

Manizales, 18 de diciembre del 2024

Estimados (as)
Grupos de interés y ciudadanía en general
Manizales, Caldas

ASUNTO: Resumen Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Cordial Saludo,

Introducción

En People Contact comprometidos con la transparencia y el acceso a la información pública, el pasado 12 de diciembre del 2024 realizó la audiencia pública de rendición de cuentas sobre la gestión de la presente vigencia, entendiendo la rendición de cuentas como un proceso de transparencia la cual implica el establecimiento claro de marcos de relación entre los miembros de la organización que estimulen la cooperación, la toma de decisiones conjunta y las acciones, compartiendo el sentido de sus actos, los objetivos y las metas de la empresa.

Esta concepción de la rendición de cuentas está respaldada jurídicamente en la Ley 1712 de 2014, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y la misma que se encuentra en la búsqueda de generar y promover una cultura de transparencia, el principio de divulgación proactiva de información invita a las entidades o instituciones a publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público.

Disponiendo esta información de manera masiva, rutinaria, actualizada, accesible y comprensible, razón por la cual el uso de los medios electrónicos facilita y potencializa la divulgación de información pública para todos.

Marco normativo:

La Constitución Política adoptó la democracia participativa contemplando la oportunidad de controlar el ejercicio del poder por los ciudadanos. Por ello, los gobernantes deben abrirse a la inspección pública y responder por sus actos.



El país y la ciudad cuentan con un desarrollo normativo y de política en materia de Rendición de Cuentas, por esto último se complementa con la siguiente ley.

- Ley 1712 de 2014: Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

Que tiene como fin regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Generalidades de la rendición de cuentas:

- Convocatoria:** Se realizó el proceso de convocatoria a través de los diferentes medios de comunicación de People Contact como lo son redes sociales, grupos de whatsapp, página web, adicionalmente se compartió un Link con una encuesta a través de la cual los diferentes grupos de interés podían realizar sus preguntas y sugerir temas de interés para la audiencia pública.



Encuesta de participación previa: Rendición de Cuentas People Contact 2024:

<https://forms.office.com/r/H567c5vtuJ?origin=lprLink>

A continuación se relaciona el informe de la encuesta de participación previa de acuerdo con los tiempos establecidos, es necesario resaltar que en la encuesta previa solo se obtuvo una respuesta por parte de uno de los colaboradores de People Contact, quien

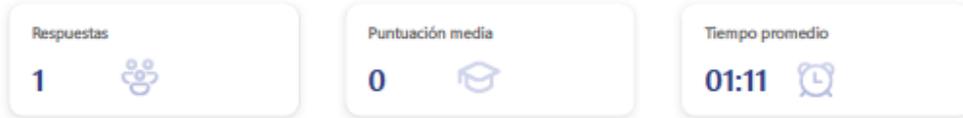


manifiesta no tener ninguna sugerencia para la audiencia pública de rendición de cuentas.

18/12/24, 14:10

ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS PEOPLE CONTACT S.A.S.

Información general sobre respuestas **Activo**



1. Nombre Completo (0 punto)

1
Respuestas

Respuestas más recientes
"Valentina Sánchez Muñoz"

2. ¿Con cual de los siguientes grupos de interés se siente mas identificado? (0 punto)

- Organismos de Control 0
- Ciudadano 0
- Ente de gobierno 0
- Periodista 0
- Corporación pública 0
- Veedurías y/o entes de control social 0
- Colaborador 1
- Cliente 0
- Proveedor 0
- Acreedor 0
- Otros 0



3. ¿Tiene alguna pregunta sobre la gestión de People Contact S.A.S ?
Por favor, escribala en el siguiente espacio (0 punto)

1
Respuestas

Respuestas más recientes
"No no correspondo con pregunta"



b. Fecha y lugar de realización:

People Contact en reestructuración ha desarrollado la audiencia pública de rendición de cuentas del año 2024, el jueves 12 de diciembre del 2024, desde las instalaciones de People Contact de la ciudad de Manizales, ubicada en la Calle 19 Av. Bernardo Arango, No. 16 - 04 Barrio Las Américas, de acuerdo con la convocatoria publicada por diversos medios.

c. Alcance de la audiencia de rendición de cuentas:

Presentar a la ciudadanía, mediante conversatorio junto a un diálogo abierto, los principales resultados de la gestión de People Contact durante el año 2024 como empresa en el marco de la transformación estructural y financiera, así como, recibir sus recomendaciones y resolver inquietudes de la ciudadanía y los grupos de valor que encuadran la misma.

d. Responsables de la audiencia de rendición de cuentas:

La Gerencia General, en cabeza del Gerente Juan José Silva Serna, estuvo a cargo de la presentación de los resultados de la gestión de la Entidad del año 2024.

Adicionales áreas específicas de la empresa como planeación y mejora continua estuvieron a cargo de toda la planificación y desarrollo logístico de la audiencia en cuanto a consolidación de información, cifras, discursos, socializaciones, invitados especiales, participantes y divulgación del evento.

e. Contenido general de la audiencia:

- Saludo e introducción a temática general.
- Presentación del informe de gestión para la vigencia 2024.
- Presentación proyecciones y plan de acción del 2025.
- Espacio abierto para preguntas del público.
- Caracterización de la encuesta.
- Encuesta de satisfacción.

A continuación, se relaciona la información relacionada con el informe de gestión.



INFORME DE GESTIÓN PROYECCIÓN CIERRE VIGENCIA 2024



RESUMEN EJECUTIVO ¿QUÉ SE PROPUSO?



MEGA META 2024

People Contact tiene como Mega Meta:

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



IMPERATIVO 1 INGRESOS	INDUCTOR: VENTAS \$ 17.962.575.627
IMPERATIVO 2 SOSTENIBILIDAD	INDUCTORES: COSTOS 74% GASTOS 24% MARGEN EBITDA 6% UTILIDAD OPERACIONAL 1,32%
IMPERATIVO 3 SALUD FINANCIERA	INDUCTORES: FLUJO CAJA DISPONIBLE CAJA \$4.408.306.661
IMPERATIVO 4 INNOVACIÓN	INDUCTOR: 10% de los ingresos asociado a productos innovadores
IMPERATIVO 5 GESTIÓN DE PROYECTOS	INDUCTOR: Dos proyectos por vigencia en fondos nacionales e internacionales



RESUMEN EJECUTIVO ¿QUÉ SE PROPUSO?

