

# INFORME DE GESTIÓN

2025



People  
Contact

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA TODOS

# People Contact

# ÍNDICE

- 1.** CARTA DE LA ADMINISTRACIÓN
- 2.** MIEMBROS DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, JUNTA DIRECTIVA, 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 2026

## 1. CARTA DE LA ADMINISTRACIÓN

### Informe de Gestión 2025

*People Contact S.A.S. en Reestructuración*

El año 2025 representó para People Contact S.A.S. en Reestructuración un periodo de consolidación institucional, madurez operativa y fortalecimiento estratégico. En un entorno retador para las empresas públicas y mixtas, marcado por restricciones presupuestales, alta exigencia regulatoria y crecientes demandas tecnológicas, la organización logró avanzar de manera decidida en el cumplimiento de sus objetivos misionales, financieros y sociales, reafirmando su rol como aliado estratégico del Municipio de Manizales y del departamento de Caldas.

Durante esta vigencia, People Contact demostró su capacidad para operar servicios críticos de manera continua, eficiente y con altos estándares de calidad, consolidándose como una plataforma público-empresarial para la prestación de servicios tecnológicos, de atención ciudadana, conectividad, movilidad, analítica de datos y transformación digital. Estos resultados son reflejo del compromiso del talento humano, de la disciplina en la gestión y de una visión estratégica orientada a la sostenibilidad y la generación de valor público.

Uno de los hitos más relevantes del 2025 fue la **obtención de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015**, otorgada por ICONTEC con una calificación de 100/100 y cero hallazgos. Este logro valida la madurez de los procesos organizacionales, la efectividad del sistema de mejoramiento continuo y la capacidad de la empresa para ejecutar proyectos complejos bajo criterios de calidad, trazabilidad y control.

En el componente operativo, se destacaron avances significativos en todas las líneas estratégicas. El programa de **Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER)** presentó un crecimiento sostenido en recaudo y eficiencia operativa, acompañado de un importante impacto social a través de la generación de empleo inclusivo. El área de **Tecnología** garantizó la continuidad de servicios críticos 7x24, lideró procesos de modernización tecnológica, fortaleció la ciberseguridad institucional y desarrolló soluciones de software de alto impacto para entidades del orden municipal y regional. Así mismo, la **ciencia de datos y la analítica territorial** se consolidaron como un eje diferenciador para la toma de decisiones públicas basadas en evidencia.



Desde el frente financiero, la empresa mantuvo una gestión responsable y transparente, cumpliendo oportunamente con los informes a entes de control, avanzando en el saneamiento fiscal, mejorando el flujo de caja y asegurando la sostenibilidad de los recursos administrados. En paralelo, el área de **Talento Humano** fortaleció el clima organizacional, el bienestar laboral, la formación y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, alcanzando indicadores superiores a las metas establecidas.

El 2025 también fue un año de fortalecimiento institucional y estratégico. Se avanzó en la estructuración del direccionamiento estratégico, la estandarización de la gestión de proyectos, la mejora del gobierno corporativo y la consolidación de una cultura organizacional orientada a resultados, innovación y servicio público.

Los logros alcanzados durante esta vigencia no solo evidencian una gestión sólida, sino que sientan las bases para los retos que la organización asumirá en los próximos años. De cara al 2026 y 2027, People Contact se proyecta como un actor clave en la consolidación de la ciudad inteligente, la conectividad territorial, la analítica de datos y la operación de servicios tecnológicos de alto impacto, reafirmando su compromiso con el desarrollo de Manizales, Caldas y la región.

La Administración agradece de manera especial a la Junta Directiva, a los entes de control, a los aliados estratégicos y, especialmente, al equipo humano de People Contact, cuyo compromiso, profesionalismo y vocación de servicio hicieron posible los resultados que hoy se presentan en este Informe de Gestión 2025.

Agradecemos sinceramente el apoyo brindado a la compañía.



**JUAN CARLOS FRANCO DUQUE**  
GERENTE



## 2. MIEMBROS DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, JUNTA DIRECTIVA, COMPOSICIÓN ACCIONARIA Y GERENCIA DE PEOPLE CONTACT

### ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

- ✓ **Dr. Hernán González Cardona**

En representación de INFIMANIZALES.

- ✓ **Dr. Juan Carlos Quintero Naranjo**

En representación de la Empresa metropolitana de Aseo S.A. E.S.P. (EMAS).

- ✓ **Dr. Jorge Eliécer Rivillas Herrera**

En representación de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. Dr.

- ✓ **Dr. Bernardo Antonio Ocampo Ramos**

En representación del Terminal de Transportes de Manizales S.A.

- ✓ **Dr. Adolfo Antonio Tejada Díaz**

En representación de INFOTIC S.A

### JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES	SUPLENTES
Gerente Infi-Manizales	Secretario General de Infimanizales
Gerente de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	Subgerente Administrativo y Financiero de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Gerente de EMAS S.A. E.S.P.	Gerente Administrativo y Financiero de EMAS S.A. E.S.P.
Secretario General del municipio de Manizales	Secretario de TIC y Competitividad del municipio de Manizales
Secretario de Planeación del municipio de Manizales	Secretario de Hacienda del Municipio de Manizales

### GERENTE

JUAN CARLOS FRANCO DUQUE



## 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	\$ 12.885.259.758	51.541.040	66,65%	Público
			0,00%	Privado
Empresa Metropolitana de Aseo S.A. e.s.p. <b>EMAS S.A. E.S.P.</b>	\$ 3.377.000.000	13.508.000	0,00%	Público
			17,47%	Privado
Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	\$ 3.070.000.000	12.280.000	15,72%	Público
			0,0016%	Privado
Terminal de Transportes de Manizales	\$ 7.000	28	0,0000362%	Público
			0,00%	Privado
INFOTIC S.A.	\$ 7.000	28	0,0000362%	Público
			0,00%	Privado
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 19.332.273.758</b>	<b>77.329.096</b>	<b>100,00%</b>	



### 3. COMITÉ DE VIGILANCIA Y REVISORÍA FISCAL

#### COMITÉ DE VIGILANCIA

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

#### REVISORÍA FISCAL: Nexia Montes & Asociados S.A.S.

PRINCIPAL	SUPLENTE
Laura Manuela Yepes Tamayo	Laura Ximena López Sánchez



## 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.

La propiedad intelectual y los derechos de autor son activos intangibles de gran importancia para People Contact La protección de las obras creativas que generamos es fundamental para el desarrollo de nuestro negocio, ya que nos permite:

- ✓ Proteger la inversión realizada en la creación de contenido.
- ✓ Evitar la competencia desleal.
- ✓ Garantizar la exclusividad en el uso de las obras.
- ✓ Obtener beneficios económicos por la explotación de las obras.

## Marco legal

People Contact cumple con la legislación vigente en materia de derechos de autor en Colombia. Esta legislación incluye:

- ✓ La Ley 23 de 1982 (Ley de Propiedad Intelectual).
- ✓ El Decreto 1075 de 1982.



- ✓ Ley 603 del 2003.
- ✓ Los tratados internacionales sobre derechos de autor, como el Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas.

### Medidas de protección

Para proteger sus derechos de autor, People Contact ha implementado las siguientes medidas:

- ✓ Registro de todas las obras en la Dirección Nacional de Derechos de Autor.
- ✓ Implementación de medidas tecnológicas de protección, como marcas de agua y sistemas de encriptación.
- ✓ Capacitación al personal sobre derechos de autor.
- ✓ Seguimiento y control

People Contact realiza un seguimiento y control del uso de sus obras protegidas por derechos de autor a través de:

- ✓ Auditorías internas.
- ✓ Monitoreo de las plataformas digitales.
- ✓ Control del uso de las obras por parte de terceros.

### Conclusiones

People Contact está comprometida con la protección de la propiedad intelectual y los derechos de autor. La gestión de estos derechos ha permitido a la empresa:

- ✓ Proteger sus activos intangibles.
- ✓ Generar beneficios económicos.
- ✓ Fortalecer su reputación en el mercado.

People Contact certifica que la entidad no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1676 de 2013, artículo 87.



## 5. ENTORNO Y TENDENCIAS DEL SECTOR

### 5.1 Contexto Macroeconómico

El año 2025 estuvo marcado por un entorno macroeconómico retador tanto a nivel nacional como territorial, caracterizado por una desaceleración moderada de la economía, restricciones fiscales en las entidades públicas, presiones inflacionarias acumuladas de vigencias anteriores y un mayor control sobre el gasto público. Este contexto exigió a las organizaciones públicas y de economía mixta fortalecer sus capacidades de eficiencia operativa, sostenibilidad financiera y generación de valor público.

En Colombia, si bien se evidenció una tendencia gradual de estabilización económica frente a los picos inflacionarios de años anteriores, el entorno continuó demandando una gestión prudente de los recursos, priorización del gasto y optimización de la inversión pública. Las entidades territoriales enfrentaron limitaciones presupuestales, mayores exigencias de planeación y control, así como una presión creciente por demostrar resultados concretos, impacto social y transparencia en la ejecución.

Adicionalmente, el incremento sostenido de los costos laborales, energéticos y tecnológicos representó un desafío significativo para las organizaciones intensivas en operación y talento humano. En este escenario, la sostenibilidad financiera dejó de depender exclusivamente del crecimiento de ingresos, pasando a estar fuertemente asociada a la eficiencia operativa, la disciplina presupuestal y la capacidad de adaptación a nuevas condiciones del mercado y del sector público.

Para People Contact S.A.S. en Reestructuración, este contexto macroeconómico implicó la necesidad de reforzar una gestión empresarial responsable, orientada a la continuidad del servicio, la protección del empleo y el cumplimiento estricto de los compromisos contractuales. La empresa enfrentó este entorno fortaleciendo su control financiero, priorizando proyectos estratégicos, optimizando procesos internos y consolidando modelos de operación que permitieran mantener la estabilidad, incluso en escenarios de alta exigencia fiscal.

Así mismo, el comportamiento del gasto público en 2025 evidenció una tendencia hacia la contratación de servicios con mayor valor agregado, enfocados en tecnología, analítica de datos, eficiencia operativa y modernización institucional. Este cambio estructural del



entorno macroeconómico abrió oportunidades para organizaciones con capacidades técnicas, experiencia territorial y modelos operativos flexibles, como People Contact, que lograron posicionarse como aliados estratégicos para la ejecución de proyectos críticos y de alto impacto.

En este marco, los resultados alcanzados por la empresa durante la vigencia 2025 adquieren mayor relevancia, al haberse logrado en un contexto económico exigente, reafirmando la capacidad institucional de People Contact para adaptarse, sostener su operación y generar valor público de manera responsable y eficiente.

## 2.2.1 Tendencias en el entorno fiscal y financiero del sector público (con cifras)

Hacia el 2026, Colombia transita en un entorno macroeconómico que combina crecimiento moderado, presiones inflacionarias persistentes y desafíos fiscales significativos, factores que tendrán implicaciones directas para la gestión pública, la inversión local y la sostenibilidad de servicios ofrecidos por organizaciones como People Contact.

### Crecimiento económico

- El Producto Interno Bruto (PIB) se proyecta que crecerá alrededor de 2,8 % en 2026, manteniendo una senda similar a 2025 y ligeramente superior a registros de años recientes. Esto refleja un crecimiento sostenido impulsado por la demanda interna y el consumo privado, aunque con una contribución más moderada de la inversión y de la demanda externa.

### Inflación y política monetaria

- La inflación total cerró 2025 en alrededor de 5,1 %, por encima de la meta del Banco de la República (3 %) y con expectativas que continúan presionadas en 2026 debido a la puesta en marcha de medidas salariales y ajustes en los precios relativos.
- En respuesta, el organismo rector de política monetaria ha adoptado una postura más restrictiva, con la tasa de interés de política monetaria elevada al 10,25 % a inicios de 2026 para controlar presiones de precios y expectativas inflacionarias.

### Salario mínimo y costos laborales

- El salario mínimo tuvo un incremento significativo para 2026 (~22,7 %), impulsando el gasto de los hogares pero también generando presión adicional sobre los costos laborales de las empresas y entidades operativas, especialmente



- aquellas intensivas en talento humano.

### Déficit fiscal y gasto público

- El comportamiento del gasto público y el déficit fiscal se mantiene como uno de los principales retos macroeconómicos: las estimaciones oficiales indican una presión continuada sobre las finanzas públicas, con cifras que han superado metas anteriores (más de 6 % del PIB) y riesgos latentes de deterioro si no se consolidan ajustes tributarios y de gasto estructural.

### Implicaciones para la gestión de People Contact en 2026

En este contexto económico general, algunas consideraciones clave para la gestión estratégico–operativa son:

1. Mayor disciplina fiscal:  
Expectativas de presión presupuestal en gobiernos locales y entidades públicas demandarán priorización en proyectos de alto impacto con clara medición de resultados, eficiencia y valor social.
2. Costos laborales y productividad:  
El crecimiento del salario mínimo y la elevada tasa de inflación implican un aumento del costo por empleado real. Esto refuerza la necesidad de estrategias de gestión del talento humano orientadas a productividad, automatización de tareas administrativas y formación de competencias técnicas especializadas.
3. Cautela en inversiones y gasto:  
El entorno de tasas de interés elevadas encarece el acceso al crédito y la inversión pública, lo que exige una planificación financiera más rigurosa, estructuras de riesgo más finas y esquemas de priorización con criterios claros de retorno social y financiero.
4. Oportunidades en servicios tecnológicos y consultoría:  
A pesar de las restricciones fiscales, la transformación digital, la analítica de datos y los servicios tecnológicos continuarán siendo prioridades de gasto para el sector público. Las entidades buscarán proveedores capaces de ofrecer soluciones escalables, medibles y alineadas con metas de eficiencia y modernización institucional.



## 2.2.2 Tendencias en empleo, costos laborales y gestión del talento humano (2026)

De cara al 2026, el mercado laboral y el marco de costos asociados al empleo mantendrán una presión creciente sobre organizaciones intensivas en operación y talento humano, especialmente aquellas que dependen de personal operativo en campo y servicios continuos. Este escenario exige fortalecer la productividad, acelerar la digitalización de procesos de gestión humana y optimizar la asignación de recursos, sin afectar el clima laboral ni el impacto social.

### a) Presión estructural sobre costos laborales y sostenibilidad operativa

La tendencia esperada para 2026 incluye un incremento significativo del costo total de nómina (salario, prestaciones, seguridad social y provisiones), lo que obliga a mejorar el “valor por colaborador” mediante productividad, automatización y control de ausentismo/rotación.

En People Contact, esta tendencia es especialmente relevante por el peso de la planta operativa: 278 colaboradores en 2025, con una concentración mayoritaria en operación ZER (184 colaboradores, 66%). Esto implica que variaciones en costos laborales tienen un impacto directo en márgenes, sostenibilidad de contratos y capacidad de inversión.

### b) Competencia por talento especializado y brechas de capacidades digitales

Para 2026 se intensifica la competencia por perfiles especializados (TI, analítica de datos, gestión de proyectos y roles técnicos). Esto coincide con hallazgos internos del direccionamiento estratégico: se identifican brechas de competencias digitales como debilidad prioritaria, lo que refuerza la necesidad de una agenda robusta de formación y certificaciones por rol.

### c) Tendencia a “gestión humana con tecnología” y control por indicadores

La gestión del talento se moverá hacia:

- automatización de procesos (selección, nómina, control documental, capacitación),
- medición sistemática de desempeño,
- analítica de rotación/ausentismo,
- bienestar y salud mental como palancas de retención y productividad.



People Contact parte de una base positiva en 2025 que debe sostenerse y escalarse en 2026

#### d) Implicaciones estratégicas para People Contact en 2026

Con este entorno, la gestión 2026 debe enfocarse en cuatro frentes:

1. Productividad y dimensionamiento de planta: optimizar cargas, turnos y estructura operativa sin perder calidad del servicio.
2. Formación especializada por rol: cerrar brechas digitales y fortalecer capacidades técnicas (TI, proyectos, operación, servicio).
3. Automatización de Talento Humano: reducir manualidad y mejorar control (procesos, tiempos, trazabilidad y cumplimiento).
4. Retención y bienestar con enfoque preventivo: mantener clima alto y reducir riesgos psicosociales, con medición periódica y planes por población objetivo.

#### Entorno y Tendencias del Sector – Proyección 2026–2027

El periodo 2026–2027 estará marcado por una aceleración selectiva de la transformación digital, una presión estructural sobre los costos laborales y operativos, y una mayor exigencia de eficiencia, trazabilidad y valor público por parte de entidades estatales y empresas de economía mixta. Para organizaciones como People Contact S.A.S., con un portafolio diversificado en BPO, tecnología, renting e intervención en servicios urbanos, las tendencias sectoriales no solo configuran riesgos, sino oportunidades claras de reposicionamiento estratégico, optimización financiera y diferenciación institucional.

#### Tendencias en BPO y Contact Center

Durante 2026–2027, el sector BPO evolucionará desde modelos intensivos en mano de obra hacia esquemas híbridos, donde la automatización inteligente, la analítica avanzada y la especialización sectorial serán determinantes de competitividad. Los principales estudios internacionales coinciden en que el crecimiento del BPO no estará impulsado por volumen, sino por productividad y valor agregado.

Una tendencia central es la consolidación del **“Intelligent BPO”**, que integra automatización robótica de procesos (RPA), inteligencia artificial conversacional y analítica de datos para reducir tiempos, errores y costos operativos. La adopción de agentes virtuales, asistentes de voz y chatbots con capacidades generativas permitirá atender grandes volúmenes de interacción ciudadana y empresarial sin aumentar



proporcionalmente las nóminas, aspecto crítico ante el incremento sostenido del salario mínimo y las cargas laborales en Latinoamérica.

Paralelamente, se observa una migración hacia **modelos de BPO especializado**, especialmente en sectores regulados o de alto impacto social, como servicios públicos, salud, educación, movilidad y programas sociales. Las entidades contratantes demandarán operadores con conocimiento normativo, trazabilidad de procesos y capacidad de reporte para entes de control, más que simples proveedores de atención masiva.

Otra tendencia relevante es el fortalecimiento de **modelos omnicanal y orientados a experiencia**, con integración de canales digitales, autoservicio y atención asistida. La experiencia del ciudadano/usuario se consolida como indicador de desempeño contractual, incluso en esquemas públicos, incorporando métricas de satisfacción, resolución en primer contacto y cumplimiento de SLA.

### Implicaciones estratégicas para People Contact

Para People Contact, estas tendencias refuerzan la necesidad de profundizar la automatización de procesos BPO, priorizar contratos de mayor complejidad técnica y social, y fortalecer capacidades analíticas y de gestión de experiencia. La empresa puede capitalizar su naturaleza de economía mixta para posicionarse como operador confiable de servicios críticos, con eficiencia operativa y alineación al interés público, mitigando el impacto de los costos laborales mediante tecnología y rediseño de procesos.

### Tendencias en Tecnología y Transformación Digital

En el horizonte 2026–2027, la transformación digital estará menos orientada a la adopción de herramientas aisladas y más enfocada en **arquitecturas integradas, escalables y seguras**, particularmente en el sector público y empresas con participación estatal. La presión fiscal y presupuestal llevará a priorizar soluciones con retorno claro, interoperabilidad y reducción de costos estructurales.

La **inteligencia artificial aplicada** se consolida como eje transversal, no solo en automatización, sino en analítica predictiva, gestión urbana, seguridad, detección de fraudes y optimización de servicios. Sin embargo, los organismos públicos exigirán cada vez más marcos de gobernanza de datos, ética algorítmica y cumplimiento normativo, lo que eleva la barrera de entrada para proveedores tecnológicos.



