

ANEXO 2

INFORME DE GESTIÓN 2016

INFORME DE GESTIÓN 2016

People Contact S.A.S., en cabeza del Gerente, Doctor Giovany Gómez Molina, ha adelantado las siguientes acciones, para los primeros 100 días de gestión de la actual administración, las cuales consisten fundamentalmente en:

1. Alianza estratégica con FINDETER, lo que nos ha permitido adelantar las siguientes acciones:

- Formular un Plan Estratégico para identificar, analizar y cuantificar la realización de los estudios previos para la construcción, adecuación y puesta en marcha de un Parque Tecnológico que incluye un Contact Center con 5.000 posiciones, el cual estará ubicado en las instalaciones del antiguo terminal. **(En etapa de Formulación)**
- Formulación de un Plan Estratégico de Mercadeo en conjunto con la Universidad de Manizales para identificar oportunidades a nivel nacional e internacional. **(En etapa de Formulación)**.
- Suscripción de un cronograma de capacitación en materia de bilingüismo para ofrecer servicios especializados de Contact Center. **(En etapa de formulación)**.
- Buscar apoyo a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación, para lo cual el Gerente General Giovany Gómez Molina, de la mano con el Señor Alcalde Octavio Cardona León, ya tuvieron la oportunidad de exponer la iniciativa al Señor Ministro, Doctor David Luna, en la búsqueda de recursos.

2. Talento Humano

• AJUSTE PRESUPUESTAL GESTION DEL TALENTO HUMANO

De acuerdo a las disposiciones establecidas por la nueva gerencia de la organización, se procedió a realizar ajuste presupuestal a las actividades planeadas para el año 2016, dentro de la propuesta de ahorro se estima un total de \$101.620.250 para las tres ciudades con énfasis en las actividades de Bienestar y Seguridad y Salud en el trabajo.

| PRESUPUESTO BOGOTA | VALOR FINAL BOGOTA | AHORRO BOGOTA | PRESUPUESTO MEDELLIN | VALOR FINAL MEDELLIN | AHORRO MEDELLIN | PRESUPUESTO MANIZALES | VALOR FINAL MANIZALES | AHORRO MANIZALES |
|--------------------------|--------------------|---------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| \$ 179.800.500 | \$ 134.387.700 | \$ 42.412.800 | \$ 95.526.400 | \$ 62.364.000 | \$ 28.922.400 | \$ 87.072.200 | \$ 44.791.150 | \$ 38.285.050 |
| PRESUPUESTO TOTAL | | | VALOR PROPUESTO PLAN DE AHORRO | | | AHORRO TOTAL | | |
| \$ 362.399.100 | | | \$ 253.786.850 | | | \$ 101.620.250 | | |

- **CAMBIO ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES**

A partir del 1 de marzo de 2016 se realizó el cambio de ARL de Colmena a Axa Colpatria con el fin de buscar mayores beneficios para los empleados y la organización en el manejo de riesgos laborales y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, el primer plan de acción solicitado está relacionado con la generación de un Plan de Intervención para Medellín con la participación de un médico laboral que verifique las condiciones de salud de los trabajadores que presentan mayor porcentaje de incapacidades con el fin de disminuir los indicadores de ausentismo y los costos que estos generan en la operación.

- **REESTRUCTURACION GESTION DEL TALENTO HUMANO – MEDELLIN**

Con el fin de mejorar los tiempos de respuesta del área de Gestión del Talento en la ciudad de Medellín, específicamente en lo relacionado con procesos disciplinarios se realizó la vinculación de un abogado con experiencia en el manejo de procesos laborales y disciplinarios, esta persona tendrá a cargo la realización de los procesos disciplinarios y al mismo tiempo velará porque se dé un cumplimiento integral de la disciplina en dicha sede, además participará en los procesos que se requiera en el Ministerio de trabajo, por lo que los costos de viáticos del área jurídica serán disminuidos.

