peoplecontact
C ONTACTCENTER

INFORME DE GESTIÓN

PEOPLE CONTACT

2018

Contenido

1. Carta del Gerente General ... 3
2. Asamblea de accionistas ... 5
3. Junta directiva ... 5
4. Composición accionaria ... 6
5. Marco regulatorio ... 7
6. Entorno macroeconómico ... 10
7. Orientación estratégica ... 15
   Misión ... 15
   Visión ... 15
   Política de calidad ... 15
   Objetivos de calidad ... 16
   Valores y principios corporativos ... 16
   Objetivos estratégicos ... 16
8. Logros corporativos ... 17
   8.1. Comercial ... 17
   8.2. Tecnología ... 19
   8.3. Operaciones ... 22
   8.4. Talento humano ... 24
   8.5. Gestión Administrativa ... 37
9. Información financiera ... 42

1. Carta del Gerente General

De acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias, nos permitimos presentar a los miembros de la Asamblea General de Accionistas el informe de gestión, acompañado de los estados financieros correspondientes al ejercicio del año 2018, que incluyen el dictamen del Revisor Fiscal y los resultados obtenidos.

Es de interés de la administración destacar las acciones y estrategias implementadas durante los últimos años y en especial durante el 2018 para alcanzar la sostenibilidad, recuperación y mejora de la empresa.

Entre las actividades realizadas se encuentra la restructuración financiera conforme a la Ley 550 de 1999, avalada por la Superintendencia de Sociedadesen el mes de octubre de 2016,fruto de éstaen febrero de 2018 se firmó el Acuerdo de Acreedores lo que sumado a las estrategias de desarrollo organizacional y uso eficiente de recursos, permitieron que People Contact cerrara el año 2018 con una mejor proyección económica.

People Contact, actualmente avanza en el pago de acreencias como se acordó en la firma del Acuerdo de Acreedores, permitiendo mejorar la imagen en el sector comercial con proveedores de servicios y clientes potenciales.

Otra estrategia implementada, es la restructuración en la proyección de la venta de servicios enfocada principalmente a la venta de servicios de renting de infraestructura, además de servicios de BPO y contact center. Las nuevas dinámicas comerciales permitieronestablecer quince (15) contratos con nuevos clientes o para nuevos servicios durante el año 2018.

Cerramos el año 2018 concentrados en que las inversiones que se están realizando generaran efectividad en el uso del recurso.

Es nuestro compromiso entonces continuar con el proceso de implementación de estrategias que nos permitan atraer nuevos negocios que repercutan en el crecimiento de la compañía.

Luis Fernando Mejía Franco
Gerente

2. Asamblea de accionistas

MIEMBROS DE LA ASAMBLEA
Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales –Infimanizales
EMAS S.A. E.S.P.
Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
INFOTIC S.A.
Terminal de Transportes de Manizales S.A.

3. Junta directiva

PRINCIPALES	
Gerente de Infimanizales	Dr. Andrés Mauricio Grisales Flórez
Gerente Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	Dr. Jorge Hernán Mesa Botero
	Dr. Alejandro Estrada Carmona
Gerente de EMAS S.A. E.S.P.	Dr. Pablo Felipe Arango Tobón
Secretario General Alcaldía de Manizales	Dr. John Robert Osorio Isaza

SUPLENTES	
Director Financiero de Infimanizales	Dr. Herman Elías Quintero Gutiérrez
Secretario de Tics y Competitividad del Municipio de Manizales	Dra. María Magdalena Builes Giraldo
Secretario de Educación del Municipio de Manizales	Dr. Juan Carlos Gómez Montoya
Gerente Administrativo y Financiero EMAS S.A. E.S.P	Dr. Juan Carlos Quintero Naranjo
Secretario de Planeación del municipio de Manizales	Dra. María del Pilar Pérez Restrepo

4. Composición accionaria

Accionistas	Capital Suscrito y pagado	No. de Acciones Suscritas - Pagadas	% Participación Público - Privada	
Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Manizales INFIMANIZALES	$12.885.259.758	51.541.039	66,65%	Público
			0,00%	Privada
Empresa Metropolitana de Aseo S.A. EMAS S.A. E.S.P.	$ 3.377.000.000	13.508.000	0,00%	Público
			17,47%	Privada
Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	$ 3.070.000.000	12.280.000	15,72%	Público
			0,0016%	Privada
Terminal de Transportes de Manizales	$ 7.000	28	0,0000362%	Público
			0,00%	Privada
INFOTIC S.A.	$ 7.000	28	0,0000362%	Público
			0,00%	Privada
TOTALES	**$19.332.273.758**	**77.329.095**	**100%**	

5. 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"[1].

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*

[1] Certificado de existencia y representación legal

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 regirán 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 regirán por la Ley 29 de 1990 y las disposiciones normativas existentes".

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 esta normatividad se busca que el personal que maneja nuestra información o la de nuestros clientes, realmente esté dando un manejo adecuado de la información.

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.

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 con lo establecido por el Código Sustantivo del Trabajo, el artículo 97 de la Ley 489 de 1.998 y demás normas concordantes y complementarias.

6. Entorno macroeconómico

La mayoría de las empresas están apostando por la innovación, la masificación de sus servicios y altos grados de satisfacción para la fidelización de sus clientes, lo que sumado a bajos costos operativos y la eficacia en el trabajo realizado, el marcado crecimiento económico y empresarial de la región han atraído inversionistas y empresarios internacionales a establecer negocios y alianzas en Latinoamérica.

En el siguiente gráfico se puede observar que el indicador de retorno para el año 2016 fue el más alto en el periodo de estudio, además si bien es cierto el indicador es 2,5% menor en 2017 que en 2016, es superior en más de 224% que el indicador del 2014.

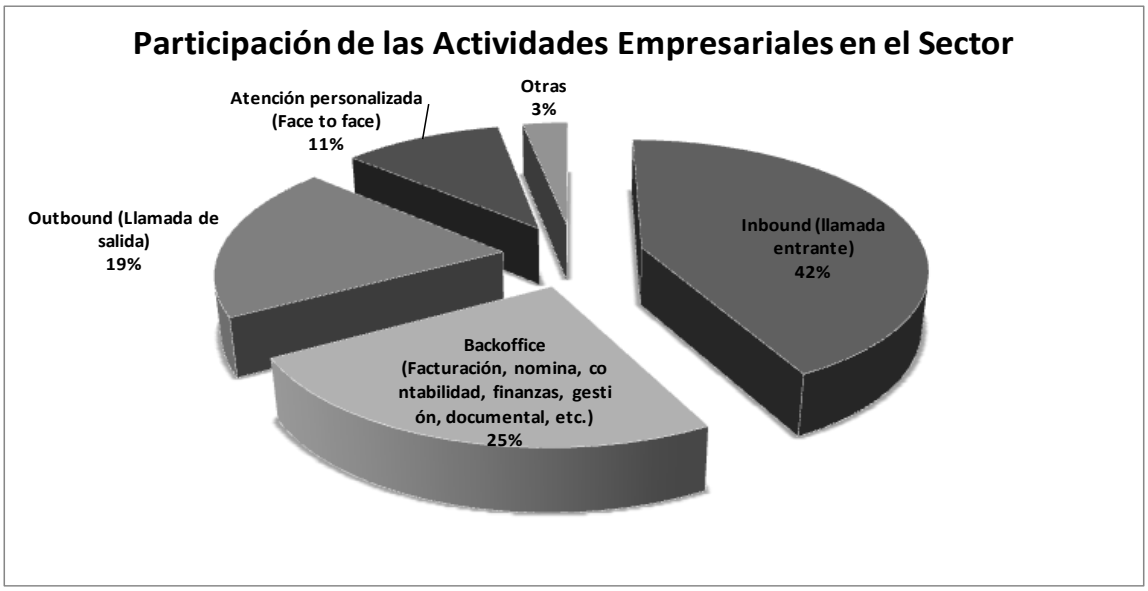
INDICADORES FINANCIEROS SECTOR CONTACT CENTER Y BPO				
Indicador	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Rentabilidad				
Margen Bruto	43,9%	34,8%	44,9%	25,9%
Roe	4,1%	-4,1%	11,8%	9,2%
Liquidez				
Liquidez Corriente (Razón Corriente)	1,7%	1,7%	0,9%	1,7
Ciclo Operacional	33	115	10	53
Endeudamiento				
Endeudamiento con Valorizaciones	41,6%	58,4%	43,9%	44,3%
Propiedad sin valorizaciones	57,1%	39,3%	56,1%	55,7%
Los Indicadores financieros fueron calculados por Sectorial, tomando como base la información de Estados Financieros de un promedio de 37 empresas pertenecientes al sector Contact Center y BPO				

Fuente: www.sectorial.co

Colombia tiene el segundo lugar, después de México, en servicios de outsourcing, representando un 31% de incremento en las exportaciones de este servicio en 2017, según cifras del 30 de julio de 2018, algunos de los destinos que se han alcanzado y fortalecido en los últimos años, son Estados Unidos, España, Chile.

A nivel nacional, esta industria trabaja principalmente para los sectores de telecomunicaciones, que unidos al producto de las ventas por exportación hacen que el "*Sector de Contact Center y BPO genera $8,3 billones anuales*", según cifras de la revista Portafolio en su publicación del mes de julio de 2018.

