

INFORME DE GESTIÓN

2024



TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA TODOS

People Contact

ÍNDICE

- 1.** CARTA DE LA ADMINISTRACIÓN
- 2.** MIEMBROS DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, JUNTA DIRECTIVA, COMPOSICIÓN ACCIONARIA Y GERENCIA DE PEOPLE CONTACT
- 3.** COMITÉ DE VIGILANCIA Y REVISORÍA FISCAL
- 4.** MARCO REGULATORIO
- 5.** ENTORNO Y TENDENCIAS DEL SECTOR
- 6.** ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA
- 7.** LOGROS CORPORATIVOS
- 8.** ESTADOS FINANCIEROS
- 9.** PROYECCIONES Y RECOMENDACIONES 2025

1. CARTA DE LA ADMINISTRACIÓN

De acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias, presentamos a los miembros de la Asamblea General de Accionistas y a todos los grupos de interés el informe de gestión y los estados financieros correspondientes al ejercicio del año 2024, acompañados del dictamen del revisor fiscal y los resultados obtenidos durante este periodo.

Para la presente administración, es muy importante reconocer el gran esfuerzo y dedicación del equipo de trabajo que ha logrado que People Contact después de muchos años presente un informe de gestión que contiene información financiera con resultados positivos, mostrando un hito relevante en la historia de la organización y que demuestra la viabilidad de la misma para seguir aportando al desarrollo de ciudad, la generación de empleo y el aporte en proyectos de gran impacto para la administración pública, demostrando así la optimización de recursos en el ejercicio de competencia en el mercado actual.

Es muy importante mencionar que, durante la vigencia, se aunaron esfuerzos para consolidar hitos relevantes en la gestión y la historia de la organización considerando que, a partir de un ejercicio de auditoría y una mayor cobertura en zonas azules se logró un incremento de alrededor de 155 millones mensuales con respecto al 2023, se logró una utilidad operacional histórica, mencionando que People Contact no registraba utilidad operacional positiva desde el 2013, generando de esta manera la utilidad integral más alta en la historia de People Contact por más de 2.197 millones de pesos, se generaron niveles de caja históricos, el más alto desde 2017 y se logró disminución del valor del acuerdo de acreedores en 2.407 millones de pesos.

People Contact tiene la visión de consolidarse como una empresa líder en tecnología y gracias a la diversificación del portafolio de servicios, la gestión comercial y la gerencia de proyectos, se ha logrado abrir puertas en otras regiones con el fin de aportar al crecimiento económico y administrativo de la organización y generar impacto positivo en nuestros clientes.

People Contact para el 2024 definió un portafolio de servicios orientado a aportar a todos los sectores de la economía y un portafolio estratégico con un enfoque a la administración pública a través de capacidades internas y acuerdos de colaboración empresarial que generan acercamiento, actuando como broker tecnológico, entre el sector privado y la administración pública.

A todos los que han contribuido a generar una empresa viable y la consecución de estos logros, quiero expresar mis más sinceros agradecimientos, reconociendo que, todos los



stakeholders han hecho parte de este proceso y cada esfuerzo cuenta para seguir generando impacto positivo en nuestros clientes, a los miembros de la asamblea general de accionistas, agradecemos la confianza depositada en este equipo de trabajo y les ratificamos nuestro compromiso para seguir generando resultados positivos.

El informe de gestión se presenta conforme a lo establecido en el Artículo 52 de los estatutos.

Es nuestro compromiso mantener y mejorar la reputación de la empresa, continuar con la diversificación y consolidación de un portafolio innovador y garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Agradecemos sinceramente el apoyo brindado a la compañía.



JUAN JOSÉ SILVA SERNA
GERENTE



2. MIEMBROS DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, JUNTA DIRECTIVA, COMPOSICIÓN ACCIONARIA Y GERENCIA DE PEOPLE CONTACT

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

- ✓ **Dr. Hernán González Cardona**
En representación de INFIMANIZALES.
- ✓ **Dr. Juan Carlos Quintero Naranjo**
En representación de la Empresa metropolitana de Aseo S.A. E.S.P. (EMAS).
- ✓ **Dr. Jorge Eliécer Rivillas Herrera**
En representación de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. Dr.
- ✓ **Dr. Bernardo Antonio Ocampo Ramos**
En representación del Terminal de Transportes de Manizales S.A.
- ✓ **Dr. Adolfo Antonio Tejada Diaz**
En representación de INFOTIC S.A

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES	SUPLENTES
Gerente Infi-Manizales	Director de Inversiones y Servicios Financieros de Infimanizales
Gerente de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	Subgerente Administrativo y Financiero de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Gerente de EMAS S.A. E.S.P.	Gerente Administrativo y Financiero de EMAS S.A. E.S.P.
Secretario de Servicios Administrativos del municipio de Manizales	Secretario General del Municipio de Manizales
Secretario de TIC y Competitividad del municipio de Manizales	Secretario de Hacienda del Municipio de Manizales

GERENTE

JUAN JOSÉ SILVA SERNA



COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Accionista	Capital Suscrito y Pagado	Número de acciones suscritas - pagadas	Porcentaje de participación público y privada	
Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales	\$ 12.885.259.758	51.541.040	66,65%	Público
			0,00%	Privado
Empresa Metropolitana de Aseo S.A. e.s.p. EMAS S.A. E.S.P.	\$ 3.377.000.000	13.508.000	0,00%	Público
			17,47%	Privado
Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	\$ 3.070.000.000	12.280.000	15,72%	Público
			0,0016%	Privado
Terminal de Transportes de Manizales	\$ 7.000	28	0,0000362%	Público
			0,00%	Privado
INFOTIC S.A.	\$ 7.000	28	0,0000362%	Público
			0,00%	Privado
TOTALES	\$ 19.332.273.758	77.329.096	100,00%	



3. COMITÉ DE VIGILANCIA Y REVISORÍA FISCAL

COMITÉ DE VIGILANCIA

PRINCIPALES	SUPLENTES
INFIMANIZALES	VHZ Ingeniería
DIAN	GHN Center
Bancolombia	Oscar Ricardo Meléndez
Promotora de Eventos y Turismo de Manizales	Unión Temporal Seguridad 2016
Inversiones Giraldo Agudelo	INGEAL

REVISORÍA FISCAL: Nexia Montes & Asociados S.A.S.

PRINCIPAL	SUPLENTE
Anyelo Parra Quiroz	Tatiana Daniela Gallego González



4. marco regulatorio

“People Contact es una sociedad de economía mixta indirecta, del orden municipal, de segundo grado, vinculada al Municipio de Manizales conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, el Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias”.

Constituida como sociedad por acciones simplificada, dotada de personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; su régimen legal es el que corresponde a las sociedades de economía mixta, que desarrolla actividades de naturaleza industrial o comercial que se encuentran en competencia con el sector privado nacional o internacional, conforme con las leyes del derecho privado salvo las excepciones legales, autorizada por los Estatutos y por la Junta Directiva, de acuerdo con la presentación del estudio demostrativo que justifica su creación bajo los criterios de seguridad, rentabilidad y beneficio, y por el Alcalde de Manizales, según consta en reunión del Consejo de Gobierno celebrada el día 25 de Junio de 2.007.

El marco regulatorio contractual de People Contact tiene soporte legal en la Ley 80 de 1.993, la cual fue reglamentada por la Ley 1150 de 2007 que posteriormente su artículo 14 fue modificado por el Artículo 93 de la Ley 1474 de 2011, que estableció un régimen especial para este tipo de sociedades y dispone lo siguiente:

“Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), sus filiales y las Sociedades entre Entidades Públicas con participación mayoritaria del Estado superior al cincuenta por ciento (50%), estarán sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, con excepción de aquellas que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 13 de la presente ley. Se exceptúan los contratos de ciencia y tecnología, que se registrarán por la Ley 29 de 1990 y las disposiciones normativas existentes”.

El control de tutela sobre la sociedad será ejercido por el municipio de Manizales, de acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias; el control administrativo de la ejecución del presupuesto será ejercido por el Representante Legal de la sociedad, quien velará porque la ejecución de los programas y planes se adelanten con las previsiones de las leyes, decretos reglamentarios, los estatutos presentes y las disposiciones de la Junta Directiva.



Los trabajadores de la sociedad tendrán la calidad de trabajadores privados, incluido el Representante Legal y estarán sujetos a lo previsto en su respectivo contrato de trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo, de conformidad por lo establecido por el Código Sustantivo del Trabajo, el artículo 97 de la Ley 489 de 1.998 y demás normas concordantes y complementarias.

En cuanto a la regulación o reglamentación de la protección de datos, se le aplica la Ley 1273 de 2009, que modificó el Código Penal y la Ley 1581 de 2012, buscando así la protección de la información y datos personales.

Mediante la implementación de la Política de Tratamiento de Datos Personales en los términos de la normatividad vigente busca que el personal que maneja, administra, usa, consulta y actualiza información de las personas en su calidad de colaboradores, representantes de proveedores y clientes, realmente esté dando un manejo adecuado de la información.

Además, En todos los contratos de la compañía se definen las condiciones sobre desarrollo de software y los titulares de estos derechos, pretendiendo de esta manera un mejor manejo de la información y el cumplimiento de la normatividad relacionada con derechos de autor y software legal.

La propiedad intelectual y los derechos de autor son activos intangibles de gran importancia para People Contact La protección de las obras creativas que generamos es fundamental para el desarrollo de nuestro negocio, ya que nos permite:

- ✓ Proteger la inversión realizada en la creación de contenido.
- ✓ Evitar la competencia desleal.
- ✓ Garantizar la exclusividad en el uso de las obras.
- ✓ Obtener beneficios económicos por la explotación de las obras.

Marco legal

People Contact cumple con la legislación vigente en materia de derechos de autor en Colombia. Esta legislación incluye:

- ✓ La Ley 23 de 1982 (Ley de Propiedad Intelectual).
- ✓ El Decreto 1075 de 1982.



- ✓ Ley 603 del 2003.
- ✓ Los tratados internacionales sobre derechos de autor, como el Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas.

Medidas de protección

Para proteger sus derechos de autor, People Contact ha implementado las siguientes medidas:

- ✓ Registro de todas las obras en la Dirección Nacional de Derechos de Autor.
- ✓ Implementación de medidas tecnológicas de protección, como marcas de agua y sistemas de encriptación.
- ✓ Capacitación al personal sobre derechos de autor.
- ✓ Seguimiento y control

People Contact realiza un seguimiento y control del uso de sus obras protegidas por derechos de autor a través de:

- ✓ Auditorías internas.
- ✓ Monitoreo de las plataformas digitales.
- ✓ Control del uso de las obras por parte de terceros.

Conclusiones

People Contact está comprometida con la protección de la propiedad intelectual y los derechos de autor. La gestión de estos derechos ha permitido a la empresa:

- ✓ Proteger sus activos intangibles.
- ✓ Generar beneficios económicos.
- ✓ Fortalecer su reputación en el mercado.

People Contact certifica que la entidad no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1676 de 2013, artículo 87.



5. ENTORNO Y TENDENCIAS DEL SECTOR

PRODUCTO INTERNO BRUTO PIB 2025:

TENDENCIA PIB 2025:

A medida que Colombia avanza en 2025, diversas instituciones financieras y organismos internacionales han proporcionado estimaciones sobre el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) del país. Estas proyecciones, aunque varían ligeramente, coinciden en anticipar una recuperación moderada de la economía colombiana.

Proyecciones de Crecimiento del PIB para 2025:

Banco de la República: En su Informe de Política Monetaria de enero de 2025, el Banco de la República estima que la economía colombiana crecerá un 2,6% en 2025, acelerándose desde el 1,8% registrado en 2024. Este crecimiento estaría impulsado por una política monetaria gradualmente menos restrictiva y una inflación en descenso.

Ministerio de Hacienda: El ministro de Hacienda, Diego Guevara, proyecta un crecimiento del PIB del 2,6% para 2025, ajustando a la baja la estimación previa del 3%. Esta revisión refleja un enfoque más conservador ante los desafíos fiscales y económicos actuales.

BBVA Research: Este organismo anticipa un crecimiento del PIB del 2,5% en 2025, impulsado por la recuperación de la demanda interna, menores tasas de interés y una inflación más baja. Se espera que el consumo y la inversión ganen fuerza en este período.

ANIF: La Asociación Nacional de Instituciones Financieras mantiene su proyección de crecimiento del PIB en 2,4% para 2025, destacando el buen desempeño de ciertas actividades económicas como factor clave en esta estimación.

Factores Clave que Influyen en las Proyecciones:

Inversión y Demanda Interna: Se prevé que la inversión fija crezca un 3,9% en 2025, liderada por obras civiles y adquisición de maquinaria. La recuperación del consumo privado, apoyada por menores tasas de interés y una inflación en descenso, también contribuiría al crecimiento económico.



Inflación y Política Monetaria: La inflación ha mostrado una tendencia a la baja, situándose en 5,2% al cierre de 2024. Se espera que continúe descendiendo hacia la meta del 3% en los próximos dos años, lo que permitiría al Banco de la República reducir gradualmente la tasa de interés de política monetaria, estimulando así la actividad económica.

Desafíos Fiscales: A pesar de las proyecciones de crecimiento, Colombia enfrenta desafíos fiscales significativos. El déficit fiscal alcanzó el 6,8% en 2024, influenciado por una caída en el recaudo tributario. Este contexto fiscal restrictivo podría limitar la capacidad del gobierno para impulsar el crecimiento económico mediante el gasto público.

Las proyecciones para 2025 sugieren una recuperación moderada de la economía colombiana, con estimaciones de crecimiento del PIB que oscilan entre el 2,4% y el 2,6%. Esta recuperación estaría sustentada en una mayor inversión, una demanda interna fortalecida y una política monetaria más flexible. No obstante, es crucial abordar los desafíos fiscales y mantener políticas económicas coherentes para asegurar un crecimiento sostenible a mediano y largo plazo.

PROYECCIÓN DE DESEMPLEO 2025:

Diversas instituciones han presentado estimaciones sobre la tasa de desempleo en Colombia para el año 2025. A continuación, se detallan algunas de las proyecciones más destacadas:

Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF): Ha ajustado su proyección de desempleo para 2025 al 10,6%, una mejora respecto a la estimación anterior del 11,9%. Este ajuste se debe a un desempeño del mercado laboral mejor de lo anticipado en 2024.

Fedesarrollo: Prevé que la tasa de desempleo en 2025 se mantenga similar a la de 2024, estimada en 10,2%. No se anticipa un incremento significativo en la creación de nuevos puestos de trabajo, dado que la economía continuará creciendo por debajo del 3%.



BBVA Research: Proyecta una tasa de desempleo del 9,9% para 2025, ligeramente inferior al 10,2% estimado para 2024. Se espera que sectores como manufacturas y construcción impulsen el empleo, aunque el crecimiento en servicios podría ser limitado.

Fondo Monetario Internacional (FMI): Estima que Colombia cerrará 2025 con una tasa de desempleo del 10%, reflejando una leve disminución respecto al 10,2% proyectado para 2024.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE): En diciembre de 2024, reportó una tasa de desempleo del 9,1%, lo que representó una disminución de 0,9 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior.

El Colombiano: Informa que, según la Andi, el bajo crecimiento económico podría impactar el mercado laboral, llevando la tasa de desempleo al 11% en 2025.

En resumen, las proyecciones de desempleo para 2025 en Colombia varían entre el 9,9% y el 11%, dependiendo de la fuente consultada. Estas estimaciones reflejan expectativas de una leve mejoría o estabilidad en el mercado laboral, influenciadas por factores como el crecimiento económico moderado y el desempeño de sectores clave.

PREVISIONES INFLACIÓN 2025:

Diversas instituciones financieras y organismos económicos han presentado estimaciones sobre la inflación en Colombia para el año 2025. A continuación, se detallan algunas de las proyecciones más destacadas:

Banco de la República: En su Informe de Política Monetaria de enero de 2025, el Banco de la República estima que la inflación cerrará en 3,1% para 2025, acercándose al objetivo del 3%.

Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF): ANIF ajustó su proyección de inflación para 2025 al 3,9%, incrementándola desde una estimación previa del 3%. Este ajuste se debe al estancamiento en la reducción de la inflación y a divisiones del gasto que se resisten a disminuir, como alojamiento, servicios públicos y algunos alimentos.



BBVA Research: BBVA proyecta que la inflación continuará desacelerándose, cerrando 2025 en un 3,8%, situándose dentro del rango meta del Banco de la República. Esta moderación se atribuye principalmente a la caída en los precios de los alimentos, que han mostrado incrementos moderados en 2024 y se espera continúen con esta tendencia en 2025.

Davivienda: La entidad financiera proyecta una inflación del 3,5% para 2025, sugiriendo una disminución sostenida en los precios.

Bancolombia: Por su parte, Bancolombia estima una inflación del 4,3% para el mismo año, reflejando una expectativa más moderada pero aún orientada hacia la reducción de la inflación a niveles más controlables.

En resumen, las proyecciones de inflación para Colombia en 2025 oscilan entre el 3,1% y el 4,3%, dependiendo de la fuente consultada. Estas estimaciones indican una tendencia hacia la convergencia de la inflación hacia la meta del Banco de la República, influenciada por factores como la moderación en los precios de los alimentos y una política monetaria gradualmente menos restrictiva.

ECONOMÍA PARA EL 2025:

Fedesarrollo plantea que, si bien la economía colombiana presentará cifras positivas de crecimiento durante 2025, según predicen los principales organismos técnicos, sin embargo, continuará por debajo de su PIB potencial y para acelerar el ritmo de crecimiento y mejorar la salud macroeconómica del país, urge impulsar sectores estratégicos. Para Luis Fernando Mejía, director de Fedesarrollo, la principal estrategia es disminuir la incertidumbre en el frente fiscal y regulatorio.

Expertos apuestan por el impulso a la construcción, la exportación y la transición energética, como temas clave para lograr un crecimiento sostenido de la economía el próximo año. Coinciden en que el Gobierno Nacional debería apuntar por un ajuste fiscal, reducción de gastos para sobre llevar el menor recaudo de impuestos (ver recuadros).

En 2025, el crecimiento económico seguirá siendo impulsado por los sectores de administración pública, salud y educación, actividades artísticas y la agricultura, que han sostenido el dinamismo de la economía en 2024. Estos sectores aportarían aproximadamente 1,2 puntos porcentuales al crecimiento proyectado de 2,6%. Por su parte, tras un desempeño desfavorable del comercio en 2023 y 2024, se prevé una recuperación moderada en 2025, lo cual dinamizaría la economía, considerando que este



sector representa 18,8% del PIB.

¿Cuál es el principal reto que debe superar el país para crecer?

La baja tasa de inversión constituye el principal desafío para alcanzar un crecimiento económico sostenido que fomente la generación de empleo y reduzca la pobreza. En 2024, la tasa de inversión en Colombia se ubicó en 16,8% del PIB, un nivel inferior incluso al registrado durante la pandemia (18,4%).

Si la inversión se mantiene en niveles actuales o muestra una recuperación moderada, el crecimiento económico de largo plazo se limitaría a rangos entre 2,3% y 2,9%, respectivamente, por debajo del promedio histórico de 3,7% observado entre 2000 y 2019. Para alcanzar tasas de crecimiento cercanas a 4%, será crucial recuperar niveles de inversión similares a los de 2015, cuando representaban 23,1% del PIB.

Entre tanto, se señala que “el Gobierno debe trabajar en políticas que aumenten la productividad, fortaleciendo sectores estratégicos como la industria, la tecnología y la innovación”.

Finalmente, Fedesarrollo proyecta que la economía colombiana registrará un crecimiento de 2,6% en 2025. Este desempeño se enmarcaría en un contexto de reducción de las presiones inflacionarias, lo que facilitaría la adopción de una política monetaria menos restrictiva y estimularía la recuperación del consumo. El crecimiento estaría liderado por los sectores de administración pública, actividades artísticas y la agricultura, junto con una recuperación esperada de la actividad de construcción.

TENDENCIA DE TECNOLOGÍA:

Las tendencias tecnológicas para 2025 están marcadas por avances en inteligencia artificial, conectividad, sostenibilidad y la evolución de tecnologías emergentes que transforman sectores clave. A continuación, se describen las principales áreas de innovación y su impacto:

1. Inteligencia Artificial y computación cuántica

- IA Integrada: Adopción masiva de IA en dispositivos personales y empresariales, desde asistentes virtuales hasta análisis de datos en tiempo real.
- Computación cuántica: Primeros casos prácticos en criptografía, simulaciones químicas y optimización logística.

2. Conectividad: 6G en horizonte

- Pruebas de 6G: Inicio de pruebas piloto en países desarrollados, prometiendo velocidades 100 veces mayores que 5G y aplicaciones avanzadas en IoT y realidad extendida.
- IoT Masivo: Más de 30 mil millones de dispositivos conectados, con aplicaciones



en salud, transporte y agricultura.

3. Realidad extendida (XR)

- Metaverso evolucionado: Uso consolidado en entornos laborales y educativos, con plataformas más accesibles y prácticas.
- Realidad aumentada en el día a día: Aplicaciones AR integradas en dispositivos móviles para tareas cotidianas como navegación y compras.

