

# INFORME DE GESTIÓN

2021



**People**  
Contact

TECHNOLOGY & CONTACT CENTER

# People Contact

## ÍNDICE

- 1.** CARTA DE LA ADMINISTRACIÓN.
- 2.** MIEMBROS DE ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS,  
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 2022

## 1. CARTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, nos permitimos presentar a los miembros de la Asamblea General de Accionistas y a todos los grupos de interés el informe de gestión, los estados financieros correspondientes al ejercicio del año 2021, acompañados del dictamen del revisor fiscal, y de los resultados obtenidos durante dicha vigencia.

Debemos resaltar el compromiso de cada uno de los colaboradores con quienes logramos todo esto, permitiendo hoy tener uno de los mejores resultados de los últimos años, lo cual nos llevó a implementar nuevas estrategias de crecimiento, fomentado aún más la generación de empleo y estrategia.

Durante el año 2021 People Contact S.A.S. en Reestructuración y su equipo de trabajo han aunado esfuerzos para transformar la imagen de la organización y buscar el acercamiento con las nuevas tendencias del mercado de soluciones tecnológicas y contact center que permitan tener una participación en el mercado y proyectar una organización fuerte en servicios tecnológicos basados en transformación digital.

Es interés de la administración hacer énfasis en la gestión comercial que ha permitido abrir nuevos mercados, centrándonos en el cumplimiento de las metas establecidas para las unidades estratégicas de negocio definidas (Soluciones de tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software y ciencia de datos; tercerización de procesos de negocio y Renting de infraestructura física y tecnológica), buscando así, posicionar la empresa en el sector público y privado como una de las mejores opciones para alcanzar los objetivos corporativos de nuestros clientes, aprovechando entre otros las ventajas que tenemos frente a la competencia del mercado en cuanto a nuestra naturaleza jurídica.

People Contact es una empresa con un alto potencial desde el punto de vista de transformación digital, para lo cual hemos generado alianzas estratégicas que permitirán abrir posibilidades de participar a nivel nacional en nuevos nichos de mercado sin perder el horizonte que con esfuerzo hemos podido visualizar de una forma más clara con la definición de procesos clave dentro de la organización, es importante mencionar que estamos en plena cuarta revolución industrial donde muchos de nuestros clientes esperan encontrar soluciones de tecnologías 4.0, lo cual abre las posibilidades de mercado para la organización.

Durante el 2021 desarrollamos productos innovadores que hoy aportan a lograr el objetivo de convertir a Manizales en una ciudad inteligente y es nuestro interés

continuar generando estrategias que puedan posicionar a la ciudad como uno de los principales modelos de gestión ciudadana en Colombia.

Por último, queremos reafirmar nuestro compromiso con la generación de empleo, la transparencia en nuestros procesos de negocio y con el municipio de Manizales, enfocados en nuestro objetivo principal: Salvar a People Contact y lograr que genere valor a los grupos de interés.

Mis más sinceros agradecimientos por el apoyo entregado a la compañía.



**Diego Hernando Ceballos López**  
Gerente.

## 2. MIEMBROS DE ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS Y GERENCIA DE PEOPLE CONTACT

Dr. Alejandro Arango Castro  
En representación de INFIMANIZALES.

Dr. Juan Carlos Quintero Naranjo  
En representación de la Empresa metropolitana de Aseo S.A. E.S.P. (EMAS).

Dr. Omar Eliud Nova Henao.  
En representación de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Dr. Cesar Augusto Cano  
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 de Infimanizales	Secretario General de la Alcaldía de Manizales
Gerente de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	Director de Inversiones y Servicios Financieros de Infimanizales
Privado	Secretario de Planeación del municipio de Manizales
Gerente de EMAS S.A. E.S.P.	Gerente Administrativo y Financiero de EMAS S.A. E.S.P.
Secretario de TIC y competitividad del municipio de Manizales	Subgerente Administrativo y Financiero de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

### GERENTES

Ing. Diego Hernando Ceballos López – Gerente

Dr. Mauricio Ocampo Cardona – Gerente Comercial

Dr. Héctor William Jaramillo Duque – Gerente Administrativo y Financiero

Ing. Yohan Ricardo Céspedes Villar – Gerente de Tecnología y Operaciones

## 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 INFIMANIZALES	\$ 12.885.259.758	51.541.040	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
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 19.332.273.758</b>	<b>77.329.096</b>	<b>100%</b>	

### 3. COMITÉ DE VIGILANCIA Y REVISORÍA FISCAL

#### Comité de Vigilancia

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

#### Revisoría Fiscal: Nexia Montes y Asociados S.A.S.

PRINCIPAL	SUPLENTE
Eduardo Alberto Arias Zuluaga	Óscar Yesid Pérez Giraldo

## 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 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”.*

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.

## 5. ENTORNO Y TENDENCIAS DEL SECTOR

A continuación, se presenta informe de vigilancia del mercado de contact center y servicios basados en tecnología con corte a diciembre del 2021 y estudio de tendencias en transformación digital.

### **Realidad de las empresas y sectores económicos antes y durante la pandemia**

El índice de seguimiento a la economía (ISE) nos permite identificar la dinámica y el comportamiento de la economía en periodos de tiempo, ya sea mensual,

trimestral semestral o anual según sea el caso, buscando determinar o poder asociar el crecimiento o decrecimiento económico de ciertos actores o varias actividades que lo conforman para hacer una comparación, según el Departamento Nacional de Estadística (DANE, 2020). Al observar el comportamiento anual del periodo y basándonos en informes oficiales determinamos una base primordial, confiable para determinar la economía del país y nos ayuda a analizar la situación según el caso.

Realidad de las empresas y sectores económicos antes y durante de la pandemia

Al analizar el ISE para periodos antes de la pandemia tomamos el presente informe del DANE que nos indica lo siguiente. “Para el mes de febrero de 2020 el ISE en su serie original, presenta un crecimiento de 4,81%, respecto al mes de febrero de 2019 de 3,32%”. (DANE, 2021, p.3). Se puede evidenciar que existe un crecimiento favorable de 1.49% para el mes de febrero del año 2020.

Ahora bien, si lo analizamos como comportamiento corrido o acumulado entre los meses del año enero a febrero el informe nos indica “Para el periodo enero a febrero de 2020, el ISE en su serie original, registró un crecimiento de 4,12% respecto al mismo periodo del año anterior, mientras que, para el año 2019, de enero a febrero registró un crecimiento de 3,32%. (DANE, 2021, p.8). Indica que el crecimiento ha sido beneficioso en los meses de enero y febrero del año 2020, puesto que el incremento de la economía fue en un 0.8%. Hablando propiamente de la RSE está con una buena proyección de aumento.

Procedemos a analizar los períodos durante la pandemia los cuales tomamos como base para considerar su comportamiento incluyendo el mes de marzo de 2020, con base del informe ISE del DANE, se puede inferir lo siguiente asociando de forma comparativa cuando se afirma que “Para el mes de marzo de 2020 el ISE en la corrección del efecto estacional y calendario, está ubicada 102,10, esto representa un decrecimiento de 4,85% en relación con marzo del 2019” (DANE, 2021, p.3). Se puede evidenciar una decadencia económica de un orden considerable del 4.85% como se mencionó en el informe anteriormente, el cual es preocupante pues se está bajando la productividad y con ello pone en riesgo la estabilidad de RSE.

Situación nada alentadora para el País, pero sí muy realista para la toma de decisiones del sector empresarial, pues no tienen un camino fácil por recorrer, pues claro es que ya se puede hablar de desaceleración económica y lamentablemente aún no se tiene información precisa y veraz de lo que viene en

los próximos meses producto de las decisiones que tome el gobierno para mitigar la propagación de la pandemia COVID-19.

### **Actuaciones del gobierno nacional ante la crisis**

El gobierno Nacional, en consecuencia con el panorama no muy claro y poco alentador comenzó a tomar medidas teniendo en cuenta las afectaciones de la pandemia en países vecinos y atendiendo a nuestras necesidades propias; en principio se estableció que la prioridad sería evitar que colapsara el sistema hospitalario, por lo que las primeras actuaciones giraron en torno a evitar propagación masiva por lo cual se adoptaron medidas consecuentes con nuestra carta magna atendiendo a lo preceptuado en:

Los artículos 49 y 95 de la Constitución Política, toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y de su comunidad, y obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

Teniendo en cuenta estos preceptos y mediante Resolución 453 del 18 de marzo de 2020, el Ministerio de Protección Salud y Protección Social, ordenó la medida sanitaria obligatoria preventiva y de control en todo el territorio nacional, la clausura de los establecimientos y locales comerciales de esparcimiento y diversión; de baile; ocio y entretenimiento y de juegos de azar y apuestas tales como casino, bingos y terminales de juegos de video y precisa que la venta de comidas y bebidas permanecerán cerrados al público y solamente podrán ofrecer estos servicios a través de comercio electrónico o por entrega a domicilio para su consumo fuera de los establecimientos atendiendo las medidas sanitarias a que haya lugar.

Adicionalmente, prohíbe el expendido de bebidas alcohólicas para el consumo dentro de los establecimientos, no obstante, permitió la venta de estos productos a través de comercio electrónico o por entrega a domicilio, para su consumo fuera de los establecimientos, exceptuando los servicios prestados en establecimientos hoteleros. Norma dada por la Presidencia de la República de Colombia (Decreto 593, 2020, preámbulo).

Y de lo anterior expuesto surgen más medidas que van acordes a las circunstancias. Igualmente, el Decreto 593 del 24 de abril del 2020, que imparte las medidas que se adoptan en consecuencia de la emergencia sanitaria que generó la pandemia del COVID-19, como se evidencio con las medidas de

protección de los trabajadores y de contención para el funcionamiento de las empresas dependiendo su actividad y con ello asociándola directamente con la RSE, considerando el mantenimiento del orden público; en donde se aclara cual será el tiempo de la cuarentena y se estipulan los sectores que podrán funcionar, y las condiciones como se hará.

Así las cosas, el gobierno nacional ha venido a lo largo de este tiempo analizando el comportamiento de la pandemia en el país, y se ha venido prolongando paulatinamente el tiempo de la cuarentena y ampliando las excepciones de las actividades que pueden entrar a operar, pleno cumplimiento de medidas de bioseguridad y protocolos.

### **Funcionamiento Sectorial**

El BPO se divide en atención por voz y no voz. En la primera línea entran los Contact Center que atienden servicios de atención al cliente, asistencia técnica en línea, asesorías, entre otros. En segunda línea, la tercerización de no voz atiende necesidades de contabilidad, Back Office en las empresas y otras actividades administrativas.

A nivel mundial, el BPO es una industria valorada en 550 Billones de dólares, siendo las actividades con mayor demanda de servicios las referentes a los sectores de telecomunicaciones, salud, financiero, asegurador y público, resaltando que este sector fue uno de los pocos con tasas de crecimiento a doble dígito durante el 2020. Específicamente, en Colombia el sector es uno de los más jóvenes con poco más de 20 años de haber sido creado.

### **Producción y venta de servicios**

En el 2020 el sector BPO (outsourcing de procesos de negocios) alcanzó una facturación de 12,05 billones de pesos en el país, siendo uno de los sectores que ha venido creciendo en los últimos años. La presidente ejecutiva de la Asociación Colombiana de BPO, el sector se ha convertido en un importante dinamizador de la economía, con una tasa de crecimiento del 15,4% en 2020 y el país es hoy uno de los destinos más atractivos en Latinoamérica gracias al talento humano, el buen clima de negocios y los costos competitivos. Referente a la demanda de servicios, el interés está enfocado en los Contact Center que reúnen atención y soporte, encuestas, venta telefónica, concertación de citas, entre otros. El segmento de los Call Center es uno de los que ha logrado resultados positivos en medio de la pandemia.

## **Generación de Empleo en Contact Center y BPO**

El sector de Contact Center y BPO genera cerca de 605.000 empleos en Colombia, y es de las actividades con más oportunidades de empleo en el país. Tras declararse la cuarentena obligatoria para contener la expansión del coronavirus, se han registrado pérdidas de empleo en casi todas las actividades de la economía, en medio de esta incertidumbre laboral, más de 36 empresas de Contact Center y BPO han generado cerca de 15.000 vacantes laborales. Los perfiles que más requiere esta industria se centran en personas con habilidades en inglés, ingenieros, desarrolladores, asesores en ventas, líderes de calidad y personal técnico. Asimismo, según indica la Asociación Colombiana de BPO, en 2019 el sector firmó el pacto por el crecimiento y generación de empleo con el Gobierno Nacional, con el fin de contribuir a cerrar algunas brechas que los empresarios y el gobierno han identificado. El 80% de la fuerza laboral en este segmento está representada por jóvenes.

### **Exportación Servicios Contact Center**

En el sector las empresas ampliaron su operación, buscando nuevos mercados en el exterior. Las ventas en el mercado internacional se han fortalecido, teniendo como uno de los principales servicios los de contact centers en español, inglés y portugués. Asimismo, dada la tasa de cambio y el entorno propicio de Colombia para este tipo de negocios llegaron al país diferentes compañías que siguen viendo el país como una plaza muy atractiva para desarrollar este tipo de negocios de BPO. Cabe resaltar que actualmente más del 40% de los Contact Centers que operan en el país son de capital extranjero. Según información de ProColombia, el servicio al cliente es lo que más exporta Colombia en tercerización de servicios, lo que ha impulsado a las compañías de este sector a activar tecnologías disruptivas y maximizar la eficiencia y productividad. Los principales destinos de estos servicios son España, Estados Unidos, Chile, Perú, Ecuador, México y Argentina, siendo servicio al cliente en español el de mayor participación con 34,7%, seguido servicio al cliente en inglés con 18,8%.

### **Colombia es el Tercer Mercado de Contact Center en la Región**

Colombia es el tercer país de América Latina y el Caribe que cuenta con mayor participación en el mercado de Contact center, con el 13,1%. Este sector se sigue fortaleciendo aún en medio de la crisis que ha ocasionado el coronavirus. La ciudad donde más ha crecido este tipo de negocios es Bogotá, allí se concentra la cuarta parte de la economía del país y la mayoría de los sectores han presentado caídas en su producción y ventas.

Los únicos sectores que han logrado resultados favorables son el desarrollo de software y los call center con una cifra alrededor del 20%.

El sector ha sido clave en toda la situación generada a causa de la pandemia, siendo de las actividades que incluso han crecido debido a la creación de diferentes contact centers por parte de diferentes empresas para mejorar la calidad de sus servicios. Asimismo, se han creado contact centers para atender exclusivamente todo lo relacionado con el coronavirus.

## Perspectivas

### Se Espera un Crecimiento Sostenido de 3,8% en el Sector

Dada la buena dinámica de los contact center en Colombia, que además se ha fortalecido durante la pandemia, se espera que mantenga una tasa de crecimiento acumulado de 3,8% hasta 2022, alcanzando ingresos por US\$1.632 millones. Asimismo, se espera que el sector siga siendo atractivo para la inversión extranjera, destacando que cuenta con centros de operación que son parte de multinacionales y multilatinas. La presidenta de ProColombia, Flavia Santoro, expresó que “Colombia cuenta con alto potencial para la operación de contact centers en la región. Los empresarios tanto nacionales como extranjeros ven como una ventaja competitiva la calidad del talento local y su actitud orientada al servicio, factores que son clave para el éxito de este tipo de plataformas que promueven la generación de empleos y aportan al crecimiento de las exportaciones de servicios”.

Barranquilla es una de las ciudades referentes para la industria BPO en Colombia con 14 compañías que exportan sus servicios BPO e impulsada por la apuesta tecnológica y de bilingüismo por parte de la administración digital. Estos factores proyectan a la ciudad como referente del sector BPO tanto a nivel nacional, como continental. El alcalde de Barranquilla, Jaime Pumarejo, expresó que “cada día estamos apostando al sector tecnológico para exportar no solo nuestros bienes y servicios, sino también nuestra cultura. Casi 12 meses estuvimos detrás de Teleperformance para que llegara. Esto es prueba de que somos un destino probado con resultados para la inversión extranjera”. Asimismo, el presidente de Teleperformance, Andrés Bernal, indicó que la empresa generará 5.000 empleos para 2023. Hierro Barranquilla, Ciudad Referente para la Industria BPO Dada la buena dinámica de los contact center en Colombia, que además se ha fortalecido durante la pandemia, se espera que

mantenga una tasa de crecimiento acumulado de 3,8% hasta 2022, alcanzando ingresos por US\$1.632 millones. Asimismo, se espera que el sector siga siendo atractivo para la inversión extranjera, destacando que cuenta con centros de operación que son parte de multinacionales y multilaterales. La presidenta de ProColombia, Flavia Santoro, expresó que “Colombia cuenta con alto potencial para la operación de contact centers en la región.

Los empresarios tanto nacionales como extranjeros ven como una ventaja competitiva la calidad del talento local y su actitud orientada al servicio, factores que son clave para el éxito de este tipo de plataformas que promueven la generación de empleos y aportan al crecimiento de las exportaciones de servicios”.

### **La Transformación Digital es Clave para los Servicios BPO**

El sector BPO es cada vez más fuerte en Colombia por el atractivo que tiene para las empresas extranjeras en el desarrollo de estos servicios. Para seguir potenciando el sector, se hace cada vez más necesaria la transformación digital y la preparación del capital humano, desarrollando mejores prácticas y acogiendo nuevas tecnologías. María del Pilar Barrios, gerente de Unísono en Colombia, manifestó que uno de los grandes retos para las empresas de BPO es transformarse y evolucionar, de manera que se generen conexiones con los clientes a través de herramientas como speech to text, text to speech, OCR e inteligencia artificial. Asimismo, indica que aspectos como la voz y la hiperpersonalización serán claves, agregando que “la omnicanalidad, los chatbots, las redes sociales, la videoasistencia, la robotización y la inteligencia artificial son una tendencia en alza, cada vez más demandada por los consumidores. Estas herramientas que ofrece la innovación tecnológica facilitan las tareas administrativas para dar un servicio superior al nuevo consumidor digital que requiere inmediatez y sencillez en el proceso”. **HIERRO INFORME SECTOR CONTACT CENTER Y BPO JUNIO 2020** Según la forma Comscore, en 2020 el 50% de todas las búsquedas serán vía voz, por lo que en el país ya algunas compañías tienen proyectado implementar la tecnología en sus negocios.

En el segmento de servicio al cliente, se sustituirán las tareas repetitivas de atención al cliente, a través de herramientas digitales como un asistente virtual de voz, que servirá para que los colaboradores de los call center se centren en tareas que requieran más atención y el asistente de voz se encargue de atender

tareas como confirmar o solicitar citas, cambios de contraseña y labores sencillas que a diario se presentan en estas organizaciones.

## ANÁLISIS DE TENDENCIAS EN EL COMPONENTE DE SOCIEDAD DIGITAL SEGÚN EL DNP

### **Movilización hacia una conectividad digital ubicua.**

El mundo se está movilizándose hacia una conectividad que permita a personas, organizaciones y objetos estar conectados a Internet de forma segura e inteligente, bajo demanda y sin interrupciones, en cualquier lugar y en cualquier momento. Avanzar hacia una conectividad digital ubicua en el país, permitirá que se aceleren y consoliden los procesos de transformación digital de toda la sociedad y con ello capturar los beneficios económicos y sociales que se generan con la digitalización en todo el territorio nacional.

### **Consolidación de la transformación digital en sectores económicos.**

Con el acceso al internet de alta velocidad y los beneficios que generan las tecnologías digitales (Inteligencia Artificial, Big Data, Internet de las Cosas, Blockchain, tecnologías cuánticas, Digital Twins, entre otras tecnologías emergentes), la digitalización de todos los sectores se ha masificado. Esto se evidencia en la adopción creciente de las tecnologías digitales en todos los sectores de la economía y en las empresas de todos los tamaños, incluyendo las unidades productivas de áreas urbanas como rurales. Según la OCDE (2016), se espera que para el año 2030 la mayor parte de las empresas estén “predominantemente digitalizadas”.

### **Consolidación del comercio electrónico.**

El volumen de ventas y transacciones del comercio electrónico han venido creciendo en los últimos años a nivel mundial, producto de varios factores como las mejoras en conectividad a Internet, los nuevos modelos de negocio, y la presencia de nuevos actores e innovaciones en los diferentes eslabones de la cadena valor. Lo anterior, sumado a un panorama de reactivación económica,

consolidará el comercio electrónico como el principal medio para la compra de bienes y servicios en los próximos años.

### **Consolidación de la transformación digital en el sector público.**

El sector público también se ha visto beneficiado por el acceso a internet de alta velocidad y el desarrollo de las tecnologías digitales. Sin embargo, a diferencia del sector privado, el proceso ha sido más lento y a menor escala, pues implica que las instituciones y los servidores públicos deben adaptarse al nuevo entorno digital, a las nuevas herramientas y funciones dentro de su labor. En Colombia, la política de Gobierno Digital busca incentivar el uso de la tecnología y la generación de valor público a partir de ella. Específicamente, se promueve no solamente el uso de las tecnologías, sino buscar la manera en que las tecnologías contribuyan a solucionar problemas reales de la sociedad.

### **Innovación abierta en el sector público.**

El GovTech se refiere al ecosistema mediante el cual los gobiernos colaboran con Startups, MIPYMES y otros actores que usan inteligencia de datos, tecnologías digitales y en general metodologías innovadoras para proveer productos y servicios para la resolución de retos públicos. A partir del uso de tecnologías como Big Data, Machine Learning y Analítica de datos, estas iniciativas, pretenden hacer una diferencia y tener un impacto social al operar como intermediarias entre ciudadanía y Estado en temáticas como el transporte público, educación y salud. El Govtech hace que los procesos y servicios del sector público -tanto de las entidades como hacia los ciudadanos- sean más innovadores, productivos, eficientes y transparentes.

