

En  **LA TERMINAL.**  
BOGOTÁ

*¡Todo salió bien!*

Durante el  
**2018**

- ACERCA DE ESTE INFORME.
- CADA VEZ MÁS CERCA A LOS CLIENTES.
- JUNTOS HACEMOS MÁS.
- SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL.

## ACERCA DE ESTE INFORME

El 2018 fue un año muy importante para la Terminal de Transporte S.A, en el cual se consolidaron varias de las acciones planteadas en la plataforma estratégica 2016-2020; la entidad centró sus esfuerzos y recursos en el fortalecimiento empresarial y el mejoramiento de su infraestructura, teniendo como objetivos principales la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos a través de procesos y procedimientos basados en desarrollos tecnológicos y la diversificación del negocio hacia mejores oportunidades empresariales.

A lo largo del año la organización dirigió su gestión a ofrecer los más altos niveles de servicio a las empresas de transporte, objetivo alcanzado, a partir de las directrices del Gobierno distrital liderado por el señor Alcalde Mayor Enrique Peñalosa; y las decisiones de la Junta Directiva que aprobó los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura, lo que además permitió aumentar en más de un millón de pasajeros al pasar de 14,5 millones a 15,5 millones de ciudadanos transportados a distintas zonas del país.

A través de su slogan *“En la Terminal Todo Sale Bien”* se desarrollaron los objetivos estratégicos planteados, buscando la cercanía y el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos que usan el transporte intermunicipal, poniendo a disposición una infraestructura segura, que ha venido siendo renovada de manera progresiva, con acceso a Wifi y kioscos digitales; herramientas Tics, que igualmente fueron aplicadas a los servicios de las empresas que ahora pueden adquirir la tasa de uso en línea ahorrando tiempos y recursos.



El fortalecimiento empresarial no solo se dio en los servicios externos; el componente interno ha sido objeto de un mejoramiento sustancial a partir de la formulación de procesos

y procedimientos internos más ágiles y eficaces que le permitieron a la organización certificarse con altos estándares de calidad, obteniendo por parte de **ICONTEC** certificaciones en **Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión ambiental y la renovación al Subsistema de Gestión de Calidad**, pasando a la versión 2015, logro que se alcanzó promoviendo la cultura de servicio y el bienestar de los trabajadores.

La empresa, fortaleció su capacidad y productividad optimizando la explotación comercial e incursionando en nuevos negocios en procura de generar utilidad a sus accionistas, a pesar de las grandes inversiones que han debido realizarse en materia de mantenimiento para garantizar el servicio y cumplir las exigencias de los órganos de inspección, vigilancia y control, siendo la comercialización de espacios y la administración parqueaderos, una importante fuente de ingresos.

El compromiso y dedicación demostrado por el Talento Humano con que cuenta tanto la Terminal de Transporte como las Empresas Transportadoras afiliadas y la Copropiedad, permitieron a la Terminal ser hoy un referente en el sector transporte, desde donde autoridades nacionales y distritales ponen en marcha políticas, programas y planes de gran impacto.

El 2018 nos deja muchos retos y desafíos, varios de ellos asociados a la normatividad expedida por las autoridades del sector transporte, que contiene nuevas exigencias regulatorias que demandan inversiones en infraestructura y herramientas tecnológicas, sin tener en cuenta que la regulación para el cobro de la tasa de uso no se ha actualizado ni está acorde a los costos del servicio. El aumento anual de las tasas de uso está atado hace más de una década al Índice Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior, mientras que los costos e impuestos crecen a un ritmo mayor situación que dificulta la sostenibilidad de la empresa y la rentabilidad para los accionistas, obligando a buscar permanentemente la optimización y diversificación de las fuentes de ingreso.

Esta realidad exige trabajar una regulación más adecuada con el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Puertos y Transporte, autoridades con quienes se ha logrado acercamiento, de cara a la categorización que se busca de nuestra Terminal.



## CADA VEZ MÁS CERCA A LOS CLIENTES

Como uno de los pilares y valores más importantes de la Terminal está el **SERVICIO**, aportando calidez, actitud permanente de colaboración, brindando la ayuda y orientación que requieran los usuarios en el desarrollo de las actividades que adelanta la empresa, de acuerdo a su objeto social. Es así, que de manera coordinada trabaja con las distintas entidades nacionales y distritales, en pro de la ciudadanía, conformada no sólo por los usuarios de nuestra infraestructura, sino por las empresas transportadoras y los comerciantes.



 LA TERMINAL.

PORQUE...  
Somos una  
empresa

**LÍDER**  
que avanza con

**DINAMISMO**  
en la prestación de servicios con  
calidad para beneficio de los ciudadanos.

[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

 /TerminalBogota  @TerminalBogota  LaTerminalBogota

Durante el 2018, se adelantaron gestiones encaminadas a trabajar por mejorar la gestión de las empresas de transporte, siendo un instrumento para mejorar la movilidad de la ciudad, generando una excelente experiencia para los usuarios y con ello seguir mejorando y posicionando la imagen corporativa de la Terminal.

La Terminal se ha empeñado en trabajar coordinadamente con las empresas haciendo más eficiente la operación, siendo modelo de gestión la Terminal Salitre y sus satélites Norte y Sur, referentes de servicios conexos y complementarios de alta calidad, generando que nuestra marca tenga un valor agregado, forjando la confianza en nuestros clientes, sentido de seguridad y pertenencia, porque *¡En La Terminal Todo Sale Bien!*



**Y CUMPLIMOS, PORQUE...**



**Con Las Empresas Transportadoras**

**LA MOVILIDAD DE NUESTRA CIUDAD FUE NUESTRO COMPROMISO**

La Terminal de Transporte S.A., en sus 30 años ha consolidado un modelo de operación eficiente y seguro que le ha permitido posicionarse como una de las terminales líderes del país en materia de despachos y servicios conexos y complementarios, gestionado la oferta y demanda al interior de su infraestructura, prestando el servicio en condiciones de calidad a 89 empresas, de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera y sus 25 mil buses registrados, como resultado de esto, en el último año, desde las tres terminales se transportaron más de 15.5 millones de pasajeros efectivamente con tickete, un millón más que el año inmediatamente anterior.

Por las Terminales de Bogotá, no solo se movilizan pasajeros, sino que al interior se encuentra una amplia oferta de servicios conexos al transporte, es así como al año transitan más de 46 millones de personas por estas instalaciones.