4. Energías renovables y tecnología verde.

- Redes inteligentes: Implementación de sistemas energéticos avanzados para optimizar la distribución y el consumo de energía renovable.
- Tecnología circular: Incremento en dispositivos diseñados para ser completamente reciclables o reutilizables.

5. Movilidad autónoma

- Vehículos autónomos: Adopción comercial limitada en ciudades para transporte público y privado.
- Micromovilidad inteligente: Expansión de scooters y bicicletas eléctricas con sistemas de gestión basados en IA.

6. Salud digital

- Wearables avanzados: Dispositivos capaces de monitorear parámetros de salud complejos como niveles de glucosa o presión arterial en tiempo real.
- Telemedicina personalizada: IA combinada con dispositivos de salud para ofrecer diagnósticos y tratamientos más precisos.

7. Blockchain y finanzas descentralizadas (DeFi)

- Pagos globales: Crecimiento de plataformas descentralizadas para transferencias internacionales rápidas y económicas.
- Identidad digital descentralizada: Uso extendido para autenticación segura y protección de datos personales.

8. Robótica y automatización

- Agricultura automatizada: Robots para siembra, riego y cosecha, optimizando la producción agrícola.
- Cobots avanzados: Robots con capacidades mejoradas para trabajar en colaboración con humanos en tareas más complejas.

9. Educación y Tecnología

- Aprendizaje híbrido: Tecnologías XR y plataformas de IA redefinen cómo se imparten clases y se evalúa el aprendizaje.
- Educación técnica en tecnología: Aumento en programas educativos enfocados en habilidades para tecnologías emergentes.

10. Ética y regulación tecnológica

- Regulaciones globales: Estándares internacionales para IA, blockchain y privacidad



de datos.

- Ética digital: Creciente demanda de transparencia en el desarrollo y uso de tecnologías avanzadas.

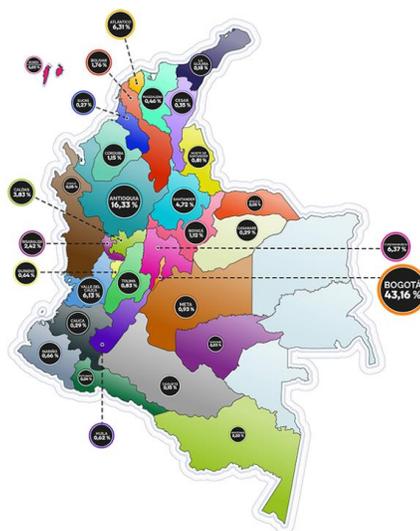
Estas tendencias reflejan una evolución rápida y diversa en la tecnología, con un enfoque creciente en la sostenibilidad, la conectividad y la integración de herramientas digitales en todos los aspectos de la vida.

TENDENCIA BPO Y CONTACT CENTER:

El 2025 traerá grandes retos para el sector teniendo en cuenta que, La automatización inteligente, impulsada por la inteligencia artificial y los chatbots han desencadenado una revolución en la atención al cliente. Estos sistemas proporcionan respuestas instantáneas y precisas las 24 horas del día. Con la digitalización de los servicios, los consumidores priorizan el servicio al cliente como factor clave en sus elecciones de consumo.

Además de generar más de 752,600 empleos directos, el sector BPO ha sido especialmente atractivo para el talento joven en Colombia, mostrando un incremento del 6% en el último año. Este sector ha dejado una huella significativa en la economía del país, siendo llamativo que el 57% de los trabajadores tengan entre 18 y 29 años. Estos datos revelan no sólo una mayor apertura en el mercado laboral, sino también un terreno fértil para el desarrollo profesional de la juventud colombiana, que busca más oportunidades para su crecimiento.

Distribución
del sector BPO
en Colombia



La ejecutiva destaca cómo estas tecnologías están siendo utilizadas no solo para automatizar tareas, sino para crear conexiones emocionales, haciendo que cada interacción sea significativa y fomentando la lealtad a largo plazo del cliente. Según el análisis de BPrO, las siguientes son las cinco tendencias tecnológicas que están



transformando la experiencia del cliente y estableciendo nuevos estándares en satisfacción y retención:

1. Automatización inteligente, la revolución en la atención al cliente:

La automatización inteligente, impulsada por la inteligencia artificial y los chatbots, ha desencadenado una revolución en la atención al cliente. Estos sistemas proporcionan respuestas instantáneas y precisas las 24 horas del día, ofreciendo a los clientes soluciones rápidas sin importar la hora del día. Ya no es necesario esperar en línea para hablar con un representante; ahora, la información que se busca está al alcance de un clic, lo que mejora drásticamente la eficiencia y la satisfacción del cliente.

2. Personalización avanzada, creando experiencias únicas para cada cliente:

La personalización avanzada, basada en datos y análisis detallados, permite ofrecer experiencias altamente personalizadas que van más allá de las expectativas. Esta atención individualizada no solo aumenta la retención del cliente, sino que también fomenta la lealtad a la marca al hacer que cada cliente se sienta único y valorado.

3. Omnicanalidad, integrando experiencias en todos los canales:

La omnicanalidad, a través de una estrategia bien definida, brinda una experiencia de cliente coherente en múltiples puntos de contacto. Las aplicaciones móviles y las herramientas en línea no solo facilitan los pagos y el seguimiento de pedidos, sino que también empoderan a los clientes con opciones de autoservicio, ofreciéndoles control sobre sus interacciones con la empresa.

4. Voz del cliente (VoC) y análisis de sentimientos, comprendiendo las emociones del Cliente:

El análisis de sentimientos y la Voz del Cliente (VoC) capturan percepciones y emociones del cliente, permitiendo ajustar servicios para satisfacer las necesidades emocionales y crear conexiones más profundas.

5. Realidad Aumentada (RA) y Realidad Virtual (RV), transformando la Experiencia de Compra

La RA y la RV crean experiencias inmersivas, permitiendo a los clientes visualizar productos antes de comprar y reduciendo la incertidumbre asociada con las compras en línea, fomentando la confianza y la satisfacción del cliente.

La constante evolución tecnológica está redefiniendo el servicio al cliente en un panorama marcado por la adaptación constante. Estas cinco tendencias tecnológicas solo representan avances en la automatización e individualización, sino también la transformación de cada interacción en una experiencia significativa. La visión compartida desde BPrO destaca el cambio fundamental hacia relaciones más humanas, donde la tecnología no solo mejora la eficiencia, sino que también nutre conexiones auténticas



con los clientes.

INDUSTRIA 4.0

La Industria 4.0, como sinónimo de fabricación inteligente, es la materialización de la transformación digital del sector, que ofrece toma de decisiones en tiempo real, mayor productividad, flexibilidad y agilidad para revolucionar la forma en que las empresas fabrican, mejoran y distribuyen sus productos.

Los desafíos tecnológicos, están enfocados en la estandarización de las interfaces, lo que va a permitir perfeccionar los sistemas autónomos para la toma de decisiones. Desarrollar infraestructura para el uso de grandes volúmenes de datos. Mejorar la ciberseguridad. En la medida en que la industria tradicional se vaya transformando en una Industria 4.0, será cada vez más necesario que los diferentes sistemas operacionales puedan comunicarse entre sí e interactuar. Para ello resulta clave contar con normas y estándares internacionales que armonicen el diseño de las interfaces a nivel global.

¿CÓMO LAS TECNOLOGÍAS DE LA INDUSTRIA 4.0 ESTÁN CAMBIANDO EL PROCESO DE FABRICACIÓN?

Los fabricantes están integrando nuevas tecnologías, como el Internet de las cosas (IoT), el cloud computing, el análisis de los datos, la inteligencia artificial y el machine learning en sus instalaciones de producción y en todas sus operaciones.

Las fábricas inteligentes están equipadas con sensores avanzados, software integrado y robótica que recopilan y analizan datos y permiten una mejor toma de decisiones. Se crea un valor aún mayor cuando los datos de las operaciones de producción se combinan con los datos operativos de ERP, la cadena de suministro, el servicio de atención al cliente y otros sistemas empresariales para crear niveles totalmente nuevos de visibilidad y conocimiento a partir de información anteriormente aislada.

Estas tecnologías digitales conducen a una mayor automatización, mantenimiento predictivo, auto optimización de mejoras en los procesos y, sobre todo, un nuevo nivel

¿QUÉ TECNOLOGÍAS ESTÁN IMPULSANDO LA INDUSTRIA 4.0?

1. Internet de las cosas

El IoT es un componente clave de las fábricas inteligentes. Las máquinas en la planta de producción están equipadas con sensores que cuentan con una dirección IP que permite que las máquinas se conecten con otros dispositivos habilitados para la web. Esta mecanización y conectividad hacen posible la recopilación, el análisis y el intercambio de grandes cantidades de datos valiosos.

2. Computación en la nube

El cloud computing es una piedra angular de cualquier estrategia de Industria 4.0. La plena realización de la fabricación inteligente exige conectividad e integración de la



ingeniería, la cadena de suministro, la producción, las ventas y la distribución, así como el servicio. La nube ayuda a hacerlo posible. Además, la gran cantidad de datos que se almacenan y analizan se pueden procesar de manera más eficiente y rentable con la nube. El cloud computing también puede reducir los costes iniciales para los pequeños y medianos fabricantes, que pueden dimensionar adecuadamente sus necesidades y escalar a medida que crece su negocio.

3. La IA y el aprendizaje automático

La IA y el machine learning permiten a las empresas manufactureras aprovechar al máximo el volumen de información generado no sólo en la planta de producción, sino en todas sus unidades de negocio, e incluso de socios y fuentes de terceros. La IA y el machine learning pueden crear perspectivas que proporcionen visibilidad, previsibilidad y automatización de las operaciones y los procesos empresariales. Por ejemplo, las máquinas industriales son propensas a averiarse durante el proceso de producción. El uso de los datos recogidos de estos activos puede ayudar a las empresas a realizar un mantenimiento predictivo basado en algoritmos de machine learning, lo que se traduce en un mayor tiempo de actividad y una mayor eficiencia.

4. Computación avanzada

Las exigencias de las operaciones de producción en tiempo real significan que algunos análisis de datos deben realizarse en el "edge", es decir, donde se crean los datos. Esto minimiza el tiempo de latencia desde que se producen los datos hasta que se requiere una respuesta. Por ejemplo, la detección de un problema de seguridad o calidad puede requerir una acción casi en tiempo real con el equipo. El tiempo necesario para enviar datos a la nube de la empresa y luego de vuelta a la planta de producción puede ser demasiado largo y depende de la fiabilidad de la red. El uso del edge computing también significa que los datos permanecen cerca de su origen, lo que reduce los riesgos de seguridad.

5. Ciberseguridad

Las empresas manufactureras no siempre han considerado la importancia de la ciberseguridad o los sistemas ciberfísicos. Sin embargo, la misma conectividad de los equipos operativos en la fábrica o el campo (OT) que permite procesos de fabricación más eficientes también expone nuevas vías de entrada para ataques maliciosos y malware. A la hora de emprender una transformación digital hacia la Industria 4.0, es fundamental tener en cuenta un enfoque de ciberseguridad que abarque los equipos de TI y OT.

6. Gemelo digital

La transformación digital que ofrece la Industria 4.0 ha permitido a los fabricantes crear



gemelos digitales que son réplicas virtuales de procesos, líneas de producción, fábricas y cadenas de suministro. Un gemelo digital se crea extrayendo datos de sensores, dispositivos, PLC y otros objetos del IoT conectados a Internet. Los fabricantes pueden utilizar los gemelos digitales para ayudar a aumentar la productividad, mejorar los flujos de trabajo y diseñar nuevos productos. Al simular un proceso de producción, por ejemplo, los fabricantes pueden probar cambios en el proceso para encontrar formas de minimizar el tiempo de inactividad o mejorar la capacidad.

GOBIERNO DIGITAL

El gobierno digital es un enfoque que utiliza tecnologías digitales para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos. Se centra en la transformación digital de las instituciones gubernamentales, promoviendo la innovación y la participación ciudadana. Aquí tienes algunos aspectos clave:

El gobierno digital implica el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para:

- Automatizar procesos administrativos.
- Facilitar la interacción entre ciudadanos, empresas y el gobierno.

- Promover la transparencia mediante el acceso a datos abiertos.

OBJETIVOS PRINCIPALES

- **Eficiencia:** Reducir costos y tiempos en la prestación de servicios.
- **Accesibilidad:** Garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios públicos, incluso en áreas remotas.
- **Transparencia:** Proveer información clara y abierta para combatir la corrupción.
- **Participación ciudadana:** Fomentar la colaboración entre el gobierno y los ciudadanos mediante plataformas digitales.

TENDENCIAS EN GOBIERNO DIGITAL

Las tendencias en gobierno digital están impulsadas por tecnologías emergentes y la necesidad de adaptarse a un mundo cada vez más conectado.

1. Inteligencia Artificial (IA) en el gobierno

La IA está revolucionando la forma en que los gobiernos interactúan con los ciudadanos y gestionan sus operaciones internas.



Aplicaciones:

- Chatbots y asistentes virtuales: Responden consultas frecuentes de los ciudadanos 24/7, reduciendo la carga en los centros de atención.

Ejemplo: Chatbots para renovar licencias o resolver dudas sobre impuestos.

- Análisis predictivo: Ayuda a prever problemas como delitos, congestión de tráfico o desastres naturales.

Ejemplo: Sistemas que anticipan demandas en hospitales o escuelas.

- Automatización de procesos: Uso de IA para procesar solicitudes, como visas o subsidios, de forma más rápida y precisa.

Retos:

- Garantizar la ética y la transparencia en el uso de algoritmos.
- Evitar sesgos en los sistemas de IA.

2. Blockchain para la transparencia y seguridad

Blockchain es una tecnología que permite almacenar datos de forma descentralizada, segura y transparente.

Aplicaciones:

- Votación electrónica: Garantiza elecciones seguras, transparentes e inmutables.

Ejemplo: Pruebas de votación en Estonia.

- Gestión de registros: Permite registrar transacciones, contratos y documentos oficiales sin riesgo de manipulación.

Ejemplo: Registros de propiedad o certificados de nacimiento.

- Trazabilidad de fondos públicos: Asegura que los recursos asignados a proyectos sean utilizados correctamente.

Retos:

- Escalabilidad de la tecnología.
- Regulación y aceptación por parte de las instituciones.

3. Ciudades inteligentes (Smart Cities)

Las ciudades inteligentes utilizan tecnología para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y optimizar el uso de recursos.

Aplicaciones:

- Gestión del tráfico: Sensores y cámaras que ajustan semáforos en tiempo real para reducir la congestión.

- Servicios públicos automatizados: Basureros inteligentes que notifican cuando necesitan ser vaciados.

- Energía sostenible: Sistemas de iluminación pública que se encienden solo cuando



detectan movimiento.

- Participación ciudadana: Aplicaciones que permiten reportar problemas como baches o fallos eléctricos.

Retos:

- Altos costos de implementación.
- Privacidad de los datos recopilados.

4. Conectividad 5G

La red 5G permite velocidades de internet ultrarrápidas y una menor latencia, lo que habilita nuevos servicios digitales.

Aplicaciones:

- Telemedicina: Consultas médicas en tiempo real con alta calidad de video.
- Internet de las cosas (IoT): Dispositivos conectados que mejoran servicios como seguridad, transporte y salud.
- Respuesta a emergencias: Coordinación en tiempo real de servicios de rescate o atención médica.

Retos:

- Infraestructura necesaria para desplegar la red 5G.
- Garantizar la ciberseguridad en sistemas críticos.

5. Datos abiertos y analítica avanzada

Los datos abiertos son fundamentales para la transparencia y la rendición de cuentas.

Aplicaciones:

- Portales de datos abiertos: Ofrecen información sobre presupuestos, contrataciones públicas y estadísticas.

Ejemplo: Data.gov en Estados Unidos o Datos.gob.mx en México.

- Big Data: Análisis de grandes volúmenes de datos para diseñar políticas públicas más efectivas.

Ejemplo: Identificar patrones de movilidad para mejorar el transporte público.

Retos:

- Garantizar la calidad y actualización de los datos.
- Proteger la privacidad de los ciudadanos.

6. Identidad digital y biometría

La identidad digital permite a los ciudadanos acceder a servicios públicos de manera segura y sencilla.



Aplicaciones:

- Identificación única: Sistemas de identificación basados en biometría (huellas dactilares, reconocimiento facial).

Ejemplo: Aadhaar en India, que gestiona identidades digitales de más de mil millones de personas.

- Acceso remoto: Uso de identidades digitales para realizar trámites en línea sin necesidad de acudir a oficinas.

Retos:

- Garantizar la seguridad de los datos personales.
- Evitar el uso indebido de tecnologías biométricas.

7. Automatización de procesos mediante RPA (Robotic Process Automation)

RPA utiliza software para automatizar tareas repetitivas y basadas en reglas.

Aplicaciones:

- Procesamiento de solicitudes de licencias, pasaportes o visas.
- Generación automática de reportes financieros.
- Validación de datos en trámites administrativos.

Retos:

- Integración con sistemas heredados.
- Resistencia al cambio por parte de los empleados.

8. Gobernanza digital inclusiva

La transformación digital debe ser accesible para todos, especialmente para poblaciones marginadas.

Iniciativas:

- Capacitación digital: Programas para enseñar habilidades tecnológicas a adultos mayores y comunidades rurales.
- Acceso a internet: Expansión de redes de banda ancha en zonas remotas.
- Interfaces accesibles: Plataformas que cumplan con estándares de accesibilidad para personas con discapacidades.

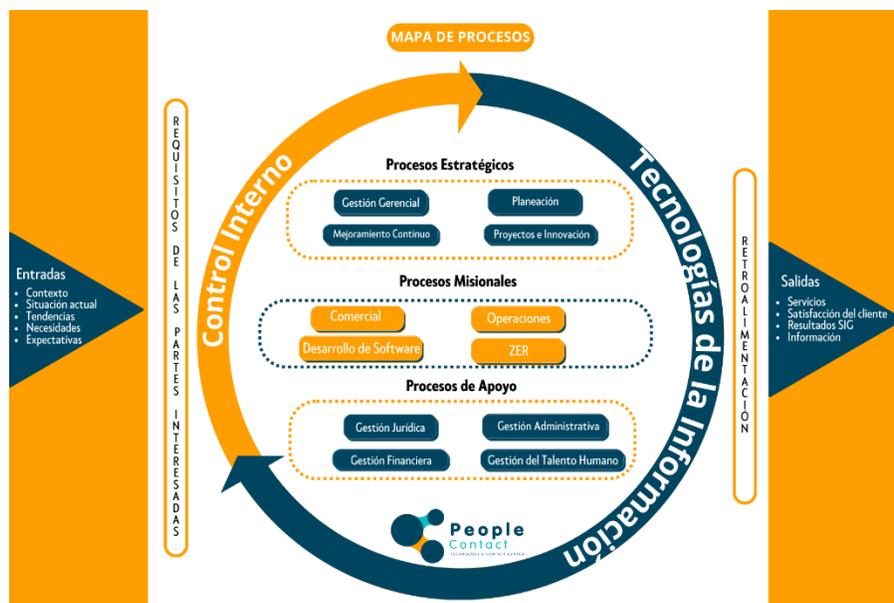
Retos:

- Reducir la brecha digital.
- Financiar proyectos inclusivos en áreas de bajos recursos.



6. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

Una de las principales actividades asociadas a la planeación estratégica para las vigencias 2024-2027 fue la actualización del mapa de procesos donde se describe los procesos **Estratégicos, Misionales, de apoyo y transversales** quedando así descritos en el mapa de proceso:



People Contact cuenta con cuatro procesos Estratégicos enfocados en la gestión integral de la organización y garantizar la prestación de servicios con calidad y un enfoque estratégico, dichos procesos son:

- ✓ Gestión Gerencial.
- ✓ Planeación.
- ✓ Mejoramiento Continuo.
- ✓ Proyectos e innovación.

De igual forma los procesos misionales son cuatro y hacen referencia a procesos que se encarga de la producción de bienes y servicios, y que responde a las funciones esenciales de la entidad. También se les conoce como procesos clave u operativos y en este se encuentra:



- ✓ Comercial.
- ✓ Operaciones.
- ✓ Desarrollo de Software
- ✓ ZER (Zonas de estacionamiento regulado)

También se incluye en este nuevo mapa de procesos cuatro procesos de apoyo, estos se encargan de proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de medición, análisis y mejora, allí se encuentra:

- ✓ Gestión del talento Humano.
- ✓ Gestión Administrativa.
- ✓ Gestión Financiera.
- ✓ Gestión Jurídica.

Finalmente, la organización cuenta con dos procesos transversales estos hacen referencia al conjunto de actividades desarrolladas para la ejecución de una temática que se practica de manera similar dentro de todos los procesos de la organización, en este se encuentran:

- ✓ Tecnologías de la información.
- ✓ Control Interno

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

En People Contact reconocemos el sentido de pertenencia de los colaboradores y el impacto que genera la planeación estratégica en el logro de resultados colectivos que aportan al desarrollo económico, la generación de empleo, la construcción de ciudad y la consolidación de los grupos de interés.

