



Informe de Gestión 2011



Terminal de Transportes de Pereira S.A.



JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

LA PROMOTORA

Dr. ENRIQUE VASQUEZ ZULETA

LA PROMOTORA

Dr. JAVIER MONSALVE CASTRO

LA PROMOTORA

Dr. JAMES A. HERRERA
AGUDELO

MINISTERIO TRANSPORTE

Dr. ADAN SILVESTRE
GUTIERREZ

INFIDER

Dr. GUILLERMO L. VALENCIA
ROJAS

SUPLENTES

LA PROMOTORA

Dra. MIRLEY BETANCUR
GRAJALES

LA PROMOTORA

Dra. DIANA MILENA OCAMPO
BOTERO

LA PROMOTORA

Dr. HENRY RINCON ALZATE

MINISTERIO TRANSPORTE

Dra. MA. EUGENIA TRUJILLO
VELEZ

INFIDER

Dra. GLORIA EDITH FERNANDEZ
PARRA



ADMINISTRACION

CARLOS MARIO GRISALES SÁNCHEZ
GERENTE

ADRIANA FERNANDEZ LOPEZ
ASESORA JURÍDICA

MA. EUGENIA OCAMPO G.
DIRECTORA DE PLANEACION

ARNOLDO ROJO POSADA
DIRECTOR ADVO Y FINANCIERO

JORGE IVÁN POSADA HOYOS
DIRECTOR DE OPERACIONES

FRANCIA I. GRAJALES M.
JEFE FINANCIERA

GLORIA E. GUEVARA SALAZAR
JEFE DE TALENTO HUMANO

HERNANDO OSPINA E.
JEFE DE GUARDAS

MA. ARIELLY SALDARRIAGA
JEFE SERV. COMPLEMENTARIOS

LUZ ESTELLA CARTAGENA
TESORERA

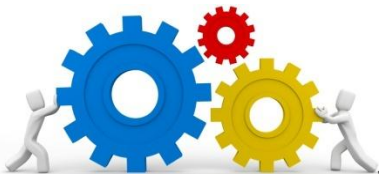
NATALIA MONSALVE BOTERO
COORD. CONTROL INTERNO

MARIO ANDRÉS VALENCIA MEJIA
COORD. TECNOLOGIA INFORM.

BERTHA C. GARZÓN AGUDELO
COORD. SEG. INDUSTRIAL Y
SALUDOCUPACIONAL

REVISORÍA FISCAL

CESAR AUGUSTO MEJIA ANICHARICO



PRESENTACIÓN

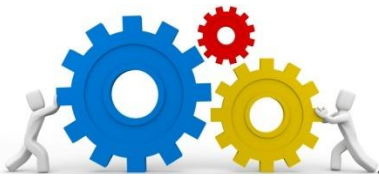
Mediante el presente informe de gestión, estamos dando a conocer los aspectos más relevantes de las actividades desarrolladas por nuestra Entidad y que fueron concretadas en el 2011, aportando al cumplimiento del plan de desarrollo **“PEREIRA REGIÓN DE OPORTUNIDADES”** que fuera instaurado como norte para el período 2008-2011.

En este documento resumimos nuestras acciones y logros más destacados y así mismo nos permite relatar orgullosamente que no hemos sido ajenos a la modernización que exige la globalización a la que está encaminada nuestra ciudad, al desarrollo, pujanza y dinámica que la administración municipal sigue consolidando, para formar de este territorio un remanso de paz y convertirlo efectivamente en el “quirama” (punto de encuentro), que anhelaron nuestros ancestros y del cual nuestro Terminal de Transportes sería su bandera por ser el verdadero cruce de caminos; haciendo honor a esta hermosa palabra, la cual tácitamente ha sido reconocida por la ciudadanía Pereirana en la encuesta de percepción de las entidades del Municipio, donde obtuvimos el primer lugar como una de las más conocidas, imagen favorable, atención al ciudadano y gestión.

Nuestro ejercicio ha estado encaminado a poner en marcha y en forma contundente un proceso de transformación social, coherente con las necesidades de la población que en forma directa o indirecta tiene relación con el sector del Transporte. Todo ello en concordancia con los Estatutos de la Sociedad y de conformidad con las normas legales que nos rigen, al igual, que con el acompañamiento y asesoría de nuestra Junta Directiva, el Concejo Municipal, la Asamblea Departamental, la Administración Central y el Ministerio de Transporte, quienes con su cooperación necesariamente determinaron nuestra gestión en este año que culminó y fijarán el rumbo en los años venideros.

CARLOS MARIO GRISALES SÁNCHEZ

Gerente



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

Seremos líderes en el servicio integral y desarrollo de las actividades conexas con la operación del transporte público intermunicipal de pasajeros.

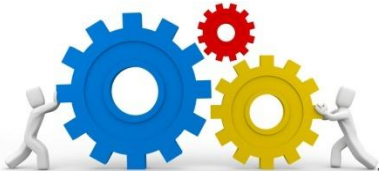
POLÍTICA INTEGRAL

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.

PRINCIPIOS 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.

RESPETO

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

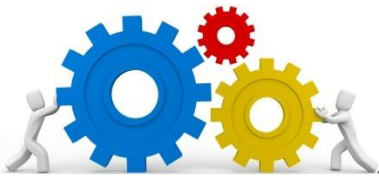
Admitimos en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia, con un verdadero sentido de aceptación y reconocimiento.

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



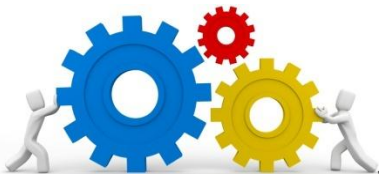
TRANSPORTES DE PEREIRA S.A., dotada de personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa y financiera; su actividad está sujeta a control y vigilancia del Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Puertos y Transportes.

