

Abril 12 de 2013

INFORME IMPLEMENTACION Y CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA Y PROBIDAD.

Introducción:

El municipio de Medellín mediante el Decreto 0166 de 9 de febrero de 2009, reglamenta y adopta la Política Pública de Transparencia Administrativa y Probidad patentizada en el Acuerdo No. 65 del 2008 del Concejo de Medellín y la Empresa de Terminales de Transporte de Medellín S.A., acoge la misma con la Resolución 195 de 2009.

Ahora bien, en este informe se presentan los resultados de la implementación y cumplimiento de la Política Pública de Transparencia Administrativa y Probidad en la Empresa Terminales de Transporte de Medellín S.A., para la vigencia del 2012, la cual tiene como objetivo generar instrumentos y estrategias que propendan por un funcionamiento adecuado de lo público y oficial desde una perspectiva integra y transparente.

Por lo tanto es necesario crear los mecanismos, que fortalezcan las acciones de prevención y control de hechos y sucesos que atenten contra la administración pública, en esta medida es necesario propiciar y estimular la participación ciudadana y grupos de interés como veedores de la gestión fiscal pública, también se debe promover la cooperación interinstitucional con los diferentes entes de control y demás entidades, apuntar a que la probidad y transparencia administrativa en los planes, programas y proyectos de cualquier entidad territorial pública, sea un factor transversal para el cumplimiento de los objetivos y fines de la misma.

Por medio de esta política, se institucionaliza las buenas prácticas en materia de Transparencia Administrativa y Probidad, se rinden cuentas de la gestión administrativa a la ciudadanía con el propósito de comunicar cómo se están invirtiendo los recursos públicos, que la ciudadanía ejerza un control directo sobre la administración, generar confianza por parte de la ciudadanía en la administración pública, e incrementar la eficiencia y eficacia a fin de lograr una excelente gestión y facilitar los medios orientados a la prevención y control de la corrupción.



Código: 01 01 12 8401



SGS-02-1



Terminal de Norte PBX: 267 50 75 7677
Cra 64C N° 78 - 680 Local 262N FAX: 267 10 26
Información: Information@terminalesmedellin.com

Nº: 200.01.0.001-1
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

Implementación y Cumplimiento:

La política pública de transparencia y probidad es el medio a través del cual se visibiliza la gestión de la entidad de manera integral, colocando a disposición de la ciudadanía la información adecuada para que ejecuten el control de lo público, y el seguimiento a la gestión, cuestionen las decisiones de la administración y obtengan las respuestas pertinentes sobre el que hacer de la empresa.

En aras del buen cumplimiento y desarrollo de esta política en la entidad Terminales de Transporte de Medellín S.A., en el informe se describe el

proceder de la misma en la vigencia 2012, para una empresa que tiene la siguiente composición accionaria:

Cuadro: Composición Accionaria de TTM

Accionista	Valor (Cifras COP)	Acciones Suscritas	Porcentajes
Municipio de Medellín	21.420.593.000	21.420.593	91.37 %
Departamento de Antioquia	1.074.072.000	1.074.072	4.58 %
Fondo de Pasivo de Ferrocarriles Nacionales de Colombia	366.793.000	366.793	1.57 %
Patrimonio Autónomo – Fiduciaria de Occidente.	323.382.000	323.382	1.38 %
Empresas Varias de Medellín E.S.P.	127.068.000	127.068	0.54 %
Edatel S.A. E.S.P.	107.793.000	107.793	0.46 %
Ministerio de Transporte	22.971.000	22.971	0.10 %
Totales	23.442.672.000	23.442.672	100.00 %

Fuente: Terminales de Transporte de Medellín.

1. La página WEB:

Es uno de los medios de comunicación que tiene Terminales de Transporte de Medellín, gracias a ésta, gran parte de la información de la empresa, como sus productos y servicios pueden estar disponibles para la comunidad en general. Por medio de este servicio los clientes pueden buscar virtualmente desde su casa u oficina, información sobre la empresa.

La página Web cuenta con un formulario de contacto que permite la comunicación y retroalimentación con los clientes, proveedores y la comunidad en general. La página Web de la Entidad es actualizada periódicamente con la información de interés para el ciudadano y partes interesadas. Se publican cambios normativos, contratación, proyectos, estadísticas, eventos, campañas, Informes de Gestión, Plan de Compras, Plan de Acción, entre otros.

En la página se puede acceder a las empresas de transporte existentes, sus rutas y lugares de destino, horarios de llegada de diferentes rutas, formulario de contacto para quejas, reclamos, y sugerencias, Código de Buen Gobierno, marco normativo para el periodo 2008-2019, avance del Plan Estratégico, registrarse como proveedor de bienes y servicio de la empresa y entre mucha más información que como cliente puede visualizar y acceder.

La dirección de la página Web es www.terminalesmedellin.com.

2. Página Intranet:

Es un medio de comunicación interna que tiene la Terminales de Transporte de Medellín, para que sus empleados puedan acceder a toda la información, al igual es un medio por el cual se publica todo lo relacionado con la empresa, se encuentra la misión, visión, la estructura de procesos de las unidades administrativas y el plan estratégico, también se creó un espacio en la intranet para publicar noticias relacionadas con el Control Interno.

La dirección de la Intranet es <http://terminalesmedellin.com/intranet.php>.

3. Inducción, Reinducción y Capacitación :

En el proceso de Inducción se retroalimenta a los funcionarios y aprendices nuevos, con todo el tema del Sistema Integrado de Gestión. El registro de la inducción cuenta con un espacio que permite evidenciar que se entregó física o electrónicamente al funcionario o aprendiz. Entre ellos están el Código de Buen Gobierno y el Reglamento Interno de Trabajo. La inducción se realiza a todo el personal que ingresa y la evidencia se deja en cada una de las hojas de vida.