En paralelo, la **ciberseguridad** dejará de ser un componente accesorio para convertirse en requisito habilitante. Las tendencias indican un aumento de ataques a infraestructuras críticas, gobiernos locales y operadores de servicios tercerizados. Los estándares internacionales apuntan a enfoques de “Zero Trust”, gestión integral de riesgos digitales y cumplimiento de marcos como NIST, ISO 27001/27701 y regulaciones de protección de datos.

Otra tendencia clave es la expansión de **plataformas de ciudad inteligente (Smart Cities)** orientadas a casos de uso concretos: movilidad, seguridad, atención ciudadana, eficiencia energética y analítica urbana. Se privilegian soluciones modulares, interoperables y con capacidad de integrarse a infraestructuras existentes, frente a grandes proyectos monolíticos de alto costo.

### Implicaciones estratégicas para People Contact

People Contact tiene la oportunidad de consolidarse como integrador tecnológico y operador de soluciones digitales para el sector público, combinando software, analítica, ciberseguridad y operación continua. La alineación con estándares internacionales y la oferta de soluciones escalables y financieramente sostenibles será clave para competir en un entorno de restricción presupuestal y alta exigencia de control.

### Tendencias en Renting e Infraestructura Tecnológica

El renting tecnológico continuará creciendo como respuesta a la obsolescencia acelerada, las restricciones de inversión pública y la necesidad de flexibilidad financiera. Entre 2026 y 2027, se fortalecerán los modelos de “**Technology as a Service**”, donde el cliente paga por disponibilidad, desempeño y niveles de servicio, más que por propiedad de activos.

Las organizaciones públicas y mixtas buscarán esquemas que permitan **previsibilidad presupuestal**, transferencia de riesgos tecnológicos y actualización permanente de infraestructura. Esto incluye no solo hardware tradicional, sino soluciones integradas de conectividad, dispositivos IoT, videovigilancia, centros de datos y plataformas de gestión. Se observa también una mayor exigencia de **criterios de sostenibilidad**, eficiencia energética y economía circular en los contratos de infraestructura, alineados con políticas ESG y compromisos ambientales. El renting se posiciona como alternativa para cumplir estos objetivos sin comprometer liquidez ni capacidad de inversión.



## Implicaciones estratégicas para People Contact

Para People Contact, el renting representa una línea estratégica para estabilizar ingresos, profundizar relaciones de largo plazo con entidades públicas y complementar sus ofertas de tecnología y BPO. La estructuración de contratos con SLA claros, componentes de sostenibilidad y modelos financieros robustos permitirá diferenciarse frente a proveedores tradicionales de venta de activos.

## Tendencias en Servicios Urbanos y Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER)

En el ámbito de los servicios urbanos, las ZER evolucionarán hacia modelos integrados de **gestión de movilidad, analítica de datos y control en tiempo real**. Los municipios demandarán soluciones que no solo recauden, sino que generen información para la toma de decisiones, mejoren la rotación vehicular y se integren a políticas de movilidad sostenible.

La digitalización de pagos, la interoperabilidad con plataformas ciudadanas y el uso de analítica para fiscalización y planeación serán estándares esperados. Adicionalmente, se incrementará el escrutinio público sobre transparencia, destinación de recursos y eficiencia operativa de estos esquemas.

## Implicaciones estratégicas para People Contact

People Contact puede fortalecer su rol como operador integral de ZER, incorporando tecnología, analítica y gestión operativa bajo esquemas de alta transparencia y control. La integración con plataformas de ciudad inteligente y la generación de valor público medible serán factores clave para la sostenibilidad de estos proyectos.

## Tendencias 2026 en Tecnología y Soluciones de Ciudades Inteligentes

En 2026, la evolución de las ciudades inteligentes se consolida menos como un ejercicio tecnológico aislado y más como un modelo integral de gestión urbana, orientado a eficiencia fiscal, sostenibilidad, seguridad, calidad de vida y toma de decisiones basada en datos. Las principales tendencias que marcan este entorno son:

### 1. Plataformas urbanas integradas y gobierno basado en datos

Las ciudades avanzan hacia plataformas unificadas de gestión urbana, que integran información de movilidad, seguridad, servicios públicos, atención ciudadana y



El foco deja de estar en soluciones puntuales y migra hacia ecosistemas interoperables, donde la analítica avanzada y la inteligencia artificial permiten:

- Priorización de inversiones públicas.
- Monitoreo en tiempo real de indicadores urbanos.
- Planeación basada en evidencia y predicción de escenarios.

## 2. Inteligencia Artificial aplicada a la operación urbana

La IA deja de ser experimental y se vuelve operativa y transversal, especialmente en:

- Gestión inteligente del tráfico y movilidad.
- Analítica predictiva en seguridad ciudadana y CCTV.
- Automatización de atención al ciudadano (chatbots, voicebots, asistentes virtuales).
- Optimización de mantenimiento de infraestructura urbana. La tendencia apunta a IA pragmática, enfocada en reducción de costos operativos y mejora de tiempos de respuesta.

## 3. Infraestructura digital como servicio (XaaS)

Los modelos de inversión evolucionan hacia esquemas de renting tecnológico, suscripción y pago por uso, reduciendo CAPEX para los entes territoriales. Esto aplica a:

- Infraestructura de comunicaciones (fibra óptica, redes híbridas).
- Plataformas de software urbano.
- Centros de monitoreo, analítica y ciberseguridad. Las ciudades priorizan flexibilidad financiera, escalabilidad y sostenibilidad presupuestal.

## 4. Conectividad inteligente y cierre de brechas digitales

La conectividad se consolida como habilitador central de la ciudad inteligente. En 2026 se prioriza:

- Uso eficiente de redes de fibra óptica subutilizadas.
- Integración de IoT urbano para servicios públicos, seguridad y movilidad.
- Programas de conectividad social y comunitaria como política pública. La tendencia combina infraestructura + inclusión + desarrollo territorial, especialmente en zonas rurales y periféricas.



## 5. Ciberseguridad y resiliencia digital urbana

El crecimiento de plataformas y sensores incrementa la superficie de riesgo. Por ello, las ciudades inteligentes integran la ciberseguridad desde el diseño, con énfasis en:

- Protección de datos ciudadanos.
  - Seguridad de infraestructuras críticas.
  - Cumplimiento normativo y estándares internacionales.
- La resiliencia digital se vuelve un factor clave de gobernanza y confianza institucional.

## 6. Servicios digitales centrados en el ciudadano

La experiencia ciudadana se convierte en eje del diseño tecnológico. Las soluciones evolucionan hacia:

- Super Apps de ciudad con múltiples servicios integrados.
  - Canales omnicanal de atención (web, app, voz, presencial).
  - Personalización de servicios públicos según perfil del ciudadano.
- El objetivo es simplificar la relación ciudadano–Estado y mejorar la percepción institucional.

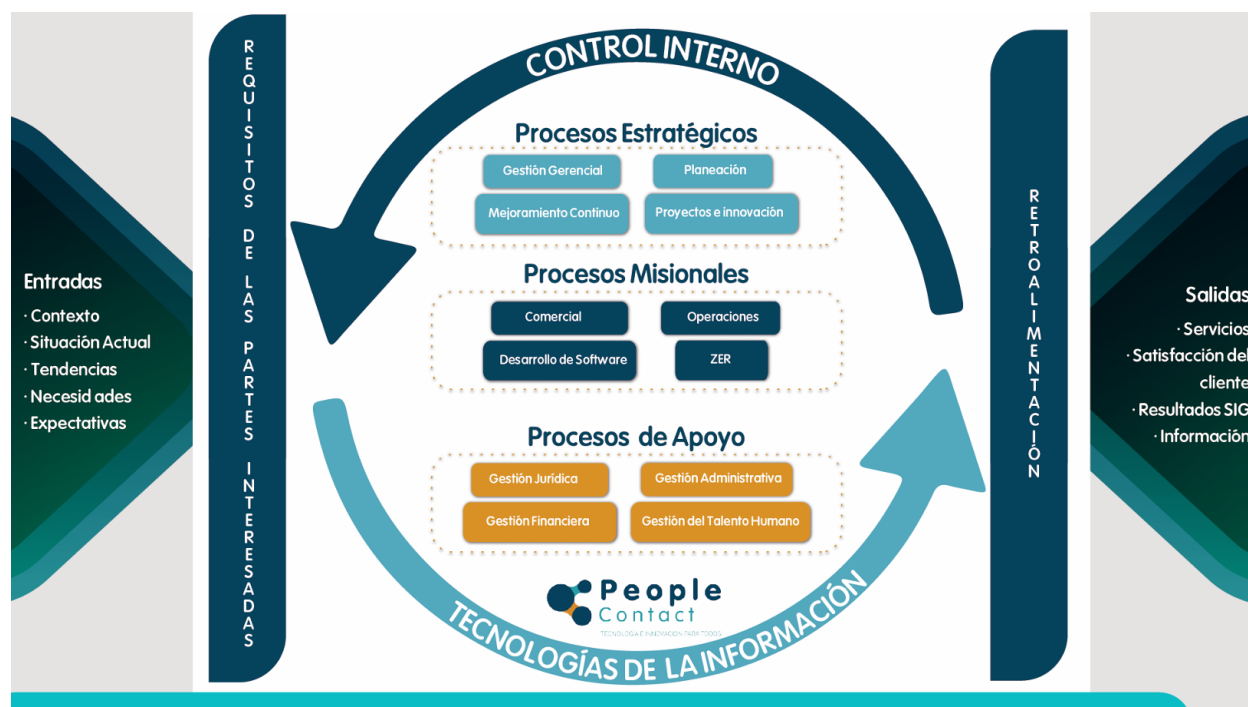
## 7. Alianzas público-privadas y modelos colaborativos

Las ciudades inteligentes en 2026 se construyen mediante ecosistemas de aliados tecnológicos, universidades, clústeres y operadores especializados. Se fortalecen modelos donde el sector público actúa como orquestador, y no como único ejecutor, acelerando innovación y reduciendo riesgos.



## 6. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

Una de las principales actividades asociadas a la planeación estratégica para las vigencias 2024-2027 fue la actualización del mapa de procesos donde se describe los procesos **Estratégicos, Misionales, de apoyo y transversales** quedando así descritos en el mapa de proceso:



People Contact cuenta con cuatro procesos Estratégicos enfocados en la gestión integral de la organización y garantizar la prestación de servicios con calidad y un enfoque estratégico, dichos procesos son:

- ✓ Gestión Gerencial.
- ✓ Planeación.
- ✓ Mejoramiento Continuo.
- ✓ Proyectos e innovación.

De igual forma los procesos misionales son cuatro y hacen referencia a procesos que se encarga de la producción de bienes y servicios, y que responde a las funciones esenciales de la entidad. También se les conoce como procesos clave u operativos y en



este se encuentra:

- ✓ Comercial.
- ✓ Operaciones.
- ✓ Desarrollo de Software
- ✓ ZER (Zonas de estacionamiento regulado)

También se incluye en este nuevo mapa de procesos cuatro procesos de apoyo, estos se encargan de proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de medición, análisis y mejora, allí se encuentra:

- ✓ Gestión del talento Humano.
- ✓ Gestión Administrativa.
- ✓ Gestión Financiera.
- ✓ Gestión Jurídica.

Finalmente, la organización cuenta con dos procesos transversales estos hacen referencia al conjunto de actividades desarrolladas para la ejecución de una temática que se practica de manera similar dentro de todos los procesos de la organización, en este se encuentran:

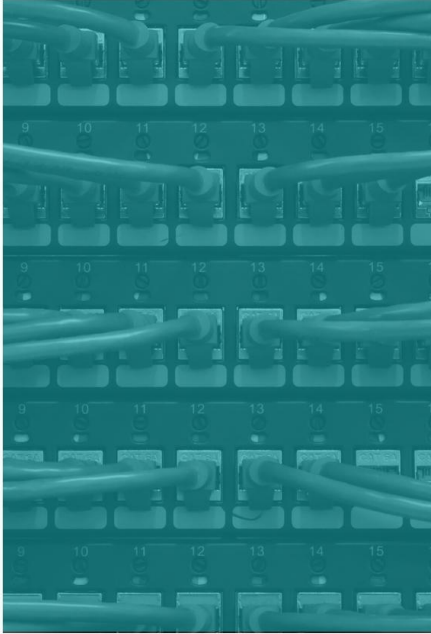
- ✓ Tecnologías de la información.
- ✓ Control Interno

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

En People Contact reconocemos el sentido de pertenencia de los colaboradores y el impacto que genera la planeación estratégica en el logro de resultados colectivos que aportan al desarrollo económico, la generación de empleo, la construcción de ciudad y la consolidación de los grupos de interés.

**Entendemos que la estrategia se construye con la gente.**





## ¿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 CONSTRUIMOS LA ESTRATEGIA?

### Proceso participativo:

Involucramos al equipo directivo, líderes y equipos clave de la organización.

### Análisis estratégico:

Revisión de capacidades internas, entorno, mercado y desempeño de las unidades de negocio.

### Priorización:

Definición de retos, factores clave y objetivos estratégicos para 2026.

### Enfoque en ejecución:

Indicadores, iniciativas y un modelo claro de seguimiento.



## DOFA

### 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).

### 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.

### Fortalezas prioritarias

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

### 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).

### 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.

### 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 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

ADN de People Contact

## 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



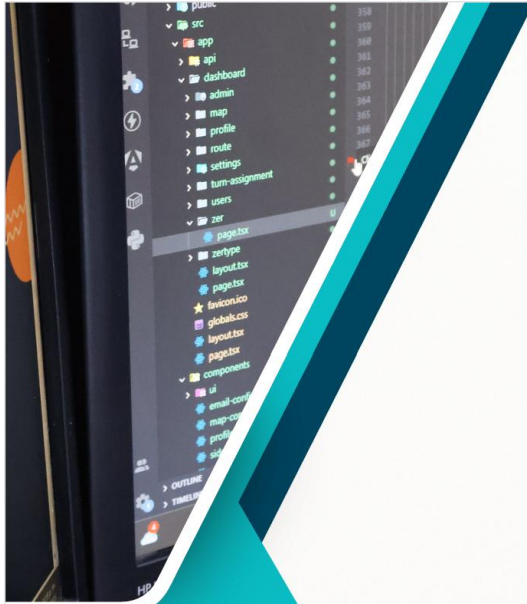
(606) 8896800



[www.peoplecontact.com.co](http://www.peoplecontact.com.co)



Av. Bernardo Arango 16 - 04  
Manizales - Caldas



## 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.

## 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.



### Respeto

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.



(606) 8896800



[www.peoplecontact.com.co](http://www.peoplecontact.com.co)



Av. Bernardo Arango 16 - 04  
Manizales - Caldas

## SIGNIFICADO 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



## PORTAFOLIO DE SERVICIOS

### RENTING

#### PRODUCTOS

Equipos de Cómputo  
Puestos de trabajo completos  
Infraestructura (Espacio Físico)

#### SERVICIOS

Colocation  
Servicios de Tecnología  
Almacenamiento de Datos  
Servidores

### TERCERIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO

#### SERVICIOS

Servicio al cliente (SAC)  
Ventas  
Cartera  
Back Office  
PQR's  
Encuestas  
Teleorientación  
Mercadeo  
Soporte técnico de primer nivel  
Agendamiento y Mailing  
Omnicanalidad  
Workforce

#### IMPACTO SOCIAL

Telecentros  
Territorios Digitales

### TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

#### TELECOMUNICACIONES

Telefonía  
Radio Enlaces  
Zonas WIFI

#### DESARROLLO DE SOFTWARE

Desarrollo y Administración de Portales WEB  
Plataformas de Fidelización  
Desarrollo a la medida  
Apps

#### NETWORKING

Cableado Estructurado  
Transición del protocolo de IP Versión 4 a IP versión 6  
Seguridad Perimetral  
Análisis, diseño e implementación de redes LAN y WAN

#### SERVICIOS DE DATA CENTER

Almacenamiento de Datos (Storage)  
Procesamiento de Datos (Servidores)  
Servicio Técnico Especializado  
Servicio Técnico In House  
Soporte Remoto

#### CIENCIA DE DATOS

Visualización de Datos (Power BI, Tableau, Google Data Studio)  
Análítica Predictiva con Deep Learning  
Visión por Computador

#### ZER

Zonas Azules  
Zonas Naranjas



**MEGAMETA**

## 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.



# BALANCED SCORECARD 2026

Perspectiva	Objetivo de la acción	Indicador	Meta 2026
	Garantizar sostenibilidad financiera	EBITDA operativo	≥ 0 %



<b>FINANCIERA</b>	Asegurar sostenibilidad financiera y capacidad de inversión	Índice de liquidez corriente	<b>≥ 1,3</b>
	Controlar impacto del salario mínimo	Costo laboral / Ingresos	<b>≤ % definido por gerencia</b>
	Rentabilidad por línea de negocio	Margen operativo por UEN	<b>≥ 10% (o mínimo aceptable)</b>
	Proteger caja	Flujo de caja operativo	<b>Positivo mensual</b>
	Depurar contratos deficitarios	% contratos con margen negativo	<b>0% al cierre 2026</b>
<b>Cientes y Mercado</b>	Fortalecer el modelo comercial hacia venta consultiva	% de ventas bajo modelo consultivo	<b>≥ 60 %</b>
	Incrementar satisfacción y fidelización de clientes	NPS (Net Promoter Score)	<b>≥ 70</b>
	Expandir la presencia territorial y base de clientes	Nuevos clientes activos	<b>≥ 10</b>
	Diferenciar la propuesta de valor tecnológica	% ingresos por soluciones TI y BPO omnicanal	<b>≥ 40 %</b>
	Consolidar relaciones estratégicas con clientes clave	% clientes recurrentes	<b>≥ 75 %</b>
<b>Procesos Internos</b>	Implementar un modelo operativo escalable por UEN	Modelo operativo implementado	<b>100 % UEN</b>
	Incrementar automatización y estandarización	% procesos críticos automatizados	<b>≥ 50 %</b>
	Invertir en plataformas omnicanal y agentes virtuales BPO	Nivel de madurez omnicanal	<b>Nivel 4 de 5</b>
	Desarrollar productos mínimos viables (PMV)	PMV desarrollados y lanzados	<b>≥ 3</b>



<b>Aprendizaje y Crecimiento</b>	Fortalecer gobierno corporativo y control	Cumplimiento del modelo de gobierno	≥ 90 %
	Desarrollar competencias críticas en tecnología y venta consultiva	% colaboradores capacitados	≥ 80 %
	Fortalecer liderazgo y alineación estratégica	Índice de liderazgo y alineación	≥ 85 %
	Consolidar cultura de innovación y mejora continua	Iniciativas de innovación activas	≥ 10
	Asegurar bienestar y compromiso del talento	Índice de clima organizacional	≥ 85 %
	Desarrollar capacidades en analítica e IA	% áreas usando analítica para decisiones	≥ 60 %



## 7. LOGROS CORPORATIVOS

### MEJORAMIENTO CONTINUO

Durante la vigencia 2025, el área de Mejoramiento Continuo ha establecido como meta principal la actualización de los logos en los formatos publicados dentro de los documentos del Sistema Integrado de Gestión (DOCUMENTOS SIG), en coherencia con la modificación del eslogan corporativo. De los 14 procesos existentes en la organización, a la fecha se han actualizado 11, los cuales se detallan a continuación:

- Gerencial
- Comercial
- Tecnología
- Talento Humano
- Financiera
- Jurídica
- Mejoramiento Continuo
- Proyectos e innovación
- Administrativo
- Operaciones
- Planeación

La actualización de los logos en los formatos correspondientes representa un avance significativo en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015. Además de este ajuste visual, se realizaron actualizaciones en las caracterizaciones de los procesos, procedimientos, formatos y políticas institucionales.