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, en el Artículo 97 de la Ley 489 de 1998, el Artículo 53 de la Ley 734 de 2002 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 ó 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 el decreto 2474 de 2008 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. LOGROS DE LA EMPRESA

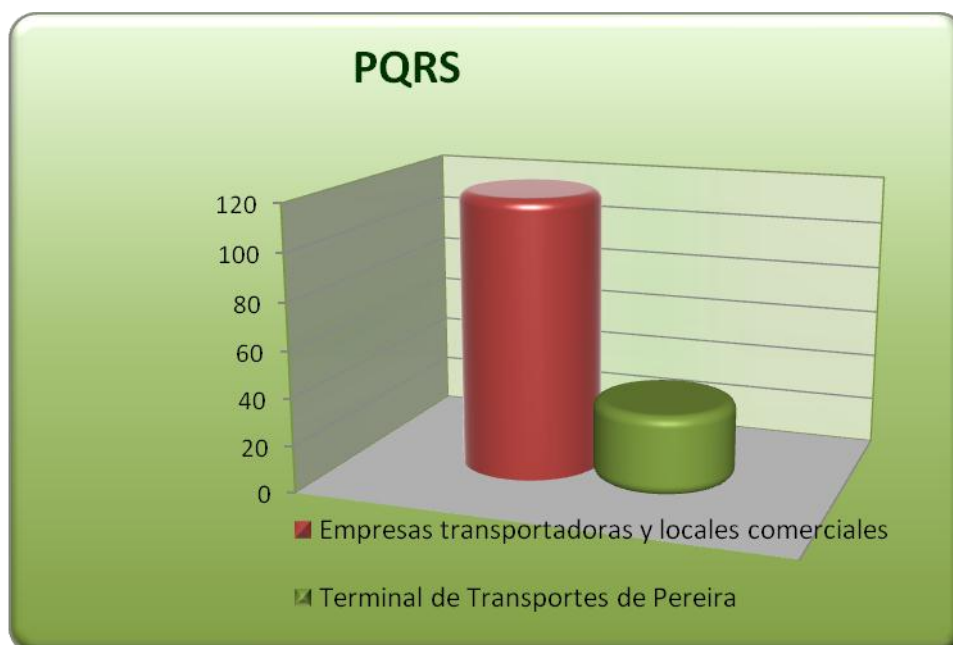
2.1 SERVICIO AL CLIENTE

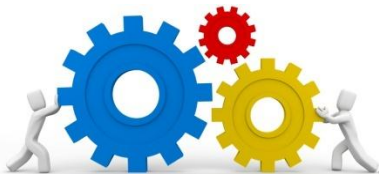
2.1.1 RESPUESTA A PETICIONES

La entidad generó **365** respuestas a derechos de petición y 154 a quejas presentadas por los usuarios.



Empresas Transportadoras y locales comerciales	Terminal de Transportes de Pereira	TOTAL QUEJAS 2011
120	34	154





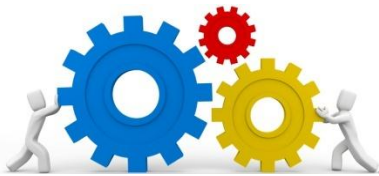
De las 154 quejas presentadas a la terminal durante la vigencia 2011 el 22% fueron recomendación, sugerencias o quejas de los servicios prestados por la entidad, el 78% restante fueron quejas relacionadas con la prestación del servicio del transporte en cuanto a velocidad de los vehículos, atención de los conductores o locales con los pasajeros y costos de los servicios de cafetería.

2.1.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CRITERIOS	INFRAESTRUCTURA	CALIDAD DEL SERVICIO	SEGURIDAD	MEDIOS DE INFORMACION	TOTAL
EXCELENTE	22,04	20,51	32,47	13,04	22,01
BUENO	57,27	51,14	50,95	42,93	50,57
REGULAR	10,73	7,98	9,00	11,85	9,89
MALO	5,20	4,46	4,92	3,90	4,62
NO CONTESTO	4,76	15,91	2,66	28,27	12,90

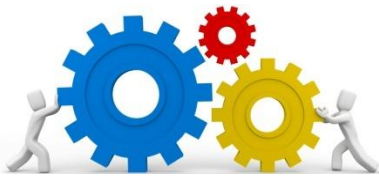
Los resultados generales de la encuesta de satisfacción del cliente muestran el índice de satisfacción global así: el 72,58% de los encuestados se están satisfechos (sumatoria de resultados excelentes y buenos), mientras que el 9.89% se encuentran medianamente conformes y el 4.62% se muestran descontentos.

La encuesta de satisfacción del cliente de la Terminal de Transportes de Pereira se encuentra dividida en cuatro grandes grupos Infraestructura, calidad del servicio, seguridad y medios de información. Los resultados obtenidos para estos grupos son los siguientes: el mejor calificado fue el grupo de seguridad pues obtuvo un nivel de 83.42% de satisfacción, el segundo fue el de infraestructura con un 79.15% de aceptación seguido por la calidad en el servicio con un 71.65% y por último se encuentran los medios de información con un 55.97% de aceptación, este último resultado es dado porque el 28.27% de los usuarios desconocen los medios de información como pagina Web, Atención telefónica o atención de PQRS