Entendemos que la estrategia se construye con la gente.



ADN ORGANIZACIONAL

NUESTRA MISIÓN: Transformar los procesos de nuestros clientes a través de servicios de soluciones de tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software, ciencia de datos, tercerización de procesos y renting de infraestructura.

NUESTRA VISIÓN: ser la empresa líder en soluciones de transformación digital en Colombia, reconocida por su excelencia, innovación y compromiso con sus clientes, colaboradores y la sociedad.

NUESTRO PROPÓSITO: Crear un futuro mejor para todos a través de la tecnología.

NUESTRA OFERTA DE VALOR: People Contact S.A.S. ofrece soluciones integrales de transformación digital que se adaptan a las necesidades específicas de cada cliente. Nuestras soluciones están diseñadas para ayudar a las empresas a mejorar su productividad, rentabilidad, satisfacción de los empleados y sostenibilidad.

NUESTRAS CREENCIAS

- Creemos que el conocimiento, las capacidades y la actitud de nuestro capital humano aportan un valor diferencial en el que hacer de la compañía.
- Creemos que una pronta y priorizada ejecución conduce al cumplimiento de las metas.
- Creemos que el equilibrio entre el tiempo laboral y el bienestar personal es clave para el crecimiento organizacional.
- Creemos que la innovación es la ruta para la transformación y el éxito en la relación con el cliente.
- Creemos que hacer las cosas de manera abierta y honesta captará la confianza en torno a las relaciones con nuestros grupos de interés.



(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



Av. Bernardo Arango 16 - 04
Manizales - Caldas

VALORES CORPORATIVOS

Compromiso / Inspiración: La motivación es la base fundamental del compromiso de los colaboradores para contribuir.

Innovación: Creamos ambientes de trabajo que promueven la creatividad y la materialización de las ideas.

Respeto: Base fundamental de la organización, creando un ambiente de seguridad y cordialidad. Aceptamos las diferencias y reconocemos las virtudes de nuestros colaboradores, evitamos las ofensas y las ironías y no permitimos que la violencia sea el medio para imponer criterios.

Integridad: Tomamos decisiones acertadas para la organización, a través de la cohesión y el engranaje de los procesos con el compromiso de ser personas rectas y sinceras.



Experiencia y compromiso con nuestros grupos de interés.



Resiliencia y motivación con la que afrontamos los retos.



Crecimiento impulsado por el trabajo en equipo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Capital Humano Experto en soluciones de TI	Salarios de en TI por debajo del mercado que puede generar fuga de conocimiento
Trayectoria en el sector renting y BPO	Ausencia de gobierno corporativo
Definición de modelo de negocio TI	Baja o nula capacidad de endeudamiento
Reconocimiento en sector público local en el desarrollo de proyectos TI	Falta de capacidad financiera para inversiones
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Facilidad en contratación con el estado por ser una empresa de economía mixta	Competencia a mejores costos
Posibilidad de Teletrabajo	Crecimiento de competencia informal en contact center
Soluciones de tecnología a bajo costo	Obsolescencia tecnológica a ritmo acelerado
Posibilidad de asociación con aliados estratégicos a través de la figura de alianzas público-privadas	Aumento de los ciberataques a nivel mundial
Proyectos de inversión del Gobierno Nacional para el sector TI	



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

RENTING

PRODUCTOS

Equipos de Cómputo
Puestos de trabajo completos
Infraestructura (Espacio Físico)

SERVICIOS

Colocation
Servicios de Tecnología
Almacenamiento de Datos
Servidores

TERCERIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO

SERVICIOS

Servicio al cliente (SAC)
Ventas
Cartera
Back Office
PQR's
Encuestas
Teleorientación
Mercadeo
Soporte técnico de primer nivel
Agendamiento y Mailing
Omnicanalidad
Workforce

IMPACTO SOCIAL

Telecentros
Territorios Digitales

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

TELECOMUNICACIONES

Telefonía
Radio Enlaces
Zonas WIFI

DESARROLLO DE SOFTWARE

Desarrollo y Administración de Portales WEB
Plataformas de Fidelización
Desarrollo a la medida
Apps

NETWORKING

Cableado Estructurado
Transición del protocolo de IP Versión 4 a IP versión 6
Seguridad Perimetral
Análisis, diseño e implementación de redes LAN y WAN

SERVICIOS DE DATA CENTER

Almacenamiento de Datos (Storage)
Procesamiento de Datos (Servidores)
Servicio Técnico Especializado
Servicio Técnico In House
Soporte Remoto

CIENCIA DE DATOS

Visualización de Datos (Power BI, Tableau, Google Data Studio)
Análítica Predictiva con Deep Learning
Visión por Computador

ZER

Zonas Azules
Zonas Naranjas

MEGA META 2024

People Contact tiene como Mega Meta:

- Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.
- Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.
- Tener una visión clara del negocio para generar tecnología y conocimiento a través de innovación y el desarrollo de productos y servicios.
- Lograr la articulación con fondos nacionales e internacionales para traer proyectos

IMPERATIVO 1 INGRESOS

INDUCTOR: VENTAS
\$ 17.962.575.627

IMPERATIVO 2 SOSTENIBILIDAD

INDUCTORES:
COSTOS: **74%**
GASTOS: **24%**
MARGEN EBITDA: **6%**
UTILIDAD OPERACIONAL: **1,32%**

IMPERATIVO 3 SALUD FINANCIERA

INDUCTORES:
FLUJO CAJA DISPONIBLE CAJA
\$4.408.306.661

IMPERATIVO 4 INNOVACIÓN

INDUCTOR: 10% de los ingresos asociado a productos innovadores

IMPERATIVO 5 GESTIÓN DE PROYECTOS

INDUCTOR: Dos proyectos por vigencia en fondos nacionales e internacionales

FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO 2027

Generar ingresos con un crecimiento rentable y lograr la generación de caja para cumplir con las obligaciones del acuerdo de reorganización

Resumen del Escenario	Proyección
2024	\$ 17.962.575.627
2025	\$ 19.758.833.190
2026	\$ 21.734.716.509
2027	\$ 23.908.188.160



Lograr indicadores financieros que aporten a la sostenibilidad de la organización

Año	Indicador		
	Margen Operativo	Ebitda	Flujo de caja
2024	1,3%	6,0%	\$ 4.408.306.661
2025	3,3%	6,0%	\$ 9.812.520.000
2026	6,2%	12,6%	\$ 5.184.174.000
2027	8,4%	13,3%	\$ 6.458.291.000

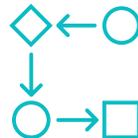


Objetivo	FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO 2027	
	Iniciativa	
Año	Consolidar la Oficina de proyectos e innovación y lograr un % de las ventas totales a través de productos innovadores	Obtener certificación ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013
	2024	10% Certificación ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013
	2025	15% Recertificación ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013
	2026	20% Recertificación ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013
	2027	20% Recertificación ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Año	Iniciativa
	Gestionar un % de la información de los clientes y las relaciones comerciales a través de una herramienta CRM
2024	100%
2025	100%
2026	100%
2027	100%



Año	Iniciativa
	Visualizar la posición de la empresa en el mercado a través de un mapa del sector.
2024	100% del mapa del sector
2025	Visualización de People en el Mapa % de participación
2026	Monitoreo del sector y posicionamiento
2027	Monitoreo del sector y posicionamiento



Año	Iniciativa
	Definir 1 modelo de negocio y un portafolio de servicios estableciendo precios competitivos y estrategias de promoción
2024	100% de definición de modelo de negocio
2025	Diagnóstico del modelo de negocio y redefinición
2026	Diagnóstico del modelo de negocio y redefinición
2027	Diagnóstico del modelo de negocio y redefinición

Año	Iniciativa
	Consolidar un plan de negocios
2024	1 Agenda programática y % de participación en eventos
2025	100% de participación en eventos programados
2026	100% de participación en eventos programados
2027	100% de participación en eventos programados



PROCESOS INTERNOS

Definir un plan de crecimiento que garantice la certificación del 85% de los colaboradores en un proceso de formación acorde con el rol que desempeña



Definir un programa de gobierno corporativo



Realizar inventario de activos de acuerdo con la normatividad aplicable

Definir e implementar un modelo de gestión del conocimiento.



Lograr ser un actor reconocido en MinCiencias como una unidad I+D+I



PLAN DE ACCIÓN

BALANCED SCORECARD - PLAN DE ACCIÓN 2024					
Objetivo	Indicador	Meta	Iniciativa	Responsable	Fecha límite
Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Margen Operativo	1,3%	Reducción de costos operativos, mejora de la eficiencia, automatización de procesos, optimización del portafolio de servicios.	Director (a) Financiero (a) Gestor (a) Comercial	31/12/2024
Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Margen Ebitda	6%	Optimización de costos, mejora en la eficiencia operativa, aumento de ingresos mediante precios y productos de alto margen.	Director (a) Financiero (a)	31/12/2024
Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Flujo de caja	\$ 4.408.306.661	Optimización del capital de trabajo, control del gasto en activos fijos (Capex), mejora de la rentabilidad operativa, gestión eficiente de la deuda y venta de activos no estratégicos.	Director (a) Financiero (a)	31/12/2024



Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Plataforma tecnológica para gestionar la información de los clientes	40%	Gestionar la información de los clientes y las relaciones comerciales a través de una herramienta tecnológica	Gestor (a) Comercial Director (a) de desarrollo de software y ciencia de datos	31/12/2024
Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Cuota de mercado	1 documento de diagnóstico	Diagnóstico de los diferentes sectores donde People tiene participación en el mercado	Gestor (a) Comercial Director (a) de Operaciones Director (a) de tecnología Director (a) de desarrollo de software y ciencia de datos Coordinador (a) de proyectos e innovación	31/12/2024
Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Portafolio de servicios estratégico	1 Documento de portafolio de servicios	Definir un portafolio de servicios estratégico y gestionarlo	Gestor (a) Comercial Director (a) de Operaciones Director (a) de tecnología Director (a) de desarrollo de software y ciencia de datos Coordinador (a) de proyectos	31/12/2024
Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Tasa de cumplimiento de agenda programática a través de avanzadas comerciales	Plan con cronograma	Consolidar la agenda de trabajo a través de un calendario que permita visualizar el progreso y las gestiones realizadas	Gestor Comercial (a) Director (a) Financiero (a) Director (a) de Planeación y Mejora Continua	31/12/2024
Tener una visión clara del negocio para generar tecnología y conocimiento a través de innovación y el desarrollo de productos y servicios.	Acuerdos de colaboración empresarial	3	Generar acuerdos de colaboración empresarial que permita atender el portafolio de servicios	Coordinador (a) de Proyectos e Innovación Director (a) de Planeación y Mejora Continua	31/12/2024
Tener una visión clara del negocio para generar tecnología y conocimiento a través de innovación y el desarrollo de productos y servicios.	Banco de Colaboración empresarial	1 documento de Banco de colaboraciones empresariales	Consolidar y evaluar los acuerdos de colaboración empresarial	Coordinador (a) de Proyectos e Innovación	31/12/2024
Lograr la articulación con fondos nacionales e internacionales para traer proyectos	Operador de regalías	1 documento de ruta de trabajo para convertir a People Contact en un operador de regalías	Convertir, gestionar y mantener a People Contact como un operador de regalías	Coordinador (a) de Proyectos e Innovación Director (a) de Planeación y Mejora Continua	31/12/2024



Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Porcentaje de cumplimiento de las normas ISO	Calidad: 90% SI: 50%	Obtener certificación ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013	Director (a) de Planeación y Mejora Continua	31/12/2024
Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	% de cumplimiento del cronograma de inventario	100%	Realizar inventario de activos de acuerdo con la normatividad aplicable	Director (a) Administrativo (a)	31/12/2024
Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Gobierno corporativo	1 documento con modelo de gestión del conocimiento	Definir un modelo de gobierno corporativo y apropiarlo a la organización	Director (a) jurídico (a) Director (a) de Talento Humano Director (a) Administrativo (a) Director (a) de Planeación y Mejora Continua	31/12/2024
Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	% de personas certificadas	70%	Definir un plan de formación que garantice la certificación de los colaboradores en un proceso de formación acorde con el rol que desempeña	Director (a) de Talento Humano	31/12/2024
Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Modelo de gestión del conocimiento	1 documento del modelo de gestión del conocimiento	Definir, apropiar, mantener y evaluar un modelo de gestión del conocimiento acorde con las necesidades de People Contact	Director (a) de Talento Humano Director (a) de Planeación y Mejoramiento Continuo	31/12/2024



7. LOGROS CORPORATIVOS

MEJORAMIENTO CONTINUO

Para la vigencia 2024 las principales metas trazadas del área de Mejoramiento continuo fueron:

1. Apoyar la definición periódica del direccionamiento estratégico de la organización.
2. Promover el correcto funcionamiento de los sistemas de gestión.
3. Realizar una actualización en la metodología de gestión de riesgos con el fin de definir elementos de evaluación para el sistema de gestión que contribuyan con el logro de los resultados esperados.

Durante la vigencia 2024 se inició la implementación en cuanto al sistema de gestión de calidad de acuerdo con la NTC:ISO9001:2015, se realizó una evaluación para verificar en que porcentaje se encontraba implementado dicho sistema, se realizaron actualizaciones pertinentes de acuerdo con los requisitos, con el fin de obtener la certificación de calidad, al iniciar la vigencia, dicho sistema se encontraba en un 77,13% de implementación con una brecha del 22,87% al cierre de la vigencia 2024 se encuentra en un porcentaje de implementación del 93,68% con una brecha del 6,32%, adicional a esto también se realizó una implementación en el sistema de gestión de seguridad e la información de acuerdo con la NTC ISO27001:2022 donde se tiene un avance del 42,52% con una brecha del 57,48%. Se espera para la vigencia 2025 tener la implementación de dichos sistemas en un 100% para lograr dicha certificación.

Se generaron los planes de mejoramiento de acuerdo con las auditorías internas y externas como lo fueron Control interno, Revisoría fiscal, Planeación y mejoramiento continuo, estableciendo 17 planes de acción como se evidencia en la siguiente tabla

Auditorías realizadas por Revisoría fiscal:

CODIGO	Fecha de creación	Tipo de Acción	Proceso responsable	Subproceso	Fuente de No conformidad	Fecha de cierre de tareas(tarea más lejana)
ZR01	31/01/2024	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	ZER	REVISORIA FISCAL	24/07/2024
TO02	31/01/2024	CORRECTIVA	TECNOLOGIA y TALENTO	FORMACION	REVISORIA FISCAL	31/12/2024
AD4	1/02/2024	MEJORA	ADMIIISTRATIVA	GESTIÓN DE ACTIVOS	REVISORIA FISCAL	23/07/2024
TO06	6/02/2024	CORRECTIVA	TECNOLOGIA Y MEJORAMIENTO CONTINUO	IMPLEMENTACION TECNOLOGICA	REVISORIA FISCAL	31/07/2024
AD7	16/02/2024	CORRECTIVA	ADMIIISTRATIVA	GESTIÓN DE ACTIVOS	REVISORIA FISCAL	12/11/2024
MC09	24/07/2024	CORRECTIVA	MEJORAMIENTO CONTINUO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	REVISORIA FISCAL	31/12/2024
MC10	24/07/2024	CORRECTIVA	MEJORAMIENTO CONTINUO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	REVISORIA FISCAL	30/09/2024
ID11	13/08/2024	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	DESARROLLO DE SOFTWARE	REVISORIA FISCAL	15/10/2024
ID12	13/08/2024	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	DESARROLLO DE SOFTWARE	REVISORIA FISCAL	31/12/2024
ID13	13/08/2024	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	DESARROLLO DE SOFTWARE	REVISORIA FISCAL	31/12/2024
ID14	13/08/2024	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	DESARROLLO DE SOFTWARE	REVISORIA FISCAL	31/12/2024
ID15	13/08/2024	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	DESARROLLO DE SOFTWARE	REVISORIA FISCAL	31/12/2024
ID16	13/08/2024	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	DESARROLLO DE SOFTWARE	REVISORIA FISCAL	31/12/2024



Auditorías realizadas por Control Interno:

CODIGO	Fecha de creación	Tipo de Acción	Proceso responsable	Subproceso	Fuente de No conformidad	Fecha de cierre de tareas(tarea más lejana)
ZR08	23/07/2024	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	ZER	CONTROL INTERNO	31/12/2024
J17	21/08/2024	MEJORA	JURIDICA	CONTRATACIÓN CLIENTES Y PROVEEDORES	CONTROL INTERNO	30/12/2024

Auditoría realizada por Mejoramiento Continuo:

CODIGO	Fecha de creación	Tipo de Acción	Proceso responsable	Subproceso	Fuente de No conformidad	Fecha de cierre de tareas(tarea más lejana)
MC03	1/02/2024	CORRECTIVA	MEJORAMIENTO CONTINUO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	MEJORAMIENTO CONTINUO	31/12/2024
F05	1/02/2024	MEJORA	FINANCIERA	CONTABILIDAD	MEJORAMIENTO CONTINUO	14/03/2024

Para la vigencia 2024 se dio cumplimiento a las siguientes actividades propuestas desde inicio de vigencia.

Cumplir con el programa de auditorías: Para la vigencia 2024 se definió realizar el programa de auditorías con apoyo de control interno, revisoría fiscal y mejoramiento continuo de acuerdo el cronograma se dio cumplimiento al 100%

People Contact				CRONOGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS												CODIGO: MMC.F05 VERSION: 01 Fecha de creación: 22/11/2023 Fecha de última modificación: 02/09/2024	
Año:	Proceso	Origen Auditado	Objetivo	Equipo Auditado	Auditados	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Mejoramiento Continuo	Control Interno	Validación del proceso	Control Interno	Lider Mejoramiento Continuo												
	Mejoramiento Continuo	Control Interno	Cumplimiento cronograma iso 9001	Control Interno	Lider Mejoramiento Continuo												
	Mejoramiento Continuo	Control Interno	Cumplimiento cronograma iso 27001	Control Interno	Lider mejoramiento Continuo												
	Gestión Administrativa y Financiera	Control Interno	Estados Financieros - Tendencias de gasto e ingreso	Control Interno	Gerencia financiera- Contador												
	Gestión Administrativa y Financiera	Control Interno	Notas a los estados financieros	Control Interno	Gerencia financiera- Contador												
	Gestión Administrativa y Financiera	Control Interno	Notas a los estados financieros	Control Interno	Gerencia financiera- Contador												
	Talento Humano	Control Interno	Revisión del Proceso de Gestión Humana, indicadores, plan de trabajo	Control Interno	Directora Talento Humano												
	Talento Humano	Control Interno	Auditoria sistema de contratación	Control Interno	Directora Talento Humano												
	Tecnología y Operaciones	Control Interno	Planes de Mejoramiento -Área Tecnología	Control Interno	Gerente y Coordinador de Tecnología y Operaciones												
	Gestión Jurídica	Control Interno	Contratación	Control Interno	Lider de Gestión Jurídica												
	Mejoramiento Continuo	Control Interno	Planes de acción	Control Interno	Mejoramiento Continuo												
	Comercial	Control Interno	Proceso, procedimientos, indicadores	Control Interno	Dirección Comercial												
	Proyectos	Control Interno	Planes y mejoramiento	Control Interno	Dirección Proyectos e Innovación												
	Talento Humano	Control Interno	SG-SST	Control Interno	Dirección Talento Humano												
	Estratégico	Control Interno	Comités de control	Control Interno	Áreas Responsables												
	Gestión Administrativa y Financiera	Control Interno	Cumplimiento acuerdo de Reestructuración	Control Interno	Gerencia Financiera												
	Gestión Administrativa y Financiera	Control Interno	Cumplimiento tributario	Control Interno	Contador												
	Gestión Administrativa y Financiera	Control Interno	Alargos de caja menor	Control Interno	Personal Asignado												
	Mejoramiento Continuo	Control Interno	Supervisión de operarios	Control Interno	Todos los supervisores de contrato												
	Gestión Administrativa y Financiera	Control Interno	Auditoria pólizas- Gestión Riesgos	Control Interno	Contratos												

Una de las actividades más relevantes para el 2024 fue la actualización de la documentación en el Sistema Inetgrado de Gestión SIG para lo cual, se realizaron reuniones con los lideres de áreas con el fin de actualizar, formatos, políticas, procedimientos, matrices. Etc., allí se logró la actualización de 105 documentos, más la creación de 102 documentos para un total de 207 documentos actualizados para la vigencia 2024.

Adicionalmente se propuso realiza la actualización de la matriz de riesgos organizacionales, esto con el fin de garantizar que todas las áreas evaluaran los posibles riesgos a los cuales se encuentra expuesta la organización y poder definir una metodología para hacer seguimiento y control, se realizó actualización del formato de gestión de riesgos de acuerdo con la NTC: ISO 31000:2018 con dicha actualización se



lograron evidenciar 81 riesgos administrativos donde se materializaron cuatro riesgos los cuales fueron verificados de la siguiente manera.

