATRICIA BOTERO MONTOYA

### Nivel Directivo

JESUS ANTONIO GALLEGO M.	Asesor Jurídico
MARÍA EUGENIA OCAMPO GALEANO	Planeación
ARNOLDO ROJO POSADA	Administrativo y Financiero
JORGE IVÁN POSADA HOYOS	Operaciones

### Nivel Ejecutivo

FRANCIA I. GRAJALES MAZO	Jefe financiera
GLORIA ESTELLA GUEVARA SALAZAR	Jefe Talento Humano
MA. ARIELLY SALDARRIAGA PERDOMO	Jefe Servicios Complementarios

### Revisoría fiscal

Jorge Hernán Vera López  
Revisor Fiscal Delegado de la Firma  
Contadores y Consultores MB Asociados SAS

## NATURALEZA JURÍDICA

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 al control y vigilancia de la Superintendencia de Puertos y Transportes.

### ▪ **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.

**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 y ejecutar el presupuesto.

**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.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### MISION

Ofrecer a nuestros usuarios diferentes servicios de movilidad, garantizando una infraestructura cómoda y segura, en un entorno amigable con el medio ambiente, con mejores opciones comerciales y conexiones a todo lugar.

### VISION

Para el 2022 nuestros usuarios tendrán acceso a medios de transporte integrados en un sitio seguro, moderno, con diversas opciones comerciales.

### POLITICA INTEGRAL

LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA S.A., empresa dedicada a Ofrecer diferentes servicios de movilidad, en un entorno amigable con el medio ambiente, tiene el compromiso de mejorar continuamente su Sistema de Gestión Integral, para lograr la satisfacción de sus clientes internos y externos, brindando una infraestructura cómoda y segura, previniendo la ocurrencia de lesiones y enfermedades, identificando los peligros, evaluando y valorando los riesgos, estableciendo los respectivos controles, cumpliendo la legislación aplicable, procurando la seguridad y salud de todos sus trabajadores independiente de su forma de vinculación laboral, para lo cual cuenta con talento humano competente, recursos físicos, financieros y tecnológicos adecuados.

### VALORES

- COMPROMISO
- HONESTIDAD
- RESPONSABILIDAD
- AMABILIDAD TOLERANCIA
- LEALTAD
- RESPETO



**GESTIÓN Y LOGROS  
2013 - 2017**



# 1. GESTION Y LOGROS

## 1.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO 2013-2017

Como se muestra en el siguiente cuadro los objetivos definidos para el Plan Estratégico 2013-2017, se cumplieron en un **96%**, como resultado de la ejecución de este plan la Terminal de Transportes de Pereira es reconocida como una de las mejores Terminales del País en infraestructura física, cumpliendo con los estándares de Seguridad y bienestar para sus clientes.

El cumplimiento dado por cada línea estratégica es el siguiente:

OBJETIVO ESTRATEGICO	LÍNEA DESARROLLO INSTITUCIONAL	RESULTADO
	Adecuar la infraestructura para ser eco-eficiente	100%
	Actualizar e innovar tecnológicamente las instalaciones y servicios de la Terminal.	100%
	Adecuar las instalaciones para mejorar la seguridad, comodidad e infraestructura para el usuario.	97%
	Fortalecer el talento humano en la prestación del servicio.	100%
	Actualización normativa en temas de transporte	100%

OBJETIVO ESTRATEGICO	LÍNEA PROCESOS INTERNOS	RESULTADO
	Crear alianzas estratégicas para la integración de modos y servicios de transporte.	100%
	Fortalecer el Sistema de Gestión Integral.	93%
	Reducir el impacto ambiental.	100%
	Definir un procedimiento efectivo para hacer cumplir el manual operativo.	80%
	Regular el ingreso de vehículos a la Terminal.	100%
	Implementar acciones de tipo social.	100%
	Fortalecer el modelo de Servicio al cliente.	82%

OBJETIVO ESTRATEGICO	LÍNEA SATISFACCION DEL CLIENTE	RESULTADO
	Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes: Empresas transportadoras, comerciantes, usuarios.	99%
	Ofrecer nuevos servicios.	50%
	Hacer de la Terminal un espacio más seguro para las personas.	100%
	Cautivar usuarios.	100%
	Brindar un servicio amable y cordial.	100%

