



People Contact

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA TODOS

JUAN JOSÉ SILVA SERNA

GERENTE



**ALCALDÍA
DE MANIZALES**

MZL
Manizales
del alma

 **People
Contact**
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA EL CIUDADANO

¿CÓMO SE RECIBIÓ PEOPLE CONTACT?

1

People Contact se recibe con problemas de sostenibilidad financiera, pérdidas acumuladas de varias vigencias y déficit operacional

2

Se detectó poca eficiencia en el costo y gasto, con rubros elevados como honorarios, viáticos y publicidad

3

Se efectuaron en las pasadas vigencias pago de bonificaciones y primas extralegales elevadas y sin aparente sustento

4

programa de zonas azules sin procedimientos claros, baja productividad y poco control en el recaudo, zonas con deficiente demarcación



Ítem	Cómo se recibió (2023)	Qué hemos hecho (2024)	Diferencia
Pasivos Fiscales Acuerdo de acreedores (DIAN) Pago de manera anticipada dado que se tenía plazo hasta 2025	\$ 41.695.910.936	\$ 39.287.936.936	\$ 2.407.974.000
Servicio a la deuda (Pagos de servicio a la deuda inician en 2028) El servicio a la deuda se encuentra incluido dentro del acuerdo de acreedores	\$ 28.537.586.811	\$ 28.537.586.811	\$ -
Eficiencias en personal (Personal desvinculado definitivamente)	\$ 749.016.951	\$ -	\$ 749.016.951
Gastos en Publicidad	\$ 265.822.431	\$ 40.663.864	\$ 225.158.567
Viáticos	\$ 114.252.848	\$ 41.595.911	\$ 72.656.937
Optimización en el recaudo (Deterioro de cartera)	\$ 89.425.255	\$ 521.794	\$ 88.903.461
Estado del Patrimonio	-\$ 24.061.700.808	-\$ 16.714.503.220	\$ 7.347.197.588

Ítem	Cómo se recibió (2023)	Qué hemos hecho (2024)	Diferencia
Efectivo y Equivalente al efectivo	\$ 6.975.091.576	\$ 11.473.641.162	\$ 4.498.549.586
Indicador de Liquidez (Veces)	3,5	4,2	0,7
Indicador de endeudamiento (Veces)	2,1	1,6	-0,5
Proyecto Zonas Azules	Proyecto sin procesos y procedimientos claros, Hurto presentado en diciembre 2023 por falta de gestión de riesgos	Definición y estandarización de procesos y procedimientos.	NA
Seguimiento presupuestal	La empresa realizaba un seguimiento presupuestal deficiente por lo que no se monitoreaba afectando directamente las utilidades operacionales, Generándose una tendencia negativa año a año	Se implementó matriz de seguimiento presupuestal, gestionando la información mes a mes, permitiendo monitorear y tomar decisiones preventivas, Se definió un comité de contratación para hacer seguimiento a la ejecución y control de manera transparente	Utilidad Operacional Positiva
Ingresos no operacionales	Empresa dependiente de ingresos no operacionales, lo que llevaba a financiar la operación con recursos de recuperaciones con la DIAN	Generación de utilidad operacional positiva, financiando la operación con sus propios recursos y contribuyendo a la liquidez de la caja	NA

LO QUE NOS PROPUSIMOS

People Contact tiene como Objetivos Estratégicos OE:

1. OE1: Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.
2. OE2: Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.
3. OE3: Tener una visión clara del negocio para generar tecnología y conocimiento a través de innovación y el desarrollo de productos y servicios.
4. OE4: 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

LO QUE NOS PROPUSIMOS

EFICIENCIA

Generar eficiencias en el gasto para aportar a la estabilidad financiera de la empresa y lograr equilibrio.

1

CERTIFICACIONES

1. Certificación de la empresa en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 27001:2022. para mejorar la competitividad de la empresa y la percepción de los clientes

2

GOBIERNO CORPORATIVO

Establecer un programa de Gobierno Corporativo para fortalecer la toma de decisiones colegiadas

3

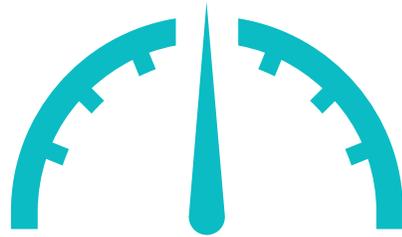
GESTIÓN ZER

Establecer un plan de gestión integral del programa de zonas azules para generar eficiencias administrativas, financieras y operativas

