



TERMINAL DE
TRANSPORTES
DE PEREIRA S.A.

INFORME DE
GESTIÓN
2010

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

LA PROMOTORA

Dr. ISRAEL ALBERTO LONDOÑO L.

MINISTERIO TRANSPORTE

Dr. HERIBERTO ANGULO MOYANO

LA PROMOTORA

Dr. JAVIER MONSALVE CASTRO

INFIDER

Dr. IVAN ARROYAVE PELAEZ

LA PROMOTORA

Dr. JAMES ANDRES HERRERA
AGUDELO

SUPLENTES

LA PROMOTORA

Dr. DARÍO ACOSTA CHAMORRO

FONDO PASIVO SOCIAL FFNN

MAURICIO VILLANEDA JIMENEZ

LA PROMOTORA

Dr. DIANA M. OCAMPO BOTERO

INFIDER

Dr. JORGE ALEXIS MEJÍA BERMUDEZ

LA PROMOTORA

Ing. CARLOS ELÍAS RESTREPO

ADMINISTRACIÓN

CARLOS MARIO GRISALES SANCHEZ
GERENTE

ADRIANA FERNANDEZ LOPEZ
ASESORA JURIDICA

MA. EUGENIA OCAMPO G.
DIRECTORA DE PLANEACION

ARNOLDO ROJO POSADA
DIRECTOR ADVO Y FINANCIERO

JORGE IVAN 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 B.
COORD. CONTROL INTERNO

ALEXANDER ARCILA FRANCO
COORD. TECNOLOGIA INFORM.

BERTHA C. GARZÓN AGUDELO
COORD. SEG. INDUSTRIAL Y SALUD
OCUPACIONAL

AUDITORES Y CONSULTORES ASOCIADOS LTDA.
REVISORÍA FISCAL

DESCRIPCIÓN DE LA SOCIEDAD

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 DE CALIDAD

La Terminal de Transportes de Pereira S.A., tiene el compromiso de desarrollar, mantener y mejorar continuamente un sistema integral de calidad para brindar a los usuarios, empresas transportadoras y comerciantes, servicios con seguridad, comodidad y eficiencia, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, contando para ello 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.

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.

Las Sociedades de Economía Mixta las define la Ley como “organismos autorizados por la Ley, constituidos bajo la forma de sociedades comerciales con aportes estatales y de capital privado, que desarrollan actividades de naturaleza industrial o comercial conforme a las reglas de derecho privado, salvo las excepciones que consagra la ley. Sin embargo por tener participación de varios socios, el ánimo de lucro se asemeja a las sociedades completamente particulares, pues hay reparto de utilidades o pérdidas.

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 el de 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 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.

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, el artículo 3 del Decreto 111 de 1996, que constituye el Estatuto Orgánico del Presupuesto, establece que a las sociedades de economía mixta con régimen de empresa industrial y comercial del Estado, sólo se aplican las normas del estatuto que expresamente se refieren a ellas, esto implica una mayor autonomía financiera en relación con las demás entidades del Estado, sin embargo para una mayor organización en el área presupuestal se aplica el Decreto 115 de 1996, el cual rige para Empresas Industriales y Comerciales del Estado, ésto mientras la Terminal consolida su propio manual de presupuesto, que es una de las metas propuestas para el 2011.

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

Informe de Gestión 2010



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.

1. RESULTADOS DE LA EMPRESA

1.1 GESTION ADMINISTRATIVA

1.1.1 PROCESO DE RECERTIFICACION

Actualización de la Certificación en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 versión 2008, con cero (0) No conformidades mayores. En el informe final de la auditoría, el auditor resaltó los siguientes aspectos positivos:

- Alto nivel de compromiso Gerencial y de todos los colaboradores en la implementación del Sistema y la mejora continua.
- Identificación de los riesgos en cada proceso, identificación de planes de acción frente a los de mayor impacto.
- Los controles ejercidos en la ejecución de los procesos.
- El enfoque hacia la satisfacción de los clientes en el cumplimiento de los requisitos reglamentarios.
- Infraestructura física en cuanto a su modernización y mantenimiento.
- Sistemas de Seguridad eficaces.
- Las actividades emprendidas hacia la calidad de vida laboral.
- El Sistema de Información garantiza el control de los documentos externos.

1.1.2 IMPLEMENTACION ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA

En el año 2010 la implementación de la estrategia contempló Actualización de la Página Web (fase 1, 2 y 3), donde para cada fase se realizaron las siguientes actividades:

FASE 1 – INFORMACIÓN EN LÍNEA: Diseño, desarrollo y puesta en marcha de la herramienta tecnológica, habilitación del sitio Web como canal de atención e interacción con la ciudadanía.

FASE 2 – INTERACCIÓN EN LÍNEA: Facilitó la comunicación en dos vías con los ciudadanos y empresas, se habilitó de consulta en línea y los mecanismos que acercaron a la ciudadanía a la administración, posibilidades de contacto y uso de la información del sitio Web.

FASE 3 – TRANSACCIÓN EN LÍNEA: Realización de transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español.

➤ **Actualización Página WEB:**

La página posee un diseño amigable, interactivo y accesible, de fácil uso y pensando siempre en el usuario, se actualiza permanentemente con la información suministrada por las diferentes dependencias de la entidad y de acuerdo con los eventos y celebraciones especiales.

Se continúa con el desarrollo del sistema de consultas para el viajero, donde tendrá espacio para conocer de primera mano la información de su interés como destinos, rutas que puede utilizar y la empresa que presta los servicios. De igual forma los atractivos turísticos de los diferentes destinos.

1.1.3 AVALÚO RENTÍSTICO:

Con base al avalúo rentístico realizado en el mes de Noviembre de 2009, se elaboraron los contratos de arrendamiento para el año 2010, firmaron cincuenta y cinco (55) arrendatarios solo cinco (5) quedaron inconformes con el valor del canon de arrendamiento y no firmaron el nuevo contrato, éstos se encuentran en proceso jurídico.

1.1.4 SEGUROS

Durante el 2010, se presentaron dos (2) reclamaciones ante la Compañía de Seguros La Previsora S.A., así:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1) Reparación Planta eléctrica | valor reconocido \$10.547.647 |
| 2) Daño servidor Auxiliar | valor reconocido \$2.261.760 |

1.2 GESTIÓN JURÍDICA

1.2.1 DEMANDAS:

JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO – REPARACIÓN DIRECTA

DEMANDANTE: Hernando Tabarez Zapata

DEMANDADO: Terminal de Transportes de Pereira S.A.

RADICADO: 2008-0061

HECHOS: El señor Hernando Tabarez desde el año 1990 aproximadamente fue arrendatario de la Terminal de transportes de Pereira, para efectos del parqueadero de vehículos, desde el 2 de enero de 1998, suscribió un contrato de arrendamiento comercial el cual fue renovado año tras año. El día 9 de mayo de 2006 la sociedad arrendadora procedió a efectuar el desahucio alegando que el predio iba a ser utilizado por el municipio de Pereira para adelantar una obra pública, según la demanda 10 días después de suscrita el acta de entrega el Terminal a través de contrato celebrado el 1 de diciembre entregó el inmueble en arrendamiento para “parqueadero ó comercialización de gas natural combustible vehicular, Serviteca, cambio de aceites, llantas, neumáticos, baterías, servicio de lavado de autos, salvo el expendio de combustible como gasolina corriente, extra y ACPM...”.

Con fundamento en lo anterior el demandante considera que tiene derecho a la indemnización de perjuicios por lo dispuesto a los artículos 518 y ss.

CUANTIA: El valor de las pretensiones es de \$ **261.296.028** aproximadamente.

ULTIMA ACTUACION: Se encuentra en etapa probatoria, a la fecha se recibieron los testimonios de Jorge Iván Posada Hoyos y la doctora Luz Miryam Díaz Cardona, se suspendió inspección judicial al Parqueadero y esta a la espera de fijar fecha para inspección judicial a los lotes de terrenos donde funciona actualmente la estación de gas y el parqueadero.

JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO- ACCION POPULAR

ACCIONANTE: Valeria Gaviria Vásquez

ACCIONADO: Terminal de Transportes de Pereira S.A.

RADICADO: 2010-456

Busca la protección del derecho e interés colectivo, para resarcir la defensa del patrimonio publico, derecho que se encuentra vulnerados y violados por la entidad por no cumplir con lo establecido en la Ordenanza 011 de 2007 por la cual se ordena la emisión de la estampilla pro-hospitales universitarios de Risaralda, esto es con destinación para el Hospital Universitario San Jorge de Pereira, y para el Hospital Universitario Mental de Risaralda.