1. Eficiencia en el gasto para generar resultados financieros positivos.
2. Certificación de la empresa en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 27001:2022.
3. Establecer un programa de gobierno corporativo y sostenibilidad.
4. Plan de Gestión Integral ZER.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL 2018 A 2024

GESTIÓN FINANCIERA

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL	AÑO 2018 31/12/2018	AÑO 2019 31/12/2019	AÑO 2020 31/12/2020	AÑO 2021 31/12/2021	AÑO 2022 31/12/2022	AÑO 2023 31/12/2023	PROYECCIÓN AÑO 2024 31/12/2024
Ingresos Operacionales	10.485.811.122	11.579.034.744	10.441.828.855	15.074.425.192	16.264.976.632	18.271.036.075	18.438.632.668
Costos de Ventas	(11.086.593.728) 106%	(9.777.755.229) 84%	(8.241.977.262) 79%	(11.810.674.218) 78%	(13.228.779.312) 81%	(13.262.826.650) 73%	(13.561.202.154) 74%
UTILIDAD BRUTA	(600.782.606) -6%	1.801.279.515 16%	2.199.851.593 21%	3.263.750.974 22%	3.036.197.320 19%	5.008.209.425 27%	4.877.430.514 26%
Administración y Operación	(3.331.529.010)	(4.663.725.564)	(3.495.883.564)	(3.056.755.183)	(3.260.966.289)	(4.837.387.162)	(3.669.636.891)
Gastos de Ventas	-	(79.083.242)	(79.083.242)	(332.888.328)	(409.238.458)	(748.997.961)	(292.555.280)
UTILIDAD OPERACIONAL	(3.932.311.616) -38%	(2.862.446.049) -25%	(1.375.115.213) -13%	(125.892.537) -1%	(634.007.427) -4%	(578.115.698) -3%	915.238.343 5%
Subvenciones	-	-	-	40.000.000	-	-	-
Otros Ingresos Financieros	1.622.048.982	1.115.563.830	1.126.548.129	452.462.784	438.572.871	3.561.591.373	1.363.865.121
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones	485.168.021	1.395.806.319	539.879.967	618.898.896	505.731.277	1.452.787.525	112.042.420
Otros gastos	21.895.562	150.953.707	20.242.982	26.720.797	15.957.431	6.158.336	52.141.385
RESULTADO DEL PERIODO	(2.817.326.217) -27%	(3.293.642.245) -28%	(808.690.034) -8%	(279.049.446) -2%	(717.123.264) -4%	1.524.529.814 8%	2.114.919.659 11%
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO	(2.817.326.217)	(3.293.642.245)	(808.690.034)	(279.049.446)	(717.123.264)	1.524.529.814	2.114.919.659
Ebitda	(3.237.801.586)	(2.350.639.803)	(442.926.676)	866.883.009	622.998.038	100.095.960	1.577.794.472
Margen Ebitda	-30,9%	-20,3%	-4,2%	6%	4%	1%	9%
Depreciación Operativa	\$ 694.510.030	\$ 511.806.246	932.188.537	\$ 1.145.932.455	\$ 1.257.005.465	\$ 678.211.658	\$ 662.556.129

Se realizó re-expresión a los E.F en la vigencia 2023 de \$1,271,550,634 asociado con la entrega de la sede la patria

PROYECCIÓN CIERRE V.S PRESUPUESTO 2024

GESTIÓN FINANCIERA

Concepto	ACUMULADO		Cumplimiento	
	PROYECTADO DICIEMBRE	PRESUPUESTO TOTAL	Cop	%
Ingresos Operacionales	18.438.632.668	17.962.575.627	476.057.041	102,7%
Costos de Ventas	13.561.202.154 74%	13.267.438.552 74%	293.763.602	102,2%
UTILIDAD BRUTA	4.877.430.514 26%	4.695.137.075 26%	182.293.439	103,9%
Administración y Operación	3.669.636.891 20%	3.830.866.743 21%	-161.229.852	95,8%
Gastos de Ventas	292.555.280 3%	626.629.243 3%	-334.073.963	46,7%
UTILIDAD OPERACIONAL	915.238.343 5%	237.641.089 1,32%	677.597.254	385,1%
Otros Ingresos	1.363.865.121	557.504.032	806.361.090	244,6%
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	112.042.420	307.207.050	-195.164.630	36,5%
Otros gastos	52.141.385	7.440.000	44.701.385	700,8%
RESULTADO DEL PERIODO	2.114.919.659 11%	480.498.070 3%	1.634.421.589	440,2%
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO	2.114.919.659 11%	480.498.070 3%	1.634.421.589	440,2%
Ebitda	1.577.794.472	1.005.641.089	572.153.383	
Mg Ebitda	8,6%	5,60%		

Depreciación operativa	662.556.129	768.000.000
------------------------	-------------	-------------

PROYECCIÓN CIERRE ÚLTIMO TRIMESTRE Y PERIODO 2024

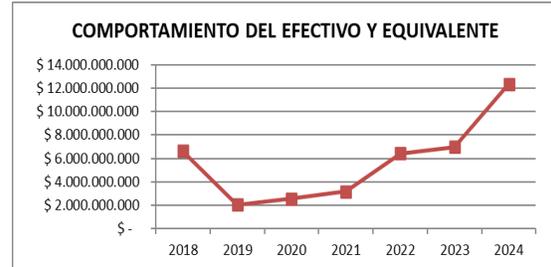
GESTIÓN FINANCIERA

Concepto	EJECUTADO A OCTUBRE	PROYECCION NOVIEMBRE	PROYECCION DICIEMBRE	PROYECCION CIERRE 2024
Ingresos Operacionales	13.970.357.597	2.054.874.015	2.413.401.056	18.438.632.668
Costos de Ventas	10.227.523.508 73%	1.592.317.503 77%	1.741.361.142 72%	13.561.202.154 74%
UTILIDAD BRUTA	3.742.834.089 27%	462.556.511 23%	672.039.914 28%	4.877.430.514 26%
Administración y Operación	2.952.688.337 21%	364.316.726 18%	352.631.829 15%	3.669.636.891 20%
Gastos de Ventas	224.411.952 2%	35.068.433 2%	33.074.895 1%	292.555.280 2%
UTILIDAD OPERACIONAL	565.733.800 4%	63.171.353 3,07%	286.333.190 11,86%	915.238.343 4,96%
Otros Ingresos	1.199.514.599	76.996.270	87.354.253	1.363.865.121
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones	92.925.441	9.558.490	9.558.490	112.042.420
Otros gastos	5.404.042	1.581.428	45.155.916	52.141.385
RESULTADO DEL PERIODO	1.666.918.916 12%	129.027.705 6%	318.973.038 13%	2.114.919.659 11%
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO	1.666.918.916 12%	129.027.705 6%	318.973.038 13%	2.114.919.659 11%
PROVISION IMTO DE RENTA				740.221.881
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS				1.374.697.779
Ebitda	1.130.777.440	111.927.597	335.089.435	1.577.794.472
Mg Ebitda	8,09%	5,45%	13,88%	8,56%
Depreciación operativa	565.043.640	48.756.244	48.756.245	662.556.129