Participación de las Actividades Empresariales en el Sector	
Tipo de servicio	**% Participación**
Inbound (llamada entrante)	42,30%
Backoffice (Facturación, nomina, contabilidad, finanzas, gestión, documental, etc.)	24,60%
Outbound (Llamada de salida)	19,50%
Atención personalizada (Facetoface)	10,60%
Otras	3%



Fuente: www.sectorial.co
Sector Contact Center y BPO Apalanca su Crecimiento en las Exportaciones
Jueves, 16 de agosto de 2018

La ubicación geográfica y ser uno de los países con mejor uso del idioma español convirtió a Colombia enun referente en la industria de los Contact Center y la tercerización de procesos, que representó a mediados del 2018 un crecimiento del sector del 7% y una participación del 2,8% del PIB, según datos de la revista Dinero, en su publicación del 12 de diciembre de 2018.

Ana Karina Quessep, presidente de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, afirmo ante este medio que: "*El sector de contact center y BPO está generando 250.000 empleos directos en Colombia y casi el 50% adicional en empleos indirectos*".

En la actualidad este sectordebe identificar y adoptar estrategias en las que interactúan las redes sociales, nuevos canales y medios de comunicación en el entorno web, chat, video llamada, realidad virtual, inteligencia artificial entre otros, ya que en la actualidad estos son los servicios que la industria debe ofertar para ser competitiva, innovadora y eficiente.

La industria de Contact Center y BPO, debe pensar en satisfacer las siguientes expectativas del mercado:

- **En infraestructura, se consideran las necesidades en planta física y tecnológica.**

Las tendencias funcionales buscan proveer a los colaboradores de espacios con diseños funcionales y ergonómicos, que cumplan con estándares de seguridad, se considera que el diseño de espacios cómodos mejora la productividad de los empleados en las empresas.

Desde el aspecto tecnológico hay que prestar especial atención en la cobertura omnicanal, teniendo en cuenta que el consumidor final utiliza cada vez con mayor frecuencia la tecnología para comunicarse con las empresas proveedoras de bienes y servicios, es decir, utiliza diversos canales además del teléfono y espera que la atención a través de estos sea eficaz ante la solución de sus requerimientos y que suministre información coherente, siendo así indiferente el canal que utiliza para contactarse.

Por lo anterior, la integración con el CRM es otro punto crítico a tener en cuenta. Los agentes del Contact Center deben tener acceso al CRM de la marca, y cada modificación e introducción de información.

- **Servicios innovadores**.

Es otro de los factores clave para ser más competentes en un mercado globalizado y altamente competitivo, las empresas que invierten en innovación tienen mayor capacidad de adaptación frente al avance tecnológico, ya que están preocupadas por la excelencia y la calidad en la prestación de sus servicios para garantizar la sostenibilidad y desarrollo de su marca en el tiempo.

Un contact center que invierte en sus propios desarrollos tecnológicos y herramientas para mejorar el desempeño de sus funciones, es un contact center al que se le puede confiar, ya que va a dar eficiencia en el contacto con tus clientes, automatizando procesos y manteniendo la calidad del servicio.

- **Agentes cualificados.**

El personal del contact center es quien va a estar en contacto directo con los clientes y usuarios, por esta razón se hace necesario que este sea cualificado y que no tenga mucha rotación, para ello es fundamental que el contact center disponga de planes de formación continuos e incentivos para retener el talento humano.

- **Metodología de trabajo.**

Esta metodología debe ir dirigida a obtener una excelencia en la atención al cliente, con una productividad, pero sin perder los estándares de calidad previamente definidos.

7. Orientación estratégica

Misión

People Contact, es una compañía que trabaja con dedicación y empeño por la generación de empleo, somos aliados estratégicos de nuestros clientes, generándoles valor agregado a través de la prestación de servicios de contact center, BPO, renting de infraestructura, desarrollo tecnológico y procesos de gestión de talento humano, actuando con respeto, honestidad e integridad hacia los grupos de interés, comprometidos con la innovación, el desarrollo, la responsabilidad social y la creación de valor para nuestros accionistas.

Visión

Proyectamos ser reconocidos a nivel nacional como uno de los mejores proveedores de servicios tercerizados y especializados en: renting, desarrollo tecnológico, contact center, BPO, y procesos de gestión de talento humano, con un modelo de negocio sostenible que contribuya en el crecimiento económico dela región por ser una fuente consistente y continua en la generación de empleo.

Política de calidad

En People Contact prestamos servicios de contact center y BPO, soportados en personal calificado y tecnología apropiada, que permite la satisfacción del cliente y la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Objetivos de calidad

- ✓ Mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Mejorar la satisfacción del cliente.
- ✓ Prestar nuestros servicios con oportunidad y precisión.
- ✓ Contar con personal competente para la prestación del servicio.
- ✓ Garantizar la disponibilidad tecnológica para la prestación del servicio.

Valores y principios corporativos

Objetivos estratégicos

Las estrategias actuales para el crecimiento están enfocadas a:

- ✓ Incrementar la participación en el mercado y adquisición de nuevos clientes a través de la consolidación y reposicionamiento de la empresa.
- ✓ Disminuir el valor de los costos y gastos de la empresa.
- ✓ Incrementar el volumen de ingresos de la compañía por la venta de servicios.
- ✓ Mejorar los indicadores financieros de la compañía.
- ✓ Consolidar el área de Tecnología como línea de negocio para la compañía.
- ✓ Propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de People Contact.

Adicionalmente, en búsqueda de la sostenibilidad de largo plazo de la empresa, la Gerencia General ha propuesto en diferentes reuniones de Junta Directiva y Asamblea de Accionistas que se adopten medidas como el ingreso de nuevo inversionistas y la capitalización, parcial o total, de las acreencias contenidas en el Acuerdo de Acreedores.

8. Logros corporativos

8.1. Comercial

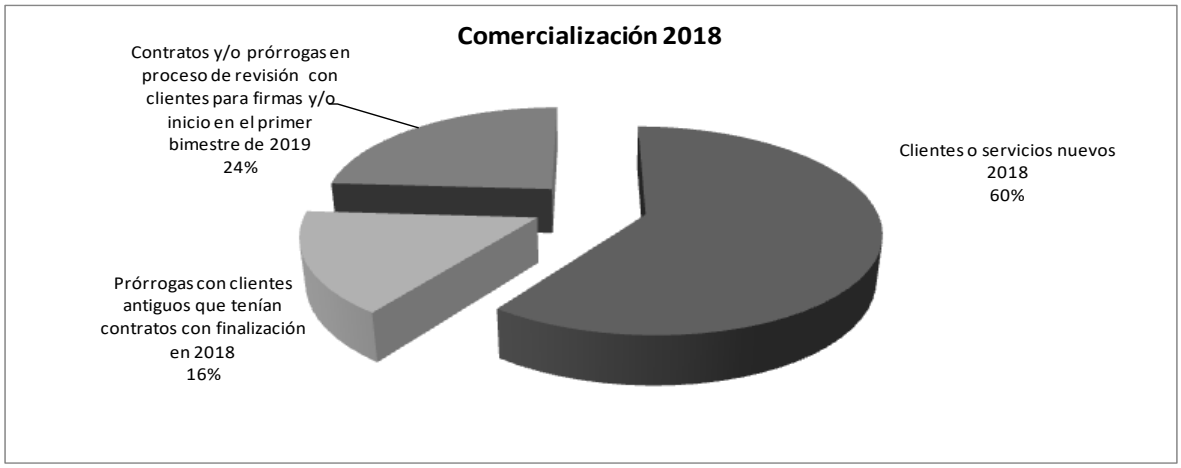
Durante el año 2018, el área comercial fue objeto de cambios significativos a nivel estructura e implementación de estrategias de comercialización, tales como:

- **Portafolio empresarial**, se actualizó y rediseñó incluyendo nuevas líneas de negocio.

- **Dinamización de la fuerza de venta,** interna y externa a través del incentivo a través de comisiones.

Como resultado de las acciones emprendidas se obtuvieron los siguientes resultados:

Negocios	Cantidad
Clientes o servicios nuevos 2018	15
Prórrogas con clientes antiguos que tenían contratos con finalización en 2018	4
Contratos y/o prórrogas en proceso de revisión con clientes para firmas y/o inicio en el primer bimestre de 2019	6



En la siguiente tabla se pueden identificar las empresas con las cuales establecimos nexos por la venta de servicios durante 2018.

CLIENTE	TIPO DE CONTRATO
Outsourcing	Arrendamiento
Excellentiam Soluciones empresariales	Arrendamiento
Xynergia Colombia S.A.S	Servicio de IVR
Marilianis Cadena	Cafetería segundo piso Bogotá
Personal Contact S.A.S.	Aseo piso 4.
Servientrega	Prestación de servicios Call Center
Asociación Cable Aéreo de Manizales	Suministro
Bell Call	Arrendamiento de Infraestructura
Integrally	Arrendamiento de equipos
Cable Plaza	Arrendamiento de equipos
Alcaldía de Manizales	Medición de satisfacción por indagación telefónica
Infimanizales	Prestación de servicios.
Central Lechera de Manizales S.A. - CELEMA	Prestación de Servicios
Invama	Prestación de servicios de Contact Center
Universidad Católica de Manizales	Prestación de servicios de Contact Center
C.I Hermeco S.A.	Arrendamiento sala de capacitación en Bogotá
Advanced Technologies & Solutions groups S.A.S.	Prestación de Servicios de infraestructura de Call Center
Amarilo S.A.S	Administración de Central de Llamadas
Mitsubishi	Administración de Central de Llamadas

8.2. Tecnología

Las actividades realizadas por el área de Tecnología durante la vigencia 2018 se desarrollaron sobre 3 ejes principales que aunque independientes hacen parte de los procesos misionales de People Contact, estos ejes son:

- **Analizar, diseñar, modelar e implementar una línea de negocio** que permita a partir de nuestras capacidades ofrecer un portafolio de servicios que genere mayores ingresos y amplíe el mercado de la compañía.