Busca el cese del detrimento al patrimonio público y la violación a la moralidad administrativa.

ULTIMA ACTUACION: Se contestó la acción popular, argumentando que la entidad no podía hacer el recaudo sin la estampilla, ya que ésta constituye un elemento físico que debe emitirse y solo a partir de ese momento se empezará a aplicar, es decir, documento que se debe adherir al contrato, y los hospitales solo hasta el día 6 de agosto de 2010 enviaron las primeras 50 estampillas pro-hospitales. Siendo la misma ordenanza la que estableció en cabeza de los funcionarios de los hospitales que intervengan en los actos o hechos objeto del impuesto, la responsabilidad de adherir o anular la estampilla física, de tal manera que su incumplimiento les acarreará una sanción disciplinaria. (Artículo 38-4 ley 666 de 2001)

JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO – REPARACIÓN DIRECTA

DEMANDANTE: Maria Neried Muñoz Bedoya

DEMANDADO: Terminal de Transportes de Pereira S.A.

RADICADO: 2008-043

HECHOS: La sociedad contrató la intervención de la cubierta del inmueble en el cual se encuentra ubicada su sede con la compañía Cubiertas y Mecanisados C.N.C. S.A. (Cumesa) hoy denominada Arquitectura de Montajes S.A. (Armonsa). El día 8 de abril de 2007, el señor Jaime Alberto Rodríguez Muñoz cae de la cubierta y muere. Se argumenta responsabilidad solidaria de la entidad como beneficiaria de la obra, por no haber exigido al contratista el cumplimiento de medidas de seguridad.

PRETENSIONES: se declare solidariamente responsable al Terminal y en consecuencia se condene al pago de perjuicios morales, daño a vida de relación y alteración de condiciones de existencia.

ULTIMA ACTUACION: El Juzgado aceptó el llamamiento en garantía de la compañía de seguros.

JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO – ACCION POPULAR

ACCIONANTE: José Samuel Gutiérrez

ACCIONADO: Terminal de Transportes de Pereira S.A.

RADICADO: 2010-282

HECHOS: Busca el reconocimiento y protección de los derechos e intereses colectivos de especialmente de las personas sordociegas, sordas, e hipoacusicas, por la omisión de la entidad accionada en la implementación de las respectivas señalizaciones visuales, sonoras y táctiles a que haya lugar y a la implementación de los intérpretes y guías que permutan el cabal acceso a los servicios que prestan y a las instalaciones de la Terminal de Transportes de Pereira. Busca que se de aplicación estricta a las leyes 472 de 1998 y 982 de 2005.

PRETENSIONES: Ordenar a la Terminal que adelante las gestiones tendientes a la adecuación de sus instalaciones con el fin de dar cumplimiento a la ley 982 de 2005, así como la protección de los derechos e intereses colectivos relacionados con el goce del espacio público.

ULTIMA ACTUACION: Se contestó la acción popular el día 11 de Agosto de 2010 fundamentando la defensa en que de conformidad con el artículo 8º de la ley 982 de 2005 reza “Las entidades estatales de cualquier orden incorporaran paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía de interprete para las personas sordas y sordo-ciegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio”

Se aportó en la misma contestación, prueba que la entidad ha venido durante los últimos años suscribiendo contratos para la adecuación de las instalaciones, es decir, se está cumpliendo a cabalidad con la norma, y de manera paulatina como ella mismo lo indica.

JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO – ACCION CONTRACTUAL

DEMANDANTE: Terminal de Transportes de Pereira S.A.

DEMANDADO: Guillermo León Tejada y otros

INMUEBLE: Lavadero de autos

HECHOS: Se solicitó conciliación prejudicial, con el fin de llegar a acuerdo para el pago del reajuste de los cánones de arrendamiento, la cual no declaró fallida la conciliación por cuanto las partes convocadas no asistieron a la audiencia.

ESTADO ACTUAL: El día 23 de Noviembre se presentó la demandada de Acción Contractual solicitando la terminación del contrato de arrendamiento y la restitución del inmueble arrendado.

JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO- RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL

JUZGADO ACTUAL PRIMERO ADMINISTRATIVO

DEMANDANTE: Claudia Ramírez Salcedo y Aristóbulo Ramírez

DEMANDADO: Terminal de Transportes de Pereira S.A.

RADICADO: 2008-243

HECHOS: El señor Aristóbulo Ramírez en calidad de propietario del establecimiento de comercio “Pizzas y Algo Más” cedió el mismo a la señora Claudia María Ramírez Salcedo el 27 de febrero de 2001. El 11 de diciembre se entregó en arrendamiento el local No. I-127 ubicado en área común del primer nivel. El 19 de mayo de 2005 se suscribió acta de negociación con el arrendador para realizar entrega del local, con el fin de que éste realizara obras de reforzamiento estructural y rediseño arquitectónico, con el compromiso de la sociedad de entregar los nuevos locales, a respetar los derechos de preferencia a las personas que ostentaban la calidad de arrendatarios de los locales comerciales ubicados dentro del Terminal antes de la ejecución de las obras.

Los demandantes y su establecimiento de comercio fueron ubicados en un supuesto lugar provisional, en el cual no tuvieron la misma rentabilidad en su negocio, atrasándose en el pago del canon de arrendamiento. La sociedad presenta demanda de restitución de inmueble por el incumplimiento, la señora Claudia María Ramírez hace entrega física del local, por lo que se presenta desistimiento de la demanda promovida por la entidad. Ahora presentan demanda para que se entienda que al no haberse probado el incumplimiento del pago en los cánones por los efectos judiciales del desistimiento de la demanda de restitución de inmueble arrendado, se declare la vigencia del acuerdo de mayo de 2005.

PRETENSIONES: Que se declare la vigencia del contrato de arrendamiento y del acuerdo, suscritos por la sociedad con los demandantes.

ÚLTIMA ACTUACION: Se solicitó al Juzgado la nulidad del proceso por falta de competencia funcional que no es saneable, y que se declare la nulidad de lo actuado desde el auto admisorio de la demanda, inclusive, a fin de que el asunto sea remitido a la Jurisdicción competente. Juzgado ordenó la nulidad y se remitió a los Juzgados administrativos reparto correspondiéndole al Primero Administrativo, a la fecha se encuentra a despacho para su admisión.

JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO – ACCION CONTRACTUAL

DEMANDANTE: TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA S.A.

DEMANDADA: LEONELA OSPINA DE GALVEZ

RADICADO: 2010-622

HECHOS: Se solicitó conciliación prejudicial, con el fin de llegar a acuerdo para el pago del reajuste de los cánones de arrendamiento, el cual no se llegó a ningún acuerdo y se declaró fallida la conciliación.

ESTADO ACTUAL: El día 26 de Noviembre se presentó la demandada de Acción Contractual solicitando la terminación del contrato de arrendamiento y la restitución del inmueble arrendado, en el momento se encuentra a despacho para su admisión

JUZGADO TERCERO LABORAL DEL CIRCUITO DE PEREIRA

DEMANDANTE: William Osorio Osorio

DEMANDADO: Terminal de Transportes de Pereira S.A.

RADICADO: 2008-01375

HECHOS: La sociedad Terminal de Transportes S.A. celebró contrato de obra número 026-06 con el consorcio "Montajes Eléctricos Ltda. – Argeu S.A.". Dicho consorcio no pagó 3 meses de salario al ingeniero residente al momento del retiro, haciéndolo en forma posterior y por cuotas. El ingeniero William Osorio demanda el pago de prestaciones sociales, cesantías, intereses a las cesantías, prima de servicios, vacaciones y seguridad social.

PRETENSIONES: Que se declare la existencia de relación laboral. En consecuencia se ordene el pago de salarios, prestaciones y demás emolumentos legales, así como la correspondiente indemnización moratoria.

ULTIMA ACTUACION: Se fijó nuevamente fecha para la audiencia de conciliación para el día 28 de enero de 2011 a las 8:30 a.m.

JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL- REAJUSTE DE CANON DE ARRENDAMIENTO

DEMANDANTE: Terminal de Transportes de Pereira S.A.

DEMANDADO: Luís Alberto Franco Correa

RADICADO: 2009-216

HECHOS: Se suscribió contrato de arrendamiento con la señora Bertha Oliva Franco (fallecida), actualmente existe contrato de arrendamiento por el término de doce meses, con destinación de "Guarda equipaje" terminadas las obras de remodelación se entregaron dos punto de venta con base en acta de negociación. Treinta días antes del vencimiento del contrato de arrendamiento se envió el nuevo contrato de arrendamiento y se le solicitó a la arrendataria actualizar la

documentación soporte del mismo pero esta nunca fue recibida por parte del Terminal, se envía contrato de arrendamiento con el nuevo canon con base en el avalúo rentístico de la Lonja de Propiedad Raíz, sin respuesta alguna, el día 30 de diciembre de 2008 se notifico que no se renovarían el contrato, con el fin de firmar nuevo contrato con el reajuste establecido, sin respuesta por parte del arrendatario, el cual se encuentra consignado el valor del canon anterior en el Banco Agrario.