### **Incremento del proceso de urbanización y territorios inteligentes.**

El incremento de la adopción de esta nueva forma de planeación urbana podría favorecer el desarrollo de estrategias de transformación digital en varios sectores dentro de una ciudad, aumentando las inversiones y dinamismo de esta. Además, se impulsaría la innovación, la competitividad y se mejoraría la calidad de vida de los ciudadanos y el progreso social. Para 2050, se espera que Colombia sea un referente en la región en territorios inteligentes, en donde ciudadanos, empresas y gobierno interactúan y se articulan para aprovechar el capital social de las ciudades y promover el desarrollo. Asimismo, se proyecta que en los territorios se utilicen tecnologías como internet de las cosas -IoT- para monitorear mejoras y gestionar sistemas energéticos, movilidad y seguridad, que también se recolecte información para mitigar riesgos asociados al cambio

climático, entre otros. Para que una ciudad inteligente tenga estos impactos positivos, es necesario que tenga una visión integral que considere varios componentes como la infraestructura, el medio ambiente, el transporte, educación, salud, gestión de residuos, entre otros.

### **Incremento en el desarrollo y uso de soluciones basadas en inteligencia artificial.**

La inteligencia artificial, como campo informático que involucra el desarrollo de sistemas informáticos, la disponibilidad y calidad de los datos y los algoritmos, será una herramienta que permitirá mejorar los niveles de productividad y sofisticación del país. La inteligencia artificial ha surgido de un contexto de digitalización, que implica el uso creciente de los datos y las tecnologías digitales, y de interacción entre ellas. Los avances en la inteligencia artificial que están emergiendo, no solo se están acelerando, sino que además están cambiando la naturaleza y velocidad de los nuevos descubrimientos científicos (Carlsson, 2004).

### **Consolidación de mercados de datos.**

En el contexto actual, los datos no solamente son importantes para crear conocimiento y mejorar la toma de decisiones, sino también para crear servicios innovadores que respondan a las necesidades del público valor o público objetivo. La oportunidad que brindan los datos para la creación de valor da lugar a la organización de distintos actores alrededor de la cadena de valor de los datos. Las empresas, las organizaciones sociales, las agencias gubernamentales, los centros de estudio e investigación se juntan para alcanzar el valor económico y social de los datos.

Los mercados de datos se generan por la integración e interacción entre diferentes partes interesadas, incluidos los titulares de datos, los productores de datos, los intermediarios de datos y los interesados, que están involucrados o afectados por los acuerdos de acceso e intercambio de datos, de acuerdo con sus diferentes roles y responsabilidades y derechos, tecnologías y modelos comerciales.

### **Incremento en las amenazas a la privacidad de las personas y la seguridad de las organizaciones públicas y privadas.**

La seguridad y privacidad de datos reviste la mayor importancia en un entorno completamente digital para interacción social, productiva y educativa, por lo que debe estar a lo largo del periodo analizado dentro de las prioridades de gestión del gobierno. Es de tener en cuenta que la cantidad total de datos almacenados en la nube, que incluye nubes públicas y nubes privadas, alcanzarán los 100 zettabytes<sup>26</sup> en 2025 (Morgan, 2020), equivalente el 50 por ciento de los datos del mundo en ese momento. Se espera que para el 2050 se incremente exponencialmente la cantidad de datos debido al uso intensivo de las nuevas tecnologías y tecnologías emergentes, generando a su vez un incremento en los riesgos derivados del uso de estas en cuanto a la seguridad y privacidad de datos.

### **Seguimiento de nuevos medios de intercambio de valor.**

El uso de la tecnología como intermediario que verifica la transacción realizada es una de las mayores ventajas que brindan estos nuevos medios de intercambio, pues la información de dichas transacciones se mantiene en la red y todos sus usuarios le otorgan la validez y confianza al sistema. Adicionalmente, estos medios de intercambio están diseñados en torno a la criptografía, de forma que se protege el sistema ante usuarios externos no autorizados e impide su alteración, de manera que las transacciones y la información estén protegidas y seguras. Entre otras ventajas se encuentra el acceso rápido y eficiente a los valores, la ejecución en tiempo real de las transacciones y la disminución de costos por la desaparición de los intermediarios. Hoy en día, el Blockchain se utiliza especialmente en el mercado de las criptomonedas, así como en otros ámbitos relacionados con la identidad digital y los pagos internacionales. No obstante, se espera que la adaptación e interoperabilidad de estos medios de intercambio o plataformas contribuyan a su utilización en sistemas financieros tradicionales, unificación de registros médicos (historias clínicas), registros de propiedades (catastro), almacenamiento en la nube descentralizado, así como en muchos mercados como el energético, ventas al por menor, químicos, etc.

### **Incremento en el uso de soluciones tecnológicas en las que convergen sistemas físicos, virtuales y biológicos.**

De acuerdo con la descripción de la cuarta revolución industrial planteada por el WEF, las posibilidades de innovar en soluciones tecnológicas que rompan las barreras del mundo físico, virtual y biológico están siendo habilitadas por el

dinamismo en el desarrollo simultaneo e interdependiente de tecnologías como inteligencia artificial, robótica, internet de las cosas (que algunos autores describen como internet de todo), vehículos autónomos, impresión 3-D (que ha mostrado avances en la impresión de tejidos biológicos), nanotecnología, biotecnología, ciencia de materiales, almacenamiento de energía y computación cuántica.

Con respecto a los posibles efectos positivos de esta tendencia se pueden incrementar las oportunidades de crecimiento económico a partir del diseño y comercialización de soluciones tecnológicas que responden con mayor efectividad a múltiples necesidades humanas en sectores como salud, educación, entretenimiento, producción industrial y producción agrícola.

### **Incremento en el riesgo de cambios abruptos de la gobernanza de internet que produzcan fragmentación de internet (splinternet).**

Esta tendencia se describe como un creciente interés, por parte de países clave en la geopolítica global, hacia la implementación de cambios en las reglas de gobernanza de internet en sus territorios y en los territorios con los cuales hay intercambio de servicios basados en la red. Estos cambios son guiados por factores e intereses diversos tales como tecnología, comercio, política, nacionalismo o religión para los cuales puede haber visiones divergentes entre países y regiones. La consolidación de esta tendencia podría tener, principalmente, impactos negativos en Colombia, por su potencial para producir un declive en algunas de las características y fundamentos que hacen de internet una herramienta que habilita el desarrollo económico y social de países de renta media y baja. Algunas de las características fundamentales de internet que se verían afectadas negativamente serían la resiliencia, la eficiencia, el dinamismo y la apertura de esta red.

## **NUEVAS TENDENCIAS**

### **Contact center como servicio (ccaas)**

- Cola de llamadas universal y enrutamiento de llamadas.
- Asistentes virtuales inteligentes para atender las consultas de los clientes.
- Almacenamiento seguro y acceso a los datos del cliente.
- Respuesta de voz interactiva (IVR) y distribución automática de llamadas (ACD).
- Inteligencia Artificial (IA).
- Aprendizaje automático (Machine Learning).

### Inteligencia artificial (IA)

Enrutamiento inteligente de llamadas: Servicios que mejor se adapten al perfil del cliente de acuerdo con su historial de comunicación y, en consecuencia, enrutar su llamada a un agente.

Soporte multicanal: Dirigir a los clientes a otros canales cuando sus problemas no se puedan resolver con los enfoques tradicionales.

### Transformación Digital

Para seguir potenciando el sector, se hace cada vez más necesaria la transformación digital y la preparación del capital humano, desarrollando mejores prácticas y acogiendo nuevas tecnologías.

Generación de conexiones con los clientes a través de: speech to text, text to speech, OCR e inteligencia artificial.

Aspectos como la voz y la hiper personalización serán claves “la omnicanalidad, los chatbots, las redes sociales, la video asistencia, la robotización y la inteligencia artificial son una tendencia en alza, cada vez más demandada por los consumidores. Estas herramientas que ofrece la innovación tecnológica facilitan las tareas administrativas para dar un servicio superior al nuevo consumidor digital que requiere inmediatez y sencillez en el proceso.

Según la firma Comscore, en 2021 el 50% de todas las búsquedas son vía voz.

En el segmento de servicio al cliente, se sustituirán las tareas repetitivas de atención al cliente, a través de herramientas digitales como un asistente virtual de voz, que servirá para que los colaboradores de los call centers se centren en tareas que requieran más atención y el asistente de voz se encargue de atender tareas como confirmar o solicitar citas, cambios de contraseña y labores sencillas que a diario se presentan en estas organizaciones.

A través de la resolución 38281 de 2020, la Superintendencia de Industria y Comercio aclaró que la recolección y el uso de datos personales, como números telefónicos, es legítimo sin distinción del tipo de tecnología que se emplee para dicho fin, lo que permite la utilización de marcadores predicativos, robocalls y herramientas de inteligencia artificial. Sin embargo, en todos los casos deberá

contarse con autorización previa, expresa e informada de las personas destinatarias de las llamadas.

El 61% de las empresas de servicios presentó una disminución en el flujo de efectivo; 32,6% registró una reducción de trabajadores u horas laboradas y 26,5% tuvo dificultades en el acceso a servicios financieros y el 13,4% manifestó haber pasado por un cierre temporal.

Colombia es el tercer país con más agentes de contact centers en la región con cerca de 124.000 y se estima que para 2020 supere los 130.000. Ana Karina Quessep, explica que la proyección es que al cierre de este año el crecimiento general para todo el sector de BPO sea del 1,5%, incluyendo los contact centers, cobranzas, backoffice y centros de servicios compartidos. Según Frost & Sullivan, el sector tendría una tasa anual de aumento en sus ingresos de 3.8% de aquí al 2022

#### Herramientas avanzadas de autoservicio

- Análisis de servicio al cliente
- Centros de participación
- La Voz del Cliente (VoC)
- Agentes virtuales (chat en vivo)
- Chatbots.

El 57% de las empresas ya han migrado o planean migrar sus capacidades de gestión de relaciones con los clientes (CRM) a la nube.

Funcionalidad de servicios en la nube: Las soluciones en la nube emergentes vienen con APIs que permiten sincronizar los datos con sistemas comerciales como CRM o ERP, entre otros, mientras facilitan realizar campañas salientes, administrar usuarios, obtener estadísticas detalladas, etc.

Beneficios de servicios en la nube: Mantener y ejecutar la infraestructura heredada en las instalaciones es muy costoso. El Cloud Computing, a su vez, presenta una solución más simple en la que existe la opción de pago por uso, permite trabajar de forma remota al mover toda su carga de trabajo desde su ubicación local a la nube, Es extremadamente seguro y elimina los peligros generalmente asociados con la ubicación de los datos en las instalaciones, como el robo de datos, daños en el centro de datos.

### Respuesta de voz Interactiva

Los IVR se puede combinar con la función el distribuidor automático de llamadas (ACD) para proporcionar la información del cliente al agente de soporte, mejorando así la experiencia del cliente.

La IA ayuda aprovechar sus capacidades para tomar decisiones y medidas sobre la base del conocimiento del cliente adquirido en anteriores llamadas.

El agente virtual Es un ser humano real. El concepto “virtual” tan sólo modifica la ubicación del centro de llamadas, por lo que el contact center es virtual pero el agente es muy real, la tecnología en la nube ha permitido que los call centers puedan contratar a más agentes remotos que puedan teletrabajar.

Beneficios: Ahorros, escalabilidad (Mercados laborales del mundo), tecnología en la nube, flexibilidad Laboral.

Retos: Renovar la capacitación para permitir el aprendizaje a distancia, las organizaciones deben tener un plan sólido para proteger los datos del cliente, la tecnología permitirá a los supervisores monitorear el cumplimiento de los horarios, la productividad y la calidad de la atención a los usuarios, los supervisores deben saber cómo motivar a los agentes.

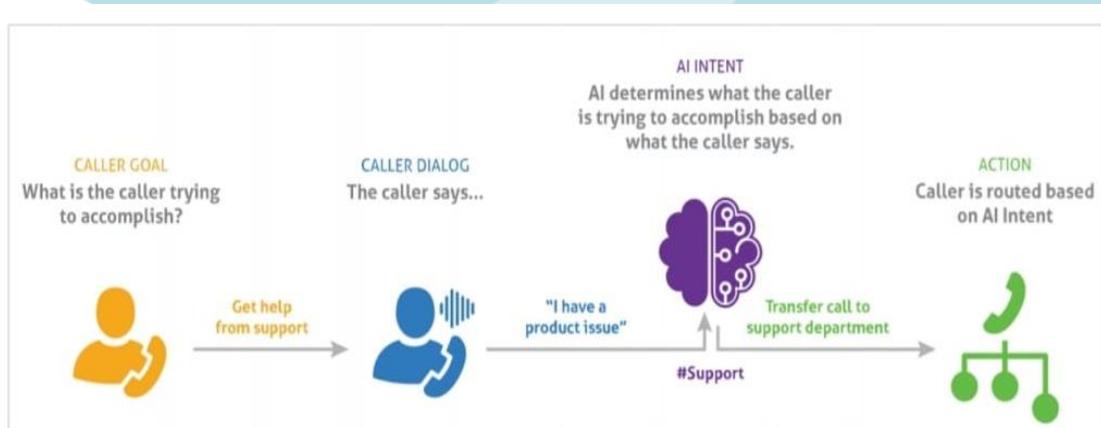
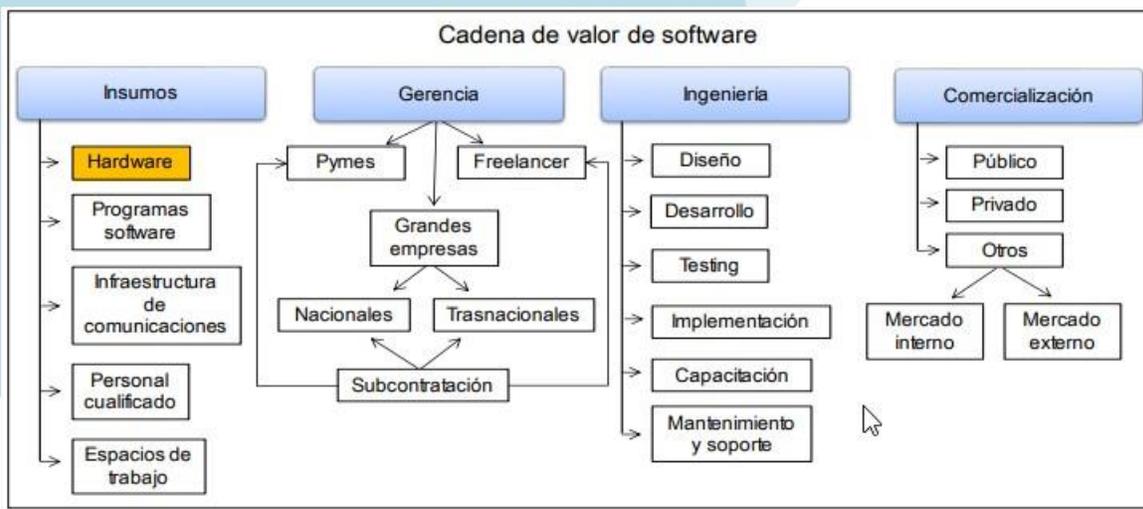


Figura 3. Experiencia del cliente a través de la IA. Fuente: [www.plumvoice.com](http://www.plumvoice.com)

Empleo

Nace el sindicato de call center en medio de la pandemia: En medio de la pandemia nació el primer sindicato de los call center Sinditecc (Sindicato Nacional de la Industria de Trabajadores de Call Center y Contact Center). Está conformado por 50 miembros que se reúnen por medios virtuales con el fin de proteger sus derechos en medio de la cuarentena.

Sector software y TI



- ✓ En el país, el 63% de los ingresos que genera la industria digital, es generado por empresas de orden nacional.
- ✓ Según el Centro Virtual de Negocios, el 7% de las empresas digitales en Colombia, genera el 83% de los ingresos del sector.
- ✓ Segmentando por tamaño y a cifras 2019, en el país el 90% de las empresas de software son pequeñas.
- ✓ Medellín constituye el epicentro nacional del desarrollo informático, es líder en acuerdos en el sector, además de ser la sede del Centro para la Cuarta Revolución Industrial.

Fuente: Dane

Sector a nivel nacional

El impacto de la aparición del coronavirus evidenció la necesidad de la transformación digital de muchos sectores de la economía como la salud, educación y alimentos, esto para procesar grandes volúmenes de información y responder a las necesidades de los usuarios, y este cambio de dinámica en el

país incrementó la demanda de servicios de software y productos hardware como computadores.

El PIB del sector hardware y software para el primer trimestre de 2020 presentó un desempeño marcado al descenso, derivado del impacto inmediato de la pandemia.

Sin embargo, si el dato incluyera información de los meses posteriores, su registro debería ser creciente como se puede observar en otras variables que cuentan con mediciones a mayo, caso del índice de personal ocupado y del índice de ingresos nominales, que presentaron incrementos significativos posteriores a marzo, derivado del acondicionamiento al comercio electrónico, el mayor uso de aplicaciones y el proceso de adaptación al trabajo remoto.

Por otra parte, el PIB de la información y las comunicaciones para el segundo semestre del año 2021 registró un incremento del 10% con respecto al mismo periodo del año anterior.

El hecho deriva de que el impacto de la pandemia fue menos fuerte al tratarse precisamente de una línea que incluye la conectividad, segmento que se ha venido fortaleciendo dada la situación actual y cuyo crecimiento, así como el del PIB del gráfico seguramente se verá reflejado en el segundo trimestre del año, teniendo en cuenta dos factores: el fortalecimiento del comercio electrónico y el trabajo en casa, que incrementa el uso de internet y de productos y servicios del sector.

El requerimiento de habilidades y competencias como hablar un segundo idioma, ha tomado su tiempo y tanto empleadores como empleados son conscientes de ello. Sin embargo, la absorción de habilidades y competencias tecnológicas deberá tener una velocidad pronunciada, pues de ello depende la permanencia o no de muchas empresas y por qué no, de industrias en el mercado.

En este sentido, se espera una divergencia en los perfiles de la mano de obra nacional, aspecto que se dará por tres factores:

- a) los amplios diferenciales de las instituciones educativas, en sus distintos niveles
- b) la escasez nacional de formadores tecnológicos de alto nivel, al menos en el corto plazo
- c) una mano de obra adulta reacia a nuevos aprendizajes los cuales se irán viendo excluidos del mercado laboral.

Por otro lado, el nivel de personal capacitado en el sector es insuficiente para suplir la demanda, por lo que se han incrementado las importaciones en el sector. El presupuesto para 2021 en ciencia, tecnología e innovación presentó una caída

cercana al 30%, sin embargo, con iniciativas como Softic, Misión TIC 2022, Sofística y Senainnova, se espera dar impulso a la senda positiva del sector.

El sector ha enfrentado históricamente un déficit de trabajadores calificados, por lo cual se lanzó la iniciativa Misión TIC 2022, con el fin de capacitar a 100.000 programadores en dos años, para enfrentar los desafíos de la Cuarta Revolución Industrial.

Fedesoft ha participado en la priorización de los temas de formación y se encargará de encontrar vacantes para estas 100.000 personas en el país.

### Tendencias y Retos del sector TI

Las áreas en las empresas que más inversión han destinado han sido las de seguridad y privacidad, pues la transformación digital y el trabajo remoto incrementaron la tasa de ciberataques, cuatro de cada ocho compañías lo han manifestado, por eso la seguridad cibernética es la más demandada en el sector con un 35%. “En Suramérica, el 46% de los líderes en tecnología aseguró haber experimentado un incremento en la cantidad de ciberataques durante la covid-19”

De acuerdo con Germán Hernández, gerente de ventas de consumo en HP Inc. Colombia, con corte al mes de agosto del 2021 el mercado de computadores registraba alzas de 15% en las líneas de portátiles y equipos de escritorio

El índice de calidad de vida digital construido por Surfshark muestra que Colombia aún tiene brechas importantes por cerrar, ocupando el puesto 62 entre 85 países que fueron incluidos en la medición.

Colombia Liderará el programa “Uso Justo” de la Inteligencia Artificial: Como hub se realizará una hoja de ruta para llevar a cabo los proyectos más representativos de los países de la región relacionados con el uso de la inteligencia artificial para la equidad.

Durante la sexta versión del Colombia Investment Summit, la cumbre de IED más importante del país, se anunció la inversión extranjera directa por más US\$1.300 millones, que serán invertidos en proyectos de BPO, desarrollo de software y TI,

agroindustria, metalmecánica, materiales de construcción, industrias 4.0, telecomunicaciones, y químicos y ciencias de la vida en Cundinamarca, Antioquia, Atlántico, Risaralda, Santander, Valle y Bogotá.

El programa Sofística desarrollado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Colombia Productiva, busca aportar a la productividad empresarial con soluciones tecnológicas para mejorar la competitividad de las empresas de software y servicios TI, y fortalecer el comercio electrónico. Para este programa se cuenta con un presupuesto de

\$18.400 millones de pesos, con el cuál se atenderán a 200 empresas. De otro lado, el programa Senainnova de Colombia Productiva y el Sena, brindará asesoría y recursos financieros a proyectos de desarrollo tecnológico dentro de las compañías. El programa cuenta con un presupuesto de 24.000 millones de pesos y cofinanciará hasta \$200 millones por proyecto (hasta 90% para mipymes y hasta 50% grandes empresas).