La reinducción se realiza de forma anual, en el año 2012 se efectuó el 4 de diciembre, la evidencia se encuentra electrónica en la siguiente ruta: Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestión\GestionHumana\Registros\Capacitacion y Bienestar \reinducción funcionarios TTM y existe una carpeta física donde se deja registro de la evaluación de satisfacción sobre la reinducción, los resultados de la evaluación han sido satisfactorios. Igualmente cada año se realiza la evaluación del clima laboral, en el año 2012 se realizó el 27 de Abril, por medio de un contrato N°057 realizado con la Sicóloga María Eufemia Duque, donde se contempló lo siguiente en la capacitación: "Trabajo en Equipo", "logro de resultados", "definiendo y logrando metas", y "Yo en la organización". Diagnóstico de Clima Organizacional: se aplicaron 90 encuestas, con el objetivo de medir las

condiciones relacionadas con: Liderazgo, motivación, participación, reciprocidad, servicio, sentido de pertenencia, salud ocupacional, bienestar y formación en la empresa en general y compararlas con los resultados obtenidos en medición anterior.

El programa de Bienestar Laboral se cumplió en un 81%, cada una de las capacitaciones efectuadas por los funcionarios son evaluadas por cada uno de los responsables. La entidad cuenta con un formato para el registro de las evaluaciones, éste se encuentra en la siguiente ruta: \\Sfconsola\sat\SIG - Sistema Integrado de Gestión\GestionHumana\Formatos\CapacitacionyBienestar, al igual se realizaron evaluaciones del desempeño, la autoevaluación de competencias corporativas por cada funcionario el 13 de Noviembre de 2012, todas las metas y objetivos empresariales están alineados a las funciones de cada cargo y a cada proyecto y estrategia que la Entidad establece, también se realizan reuniones de las Unidades de Administrativas, allí se trabajan temas propios de cada unidad, para direccionar el correcto funcionamiento de las actividades obligatorias para ejecutar durante el año, también están definidos los controles, políticas y normatividad por cada proceso.



También es de resaltar que se realizan reuniones mensuales, convocadas y realizadas bajo la dirección del Gerente General, a esta se invita a todo el personal vinculado, aprendices, contratistas por prestación de servicio de Terminales de Transporte de Medellín y de las diferentes unidades de negocio, en ella se tratan temas generales y críticos, en los cuales se establecen directrices para el mejoramiento continuo, responsabilidad en el trabajo, cumplimiento del horario laboral, trabajo en equipo etc.

En 2012, Terminales Medellín invirtió \$103.754.652 en actividades para el bienestar laboral de los servidores públicos, dentro de las que destacan la asistencia a los Juegos Inter Terminales, integraciones, compra de implementos deportivos, celebración del día de la familia, el día del padre y el día de la madre, compra de libros para la biblioteca, suministro de chaquetas al personal operativo, compra de protectores solares, entre otros, también se invirtió \$71.695.560 en diferentes capacitaciones al personal vinculado a la empresa.

Terminales Medellín se reglamentó el otorgamiento de préstamos a través del fondo de calamidad doméstica, mediante la Resolución 255 del 19 de Septiembre de 2012, hasta por cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes. Durante 2012 la entidad otorgó préstamos por el orden \$63.760.300 a 48 servidores públicos, previo cumplimiento de los requisitos estipulados por la empresa. Y también se reactivó la Resolución 004 de 2007 mediante la cual se creó el fondo de vivienda para los servidores públicos de la entidad, a través del cual pueden acceder a préstamos para contribuir a la solución de sus necesidades de vivienda, para el mejoramiento de su calidad de vida.

Mediante Resolución 182 del 22 de junio 2012, se ordenó la conformación del Comité de Convivencia Laboral de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., dando cumplimiento a la Resolución No. 652 de 2012 del Ministerio de Trabajo y mediante la Resolución 205 de 11 de julio de 2012 de Terminales de Transporte de Medellín conforma su comité, que tiene como objetivo la de resolver conflictos internos de convivencia de acuerdo a las normas establecidas, por lo tanto se eligieron tres (3) representantes por elección popular y los otros tres (3) nombrados por la Gerencia General, pero la Resolución 1356 del 18 de julio de 2012 del Ministerio de Trabajo, modificó el artículo 3º de la Resolución 652 de 2012, quedando conformado el comité por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores con sus respectivos suplentes. El comité ha estado realizando su labor de forma sistemática desde su creación con cuatro (4) reuniones ordinarias y dos (2) jornada de capacitación.



4. Mecanismos de Control:

a. Revisoría Fiscal:

La Terminal de Transporte de Medellín S.A, en el año 2012 continuo contando con la firma Deloitte & Touche Ltda, para desempeñar las funciones externas de revisoría fiscal.

La Revisoría Fiscal realiza un dictamen limpio y razonable de las cifras financieras de la empresa Terminales de Transporte de Medellín, con corte a Diciembre 31 de 2012, realidad que se ha presentado igual en los últimos doce (12) años.

Deloitte



INTERNO DEL REVISOR FISCAL

A lo largo del año 2012, se realizó una auditoría integral de acuerdo con las normas establecidas en la legislación colombiana y en las normas internacionales de auditoría, así como en las normas de control interno establecidas por la Comisión de Auditoría de la Asociación de Contadores y Auditores de Colombia.

El dictamen de revisoría es el resultado de la auditoría integral realizada en el año 2012, la cual se realizó en cumplimiento de las normas establecidas en la legislación colombiana y en las normas internacionales de auditoría, así como en las normas de control interno establecidas por la Comisión de Auditoría de la Asociación de Contadores y Auditores de Colombia.

Este informe es el resultado de la auditoría integral realizada en el año 2012, la cual se realizó en cumplimiento de las normas establecidas en la legislación colombiana y en las normas internacionales de auditoría, así como en las normas de control interno establecidas por la Comisión de Auditoría de la Asociación de Contadores y Auditores de Colombia.