4

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

Resumen del Escenario	Proyección
2024	\$ 17.962.575.627
2025	\$ 21.175.114.730
2026	\$ 23.292.626.203
2027	\$ 25.621.888.823



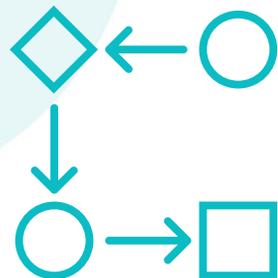
Lograr indicadores financieros que aporten a la sostenibilidad de la organización

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

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



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



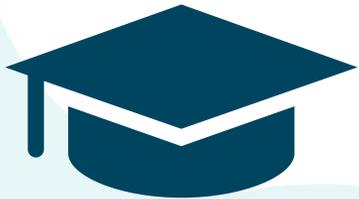
Año	Iniciativa
	Consolidar un plan de negocios
2024	1 Agenda programática y % de participación en eventos
2025	100% de participación en eventos programados
2026	100% de participación en eventos programados
2027	100% de participación en eventos programados



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

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

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



Definir un programa de gobierno corporativo

Realizar inventario de activos de acuerdo con la normatividad aplicable



Definir e implementar un modelo de gestión del conocimiento.



CUMPLIMIENTO DE METAS

DESDE LO FINANCIERO

PEOPLE CONTACT S.A.S						
Estado de Resultado Integral Individual						
Información del mes de DICIEMBRE de 2024						
(Cifras en pesos colombianos)						
Concepto	ACUMULADO				Cumplimiento	
	EJECUTADO 2024		PRESUPUESTO 2024		Cop	%
Ingresos Operacionales	18.696.770.800		17.962.575.627		734.195.173	104,1%
Costos de Ventas	13.697.417.183	73%	13.267.438.552	74%	429.978.631	103,2%
UTILIDAD BRUTA	4.999.353.617	27%	4.695.137.075	26%	304.216.542	106,5%
Administración y Operación	3.630.245.864	19%	3.830.866.743	21%	-200.620.879	94,8%
Gastos de Ventas	295.265.616		626.629.243	3%	-331.363.627	47,1%
UTILIDAD OPERACIONAL	1.073.842.137	6%	237.641.089	1,32%	836.201.048	451,9%
Otros Ingresos	1.301.938.759		557.504.032		744.434.727	233,5%
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	127.479.133		307.207.050		-179.727.917	41,5%
Otros gastos	50.673.146		7.440.000		43.233.146	681,1%
RESULTADO DEL PERIODO	2.197.628.617	12%	480.498.070	3%	1.717.130.546	457,4%
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO	2.197.628.617	12%	480.498.070	3%	1.717.130.546	457,4%
Ebitda	1.714.974.094		1.005.641.089		709.333.005	
Mg Ebitda	9,17%		5,60%			
Depreciación operativa	641.131.957		768.000.000			

DESDE LO FINANCIERO

PEOPLE CONTACT S.A.S NIT 900.159.106-0 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL REEXPRESADOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 (CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2023) CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS					
		31/12/2024	31/12/2023	variacion absoluta	variacion relativa
	NOTA				
43 Ingresos Operacionales	18	18.696.770.800	18.271.036.075	425.734.725	2,33%
63 Costos de Ventas	20	(13.697.417.183)	(13.262.826.650)	(434.590.533)	3,28%
UTILIDAD BRUTA		4.999.353.617	5.008.209.425	(8.855.808)	-0,18%
51 Administracion y Operación	19	(3.630.245.864)	(4.860.775.871)	1.230.530.007	-25,32%
52 Gastos de Ventas	19	(295.265.616)	(725.549.252)	430.283.636	-59,30%
UTILIDAD OPERACIONAL		1.073.842.137	(578.115.698)	1.651.957.834	-285,75%
48 Otros Ingresos Financieros	18	1.301.938.759	3.561.591.373	(2.259.652.614)	-63,45%
53 Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	19	(127.479.127)	(181.236.891)	53.757.764	-29,66%
58 Otros gastos	19	(50.673.151)	(6.158.336)	(44.514.815)	722,84%
RESULTADO DEL PERIODO		2.197.628.617	2.796.080.448	(598.451.832)	-21,40%
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO		2.197.628.617	2.796.080.448	(598.451.832)	-21,40%