En cuanto al estado de avance en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, el diagnóstico actual refleja los siguientes niveles de cumplimiento por numeral:



- **Numeral 4 – Contexto de la organización: 100%**
- **Numeral 5 – Liderazgo: 100%**
- **Numeral 6 – Planificación: 100%**
- **Numeral 7 – Apoyo: 100%**
- **Numeral 8 – Operación: 100%**
- **Numeral 9 – Evaluación del desempeño: 100%**
- **Numeral 10 – Mejora: 100**

En conjunto, el sistema se encuentra en un 100% de implementación y cumplimiento con el propósito de lograr la **certificación oficial en la NTC ISO 9001:2015**, Con el ICONTEC se realizó la auditoria para la certificación en los días 30 de octubre 12 y 13 de noviembre, donde se evidencio el cumplimiento del sistema de gestión de calidad y obteniendo una puntuación 100/100 con 0 hallazgos por lo cual nos encontramos a la espera de recibir la certificación ISO9001:2015 para People Contact.

Adicional a esto para la vigencia 2025 se realizaron los siguientes planes de acción derivado de las auditorías internas y externas como lo son revisoría fiscal, control interno, calidad.

## REVISORIA FISCAL

CODIGO	Fecha de creación	Tipo de Acción	Proceso responsable	Subproceso	Fuente de No conformidad	Fecha de cierre de tareas(tarea más lejana)	Estado	%Avance
ZR01	7/04/2025	CORRECTIVA	ZER	RECAUDO	REVISORIA FISCAL	30/07/2025	Cerrado	100%
TD2	7/04/2025	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA	REVISORIA FISCAL	31/12/2025	Cerrado	100%
MC03	7/04/2025	PREVENTIVA	MEJORAMIENTO CONTIUIO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	REVISORIA FISCAL	31/12/2025	Cerrado	100%
A06	7/04/2025	CORRECTIVA	ADMINISTRATIVA	ACTIVOS FIJOS	REVISORIA FISCAL	26/05/2025	Cerrado	100%
TD08	7/04/2025	CORRECTIVA	DESARROLLO DE SOFTWARE	DESARROLLO	REVISORIA FISCAL	11/09/2025	Cerrado	100%
TD09	7/04/2025	CORRECTIVA	DESARROLLO DE SOFTWARE	DESARROLLO	REVISORIA FISCAL	31/12/2025	Cerrado	100%
TD10	7/04/2025	CORRECTIVA	DESARROLLO DE SOFTWARE	DESARROLLO	REVISORIA FISCAL	11/09/2025	Cerrado	100%
T12	7/04/2025	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	REVISORIA FISCAL	15/08/2025	Cerrado	100%

## CONTROL INTERNO

CODIGO	Fecha de creación	Tipo de Acción	Proceso responsable	Subproceso	Fuente de No conformidad	Fecha de cierre de tareas(tarea más lejana)	Estado	%Avance
MC05	7/04/2025	PREVENTIVA	MEJORAMIENTO CONTIUIO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CONTROL INTERNO	31/12/2025	Cerrado	100%
ZR07	7/04/2025	CORRECTIVA	ZER	RECAUDO	CONTROL INTERNO	15/08/2025	Cerrado	100%
AD16	20/06/2025	CORRECTIVA	ADMINISTRATIVA	CAJA MENOR	CONTROL INTERNO	30/08/2025	Cerrado	100%
J18	15/07/2025	CORRECTIVA	JURIDICA	CONTRATACIÓN CLIENTES Y PROVEEDORES	CONTROL INTERNO	14/08/2025	Cerrado	100%
F26	27/08/2025	CORRECTIVA	FINANCIERA	CONTABILIDAD	CONTROL INTERNO	30/09/2025	Cerrado	100%



**CALIDAD**

CODIGO	Fecha de creación	Tipo de Acción	Proceso responsable	Subproceso	Fuente de No conformidad	Fecha de cierre de tareas (tarea más lejana)	Estado	%Avance
J15	8/04/2025	PREVENTIVA	JURIDICA	APOYO JURIDICO	CALIDAD	30/09/2025	Cerrado	100%
F17	20/06/2025	CORRECTIVA	FINANCIERA	CONTABILIDAD	CALIDAD	22/07/2025	Cerrado	100%
PL20	18/07/2025	CORRECTIVA	PLANEACIÓN	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	CALIDAD	30/09/2025	Cerrado	100%
MC21	18/07/2025	PREVENTIVA	MEJORAMIENTO CONTIUIO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CALIDAD	20/10/2025	Cerrado	100%
MC22	24/07/2025	PREVENTIVA	MEJORAMIENTO CONTIUIO	MEJORA CONTINUA	CALIDAD	30/11/2025	Cerrado	100%
C23	1/08/2025	PREVENTIVA	COMERCIAL	GESTION DE VENTAS	CALIDAD	30/09/2025	Cerrado	100%
GR24	15/08/2025	MEJORA	GERENCIA	GESTIÓN GERENCIAL	CALIDAD	30/09/2025	Abierto	100%
C42	1/10/2025	MEJORA	COMERCIAL	GESTION DE VENTAS	CALIDAD	31/10/2025	Cerrado	100%

Esto dando cumplimiento al plan de auditorías.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2025														Responsable: Líder de proceso auditado
Auditoría	Meses	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	
<b>AUDITORIAS A PROCESOS</b>														
Evaluación de control interno contable 2025	1		E											Asesor de Control Interno
Compras y contratación	2				E	E								Secretaría General
Revisión de actos de los administradores: Actas de junta directiva, actas de asamblea, actas de los diferentes comités conformados en People	1				E									Jurídica y Planeación
Seguimiento plan anticorrupción	2					E				E				Asesor Control Interno - Planeación
Seguimiento a mapas de riesgos por procesos	1					E								Todas las áreas
Seguimiento a Planes de mejoramiento	2						E						E	Todas las áreas
Evaluación independiente del estado del sistema de control interno	1							E						Asesor de Control Interno
Revisión al proceso de activos fijos	1							E						Dirección administrativa
Gestión humana	1									E				Gestión humana
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y PESV	1										E			Líder de SG SST
Gestión Documental	1												E	Planeación
<b>AUDITORIAS ESPECIALES</b>														
Gestión caja menor y arqueo zonas azules	9				E	E	E	E	E	E	E	E	E	Director financiero - Director ZER
Auditoría y Seguimiento - TIC (Enfasis en gobierno en Línea y PETI)	1					E								Líder de sistemas y Planeación
Reporte Derechos de autor ante la DNDA vigencia	1		E											Control Interno
Reporte Bases de datos ante el RNBD vigencia 2024	1		E											Líder de sistemas
Seguimiento Auditoría de zonas azules	1							E						Director ZER

De acuerdo con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, y con el acompañamiento del equipo auditor, se llevaron a cabo reuniones periódicas con los líderes y responsables de cada proceso. Estas reuniones tuvieron como propósito principal revisar, analizar y actualizar la información documentada que reposa en el Sistema Integrado de Gestión (DOCUMENTOS SIG), garantizando que los documentos se encontraran alineados con los requisitos de la norma.

En este ejercicio se realizó la verificación y actualización de los procedimientos, las caracterizaciones de los procesos y la identificación, análisis y control de los riesgos institucionales, asegurando su coherencia con la operación real de la organización. De esta manera, se fortaleció la gestión por procesos, se promovió la mejora continua y se aseguró la disponibilidad de información confiable y vigente para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos de calidad.



People Contact		PLANILLA DE ASISTENCIA			CÓDIGO: PL.PE.F38
FECHA DE EMISIÓN: 05/12/2024		FECHA DE ÚLTIMO CAMBIO: 23/04/2025		VERSIÓN: 02	
PROCESO	Calidad	RESPONSABLE: Flora Gómez y Valentina			
TEMA/ACTIVIDAD	Activación Consultativa de Procesos				
ENCARGADO ENTREGAR					
INFORMACIÓN	Sala de Juntas 2 - auditoria de calidad				
LUGAR	People Contact				
HORA INICIO	9:00 am				
N°	NOMBRE	N° DOCUMENTO	FECHA	CARGO	FIRMA
1	Fraja Patricia Arebalo	1003219029	21-Ago-2025	Contadora	[Firma]
2	Luis Francisco Velez	451086412	21-08-25	Director T.I	[Firma]
3	Ledy Viliana Quintana C.	105899323	21-08-25	Asistente TI	[Firma]
4	Andrés Camilo García P.	108192655	21-08-25	Asistente TI	[Firma]
5	Valentina López Barredas	109210210	21-08-25	Lider M.C	[Firma]
6	Luis Ospina Valencia	105826194	24/08/2025	Proc. Comercial	[Firma]
7	Andrés Camilo María Gmez	1002398366	21/08/25	Lider Comercial	[Firma]
8	Diego Alejandro Muñoz	1053841944	21/08/25	ASISTENTE	[Firma]
9	Diego Alejandro Muñoz	1053841944	21/08/25	Asistente	[Firma]
10	Valentina Gómez	30031828	21-08-25	Anal. Calidad	[Firma]

FIRMA RESPONSABLE: [Firma]

People Contact		PLANILLA DE ASISTENCIA			CÓDIGO: PL.PE.F38
FECHA DE EMISIÓN: 05/12/2024		FECHA DE ÚLTIMO CAMBIO: 23/04/2025		VERSIÓN: 02	
PROCESO	Operaciones	RESPONSABLE: Flora Gómez			
TEMA/ACTIVIDAD	Activación Operaciones				
ENCARGADO ENTREGAR					
INFORMACIÓN	Planeación y Mejora Continua				
LUGAR	People Contact				
HORA INICIO	9:00 am				
N°	NOMBRE	N° DOCUMENTO	FECHA	CARGO	FIRMA
1	Mónica Guevez	65815668	02-09-2023	Supervisor	[Firma]
2	Luis Felipe Velez	105721029	02-09-2025	Supervisor	[Firma]
3	Flora María Gómez	30031828	02-09-2025	Anal. Q.	[Firma]
4	Valentina López H.	109210210	02-09-2025	Lider M.C	[Firma]

FIRMA RESPONSABLE: [Firma]

People Contact		PLANILLA DE ASISTENCIA			CÓDIGO: PL.PE.F38
FECHA DE EMISIÓN: 05/12/2024		FECHA DE ÚLTIMO CAMBIO: 23/04/2025		VERSIÓN: 02	
PROCESO	Comité Calidad	RESPONSABLE: Mejoramiento Continuo			
TEMA/ACTIVIDAD	Mediaciones Comité Calidad				
ENCARGADO ENTREGAR					
INFORMACIÓN	Mejoramiento Continuo				
LUGAR	Sala de Juntas 2				
HORA INICIO					
N°	NOMBRE	N° DOCUMENTO	FECHA	CARGO	FIRMA
1	Valentina López H.	109210210	12-09-25	Lider M.C	[Firma]
2	Ledy Viliana Quintana C.	105899323	12-09-25	Supervisor	[Firma]
3	Mónica Guevez	65815668	12-09-25	Supervisor	[Firma]
4	Luis Fernando Tovar Arebalo	105826194	12-09-25	Supervisor	[Firma]
5	Andrés Camilo María Gmez	1002398366	12-09-25	Lider Comercial	[Firma]
6	Fraja Patricia Arebalo	1003219029	12-09-2025	Contadora	[Firma]
7	Ledy Viliana Quintana C.	105899323	12-09-2025	Asistente TI	[Firma]
8	Marcela López Barredas	109210210	12-09-2025	Abogada	[Firma]
9	Diego Alejandro Muñoz	1053841944	12-09-2025	Anal. Q.S.T	[Firma]
10	Diego Alejandro Muñoz	1053841944	12-09-2025	Asistente	[Firma]
11	Luis Felipe Velez	451086412	12-09-2025	Director	[Firma]
12	Luis Felipe Velez	451086412	12-09-2025	Director	[Firma]

FIRMA RESPONSABLE: [Firma]

People Contact		PLANILLA DE ASISTENCIA			CÓDIGO: PL.PE.F38
FECHA DE EMISIÓN: 05/12/2024		FECHA DE ÚLTIMO CAMBIO: 23/04/2025		VERSIÓN: 02	
PROCESO	Mejora Continua	RESPONSABLE: Valentina López			
TEMA/ACTIVIDAD	Materia de mejora tecnológica				
ENCARGADO ENTREGAR					
INFORMACIÓN	Flora Gómez y Valentina López				
LUGAR	tecnología				
HORA INICIO	3:00 PM				
N°	NOMBRE	N° DOCUMENTO	FECHA	CARGO	FIRMA
1	Valentina López H.	109210210	15-09-25	Lider M.C	[Firma]
2	Ledy Viliana Quintana C.	105899323	15-09-25	Asistente TI	[Firma]
3	Andrés Ospina Silva	105721029	15-09-25	Lider M.C	[Firma]
4	Net Loanina Rueda G.	105826194	16/09/2025	Coordinador	[Firma]
5	Diego Alejandro Muñoz	1053841944	15-09-25	Lider Oper.	[Firma]
6	Diego Alejandro Muñoz	1053841944	15/09/25	Anal. Q.S.T	[Firma]
7	Luis Felipe Velez	451086412	15-09-25	Director	[Firma]
8	Fraja Patricia Arebalo	1003219029	15-09-25	Contadora	[Firma]

FIRMA RESPONSABLE: [Firma]



## Retos y Desafíos para la Vigencia 2025

Para la vigencia 2025, uno de los principales retos establecidos era lograr la certificación en la NTC ISO 9001:2015. Este objetivo ya fue exitosamente cumplido, dado que People Contact fue auditado por ICONTEC, ente certificador oficial, durante los días 30 de octubre, 12 y 13 de noviembre. La auditoría concluyó sin hallazgos y con una puntuación de 100/100, razón por la cual actualmente nos encontramos a la espera de recibir el certificado que formaliza este logro institucional.

Superada esta meta, el siguiente desafío estratégico para el 2025 es la implementación integral del Sistema de Gestión Documental. Para avanzar en dicho objetivo, la organización contrató a una persona especializada que asumirá el rol de líder de Gestión Documental, integrándose al proceso Jurídico. Esta incorporación permitirá estructurar adecuadamente las tablas de retención documental y garantizar la correcta administración, trazabilidad y conservación de los documentos corporativos, en cumplimiento de la normatividad vigente.

Adicionalmente, se espera continuar fortaleciendo el sistema de gestión a través de la ejecución al 100% de los planes de acción formulados, cumplimiento del cronograma de auditorías asegurando su eficacia y contribuyendo al compromiso institucional con la mejora continua y la sostenibilidad del sistema certificado.





Building  
trust  
together.

# Certificate

ICONTEC has issued an IQNet recognized certificate that the **organization**

## PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACION

Calle 19 No. 16-04 Piso 2 Edificio Antiguo Terminal De Transporte PH Agustinos, Manizales, Caldas, Colombia

has implemented and maintains a

### Quality Management System

for the following scope:

prestación de servicios de contact center, business process outsourcing (bpo), y soporte y mantenimiento de infraestructura tecnológica, incluyendo atención al cliente y soporte omnicanal.

Provision of contact center services, business process outsourcing (BPO), and support and maintenance of technological infrastructure, including omnichannel customer service and support.

which fulfils the requirements of the following standard

### ISO 9001:2015

Issued on: 2025-12-24  
First Issued on: 2025-12-24  
Expires on: 2028-12-23

Registration Number: CO - SC-2002806

Alex Stoichitoiu  
President of IQNET

Roberto Enrique Montoya Villa  
CEO of ICONTEC



This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

**IQNET Members\*:**

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia ICS Bosnia and Herzegovina INTECO Costa Rica IRAM Argentina JOA Japan KFO Korea LSQA Uruguay MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland NYCE México PCBC Poland Quality Austria Austria SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TSE Türkiye YUQS Serbia

\*The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)



(606) 8896800



[www.peoplecontact.com.co](http://www.peoplecontact.com.co)



Av. Bernardo Arango 16 - 04  
Manizales - Caldas

## ADMINISTRATIVA

El área administrativa es la responsable de la gestión de los activos de la organización, el mantenimiento de la infraestructura física, así como el personal de servicios generales y vigilancia.

Sus principales objetivos son:

- Realizar una supervisión adecuada de los contratos asignados al área.
- Aumentar la satisfacción al cliente mediante el cumplimiento de cronogramas de mantenimiento de infraestructura.
- Mantener actualizado el módulo de activos.
- Desarrollar e implementar planes de austeridad.
- Implementar iniciativas para la optimización de los recursos.
- Fomentar el trabajo en equipo, reconocer el trabajo que realiza cada integrante para tener un ambiente de trabajo positivo.

## PRINCIPALES METAS E INDICADORES PROPUESTOS

**Inventario general:** realizar un inventario general de los activos de la empresa, esto con el fin de conocer cuáles son los activos de la empresa y determinar la ubicación de estos, así como conocer en todo momento los activos de los que se dispone.

**Austeridad en gastos del área:** realizar seguimiento constante al presupuesto asignado para los procesos del área.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

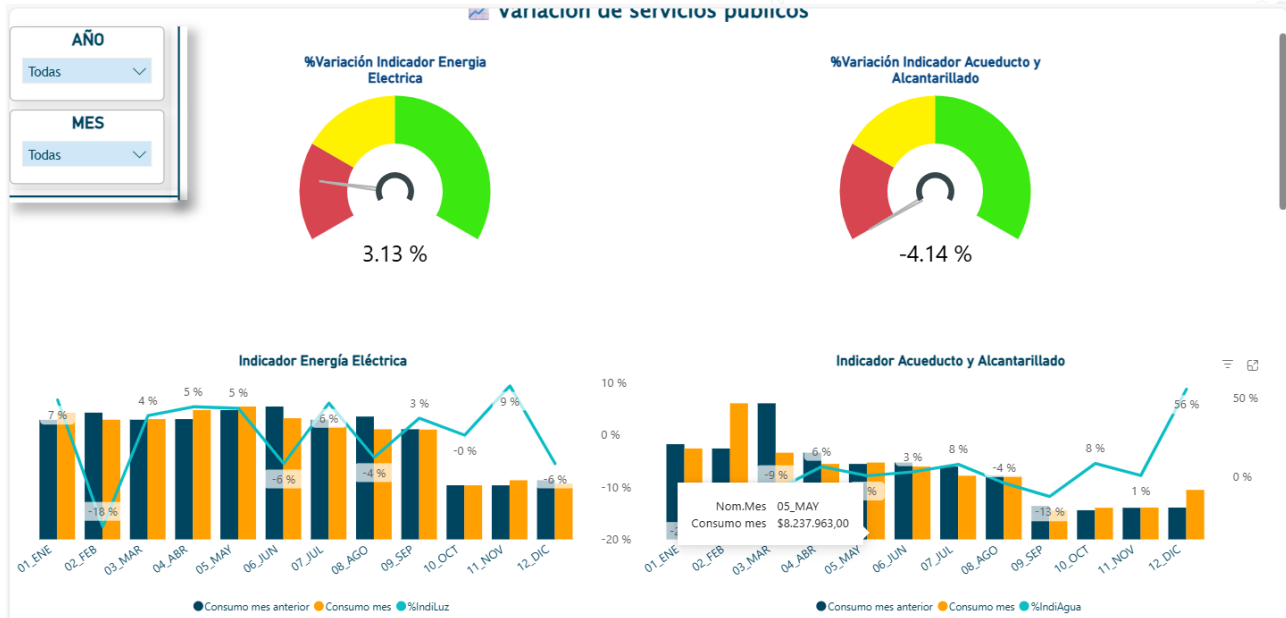
- Seguimiento ejecución presupuestal.
- Ejecución mantenimientos preventivos en la sede Antigua Terminal (Manizales) y sede Olaya (Pereira).
- Seguimiento y supervisión contratos.
- Control y seguimiento de insumos de papelería, cafetería y ferretería.
- Control de activos fijos.