Desde la Terminal Salitre se transportaron más de 9,5 millones de pasajeros, para lo cual las empresas han tenido a su servicio aproximadamente 231.532m<sup>2</sup>, para la operación de abordaje y descenso de las 620 rutas autorizadas por el Ministerio de Transporte; e incorporando en la medida que las autoridades de tránsito lo autorizan, rutas cortas como aquellas con destino al municipio de Sibaté.

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LA RUTA BOGOTÁ – SIBATÉ A TRAVÉS DE LAS INSTALACIONES DE LA TERMINAL SALITRE Y SATÉLITE DEL SUR,** permitiendo a las autoridades competentes hacer el seguimiento tanto al programa de seguridad vial y medicina preventiva, favoreciendo la movilidad en los tramos por donde solía operar la referida ruta de manera irregular. Esto ha permitido contribuir a una movilidad más sostenible y amigable a la ciudadanía bajo condiciones seguras.

La Terminal Satélite del Norte, con área aproximada de 13.825m<sup>2</sup>, inició su funcionamiento en febrero de 2017, consolidando la operación del corredor norte en el 2018, transportando más de 3,1 millones de pasajeros . Por su parte, la Terminal Satélite del Sur, con un área aproximada de 22.930 m<sup>2</sup> permitió a las empresas transportar más de 2,9 millones de pasajeros.

El trabajo coordinado con las empresas usuarias de la Terminal de Transporte S.A ha generado estos resultados positivos.



## La Terminal en Línea

# AUTOMATIZACIÓN DE VENTA DE TASAS DE USO



El trabajo coordinado con las empresas no solo se ha limitado a la gestión de la operación en cada corredor, sino que la entidad comprometida con el mejoramiento continuo de la gestión de los procesos, a través del fortalecimiento tecnológico y la implementación de la TIC's; y dispuesta a trabajar siempre de la mano con las empresas transportadoras, especialmente en los procesos relacionados con la gestión operativa; **invirtió en la modernización tecnológica y desarrolló herramientas para optimizar los programas de rodamiento y la venta de la tasa de uso en línea e incluso con cupos para el pago de la misma de manera anticipada**, haciendo más eficiente la operación y facilitando el trámite para las empresas y menor manejo de efectivo de los conductores, dando un valor agregado a los clientes estratégicos de la entidad.

**APLICATIVO WEB**  
Cada empresa cuenta con su usuario y contraseña y solo podrá visualizar su información.



*Optimiza tiempos de respuesta en la compra de la tasa de uso, al digitar únicamente la placa el conductor registra la huella, generando el comprobante de manera instantánea, eliminando filas.*

*Sistema en línea entre la Terminal y las empresas de Transporte, compartiendo información relacionada con permanencias y reporte de novedades.*

*Eliminación de reprocesos por errores de digitalización o letra ilegible en las planillas manuales.*

*APP para dispositivos móviles y Tablet, permitiendo gestionar rodamiento en cualquier lugar a través de los equipos móviles.*

*Asignación de cupos para las empresas transportadoras, disminuyendo el manejo del efectivo en las cajas de recaudo.*

A la fecha se tiene un resultado muy importante de venta de tasa de uso por el sistema de cupos por valor de \$4.271 millones que equivale al 15,24% de los ingresos de la entidad por tasa de uso, que le representa a las empresas ahorro administrativo y eficiencia en el desarrollo de la actividad transportadora.

# Seminario GESTORES DE SEGURIDAD VIAL

La entidad con el ánimo de fortalecer los planes estratégicos de seguridad vial de las diferentes empresas de transporte e instruir al personal administrativo de las mismas para convertirse en multiplicadores de una seguridad vial sostenible, la Terminal en alianza interinstitucional con la Dirección de Tránsito y Transporte de Cundinamarca, la Agencia Nacional de Seguridad Vial y la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, desarrolló en los meses de abril y octubre dos seminarios de Gestores de Seguridad Vial.

*¡Todo salió bien!*

Porque gracias a nuestro compromiso con la seguridad vial.

**FORTALECEMOS LOS PLANES ESTRATÉGICOS DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE** y nuestros viajeros se desplazan en condiciones de seguridad vial.

**GESTORES DE SEGURIDAD VIAL**  
4to y 5to Seminario ▶ Propósitos

- ▶ **PREVENIR**  
Accidentes de tránsito
- ▶ **MITIGAR**  
Accidentes en la vía
- ▶ **PROTEGER**  
La vida de usuarios y conductores en las vías



*Se fortaleció la formación en hábitos y comportamientos adecuados que generan conductas apropiadas al momento de transitar en la vía pública, previniendo accidentes de tránsito, mitigando los efectos de los mismos y protegiendo la vida de los usuarios y conductores en las vías.*



# EL MANUAL OPERATIVO...

La operación y las condiciones para ofrecer niveles de servicio óptimos requirieron para el 2018 de la actualización del Manual Operativo como herramienta que asegura la calidad en la atención a los pasajeros y el cumplimiento del ordenamiento jurídico al interior de las terminales.



La Terminal, mediante **Resolución No. 5 del 11 de enero de 2018**, adoptó la **nueva versión de esta herramienta administrativa** más congruente con las necesidades actuales de la Terminal y complejos satelitales

La actualización resultó de la necesidad de mejorar distintos procedimientos del manual propuesto anterior y acoplar diversos cambios que se han dado en respuesta a las exigencias de los centros de operación

satelitales y los desarrollos tecnológicos adoptados recientemente para la regulación de la operación entre los que se destaca el Sistema de Rodamiento y Venta de Tasa de Uso en Línea y control de tiempos de permanencia en el uso de las áreas operacionales<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Siguiendo las constantes acciones de mejora que caracterizan a esta entidad por la adaptación a los cambios normativos y de esta manera, entre otras, lograr una mayor eficacia y eficiencia de los servicios a nuestro cargo, se ha previsto para esta nueva etapa de gestión, atender la decisión judicial tomada por la Sección Primera del Consejo de Estado el 19 de julio de 2018 dentro del Proceso No. 11001032400020100040400, M.P. Guillermo Vargas Ayala, en relación a la acción de nulidad simple que determinó retirar del ordenamiento jurídico el artículo 19 del Decreto número 2762 del 20 de diciembre de 2001 que facultaba a los Gerentes de las Terminales para sancionar a las empresas transportadoras por incumplir el decreto y el manual operativo.