De acuerdo con el Ministerio de Salud, la telemedicina se multiplicó exponencialmente y ayudó a quitar presión al sistema de salud en esta pandemia, período en el que 30 millones de colombianos han recibido atención en tele consulta o entrega de medicamentos. Por su parte, el Ministerio de Educación Nacional dijo que “la digitalización se ha acelerado con la crisis y todas las nuevas herramientas y software se han implementado complementan los procesos de aprendizaje”.

## **6. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA**

### **¿QUIÉNES SOMOS?**

Somos una empresa de Manizales con presencia a nivel nacional que construye relaciones de largo plazo basadas en confianza, acompañamiento y personalización en operaciones de contact center, tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software, ciencia de datos y renting; contribuimos a la generación de empleo y de tejido empresarial de base tecnológica al servicio de la sociedad.

## MISIÓN

Generamos valor a nuestros clientes a través de la prestación de servicios de Soluciones de tecnología, Telecomunicaciones y Desarrollo de Software, ciencia de datos, Tercerización de procesos y renting de Infraestructura, actuando con respeto, responsabilidad e integridad hacia los grupos de interés, comprometidos con la innovación, el desarrollo social y la creación de valor para los accionistas.

## VISIÓN

Para el año 2024 seremos uno de los principales proveedores nacionales de servicios de Soluciones de tecnología, Telecomunicaciones y Desarrollo de Software, ciencia de datos, Tercerización de procesos y renting de Infraestructura, soportados con tecnología y capital humano acordes con las necesidades de nuestros clientes, que permitan consolidar un modelo de negocio sostenible.

## PROPÓSITO SUPERIOR

Damos valor a tus datos.

## VALORES CORPORATIVOS

**Responsabilidad:** Compromiso que asumimos como colaborador activo de la organización hacia la mejora social y económica de la misma. Estamos comprometidos con el desarrollo humano sostenible aumentando así la competitividad.

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

**Integridad:** Somos capaces de tomar las decisiones más acertadas para la organización, a través de la cohesión y el engranaje de las áreas con el compromiso de ser personas rectas y sinceras.

## 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 en 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 en 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.

## POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Con el objetivo de entregar a sus clientes servicios innovadores, cumpliendo con la normatividad legal vigente y los requisitos aplicables; y teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, People contact se compromete a:

- Cumplir con los requisitos de calidad de los clientes de acuerdo con los estándares de la empresa.
- Proteger la seguridad y salud de todos sus trabajadores independiente de su forma de contratación, incluyendo visitantes, contratistas y subcontratistas, en todos los centros de trabajo de la empresa
- Implementar protocolos y políticas que permitan conseguir la máxima seguridad de los servicios que se prestan, es decir, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, sistemas y/o comunicaciones gestionadas por la empresa.
- Promover la ética en todas sus actividades, negocios y transacciones
- Prevenir actividades ilícitas, corrupción y soborno.

Todo lo anterior enmarcado en la implementación y mejoramiento del sistema integrado de gestión, la identificación de peligros, riesgos y oportunidades con el fin de garantizar la continuidad del negocio, la conservación de los activos, y la formación de su recurso humano.

## **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Los activos de información de People Contact son reconocidos como un activo valioso. A medida que los sistemas de información apoyan cada vez más los procesos de misión crítica de la compañía, se requiere de contar con estrategias de alto nivel que permitan el control y administración efectiva de los datos. People Contact, los sistemas y las redes de información enfrentan amenazas de seguridad, las posibilidades de daño y pérdida de información por causa de código malicioso, mal uso o ataques de denegación de servicio se hacen cada vez más comunes.

Con la promulgación de la presente Política de Seguridad de la Información People Contact formaliza su compromiso con el proceso de gestión responsable de información que tiene como objetivo garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de este importante activo, teniendo como eje el cumplimiento de los objetivos misionales y promoviendo la mejora continua dentro de la organización.

Es así, que People Contact establece los mecanismos para respaldar la difusión, estudio, actualización y consolidación, tanto de la presente política, como de los demás componentes del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, alineándolos de forma efectiva con el Sistema Integrado de Gestión.

Dado lo anterior, esta política es de aplicación para todas las áreas que componen a People Contact, a sus recursos y a la totalidad de los procesos internos y externos vinculados a la compañía a través de contratos o acuerdos con terceros, teniendo en cuenta que los principios sobre los que se basa el desarrollo de las acciones o toma de decisiones alrededor del SGSI estarán determinados por las siguientes premisas:

- ✓ Minimizar el riesgo en los procesos misionales de la entidad.
- ✓ Cumplir con los principios de seguridad de la información.
- ✓ Cumplir con los principios de la función administrativa.
- ✓ Mantener la confianza de los colaboradores, clientes y terceros.
- ✓ Apoyar la innovación tecnológica.
- ✓ Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información.
- ✓ Proteger los activos de información.
- ✓ Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.

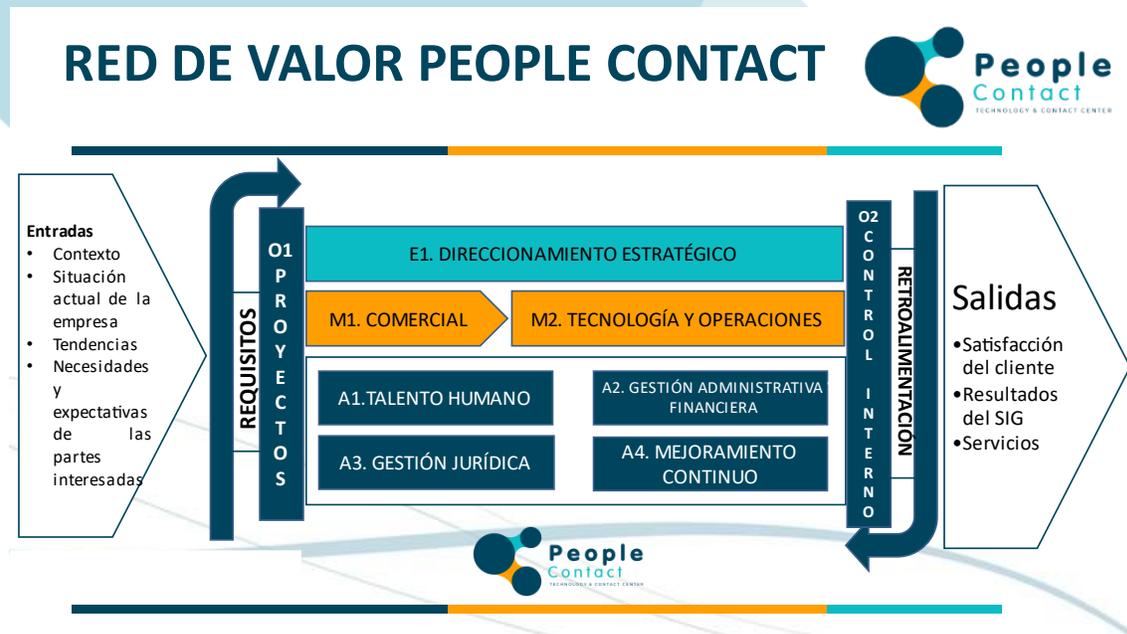
- ✓ Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los colaboradores, clientes, proveedores y terceros de People Contact.
- ✓ Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.

Todo lo anterior, enmarcado en la implementación y mejoramiento del sistema de gestión de seguridad de la información, la identificación de peligros, riesgos y oportunidades con el fin de garantizar la continuidad del negocio, la conservación de los activos, la formación de su recurso humano, a través de lineamientos claros acordes a las necesidades del negocio, y a los requerimientos regulatorios.

El incumplimiento de la política de Seguridad y Privacidad de la Información traerá consigo, las consecuencias legales que apliquen a la normativa de la Entidad, incluyendo lo establecido en las normas que competen al Gobierno nacional y territorial en cuanto a lo que a Seguridad y Privacidad de la Información se refiere.

Esta política será revisada como mínimo una vez al año, y de requerirse, actualizada con los cambios en materia de Seguridad de la Información.

## RED DE VALOR



## 7. LOGROS CORPORATIVOS

### MEGA META 2021

Para la vigencia 2021 el equipo de trabajo de la organización se proyectó como propósito superior salvar a People Contact y lograr que genere valor a sus grupos de interés por medio de la siguiente Mega Meta:

*“Al 2021 People Contact tiene como mega meta: Crecer, ser viable y tener salud financiera a través de: Ventas por valor de **\$14.041.904.924**, con un margen Ebitda del **6%** y con un flujo de caja disponible de cierre de año superior a los **\$2.000 millones de pesos**. Todo apalancado en la innovación a través de una participación en las ventas de nuevo portafolio del 10%”.*

### DESPLIEGUE ESTRATÉGICO

**PERSPECTIVA FINANCIERA:** Generar Estados de Resultados por unidad estratégica de negocio, optimizar el ciclo de caja por Unidad Estratégica de Negocio.

**CLIENTES Y MERCADO:** Incrementar ventas contribuyendo a la caja y a la rentabilidad del negocio por unidad estratégica de negocio.

**INNOVACIÓN:** Generar valor diferencial en el portafolio actual por unidad estratégica de negocio, Crear un modelo de innovación para las UEN, Impulsar nuevo portafolio con valor diferencial por unidad estratégica de negocio.

**PROCESOS INTERNOS:** Optimizar el costo y gasto operacional por unidad estratégica de negocio, gestionar procesos eficaces y eficientes, asegurar transparencia en la contratación y cumplimiento de requerimientos legales y normativos, conseguir las Certificación ISO 9001-2015 e ISO 27001-2013, gestionar un plan de auditorías integral y la eficacia de las acciones sobre estas.

**TALENTO HUMANO:** Asegurar que se cuenta con personal adecuado y capacitado, definir una propuesta de cultura laboral distintiva y atractiva, gestionar eficazmente la SST.

## PLAN DE ACCIÓN

META CRUCIALMENTE IMPORTANTE	MEDIDA HISTÓRICA	MEDIDA DE PREDICCIÓN	ENTREGABLE PARA LA VIGENCIA	CUANTIFICACIÓN DEL ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	
1	Formular e implementar una estructura y un plan de mercadeo y ventas	Ventas anuales (2020) : \$10.441.828 millones	Contratar gerente Comercial	Contrato de Gerente Comercial	1 Gerente	Gerente General	Enero	15/02/2021
			Consolidar equipo comercial	Estructura de la gerencia comercial	2 Gestores Comerciales 1 Coordinador proyectos e innovación	Gerente General - Gerente comercial	Enero	15/02/2021
			Establecer el portafolio de Servicios de la empresa.	Portafolio de servicios (1)	1 documentos	Gerente Comercial	15/02/2021	15/03/2021
			Cualificar al personal con rol comercial dentro de la empresa en temas de ventas y mercadeo	Plan de formación asociado al proceso de ventas	1 plan de formación.	Gerente General Gerente Financiera Gerente Comercial	04/01/2021	30/06/2021
			Definir y ejecutar el plan mercadeo y ventas	Plan mercadeo y ventas	1 plan de mercadeo y ventas	Gerente Comercial	15/02/2021	15/03/2021
			Definir y ejecutar políticas comerciales	Políticas Comerciales Manual de comisiones	2 documentos	Gerencia General Gerente Comercial Directora Jurídica	15/02/2021	15/05/2021
			Definir y ejecutar canales de distribución	Canales de distribución	# de Canales definidos	Gerente Comercial	15/02/2021	15/03/2021

META CRUCIALMENTE IMPORTANTE	MEDIDA HISTÓRICA	MEDIDA DE PREDICCIÓN	ENTREGABLE PARA LA VIGENCIA	CUANTIFICACIÓN DEL ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	
2	Generar valor agregado por UEN	Margen Ebitda por UEN (2020): BPO -8% Renting -6% Soluciones de Tecnología 28%  Nuevos Negocios Concretados: Ventas x UEN (2020) BPO \$2438.525.766 Renting \$7234.359.239 Soluciones de Tecnología \$768.811.225	Definir modelo de costeo	Modelo de costos	(1 documentos)	Gerente Administrativa y financiera	01/02/2021	30/04/2021
			Retener clientes actuales que generen valor o hacer que lo generen	Comparativo de utilidad bruta por cliente a 2020 contra el real mensual.	1 informe	Gerente Comercial	Permanente	Permanente
			Hacer inventario de clientes perdidos que generaron valor y se deben recuperar	Inventario de clientes para recuperar	1 inventario	Director de Tecnología - Director de Operación	01/02/2021	31/03/2021
			Implementar de un modelo de venta consultiva	Modelo de venta de consultiva	1 Modelo	Gerente Comercial	15/02/2021	15/03/2021
			Conformar el proceso de proyecto e innovación.	Definición del proceso	# documentos	Coordinador de proyectos e innovación	15/02/2021	30/04/2021
			Crear coordinación de ciencia y visualización de datos	El cargo en el organigrama y la persona asignada a este	1 Cargo 1 Persona	Gerente General	04/01/2021	31/01/2021
			Definir dos productos asociados a ciencia y visualización de datos	Ciclo de creación de los dos productos lanzados al mercado	2 productos y/o servicios	Director de Tecnología - Coordinador ciencia y visualización de datos Coordinador de desarrollo de software	01/02/2021	31/05/2021
			Cualificar al personal de UEN de TI en temas de transformación digital	Plan de formación	1 plan de formación	Gerente General - Dirección Gestión Humano	01/02/2021	01/03/2021
			Aumentar la participación de clientes privados en el total de las ventas	Comparativo entre clientes del sector privado de 2020 a 2021	1 informe	Gerente Comercial	15/02/2021	15/02/2021
			Aumentar las ventas asociadas a las alianzas estratégicas conseguidas	Facturación asociada a las alianzas estratégicas	Facturación asociada a las alianzas estratégicas	Gerente Comercial	Permanente	Permanente
Estandarizar y optimizar el proceso jurídico al interior de la empresa	Definición del proceso	# documentos	Directora Jurídica Coordinadora mejoramiento continuo	01/02/2021	30/03/2021			

## PROCESO ESTRATÉGICO

El objetivo principal del proceso estratégico es definir la Planeación Estratégica de la Compañía, su plan de acción anual y metas; brindar los recursos necesarios para su ejecución y hacer seguimiento al desempeño de la compañía, comprometidos con el mejoramiento continuo.

Desde la alta dirección se tomó la decisión de tener un proceso alineado con las normas internacionales ISO en la definición de un enfoque por procesos y

gestión de los riesgos por medio de los cuales se busca asegurar la calidad en los servicios prestados, la seguridad de la información y generar valor a los grupos de interés a través del ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar).

De acuerdo con dicho lineamiento el proceso estratégico garantiza que la empresa cuente con un direccionamiento estratégico enfocado a aportar a la viabilización de la organización, asignar los recursos para la correcta ejecución de los procesos misionales, contar con un Sistema integrado de Gestión que contiene el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y Sistema de Gestión Documental, lograr la satisfacción del cliente, dar cumplimiento a las disposiciones legales y presentar los informes respectivos a los entes de control.

El proceso estratégico en cabeza del Representante Legal hace seguimiento a los comités de:

- Gerencia.
- Estratégico
- Jurídico
- Negociación y Tesorería
- Comercial
- Calidad
- Tecnología e innovación
- 

## COMUNICACIONES

### Estado comparativo plataformas digitales.

Red social	Año 2020	Año 2021	Año 2022 Pronóstico
YouTube	0	37	150
LinkedIn	0	950	2.100
Twitter	0	220	1.150
Instagram	124	633	2.100
Facebook	1.200	7.139	15.000

En 2021 la interacción de las personas aumentó de manera positiva, lo que significa que los canales de comunicación digital son óptimos al momento de realizar un posicionamiento estratégico.

Nota: El pronóstico de resultado está basado en el tráfico orgánico generado desde el área de comunicaciones, si se genera pauta paga el pronóstico podría doblarse.

El propósito del marketing en redes sociales es construir y mantener una marca aumentando la visibilidad, a través de piezas de contenido y promociones que generen una comunicación con potenciales clientes, y a la vez que se crea toda una comunidad interactiva desde lo tecnológico.

Desde el área de comunicaciones se le apuesta a la consecución de negocios por medio del ofrecimiento de los servicios en las diferentes plataformas existentes, con un enfoque específico en LinkedIn.

PAIS	SEGUIDORES
Colombia	6.447
Estados Unidos de América	78
España	52
Chile	40
México	39
Brasil	27
Argentina	20
Ecuador	15
Perú	14
India	13



## VINCULACIÓN.

- People Contact participó en la rueda de conferencias del Ministerio TIC Colombia sobre las comunicaciones digitales y la importancia de las redes sociales en los medios de comunicación.
- People Contact ha sido seleccionada para participar en la convocatoria de colinnova, que tiene por principal objetivo aportar al crecimiento de sus empresas y a su vez de la región a través de la innovación colaborativa.

- El desarrollo tecnológico y la innovación están relacionados como ente principal de desarrollo y competitividad de las empresas de todos los sectores, donde People Contact apostara con tecnologías 4.0 en estos mercados.
- People Contact estuvo presente en la conferencia sobre la importancia de la Bioinformática y el análisis de elementos transponibles.
- También realizó la primera conferencia de Computación Cuántica.



Durante el año se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Construcción del manual de imagen de People Contact.
- ✓ Presentación de propuestas sobre marketing digital a Cable aéreo, Universidad Católica, Invama y Erum.
- ✓ Generación de ideas comerciales con el fin de la consecución de clientes.
- ✓ Planteamiento y ejecución del plan de comunicaciones (Interno, Externo y Digital).
- ✓ Creación y diseño de piezas video gráficas para los diferentes procesos.

- ✓ Apoyo en el marketing digital del proyecto de la línea morada de la secretaria de la Mujer y Equidad de Género de Manizales.
- ✓ Se capacita al personal administrativo y de operación en diferentes temas (rr.ss, liderazgo y emprendimiento).

**Nota Importante:** Fortalecer los programas audiovisuales para el mejoramiento de la comunicación interna como lo es, Magazine People, Historias People, Tómame un café con el Gerente, I-People y Boot Camp People.

## PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

El objetivo principal del proceso de Mejoramiento Continuo es Apoyar la definición periódica del direccionamiento estratégico de la compañía, promover el correcto desempeño del sistema de gestión, implementando una metodología de gestión integral de riesgos y definiendo los elementos para la evaluación del Sistema de Gestión que contribuya al logro de sus resultados esperados.

Durante el año 2021 se fortalecieron las competencias del equipo de trabajo en cuanto a los procesos de auditoría interna, específicamente en lo relacionado con el sistema de gestión de seguridad de la información sobre la NTC ISO IEC 27001:2013, el sistema de gestión de la calidad sobre la NTC ISO IEC 9001:2015.

### Evaluación de Proveedores

Para la vigencia del 2021 se evaluó la gestión de 38 proveedores con las siguientes consideraciones de acuerdo con el objeto del contrato:

#### 1. Tipo de proveedor:

- Procesos subcontratados.
- Procesos que afectan la calidad del producto.
- Equipos, Licencias, muebles y encerados.
- Procesos subcontratados (Gestión del Talento Humano).

