



Direccionamiento Estratégico

Optimiza costos, escala tu operación y toma decisiones basadas en datos.

¿Por qué este direccionamiento estratégico?

De dónde venimos: En años anteriores, la estrategia se construyó principalmente desde el equipo directivo, con un enfoque en DOFA, meta general y planes de acción orientados a la estabilidad financiera.

Por qué cambiamos: La empresa entra en una nueva etapa de madurez que exige una estrategia más participativa, enfocada en crecimiento, mercado y ejecución, no solo en diagnóstico.

Qué buscamos ahora: Contar con un direccionamiento claro, simple y ejecutable, que alinee a toda la organización y sirva como guía real para la toma de decisiones en 2026.

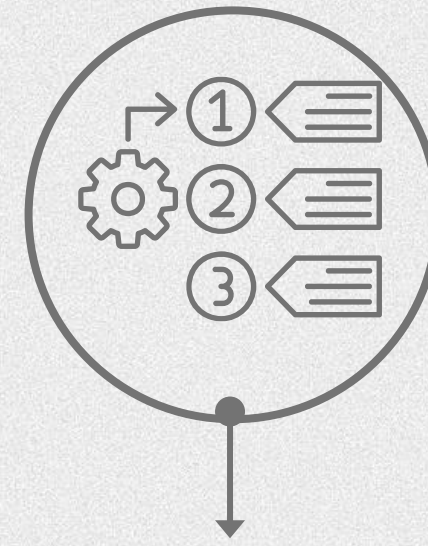
¿CÓMO CONTRUIMOS LA ESTRATEGIA?



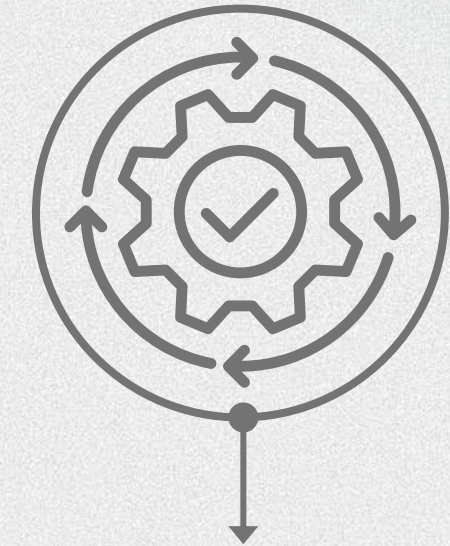
INVOLUCRAMOS AL EQUIPO DIRECTIVO, LÍDERES Y EQUIPOS CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN



EVISIÓN DE CAPACIDADES INTERNAS, ENTORNO, MERCADO Y DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO.



DEFINICIÓN DE RETOS, FACTORES CLAVE Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA 2026.



INDICADORES, INICIATIVAS Y UN MODELO CLARO DE SEGUIMIENTO.

Fortalezas

- Capacidad instalada para ejecutar diversas líneas de negocio (BPO, ZER, TI, Smart Cities).
- Experiencia técnica sólida en ZER y proyectos tecnológicos territoriales.
- Ser empresa de economía mixta, habilitada para contratación directa estatal.
- Certificación ISO 9001:2015, que respalda procesos y calidad.
- Talento humano calificado y especializado en áreas técnicas, operativas y de proyectos.
- Bienestar laboral, estabilidad y acompañamiento psicológico, generando buen clima organizacional.
- Disponibilidad operativa de infraestructura para ejecutar proyectos actuales.
- Creciente posicionamiento territorial gracias a proyectos visibles (CCTV, Juntas de Internet).

Fortalezas prioritarias

- Capacidad instalada para ejecutar líneas de negocio
- Experiencia técnica en proyectos ZER
- Certificación ISO 9001:2015 ICONTEC
- Talento humano calificado y comprometido

Debilidades

- Obsolescencia tecnológica en TI, conectividad, infraestructura y operación.
- Falta de avanzadas y gestión comercial proactiva, lo que limita el crecimiento.
- Brechas de competencias digitales en diversas áreas.
- Falta de comunicación asertiva y articulación inter-áreas.
- Estructura operativa insuficiente y desequilibrio en cargas laborales.
- Limitación de recursos económicos para inversión y renovación tecnológica.
- Ausencia de un plan robusto de recuperación de desastres TI (DRP).
- Dependencia de los ciclos políticos (cambio de gobierno cada 4 años) que afecta continuidad comercial y reputación.