OBJETIVO ESTRATEGICO	LÍNEA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	RESULTADO
	Ser efectivos en la utilización de los recursos.	90%
	Generar nuevas fuentes de ingreso (ARRENDAMIENTO POR SALAS VIP-OTRAS).	96%
	Mantener la imagen institucional.	99%
	Aumentar los ingresos y fortalecer el recaudo.	100%
	Aumentar la rentabilidad sobre el patrimonio (UTILIDAD / PATRIMONIO (CON VALORIZACION)).	100%

## PRESUPUESTO EJECUTADO

LÍNEA ESTRATEGICA	VALOR ESTIMADO	VALOR EJECUTADO	%
DESARROLLO INSTITUCIONAL	7,563,031	7,223,842	96%
PROCESOS INTERNOS	698,976	684,463	98%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	95,400	88,729	93%
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	91,624	91,479	100%
<b>TOTALES</b>	<b>8,449,031</b>	<b>8,088,513</b>	<b>96%</b>

Invertimos **\$8.088 millones** en desarrollo de las actividades del Plan Estratégico 2013-2017.

Fuente: Ejecución plan estratégico 2013-2017 - TTP

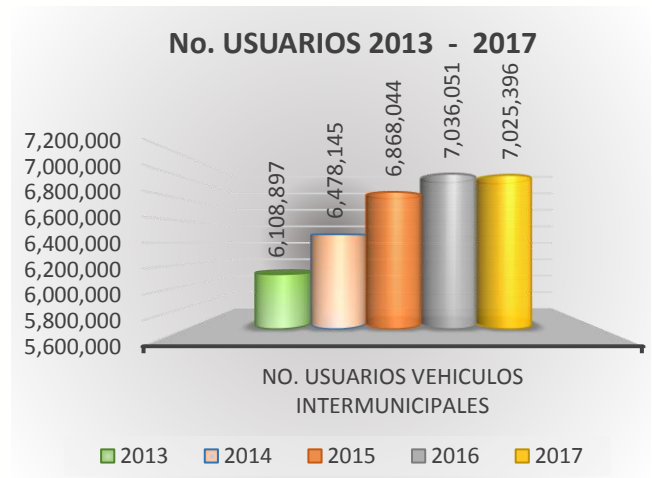
## HECHOS RELEVANTES 2013-2017

### ❄ Operativa

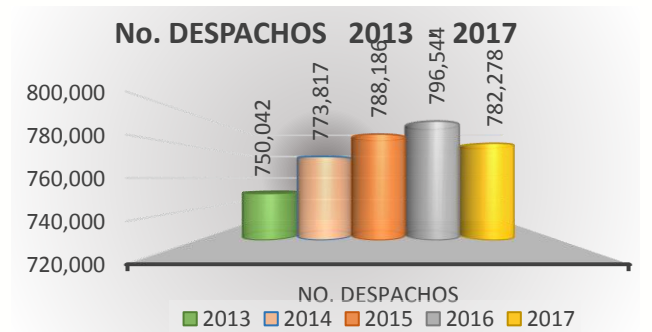
Movilizamos **33.516.533** personas desde la Terminal hacia los diferentes destinos nacionales, presentando un crecimiento del **13%**, en número de usuarios despachados.

Despachamos **3.890.817** vehículos de las 34 Empresas Transportadoras asentadas en la Terminal, dándose un crecimiento del 4%.

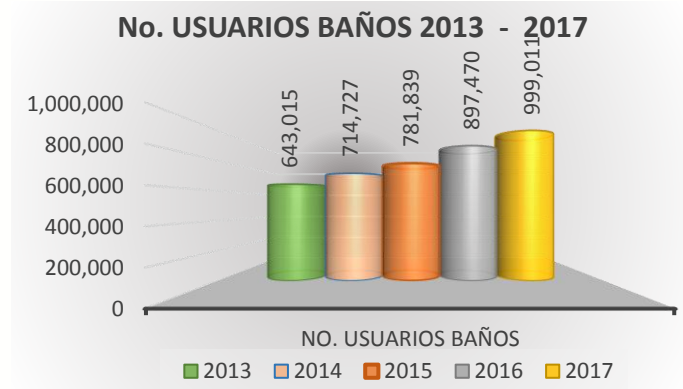
Atendimos **4.036.032** usuarios del servicio de baños, con un crecimiento del **36%**, con respecto al año 2013.