CUANTIA: El valor de las pretensiones se estima en un valor aproximado de \$ 6.118.200.

ESTADO ACTUAL: El día 4 de junio de 2010 se solicitó la nulidad de lo actuado en el proceso por falta de competencia funcional, mediante auto interlocutorio notificado por estado el 16 de junio de 2010 se realiza dicha declaración y ordeno remitirlo a la oficina judicial con el fin de que sea repartido entre los juzgados administrativos. Fue declarado nulo el proceso y se remitió a los Juzgados Administrativos para su competencia. El proceso fue remitido nuevamente al Juzgado Primero de conocimiento para que siga conociendo del mismo por cuanto el administrativo no aceptó la nulidad, se programo audiencia para el día 8 de febrero de 2011, pero se solicito suspensión de está audiencia.

JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL- REAJUSTE DE CANON DE ARRENDAMIENTO

DEMANDANTE: Terminal de Transportes de Pereira S.A.

DEMANDADO: Maria Nubiola Giraldo de Noreña

RADICADO: 216-2009

HECHOS: El señora Giraldo suscribió el día 30 de enero de 1991 contrato de arrendamiento de local cuya destinación era "Heladería" por el termino de un año el cual fue renovado cada año, el 2 de enero de 1998 se suscribió contrato de arrendamiento el cual fue suscrito por la señora Giraldo, viuda del señor Noreña, con la misma destinación el cual se ha prorrogado automáticamente hasta la fecha, se inicio un proceso de restitución de bien inmueble cuyo fallo decreto la terminación del contrato y la entrega de el local, se llego a acuerdo con la arrendataria y para el día 19 de noviembre de 2007 presento paz y salvo de arrendamiento y administración. Una vez culminadas las obras de remodelación a la señora Noreña fue reubicada en un local en el mall de comidas, el día 15 de febrero de 2008 se le envió el nuevo contrato de arrendamiento y se le solicito a la arrendataria actualizar la documentación soporte del mismo pero esta nunca fue recibida por parte del Terminal. Nuevamente se envía contrato de arrendamiento con el nuevo canon de arrendamiento con base en el avalúo rentístico de la Lonja de Propiedad Raíz, sin respuesta alguna. Con base en lo anterior se solicita al juez establecer el valor del canon de arrendamiento, termino del contrato.

CUANTIA: El valor de las pretensiones se estima en un valor \$ 11.076.756.

ESTADO ACTUAL: El día 4 de junio de 2010 se solicitó la nulidad de lo actuado en el proceso por falta de competencia funcional ya que la ley 1107 de 2006. Fue declarado nulo el proceso y se remitió a los Juzgados Administrativos para su competencia.

PROCURADURIA DELEGADA EN ASUNTOS ADMINISTRATIVOS N° 037

CONVOCANTE: Terminal de Transportes de Pereira S.A.

CONVOCADO: María Ligia Valencia

HECHOS: Se solicitó conciliación prejudicial, con el fin de llegar a acuerdo para el pago del reajuste de los cánones de arrendamiento,

ESTADO ACTUAL: Se fijó fecha para la audiencia de conciliación el día 17 de febrero de 2011, a las 2:30 p.m.

PROCURADURIA DELEGADA EN ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

CONVOCANTE: Terminal de Transportes de Pereira

CONVOCADO: Hernando Tabares (Parqueadero)

HECHOS: Se solicitó conciliación prejudicial, con el fin de llegar a acuerdo para el pago del reajuste de los cánones de arrendamiento,

ESTADO ACTUAL: Se fijó fecha para audiencia de conciliación para el día 3 de marzo de 2011 a las 2:30 pm.

PROCURADURIA DELEGADA EN ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

CONVOCANTE: Terminal de Transportes de Pereira

CONVOCADO: Ovidio Echeverri (Estación de gasolina)

HECHOS: Se solicitó conciliación prejudicial, con el fin de llegar a acuerdo para el pago del reajuste de los cánones de arrendamiento,

ESTADO ACTUAL: En la actualidad se está en espera que se fije fecha para la audiencia de conciliación.

PROCURADURIA DELEGADA EN ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

CONVOCANTE: Terminal de Transportes de Pereira

CONVOCADO: Eduardo Arturo Armel (Estación de gas)

HECHOS: Se solicitó conciliación prejudicial, con el fin de llegar a acuerdo para el pago del reajuste de los cánones de arrendamiento,

ESTADO ACTUAL: Se suspendió la audiencia programada en el mes de diciembre por cuanto la Procuradora Dra. Carmenza Correa recomienda a la Terminal hacer uso del Comité de Conciliación y traer propuestas de conciliación, no traer un acta donde radicalmente se expresa la no conciliación, recordando a los presentes que ese espacio de la Procuraduría es para llegar a un acuerdo conciliatorio. Se fijó fecha para el día 8 de Febrero a las 9:00 a.m.

1.2.2 ACTUALIZACIÓN MANUAL DE CONTRATACIÓN

Se hizo una revisión al manual de contratación de la entidad y se ajustó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Corporación Nacional de Terminales CONALTER, afín de hacerlo más dinámico en su aplicación.

1.2.3 POLIZA DE SEGURO DE CANONES DE ARRENDAMIENTO:

Se continúa en ejecución el seguro de los cánones de arrendamiento, póliza suscrita con la empresa El Libertador para efectos de asegurar el recaudo de la cartera pendiente por dicho concepto. Durante la vigencia 2010, 69 arrendatarios suscribieron pólizas con el Libertador y la Terminal reportó 2 por incumplimiento en el canon.

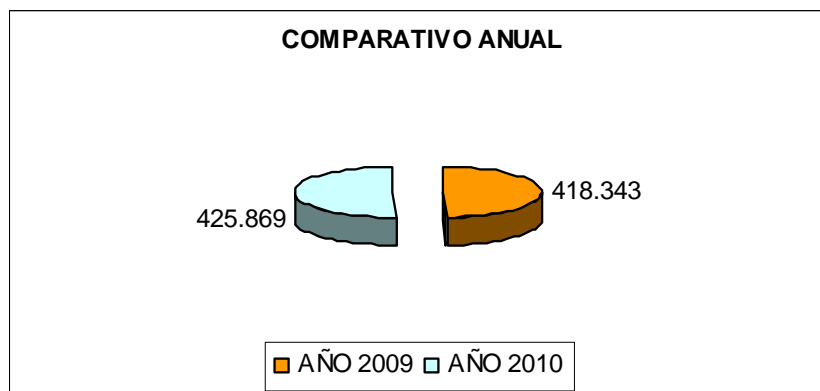
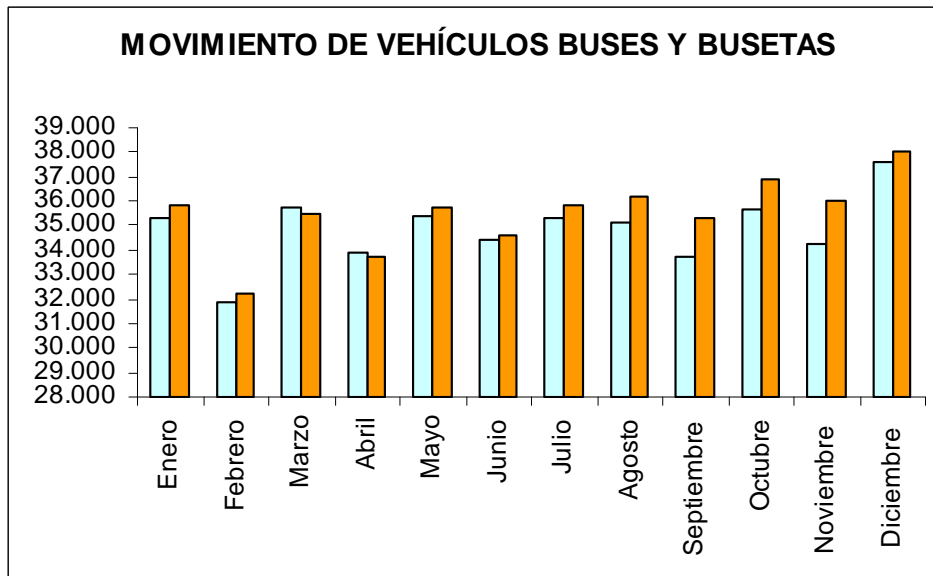
1.3 GESTION OPERATIVA