- **Plataforma tecnológica como servicio para los negocios de la compañía**, ser un componente principal dentro de los actuales negocios de la compañía, siendo un actor importante dentro de las estrategias de negocio y aportando valor desde la disponibilidad y estabilidad tecnológica de nuestros clientes.

- **Plataforma tecnológica como servicio interno de la compañía**, con la que se apoya de forma transversal todos los procesos de la compañía y que ayude agilizar y automatizar las tareas que tecnológicamente así lo permitan.

El año 2018 se realizaron actividades en torno alfortalecimiento de esta área como de línea de negocio, también se realizó un proceso de evaluación y mejoramiento continuo de las plataformas tecnológicas, para dar viabilidad de apoyo pero no una generadora de ingresos.

En la tabla a continuación se resumen las actividades realizadas durante el año 2018, con el fin de apoyar la gestión de la empresa.

Actividad	Objetivos	Alcance	Resultados y logros
Desarrollo aplicativo nomadgurú.	Desarrollar una plataforma que permita la gestión de los servicios de aseo y mantenimiento de un inmueble.	Creación de plataforma web y APP para visualización en dispositivos móviles.	Se desarrolla plataforma tecnológica para cliente en los Estados Unidos, ampliando así nuestra experiencia y capacidad en desarrollo de Software.
Optimización sistema de recaudo dela Asociación Cable Aéreo Manizales.	Mejorar el funcionamiento del software de recaudo del Cable Aéreo.	Optimizar consultas en base de datos y mejorar tareas en el software de recaudo que permita mejores tiempos de respuesta del sistema. * Corrección de errores del sistema.	Optimización de la plataforma de recaudo a nivel de experiencia de usuario en tiempos de respuesta.
Traslado de todas las plataformas tecnológicas (Telefonía, Redes, CTI, IVR) a un datacenter principal en la sede administrativa de People Contact.	*Centralizar todos los servicios y plataformas en un único datacenter. *disminuir los gastos operativos "OPEX" en servicios públicos, colocación y monitoreo de las diferentes plataformas.	Unificar el Centro de datos de la compañía.	Tener dentro de la sede Administrativa de People Contact un centro de datos que cumpla con las características de ubicación, temperatura, redundancia eléctrica y de datos, disponibilidad y demás características requeridas para una correcta operatividad.
Desarrollo Sistema de consulta de saldo para las estaciones de la Asociación Cable Aéreo Manizales.	Desarrollar una plataforma de lectura de saldo (Hardware y Software) para todas las estaciones del sistema de transporte Asociación Cable Aéreo Manizales.	Análisis, diseño, desarrollo e implementación de un sistema de consulta de saldo a través de un módulo de lectura dispuesto en cada estación usando tecnología RFID.	* Nuevos negocios. * Potenciar la Marca People Contact.
Contrato de Soporte y mantenimiento con personal en sitio modalidad 6 x 8	* Prestar servicios de soporte y Mantenimiento en las sedes de nuestros clientes. * Incentivar nueva línea de negocio de servicios tecnológicos.	Mejorar los procesos internos de soporte y mantenimiento tecnológico de nuestros clientes con el apoyo de personal idóneo y capacitado. Desplegar nuestra experiencia y capacidad para ayudar a nuestros clientes a conseguir sus objetivos.	* Ampliar nuestro portafolio de servicios. * Aprovechamiento de nuestros recursos y nuestra experiencia.

Nuevos contratos para venta de servicios y elementos tecnológicos	Provisionar servicios y elementos tecnológicos a nuestros clientes.	* Ser proveedores integrales de servicios y elementos tecnológicos que permitan a nuestros clientes contar la entrega, instalación y configuración de sus requerimientos tecnológicos. * Garantizar tiempos de entrega y calidad del suministro.	* Ampliar nuestro portafolio de servicios. * Incluir dentro de nuestras capacidades comerciales, la importación de elementos tecnológicos y demás tipos que llegaran a requerir nuestros clientes. * Desplegar nuestras capacidades al servicio de nuestros clientes y sus necesidades.
Apoyo a diferentes eventos a nivel local de eventos nacionales.	Proveer servicios de conectividad y personal técnico para garantizar la disponibilidad y la continuidad del servicio durante los días de cada evento.	Consolidarnos como la empresa líder a nivel local en apoyar los eventos de carácter tecnológico.	Reconocimiento a nivel local como empresa idónea para respaldar proyectos tecnológicos.
Garantizar el servicio de internet a nivel local y regional en eventos internacionales: 1. Enduro World Series 2. Leyenda del Dorado	Proveer servicios de conectividad y personal técnico para garantizar la disponibilidad y la continuidad del servicio durante los días de cada evento.	Ser proveedores integrales de servicios y elementos tecnológicos que permitan a nuestros clientes contar la entrega, instalación y configuración de sus requerimientos tecnológicos.	* Ampliar nuestro portafolio de servicios. * Incluir dentro de nuestras capacidades comerciales, la prestación de servicios de conectividad en diferentes modalidades. * desplegar nuestras capacidades al servicio de nuestros clientes y sus necesidades.

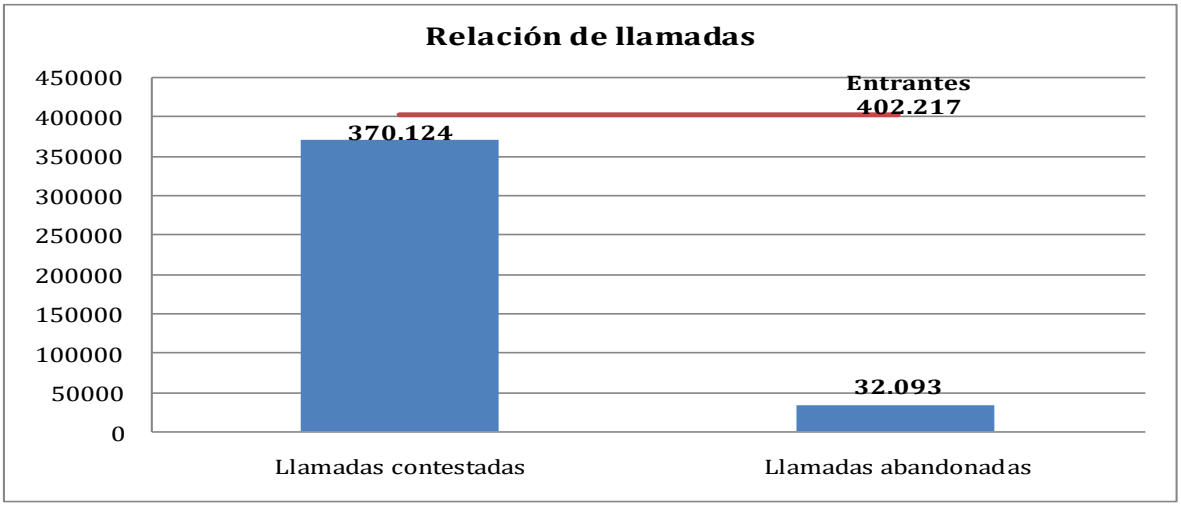
8.3. Operaciones

Área encargada de liderar el servicio de contact center, durante más de once años, ha permitido que grandes y pequeñas empresas reconozcan las ventajas y beneficios de tercerizar la comunicación con los usuarios de sus servicios.

La contratación de servicios especializados mejora la eficiencia y eficacia en la relación entre nuestros clientes y sus usuarios, sumando además valor agregado en la gestión de transacciones.

En las siguientes tablas se puede observar la relación de los criterios de medición usados en las campañas de ingreso de llamadas y el valor total para el año 2018.

Criterios	Cantidad
Llamadas entrantes	402.217
Llamadas contestadas	370.124
Llamadas abandonadas	32.093
Tiempo promedio llamada AHT (<=200 segundos)	261
ASA (segundos) (Velocidad promedio de respuesta)	26



El cumplimiento de los indicadores son parte del resultado de la implementación de los planes de trabajo, en la siguiente tabla se puede observar el promedio o resultado general del año 2018 para los indicadores más relevantes de las campañas de entrada.

Indicador	% de cumplimiento	Descripción
Nivel de servicio	76%	Corresponde al número de llamadas atendidas en el tiempo establecido.
Nivel de Abandono	9%	Equivale al porcentaje de llamadas no contestadas porque el usuario cuelga
Nivel de Atención	94%	Es el porcentaje de las llamadas atendidas en relación al número total e llamadas entrantes.
% Cumplimiento de error critico	99%	Error critico es un criterio en la calidad en la prestación del servicio durante la llamada, en relación a la asesoría directa del producto
% Cumplimiento de error no critico	96%	Error no crítico es un criterio en la calidad en la prestación del servicio por protocolos de atención.
% Cumplimiento total calidad	98%	Corresponde al promedio en la calificación de la calidad de la llamada.