MATRIZ DE RIESGOS		IMPACTO					NIVEL DE RIESGO	Tratamiento de Riesgo
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima		
PROBABILIDAD		1	2	4	8	16		Eliminar el riesgo
Muy Alta	5	5	10	20	40	80	Riesgo Bajo	Reducir el riesgo (prob)
Alta	4	4	8	16	32	64	Riesgo Moderado	Reducir el riesgo (imp)
Media	3	3	6	12	24	48	Riesgo Alto	Reducir el riesgo (prob e imp)
Baja	2	2	4	8	16	32	Riesgo Extremo	Compartir el riesgo
Muy baja	1	1	2	4	8	16		Aceptar el riesgo

PROBABILIDAD	Frecuencia	IMPACTO	Costo (Pérdida)	Descripción		
Muy Alta	5	A la semana	Mínima 1	< \$10	Estadística (Análisis histórico)	Método Delphi
Alta	4	Al mes	Menor 2	\$10-\$50	Reunion de Expertos	AAF (Análisis de árbol de fallas)
Media	3	1-12 meses	Moderada 4	\$51-\$100	Lluvia de ideas	Puntos críticos de control
Baja	2	1-10 años	Mayor 8	\$101-\$500	Entrevistas estructuradas	Simulaciones
Muy baja	1	>10 años	Máxima 16	>\$500	Árbol de Decisión	Análisis de curvas FN

Sin embargo, para dichos riesgos materializados se realizó un seguimiento y control donde se implementaron políticas para mitigar dicho riesgo. Adicional a esto la empresa realizo una capacitación de riesgos donde asistió todo el personal de People Contact.

People Contact		PLANILLA DE ASISTENCIA			CÓDIGO: E.GE.F38
FECHA DE EMISIÓN: 12/02/2024		FECHA DE ÚLTIMO CAMBIO:		VERSIÓN: 01	
PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA		RESPONSABLE: VALENTINA LÓPEZ Y LEANDRO LÓPEZ			
TEMA/ACTIVIDAD: ENCARGADO ENTREGAR		CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RIESGOS			
INFORMACIÓN: LUGAR		CONTROL INTERNO			
AUDITORIO PEOPLE		FECHA: 27/11/2024			
HORA INICIO: 9:00 a.m.		HORA FIN: 12:00PM			
Nº	NOMBRE	Nº DOCUMENTO	CARGO	FIRMA	
1	Monsieur Rector Dario	4053866123	Coordinador de proyectos	Monsieur	
2	Leandro López Gómez	4053782933	Director Planeación	Leandro L	
3	Jesus Antonio Valencia	4002652526	Aux. Administrativo	JAV	
4	Monsieur Rector Dario	4053866123	Dir. Planeación	Monsieur Rector	
5	Yana Marcela Caceres	4053866123	Contador	Yana	
6	Maria Camila Castro A.	4053866123	Aux. Planeación	Maria	
7	Isabella Lopez Hernandez	4053866123	Dir. Mejora continua	Isabella	
8	Leon Camilo Contreras S.	4053866123	Planeación	Leon	
9	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
10	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
11	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
12	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
13	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
14	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
15	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
16	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
17	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
18	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
19	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
20	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
21	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
22	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
23	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
24	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
25	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
26	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
27	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
28	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
29	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
30	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
31	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
32	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
33	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
34	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
35	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
36	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
37	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
38	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
39	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
40	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
41	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
42	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
43	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
44	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
45	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
46	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
47	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
48	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
49	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
50	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
51	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
52	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
53	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
54	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
55	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
56	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
57	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
58	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
59	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
60	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
61	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
62	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
63	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
64	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
65	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
66	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
67	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
68	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
69	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
70	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
71	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
72	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
73	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
74	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
75	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
76	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
77	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
78	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
79	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
80	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	
81	Arminien Salgado Cruz	4053866123	Planeación	Arminien	

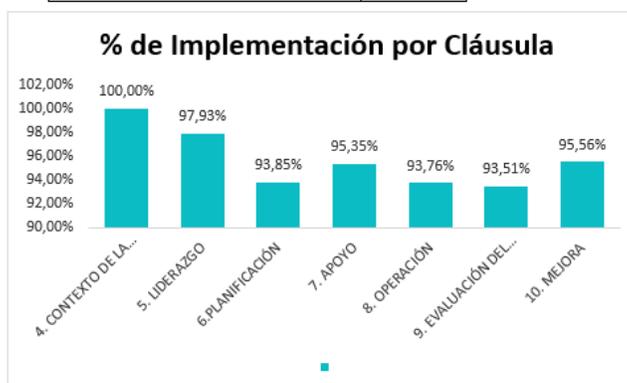
People Contact		PLANILLA DE ASISTENCIA			CÓDIGO: E.GE.F38
FECHA DE EMISIÓN: 12/02/2024		FECHA DE ÚLTIMO CAMBIO:		VERSIÓN: 01	
PROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA		RESPONSABLE: VALENTINA LÓPEZ Y LEANDRO LÓPEZ			
TEMA/ACTIVIDAD: ENCARGADO ENTREGAR		CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RIESGOS			
INFORMACIÓN: LUGAR		CONTROL INTERNO			
AUDITORIO PEOPLE		FECHA: 27/11/2024			
HORA INICIO: 9:00 a.m.		HORA FIN: 12:00PM			
Nº	NOMBRE	Nº DOCUMENTO	CARGO	FIRMA	
1	Yannick Ramirez Gonzalez	4053787710	Director Jurídico	Yannick	
2	Angela Daniela Restrepo	4053866123	Asistente	Angela	
3	Laura D. Landero Rendón	4053866123	Abogada	Laura	
4	Nor David Jarama D.	4053866123	Aux. Administrativo	Nor David	
5	Andrés Camilo Mesa G.	4053866123	Aux. Administrativo	Andrés	
6	Thais Carolina Alvarado	4053866123	Directora ZEP	Thais	
7	Donal Contreras Guzmán	4053866123	Compras	Donal	
8	Guillermo H. H. H.	4053866123	Planeación	Guillermo	
9	Jesus Antonio Valencia	4053866123	Zonificación ZEP	Jesus	

Para el 2024 se realizó la actualización del **RUP** (Registro único de proponentes) allí reposa la información de experiencia, capacidad jurídica, capacidad financiera y capacidad organizacional, y la clasificación UNSPSC relacionada con los contratos que ha ejecutado la organización con sus clientes.

Los principales logros del área son:

1. La actualización de todos los documentos que se encontraban en el sistema integrado de gestión de la organización esto con el fin de brindar una nueva codificación de acuerdo con la actualización del mapa de procesos, la cual se realizó con éxito, adicional a esto se realizó actualización en los nombres de las carpetas del sistema integrado de gestión.
2. Para la vigencia 2024 se propuso la implementación de gestión de la calidad el cual a la fecha se encuentra con un avance del 95,04% con una brecha del 4,96%. Se espera que para la vigencia 2025 se realice dicha certificación. De acuerdo con la NTC:ISO9001:2015 la organización se encuentra así en cada uno de los numerales que se le deben dar cumplimiento.

% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100,00%
5. LIDERAZGO	97,93%
6. PLANIFICACIÓN	93,85%
7. APOYO	95,35%
8. OPERACIÓN	93,76%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	93,51%
10. MEJORA	95,56%



%IMPLEMENTACIÓN SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	95,04%
MINIMO NORMA	100%
BRECHA	4,96%



ADMINISTRATIVA

PRINCIPALES METAS E INDICADORES PROPUESTOS

Inventario general: Realizar un inventario general de los activos de la empresa, esto con el fin de conocer cuáles son los activos de la empresa y determinar la ubicación de estos, así como conocer en todo momento los activos de los que se dispone.

Venta de activos malos y obsoletos: Mediante un proceso organizado realizar la venta de aproximadamente 3000 activos malos y obsoletos que tenía la empresa producto del desmonte de algunas sedes improductivas devueltas a sus propietarios, estos activos generaban costos fijos de almacenamiento en una bodega que también debía ser entregada durante el primer trimestre de 2024.

Austeridad en gastos del área: Realizar seguimiento constante al presupuesto asignado para los procesos del área.

ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

- **Inventario general:** Se realizó recorrido por todas las sedes realizando el levantamiento de cada uno de los activos para identificar su estado y ubicación.
- **Venta de activos malos y obsoletos:** Para la venta de activos malos y obsoletos se creó el “procedimiento venta de activos” que tiene como objetivo establecer los pasos a seguir para efectuar todas las actividades que conlleva la venta de los diferentes bienes inservibles, obsoletos y no utilizables de People Contact S.A.S en Reestructuración, garantizando la correcta baja de los mismos.
Siguiendo el procedimiento se realizó un inventario de los activos que serían dados de baja para la clasificación de estos entre inservibles, obsoletos y no utilizables y verificar la existencia física, así como tomar registro fotográfico de la ubicación.
Una vez se realizó el inventario completo verificando tipo de elemento, marca, rotulo y serial, además de evidencia fotográfica, se procedió a contratar el avalúo para la verificación de este.
Una vez se obtuvo el resultado el avalúo se procedió con la firma de un documento con la relación de los bienes y el estado de estos, firmado por representante legal, director de tecnología, director administrativo, director jurídico.



Mediante Invitación Pública se procede a la venta de los activos fijos conforme a las normas vigentes la empresa adjudicada fue RECONNECTA S.A.S.

- **Cambio cubierta sede Olaya:** En compañía del proveedor de mantenimiento se identificó que la sede Olaya presentaba un deterioro importante en el área de call verde, se realizaron acercamientos con los propietarios para buscar un acuerdo entre las partes para el cambio de 800 mtrs2 de cubierta que corresponden a 560 tejas aproximadamente y 46 caballetes, se logró gestionar de parte del proveedor el suministro de las tejas, la instalación fue realizada por la empresa y finalizó durante el mes de diciembre.
- **Avance diseños traslado edificio Bolívar:** People Contact opera actualmente en la sede Antigua Terminal ubicada en la Calle 19 N° 16-04, por motivos estratégicos para el crecimiento y desarrollo de las actividades propias de la empresa, la misma requiere trasladarse al sector Centro, zona donde operan gran parte de los contact center de la ciudad y empresas de tecnología con focos en el mercado para la sociedad.

La sede planteada para dicho traslado está ubicada en la calle 21 22-53 cerca de la Alcaldía de Manizales, quien es uno de los principales clientes de People Contact S.A.S, además se ubican otras entidades públicas, que también son clientes potenciales.

Por lo cual, el edificio Bolívar posee una arquitectura de planta abierta ideal para la acomodación de las instalaciones de People Contact; Tanto su área administrativa como las áreas de operación y de servicio.

El edificio cuenta con 8 pisos de los cuales solo el primer piso tiene locales comerciales, los demás pisos, son plantas abiertas.

Adicional a lo anterior, People Contact actualmente incurre en costos de arrendamiento en la edificación que ocupa, ya que, no es propietaria de la totalidad del espacio, y es compartida con Infimanizales, del total de la edificación que cuenta con cuatro (04) niveles People Contact solo ocupa el segundo piso y de este piso la proporción de distribución es la siguiente:

Vr. Infimanizales	31,12%
Vr. People Contact	68,88%
Total	100,00%

El porcentaje correspondiente a Infimanizales en la edificación, actualmente se



encuentra en su mayoría desocupado, lo que genera sobrecostos para InfiManizales en administración, mantenimiento, impuestos, entre otros.

Por lo cual, Infimanizales busca apalancar en la edificación un proyecto estratégico en conjunto con la Alcaldía de Manizales, que tiene como objetivo contribuir a las necesidades de la ciudad en términos sociales, económicos e institucionales; Además, de reducir los sobrecostos anteriormente mencionados y consolidar un proyecto en la edificación.

Para lograr lo anterior, es necesario que People Contact traslade sus instalaciones a otra sede propiedad de Infimanizales la cual mediante una permuta sería entregada a la empresa para su adecuación y traslado. Para esto se cuenta con una carta de intención firmada de la negociación y se vienen adelantando diseños técnicos y presupuestos de las plataformas técnicas.

RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

Mantenimiento de infraestructura física

Durante la vigencia se ejecutaron los siguientes mantenimientos:

- Mantenimiento locativo sede Olaya – Pereira.
- Mantenimiento sistema de presión constante y de red contra incendio de la sede Olaya en la ciudad de Pereira.
- Mantenimiento y reposición de cubierta sede Olaya – Pereira
- Adecuación de bodega en la sede Antigua Terminal Manizales
- Mantenimiento correctivo de sillas giratorias para la sede Olaya ubicada en la ciudad de Pereira.
- Mantenimiento correctivo de las divisiones sanitarias en acero inoxidable de los baños ubicados en la sede Olaya – Pereira

Suministro de insumos

Este ítem incluye el suministro de los siguientes elementos:

- Insumos de aseo y cafetería
- Insumos de ferretería



- Insumos de papelería

PRINCIPALES LOGROS

- Inventario general de los activos de la empresa.
- Venta de activos malos y obsoletos.
- Entrega de bodega arrendada para almacenar activos malos.
- Ejecución dentro de los tiempos establecidos de los cronogramas de mantenimiento de infraestructura física.

COMERCIAL

METAS E INDICADORES PROPUESTOS

- Meta de ingresos año: \$ 17.962.575.627.
- Cumplimiento de ingresos mensuales proyectado vs real.
- Incremento de ventas en la Unidad Estratégica de Negocio TI.
- Apertura de mercado de proyectos ZER.
- Establecer Acuerdos de Colaboración Empresarial con aliados que permitan la ejecución de nuevos contratos.
- Identificación de nuevas oportunidades de negocio.

ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

- Visitas a diferentes Alcaldías para dar a conocer proyecto ZER y experiencia de People Contact en la ejecución de este proyecto (Neira, Riosucio, Supía, Chinchiná, Ibagué).
- Acompañamiento a supervisores de contrato en procesos clave de ejecución y relación con los clientes.
- Participación en diferentes eventos de Networking y ruedas de negocio.
- Seguimiento de ingresos y facturación en pro del cumplimiento de la proyección presupuestal de la vigencia.
- Revisión y actualización en las plantillas de costeos.
- Implementación de política de renting.



RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

- Ingresos totales 2024: \$ 18.696.770.801 (104,09%)
- Ingresos mensuales proyectados Vs. Ejecutado

MES	INGRESOS MENSUALES REALES	INGRESOS MENSUALES PROYECTADOS	EJECUCIÓN
Enero	\$ 1.207.538.843	\$ 1.121.660.168	108%
Febrero	\$ 1.242.739.930	\$ 1.398.678.618	89%
Marzo	\$ 1.347.192.464	\$ 1.417.827.311	95%
Abril	\$ 1.464.481.670	\$ 1.492.744.539	98%
Mayo	\$ 1.321.390.375	\$ 1.450.234.173	91%
Junio	\$ 1.433.191.311	\$ 1.605.173.497	89%
Julio	\$ 1.433.268.338	\$ 1.569.111.355	91%
Agosto	\$ 1.586.991.342	\$ 1.569.111.355	101%
Septiembre	\$ 1.304.169.636	\$ 1.577.234.952	83%
Octubre	\$ 1.629.393.687	\$ 1.581.202.555	103%
Noviembre	\$ 1.871.462.512	\$ 1.581.202.555	118%
Diciembre	\$ 2.854.950.692	\$ 1.598.394.552	179%
TOTAL	\$ 18.696.770.801	\$ 17.962.575.627	104,09%

- Resultado por unidad estratégica de negocio

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	VALOR REAL	VALOR PROYECTADO	CUMPLIMIENTO
Renting	\$ 4.883.201.837	\$ 5.678.132.672	86%
Tercerización de procesos	\$ 4.628.502.321	\$ 3.924.711.705	118%
Soluciones TI	\$ 9.185.066.642	\$ 8.359.731.250	110%
TOTAL	\$ 18.696.770.801	\$ 17.962.575.627	104,09%



- Firma de acuerdos de colaboración empresarial

OBJETO	PLAZO	ALIADO ESTRATEGICO
Aunar esfuerzos para desarrollos tecnológicos, de procesos y de servicios que se puedan ofrecer especialmente a empresas del sector público y/o privado con funcionalidades relacionadas con sistemas de rentas y recaudos.	5 años	NEXURA INTERNACIONAL S.A.S
Aunar esfuerzos para desarrollos tecnológicos, de procesos y de servicios que se puedan ofrecer especialmente a empresas del sector público y/o privado con funcionalidades relacionadas con sistemas de rentas y recaudos.	5 años	DATASOFT INGENIERÍA LTDA
Aunar esfuerzos para desarrollos tecnológicos, de procesos y de servicios que se puedan ofrecer especialmente a empresas del sector público y/o privado con funcionalidades relacionadas con planificación, gestión y control de procesos.	5 años	PGC PLANEACIÓN GESTIÓN Y CONTROL S.A.S
Aunar esfuerzos para desarrollos tecnológicos, de procesos y de servicios que se puedan ofrecer especialmente a empresas del sector público y/o privado con funcionalidades relacionadas con planificación, gestión y control de procesos.	5 años	NEXURA INTERNACIONAL S.A.S

PRINCIPALES LOGROS

- Cumplimiento y superación de la meta de ventas establecida.
- Establecimiento de Alianzas Estratégicas.
- Mayor participación de People en espacios de relacionamiento.
- Participación de People en el Cluster TI – Mantix.





TALENTO HUMANO

ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS



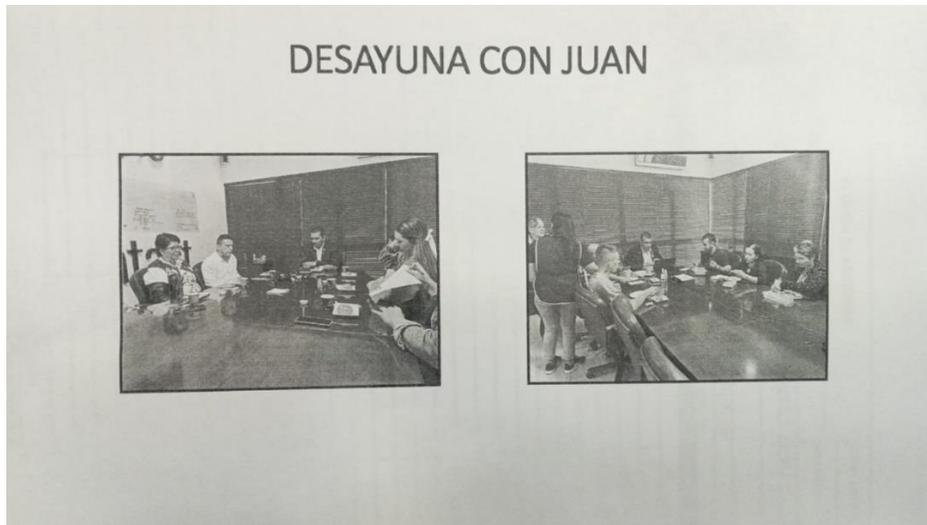
RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

Indicador	Meta	Resultado
Recobro de Incapacidades	50%	72,92%
Rotación de personal voluntario	8%	3%
Rotación de personal invuntario	4%	1%
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo	2%	3,7 %
Certificar a los colaboradores en áreas de formación	85%	79%
Conservar el 100% de cumplimiento de los estándares de SG-SST	100%	100%

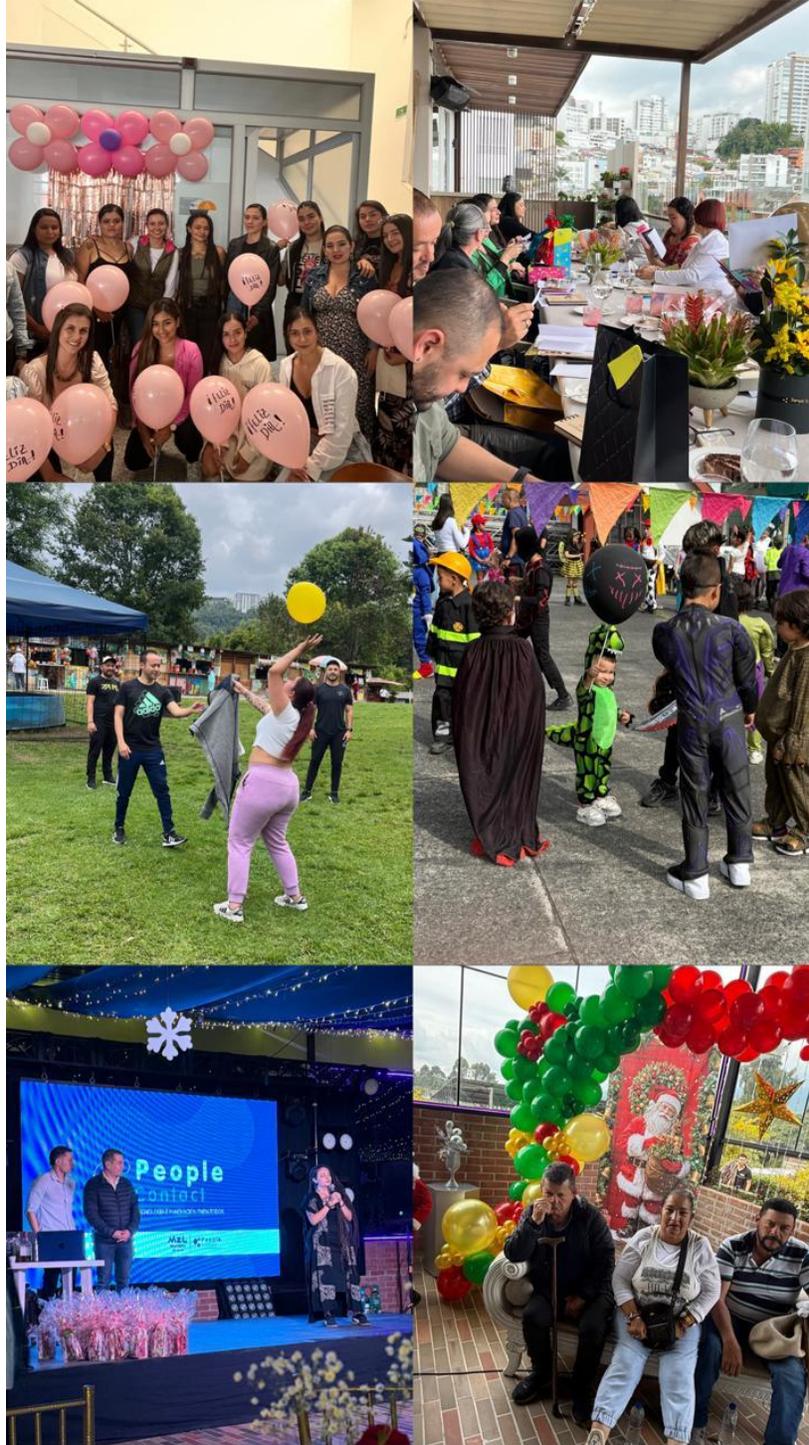
PRINCIPALES LOGROS

1. Se adicionaron beneficios a empleados en el plan de bienestar.
Mudanza- Medio día libre
Muerte de Mascota - 1 día libre
2. Junto con la gerencia se optimizó el personal
3. Se certificó al 79% de los colaboradores
4. No se reportan enfermedades laborales.
5. No se tienen procesos laborales fallados en contra de la empresa
6. Se tiene altos estándares de clima laboral y bienestar social





Actividades de Bienestar



FINANCIERA

METAS E INDICADORES PROPUESTOS

Las metas alcanzadas por el área financiera para la vigencia 2024, son:

- Cumplimiento del presupuesto para la vigencia
- Seguimiento a las cuentas por cobrar mejorando la rotación de la cartera.
- Mejorar la rentabilidad de los recursos a disposición en FIC.
- Cumplimiento del cronograma de informes a los diferentes entes de control y de impuestos.
- Depuración y conciliación de saldos fiscales asociados a obligaciones contraídas en el marco del acuerdo de acreedores con la DIAN.