- **ANALISIS DE LAS CAMPAÑAS**

A través de la realización de mesas de trabajo se ha ejecutado análisis del clima laboral de las diferentes campañas de la ciudad de Manizales, esto con el fin de generar estrategias que permitan mejorar las relaciones laborales entre supervisores y asesores y disminuir los indicadores de rotación por mal clima laboral.

- **ANALISIS, ESTUDIO Y REFORMA DE NORMATIVA DE LA EMPRESA**

Se trabaja en el estudio y reforma del reglamento interno de trabajo, el manual de funciones, las minutas de los contratos, para actualizarlos a las necesidades actuales de la empresa, el cumplimiento del marco normativo laboral y la optimización de los procesos internos.

- **NUEVOS CONVENIOS**

Conscientes de la importancia del cuidado de la salud, bienestar y capacitación de nuestros colaboradores, se han realizado convenios con empresas de los sector salud y educativo (Bive, Crossfit, SENA, Universidad de Manizales), para ampliar la oferta de servicios disponibles.

3. Gestión Financiera

- La gerencia general llevó a cabo una Negociación para entregar algunas sedes improductivas y renegociar costos operativos actuales, lo cual permitirá optimizar alrededor de tres mil millones de pesos (\$3.000.000.000) para el año 2016. **(Ejecutado)**.
- Implementación del nuevo marco normativo en materia de adopción de Normas Internacionales de Información Financiera. **(Ejecutado)**.

- Unificación de 4 créditos que suman cerca de 1.000 millones de pesos, veinte puntos porcentuales por debajo que el año anterior. **(Ejecutado)**.
- Reducción y optimización a los planes de celular que la compañía tenía suscritos, lo que representa una disminución de Veintitrés Millones de Pesos anuales (\$23.000.000). **(Ejecutado)**.

INFORME DE AVANCE PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO REGIMEN DE CONTABILIDAD PÚBLICA BAJO RESOLUCIÓN 414 DE SEPTIEMBRE DE 2014 EN PEOPLE CONTACT S.A.S

El proyecto de implementación del Nuevo Marco Técnico Normativo realizado por consultor externo, se desarrollaron llevando a cabo cada una de las etapas diseñadas para el cumplimiento de las actividades mínimas a ejecutar definidas por el Gobierno Nacional así:

ESFA PARCIAL

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad expedida por la Contaduría General de la Nación, se elaboró el ESFA parcial y se reportó en tiempos oportunos a éste organismo estatal teniendo en cuenta la necesidad de la entidad para cumplir con esta información. **(Ejecutado)**.

Etapas de planificación del proyecto

En esta etapa se realizaron actividades tendientes a la ejecución del proyecto de implementación del Nuevo Marco Técnico Normativo de una manera metódica donde se definieron elementos como el equipo de trabajo por parte de la entidad y del consultor externo, la normatividad a aplicar, el plan de implementación debidamente aprobado por la Junta Directiva y el cronograma de trabajo. **(Ejecutado)**.

Etapas de diagnóstico y análisis de impactos

En la etapa de diagnóstico se realizaron como actividades principales las entrevistas con el personal encargado de cada proceso a fin de conocer la información financiera de la entidad, se realizó también el diagnóstico y análisis de impactos de tipo financiero y del recurso humano, se efectuó la evaluación del sistema de información concluyendo que el sistema es funcional pero requiere ajustes de forma para facilitar el trabajo de los usuarios, se ejecutaron las capacitaciones de las normas más relevantes de acuerdo a la información financiera de la entidad y finalmente se elaboró el estado de situación financiera parcial en esta etapa para medir el posible impacto financiero basado en los elementos más representativos y en términos generales reflejando una disminución patrimonial para la entidad. **(Ejecutado)**.

Etapas de implementación

Esta etapa tuvo como principales actividades la definición de las políticas financieras atendiendo el Nuevo Marco Técnico Normativo y debidamente aprobado por la Junta Directiva, se realizaron talleres de implementación con el personal a cargo de cada proceso con el objetivo de afianzar las actividades de formación desarrolladas en la etapa de diagnóstico (ESFA parcial) y en las capacitaciones.