Desde el área de operaciones se establecieron valores agregados a los contratos con algunos de los clientes de servicio de contact center, entre estos logros se encuentran los relacionados en la siguiente tabla.

Campaña	Descripción	Oferta económica	Costo unitario	cantidad	Total
Alameda del Río	Atención de Call Center requerido por AMARILO para el Proyecto Urbanístico Alameda del Río.	$36,048,921	$ 4,005,436	1	$36,048,921
Amarilo	Desarrollo encuesta de satisfacción IVR	$1,163,260	58,163	20	$1,163,260
Amarilo	Implementación herramienta de acabados	$290,815	58,163	5	$290,815
Amarilo	Modificación de piezas encuestas proveedores	$110,000	55000	2	$110,000
Amarilo	Desarrollo aplicativo Postventa	$4,950,000	55000	90	$4,950,000
	TOTAL				**$42,562,996**

8.4. Talento humano

Objetivos del Área de Talento Humano

- Proveer y mantener el Talento Humano competente requerido por cada uno de los procesos para el logro de los objetivos institucionales y el desarrollo humano del equipo de colaboradores.
- Generar, desarrollar y mantener condiciones que garanticen la satisfacción de los colaboradores y el logro de los objetivos de la empresa, por medio de procesos e remuneración, bienestar, seguridad y salud en el trabajo (SST), selección y formación que satisfagan las necesidades individuales y organizacionales.

Por definición, la administración del recurso humano es el proceso implementado alrededor del acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, los conocimientos, las habilidades, y el bienestar de los miembros de la organización, en beneficio de los mismos y de la propia empresa. Para toda organización y en este caso para People Contact, el talento humano es su principal activo y el recurso más valioso. Por medio de las personas se busca alinear las políticas del talento humano con las estrategias administrativas y financieras de la empresa. Es así como las funciones desempeñadas alrededor del talento humano están integradas por los procesos de selección, nómina, bienestar, formación y SST, por esto para desarrollar la administración del recurso humano en People Contact, es fundamental considerar estos procesos para el desarrollo efectivo, el cual contribuye de manera significativa al logro de los objetivos corporativos generando así un ambiente laboral favorable de participación activa y sana convivencia, en el que se estimule el desarrollo individual, grupal y organizacional.

A continuación se describen las actividades realizadas en cada uno de los subprocesos que pertenecen al área de talento humano durante el año 2018.

Nómina y contratación de personal

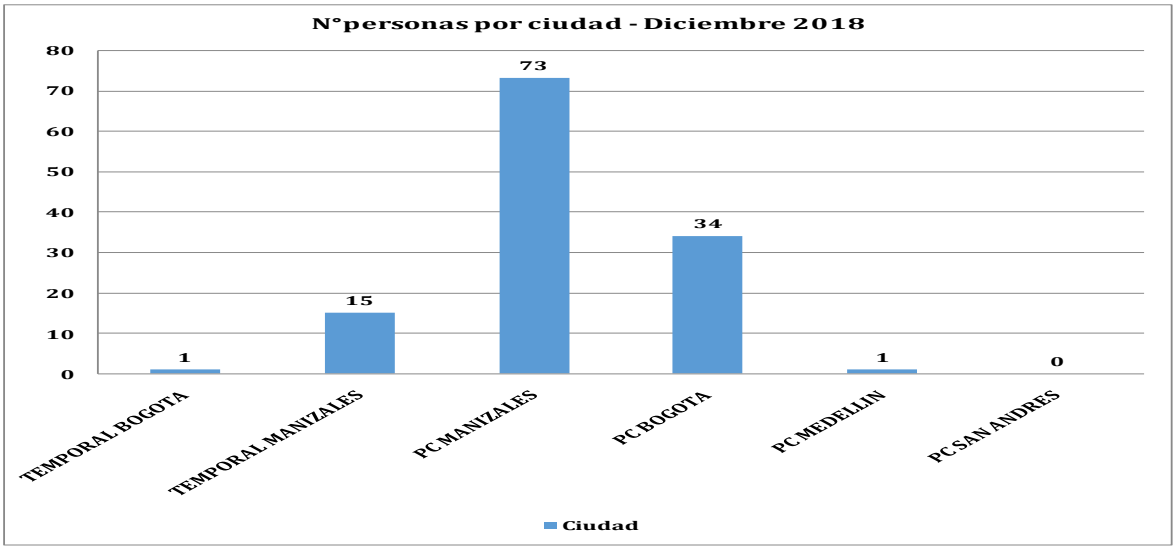
Este subproceso es el encargado de generar la nómina de salarios y la liquidación de pagos al personal contratado en forma directa y/o a través de temporales de acuerdo con la información registrada, las novedades identificadas y validadas, la normatividad vigente y los medios dispuestos por People Contact.

Para el año 2018 con corte al 30 de diciembre, se tiene un acumulado de 101 ingresos y 193 retiros, lo que es congruente con las estrategias de reducción de costos en la planta de personal y la distribución de funciones.

Comportamiento planta de personal año 2018

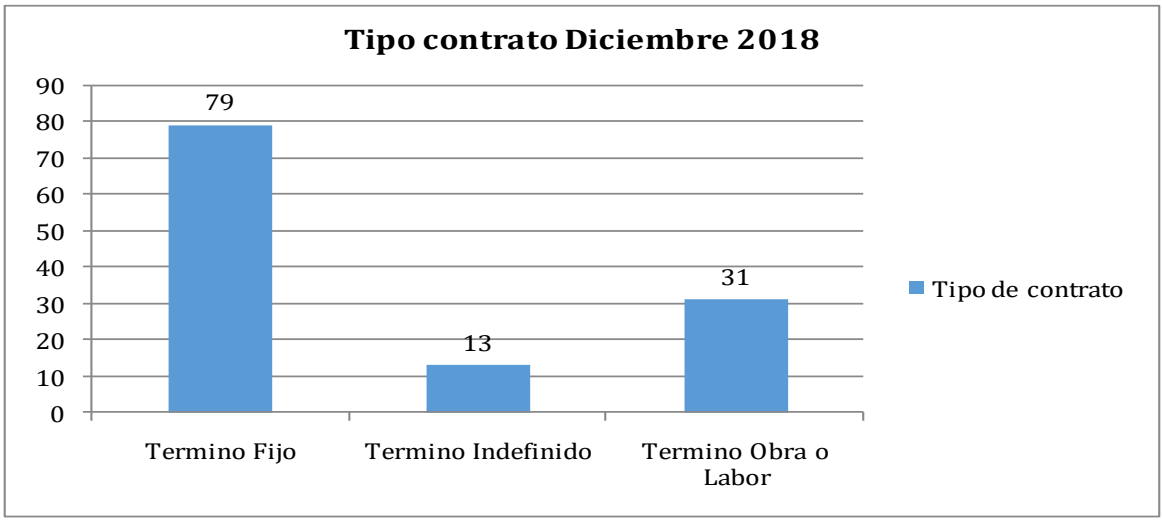
Con corte al 30 de diciembre de 2018, la planta de personal tuvo una disminución significativa en la ciudad de Bogotá debido a la finalización de la campaña de Mitsubishi y disminución en el personal administrativo, a continuación, tabla:

INFORMACION Nº DE PERSONAS MES A MES AÑO 2018												
EMPRESA	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
	N PERSONAS	N PERSONAS	N PERSONAS	N PERSONAS	N PERSONAS	N PERSONAS	N PERSONAS	N PERSONAS	N PERSONAS	N PERSONAS	N PERSONAS	N PERSONAS
TEMPORAL BOGOTA	8	12	13	15	15	7	6	4	4	3	2	1
TEMPORAL MANIZALES	6	18	23	22	22	1	1	1	1	13	14	15
PEOPLE MANIZALES	108	95	93	92	90	112	110	103	112	109	75	73
PEOPLE BOGOTA	56	50	49	44	42	48	49	50	48	48	41	34
PEOPLE MEDELLIN	6	6	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1
PEOPLE SAN ANDRES	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**185**	**182**	**184**	**178**	**173**	**169**	**167**	**159**	**166**	**174**	**133**	**124**



Tipos de contrato

En el cuadro relacionado a continuación se puede visualizar la información de la planta de personal con corte al 30 de diciembre de 2018, discriminada por tipo de contrato (término fijo, término indefinido y obra o labor).