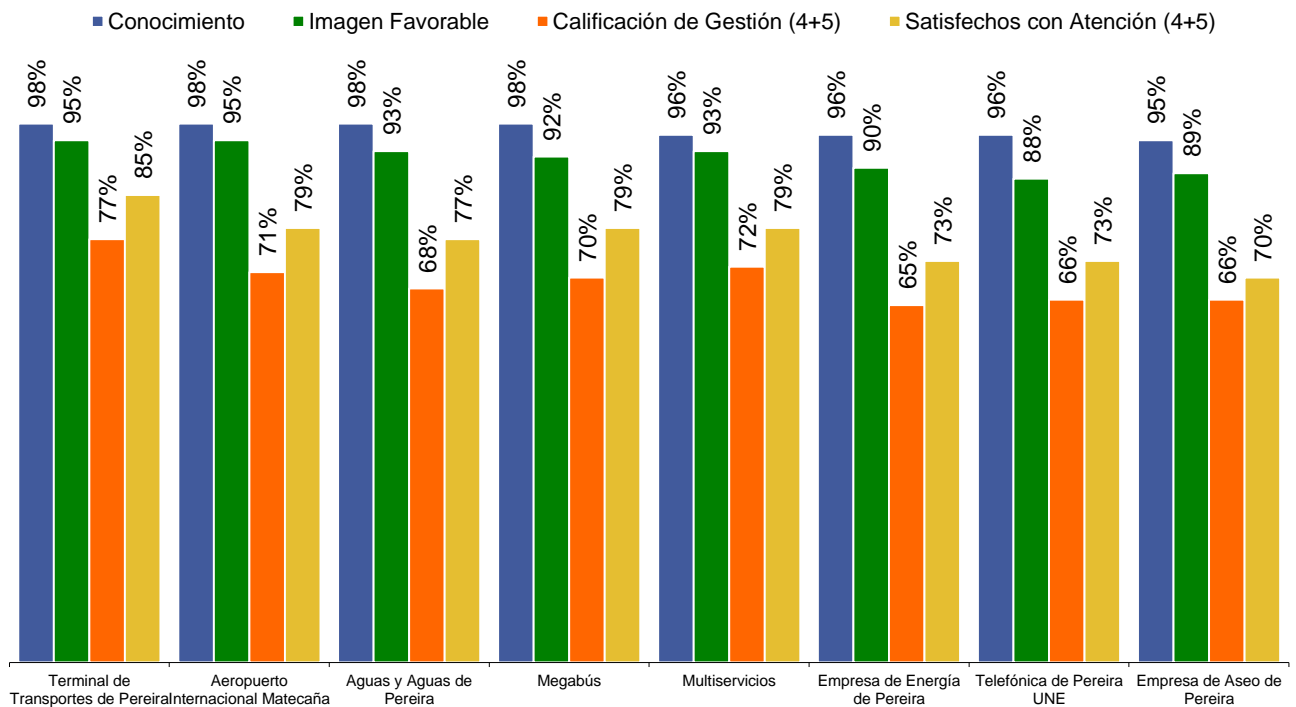
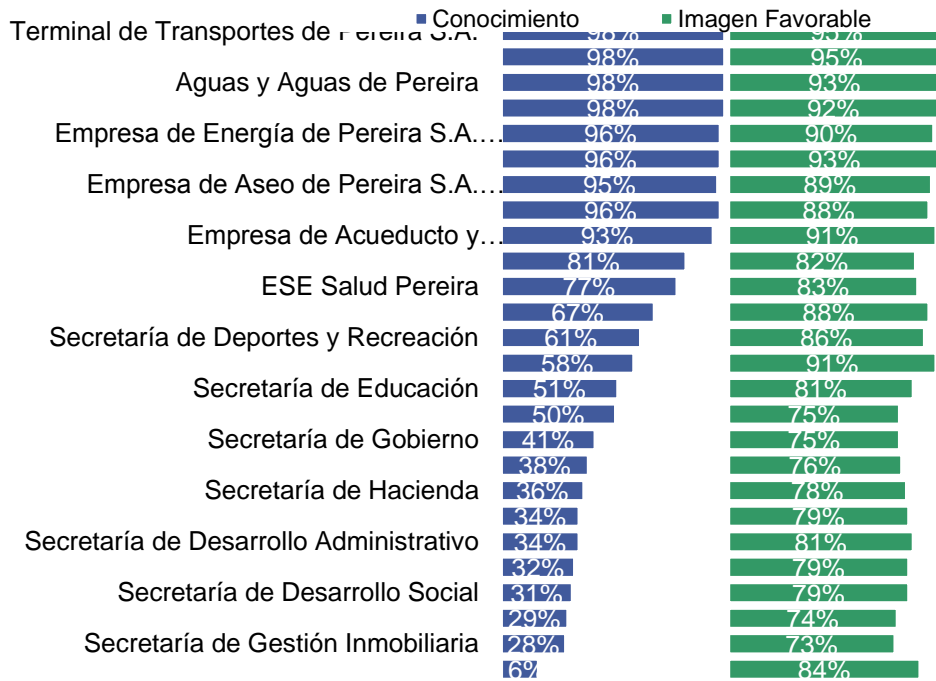


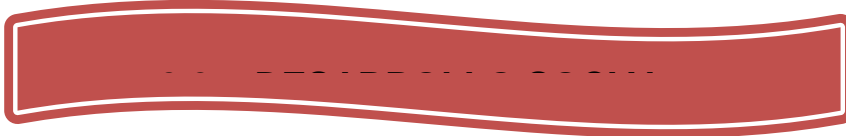
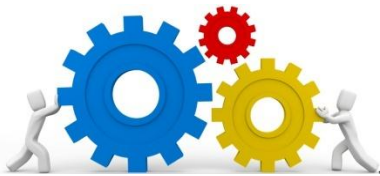
2.1.3 ENCUESTAS PERCEPCIÓN CIUDADANA

La terminal de transportes de Pereira con el 98% en conocimiento y el 95% de imagen favorable, se identifica como la entidad mejor calificada por los pereiranos en la encuesta realizada por Ipsos-Napoleón Franco realizada entre el 25 de septiembre y el 22 de octubre del 2011 a 1026 pereiranos, resultado obtenido por el mejoramiento continuo de los procesos de gestión de calidad



adoptados y el gran compromiso de los funcionarios en la prestación del servicio y el mejoramiento de la satisfacción del cliente, quien es nuestra razón de ser.