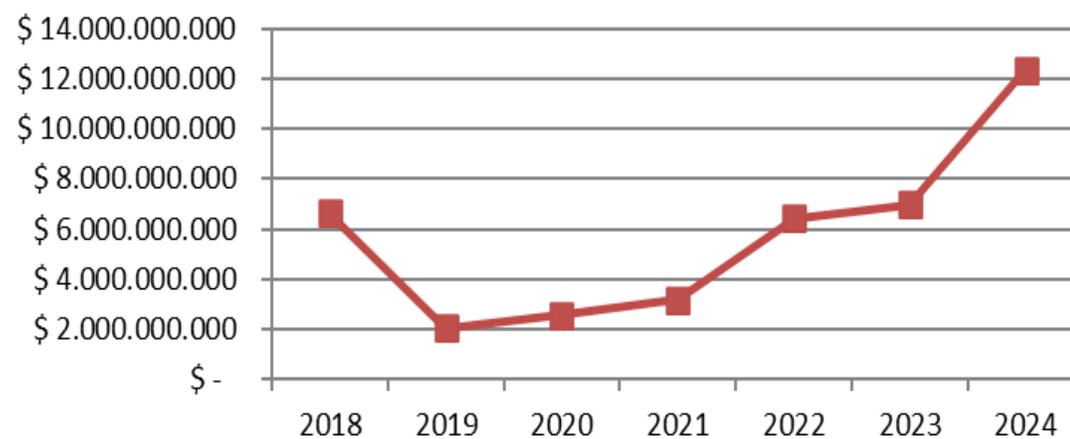
 JUAN JOSE SILVA SERNA REPRESENTANTE LEGAL	 TATIANA DANIEL GALLEG REVISOR FISCAL (S) TP.230238-T En Representación de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.
 ERIKA MARCELA ARREDONDO S. CONTADOR TP 296868-T	

HISTÓRICO FLUJO DE CAJA

DESDE LO FINANCIERO
(Histórico de saldo en Bancos 2018-2024)

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

COMPORTAMIENTO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE



HISTÓRICO DE UTILIDADES

HISTÓRICO DE EXCEDENTES

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

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

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

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

CUMPLIMIENTO DE METAS

ACUERDO DE ACREEDORES

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 BOGOTA	860002965	\$ 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
AGCOM GROUP INC (ALO GLOBAL)	444444459	\$ 117.678.072	\$ -	\$ -	\$ 117.678.072
AIRESERVICE 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
COMPUREDES	800042471	\$ 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	24323975	\$ 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
SALUD OCUPACIONAL S.A.S	900143900	\$ 21.127.820	\$ -	\$ -	\$ 21.127.820
SERVICIOS ESPECIALIZADOS SERVICOL SAS	900568326	\$ 288.820.005	\$ -	\$ -	\$ 288.820.005
SUCESORES DE LIBORIO 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
INGEAL	830039398	\$ 33.312.251	\$ -	\$ -	\$ 33.312.251
OSCAR RICARDO MELENDEZ BOADA	79230983	\$ 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	\$ -
AVAYA COMMUNICATIONS	830011068	\$ 367.588.363	\$ 367.588.363	\$ 367.588.363	\$ -
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A	830122566	\$ 73.023.119	\$ 73.023.119	\$ 73.023.119	\$ -
UNE 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	\$ -
GHN 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	\$ -	\$ 5.759.049.000
		\$ 46.864.423.145	\$ 41.695.910.936	\$ 39.287.936.936	\$ 7.576.486.210

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

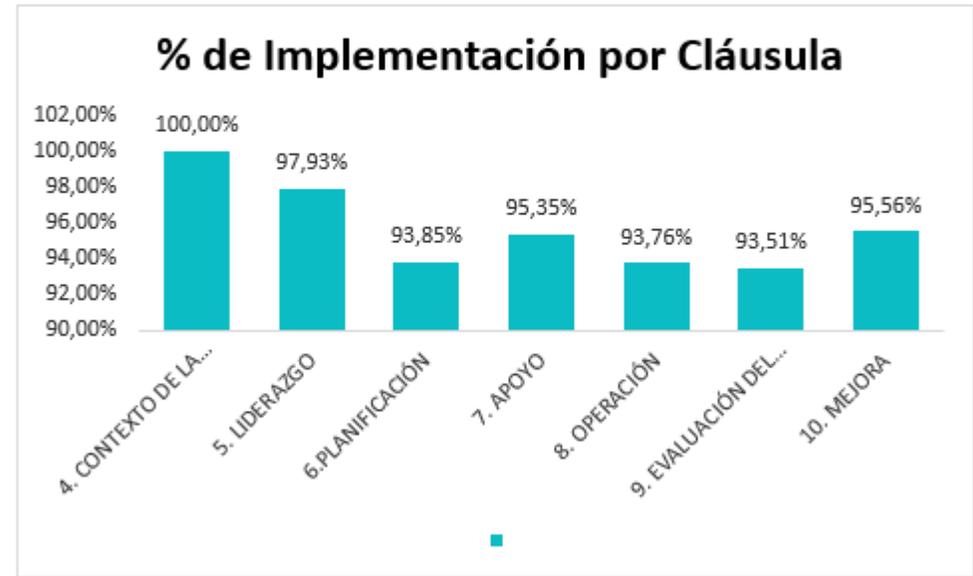
SISTEMAS DE GESTIÓN

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).