MOVILIDAD

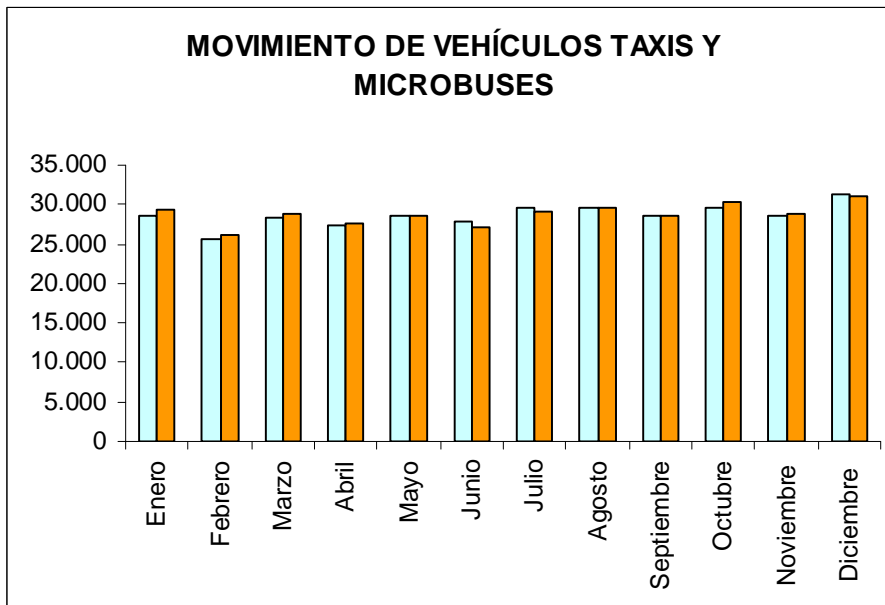
1.3.1 MOVIMIENTO DE VEHICULOS

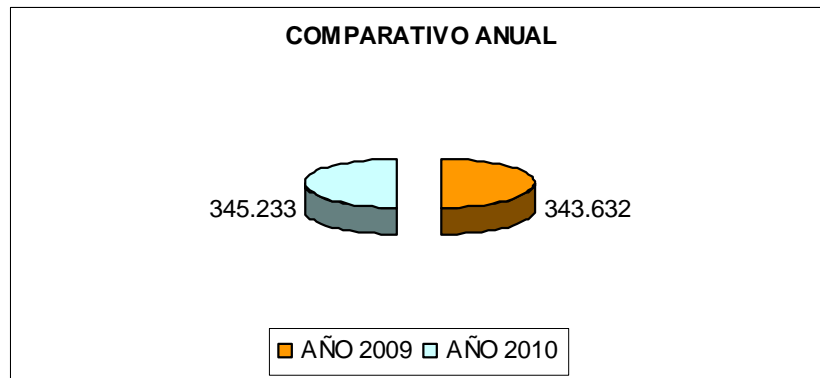
MOVIMIENTO DE VEHÍCULOS BUSES Y Busetas		
MES	COMPARATIVO	
	AÑO 2009	AÑO 2010
Enero	35.343	35.799
Febrero	31.890	32.195
Marzo	35.747	35.466
Abril	33.911	33.742
Mayo	35.404	35.771
Junio	34.435	34.560
Julio	35.272	35.871
Agosto	35.105	36.185
Septiembre	33.704	35.342
Octubre	35.664	36.869
Noviembre	34.250	36.034
Diciembre	37.618	38.035
TOTAL	418.343	425.869



ANÁLISIS: El movimiento de vehículos “Buses y Busetas”, se mantuvo estable durante el año 2010, con un promedio de 35,489 despachos durante todo el año, oscilando entre 33.000 y 36.000 despachos mensuales, que comparándolo con el año 2009, presentan un incremento del **1.80%**, debido a las acciones realizadas en el proceso operativo, efectuando convenios entre empresas transportadoras y realizando controles permanentes para que los vehículos cumplan con los rodamientos proyectados; teniendo como prioridad la atención de la demanda del servicio requerido por nuestros usuarios para no permitir el ingreso del transporte informal. Es importante anotar que a pesar de la alta competencia con las empresas de transporte aéreo se mantienen los ingresos.

MOVIMIENTO DE VEHÍCULOS TAXIS Y MICROBUSES		
MES	COMPARATIVO	
	AÑO 2009	AÑO 2010
Enero	28.638	29.242
Febrero	25.748	26.061
Marzo	28.238	28.961
Abril	27.323	27.702
Mayo	28.634	28.602
Junio	27.903	27.189
Julio	29.460	29.135
Agosto	29.511	29.487
Septiembre	28.607	28.550
Octubre	29.585	30.401
Noviembre	28.634	28.814
Diciembre	31.351	31.089
TOTAL	343.632	345.233



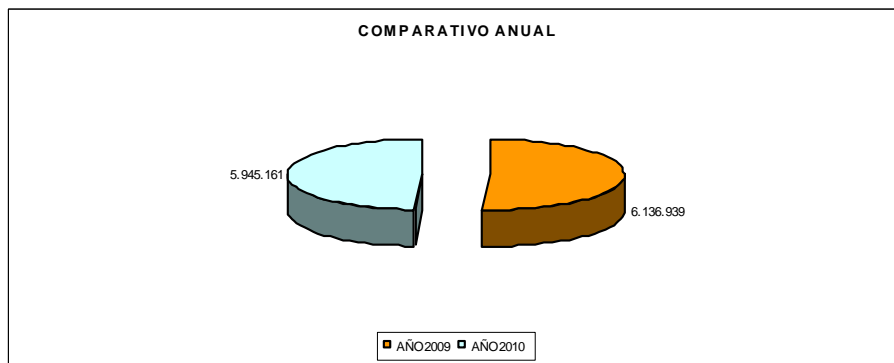
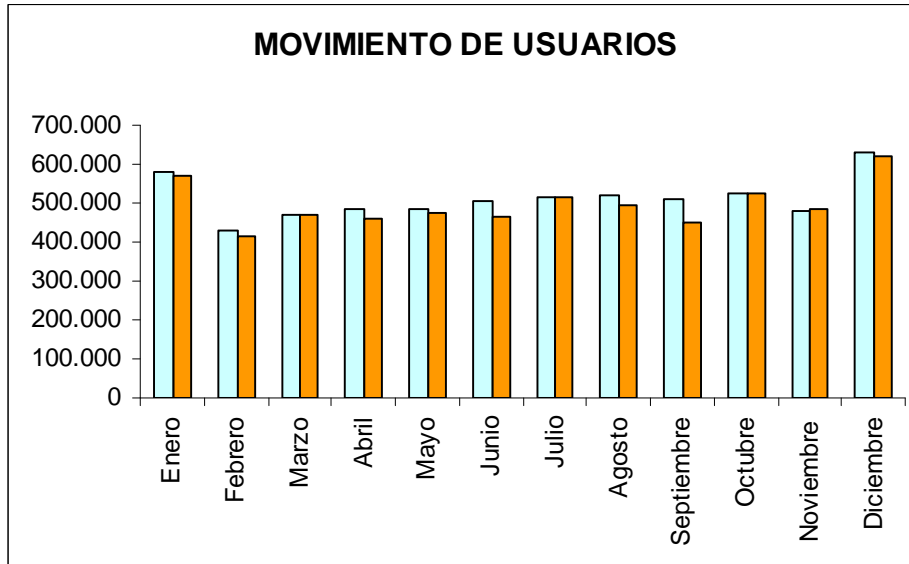


ANÁLISIS: El movimiento de vehículos taxis y micros ha oscilado entre 26.000 y 29.000 despachos por mes. Hasta el mes de diciembre salieron de la Terminal 345.233 vehículos, y el año anterior se habían despachado 343.632, lo que refleja un leve incremento (0,47%) y un promedio de despachos de 28.769 vehículos.