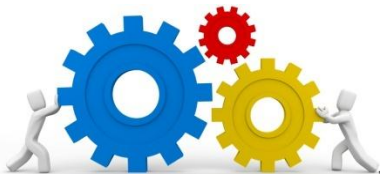


2.1.4 SEMANA DEL CONDUCTOR

En el mes de julio se celebró la semana del conductor, con la participación de alrededor de **300 conductores** de las diferentes empresas transportadoras en actividades lúdicas y de integración culminando con

la celebración de la Virgen del Carmen, patrona de los conductores.





2.1.5 ACTIVIDADES COMUNA TRAVESURAS Y POBLACIÓN VULNERABLE

Taller de Respuesta a Emergencias, **53 personas beneficiadas** de la comuna Travesuras-La Churria.



Caseta comunal del barrio

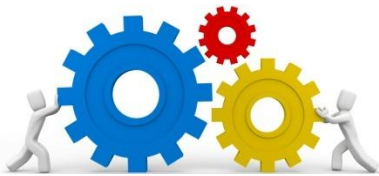
- **Vacaciones recreativas** para niños de la Comuna Travesuras – La Churria, **140 niños beneficiados**, con actividades en parque del Café y Zoológico Matecaña.



Parque del Café

Zoológico Matecaña



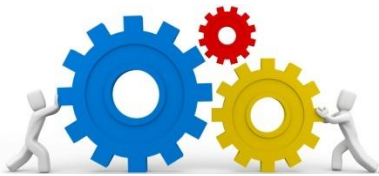


- Celebración de la Primera Comunión para **50 niños** de escasos recursos de la ciudad de Pereira.

- Apoyo en transporte a **11 deportistas** de escasos recursos y despacho a sus ciudades de origen a **414 personas** con la Unidad de Atención y orientación al desplazado (UAO).

- **250 niños** de la Comuna Travesuras y población vulnerable beneficiados con la jornada navideña.





2.2 EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 2011

El Plan de Acción al 31 de diciembre de 2011, presentó una ejecución en meta física del **97%** y una ejecución financiera de **\$670.212.533**, lo que corresponde al **99%** frente al valor estimado, **\$674.084.000**. Los logros alcanzados en programas y proyectos de cada una de las líneas estratégicas: Fortalecimiento Corporativo, Infraestructura Cómoda y Segura y Terminal con Responsabilidad Social, fueron los siguientes:

LÍNEA ESTRATÉGICA ***Fortalecimiento Corporativo***

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Valor estimado	Ejecución	Eficiencia % (\$)	Eficacia %
\$327.600.000	\$325.480.382	99%	95%

PROGRAMA: Mejoramiento Integral de Procesos

- Proyecto: “Implementación y mantenimiento de los Sistemas Integrados de Gestión”

Logros:

- Seguimiento a los planes Operativos y Planes específicos de la entidad.



- Auditoria Interna de Calidad a todos los procesos y requisitos de la norma. ISO 9001:2008, previo seguimiento por parte del ente certificador.
- Elaboración del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la Terminal, conforme a la normatividad que lo regula y elaboración del proyecto de resolución de aprobación del mismo por parte de la Junta Directiva, socialización programada para el mes de septiembre.
- Revisión y ajustes al Sistema de Gestión de la Calidad y al manual que lo adopta.
- Sensibilización del nuevo manual operativo con empresas transportadoras.
- Actualización base de datos y registros de **287 accionistas**.
- Plan de auditorias ejecutado en un **96%**.

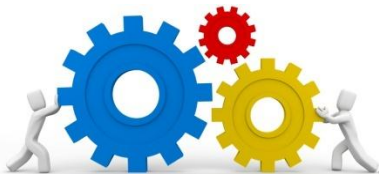
- Implementación en un 85% de la norma en Seguridad y Salud Ocupacional SySO;

➤ **Proyecto: “Sostenibilidad Financiera”**

Logros:

- Actualización permanente de la estadística operativa (movimiento de usuarios, despacho de buses, ingresos) con su correspondiente análisis y publicación a través de los sistemas integrados de gestión.
- Revisión y Análisis del manejo de efectivo de la empresa, análisis del porcentaje de rendimientos financieros, ajuste al flujo de caja 2011, comportamiento de la cartera y análisis del proceso de conciliación de cuentas de tesorería con contabilidad.

➤ **Proyecto: “Fortalecimiento del Patrimonio Documental”**



Logros:

- **100%** proceso de digitalización del archivo histórico (fase 1).
- Proceso de depuración del archivo histórico.
- Revisión y ajuste de las tablas de retención documental.

➤ **Proyecto: “Mejoramiento del nivel de satisfacción del cliente”**

Logros:

- Seguimiento a los planes de mejoramiento relacionados con el servicio al cliente.
- Realización de actividades de bienestar a usuarios como: elaboración de mural con mensaje de respeto y conservación de la fauna silvestre.
- Actualización de información de empresas transportadoras y locales comerciales.
- Se gestionó con la CARDER y el Comité Interinstitucional de Fauna y Flora CIFRS, la elaboración de la obra de *arte “Estrategia de divulgación y prevención del tráfico ilegal de fauna silvestre”* en el mural sobre la calle 17, como punto de llegada para el posible tráfico.



- Realización de **Diez (10) campañas de promoción y posicionamiento** de la Terminal a través de los diferentes medios de comunicación y Sistema de Altavoz, así como la celebración de contrato Inter administrativo con el Instituto de



Cultura y Turismo para promocionar a la Terminal durante las fiestas aniversarias de la ciudad de Pereira 148 años.