Este informe es el resultado de la auditoría integral realizada en el año 2012, la cual se realizó en cumplimiento de las normas establecidas en la legislación colombiana y en las normas internacionales de auditoría, así como en las normas de control interno establecidas por la Comisión de Auditoría de la Asociación de Contadores y Auditores de Colombia.

Este informe es el resultado de la auditoría integral realizada en el año 2012, la cual se realizó en cumplimiento de las normas establecidas en la legislación colombiana y en las normas internacionales de auditoría, así como en las normas de control interno establecidas por la Comisión de Auditoría de la Asociación de Contadores y Auditores de Colombia.

Este informe es el resultado de la auditoría integral realizada en el año 2012, la cual se realizó en cumplimiento de las normas establecidas en la legislación colombiana y en las normas internacionales de auditoría, así como en las normas de control interno establecidas por la Comisión de Auditoría de la Asociación de Contadores y Auditores de Colombia.

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A. al 31 de diciembre de 2012 y 2011, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio, los cambios en su situación financiera y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia e instrucciones y prácticas contables establecidas por la Contaduría General de la Nación, aplicados sobre bases uniformes.

Además, basado en el alcance de mis auditorías, informo que la Empresa ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de los administradores guarda la debida concordancia con los estados financieros básicos, y la Empresa no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi evaluación del control interno, efectuada con el propósito de establecer el alcance de mis pruebas de auditoría, no puso de manifiesto que la Empresa no haya seguido medidas adecudas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que estén en su poder.

JORGE ENRIQUE MÚNERA DURANGO
Revisor Fiscal
T.P. 25295 - AT
Designado por Deloitte & Touche Ltda.

25 de febrero de 2013.

- 2 -



Código: 01 01 12 8401



SGS-02-1



Terminal de Norte PBX: 267 50 75 7677
Cra 84C # 70 - 690 Local 262N FAX: 260 10 26
Información: 800 510 0261 |

Nº: 800.510.0261 |
Medellín - Colombia

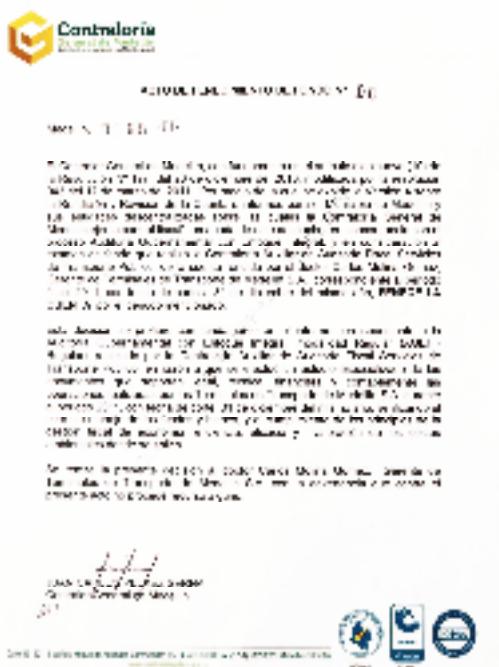


Alcaldía de Medellín

b. Contraloría General de Medellín:

La Contraloría General de Medellín fenece la cuenta de la vigencia 2011 de Terminales de Transportes de Medellín S.A. el 6 de noviembre de 2012. Lo anterior, con base en la evaluación de los estados financieros de la empresa con corte a diciembre 31 de 2011, los cuales dictamina razonablemente en todo aspecto significativo. Adicionalmente, el ente de control expresa un concepto favorable de gestión y resultados con una calificación total de 85,65 para el mismo periodo.

La Contraloría General de Medellín identificó: en el año 2010 catorce (14) hallazgos de los cuales se han cerrado doce (12) y en el año 2011 se identificaron veintitrés (23), de los cuales están en proceso quince (15) y cerradas ocho (8) y en el año 2012 se identificaron treinta y dos (32), doce (12) están cerradas y veinte (20) abiertas.



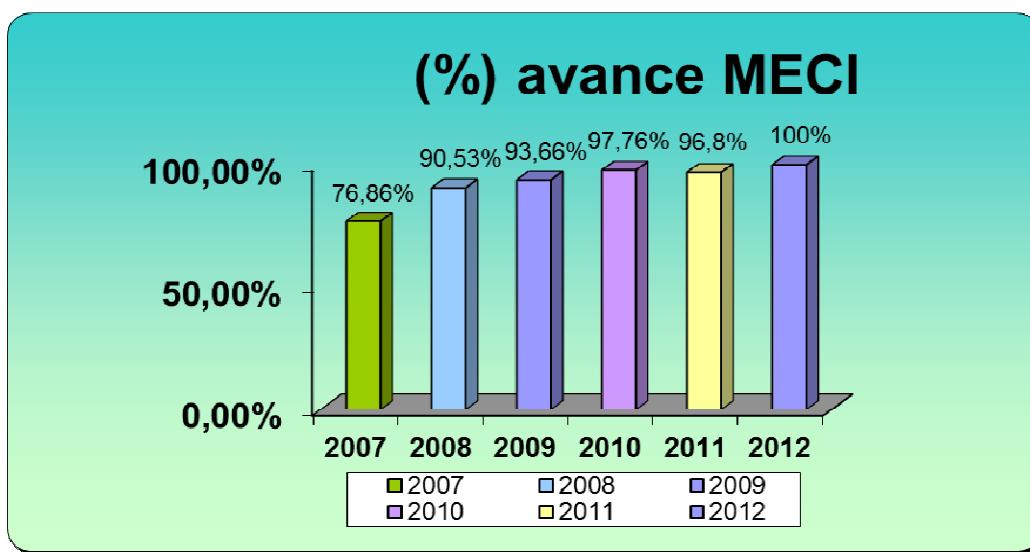
c. Control Interno:

La Oficina de Control Interno realiza auditorias a algunos procesos misionales y de apoyo, dichas auditorias se encuentran en su plan de trabajo anual 2012. Todas las observaciones y recomendaciones se dejan evidencia en el programa SISPLANES (Planes de mejoramiento), en el cual cada responsable debe dejar evidencia de su acción de mejora y la oficina de Control Interno hará seguimiento a estas y así definir si se cierra o continúa en proceso.