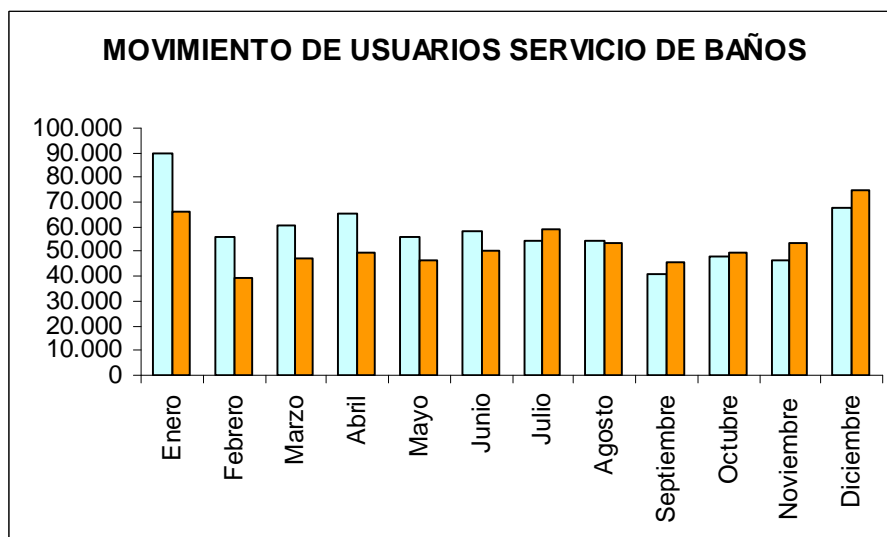
1.3.2 MOVIMIENTO DE USUARIOS

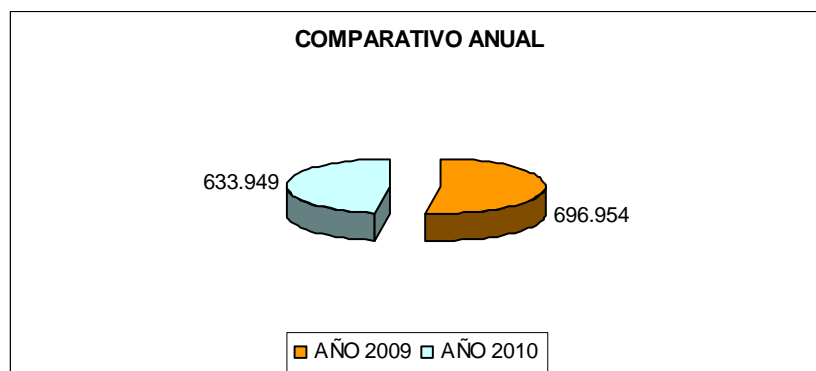
MOVIMIENTO DE USUARIOS		
MES	COMPARATIVO	
	AÑO 2009	AÑO 2010
Enero	580.184	568.936
Febrero	431.473	415.331
Marzo	468.065	470.807
Abril	487.297	458.642
Mayo	484.134	475.833
Junio	506.752	465.266
Julio	516.604	515.954
Agosto	518.139	494.577
Septiembre	511.426	451.229
Octubre	524.054	524.054
Noviembre	478.686	483.753
Diciembre	630.125	620.779
TOTAL	6.136.939	5.945.161



ANÁLISIS: En el movimiento de usuarios ha presentado una leve disminución de **3,12%** comparado con el mismo período del año anterior, a pesar de la guerra de precios que han desatado las empresas aéreas en temporada baja, situación que tiende a superarse en épocas de temporada alta. Hay que anotar que este reflejo se generaliza en todos los terminales habilitados y homologados, siendo ésta Terminal uno de los que mantiene un buen nivel en el movimiento de pasajeros ya que brindamos altos índices de seguridad, comodidad y bienestar a nuestros visitantes. Para el año 2010 se despacharon 5,945,161 usuarios, a comparación del año 2009 donde se despacharon 6.136.939 usuarios, para este año se alcanzó un promedio mensual de 495,430.

MOVIMIENTO DE USUARIOS SERVICIO DE BAÑOS		
MES	COMPARATIVO	
	AÑO 2009	AÑO 2010
Enero	89.952	65.942
Febrero	55.746	39.149
Marzo	60.440	47.154
Abril	64.983	49.261
Mayo	55.855	46.247
Junio	58.329	50.283
Julio	54.335	58.734
Agosto	54.628	53.444
Septiembre	40.608	45.690
Octubre	47.954	49.955
Noviembre	46.789	53.345
Diciembre	67.335	74.745
TOTAL	696.954	633.949

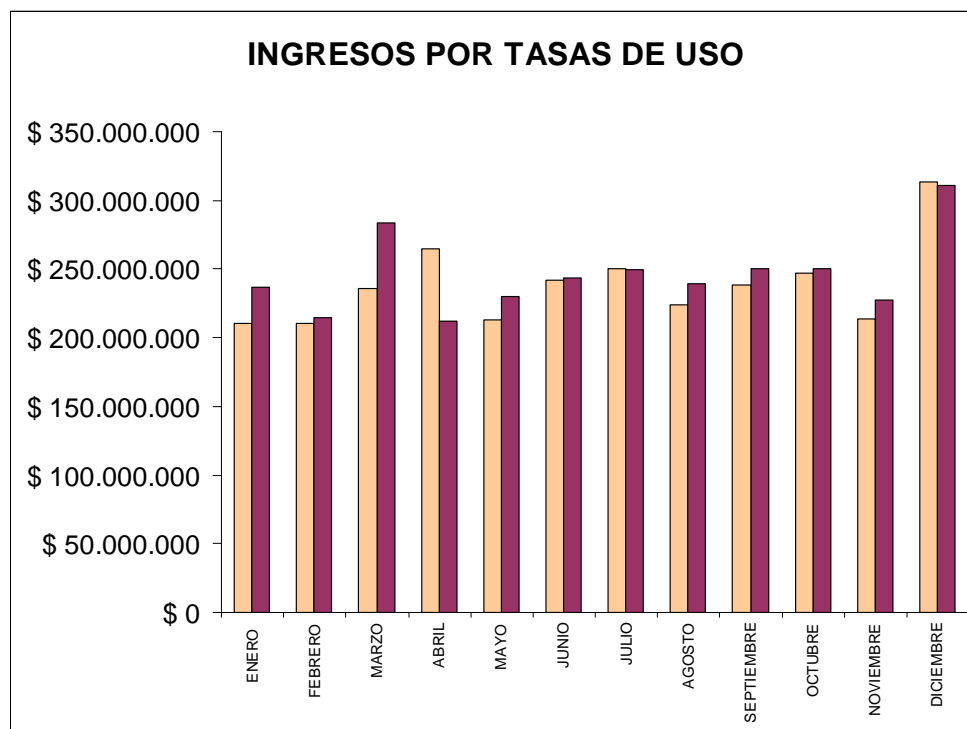




ANALISIS: En este rubro se refleja una disminución del **9,04%** con respecto al movimiento de usuarios de los baños durante el año inmediatamente anterior, relación directamente proporcional con el movimiento general de usuarios presentado en el 2010. El promedio mensual de personas que utilizó el servicio de baños durante el 2010 fue de 52,829.

1.3.3 INGRESOS POR VENTA TASAS DE USO

TASAS USO		
MES	AÑO 2009	AÑO 2010
ENERO	\$ 210.458.203	\$ 236.563.853
FEBRERO	\$ 210.607.300	\$ 214.712.381
MARZO	\$ 235.568.467	\$ 283.172.631
ABRIL	\$ 264.884.766	\$ 212.191.504
MAYO	\$ 212.581.512	\$ 229.614.635
JUNIO	\$ 241.426.887	\$ 243.333.135
JULIO	\$ 250.481.102	\$ 249.423.366
AGOSTO	\$ 223.651.982	\$ 239.398.220
SEPTIEMBRE	\$ 238.058.958	\$ 250.455.466
OCTUBRE	\$ 247.240.071	\$ 250.533.317
NOVIEMBRE	\$ 213.973.342	\$ 227.316.223
DICIEMBRE	\$ 313.107.435	\$ 310.806.141
TOTAL	2.862.040.025	2.947.520.872