- Difusión de la gestión realizada por la entidad a través de los Directores y Jefes de las diferentes dependencias, por la emisora Cultural en convenio con la Secretaria de Comunicaciones del Municipio de Pereira.
- Realización del evento de lanzamiento de la Copa mundial sub-20 de la FIFA, Colombia 2011, con la participación de empresas transportadoras y funcionarios.

Actividades desarrolladas para el evento:

- Decoración de la Terminal con elementos alusivos al mundial
- Instalación de banderas de los países participantes en la Copa
- Carga equipajes uniformados
- Participación publicitaria en revistas y foros del Mundial Sub-20”.





➤ **Proyecto: “Desarrollo de Nuevos Negocios”**

Logros:

- Se realizó ajuste en desarrollo de software al programa de nómina, entrega de juego base de datos para proceso de migración, revisión técnica y evaluación programa de nómina, instalación de Oracle y nueva base de datos.
- Formulación del proyecto "Despacho de taxis" y elaboración de estudios previos (levantamiento topográfico, estudio de suelos, diseño arquitectónico, urbanístico y paisajístico, estudio ambiental, diseños estructurales y de obras civiles, diseños eléctricos e hidrosanitarios y de gas).

➤ **Proyecto: “Fortalecimiento Plan de Seguridad”**

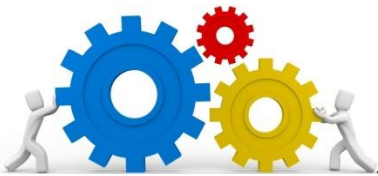
Logros:

- Ejecución en un 100% del **plan de seguridad y emergencias**.

Actividades desarrolladas:

- Realización de talleres sobre Plan de Contingencia, cómo actuar ante emergencias, Reanimación Cardio pulmonar.
- Realización del simulacro sobre Atentado terrorista el **14 de julio** en coordinación con la ARP Colmena y con la participación de empresas transportadoras, comerciantes, brigadas de emergencia de la Terminal y Flota Occidental, Grupo antiexplosivos y de Guía Caninos de la Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos y Defensa Civil.
- Mantenimiento a las cámaras de seguridad de la entidad.





- Ejecución del plan de contingencia en un 100%.

Actividades desarrolladas:

- Instalación puesto de inspección de vehículos de transporte intermunicipal por parte de DIAGNOSTICENTRO verificando estado técnico-mecánico.
- Prácticas de medicina preventiva a los conductores, a cargo del Operador ATRANSEC.
- Exámenes de conocimiento sobre normas de tránsito y charlas educativas, requisas permanentes en las zonas de ascenso y descenso de pasajeros por parte de la Policía Nacional.
- Entrega de volantes con recomendaciones básicas a conductores y a usuarios.



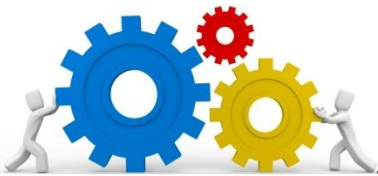
➤ Proyecto: “Fortalecimiento del Talento Humano”

Logros:

- ***Plan de bienestar social e incentivos*** ejecutado en un **100%**.

Actividades desarrolladas:

- Realización de **96 jornadas** deportivas como: prácticas de fútbol, voleibol y torneo de sapo.



- Publicación en cartelera de los empleados que sobresalieron en los valores de **Responsabilidad, compromiso, honestidad, respeto. y lealtad.**
- Entrega de mención de honor a los empleados que ocuparon primero y segundo lugar en la evaluación de desempeño.
- Celebración **Día de la Familia Terminal.**



- Participación en los **XVIII Juegos Recreativos Inter-terminales**, celebrados en la ciudad de Popayán donde se obtuvo el primer lugar.
 - Celebración del **Día de los niños.**
 - Jornada navideña y de integración de fin de año para los funcionarios de la Terminal.
- ***Plan de formación y capacitación*** ejecutado en un **97%**.

Actividades realizadas:

- Actualización en normas de tránsito, caligrafía y ortografía, terapias psicológicas, seguridad.
- Actualización en normas laborales, actualización en SICE, en derecho, y administración de documentos, normas tributarias
- Difusión del Código de ética con todos los empleados.
- Talleres de relaciones interpersonales.



- Capacitaciones en presupuesto público, proyecciones financieras.

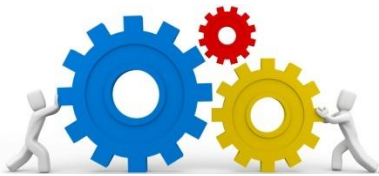


- Plan de salud ocupacional ejecutado en un 100%.

Actividades realizadas:

- Taller sobre manejo de cargas y posturas inadecuadas para el personal de servicios generales.
- Dotación del botiquín
- Examen de Seno, Síndrome de Colon irritable, desparasitación, silla ergonómica.
- Actualización de historias clínicas
- Asesorías medicas para el diagnostico del estado de salud del personal operativo y de servicios generales
- Jornada de vacunación contra la influenza, AH1N1, sarampión y rubéola.
- Capacitación sobre trabajo en alturas
- Entrenamiento a la brigada de emergencias.
- Inspecciones a puestos de trabajo
- Recarga de extintores
- Demarcación señalización de áreas, señalización sordomudos
- Compra de equipo para trabajo en alturas





LÍNEA ESTRATÉGICA **Infraestructura Cómoda y Segura**

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Valor estimado	Ejecución	Eficiencia % (\$)	Eficacia
\$316.984.000	\$315.500.151	99.53	99

PROGRAMA: Mantenimiento Infraestructura

- **Proyecto: “Mantenimiento y/o mejoramiento infraestructura existente”**

Logros:

- Ejecución del plan de mantenimiento a la infraestructura en un **95%**

Actividades desarrolladas:

- Actualización de las hojas de vida de las áreas de acuerdo con las mejoras ó reparaciones realizadas.
- Pintura de muros en áreas comunes y de circulación.
- Limpieza de rejillas de alcantarillado
- Mantenimiento preventivo a las herramientas del almacén, extractor de olores.
- Reparación de 57 sillas de las salas de espera
- Realización de mantenimiento y reparación a los baños públicos.
- Adecuación de locales comerciales



- Mantenimiento preventivo a las herramientas del almacén
- mantenimiento controles satélites, locales comerciales, zona regional, adecuación ingreso primer nivel, adecuaciones navideñas, reconstrucción vigas riostras.