Cuadro: Avances del Modelo Estándar de Control Interno, MECI.

Año	(%) Avance MECI
2007	76,86%
2008	90,53%
2009	93,66%
2010	97,76%
2011	96,8%
2012	100%

Fuente: Terminales de Transporte de Medellín.



Fuente: Terminales de Transporte de Medellín.

d. Certificaciones del Sistema de Calidad:

La Empresa está enfocada en la mejora continua, prueba de ello consiguió excelentes resultados al recibir la continuidad de la certificación otorgada en 2011 sobre la NTC GP 1000:2009 y en 2005 con la NTC ISO 9001:2008, luego de la auditoria externa de seguimiento realizada el 1º y el 8 de junio de 2012 por el ente de certificación ICONTEC.

Los aspectos que determinaron la conformidad del Sistema Integrado de Gestión son los siguientes:

- Un sistema Integrado de Gestión adecuado y efectivo.
- Las acciones tomadas para incursionar en el servicio de contratación de transporte en Medellín, gracias al reconocimiento de la marca por la alta experiencia adquirida, lo que aumenta las expectativas de ventas y el fortalecimiento de la permanencia de la organización.
- Los continuos trabajos encaminados a generar una mayor interacción entre la gerencia y los transportadores a través de las mesas de trabajo, lo cual constituye un mecanismo que permite el acercamiento de las partes con la finalidad de un crecimiento en conjunto de las partes.
- La disposición de la gerencia por realizar las adecuaciones necesarias en las instalaciones físicas para el acceso de personas con movilidad reducida, lo que genera la inclusión de este sector de la población.
- El permanente seguimiento que se realiza a las quejas y reclamos de los clientes, complementado con la nueva fuente buzón de sugerencias, porque es una forma de evidenciar el sentido de servicio que tiene la entidad, y en especial su interés por darle respuesta oportuna a las diferentes manifestaciones de los clientes (queja o reclamo).
- La inclusión en las hojas de vida de la infraestructura, de las condiciones y actividades requeridas para el mantenimiento preventivo, que aseguren la preservación de esta y facilitan el control del proceso.

- El compromiso y empoderamiento de los líderes de cada proceso con el sistema de gestión de calidad que permite un mantenimiento eficaz, oportuno y proactivo de las acciones planteadas de la gestión al interior de la organización.
- El compromiso y sentido de pertenencia de la responsable del proceso con el Sistema de Gestión de la Calidad, porque le asegura a la organización un mantenimiento adecuado del sistema hacia el mejoramiento.
- La evolución en el nivel de logro alcanzado en la utilización de las herramientas de mejora (control de documentos y de registros, auditoría interna, acciones correctivas, preventivas y de mejora) en el Sistema de Gestión, ha permitido generar mayor empoderamiento en los responsables de su aplicación, pero como se debe mantener el alto logro alcanzado, para ello se deben seguir realizando en todos los niveles, actividades de sensibilización y acompañamiento.
- La gestión que se viene desarrollando con la disminución de la impresión de documentos, generando una cultura del cero papel, lo que conlleva ahorros económicos en la compra del mismo, archivadores, papeleras, tinta de impresión, etc. y al mismo tiempo se protege el medio ambiente.

Certificado IQNet.



IQNET Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de
TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A. cumple con la norma ISO 9001:2008.

TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

Términos & Condiciones: Cada servicio de transporte
de pasajeros es ejecutado en acuerdo a las
normas establecidas en la legislación colombiana.

Este sistema de gestión se aplica a los servicios de pasajeros
en los terminales de Medellín, Envigado, Itagüí, Rionegro, Santa Fe
y San Andrés, así como a los servicios de alquiler de vehículos.
ISO 9001:2008 - YTQ-ISO 9001:2008
El alcance del sistema de gestión incluye la operación de los
terminales de pasajeros y la prestación de servicios de
alquiler de vehículos.

Operación de terminales de transporte terrestre de pasajeros

Terminal operation for land passenger transportation

Este certificado es válido para el alcance de servicios de
operación de terminales de pasajeros en Colombia.
La operación de terminales de pasajeros incluye servicios y servicios
auxiliares de pasajeros en los terminales ISO 9001.

Periodo: 01/01/2011
A 31/12/2012
Revisor: M. A. Gómez
Certificador: J. A. Gómez
Firma:

Periodo: 01/01/2011
A 31/12/2012
Revisor: M. A. Gómez
Certificador: J. A. Gómez
Firma:

Certificado de la NTC ISO 9001:2008.



NTC certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad
de TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A. cumple con la norma ISO 9001:2008.

TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

Términos & Condiciones: Cada servicio de transporte
de pasajeros es ejecutado en acuerdo a las
normas establecidas en la legislación colombiana.

Este sistema de gestión se aplica a los servicios de pasajeros
en los terminales de Medellín, Envigado, Itagüí, Rionegro, Santa Fe
y San Andrés, así como a los servicios de alquiler de vehículos.
ISO 9001:2008 - YTQ-ISO 9001:2008
El alcance del sistema de gestión incluye la operación de los
terminales de pasajeros y la prestación de servicios de
alquiler de vehículos.

Operación de terminales de transporte terrestre de pasajeros

Terminal operation for land passenger transportation

Este certificado es válido para el alcance de servicios de
operación de terminales de pasajeros en Colombia.
La operación de terminales de pasajeros incluye servicios y servicios
auxiliares de pasajeros en los terminales ISO 9001.