Fuente: Estadísticas Operativas Sistema Gestión.



Fuente: Estadísticas Operativas Sistema de Gestión.



Fuente: Estadísticas Operativas Sistema de Gestión.

## ✧ Infraestructura:

Desarrollamos **84 obras** de mejoramiento a la infraestructura para satisfacción del cliente, entre las que se destacan:

**Siete salas VIP** para usuarios de las empresas Expreso Bolivariano, Flota Occidental, Expreso Palmira, Tax Central, Expreso Trejos, Cooperativa de Occidente y Velotax.



Reemplazo del total de la **silletería** en sala de espera del primer y segundo nivel.



**Auditorio con capacidad para 40 personas**, dotado con dispositivos electrónicos necesarios para la proyección de material audiovisual.



Instalación de **cubierta** en diferentes áreas de la Terminal.



**Salón de Conductores**, un espacio amplio y acogedor para alrededor de 700 personas que diariamente prestan sus servicios a través de las diferentes Empresas de Transporte.

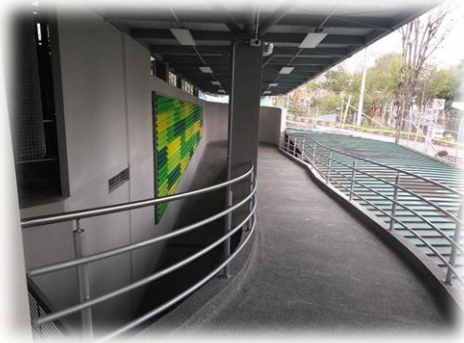
“Un mejor partir, un mejor llegar.”



**Cabina de información** remodelada con modernos equipos para garantizar una comunicación rápida y efectiva para el usuario.



Reinstalamos la señalización tipo guía táctil en los pasillos de circulación interna y externa, y mejoramos la señalización en baños y puesto de información.



**Rampa de acceso al segundo nivel** para garantizar el flujo de usuarios con movilidad reducida y con grandes equipajes, en cumplimiento de la norma de accesibilidad NTC 4143.

Con todas las obras de mejoramiento a la infraestructura realizadas durante los cinco años del Plan Estratégico que culmina, enfocadas principalmente a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes potenciales podemos concluir que cumplimos con sus expectativas logrando un nivel de satisfacción del cliente promedio del **92%**.



“Un mejor partir, un mejo

## ❄ Comercial

Gestionamos la incursión de otros negocios al interior de las instalaciones que generaron nuevos ingresos por concepto de arrendamiento, estos son:

- Cajero de Banco de Occidente, BBVA
- Venta de seguros exequiales
- Venta de Repuestos eléctricos
- Antena Repetidora
- Cafetería El Puente
- PARE- PUBLICIDAD

Otros servicios implementados fueron la apertura de una taquilla para la empresa TRANSPORTES BRASILIA, para los usuarios con destino a la Costa Atlántica y el arrendamiento de dos (2) nuevas oficinas con la empresa Palmira y Expreso Trejos.



## ❄ Administración de Recursos

Crecimos en la generación de ingresos operacionales así: tasas de uso origen en un **22%**, arrendamientos en un **40%** y Servicio de baños en un **51%**.

Percibimos ingresos por un monto de **\$1.403 millones**, por arrendamiento de salas VIP.

Logramos un ahorro del **37% en el gasto** de papelería.

Disminuimos el consumo de energía en un **53.6%** con la instalación de 224 paneles solares y sistema LED, un ahorro anual en el pago de la factura de **\$58.7 millones de pesos**.

Generamos rentabilidad para el accionista en un promedio de **2,9%**.

“Un mejor partir, un mejor llegar.”

## ✿ Balance social

**Conmemoramos los 30 años de creación del Departamento de Guardas**, en la que se resaltó la labor que realiza el personal operativo dentro de la institución



Entregamos **\$105 millones** en auxilios escolares a los empleados de la Terminal.

Invertimos **\$114 millones** en actividades de capacitación.

Beneficiamos a **4.434 personas** de población vulnerable con transporte.

Desarrollamos **14** actividades recreativas y culturales para niños de la Comuna Travesuras con una inversión de **\$124 millones**.



**Paneles solares**

Invertimos **\$1.600 millones** en desarrollo sostenible, generando energía con fuentes renovables no convencionales y aprovechando el recurso hídrico para el servicio de baños públicos.