Se realizó el Estado de Situación Financiera de Apertura definitivo para el respectivo cargue de saldos iniciales, el cual fue socializado al Líder del Proyecto, su equipo de trabajo y a la Administración. **(Ejecutado)**.

Se creó el Catálogo General de Cuentas de acuerdo a lo definido por la Contaduría General de la Nación en el sistema de información, se cargaron saldos iniciales y se transformaron los meses de

enero, febrero y marzo de 2015. Al mismo tiempo, un consultor en NIIF realizó la revisión del primer trimestre del 2015 con relación a la adecuada conversión. **(Ejecutado)**.

Es de anotar que se logró un gran avance durante el tiempo de ejecución en el proceso de implementación del Nuevo Marco Técnico Normativo, se socializaron todos los informes entregables al Líder del Proyecto y de acuerdo a la importancia, se socializaron y aprobaron los diferentes informes por parte de la Junta Directiva. En cada etapa se entregó a People Contact S.A.S el informe de avance de cada etapa. Al mismo tiempo, se entregó el ESFA definitivo para cargue nuevamente en la Contaduría General de la Nación. **(Ejecutado Primer trimestre de 2015)**.

Se encuentra en proceso de conversión al nuevo marco normativo a partir del segundo trimestre de 2015 y a diciembre de 2015. También, se debe llevar contabilidad en paralelo para el año 2016, es decir, bajo el régimen de contabilidad pública a través del decreto 2649 de 1993, así como también bajo NIIF. **(Plazo máximo para la conversión, 15 de abril de 2016. EJECUTADO)**.

4. Gestión Comercial

El área Comercial tuvo los siguientes cambios en su estructura laboral:

- Contratación de un Gerente Comercial con enfoque en Bogotá.
- Contratación de un Director Nacional Comercial con enfoque en regiones como Costa, Eje Cafetero, Valle del Cauca, Antioquia, Nariño, Santanderes y Territorios Nacionales.
- Contratación de un Analista Comercial encargado de revisar a diario el CECOP, Colombia compra eficiente y prestar todo el soporte en licitaciones a nivel nacional.
- Seguimiento a las Políticas Comerciales encontradas y formulación de unas nuevas Políticas con el enfoque que se le quiere dar a la Organización.
- Creación de un Soft Ware Comercial que se llamará SSA (Smart Sales Assistance) (Asistente inteligente de ventas), este servirá para cotizar en vivo y en directo con cada cliente y así hacer más eficiente los tiempos de prestación del servicio.
- Creación del cuadro de seguimiento de prospectos, que se entrega a la Gerencia semanalmente donde se consigna los avances de cada cliente.
- En Manizales ya se firmaron sendos contratos con Fundación Luker por valor aproximado de 100 MM, para la prestación de servicios en el año 2016.
- Se hizo acercamiento en Presidencia de la Republica con el consejero para las regiones, para ofrecer servicios a las diferentes Alcaldías y Gobernaciones.
- Diseño e implementación de un Call para el cobro de Impuestos a nivel Nacional (Secretaria de Hacienda) Municipio de Manizales.