OBRAS DE MANTENIMIENTO EJECUTADAS

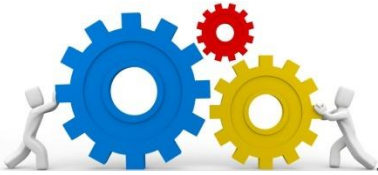
Vista anterior



**CONSTRUCCIÓN DEL MANHOL
CÁMARA DE INSPECCIÓN DE
ALCANTARILLADO UBICADO EN
LA VÍA DE ACCESO A LAS
PLATAFORMAS DE EXPRESO
ARAUCA**

Vista actual





SUMINISTRO E INSTALACION DE ESTRUCTURA DE CUBIERTA Y MANTENIMIENTO DE MUROS EN EL ACCESO PEATONAL DEL 1º NIVEL

Vista anterior



Vista actual





SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE REFLECTORES PARA ILUMINACIÓN DE ARBOLES EN ZONA VERDE DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA JUNTO A LA CALLE 17



PROGRAMA: Nuevas construcciones

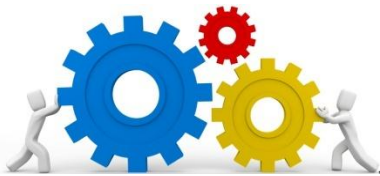
- Proyecto: “Ejecución obras civiles de gran impacto”

Obras realizadas

INSTALACIÓN Y ADECUACIÓN DE MUROS Y CIELORASO DEL TÚNEL DE SALIDA A BAHÍA DE ACOPIO DE TAXIS URBANOS.

Vista anterior



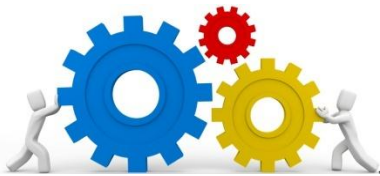


Vista actual



SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE DESCARGA PARA ORINALES Y SANITARIOS EN BAÑOS PÚBLICOS DEL 2º NIVEL.





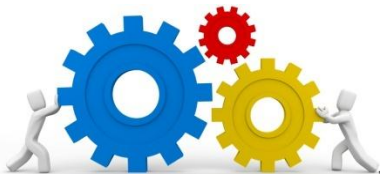
SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE CIELO RASO EN G-PLACK, PAPEL POLARIZADO, MUEBLE ORGANIZADOR, ESTUCO Y PINTURA PARA LA OFICINA DE GUARDAS

Vista actual



SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE CIELORASO EN G-PLACK, Y CORTINAS ENROLLABLES PARA LOCALES COMERCIALES DEL 1º NIVEL Y PUERTAS EN ALUMINIO PARA OFICINA DE TESORERÍA.





CONSTRUCCIÓN DE CUARTO DE ASEO DEL 1º NIVEL CON POSETA PARA LAVADO DE TRAPEROS EN LA ZONA DE EXPRESO TREJOS



Vista actual

Vista anterior



MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS CASETAS DE LOS CONTROLES OPERATIVOS UBICADOS EN LA VÍA A ARMENIA Y VÍA A CERRITOS

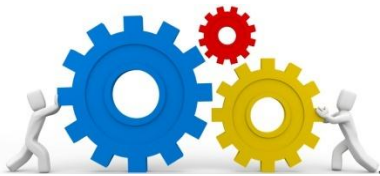
Control Operativo vía Armenia



Control Operativo vía Cerritos:



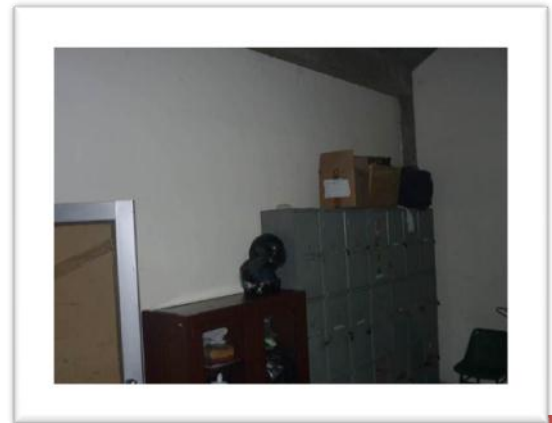
SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO, ESTUCO, PINTURA, VENTANERÍA Y PUERTA METÁLICA PARA



ADECUACIÓN DE CASINO PARA EMPLEADOS DE SERVICIOS GENERALES.