## 2.1. Procesos subcontratados

Criterio	Descripción	Puntaje máximo
Oportunidad	Tiempo de respuesta.	23%
Gestión del servicio	Efectividad del mantenimiento, personal utilizado, material y maquinaria utilizada, entrega de registros.	40%
Servicio post venta	comportamientos por parte del proveedor que genera valor agregado.	8%
Facturación	oportunidad – correcta.	4%
Seguridad de la información	Cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información establecidos contractualmente	15%
SGSST	Contar con estándares mínimos y cumplir con los requisitos asociados al SGSST de la empresa	10%
<b>Total</b>		<b>100%</b>

## 2.2. Servicios que afectan la calidad del producto

Criterio	Descripción	Puntaje máximo
Oportunidad	En la entrega, en la instalación.	20%
Gestión del servicio	Disponibilidad del servicio (cumplimiento en la meta). Gestión de incidentes (tiempos de respuesta a los casos, efectividad de la atención del caso).	43%
Servicio post venta	Informes, otros requerimientos.	8%
Facturación	oportunidad – correcta.	4%
Seguridad de la información	Cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información establecidos contractualmente	15%
SGSST	Contar con estándares mínimos y cumplir con los requisitos asociados al SGSST de la empresa	10%
<b>Total</b>		<b>100%</b>

## 2.3. Equipos, Licencias

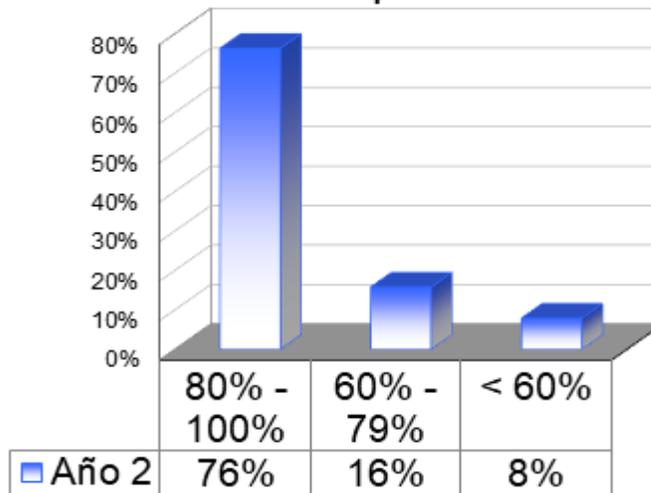
Criterio	Descripción	Puntaje máximo
Tiempo de entrega	Puntualidad en la entrega de acuerdo con los tiempos pactados.	53%
Especificaciones técnicas	Cumplimiento de los requisitos técnicos que se solicitaron en la orden de compra o contrato.	21%

Servicio post venta	Asesoría, solicitudes realizadas.	8%
Facturación	oportunidad – correcta.	5%
Seguridad de la información	Cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información establecidos contractualmente	5%
SGSST	Contar con estándares mínimos y cumplir con los requisitos asociados al SGSST de la empresa	8%
<b>Total</b>		<b>100%</b>

#### 2.4. Procesos subcontratados (Gestión del Talento Humano)

Criterio	Descripción	Puntaje máximo
Oportunidad	Pago de la nómina, prestaciones sociales, liquidaciones.	25%
Precisión Nómina	Que no se presenten errores.	14%
Servicio al cliente	Atención al personal en misión.	8%
Facturación	oportunidad – correcta.	14%
Informes	Cumplimiento en entrega y en calidad de la información.	6%
Cumplimiento requerimientos.	Solicitudes que se le realicen.	8%
Seguridad de la información	Cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información establecidos contractualmente	17%
SGSST	Contar con estándares mínimos y cumplir con los requisitos asociados al SGSST de la empresa	8%
<b>Total</b>		<b>100%</b>

#### Calificación de proveedores 2021

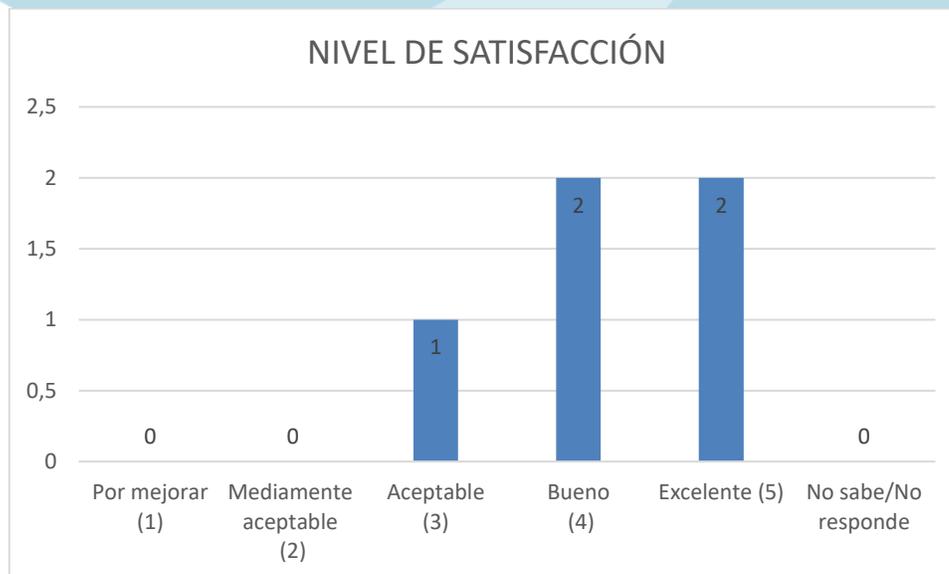


De acuerdo con los resultados obtenidos, cerca del 80% de los proveedores evaluados obtuvieron una calificación por parte del supervisor entre el 80 y el 100% de acuerdo con estos resultados los proveedores que se encontraron en este rango son confiables, cerca del 15% de los proveedores obtuvo una calificación entre el 60 y el 79% siendo proveedores condicionales, se solicita para la vigencia 2022 Presentar un plan de mejora de los puntos débiles (máximo 15 días después de socializados los resultados) e implementarlos en los siguientes 3 meses. De no cumplir se le dará tratamiento de PROVEEDOR CON BAJO DESEMPEÑO; por último, menos del 10% de los proveedores obtuvieron una calificación inferior al 60% y son calificados como bajo desempeño para lo cual la recomendación es no volver a contratar.

### Evaluación de clientes

Para el proceso de evaluar los servicios que People Contact presta a sus clientes, se realizó un formato de encuesta de satisfacción que incluía ítems relacionados con la gestión operativa en la prestación del servicio, el personal, específicamente en los casos de directores, coordinadores, supervisores, personal de calidad, personal de formación y personal de tecnología, presentación de informes, infraestructura física y tecnológica seguridad de la información y nivel de satisfacción.

De acuerdo con estos criterios y entendiendo que solamente el 26% de los clientes dieron respuestas a la encuesta de satisfacción, se estima un nivel de confianza **BUENO**.



## PROCESO DE CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen las normas para el ejercicio de control interno y se dictan otras disposiciones", apoyados en el Decreto 989 del 2020", indica las actividades emprendidas durante la vigencia 2021, de conformidad con lo establecido como obligaciones legales que permiten el seguimiento, evaluación, control y asesoría por parte Control Interno para el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos adoptados en la Empresa People Contact SAS en Reestructuración.

Decreto 1537 de 2001, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado, Artículo No. 3 De las Oficinas de Control Interno. En desarrollo de las funciones señaladas en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993, el rol que deben desempeñar las Oficinas de Control Interno, o quien haga sus veces, dentro de las organizaciones públicas, se enmarcan en cinco tópicos, a saber: valoración de riesgo, acompañar y asesorar, realizar evaluación y seguimiento, Fomentar la Cultura de Control, y relación con entes externos".

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe resaltar que el cumplimiento de nuestros roles debe ser independiente en los seguimientos, evaluaciones y controles que desarrollamos, con el fin de obtener un criterio objetivo acerca de la gestión llevada a cabo en la empresa, cuyo propósito es no intervenir en la administración ni en los procesos que se llevan a cabo.

Durante el 2021 las actividades fueron desarrolladas bajo el enfoque de ciclo PHVA en las diferentes operaciones procedimientos y procesos relacionados con el control interno de la organización, se planearon auditorías, se establecieron cronogramas sobre cada proceso de manera que se contara con una herramienta de información técnicamente elaborada y suministradora de oportunidades o necesidades de mejora para el logro de los objetivos institucionales. Se realizaron 12 auditorías a los diferentes procesos y a los aspectos relevantes de People, Control Interno resalta la disposición y aporte del personal en el desarrollo del cronograma y programa de auditoría, reconocemos el avance individual y colectivo e invitamos a continuar y mejorar los niveles de comprensión y ejecución del control interno como herramienta de gestión, autocontrol y mejoramiento continuo.

Control Interno dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 370 de 2014 "Por medio del cual se establecen normas relacionadas con el Programa Anual de Auditorías a cargo de las Unidades u Oficinas de Control Interno; y se dictan otras disposiciones", por tal razón para el año 2021 se programaron dentro del Plan Anual de Auditorías desarrollar (12) auditoría, las cuales se cumplieron en un 100%.

Durante el año 2021, se llevaron a cabo las siguientes auditorías y actividades tendientes a las competencias de la Oficina de Control Interno:

- Seguimiento a planes de acción.
- Modelo de control interno.
- Modelo de gestión documental.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Comité de conciliación.
- Auditorías Financieras.
- Auditoría Legal.
- Auditoría al organigrama.
- Auditoría de arquezos de caja.
- Seguimiento a matriz de riesgos y matriz anticorrupción.
- Seguimiento al proceso de PQR.
- Seguimiento al cumplimiento tributario.

#### **Cumplimiento a rendición de cuentas:**

Para lo corrido del año 2021 Control Interno dio cumplimiento a la rendición de cuentas anual del periodo 2020 obteniendo una calificación de 100 sobre 100, cuyo resultado no dio origen a planes de acción.

Fueron presentados de manera oportuna rendiciones trimestrales a la contraloría y alcaldía de Manizales donde se informó y cerraron planes de acción de hallazgos de la Contraloría, se informó sobre lo Deuda pública esto puede ser validado en la plataforma SIA CONTRALORIA. En relación con Informes de la Alcaldía fueron entregados de acuerdo con las fechas establecidas Informes Administrativos, información de planes de acción.

Se realizó el registro nacional de bases de datos cumpliendo con lo establecido por ley en oportunidad y contenido.

### Asistencia a Comités y actividades:

- Acompañamiento en calidad de invitado en los Comités de conciliación.
- Asistencia en calidad de invitado en los diferentes procesos solicitados por las diferentes aéreas.
- Asistencia a las diferentes capacitaciones convocadas donde han participado el personal de la Oficina de Control Interno.
- Proyección de respuestas de solicitudes dirigidas a la Oficina de Control Interno
- La Oficina de Control Interno participó en la Rendición de Cuentas a la Contraloría de carácter trimestral de igual forma los informes a la Alcaldía de Manizales sobre planes de mejoramiento e informe administrativo.
- Se emitió Concepto Jurídico Laboral sobre vacaciones
- Se aporta claridad sobre contenido ley transparencia en páginas de sector Público
- Se realizó Diagnóstico de cumplimiento a la Norma NTC: ISO 27001
- Se realizó Inspección al Sistema de Gestión de la Calidad.

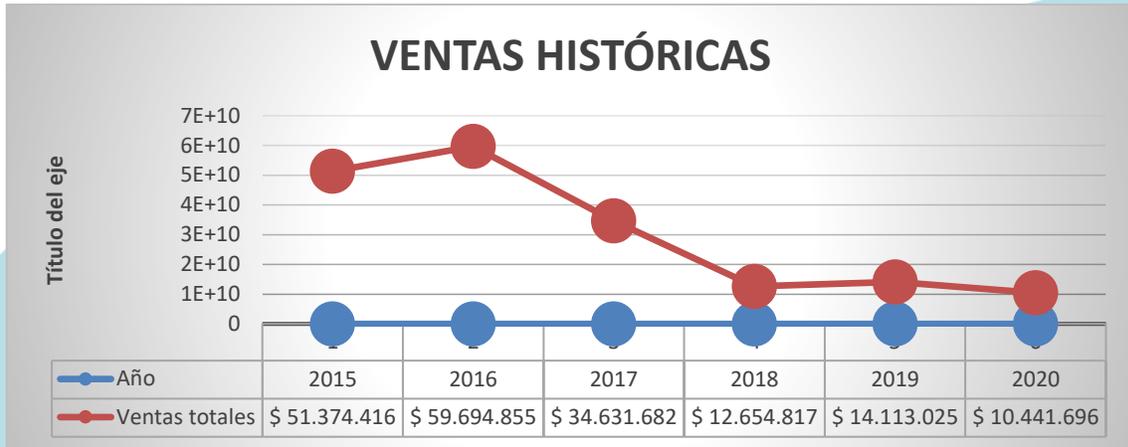
## PROCESO COMERCIAL

El objetivo principal del proceso comercial es Garantizar el cumplimiento de las metas comerciales, con los clientes actuales y potenciales, desarrollo de nuevos mercados; buscando la rentabilidad y eficiencia operativa (BPO, Renting, Servicios Soluciones tecnológicas, de telecomunicaciones y desarrollo de software). Perseguir la satisfacción del cliente siendo efectivos y claros en la comunicación del Valor Agregado que podemos ofrecerles a nuestros clientes.

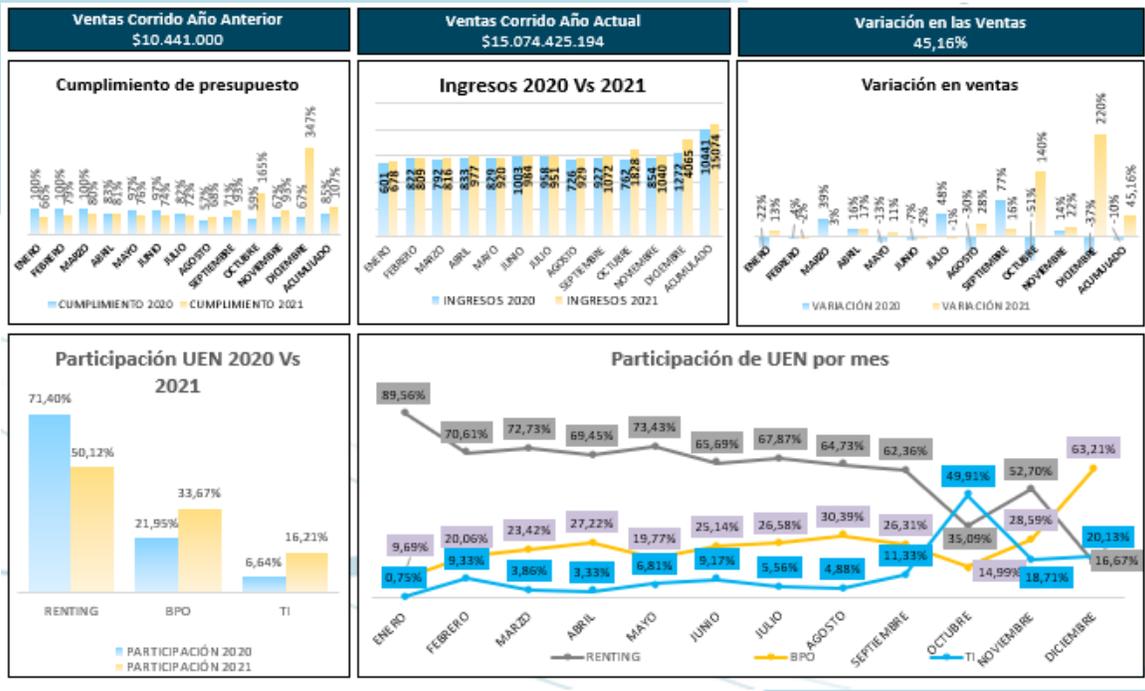
### Comportamiento de las ventas

CLIENTE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VENTAS TOTALES	\$ 61.374.416.981,00	\$ 59.694.855.980,00	\$ 34.631.682.577,00	\$ 12.654.817.517,00	\$ 14.113.025.371,00	\$ 10.441.696.230,00

Segmentos: Telecomunicaciones, seguros y logística de transporte, Salud, público.

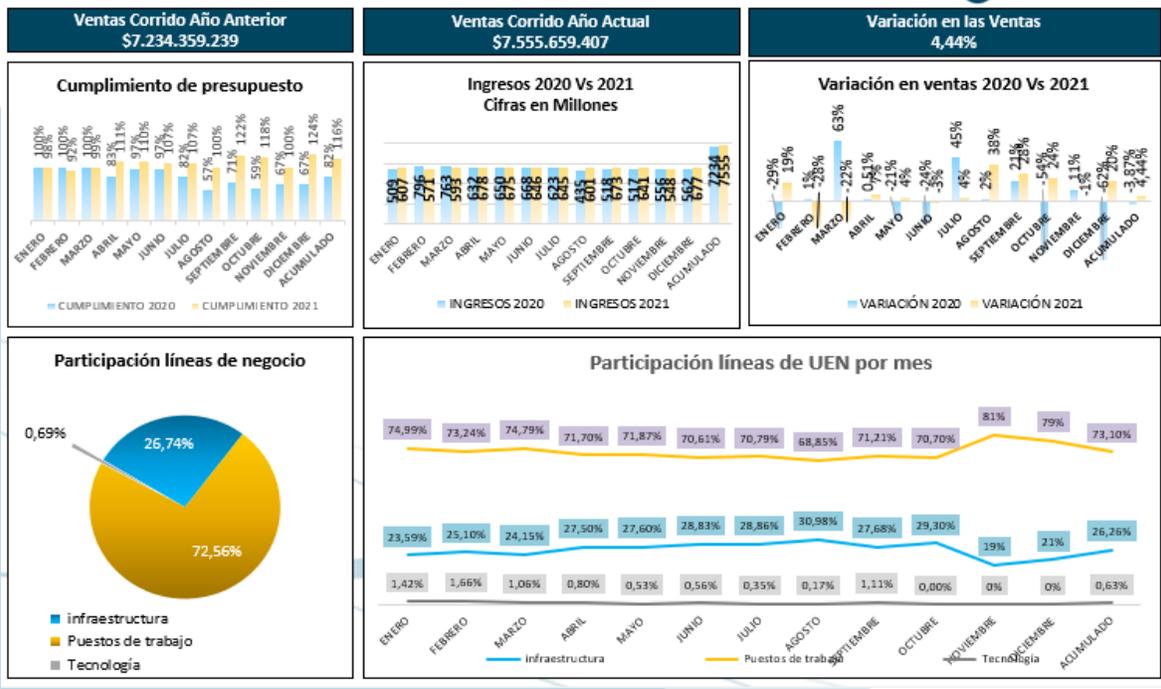


### Tablero de control comercial

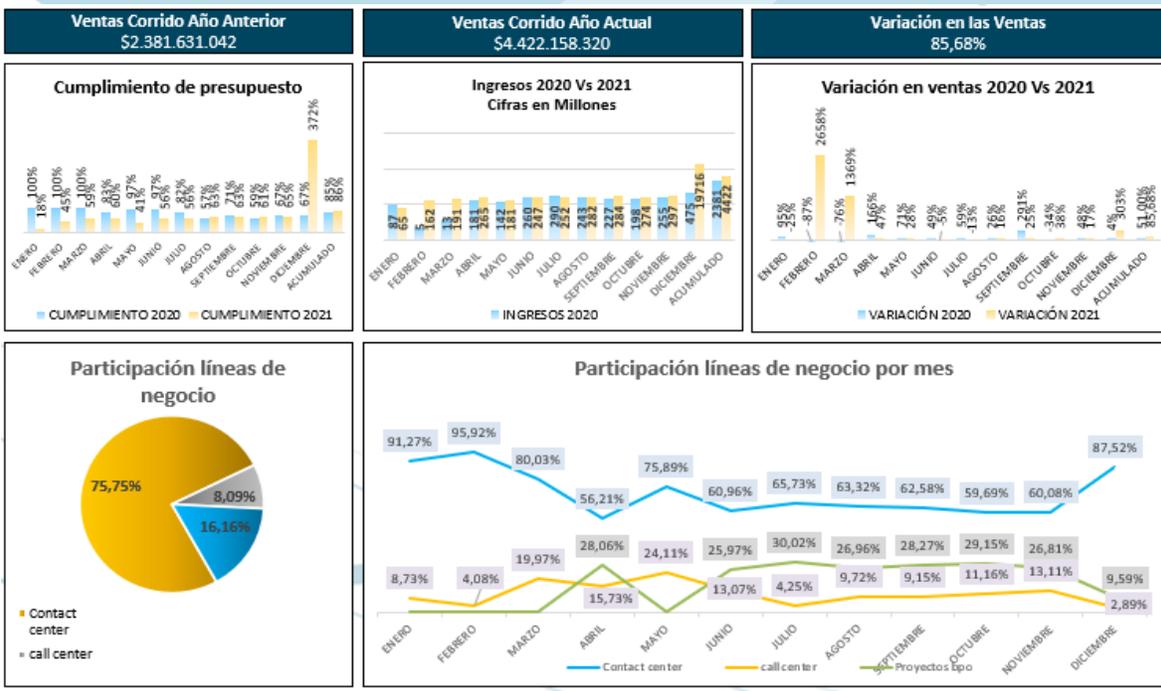


## Resultado Gestión comercial por UEN (Unidad Estratégica de Negocio)

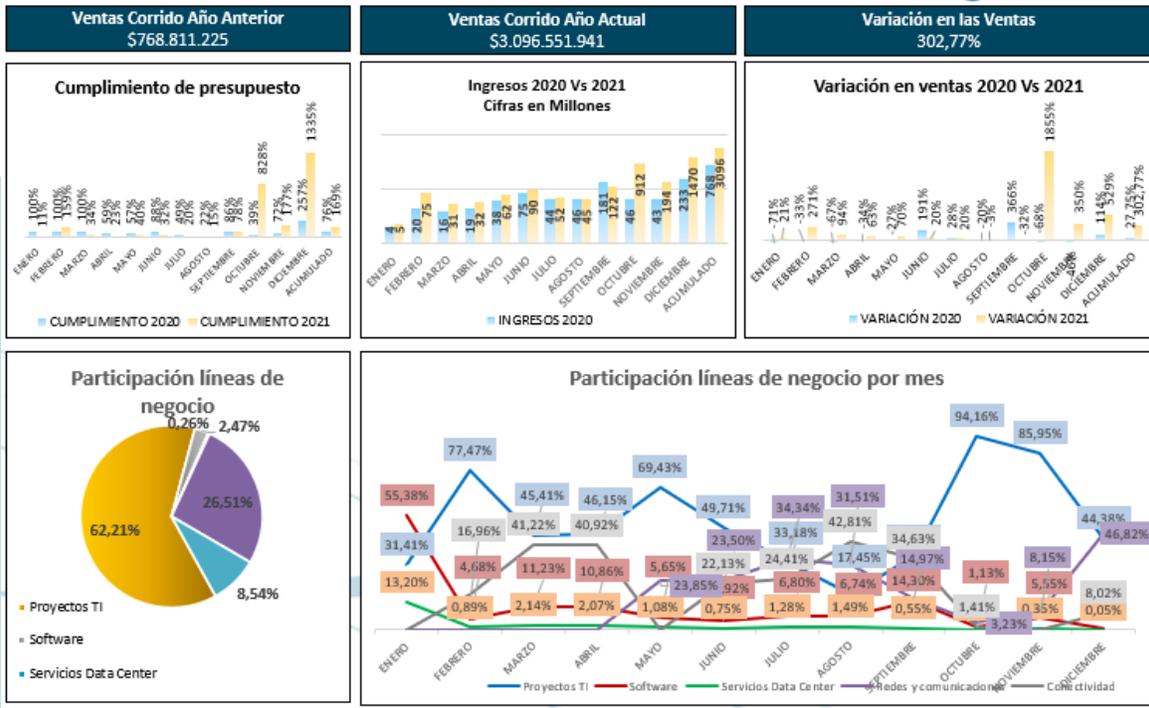
### 1. Tablero de Control UEN Renting



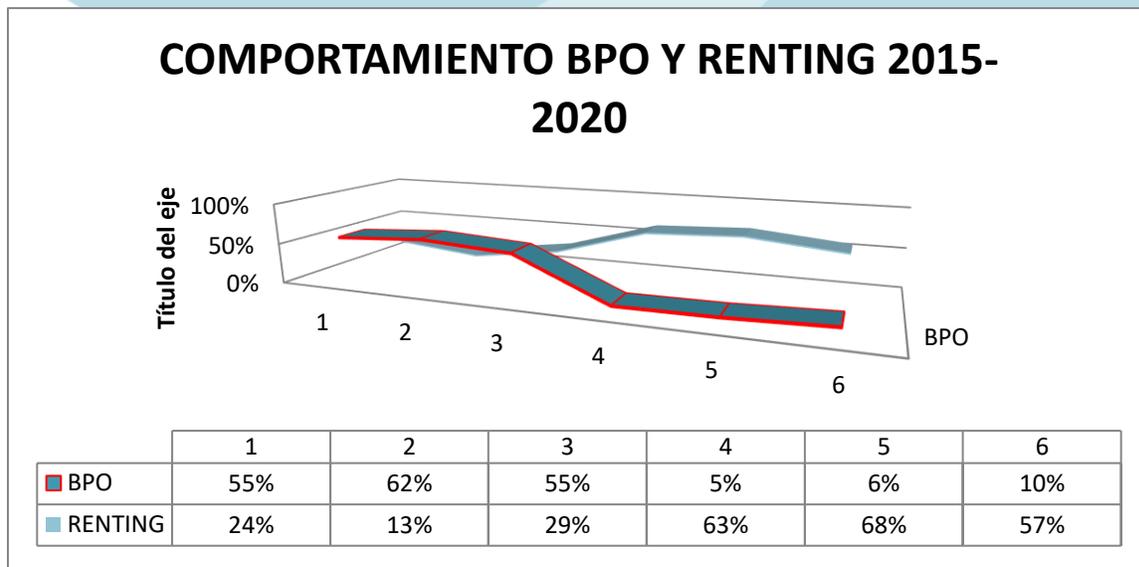
### 2. Tablero de Control UEN Tercerización de Procesos de Negocio