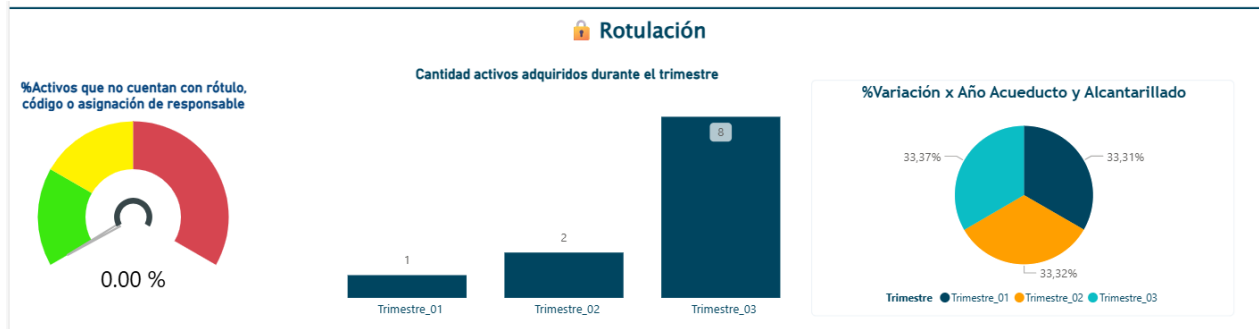
## RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

El área cuenta con los siguientes indicadores:

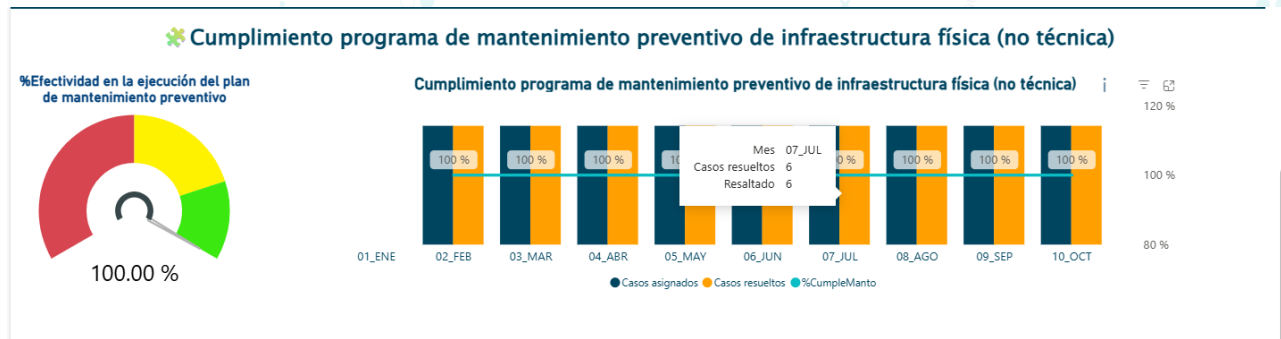
Consumos servicios públicos 2025



## Seguimiento rotulación activos fijos



## Ejecución mantenimiento



## COMERCIAL

**Comercial:** Encargada del cumplimiento de las metas comerciales, con los clientes actuales y potenciales, desarrollo de nuevos mercados, buscando rentabilidad y eficiencia operativa.

**Gestión de ventas:** Proceso mediante el cual se coordinan todas las actividades relacionadas con la comercialización de los productos y/o servicios, desde la captación de clientes hasta la legalización del contrato.

**Satisfacción del cliente:** Se centra en medir la percepción sobre la calidad, cumplimiento y valor de los productos o servicios ofrecidos, y en convertir dicha información en acciones de mejora continua.

## PRINCIPALES METAS E INDICADORES PROPUESTOS

- Cumplimiento presupuesto de ventas: \$ 21.005.435.824
- Cumplimiento de ingresos mensuales proyectado vs real.
- Implementación y actualización de plataforma tecnológica para gestionar la información de los clientes (CRM).
- Apertura de mercado de proyectos ZER.
- Establecer Acuerdos de Colaboración Empresarial con aliados que permitan la ejecución de nuevos contratos.
- Aumento de ocupación de puestos en Renting.
- Definición del portafolio de servicios actualizado a la realidad y capacidades.
- Avanzada comercial en municipios definidos en el territorio nacional.



## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

- Participación del proceso licitatorio y adjudicación del proceso ZER en el municipio de Supía Caldas.
- Acompañamiento a supervisores de contrato en procesos clave de ejecución y relación con los clientes.
- Seguimiento de ingresos y facturación en pro del cumplimiento de la proyección presupuestal de la vigencia.
- Revisión y actualización en las plantillas de costeos.

## RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

- Presupuesto de ingresos 2025: \$ 21.005.435.824
- Valor contratado corte 30/06/2025: \$ 22.578.737.984 (107,4%)
- Ingresos mensuales proyectados Vs. Ejecutado

MES	INGRESOS MENSUALES REALES	INGRESOS MENSUALES PROYECTADOS	EJECUCIÓN
Enero	\$ 1.376.362.207	\$ 1.675.257.755	82%
Febrero	\$ 1.603.778.998	\$ 1.592.408.573	101%
Marzo	\$ 1.356.009.702	\$ 1.780.737.643	76%
Abril	\$ 1.440.402.677	\$ 1.758.904.038	82%
Mayo	\$ 1.586.482.688	\$ 1.767.437.643	90%
Junio	\$ 1.393.277.802	\$ 1.770.548.573	79%
Julio	\$1.504.941.951	\$1.761.748.573	85%
Agosto	\$1.544.037.649	\$1.766.248.573	87%
Septiembre	\$1.536.407.409	\$1.776.704.038	86%
Octubre	\$1.405.173.405	\$1.773.126.712	79%
Noviembre	\$6.023.477.868	\$1.783.315.782	338%
Diciembre	\$1.808.385.627	\$1.798.997.921	101%
<b>TOTAL</b>	<b>\$22.578.737.984</b>	<b>\$21.005.435.824</b>	<b>107%</b>



- Resultado por unidad estratégica de negocio

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	VALOR REAL	VALOR PROYECTADO	CUMPLIMIENTO
Renting	\$ 4.704.874.690	\$ 2.880.845.676	84%
Tercerización de procesos	\$ 4.194.837.653	\$ 2.551.670.400	79%
Soluciones TI	\$ 763.158.195	\$ 753.535.242	398%
Zonas de Estacionamiento Regulado ZER	\$ 3.245.870.826	\$ 4.239.242.906	81%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 8.756.314.074</b>	<b>\$ 10.345.294.224</b>	<b>107%</b>

## Ingreso presupuestado vs contratado

	PRESUPUESTADO	CONTRATADO
<b>INGRESOS 2025</b>	<b>21.005.435.824</b>	<b>\$ 22.578.737.984</b>
		<b>107%</b>

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	VALOR REAL	VALOR PROYECTADO	CUMPLIMIENTO
Renting	\$4.704.874.690	\$5.601.695.352	84%
Tercerización de procesos	\$4.182.000.410	\$5.296.710.684	79%
Soluciones TI	\$6.923.651.802	\$1.735.663.976	399%
Zonas de Estacionamiento Regulado ZER	\$6.768.211.082	\$8.371.365.812	81%
<b>TOTAL</b>	<b>\$22.578.737.984</b>	<b>\$21.005.435.824</b>	<b>107%</b>



## TALENTO HUMANO

El área de talento humano es la encargada de diseñar, desarrollar y administrar planes, políticas y programas de los procesos de selección, contratación, bienestar, formación, gestión del conocimiento y seguridad y salud en el trabajo, de igual forma es la encargada de proveer a la empresa de personal idóneo con las habilidades y capacidades necesarias para cada cargo, siempre en búsqueda de la mejora continua, generando un clima laboral y una cultura organización.

### **Subprocesos de talento humano**

#### **Selección y Contratación**

Garantizar que el proceso de selección y contratación sea acorde al manual de funciones, que se haga de forma organizado, transparente y que ingrese el personal idóneo para desempeñar las funciones de manera efectiva.

#### **Formación**

Fortalecer las habilidades de los colaboradores con el fin de lograr efectividad en los procesos; capacitándolos en herramientas, conceptos, enfoques y modelos propuestos alrededor de las tendencias con el fin de mantener actualizados en el área de conocimiento y obteniendo un crecimiento personal.

#### **Bienestar**

Mantener el equilibrio de las emociones, sentimientos y el humor de los colaboradores mediante diversos estímulos internos y externos que generan un autocontrol en el desempeño laboral, en pro de mantener un clima laboral óptimo para todos.

#### **Nómina**

Llevar control y generación de la liquidación del pago de salarios, cumpliendo con las obligaciones de pagos del personal, con base a la normatividad vigente y en las deducciones autorizadas.



## Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

Indicar los elementos y requisitos para la gestión y administración del Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo de PEOPLE CONTACT S.A.S EN RESTRUCTURACIÓN de tal manera que permita controlar los peligros y riesgos presentes en la empresa, promover la mejora continua, y prevenir condiciones de peligros que puedan afectar el bienestar de los trabajadores y la productividad de la empresa. Adicionalmente cumplir con la normatividad vigente y estar en actualización de los cambios presentados en el sistema.

## Gestión del conocimiento

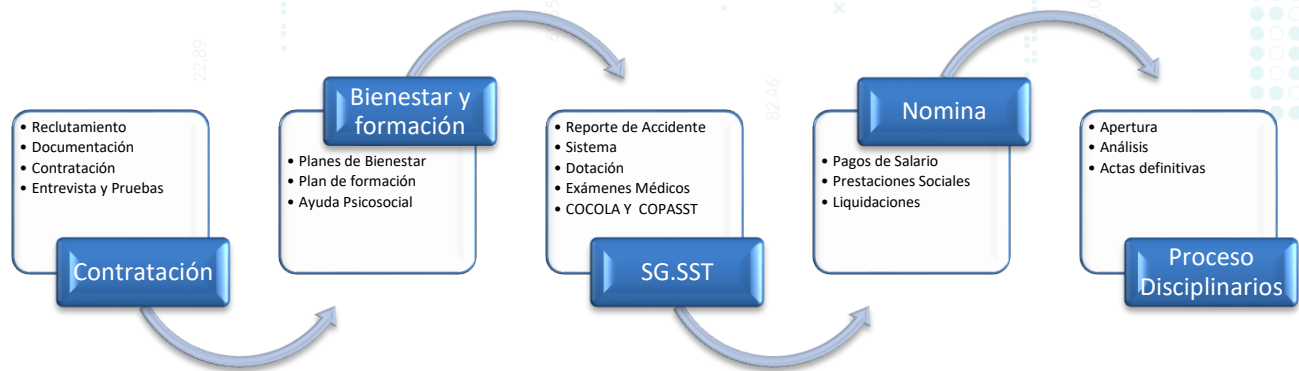
Velar por que la empresa tenga un proceso de transformación de la información y los activos intelectuales en el tiempo, creando el conocimiento y la habilidad para incrementarlo por medio de la creación de las condiciones previas para el intercambio de información entre los empleados dentro de la empresa.

## PRINCIPALES METAS E INDICADORES PROPUESTOS

Indicador	Meta
Calificación Promedio de la Evaluación del Desempeño	$\geq 2$
Calificación promedio del Clima Laboral	$\geq 4$
Cumplimiento al plan de capacitación y formación	80%
Desempeño Cumplimiento de tiempo en los pagos quincenales	100%
Cumplimientos en la ejecución de los procesos de bienestar	90%
Porcentaje de Cumplimiento al sistema de seguridad y salud en el trabajo	95%



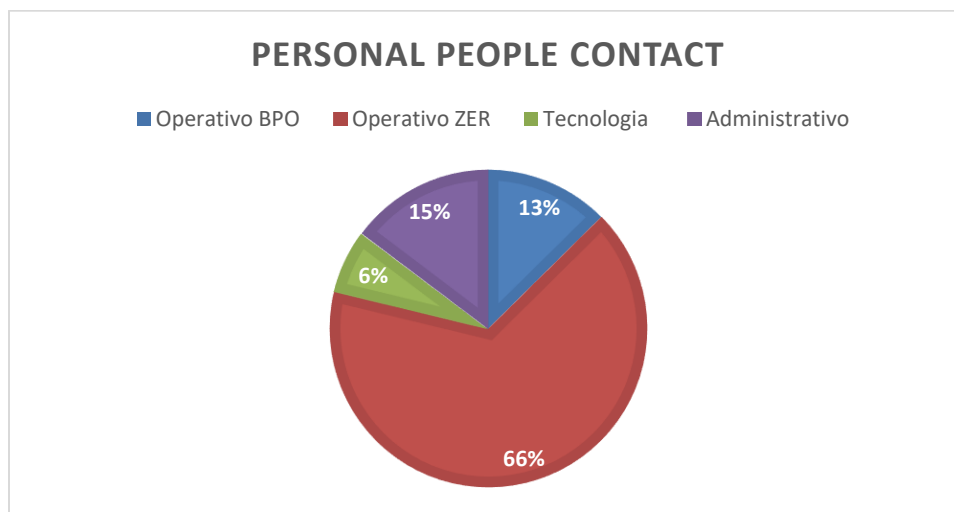
## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS



### Planta de personal

Personal People Contact 2025		
Nivel	# de colaboradores	% por área
Operativo BPO	35	13%
Operativo ZER	184	66%
Tecnología	18	6%
Administrativo	41	15%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>

### Porcentaje por área



**VACANTES DISPONIBLES A 12 DE JUNIO 2025**

VACANTES		
CARGO	CANTIDAD	AREA
ORIENTADOR	9	Zonas Azules

**RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES**

Indicador	Meta	Resultado
Calificación Promedio de la Evaluación del Desempeño	$\geq 2$	1.82
Calificación promedio del Clima Laboral	$\geq 4$	4.45
Cumplimiento al plan de capacitación y formación	80%	8,75%
Desempeño Cumplimiento de tiempo en los pagos quincenales	100%	100%
Cumplimientos en la ejecución de los procesos de bienestar	90%	95,75%
Porcentaje de Cumplimiento al sistema de seguridad y salud en el trabajo	95%	97%



## PRINCIPALES LOGROS DEL ÁREA

1. Junto con la gerencia se optimizó el personal
2. No se reportan enfermedades laborales.
3. Disminución del riesgo en la batería psicosocial
4. No se tienen procesos laborales fallados en contra de la empresa
5. Se tiene altos estándares de clima laboral y bienestar social
6. La rotación de personal involuntario es del 1%
7. Se obtuvo una disminución significativa en el estrés laboral de los colaboradores del área administrativa de acuerdo con la batería psicosocial
8. Se logro cumplimiento de cada uno de los indicadores, superando de manera significativa la meta.
9. Se diseño todo el sistema de seguridad vial

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

### Actividades de Bienestar



## RETOS Y DESAFIOS PARA EL 2026

1. Seguir generando espacios que generen un buen clima laboral.
2. Adaptar el proceso de talento humano con más tecnología y menos manual.
3. Focalizar el plan de bienestar a actividades culturales, deportivas y psicológicas.
4. Capacitar al personal en áreas especificad de acuerdo con su rol.
5. Realizar la implementación del estudio de estructuración.

## FINANCIERA

Las metas financieras de la empresa para la vigencia 2025 eran las siguientes, comparadas con el resultado al cierre fueron:

INDICADORES FINANCIEROS			
	PROYECTADO	EJECUTADO A DICIEMBRE	%
Margen Operacional	3,29%	3,44%	104,56%
Margen ebitda	6,20%	5,11%	82,42%
Rotacion de cartera	< o = 45 dias	42 dias	
flujo caja operativo	> o = 9.812.500.000 \$	11.568.228.784	118%

**INDICADOR DE LIQUIDEZ** 1,90

**INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO** 1,43



Concepto	ACUMULADO				Cumplimiento	
	ACUMULADO		PPTO		Cop	%
Ingresos Operacionales	22.578.737.985		21.005.435.824		1.573.302.161	107,5%
Costos de Ventas	17.608.657.643	78%	15.834.348.736	75%	1.774.308.907	111,2%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>4.970.080.342</b>	<b>22%</b>	<b>5.171.087.088</b>	<b>25%</b>	<b>-201.006.747</b>	<b>96,1%</b>
Administración y Operación	3.871.022.902	17%	3.927.162.208	19%	-56.139.306	98,6%
Gastos de Ventas	322.566.450		553.705.598		-231.139.148	58,3%
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>776.490.990</b>	<b>3,44%</b>	<b>690.219.283</b>	<b>3%</b>	<b>86.271.708</b>	<b>112,5%</b>
Otros Ingresos	945.243.019		652.113.000		293.130.019	145,0%
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	200.351.462		407.925.116		-207.573.654	49,1%
Otros gastos	5.076.083		5.814.000		-737.917	87,3%
<b>RESULTADO DEL PERIODO</b>	<b>1.516.306.465</b>	<b>7%</b>	<b>928.593.167</b>	<b>4%</b>	<b>587.713.298</b>	<b>163,3%</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO</b>	<b>1.516.306.465</b>	<b>7%</b>	<b>928.593.167</b>	<b>4%</b>	<b>587.713.298</b>	<b>163,3%</b>

<b>Ebitda</b>	1.152.765.843	1.303.239.283	-150.473.439
<b>Mg Ebitda</b>	5,11%	6,20%	

<b>Depreciación operativa</b>	376.274.853	613.020.000
-------------------------------	-------------	-------------

Para la vigencia 2025 se tenía un presupuesto de ingresos de \$ 21.005.435.824 en su ejecución a 31 de diciembre de 2025 cerró con \$ 22.578.737.985 cumpliendo el presupuesto en un 107.5% distribuido en cada UEN así:

- Renting 21%
- BPO 19%
- T.I 31%
- Z.E.R 30%

Frente al acuerdo de acreedores en la vigencia 2025 se realizó el acercamiento y la negociación con los siguientes acreedores que se acogieron a pago anticipado en un % inferior al causado inicialmente así:

- Instituto de cultura y turismo \$ 50.000.000 pagados (30%) \$ 15.000000
- Inversiones Giraldo Agudelo \$ 24.122.704 pagado (30%) \$ 7.236.811
- Inmuebles Andino Ltda. \$ 226.131.430 pagado (20%) \$ 45.226.286



En este orden se generó un ahorro en la caja disponible de la empresa de \$ 232.791.037 para la vigencia 2025.

Se realizó seguimiento constante a la cartera a fin de contribuir con la liquidez de la empresa y no incurrir en gastos a causa del deterioro.

CONSOLIDADO CARTERA POR EDADES	VALOR	%
ENTRE 181 Y 360 DIAS	15.815.602	0%
ENTRE 91 Y 180 DIAS	490.904	0%
ENTRE 61 Y 90 DIAS	-	0%
ENTRE 31 Y 60 DIAS	68.755.632	1%
ENTRE 1 Y 30 DIAS	1.914.467.963	41%
CARTERA SIN VENCERSE	2.665.196.926	57%
<b>VALOR TOTAL CARTERA</b>	<b>\$ 4.664.727.027</b>	<b>100%</b>

- Se realizó en seguimiento al presupuesto, a su ejecución y cierre de la vigencia.
- Se rindieron cada uno de los informes solicitados por los diferentes entes de control: Contraloría General de la Nación, Contaduría General de la Nación, Superintendencia de Sociedades, Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas.
- Conciliaciones bancarias efectivas sin tener valores o consignaciones pendientes por identificar.
- Se adelantaron procesos de acuerdo de acreedores
- Se efectuaron seguimientos al recaudo, a la caja disponible y a la rentabilidad de las fiducias.
- Se efectuó actualización de procesos y procedimientos del área.
- Se realizo informes y seguimiento al resultado analizando márgenes de rentabilidades por clientes y por U.EN.
- Cumplimiento del 100% de las obligaciones laborales y con proveedores.