**Tanques de aguas lluvias**

## ❁ Sistema de Gestión de Calidad

Los resultados obtenidos durante los cinco (5) años del Plan Estratégico que culmina, son sin lugar a dudas producto de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa, el cual se ha convertido en una verdadera política gerencial que ha permitido contar con procesos y procedimientos estandarizados y controlados encaminados a lograr la satisfacción de nuestros clientes a través de la prestación de un servicio cada día más eficiente.

En síntesis los logros más importantes alcanzados desde el año 2013 a la fecha son:

**Para el año 2013**, se plantea por parte de la entidad el nuevo direccionamiento estratégico 2013-2017, lo que conllevó a la realización de actividades de sensibilización de la misión, visión, política integral, valores y propuesta de valor, con el fin de reforzar los conceptos y dar a conocer los nuevos cambios planteados en el proceso de planeación.

**En el año 2014** el sistema de gestión de calidad continuó con la política de mejoramiento y aseguramiento de la calidad en los doce (12) procesos que conformaban el sistema de gestión de



calidad (sgc) de la empresa para ese entonces.

**En 2015**, Se resalta la sensibilización y la apropiación por parte de los líderes en cuanto la importancia del componente de calidad en la terminal, siendo fundamental el trabajo de estos para el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma de cara a continuar con la certificación.

**Para el año 2016**, Se realizaron exitosamente dos campañas visibles con resultados palpables, (campaña de empoderamiento entre los empleados y campaña cero papel), para el mejoramiento continuo de la Empresa.

**En la vigencia 2017**, se inició con éxito el proceso de transición a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, la cual trae consigo un pensamiento basado en riesgos, compromiso de la alta dirección, identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas.



# **GESTIÓN Y LOGROS 2017**

## 1.2 DESARROLLO DE POLITICAS SOCIALES Y AMBIENTALES

### ✧ Actividades de Responsabilidad Social

En desarrollo de las políticas sociales establecidas en los estatutos de la Sociedad, durante el 2017 realizamos actividades tendientes a mejorar las condiciones de vida de las personas más desfavorecidas de los barrios aledaños, haciendo especial énfasis en el barrio **TRAVESURAS**.

#### Acciones adelantadas

##### ✚ Vacaciones Recreativas

Alrededor de **200 niños** del Barrio Travesuras beneficiados con actividades de vacaciones recreativas en Centro Recreacional Puerto Royal (piscina-juegos-recreación) y Centro Comercial la 14, que incluyó la entrega de 70 manillas para montar ilimitadamente en todas las atracciones mecánicas, refrigerio y dulces.

##### ✚ Jornada de novena navideña

La actividad incluyó entrega de regalos y refrigerios para **alrededor de 300** niños del barrio Travesuras y sectores aledaños.



**Puerto Royal**



**Centro Comercial la 14**



## ❄ Actividades de Bienestar Social y Capacitación para empleados

Desarrollamos diversas actividades de Bienestar Social y Capacitación con el fin de propiciar un ambiente de trabajo confortable y mejorar las condiciones de bienestar de los empleados y sus familias, entre las que se destacan:

**\$112 Millones  
invertidos en  
Bienestar y  
Capacitación de  
los Empleados**

- Actividades Deportivas (Torneos Internos, Caminatas, Tardes Recreativas, Hidroterapia, voleibol, entre otros).
- Auxilios Educativos, para 42 colaboradores.
- Diversidad de actividades de bienestar como: Día de la familia, día del niño, celebración de la amistad, integración de fin de año y atención a los hijos de los empleados en las novenas de aguinaldo.
- Póliza de vida grupo.
- Mención de honor para los empleados mejor calificados en la Evaluación de Desempeño.



**Día del niño**



**Jornada navideña**



**Día de la familia**

## ❄ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.

La Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo ha realizado un esfuerzo conjunto con el apoyo de la gerencia, desarrollando actividades de prevención y promoción con el propósito de mitigar los riesgos más representativos a los cuales están expuestos nuestros colaboradores.

Estas acciones están encaminadas a proteger nuestra organización de las diferentes amenazas y riesgos que puedan poner en peligro la continuidad de los diferentes procesos.