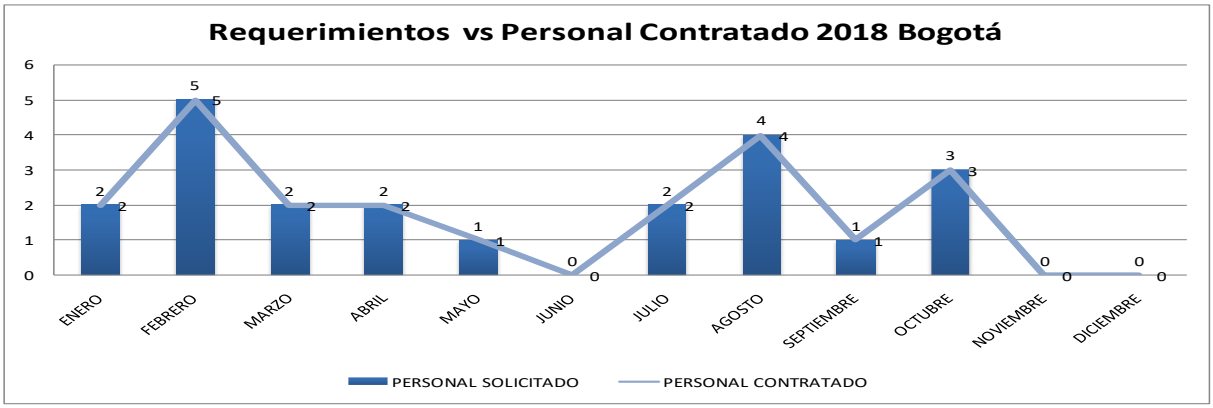


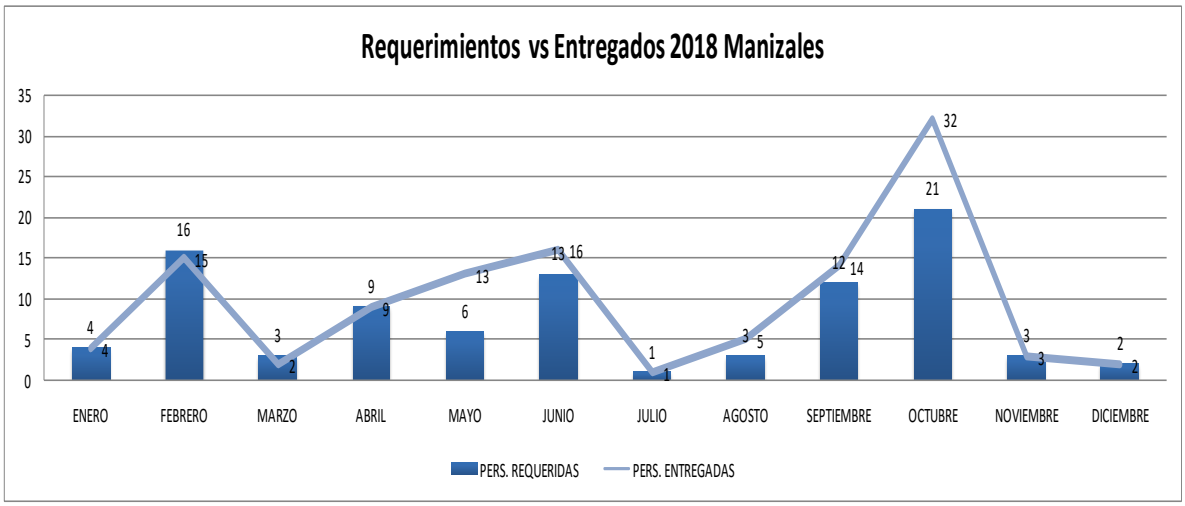
Selección y gestión del desempeño

Este subproceso se encarga de proveer el factor humano adecuado y en el tiempo oportuno para cubrir vacantes requeridas en las diferentes ciudades de acuerdo con las necesidades, así como de realizar seguimiento al desempeño de los colaboradores de acuerdo con los perfiles, roles y funciones.

Cada mes se realizaron las entregas de los procesos de selección de las personas contratadas al área de nómina debidamente calificados y firmados.

Mes	Bogotá			Manizales		
	Pers. Requeridas	Pers. Contratado	Indicador Mensual	Pers. Requeridas	Pers. que cumplen perfil	Indicador Mensual
Enero	2	2	100%	4	4	100%
Febrero	5	5	100%	16	15	94%
Marzo	2	2	100%	3	2	67%
Abril	2	2	100%	9	9	100%
Mayo	1	1	100%	6	13	217%
Junio	0	0	0%	13	16	123%
Julio	2	2	100%	1	1	100%
Agosto	4	4	100%	3	5	167%
Septiembre	1	1	100%	12	14	117%
Octubre	3	3	100%	21	32	152%
Noviembre	0	0	0%	3	3	100%
Diciembre	0	0	0%	2	2	100%
Acumulado	22	22	100%	93	116	125%





Evaluación de desempeño

Para la evaluar el desempeño de los colaboradores, desde el área de talento humano se implementó una metodología acorde con las necesidades y expectativas organizacionales, esta fue realizada en el mes de diciembre del año 2018 y sus resultados son fuente relevante en la elaboración del plan de capacitación de la empresa para el año 2019.

En primer momento los resultados permitieron la elaboración de informes individuales para la socialización de resultados entre colaborador y jefe inmediato, con el objetivo de identificar en conjunto las fortalezas y debilidades desde el individuo y equipo de trabajo.

En segunda instancia se procede a la elaboración del plan de capacitación, promoviendo la participación de los colaboradores de la empresa, fortaleciendo el conocimiento del individuo y la gestión del conocimiento en la organización.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

La implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo permite establecer el grado de conformidad y avances sobre el cumplimiento de los requisitos del Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015 y la Resolución 1111 de 2017.

Desde está área se han diseñado e implementado los siguientes planes y programas:

- ✓ Plan de gestión de químicos
- ✓ Política de prevención de consumo de alcohol tabaco y sustancias psicoactivas
- ✓ Planes de promoción y prevención en alianzas estratégicas con entidades como EPS, Fondo de Pensiones, Caja de Compensación, ARL, Universidades entre otras.
- ✓ Diseño del manual de seguridad y salud en el trabajo
- ✓ Diseño del manual para contratistas
- ✓ Plan estratégico de seguridad vial

- ✓ Programa de riesgo psicosocial
- ✓ Programa de prevención de adicciones
- ✓ Diseño matriz de capacitación

Bienestar Social

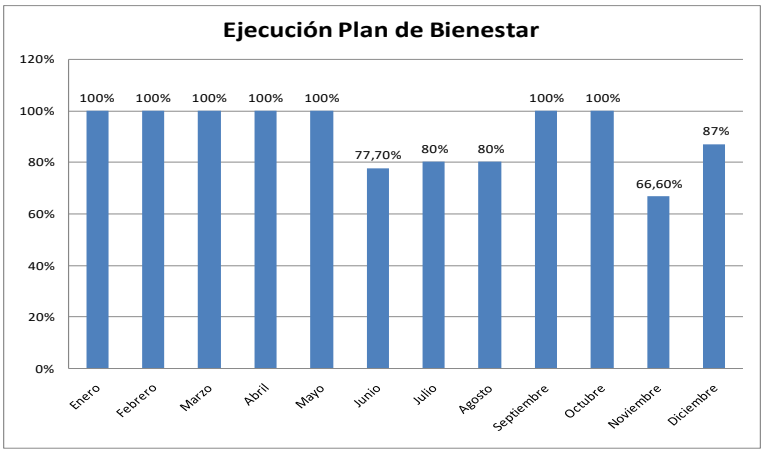
El plan de bienestar 2018 en las sedes de Bogotá y Manizales tuvo como objetivo generar actividades que favorecieranel mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de People Contact y sus familias.

Con el apoyo de la alta dirección y el trabajo eficaz del área de talento humano se diseñó y ejecutóel plan de bienestar, garantizando un ambiente favorable en el desarrollo de las actividades laborales.

Dicho plan de bienestar fue diseñado bajo un cronograma planeado de actividades con el fin de poder darle cumplimiento de acuerdo con el presupuesto asignado en concordancia con la realidad de la empresa.

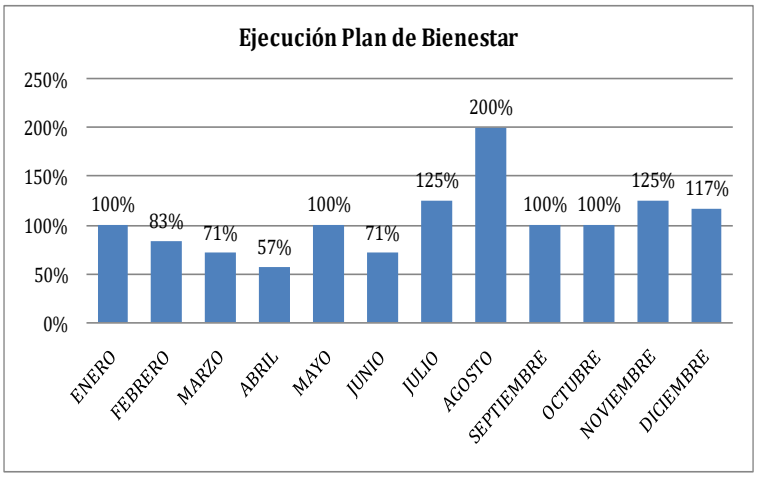
Bienestar Manizales

Mes	% De Cumplimiento
Enero	100%
Febrero	100%
Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	100%
Junio	77.7%
Julio	80%
Agosto	80%
Septiembre	100%
Octubre	100%
Noviembre	66.6%
Diciembre	87%