Vista anterior vestier hombres



Vista anterior vestier mujeres



Vista actual Vestier de Mujeres





Vista actual Vestier de Hombres

- ❖ **SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE VALLA PUBLICITARIA EN ESTRUCTURA METÁLICA PARA LA ZONA VERDE AL PERÍMETRO DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES.**



Vista anterior



Vista actual

- ❖ **SUMINISTRO E INSTALACION DE CANAL METÁLICA EN LÁMINA A LO LARGO DE LA VIGACANAL EXISTENTE DEL EJE 10 DE LA CUBIERTA DEL ALA SUR.**



Vista anterior

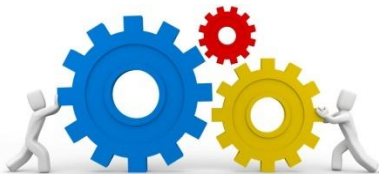


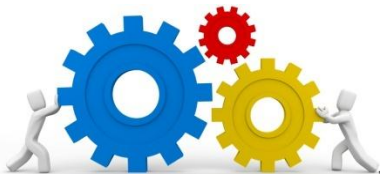
Vista actual

- ❖ **ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA LAS OBRAS DE ADECUACIÓN DE LA BAHIA DE ACOPIO DE TAXIS URBANOS.**

RENDERS DEL PROYECTO







LÍNEA ESTRATÉGICA **Terminal con Responsabilidad Social**

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Valor estimado	Ejecución	Eficiencia (\$)	Eficacia
\$29.500.000	\$29.232.000	99%	96%

PROGRAMA: Responsabilidad Social Externa

➤ Proyecto: “Desarrollo de Políticas Sociales ”

Logros:

- Plan de responsabilidad social ejecutado en un **98%**..

➤ Proyecto: “Integración Modos de Transporte ”

Logros:

- Ajustes y actualización de la información del Sistema de Costos por actividades referente a medidas de las áreas para pasajeros y vehículos, inversiones a la infraestructura de las vías y de los parqueaderos, planta de cargos, gastos administrativos y la participación de los activos fijos en cada una de las actividades de la operación.
- Participación en varias reuniones en el Comité de Movilidad Municipal realizadas en el área metropolitana, donde se trataron asuntos sobre la realización del mundial sub-20 en la ciudad, circuitos ciclísticos eje cafetero, análisis del proyecto de taxis (asignación de tarifa).
- Participación en las diferentes reuniones programadas por Conalter, donde se trataron temas como: límite para la libertad de horarios decretada por el Gobierno Nacional para empresas transportadoras; Proyecto INTEGRA (Sistema integrado para Terminales del País), modificación decreto 2762, alcoholimetría Terminal Bogotá, Reubicación Nuevos Terminales (Manizales, Buga, Bogotá).



2.4 GESTIÓN LEGAL

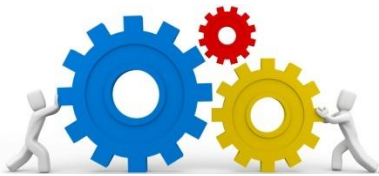
2.4.1 ESTADO DE LAS DEMANDAS

- **TERMINAL EN CALIDAD DE DEMANDADO: total 3**

Tipo de proceso	Ordinario Laboral
Demandante	William Osorio Osorio
Demandados	Terminal- Proicom Ltda. - Omar Arboleda y Argeu
Llamó en garantía	interventora Sociedad Gutiérrez Díaz
Llamo en garantía	Seguros Confianza
Juzgado	Tercero Laboral del Circuito
Cuantía	105 SMLVM
Estado del proceso	Primera audiencia de trámite 13 de Marzo de 2012

Tipo de proceso	Acción de reparación directa
Demandante	María Neried Muñoz Bedoya y otros
Demandado	Terminal
Juzgado	Séptimo Civil Municipal
Denuncia pleito	Consortio Cubierta Terminal
Llamo garantía	Maphre- Estado y hoy suramericana
Juzgado	Cuarto Administrativo
Cuantía	6.170 SMLVM
Estado del proceso	Se solicito al Juzgado notificar a la firma interventora llamada en garantía

Tipo de proceso	Acción de reparación directa
Demandante	Aristóbulo Ramírez y otra
Demandado	Terminal
Juzgado	Cuarto Administrativo
Acción	Tutela fallo a favor 50% a cada parte
Llamo garantía	Maphre
Juzgado	Cuarto Administrativo
Cuantía	2330 SMLVM
Estado del proceso	(1) Se impugnó el fallo ante la Corte Constitucional. En espera de una respuesta (2) En el Juzgado pendiente fijación en lista para contestar la demanda



- **TERMINAL EN CALIDAD DE DEMANDANTE: total 9**

Tipo de proceso	Regulación de canon de arrendamiento
Demandante	Terminal
Demandado	Hernando Tabares
Juzgado	Primero Administrativo
Cuantía	40 SMLVM
Estado del proceso	Contestó la demanda y propuso excepciones

Tipo de proceso	Restitución de bien inmueble arrendado
Demandante	Terminal
Demandado	Guillermo León Tejada y otro
Juzgado	Primero Civil Municipal
Cuantía	15 SMLVM
Estado del proceso	En trámite admisión de la demanda

Tipo de proceso	Restitución de bien inmueble arrendado
Demandante	Terminal
Demandado	María Ligia Valencia
Juzgado	cuarto Civil Municipal
Cuantía	10 SMLVM
Estado del proceso	En trámite admisión de la demanda

Tipo de proceso	Regulación de canon de arrendamiento
Demandante	Terminal
Demandado	María Ligia Valencia
Juzgado	Primero Administrativo
Cuantía	10 SMLVM
Estado del proceso	Etapa de pruebas

Tipo de proceso	Regulación de canon de arrendamiento
Demandante	Terminal
Demandado	Eduardo Arturo Armel
Juzgado	Segundo Civil Municipal
Cuantía	130 SMLVM
Estado del proceso	Traslado de la demanda

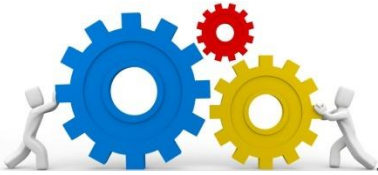
2.4.2 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

Dando cumplimiento a las disposiciones legales que regulan la materia, la Sociedad Terminal de Transportes de Pereira S.A, en



manejo de software, garantizó el cumplimiento de las normas que regulan y protegen los derechos de autor al contar con software legal para el procesamiento de su información, así como la renovación de licencias de antivirus. Igualmente, se aclara que la sociedad no posee dinero o bienes en el exterior, ni ha dado dinero o bienes a título gratuito, así mismo, ha cumplido con los pagos a entidades promotoras de salud, fondos de pensiones, aportes parafiscales y demás prestaciones de ley.