Es importante mencionar que la decisión judicial antes indica aún no se encuentra en firme, debido a que se presentó una solicitud de aclaración para que el Consejo de Estado señale de manera clara que va suceder con el artículo 2.2.1.4.10.6.3 del Decreto 1079 de 2015 en la cual se compiló y derogó el artículo 19 del Decreto 2762 de 2001, que no fue objeto de la acción de legalidad dentro del proceso referido y que actualmente está vigente.

## CONTROLES REALIZADOS EN ACOMPAÑAMIENTO DE LA AUTORIDAD DE TRÁNSITO



La gestión del 2018 fue integral e incluyó la realización de **1.266 operativos** por los diferentes corredores viales de la ciudad por donde transita el servicio de transporte de pasajeros intermunicipal, se logró **revisar 53.889 vehículos**, de los cuáles se sancionaron 3.243 por recoger pasajeros en lugares prohibidos o vía pública. Se **inmovilizaron 512 vehículos** por pretender prestar el servicio con automotores que se encontraron con deficiencias o regulares condiciones en su estado técnico mecánico y también por pretender prestar el servicio en una modalidad diferente a la realmente autorizada por el Ministerio de Transporte.

# En La Terminal **iTodo Sale Bien!** PORQUE MANTENEMOS Y MEJORAMOS NUESTRA INFRAESTRUCTURA

La Terminal consciente de las necesidades de la prestación del servicio a cargo, inició y ejecutó proyectos dirigidos a mantener y mejorar la infraestructura y cumplir la normatividad y exigencias de las autoridades de inspección, vigilancia y control en temas de seguridad, accesibilidad y salubridad.

## NUESTROS OBJETIVOS

1. Nuevos Desarrollos de Infraestructura
2. Mantenimiento Mayor de La Infraestructura
3. Mantenimiento Menor de La Infraestructura



MANTENIMIENTO  
MAYOR DE LA  
INFRAESTRUCTURA



MANTENIMIENTO  
MENOR DE LA  
INFRAESTRUCTURA

Para los anteriores efectos, las inversiones en mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura fueron una prioridad en el 2018.

*¡Todo salió bien!*

Porque logramos la recuperación de

**2.000 metros**

lineales de **MALLA VIAL**

de la Terminal Central, que mejoraron notablemente la circulación vehicular, a cerca de 4 mil buses que transitan diariamente por estas vías.

LA TERMINAL.



*¡Todo salió bien!*

Porque se logró  
**LA MODERNIZACIÓN**  
del punto de control.  
(Avenida Constitución)

**El Pórtico**

LA TERMINAL.



La Terminal, con un coeficiente del 57% y Copropietario Mayoritario de La Terminal Bogotá Copropiedad, **APOYÓ LA MODERNIZACIÓN DE LOS ESPACIOS INTERNOS DE LA TERMINAL SALITRE**

Ofrecimos instalaciones remodeladas para brindar a los usuarios espacios cómodos y limpios



Antes Ahora



Embellecimiento de las instalaciones de La Terminal Salitre.  
(Trabajo coordinado con la Administración Bogotá Copropiedad).

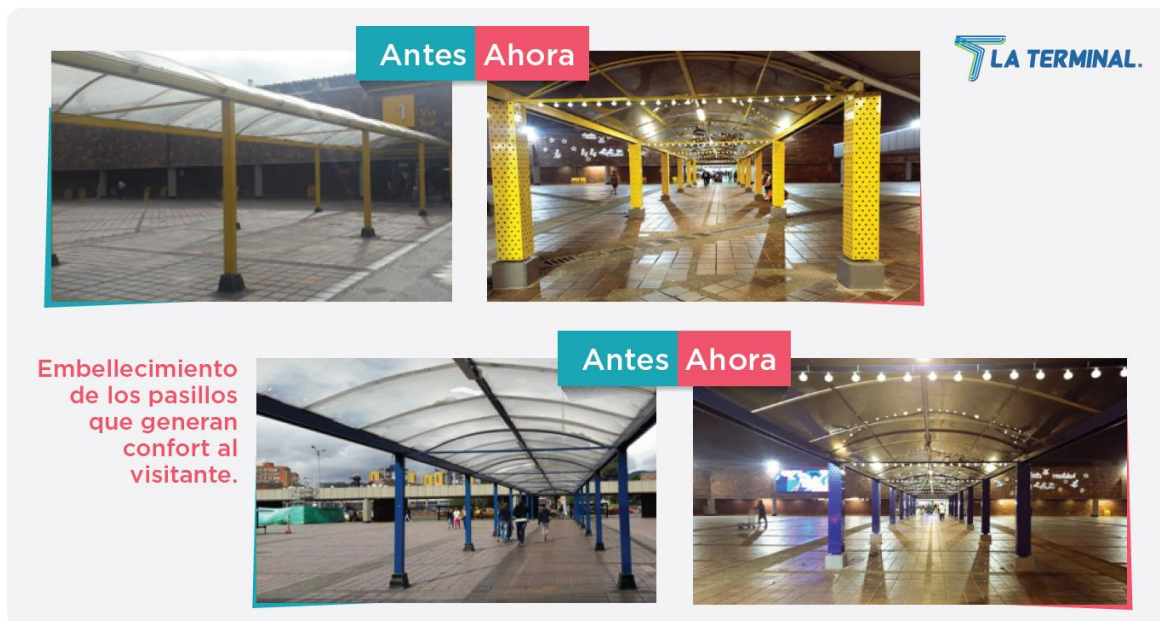


Ahora

Instalaciones más amables, bien dotadas y cómodas.



El esfuerzo y las inversiones de la empresa hacen parte de una gestión integral que tiene como claro objetivo ofrecer tanto a las empresas como a los pasajeros un servicio en condiciones de seguridad y confort, acorde a las exigencias de las autoridades de inspección, vigilancia y control.



Así las Terminales Sur y Norte están en óptimas condiciones y la Terminal Salitre es objeto de un proceso de mejoramiento importante y visible para empresas y viajeros.



# CON LOS CIUDADANOS ¡TODO SALE BIEN!

La calidad del servicio se consolida en la medida que se permita a los usuarios dar a conocer sus inquietudes, quejas y reclamos, por ello, se articuló el Sistema de PQRs de la Terminal de Transporte S.A. con la Dirección de Atención a la Ciudadanía - Programa **BOGOTÁ TE ESCUCHA** y la Delegada para Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, de manera que los ciudadanos tenga la posibilidad real de tramitar sus peticiones. Estas acciones se complementan con la puesta en operación de los kioscos digitales que permiten en línea dirigirse a la entidad y a las empresas transportadoras, mejorando la eficiencia y eficacia en los procesos asociados a este componente.