Los indicadores propuestos del área financiera son:

INDICADORES FINANCIEROS	PROYECCION 2024
Ingresos	17.962.575.627
Participacion del costo v.s ingreso	74%
Participación gastos	24%
Margen Ebitda	6%
Utilidad operacional	1,32%
Salud financiera	4.408.306.661

ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

- Cumplimiento de todos los informes solicitados por los diferentes entes de control: Contraloría General de la Nación, Contaduría General de la Nación, Superintendencia de Sociedades, Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas.

Saneamiento Fiscal con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Informe de gestión del Comité de Conciliación vigencia 2024

Seguimiento al presupuesto, a su ejecución y cierre.



Seguimiento al estado de resultados a su cumplimiento vs las proyecciones.
Seguimiento a las cuentas por cobrar a su rotación y las gestiones administrativas en pro de un recaudo eficiente.
Conciliaciones bancarias efectivas sin tener valores o consignaciones pendientes por identificar.
Conciliaciones de Saldos de prestaciones sociales y activos fijos.
Informes Contables y presupuestales a la Alcaldía de Manizales y la gerencia.
Actualización de procesos y procedimientos del área.
Elaboración del manual de presupuesto para Reservas, sustituciones y vigencias futuras.
Presentación de los informes financieros y de resultados a la Junta directiva, comité de vigilancia y diferentes comités internos.
Compensaciones con la DIAN por saldos a favor en renta.

RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

- 1. Estado de resultados proyectado para la vigencia 2024 cumplido en cada uno de sus ítems.



Concepto	ACUMULADO		Cumplimiento	
	EJECUTADO 2024	PRESUPUESTO 2024	Cop	%
Ingresos Operacionales	18.696.770.800	17.962.575.627	734.195.173	104,1%
Costos de Ventas	13.753.833.905 74%	13.267.438.552 74%	486.395.353	103,7%
UTILIDAD BRUTA	4.942.936.895 26%	4.695.137.075 26%	247.799.820	105,3%
Administración y Operación	3.630.245.864 19%	3.830.866.743 21%	-200.620.879	94,8%
Gastos de Ventas	295.265.616	626.629.243 3%	-331.363.627	47,1%
UTILIDAD OPERACIONAL	1.017.425.415 5%	237.641.089 1,32%	779.784.326	428,1%
Otros Ingresos	1.301.938.759	557.504.032	744.434.727	233,5%
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	127.019.612	307.207.050	-180.187.438	41,3%
Otros gastos	50.673.146	7.440.000	43.233.146	681,1%
RESULTADO DEL PERIODO	2.141.671.416 11%	480.498.070 3%	1.661.173.345	445,7%
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO	2.141.671.416 11%	480.498.070 3%	1.661.173.345	445,7%
Ebitda	1.658.557.372	1.005.641.089	652.916.283	
Mg Ebitda	8,87%	5,60%		
Depreciación operativa	641.131.957	768.000.000		

- Cumplimiento de las metas propuestas para el 2024.

INDICADORES FINANCIEROS	PROYECCION 2024	EJECUCIÓN 2024	VARIACIÓN
Ingresos	17.962.575.627	18.696.770.801	734.195.174
Participación del costo v.s ingreso	74%	74%	0%
Participación gastos	24%	21%	-3%
Margen Ebitda	6%	9%	3%
Utilidad operacional	1,32%	5%	4%
Salud financiera	4.408.306.661	8.462.621.992	4.054.315.331

PRINCIPALES LOGROS

- Cumplimiento de las obligaciones fiscales

DETERMINACION DE ACRENCIAS LEY 550

Proveedor	Nit	Valor Quirografarios	Saldo pendiente a 31 de Diciembre 2023	Saldo pendiente a 30 de octubre 2024	VALOR CANCELADO
DIRECCION DE IMPUESTO Y ADUANAS NACIONALES	800197268	\$ 5.759.049.000	\$ 2.407.974.000	\$ -	\$ 5.759.049.000
TOTAL ACUERDO		\$ 46.864.423.145	\$ 41.695.910.936	\$ 39.287.936.936	\$ 7.576.486.210

- Cancelación de la matrícula y rut de la empresa People BPO s.a.s



ZONAS AZULES

METAS E INDICADORES PROPUESTOS

Para el año 2024, no se contaba con indicadores específicos para la evaluación del desempeño del área. Sin embargo, se han diseñado y establecido nuevos indicadores que serán implementados para la evaluación del año 2025, los cuales se detallan en el presente informe.

Ingreso Promedio Mensual (IPM)

Fórmula: Sumatoria del total de ingresos generados / # meses

Valor base: \$562.465.550 (Ingreso promedio actual).

Meta: Incrementar en un 10% anual, es decir para el año 2025, alcanzar un ingreso de \$618.712.105 como ingreso promedio mensual en un año.

Distribución de Ingresos por Tipo de Vehículo (% IC y % IM):

Fórmula: % IC: $(\text{Ingresos por carros} / \text{Total de ingresos}) \times 100$.

% IM: $(\text{Ingresos por motos} / \text{Total de ingresos}) \times 100$.

Valor base:

Carros: 87%

Motos: 13%.

Meta: Mantener el equilibrio o buscar un incremento proporcional en ingresos por motos (IM) al 15% a través de estrategias específicas de control y supervisión a los orientadores.

Venta Promedio de Tiquetes Mensual (VPTM):

Fórmula:

Carros: Sumatoria del total de tiquetes de carros vendidos en el mes / # meses

Motos: Sumatoria del total de tiquetes de motos vendidos en el mes / # meses

Valor base:



Carros: 148.793.

Motos: 42.029.

Meta: Mantener los promedios de tiquetes vendidos proyectando un incremento anual del 5%

Alcance:

Carros: 156.233 tiquetes mensuales.

Motos: 44.130 tiquetes mensuales.

ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

- Administración y supervisión del funcionamiento de las zonas azules y naranjas, en cumplimiento de las normas de uso de las zonas de estacionamiento regulado.
- Garantizar el adecuado cobro de tarifas por estacionamiento en estas áreas, conforme a las regulaciones municipales.
- Propuesta al municipio para implementación de 24 zonas nuevas de estacionamiento, de acuerdo con el análisis técnico realizado.
- Información constante a los usuarios sobre el correcto uso de las zonas azules y naranjas, así como sobre las tarifas y horarios aplicables mediante piezas publicitarias por redes sociales y atención al público en general.
- Resolución de 25 PQR relacionadas con el servicio de estacionamiento, 316 llamadas atendidas al usuario con un nivel de atención del 83,6%.
- Realización de estudio de costos del programa y planteamiento de fórmula para el cálculo de la tarifa para zonas azules en conjunto con la Secretaría de Movilidad.
- Presentación del proyecto de acuerdo para modificación a la regulación de la tasa por el derecho a usar las zonas de parqueo público permitido.



RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

Para el año 2024 se incrementó el recaudo en un **40,52%** con respecto al año 2023, logrando un incremento significativo para los ingresos del programa.

MES	INGRESO MENSUAL	
	2023	2024
Enero	\$ 252.712.600	\$ 560.101.300
Febrero	\$ 292.854.100	\$ 555.973.600
Marzo	\$ 355.959.400	\$ 535.467.200
Abril	\$ 321.845.350	\$ 575.145.750
Mayo	\$ 386.014.700	\$ 550.639.300
Junio	\$ 390.569.100	\$ 507.260.450
Julio	\$ 425.495.600	\$ 575.746.700
Agosto	\$ 446.725.100	\$ 589.586.000
Septiembre	\$ 462.195.800	\$ 553.391.100
Octubre	\$ 454.441.650	\$ 569.296.800
Noviembre	\$ 455.597.200	\$ 531.394.500
Diciembre	\$ 492.866.200	\$ 552.959.700
TOTAL	\$ 4.737.276.800	\$ 6.656.962.400
Promedio Mensual Histórico	\$ 394.773.067	\$ 554.746.867



Se logró un incremento del 22,23% en la cantidad de tiquetes vendidos con respecto al año 2023, difiere en el % de incremento de ingresos en pesos colombianos (\$) puesto que en ese incremento se tiene en cuenta también el porcentaje de incremento de la tarifa anual de acuerdo con la normatividad vigente.

TIQUETES VENDIDOS			
2023		2024	
CARRO	MOTO	CARRO	MOTO
1.528.072	342.086	1.803.075	482.911
1.870.158		2.285.986	
22,23%			
PERSONAL CONTRATADO			
PERSONAL	2023	2024	INCREMENTO
ORIENTADORES	132	146	14
SUPERVISORES	10	11	1
TOTAL	142	157	27
10,6%			
ZONAS HABILITADAS			
	2023	2024	INCREMENTO
ZONAS	100	119	20
19,0%			

PRINCIPALES LOGROS

- ✓ A comienzos del año 2024 se realizó auditoría externa al proceso general de las zonas de estacionamiento regulado (ZER), revisando las principales actividades del área como:
 - Inventario de tiquetes
 - Asignación de tiquetes



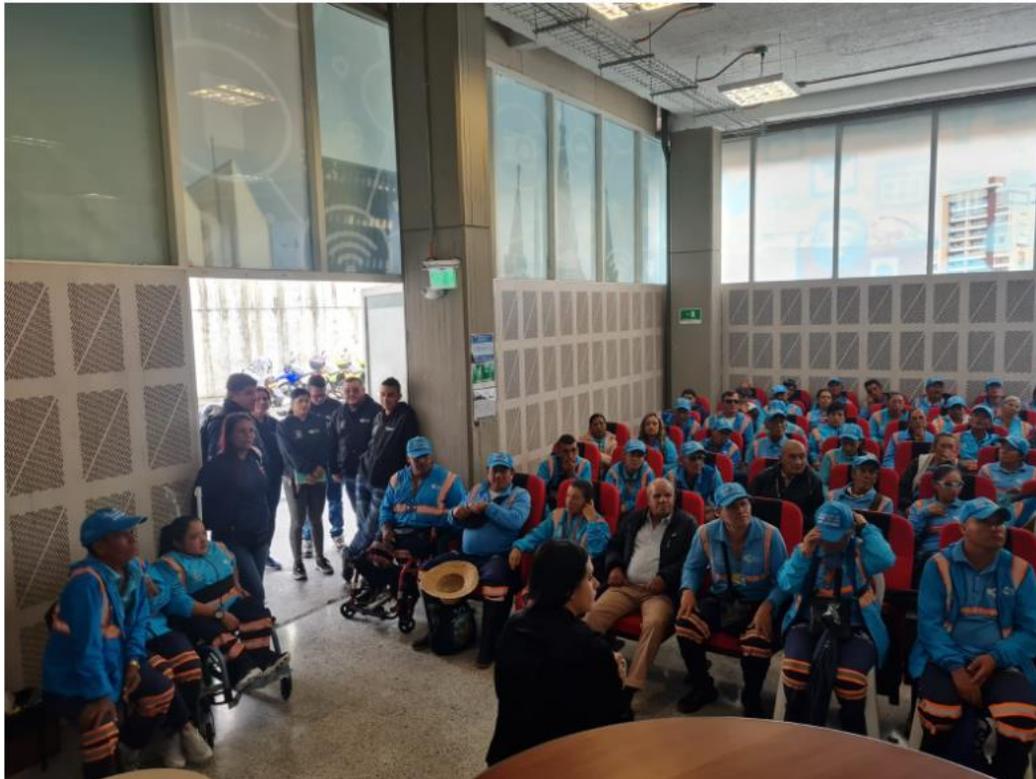
- Fugas
- Recaudo

A partir de la misma, se identificaron las necesidades que presentaba el área en su debido momento, logrando establecer un orden administrativo y la implementación de un tablero Power BI para garantizar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de los datos procesados en el área.

Incremento de un 22,23% en las ventas de zonas azules.

- ✓ A corte del mes de diciembre del 2024 se cuenta con una bolsa tecnológica de \$ 964.476.532 para el programa de zonas azules y corte del mes de diciembre del 2023 se cuenta con una bolsa tecnológica de \$ **28.049.198** para el programa de zonas naranjas.
- ✓ En total se dispersaron al municipio por la operación del programa de zonas azules un total de **\$641.106.495** durante el año 2024.
- ✓ Implementación de inventarios mensuales de tiquetes para garantizar y tener un control efectivo de inventario con respecto a las ventas realizadas.
- ✓ Durante el año 2024, se logró un incremento del 10,6% en la contratación de personal en condición de vulnerabilidad, pasando de 142 a 157 orientadores vinculados al programa. Este crecimiento impactó directamente en la calidad de vida de 157 familias del municipio, reforzando el compromiso con la inclusión social y el desarrollo comunitario.





JURÍDICA

METAS E INDICADORES PROPUESTOS

- Eficiencia y celeridad en el cumplimiento de requerimientos legales.
- Reporte y publicación a los grupos de interés externos e internos de la gestión contractual.
- Representación judicial oportuna en litigios.
- Tramite de procesos de contratación dentro de los términos del acuerdo de servicios.
- Gestión y seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas de los planes de acción.
- Cumplimiento al plan de trabajo.
- Control y seguimiento al archivo del proceso jurídico.
- El área Jurídica ejerce la Secretaría de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, Reuniones de Comité de Vigilancia del Acuerdo de Acreedores, Comité de Contratación, Comité de Gobierno Corporativo Interno y de Sostenibilidad y la Secretaría técnica del Comité de Conciliaciones.
- Ajuste y modificaciones frente a los procesos disciplinarios de acuerdo a la normatividad legal vigente.
- Diligenciamiento de la matriz de trazabilidad de las PQRSD durante la vigencia 2024, relacionadas con el proyecto ZER y demás áreas de la empresa y tramitadas por el Área Jurídica. Adicionalmente, se incluyeron los casos presentados a través del sistema de PQRS, específicamente los relacionados con el proyecto de zonas de estacionamiento regulado y las áreas de la sociedad. Además, atendimos las quejas presentadas a través de nuestra plataforma en línea o de manera presencial.
- Disminución de procesos ejecutivos en los cuales People Contact actúa como demandado.



Los indicadores propuestos del área jurídica son:

PROCESO	SUBPROCESO	OBJETO DEL INDICADOR
Jurídico	Contratación	<p>Proveedor: Definir los lineamientos e interacción entre los procesos para la ejecución de las obras, prestar los servicios o suministrar bienes, muebles o inmuebles y demás según las necesidades de People Contact S.A.S. en Reestructuración.</p> <p>Cliente: Definir los lineamientos y procedimientos para la contratación con clientes como uno de los mejores proveedores de servicios tercerizados y especializados en: contact center, BPO, Renting de infraestructura y tecnología, desarrollo tecnológico y procesos de gestión y desarrollo del talento humano, con un modelo de negocio sostenible que contribuya al crecimiento económico de la región por ser una fuente consistente y continua en la generación de empleo y fortalecimiento de la industria TI.</p>
	Apoyo Jurídico	Garantizar que se dé respuesta oportuna a todas las solicitudes presentadas por parte de los grupos de interés.
	Representación Judicial	Medir la eficiencia de las gestiones realizadas por los asesores jurídicos en la representación legal de procesos judiciales de la compañía



ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

<p>Participación en comités internos, dentro de los cuales se destaca el comité Jurídico donde se realizan procesos gestión del conocimiento y alineación del grupo frente a los procesos.</p> <p>Secretaría comité de conciliación, se ha cumplido la periodicidad y trámite, situación que fue mejorada de acuerdo con hallazgos realizados en vigencias anteriores.</p>
<p>Asistencia de reuniones de órganos sociales Asamblea general de accionistas (anual), Junta Directiva (mensual), Comité de Vigilancia (cuatrimestral), cumpliendo la periodicidad y proyección dentro de los términos establecidos en el mismo.</p>
<p>Informe de gestión del Comité de Conciliación vigencia 2024</p>
<p>Medición de indicadores (mensual), donde se visualiza los trámites adelantados por jurídica, los cuales se reportan dentro de los términos para ser consultados por los diferentes grupos de la compañía.</p>
<p>Seguimiento contractual y de archivo a los expedientes de contratación, lo que ha permitido una mejora en los procesos adelantados por la empresa.</p>
<p>Seguimiento y monitoreo de procesos judiciales</p>
<p>Informe de gestión del área jurídica en procesos de ZER (Mensual) y acompañamiento en los procesos de descargos al área de Talento Humano.</p>
<p>Demandas en procesos ejecutivos de acuerdo con las solicitudes presentadas que conllevó a la recuperación de cartera.</p>
<p>Socialización procesos y subprocesos del área jurídica</p>
<p>Actualización del normograma y procedimientos establecidos por el área jurídica</p>
<p>Capacitación y socialización del manual de supervisión y manual de contratación.</p>



Cumplimiento de los términos establecidos en el acuerdo de servicios para los aliados estratégicos.