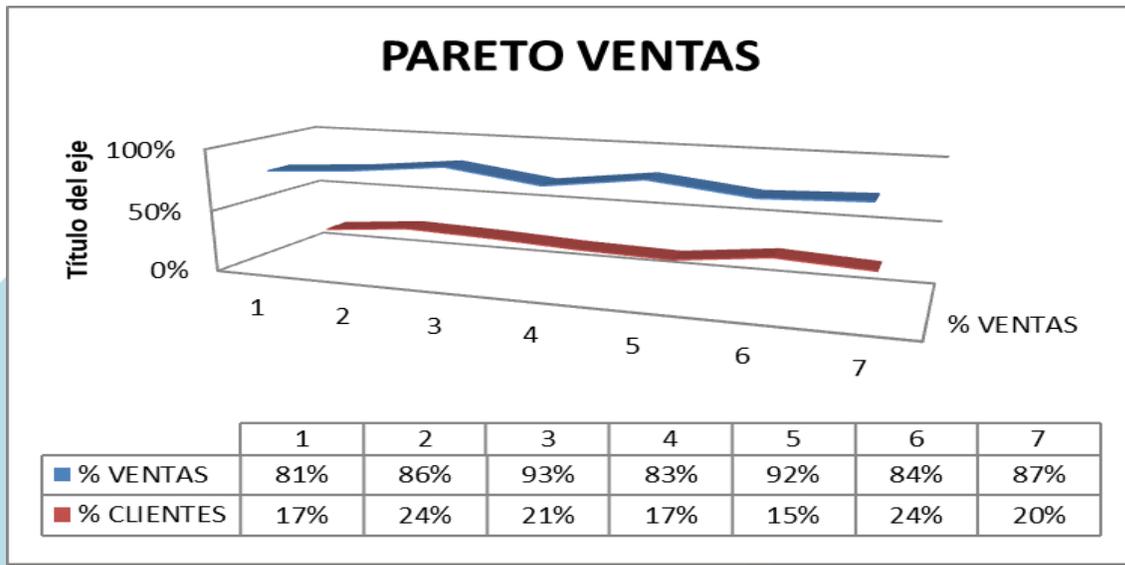


### 3. Tablero de Control UEN TI



### Comportamiento BPO y Renting 2015 – 2020





Desde la perspectiva comercial, se identificaron las siguientes dificultades para ser competitivos en el mercado:

1. Indicadores Financieros que no permiten participar en las licitaciones.
2. Estar en proceso de reestructuración dificulta la posibilidad comercial. Se identifica que las empresas tienen temor de contratar con People Contact.
3. Caja muy ajustada para realizar inversiones de modernización tecnológica, realizar negocios, y desarrollar proyectos.
4. Mucho peso de los arrendamientos en la estructura del costo de ventas.
5. Restricciones de aforo por fenómeno del COVID, promedio 50% de la capacidad instalada en la ciudad de Bogotá.
6. People Contact no cuenta con herramientas de última generación para realizar los análisis de BPO, conforme a las tendencias actuales.
7. Obsolescencia en equipos de tecnológicos (funcionales, no actualizados).
8. Falta de certificación de procesos de seguridad, especialmente la ISO 27001. (El 58% de los negocios se pierden por indicadores financieros y por falta de la ISO 27001, el 71% de los negocios se pierden por las razones mencionadas)

anteriormente más la capacidad instalada, es decir que el 71% de los negocios se pierden por razones imputables a la empresa. (Muestra del año 2020 y del 2021).

9. Falta de certificaciones internas como ISO 9001 y COPC.

10. Sedes que no cumplen con los nuevos requerimientos de mercado en cuanto a la infraestructura física.

11. La empresa no cuenta con bases de datos actualizadas que le permitan ofrecer servicios de televentas.

### **Razones por las cuales se pierden negocios**

INDICADORES FINANCIEROS	33%	58%
ISO 27001	25%	
OTRO PROVEEDOR	17%	
PRECIO	13%	83%
CAPACIDAD INSTALDA	13%	

### **Conclusiones Rápidas**

1. Se ha visualizado un descenso de las ventas prácticamente durante 6 años consecutivos, excepto en el año 2019, sin embargo, vuelve y caen las ventas en el año 2020 por la pandemia.
2. En paralelo al descenso de las ventas, se observa el cambio de participación de las unidades de negocios pasando de una empresa fuerte en BPO a una empresa fuerte en renting. En el componente financiero, dichas operaciones de BPO generaban pérdidas.
3. Negocio de pocos clientes, pero de alto volumen.
4. No se encontraron alianzas ni modelos de TI definidos que permitieran ver un crecimiento acelerado de esta unidad.

### **Acciones realizadas**

1. Se realizaron ajustes a las presentaciones comerciales. También se han realizado presentaciones asociadas a sectores de acuerdo con las necesidades de los clientes.

2. Se tiene desarrollado un producto de seguridad ciudadana como lo es CCTV el cual se trabajó y dio resultados para la compañía con 2 negocios importantes como el traslado del SIES y la implementación de CCTV ciudadano para los municipios de Centro sur.
3. Se firmaron alianzas con diferentes proveedores de tecnología y representativos a nivel mundial como Hik Vision, Amazon, HP, Huawei Cloud.
4. Se realizó la capacitación de venta consultiva a los ejecutivos comerciales.
5. Se participó en el programa de Fabricas de Productividad con la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.
6. Se realizó capacitación de venta de soluciones Cloud.
7. Se revisaron diferentes modelos para la comercialización de TI y se redefinió que se debe trabajar con el ecosistema.
8. Se revisó el componente tecnológico del sector y se encontró que People Contact debe actualizarse de cara a las nuevas tendencias, puntualmente en el sector de BPO, para lo cual se lanzó la idea de generar un proyecto alrededor de los agentes virtuales y los BOT, ya que la empresa no cuenta con ellos de manera estandarizada.
9. Se hizo mantenimiento de clientes con llamadas, visitas y reuniones virtuales.
10. People Contact se suscribió a la Asociación Colombiana de Contact Center BPRO y se participó en las conferencias y encuentros virtuales con la mesa sectorial.
11. El seguimiento de clientes institucional se realizó a través del plan de choque. Con ocasión cada semana.
12. Se participó en el congreso de ANDICOM dejando para la empresa un relacionamiento con empresas del ecosistema de TI.
13. Se obtuvo un crecimiento del 45,16% con respecto al año 2020.
14. Se trabajó en el desarrollo de relaciones con clientes del sector Telecomunicaciones, de lo que vale la pena destacar que Telefónica Movistar ya avaló la sede Manizales para la operación de ellos, por tal razón podemos participar en licitaciones futuras.
15. Las 3 líneas de negocios crecieron (Renting, Bpo y TI)

16. El mayor crecimiento se dio en la Unidad Estratégica de Negocio de TI con un 302.7%, luego la unidad de BPO con un 85.68% y Renting con un 4.4% frente al año 2020.

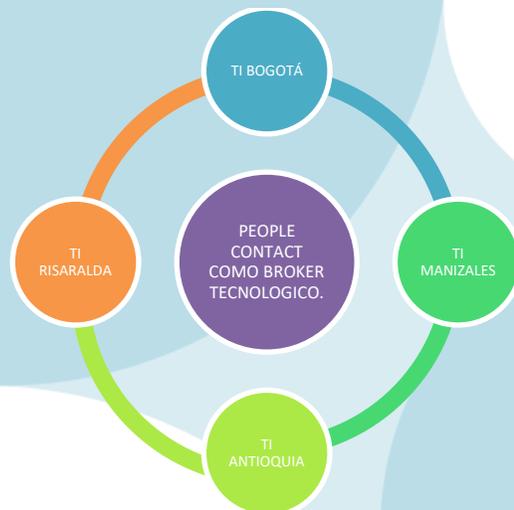
17. Se trabajó en la rentabilidad de los negocios para mantener equilibrio con la estructura de costos y gastos de la empresa.

18. Las mayores ventas y el cuidado en los márgenes de los negocios ayudaron al tema financiero, en el sentido, que la empresa obtuvo Margen Ebitda positivo después de varios años estar en negativo.

19. El enfoque de trabajar con el ecosistema de TI, arrojó resultados positivos.

20. La empresa recibió un reconocimiento por parte de la Universidad Nacional de Colombia como aliado estratégico para proyectos de alto impacto en la región.

Se desarrolló un modelo de negocios para TI que centra a People Contact como un bróker tecnológico.



Ventajas del modelo:

- Trabajar con el ecosistema de Ti y no competir con el mismo.
- Tener mayores capacidades a través del ecosistema.
- Posibilidad de tener aprendizajes tecnológicos mediante el acompañamiento en las implementaciones.
- Tener mayor capilaridad.
- Posibilidad de estar en mercados como el de Bogotá mediante la asociación con el ecosistema.

- Tener más posibilidades de negocios mediante el desarrollo de acuerdos comerciales, alianzas, etc.

## IMPACTO SOBRE LA MEGA META



# MEGA META

PROPÓSITO SUPERIOR: SALVAR A PEOPLE CONTACT Y LOGRAR QUE  
GENERE VALOR A LOS GRUPOS DE INTERÉS.

	METAS PROPUESTAS	CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE
<b>Imperativo 1</b> CRECIMIENTO	Inductor: Ventas \$ 14.041.904.924	Ventas \$ 15.074.425.192	CUMPLIMIENTO 107%
<b>Imperativo 2</b> VIABILIDAD	Inductor: Margen Ebitda 6%	Margen Ebitda 7%	Margen Ebitda (% de variación) 117%
<b>Imperativo 3</b> SALUD FINANCIERA	Inductor: Flujo de Caja \$ 2.000.000.000	\$3.163.235.945	CUMPLIMIENTO 158%
<b>Imperativo 4</b> INNOVACIÓN	Inductor: Participación den las ventas de nuevos negocios 10%	Productos Nuevos: SIES, IPV6, Tableros de control de indicadores Ciencia de datos (Algoritmos de predicción)	100%

## PROCESO DE TECNOLOGÍA Y OPERACIONES

El proceso de tecnología y operaciones tiene como objetivo principal Soportar todo el funcionamiento de la empresa tanto desde las operaciones como de los requerimientos de servicios, desarrollo de software y proyectos tecnológicos enfocados en la transformación digital, asegurando la disponibilidad de infraestructura física y tecnológica.

Mantener e impulsar el crecimiento de las campañas con diferentes estrategias y metodologías, que logren de igual manera el cumplimiento de los indicadores operativos y los presupuestos de la compañía.

## TECNOLOGÍA

Desde la perspectiva de tecnología, People Contact cuenta con cuatro líneas de negocio definidas:

## 1. Desarrollo de Software

2. Servidores, redes y seguridad

3. Ciencia de datos.

4. Telecomunicaciones y soporte técnico.

Las gestiones relacionadas con **Desarrollo de Software** durante el 2021, estuvieron enfocadas en contar con software de calidad internos como de cara nuestros clientes, para ello se ha destinado recurso humano en la investigación y diseño de nuevos software que puedan ser comercializados como lo son el desarrollo de la App People Contact con Ionic, el desarrollo de una App de referidos, actualización y mantenimiento de la página web de People Contact haciendo uso del hosting propio, además se han realizado:

- Actualización de la página web de Infimanizales (Cliente).
- Se recibe el aplicativo MIDIS APP de MDos4 (Aliado Estratégico).
- Los ingenieros reciben capacitación en IA.
- Administración del árbol de tipificaciones de PQR INVAMA (Cliente).
- Desarrollo de aplicativo de gestión de usos para Telecentros (Cliente).
- Presentación CRM de People Contact.
- Desarrollo de APP de trámites en línea de la Secretaría de Servicios Administrativos del municipio de Manizales (Cliente).
- Definición de arquitectura, desarrollo y despliegue de Manizales App.
- Implementación de servidores MIDA y MEP para red LoRa (Cliente).
- Desarrollo de API para integración Cable Aéreo – Bancolombia (Cliente).
- Diseño y creación de la página web de la ERUM (Cliente).
- Desarrollo plataforma para las Juntas de Acción Comunal (Cliente).
- Certificación de los ingenieros en AWS foundations.
- Desarrollo de componentes para Manizales App de turismo, Juntas de Acción Comunal y Trámites en línea.
- Desarrollo de Moodle y página web para Juntas de Acción Comunal.

Las gestiones relacionadas con **Servidores, Redes y Seguridad** durante el 2021 son:

- Se realiza Backup en el data protector de la información de People Contact (Interno).
- Se realiza la Instalación y configuración del software de los biométricos Zkaces, DVR y cámaras campaña SIES (Cliente).
- Restauración de máquina virtual Wakanda para dar continuidad a las llamadas de cliente específico (Cliente).

- Se instaló switch 3Com 4210 en aguas de Manizales Av del río por falla (Cliente).
- Se realiza implementación de la máquina virtual pandora en el servidor del cable aéreo y se implementa el CRM suite en la misma (Cliente).
- Se rediseña topología y configuraciones de red para integrar los dos canales MPLS internacionales para el cliente Extel. (Cliente).
- Administración de las cuentas de G-Suite de Infimanizales (Cliente).
- Instalación switch capa 3 en la sede la patria para poder transportar el tráfico de los E1 instalados en esa sede por el cliente extel a People Contact (Cliente).
- Implementación de un equipo de seguridad perimetral independiente de la red de People.
- Activación del filtrado de protocolos en todos los equipos de la campaña de la policía nacional, configuración biométricos de coworking y creación MV inventarios. (Cliente).
- Rediseño e implementación de toda la arquitectura de red LAN incluido radio enlaces de las cuatro estaciones del cable aéreo (Cliente).
- Instalación, configuración y PeM de nuevos firewalls 600E.
- Se realiza visitas a las antenas de la red LoRa para realizar validación y estado de cada una de ellas. Adicional se hace mantenimiento preventivo. (Cliente).
- Creación de la máquina virtual (Juroujin), habilitación de SSH, instalación del motor de BD MariaDb para proyecto de Manizales APP.
- Creación de la máquina virtual para el despliegue del aplicativo MEEP, el cual también hace parte de la red LoRa.
- Instalación servidor SECAD de la policía en el Data Center de People. (Cliente).

Las gestiones relacionadas con **Ciencia de Datos** durante el año son:

- Desarrollo Pipo Fortuner. RPA extracción automática de información desde Fortuner para alimentar los indicadores financieros del tablero BI de Gerencia. (Interno).
- Restauración de Backup Fortuner Cable aéreo (Cliente).
- Restauración de Backup CMS Avaya Servientrega (Cliente).
- Creación de reportes automáticos al correo del sistema de encuestas telefónicas de INVAMA (Cliente).
- Diseño, creación y entrega de tablero de indicadores predictivo a Cable Aéreo (Cliente).
- Desarrollo de pipeline para tarificación de llamadas.

Las gestiones relacionadas con **Telecomunicaciones y Soporte Técnico** durante lo corrido del año son:

- Se implementa sistema OCSInventory para inventario de hardware y software (Interno).
- Se instala mesa de ayuda OSTiket en el cable aéreo. (Cliente).
- Plan de trabajo migración Firewall, Cableado 137 puestos de Extel, validación de funcionamiento de todas las campaña y administrativa. (Cliente).

## **OPERACIONES**

Durante el 2021, desde la dirección de renting y BPO se realizaron las siguientes gestiones:

1. Con cliente Atento Bogotá se logran 3 otro si de renovación de contrato, con periodos hasta el 30 de abril, el segundo hasta el 31 de julio y el tercero hasta el 31 de diciembre del 2021.
2. Para el mes de enero, se logra incremento de posiciones ocupadas con el cliente Contactech, pasando de 40 a 65 con renovación de contrato por medio de otro si, hasta el 31 de agosto del 2021, de esta forma se garantiza un ingreso fijo independientemente de la ocupación de puestos que realice el cliente.
3. En el mes de marzo, se realiza incremento en la ocupación de puestos de trabajo con cliente extel, el cual pasa de 250 a 310.
4. Con el fin de regularizar los pazos de pago del cliente Accedo, los cuales se encontraban en 30 días después de radicada la factura, se pacta pagos a 90 días, esto en el entendido que sus políticas de pago a proveedores se encuentran en 120, en este sentido, se logra renovación de contrato al 31 de mayo.
5. Se logra aceptación por parte del cliente Americas BPS para cambio de sede Zima a parque el Lago.
6. Con cliente Servientrega se logra renovación de contrato por medio de otro si con periodos hasta el 28 de febrero del 2022, a partir del 1 de marzo se inicia nuevo modelo de gestión con plataformas propias de cliente y el precio de contrato dependerá del RFP que se publique.

7. Con el fin de tener conocimiento integral del funcionamiento de cada campaña, se establece con todo el personal de estructura, reuniones mensuales “Rendición de cuentas” donde cada supervisor deberá exponer los resultados y planes de acción para el siguiente mes, esto en pro de mejorar el resultado.
8. Con el fin de tener un mejor control de la operación de Servientrega ya que esta factura por variable, se genera archivo de control diario, semanal y mensual, el cual muestra la productividad y rentabilidad desde el asesor hasta la campaña en general, de esta forma se ha podido ejercer un mayor control sobre los cotos y gastos de la campaña.
9. Se genera archivo de control y seguimiento operativo de cada asesor, esto con el fin de medir de forma objetiva, la productividad de cada uno en tiempo ocupado.
10. En acompañamiento del área de mejoramiento continuo, se establecen indicadores propios de la UEN BPO, esto con el fin de tener mediciones contantes de las operaciones, desde eficiencia hasta rentabilidad.
11. Se actualiza y se crean formatos de seguimiento, gestión y control de calidad según la norma ISO 9001 para cada campaña de call y contact center.
12. En pro de mitigar la propagación y el contagio por COVID-19, se envía al 70% de la operación a trabajo en casa, medida que se prolonga hasta el 31 de diciembre, garantizando que el personal pueda desempeñar sus funciones tal como se realizarían dentro de la compañía; es de anotar que el personal que no se encuentra trabajando en casa es personal muy nuevo o que no poseen cobertura de internet con ningún operador y/o prestador del servicio.
13. Con el fin de brindar servicios de valor agregado a todos los clientes de call y contact center se incorporan tableros de control y/o dashboard donde se realizan análisis de estadísticas descriptivas y en tiempo real de los comportamientos de cada campaña, en este sentido se facilita la toma de decisiones tanto al interior de la campaña como de cara al cliente.
14. El año inició con 70 asesores distribuidos en las diferentes campañas y al 31 de diciembre se cierra con 189 asesores gracias a las gestiones comerciales y operativas y al cumplimiento de indicadores.

15. Se incorporan campañas de ventas de servicios de telecomunicaciones con el fin de diversificar el portafolio de productos de la UEN de BPO y la experiencia de People Contact.