HISTÓRICO DE SALDOS DE BANCOS 2018-2024

GESTIÓN FINANCIERA

AÑO	A 31 DE DICIEMBRE
2018	\$ 6.630.815.280
2019	\$ 2.035.625.856
2020	\$ 2.545.758.437
2021	\$ 3.163.235.945
2022	\$ 6.443.820.979
2023	\$ 6.975.091.576
2024	\$ 12.350.783.529



Nota: En los \$12.350.783.529 proyectados para el cierre, tendríamos un pequeño porcentaje de caja restringida del programa Zonas Azules

HISTÓRICO DE RENDIMIENTOS FINANCIEROS 2018-2024

GESTIÓN FINANCIERA

AÑO	RENDIMIENTOS FINANCIEROS
2018	33.062.259
2019	48.437.811
2020	60.387.557
2021	5.288.523
2022	127.288.213
2023	494.866.465
2024	397.109.877



Nota: Frente a 2023 hay un descenso de los rendimientos financieros debido a la demora de la dispersión de los recursos de zonas azules.

ACUERDO DE ACREEDORES A CORTE DE OCTUBRE 2024

GESTIÓN FINANCIERA

Proveedor	Nit	Valor Quirografarios	Saldo pendiente a 31 de Diciembre 2023	Saldo pendiente a 30 de octubre 2024	VALOR CANCELADO
INFIMANIZALES	890801059	\$ 24.911.203.246	\$ 24.911.203.246	\$ 24.911.203.246	\$ -
BANCO DE BOGOTÁ	860022665	\$ 1.836.536.816	\$ 1.836.536.816	\$ 1.836.536.816	\$ -
BANCOLOMBIA	890903938	\$ 4.234.930.557	\$ 4.234.930.557	\$ 4.234.930.557	\$ -
COLPATRIA	860034594	\$ 385.416.669	\$ 385.416.669	\$ 385.416.669	\$ -
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	810000598	\$ 241.250.000	\$ -	\$ -	\$ 241.250.000
ALCOM GROUP INC (ALO GLOBAL)	444444459	\$ 117.678.072	\$ -	\$ -	\$ 117.678.072
AIRSERVICE LTDA	830089483	\$ 20.760.432	\$ -	\$ -	\$ 20.760.432
ALO GLOBAL SERVICES	900595607	\$ 134.193.985	\$ -	\$ -	\$ 134.193.985
COMPUCOM SAS	860353611	\$ 74.718.161	\$ -	\$ -	\$ 74.718.161
COMPUDES	800642471	\$ 69.338.379	\$ -	\$ -	\$ 69.338.379
DOTACION INTEGRAL SAS	830513863	\$ 33.373.324	\$ -	\$ -	\$ 33.373.324
INTELLIGENCE IT S.A.	900304856	\$ 60.467.219	\$ -	\$ -	\$ 60.467.219
KAVANTIC S.A.S	900344843	\$ 28.175.691	\$ -	\$ -	\$ 28.175.691
LILIANA PATRICIA ALZATE DE ESCOBAR	243323975	\$ 121.992.780	\$ -	\$ -	\$ 121.992.780
LINALCA S.A.	800188299	\$ 49.178.672	\$ -	\$ -	\$ 49.178.672
PERSONAL CONTACT S.A.S	900546047	\$ 238.805.151	\$ -	\$ -	\$ 238.805.151
PRESENCE TECHNOLOGY S.A.S	900358726	\$ 161.954.881	\$ -	\$ -	\$ 161.954.881
SEALDO OCCUPACIONAL S.A.S	900413900	\$ 21.127.820	\$ -	\$ -	\$ 21.127.820
SERVICIOS ESPECIALIZADOS SERVICOL SAS	900598326	\$ 288.820.000	\$ -	\$ -	\$ 288.820.000
SUCESORES DE LABORIO GUTIERREZ Y CIA S.A.	810002223	\$ 61.336.355	\$ -	\$ -	\$ 61.336.355
TRANSPORTES ESPECIALES FENIX S.A.S	825000168	\$ 60.954.032	\$ -	\$ -	\$ 60.954.032
TRIGIANE	835539398	\$ 33.312.251	\$ -	\$ -	\$ 33.312.251
OSCAR RICARDO MELENDEZ BOADA	70230983	\$ 2.018.791.143	\$ 2.018.791.143	\$ 2.018.791.143	\$ -
INSTITUTO DE CULTURA	800250029	\$ 50.000.000	\$ 50.000.000	\$ 50.000.000	\$ -
INMUEBLES ANDINOS LTDA	830006364	\$ 226.131.430	\$ 226.131.430	\$ 226.131.430	\$ -
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.	860002180	\$ 886.841.531	\$ 886.841.531	\$ 886.841.531	\$ -
NAVAYA COMUNICACIONES	830011068	\$ 367.588.363	\$ 367.588.363	\$ 367.588.363	\$ -
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A	830122566	\$ 73.023.119	\$ 73.023.119	\$ 73.023.119	\$ -
LINE E.P.M TELECOMUNICACIONES S.A.	900092385	\$ 798.634.566	\$ 798.634.566	\$ 798.634.566	\$ -
VHZ INGENIERIA S.A.S.	900151289	\$ 902.069.984	\$ 902.069.984	\$ 902.069.984	\$ -
INVERSIONES GIRALDO AGUDELO Y CIA	900221029	\$ 24.122.704	\$ 24.122.704	\$ 24.122.704	\$ -
UNION TEMPORAL ACCION INMEDIATA	900725558	\$ 321.976.181	\$ 321.976.181	\$ 321.976.181	\$ -
SHN CENTER S.A.S.	900772801	\$ 2.062.041.779	\$ 2.062.041.779	\$ 2.062.041.779	\$ -
UNION TEMPORAL SEGURIDAD 2016	900983031	\$ 188.628.848	\$ 188.628.848	\$ 188.628.848	\$ -
DIRECCION DE IMPUESTO Y ADUANAS NACIONALES	800197268	\$ 5.759.049.000	\$ 2.407.974.000	\$ 3.351.075.000	\$ 5.759.049.000
		\$ 46.866.927.541	\$ 41.695.910.936	\$ 45.347.845.936	\$ 7.775.846.716

Del 01 de enero del 2024 a la fecha se ha generado una reducción en el valor del acuerdo de acreedores en \$2.407.000.000

GESTIÓN FINANCIERA

EFICIENCIAS PRESUPUESTALES 2024 V.S 2023

GASTOS	2023	2024	DISMINUCIONES	%
HONORARIOS	1.151.102.464	352.327.744	798.774.720	227%
PUBLICIDAD	265.822.431	40.663.864	225.158.567	554%
VIATICOS	114.252.848	41.595.911	72.656.937	175%
DETERIORO CARTERA	89.425.255	521.794	88.903.461	17038%

Se realiza constante seguimiento a los clientes y márgenes, no solo desde la facturación sino al momento del recaudo, mejorando los indicadores de liquidez y caja disponible.