Periodo: 01/01/2011
A 31/12/2012
Revisor: M. A. Gómez
Certificador: J. A. Gómez
Firma:

Periodo: 01/01/2011
A 31/12/2012
Revisor: M. A. Gómez
Certificador: J. A. Gómez
Firma:



03-03-01-12-8401



SGS-02-1



Término de Norte: PBX 267 50 757 0077
Cra 840 N° 70 - 600 Local 2620 - PBX 260 10 26
Información: terminalesmedellin.com

Nº. 800.010.001-1
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

Certificado de la NTC GP 1000:2009.



BOUNTE CERTIFIED THE SYSTEM OF MANAGEMENT OF
ISO 9001:2008 FOR THE Quality Management System of:

TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

70-13 Calle 67 No. 25-607 - Oficina 501
Bogotá D.C. - Colombia - San Cayetano 65 No. 55B-11
Código Postal: 11000 - Colombia

Has been evaluated and granted the license to the following scope:
Operación de terminales de transporte terrestre de pasajeros

NTCGP 1000:2009

For the following scope of activities of the organization:

Operación de terminales de transporte terrestre de pasajeros
Terminal operation for land passenger transportation

The organization has been evaluated and granted the license to the following scope:
Operación de terminales de transporte terrestre de pasajeros

Certificado de cumplimiento		Firma	
Nombre del evaluador	Dpto. Evaluación	Nombre del destinatario	Fecha de expedición
Fernando Alfonso	2010-01-01	J. C. Gómez	2014-01-14

e. Responsabilidad Social:

El comité evaluador de FENALCO Solidario consideró que Terminales de Transporte de Medellín S.A., cumplió con los requisitos para acceder al certificado de Responsabilidad Social Empresarial, ya que consiguió importantes resultados en materia medio ambiental, posicionamiento de la marca Terminales Medellín, interacción con la comunidad y la sociedad, relacionamiento con los clientes, proveedores y empleados y campañas contra la ilegalidad en el transporte. En el cuadro siguiente se muestra los porcentajes de cumplimiento de cada uno de los ítems que se evalúan en para obtener la certificación en Responsabilidad Social Empresarial:



Termina de Norte PBX 207 70 757 7077
Cra 84C # 70 - 600 Local 202N FAX 207 70 26
Información@terminalesmedellin.com

Nº. 800.010.001-1
Medellín - Colombia

Cuadro: Comparativo de los estados actuales en responsabilidad social

Estado o / Área	Medio Ambiente	Estado	Comunidad y Sociedad	Clientes y/o Consumidores	Proveedores	Competencia	Empleados	Accionistas
Estado actual % proceso anterior 2011.	80%	40%	57%	100%	63%	75%	91%	67%
Estado actual % proceso actual 2012.	82%	80%	86%	100%	71%	100%	91%	67%

Fuente: Terminales de Transporte de Medellín.

En el cuadro nos muestra como ha mejorado el comportamiento en áreas como el medio ambiente que pasa de 80% al 82% en ésta se califica como la empresa ha generado una cultura entre sus grupos de interés de cuidado con los recursos, incentiva que el medio ambiente se mantenga sostenible, reduce niveles de contaminación de la empresa, disminuye la intensidad en el consumo de recursos etc.; con el estado del 40% al 80% se evalúo la colaboración de la empresa en campañas de beneficio común de cultura, salud, deporte, seguridad y sociales liderados por entes públicos, como también el apoyo económico, en conocimiento o en especie a entidades públicas para educación, cultura, salud, entre otros; comunidad y sociedad se pasa de 57% al 86% en ésta se valora la inversión en proyectos de interés social en entidades sin ánimo de lucro, la generación de cultura en responsabilidad social en toda la sociedad etc.; proveedores se pasa del 63% al 71% se valora las capacitaciones y asesorías prestadas, periodicidad y horas invertidas a los proveedores, se comparten experiencias de responsabilidad social y se educa en este tema al proveedor entre otros; el ítem competencia pasa del 75% al 100% en éste se tiene en cuenta los gremios y asociaciones a las que se pertenece, comités, congresos, eventos certámenes del sector en los que se ha participado.

También se puede resaltar que los ítems clientes y consumidores se han mantenido con una excelente calificación del 100% donde lo más importante son las actividades de capacitación a clientes y consumidores en temas sociales, ambientales, de seguridad, prevención en salud, buenas prácticas entre otros y el de empleados por el orden del 91% donde a este último se le califica entre otros los programas que tiene la empresa de apoyo para vivienda, alimentación, salud, educación, cultura y recreación para cada uno de sus empleados.



La calificación más baja es la de los accionistas con un 67% en los dos periodos evaluados, aquí se deben buscar los mecanismos para que los accionistas o socios proporcionen las recomendaciones, que permitan a la empresa producir no sólo mayores utilidades, sino mayor valor agregado.

5. Participación ciudadana:

Dando cumplimiento al artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción), donde se obliga a todas las entidades y organismos de la administración pública, a desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, Terminales Medellín realizó varias estrategias encaminadas a involucrar a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés (*Stakeholder*) en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. En tal sentido, durante 2012 se realizaron 35 mesas de trabajo tendientes a dar cumplimiento a lo estipulado en la norma, así:

Cuadro: Mesas de Trabajo

Grupos de interés	2012	Temas tratados	Número de mesas
Transportadores	Feb 21, Mar 7, Abr 11, May 2, 4, y 31, Jun 6, 4 Jul, Ago 1, Sep 5, Oct 3, Nov 16 y 21.	Cámaras, seguridad, discapacidad, aumento cánones de arrendamiento, control pasajeros-equipaje - pregoneo, subarriendo taquillas, unificación aseo y vigilancia, conexión terminal sur con el Metro, lavaderos informales, temporada de Semana Santa, control a llantas lisas, parqueadero y acopio de taxis, reunión con los conductores, cerramiento y ampliación de las taquillas, torniquetes, tiquete con código de barras, sanciones a empresas transportadoras y otros.	13
Comerciantes	Mar 14, May 10, Jun 14, Jul 12, Ago 23, Sep 24, Oct 25.	Trabajo en equipo, déficit de parqueaderos, taxistas, discapacidad, propuesta templo del fútbol, construcción del puente, plan desarrollo, convenio con la Policía, operativos espacio público, propuesta plan parcial.	7
Taxistas	Abr 12 y 25, May 3, Ago 24 Sep 4 y 10 y 19, Oct 18, Nov 21. Dic 12	Presentación alternativas solucionar problemas seguridad y con el tránsito. Reorganización acopio.	10
Vendedores ambulantes	Jun 7, Jul 27, Sep 27.	Torniquetes, seguridad e ingreso sala de espera.	3
Maleteros	22 feb y 22 marzo	Condiciones de desempeño laboral	2
Total mesas de trabajo			35

Fuente: Terminales de Transporte de Medellín.