## PROCESO DE TALENTO HUMANO

El objetivo principal del proceso de Talento Humano es garantizar la permanencia del personal idóneo, buscando su desarrollo integral promoviendo su adaptación a la cultura organizacional y buenas prácticas, que integre un equipo innovador que proponga y materialice mejoras, dentro de los subprocesos de Talento Humano se encuentran:

- Selección.
- Nómina y contratación.
- Procesos sancionatorios.
- Formación y desempeño
- Bienestar laboral.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Modelo de gestión

Actividades realizadas durante lo corrido del año:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PARTICIPANTES	TOTAL ENCUENTROS
<b>Diagnóstico</b>	Se realizó un diagnóstico aleatorio con algunos colaboradores, con el fin de identificar las distintas nociones y necesidades de los colaboradores respecto al bienestar social laboral de la compañía.	48 participantes	1
<b>Celebración día de la mujer People Contact.</b>	El 8 de marzo se realizó la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, con un reconocimiento especial la labor de las mujeres por medio de una serenata, decoración, mensaje y compartir.	72 participantes	1
<b>Celebración del día del hombre People Contact</b>	El 19 de marzo, se realizó un reconocimiento especial a los hombres de la compañía, mediante un compartir con desayuno tipo buffet, y una serenata.	35 participantes	1

<b>Jornada de tamizaje audiovisual</b>	El día 8 de junio se realiza jornada de tamizaje, con el fin de identificar a aquellas personas que tengan mayor probabilidad de tener enfermedades visuales, e intervenir oportunamente dicho riesgo y determinar tratamiento.	<b>23</b> <b>participantes</b>	<b>1</b>
<b>Charla de autoestima, en alianza con salud Total EPS</b>	El día 10 de junio, se dicta una charla de autoestima, en alianza con la EPS Salud Total, donde se refiere importancia al auto cuidado, la auto imagen y la necesidad de fomentar el amor propio, para que esto repercuta en todos los ámbitos de los colaboradores.	<b>16</b> <b>participantes</b>	<b>1</b>
<b>Jornada de Tamizaje Cardiovascular, en alianza con Salud Total EPS.</b>	El día 28 de mayo, se realiza jornada de tamizaje de riesgo cardiovascular, dirigida a la población de alto riesgo de People, con el fin de prevenir y atender las necesidades de los colaboradores.	<b>23</b> <b>participantes</b>	<b>1</b>
<b>Jornada de tomas pruebas Covid-19</b>	El día 27 de mayo, se realiza jornada de toma de pruebas de Covid -19 en todos los colaboradores de People Contact con el propósito de hacer detección temprana de casos e intervención oportuna, para realizar cerco epidemiológico y manejo de la pandemia en la compañía, en alianza con la IPS tu cuidado.	<b>47</b> <b>participantes</b>	<b>1</b>
<b>Celebración día del padre</b>	Celebrar y reconocer el roll de ser madres, en las colaboradoras de la compañía.		<b>1</b>
<b>Celebración día de la madre</b>	Celebrar y reconocer la labor de los padres que hacen parte de la compañía People Contact		<b>1</b>
<b>Celebración día del niño</b>	Para este día estaba programado un encuentro lúdico, pero por la contingencia actual no se pudo realizar, a cambio se envió un detalle a los hijos de los colaboradores de People Contact, como reconocimiento a los niños de la compañía.	<b>81 hijos de colaboradores</b>	<b>1</b>
<b>Eco People</b>	Se crea con el fin de impulsar el cuidado del medio ambiente, la cultura ecológica y de alimentación sana en la compañía, integrando hábitos saludables y de aprovechamiento de espacios:		

1°	Inauguración de la huerta: se realiza la inauguración con la participación de los colaboradores y la secretaría de agricultura	40 participantes	
2°	Jornada de Siembra People Contact: se realiza una jornada de siembra con los colaboradores de la compañía, administrativos y operativos.	15 participantes	
3°	Jornada de Siembra comunitaria: se realiza siembra y construcción con la comunidad aledaña, en alianza con la secretaría de agricultura.	20 participantes	
4°	Jornadas de limpieza y cosechas de alimentos de la huerta: en compañía de algunos colaboradores, se realiza mantenimiento y cosecha de alimentos, tales como: lechuga, perejil, cilantro, rábanos, acelga, cebolla	60 participantes	15
Boot camp People	En estos espacios se desarrollan actividades enfocadas a fomentar habilidades que permitan la implementación del bienestar social laboral, y el mejoramiento del clima organizacional y rendimiento de las tareas encomendadas.		
1° Boot camp operativo:	Se realizan actividades lúdicas, de manejo de emociones, metas de vida, sensibilización de prácticas de autocuidado y riesgos asociados a la labor, contribuyan al reconocimiento del ser de cada colaborador de People Contact.(con el primer grupo)	15 participantes	
2° Boot camp operativo:	Se realizan actividades lúdicas, de manejo de emociones, metas de vida, sensibilización de prácticas de autocuidado y riesgos asociados a la labor, contribuyan al reconocimiento del ser de cada colaborador de People Contact (con el segundo grupo)	17 participantes	
3° Boot camp operativo:	Se realizan actividades lúdicas, de manejo de emociones, metas de vida, sensibilización de prácticas de autocuidado y riesgos asociados a la labor, contribuyan al reconocimiento del ser de cada colaborador de People Contact (tercer grupo)	14 participantes	

4° Boot camp administrativo	Esta actividad se realiza en compañía de un coach, con el fin de generar procesos de trabajo en equipo y cohesión grupal, que permitan mejorar el clima organizacional dentro de la compañía.	47 participantes	
5° Boot camp telecentros	Se realiza esta actividad con el fin de promover el trabajo en equipo, metas de vida y cohesión grupal que permita desarrollar de manera más óptima sus labores.	16 participantes	
Actividades desde el PIC (plan de intervenciones colectivas)	En alianza con la secretaria de salud pública de Manizales, se gestionan acompañamientos enfocadas a la salud mental de los colaboradores, tales como:		
Manejo de emociones	Incentivar en los colaboradores el reconocimiento de sus sentimientos y emociones ante situaciones conflictivas o de estrés, y de esta manera ser capaz de establecer relaciones emocionalmente saludables consigo mismos y con los demás. Así mismo, identificar este manejo como una habilidad que contribuye a responder positivamente al entorno, y minimizar las tensiones laborales.	26 participantes	

Proceso	Avance
<b>Modelo de Gestión de Talento Humano</b>	Descripción y documentación de los procesos que hacen parte del área de Talento Humano con base en el Ciclo de vida del trabajador
<b>Plan de Trabajo Anual</b>	Diseño y ejecución del Trabajo anual para cumplimiento de los estándares mínimos del SG y NLV
<b>Modelo de bienestar laboral</b>	Diseño de un modelo de bienestar de People Contact, bajo un enfoque dialéctico basado en la calidad de vida de los colaboradores (Saber hacer- saber ser)
<b>Plan de bienestar</b>	Diseño y ejecución de modelo de bienestar, asociado a los nuevos valores corporativos.
<b>Plan de formación</b>	Diseño y ejecución

<b>Plan de sucesión</b>	Diseño de un plan de sucesión que contempla todas las áreas de conocimiento (Tácito –explícito)
<b>Proceso de inducción y reinducción.</b>	Se construye un programa de inducción y reinducción para los colaboradores de la compañía
<b>Proceso de gestión documental.</b>	Gestión documental de personal activo al día
<b>Validación de referencias laborales.</b>	Validación de referencias laborales al día
<b>Otrosí de cambios al contrato. (Aumento salario)</b>	41 otrosí
<b>Actualización y creación de perfiles en el manual de funciones</b>	actualización de todos los perfiles-al día

### Logros:

Construcción Modelo de Gestión de Talento Humano. Gestión documental al día.

Articulación con instituciones educativas para practicantes y pasantes. Validación de referencias laborales.

Indicadores de gestión actualizados desde el año 2020.

Investigación de accidentes de trabajo 2020. Plan de Trabajo Anual SG\_SST

Plan de Bienestar Plan de Formación.

Actualización de documentación, formatos y procedimientos.

Ejecución de los planes de acción pendientes (48 SST (10 cerrados – 38 en proceso de gestión) – 10 TH).

### Retos:

Construcción de Modelo de gestión de conocimiento. Modelo de bienestar.

Plan Básico de Saneamiento Ambiental.

Construcción Procedimiento de Inducción y Reinducción.

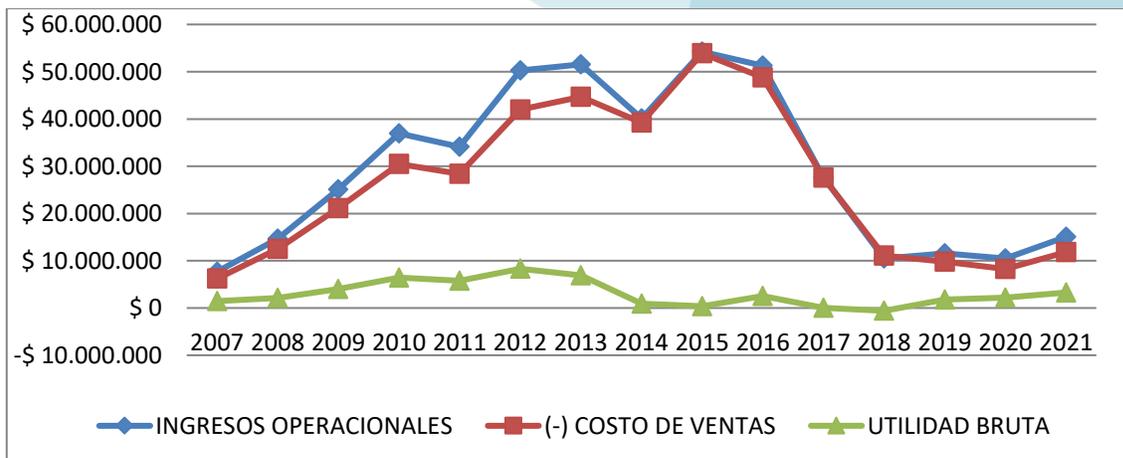
Evaluación Periodo de prueba.

## PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

El objetivo principal del proceso administrativo y financiero es Garantizar la confiabilidad y oportunidad en la entrega de la información financiera que permita la toma de decisiones, a través de la acción de un equipo humano debidamente capacitado apoyado en la infraestructura adecuada y buscar disponibilidad de capital de trabajo de forma competitiva.

A continuación, se presenta el comportamiento de la evolución de la información financiera de los últimos cinco años y lo corrido del año 2021 con corte al mes de diciembre. (Cifras en millones de pesos).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 51.308.475	\$ 27.652.101	\$ 10.485.811	\$ 11.579.034	\$ 10.441.829	15.074.425
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 48.767.243	\$ 27.601.764	\$ 11.086.594	\$ 9.777.755	\$ 8.241.921	11.810.674
UTILIDAD BRUTA	\$ 2.541.232	\$ 50.337	-\$ 600.783	\$ 1.801.279	\$ 2.199.908	\$ 3.263.751
(-) GASTOS OPERACIONALES	\$ 4.206.455	\$ 3.815.946	\$ 3.816.698	\$ 6.059.532	\$ 4.114.904	3.386.444
UTILIDAD OPERACIONAL	-\$ 1.665.223	-\$ 3.765.609	-\$ 4.417.481	-\$ 4.258.253	-\$ 1.914.996	-\$ 122.693





En la tabla se puede evidenciar la evolución desde el año 2016 con respecto a la utilidad operacional, de acuerdo con la tendencia, la organización cada día se acerca más a su punto de equilibrio, todo esto gracias a las estrategias implementadas desde el proceso financiero para hacer más eficiente la rentabilidad de las operaciones.

Durante lo corrido del año 2021 el proceso de tecnología y operaciones se centró en optimizar los recursos asignados a la ejecución de los contratos con los clientes. Con el fin de disminuir el costo de ventas que cerró en un 78% se ha tomado la decisión de aunar esfuerzos en reducir los costos fijos que se encuentran asociados principalmente a los arrendamientos de inmuebles que son utilizados para ejecución de contratos con clientes de renting.

Con respecto al costo de ventas, se mantiene una tendencia similar a la presentada en el año 2020 aportando a la búsqueda del punto de equilibrio con tendencia a lograr indicadores financieros positivos para la próxima vigencia, de esta manera, se proyecta la continuidad del negocio por medio del cumplimiento de las obligaciones del pacto de acreedores.

Tal y como se evidencia, los gastos operacionales han jugado un papel importante en el proceso financiero para lograr un mejor resultado operacional.

Desde el subproceso administrativo se adelantaron las siguientes gestiones:

Gestión con la Inmobiliaria Inmuebles Andinos para descuento en el canon de arrendamiento de la sede Nueva Granada en la ciudad de Bogotá.

Devolución de pisos improductivos (Sexto y Séptimo) del Edificio Nueva Granada en la ciudad de Bogotá en el mes de diciembre.

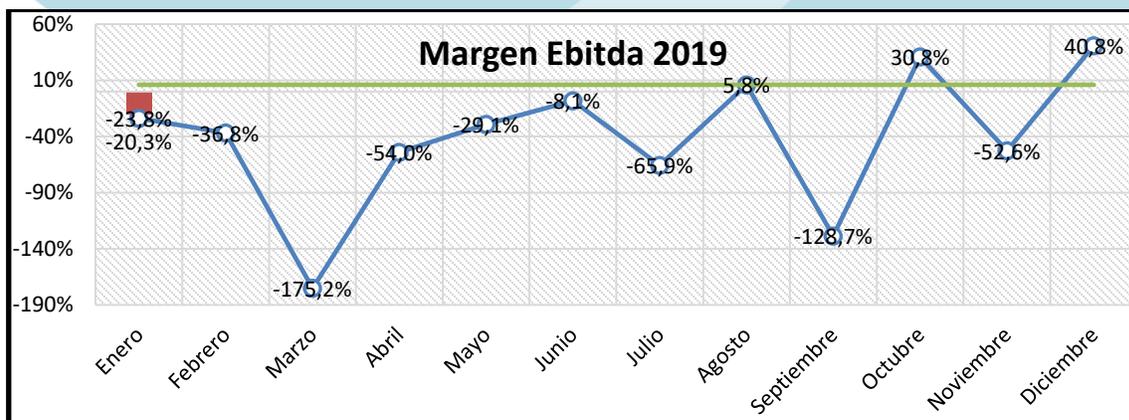
Cancelación valor adeudado a Promo ambiental por concepto de aseo de la sede Nueva Granada en la ciudad de Bogotá, según autorización del comité de conciliación del 21 de mayo de 2021.

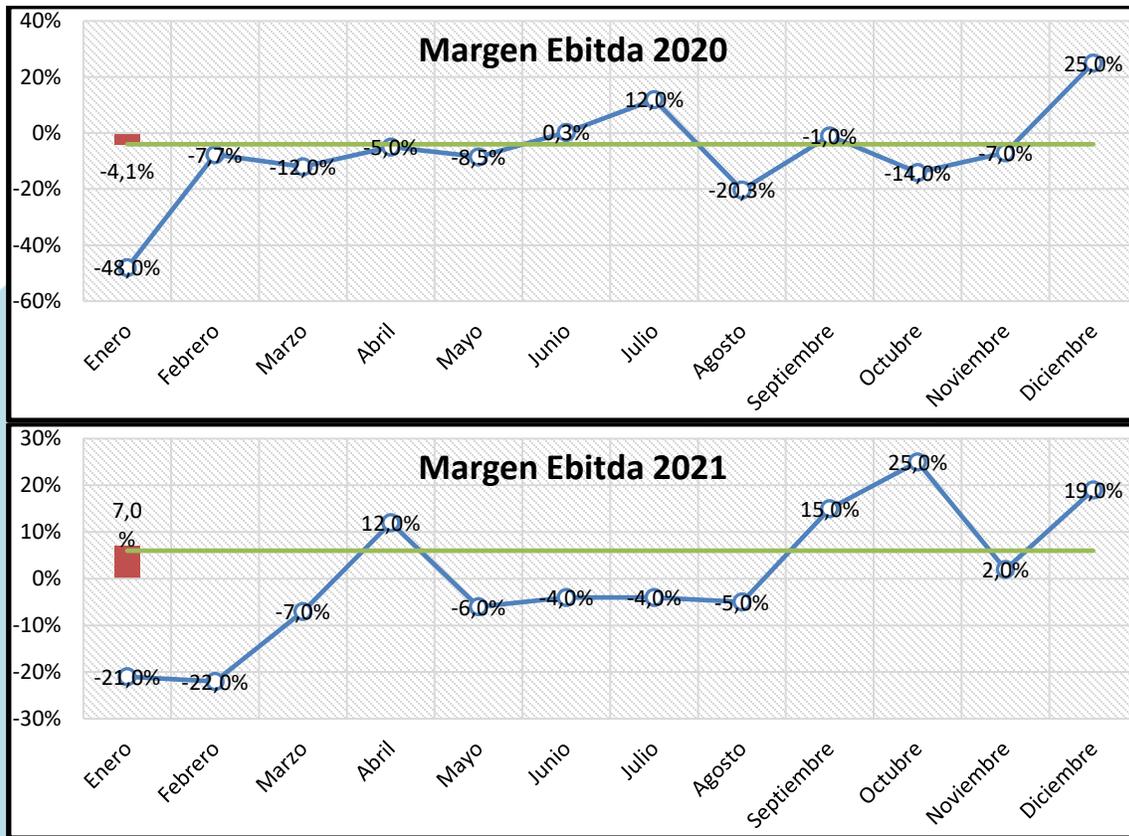
Devolución de la sede Zima (Sandra Castañeda) en la ciudad de Pereira el 18 de junio de 2021.

Negociación con el proveedor Seguridad Atlas para terminación de contrato por mutuo acuerdo del servicio de vigilancia de la sede Zima en la ciudad de Pereira.

En el tercer trimestre de la vigencia 2021 dentro de las funciones de cada uno de los colaboradores del área y en pro del cumplimiento de las obligaciones donde de manera articulada con las diferentes áreas involucradas con el proceso documental y contable contribuyen a la generación de información oportuna, clara y fiable para la toma de decisiones, el envío de información a los diferentes usuarios de la información internos y externos además de los entes de control a los cuales se les debe presentar información a cortes trimestrales y anuales de la vigencia. Cumpliendo con la normatividad vigente, con la declaración y pago de los diferentes impuestos municipales y nacionales.

### EVOLUCIÓN MARGEN EBITDA 2019-2021





De acuerdo con la información que se observa en las gráficas, el margen ebitda pasó del 2019 con el -4,1% al 7% en 2021, lo que significa que por primera vez en varios años, la empresa vuelve a tener indicadores positivos.

### Proceso contable

Velar porque los hechos económicos en los cuales incurra la empresa queden registrados adecuadamente y en el periodo en que se encuentre asociado la prestación del servicio (clientes) y la adquisición de los bienes y servicios (proveedores).

La empresa desde el área contable iniciando la vigencia presenta a las demás áreas el cronograma anual de la emisión y recepción de facturación en las fechas establecidas esto con el fin de tener una información oportuna antes del cierre del mes; contribuyendo a que se garantice el cumplimiento de los informes y a la oportuna toma de decisiones por parte de la gerencia administrativa y financiera.

Durante la vigencia 2021 dentro de las funciones de cada uno de los colaboradores del área y en pro del cumplimiento de las obligaciones donde de manera articulada con las diferentes áreas involucradas con el proceso documental y contable contribuyen a la generación de información oportuna,

clara y fiable para la toma de decisiones, el envío de información a los diferentes usuarios de la información internos y externos además de los entes de control a los cuales se les debe presentar información a cortes trimestrales y anuales de la vigencia. Cumpliendo con la normatividad vigente, con la declaración y pago de los diferentes impuestos municipales y nacionales.

## PRESENTACION Y PAGO DE IMPUESTOS

### DECLARACIONES DE RETENCION EN LA FUENTE

RETENCION	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
JULIO	22.949.000	4910489386036	13/08/2021
AGOSTO	23.095.000	4910501782229	14/09/2021
SEPTIEMBRE	22.518.000	4910513414449	14/10/2021

RETENCION	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
Octubre	41.824.000	4910520505885	16/11/2021
Noviembre	22.047.000	4910526831380	15/12/2021
Diciembre	103.773.000	4910536687065	

### DECLARACION DE IVA

IVA	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
Julio - Agosto	200.196.000	491050182652	14/09/2021

RETENCION	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
Octubre	41.824.000	4910520505885	16/11/2021
Noviembre	22.047.000	4910526831380	15/12/2021
Diciembre	103.773.000	4910536687065	

### INDUSTRIA Y COMERCIO (BOGOTA-PEREIRA-MANIZALES)

ICA Y RETEICA BOGOTA	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
Julio - Agosto	1.125.000	2021302014024820000	14/09/2021
Julio - Agosto	2.934.000	2021331014024820000	14/09/2021

ICA Y RETEICA BOGOTA	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
Julio-Agosto	4.059.000	21020650466 21310871009	14/09/2021
Septiembre-Octubrte	4.362.000	21020743772 21020726473	18/11/2021
Noviembre-Diciembre	15.808.000	22020233972 22020015661	

ICA Y RETEICA PEREIRA	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
Julio - Agosto	2.754.000	1421052743	14/09/2021
Julio - Agosto	343.000	1421052743	14/09/2021

ICA Y RETEICA PEREIRA	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
Julio-Agosto	3.097.000	1421052743	14/09/2021
Septiembre-Octubrte	456.000	1421070059	12/11/2021
Noviembre-Diciembre	616.000	1421088280	

R.ICA MANIZALES	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
Julio - Agosto	1.651.000	230019775	23/09/2021

R.ICA MANIZALES	VALOR	N° FORMULARIO	CAUSADO A LA FECHA
Julio-Agosto	1.651.000	2300191775	21/09/2021
Septiembre-Octubrte	3.601.000	2300308698	09/11/2021
Noviembre-Diciembre	3.634.000	2300431779	

El impuesto de industria y comercio correspondiente al municipio de Manizales se paga de manera anual, pero mensualmente se causa el gasto correspondiente a los ingresos del Municipio excluyendo lo correspondiente a los servicios que prestamos de call center los cuales se encuentran excluidos de dicho impuesto el cual a corte de diciembre de 2021 quedó por un valor de \$ 37.567.093 el cual se encuentra para presentación y pago el 3 de mayo del año 2022.