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL ZER 2024



Durante la vigencia se han definido diferentes estrategias para garantizar la transparencia y el correcto funcionamiento del programa.

- Auditoría financiera y a procesos por parte de firma auditora externa.
- Definición y estandarización de procesos y procedimientos.
- Consolidación de equipo de trabajo.
- Seguimiento y control al recaudo.
- Definición de Zonas temporales para eventos deportivos.
- Estandarización de modelo de operación.
- Pruebas piloto para implementación de TI – Entrada en operación del piloto (20 zonas) en el mes de julio.

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL ZER 2024

Estado de las zonas de estacionamiento regulado (zonas azules).

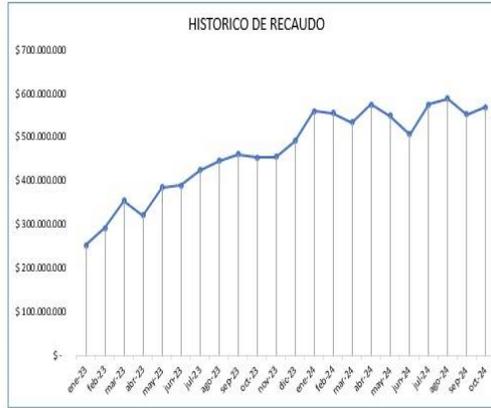


AVANCES EN LA RECUPERACIÓN DE LAS ZONAS DE ESTACIONAMIENTO



HISTÓRICO DE VENTAS ZER A OCTUBRE 2024

MES	INGRESO MENSUAL	
	2023	2024
Enero	\$ 252.712.600	\$ 560.101.300
Febrero	\$ 292.854.100	\$ 555.973.600
Marzo	\$ 355.959.400	\$ 535.467.200
Abril	\$ 321.845.350	\$ 575.145.750
Mayo	\$ 386.014.700	\$ 550.639.300
Junio	\$ 390.569.100	\$ 507.260.450
Julio	\$ 425.495.600	\$ 575.746.700
Agosto	\$ 446.725.100	\$ 589.586.000
Septiembre	\$ 462.195.800	\$ 553.391.100
Octubre	\$ 454.441.650	\$ 569.296.800
Noviembre	\$ 455.597.200	
Diciembre	\$ 492.866.200	
TOTAL	\$ 4.737.276.800	\$ 5.572.608.200
Promedio Mensual Histórico	\$ 394.773.067	\$ 557.260.820



Nota: Al mes de octubre de 2024 se incrementó el recaudo en un **17,6%** con respecto al año anterior.

AUDITORÍA FIRMA EXTERNA Y SEGUIMIENTO ZER

En enero de 2024 se realizó una auditoría al proceso de Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER), revisando las principales actividades del área, como:

- Inventarios de tiquetes
- Asignación de tiquetes
- Fugas
- Recaudo

A partir de esta auditoría, se identificó la necesidad de diseñar un tablero en Power BI para garantizar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de los datos procesados en el área.



DESGLOSE LIENTES POR UEN Y POR VALOR DEL CONTRATO

CLIENTE	TOTAL CONTRATADO
UEN BPO	4.675.114.859
Secretaría de desarrollo social (Telecentros)	694.105.262
UT Servicios de Tránsito Pasto	110.136.018
Aguas de Manizales	775.633.169
Servientrega	2.487.787.982
Invama	205.042.017
Smart Future	94.507.073
Campañas encuestas	4.304.800
Gobernación de Caldas	139.870.757
Infimanizales	7.117.647
Secretaría TIC - Formaciones	156.610.134
UEN RENTING	4.885.745.487
Leidy Viviana Orozco Franco (Cafetería)	6.690.731
Jesus Ivan Hincapie	2.907.900
Atento Colombia S.A.	3.133.421.952
Comdata	608.233.788
Interactivo	641.513.758
Municipio de Manizales (SIES)	487.394.958
Alliance Global Services	5.582.400

CLIENTE	TOTAL CONTRATADO
UEN TI	9.214.859.531
Invama	63.882.066
Municipio de Manizales (Zonas Wifi)	319.859.606
Infimanizales	408.189.629
Secretaría de movilidad (Zonas Azules)	5.510.000.000
Secretaría de deporte (Zonas Naranjas)	296.013.696
Aguas de Manizales	2.705.479
ABAI	122.430.000
Aerocafé	65.201.325
Cable Aéreo	80.964.283
Municipio de Manizales (Desarrollos)	806.094.619
Municipio de Manizales (Servicios Admin)	21.345.935
Terminal de Transportes – Página web	14.975.453
Hoteles Estelar	56.594.293
Municipio de Manizales (Secretaría de Hacienda)	98.039.216
Personería Municipal	32.887.711
Municipio de Manizales (Secretaría de mujeres)	16.806.723
Municipio de Manizales (Secretaría TIC)	11.259.554
Inficaldas	13.797.734
Gobernación de Caldas - Diagnóstico Municipios	714.285.714
Gobernación de Caldas - SIES Departamental	549.999.998
Terminal de transportes – Diagnóstico CCTV	9.526.500