Creación ABC jurídico

Actualización formatos SIG

RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

Contractual

ACUMULADO	CONTRATACIÓN DIRECTA	INVITACIÓN PRIVADA	INVITACIÓN A COTIZAR	INVITACIÓN PÚBLICA	ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS	ORDENES DE COMPRA, TRABAJO O SERVICIO	ACUMULADO
Número	12	19	4	31	2	105	173
Valor	\$ 516.101.855	\$ 1.900.170.119	\$ 132.489.000	\$ 22.175.463.560	\$ 60.085.000	\$ 840.082.114	\$ 25.624.391.648,00
% por Cuantía	2,01%	7,42%	0,52%	86,54%	0,23%	3,28%	100%

Apoyo Jurídico

FECHA_PROCESO	SUBPROCESO CONTRATACIÓN	SUBPROCESO APOYO JURÍDICO	SUBPROCESO CONTINGENCIAS JUDICIALES	ACUMULADO
1/01/2024	204	152	5	361
1/02/2024	231	142	4	377
1/03/2024	122	91	11	224
1/04/2024	144	191	8	343
1/05/2024	124	203	7	334
1/06/2024	98	179	13	290
1/07/2024	128	150	13	291
1/08/2024	81	135	13	229
1/09/2024	88	155	7	250
1/10/2024	86	145	6	237
1/11/2024	117	135	9	261
1/12/2024	159	146	2	307



Procesos Judiciales

DEMANDADO

RADICADO	FECHA_A DMITE	ACCIÓN	ESTADO	PROBABI LIDAD	VALOR
17001-3331-001- 2020-00186-00	19/08/20 20	Ejecutivo	Auto aprueba liquidación (En trámite)	MEDIA	\$ 942.440.000
2021-00840	16/12/20 21	Media	Para fallo (En trámite)	MEDIA	\$ 260.000.000
17001-2333-000- 2015-00453-01	14/02/20 22	Media	Desfavorable (En trámite)	MEDIA	\$ 20.506.000
17001-3331-001- 2020-00186-00	20/08/20 20	Ejecutivo	Auto aprueba liquidación (Terminado)	TERMINAD O 2023	\$ 942.440.000
2021-00840	17/12/20 21	Verbal sumario	Para fallo (Terminado)	TERMINAD O 2023	\$ 260.000.000
17001-2333-000- 2015-00453-01	15/02/20 22	Nulidad	Desfavorable (Terminado)	TERMINAD O 2023	\$ 20.506.000
17001-4105-002- 2024-00119-00	17/06/20 24	Ordinario Laboral de Única instancia	Pendiente fijación audiencia contestación demanda	FAVORABLE	Inferior a 20 SMMLV
17-001-33-39-006- 2024-00140-00	23/05/20 24	Acción de tutela	Fallo	DESFAVOR ABLE	Sin cuantía

DEMANDANTE

EMPR ESA	RADICADO	FECHA_DE MANDA	DEMANDANTE	ACCIÓN	ESTADO	PROBABI LIDAD DEL PROCESO	PROBABILIDAD DE PAGO ACREEDORES	VALOR	OBSERVACIONES
Lotus Assistance S.A.S.	17001-4003-010-2020-00072-00	25/01/2019	Lotus Assistance S.A.S.	Ejecutivo	Terminado Dificultad recuperación cartera	FAVORABLE	REMOTA	\$ 2.979.031	No se tiene título a favor de People Contact
Uff Móvil S.A.S. en liquidación	72047	25/01/2019	Uff Móvil S.A.S.	Acuerdo de acreedores	Terminado Dificultad recuperación cartera	FAVORABLE	REMOTA	\$846.435.925.	Acreedores de créditos de 5 clase, con un valor insoluto de \$846.435.925.
Global Corp	17-001-3333-002-2019-00042-00	11/03/2019	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	REMOTA	\$ 319.550.242	No se tiene título a favor de People Contact
Delaware	17-001-3339-007-2018-00412-02	26/09/2018	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	REMOTA	\$ 10.841.244	No se tiene título a favor de People Contact
Contactech	17001-3339-006-2022-00040-00	9/02/2022	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	REMOTA	\$ 39.617.475	No se tiene título a favor de People Contact
Rugon Servicios Tecnológicos SL	17001-3333-003-2022-00071-00	4/03/2022	People Contact	Ejecutivo	Recurso de apelación negación del mandamiento de pago	FAVORABLE	REMOTA	\$ 6.600.000	No se cuenta con elementos probatorios para el proceso judicial
Xynergia Colombia S.A.S	11001-3343-066-2022-00084-00	16/03/2022	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	REMOTA	\$ 3.956.468	No se tiene título a favor de People Contact
Personal Contact S.A.S.	11001-3343-063-2024-00068-00	24/04/2024	People Contact	Proceso judicial	Desistimiento demanda	FAVORABLE	REMOTA	\$ 49.247.915	No se cuenta con elementos

Capital adeudado				Acción contractual					probatorios para el proceso judicial
Personal Contact S.A.S. Intereses moratorios	11001-3343-063-2024-00068-00	24/04/2024	People Contact	Proceso judicial Acción contractual	Desistimiento demanda	FAVORABLE	REMOTA	\$ 129.278.618	No se cuenta con elementos probatorios para el proceso judicial
Ingesolution S.A.S.	17001-4003-008-2023-0054000	11/08/2023	People Contact	Proceso Ejecutivo	Pruebas	FAVORABLE	PROBABLE	\$ 67.500.000	Elementos probatorios de incumplimiento
Smart Future S.A.S	17001-333-3001-2024-0026500	12/09/2024	People Contact	Proceso Ejecutivo	Radicación	REMOTA	REMOTA	\$ 59.587.666	No se cuenta con datos para realizar la notificación y comunicación con el demandado

TABLA RESUMEN CONTRATACIÓN CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2024

A. GESTION CONTRACTUAL		
MODALIDAD (directa, licitación, entre otras)	N° CONTRATOS	V/R DE LA CONTRATACION
Orden de Servicios	105	\$ 840.082.114
Invitación a Cotizar	4	\$ 132.489.000
Invitación Privada	19	\$ 1.900.170.119
Invitación Pública	31	\$ 22.175.463.560
Contratación Directa	12	\$ 516.101.855
N/A	2	\$ 60.085.000
OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
<p>People Contact S.A.S. en Reestructuración por tener participación del estado menor al 90% y estar en competencia con el mercado nacional e internacional, no tiene obligatoriedad en la aplicación de Ley 80 de 1993. Además, cuenta con Manual de Contratación propio, el cual aplica en todos los procesos de selección y contratación.</p>		

A. GESTION CONTRACTUAL		
TIPO DE CONTRATACION (compra bienes, prestación de servicios, obra pública, etc)	N° CONTRATOS	V/R DE LA CONTRATACION
Prestación de servicios	102	\$ 24.621.439.586
Suministro	31	\$ 565.256.335
Mantenimiento	7	\$ 264.359.885



Compra	5	\$ 39.728.691
Renovación	15	\$ 24.798.005
Soporte y Mantenimiento	1	\$ 15.759.027
Acompañamiento especializado	1	\$ 9.636.044
Acuerdo de colaboración empresarial	6	\$ 0
Adquisición	1	\$ 26.610.075
Licenciamiento	2	\$ 28.560.000
Mano de Obra	1	\$ 26.180.000
Suscripción	1	\$ 2.064.000

ACUMULADO	CONTRATACIÓN DIRECTA	INVITACIÓN PRIVADA	INVITACIÓN A COTIZAR	INVITACIÓN PÚBLICA	ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS	ORDENES DE COMPRA, TRABAJO O SERVICIO	ACUMULADO
Número	12	19	4	31	2	105	173
Valor	\$ 516.101.855	\$ 1.900.170.119	\$ 132.489.000	\$ 22.175.463.560	\$ 60.085.000	\$ 840.082.114	\$ 25.624.391.648
% por Cuantía	2,01%	7,42%	0,52%	86,54%	0,23%	3,28%	100%

A. GESTION CONTRACTUAL

MODALIDAD (directa, licitación, entre otras)	Nº CONTRATOS	V/R DE LA CONTRATACION
Orden de Servicios	105	\$ 840.082.114
Invitación a Cotizar	4	\$ 132.489.000
Invitación Privada	19	\$ 1.900.170.119
Invitación Pública	31	\$ 22.175.463.560
Contratación Directa	12	\$ 516.101.855
N/A	2	\$ 60.085.000

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

People Contact S.A.S. en Reestructuración por tener participación del estado menor al 90% y estar en competencia con el mercado nacional e internacional, no tiene obligatoriedad en la aplicación de Ley 80 de 1993. Además, cuenta con Manual de Contratación propio, el cual aplica en todos los procesos de selección y contratación.



El 15 de enero de 2024 se profirió la Resolución N°. Enero 15 de 2024, mediante el cual se conforma un comité de contratación con el fin de generar mayor seguridad jurídica, administrativa, técnica, y presupuestal que permitiera tomar las decisiones de procesos contractuales a través de un cuerpo colegiado.

Procesos judiciales

RADICACION	FECHA DE RADICACION	DEMANDANTE	DEMANDADO	CONTROVERSIA	INSTANCIA ACTUAL/FINAL	TIPO DE PROCESO	MONTO DE LA PRETENSION	OBSERVACIONES
11001-3336-0372-0240-0055 00	28/02/2024	People Contact	Fiduciaria La Previsora S.A.	Librar mandamiento de pago en contra de la demandada, CAPRECOM LIQUIDADO.	Juzgado 31 Administrativo Sec. Tercera Oral Bogotá	Ejecutivo	\$ 590.410.374	Se logró el pago por parte de la Fiduprevisora con la radicación de la demanda

- Recuperación de Cartera

- Proceso judicial y trámite administrativo pago del acuerdo de transacción para la recuperación de la cartera por valor de \$590.410.374 pago mes de abril.
- Trámite devolución de título Accedo por valor de \$252.652.969. pago mes de abril.
- Actualización normativa
- Organización del archivo del área jurídica
- Actualización de los procesos y procedimientos del área jurídica.
- Liquidación People BPO



PROYECTOS

Para la vigencia 2024, el Área de Proyectos e Innovación estableció como una actividad relevante a ejecutar la formulación de metas e indicadores estratégicos que reflejen el desempeño y los impactos de las actividades desarrolladas. Este proceso busca garantizar que las acciones del área estén alineadas con los objetivos organizacionales, permitiendo una medición clara y precisa de los resultados alcanzados.

Sin embargo, debido a la complejidad inherente al diseño de indicadores que abarquen de manera integral las diversas dimensiones de los proyectos y las iniciativas de innovación, no fue posible implementar todos los indicadores inicialmente planteados. Actualmente, algunos de ellos se encuentran en proceso de formulación y validación, lo que implica un análisis detallado para asegurar su pertinencia, viabilidad y capacidad de medición.

En consecuencia, los resultados obtenidos hasta el momento reflejan únicamente aquellos indicadores que ya han sido formulados y aplicados, mientras que los restantes se incorporarán gradualmente a medida que el proceso de diseño concluya. Este enfoque garantiza que las métricas definidas sean sólidas y efectivas, permitiendo una evaluación más robusta y estratégica en el futuro.

El área continuará trabajando en la consolidación de este sistema de medición, asegurando que las metas e indicadores pendientes se integren oportunamente para fortalecer la gestión y el impacto de los proyectos en los próximos periodos.

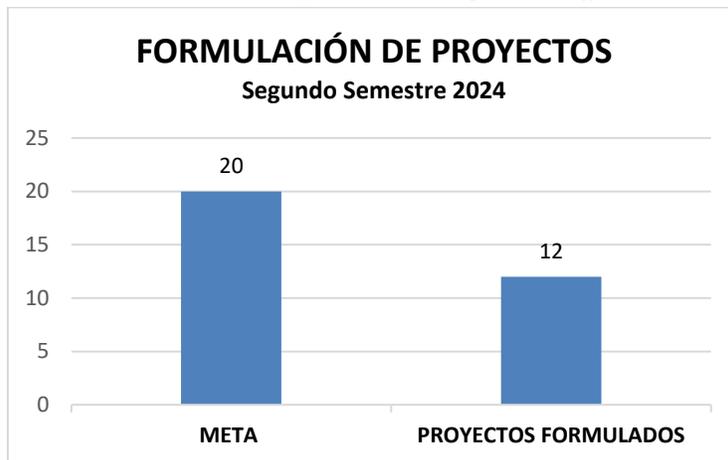
En este sentido, se socializa a continuación los resultados obtenidos correspondientes al indicador en mención:

GESTIÓN DE PROYECTOS

META: FORMULAR ESTRUCTURAR Y PLANIFICAR PROYECTOS ALINEADOS CON METODOLOGÍAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA.



- **Indicador:**
 - Número de proyectos formulados.



META: TASA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

- **Indicador:**
 - Número de proyectos formulados vs. Ejecutados.



PRINCIPALES LOGROS

- Se logró la suscripción de un contrato para la ejecución del proyecto Juntas de Internet con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Gobernación de Caldas. Este proyecto cuenta con una inversión de \$22 mil millones y está diseñado para generar impactos significativos en el desarrollo del departamento de Caldas, reduciendo la brecha digital, promoviendo la transformación digital, el acceso a la tecnología y el fortalecimiento de capacidades en la región. La articulación interinstitucional asegura una ejecución eficiente y alineada con los objetivos estratégicos del territorio, maximizando los beneficios para la comunidad.
- Se llevó a cabo la ejecución del proyecto de Estrategia de Alfabetización Digital con la Secretaría de TIC y Competitividad de la Alcaldía de Manizales, el cual estuvo enfocado en el fortalecimiento de las capacidades digitales de estudiantes de grados 10° y 11° de las instituciones educativas oficiales y a los Pequeños Comerciantes del municipio.
- People Contact adquirió licencias en ATlassian Trello, la cual es una plataforma de gestión de proyectos y tareas que utiliza un sistema visual intuitivo para ayudar a individuos y equipos a organizar su trabajo. Entre sus características principales, cuenta con Interfaz visual basada en el método Kanban, permite ver el progreso de las tareas de manera clara y organizada, Automatización: Herramienta "Butler" para automatizar flujos de trabajo y reducir tareas repetitivas, Integraciones: Compatible con otras herramientas como Google Drive, Slack, Dropbox, y más, Vistas avanzadas (en planes pagos), cronograma, calendario, mapa, panel, y tabla para analizar proyectos desde diferentes perspectivas y Accesibilidad, disponible en la web, escritorio y aplicaciones móviles para trabajar desde cualquier lugar.



TECNOLOGÍA

METAS E INDICADORES PROPUESTOS

- ✓ **Registro de disponibilidad plataforma de red LAN (Local Area Network)**
Este indicador mide el tiempo durante el cual la plataforma de red LAN está operativa y disponible para los usuarios. Se registra la disponibilidad en términos de horas y minutos, y se documentan las interrupciones o caídas del servicio, así como las actividades de mantenimiento programadas. El objetivo es asegurar una alta disponibilidad de la red, minimizando el tiempo de inactividad y garantizando un rendimiento óptimo para todos los usuarios.

- ✓ **Registro de disponibilidad de los enlaces de Datos, Voz, Troncales SIP y canales de internet**
Este indicador monitorea y registra la disponibilidad de los enlaces de datos, voz, troncales SIP y canales de internet. Se enfoca en asegurar que estos servicios críticos estén operativos y accesibles para People Contact y sus clientes en todo momento. La disponibilidad se mide en términos de tiempo de actividad y se documentan en el registro de indisponibilidades las interrupciones, caídas del servicio y mantenimientos programados. El objetivo es mantener una alta disponibilidad en todos los servicios y minimizar el tiempo de inactividad para garantizar una comunicación y conectividad eficientes.

- ✓ **Registro de disponibilidad plataforma de telefonía Avaya y Asterix**
Este indicador monitorea y registra la disponibilidad de las plataformas de telefonía Avaya y Asterix. Se enfoca en asegurar que estos sistemas de comunicación estén operativos y accesibles para People Contact y sus clientes en todo momento. La disponibilidad se mide en términos de tiempo de actividad, documentando cualquier interrupción en el registro de indisponibilidades, caída del servicio y mantenimiento programado. El objetivo es mantener una alta disponibilidad y minimizar el tiempo de inactividad para garantizar una comunicación eficiente y continua.

- ✓ **Registro de disponibilidad granja de servidores**
Este indicador monitorea y registra la disponibilidad de la granja de servidores donde se encuentran todas las maquinas virtuales y aplicaciones con las que opera People Contact y sus clientes. Se enfoca en asegurar que todos los servidores estén operativos y accesibles 7 x 24 los 365 días del año. La



disponibilidad se mide en términos de tiempo de actividad, documentando cualquier interrupción, caída del servicio y mantenimiento programado. El objetivo es mantener una alta disponibilidad y minimizar el tiempo de inactividad para garantizar un rendimiento óptimo y continuo de los servicios alojados en la granja de servidores.

✓ **Registro de disponibilidad clientes externos**

Este indicador monitorea y registra la disponibilidad de los servicios para clientes externos (Infimanizales, Invama, Concejo, Hoteles Estelar). Se enfoca en asegurar que los servicios proporcionados a los clientes externos estén operativos y accesibles en todo momento. La disponibilidad se mide en términos de tiempo de actividad, documentando en el registro de indisponibilidades cualquier interrupción, caída del servicio y mantenimiento programado. El objetivo es mantener una alta disponibilidad y minimizar el tiempo de inactividad para garantizar su operación continua.

✓ **Registro de disponibilidad zonas WiFi**

Este indicador monitorea y registra la disponibilidad de las zonas WiFi. Se enfoca en asegurar que las áreas con cobertura WiFi estén operativas y accesibles para toda la comunidad en todo momento. La disponibilidad se mide en términos de tiempo de actividad, documentando en el registro de indisponibilidades cualquier interrupción, caída del servicio y mantenimiento programado. El objetivo es mantener funcionales y operativas todas las zonas WiFi de la ciudad de Manizales y minimizar el tiempo de inactividad para garantizar una conectividad eficiente y continua.

✓ **Registro de casos abiertos plataforma GLPI**

Este indicador monitorea y registra el número de casos abiertos en la plataforma GLPI. Se enfoca en asegurar un seguimiento eficiente y oportuno de los incidentes y solicitudes de los usuarios. La disponibilidad de este registro permite identificar áreas que requieren atención y mejora, facilitando la gestión de recursos y la resolución de problemas. El objetivo es mantener un control preciso y actualizado de los casos abiertos para optimizar el soporte técnico y la satisfacción de toda la operación.

✓ **Porcentaje de casos solucionados plataforma GLPI**

Este indicador mide el porcentaje de casos solucionados en la plataforma GLPI



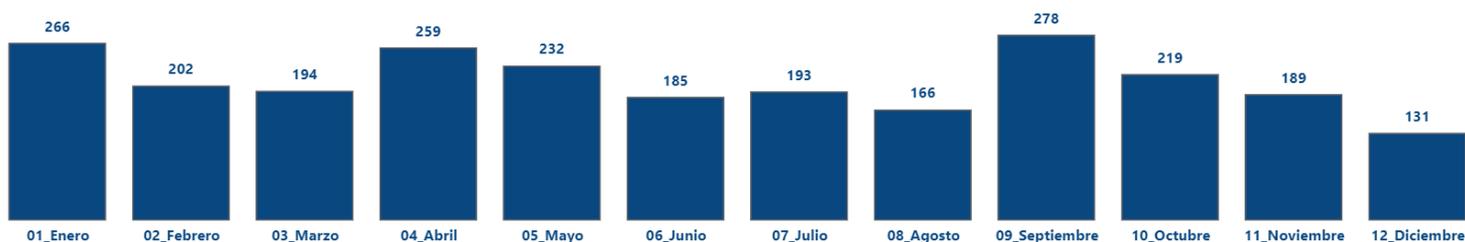
en relación con el total de casos registrados. Se enfoca en evaluar la eficiencia y efectividad del equipo de soporte técnico al resolver incidentes y solicitudes de los usuarios. Un alto porcentaje de casos solucionados indica un buen desempeño en la gestión de problemas y una alta satisfacción del usuario. El objetivo es mantener y mejorar este porcentaje para asegurar un servicio de soporte técnico de calidad.

✓ **Porcentaje de casos sin resolver plataforma GLPI**

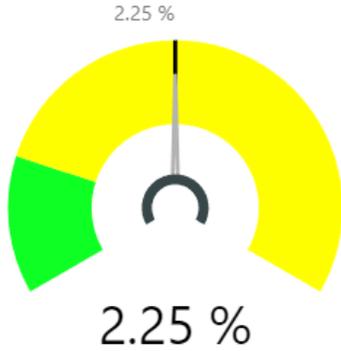
Este indicador mide el porcentaje de casos sin resolver en la plataforma GLPI en relación con el total de casos registrados. Se enfoca en identificar áreas que requieren atención adicional y mejorar la eficiencia del equipo de soporte técnico. Un alto porcentaje de casos sin resolver puede indicar problemas en la gestión de incidentes y solicitudes, y su reducción es crucial para aumentar la satisfacción del usuario. El objetivo es monitorear y disminuir este porcentaje para asegurar un servicio de soporte técnico más efectivo.

RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

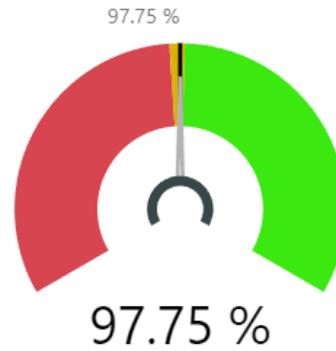
Cantidad de casos abiertos en la plataforma GLPI



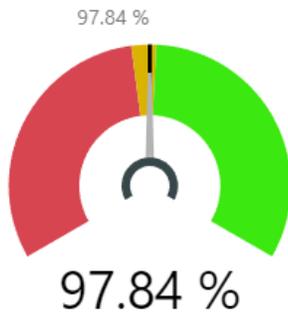
Casos sin resolver en la plataforma GLPI



Casos solucionados en la plataforma GLPI



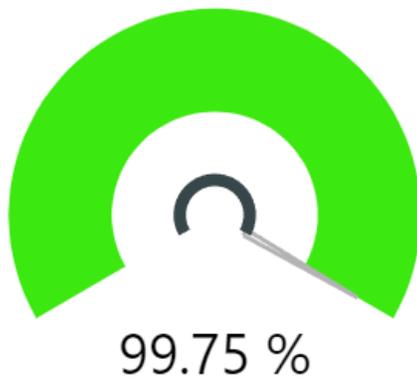
Registro de Disponibilidad plataforma de
Telefonía Avaya y Asterix



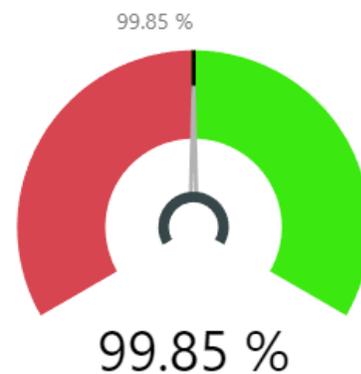
Registro de Disponibilidad plataforma de Red
LAN



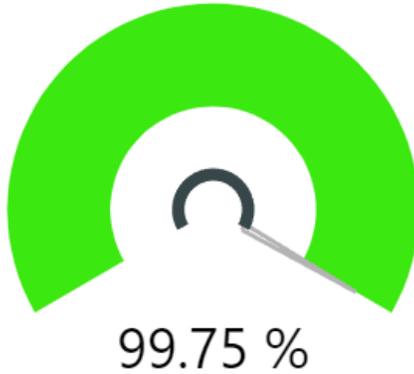
Registro de Disponibilidad granja de servidores



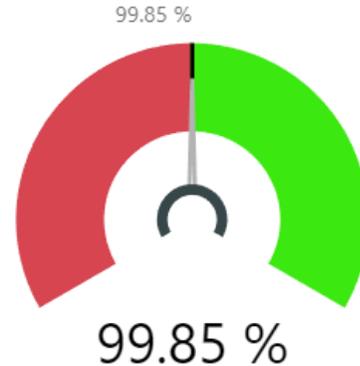
Registro de Disponibilidad Zonas WiFi



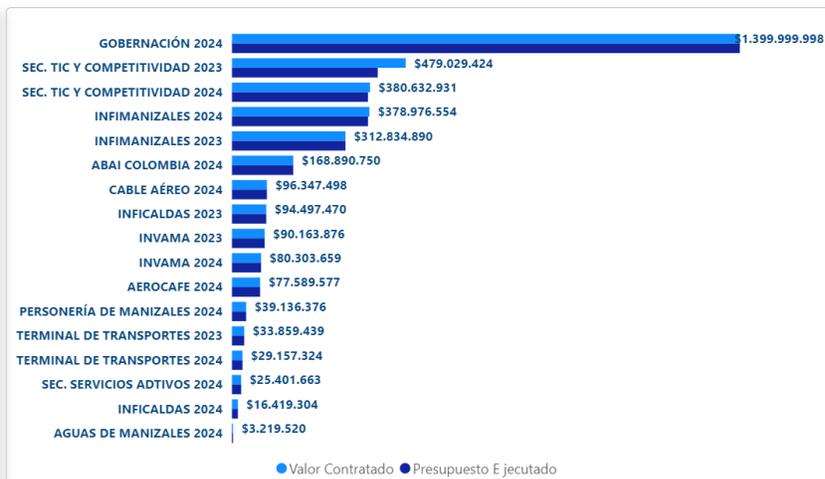
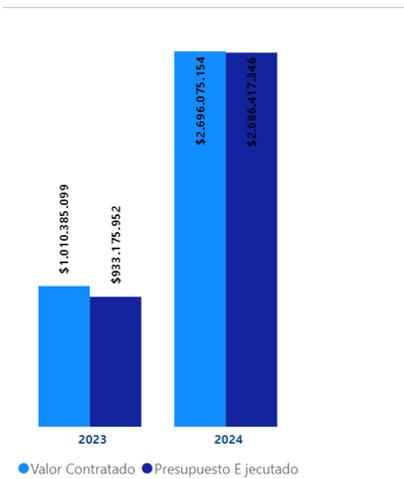
Registro de Disponibilidad granja de servidores



Registro de Disponibilidad Zonas WiFi



DETALLE EJECUCIÓN DE CONTRATOS



PRINCIPALES LOGROS

- ✓ **Estabilizar las dos plataformas de telefonía AVAYA:** las cuales se encontraban standalone y con el suministro de varios repuestos, mantenimiento y actualización del firmware, se logró poner nuevamente en alta disponibilidad ambas plataformas con lo cual se brinda tranquilidad ante una falla de alguno de los elementos que intervienen en estas dos plataformas. Con esto logramos tener respaldo ante alguna incidencia que se pueda presentar en un futuro.
- ✓ **Operación y funcionamiento de Infraestructura de networking** Pese a la obsolescencia tecnológica en varios de los componentes que componen el Data Center de People Contact, se logró dar respuesta a todos los incidentes.





Imagen 2: Alistamiento transferencia nueva



Imagen 3: Transferencia automática nueva



Imagen 4: Desconexión transferencia antigua



Imagen 5: Desconexión transferencia antigua





Imagen 6: Reemplazo de transferencia.



Imagen 7: Marcación de cableado desconectado

Sistema de Almacenamiento



Grabadora de cintas LTO5



(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



Av. Bernardo Arango 16 - 04
Manizales - Caldas

AIRE ACONDICIONADO



PORT NETWORK CLAN



OPERACIONES

PRINCIPALES METAS E INDICADORES PROPUESTOS

Metas

- Incrementar la satisfacción del cliente alcanzando un puntaje promedio de satisfacción del cliente (CSAT).
- Reducir los tiempos de respuesta garantizando un tiempo promedio de respuesta (ASA) inferior a 20 segundos en llamadas y menos de 2 minutos en otros canales digitales.
- Mejorar la resolución en el primer contacto (FCR) alcanzando un porcentaje de resolución en el primer contacto superior al 85%.
- Cumplimiento de SLA asegurando que más del 85% de las interacciones cumplan con los SLA definidos por los clientes.
- Aumentar la eficiencia operativa incrementando la productividad de los agentes en un 5% mediante capacitación y automatización de plantillas.



Indicadores Clave de Desempeño (KPIs):

- NPS (Net Promoter Score): Evalúa la lealtad de los clientes y su disposición para recomendar el servicio.
- AHT (Average Handling Time): Tiempo promedio que un agente dedica a resolver un caso.
- Tasa de abandono: porcentaje de clientes que abandonan el contacto antes de ser atendidos.
- FCR (First Contact Resolution) analizar la efectividad en la resolución de casos en el primer intento que afecten e incrementen el volumen de rellamadas.
- Tasa de cumplimiento de SLA: porcentaje de interacciones que cumplen con los tiempos establecidos.
- Tasa de escalamiento: cantidad de casos que requieren ser escalados a niveles superiores.
- Calidad percibida y emitida: cumplimiento de los lineamientos establecidos en común acuerdo con el cliente, que permitan ofrecer una atención de calidad al cliente garantizando una buena atención y gestión de las diferentes solicitudes.

ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

- Realización de reuniones mensuales de rendición de cuentas para revisar el cumplimiento de indicadores, la implementación de planes de trabajo, el seguimiento operativo, la toma de decisiones estratégicas y el análisis de puntos críticos en la operación, tanto en temas de personal como en la gestión de mejora de procesos.
- Gestionar una capacitación para el personal de estructura en atención de crisis, enfocada en cómo atender pacientes que requieren atención médica inmediata, manejar casos relacionados con salud mental y gestionar situaciones de estrés de manera efectiva.
- Gestionar capacitaciones de clima laboral donde se fortalezca las relaciones entre el personal de estructura.
- Reuniones con el personal operativa en pro de mejorar el clima laboral, conocer de primera mano las oportunidades de mejora de la campaña y el personal de estructura.
- Negociación de puestos de trabajo en el segmento digital para fortalecer financieramente los ingresos de la campaña de Servientrega.
- Medición de indicadores mensuales de las diferentes campañas y procesos.



- Supervisar las campañas que atienden las líneas de emergencia, asegurando un seguimiento adecuado y presentando reportes oportunos para participar en la toma de decisiones orientadas a la mejora de procesos y atención de crisis.
- Actualización de formatos de uso del área de operaciones y mejoras incluyendo la creación de documentos como el manual de atención al cliente.
- Control Operativo de las campañas de forma semana.
- Conciliaciones de trafico de acuerdo con la capacidad operativa disponible.
- Control, seguimiento, gestión y elaboración de pre facturas de los diferentes clientes de la empresa.
- Conciliaciones de factura con los clientes que así lo requieran de acuerdo con las condiciones contractuales o la complejidad del funcionamiento de esta.
- Monitorear y gestionar la ocupación operativa de la sede de Manizales.
- Revisión de las Rellamadas con el fin de minimizar las posibles penalizaciones que la que pueda incurrir la campaña, a través de la automatización del archivo y realización de planes de trabajo que permitan mejorar la gestión de los asesores.

RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

Nivel de Atención

95.03 %



95.03 %

Nivel de Servicio

83.69 %



83.69 %



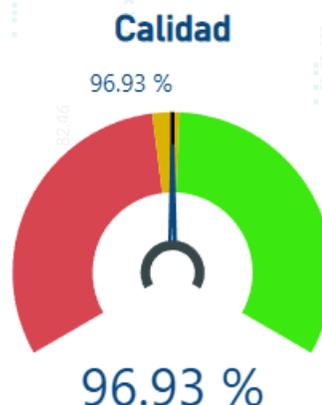
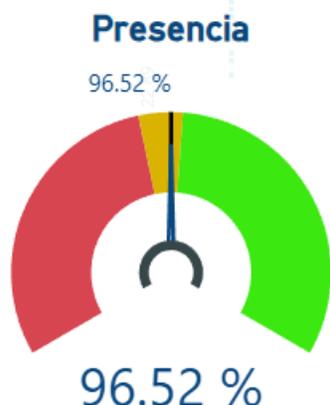
(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



Av. Bernardo Arango 16 - 04
Manizales - Caldas



PRINCIPALES LOGROS

- ✓ Optimización de la gestión operativa y estratégica: Durante el periodo, se implementaron reuniones mensuales de rendición de cuentas para analizar indicadores clave, planes de trabajo y puntos críticos en la operación, lo que permitió una toma de decisiones estratégicas más efectiva. Además, se supervisaron las campañas de líneas de emergencia mediante reportes oportunos que contribuyeron a la mejora continua de los procesos y a una atención más eficiente en situaciones de crisis.
- ✓ Fortalecimiento del clima laboral y desarrollo del talento humano: Se llevaron a cabo capacitaciones específicas en atención de crisis para el personal de estructura, dotándolos de herramientas para gestionar emergencias médicas y casos relacionados con la salud mental de manera efectiva. Paralelamente, se impulsaron actividades y talleres orientados a mejorar el clima laboral, fortaleciendo las relaciones entre el personal operativo y estructural, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y motivador.
- ✓ Monitoreo y análisis de desempeño: Se estableció un sistema de medición mensual de indicadores clave, Scorecard, lo que garantizó un seguimiento constante del desempeño de las campañas y procesos.



DESARROLLO DE SOFTWARE

ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

- Se realiza un acompañamiento y transferencia de conocimiento para el soporte y mantenimiento del sistema financiero de la alcaldía de Manizales.
- Implementación de sistemas de apoyo para la gestión de diferentes secretarías de la alcaldía de Manizales, entre ellos,
 - Sistemas de monitoreo de genero para le secretaría de la mujer y equidad del género del municipio de Manizales.
 - Sistema para seguimiento del plan de desarrollo para la secretaría de planeación del municipio de Manizales.
 - Plataforma de turismo de la Ciudad de Manizales para la Promotora de eventos y turismo de Manizales, secretaría de TIC y competitividad y Secretaría Movilidad del municipio de Manizales.
 - Se implementa plataforma para autocapacitación en temas de educación vial y salud mental para la secretaría de educación del municipio de Manizales.
 - Se realiza implementación y acompañamiento a empresas para la fidelización de sus clientes proceso contratado por la secretaría de la TIC y competitividad del municipio de Manizales.
 - Se desarrolla un modelo estadístico y predictivo de delitos para la secretaría del interior del municipio de Manizales.
 - Implementación de una plataforma para la gestión de trámites y centro de información y monitoreo de ciudad donde se puede observar la evolución y ejecución de planes de la ciudad para la secretaria de planeación del municipio de Manizales.
 - Se desarrolla una plataforma de administración de bienes del municipio para INFIMANIZALES.
 - Implementación de trámite para la gestión y solicitud de creación de empresa para la Cámara de comercio de Manizales.

PRINCIPALES LOGROS

- Con los desarrollos implementados aportamos a las diferentes entidades mejorando la eficiencia operativa, modernización de sistemas y aumento de rendimiento y escalabilidad de las plataformas.
- Se actualiza el área de desarrollo cambiando y convirtiéndose a área misional



de la empresa y transformándose como área de desarrollo de software.

- Se actualizan procesos y procedimientos enfocados a las mejoras prácticas en el área para los diferentes productos generados.

<https://www.mzdelalma.com/>

APP TURISMO

Aplicación móvil para la promoción de ciudad, en donde se puede visualizar oferta hotelera, turística, gastronómica, escenarios deportivos, agenda cultural y eventos de ciudad, información de centro de atención clínica u hospitalaria, veterinaria, centros de atención inmediata (CAI) y gestión de movilidad (rutas, transporte público, paraderos, tornos, aeras y terrestres, servicio de taxis y transportes especiales, parqueaderos y ZERO).

ALCALDÍA DE MANIZALES | MZL | People Contact

¡Descarga ahora!

MZL
Manizales del alma

Descubre los mejores lugares, actividades y eventos que esta hermosa ciudad

Get it on Google Play | Available on the App Store

ALCALDÍA DE MANIZALES | MZL | People Contact

Estadísticas

11680 descargas en Google Play Store
6850 descargas en Apple App Store
3100 Visualizaciones en la página de la aplicación

ALCALDÍA DE MANIZALES | MZL | People Contact

CENTRO DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES

Elaboración de tableros de control para el seguimiento de diferentes procesos estratégicos dentro de la entidad. Permitiendo trámites ágiles que agilizan y simplifican el proceso y la gestión de los mismos, tales como trámites de uso de suelo, aprovechamiento de espacio público, licencia de intervención, estafetización y notificaciones, entre otros.

ALCALDÍA DE MANIZALES | MZL | People Contact

¡Bienvenidos al Centro de Monitoreo de Violencias Basadas en Género!

CENTRO DE MONITOREO DE GENERO

Sistema para el monitoreo y verificación de la ruta de atención de casos de violencia de género en mujeres, hombres y población sexualmente diversa.

ALCALDÍA DE MANIZALES | MZL | People Contact

E-LEARNING

Plataforma de capacitación virtual para la formación de diferentes ages, familiares y diferentes poblaciones objetivo. Es posible realizar la construcción del contenido de los cursos y/o el cargue de contenido ya disponible en la entidad.

FIDELIZACIÓN

Plataforma personalizada para empresas interesadas en fidelizar a sus clientes a través de la gestión de puntos (acumulación y rendición). En esta plataforma se realiza el seguimiento de la gestión de puntos, es posible realizar seguimiento a productos ofertados, historio de ventas, base de datos de clientes, entre otros.

ALCALDÍA DE MANIZALES | MZL | People Contact

ADMINISTRACIÓN DE BIENES

Sistema para la gestión de los bienes, que permite centralizar la administración de estos, así como la integración con otros sistemas requeridos para la fiabilidad de información. Es posible realizar seguimiento y control a censales, polizas, mantenimientos, impuestos, notificaciones de vencimiento de términos, entre otros.

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

Aplicación para el seguimiento de proyectos, la cual permite asignar actividades y responsables, realizar el control sobre los tiempos establecidos para cada una de estas y visualización de estadísticas de cumplimiento de actividades y presupuesto.

ALCALDÍA DE MANIZALES | MZL | People Contact

PLAN DE DESARROLLO

Plataforma para realizar el seguimiento a los planes, líneas, programas, subprogramas, metas, proyectos y tareas que componen un plan de desarrollo, así como la visualización de avances a través de tableros de control.

ALCALDÍA DE MANIZALES | MZL | People Contact



(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



Av. Bernardo Arango 16 - 04
Manizales - Caldas



PRINCIPALES LOGROS CORPORATIVOS



HISTÓRICO DE UTILIDADES

HISTÓRICO DE EXCEDENTES

Excedente o Deficit Operacional	
VIGENCIA	CIFRAS EN MILES
2009	\$ 1.601.546
2010	\$ 3.129.629
2011	\$ 1.930.342
2012	\$ 4.198.656
2013	\$ 2.593.717
2014	-\$ 3.169.748
2015	-\$ 8.185.501
2016	-\$ 11.864.283
2017	-\$ 4.421.302
2018	-\$ 4.417.481
2019	-\$ 2.862.446
2020	-\$ 1.413.065
2021	-\$ 125.892
2022	-\$ 632.006
2023	-\$ 578.116
2024	\$ 915.239

Excedente o Deficit del Ejercicio	
VIGENCIA	CIFRAS EN MILES
2009	\$ 1.234.918
2010	\$ 448.930
2011	-\$ 1.333.830
2012	\$ 910.406
2013	\$ 227.490
2014	-\$ 5.577.918
2015	-\$ 11.724.688
2016	-\$ 14.471.875
2017	-\$ 3.715.574
2018	-\$ 2.817.327
2019	-\$ 3.293.642
2020	-\$ 1.935.774
2021	-\$ 279.049
2022	-\$ 715.121
2023	\$ 2.796.080
2024	\$ 2.197.628

Utilidad Operacional positiva después de 11 años (Desde el 2013)

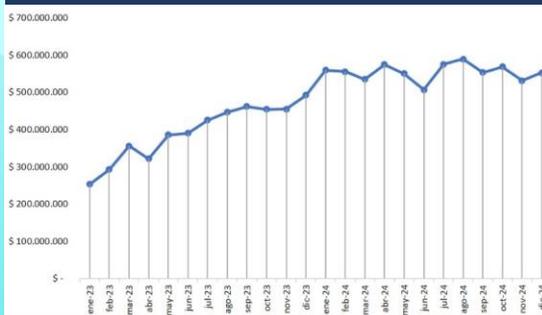
Segunda utilidad del ejercicio más alta en la historia de la entidad



HISTÓRICO DE VENTAS 2023 - 2024

MES	INGRESO MENSUAL	
	2023	2024
Enero	\$ 252.712.600	\$ 560.101.300
Febrero	\$ 292.854.100	\$ 555.973.600
Marzo	\$ 355.959.400	\$ 535.467.200
Abril	\$ 321.845.350	\$ 575.145.750
Mayo	\$ 386.014.700	\$ 550.639.300
Junio	\$ 390.569.100	\$ 507.260.450
Julio	\$ 425.495.600	\$ 575.746.700
Agosto	\$ 446.725.100	\$ 589.586.000
Septiembre	\$ 462.195.800	\$ 553.391.100
Octubre	\$ 454.441.650	\$ 569.296.800
Noviembre	\$ 455.597.200	\$ 531.394.500
Diciembre	\$ 492.866.200	\$ 552.959.700
TOTAL	\$ 4.737.276.800	\$ 6.656.962.400
Promedio Mensual Histórico	\$ 394.773.067	\$ 554.746.867

HISTORICO DE RECAUDO



NOTA:

En el año 2024 se incrementó el recaudo en un 40,52% con respecto al año anterior.



(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



Av. Bernardo Arango 16 - 04
Manizales - Caldas

8. ESTADOS FINANCIEROS Y DICTAMEN REVISORÍA FISCAL



(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



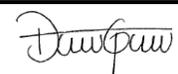
Av. Bernardo Arango 16 - 04
Manizales - Caldas

NIT 900.159.106-0
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA REEXPRESADOS
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024
(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2023)
CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

ACTIVO	NOTAS	31/12/2024	31/12/2023	variacion absoluta	variacion relativa
ACTIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	\$ 11.473.641.162	\$ 6.975.091.576	\$ 4.498.549.585	64,49%
Cuentas por cobrar	6	\$ 2.653.345.589	\$ 3.571.217.419	-\$ 917.871.830	-25,70%
Otros activos	8-22	\$ 5.987.109.662	\$ 1.435.964.945	\$ 4.551.144.717	316,94%
Total activos corrientes		\$ 20.114.096.413	\$ 11.982.273.940	\$ 8.131.822.473	67,87%
ACTIVOS NO CORRIENTE					
Cuentas por cobrar	6	\$ 136.741.294	\$ 1.121.528.538	-\$ 984.787.244	-87,81%
Deterioro de cuentas por cobrar	19	-\$ 88.124.366	-\$ 948.281.119	\$ 860.156.753	-90,71%
Propiedad planta y Equipo	7	\$ 6.759.416.557	\$ 7.345.736.798	-\$ 586.320.242	-7,98%
Otros activos	22	\$ 607.585.000	\$ 1.772.351.990	-\$ 1.164.766.990	-65,72%
Total activos no corrientes		\$ 7.415.618.485	\$ 9.291.336.207	-\$ 1.875.717.722	-20,19%
TOTAL ACTIVO		\$ 27.529.714.897	\$ 21.273.610.147	\$ 6.256.104.751	\$ 0,29
PASIVO					
PASIVOS CORRIENTE					
Operaciones de financiamiento	9	\$ 38.019	\$ 2.405.788	-\$ 2.367.769	-98,42%
Cuentas por pagar	10	\$ 3.886.109.968	\$ 2.779.788.691	\$ 1.106.321.277	39,80%
Beneficios a los empleados	11	\$ 900.293.938	\$ 687.366.284	\$ 212.927.654	30,98%
Total pasivo corriente		\$ 4.786.441.926	\$ 3.469.560.763	\$ 1.316.881.163	37,96%
PASIVOS NO CORRIENTES					
Operaciones de financiamiento	9	\$ 24.911.203.246	\$ 24.911.203.246	\$ -	0,00%
Cuentas por pagar	10	\$ 14.376.733.689	\$ 16.784.707.689	-\$ 2.407.974.000	-14,35%
Provisiones	12	\$ 169.839.256	\$ 169.839.256	\$ -	0,00%
Total pasivo No corriente		\$ 39.457.776.191	\$ 41.865.750.191	-\$ 2.407.974.000	-5,75%
TOTAL PASIVO		\$ 44.244.218.117	\$ 45.335.310.954		
PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS					
Capital suscrito y pagado	17	\$ 19.332.273.758	\$ 19.332.273.758	\$ -	0,00%
Resultado de ejercicios anteriores		-\$ 38.244.405.595	-\$ 46.190.055.014	\$ 7.945.649.419	-17,20%
resultado del ejercicio		\$ 2.197.628.617	\$ 2.796.080.448	-\$ 598.451.832	-21,40%
TOTAL PATRIMONIO		-\$ 16.714.503.220	-\$ 24.061.700.808	\$ 7.347.197.587	-31%
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO		\$ 27.529.714.897	\$ 21.273.610.147	\$ 6.256.104.750	29%


JUAN JOSE SILVA SERNA
REPRESENTANTE LEGAL


ERIKA MARCELA ARREDONDO S.
CONTADOR
TP 296868-T


TATIANA DANIEL GALLEGO G
REVISOR FISCAL (S)
TP.230238-T
En Representacion de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.