### **ANALISTA**

Durante el año se generó la facturación electrónica a cada uno de los clientes a los cuales se les ha prestado el servicio.

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO
RENTING	\$ 607.810.885	\$ 571.262.705	\$ 593.965.291	\$ 683.390.033	\$ 686.283.123	\$ 641.956.618	\$ 645.767.520	\$ 601.646.455	\$ 673.222.118	\$ 641.664.443	\$ 548.417.575	\$ 677.488.029	\$ 7.572.874.795
TERCERIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO	\$ 65.748.426	\$ 162.263.862	\$ 191.245.314	\$ 261.259.776	\$ 171.278.499	\$ 252.213.552	\$ 252.864.038	\$ 282.430.620	\$ 284.040.580	\$ 274.133.525	\$ 297.598.367	\$ 1.916.521.899	\$ 4.411.598.458
SOLUCIONES TECNOLÓGICAS Y SOFTWARE	\$ 5.108.717	\$ 75.524.913	\$ 31.504.245	\$ 32.579.721	\$ 62.650.607	\$ 90.257.886	\$ 52.867.003	\$ 45.334.455	\$ 122.335.323	\$ 912.649.599	\$ 194.743.017	\$ 1.470.996.455	\$ 3.096.551.941
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 678.668.028</b>	<b>\$ 809.051.480</b>	<b>\$ 816.714.850</b>	<b>\$ 977.229.530</b>	<b>\$ 920.212.229</b>	<b>\$ 984.428.056</b>	<b>\$ 951.498.561</b>	<b>\$ 929.411.530</b>	<b>\$ 1.079.598.021</b>	<b>\$ 1.828.447.567</b>	<b>\$ 1.040.758.959</b>	<b>\$ 4.065.006.383</b>	<b>\$ 15.081.025.194</b>

Se envía correo a los clientes solicitando los certificados de retención en la fuente correspondiente al 2° trimestre del año 2021.

Se envían borradores de retención en la fuente correspondiente a los meses Julio, agosto y Septiembre; rete iva correspondiente al 4° y 5° bimestre de 2021 con sus respectivos soportes para su verificación y posterior envío a revisoría fiscal para su firma.

Se da respuesta a los correos enviados por proveedores solicitando certificados de retención en la fuente y rete ICA correspondientes al año 2020 y del año 2021.

Se hace envío de informes semanales como la cartera, cuentas por pagar, facturación, cobros (administrativo, pre-jurídico y jurídico) de los clientes para aprobación en comité de negociación y tesorería.

Se elaboró el procedimiento de radicación y certificación de facturas de proveedores, se envió al coordinador de mejoramiento continuo para su respectiva revisión, y en respuesta de ello se necesitan realizar algunos ajustes.

## TESORERIA

Durante el año 2021 desde el área de tesorería se dio trámite a todas las actividades que conllevan a un adecuado manejo del subproceso de tesorería, como se relacionan a continuación

### Saldos en bancos

Durante el año se validan y se verifican los saldos en los bancos tanto en el recaudo de los clientes como el desembolso a los proveedores de bienes y servicios.

Se generaron de manera semanal los saldos en bancos para ser llevados a cada comité de Negociación y Tesorería y para la toma de decisiones por parte de los gerentes encargados de ordenar los gastos.

A continuación, se muestra el comportamiento de los bancos acumulado de enero a diciembre 2021:

MESES	ENTRADAS (RC)	ENTRADAS (RO)	SALIDAS	R.F RENDIMIENTOS	EMBARGOS	caja menor	TOTAL	SI	SF
Enero	969.069.420	45.067.256	1.162.205.561			3.634.104	- 144.434.781	2.545.758.437	2.401.323.656
Febrero	1.426.328.793	54.568.086	824.292.269	1.174.507		-	655.430.103	2.401.323.656	3.056.753.759
Marzo	684.224.613	25.354.942	1.306.835.976		724.685.265	-	597.256.421	3.056.753.759	2.459.497.338
Abril	893.343.824	269.094.151	797.908.267		139.274.729	-	364.529.708	2.459.497.338	2.824.027.046
Mayo	709.367.974	27.411.996	1.177.983.584	7.169	342.011.738	-	441.210.783	2.824.027.046	2.382.816.264
Junio	1.448.394.535	206.844.253	981.648.546	237	69.589.694	-	673.590.005	2.382.816.264	3.056.406.243
Julio	830.934.656	3.775.878	1.414.921.258	237	31.153.500	9.952.368	- 570.258.592	3.056.406.243	2.486.147.650
Agosto	1.057.515.817	29.694.617	1.032.572.797	233		8.042.441	62.679.846	2.486.147.650	2.548.827.496
Septiembre	1.132.021.628	8.576.571	1.493.759.073	9.808	88.155.262	7.849.334	- 345.321.348	2.548.827.496	2.203.506.148
Octubre	2.166.084.802	240.136.699	1.050.402.034	-	-	-	1.355.819.466	2.203.506.148	3.559.325.614
Noviembre	1.485.846.525	2.002.711	1.870.910.279		62.058.209	-	383.061.043	3.559.325.614	3.176.264.571
Diciembre	1.570.235.181	15.813.361	1.597.683.336	215.168	3.392.163	1.609.000	- 13.028.626	3.176.264.571	3.163.235.945

### Cuentas por pagar

También se generaron los informes oportunamente de cuentas por pagar de cada semana en curso para ser llevados al comité de Negociación y Tesorería para su respectiva aprobación.

### Solicitud devolución saldo fiducia Consolidar - Confianza

Durante el tercer trimestre se realizaron diferentes gestiones de devolución del saldo de la fiducia consolidar por valor de \$ 50.117.314, siendo está no procedente ya que apenas el 20 de julio de 2024 prescriben las pólizas.

### Manual de Tesorería

Durante el tercer trimestre se procedió a crear el manual del área el cual tiene como objetivo definir las actividades del procedimiento de tesorería para salvaguardar los recursos económicos de la empresa.

Dicho manual fue creado ya que el área no contaba con él.

### Políticas de saldos máximos y mínimos

Durante el tercer trimestre se procedió a crear la política de saldos máximos y mínimos con el fin de velar por los recursos económicos de la empresa y que estén generando constantemente una rentabilidad para compañía, se expide la política tanto en las cuentas corrientes como de ahorros, así:

- Saldo mínimo: Cero (\$0)
- Saldo máximo: Ciento cincuenta millones de pesos (\$150.000.000)

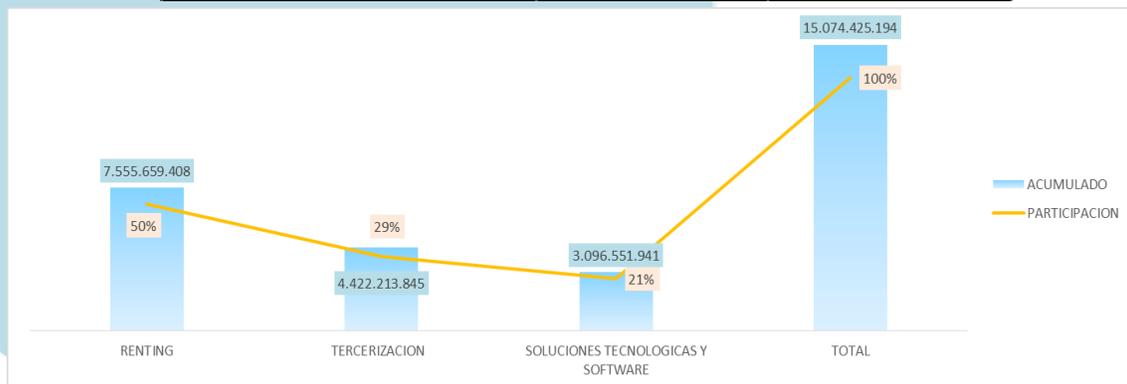
### Fondo Alianza Gobierno 5807000009191 y 5807000009197

El primer fondo se creó con el fin de reducir a cero los gastos por comisión por cada pago efectuado en la empresa.

Mientras que el segundo fondo fue creado para los movimientos de entradas y salidas del contrato con la Gobernación de Caldas.

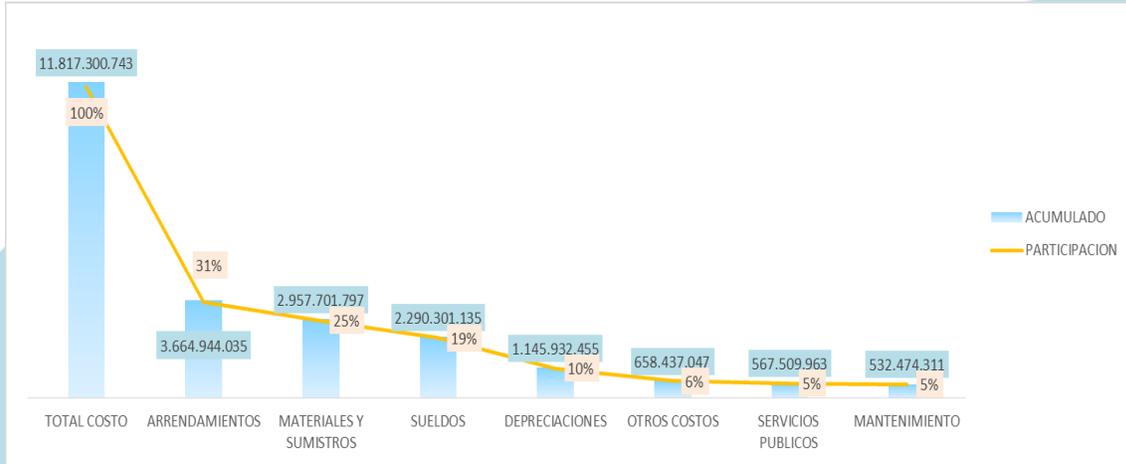
### INFORME DE RESULTADOS INGRESOS

LINEA DE NEGOCIO	ACUMULADO	PARTICIPACION
RENTING	7.555.659.408	50%
TERCERIZACION	4.422.213.845	29%
SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y SOF	3.096.551.941	21%
<b>TOTAL</b>	<b>15.074.425.194</b>	<b>100%</b>



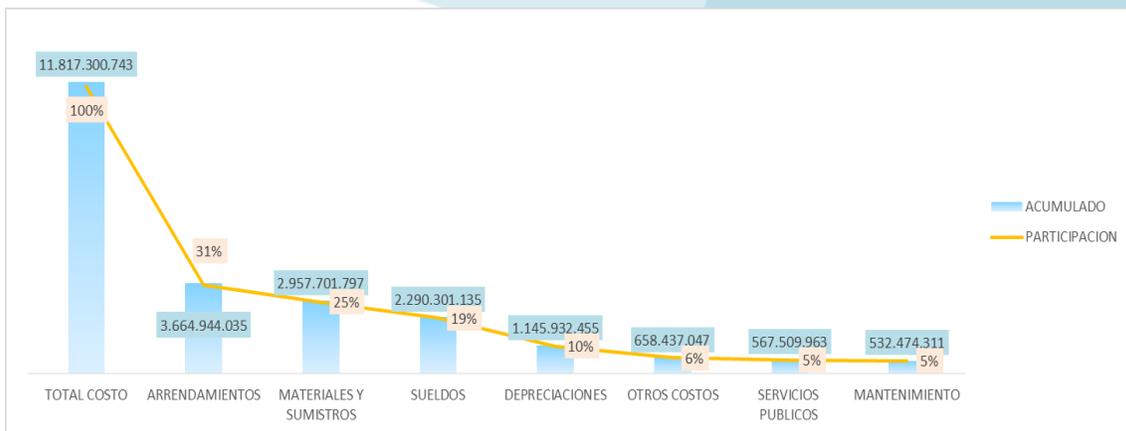
### COSTOS Y PARTICIPACIÓN

	ACUMULADO	PARTICIPACION
<b>TOTAL COSTO</b>	<b>11.817.300.743</b>	<b>100%</b>
ARRENDAMIENTOS	3.664.944.035	31%
MATERIALES Y SUMISTROS	2.957.701.797	25%
SUELDOS	2.290.301.135	19%
DEPRECIACIONES	1.145.932.455	10%
OTROS COSTOS	658.437.047	6%
SERVICIOS PUBLICOS	567.509.963	5%
MANTENIMIENTO	532.474.311	5%



### GASTOS Y OPERACIÓN

	ACUMULADO	PARTICIPACION
<b>TOTAL GASTO ADMINISTRACION Y OPERACIÓN</b>	3.389.643.387	100%
GENERALES	1.582.330.026	47%
SUELDOS Y SALARIOS	830.666.365	25%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	321.150.728	9%
OTROS GASTOS	319.882.481	9%
PRESTACIONES SOCIALES	198.618.920	6%
GASTOS DE PERSONAL DIVERSO	85.857.567	3%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	51.137.300	2%



## ESTADOS DE RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO

PEOPLE CONTACT S.A.S						
Estado de Resultado Integral Individual						
(Cifras en pesos colombianos)						
Concepto	dic-21		dic-20		Variación	
					Cop	%
Ingresos Operacionales	15.074.425.192		10.441.828.855		4.632.596.337	44,4%
Costos de Ventas	11.810.674.218	78%	8.241.977.262	79%	3.568.696.956	43,3%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>3.263.750.974</b>	<b>22%</b>	<b>2.199.851.593</b>	<b>21%</b>	<b>1.063.899.381</b>	<b>48,4%</b>
Administración y Operación	3.056.755.183	20%	3.495.883.564	33%	-439.128.381	-12,6%
Gastos de Ventas	332.888.328		79.083.242		253.805.086	320,9%
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>-125.892.537</b>	<b>-1%</b>	<b>-1.375.115.213</b>	<b>-13%</b>	<b>1.249.222.676</b>	<b>90,8%</b>
Otras subvenciones	40.000.000		0		40.000.000	100,0%
Otros Ingresos	452.462.784		1.126.548.129		-674.085.345	-59,8%
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	618.898.896		539.879.967		79.018.929	14,6%
Otros gastos	26.720.797		20.242.982		6.477.815	32,0%
<b>RESULTADO DEL PERIODO</b>	<b>-279.049.446</b>	<b>-2%</b>	<b>-808.690.034</b>	<b>-8%</b>	<b>529.640.587</b>	<b>65,5%</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO</b>	<b>-279.049.446</b>	<b>-2%</b>	<b>-808.690.034</b>	<b>-8%</b>	<b>529.640.587</b>	<b>65,5%</b>
<b>Ebitda</b>	1.020.039.918		-442.926.676		1.462.966.594	
<b>Mg Ebitda</b>	7%		-4%			
<b>Depreciación operativa</b>	1.145.932.455		932.188.537			

Durante la vigencia del año 2021 se obtuvo un resultado del ejercicio de \$ -279.049.46 terminando con un ebitda en positivo de \$ 1.020.039.918 y margen del 7% en positivo mejorando a las a los años anteriores.

Se cumplió con lo que inicialmente se tenía presupuestado en un 107.4% con el presupuesto de resultados en las ventas, se han realizado análisis para disminuir en costos y gastos que son más representativos sin que se vea afectada la calidad en la prestación de los servicios; mediante la negociación con los proveedores de arrendamientos de bienes inmuebles en las diferentes ciudades y sedes.

### RENDICION INFORMES ENTES DE CONTROL

### CRONOGRAMA IMPUESTOS E INFORMES 2021

#### Contaduría General de la Nación (CGN)

En este informe se rinde la categoría información contable pública en convergencia de manera trimestral la que corresponde al periodo octubre-

diciembre se rendirá de acuerdo con la resolución 706 del 2014 se debe rendir hasta el 15 de febrero de 2022.

### **Contraloría General de la Republica**

Se debe rendir de manera trimestral a través del aplicativo schip la información correspondiente a la ejecución presupuestal tanto en programación y ejecución de ingresos como de gastos en la categoría CGR presupuestal; en el mes de febrero se rendirá lo correspondiente a la vigencia 2022.

### **Dane**

Mensualmente se debe rendir un informe al Dane encuesta de servicios mensuales, mediante un formulario electrónico (EMS) donde se presenta los ingresos que se obtuvieron a nivel nacional como en la ciudad de Bogotá y personal que se tuvo vinculado a la empresa en ese mes; los cuales se han venido presentado cumplidamente hasta el mes de noviembre, diciembre en el mes de enero de 2022.

### **Contaduría General De Le Nación**

Desde el área mensualmente se hace la revisión de las cuentas del catálogo general de cuentas resolución 414 de 2014 que estén acordes a la última versión emitida (CGC Versión 2015.16) por parte de la contaduría General de la Nación y demás disposiciones de reconocimiento de los hechos económicos.

### **Revisoría Fiscal**

Se le hacen los respectivos envíos de información contable a Nexia para el seguimiento y control de la información contable con el propósito de verificar la razonabilidad de los registros económicos en determinado periodo.

## CRONOGRAMA IMPUESTOS E INFORMES 2021

CRONOGRAMA DE VENCIMIENTO													
SAS													
Ley 550													
Economía Mixta													
NIIF PYMES													
Resolución 414 de 2014													
PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACIÓN													
900.159.106-0													
OBLIGACION	ene-21	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ene-22
<b>IMPUESTOS 2021</b>													
IVA BIMESTRAL	19-ene		16-mar		18-may		15-jul		15-sep		17-nov		19-ene
RETENCION EN LA FUENTE	19-ene	16-feb	16-mar	19-abr	18-may	17-jun	15-jun	18-ago	15-sep	14-oct	17-nov	17-dic	19-ene
DANE MENSUAL	10-ene	10-feb	10-mar	10-abr	10-may	10-jun	10-jul	10-ago	10-sep	10-oct	10-nov	10-dic	10-ene
RETEICA MANIZALES BIMESTRAL	12-ene		10-mar		10-may		12-jul		10-sep		10-nov		11-ene
ICA BOGOTA BIMESTRAL	15-ene			13-abr		24-jun		26-ago		22-oct		16-dic	17-feb
RETEICA E ICABOGOTÁ BIMESTRAL	18-ene		18-mar		21-may		23-jul		23-sep		19-nov		20-ene
RETEICA E ICA PEREIRA BIMESTRAL	19-ene		17-mar		19-may		16-jul		16-sep		18-nov		19-ene
CONTADURIA GENERAL INFORME TRIMESTRAL				30-abr			31-jul			31-oct			
CONTADURIA GENERAL ANUAL		28-feb											
SUPERSOCIEDADES PRACTICAS EMPRESARIALES					18-may								
SUPERSOCIEDADES E.F FIN DE EJERCICIO 2020				12-abr									
RENOVACION CAMARA DE COMERCIO MANIZALES			31-mar										
DECLARACION ANUAL INDUSTRIA Y COMERCIO MANIZALES					05-may								
MEDIOS MAGNETICOS ICA MANIZALES		28-feb											
DECLARACION ANUAL INDUSTRIA Y COMERCIO PEREIRA			31-mar										
MEDIOS MAGNETICOS ICA PEREIRA				30-abr									
MEDIOS MAGNETICOS ESTAMPILLAS MANIZALES													30-ene
MINTIC	10-ene			10-abr			10-jul			10-oct			
EXOGENA					05-may								
RENTA				13-abr									
INFORME MENSUAL JUNTA DIRECTIVA (INTERNO)	15-ene	15-feb	15-mar	15-abr	15-may	15-jun	15-jul	15-ago	15-sep	15-oct	15-nov	15-dic	15-ene
DECLARACION ESTAMPILLAS MANIZALES							10-jul	10-ago	10-sep	10-oct	10-nov	10-dic	10-ene
DECLARACIONES MINTIC T.V CERRADA				10-abr			10-jun			10-oct			10-ene
CONTRIBUCION SUPER SOCIEDADES							30-jul						
<b>OTRAS CATEGORIAS SCHIP</b>													
CONTRALORIA TRIMESTRAL CGR PRESUPUESTAL							30-jun			30-oct			
CONTRALORIA ANUAL CGR PRESUPUESTAL		20-feb											
CGR PERSONAL Y COSTOS			31-mar										
DANE ANUAL			30-mar										

Desde el área se continúa en la solicitud de los certificados de retenciones practicadas por los clientes, se está realizando vía telefónica, pero está siendo más dispendioso que los años anteriores para que los clientes envíen los certificados.

Se empezó a realizar la gestión documental al archivo contable que tenía más de 5 años la cual está siendo organizada, foliada y documentada para enviar al archivo central.

Se están preparando diferentes capacitaciones desde el área de contabilidad buscando mejorar los procesos contribuyendo a la calidad de la información y a su análisis.

Está pendiente de realizar los ajustes contables necesarios correspondientes a las vacaciones del personal incapacitado y que desde el área de Talento humano se causan mensualmente.

Se trabajó en el acompañamiento y construcción de la proyección del presupuesto para la vigencia 2022.

## PROCESO JURÍDICO

El objetivo principal del proceso jurídico es Garantizar el cumplimiento de las normas aplicables a la empresa, los requerimientos de entes de control y el seguimiento a los temas contractuales de la compañía.

People Contact cuenta con su propio Manual de Contratación, en el que se establecen distintas modalidades para la escogencia de sus contratistas o proveedores, de acuerdo con las necesidades de la compañía y cuantía del proceso (Invitación Pública, Invitación a Cotizar, Invitación Privada, Contratación Directa y Orden de Servicio).