INGRESO PRESUPUESTADO VS CONTRATADO

	PRESUPUESTADO	CONTRATADO	MAYOR INGRESO CONTRATADO
INGRESOS 2024	17.962.575.627	18.775.719.877	813.144.250



PERSONAL DESVINCULADO DEFINITIVAMENTE A LA FECHA

Fecha de Retiro	Cargo	Salario + Prestaciones	Austeridad 2024
07/01/2024	Volantero(a)	\$ 1.976.000,00	\$ 23.250.933,33
10/01/2024	Asesor SAC	\$ 1.976.000,00	\$ 23.053.333,33
11/01/2024	Responsable de servicio	\$ 4.138.353,52	\$ 48.142.845,95
14/01/2024	Asesor(a)	\$ 1.976.000,00	\$ 22.789.866,67
30/01/2024	Gerente Comercial	\$ 13.958.204,08	\$ 153.540.244,88
31/01/2024	Asesor(a)	\$ 1.976.000,00	\$ 21.736.000,00
31/01/2024	Auxiliar de Calidad	\$ 2.146.572,88	\$ 23.612.301,68
12/02/2024	Administrador de Agentes Virtuales	\$ 3.020.683,84	\$ 33.026.143,32
14/02/2024	Auxiliar de Calidad	\$ 2.146.572,88	\$ 23.326.091,96
15/02/2024	Asesor(a)	\$ 1.976.000,00	\$ 21.406.666,67
15/02/2024	Asesor(a)	\$ 1.976.000,00	\$ 21.406.666,67
19/02/2024	Asesor(a)	\$ 1.976.000,00	\$ 21.011.466,67
20/02/2024	Auxiliar Contable de Activos Fijos e Inventarios	\$ 2.227.328,96	\$ 23.015.732,59
29/02/2024	Comunicador Organizacional	\$ 5.422.241,28	\$ 54.222.412,80
01/03/2024	Asesor(a)	\$ 1.976.000,00	\$ 19.694.133,33
01/03/2024	Asesor(a)	\$ 1.976.000,00	\$ 19.694.133,33
24/03/2024	Auxiliar Administrativa Talento Humano	\$ 2.227.328,96	\$ 20.491.426,43
31/03/2024	Auxiliar de Contabilidad	\$ 2.227.328,96	\$ 20.045.960,64
26/04/2024	Gerente Tecnología y Oper	\$ 15.020.640,00	\$ 122.167.872,00
28/04/2024	Responsable de servicio	\$ 4.138.353,52	\$ 33.382.718,39
Total		20 \$ 74.457.608,88	\$ 749.016.950,64

PERSONAL NO REQUERIDO DESVINCULADO:

20

PERSONAL DESVINCULADO DEFINITIVAMENTE A LA FECHA

Nivel Jerárquico	Personal 2024	Personal 2023
Gerente General	1	1
Gerentes de Área	0	2
Directivo	8	8
Administrativo	41	50
Operativo	Aprox 284, es importante tener en cuenta que es variable de acuerdo con los clientes	305, se eliminaron 9 cargos fijos en la operación

CONTRATACIÓN POR MODALIDADES

2024	Contratación Directa	Invitación Privada	Invitación a Cotizar	Invitación Pública	Arrendamiento de servicios	Ordenes de compra, trabajo o servicio
Numero	9	3	4	9	1	65
Valor	\$ 234.557.360	\$ 191.081.950	\$ 132.489.000	\$ 1.297.998.406	\$ 56.050.000	\$ 704.048.588
% por cuantía	8,97%	7,30%	5,06%	49,62%	2,14%	26,91%
% por N°.	9,80%	3,29%	4,39	9,89	1,09	71,42%

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

RECUPERACIÓN DE CARTERA A LA FECHA

PROCESO	CLASE	TRÁMITE	ESTADO	CUANTÍA
11001-3343-066-2021-00200-00 Accedo Colombia SA	Ejecutivo	Solicitud embargo y seguimiento 2024, obteniendo proceso favorable	FAVORABLE Terminado recuperación cartera	\$ 252.652.969
11001-3336-037-2024-00055-00 Fiduciaria la Previsora S.A.	Proceso judicial Acción contractual	Proceso ejecutivo 2024 que permitio recuperación cartera por pago-Desistimiento del proceso	FAVORABLE Terminado recuperación cartera \$550.000.000 Saldo neto menos deducciones	\$ 590.410.374

PROCESOS JUDICIALES

PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN DEMANDADO VIGENCIA 2023						
RADICADO	FECHA DE ADMISIÓN		ACCIÓN	ESTADO	PROBABILIDAD	VALOR
17001-3331-001-2020-00186-00	19/08/2020	Sandra Castañeda Martínez	Ejecutivo	Auto aprueba liquidación (Terminado)	TERMINADO 2023	\$ 942.440.000
2021-00840	16/12/2021	Personal Contact	verbal sumario	Para fallo (Terminado)	TERMINADO 2023	\$ 260.000.000

VIGENCIA 2024	PROCESOS EN CONTRA DE PEOPLE CONTACT	0
---------------	--------------------------------------	---

CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA EN LAS NTC ISO 9001:2015 E ISO 27001:2022:

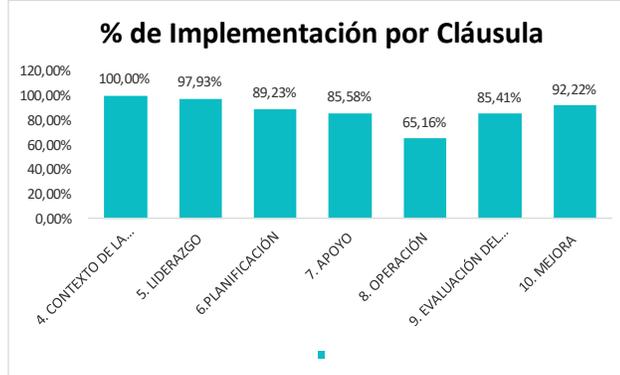
Actualmente People Contact se encuentra en proceso de implementación de los sistemas de gestión de calidad y seguridad de la información con el fin de obtener certificación en el mes de diciembre, de acuerdo con lo anterior, se tienen de acuerdo con los siguientes criterios de evaluación de los sistemas:

ESTADO	DESCRIPCIÓN
Inexistente	No se lleva a cabo el control de seguridad en los sistemas de información.
Inicial	Las salvaguardas existen, pero no se gestionan, no existe un proceso formal para realizarlas. Su éxito depende de la buena suerte y de tener personal de la alta calidad.
Repetible	La medida de seguridad se realiza de un modo totalmente informal (con procedimientos propios, informales). La responsabilidad es individual. No hay formación.
Definido	El control se aplica conforme a un procedimiento documentado, pero no ha sido aprobado ni por el Responsable de Seguridad ni el Comité de Dirección.
Administrado	El control se lleva a cabo de acuerdo a un procedimiento documentado, aprobado y formalizado.
Optimizado	El control se aplica de acuerdo a un procedimiento documentado, aprobado y formalizado, y su eficacia se mide periódicamente mediante indicadores.
No Aplicable	No aplica en la organización. Hacen parte de la Declaración de Aplicabilidad (SoA).

CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA EN LAS NTC ISO 9001:2015 E ISO 27001:2022:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100,00%
5. LIDERAZGO	97,93%
6. PLANIFICACIÓN	89,23%
7. APOYO	85,58%
8. OPERACIÓN	65,16%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	85,41%
10. MEJORA	92,22%

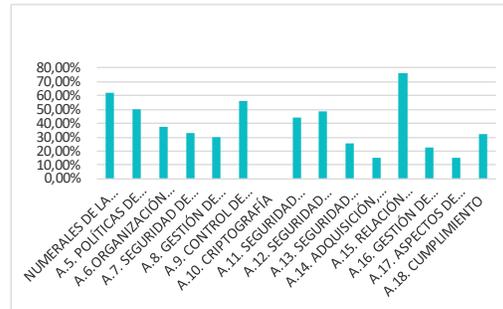


%IMPLEMENTACIÓN SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	81,65%
MÍNIMO NORMA	100%
BRECHA	18,35%

CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA EN LAS NTC ISO 9001:2015 E ISO 27001:2022:

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA	
NUMERALES DE LA NORMA (4 AL 10)	61,90%
A.5. POLÍTICAS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	50,00%
A.6. ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	37,14%
A.7. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	33,33%
A.8. GESTIÓN DE ACTIVOS	30,00%
A.9. CONTROL DE ACCESO	55,71%
A.10. CRIPTOGRAFÍA	0,00%
A.11. SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	44,00%
A.12. SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	48,57%
A.13. SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	25,71%
A.14. ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	15,38%
A.15. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES	76,00%
A.16. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	22,86%
A.17. ASPECTOS DE LA SI DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	15,00%
A.18. CUMPLIMIENTO	32,50%



%IMPLEMENTACIÓN SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	40,89%
MÍNIMO NORMA	100%
BRECHA	59,11%

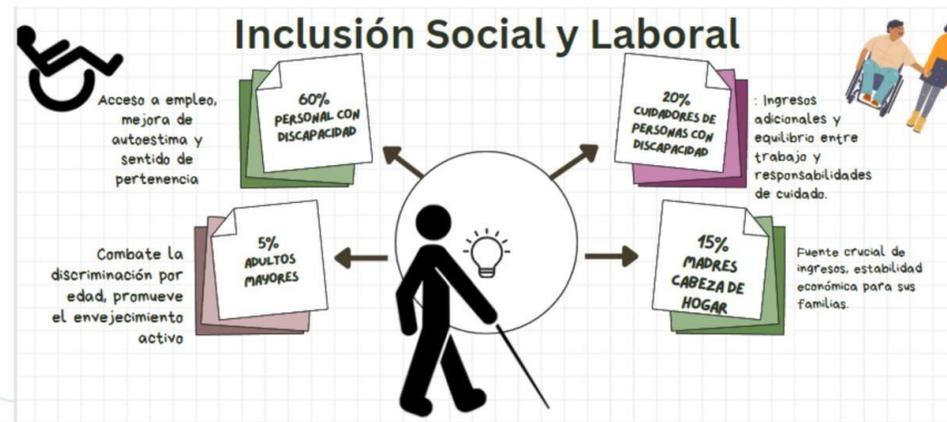
AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Modelo de Gobierno Corporativo		
Ítem	Estado	Porcentaje de Avance
Comité Interno de Gobierno corporativo	Aplicado	100%
Ordenanza (Estatutos)	Repetible	0%
Convenio Marco de gobernabilidad	Inexistente	0%
Reglamento Junta directiva	Repetible	25%
Comité de gobierno corporativo	Inexistente	0%
Política de transparencia - Fluidez - e integridad de la información	Repetible	25%
Política de relacionamiento grupos de interés	Inexistente	0%
Política de sostenibilidad	Inexistente	0%

- Establecer el acompañamiento de expertos permitan visibilizar el futuro de la empresa, análisis de tendencias, recomendaciones, etc.
- Definir una política de austeridad como máxima meta estratégica.
- Blindar a la empresa para contribuir a la sostenibilidad y posibles malas decisiones.
- Fortalecer la toma de decisiones colegiadas.
- Fortalecer los procedimientos para la toma de decisiones objetivas.
- Generar una visión de transparencia con los grupos de interés.

Inexistente	Repetible	Creado	Aprobado	Aplicado
0%	25%	50%	75%	100%

IMPACTOS SOCIALES Y POBLACIÓN BENEFICIADA



En la actualidad El proyecto ZER beneficia alrededor de 155 familias de personas vinculadas directamente al programa

ACCIONES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

- Definición de comité interno para la implementación del programa de gobierno corporativo.
- definición del plan de trabajo para la implementación de los sistemas de gestión:
 - Sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015
 - Sistema de gestión de Seguridad de la Información de acuerdo con la NTC ISO 27001:2022
- Definición de plan de formación para los colaboradores de People Contact alineado al rol que desempeña dentro de la organización.
- Acto administrativo del Enero 15 de 2024, mediante el cual se conforma un comité de contratación con el fin de generar mayor seguridad jurídica, administrativa, técnica, y presupuestal que permitiera tomar las decisiones de procesos contractuales a través de un cuerpo colegiado.
- Actividad de socialización de la gestión de las áreas por parte de los líderes a todos los colaboradores en el marco de la campaña “**People eres TÚ**”



PRINCIPALES LOGROS



Excedente o déficit Operacional	
Vigencia	Cifras en Miles
2009	\$ 1.601.546
2010	\$ 3.129.629
2011	\$ 1.930.342
2012	\$ 4.198.656
2013	\$ 2.593.717
2014	-\$ 3.169.748
2015	-\$ 8.185.501
2016	-\$ 11.864.283
2017	-\$ 4.421.302
2018	-\$ 4.417.481
2019	-\$ 2.862.446
2020	-\$ 1.413.065
2021	-\$ 125.892
2022	-\$ 632.006
2023	-\$ 578.116
Proyección 2024	\$ 915.239



Excedente o déficit del Ejercicio	
Vigencia	Cifras en Miles
2009	\$ 1.234.918
2010	\$ 448.930
2011	-\$ 1.333.830
2012	\$ 910.406
2013	\$ 227.490
2014	-\$ 5.577.918
2015	-\$ 11.724.688
2016	-\$ 14.471.875
2017	-\$ 3.715.574
2018	-\$ 2.817.327
2019	-\$ 3.293.642
2020	-\$ 1.935.774
2021	-\$ 279.049
2022	-\$ 715.121
2023	\$ 1.524.530
Proyección 2024	\$ 2.114.921

Utilidad Operacional positiva desde el 2013

Utilidad del ejercicio más alta en la historia de la entidad

RETOS PARA EL 2025



1. Mejoramiento

Condiciones Locativas

Traslado de People Contact al Edificio Bolívar en el centro de Manizales, lo que permitirá dinamizar los servicios en el entorno empresarial



3. Dinamización de Acuerdos de Colaboración Empresarial vigentes

Dinamizar el portafolio de servicios a través de los acuerdos de colaboración empresarial para abrir nuevos mercados. Global: CCTV - Media Commerce: Conectividad - SOLHOS: Hospitales - Whale Cloud: Nubes públicas e IA

2. Operación Nuevas zonas azules

Generar nuevos negocios de zonas azules en algunos municipios de Caldas (Supía y Chinchiná) y ciudades intermedias de Colombia (Neiva e Ibagué)