A diciembre 31 de 2017 nos encontramos en un porcentaje de ejecución del **83%** respecto a la normatividad legal vigente (Resolución 1111 de 27 de marzo de 2017), de acuerdo a los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Algunas de estas actividades son:

- Capacitación permanente a la brigada de emergencia con el fin de atender cualquier situación en la que se vea involucrada la integridad de las personas.



- Semana de Seguridad y salud en el trabajo.
- Acondicionamiento y mejora de puestos de trabajo.
- Capacitación permanente al Comité Paritario de SG-SST.
- Servicio de médico especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo para atención permanente de los colaboradores.
- Compra de plataforma de tijera para realizar labores de trabajo en altura.

## ❄ Actividades de Gestión Ambiental

Nuestra entidad entiende cada vez más la importancia por alcanzar y demostrar un buen desempeño ambiental a través del conocimiento y control de los impactos ambientales que generamos, el cumplimiento de la normatividad ambiental, la protección de los recursos naturales, y el direccionamiento hacia un desarrollo sostenible; para ello adelantamos acciones que incluyen el uso racional del agua y energía, un manejo adecuado de los residuos sólidos, fomentando siempre la cultura ambiental de nuestros empleados, clientes y usuarios. Nuestras acciones buscan el equilibrio entre la prestación de servicios de transporte terrestre y el mejoramiento de las condiciones ambientales de nuestro entorno.

Las principales actividades desarrolladas durante el 2017 son:

- Capacitamos Líderes Ambientales con el apoyo de la CARDER, creando Gestores Ambientales, interesados en participar en la mitigación y/o solución de las problemáticas ambientales de su comunidad y su entorno.
- Nos unimos a la campaña de recolección de Residuos Peligrosos (RESPEL), llevada a cabo por La Empresa de Aseo de Pereira S.A. ESP en alianza con la UTP y la ANDI, generando conciencia ambiental.
- Logramos un mejoramiento en nuestra sanidad ambiental, con apoyo y control de la Secretaria de Salud, mediante diferentes acompañamientos, visitas, controles y campañas, durante el periodo del 2017.



- Jornada de Revisión y verificación del estado de las trampas grasas, en los restaurantes y cafeterías, de tal manera que se pudiera determinar y capacitar al personal en el funcionamiento adecuado de las mismas. Además, se da comienzo a proyecto de adquisición de Trampa de Grasas más eficientes para los puntos más críticos.

- Adelantamos Campaña de separación adecuada de los residuos sólidos en la fuente con los empleados del área administrativa.



- Llevamos a cabo jornada de revisión técnico mecánica en los automóviles que transitan por el terminal, principalmente buses y busetas, para verificar y controlar que la revisión técnico mecánica se encontrara al día, y de esta manera garantizar que su impacto al medio ambiente por medio de emisiones atmosféricas sea mínimo.



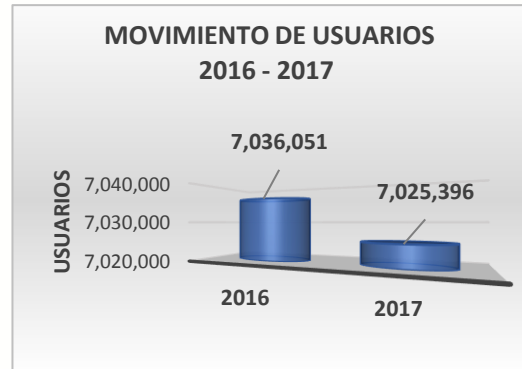
- Continuamos con nuestro convenio con la Fundación EMAUS para la recolección y separación en la fuente de residuos sólidos, generando así reciclaje en nuestras instalaciones lo cual reduce los impactos generados sobre los recursos naturales no renovables, durante el presente periodo se generaron más de 30% de material reciclable de todos nuestros residuos generados.



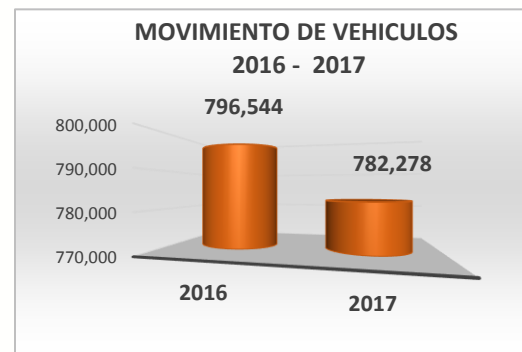
### 1.3 ESTADÍSTICAS OPERATIVA

MOVIMIENTO DE USUARIOS		
MES	AÑO 2016	AÑO 2017
Enero	672,616	677,485
Febrero	506,801	489,738
Marzo	588,067	543,234
Abril	503,965	579,151
Mayo	561,647	546,771
Junio	549,470	563,603
Julio	595,843	588,029
Agosto	570,899	577,753
Septiembre	545,750	556,799
Octubre	623,416	597,997
Noviembre	588,900	570,994
Diciembre	728,677	733,842
<b>TOTAL</b>	<b>7,036,051</b>	<b>7,025,396</b>