## ZONAS AZULES

El área de Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) de People Contact SAS del municipio de Manizales, el proceso del área es el proceso de Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) el cual tiene como objetivo planificar, gestionar, y operar el sistema de estacionamiento en las zonas azules y naranjas de la ciudad. Estas zonas han sido implementadas con el objetivo de organizar el uso del espacio público destinado al estacionamiento vehicular, mejorar la movilidad urbana y garantizar una distribución equitativa de los espacios de parqueo.

Los subprocesos establecidos en el área son:

### **1. Recaudo**

Este subproceso se encarga de gestionar los ingresos generados por el uso de las zonas de estacionamiento regulado. Incluye todas las actividades relacionadas con el cobro de tarifas a los usuarios y la administración eficiente de los recursos recaudados.

Actividades principales realizadas:

- Cobro de tarifas mediante los métodos establecidos y avalados por el municipio.
- Consolidación y registro diario de los ingresos generados.
- Realización de auditorías y conciliaciones para garantizar la transparencia y exactitud en los montos recaudados.
- Custodia, consignación, administración y dispersión de los recursos recaudados al municipio de acuerdo a lo establecido en el contrato.

### **2. Programación operativa de zonas de estacionamiento**

Este subproceso consiste en planificar, organizar y supervisar la operación diaria de las zonas de estacionamiento regulado para garantizar un uso óptimo y equitativo de los espacios disponibles.



#### Actividades principales realizadas:

- Definición y asignación de horarios de operación y tarifas para las zonas azules y naranjas.
- Monitoreo y control del cumplimiento de las normas por parte de los usuarios y del personal operativo.
- Coordinación con los supervisores y operarios para garantizar la cobertura adecuada en todas las zonas establecidas en el decreto.
- Análisis de datos y generación de reportes sobre la ocupación, rotación y desempeño de las zonas.

### 3. Custodia y almacenamiento de tiquetes y colillas

Este subproceso se enfoca en el manejo seguro y eficiente de los tiquetes de estacionamiento que se utilizan como evidencia de pago o uso del espacio en las zonas de estacionamiento reguladas.

#### Actividades principales realizadas:

- Recepción, registro, almacenamiento y control de inventarios de tiquetes.
- Distribución de los tiquetes al personal operativo (supervisores) encargados de entregarlos a los orientadores para su uso en zona.
- Supervisión del cumplimiento de los protocolos de custodia para evitar pérdidas, mal uso o fraudes.
- Gestión de la devolución, registro y almacenamiento adecuado de colillas en función de la demanda operativa.

### 4. Atención al usuario

Este subproceso está orientado a brindar información, resolver inquietudes y gestionar reclamaciones de los usuarios que interactúan con el sistema de zonas de estacionamiento regulado.

#### Actividades principales realizadas:

- Recepción y atención de consultas relacionadas con las tarifas, horarios y funcionamiento de las ZER.
- Resolución de quejas o inconformidades sobre cobros, horarios, o el servicio en general.
- Asesoramiento sobre el uso de métodos de pago, y cobros pendientes.



- Monitoreo de la satisfacción del usuario a través de encuestas o retroalimentación directa.

## PRINCIPALES METAS E INDICADORES PROPUESTOS

Se han diseñado y establecido nuevos indicadores que serán implementados para la evaluación del año 2026, los cuales se detallan en el presente informe.

### Ingreso Promedio Mensual (IPM)

**Fórmula:** Sumatoria del total de ingresos generados / # meses

**Valor base:** \$621.569.938 (Ingreso promedio actual).

**Meta:** Incrementar en un 10% anual, es decir para el año 2026, alcanzar un ingreso de \$683.726.931 como ingreso promedio mensual en un año.

### Distribución de Ingresos por Tipo de Vehículo (% IC y % IM):

**Fórmula:**

% IC:  $(\text{Ingresos por carros} / \text{Total de ingresos}) \times 100$ .

% IM:  $(\text{Ingresos por motos} / \text{Total de ingresos}) \times 100$ .

**Valor base:**

Carros: 87%

Motos: 13%.

**Meta:** Mantener el equilibrio o buscar un incremento proporcional en ingresos por motos (IM) al 15% a través de estrategias específicas de control y supervisión a los orientadores.



## Venta Promedio de Tiquetes Mensual (VPTM):

### Fórmula:

Carros: Sumatoria del total de tiquetes de carros vendidos en el mes / # meses

Motos: Sumatoria del total de tiquetes de motos vendidos en el mes / # meses

### Valor base:

Carros: 160.558

Motos: 44.529

**Meta:** Mantener los promedios de tiquetes vendidos proyectando un incremento anual del 5%

### Alcance:

Carros: 168.585 tiquetes mensuales.

Motos: 46.755 tiquetes mensuales.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

Las principales actividades realizadas por el área para el municipio son:

- Administración y supervisión del funcionamiento de las zonas azules y naranjas, en cumplimiento de las normas de uso de las zonas de estacionamiento regulado.
- Garantizar el adecuado cobro de tarifas por estacionamiento en estas áreas, conforme a las regulaciones municipales.
- Propuesta al municipio para implementación de 42 zonas nuevas de estacionamiento, de acuerdo al análisis técnico realizado.
- Información constante a los usuarios sobre el correcto uso de las zonas azules y naranjas, así como sobre las tarifas y horarios aplicables mediante piezas publicitarias por redes sociales y atención al público en general.
- Durante el año 2025 se contó con la resolución de 43 PQRSD relacionadas con el servicio de estacionamiento, 355 llamadas atendidas al usuario con un nivel de atención del 83,62%.



- Realización de estudio de costos del programa y planteamiento de fórmula para el cálculo de la tarifa para zonas azules en conjunto con la Secretaría de Movilidad.
- Presentación del proyecto de acuerdo con el concejo para modificación a la regulación de la tasa por el derecho a usar las zonas de parqueo público permitido.

## RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

El análisis comparativo del recaudo acumulado de la vigencia 2025 frente a la vigencia 2024 evidencia un crecimiento del **12,05%**. Este incremento confirma una mejora sostenida en el desempeño mensual de ingresos y refleja una mayor eficiencia en los procesos de gestión.

MES	INGRESO MENSUAL	
	2024	2025
Enero	\$ 560.101.300	\$ 589.325.200
Febrero	\$ 555.973.600	\$ 562.151.600
Marzo	\$ 535.467.200	\$ 655.258.600
Abril	\$ 575.145.750	\$ 627.433.600
Mayo	\$ 550.639.300	\$ 685.917.500
Junio	\$ 507.260.450	\$ 545.705.200
Julio	\$ 575.746.700	\$ 672.644.200
Agosto	\$ 589.586.000	\$ 596.034.000
Septiembre	\$ 553.391.100	\$ 641.145.100
Octubre	\$ 569.296.800	\$ 643.162.300
Noviembre	\$ 531.394.500	\$ 588.443.350
Diciembre	\$ 552.959.700	\$ 651.618.600
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.656.962.400</b>	<b>\$ 7.458.839.250</b>
<b>Promedio Mensual Histórico</b>	<b>\$ 554.746.867</b>	<b>\$ 621.569.938</b>





Se logró un incremento del 7,66% en la cantidad de tiquetes vendidos con respecto al año 2024, difiere en el % de incremento de ingresos en pesos colombianos (\$) puesto que en ese incremento se tiene en cuenta también el porcentaje de incremento de la tarifa anual de acuerdo con la normatividad vigente.

TIQUETES VENDIDOS ENERO - DICIEMBRE			
2024		2025	
CARRO	MOTO	CARRO	MOTO
1.803.075	482.911	1.926.700	534.348
<b>2.285.986</b>		<b>2.461.048</b>	
7,66%			
PERSONAL CONTRATADO			
PERSONAL	2024	2025	
ORIENTADORES	146	148	
SUPERVISORES	11	11	
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>159</b>	
1,3%			
ZONAS HABILITADAS			
	2024	2025	
ZONAS	119	119	
0,0%			



## PRINCIPALES LOGROS DEL ÁREA

1. A mediados del año 2025 se realizó auditoría externa por parte de la contraloría general de la republica al proceso general de las zonas de estacionamiento regulado (ZER), revisando las principales actividades del área como:

- Inventario de tiquetes
- Asignación de tiquetes
- Fugas
- Recaudo

A partir de la auditoría realizada por la Contraloría, se identificó la necesidad de acelerar la implementación del componente tecnológico en el área. Este hallazgo permitió establecer con mayor precisión los requerimientos operativos y administrativos existentes, orientando acciones para fortalecer el orden interno y optimizar los procesos de gestión de la información. Como resultado, se avanzó en la mejora del tablero de Power BI, ampliando su capacidad para integrar, procesar y visualizar un mayor volumen de datos, garantizando así una mayor integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información necesaria para la toma de decisiones.

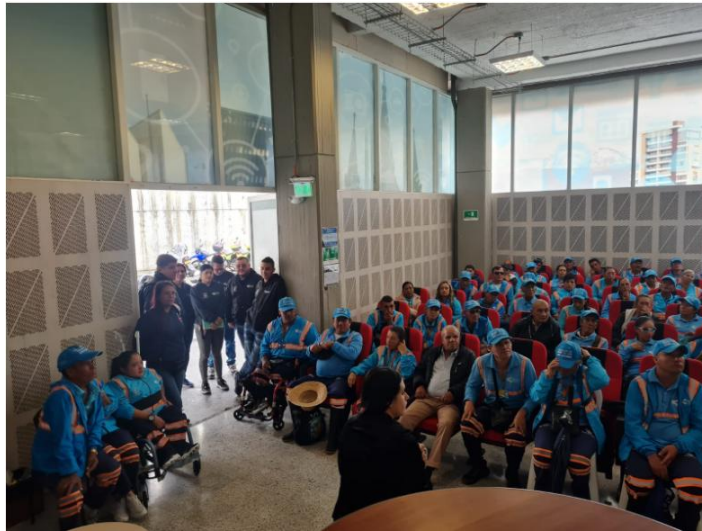
2. Incremento de un 12,05% en las ventas de zonas azules
3. A corte del mes de diciembre del 2025 se cuenta con una bolsa tecnológica de **\$ 1.713.654.279** para el programa de zonas azules y corte del mes de diciembre del 2025 se cuenta con una bolsa tecnológica de **\$ 48.937.638** para el programa de zonas naranjas.
4. Durante los 4 trimestres del año 2025 se ha obtenido un total de dispersión para la alcaldía de **\$385.498.610**.
5. Adecuada rotación de inventarios mensuales de tiquetes lo cual ha garantizado y ayudado a tener un control más efectivo del inventario con respecto a las ventas realizadas.



6. Durante el año 2025, se logró un incremento del 1,3% en la contratación de personal en condición de vulnerabilidad, pasando de 145 a 148 orientadores vinculados al programa. Este crecimiento impactó directamente en la calidad de vida de 148 familias del municipio, reforzando el compromiso con la inclusión social y el desarrollo comunitario.

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





## RETOS Y DESAFIOS PARA EL 2026

1. Para el año 2026 el principal reto es realizar la adecuada implementación tecnológica en las zonas de estacionamiento regulado del municipio de Manizales, de acuerdo a los requerimientos operacionales del programa.
2. Expansión de las zonas de estacionamiento regulado en los diferentes municipios y ciudades de Colombia ( Supía, La Dorada, Chinchiná, Riosucio, Neira e Ibagué).
3. Implementación de las nuevas zonas propuestas al municipio de Manizales de acuerdo con la resolución que emita el comité consultor.
4. Definir los procedimientos basado en la normatividad vigente para la gestión de archivo en el programa ZER.

## JURÍDICA

El área jurídica cumplió en un **100% las metas establecidas** para el año 2025, demostrando eficiencia en los procesos contractuales, de apoyo jurídico y de representación judicial.

Se destaca la ejecución de **172 contratos** por un valor total de **\$17.714.162.607**, gestionados conforme al Manual de Contratación, garantizando transparencia y cumplimiento normativo.

En el subproceso de **Apoyo Jurídico**, se tramitaron oportunamente las solicitudes de los grupos de interés, y en **Representación Judicial**, se mantuvo control sobre los procesos activos y finalizados, evidenciando reducción en la apertura de nuevos procesos en los cuales People Contact actúa como demandado.



### Subproceso Apoyo Jurídico

El área jurídica desde el subproceso apoyo jurídico garantiza que se dé respuesta oportuna a todas las solicitudes presentadas por parte de los grupos de interés.

Por ello, para la vigencia 2025, los indicadores de cumplimiento reflejan el logro del 100% de la meta establecida.

### Apoyo Secretarial

El área Jurídica ejerce la Secretaría de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, Reuniones de Comité de Vigilancia del Acuerdo de Acreedores, Comité de Contratación y la Secretaría técnica del Comité de Conciliaciones, ésta última instancia administrativa encargada de decidir sobre la procedencia, para cada caso concreto, de la conciliación y otros medios alternativos de solución de conflictos o controversias en las que se encuentre vinculada la empresa.

### Apoyo procesos disciplinarios

De acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo, el Área Jurídica interviene en los procesos disciplinarios durante las etapas de instrucción y juzgamiento, bajo la responsabilidad de la Directora Jurídica. En caso de ausencia, esta función puede ser delegada a los abogados del área, según lo determine el Gerente.

### Subproceso Contratación

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, Orden de Compra y trabajo o 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.

Además, se realizaron beneficios claves para las **alianzas estratégicas**, enfatizando en la sinergia que se genera al combinar las fortalezas de diferentes organizaciones. Al compartir recursos, acceder a nuevos mercados y optimizar operaciones, las empresas pueden mejorar significativamente su posición competitiva y alcanzar objetivos a largo plazo.

### **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.

#### **Análisis de desempeño:**

- La consolidación de procesos contractuales evidencia tendencia positiva en la eficiencia administrativa.
- El seguimiento a expedientes y procesos judiciales ha mejorado la trazabilidad y mitigación de riesgos jurídicos.
- Las alianzas estratégicas y la revisión de los procedimientos disciplinarios como apoyo al área de Talento Humano reflejan un avance en el fortalecimiento normativo interno.



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

Se ha garantizado atención oportuna a requerimientos legales y contractuales de las áreas internas y de los clientes externos, mediante la Secretaría técnica de comités (Conciliación, Contratación, Vigilancia, Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas).

La gestión jurídica contribuyó al cumplimiento de los compromisos contractuales con entidades públicas y privadas, fortaleciendo la confianza y continuidad de las relaciones interinstitucionales.

## NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Durante el periodo evaluado no se reportaron no conformidades mayores. Se evidenció una mejora en la periodicidad y funcionamiento de los Comités de Conciliación, en atención a los hallazgos identificados en auditorías internas de vigencias anteriores.

El área jurídica ha venido realizando seguimiento a los planes de acción derivados de revisiones previas, principalmente en lo relacionado con la actualización de los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y del normograma jurídico. Como resultado de dichas acciones, para la vigencia 2025 no se registran planes de acción abiertos a cargo del área jurídica.

No obstante, el área continuará efectuando seguimiento permanente a la matriz de riesgos, como mecanismo preventivo y de control, con el fin de identificar oportunamente posibles desviaciones y asegurar la mejora continua de la gestión jurídica.

## RIESGOS Y OPORTUNIDADES

### Principales riesgos identificados:

- Posibles demoras en el trámite de cobros prejurídicos y jurídicos ocasionadas por la falta de información completa, actualizada o accesible en los expedientes precontractuales, contractuales y postcontractuales, lo que puede impactar negativamente la gestión oportuna de recuperación de cartera y la eficiencia en los procesos judiciales asociados.



- Falta de digitalización integral del archivo físico del área jurídica y de los expedientes contractuales, lo que puede generar pérdida de trazabilidad documental y demoras en la gestión de la información. Esta situación requiere el compromiso conjunto de los supervisores de contrato y del Área Jurídica para garantizar la organización, conservación y disponibilidad oportuna de los documentos que respaldan los procesos precontractuales, contractuales y postcontractuales.

### Oportunidades:

- Implementar la digitalización completa del archivo jurídico y la automatización de seguimiento judicial.
- Fortalecer la gestión del conocimiento jurídico y la sensibilización del ABC jurídico con aliados estratégicos.

### RECURSOS NECESARIOS

Para garantizar la mejora continua y sostenibilidad del proceso jurídico, se identifican las siguientes necesidades:

- **Recursos tecnológicos:** adquisición de software o plataformas para la digitalización de archivos y gestión de procesos judiciales y contractuales.
- **Capacitación del personal jurídico:** formación en normatividad actualizada, contratación, derecho empresarial y herramientas digitales.
- **Apoyo especializado externo:** contratación de asesoría jurídica en temas específicos (litigios complejos, conciliaciones).

### MEJORA CONTINUA

Durante 2025, el Área Jurídica ha impulsado acciones orientadas a fortalecer la eficiencia del proceso, entre ellas:

- Actualización y estandarización de los **formatos del Sistema Integrado de Gestión (SIG)**.
- Ajuste de los **procesos de contratación** conforme a las disposiciones del Manual



y a los lineamientos del supervisor en SECOP II.

- **Seguimiento constante** a la ejecución de contratos, actas y expedientes.
- **Gestión del conocimiento jurídico**, promoviendo reuniones técnicas internas para socializar cambios normativos y criterios de interpretación legal.

#### Oportunidades de mejora:

- Fortalecer la articulación entre los subprocesos de apoyo jurídico, contratación y representación judicial para lograr mayor integración operativa.
- Implementar herramientas de gestión documental electrónica y trazabilidad.
- Consolidar indicadores de gestión que se detallan en la caracterización del proceso jurídico (riesgos mitigados, consultas atendidas, eficiencia judicial).

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Indicadores área jurídica - Contractual 2025

A. GESTION CONTRACTUAL		
MODALIDAD (directa, licitación, entre otras)	N° CONTRATOS	V/R DE LA CONTRATACION
Orden de Servicios	109	\$ 791.255.128
Invitación a Cotizar	0	\$ 0
Invitación Privada	14	\$ 785.621.149
Invitación Pública	32	\$ 15.489.203.436
AM-1324027-1	1	\$ 2.022.022
Contratación Directa	16	\$ 646.060.872
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>\$ 17.714.162.607</b>



**A. GESTION CONTRACTUAL**

<b>TIPO DE CONTRATACION (compra bienes, prestación de servicios, obra pública, etc)</b>	<b>N° CONTRATOS</b>	<b>V/R DE LA CONTRATACION</b>
Acuerdo de Colaboración Empresarial	8	\$ 262.826.145
Afiliación	1	\$ 2.840.400
Alquiler	3	\$ 1.107.902.800
Arrendamiento	1	\$ 110.051.426
Compra de materiales, herramienta o equipo	24	\$ 116.103.184
Dotación	1	\$ 200.000.000
Hospedaje	1	\$ 1.094.113
Licencias	9	\$ 147.338.500
Mano de obra	7	\$ 364.301.188
Prestación de Servicios	84	\$ 14.525.953.885
Difusión Publicitaria	1	\$ 323.680
Renovación	15	\$ 277.459.680
Seguros	1	\$ 794.400
Suministro	15	\$ 594.293.206
Suscripción de Certificados	1	\$ 2.880.000
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>\$ 17.714.162.607</b>

De acuerdo con la selección de aliados estratégicos, estos se incluyen en la invitación pública y contratación directa, en cumplimiento del Manual de Contratación.