4. Actualización Tecnológica

Sustitución escalonada del modelo de planta de telefonía, generar redundancia tecnológica en el almacenamiento de información a través de nube y actualización del switch Core

f. Caracterización de la encuesta

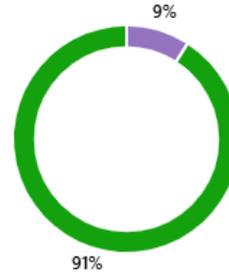
Con el objetivo de segmentar los temas presentados en la Audiencia de Rendición de cuentas de People Contact se realiza la encuesta preliminar durante el tiempo que se desarrolla dicha rendición el 12 de diciembre del 2024, la cual estuvo dirigida a los grupos



de interés y de valor sobre los temas de interés del evento, La encuesta compuesta por 3 preguntas para evaluar la mejora y conocer los enfoques en temas misionales y de gestión, claves para la presentación de resultados, siendo diligenciada por 11 personas, se registran los siguientes resultados:

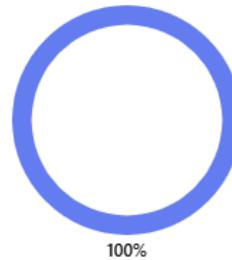
1. Como le pareció la gestión de People Contact en la vigencia 2024. Califique de 1 a 5 (siendo 1 mala y 5 Excelente) (0 punto) [Más detalles](#)

1	0
2	0
3	0
4	1
5	10



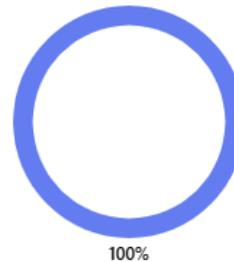
2. Considera usted que People Contact ha generado Impacto positivo en la ciudad de Manizales? (0 punto) [Más detalles](#)

Si	11
No	0



3. Cree Usted que People Contact podría ser una empresa modelo para la ciudad de Manizales ? (0 punto) [Más detalles](#)

Si	11
No	0



En conclusión, acerca de las respuestas dadas por la comunidad, el 100% se encuentran en un margen positivo, teniendo como términos generales que People Contact es una empresa modelo en la ciudad de Manizales y adicional a esto ha generado impacto positivo en la misma.

Con el objetivo de segmentar los temas presentados en la Audiencia de Rendición de Cuentas de People Contact se informó a los asistentes que podrían formular sus inquietudes para ser resueltas al final de la jornada, la cual estuvo dirigida a los grupos de interés y de valor sobre los temas de interés del evento:

Durante la intervención del representante legal de la entidad se recibieron tres preguntas relacionadas con la gestión de la organización durante el 2024, las cuales fueron resueltas en el momento, dichas consultas y respuestas fueron:

1. ¿Qué proyectos clave se están planificando para fortalecer la posición de la empresa en el mercado?

Proyectos Clave para Fortalecer la Posición de la Empresa en el Mercado

Para consolidar nuestra posición en el mercado, hemos definido una serie de proyectos estratégicos que abarcan diversas áreas de desarrollo e innovación. Estos proyectos están diseñados para satisfacer las necesidades de nuestros diferentes grupos de interés y potenciar nuestras capacidades como empresa líder. A continuación, se detallan los proyectos clave:

Desarrollos Tecnológicos:

- Implementación de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de nuestros servicios.
- Innovación en productos y servicios para mantenernos a la vanguardia del mercado.

Gobierno Digital con la Alcaldía de Manizales:

- Colaboración con la Alcaldía de Manizales para implementar soluciones de gobierno digital.
- Mejora de la interacción ciudadana y la gestión administrativa a través de plataformas digitales avanzadas.

Aplicación de Turismo:

- Desarrollo de una aplicación móvil para promover el turismo en la región.
- Facilitar a los turistas información y servicios de manera accesible y eficiente.



Zonas Azules en Otros Municipios:

- Expansión del proyecto de zonas azules a otros municipios.
- Optimización del estacionamiento y la movilidad urbana en nuevas localidades.

Consolidación de People Contact como Broker:

- Transformación de People Contact en un broker para potenciar los portafolios de nuestros aliados.
- Creación de nuevas oportunidades de negocio y expansión de nuestra red de colaboradores.

2. ¿Cómo está la empresa posicionándose frente a la competencia en términos de innovación tecnológica?

Posicionamiento de la Empresa en Términos de Innovación Tecnológica

People Contact está tomando medidas decisivas para fortalecer su posición competitiva a través de la innovación tecnológica. A continuación, se detallan las acciones clave que estamos implementando:

Actualización Tecnológica:

- La empresa está enfocada en una actualización tecnológica inmediata, aprovechando los indicadores financieros positivos actuales.
- Esta actualización permitirá mejorar la eficiencia operativa y la calidad de nuestros servicios, asegurando que nos mantengamos a la vanguardia del sector.

Proyectos Ambiciosos:

- Estamos iniciando proyectos ambiciosos que incluyen la posibilidad de convertirnos en operadores directos del sistema general de regalías.
- Este paso no solo diversificará nuestras capacidades, sino que también nos posicionará como líderes en la gestión de regalías, aportando valor añadido a nuestros clientes y socios.

Resultados Financieros Positivos:

- Los resultados financieros actuales de la empresa son favorables, lo que nos proporciona una base sólida para invertir en innovación tecnológica.



- Estas inversiones estratégicas están diseñadas para asegurar un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva a largo plazo.

En resumen, People Contact está comprometida con la innovación tecnológica como un pilar fundamental para su crecimiento y competitividad en el mercado. A través de la actualización tecnológica y la implementación de proyectos estratégicos, estamos posicionándonos como líderes en nuestro sector.

3. ¿Qué estrategias se han implementado para atraer nuevos clientes?

Estrategias Implementadas para Atraer Nuevos Clientes

Este año ha presentado desafíos significativos en la atracción de nuevos clientes y en la retención de los existentes. Sin embargo, hemos implementado varias estrategias clave para mejorar nuestra percepción y expandir nuestra base de clientes:

Enfoque en el Sector Público: Nos hemos centrado en ser operadores de servicios para el sector público. Este enfoque nos ha permitido desarrollar proyectos de gran impacto y visibilidad, como el proyecto en colaboración con la Gobernación de Caldas del MINTIC.

Mejora de la Percepción del Cliente: Hemos trabajado arduamente para mejorar la percepción de nuestros clientes actuales. Esto incluye la implementación de programas de fidelización y la mejora continua de nuestros servicios para asegurar la satisfacción del cliente.

Proyectos Estratégicos: El desarrollo de proyectos estratégicos con entidades gubernamentales ha sido fundamental. Estos proyectos no solo nos permiten demostrar nuestra capacidad y experiencia, sino que también nos posicionan como un socio confiable y competente en el sector público.