**LA TERMINAL.**

## KIOSCOS DIGITALES

### Objetivo “EL USUARIO”

El servicio al cliente fué la prioridad de la gestión, se logró articular las entidades que intervienen en la prestación del servicio a cargo, logrando una aprobación general del 88%, lo cual genera orgullo en la labor desempeñada.



# Y como el Usuario es lo más importante quisimos saber cómo nos ven....

Para medir la satisfacción de los usuarios, la Terminal identificó los servicios que generan más impacto y con base en ello se adelantaron encuestas de satisfacción con base en las cuales se desarrollaron acciones para la mitigación del impacto negativo en la búsqueda de la excelencia de nuestro servicio.

Mejoramos en la **ATENCIÓN PRESTADA POR NUESTROS OPERADORES**, reportando una **satisfacción del 83%** en los puntos de información, lo cual se encuentra orientado al cumplimiento del objetivo estratégico de mantener una percepción satisfactoria del 85%.



**NUESTROS USUARIOS**

## Retos

Dentro de los **retos para el 2019**, está el fortalecimiento del **espacio y accesibilidad de la zona de taxis**, servicios que según los usuarios tienen una satisfacción del 60% y 65%, con lo cual se garantizará que uno de los servicios conexos de mayor demanda, se preste en las mejores condiciones de calidad.

# Todo Sale bien porque somos...

## Una Terminal Incluyente

En la Terminal estamos comprometidos con una **política de accesibilidad e inclusión** a nuestros usuarios, por lo que **en el 2018**, a través del Instituto Nacional para Sordos - INSOR- **se certificaron a 30 de nuestros operarios en lengua de señas**, permitiendo un acercamiento con la población con limitaciones auditivas.



*¡Todo salió bien!*

Porque trabajamos en la inclusión y La Terminal logró certificar a **30 DE NUESTROS OPERARIOS**, permitiendo un acercamiento a la población con discapacidad auditiva.



Personal capacitado en Lengua de Señas

LA TERMINAL.

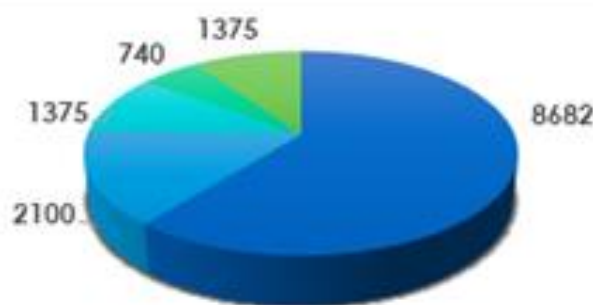
Porque apoyamos  
la apertura del

**SUPERCADRE SOCIAL.**

Lugar que brinda manejo y caracterización, registro e intervención a las **víctimas del conflicto armado y a la problemática de la migración**, de manera muy visible en la Terminal, particularmente en el caso de los ciudadanos venezolanos.



En el segundo semestre del 2018; y como respuesta a la problemática social advertida por la Terminal de Transporte, frente al creciente fenómeno migratorio y de asentamiento de ciudadanos venezolanos en las inmediaciones de la Sede Salitre; **en una labor coordinada con las distintas autoridades distritales, se colaboró en la instalación y puesta en marcha del SÚPER CADRE SOCIAL**, en el cual se logró la atención y caracterización de la población flotante víctimas del conflicto armado y a la problemática de la migración.



- Servicios de todas las entidades
- Atención de información
- Traslados de ciudadanos venezolanos a Ipiales (Perú y Ecuador)
- Otorgamiento de salvoconductos
- Otorgamiento de kits viajeros y auxilios económicos

*¡Todo salió bien!*

**PORQUE...** Trabajamos en el posicionamiento de nuestra marca La Terminal y nos

**ACERCAMOS A LA GENTE**



**LA TERMINAL.**



666

Salidas en  
medios de  
comunicación  
**FREE PRESS**

**PORQUE... INFORMAMOS OPORTUNAMENTE,** con contundencia y veracidad a la ciudadanía, los fidelizamos y respondimos sus inquietudes.

de nuestra marca La Terminal y nos

**ACERCAMOS A LA GENTE**

# COMUNICACIONES 2018



JUNTOS HACEMOS MÁS

## Contamos con la MEJOR SEGURIDAD INTEGRAL

La modernización y puesta en marcha del **Sistema Integrado de Videovigilancia**, constituye uno de los avances más importantes para garantizar la seguridad de nuestros clientes

estratégicos: transportadores, pasajeros y comerciantes, situándonos como uno de los lugares abiertos al público con mejores condiciones de protección a nivel Distrital.

*¡Todo salió bien!*

**LA TERMINAL.**

Porque cuidamos a la gente...  
y fortalecimos el Circuito  
Cerrado de Televisión **CCTV**

Monitoreo estratégico de la  
infraestructura física de los  
3 satélites de la Terminal de  
Transportes de Bogotá.

**NUESTROS USUARIOS  
HOY DISFRUTAN DE UNA  
TERMINAL MÁS SEGURA**

**345**  
Cámaras de Alta Definición



Es así que somos aliado estratégico de autoridades judiciales y administrativas en las diversas investigaciones que son adelantadas, ya que gracias a la integración de nuestro sistema, a los operadores tecnológicos con que contamos; la alta tecnología y la cobertura del mismo; es posible dar garantía en la cadena de custodia, para entregar evidencia probatoria en los distintos procesos adelantados por entidades como la Fiscalía, la Policía Nacional y distintas autoridades distritales.

## **Nuestra estación de Policía E-22** **UN GRAN ALIADO EN SEGURIDAD**

Entendiendo que la seguridad depende del compromiso de quienes estamos vinculados a la actividad transportadora que se desarrolla en torno a las terminales, se ha realiza un trabajo mancomunado con las diferentes especialidades de la Policía Nacional, obteniéndose resultados muy positivos que contribuyen a mejorar la percepción de seguridad ciudadana, que son producto de la intervención oportuna de la Policía Nacional y de campañas frecuentes dirigidas a atacar los principales problemas de seguridad.