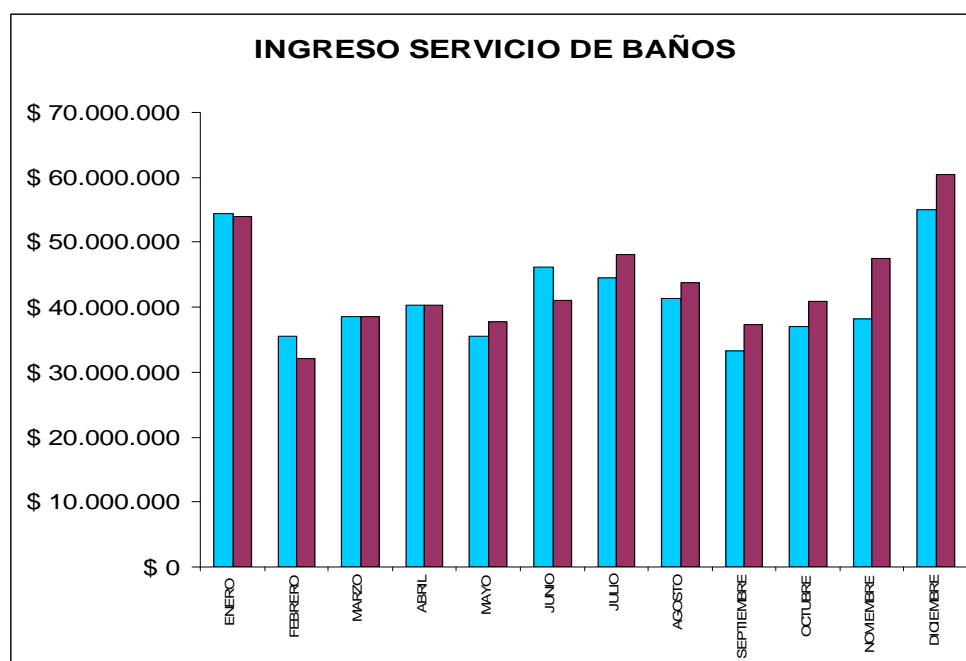


ANÁLISIS DE DATOS: El comportamiento en los ingresos por venta de tasas de uso al 31 de diciembre de 2010 y a la misma fecha del 2009, presenta un incremento del 3% representado principalmente en el despacho de buses y busetas; siendo este comportamiento congruente con el incremento en los despachos de vehículos y con las actividades realizadas por la Dirección de Operaciones para lograr este aumento. Durante el 2010, el ingreso promedio mensual por este concepto fue de \$245.626739.

1.3.4 INGRESO POR SERVICIO DE BAÑOS

INGRESO SERVICIO DE BAÑOS		
MES	AÑO 2009	AÑO 2010
ENERO	\$ 54.470.364	\$ 53.962.637
FEBRERO	\$ 35.475.273	\$ 32.031.007
MARZO	\$ 38.462.270	\$ 38.580.538
ABRIL	\$ 40.379.998	\$ 40.304.183
MAYO	\$ 35.544.275	\$ 37.838.279

JUNIO	\$ 46.119.726	\$ 41.140.553
JULIO	\$ 44.456.182	\$ 48.054.816
AGOSTO	\$ 41.299.872	\$ 43.727.083
SEPTIEMBRE	\$ 33.230.227	\$ 37.382.718
OCTUBRE	\$ 37.022.410	\$ 40.872.536
NOVIEMBRE	\$ 38.282.181	\$ 47.479.809
DICIEMBRE	\$ 55.079.995	\$ 60.433.307
TOTAL	499.822.773	521.807.466

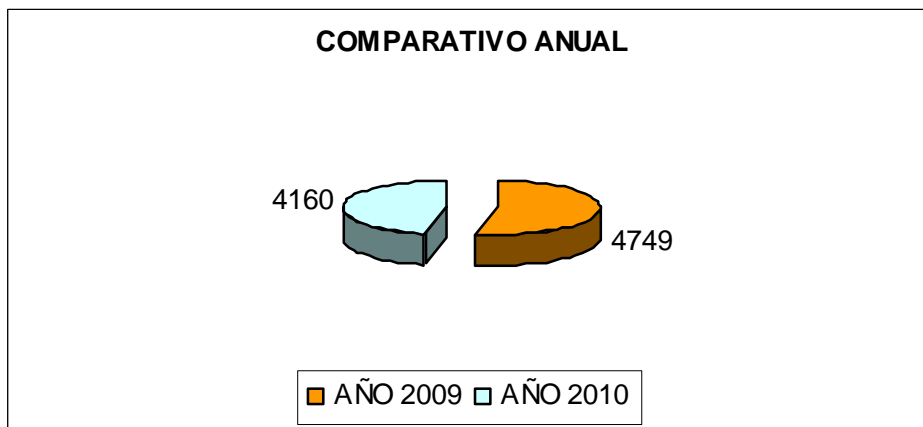
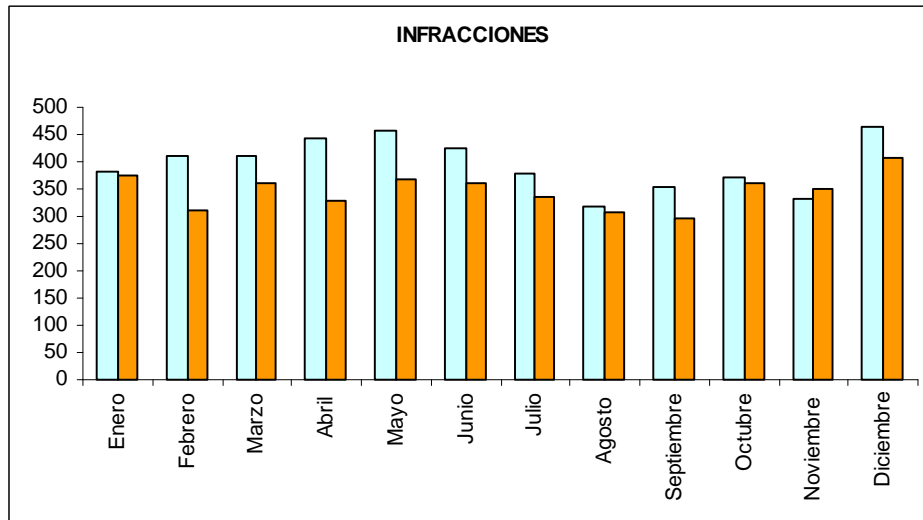


ANÁLISIS: El ingreso por servicio de baños al 31 de diciembre de 2010, presenta un incremento del **4%** con respecto al mismo período de 2009, como resultado del incremento realizado a la tarifa cobrada por el servicio a partir del mes de abril de 2010.

1.3.5 ESTADÍSTICA POR INFRACCIONES

❖ CANTIDAD DE INFRACCIONES

INFRACCIONES		
MES	COMPARATIVO	
	AÑO 2009	AÑO 2010
Enero	382	374
Febrero	410	309
Marzo	411	360
Abril	442	330
Mayo	457	367
Junio	424	359
Julio	378	337
Agosto	319	306
Septiembre	355	298
Octubre	373	362
Noviembre	333	351
Diciembre	465	407
TOTAL	4749	4160



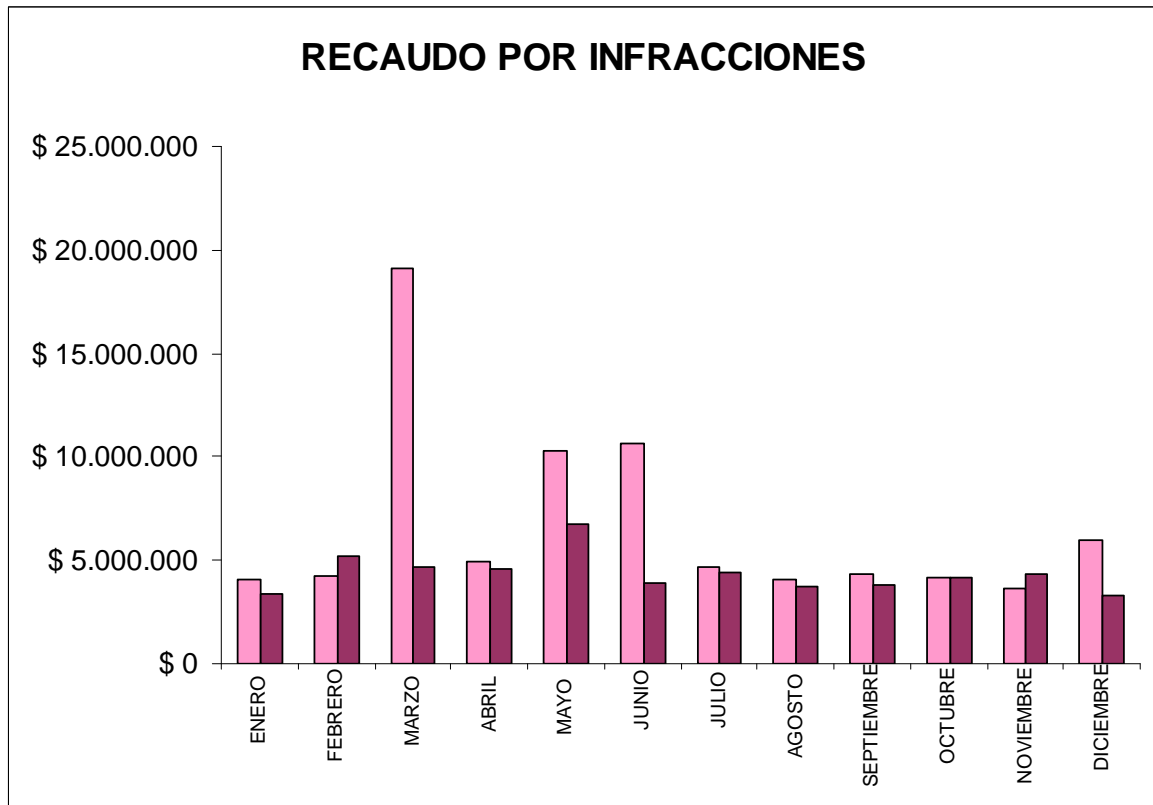
ANÁLISIS: Al comparar los resultados de los comparendos elaborados en el año 2010 con respecto al año 2009, se observa una disminución del **12,40%** de los comparendos elaborados, lo cual se puede ver reflejado por varias situaciones:

1. El comportamiento de los conductores frente a la comisión de infracciones al Manual Operativo ha disminuido ya que se han realizado capacitaciones y campañas preventivas por parte del personal de Guardas Operativos el Fondo de Prevención Vial y la Dirección de Tránsito y Transporte de Risaralda.
2. La entrada en vigencia del nuevo Manual Operativo determina sanciones económicas más drásticas y directamente a las empresas transportadoras, por

lo que los conductores se cuidan de cometer infracciones que afecten su vinculación laboral.