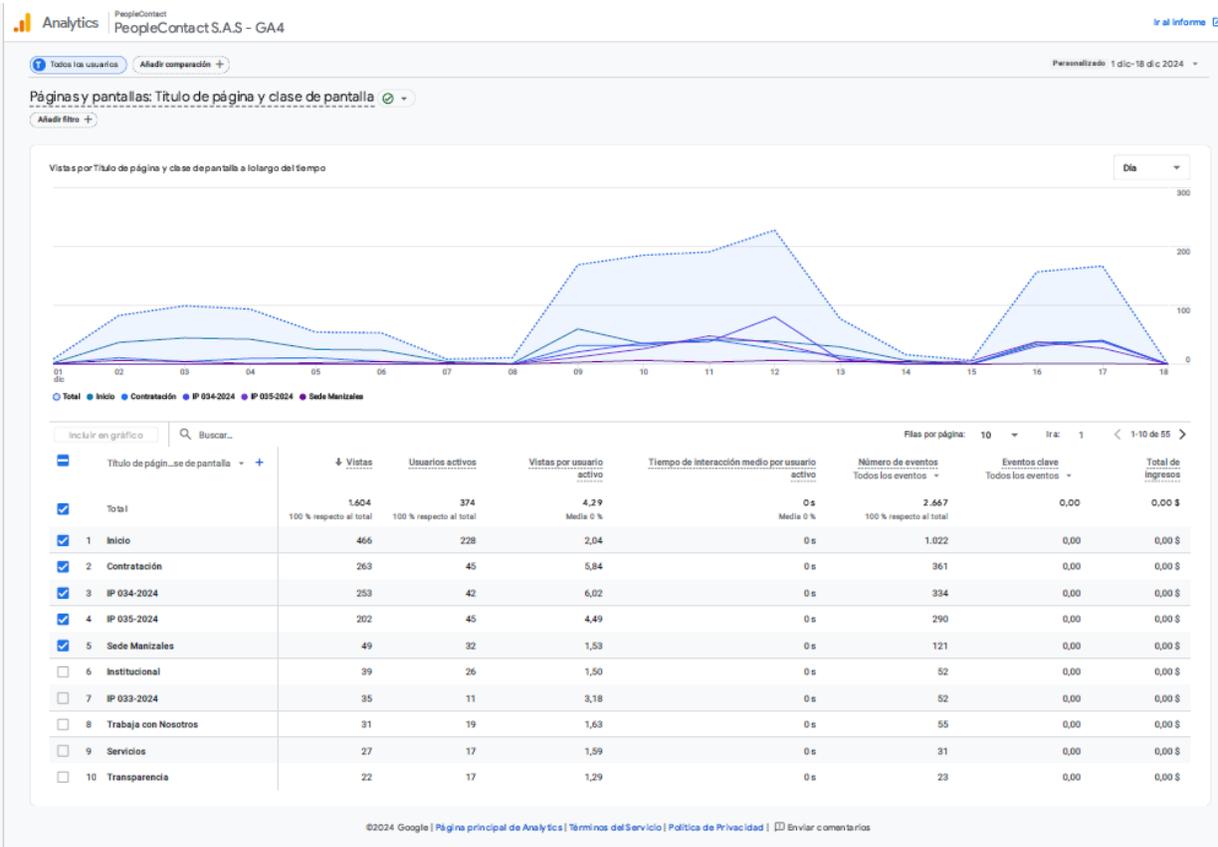
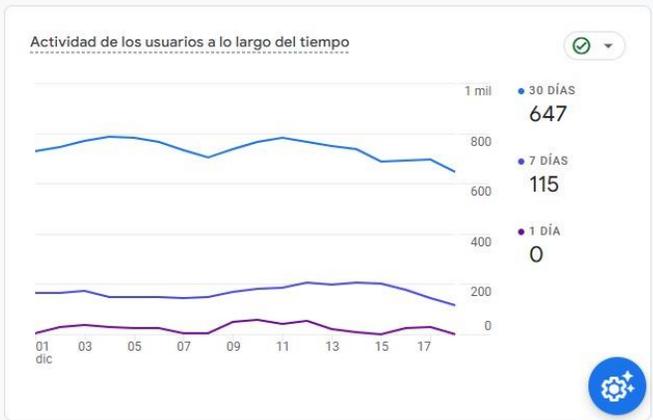
Estas estrategias han sido esenciales para enfrentar los retos de este año y nos han permitido no solo atraer nuevos clientes, sino también fortalecer nuestras relaciones con los clientes existentes.

g. Métricas

Con respecto a la publicación en la página web sobre la convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas, se tienen los siguientes datos.

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Encuesta de participación previa: Rendición de Cuentas People Contact 2024 (Alias: encuesta-de-participacion-previa-rendicion-de-cuentas-people-contact-2024) Categoría: Noticias	Public	Super User	Todos	04-12-2024	36
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Rendición Cuentas 2024 (Alias: rendicion-cuentas-2024) Categoría: Noticias	Public	Super User	Todos	03-12-2024	33





A la audiencia pública de rendición de cuentas asistieron 46 personas, a continuación de relaciona información de los asistentes. (Las listas de asistencia originales pueden ser consultadas en las instalaciones de People Contact).



N°	NOMBRE	
1	Cristian Camilo Gomez	1
2	Maria Camila Lopez	2
3	Manana Escobar Osorio	3
4	Sebastian Largo Gomez	4
5	Jesus Antonio Valencia	5
6	Luis Ospina Solarte	6
7	Julian Andres Hueteado	7
8	Juan Carlos Guillermo Gomez	8
9	Edwin Andres Sanchez Herrera	9
10	Ledy Tatiana Quintero C.	10
11	Andres Ospina Silva	11
12	Luis Fernando Valencia P	12
13	Isabella Gomez Jurado	13
14	Gloria Elsy Arceon L	14
15	Erika Marcela Arredondo	15
16	Gloria Luz Hatalb Alvarez	16
17	Teresita Calvezon Ruiz Gona	17
18	Maria Eugenia Soto	18
19	Gladya Diez Vargas	19
20	Noe David Jaramillo	20
21	Felipe Andres Antezabal Padilla	21
22	Andres Felipe Cardenas	22
23	Francisco Felipe Huella Cardenas	23
24	Carlos Eduardo Gonzalez	24
25	Victor Montalegre Rodriguez	25
26	Monzela Cortes Montoya	26
27	Diana Vito Guezon	27
28	Kathy Daniela Tamayo Acosta	28
29	Karen Daniela P	29
30	Loreno Velez C.	30

A través de la red social institucional de la empresa (Facebook) donde fue transmitida la Audiencia de rendición de cuentas, se obtuvieron 1.966 visualizaciones por parte de la comunidad o grupos de interés.

Atentamente,



Juan José Silva Serna
Gerente



William Leandro López Gómez
Director de planeación y Mejora Continua

Proyectó: William Leandro López Gómez – Director de Planeación y Mejora Continua



(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



Av. Bernardo Arango 16 - 04
Manizales - Caldas