Campañas con la ciudadanía

CAMPAÑA	CONTRATADO
Juntos podemos ser más seguros	35
Colombia defiende la vida (hurto a personas)	20
No apagues la vida	05
Código de policía	10
El mejor cliente es su seguridad (hurto entidades financieras)	15
Hurto a vehículos	10
Hurto a comercio	10



La Policía Nacional, documentó dentro de la **ACTIVIDAD OPERATIVA 2018**, los siguientes resultados:

ITEMS	2018	AUMENTO 2017 VS 2018
Capturas flagrancia	425	51%
Capturas orden judicial	121	2%
Mercancía recuperada	31	35%
Automotores recuperados	1	100%
Motocicletas recuperadas	1	100%
Estupefacientes	78.073	51%
Armas incautadas ilegales	7	40%
Armas incautadas legales	1	0%

En cuanto a la **Seguridad Vial** principio rector del transporte, la entidad ha venido poniendo a disposición de las autoridades una serie de espacios dotados con el equipamiento suficiente para que opere un equipo de la **Dirección de Tránsito y Transporte** orientado al control de la

ilegalidad y piratería en la periferia. Así mismo, se cuenta con una sede de la Seccional de la Policía de Carreteras de Cundinamarca el cual tiene a su cargo personal idóneo para llevar a cabo las **24 horas los 7 días de la semana inspecciones a los vehículos próximos a salir** con despacho, cuyas tareas se orientan a detectar posibles deficiencias o condiciones anómalas que puedan poner en riesgo la vida de los usuarios en caso de accidentes simples o fatales durante el trayecto de su recorrido, inhabilitando los vehículos para prestar el servicio hasta tanto subsanen las deficiencias detectadas y las certifiquen ante la misma autoridad.

Estos recursos y acciones permitieron en el 2018 garantizar la seguridad de las personas y bienes que hacen uso de las diferentes infraestructuras de la Terminal y prevenir acciones que puedan afectar a la ciudadanía.



*¡Todo salió bien!*

**PORQUE...** Reducimos el impacto ambiental de nuestras operaciones y nos **COMPROMETIMOS CON EL MEDIO AMBIENTE**

**LA TERMINAL.**

The graphic features a light blue background with a stylized green tree illustration on the right side. The text is arranged in a clean, modern layout, with the slogan '¡Todo salió bien!' in a blue script font at the top left, the main message in bold green and blue fonts in the center, and the 'LA TERMINAL.' logo in blue at the top right.



El 2018 permitió consolidar una gestión integral, de manera que se alcanzó el logro más alto en materia sanitaria: **CONCEPTO FAVORABLE** en las **3 TERMINALES**, aval otorgado por la Secretaría Distrital de Salud, en reconocimiento por las acciones ejecutadas por la Terminal, en cumplimiento de la normatividad a la cual debe darse cumplimiento como Puerto Terrestre.



*¡Todo salió bien!*

La Terminal de Transporte S.A. se consolidó como empresa comprometida con el cumplimiento de la regulación aplicable a Puertos Terrestres.

Durante el 2018 se logró el

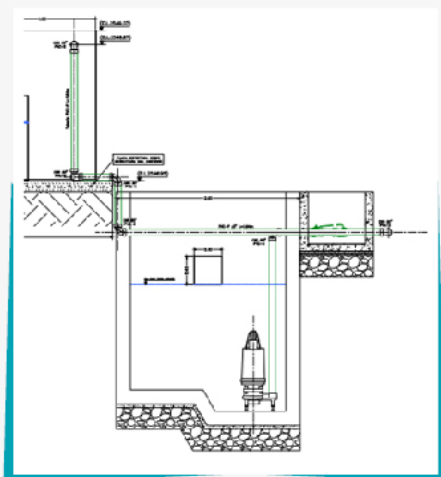
**CONCEPTO FAVORABLE**

**3** en las Terminales.

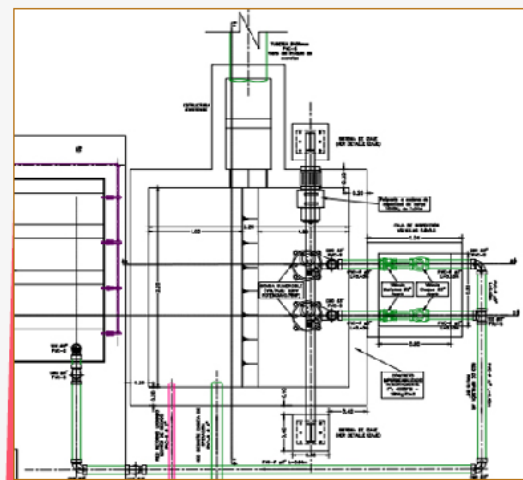
**SANIDAD PORTUARIA**

Como parte de la responsabilidad empresarial y compromiso ambiental en su gestión, política ambiental y procesos bajo los criterios de uso racional de los recursos, prevención de la contaminación, y mitigación de impactos ambientales significativos, durante el año 2018 se consolidó como una Empresa comprometida con el ambiente, buscando con sus acciones un Desarrollo Sostenible, aportando a la conservación y preservación del medio ambiente.

## MÓDULO DE EXCRETAS



CORTE



PLANTA

La entidad titular de una de las pocas infraestructuras del país, que dando cumplimiento al artículo 20 del Decreto 1601 de 1984, tiene implementado un **sistema de disposición de excretas**, aguas servidas y desechos sólidos de los vehículos que prestan el servicio, iniciando en el 2018 un proceso de **modernización y actualización del módulo de excretas** que incorpora los desarrollos tecnológicos necesarios para atender plenamente las exigencias de las autoridades ambientales y mejorar el servicio prestado.

Estas acciones permitieron que la Secretaría Distrital de Ambiente diera **viabilidad para otorgar el registro de vertimientos para las descargas efectuadas por la TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.**, particularmente las del Módulo de Excretas.

Sumado a lo anterior, se adelantó el **PROYECTO DE PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD AMBIENTAL (PISA)**, liderado por la Secretaría Distrital de Salud, buscando **fortalecer el desempeño ambiental y sanitario en todas las sedes.**

**PROYECTO DE PREVENCIÓN INTEGRAL EN SALUD  
AMBIENTAL (PISA)**



9 Talleres,  
3 sensibilizaciones y 2 asesorías



Cumplimiento del 80%, alcanzando con ello el porcentaje  
Exigido para el cumplimiento de los objetivos del programa.