Debilidades prioritarias

- Obsolescencia tecnológica
- Falta de avanzadas comerciales y posicionamiento competitivo
- Brechas de competencias digitales / necesidad de formación
- Falta de recursos económicos para inversión tecnológica

DOFA

Oportunidades

- Creciente demanda de modernización tecnológica en sector público y privado (CCTV, conectividad, TI, Smart Cities).
- Reactivación y expansión de proyectos territoriales a nivel nacional.
- Tendencia creciente a la automatización, IA y analítica de datos aplicada a servicios públicos y empresariales.
- Mayor apertura del Estado a esquemas de alianzas público-privadas y operadores tecnológicos.
- Participación en ferias, ruedas de negocio y ecosistemas (Smart Cities, TI, GovTech) como canal de posicionamiento.
- Expansión geográfica fuera del territorio base, apalancada en experiencia previa.
- Mayor externalización de servicios tecnológicos y operativos por parte de entidades públicas y empresas.
- Demanda creciente por servicios de mayor valor agregado, no solo operación básica (gestión, analítica, integración).

Oportunidades priorizadas

- Creciente demanda de modernización tecnológica (TI, Smart Cities, CCTV)
- Automatización, IA y analítica como diferenciadores de valor
- Expansión territorial y recuperación de presencia nacional
- Alianzas estratégicas y participación en ecosistemas empresariales

Amenazas

- Competencia agresiva con mayor músculo financiero y tecnológico.
- Guerra de precios en BPO, TI y servicios tecnológicos básicos.
- Alta concentración de competidores que "ofrecen lo mismo".
- Incremento sostenido de ciberataques y riesgos de seguridad de la información.
- Cambios de gobierno y factor político, que afectan continuidad contractual.
- Rotación de talento clave en el mercado, especialmente en TI.
- Incremento de costos del talento especializado, presionando márgenes.
- Dependencia de proveedores tecnológicos estratégicos.

Amenazas priorizadas

- Alta competencia con mayor músculo financiero y tecnológico
- Guerra de precios y disminución de márgenes
- Crecimiento de riesgos cibernéticos
- Factor político y cambios de gobierno

IDENTIDAD ESTRATÉGICA

MISIÓN

Convertimos la tecnología, el talento y la infraestructura y capacidades operativas en oportunidades de crecimiento para las organizaciones y la sociedad.

VISIÓN

Consolidarnos como una empresa de servicios y soluciones tecnológicas innovadoras, reconocida por su excelencia operativa, confiabilidad y capacidad para atender tanto operaciones empresariales como proyectos estratégicos de ciudad y territorio

www.peoplecontact.com.co

IDENTIDAD ESTRATÉGICA

PROPÓSITO SUPERIOR

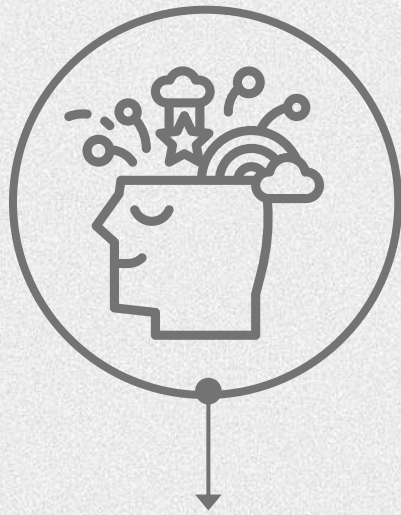
Convertir la complejidad en operaciones simples confiables y humanas.

OFERTA DE VALOR

People Contact integra talento humano, tecnología, innovación e infraestructura para operar servicios de alto impacto, garantizando continuidad, calidad y eficiencia tanto en entornos empresariales como institucionales.