5. Gestión Tecnológica

| EJECUTADO | | |
|--|---|--|
| TECNOLOGICO | OPERATIVO | FINANCIERO |
| Durante la implementación de la campaña del FNA se realizó el desarrollo del sistema de video llamada People Contact, lo que amplía el portafolio de productos de la compañía. | Dimensionamiento e implementación de campaña FNA - CHAT, VIDEOLLAMADA, AUTORESPUESTA. | Se llegó a una negociación con el proveedor de la solución de Whatsup, y se consiguió una reducción del precio en un 25% y un periodo de gracia de 60 días para evaluar la aplicación. Tiempo que está siendo usado en la operación generando un margen de utilidad más amplio para la campaña. |
| Evaluación de herramientas de terceros con alto impacto económico en la empresa y la metodología para el desarrollo inhouse, como resultado se establece que debe desarrollarse: herramienta CTI, herramienta de Grabación de llamadas, IVR transaccional. | Centralización de operaciones servientrega, lifeone y claro pymes en la sede de belén, gracias a la entrega de la sede de alhambra. | gracias al desarrollo inhouse de la solución de video llamada People Contact, chat People Contact, se tiene una eficiencia de aproximadamente \$230.000 por puesto de trabajo en el modelo del fna, que según las proyecciones equivalen a \$138.000.000 por cada 50 puestos implementados para esta campaña (anualmente). |
| Desarrollo y puesta en marcha de herramienta generadora de formularios de campaña contactcenter, generando una importante reducción en los tiempos de implementación de nuevas campañas. | | |
| EN EJECUCION | | |
| TECNOLOGICO | OPERATIVO | FINANCIERO |
| En la actualidad se está implementando la configuración de HA en la topología de red de la sede Medellín, con el fin de garantizar la continuidad de los negocios que se operen desde allí. | Análisis profundo de cada campaña abarcando indicadores solicitados por el cliente además de los propios de cara a la rentabilidad de cada una, en el caso de campañas de costo variable. En las campañas de costo fijo se están revisando cada una de las campañas con el fin de motivar los clientes a realizar crecimientos. | Gracias al desarrollo de la herramienta de Whatsup ahorraremos una vez implementada 25 USD x mes x agente que use la herramienta aproximadamente. Lo que proyectado al 2016, iniciando en abril sería de \$2.000.000 mensual por cada 20 agentes conectados. |
| Se tiene el desarrollo la aplicación WA People Contact, la cual provee servicios de atención Whatsup enfocados al negocio de contactcenter y así no depender de | | |

| | | |
|--|--|--|
| proveedores para la prestación del servicio. | | |
|--|--|--|

6. Gestión de Proyectos MANIZALES VIVE DIGITAL

A través del convenio entre el Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones Colciencias y Alcaldía de Manizales “Manizales Vive Digital” se logró la adquisición de 3 licencias especializadas de google Maps por un valor de \$ 105.405.959, que permiten fortalecer el sistema de geo-referenciación de la alcaldía de Manizales, y con las cuales se desarrollaran aplicaciones para que la comunidad en general pueda acceder a dicho sistema por medio de terminales Móviles (Celulares, Tablet).

Con el apoyo de la alcaldía se identificaron 7 necesidades invitando aproximadamente a 500 emprendedores del sector de las tecnologías presentaran a por medio de un hackathon (encuentro de programadores de aplicaciones) propuestas que disminuyeran el impacto de estas necesidades a través de aplicaciones tecnológicas móviles. De allí fueron seleccionadas las 3 mejores propuestas que aportarán a temas como adopción animal, la comunicación de la oferta de la administración Municipal hacia los Jóvenes, y una aplicación más que permitirá tener una herramienta de comunicación más efectiva con la oficina de gestión del Riesgo.

El municipio se ha caracterizado en contar con procesos de formación que permitan continuar disminuyendo la brecha digital en diferentes niveles durante estos 2 primeros meses se ha logrado la formación de 1369 personas. Distribuidos de la siguiente forma:

- 566 personas en Apropiación Digital, con el objeto de crear y fortalecer competencias básicas para el uso de las TI en un curso de 30 horas que les permitió conocer herramientas colaborativas y certificarlas
- 76 personas en Gestión del Talento Humano para empresas de TI, con el objetivo de fortalecer el área de Talento Humano de las empresas TI, minimizando la rotación, fortaleciendo la motivación y entender el contexto de las empresas de TI el cual es un sector en desarrollo en el municipio
- 577 personas en Habilidades TI para Agentes de Contact Center y BPO, con el propósito de crear, fortalecer y desarrollar competencias y habilidades TI en los asistentes, que les permitan mejorar su calidad de vida a través de la adquisición de nuevos empleos o mejora de los mismos soportados en los nuevos conocimientos de estos cursos los cuales se han orientado a jóvenes de grados 10 y 11, y comunidad en general.

150 personas Finalizaron el Diplomado de Desarrollo de Software, adquiriendo conocimientos en 5 herramientas de programación lo cual aumenta sus oportunidades laborales en el sector de empresas TI.