**Programa de Gestión Ambiental Empresarial GAE,  
NIVEL ACERCAR DE LA SECRETARÍA DISTRITAL  
DE AMBIENTE SDA**

Se verificaron el plan de acción, el cumplimiento normativo ambiental y los componentes del Sistema de Gestión Ambiental, alcanzando un porcentaje de **cumplimiento del 96%**



Así mismo, la Terminal promueve la responsabilidad social ambiental a través del **“Punto Verde”** con las corporaciones posconsumo de **“EcoComputo”**, **“Pilas con el Ambiente”**, **Lúmina”** y **“Cierra el Ciclo”**. Para estos efectos, se instaló un **“Punto Verde”**, en cada una de las Terminales Satélites conforme a sus características. En el Norte se instaló un contenedor de **Pilas con el Ambiente”** y en el Sur un **“Contenedor de “EcoComputo”**.

Durante el 2018 se logró la recolección de 501 kg de RAEE’s, dos recolecciones de luminarias, dos de insecticidas y tres de pilas y baterías, logrando con ello promover una cultura de disposición y aprovechamiento de residuos, así como disminución de la presión sobre el relleno sanitario Doña Dona.



**PUNTO VERDE  
TERMINAL DEL SUR**

Como parte del compromiso y gestión ambiental, la Terminal de Transporte S.A. celebró la **Semana Ambiental 2018**, del 01 al 08 de junio, durante la cual se desarrollaron diferentes actividades de educación ambiental llegando a diferentes públicos. Se desarrolló un **Encuentro con Gerentes** donde participaron el 20% de las empresas transportadoras, se hizo una **caminata ecológica al Parque Entre Nubes** con un grupo de 25 trabajadores que participaron del concurso **“ideas por un mejor ambiente”**. Así mismo a través de la **puesta en escena del Aula Ambiental Itinerante AUMBARY de la SDA** se sensibilizó a más de 60 trabajadores de la Terminal Salitre. Paralelo a ello se desarrollaron capacitaciones en las Terminales Sur y Norte en manejo adecuado de residuos.



**“Cuando Tú te Mueves,  
BOGOTÁ SE MUEVE”**

En la misma línea de mejoramiento y aporte a la sostenibilidad de la ciudad, la empresa se vinculó activamente en las políticas distritales.

*¡Todo salió bien!*

**LA TERMINAL.**

**Porque...** respaldamos las prácticas saludables y el uso de la bicicleta.



## MOVILIDAD SOSTENIBLE

### Implementación de BICI-PARQUEADEROS

- 80 Terminal Salitre
- 20 Terminal Sur
- 14 Terminal Norte
- 13 Ed Administrativo

### ▀ Día sin Carro Distrital

12 días bloqueado el acceso a parqueaderos el 1er jueves de cada mes para los trabajadores y contratistas de La Terminal.

### ▀ Reto Navideño

Participación de + de 50 personas.



## MOVILIDAD SOSTENIBLE



**LA TERMINAL.**



Bici - Parqueaderos

**SEGUROS . GRATIS . CÓMODOS**

**3er PUESTO**

en el reto BICI + Peatón

(Entre 43 organizaciones)

**13.095 BICIUSUARIOS**

(Incluidos los trabajadores)

## MEJORAMOS NUESTROS PROCESOS

En el 2018 la gestión administrativa también se fortaleció. La Subgerencia Jurídica, como área de apoyo transversal al desarrollo de los procesos misionales siguiendo las directrices de la Gerencia General, el Manual de Contratación y la Administración Distrital, adoptó las medidas necesarias para que el proceso

de gestión contractual se desarrollara de manera completa e integral a través de la Plataforma Transaccional SECOP II de Colombia Compra Eficiente, logrando que los **procesos de selección tengan la mayor difusión posible**, garantizando los principios de **transparencia, eficiencia, pluralidad de oferentes y selección objetiva**, dentro del contexto de la naturaleza jurídica de la empresa y el régimen de contratación especial que le aplica.



**DIAN**<sup>®</sup>  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

En cumplimiento de la regulación expedida la Dirección de Gestión Financiera lidera el proceso de adopción del modelo de facturación

electrónica el cual busca la masificación de este medio transaccional reduciendo los tiempos y costos de generación y recepción de este título valor, el cumplimiento de este requerimiento ha sido orientado a la mejora del control de los procesos de cobro y el seguimiento a la entrega de las facturas a nuestros clientes, con esto, la gestión de cartera de la empresa cuenta con una herramienta adicional que brinda mayor solidez y efectividad a los medios de prueba para la recuperación de la cartera.

La gestión en materia de defensa jurídica en escenarios judiciales y administrativos ha sido integral<sup>2</sup>, aplicando la mejores prácticas que en esta materia ha venido promoviendo la Secretaria Jurídica Distrital:

---

<sup>2</sup> En archivo adjunto se presenta informe del estado actual de los procesos.

## PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS

La gestión en materia de defensa jurídica en escenarios judiciales y administrativos ha sido integral sin que se tengan fallos adversos a la entidad durante la vigencia.

- 25 Procesos
- 8 Acciones de tutela.
- 1 Tribunal de Arbitramento

## ¡NOS CERTIFICAMOS!

Los esfuerzos y acciones descritas tuvieron su resultado en el 2018, de manera que la Terminal, con el apoyo de todo su equipo de trabajo logra certificarse y generar un valor agregado a la empresa.



*¡Todo salió bien!*

**LA TERMINAL.**

**PORQUE... HICIMOS NUESTRO TRABAJO CON CALIDAD**  
y estamos a la vanguardia de Normas Internacionales

ISO 9001  
Certificado  
SC-2960-1  
Icontec

OHSAS 18001  
Certificado  
OS-CDHSS312  
Icontec

ISO / IEC 27001  
Certificado  
SI-CDHSS401  
Icontec

ISO 14001  
Certificado  
SA-CDHSS728  
Icontec

CERTIFIED  
Iconet  
MANAGEMENT SYSTEM



**Certificación  
OHSAS 18001**

**SEGURIDAD Y SALUD  
EN EL TRABAJO**



Certificaciones del Sistema de Gestión de La Organización ICONTEC entregados a La Terminal de Transporte S.A.

**Certificación  
ISO/IEC 27001**

**SEGURIDAD DE  
LA INFORMACIÓN**



Certificaciones del Sistema de Gestión de La Organización ICONTEC entregados a La Terminal de Transporte S.A.

**Certificación  
ISO 14001**

**GESTIÓN  
AMBIENTAL**



Certificaciones del Sistema de Gestión de La Organización ICONTEC entregados a La Terminal de Transporte S.A.