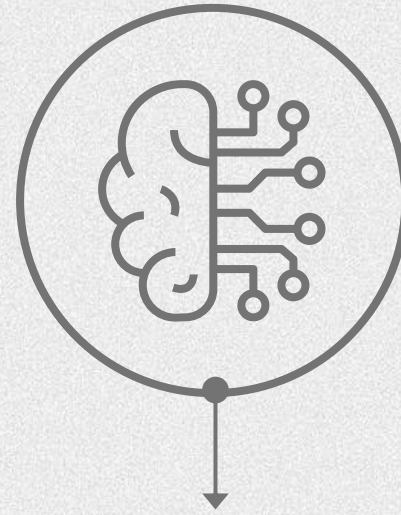
www.peoplecontact.com.co

VALORES CORPORATIVOS



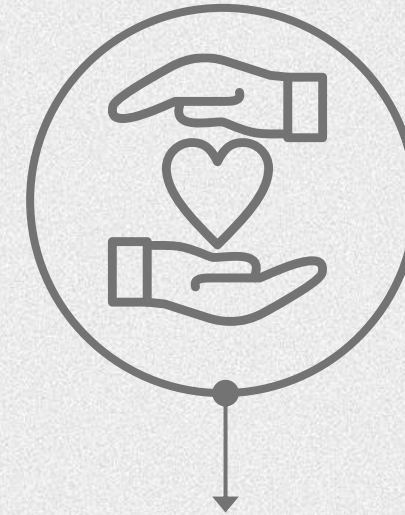
COMPROMISO/ INSPIRACIÓN

LA MOTIVACIÓN ES LA BASE FUNDAMENTAL DEL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES PARA CONTRIBUIR AL ÉXITO DE LA EMPRESA.



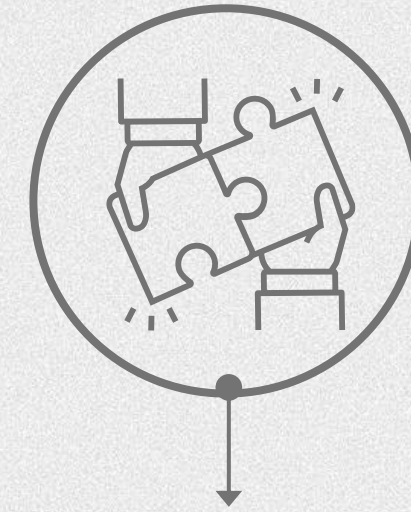
INNOVACIÓN

CREAMOS AMBIENTES DE TRABAJO QUE PROMUEVEN LA CREATIVIDAD Y LA MATERIALIZACIÓN DE LAS IDEAS.



RESPECTO

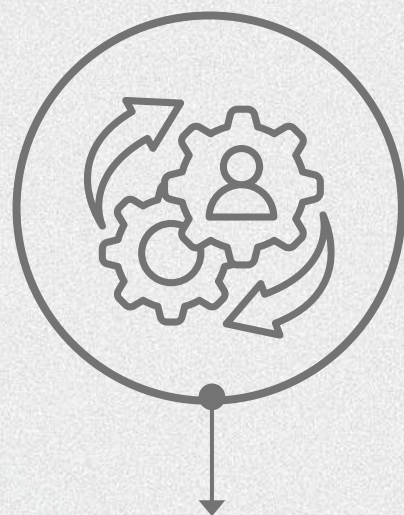
BASE FUNDAMENTAL DE LA ORGANIZACIÓN, CREANDO UN AMBIENTE DE SEGURIDAD Y CORDIALIDAD. ACEPTAMOS LAS DIFERENCIAS Y RECONOCEMOS LAS VIRTUDES DE NUESTROS COLABORADORES, EVITAMOS LAS OFENSAS Y LAS IRONÍAS Y NO PERMITIMOS QUE LA VIOLENCIA SEA EL MEDIO PARA IMPONER CRITERIOS.



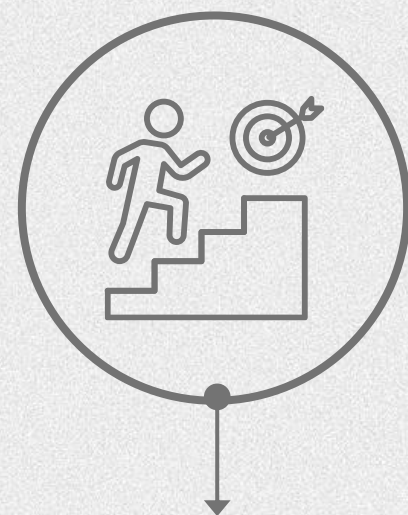
INTEGRIDAD

TOMAMOS DECISIONES ACERTADAS PARA LA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DE LA COHESIÓN Y EL ENGRANAJE DE LOS PROCESOS CON EL COMPROMISO DE SER PERSONAS RECTAS Y SINCERAS.