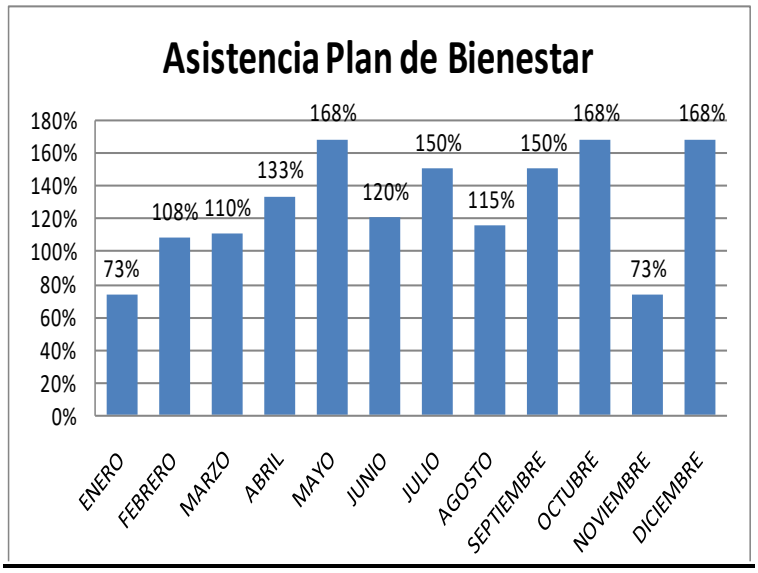


Indicadores de Bienestar

Ejecución Plan de Bienestar	
Mes	Porcentaje
Enero	100%
Febrero	83%
Marzo	71%
Abril	57%
Mayo	100%
Junio	71%
Julio	125%
Agosto	200%
Septiembre	100%
Octubre	100%
Noviembre	125%
Diciembre	117%



Asistencia Plan de Bienestar	
Mes	**Porcentaje**
Enero	73%
Febrero	108%
Marzo	110%
Abril	133%
Mayo	168%
Junio	120%
Julio	150%
Agosto	115%
Septiembre	150%
Octubre	168%
Noviembre	73%
Diciembre	168%



Formación

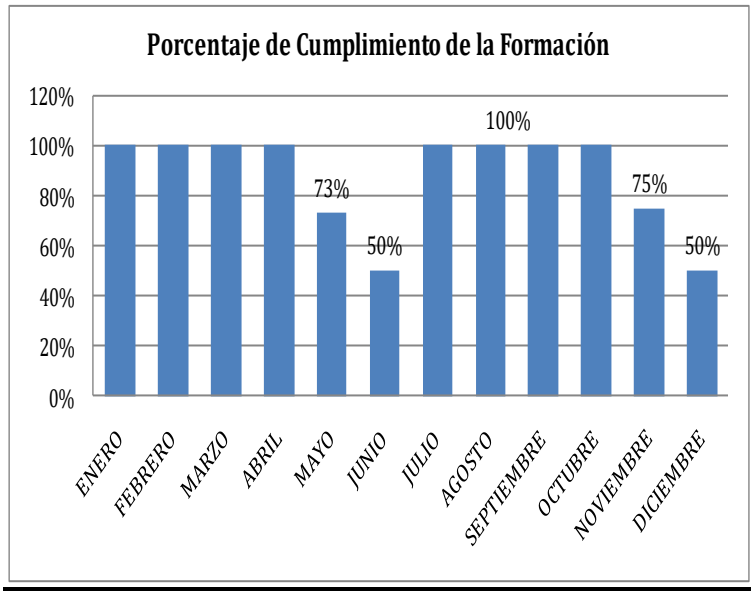
El objetivo del área de formación es diseñar y ejecutar el plan de formación anual para el personal administrativo y operativo de acuerdo con las necesidades.

En las siguientes tablas se pueden observar las temáticas de las capacitaciones orientadas en las sedes de Bogotá y Manizales, además de la relación del cumplimiento con el plan de capacitación.

Actividades de Formación Bogotá 2018	
Re inducción corporativa	Servicio al cliente (Rigoberto Uran)
Re inducción SST	Información clara
Herramientas office	Campaña todos vendemos “PIPO APOYA A PIPA”
Taller ortografía	Mascotas
Conciencia ambiental	Venta comercial de los países
Reglamento interno de trabajo	Comunicación emocional
Re inducción seguridad de la información (futpeoplelin)	Comunicación escrita

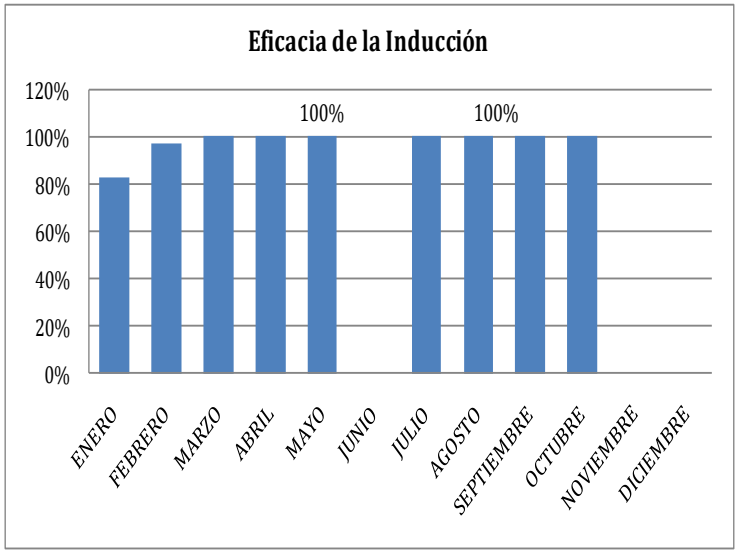
Inducción corporativa	Comunicación verbal
Comunicación (fundamentos trabajo en equipo)	Habilidades comunicativas
Seguridad social	Medias chuchas locas
Nuevo código de policía	Que personalidad tienes según tu signo
Clima laboral	Rapport
Cómo te sientes	Muro de Resiliencia
El vendedor	Resiliencia
Hablador del servicio	Concurso de frases de Resiliencia
Importancia del saludo	Capacidad de persuasión
Inducción SST	Coach individual y grupal
La actitud	Apoyo revisión de perfiles y hojas de vida
La sonrisa	

Porcentaje de Cumplimiento Mensual Formación	
Mes	**Porcentaje**
Enero	100%
Febrero	100%
Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	73%
Junio	50%
Julio	100%
Agosto	100%
Septiembre	100%
Octubre	100%
Noviembre	75%
Diciembre	50%



Eficacia de la Inducción

Eficacia de la Inducción	
Mes	**Porcentaje**
Enero	83%
Febrero	97%
Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	100%
Junio	-
Julio	100%
Agosto	100%
Septiembre	100%
Octubre	100%
Noviembre	-
Diciembre	-



Formación Manizales

Actividades de Formación Manizales 2018	
Inducción corporativa	Habilidades personales
Reinducción corporativa	Coaching para la vida
Autocuidado	Signos Vitales
Política de seguridad de la Información People Contact administrativos, estructura y operación	Reinducción de seguridad y salud en el trabajo administrativos y operación
Prevención del consumo de sustancias psicoactivas	Neuroliderazgo para alcanzar el éxito organizacional
Nomina y contratación	Acoso laboral
Estilos de vida saludable	Brigada de emergencia
Servicio al cliente (Telecentros)	Gimnasia cerebral
Primeros auxilios	Reglamento interno de trabajo
Servicio al cliente (Administrativos)	Violencia de género
En la vía está mi vida (Seguridad Vial)	Intento de suicidio
Manejo de estrés	Libérate

ReInducción Corporativa

Se realizó la re inducción corporativa con una actividad nombrada CORPORATE FROG, primero se realizó una campaña de expectativa con el envío de información que posteriormente sería evaluada.

Consistía en jugar a la rana y participar con una temática diferente cada día, en los cuales se otorgarían puntos acumulables para el resultado, al final de la actividad cada equipo debía presentar uno de los servicios de People Contact de una forma creativa y original.

Para evaluar los resultados se aplicó un cuestionario en el que se aplicarían los conceptos estudiados durante la actividad.

Eficacia de la Ejecución del Plan de Formación

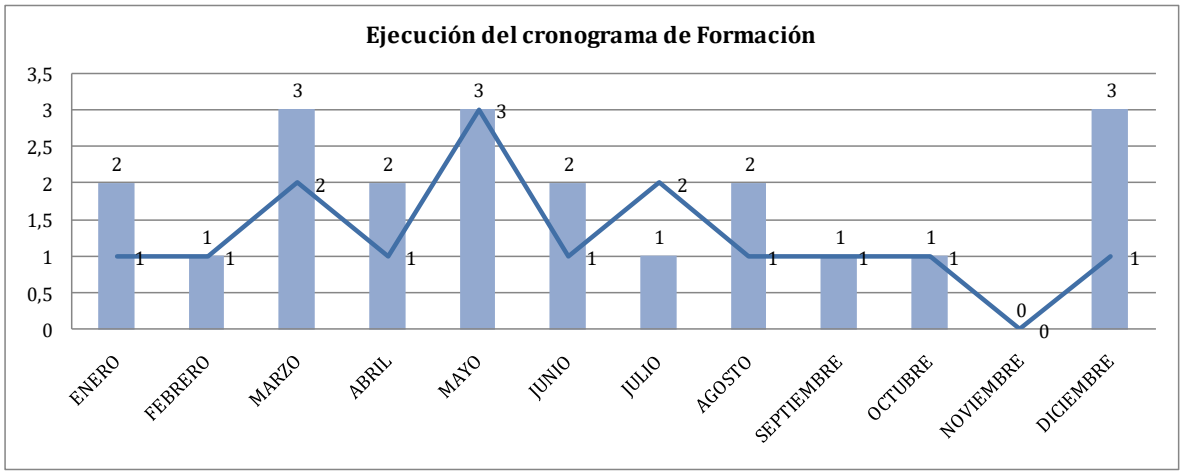
A continuación se muestran los resultados de los indicadores de ejecución, asistencia y ocupación del cronograma general del 2018 de formación.