## Indicadores área jurídica – Apoyo Jurídico 2025

FECHA_PROCESO	SUBPROCESO CONTRATACIÓN	SUBPROCESO APOYO JURÍDICO	SUBPROCESO CONTINGENCIAS JUDICIALES	ACUMULADO
01/01/2025	154	117	3	274
01/02/2025	197	93	2	292
01/03/2025	74	123	4	201
01/04/2025	80	182	3	265
01/05/2025	89	196	11	296
01/06/2025	80	131	12	223
01/07/2025	74	142	20	236
01/08/2025	5	99	9	113
01/09/2025	52	163	10	225
01/10/2025	125	143	5	273
01/11/2025	110	168	11	289
01/12/2025	205	179	10	394

## Indicadores área jurídica – Procesos Judiciales

### Procesos donde People Contact es demandado

RADICADO	FECHA_ADMITE	ACCIÓN	ESTADO	PROBABILIDAD	VALOR	OBSERVACIONES
17001-3331-001-2020-00186-00	20/08/2020	Ejecutivo	Auto aprueba liquidación (Terminado)	TERMINADO 2023	\$ 942.440.000	
2021-00840	17/12/2021	Verbal sumario	Para fallo (Terminado)	TERMINADO 2023	\$ 260.000.000	
17001-2333-000-2015-00453-01	15/02/2022	Nulidad	Desfavorable (Terminado)	TERMINADO 2023	\$ 20.506.000	
17-001-33-39-006-2024-00140-00	23/05/2024	Acción de tutela	(Terminado)	DESFAVORABLE	Sin cuantía	ordena efectuar trámite de radicación de incapacidades, no obstante, dichas sumas no son reconocidas por People Contact.
17001-4105-002-2024-00119-00	17/06/2024	Ordinario Laboral de Única instancia	Pendiente fijación audiencia contestación demanda	FAVORABLE	Inferior a 20 SMMLV	



EMPRESA	RADICADO	FECHA DEMANDA	DEMANDANTE	ACCIÓN	ESTADO	PROBABILIDAD DEL PROCESO	VALOR	OBSERVACIONES
Lotus Assistance S.A.S.	17001-4003-010-2020-00072-00	25/01/2019	Lotus Assistance S.A.S.	Ejecutivo	Terminado Dificultad recuperación cartera	FAVORABLE	\$ 2.979.031	No se tiene título a favor de People Contact
Uff Móvil S.A.S. en liquidación	72047	25/01/2019	Uff Móvil S.A.S. en liquidación	Acuerdo de acreedores	Terminado Dificultad recuperación cartera	FAVORABLE	\$846.435.925.	Acreedores de créditos de 5 clase, con un valor insoluto de \$846.435.925.
Global Corp	17-001-3333-002-2019-00042-00	11/03/2019	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	\$ 319.550.242	No se tiene título a favor de People Contact
Delaware	17-001-3339-007-2018-00412-02	26/09/2018	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	\$ 10.841.244	No se tiene título a favor de People Contact
Contactech	17001-3339-006-2022-00040-00	9/02/2022	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	\$ 39.617.475	No se tiene título a favor de People Contact
Rugon Servicios Tecnológicos SL	17001-3333-003-2022-00071-00	4/03/2022	People Contact	Ejecutivo	Recurso de apelación negación del mandamiento de pago	FAVORABLE	\$ 6.600.000	No se cuenta con elementos probatorios para el proceso judicial
Xynergia Colombia S.A.S	11001-3343-066-2022-00084-00	16/03/2022	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	\$ 3.956.468	No se tiene título a favor de People Contact
Personal Contact S.A.S. Capital adeudado	11001-3343-063-2024-00068-00	24/04/2024	People Contact	Proceso judicial Acción contractual	Desistimiento demanda	FAVORABLE	\$ 49.247.915	No se cuenta con elementos probatorios para el proceso judicial
Personal Contact S.A.S. Intereses moratorios	11001-3343-063-2024-00068-00	24/04/2024	People Contact	Proceso judicial Acción contractual	Desistimiento demanda	FAVORABLE	\$ 129.278.618	No se cuenta con elementos probatorios para el proceso judicial
Ingesolution S.A.S.	17001-4003-008-2023-0054000	11/08/2023	People Contact	Proceso Ejecutivo	Pruebas	FAVORABLE	\$ 67.500.000	Elementos probatorios de incumplimiento
Smart Future S.A.S	17001-333-3001-2024-0026500	12/09/2024	People Contact	Proceso Ejecutivo	No libran mandamiento de pago	REMOTA	\$ 59.587.666	No se cuenta con datos para realizar la notificación y comunicación con el demandado. No libran mandamiento de pago por lo que se deberá iniciar acción contractual
Alliance Global Services	17001-333-9008-2025-00229-00	26/06/2025	People Contact	Proceso Ejecutivo	Reparto y Radicación del proceso	REMOTA	\$ 23.726.970	



## SEGUIMIENTO A PLANES DE ACCIÓN

El Área Jurídica ha mantenido un control permanente sobre los planes de acción derivados de auditorías y comités de gestión, priorizando:

- La **digitalización total del archivo jurídico**, como meta estructural del proceso.
- La **actualización continua del normograma institucional**, como meta anual el proceso.
- El **fortalecimiento del Comité de Conciliación** como herramienta preventiva ante litigios.
- El **seguimiento a la matriz de trazabilidad de PQRSD** relacionadas con el proyecto ZER.
- La **socialización del ABC Jurídico** como meta a todas las áreas de interés.

## PROYECTOS

Desde la vigencia 2025, en el área de Proyectos e Innovación se plantearon las siguientes metas e indicadores de acuerdo con las actividades que se desarrollan:

### GESTIÓN DE PROYECTOS

1. **META:** FORMULAR ESTRUCTURAR Y PLANIFICAR PROYECTOS ALINEADOS CON METODOLOGÍAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
  - **Indicador:**
    - Número de proyectos formulados.
2. **META:** TASA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS
  - **Indicador:**
    - Número de proyectos formulados vs. Ejecutados.
3. **META:** GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMAS Y PRESUPUESTOS.
  - **Indicador:**
    - Cumplimiento del cronograma (% de tareas completadas a tiempo).
    - Cumplimiento del presupuesto (% de desviación presupuestaria).



**4. META:** ASEGURAR UNA COLABORACIÓN EFECTIVA EN EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS.

● **Indicador:**

- Tasa de asistencia a reuniones (% de participación).

**5. META:** MATRIZ DE RIESGOS EN LOS PROYECTOS.

● **Indicador:**

- Número de riesgos identificados.
- Porcentaje de riesgos que afectaron el cronograma o presupuesto.

## COLABORACIÓN Y COMUNICACIÓN

**1. META:** MEJORAR LA INTERACCIÓN CON STAKEHOLDERS.

● **Indicador:**

- Porcentaje de requerimientos priorizados y atendidos.
- Satisfacción de stakeholders (medida por encuestas).

**2. META:** FOMENTAR LA CREATIVIDAD Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

● **Indicador:**

- Número de talleres y sesiones de brainstorming organizados.
- Número de ideas generadas e implementadas.

## OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

**1. META:** IDENTIFICAR Y ELIMINAR INEFICIENCIAS EN PROCESOS ACTUALES.

● **Indicador:**

- Número de procesos analizados y optimizados.

**2. META:** IMPLEMENTAR METODOLOGÍAS ÁGILES O LEAN.

● **Indicador:**

- Porcentaje de equipos que adoptan metodologías ágiles.
- Incremento en la productividad (% de tareas completadas por sprint).



## GESTIÓN DE RECURSOS

1. **META:** OPTIMIZAR LA ASIGNACIÓN Y USO DE RECURSOS.
  - **Indicador:**
    - Porcentaje de utilización eficiente de recursos (% de recursos ociosos).
    - Desviación presupuestaria (%).
2. **META:** MANTENER EL CONTROL PRESUPUESTARIO.
  - **Indicador:**
    - Porcentaje de proyectos que cumplen con el presupuesto asignado.

## MONITOREO Y EVALUACIÓN

1. **META:** EVALUAR EL IMPACTO DE PROYECTOS E INNOVACIONES.
  - **Indicador:**
    - Retorno de inversión (ROI) de los proyectos implementados.
    - Porcentaje de KPIs alcanzados en cada proyecto.
2. **META:** DOCUMENTAR LECCIONES APRENDIDAS PARA FUTUROS PROYECTOS.
  - **Indicador:**
    - Número de lecciones aprendidas documentadas.
    - Porcentaje de lecciones aplicadas en proyectos futuros.

Durante la vigencia 2025, como resultado de la estructuración formal del área de Proyectos e Innovación y la construcción de la **Caracterización del Área**, se definieron y oficializaron indicadores estratégicos de seguimiento, con metas asociadas, que complementan y consolidan el sistema de medición previamente planteado (vigencia 2024). Los indicadores formulados en 2025 son:

1. **Nivel de satisfacción de clientes de proyectos:  $\geq 90\%$** 
  - Enfocado en medir la percepción del cliente interno y/o externo frente a entregables, oportunidad, calidad del servicio y acompañamiento.



## 2. Innovaciones implementadas: $\geq 60\%$

- Orientado a evidenciar resultados concretos del componente de innovación (implementación efectiva vs. iniciativas propuestas o gestionadas).

## 3. Cumplimiento del cronograma de proyectos: $\geq 90\%$

- Dirigido a medir el desempeño del área en el seguimiento y control de tiempos, priorizando la ejecución oportuna de actividades clave.

**Nota de articulación:** Estos indicadores 2025 se integran a las metas e indicadores definidos desde 2024, permitiendo que el seguimiento del área tenga dos niveles:

- **Operativo/técnico** (formulación, ejecución, presupuesto, riesgos, recursos, lecciones aprendidas).
- **Estratégico** (satisfacción del cliente, innovación implementada y cumplimiento global del cronograma).

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

Durante la vigencia 2025, la actividad más relevante del área fue la estructuración del área de Proyectos e Innovación bajo la “Metodología de Gestión de Proyectos PMI – People Contact” (PMBOK 7), alineada al SGC ISO 9001:2015, con el propósito de estandarizar la planeación, ejecución, monitoreo y cierre de proyectos.

Adicionalmente, se dio continuidad a las actividades definidas y desarrolladas desde la vigencia 2024, manteniendo la línea de trabajo en formulación, seguimiento, articulación con stakeholders, optimización de procesos, gestión de recursos y monitoreo de resultados.



## GESTIÓN DE PROYECTOS

### 1. Formulación de proyectos:

- Estructurar y planificar iniciativas para resolver un problema o satisfacer una necesidad.
- Asegurar la viabilidad, eficiencia y alineación con los objetivos estratégicos de la organización.
- Creación de fichas de proyectos para la optimización de la gestión.

### 2. Planificación:

- Definir objetivos, alcance, cronograma y recursos.

### 3. Supervisión y seguimiento de proyectos:

- Monitorear el progreso y realizar ajustes para cumplir con los plazos y presupuestos.

### 4. Coordinación de equipos multidisciplinarios:

- Asegurar la colaboración entre desarrolladores, diseñadores, analistas y otros stakeholders.
- Facilitar reuniones y sesiones de seguimiento.

### 5. Gestión de riesgos:

- Identificar riesgos potenciales y desarrollar planes de mitigación.

### 6. Reporte de avances

- Preparar informes para la gerencia, dirección y clientes, destacando hitos, métricas clave y desafíos.



## INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### 1. Identificación de tendencias tecnológicas

- Investigar nuevas tecnologías y metodologías que puedan aplicarse a los productos o procesos de la empresa.

## COLABORACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 1. Interacción con stakeholders

- Actuar como enlace entre equipos técnicos, dirección y clientes.
- Recoger y priorizar requerimientos de las partes interesadas.

### 2. Facilitación de talleres

- Organizar sesiones para generar ideas, resolver problemas y fomentar la creatividad en los equipos.

## OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

### 1. Análisis de procesos actuales

- Identificar ineficiencias y áreas de mejora en los flujos de trabajo.

## GESTIÓN DE RECURSOS

### 1. Asignación y optimización de recursos

- Asegurar que los recursos humanos, tecnológicos y financieros se utilicen de manera eficiente.

### 2. Control presupuestario

- Monitorear gastos y asegurar que los proyectos se mantengan dentro del presupuesto asignado.



## PRINCIPALES LOGROS DEL ÁREA

- Dentro de los principales logros de la vigencia 2025 se destaca la caracterización y estructuración del área de Proyectos e Innovación, a partir de la cual se consolidó la **Metodología de Gestión de Proyectos PMI – People Contact (PMBOK 7)**, alineada al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015. Este hito permitió estandarizar la planeación, ejecución, monitoreo y cierre de proyectos, así como definir y organizar de manera integral los formatos, manuales y procedimientos requeridos para una gestión homogénea, trazable y controlada. Adicionalmente, se dio continuidad a las actividades establecidas desde la vigencia 2024, fortaleciendo la madurez operativa del área y aportando de forma directa a la consolidación de evidencias, control documental y mejora continua, elementos clave para el proceso de certificación ISO 9001.
- Se logró la suscripción de un contrato para la ejecución del **proyecto de CCTV con la Gobernación de Caldas**. Este proyecto cuenta con una inversión de \$12.123.333.334 mil millones y está enfocado en la modernización, ampliación mantenimiento y fortalecimiento del sistema departamental de videovigilancia en el cual se cuenta con la participación de 16 municipios. Este proyecto está diseñado para generar impactos significativos en el desarrollo del departamento de Caldas.
- Recibimos la pre-selección de la **Convocatoria KSP 2027-2028 del Ministerio de Economía y Finanzas de Corea (MOEF)**, donde presentamos el proyecto “Colombia – Smart Governance through an Urban Data Platform and Integrated Operations Center for Digital Employment”.
- Se culminó la fase de **implementación de Juntas del proyecto Juntas de Internet – Comunidades de Conectividad** con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Gobernación de Caldas, este proyecto está diseñado para generar impactos significativos en el desarrollo del departamento de Caldas, reduciendo la brecha digital, promoviendo la



transformación digital, el acceso a la tecnología y el fortalecimiento de capacidades en la región. La articulación interinstitucional asegura una ejecución eficiente y alineada con los objetivos estratégicos del territorio, maximizando los beneficios para la comunidad.

- Se llevo a cabo la ejecución del **proyecto de Estrategia de Alfabetización Digital** con la Secretaría de TIC y Competitividad de la Alcaldía de Manizales, el cual estuvo enfocado en el fortalecimiento de las capacidades digitales de estudiantes de grados 10° y 11° de las instituciones educativas oficiales y a los Pequeños Comerciantes del municipio, en el cual se impactaron a más de 670 estudiantes y más de 300 pequeños comerciantes.
- **Firma del Contrato Interadministrativo CCTV**



## RETOS Y DESAFIOS PARA EL 2026

1. **Escalamiento institucional de la metodología (PMO) en toda la organización:** pasar de la estructuración/implementación inicial a una adopción consistente por las dependencias que proponen, ejecutan y supervisan proyectos, asegurando uso uniforme de fases, entregables y disciplina de gestión.
2. **Asegurar apropiación y formación práctica de los roles clave (PM, PMO, Comité de Seguimiento):** fortalecer capacidades para planear, ejecutar, monitorear y cerrar proyectos con responsabilidades claras (seguimiento mensual, gestión de bloqueos, control presupuestal y acompañamiento jurídico).
3. **Consolidar el repositorio documental y el control de cambios bajo SGC (ISO 9001):** garantizar trazabilidad, versiones, evidencias y mejora continua, especialmente porque la metodología y los formatos/manuales/procedimientos se



vuelven “sistema vivo” que debe mantenerse y auditarse.

4. **Implementar tableros de control e indicadores de portafolio con periodicidad definida:** estandarizar la captura y consolidación de indicadores (cronograma, presupuesto, satisfacción, alineación estratégica), y emitir reportes de desempeño del portafolio para Alta Dirección.
5. **Medición real y sostenida de satisfacción del cliente de proyectos:** diseñar y ejecutar encuestas post-cierre, asegurar tasa de respuesta y convertir resultados en planes de mejora para cumplir la meta definida en la caracterización ( $\geq 90\%$ ), alineando criterios con lo establecido en la metodología.
6. **Convertir “innovación” en resultados implementados (pipeline + priorización):** estructurar un flujo claro desde identificación de tendencias hasta implementación, con criterios de selección, responsables y seguimiento, para cumplir la meta de innovaciones implementadas ( $\geq 60\%$ ).
7. **Madurar el cierre de proyectos: lecciones aprendidas y transferencia de conocimiento:** que el cierre no sea solo administrativo, sino que deje evidencia, resultados, aprendizaje y reutilización en proyectos futuros (acta de cierre, informe de resultados y lecciones aprendidas).
8. **Gestión de capacidad y priorización ante un portafolio con proyectos grandes y multiactor:** asegurar recursos, coordinación y seguimiento para iniciativas de alto impacto (p.ej., CCTV con múltiples municipios, proyectos de conectividad/alfabetización y postulaciones internacionales), cuidando cumplimiento de cronograma, presupuesto y comunicación con stakeholders.



## TECNOLOGÍA

En el documento se abordan aspectos claves de la gestión y administración de la infraestructura que operamos y monitoreamos 7 x 24 los 365 días del año, los cuales son de gran importancia para cumplir los compromisos establecidos contractualmente con clientes. Se describen los procesos, subprocesos y procedimientos a cargo del área de Tecnología, dentro del marco de sus competencias. Estas acciones son esenciales para garantizar la seguridad, operatividad y funcionamiento de los servicios de red, internet, voz IP, energía, servidores, control de acceso, CCTV, zonas WiFi y eficiencia tecnológica en todas las operaciones de People Contact.

### PROCESO 'TECNOLOGIA'

**Objetivo:** Impulsar la funcionalidad y eficiencia operativa mediante la gestión de los recursos tecnológicos y servicios que satisfagan las necesidades del mercado y mejoren la competitividad de la empresa. Incluye la optimización de procesos, la seguridad de la información y el soporte técnico, asegurando productos y servicios de alta calidad y fiabilidad.

**Alcance:** El alcance del área de tecnología abarca desde la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías hasta la integración y optimización de sistemas existentes. Incluye la gestión de infraestructura tecnológica, la seguridad de la información, el soporte técnico y la capacitación del personal. Además, se enfoca en la mejora continua de procesos y en la adopción de tecnologías emergentes para mantener a la empresa a la vanguardia del sector.

### SUBPROCESOS

- **Soporte y Mantenimiento:** Esencial para garantizar el funcionamiento óptimo y la longevidad de los dispositivos. Este proceso incluye la instalación, configuración, actualización y reparación de hardware y software. Los técnicos especializados diagnostican y solucionan problemas, realizan mantenimientos preventivos y aseguran que los sistemas operativos y aplicaciones estén actualizados. Además, ofrecen asistencia técnica a los usuarios, asegurando que puedan utilizar sus equipos de manera eficiente y sin interrupciones. Un buen soporte y mantenimiento no solo mejora el rendimiento de los equipos, sino que también prolonga su vida útil y reduce costos a largo plazo.