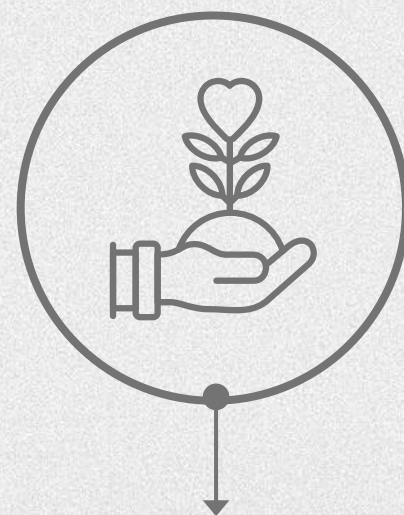
NUESTROS PRINCIPIOS



TRANSFORMACIÓN



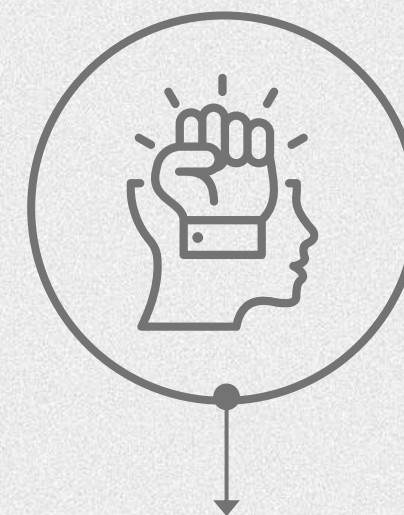
ORIENTACIÓN
AL
RESULTADO



ESPERANZA



CONFIANZA

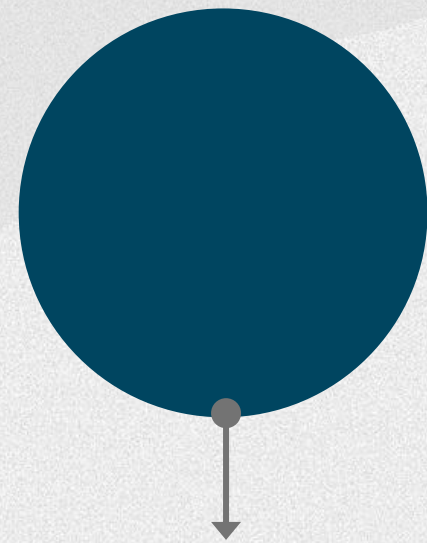


RESILIENCIA

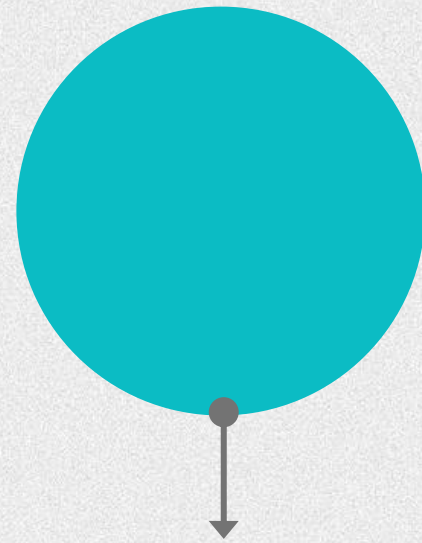
NUESTRAS CREENCIAS

- 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.