Fuente: Estadísticas Dirección Operativa

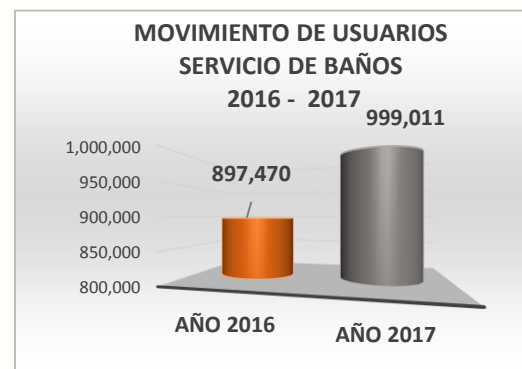


MOVIMIENTO DE VEHICULOS		
MES	AÑO 2016	AÑO 2017
ENERO	67,307	68,053
FEBRERO	62,093	59,880
MARZO	66,484	66,210
ABRIL	63,971	64,404
MAYO	66,965	64,983
JUNIO	63,933	63,735
JULIO	66,653	65,849
AGOSTO	67,239	66,365
SEPTIEMBRE	65,699	63,815
OCTUBRE	68,855	66,075
NOVIEMBRE	66,210	64,013
DICIEMBRE	71,135	68,896
<b>TOTAL</b>	<b>796,544</b>	<b>782,278</b>



MOVIMIENTO DE USUARIOS SERVICIO DE BAÑOS		
MES	AÑO 2016	AÑO 2017
Enero	92,233	114,068
Febrero	53,152	62,577
Marzo	67,918	72,518
Abril	56,265	80,242
Mayo	66,401	71,265
Junio	67,507	80,244
Julio	78,695	83,619
Agosto	68,178	76,786
Septiembre	66,843	74,236
Octubre	85,833	84,546
Noviembre	82,557	80,487
Diciembre	111,888	118,423
<b>TOTAL</b>	<b>897,470</b>	<b>999,011</b>

Fuente: Estadísticas Dirección Operativa



## Movimiento de vehículos

Durante el año 2017 despachamos un total de **782.278** vehículos, presentando una disminución de 14.266 con respecto al año inmediatamente anterior. Esto se debe a los motivos ya descritos en anteriores informes como:

- La optimización de los equipos o vehículos de las diferentes empresas transportadoras, mejorando su ocupación, la cual ha pasado del 50% al 70 u 80% de pasajeros.
- Ofertas en el valor de los tiquetes aéreos.
- Situaciones climáticas.
- Afectación por las diferentes manifestaciones de la comunidad, realizando cierres en vías hacia diferentes destinos en el departamento del Chocó y ciudades como Popayán y Buenaventura.
- Recuperación del tiempo del paro del magisterio durante la semana de receso del mes de octubre, lo cual cambió las proyecciones de vehículos despachados en este período.
- Eventos como competencias ciclísticas, afecta la operación de despacho de vehículos.
- Para tratar de mejorar esta situación se mantienen reuniones permanentes con empresarios para que mantengan y mejoren sus

despachos diarios o realicen campañas para atraer usuarios que hagan uso de sus servicios.

## Movimiento de Usuarios Servicio de Transporte.

En el año 2017 se presentó una **disminución de 10.655** usuarios frente al año 2016, por las situaciones indicadas con anterioridad.

## Movimiento Usuarios Servicio de Baños.

Para el año 2017 registramos 101.141 usuarios más que en el año 2016, lo que representa un incremento del 11%, con respecto al año anterior. Este resultado nos indica que las personas que utilizaron el servicio de baños no son solo los viajeros a los diferentes destinos, sino aquellos que visitan a la Terminal para hacer uso de otros servicios conexos al transporte como encomiendas, giros, pagos de facturas, cajeros, etc.