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.



3. HECHOS RELEVANTES DESPUÉS DEL EJERCICIO

Obras Ejecutadas Primer Trimestre

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.

Fecha inicio: 22 de Febrero de 2012

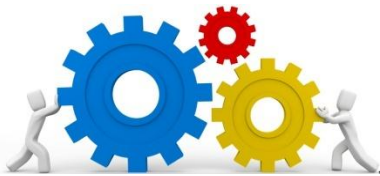
Fecha entrega: 6 de Abril de 2012



SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE DUCTO PARA EXTRACCIÓN Y CONDUCCIÓN DE AIRE DE LOS LOCALES RESTAURANTES DEL 1º NIVEL DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES HACIA EL EXTERIOR DE LA EDIFICACIÓN

Fecha Iniciación: 13 Febrero de 2012

Fecha entrega: 13 Marzo de 2012

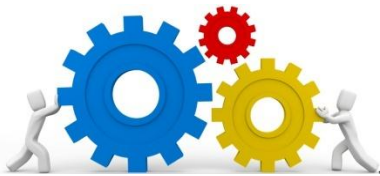


4. PERSPECTIVAS 2012

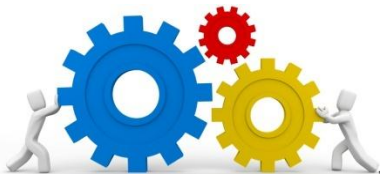
Para la vigencia 2012, la Sociedad tiene planteada la culminación de las metas previstas en el plan estratégico 2008-2012, a través de los diferentes planes operativos y específicos formulados por cada una de las dependencias, así como el desarrollo de las acciones establecidas en el plan de inversiones para la vigencia 2012.

LÍNEA ESTRATÉGICA FORTALECIMIENTO CORPORATIVO

PROYECTO	META
Mantenimiento de los Sistemas Integrados de Gestión Calidad y Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cero (0) no conformidades en la auditoria de seguimiento de Certificación NTC-ISO 9001:2008. ▪ 95% cumplimiento Plan de Auditorias. (Control interno y Calidad). ▪ 95% Cumplimiento planes operativos y específicos.
Implementación Sistema de Gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 100% Implementación de la norma OHSAS (Salud ocupacional y seguridad industrial) 18001:2007
Fortalecimiento del Patrimonio Documental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitalización del archivo histórico – 100%. ▪ 100% archivo histórico depurado (años 1995 a 1999).



<p>Mejoramiento nivel de satisfacción del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación del proceso de servicio al cliente. (protocolos de atención al cliente). ▪ Incrementar el índice de satisfacción del cliente en un 80%. ▪ Dar trámite en los tiempos establecidos al 100% de quejas, consultas, solicitudes, derechos de petición y tutelas. ▪ Mejorar los sistemas de información para el usuario. (Circuito abierto de TV, página web, otros). ▪ Realización de (5) campañas de promoción y posicionamiento de la Terminal. ▪ Implementación 100% Estrategia Gobierno en Línea.
<p>Fortalecimiento Plan de Emergencias y Seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 95% de las actividades del plan de Seguridad y Emergencias ejecutadas.
<p>Fortalecimiento del Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la satisfacción del cliente interno en un 82%. (clima organizacional). • Ejecución del plan de bienestar social, salud ocupacional y de Formación y Capacitación en un 95%.
<p>Sostenibilidad financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecución del 90% presupuesto de ingresos. ▪ Recuperación de cartera (80%). ▪ Disminución gastos en adquisición de bienes y servicios en un 5%, frente al año anterior.
<p>Desarrollo de nuevos negocios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación del programa INTEGRA. (fase 2) ▪ Generación de un (1) nuevo negocio.



LÍNEA ESTRATÉGICA
INFRAESTRUCTURA CÓMODA Y SEGURA

PROYECTO	META
Mantenimiento y/o mejoramiento infraestructura existente	<ul style="list-style-type: none"> 95% ejecución plan de mantenimiento de infraestructura. Mantenimiento canales de la cubierta. Adecuación tuberías de desagüe. Instalación de pasamanos en varios sectores de la Terminal. Sistema de Operación de los baños públicos Segunda Fase. Reconstrucción de vigas Riostras. Mantenimiento Locales Comerciales. Estudio de reforzamiento estructural de vigas de cubierta del edificio. Red de Ductos de Extracción de olores. Demarcaciones internas y externas.
Ejecución Obras de gran impacto	<p>Construcción Salas VIP en plataforma de segundo nivel para Bolivariano y Flota Occidental.</p> <p>Adecuación de la capilla.</p> <p>Adecuación baño vestier hombres servicios generales – Segunda fase</p> <p>Cubierta zona de taxis intermunicipales Flota Ospina, Tax Central y Su Automóvil.</p>



LÍNEA ESTRATÉGICA
Terminal con Responsabilidad Social

PROYECTO	META
Apoyo Social Población vulnerable	Ejecución del 95% del Plan de Responsabilidad Social.
	Traslado de personas con escasos recursos a sus sitios de origen.
Participación Activa en el Plan de Movilidad Municipal Integración Modos de Transporte	Participación en el desarrollo del nuevo modelo de operación del transporte intermunicipal terrestre de pasajeros.
	Generación de alianzas con estamentos públicos del área metropolitana para adelantar acciones encaminadas a mejorar la operación del transporte público intermunicipal de pasajeros.
	Revisión de parámetros para la categorización de la Terminal.