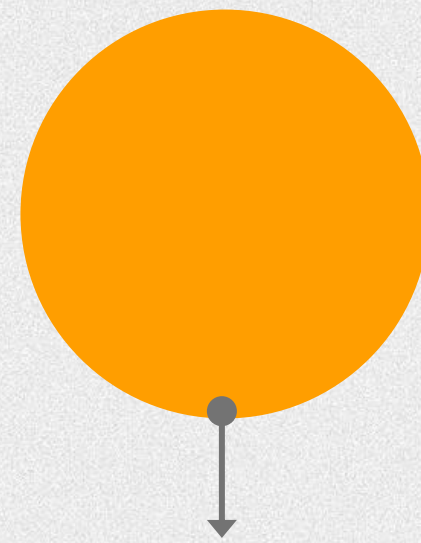
COLORES CORPORATIVOS



EXPERIENCIA Y
COMPROMISO
CON NUESTROS
GRUPOS DE
INTERÉS



RESILIENCIA Y
MOTIVACIÓN
CON LA QUE
AFRONTAMOS
LOS RETOS

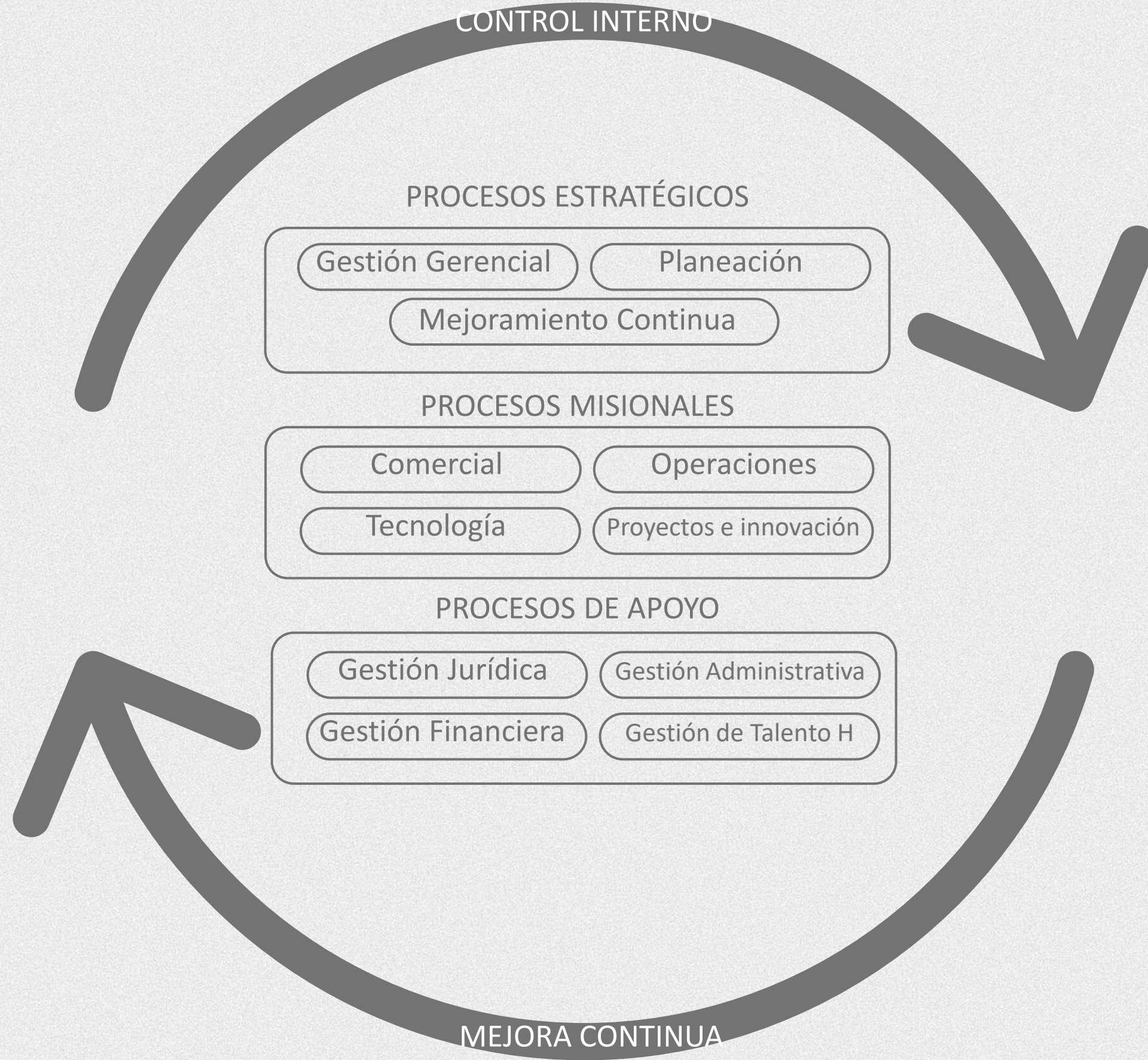


CRECIMIENTO
IMPULSADO POR
EL TRABAJO EN
EQUIPO

Entradas

- Contexto
- Situación Actual
- Tendencias
- Necesidades
- Expectativas

REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS



RETROALIMENTACIÓN

Salidas

- Servicios
- Satisfacción del cliente
- Resultados SIG
- Información
- Control de Riesgo

¿QUÉ HACEMOS?