Terminales Medellín realizó dos audiencias de rendición pública de cuentas, en el auditorio de la Terminal de Transportes del Norte.

La primera el 4 de julio de 2012, con la participación de 150 personas entre comerciantes, transportadores, periodistas, empleados de la copropiedad, organismos de control y ciudadanía en general, según encuesta realizada a los asistentes al 65% la jornada de rendición le pareció muy importante, al 30% importante y solo al 5% la consideró sin importancia.

La segunda el 13 de diciembre de 2012, donde asistieron alrededor de 250 personas entre funcionarios de Terminales Medellín, comerciantes, transportadores, periodistas, empleados de la copropiedad, organismos de control y ciudadanía en general, según consulta efectuada a los participantes el 64% estuvo de muy acuerdo con el ejercicio, el 33% de acuerdo y el 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

6. Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR):

Terminales Medellín cuenta con cuatro mecanismos para la recepción de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), como son: la página web, el formulario de comunicación cliente (que puede ser recibido por cualquier funcionario), llamadas telefónicas y diez buzones que se instalaron estratégicamente desde mayo de 2012, de los cuales existen cinco en la terminal del norte, dos en la terminal del sur y tres en el teleférico de San Sebastián de Palmitas.

En 2012 ingresaron 1.019 PQR, un 7,8% más que en el 2011, año en el que hubo 945. Es de anotar que en 2011 no existían los buzones. Desde la implementación de este mecanismo de comunicación, en mayo de 2012, ingresaron 100 PQR, lo que representa un 9,8% del total de mensajes recibidos.

Cuadro: Tipo de comunicación

Felicitación	11
Queja	347
Reclamo	557
Solicitud de Información	40
Sugerencia	64
Total	1.019

Fuente: sistema de comunicaciones Terminales Medellín

Se puede evidenciar que en 2012 el 88,7% del tipo de comunicaciones están entre quejas y reclamos, es decir, 904; un 6,2% son sugerencias, un 3,9% solicitud de información y 1,1% felicitaciones.

Es de resaltar, que de las 1.019 PQR recibidas en 2012, según lo muestra el sistema de gestión de comunicaciones de los clientes de Terminales Medellín, se cerraron 981, es decir, el 96,3% y 38 están asignadas, es decir, el 3,7%. Esta última cifra hace referencia a reclamos por resolver de los vehículos inmovilizados que son ubicados en el parqueadero del barrio Los Colores, que necesitan un acervo probatorio y debido proceso para reconocer o no, el reclamo del quejoso.

Cuadro: Estado de PQR

Tipo de comunicación	Total
Cerrada	981
Asignada	38
Total	1.019

Fuente: sistema de comunicaciones Terminales Medellín

También se puede identificar que en el 91% de las comunicaciones recibidas (924), la responsabilidad de darle la respuesta al cliente corresponde a entes externos como empresas transportadoras, centro comercial (copropiedad), empresa de vigilancia, empresa de aseo, los responsables del transporte de los inmovilizados (empresa de grúas y Secretaría de Movilidad de Medellín), alcoholimetría, entre otros.

En atención a lo anterior, Terminales Medellín le da el respectivo traslado a las entidades comprometidas con la comunicación. Tan solo 95 de las 1.019 PQR recibidas en 2012 son responsabilidad directa de Terminales Medellín. En el cuadro siguiente se muestra el comportamiento de las PQR de responsabilidad directa, en los últimos tres años:

Cuadro: Comportamiento PQR

Año	Número
2010	81
2011	95
2012	95

Fuente: sistema de comunicaciones Terminales Medellín

Las PQR de responsabilidad directa de Terminales Medellín, en el trienio, han mostrado un comportamiento estable. En este sentido, es importante resaltar que en noviembre 13 de 2010 se recuperó el parqueadero P2 y en mayo del 2012 se instalaron diez buzones, medio por el cual ingresaron 100 PQR, de las cuales 42 eran directamente relacionadas con Terminales Medellín.

7. Contratación Pública:

La empresa tiene su propio Manual de Contratación adoptado por la Resolución 002 de julio de 2008 de Junta Directiva y modificado por la resolución 01 de julio de 2011 de la misma Junta, donde se especifica las cuantías de las modalidades de la contratación:

1. Solicitud Pública de Oferta: Presupuesto oficial estimado sea superior a doscientos cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (250 SMLV).
2. Solicitud Privada de Oferta: Presupuesto oficial estimado sea superior a cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (50 SMLV) y hasta doscientos cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (250 SMLV).
3. Contratación con una Oferta: Presupuesto oficial estimado sea inferior o igual a cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (50 SMLV).

Pero debido que se han presentado múltiples hallazgos y observaciones en el proceso de contratación, el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión ha realizado pruebas a los procesos y talleres con acciones de mejora, permitiendo así aclarar dudas y generar nuevos controles y/o verificaciones que permitan mitigar estos errores. Por lo tanto al “Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios”, el cual se encuentra en la versión 1.0.8 con fecha de aprobación 2013/02/01, en ésta se establecieron nuevos controles y se definen unos formatos que permitirían generar los vistos buenos de los responsables financieros y jurídicos del proceso de contratación. También se implementó en aras de darle cumplimiento al principio de transparencia, el de la publicación de los estudios previos en la Pagina Web de la Entidad.