COMPARATIVO SALARIOS AÑO 2015

| AÑO 2015 | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------------|----------------------|--------------------|--------------------|
| CARGO | NOMBRE EMPLEADO | SALARIO BASICO | MEDIOS DE TRANSPORTE | TOTAL SALARIO | Total Costo |
| Gerente General | Villegas Mesa Andres | 17,622,200 | - | 17,622,200 | 22,060,422 |
| Gerente Comercial | Arango Florez Luz Adriana | 13,994,100 | - | 13,994,100 | 17,518,570 |
| Gerente de talento humano | Olaya Arias Felipe Antoni | 12,591,038 | 3,934,700 | 16,525,738 | 19,696,841 |
| Dir. Presupuesto y Carter | Gomez Gomez Pablo Arturo | 8,376,550 | 1,036,600 | 9,413,150 | 11,522,818 |
| Director control y factur | Paredes Laverde Diego Alexander | 8,376,550 | - | 8,376,550 | 10,486,218 |
| Secretario General | Gonzalez Ossa Carlos Andres | 8,376,550 | - | 8,376,550 | 10,486,218 |
| Coordinador Call Center | Ospina De Los Rios Lina Maria | 4,820,007 | - | 4,820,007 | 6,668,576 |
| Gerente Administrativo y Financiero | Vacante | 12,591,038 | 3,934,700 | 16,525,738 | 19,696,841 |
| Gerente de Operaciones y Tecnologia | Vacante | 12,591,038 | 3,934,700 | 16,525,738 | 19,696,841 |
| TOTAL | | | | 112,179,771 | 137,833,344 |

AÑO 2016

| AÑO 2016 | | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------|
| CARGO | NOMBRE EMPLEADO | SALARIO BASICO | MEDIOS DE TRANSPORTE | TOTAL SALARIO | Total Costo |
| Gerente General | Gomez Molina Giovany | 10,500,000 | | 10,500,000 | 15,944,460 |
| Gerente Comercial | Giraldo Lopez Juan Carlos | 7,800,000 | | 7,800,000 | 11,844,456 |
| Gerente de talento humano | Castaño Gaitan Ivan Fabricio | 5,000,000 | | 5,000,000 | 6,917,600 |
| | | | | - | - |
| | | | | - | - |
| Secretario General | Mejia Franco Luis Fernando | 6,500,000 | | 6,500,000 | 8,992,880 |
| Coordinador de operaciones | Cardona Quintero Jhonatan | 3,500,000 | | 3,500,000 | 4,842,320 |
| Gerente Administrativo y Financiero | Arias Vera Julian Andres | 5,000,000 | | 5,000,000 | 6,917,600 |
| Gerente de Operaciones y Tecnologia | Tabarez Velasquez Camilo | 5,000,000 | | 5,000,000 | 6,917,600 |
| Gerente comercial nacional | Neira Estrada Marcelo | 5,000,000 | 1,500,000 | 6,500,000 | 8,417,600 |
| TOTAL | | | | 49,800,000 | 70,794,516 |