# ¡TODO SALE BIEN! CON NUESTRA FAMILIA LA TERMINAL



## COMPARTIMOS CON NUESTRA FAMILIA



Una gestión integral, con los resultados descritos fue posible con el concurso y compromiso de los trabajadores de la organización, por ello, la empresa no ahorró esfuerzos para reconocer el valor de su componente humano y para ello, en cumplimiento de los objetivos estratégicos desarrollo acciones dirigidas a consolidar equipos altamente productivos.

A través de la ejecución de los programas de bienestar y recreación; capacitación y formación y seguridad y salud en el trabajo, se fortaleció el sentido de pertenencia de los colaboradores, brindando calidad en los procesos y procedimientos interno; con entornos de trabajo sanos que promuevan la felicidad organizacional y conlleven a mejorar la productividad y el compromiso.

Se realizaron 55 capacitaciones, siendo las más relevantes:

- Contratación.
- Nómina.
- Seguridad Social.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Normas Internacionales de información financier.a
- SECOPII.
- Sistema de Gestión Ambiental.

## NOS CAPACITAMOS EN ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Complementando la capacitación para el trabajo, la entidad también incluyó la atención de emergencias como elemento valioso del bienestar laboral.



Así mismo, en el 2018 trabajamos en:

- \* Actualización del Plan de Seguridad Vial.
- \*Desarrollo de un Simulacro de Manejo de Emergencias Alta Gerencia.
- \*Revisión y Actualización de Protocolos de Atención a Emergencias de la Alta Gerencia.

# CAMPAÑA MI COMPROMISO

¡Todo sale Bien! porque Fortalecemos la cultura de calidad y autocontrol en todos los trabajadores de La Terminal.

## MI COMPROMISO CON:

### TRANSPARENCIA

#### TRANSPARENCIA

Permite tener la absoluta confianza de que nuestro actuar es claro ante los grupos de interés.

#### MEJORA CONTINUA

No existen los problemas, existen las oportunidades de mejora. José M. Gil

### MEJORA CONTINUA

### AUTOCONTROL

#### AUTOCONTROL

Es un mecanismo a través del cual se controla el trabajo de manera individual, se detectan desviaciones y se aplican correctivos

#### EXCELENCIA

Somos lo que hacemos cada día, de modo que la excelencia no es un acto sino un hábito. Aristóteles

### EXCELENCIA

### LIDERAZGO

#### LIDERAZGO

Un líder es aquel que conoce el camino, recorre el camino y enseña el camino (John G. Maxwell)

#### RESPONSABILIDAD

Esta ligada al compromiso y a la confianza, empieza contigo mismo, con lo que haces, crees y piensas

### RESPONSABILIDAD

*Campaña en la que todas las oficinas participaron activamente.*

# EL GRAN JUEGO CON LA GRAN FAMILIA DE LA TERMINAL



## EL GRAN JUEGO



## EL GRAN JUEGO



## ¡TODO SALIÓ BIEN! CON LOS ENTES DE CONTROL

Gracias a la gestión coordinada de nuestro equipo de trabajo en el seguimiento de procesos internos y frente a terceros, luego de la visita de la Contraloría de Bogotá se logró el **fenecimiento de la cuenta rendida por la entidad para la vigencia fiscal al año 2017** de manera satisfactoria aportando con el cumplimiento del Plan de mejoramiento y logrando el cierre de los hallazgos, así mismo se recibió **concepto favorable sobre la gestión fiscal realizada por la Terminal de Transporte S.A.**, en cumplimiento de su misión, objetivos,

planes y programas, reconociendo que se ajustó a los principios de eficiencia, eficacia, economía y equidad por ende feneció la cuenta vigencia 2017.

## SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

### ¡TODO SALIÓ BIEN! PORQUE... SE LOGRA UNA GESTIÓN EFICIENTE

La prestación y explotación del servicio de terminal de transporte y el desarrollo de nuevos negocios, conllevaron a que al final del ejercicio se tenga una **utilidad neta \$ 1,557 millones** y un **patrimonio al cierre de 347,524 millones de pesos** representado en sus activos y el valor de la propia empresa.

En cuanto a la ejecución presupuestal, la empresa logró una ejecución presupuestal de ingresos del 112% respecto de lo proyectado, llegando a la suma de 65.774 millones y una ejecución del presupuesto de gastos del 85%, logrando atender las necesidades de la organización bajo criterios de ahorro, eficiencia, racionalización, priorización y austeridad.

La empresa continúa manteniendo al día el cumplimiento de las obligaciones tributarias a su cargo de acuerdo a los calendarios tributarios nacionales y distritales por lo cual no se tiene conocimiento de ningún requerimiento al respecto.

En el 2018 se reciben 250 millones producto de la gestión inmobiliaria de predio Santa Helena ubicado en el municipio de Soacha a través de la formalización de la servidumbre con la empresa Codensa.

Durante el 2018, se mantuvo y mejoró la liquidez, al finalizar con 27.141 millones disponibles y un índice de liquidez de 3,82 frente al 2,76 del 2017. Se logró disminuir el endeudamiento al 13,43%.

En cumplimiento del Plan de **Mantenimiento de la Infraestructura se invirtieron \$4.546 millones en vías y edificaciones**, para favorecer un mejor nivel de servicio a todos nuestros usuarios. El crecimiento de los costos superiores al IPC, y dichas inversiones impactaron de manera significativa el resultado del ejercicio que ocasionó una disminución en la utilidad operacional, comparada con la del año 2017 en \$4.560 millones, dejando una **utilidad operacional para el año 2018 de \$1.527 millones, equivalente al 3,9% de los ingresos operacionales**.

Pese a que la entidad tenía expectativas negativas sobre los resultados del año 2018, el resultado de la utilidad final del periodo alcanzó los \$1.556. millones. La diferencia frente al 2017, consistió fundamentalmente en que se presentó ingreso por efecto de la actualización del impuesto diferido por valor de 2.932 millones y en 2018 solamente por valor de 356 millones; además de las inversiones importantes para dar cumplimiento a las exigencias de la Superintendencia de Puertos y Transporte debieron hacerse durante el último año.

Las perspectivas de la operación continúan con grandes retos financieros dada la continuidad de la tendencia del crecimiento de las Tasas de Uso en el IPC, mientras que los costos y gastos de operación crecen en una proporción mayor, lo que disminuye de manera importante los resultados de la entidad.