❖ **RECAUDO POR INFRACCIONES**

RECAUDO POR INFRACCIONES		
MES	AÑO 2009	AÑO 2010
ENERO	\$ 4.093.500	\$ 3.380.025
FEBRERO	\$ 4.270.000	\$ 5.202.275
MARZO	\$ 19.157.800	\$ 4.697.500
ABRIL	\$ 4.943.500	\$ 4.545.200
MAYO	\$ 10.308.500	\$ 6.770.000
JUNIO	\$ 10.617.000	\$ 3.922.500
JULIO	\$ 4.642.500	\$ 4.444.150
AGOSTO	\$ 4.082.800	\$ 3.682.500
SEPTIEMBRE	\$ 4.302.650	\$ 3.767.500
OCTUBRE	\$ 4.130.550	\$ 4.165.000
NOVIEMBRE	\$ 3.652.750	\$ 4.302.500
DICIEMBRE	\$ 5.972.659	\$ 3.250.000
TOTAL	80.174.209	52.129.150



ANÁLISIS:

Al 31 de diciembre del año 2010, el recaudo por concepto de infracciones al manual operativo de la empresa, presenta una disminución del **35%**, frente al mismo período del 2009, como resultado de la disminución en los comparendos realizados por los Guardas Operativos.

2. EJECUCIÓN PLAN DE ACCION 2010

El Plan de Acción correspondiente a la vigencia 2010, presentó una ejecución financiera de **\$1.046.023.154**, lo que corresponde al **98.20%** frente al valor estimado, **\$1.065.160.000** y una ejecución en cumplimiento de metas del **90%**. 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:

LINEA ESTRATEGICA FORTALECIMIENTO CORPORATIVO

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Valor estimado	Ejecución	Eficiencia % (\$)	Eficacia %
344.060	334.798	97	88

PROYECTO	VALOR EJECUTADO	NIVEL EJECUCION
Implementación y mantenimiento de los Sistemas Integrados de Gestión (Calidad y MECI).	67.999	101
Fortalecimiento Patrimonio Documental	11.976	99.80
Mejoramiento nivel de satisfacción del cliente	31.500	100
Desarrollo de Nuevos Negocios	53.491	99.98
Fortalecimiento Plan de Seguridad	66.500	100
Fortalecimiento del Talento Humano	97.332	90.54

LOGROS ALCANZADOS

◇ IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN INTEGRADO CALIDAD-MECI

Logros:

- ✓ Cero (0) no conformidades mayores en auditoria de seguimiento (certificación Bureau Veritas).
- ✓ Ejecución del 95% auditorias de Calidad y Control Interno programadas
- ✓ 112 Acciones correctivas y preventivas cerradas resultado de la Revisión por la Dirección y auditorias internas.
- ✓ 100% de los planes operativos implementados con seguimiento.
- ✓ 65% cumplimiento del proceso de inventarios de la entidad (acta de baja de inventarios activos fijos).
- ✓ Adquisición de 1 Servidor con mayor capacidad para el Sistema Informático y otro para afrontar cualquier contingencia.
- ✓ Software de Sistema de Costos por actividades implementado en un 50%.

◇ SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Logros:

- ✓ Ejecución del 100% de ingresos proyectados por **despachos de vehículos en origen.**
- ✓ Saneamiento de la cartera por arrendamiento mayor a 120 días.
- ✓ Ejecución del 40% de CXC en órdenes de Comparendo por infracciones al Manual Operativo.
- ✓ Disminución de los gastos generales en un **6.9%**, con respecto al año 2009.

◇ FORTALECIMIENTO DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL

Logros:

- ✓ 59% archivo histórico depurado (años 1976 a 1994)
- ✓ Adecuación puesto ventanilla única de correspondencia
- ✓ Proceso de gestión documental implementado en un 100%.

◇ MEJORAMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Logros:

- ✓ Respuesta oportuna a las PQR (peticiones, quejas y reclamos).
- ✓ Cumplimiento del 80% en el índice de satisfacción del cliente.
- ✓ 85% cumplimiento de las acciones contempladas en el plan de mejoramiento resultado de la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente. (2009).
- ✓ Aplicación de **480** encuestas de satisfacción del cliente a empresas transportadoras, comerciantes, conductores y usuarios.
- ✓ Realización de campañas Buen manejo del agua y energía eléctrica, Control a fumadores, protección a la flora y a la fauna, aseo, entre otras.
- ✓ Fortalecimiento de la imagen institucional a través de los diferentes medios de comunicación.

◇ FORTALECIMIENTO PLAN DE SEGURIDAD

Logros:

- ✓ Ejecución del Plan de Emergencias y Seguridad en un 94%.
- ✓ Mapa de señalización y evacuación socializado y publicado.
- ✓ Línea de vida instalada
- ✓ 100% de las actividades del plan de contingencia temporadas altas ejecutadas.
- ✓ Cámaras protegidas, compra de teclado controlador y multiprotocolo para cámaras

◇ FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

Logros:

- ✓ 98% de las actividades del plan de Formación y Capacitación ejecutadas, entre las que se destacan: *Evaluación del desempeño, control interno-MECI, Actualización Tributaria, Ley de acoso laboral, Sistema de Información SAIA y Planeación estratégica, Acoso Laboral, Relaciones Humanas, Atención al Cliente, Normas de Tránsito, Control Interno, liderazgo y lenguaje de señas, derecho administrativo, congreso del agua.*

- ✓ 100% de las actividades del plan de Bienestar Social ejecutadas.

Actividades desarrolladas:

- 72 jornadas deportivas
- Auxilios escolares a 53 funcionarios
- Reconocimientos a 17 funcionarios mejor calificados 2009.
- Publicación en cartelera de los funcionarios destacados en los valores institucionales.
- Celebración del día de la familia
- Participación en el XVII encuentro de Terminales en la ciudad de Bucaramanga, donde se ocupó el tercer lugar entre las terminales participantes.

- ✓ 90% de las actividades del plan de Salud Ocupacional ejecutadas.

Actividades desarrolladas:

- Capacitaciones en Pausas Activas.
- Seguimiento a los talleres efectuados con la Fisioterapeuta de la ARP a 8 funcionarios del área de Servicios Generales y Operativa que tiene restricción en sus labores.
- Compra implementos primeros auxilios
- Audiometrías clínicas de control a funcionarios con problemas auditivos.
- Implementación del programa JANO (orden y limpieza áreas de trabajo).

- ✓ 89% de satisfacción del clima organizacional de la entidad.

LÍNEA ESTRATÉGICA INFRAESTRUCTURA CÓMODA Y SEGURA.

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Valor estimado	Ejecución	Eficiencia % (\$)	Eficacia
688.700	679.493	99	91

PROYECTO	VALOR EJECUTADO	NIVEL EJECUCION
Mantenimiento y/o mejoramiento infraestructura existente	39.071	78
Ejecución de Obras civiles de gran impacto	640.421	100

PROGRAMA: Mantenimiento Infraestructura

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

- ✓ 87% de las actividades del plan de mantenimiento a la infraestructura ejecutadas.

Actividades desarrolladas:

- Organización del almacén de mantenimiento y herramientas.
 - Levantamiento de inventarios (2 jornadas).
 - Identificación áreas del edificio (m2) y elaboración hojas de vida de cada una.
 - Inspecciones permanentes a baños, planta eléctrica, tanque de almacenamiento de agua, subestación y redes eléctricas.
 - Mantenimientos preventivos y correctivos instalaciones locativas, salas de espera, locales comerciales,
- ✓ Repotenciación de la Planta eléctrica.