- **Implementación tecnológica:** Es un proceso estratégico y fundamental para mantener la competitividad y eficiencia operativa. Este proceso incluye la evaluación de necesidades, planificación, adquisición e integración de nuevas tecnologías. El equipo de tecnología se encarga de seleccionar las soluciones más adecuadas, asegurando que sean compatibles con los sistemas existentes y que cumplan con los objetivos empresariales. Durante la implementación, se realizan pruebas exhaustivas para garantizar el correcto funcionamiento de los nuevos sistemas y se capacita al personal para que puedan utilizar las nuevas herramientas de manera efectiva. Además, se establecen protocolos de seguridad para proteger la información y se asegura un soporte continuo para resolver cualquier inconveniente que pueda surgir. Una implementación tecnológica exitosa no solo mejora la productividad y eficiencia de la empresa, sino que también impulsa la innovación y permite ofrecer mejores productos y servicios a los clientes.
- **Seguridad de la Información:** Este proceso es crucial para proteger los datos sensibles y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. En este proceso existe varias etapas clave que actúa transversalmente en toda la organización.
  - 1- **Evaluación de Riesgos:** Identificación y análisis de posibles amenazas y vulnerabilidades en los sistemas de información.
  - 2- **Implementación de Medidas de Seguridad:** Instalación de firewalls, sistemas de detección de intrusos, cifrado de datos y políticas de acceso restringido.
  - 3- **Capacitación del Personal:** Formación a los empleados sobre prácticas seguras y concientización sobre la importancia de la seguridad de la información.
  - 4- **Monitoreo:** Supervisión constante de los sistemas para detectar actividades sospechosas y realizar auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de la política de seguridad de la información.



## Desarrollo de Software

El Área de Desarrollo de Software es responsable de diseñar, construir, evolucionar y mantener soluciones tecnológicas que soporten los objetivos estratégicos de People Contact, garantizando calidad, seguridad, escalabilidad y alineación con el negocio.

Este proceso transforma requerimientos del negocio en productos y servicios digitales confiables, utilizando buenas prácticas de ingeniería de software, el área actúa como un habilitador estratégico, optimizando el uso de recursos tecnológicos, reduciendo riesgos operativos y acelerando la innovación digital.

## Objetivos Estratégicos del Proceso

- Alinear el desarrollo de software con la estrategia organizacional.
- Entregar soluciones de alto valor para el negocio, en tiempo y forma.
- Garantizar calidad, mantenibilidad y seguridad de los sistemas.
- Optimizar costos, productividad y uso de capacidades técnicas.
- Facilitar la innovación y la mejora continua.

## Subprocesos Principales

### Gestión de Demanda y Requerimientos

#### Propósito:

Asegurar que las necesidades del negocio sean correctamente identificadas, priorizadas y traducidas en requerimientos claros y viables, evitando desarrollos innecesarios y asegurando foco en iniciativas de alto valor.

#### Alcance:

- Recepción y análisis de solicitudes.
- Priorización conforme a impacto estratégico y capacidad.
- Definición funcional y no funcional de requerimientos.
- Gestión de cambios y control del alcance.



## Gestión de Despliegue y Liberación

### Propósito:

Garantizar la correcta entrega de las soluciones a los ambientes productivos de forma controlada y segura. Minimizar riesgos y asegurar estabilidad en los servicios tecnológicos.

### Alcance:

- Planificación de despliegues.
- Coordinación con áreas de infraestructura y operaciones.
- Gestión de versiones y rollback.

### 5-

Un enfoque integral a la seguridad de la información no solo protege los datos de la empresa y de los clientes, sino que también fortalece la confianza y la reputación de la organización.

## PRINCIPALES METAS E INDICADORES PROPUESTOS

- **Indicadores de Desempeño (KPIs):**

El proceso de Tecnología ha mantenido un desempeño operativo estable y orientado a la continuidad de los servicios críticos de red, comunicaciones, telefonía IP y plataformas tecnológicas bajo su administración, reflejando una gestión eficiente de la infraestructura y una atención proactiva ante incidentes e indisponibilidades. Los indicadores del área de T.I son los siguientes:

- ✓ Disponibilidad plataforma de red LAN (Local Área Network)  $\geq 99\%$
- ✓ Disponibilidad enlaces datos, Voz, Troncales y canales de internet  $\geq 98\%$
- ✓ Disponibilidad plataforma de telefonía Avaya y Asterix  $\geq 98\%$
- ✓ Disponibilidad granja de servidores  $\geq 99\%$
- ✓ Disponibilidad clientes externos  $\geq 97\%$
- ✓ Disponibilidad zonas WiFi  $\geq 96\%$
- ✓ Porcentaje de casos solucionados plataforma GLPI  $\geq 97\%$



✓ Cumplimiento del plan anual de mantenimientos  $\geq 97\%$

- **Cumplimiento de Objetivos de Calidad:**

El cumplimiento de los objetivos de calidad se evidencia en la implementación exitosa de la nueva plataforma de telefonía EVOLUTION, que reemplazó sistemas obsoletos como AVAYA, mejorando la robustez, estabilidad y escalabilidad del servicio. Así mismo, se fortaleció el soporte a clientes externos como Infimanizales, Invama, Concejo y Hoteles Estelar, manteniendo los acuerdos de nivel de servicio (SLA) sin sanciones contractuales.

- **Análisis del Desempeño:**

El análisis de desempeño destaca una capacidad de respuesta efectiva frente a eventos críticos, como la ruptura de fibra óptica del proveedor TigoUNE, donde la gestión técnica inmediata permitió evitar indisponibilidades prolongadas y mantener la operación de servicios esenciales como la línea de emergencias 123. Esta actuación refleja madurez operativa y liderazgo técnico en la gestión de crisis.

- **Análisis de tendencias:**

Tendencialmente, el proceso muestra un avance hacia la automatización de monitoreo, la estandarización de mantenimientos y el uso de tableros de control en Power BI, contribuyendo a decisiones informadas y una mejora continua del desempeño.

## Descripción de Indicadores Tecnología

- ✓ **Registro de disponibilidad plataforma de red LAN (Local Área Network)**

Este indicador mide el tiempo durante el cual la plataforma de red LAN está operativa y disponible para los usuarios. Se registra la disponibilidad en términos de horas y minutos, y se documentan las interrupciones o caídas del servicio, así como las actividades de mantenimiento programadas. El objetivo es asegurar una alta disponibilidad de la red, minimizando el tiempo de inactividad y garantizando un rendimiento óptimo para todos los usuarios.



✓ **Registro de disponibilidad de los enlaces de Datos, Voz, Troncales SIP y canales de internet**

Este indicador monitorea y registra la disponibilidad de los enlaces de datos, voz, troncales SIP y canales de internet. Se enfoca en asegurar que estos servicios críticos estén operativos y accesibles para People Contact y sus clientes en todo momento. La disponibilidad se mide en términos de tiempo de actividad y se documentan en el registro de indisponibilidades las interrupciones, caídas del servicio y mantenimientos programados. El objetivo es mantener una alta disponibilidad en todos los servicios y minimizar el tiempo de inactividad para garantizar una comunicación y conectividad eficientes.

✓ **Registro de disponibilidad plataforma de telefonía Avaya y Asterix**

Este indicador monitorea y registra la disponibilidad de las plataformas de telefonía Avaya y Asterix. Se enfoca en asegurar que estos sistemas de comunicación estén operativos y accesibles para People Contact y sus clientes en todo momento. La disponibilidad se mide en términos de tiempo de actividad, documentando cualquier interrupción en el registro de indisponibilidades, caída del servicio y mantenimiento programado. El objetivo es mantener una alta disponibilidad y minimizar el tiempo de inactividad para garantizar una comunicación eficiente y continua.

✓ **Registro de disponibilidad granja de servidores** Este indicador monitorea y registra la disponibilidad de la granja de servidores donde se encuentran todas las máquinas virtuales y aplicaciones con las que opera People Contact y sus clientes. Se enfoca en asegurar que todos los servidores estén operativos y accesibles 7 x 24 los 365 días del año. La disponibilidad se mide en términos de tiempo de actividad, documentando cualquier interrupción, caída del servicio y mantenimiento programado. El objetivo es mantener una alta disponibilidad y minimizar el tiempo de inactividad para garantizar un rendimiento óptimo y continuo de los servicios alojados en la granja de servidores.

✓ **Registro de disponibilidad clientes externos**

Este indicador monitorea y registra la disponibilidad de los servicios para clientes externos (Infimanizales, Invama, Concejo, Hoteles Estelar). Se enfoca en asegurar que los servicios proporcionados a los clientes externos estén operativos y accesibles en todo momento. La disponibilidad se mide en términos de tiempo de actividad, documentando en el registro de indisponibilidades cualquier interrupción, caída del servicio y mantenimiento programado. El



objetivo es mantener una alta disponibilidad y minimizar el tiempo de inactividad para garantizar su operación continua.

✓ **Registro de disponibilidad zonas WiFi**

Este indicador monitorea y registra la disponibilidad de las zonas WiFi. Se enfoca en asegurar que las áreas con cobertura WiFi estén operativas y accesibles para toda la comunidad en todo momento. La disponibilidad se mide en términos de tiempo de actividad, documentando en el registro de indisponibilidades cualquier interrupción, caída del servicio y mantenimiento programado. El objetivo es mantener funcionales y operativas todas las zonas WiFi de la ciudad de Manizales y minimizar el tiempo de inactividad para garantizar una conectividad eficiente y continua.

✓ **Porcentaje de casos solucionados plataforma GLPI**

Este indicador mide el porcentaje de casos solucionados en la plataforma GLPI en relación con el total de casos registrados. Se enfoca en evaluar la eficiencia y efectividad del equipo de soporte técnico al resolver incidentes y solicitudes de los usuarios. Un alto porcentaje de casos solucionados indica un buen desempeño en la gestión de problemas y una alta satisfacción del usuario. El objetivo es mantener y mejorar este porcentaje para asegurar un servicio de soporte técnico de calidad.

✓ **Cumplimiento del plan anual de mantenimientos**

Este indicador monitorea y garantiza el cumplimiento del plan anual de mantenimiento, verificando que las intervenciones programadas se ejecuten en los tiempos establecidos. Su propósito es asegurar la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica, minimizar riesgos asociados a fallas o indisponibilidades y contribuir a la optimización del desempeño, la vida útil y la confiabilidad de los servicios y equipos tecnológicos de la organización.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES RELEVANTES DESDE EL ÁREA DE TECNOLOGÍA

La administración municipal avanza en el cumplimiento de su Plan de Desarrollo, apoyada en tableros integrales de Power BI para monitorear indicadores clave. Los datos municipales en presupuesto, desarrollo social, seguridad y otros ámbitos permiten la toma de decisiones informada. Este informe destaca los principales logros, dificultades y



retos en base al análisis de dichos tableros.

- **Transparencia y control presupuestal:** El uso de dashboard ha mejorado la visibilidad del gasto público, facilitando ajustes oportunos y la rendición de cuentas. Se han detectado a tiempo desvíos y se ha optimizado la ejecución del presupuesto, alineándola con el Plan de Desarrollo.
- **Caso de Éxito:** Gracias al tablero, se identificó un desfase del 12% entre los compromisos adquiridos y la disponibilidad presupuestal en la Secretaría de Infraestructura. Esta alerta permitió una reprogramación de recursos antes de que se generaran pagos sin soporte financiero, evitando un posible déficit presupuestal en proyectos viales.

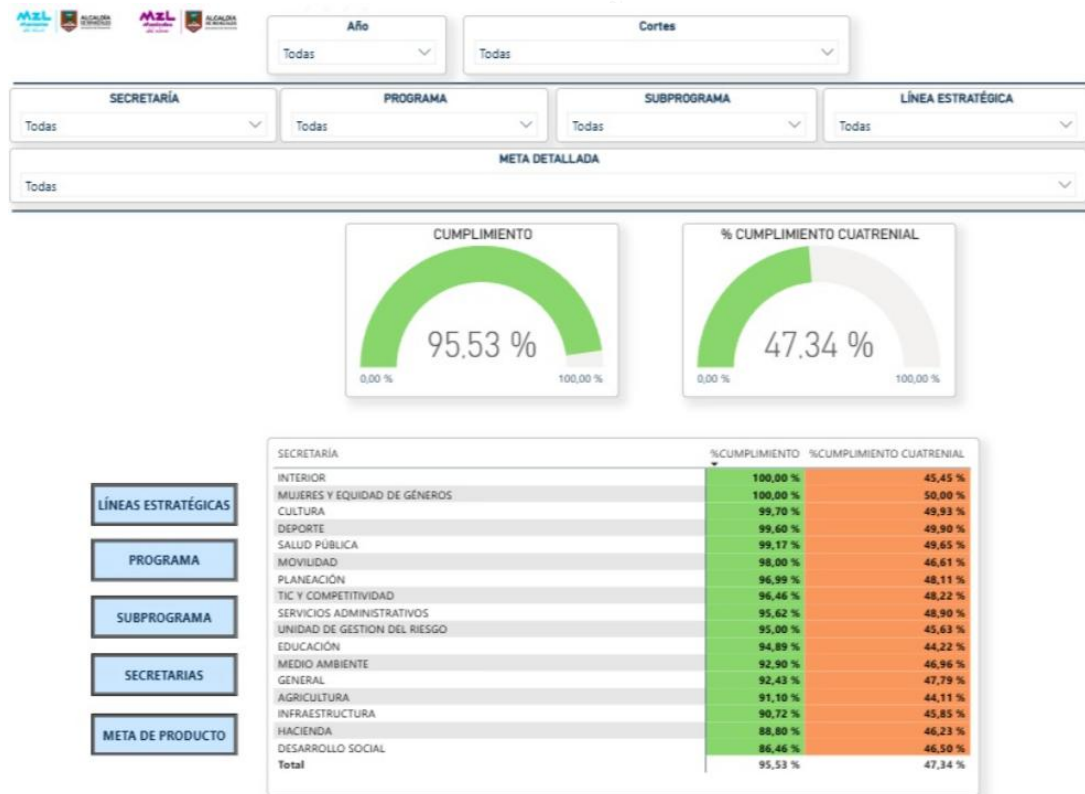


- **Seguimiento efectivo de metas PDM:** Las herramientas de indicadores han permitido medir avances físicos de los proyectos estratégicos del plan municipal, mejorando la gobernanza pública. La alineación de los proyectos con las metas trazadas ha favorecido la ejecución de iniciativas clave.

**Caso de Éxito:** El tablero permitió evidenciar que en el programa de “Educación



para el Desarrollo” se habían ejecutado solo el 35% de las actividades proyectadas para el primer semestre. Esta información fue clave para acelerar convenios con instituciones educativas y corregir el desfase, alcanzando el 82% de ejecución en el siguiente corte trimestral.



- **Fortalecimiento de la cultura de datos:** La Alcaldía ha impulsado análisis basados en datos. Experiencias externas demuestran que los dashboards bien implementados elevan la eficiencia.
- **Monitoreo de servicio y operación:** Se ha mejorado la eficiencia operativa en áreas específicas.  
**Caso de Éxito:** Los indicadores de ocupación y recaudo en Zonas de Estacionamiento Reguladas (ZER) y las tasas de ocupación laboral se siguen de cerca para ajustar estrategias. Además, los mapas de siniestros viales han permitido focalizar intervenciones preventivas en puntos críticos.

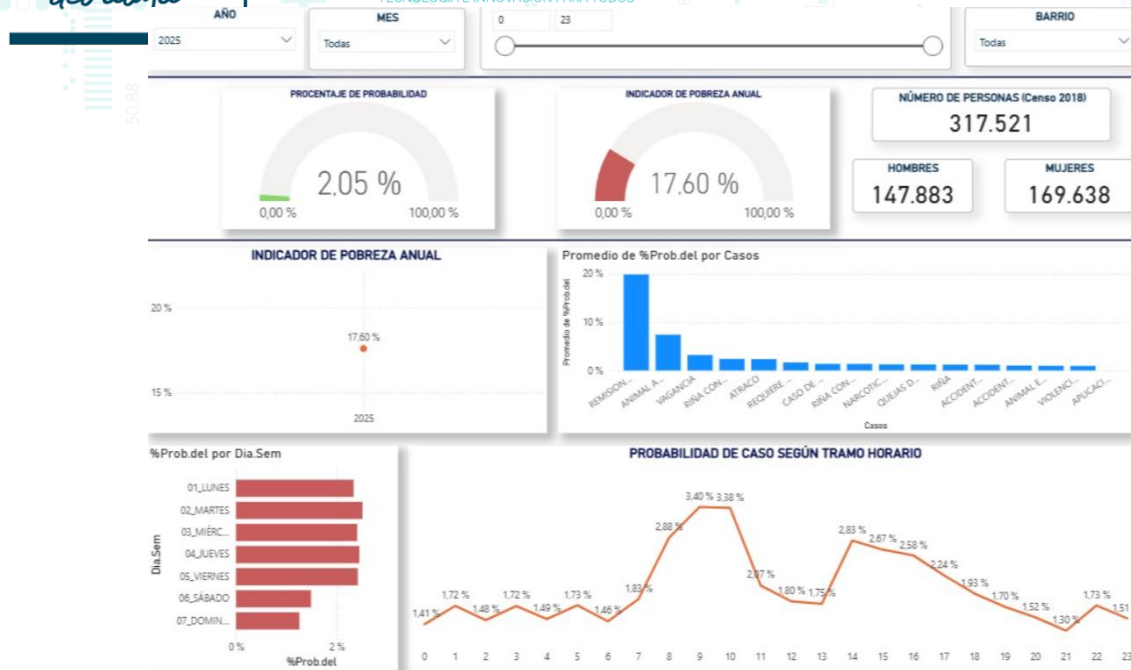


El análisis de ocupación y recaudo de las ZER reveló que la zona 3 presentaba un nivel de ocupación del 26%, muy por debajo del promedio general (52%). Esto evidenció una posible fuga de usuarios hacia zonas no reguladas, lo que permite este tipo de Análisis es poder actuar a tiempo y generar planes de mejora continua con el fin de generar mejoras en el recaudo y así mismo optimizar el margen operacional.

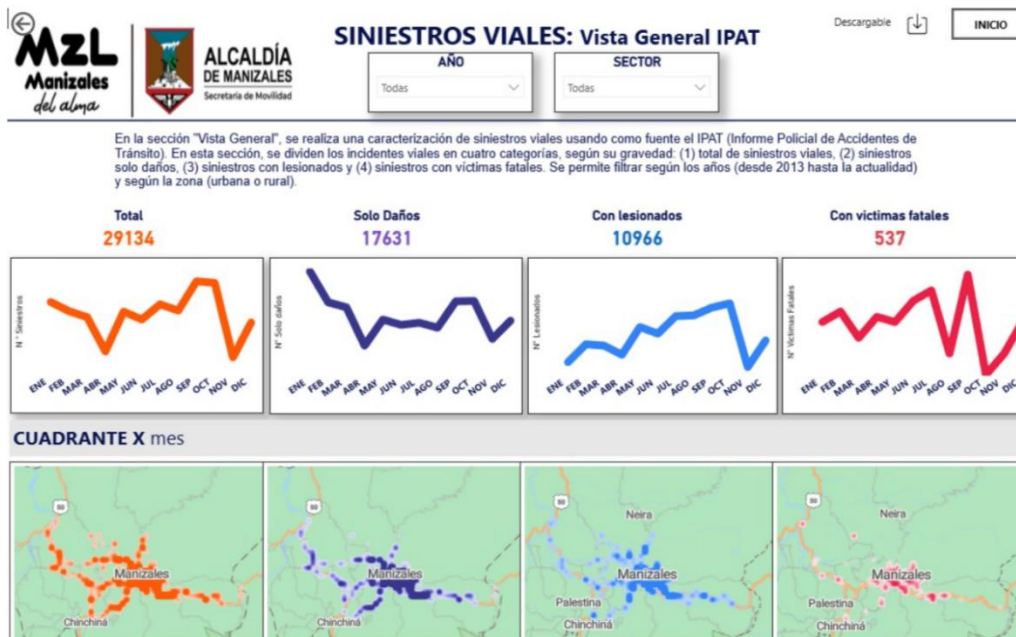


- **Análisis Predictivo de Seguridad Ciudadana:** Gracias al módulo de análisis probabilístico de delitos, se detectó un patrón de hurtos a motocicletas entre las 6 p.m. y 8 p.m. en el sector Centenario. Este tipo de análisis lograr generar hallazgos, que pueden ser utilizados para la acción pronta de la Policía y lanzar campañas de sensibilización, lo que puede ocasionar reducción porcentual en los casos reportados en diferentes franjas y diferentes lugares en sectores urbanos y/o rurales.