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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



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

EFICIENCIAS

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

Durante la vigencia se definieron 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.



CUMPLIMIENTO DE METAS

GESTIÓN CONTRACTUAL

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

A. GESTION CONTRACTUAL

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

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

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

INCREMENTO EN EL RECAUDO 2024 VS 2023

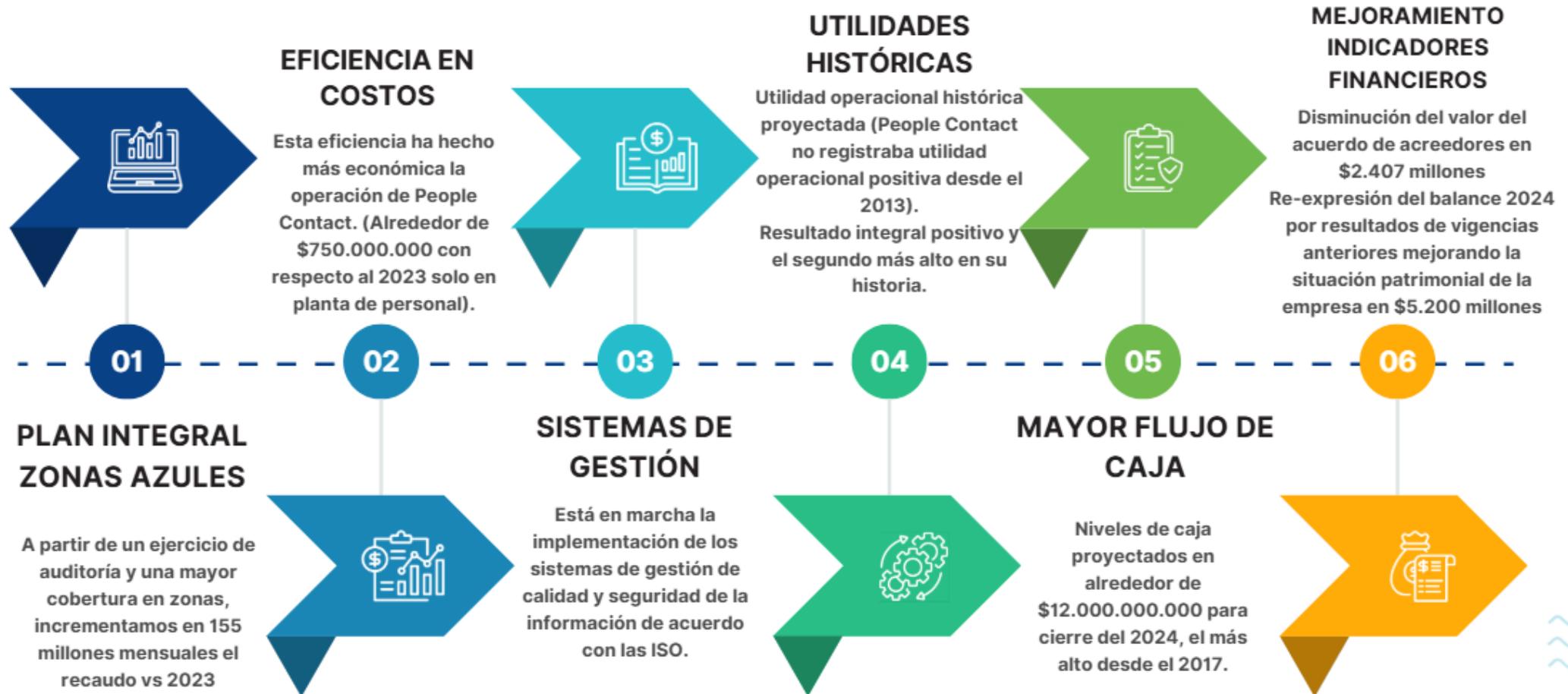
HISTÓRICO DE VENTAS 2023-2024

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



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

PRINCIPALES LOGROS 2024



¡GRACIAS!



ALCALDÍA
DE MANIZALES

MZL
Manizales
del alma

 **People
Contact**
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA EL CIUDADANO