AÑOS 2015 -2016

| CARGO | AÑO 2015 | | AÑO 2016 | |
|--------------------------------------|--------------------|--|--------------------|----------------------|
| | SALARIO BASICO | MEDIOS DE TRANSPORTE Y/O BONIFICACION FIJA | SALARIO BASICO | MEDIOS DE TRANSPORTE |
| Gerente General | 17,622,200 | | 10,500,000 | |
| Gerente Comercial | 13,994,100 | | 7,800,000 | |
| Gerente de talento humano | 12,591,038 | 3,934,700 | 5,000,000 | |
| Gerente Administrativo y Financiero | | | 5,000,000 | |
| Secretario General | 8,376,550 | | 6,500,000 | |
| Dir. Presupuesto y Carter | 8,376,550 | 1,036,600 | | |
| Director de Operación Bogota 1 | 5,455,130 | 2,726,922 | 5,455,130 | 2,726,922 |
| Director de Operación Bogota 2 | 5,455,130 | 2,726,922 | 5,455,130 | 2,726,922 |
| Director de Operación Bogota 3 | 4,400,000 | 1,600,000 | 4,400,000 | 1,600,000 |
| Director de talento humano Manizales | 3,628,100 | | 3,628,100 | |
| Director de Talento Humano Bogota | 6,737,900 | | 6,737,900 | |
| Director General de Operaciones | 5,183,000 | | 5,183,000 | |
| Director Comercial Manizales | 4,664,700 | | 5,000,000 | 1,500,000 |
| Director control y factur | 8,376,550 | | 8,376,550 | |
| Director Operación Medellín | 4,000,000 | | 4,000,000 | |
| Director Comercial Bogota | 5,000,000 | | 5,000,000 | |
| Coordinador Administrativo | 4,353,720 | | 4,353,720 | |
| Coordinador de proyectos | 3,856,006 | | 3,856,006 | |
| Coordinador Call Center | 4,820,007 | | 3,500,000 | |
| Coordinador telecomunicaciones | 8,376,550 | 854,164 | | |
| Coordinador tecnología Bogota | 5,750,000 | | 5,750,000 | |
| Contador | 4,270,792 | | 3,500,000 | |
| Lider de Telecomunicaciones | 4,301,890 | | 4,301,890 | |
| Lider de sistemas | 3,856,006 | | 2,800,000 | |
| TOTAL | 153,445,919 | 12,879,308 | 116,097,426 | 8,553,844 |

| AÑO 2016 | | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------|----------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| CARGO | NOMBRE EMPLEADO | SALARIO BASICO | MEDIOS DE TRANSPORTE | TOTAL SALARIO | Total Costo |
| Gerente General | Gomez Molina Giovany | 10,500,000 | | 10,500,000 | 15,944,460 |
| Gerente Comercial | Giraldo Lopez Juan Carlos | 7,800,000 | | 7,800,000 | 11,844,456 |
| Gerente de talento humano | Castaño Gaitan Ivan Fabricio | 5,000,000 | | 5,000,000 | 6,917,600 |
| | | | | - | - |
| | | | | - | - |
| Secretario General | Mejia Franco Luis Fernando | 6,500,000 | | 6,500,000 | 8,992,880 |
| Coordinador de operaciones | Cardona Quintero Jhonatan | 3,500,000 | | 3,500,000 | 4,842,320 |
| Gerente Administrativo y Financiero | Arias Vera Julian Andres | 5,000,000 | | 5,000,000 | 6,917,600 |
| Gerente de Operaciones y Tecnologia | Tabarez Velasquez Camilo | 5,000,000 | | 5,000,000 | 6,917,600 |
| Gerente comercial nacional | Neira Estrada Marcelo | 5,000,000 | 1,500,000 | 6,500,000 | 8,417,600 |
| TOTAL | | | | 49,800,000 | 70,794,516 |