## 1.4 PROCESOS JURIDICOS

Durante los últimos años, la gestión realizada a los procesos jurídicos ha permitido una disminución en el número de demandas, acciones populares y tutelas instauradas en contra de la Terminal, para el 2017, solo se tienen 3 demandas en contra a saber:

DEMANDAS EN CONTRA				
PROCESO	DEMANDANTE	CUANTIA	HECHOS	ESTADO
Acción de Reparación Directa	María Neried Muñoz y Otros	\$ 3.500 SMMLV \$ 2.420 MI	Obrero que se cayó a uno 15 o 20 metros de altura al estar instalando una cubierta en el techo.	Audiencia de conciliación el 6 de marzo del año 2017, no hubo animo conciliatorio de la partes, el proceso fue enviado por parte del juzgado al tribunal contencioso advo de Risaralda por competencia y para su decisión.
Acción de Reparación Directa	José Omar Nieto y Otros	\$ 1.500 SMMLV \$1.033 MI.	Una buseta adscrita a líneas pereiranas atropello una niña en las instalaciones de la Terminal.	Se encuentra en estado de pruebas por parte del Juzgado.
Ordinario Laboral	Diego Fernando Cabrera Pineda	Indeterminada	Demanda Laboral	Fecha de Audiencia Única 30 de Julio de 2018.

DEMANDAS INTERPUESTAS				
PROCESO	DEMANDANTE	CUANTIA	HECHOS	ESTADO
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	DIAN	\$463.080.000 deducción de activos	Se presentó demanda con el fin que declare la nulidad por medio de la cual se adopta la liquidación oficial de revisión, así como la nulidad de la resolución por medio de la cual se decide un recurso de reconsideración.	A título de restablecimiento del derecho se tendrá en firme la declaración de renta y complementarios del año gravable 2010 presentada por la Terminal de Transportes de Pereira S.A el día 7 de abril de 2011.
Restitución de Inmueble	José Ovidio Echeverry Gutiérrez	\$3.297.938	Se solicita la restitución del bien (KIOSKO DE PEPSICOLA) por falta del respectivo pago del arrendo y los servicios públicos.	A despacho para su admisión.
Deslinde y amojonamiento	Sociedad Dignus de Colombia – Proyecto Trilogía	300 SMMLV	Existen aéreas de terreno de propiedad de la Terminal de Transportes de Pereira S.A ocupadas por la sociedad Dignus.	La sociedad Dignus proyecto trilogía le paga a la Terminal de transportes de Pereira la suma de \$ 160.117.020, 50% con la firma del acuerdo y el 50% restante cuando se obtengan las licencias de subdivisión.

## 1.5 INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA

En cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el año 2017 en lo referente a las adecuaciones a la infraestructura para mejorar la comodidad y seguridad de los usuarios de la Terminal, se ejecutaron diferentes obras enmarcadas en el cumplimiento a la normatividad de accesibilidad a edificaciones y orientadas a mejorar la imagen institucional.

Entre las obras más representativas se encuentran la culminación de la rampa para personas con movilidad reducida, iniciada en el año 2016, la demarcación con guías táctiles en circulaciones interiores y exteriores, Instalación de líneas de vida certificadas en el ala sur de la cubierta de la Terminal, la adquisición de plataforma de tijera para trabajos en alturas al interior de las instalaciones, reforzamiento estructural de columnas del eje central en áreas comunes, reconstrucción de vigas de borde de cubierta, pintura de sillas de las salas de espera y salas V.I.P., entre otras.



Plataforma de tijera



Líneas de vida certificadas para trabajo en alturas



Reforzamiento estructural columnas eje central



Portadas para salidas a plataformas del 1 y 2 nivel

## 1.6 ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES POSTERIORES AL CIERRE

### ❄ Obras en ejecución

Durante los primeros meses del año 2018, se inició la ejecución de varias obras de mejoramiento a la infraestructura contratadas en el año 2017, estas son:



Construcción Módulo de información y guías turísticos.

Reparaciones en la cubierta en el área de la Planta Eléctrica.



Instalación de líneas de vida certificadas sobre la cubierta en el ala norte.

Adecuaciones en el área de mantenimiento y plataformas de Marsella de servicios generales



Instalación Sistema de control de acceso en salidas a plataformas 1º y 2º nivel.