EN LOS FRENTE DE:

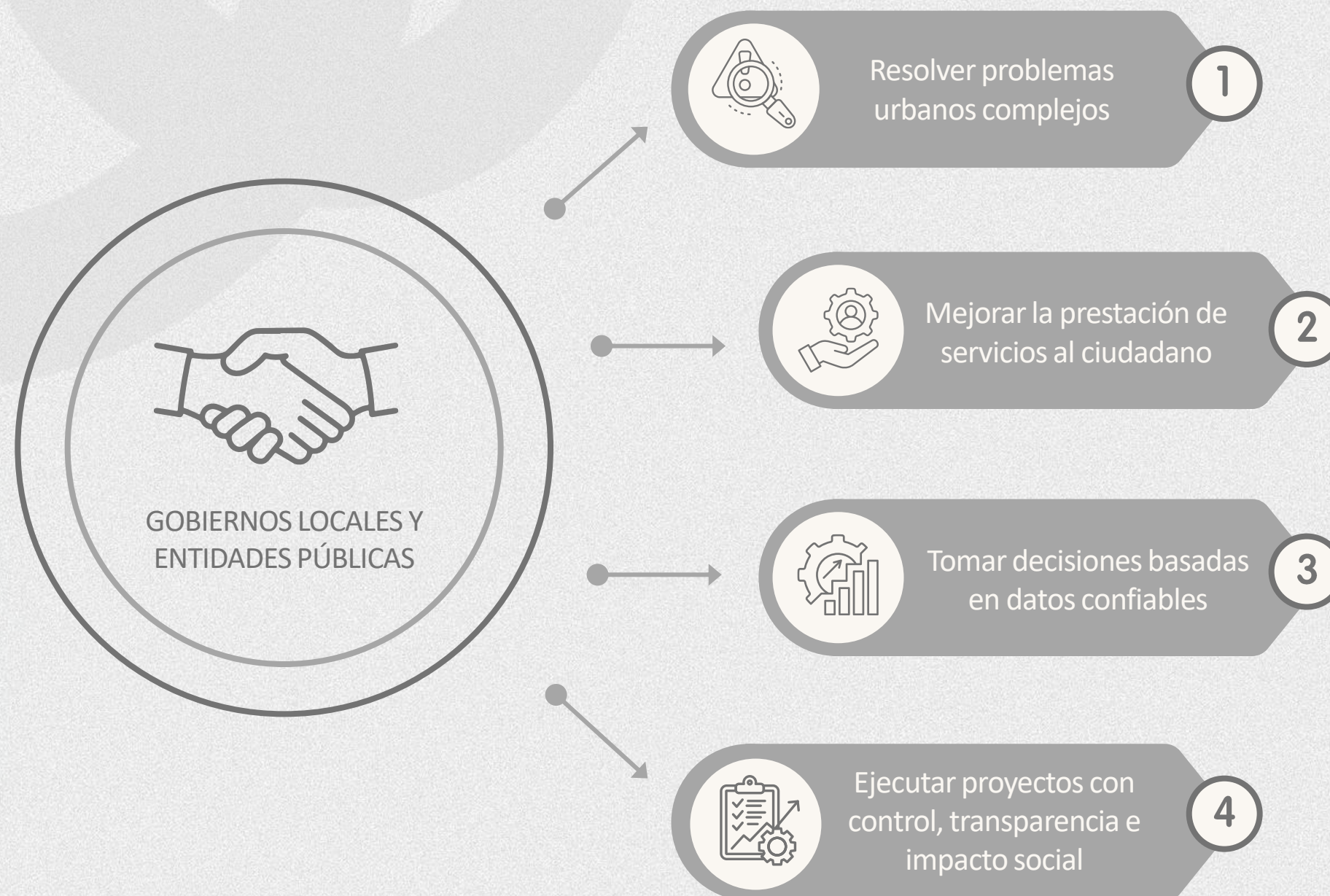
Datos & IA

Modernización Tecnológica

Experiencia del Cliente

Servicios Gestionados

¿QUÉ HACEMOS?