PROGRAMA: Nuevas construcciones

➤ **Proyecto: “Ejecución obras civiles de gran impacto”**

- ✓ Cubierta cuarto de aseo Bolivariano



- ✓ Reconstrucción de vigas



- ✓ Cubierta salones de mantenimiento y almacén



- ✓ Adecuación ventanilla única



✓ Control satélite vía Manizales



◇ **PAVIMENTACIÓN PARQUEADEROS NORTE Y SUR DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES**

Presupuesto: \$ 459.067.610

Alcance de los trabajos:

- ✓ Demolición pavimento existente.
- ✓ Retiro de escombros.
- ✓ Adecuación de la estructura de base.
- ✓ Construcción de pavimento flexible.
- ✓ Obras complementarias.

Tiempo de Ejecución:
Periodo de Ejecución:

Ciento veinte (120) días calendario.
Del 28 de Octubre de 2010 al 24 de Febrero de 2011.

Parqueadero norte



Parqueadero sur



LÍNEA ESTRATÉGICA
TERMINAL CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Valor estimado	Ejecución	Eficiencia (\$)	Eficacia
32.000	31.732	99	94

PROYECTO	VALOR EJECUTADO	NIVEL EJECUCION
Desarrollo de Políticas Sociales	31.732	99
Integración Modos de Transporte	0	

PROGRAMA: Responsabilidad Social Externa

➤ **Proyecto: “Desarrollo de Políticas Sociales ”**

Logros:

- ✓ 94% de las actividades del plan de Responsabilidad Social ejecutadas, entre las que se destacan:
 - Taller sobre convivencia ciudadana y Resolución pacífica de conflictos en la comuna Travesuras La Churria, población beneficiada 28 personas.
 - Semana del conductor y celebración del día de la Virgen del Carmen con la participación de alrededor de 500 conductores.
 - Celebración de la Primera Comuni3n a 50 niños de poblaci3n vulnerable.
 - Jornada navideña para 200 niños de la comuna travesuras y sectores aledaños.

➤ **Proyecto: “Integraci3n Modos de Transporte ”**

Logros:

- ✓ Capacitación en la normatividad del Nuevo modelo de Operación del Transporte, Servicios conexos del transporte terrestre, integración modal y tecnologías.
- ✓ Reuniones en la ciudad de Bogotá con funcionarios del Ministerio del Transporte y el Consejero Presidencial JUAN GUILLERMO ÁNGEL, para tener en cuenta a los Terminales en el documento Conpes.
- ✓ Reunión con funcionarios de otros Terminales para discutir el nuevo sistema de costos por actividades a reglamentarse para los Terminales del País.

3. HECHOS RELEVANTES DESPUES DEL EJERCICIO

ACTIVIDADES EN EJECUCIÓN

- ✓ **CONSTRUCCIÓN CASETA CONTROL ENTRADA DE VEHÍCULOS E INSTALACIÓN BARRERAS ELÉCTRICAS.**

Presupuesto: \$ 79'591.650,00
Tiempo de Ejecución: 60 Días calendario





- **PLANES 2011**

Dando cumplimiento con lo establecido en la caracterización del proceso de Gestión del Direccionamiento, durante el primer bimestre del año se formularon los planes operativos y específicos por parte de los líderes de procesos, los cuales contienen las actividades más relevantes a desarrollar durante la vigencia con metas e indicadores a aplicar para su cumplimiento. De igual manera se elaboraron los planes de Formación y Capacitación, Bienestar Social e Incentivos, Salud Ocupacional, Mantenimiento, Compras, Seguridad, y Responsabilidad Social, a partir de los cuales se elaboró el Plan de Acción para la vigencia 2012, el cual será la guía para el logro de los objetivos y consecución de las metas establecidas en el Plan Estratégico 2008-2012.

4. PERSPECTIVAS 2011

La Gerencia de la Sociedad tiene trazado en su Plan de Acción 2011, continuar con el desarrollo de los proyectos de Fortalecimiento Corporativo, Inversión Física e Inversión Social determinados en el Plan Estratégico 2008-2012.

Estos son:

LÍNEA ESTRATEGICA: FORTALECIMIENTO CORPORATIVO

PROYECTO	META
Mantenimiento de los Sistemas Integrados de Gestión Calidad y Control Interno	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementación del manual de presupuesto para la entidad, conforme a su naturaleza jurídica.▪ Cero (0) no conformidades en la auditoria de seguimiento de Certificación NTC-ISO 9001:2008.▪ 92% cumplimiento Plan de Auditorias. (Control interno y Calidad).▪ 92% Cumplimiento planes operativos y específicos.
Implementación Sistema de Gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementación de la norma OHSAS (Salud ocupacional y seguridad industrial) 18001:2007▪ Integración de los requisitos de la norma OHSAS 18001:2007 a los Sistemas Integrados de Gestión.▪ Formación de auditores internos en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
Fortalecimiento del Patrimonio Documental	<ul style="list-style-type: none">▪ Digitalización del archivo histórico – 30%.▪ 100% archivo histórico depurado (años 1995 a 1999).

<p>Mejoramiento nivel de satisfacción del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estandarización 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. ▪ Fortalecimiento de las campañas educativas. ▪ Mejorar los sistemas de información para el usuario. (Circuito abierto de tv, página web, otros). ▪ Realización de (10) campañas de promoción y posicionamiento de la Terminal. ▪ Logística mundial sub-20 Fortalecimiento imagen institucional. ▪ Implementación quinta fase Estrategia Gobierno en Línea.
<p>Fortalecimiento Plan de Emergencias y Seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 92% de las actividades del plan de Seguridad y Emergencias ejecutadas.
<p>Fortalecimiento del Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el nivel de estímulos e incentivos para el personal. • Incrementar la satisfacción del cliente interno. (clima organizacional). • Ejecución del plan de bienestar social, salud ocupacional y de Formación y Capacitación en un 92%.
<p>Sostenibilidad financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecución del 92% presupuesto de ingresos. ▪ Recuperación de cartera no corriente. (60%). ▪ Disminución gastos en adquisición de bienes y servicios en un 40%, frente al año anterior.
<p>Desarrollo de nuevos negocios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación del programa INTEGRÁ. ▪ Generación de un (1) nuevo negocio.

**LÍNEA ESTRATEGICA:
INFRAESTRUCTURA COMODA Y SEGURA**

PROYECTO	META
Mantenimiento y/o mejoramiento de infraestructura existente	92% ejecución plan de mantenimiento de infraestructura.
	Mejoramiento instalaciones Locales comerciales.
Ejecución de Obras de gran impacto	Control entrada y salida automatizado.
	Parqueaderos primer y segundo nivel construidos.
	Construcción cuarto de aseo primer nivel.
	Construcción casino empleados.
	Mejoramiento del sistema de operación de los baños públicos.
	Adecuación túnel salida a taxis urbanos

**LÍNEA ESTRATEGICA:
TERMINAL CON RESPONSABILIDAD SOCIAL**

PROYECTO	META
Apoyo Social a Población vulnerable	<u>50 niños</u> de población vulnerable beneficiados con la Primera comunión.
	Traslado de personas con escasos recursos a sus sitios de origen.
	Ejecución del 92% del Plan de Responsabilidad Social.

Participación Activa en el Plan de Movilidad Municipal Integración Modos de Transporte	Implementación del software para el sistema de costos por actividades.
	Generación de alianzas con estamentos públicos del área metropolitana para adelantar acciones encaminadas a mejorar la operación del transporte público intermunicipal de pasajeros.
	Participación en el desarrollo del nuevo modelo de operación del transporte intermunicipal terrestre de pasajeros.

5. CONVENIOS Y CONTRATOS CELEBRADOS

Durante la vigencia 2010, sólo se realizó un contrato de Empréstito con la Promotora (Instituto de Fomento y Promoción del desarrollo económico y social de Pereira), por valor de \$600.000.000, para la construcción de los parqueaderos norte y sur de la Terminal a un plazo de cinco años y un año de gracia, a una tasa DTF más 3 puntos, los demás continuaron vigentes así:

- Convenio de prestación de servicios de urgencias vitales entre la Terminal de transporte de Pereira y Atransec.
- Contrato de Empréstito a través de la Promotora (Instituto de Fomento y Promoción del desarrollo económico y social de Pereira), por valor de mil setecientos millones de pesos (\$1.700.000.000) mcte., para la Construcción de las vías internas de la Terminal, a un plazo de cinco años y un año de gracia, a una tasa DTF mas 3 puntos.

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

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

7. INFORME FINANCIERO

CARLOS MARIO GRISALES SANCHEZ

Gerente (e)