La Terminal de Transporte de Medellín, desde que se inició la feria de la Transparencia en la Contratación Pública siempre ha participado año tras año exponiéndole a los proveedores y comunidad en general el proceso y la transparencia como la Empresa realiza su contratación. En año 2012 la entidad asistió los días 26 y 27 de septiembre a la feria, en la cual se atendieron más de cincuenta (50) proveedores y se actualizó la base de datos para el momento de la contratación.

También se debe señalar que Terminales de Transporte de Medellin, reporta al SECOP todos los contratos que ejecutan desde su inicio, al igual que todas las modificaciones que se presentan durante su ejecución, tales como: adiciones, prorrogas, otro si etc., así de esta forma los entes externos puedan verificar la transparencia con que se elabora la contratación. E igualmente en el momento que se termina el contrato también se reporta el acta de liquidación y el informe final de supervisión. También la contratación es enviada bimestralmente a la Contraloría General de Medellín, que tiene como objetivo consolidar la contratación del municipio de Medellín y sus entidades descentralizadas, para enviarla a la Auditoría General de la Nación, que verifica las correspondientes acciones de control fiscal realizadas o programadas y procesos de responsabilidad fiscal en trámite.

8. Dimensión medio ambiental:

Al verificar y analizar los diferentes programas, proyectos y actividades que se encuentran dentro del plan de manejo ambiental formulado desde 2008 para Terminales Medellín, se puede concluir que éste presenta un 81,03% de ejecución.

Terminales Medellín logró determinar y analizar las concentraciones de material particulado menor a diez micras y estableció los niveles sonoros en las terminales norte y sur en horario diurno, obteniendo así los resultados de la calidad del aire y la afectación por el ruido.

Respecto a la calidad del aire, las mediciones realizadas indican que en la Terminal del norte este aspecto se encuentra entre bueno y aceptable y en la Terminal del sur es bueno, de acuerdo con las siguientes mediciones:



Código: 01 01 12 18401



SGS-02-1



Terminal de Norte: PBX: 267 50 75 71677
Cra 64C # 79 - 690 Local 262N FAX: 267 10 26
Información: informacion@terminalesmedellin.com

Nº. 200.01.0.001-1
Medellín - Colombia



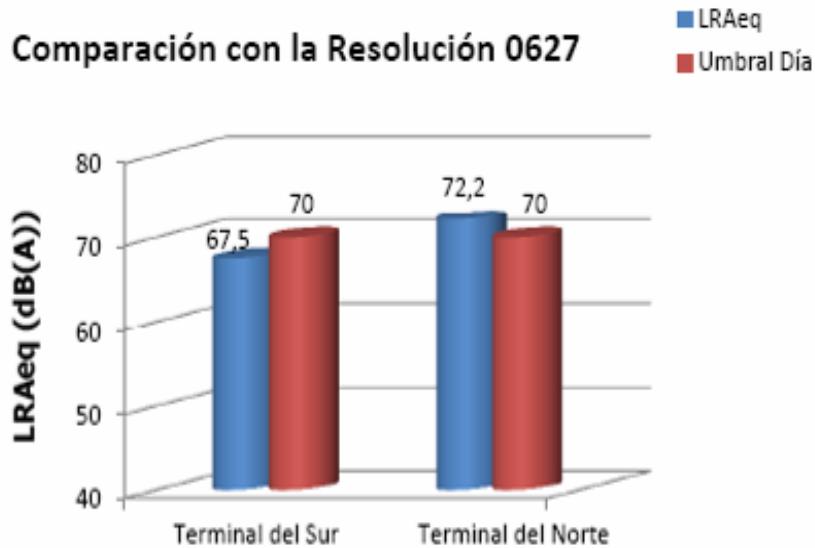
Alcaldía de Medellín

Cuadro: Calificación Material Particulado

Fecha	PM10 terminal del sur (pg/m ³)	PM10 terminal del norte (pg/m ³)
13 de septiembre de 2012	Buena	Aceptable
14 de septiembre de 2012	Aceptable	Aceptable
15 de septiembre de 2012	Buena	Aceptable
16 de septiembre de 2012	Buena	Buena
17 de septiembre de 2012	Buena	Aceptable
18 de septiembre de 2012	Buena	Aceptable
19 de septiembre de 2012	Buena	Aceptable
20 de septiembre de 2012	Buena	Aceptable

Fuente: Terminales de Transporte de Medellín

Frente al tema del ruido, la terminal del norte sobrepasa el umbral de 70 decibeles establecido por la Resolución 0627 de 2006 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Esto se debe en gran medida a la corrección realizada por impulsividad que significó una penalidad de +3Db al nivel registrado, comportamiento impulsivo que se asocia a ruido comunitario (personas que embarcan en los buses, el cual influye al ruido del entorno) y a la operación de los buses del Terminal.



Por el contrario, en la Terminal del sur el nivel de ruido se encuentra por debajo de los límites establecidos en la Resolución 0627. En los registros de campo, se evidencia que el flujo de operación asociado al parque automotor es inferior en esta Terminal (lo cual está en consonancia con los niveles de ruido registrados). Sin embargo se debe hacer la acotación de que en la jornada de medición se evidenció el aporte que realiza el aeropuerto "Olaya Herrera" a los niveles del ruido en el sector.

Otro de los proyectos medioambientales que adelantó la institución es el diseño de una sistema de recolección de aguas lluvias, que permita aprovechar el recurso hídrico, producto de la precipitación, para labores que no ameritan agua potable.