## ✧ Otros Negocios

En lo que respecta a la gestión comercial incursionó un nuevo negocio de café con el nombre de CAFÉ MAHONIA, el cual generará ingresos por concepto de arrendamiento.



Café MAHONIA

# Así será el trayecto del MEGACABLE

Proyecto emblemático del Plan de Desarrollo de Pereira, aprobado por acuerdo 035 de 2016, articulado con la política nacional de transporte urbano y masivo, anunciado como Macroproyecto Urbano por la Administración Municipal mediante decreto 271 del 30 de marzo de 2017.

3.4  
km

60  
cabinas

PROYECCIONES 2018

PARQUE  
OLAYA HERRERA

UNIVERSIDAD  
TECNOLOGICA DE PEREIRA

TERMINAL  
DE TRANSPORTES

VILLA  
SANTANA

4  
estaciones

ESTACION



## 2. PROYECCIONES 2018

### 2.1 PLAN ESTRATEGICO 2018-2022

Con la participación de funcionarios de todos los niveles de la Organización formulamos el plan estratégico 2018-2022, con el acompañamiento y asesoría de un Consultor externo, para la elaboración del mismo utilizamos como referente conceptual la metodología de Balanced Score Card de Norton y Kaplan, herramienta que sirve para reorientar el sistema gerencial y enlazar efectivamente el corto plazo con la estrategia a largo plazo, vinculando de manera interdependiente cuatro perspectivas o Líneas de Acción: Satisfacción del Cliente, Procesos Internos Desarrollo Institucional y Sostenibilidad Financiera, a partir de éstas líneas se desarrollará el plan de Acción para la vigencia 2018, con el que se pretende cumplir las metas establecidas en el Plan Estratégico.

#### LA GRAN ESTRATEGIA

*"Crecer y modernizar los servicios de la terminal con diferentes medios de transporte vinculados al SITP, para cubrir la demanda de nuestros usuarios".*

#### FACTORES CLAVE DE ÉXITO



## OBJETIVOS ESTRATEGICOS

### 1. OBJETIVO

Desarrollar estrategias que contribuyan al crecimiento y desarrollo del transporte intermunicipal y servicios conexos para satisfacer al cliente.



### 2. OBJETIVO

Fortalecer los procesos e incrementar la participación con los actores del sistema, para garantizar operatividad y crecimiento organizacional.



### 3. OBJETIVO

Fortalecer el talento humano de la empresa y las necesidades en infraestructura física y operacional de las partes interesadas.



### 4. OBJETIVO

Asegurar el Sistema Comercial y Financiero en busca de la solidez de la Empresa, para el desarrollo de proyectos y nuevos negocios.





Proyectos  
Estratégicos

1. Ampliar la cobertura de la Operación con Terminales de transferencia que permitan mantener la operación del transporte intermunicipal en la región.
2. Incursionar en nuevos negocios, que permitan ampliar el portafolio de productos y/o servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.
3. Mejorar el servicio de carga equipajes.
4. Realizar convenios interadministrativos con entidades de movilidad de la región: Secretaria de movilidad y AMCO.
5. Modernizar el archivo en busca de un manejo eficiente y organizacional.
6. Implementar Dispositivos tecnológicos (móviles y otros), para mejorar los tiempos de despacho en los controles de entrada y salida.
7. Desarrollar las Obras Civiles Proyecto "BAHIA ACOPIO DE TAXIS", y Obras complementarias de Mega Cable.
8. Modernización y embellecer las Instalaciones del terminal (Piso, Muros Casino para empleados, fachadas, etc.).
9. Construcción de parqueaderos internos para particulares.
10. Implementación de TAC RFID (Tecnología Inalámbrica) en los buses de las empresas de transporte y el sistema de pantallas de llegada y Salida de la Terminal.
11. Ejecutar un plan de reducción del gasto, en busca de la optimización de recursos.



Estación Megacable  
Terminal de Transportes



Puente de conexión  
Terminal - Megacable



Proyecto bahía  
acopio taxis urbanos

PROYECCIONES

## Inversión

El Plan Estratégico se ha presupuestado en un valor total de **\$ 12.342 Millones en los 5 años** de los cuales, **6.742 Millones** son recursos propios y **\$5.600 Millones** corresponden a gestión de otros recursos.

**MONICA PATRICIA BOTERO MONTOYA**  
Gerente