Una vez finalizado el proceso de invitación y evaluación (técnica, económica, jurídica, de experiencia y financiera) de las propuestas presentadas por los oferentes, se suscribe contrato, autorización de gerencia u orden de servicio según sea el caso.

Como compromiso con la transparencia en los procesos de contratación; People Contact ha garantizado la publicación de los procesos para la adquisición de bienes y servicios que requiere en el desarrollo de su objeto social dentro del marco de los procedimientos establecidos en su Manual de Contratación.

Se ha acudido en su gran mayoría a la modalidad de Invitación Pública con el fin de contar con un mayor número de oferentes y lograr precios más competitivos en el mercado.

### Gestión contractual con proveedores

La gestión contractual con proveedores para el tercer trimestre de 2021, se consolida así:

A. GESTION CONTRACTUAL		
MODALIDAD (directa, licitación, entre otras)	N° CONTRATOS	V/R DE LA CONTRATACION
Orden de Servicios	79	\$ 385.411.825
Invitación a Cotizar	3	\$ 35.733.055

Invitación Privada	7	\$ 650.944.513
Invitación Pública	22	\$ 5.182.507.777
Contratación Directa	3	\$ 92.335.000

**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIÓN**

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, Además cuenta con Manual de Contratación propio, el cual aplica en todos los procesos de selección y contratación.

<b>A. GESTION CONTRACTUAL</b>		
<b>TIPO DE CONTRATACION (compra bienes, prestación de servicios, obra pública, etc)</b>	<b>N° CONTRATOS</b>	<b>V/R DE LA CONTRATACION</b>
Prestación de servicios	61	\$ 1.997.203.205
Suministro	38	\$ 2.147.371.343
Arrendamiento	13	\$ 37.355.694
Renting	1	\$ 7.847.405
Convenio Marco	1	El convenio no genera ningún compromiso económico inmediato para ninguna de las partes
Acuerdo Colaboración Empresarial	1	\$ 2.157.154.523

**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIÓN**

Por la naturaleza jurídica y el objeto social de la empresa no requiere realizar contrataciones por obra pública u otro tipo de contratación diferente a Prestación de Servicios, Suministro y Renting de Infraestructura Técnica, Tecnología y de Mobiliario en la actualidad.

En la visión de la Empresa, proyectamos ser reconocidos a nivel nacional como uno de los mejores proveedores de servicios tercerizados y especializados en: Servicios de Soluciones de tecnología, Telecomunicaciones y Desarrollo de Software, ciencia de datos, Tercerización de procesos y renting de Infraestructura, soportados con tecnología y capital humano acordes con las necesidades de nuestros clientes, que permitan consolidar un modelo de negocio sostenible.

Por lo anterior, la gestión contractual con clientes en cuanto a revisión o proyección jurídica a cierre del 2021 es:

CONTRATOS CON CLIENTES PEOPLE CONTACT S.A.S. VIGENCIA 2021							
CONTRATO No.	CONTRATISTA	CIUDAD	VALOR DEL CONTRATO	UNIDAD DE NEGOCIO	FECHA SUSCRIPCIÓN	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
20210116	AGUAS DE MANIZALES	Manizales	\$ 80.222.150	TI	16/09/2021	15/10/2021	31/01/2022
2021-01	CABLE AÉREO	Manizales	\$ 5.201.490	TI	11/01/2021	16/02/2021	31/12/2021
2021-02	CABLE AÉREO	Manizales	\$ 38.099.040	TI	01/02/2021	15/02/2021	15/04/2021
2021-04	CABLE AÉREO	Manizales	\$ 93.960.000	TI	02/03/2021	06/03/2021	31/12/2021
2021-05	CABLE AÉREO	Manizales	\$ 132.025.000	TI	12/04/2021	15/04/2021	31/12/2021
2021-06	CABLE AÉREO	Manizales	\$ 77.526.962	TI	20/08/2021	24/08/2021	31/12/2021
2021-07	CABLE AÉREO	Manizales	\$ 10.710.000	TI	19/08/2021	24/08/2021	23/10/2021
2021-08	CABLE AÉREO	Manizales	\$ 145.631.085	TI	12/11/2021	17/11/2021	17/07/2022
001-2021	ERUM	Manizales	\$ 66.000.000	TI	03/02/2021	03/02/2021	31/12/2021
036-2021	ERUM	Manizales	\$ 11.743.490	TI	11/06/2021	11/06/2021	10/06/2022
2021-02-025	INFIMANIZALES	Manizales	\$ 212.568.663	TI	11/01/2021	05/02/2021	31/12/2021
CO1_PCCNTR_3017284_	INFIMANIZALES	Manizales	\$ 410.024.218	TI	11/11/2021	12/11/2021	31/12/2022
211015137	INVAMA	Manizales	\$ 127.260.605	TI	21/10/2021	25/10/2021	31/12/2021
22092021-1287	GOBERNACIÓN DE CALDAS	Manizales	\$ 1.175.913.096	TI	09/10/2020	24/09/2021	23/12/2021
2111121044	SEC. DE GOBIERNO	Manizales	\$ 241.500.000	TI	12/11/2021	12/11/2021	30/06/2022
2108170772	SEC. DE GOBIERNO	Manizales	\$ 552.431.710	TI	25/08/2021	26/08/2021	20/12/2021
2103050253	SEC. TIC Y COMPETITIVIDAD	Manizales	\$ 199.999.642	TI	05/03/2021	12/03/2021	31/12/2021 Terminación de mutuo acuerdo
2111111015	SEC. TIC Y COMPETITIVIDAD	Manizales	\$ 274.967.595	TI	12/11/2021	12/11/2021	30/06/2022
2111121043	SEC. DE SERVICIOS ADTIVOS	Manizales	\$ 28.185.731	TI	12/11/2021	12/11/2021	30/06/2022
2103300373	SEC. DE SERVICIOS ADTIVOS	Manizales	\$ 26.830.053	TI	30/03/2021	07/04/2021	31/12/2021 Terminación de mutuo acuerdo
211111149	INVAMA	Manizales	\$ 182.258.178	TI	11/11/2021	11/11/2021	30/09/2022
210114006	INVAMA	Manizales	\$ 156.371.352	TI	11/01/2021	15/01/2021	31/12/2021 Terminación de mutuo acuerdo
2110353	INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO	Manizales	\$ 32.000.000	TI	08/10/2021	08/10/2021	31/12/2021

2103260358	SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	Manizales	\$ 878.239.473	TI	29/03/2021	29/03/2021	28/12/2021 Terminación de mutuo acuerdo
2111111027	SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	Manizales	\$ 590.000.000	TI	12/11/2021	12/11/2021	30/06/2022
2106280596	SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	Manizales	\$ 42.959.000	TI	29/06/2021	29/06/2021	30/11/2021
SIN NUMERO	Open English	Bogotá	\$ 48.944.700	RENTING	29/03/2021	01/04/2021	31/07/2021
SIN NUMERO	Leidy Viviana Orozco Franco - Cafetería	Manizales	\$ 11.424.000	RENTING	20/09/2021	20/09/2021	20/09/2022
SIN NUMERO	Rugon	Manizales	\$ 397.700	RENTING	26/08/2021	01/09/2021	30/11/2021
SIN NUMERO	Meraki TIC	Manizales	\$ 2.927.100	RENTING	05/04/2021	05/04/2021	05/07/2021
150.25.4.0218	Dirección Territorial de Salud	Manizales	\$ 147.680.312	BPO	28/06/2021	30/06/2021	31/12/2021
20210008	Aguas de Manizales	Manizales	\$ 744.708.807	BPO	29/01/2021	01/02/2021	31/01/2022
2102230194	Municipio de Manizales - Línea Morada	Manizales	\$ 184.846.080	TI	23/02/2021	23/02/2021	20/12/2021
Orden de trabajo 41	Cámara de Comercio de Manizales	Manizales	\$ 1.124.483	BPO	28/01/2021	01/02/2021	05/02/2021
Orden de trabajo 42	Cámara de Comercio de Manizales	Manizales	\$ 1.095.276	BPO	01/02/2021	01/02/2021	05/02/2021
2111121044	Municipio de Manizales - secretaria de Hacienda	Manizales	\$ 143.461.648	BPO	12/11/2021	12/11/2021	30/06/2022
2108260807	Municipio de Manizales - secretaria de Hacienda	Manizales	\$ 82.191.395	BPO	26/08/2021	31/08/2021	20/12/2021 Terminado de mutuo acuerdo
14	Universidad Católica de Manizales	Manizales	\$ 6.310.517	BPO	08/06/2021	08/06/2021	17/06/2021
SIN NÚMERO	Global Strategies	Manizales	\$ 10.536.926	BPO	15/04/2021	15/04/2021	14/05/2021
CO1_PCCNTR_2705818	Infimanizales	Manizales	\$ 15.000.000	BPO	26/07/2021	04/08/2021	31/12/2021
057-2021	Fondo Rotatorio de la Registraduría	Bogotá	\$ 2.942.943.702	BPO	12/11/2021	12/12/2021	31/12/2021
CO1_PCCNTR_2899514	Infimanizales	Manizales	\$ 40.000.000	BPO	30/09/2021	06/10/2021	31/12/2021
	Lider Company S.A.S	Manizales	\$ 3.034.500	BPO	17/06/2021	17/06/2021	21/06/2021
	Consortio Logística MEN 2019-2021	Manizales	\$ 1.146.477	BPO	24/06/2021	24/06/2021	25/06/2021

	WOM	Manizales	\$ 60.000.000	BPO	30/08/2021	30/08/2021	30/11/2021
--	-----	-----------	---------------	-----	------------	------------	------------

### Subproceso Representación Judicial

El subproceso de representación judicial tiene como objetivo medir la eficiencia de las gestiones realizadas por los asesores jurídicos en la representación legal de procesos judiciales de la compañía.

En el siguiente cuadro se evidencian los procesos judiciales activos:

PROCESOS JUDICIALES ACTIVOS PEOPLE CONTACT 2021			
TIPO DE PROCESO	NUMERO DE PROCESOS	ESTADO	
Medio de Control Nulidad y Restablecimiento del Derecho	1	DIAN 17001-2333-000-2016-00298-01 A despacho para fallo	
Ejecutivos	6	DEMANDANTE	DEMANDADO
		People Contact	Lotus Assistance S.A.S.
		People Contact	Delaware Consultorías SL
		People Contact	Kontakt USA LLC
		Personal Contact	People Contact
		People Contact	Personal Contact
		Sandra Castañeda Martínez	People Contact
		Controversia Contractual	1

Siete (7) procesos judiciales surtieron actuación con fallo durante el 2021; así:

PROCESOS JUDICIALES CON FALLO PEOPLE CONTACT 2021		
TIPO DE PROCESO	NUMERO DE PROCESOS	FECHA FALLO
Medio de Control Nulidad y Restablecimiento del Derecho	2	DIAN 17001-2333-000-2015-00453-01 23/09/2021
		DIAN 17001-2333-000-2016-00186-01 26/08/2021
Ejecutivo	1	Global Corp Services S.A. 17001-3333-002-2019-00042-00 25/11/2019
Acción Contractual	1	Caja de Previsión Social de Comunicaciones 11001-3336-714-2014-00073-00 28/05/2020
Proceso Arbitral	1	Sucesores de Liborio Gutiérrez & CIA S.A.S. 17/08/2021
Acción Popular	1	17001-3339-005-2017-00018-00 Oscar Jaime Castañeda Llanos 24/09/2021
Proceso Laboral	1	17001-4105-001-2020-00678-00 Yurani Andrea Echeverry Giraldo 28/08/2021

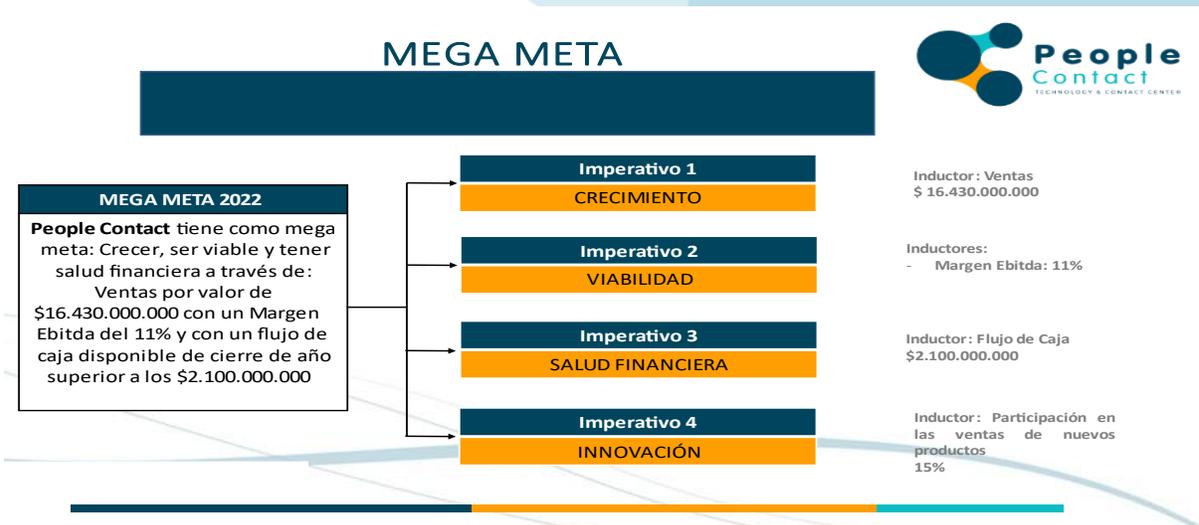
## 8. ESTADOS FINANCIEROS

Ver Anexo: Estados Financieros 2021

## 9. PROYECCIONES Y RECOMENDACIONES 2022



Para la vigencia 2022 se tiene como Mega Meta la siguiente:



**PEOPLE CONTACT S.A.S**  
**Estado de Resultado Integral Individual**  
**A 31 de diciembre de 2021**  
(Cifras en pesos colombianos)

		31/12/2021	31/12/2020
	<b>NOTA</b>		
Ingresos Operacionales	28	15.074.425.192	10.441.828.855
Costos de Ventas	30	(11.810.674.218)	(8.241.977.262)
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>3.263.750.974</b>	<b>2.199.851.593</b>
Administración y Operación	29	(3.056.755.183)	(3.495.883.564)
Gastos de Ventas		(332.888.328)	(79.083.242)
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>		<b>(125.892.537)</b>	<b>(1.375.115.213)</b>
Subvenciones		40.000.000	-
Otros Ingresos Financieros	28	452.462.784	1.126.548.129
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	29	618.898.896	539.879.967
Otros gastos	29	26.720.797	20.242.982
<b>RESULTADO DEL PERIODO</b>		<b>(279.049.446)</b>	<b>(808.690.034)</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO</b>		<b>(279.049.446)</b>	<b>(808.690.034)</b>



**DIEGO HERNANDO CEBALLOS LOPEZ**  
Representante Legal



**JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA**  
Contador  
TP 154754 -T



**EDUARDO ALBERTO ARIAS Z**  
Revisora Fiscal TP - 15357 T  
En Representación de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS

**PEOPLE CONTACT S.A.S**  
**Estado de Situación Financiera Individual**  
**A 31 de diciembre de 2021**  
(Cifras en pesos colombianos)

ACTIVO	NOTAS	31/12/2021	31/12/2020
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	\$ 3.163.235.945	\$ 2.545.758.437
Cuentas por cobrar	7	\$ 4.464.705.108	\$ 2.185.901.690
Inventarios		\$ 22.507.017	\$ -
Otros activos	14	\$ 784.523.598	\$ 663.150.049
<b>Total activos corrientes</b>		<b>\$ 8.434.971.668</b>	<b>\$ 5.394.810.176</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTE</b>			
Cuentas por cobrar	7	\$ 1.062.509.968	\$ 698.137.106
Deterioro de cuentas por cobrar		-\$ 852.991.843	-\$ 596.784.536
Propiedad planta y Equipo	10	\$ 9.759.197.618	\$ 10.235.762.699
Otros activos	35	\$ 3.587.774.905	\$ 3.370.091.917
<b>Total activos no corrientes</b>		<b>\$ 13.556.490.648</b>	<b>\$ 13.707.207.186</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>\$ 21.991.462.316</b>	<b>\$ 19.102.017.363</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>PASIVOS CORRIENTE</b>			
Operaciones de financiamiento		\$ 394.364	\$ -
Cuentas por pagar	17-21	\$ 4.885.507.996	\$ 1.727.439.869
Beneficios a los empleados	22	\$ 288.390.973	\$ 217.022.709
<b>Total pasivo corriente</b>		<b>\$ 5.174.293.333</b>	<b>\$ 1.944.462.578</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>			
Operaciones de financiamiento		\$ 24.911.203.246	\$ -
Cuentas por pagar	21	\$ 16.605.653.940	\$ 41.578.193.541
Provisiones	23	\$ 169.839.256	\$ 169.839.256
<b>Total pasivo No corriente</b>		<b>\$ 41.686.696.442</b>	<b>\$ 41.748.032.797</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>\$ 46.860.989.775</b>	<b>\$ 43.692.495.375</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Patrimonio de la empresas	27	\$ 19.332.273.758	\$ 19.332.273.758
Resultado de ejercicios anteriores		-\$ 43.922.751.771	-\$ 43.114.061.738
resultado del ejercicio		-\$ 279.049.446	-\$ 808.690.034
reservas de ley		\$ -	\$ -
Otras partidas del patrimonio		\$ -	\$ -
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>-\$ 24.869.527.459</b>	<b>-\$ 24.590.478.013</b>
<b>TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO</b>		<b>\$ 21.991.462.316</b>	<b>\$ 19.102.017.361</b>

  
**DIEGO HERNANDO CEBALLOS LOPEZ**  
Representante Legal

  
**JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA**  
Contador  
TP 154754 -T

  
**EDUARDO ALBERTO ARIAS Z**  
Revisora Fiscal TP - 15357 T  
En Representación de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.

**PEOPLE CONTACT S.A.S**  
**Estado de Cambios en el Patrimonio Individual**  
 Periodos contables terminados el 31/12/2020 y 31/12/2021  
 (Cifras en pesos colombianos)

	Capital Fiscal	Reserva Legal	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio	Ganacias (pérdidas) inversiones con cambio en el ORI	Total patrimonio
<b>Saldo a 31/12/2020</b>	\$ 19.332.273.758		-\$ 43.922.751.771			-\$ 24.590.478.013
Apropiación del resultado del periodo 2020						
Valoración de inversiones de admon de liquidez						
Resultado del periodo 2021			\$ -	-\$ 279.049.446,30		
<b>Saldo a 31/12/2021</b>	\$ 19.332.273.758	\$ -	-\$ 43.922.751.771	-\$ 279.049.446		-\$ 24.869.527.459



**DIEGO HERNANDO CEBALLOS LOPEZ**  
 Representante Legal



**EDUARDO ALBERTO ARIAS Z**  
 Revisora Fiscal TP - 15357 T  
 En Representacion de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.



**JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA**  
 Contador  
 TP 154754 -T

**PEOPLE CONTACT S.A.S**

**Estado de flujo de Efectivo Individual**

Periodos contables terminados el 31/01/2021 y 31/01/2020

	01/01/2021 a 31/12/2021	01/01/2020 a 31/12/2020
<b>NOTA 37</b>		
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
Pérdida del ejercicio	- 279.049.446	- 808.690.032
Amortizaciones		
Variacion Deterioro Acumulado	256.207.307	- 1.250.356.180
Variacion de provisiones		
Variacion de cuentas por cobrar	- 2.278.803.418	5.262.378.394
Variacion prestamos por cobrar		14.812.603
Variacion otros activos	- 121.373.549	- 616.650.160
Variacion de inventarios	- 22.507.017	
Variacion de cuentas por pagar	3.158.068.127	- 1.903.037.743
Disminución de beneficio a empleados	71.368.264	11.698.334
Variacion de operaciones de financiamiento	394.364	
Aumento de anticipo de retenciones		
Aumento de cuentas de difícl cobro		
Variacion del patrimonio por saneamiento		125.864.681
Aumento de cuentas por pagar		
<b>operación</b>	<b>\$ 784.304.633</b>	<b>\$ 836.019.897</b>
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
Variación Propiedad Planta y equipo	476.565.081	\$ 3.048.825.372
Variacion otros activos	- 217.682.988	-\$ 3.370.091.917
Variacion cxc a LP	- 364.372.862	
administración de liquidez		
<b>Flujo de efectivo neto en actividades de</b>	<b>-\$ 105.490.769</b>	<b>-\$ 321.266.545</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
Variacion Operaciones de financiamiento	-\$ 61.336.355	
variacion Cuentas por pagar		
<b>financiación</b>	<b>-\$ 61.336.355</b>	<b>\$ -</b>
<b>Flujo efectivo del periodo</b>	<b>617.477.509</b>	<b>514.753.351</b>
Saldo inicial del efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 2.545.758.437	\$ 2.031.005.086
<b>Saldo final del efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>\$ 3.163.235.946</b>	<b>\$ 2.545.758.437</b>

efectivo

\$ 3.163.235.945 \$ 2.545.758.437



**DIEGO HERNANDO CEBALLOS LOPEZ**  
Representante Legal



**EDUARDO ALBERTO ARIAS Z**  
Revisora Fiscal TP - 15357 T  
En Representacion de  
NEXIA MONTES Y  
ASOCIADOS.



**JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA**  
Contador  
TP 154754 -T