De igual forma, avanzó en la formulación del Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos (P.M.I.R.S), mediante la elaboración de un documento donde se recopila toda la actualización del plan en mención. Dicho texto evidencia el volumen de residuos producido en la Terminal del norte y las características de los mismos. Se dejaron propuestos una serie de programas para la reducción de la producción de residuos sólidos.

Por su parte, el Área Metropolitana del Valle de Aburra ejecutó con la empresa Solumek Soluciones Mecánicas Globales un proceso de control y vigilancia sobre las emisiones de gases contaminantes en fuentes móviles, dando como resultado de las verificaciones a 579 vehículos que se movilizan en Terminales Medellín, una aprobación correspondiente al 89% de los vehículos analizados.

Adicionalmente a las actividades que están incluidas dentro del plan de manejo ambiental, Terminales Medellín ha realizado otras actividades encaminadas al buen manejo y protección del medio ambiente, de la siguiente forma:



- Conservación y mantenimiento de zonas verdes, poda, tala y mantenimiento de árboles.



En tal sentido, se realizaron siembras de diferente materiales vegetales como plantas herbáceas, arbustos y árboles, con el fin de conservar las zonas verdes y buscando un equilibrio ambiental.

- Construcción de obras de adecuación de infraestructura física con condiciones ambientales seguras para el medio ambiente y las personas.
- Realización de operativos en conjunto con la Policía Nacional para el control del tráfico de flora y fauna, con lo cual se busca contribuir a la disminución de pérdida de fauna y flora silvestre y a trabajar por un ambiente sostenible. En estas actividades fueron requeridos 240 usuarios a los que les fueron decomisados 500 animales de diferentes especies.





Terminales Medellín cuenta con un centro de acopio para almacenar los residuos generados en sus instalaciones, los cuales son recolectados diariamente por la empresa de aseo. Dicho lugar tuvo diferentes adecuaciones con el fin de cumplir con las exigencias de los Decretos 0440 de 2009 y 171 de 2002.



Durante 2012, Terminales Medellín realizó varias campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad y a los usuarios de nuestros servicios, encaminadas a realizar pedagogía sobre diferentes temáticas medioambientales, donde destacamos especialmente el correcto manejo de los residuos sólidos.

Consistente con esta responsabilidad, todos los residuos líquidos (vertimientos), que se generan dentro de las instalaciones de Terminales Medellín se encuentran conectados a la red de alcantarillado del municipio.

Respecto a los residuos líquidos, la Terminal del norte cuenta con un área especial donde se ubica una caja excretora, para que los buses que cuentan con baños realicen las descargas de éstos. Dicho sistema está ubicado en el costado nororiental del patio de operaciones.



9. Resultados Financieros:

Terminales Medellín muestra en los últimos cinco años variación en su utilidad operacional. El mejor año en esta materia fue 2008, siendo 2009 el único año con pérdida operacional. Para 2012, la empresa se sitúa en el tercer mejor año con una utilidad operacional de \$1.332.325.000, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: Terminales de Transporte de Medellín.

Terminales de Transporte de Medellín, como se evidencia en el cuadro siguiente: Su estructura operacional muestra un crecimiento en los ingresos pasando de \$13.064.965.000 en el 2011 a \$14.035.341.000 en 2012, para un incremento por el orden del 7,43%.

Por su parte, los costos pasan de \$ 6.936.475.000 en 2011 a \$7.435.014.000 en 2012, mostrando un crecimiento del 7,19%. Los gastos pasan de \$4.686.488.000 en 2011 a \$ 5.268.002.000 en 2012, alcanzando un crecimiento de 12,41%. Siendo factores preponderantes del incremento en los costos y gastos: el aseo, la vigilancia, gastos laborales, publicidad y propaganda los cuales suman un crecimiento del orden de los \$1.378 millones; los cuales han apuntado a mejorar la imagen de la empresa en los usuarios mostrándola como una tacita de plata, la percepción de seguridad en las Terminales Norte y Sur, ante el cambio de administración hubo de liquidar al personal directivo lo que incrementó los gastos laborales y con la publicidad se busca posicionar la empresa ante la opinión pública.

También se debe destacar que la empresa en la vigencia obtiene una utilidad neta de \$3.133 millones, mostrando un margen neto del 22,32%, otro indicador que muestra el flujo de caja positivo que tiene la empresa es el EBITDA, que es por el orden de los \$3.084 millones, con margen del 22%.

Cuadro: Estado de Resultados.

Cifras millones COP	2011	2012
INGRESOS	13.065	14.035
COSTOS	6.936	7.435
GASTOS	4.687	5.268
UTILIDAD OPERACIONAL	1.442	1.332
UTILIDAD NETA	4.077	3.133

Fuente: Terminales de Transporte de Medellín.



10. Terminales de Transporte de Medellín, entre las empresas estrellas del municipio de Medellín:

De acuerdo con Medellín Cómo Vamos 2012, Terminales Medellín fue la Entidad que más aumentó en conocimiento por parte de la ciudadanía, al pasar del 65% en 2011 al 79% en 2012.

Igualmente, destaca el informe que en el top 10 de las de mayor favorabilidad, Terminales Medellín consigue ubicarse en el segundo lugar con un 99% (cifra igual a la del año anterior), superada por el Metro de Medellín, que obtiene el mismo 99%, pero mejores calificaciones en gestión y conocimiento.

También es de resaltar que en el ítem de gestión, la Entidad consigue pasar del 86% en 2011 al 88% en 2012, ubicándose a un 8% del Metro de Medellín que logra ser de nuevo la mejor calificada en esta medición, con un 96%.

Según la encuesta las Terminales de Transporte de Medellín está ubicada en el tercer puesto, de cuarenta (40) entes municipales, siendo una empresa con resultados financieros positivos, donde su utilidad operacional con corte a 31 de 2012 es por el orden de los \$1.332 millones y la neta de \$3.133 millones, no tiene deuda pública, el 96% del patrimonio es de los dueños, por lo tanto se puede concluir que es una empresa sólida.