Indicador	Resultado	Meta	Cumplimiento
Indicador de ejecución	193%	95%	204%
Indicador de asistencia	129%	95%	136%
Indicador de ocupación	113%	95%	119%

Ejecución delcronograma de formación

A continuación se muestra la ejecución del cronograma de formación por meses.

Mes	Eventos Planeados	Even. Ejecutados No Planeados	Eventos Ejecutados
Enero	1	1	2
Febrero	1	0	1
Marzo	2	1	3
Abril	1	1	2
Mayo	3	0	3
Junio	1	2	2
Julio	2	1	1
Agosto	1	1	2
Septiembre	1	0	1
Octubre	1	0	1
Noviembre	0	0	0
Diciembre	1	2	3
Total	**15**	**9**	**21**



En el año 2018 para el proceso de formación se trabajó en el desarrollo para el crecimiento integral de los colaboradores a través del mejoramiento de las

competencias organizacionales y técnicas (personales y profesionales) de los trabajadores.

Asegurando el logro de los objetivos estratégicos por medio del afianzamiento de los conocimientos y habilidades, para garantizar así un personal competitivo que pueda generar un impacto a los clientes internos y externos de la compañía.

8.5. Gestión Administrativa

El área de la Dirección Administrativa se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades que conlleven al buen funcionamiento operativo-administrativo de People Contact, entre las actividades realizadas se encuentran:

- Supervisar contratos con proveedores y analizar las necesidades para optimizar los recursos dispuestos para su ejecución.
- **Supervisar Contratos Renting**

Desde esta área se realiza seguimiento a las sedes en renting, a través de la que se poner a disposición de otras empresas, nuestra infraestructura, tecnología e instalaciones para que pueda llevar a cabo sus propias campañas con el personal que designe, actualmente tenemos:

Ciudad	Cliente	Sede
Manizales	Digitex	Laureles, San Antonio y La Patria
Manizales	Becall	sede administrativa
Pereira	Atento	Olaya y Torre Central
Bogotá	Outsorcing	Edificio Nueva Granada

Bogotá	Excellentiam	Edificio Nueva Granada
Bogotá	Intercontact	Edificio Nueva Granada
Bogotá	Personal Contact	Edificio Nueva Granada

- **Programa de Pólizas para People Contact**

Con el fin de garantizar la protección efectiva de los activos propios e intereses patrimoniales de la empresa, buscando minimizar los riesgos inherentes a las actividades de la compañía y de los administradores People Contact se manejan y supervisan las siguientes Pólizas:

- Responsabilidad Civil Directores y Administradores.
- Responsabilidad Civil Profesional, Infidelidad y Riesgos Financieros,
- Todo Riesgo Daño Material, Manejo Entidades Estatales, Transporte de Mercancías
- Responsabilidad Civil Extracontractual.
- Pólizas de garantía única, cumplimiento, seriedad de la oferta, arrendamiento y disposiciones legales se pretende responder con las exigencias contractuales y los pliegos de condiciones solicitados por los clientes en la ejecución o renovación de contratos.

Adicional a lo anterior se busca brindar las garantías necesarias a los contratos con el fin de mitigar un riesgo en la operación de la empresa generando así confianza con el cliente y aminorar cualquier eventualidad.

Mantenimiento e Infraestructura

Desde el área de mantenimiento e infraestructura se desarrolla y conserva la infraestructura física y áreas comunes de la organización con criterios, normas y principios de sustentabilidad, para el adecuado cumplimiento de las funciones sustantivas y adjetivas de la empresa.

Estas actividades incluyen acciones de mantenimiento preventivo y correctivo, sumados al análisis de necesidades y optimización de recursos para mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de la labor encomendada.

Área Activos Fijos y Almacén

Desde el área de Activos fijos y almacén se controla, administra y se direcciona la propiedad de planta y equipo de nuestra compañía por medio del sistema de inventarios, reflejando así la realidad física y financiera de los bienes con que cuenta nuestra compañía.

Se realiza un trabajo en conjunto con el área contable y soporte técnico de nuestra compañía, donde uno de los principales pilares para el desarrollo y cuidado de los activos es la cultura del cuidado y buen uso, donde cada usuario del activo es responsable de su estado, ya sea una sola persona o una campaña / cliente determinado, la comunicación es fundamental ya que esta afecta directamente el bien y el reflejo contable que representa su valor en los estados financieros de la organización

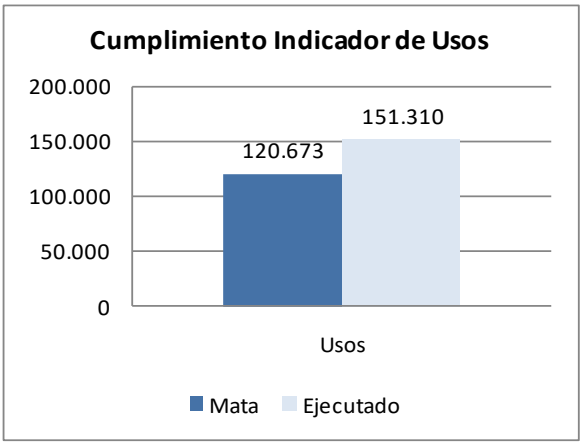
Telecentros Comunitarios

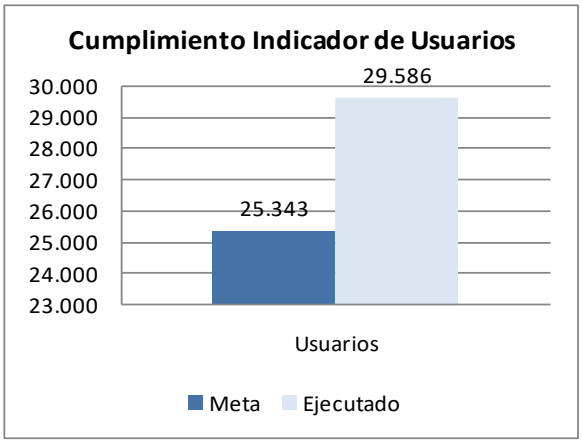
Convenio Interadministrativo N°: 1808290681 Celebrado entre la Secretaría de Desarrollo Social – Alcaldía de Manizales y People Contact.

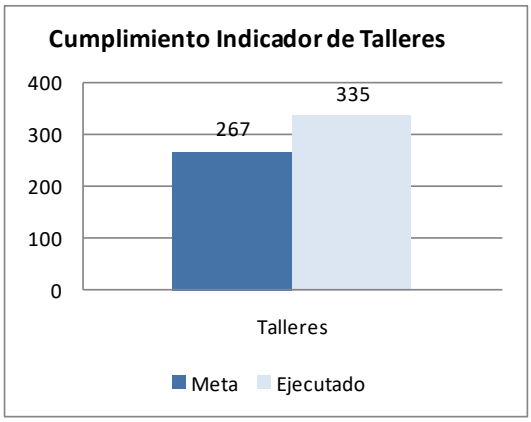
Objeto del convenio:

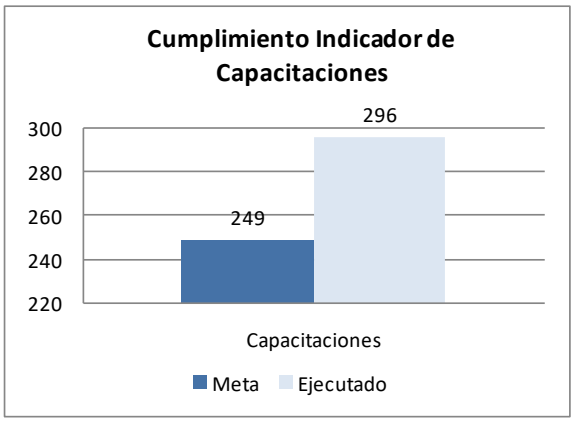
Coordinar y fortalecer los telecentros comunitarios a partir del acceso y uso de tecnologías de la información y comunicación.