PEOPLE CONTACT S.A.S
NIT 900.159.106-0
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL REEXPRESADOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024
(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2023)
CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

		31/12/2024	31/12/2023	variacion absoluta	variacion relativa
	NOTA				
43 Ingresos Operacionales	18	18.696.770.800	18.271.036.075	425.734.725	2,33%
63 Costos de Ventas	20	(13.697.417.183)	(13.262.826.650)	(434.590.533)	3,28%
UTILIDAD BRUTA		4.999.353.617	5.008.209.425	(8.855.808)	-0,18%
51 Administracion y Operación	19	(3.630.245.864)	(4.860.775.871)	1.230.530.007	-25,32%
52 Gastos de Ventas	19	(295.265.616)	(725.549.252)	430.283.636	-59,30%
UTILIDAD OPERACIONAL		1.073.842.137	(578.115.698)	1.651.957.834	-285,75%
48 Otros Ingresos Financieros	18	1.301.938.759	3.561.591.373	(2.259.652.614)	-63,45%
53 Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	19	(127.479.127)	(181.236.891)	53.757.764	-29,66%
58 Otros gastos	19	(50.673.151)	(6.158.336)	(44.514.815)	722,84%
				-	
RESULTADO DEL PERIODO		2.197.628.617	2.796.080.448	(598.451.832)	-21,40%
				-	
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO		2.197.628.617	2.796.080.448	(598.451.832)	-21,40%


JUAN JOSE SILVA SERNA
REPRESENTANTE LEGAL


ERIKA MARCELA ARREDONDO S.
CONTADOR
TP 296868-T

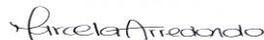

TATIANA DANIEL GALLEG
REVISOR FISCAL (S)
TP.230238-T
En Representacion de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.

PEOPLE CONTACT S.A.S
NIT 900.159.106-0
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO REEXPRESADOS POR
EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024
(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2023)
CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

NOTA 37	01/01/2024 a 31/12/2024	01/01/2023 a 31/12/2023
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Utilidad o pérdida del ejercicio	2.197.628.617	2.796.080.448
Amortizaciones		
Variación Deterioro Acumulado	- 860.156.753	- 77.434.152
Variación de provisiones		
Variación de cuentas por cobrar	917.871.830	865.281.122
Variación préstamos por cobrar		
Variación otros activos	- 4.551.144.717	- 121.482.379
Variación de inventarios	-	-
Variación de cuentas por pagar	1.106.321.277	612.129.803
Disminución de beneficio a empleados	212.927.654	363.716.450
Variación de operaciones de financiamiento	- 2.367.769	2.405.788
Aumento de anticipo de retenciones		
Aumento de cuentas de difícil cobro		
Variación del patrimonio por saneamiento	5.149.568.971	1.271.130.533
Aumento de cuentas por pagar		
Flujo de efectivo neto de actividades de operación	\$ 4.170.649.110	\$ 214.744.697
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Variación Propiedad Planta y equipo	586.320.242	\$ 1.372.112.649
Variación otros activos	1.164.766.990	\$ 550.754.339
Variación cxc a LP	984.787.244	-\$ 84.271.089
Pagado en adquisición de inversiones de administración de liquidez		
Flujo de efectivo neto en actividades de Inversión	\$ 2.735.874.475	\$ 1.838.595.899
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Variación Operaciones de financiamiento	\$ -	\$ -
Variación Cuentas por pagar	-\$ 2.407.974.000	-\$ 1.522.070.000
Flujo Efectivo neto en actividades de financiación	-\$ 2.407.974.000	-\$ 1.522.070.000
Flujo efectivo del periodo	4.498.549.586	531.270.597
Saldo inicial del efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 6.975.091.576	\$ 6.443.820.979
Saldo final del efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 11.473.641.162	\$ 6.975.091.576
Saldo final de efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 11.473.641.162	\$ 6.975.091.576



JUAN JOSE SILVA SERNA
REPRESENTANTE LEGAL



ERIKA MARCELA ARREDONDO S.
CONTADOR
TP 296868-T

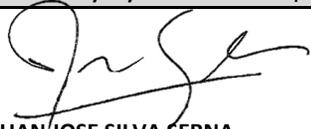


TATIANA DANIEL GALLEGO G
REVISOR FISCAL (S)
TP.230238-T

En Representación de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.

PEOPLE CONTACT S.A.S
NIT 900.159.106-0
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO COMPARATIVO REEXPRESADOS
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024
(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2023)
CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

	Capital Fiscal	Reserva Legal	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio	Total patrimonio
Saldo a 31/12/2023	\$ 19.332.273.758		-\$ 43.393.974.566		-\$ 24.061.700.808
Apropiación del resultado					
Ajuste revalorización			\$ 5.149.568.971		
Resultado del periodo			\$ -	2.197.628.617	
Saldo a 31/12/2024	\$ 19.332.273.758	\$ -	-\$ 38.244.405.595	\$ 2.197.628.617	-\$ 16.714.503.220



JUAN JOSE SILVA SERNA
REPRESENTANTE LEGAL



TATIANA DANIEL GALLEGO G
REVISOR FISCAL (S)
TP.230238-T
En Representacion de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.



ERIKA MARCELA ARREDONDO S.
CONTADOR
TP 296868-T

**OPINIÓN DEL REVISOR FISCAL ACERCA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES
DE PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN
TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**

Señores:

**ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS
PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN**
Manizales, Caldas

Opinión

He auditado los estados financieros individuales de **PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN**, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024 que comprenden el estado de situación financiera, estado de resultado integral, estado de cambios en el patrimonio, estado de flujos de efectivo y las revelaciones que incluyen un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.

En mi opinión los estados financieros individuales, tomados de los registros de contabilidad expresan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de **PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN** por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024, así como de los resultados y los flujos de efectivo terminados en dichas fechas, de conformidad con el marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público conforme lo determina la Resolución No. 414 de 2014 y sus modificatorios emanada de la Contaduría General de la Nación.

Fundamentos de la opinión

He llevado a cabo esta auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría –NIA– expuestas en el anexo técnico compilatorio y actualizado 4-2019 de las Normas de Aseguramiento de la Información, incorporado al DUR 2420 de 2015 a través del Decreto 2270 de diciembre 13 de 2019. Mi responsabilidad, de acuerdo con dichas normas, se describe más adelante en la sección “Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros”.

Soy independiente de la entidad de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contaduría (“Código de Ética del IFAC”) y los requerimientos aplicables a nuestra auditoría de estados financieros según el “código de ética profesional en Colombia”, y he cumplido las demás responsabilidades de acuerdo con esos lineamientos. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión.

Párrafos de Énfasis

Sin calificar mi opinión, llamo la atención sobre el siguiente aspecto.

1. Llamó la atención sobre la nota de revelación *No 3.3* denominada *Corrección de errores Contables que indica*: "...People Contact durante su ejercicio contable y fiscal ha generado pérdidas acumuladas las cuales serán compensadas cuando en su ejercicio fiscal genere utilidades; el reconocimiento contable del impuesto diferido a favor que generan estas pérdidas no había sido reconocido contablemente, así las cosas de una manera conservadora se realizaron las proyecciones financieras con un crecimiento orgánico previendo ganancias fiscales futuras y cuáles serían las compensaciones a utilizar de acuerdo con la regulación tributaria aplicable. Por lo anterior en la vigencia del 2024 se reconoció impuesto diferido activo por valor \$5.102.921.726 con el consabido impacto en el patrimonio, sin embargo es importante indicar que bajo la normatividad fiscal las pérdidas son objeto de reajuste fiscal lo cual aumenta el valor a reconocer"

En virtud de lo expuesto, esta revisoría considera fundamental llevar a cabo un monitoreo continuo del cumplimiento de las proyecciones financieras, así como del valor reconocido del impuesto diferido, ya que su realización dependerá de los resultados futuros. Este seguimiento debe centrarse en ajustar las proyecciones a la realidad económica de People Contact, teniendo en cuenta los factores utilizados para su elaboración. **Mi opinión no ha sido modificada por este aspecto.**

2. Llamó la atención sobre la nota de revelación *No 22.1* denominada *Activos por impuestos corrientes y diferidos*, la cual indica: "A 31 de diciembre de la vigencia 2024 se cuenta con saldos a favor en renta por valor de \$ 1.366.559.326 de los cuales \$ 607.585.000 corresponde a vigencias anteriores y \$ 758.974.326 corresponden a la vigencia 2024. Como activo diferido se cuentan con \$ 5.102.921.726 a causa de pérdidas fiscales acumuladas de la empresa los cuales su valor se irá afectando con las ganancias fiscales de los resultados futuros."

En este sentido, la entidad debe dar seguimiento a los saldos de vigencias anteriores con el fin de asegurar la efectividad del trámite ante la DIAN y su respectivo recaudo. **Mi opinión no ha sido modificada por este aspecto.**

3. Llamó la atención sobre la nota de revelación *No 7,2* denominada *Propiedad planta y equipo*. que indica: "Durante el año 2024, People Contact únicamente realizó la rotulación de los activos fijos, sin llevar a cabo los ajustes contables correspondientes. De acuerdo con el seguimiento indicado en el párrafo de énfasis del ejercicio anterior, el ajuste pendiente aún no se ha realizado, pero se tiene previsto efectuarlo durante el primer trimestre de 2025".

Es de indicar que el valor de la propiedad planta y equipo equivale a \$6.759.416557, por lo cual se desconocen los impactos que pudieran tener los ajustes una vez se concluya la valoración de la toma física. **Mi opinión no ha sido modificada por este aspecto.**

Otros asuntos

Los estados financieros terminados el 31 de diciembre de 2024, fueron auditados por otro contador público quien su informe emitió una opinión favorable con fecha 05 de febrero de 2024.

Durante la vigencia con corte a diciembre 31 de 2024, informé de manera permanente y oportuna a la dirección acerca de las observaciones detectadas en mis revisiones mediante cartas e informes de

control interno, precisando que en el informe de cierre, tratamos de manera detallada los temas comentados en esta opinión y otros asuntos, teniendo en cuenta la materialidad e importancia relativa de las cifras.

Responsabilidad de la administración y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

Los estados financieros certificados que se adjuntan son responsabilidad de la administración, la cual supervisó su adecuada elaboración de acuerdo con los lineamientos incluidos en el marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público conforme lo determina la Resolución No. 414 de 2014 y sus modificatorios emanada de la Contaduría General de la Nación, junto con el manual de políticas contables adoptadas por **PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN**

Dicha responsabilidad administrativa incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de que estén libres de errores de importancia relativa; seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas; y registrar estimaciones contables que sean razonables.

Adicionalmente, en la preparación de la información financiera la administración es responsable de la valoración de la capacidad que tiene la entidad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones a las que haya lugar, teniendo en cuenta la hipótesis de negocio en marcha.

La Junta Directiva es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de **PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN**

Responsabilidad del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos, realizando una auditoría de conformidad con las Normas de Aseguramiento de la Información. Dichas normas exigen el cumplimiento de los requerimientos de ética, así como la planificación y ejecución de pruebas selectivas de los documentos y registros de contabilidad, con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores materiales. Los procedimientos analíticos de revisión dependen de mi juicio profesional, incluida la valoración de los riesgos de importancia relativa en los estados financieros debidos a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones de riesgo debo tener en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros.

También hace parte de mi responsabilidad obtener suficiente y adecuada evidencia de la auditoría, en relación con la información financiera de la E.S.P., y evaluar la adecuación de las políticas contables aplicadas, así como la razonabilidad de las estimaciones contables y la información revelada por la entidad. Adicionalmente, debo comunicar el alcance de la auditoría, su momento de realización y los hallazgos significativos a los responsables del gobierno de la entidad, y proporcionar una declaración de que he cumplido con todos los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia.

Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe y opinión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Durante el 2024 **PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN.**, llevó su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable y que las operaciones registradas en los libros de contabilidad se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la asamblea de accionistas y de la junta directiva.

La Entidad, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el literal g de la Ley 1712 de 2012 relacionados con el plan anticorrupción y atención al ciudadano.

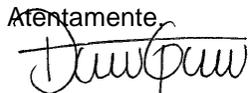
Se tiene implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La entidad cuenta con la documentación y facturación que garantiza la adquisición de licencias de uso privado y comercial en cuanto a sistemas de información, ofimática, servidores, sin embargo llama la atención que no se cumple con el licenciamiento de las licencias de los servidores físicos y virtuales que se tienen en funcionamiento en la infraestructura tecnológica de la entidad, entre las que se encuentran Windows server 2008, Windows server 2012, Windows server 2016, las cuales actualmente no cuentan con soporte por parte del proveedor Microsoft, generando brechas de seguridad ante posibles ataques cibernéticos.

Por último, expreso que el informe de gestión de la administración guarda la debida concordancia con los estados financieros de la entidad y que en este los administradores dejaron constancia de que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y acreedores.

Opinión sobre el control interno y el cumplimiento legal y normativo

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.21.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y sus modificatorios, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, relacionados con la evaluación de si los actos de los administradores de la compañía, se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de accionistas y de la Junta Directiva y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la entidad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado (Opinión artículo 209 Código Comercio), aplicando el estándar internacional de trabajos para atestiguar 3000, aceptado en Colombia.

Atentamente,


TATIANA DANIELA GALLEGO GONZÁLEZ
C.P. Revisora Fiscal (S) con T.P. 230.238 -T
En representación de **NEXIA MONTES & ASOCIADOS S.A.**

M&A:IA:0052: 25

Manizales, enero 29 de 2025

9. PROYECCIONES Y RECOMENDACIONES 2025

1. Traslado nueva sede de People Contact
2. Operación nuevas zonas azules en Manizales y otros municipios
3. Impulso a nuevos negocios y acuerdos de colaboración empresarial
4. Actualización tecnológica

Concepto	ACUMULADO				Cumplimiento	
	PRESUPUESTO 2025		EJECUTADO 2024		Cop	%
Ingresos Operacionales	21.175.114.730		18.696.770.800		2.478.343.930	113,3%
Costos de Ventas	16.053.082.042	76%	13.697.417.183	73%	2.355.664.859	117,2%
UTILIDAD BRUTA	5.122.032.688	24%	4.999.353.617	27%	122.679.071	102,5%
Administración y Operación	3.867.913.659	18%	3.630.245.864	19%	237.667.795	106,5%
Gastos de Ventas	553.705.598		295.265.616	2%	258.439.982	187,5%
UTILIDAD OPERACIONAL	700.413.431	3%	1.073.842.137	5,74%	-373.428.706	65,2%
Otros Ingresos	599.552.256		1.301.938.759		-702.386.503	46,1%
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	72.974.831		127.479.133		-54.504.302	57,2%
Otros gastos	5.814.000		50.673.146		-44.859.146	11,5%
RESULTADO DEL PERIODO	1.221.176.856	6%	2.197.628.617	12%	-976.451.761	55,6%
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO	1.221.176.856	6%	2.197.628.617	12%	-976.451.761	55,6%

Ebitda	1.341.545.388	1.714.974.094	-373.428.706
Mg Ebitda	6,34%	9,17%	

Depreciación operativa	641.131.957	641.131.957
-------------------------------	-------------	-------------



BALANCED SCORECARD - PLAN DE ACCIÓN 2024

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Iniciativa	Responsable	Fecha límite
Financiera	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Margen Operativo	3,3%	Reducción de costos operativos, mejora de la eficiencia, automatización de procesos, optimización del portafolio de servicios.	Director (a) Financiero (a) Gestor (a) Comercial	31/12/2025
Financiera	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Margen Ebitda	6%	Optimización de costos, mejora en la eficiencia operativa, aumento de ingresos mediante precios y productos de alto margen.	Director (a) Financiero (a)	31/12/2025
Financiera	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Flujo de caja	\$ 9.812.520.000	Optimización del capital de trabajo, control del gasto en activos fijos (Capex), mejora de la rentabilidad operativa, gestión eficiente de la deuda y venta de activos no estratégicos.	Director (a) Financiero (a)	31/12/2025
Cliente	Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y	Plataforma tecnológica para gestionar la información de los clientes	60%	Gestionar la información de los clientes y las relaciones comerciales a través de una herramienta tecnológica	Gestor (a) Comercial Director (a) de desarrollo de software y ciencia de datos	31/12/2025



	agenda de trabajo.					
Cliente	Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Cuota de mercado	1 documento de evaluación	Evaluar la participación en los diferentes sectores donde People tiene participación en el mercado	Gestor (a) Comercial Director (a) de Operaciones Director (a) de tecnología Director (a) de desarrollo de software y ciencia de datos Coordinador (a) de proyectos	31/12/2025
Cliente	Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Portafolio de servicios estratégico	1 Documento de portafolio de servicios	Gestionar un portafolio de servicios estratégico y gestionarlo	Gestor (a) Comercial Director (a) de Operaciones Director (a) de tecnología Director (a) de desarrollo de software y ciencia de datos Coordinador (a) de proyectos	31/01/2025
Cliente	Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Tasa de cumplimiento de agenda programática a través de avanzadas comerciales	100%	Consolidar la agenda de trabajo a través de un calendario que permita visualizar el progreso y las gestiones realizadas	Gestor Comercial (a) Director (a) Financiero (a) Director (a) de Planeación y Mejora Continua	15/04/2025
Cliente	Tener una visión clara del negocio para generar tecnología y conocimiento a través de	Acuerdos de colaboración empresarial	5	Generar acuerdos de colaboración empresarial que permita atender el portafolio de servicios	Coordinador (a) de Proyectos e Innovación Director (a) de Planeación y	31/07/2025



	innovación y el desarrollo de productos y servicios.				Mejora Continua	
Cliente	Tener una visión clara del negocio para generar tecnología y conocimiento a través de innovación y el desarrollo de productos y servicios.	Banco de Colaboración empresarial	100%	Evaluar los acuerdos de colaboración empresarial	Coordinador (a) de Proyectos e Innovación	01/04/2025
Cliente	Lograr la articulación con fondos nacionales e internacionales para traer proyectos	Operador de regalías	1 documento People Operador de regalías	Convertir, gestionar y mantener a People Contact como un operador de regalías	Coordinador (a) de Proyectos e Innovación Director (a) de Planeación y Mejora Continua	01/05/2025
Procesos internos	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Porcentaje de cumplimiento de las normas ISO	Calidad: 100% SI: 80%	Obtener certificación ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013	Director (a) de Planeación y Mejora Continua	31/08/2025
Procesos internos	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	% de cumplimiento del cronograma de inventario	100%	Realizar inventario de activos de acuerdo con la normatividad aplicable	Director (a) Administrativo (a)	31/12/2025



Procesos internos	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Gobierno corporativo	Apropiación y seguimiento al programa de gobierno corporativo	Definir un modelo de gobierno corporativo y apropiarlo a la organización	Director (a) jurídico (a) Director (a) de Talento Humano Director (a) Administrativo (a) Director (a) de Planeación y Mejora Continua	31/12/2025
Aprendizaje y crecimiento	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	% de personas certificadas	80%	Definir un plan de formación que garantice la certificación de los colaboradores en un proceso de formación acorde con el rol que desempeña	Director (a) de Talento Humano	31/12/2025
Aprendizaje y crecimiento	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Modelo de gestión del conocimiento	1 plataforma tecnológica para la gestión del conocimiento de People Contact	Definir, apropiar, mantener y evaluar un modelo de gestión del conocimiento acorde con las necesidades de People Contact	Director (a) de Talento Humano Director (a) de Planeación y Mejoramiento Continuo	30/06/2025