EN LOS FRENTES DE:

Movilidad

Seguridad

Conectividad

Gobierno Digital

RETOS ESTRATÉGICOS 2026

- **Crecimiento sostenible de ingresos:** garantizando estabilidad financiera y salida ordenada de la reestructuración.
- **Expansión y fortalecimiento del portafolio:** especialmente en servicios tecnológicos, Smart Cities y soluciones urbanas.
- **Consolidación comercial en el sector público y privado:** con una propuesta de valor clara y diferenciada.
- **Eficiencia operativa y control:** mejorando procesos, seguimiento y uso de recursos.
- **Fortalecimiento del talento y la cultura estratégica:** orientada a resultados, servicio y ejecución.

FACTORES CLAVE DE ÉXITO

- Capacidad tecnológica y de innovación
- Experiencia operativa y calidad en la prestación del servicio
- Talento humano y conocimiento del sector público y privado
- Relación y confianza con clientes y aliados estratégicos
- Capacidad comercial y de estructuración de soluciones
- Gobierno, control y gestión financiera eficiente

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2026

- **Aumentar los ingresos y la sostenibilidad financiera** de la empresa, fortaleciendo el desempeño económico y la generación de valor.
- **Expandir y consolidar el portafolio de servicios**, con énfasis en tecnología, soluciones urbanas y servicios integrales.
- **Fortalecer el posicionamiento comercial** de People Contact en el sector público y privado.
- **Mejorar la eficiencia operativa y el control**, optimizando procesos y el uso de los recursos.
- **Desarrollar capacidades internas y talento humano**, alineadas con la estrategia y la ejecución.

MEGA META

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

IMPERATIVO 1
INGRESOS

INDUCTOR: VENTAS
\$ 23.105.979.412

IMPERATIVO 2
SOSTENIBILIDAD

INDUCTORES:
MARGEN EBITDA 6,2%
MARGEN OPERACIONAL 3,3%

IMPERATIVO 3
SALUD FINANCIERA

INDUCTORES:
FLUJO CAJA DISPONIBLE CAJA
\$5.184.174.000

IMPERATIVO 4
INNOVACIÓN

INDUCTOR: 10% de los ingresos
asociado a productos
innovadores

PLAN DE ACCIÓN



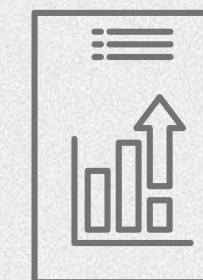
Generar ingresos con un crecimiento rentable y lograr la generación de caja para cumplir con las obligaciones del acuerdo de reorganización.

Resumen del Escenario	Proyección
2024	\$ 17.962.575.627
2025	\$ 21.005.435.829
2026	\$ 23.105.979.412
2027	\$ 25.416.577.353



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



FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO 2024-2027

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

PLAN DE ACCIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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
	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
	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
	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

PLAN DE ACCIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



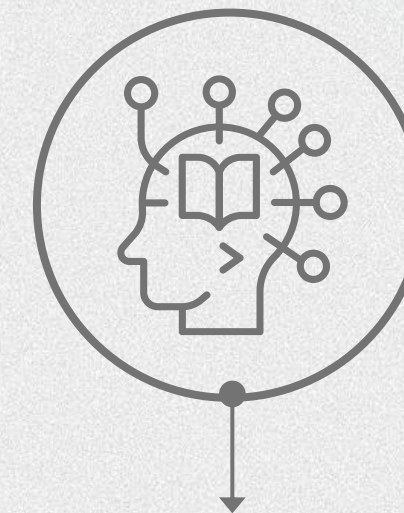
DEFINIR UN PLAN DE
CRECIMIENTO QUE GARANTICE
LA CERTIFICACIÓN DEL 85% DE
LOS COLABORADORES EN UN
PROCESO DE FORMACIÓN
ACORDE CON EL ROL QUE
DESEMPEÑA



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.