Indicadores	2018		
	Meta	Alcance	Porcentaje
Usos	120.673	151.310	125,39%
Usuarios	25.343	29.586	116.74%
Talleres	267	335	125,47%
Capacitaciones	249	296	118,88%






Cumplimiento Indicador de Talleres
400
300
200
100
0
267
335
Talleres
Meta
Ejecutado


Cumplimiento Indicador de Capacitaciones
300
280
260
240
220
249
296
Capacitaciones
Meta
Ejecutado

9. Información financiera

PEOPLE CONTACT S.A.S
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(Cifras en miles de pesos)

ACTIVOS	dic-18	dic-17	Var.
ACTIVO CORRIENTE	9.381.672	14.851.180	-37%
Efectivo y equivalentes al efectivo	6.630.815	11.425.302	-42%
Cuentas x Cobrar - Prestacion de Servicio de	2.448.031	3.425.878	-29%
inversiones	302.826		
Prestamos x Cobrar	-	-	0%
ACTIVO NO CORRIENTE	13.264.636	14.496.374	-8%
Avances y Anticipos Entregados	3.716.831	23.921	15438%
Anticipos o saldos a favor de impuestos	3.718.323	6.836.273	-46%
Otras Cuentas por Cobrar	177.186	611.259	-71%
Cuentas de Dificil Cobro	1.298.099	1.298.091	0%
Deterioro Acumulado de Cuentas	(1.034.110)	(578.333)	79%
Deudores anticipo retenciones	5.636	0	0%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	5.230.788	5.728.009	-9%
Propiedades, Planta y equipo, Neto	5.230.788	5.728.009	-9%
OTROS ACTIVOS	151.883	577.154	-74%
Otros Activos	151.883	577.154	-74%
TOTAL ACTIVO	22.646.308	29.347.554	-23%

PASIVO	dic-18	dic-17	Var.
PASIVO CORRIENTE	45.608.344	49.492.264	-8%
Operaciones de financiamiento internas de corto pla	34.168.716	34.168.716	0%
Cuentas por pagar	11.031.528	14.865.499	-26%
Beneficio a empleados	229.426	249.887	-8%
Pasivos Estimados Provisiones Diversas	178.674	208.162	-14%
Otros Pasivos - Ingresos Recibidos por Anticipado	0	0	100%
PASIVO NO CORRIENTE	0	0	
Operaciones de financiamiento internas de Largo pl	0	0	
TOTAL PASIVO	45.608.344	49.492.264	-8%
PATRIMONIO	-22.962.036	-20.144.720	
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	-22.962.036	-20.144.720	14%
Capital suscrito y pagado	19.332.274	19.332.274	0%
Reservas	320.518	320.518	0%
Resultado de ejercicios anteriores	-34.321.715	-30.536.954	12%
Resultados del ejercicio	-2.817.326	-3.784.770	-26%
Impacto por Transicion al Nuevo Marco Normativo	-5.475.787	-5.475.787	0%
TOTAL PATRIMONIO	-22.962.036	-20.144.720	14%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	22.646.308	29.347.544	-23%

LUIS FERNANDO MEJIA FRANCO
Representante Legal

DIANA MARCELA ZAPATA SIERRA
Revisora Fiscal TP 88772 - T
En Representacion de AUDITORIAS TRIPLE A S.A.
Ver Opinion Adjunta

JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA
Contador
TP 154754 -T

PEOPLE CONTACT S.A.S
ESTADO INTEGRAL DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(Cifras en miles de pesos)

	dic-18	dic-17	Var.
ACTIVIDADES ORDINARIAS			
INGRESOS OPERACIONALES	**10.485.811**	**27.652.101**	**-62%**
Prestación de Servicios de Call Center	10.485.811	27.652.101	-62%
Otros servicios	-	-	
COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN	**11.086.594**	**27.601.763**	**-60%**
Costo de venta por prestación de servicios	11.086.594	27.601.763	-60%
EXCEDENTE (DEFICIT) BRUTO	**-600.783**	**50.337**	**-1294%**
GASTOS	**3.816.698**	**4.471.640**	**-15%**
GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	**3.231.355**	**3.815.946**	**-15%**
Sueldos y salarios	936.568	1.162.901	-19%
Contribuciones Imputadas	148.410	194.740	-24%
Contribuciones Efectivas	50.504	62.669	-19%
Aportes Sobre la Nómina	6.300	4.891	29%
Prestaciones Sociales	227.177	253.004	-10%
Gastos de Personal Diversos	80.966	112.745	-28%
Generales	1.575.879	1.413.897	11%
Impuestos, contribuciones y tasas	205.550	611.100	-66%
DETERIORO, DEPRECIACION, AMORTIZACIONES	**585.343**	**655.694**	**-11%**
Amortizacion de Intangibles	100.175	29.347	241%
Deterioro de Cuentas por Cobrar	455.777	435.872	5%
Depreciación de propiedad, planta y equipo	29.391	190.475	-85%
EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL	**(4.417.481)**	**(4.421.302)**	**0%**
INGRESOS NO OPERACIONALES	**1.622.050**	**800.832**	**103%**
OTROS INGRESOS	**1.622.050**	**800.832**	**103%**
Financieros	177.805	332.830	-47%
Rendimientos Deudores	-	17.884	100%
Ajuste por diferencia en cambio	-	-	0%
Otros ingresos ordinarios	1.444.245	450.118	221%
GASTOS NO OPERACIONALES	**21.896**	**95.104**	**-77%**
OTROS GASTOS	**21.896**	**95.104**	**-77%**
Ajuste por diferencia en cambio	-	-	0%
Financieros	21.884	91.568	-76%
Otros Gastos Diversos	12	189	-94%
Dev. Rebajas y Descuentos	-	3.348	-100%
EXCEDENTE NO OPERACIONAL	**1.600.154**	**705.728**	**127%**
EXCEDENTE (DEFICIT) ANTES DE IMPUESTOS	**(2.817.326)**	**(3.715.574)**	**-24%**
Impuestos a las Ganancias Corriente	-	69.196	-100%
EXCEDENTE (DEFICIT) DEL EJERCICIO	**(2.817.326)**	**(3.784.770)**	**-26%**

LUIS FERNANDO MEJIA FRANCO
Representante Legal

JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA
Contador
TP 154754 -T

DIANA MARCELA ZAPATA SIERRA
Revisora Fiscal TP 88772 - T
En Representacion de AUDITORIAS TRIPLE A S.A.
Ver Opinion Adjunta

PEOPLE CONTACT S.A.S
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
A 31 DE DICIEMBRE DE 2018
METODO INDIRECTO
(Cifras en miles de pesos)

	dic-18
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
EXCEDENTE (DEFICIT) DEL EJERCICIO	(2.817.326)
MOVIMIENTO DE PARTIDAS QUE NO INVOLUCRAN EFECTIVO	
INGRESO POR OPERACIONES SIN FLUJO DE EFECTIVO	
DEPRECIACIONES	12.751.637
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	100.175
PROVISIONES CARTERA Y P.P Y E	1.298.099
PROVISION PARA OBLIGACIONES FISCALES	-
PROVISION DEUDORES deterioro	(1.034.110)
EFECTIVO UTILIZADO EN LA OPERACIÓN	10.298.475
CAMBIOS ACTIVOS Y PASIVOS	
Cuentas por Cobrar DEUDORES	(2.135.052)
OTROS ACTIVOS	(425.271)
CUENTAS POR PAGAR	(3.833.971)
OBLIGACIONES LABORALES	(20.461)
PASIVOS ESTIMADOS	(29.489)
OTROS PASIVOS	-
EFECTIVO UTILIZADO EN CAMBIOS DE ACTIVOS Y PASIVOS	**(6.444.242)**
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	**3.854.233**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSION	
ADQUISICION DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	(497.221)
FLUJOS NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSION	**(497.221)**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACION	
OPERACIONES DE CREDITO PUBLICO Y FINANCIAMIENTO CON BANCA CENTRAL	(0)
DEUDA POR OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INSTRUMENTOS DERIVADOS	-
INCREMENTO DE CAPITAL	(2.817.317)
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACION	**(2.817.317)**
AUMENTO NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO	539.695
EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO AL INICIO DEL PERIODO	11.425.302
EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	11.964.997
	5.334.182

LUIS FERNANDO MEJIA FRANCO
Representante Legal

JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA
Contador Publico
154757-T

DIANA MARCELA ZAPATA SIERRA
Revisora fiscal TP 88772 - t
En representacion de AUDITORIAS TRILE A S.A.
Ver Opinion Adjunta

PEOPLE CONTACT S.A.S
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
A 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(Cifras en miles de pesos)

SALDO DEL PATRIMONIO A 30 DE DICIEMBRE DE 2017	-20.144.720
VARIACIONES PATRIMONIALES DURANTE EL AÑO 2017-2018	-2.817.317
SALDO DEL PATRIMONIO A 30 DE DICIEMBRE DE 2018	-22.962.036

DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES	dic-18	dic-17		VARIACION
INCREMENTOS				
Capital Suscrito Y Pagado	19.332.274	19.332.274		0
Resultados de Ejercicios Anteriores	-34.321.715	-30.536.954		-3.784.761
TOTAL INCREMENTOS	**-14.989.441**	**-11.204.680**		**-3.784.761**
DISMINUCIONES				
Resultado del Ejercicio	-2.817.326	-3.784.770		967.444
TOTAL DISMINUCIONES	**-2.817.326**	**-3.784.770**		**967.444**
PARTIDAS SIN VARIACIÓN				
Reservas	320.518	320.518		0
Impacto por Transicion al Nuevo Marco Normativo	-5.475.787	-5.475.787		0
TOTAL PARTIDAS SIN VARIACION	**-5.475.787**	**-5.475.787**	**0**	**0**

LUIS FERNANDO MEJIA FRANCO
Representante Legal

JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA
Contador PúblicO
TP 154754 -T

JIANA MARCELA ZAPATA SIERRA
Revisora fiscal TP 88772 - T
En Representacion de AUDITORIAS TRIPLE A S.A.
Ver opinion Adjunta

peoplecontact
CONTACTCENTER