ESTADO DE RESULTADOS 2016

| DETALLE | Enero | Febrero | Marzo | TOTAL AÑO |
|--|------------------|--------------------|------------------|--------------------|
| INGRESOS | \$ 4,319,755,140 | \$ 4,213,563,165 | \$ 4,256,858,678 | \$ 12,790,176,984 |
| BPO | \$ 3,153,777,669 | \$ 3,200,485,998 | \$ 3,403,786,828 | \$ 9,758,050,494 |
| RENTING | \$ 939,684,032 | \$ 634,750,776 | \$ 638,669,120 | \$ 2,213,103,928 |
| INMOBILIARIO Y OTROS | \$ 226,293,439 | \$ 378,326,391 | \$ 214,402,731 | \$ 819,022,561 |
| COSTOS DIRECTOS | \$ 4,321,617,534 | \$ 4,577,923,757 | \$ 4,328,060,039 | \$ 13,227,601,329 |
| COSTOS NOMINA | \$ 2,348,648,777 | \$ 2,527,518,830 | \$ 2,545,396,020 | \$ 7,421,563,627 |
| MANTENIMIENTO Y MATERIALES | \$ 49,197,794 | \$ 44,314,011 | \$ 43,189,501 | \$ 136,701,306 |
| COMUNICACIONES Y DATOS | \$ 79,310,212 | \$ 71,098,584 | \$ 72,467,016 | \$ 222,875,812 |
| ARRENDAMIENTOS | \$ 1,233,510,903 | \$ 1,226,319,940 | \$ 1,092,079,041 | \$ 3,551,909,884 |
| VIGILANCIA | \$ 65,982,558 | \$ 65,791,774 | \$ 64,591,858 | \$ 196,366,190 |
| INSUMOS ASEO Y CAFETERIA | \$ 10,242,198 | \$ 8,138,706 | \$ 9,277,513 | \$ 27,658,417 |
| SERVICIOS PUBLICOS | \$ 125,799,175 | \$ 118,967,615 | \$ 122,030,129 | \$ 366,796,919 |
| OTROS | \$ 155,679,927 | \$ 262,911,312 | \$ 128,667,494 | \$ 547,258,733 |
| PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | \$ 253,245,990 | \$ 252,862,984 | \$ 250,361,468 | \$ 756,470,441 |
| UTILIDAD BRUTA | \$ (1,862,394) | \$ (364,360,591) | \$ (71,201,361) | \$ (437,424,346) |
| MARGEN BRUTO | 0.0% | -8.6% | -1.7% | -3.4% |
| GASTOS DE ADMINISTRACION | \$ 359,343,876 | \$ 331,387,458 | \$ 311,702,968 | \$ 1,002,434,303 |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 181,533,007 | \$ 174,455,664 | \$ 164,387,476 | \$ 520,376,147 |
| MANTENIMIENTO Y MATERIALES | \$ 2,253,067 | \$ 3,459,649 | \$ 3,648,889 | \$ 9,361,605 |
| COMUNICACIONES Y DATOS | \$ 8,269,175 | \$ 8,507,797 | \$ 8,066,398 | \$ 24,843,370 |
| ARRENDAMIENTOS | \$ 23,797,451 | \$ 24,114,291 | \$ 22,171,481 | \$ 70,083,223 |
| VIGILANCIA | \$ 6,794,887 | \$ 6,795,243 | \$ 6,795,244 | \$ 20,385,374 |
| INSUMOS ASEO Y CAFETERIA | \$ 729,205 | \$ 697,576 | \$ 809,516 | \$ 2,236,297 |
| SERVICIOS PUBLICOS | \$ 4,274,799 | \$ 5,265,374 | \$ 4,468,862 | \$ 14,009,035 |
| OTROS | \$ 77,813,586 | \$ 74,796,917 | \$ 68,108,488 | \$ 220,718,992 |
| PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | \$ 53,878,699 | \$ 33,294,947 | \$ 33,246,614 | \$ 120,420,260 |
| UTILIDAD OPERATIVA | \$ (361,206,270) | \$ (695,748,050) | \$ (382,904,329) | \$ (1,439,858,649) |
| MARGEN OPERATIVO | -8.4% | -16.5% | -9.0% | -11.3% |
| OTROS INGRESOS | \$ 358,257,381 | \$ 64,347,582 | \$ 68,820,627 | \$ 491,425,590 |
| OTROS GASTOS | \$ 608,974,452 | \$ 381,556,119 | \$ 394,889,342 | \$ 1,385,419,913 |
| UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS | \$ (611,923,341) | \$ (1,012,956,587) | \$ (708,973,044) | \$ (2,333,852,972) |
| IMPUESTO RENTA Y CREE | \$ 5,324,550 | \$ 5,324,550 | \$ 5,324,550 | \$ 15,973,650 |
| UTILIDAD NETA | \$ (617,247,891) | \$ (1,018,281,137) | \$ (714,297,594) | \$ (2,349,826,622) |
| MARGEN NETO | -14.3% | -24.2% | -16.8% | -18.4% |
| EBITDA | \$ (54,081,581) | \$ (409,590,119) | \$ (99,296,247) | \$ (562,967,947) |
| MARGEN EBITDA | -1.3% | -9.7% | -2.3% | -4.4% |