El incremento histórico de las Tasas de Uso comparado con los incrementos del salario mínimo, impacta directamente en los costos por la administración de la entidad, en aspectos como la seguridad privada, el servicio de aseo y cafetería, los servicios públicos de energía y acueducto, los costos tributarios, y en general los servicios y obras que deben contratarse; no permitiendo que los resultados de la entidad puedan tener una estabilidad y que mejoren a lo largo del tiempo:

Para el año 2019, el incremento autorizado para las tarifas de las Tasas de Uso es del 3.18% y el salario mínimo creció en el 6%, lo que hace más aguda la situación de la entidad.

La entidad ha venido adelantando las gestiones necesarias para que el Ministerio de Transporte como ente regulador de la tarifa de Tasas de Uso, modifique el criterio para el incremento anual, de tal manera que se ajuste a la realidad económica y operativa de La Terminal de Transporte, así como la actualización de las tarifas diferenciales por nivel de servicio para los buses de dos pisos, que generan mayor desgaste en la infraestructura vial.

## Gestionamos responsablemente la cadena de valor DE NUESTRA EMPRESA BUSCANDO MÁS RENTABILIDAD

En este sentido, se realizaron diferentes mesas de trabajo con entidades de orden distrital como DADEP, IDU e IDRD, logrando de esta manera el siguiente resultado:

- Administración de cinco parqueaderos propiedad del IDU, ubicados entre las calles 72 y 109 y carrera 5 y 17
- En este mismo sentido, el IDRD entregó para la administración de la Terminal los dos parqueaderos ubicados al costado norte y sur del Estadio Nemesio Camacho El Campín.
- Se continuó con la administración de un parqueadero más, propiedad del DADEP, ubicado frente al módulo cinco de la Terminal Salitre.
- Los citados ocho parqueaderos cuentan con una capacidad cercana a 1300 estacionamientos que contribuyen a mejorar la movilidad de la ciudad.

Nuestra gestión logró...



Propiedad del I.D.U.

Propiedad del I.D.R.D.

**El Mantenimiento, Administración y Operación de 7 parqueaderos muy importantes para la ciudad.**



## AHORRO Y AUSTRERIDAD EN EL GASTO

Una de las herramientas con mayor capacidad de generar impactos positivos en la gestión financiera de la empresa es el PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES (PAA).

La planificación del PAA se define como el punto de partida de la gestión del gasto para la Terminal, orientada a satisfacer las necesidades de la entidad bajo criterios de racionalización, austeridad y maximización de los Recursos.

El impacto o resultado obtenido se traduce en la ejecución del PAA de la vigencia 2018 en 77,39% y un ahorro en la contratación de lo proyectado a lo contratado de \$1.193 millones, que corresponde a un 5,6% de la totalidad del Plan.

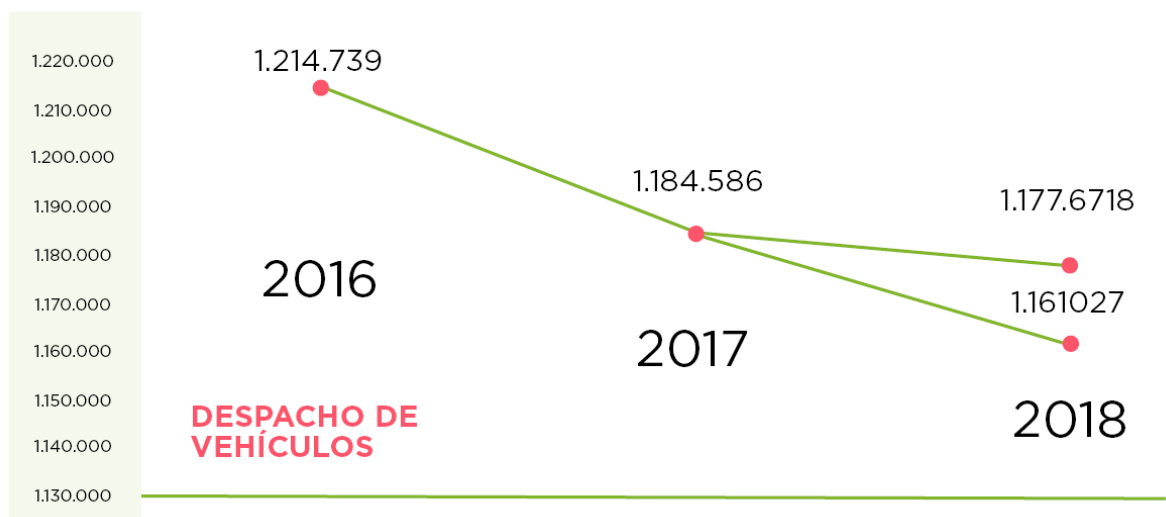


## NUESTRA POLÍTICA DE INVERSIONES SEGURAS

Dentro de las fuentes de recursos con que cuenta la organización para el cumplimiento de sus objetivos misionales se encuentra la administración del portafolio de inversiones a través de los cuales, la Dirección de Gestión Financiera realiza un análisis de los aspectos regulatorios y de mercado mediante los cuales se realiza la escogencia de las entidades que represente el mayor margen de rentabilidad y estándares de seguridad respecto de las inversiones realizadas en las diferentes entidades financieras presentes en el ranking publicado por la Secretaria Distrital de Hacienda de Bogotá.

## IMPACTO DE LAS DINÁMICAS DEL SECTOR Y SU REGULACIÓN EN LOS INGRESOS Y SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA

La regulación normativa, en materia de despachos ha tenido una incidencia desfavorable, que sumada a situaciones externas y ajenas a la entidad, como la racionalización y optimización del parque automotor de las empresas, la modernización de vehículos y su reposición por buses de dos pisos, la aplicación de figuras como las uniones temporales, las restricciones a la libertad de horarios y algunos fenómenos de presuntos abandonos de rutas revelan una tendencia negativa..



Es importante señalar que este resultado operacional tienen incidencia en los ingresos por concepto de tasa de uso, efectos que han sido mitigados con la gestión comercial efectiva de la empresa en otros servicios y negocios como la administración de parqueaderos, entre otros, situación que se evidencia con los datos financieros.

El detalle de la situación financiera de la empresa se podrá evidenciar en los estados financieros que hacen parte integral del presente informe, debidamente validados por la revisoría fiscal.

Y gracias a su respaldo  
esperamos que en este 2019

**¡TODO SIGA  
SALIENDO BIEN!**

**PORQUE...**

En  **LA TERMINAL.**  
BOGOTÁ

*¡Todo sale bien!*