EJECUCION PRESUPUESTAL 2016

| DETALLE | TOTAL AÑO | | |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------|
| | Presupuesto | Real | % |
| INGRESOS | \$ 17,328,727,320 | \$ 12,790,176,984 | 74% |
| BPO | \$ 13,422,356,879 | \$ 9,758,050,494 | 73% |
| RENTING | \$ 3,477,392,697 | \$ 2,213,103,928 | 64% |
| INMOBILIARIO Y OTROS | \$ 428,977,744 | \$ 819,022,561 | 191% |
| COSTOS DIRECTOS | \$ 16,360,631,492 | \$ 13,227,601,329 | 81% |
| COSTOS NOMINA | \$ 9,677,094,725 | \$ 7,421,563,627 | 77% |
| MANTENIMIENTO Y MATERIALES | \$ 420,327,946 | \$ 136,701,306 | 33% |
| COMUNICACIONES Y DATOS | \$ 448,567,754 | \$ 222,875,812 | 50% |
| ARRENDAMIENTOS | \$ 3,759,321,797 | \$ 3,551,909,884 | 94% |
| VIGILANCIA | \$ 186,996,321 | \$ 196,366,190 | 105% |
| INSUMOS ASEO Y CAFETERIA | \$ 41,780,176 | \$ 27,658,417 | 66% |
| SERVICIOS PUBLICOS | \$ 411,116,543 | \$ 366,796,919 | 89% |
| OTROS | \$ 511,224,567 | \$ 547,258,733 | 107% |
| PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | \$ 904,201,663 | \$ 756,470,441 | 84% |
| UTILIDAD BRUTA | \$ 968,095,829 | \$ (437,424,346) | -45.2% |
| MARGEN BRUTO | 5.6% | -3.4% | |
| GASTOS DE ADMINISTRACION | \$ 1,136,519,385 | \$ 1,002,434,303 | 88% |
| GASTOS DE PERSONAL | \$ 556,854,111 | \$ 520,376,147 | 93% |
| MANTENIMIENTO Y MATERIALES | \$ 18,130,053 | \$ 9,361,605 | 52% |
| COMUNICACIONES Y DATOS | \$ 17,260,491 | \$ 24,843,370 | 144% |
| ARRENDAMIENTOS | \$ 73,512,887 | \$ 70,083,223 | 95% |
| VIGILANCIA | \$ 19,814,181 | \$ 20,385,374 | 103% |
| INSUMOS ASEO Y CAFETERIA | \$ 3,041,640 | \$ 2,236,297 | 74% |
| SERVICIOS PUBLICOS | \$ 15,318,599 | \$ 14,009,035 | 91% |
| OTROS | \$ 215,349,182 | \$ 220,718,992 | 102% |
| PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | \$ 217,238,241 | \$ 120,420,260 | 55% |
| UTILIDAD OPERATIVA | \$ (168,423,557) | \$ (1,439,858,649) | 854.9% |
| MARGEN OPERATIVO | -1.0% | -11.3% | |
| OTROS INGRESOS | \$ 106,423,303 | \$ 491,425,590 | 462% |
| OTROS GASTOS | \$ 979,946,682 | \$ 1,385,419,913 | 141% |
| UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS | \$ (1,041,946,936) | \$ (2,333,852,972) | |
| IMPUESTO RENTA | \$ 218,334,786 | \$ 15,973,650 | 7% |
| UTILIDAD NETA | \$ (1,260,281,721) | \$ (2,349,826,622) | |
| MARGEN NETO | -7.3% | -18.4% | |
| EBITDA | \$ 390,048,400 | \$ 352,366,899 | |
| MARGEN EBITDA | 2.3% | 2.8% | |

En La información financiera correspondiente al primer trimestre de 2016 es importante anotar que se realizaron los ajustes de acuerdo con las causaciones del cierre de la vigencia 2015. Sin embargo, quedaron algunas partidas pendientes por aplicar en materia capacitación de móviles y Know How, las cuales serán aplicables para el mes de Abril de 2016.

ANDRÉS MAURICIO GRISALES
Presidente Junta Directiva

GIOVANY GÓMEZ MOLINA
Gerente General