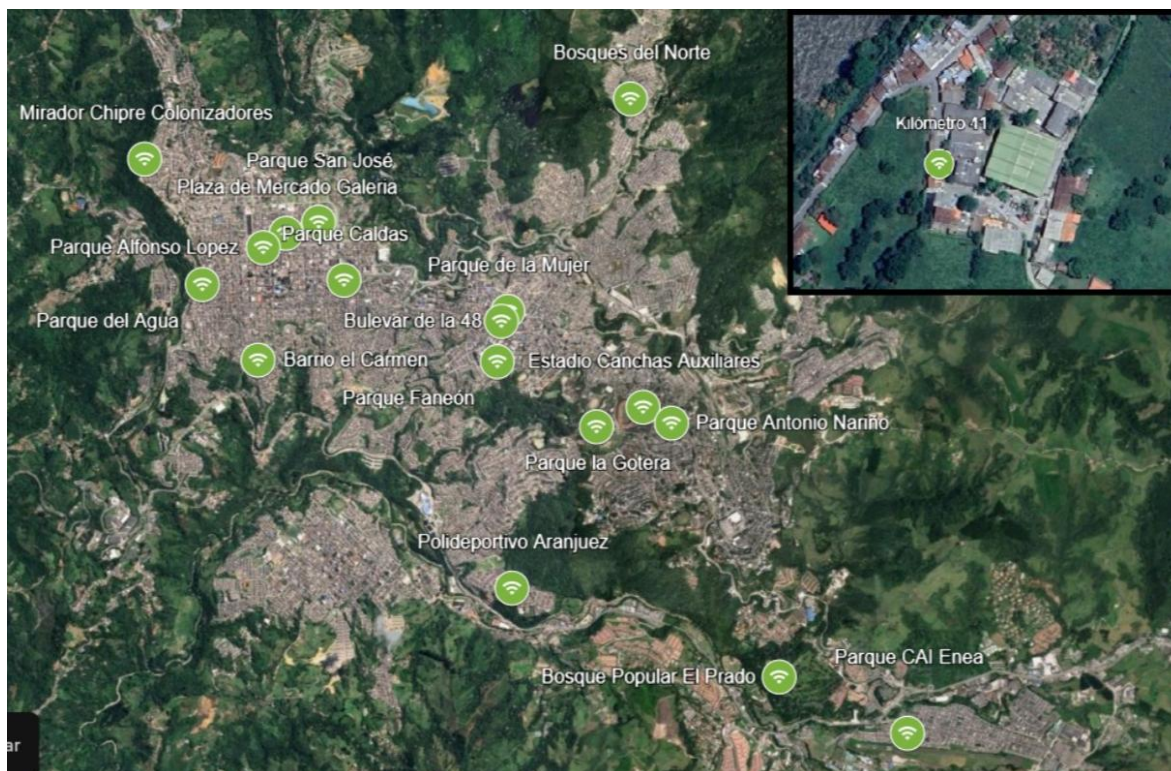
- **Intervención Focalizada en Siniestros Viales:** El tablero de la Secretaría de Movilidad, basado en mapas de geolocalización, genera detección de y concentración de diferentes tipos de incidentes en sectores, que pueden llegar a generar mejoras en la movilidad como por ejemplo instalación de medidas que ayuden a la reducción de velocidad y/o mejora de señalización, esto contemplaría reducción significativa de siniestros.





Por otro lado, se realizó el traslado de todos los equipos de la zona WiFi que se encontraba en el Parque Faneón hacia la Casa para la Dignidad de la Mujer, en el mismo sector. Esta reubicación se efectuó debido a actos de vandalismo recurrentes que causaron daños significativos a la infraestructura eléctrica y tecnológica dejando inoperativa la zona Wifi. A la fecha se encuentra operando con total normalidad y a disposición de la comunidad.

### Ubicación zonas WiFi en Manizales



**Migración infraestructura de telefonía IP (Avaya) en Infimanizales, Invama, CIAC, concejo, SIES (Línea 123):** A la fecha, hemos logrado realizar la migración de la plataforma de telefonía IP AVAYA que presentaba varios puntos de falló considerables en el servicio a la nueva plataforma de telefonía EVOLUTION en las siguientes clientes y sedes: Infimanizales, Invama, concejo CIAC (Centro integrado de atención ciudadana) y SIES o Línea de emergencia 123 de la ciudad de Manizales. Donde los resultados han sido positivos a nivel general en la adopción de la nueva plataforma de telefonía y hardware que conlleva dichos cambios.



Se espera conocer un poco más adelante la experiencia de los usuarios en cuanto a las nuevas funcionalidades y reportes que trae implícita esta herramienta.

- **Contingencia en el CIAC causada por fallas eléctricas que afectaron el equipo de seguridad perimetral generando indisponibilidad de conectividad:** Se reemplazó el equipo por otro de la misma referencia, restaurando la operación y logrando un nivel de disponibilidad del 97.04% para la plataforma afectada durante el periodo
- **Se ejecutaron pruebas de conectividad IPv6 con los proveedores de internet:** Se realizó pruebas con los proveedores ISP TigoUNE y Liberty Networks donde se validaron rutas y compatibilidades con miras al despliegue progresivo del protocolo. Como parte de las acciones de seguridad en el enrutamiento, se actualizaron los certificados RPKI y se gestionaron nuevos ROA, fortaleciendo la protección contra suplantación o secuestro de rutas.
- **Retiro de Dispositivos red LoRa (Alcaldía de Manizales):** Se finalizó el retiro de todos los dispositivos de la red LoRa programados, completando la operación en la Alcaldía de Manizales debido a la terminación del contrato de comodato entre People Contact y la Secretaría TIC. Queda pendiente que el supervisor del contrato Juan Pablo Tobaría indique en donde se debe entregar los equipos de las zonas desmontadas de la red LoRa, para firmar el acta de liquidación.
- **Incidencia grave ruptura de Fibra Óptica proveedor TigoUNE y medidas tomadas:** Se presentó una incidencia significativa en los servicios prestados por el proveedor TigoUNE, afectando varios componentes críticos de nuestra infraestructura:
  1. **Internet dedicado de 120 Mbps:** Esta interrupción impactó el tráfico de varios usuarios y las VPN de nuestros clientes.
  2. **Canal de datos MPLS:** La incidencia afectó la telefonía del concejo.
  3. **Troncal SIP:** Se vio comprometida la cabecera principal, por donde ingresan las llamadas de las líneas de emergencias 123.

La incidencia ocurrió entre las 10:05 am y las 1:35 pm. Durante este período, nuestro equipo tomó medidas inmediatas para mitigar el impacto. Se realizaron ajustes en las políticas de navegación y en la configuración de las VPNs de los clientes afectados, lo que permitió continuar con la operación y evitar



indisponibilidades prolongadas que podrían haber resultado en multas según los compromisos contractuales adquiridos.

El origen de la incidencia se identificó como una manipulación de la MUFLA ubicada en la carrera 18 con calle 20 esquina, por donde transitan todos los servicios que People Contact tiene con TigoUNE.

Para abordar esta situación de manera proactiva, ya hemos realizado dos mesas de trabajo con el proveedor TigoUNE. El objetivo es implementar una ruta alternativa para los anillos de fibra óptica que actualmente llegan al data center de People Contact. Esperamos que esta solución se implemente en el menor tiempo posible, brindando mayor estabilidad y tranquilidad tanto para nuestra operación como para la ciudad.

- **Planta Eléctrica Sede Olaya Pereira:**

La planta eléctrica de emergencia, también conocida como generador de respaldo, es esencial para garantizar el suministro continuo de energía en caso de fallos o cortes en la red eléctrica principal. Este sistema es vital para mantener operativos equipos críticos como sistemas de aire acondicionado, iluminación, data centers y otros sistemas esenciales.

Tras un análisis exhaustivo del tanque sub-base y del combustible de la planta eléctrica en la sede Olaya, se determinó que el tanque actual debe ser retirado de servicio debido a su estado. Para asegurar la autonomía y eficiencia del sistema, se ha planificado la instalación de un nuevo tanque de 300 galones, que reemplazará al tanque sub-base y al tanque actual de 150 galones.

La adquisición e instalación del nuevo tanque están en proceso con nuestro proveedor Cummins de los Andes, quien se encuentra fabricando el tanque. Una vez se reciba el cronograma de entrega, procederemos con la implementación de esta actualización crítica.

Esta mejora no solo garantizará la continuidad del suministro eléctrico en situaciones de emergencia, sino que también reforzará la confiabilidad y seguridad de nuestras operaciones en la sede Olaya Pereira.

- **Chiller 110 Tn sede Olaya Pereira:**

Un chiller o enfriador de agua es un sistema de refrigeración que reduce la temperatura del agua, eliminando el calor de un proceso o espacio y transfiriéndolo a otro medio, en nuestro caso, el agua. Utiliza un ciclo de



refrigeración que implica la compresión y expansión de un gas refrigerante, permitiendo transferir el calor del fluido que se está enfriando a la atmósfera.

El chiller de 110 toneladas de la sede Olaya Pereira es crucial para proporcionar bienestar y confort en las cuatro salas de operación. Recientemente, este chiller sufrió una fuga en el sistema de refrigeración, que fue corregida mediante un procedimiento especializado llevado a cabo durante cuatro días continuos. Las etapas del procedimiento incluyeron:

1. Recuperación del gas refrigerante.
2. Limpieza y corrección de la fuga utilizando equipo de oxígeno y acetileno y varillas de plata al 35%.
3. Presurización con nitrógeno durante 24 horas.
4. Vaciado, triple vacío del sistema y vacío parcial.
5. Aumento de la presión interna para buscar fugas aparentes o posibles en todo el sistema, ajuste de conexiones roscadas y espera de 24 horas adicionales.
6. Confirmación de la estabilidad de la presión, vaciado del nitrógeno y proceso de vacío durante aproximadamente 14 horas.
7. Alcance de valores de vacío cercanos a los indicados (500 micrones) y ruptura del vacío con refrigerante.

El equipo ahora funciona correctamente, asegurando el bienestar y confort necesarios para la operación en la sede Olaya Pereira.

- **Chillers de 15Tn y 25 Tn**

Los chillers de 15 y 25 toneladas en la sede Olaya Pereira son esenciales para proporcionar bienestar y confort en las salas de capacitación y oficinas administrativas y gerenciales. El chiller de 25 toneladas presentó un corto en el PLC (Controlador Lógico Programable), afectando la Main Board, las conexiones y el relé de activación del compresor 1. Se evidenciaron daños en los microcontroladores (MCU), el controlador horario y el Switch de tres posiciones (OFF / AUTO / LOCAL), lo que requirió el reemplazo del PLC. Este corto también causó daños en el controlador del chiller de 15 toneladas.

Tras las reparaciones, ambos equipos ahora funcionan correctamente, garantizando el bienestar y confort en las salas de capacitación y oficinas administrativas y gerenciales de la sede Olaya Pereira. Adicionalmente, se han realizado todos los mantenimientos preventivos a cada uno de estos equipos críticos para la operación y buen funcionamiento de la sede Olaya en Pereira.



- **Cambio de relés en la transferencia del tablero principal, asistencia de técnicos durante la emergencia presentada desde el 26 hasta el 29 de septiembre en la sede Olaya Pereira:** El viernes 26 de septiembre se recibe una llamada del ingeniero Jesús Varela por parte del cliente Atento donde manifiesta que la subestación sede Olaya en la ciudad de Pereira presenta un evento. La transferencia del tablero principal no está realizando su función correctamente y se está trabajando con energía suministrada por la planta eléctrica. Se da aviso al proveedor Ingelecom el cual envía personal para atender la emergencia.

Los técnicos en sitio realizan las pruebas de rutina a la transferencia y encuentran que el equipo se está apagando por falta de energía en la pantalla principal. La energía que suministran y el control que realizan los relés no están en servicio. Los relés no están entregando corriente a la pantalla y a su vez no se entrega la orden a la transferencia para que esta pueda hacer el cambio de red de emergencia a red normal. Se desmontan los relés y se encuentra que 2 de ellos están quemados debido a las tormentas eléctricas que han afectado a la ciudad de Pereira lo que ha generado una sobre tensión en el sistema que ha derivado en una onda de sobre corriente que ha quemado ambos relés (diagnostico por parte del proveedor.

- ✓ Se realizaron los cambios de los relés que se habían quemado.
  - ✓ Se realizan pruebas de simulación de fallos de energía donde la transferencia motorizada trabaja perfectamente.
  
  - ✓ Se realizan pruebas con la planta eléctrica donde se verifica el comportamiento correcto de la transferencia.
  - ✓ Por solicitud del cliente se deja un técnico realizando monitoreo 24/7 en la sede Olaya desde el viernes 24 hasta el lunes 27 de septiembre.
- **Mantenimiento correctivo del Sistema de Seguridad Electrónica SSE (sistema de detección de incendios) de la sede Olaya Pereira:** Se realiza el cambio de una estación manual del sistema de detección y alarma contra incendio, garantizando su correcto funcionamiento y cumplimiento de las normas de seguridad aplicables: Retiro de la estación manual existente en el punto designado. Verificación de cableado, tubería y condiciones de la caja de conexión. Instalación de nueva estación manual marca FX. Conexión y pruebas de continuidad en el lazo de detección. Prueba de activación y restablecimiento de la estación manual. Verificación de señal en panel de control de incendios.



Por otro lado, se realiza el cambio de un detector de humo que presentó falla interna, afectando la normal operación del sistema de detección de incendios en el área Call Verde. Durante la revisión del sistema, se evidenció que el detector de humo direccionable ubicado en el área Call Verde reportaba condición de falla continua en panel de control, indicando error interno del sensor. Al realizar pruebas de comunicación y limpieza, se determinó que el dispositivo presentaba daño electrónico interno irreversible, impidiendo su funcionamiento correcto.

- ✓ Verificación del punto afectado en el panel de detección.
  - ✓ Desenergización del lazo correspondiente para realizar el cambio seguro.
  - ✓ Retiro del detector averiado, limpieza de base y revisión de terminales.
  - ✓ Instalación de nuevo detector de humo direccionable compatible con el sistema.
  - ✓ Pruebas de comunicación, alarma y restablecimiento en el panel principal.
  - ✓ Confirmación del estado “normal” del punto reemplazado.
- Se gestionó una defensa integral que permitió neutralizar y repeler todos los ciberataques dirigidos hacia la entidad. Como resultado, se evitó que cualquier intento de intrusión o compromiso se materializara, manteniendo así la integridad y seguridad de los equipos de cómputo de la organización. Este alto nivel de protección fue posible, en gran medida, gracias a la efectiva operación de la consola de antivirus corporativa, la cual bloqueó de manera preventiva más de 1,000 intentos de penetración. La plataforma cuenta con múltiples capas de seguridad avanzada, entre las que se destacan:
    - ✓ Cifrado de equipos sensibles
    - ✓ Módulo de Gestión de Vulnerabilidades y Parches
    - ✓ Protección Avanzada para Correo Electrónico
    - ✓ Seguridad Integral para Endpoints y Servidores

Adicionalmente, tanto la consola de administración central como todos los agentes desplegados en los equipos mantienen las últimas actualizaciones publicadas por el fabricante, garantizando una defensa al día contra las amenazas digitales más recientes.



- **Gestión integral de las plataformas de monitoreo:** se establece un sistema de notificaciones proactivas que permite la detección temprana de interrupciones en la conectividad o caídas de servicios críticos. Este esquema cubre de manera centralizada todos los componentes tecnológicos de la organización, incluyendo:
  - ✓ Infraestructura de red (zonas WiFi, dispositivos de red, canales de ISP)
  - ✓ Servidores físicos y virtuales
  - ✓ Plataformas de comunicación (dispositivos de telefonía Avaya)
  - ✓ Sistemas de respaldo energético (UPS)
  - ✓ Bases de datos y aplicativos empresariales

La capacidad de identificar y notificar incidentes en tiempo real ha permitido reducir significativamente los tiempos de respuesta y mitigación, minimizando el impacto operacional de cualquier indisponibilidad y garantizando la continuidad del negocio.

- **Se llevó a cabo la administración, configuración e implementación de las plataformas de respaldo Data Protector y Veeam Backup:** Garantizando la ejecución periódica y segura de las copias de seguridad de toda la infraestructura tecnológica de la organización durante el presente periodo. Gracias a esta gestión, se ha logrado minimizar y, en la mayoría de los casos, eliminar por completo el riesgo de pérdida de información sensible, ya sea por errores operativos, fallas parciales o incidentes mayores que pudieran afectar los sistemas. Como resultado de este trabajo, el 100% de los procesos de restauración realizados a la fecha han sido exitosos, permitiendo la recuperación integral de la información solicitada por el personal en los plazos establecidos. Todos los datos críticos se encuentran debidamente resguardados en los diferentes esquemas de respaldo, cumpliendo así a cabalidad con el objetivo de asegurar la disponibilidad e integridad de la información corporativa.
- **Implementación técnica call center Contact Master:** Se realizó de manera exitosa la implementación de puestos de trabajo destinados a la operación de la campaña Claro Colombia del cliente Contact Master. Este proceso incluyó:
  - ✓ Planificación y coordinación previa, asegurando la disponibilidad de recursos técnicos y humanos.
  - ✓ Adecuación de la infraestructura, con la instalación de equipos y herramientas necesarias para garantizar la continuidad operativa.
  - ✓ Integración de los nuevos puestos a la dinámica de la campaña, optimizando la capacidad de atención y mejorando la eficiencia en la gestión de contactos.



- **Implementación tecnológica call center Magenta:** Se llevó a cabo la implementación de seis (6) nuevos puestos de trabajo destinados a la puesta en marcha de la campaña Magenta Seguros. El procedimiento comprendió:
  - ✓ Planificación inicial: definición de requerimientos técnicos y logísticos para la instalación de los nuevos puestos.
  - ✓ Adecuación de infraestructura: disposición de mobiliario, equipos y recursos tecnológicos necesarios para la operación.
  - ✓ Configuración de herramientas de trabajo: instalación de software corporativo y accesos requeridos para la gestión de la campaña.
  - ✓ Asignación de personal: incorporación de colaboradores capacitados para asegurar la calidad y eficiencia en la atención.
  - ✓ Integración operativa: puesta en marcha de los puestos dentro de la dinámica de la campaña, optimizando la capacidad de respuesta y el cumplimiento de objetivos.
- **Revisión y recepción de equipos en sede Olaya Pereira:** Durante esta visita también se brindó apoyo al personal de Activos Fijos de People Contact en la revisión de trescientos diez (310) equipos para ser entregados a Atento, como parte del acuerdo de sustitución de equipos pactado entre ambas compañías.
  - ✓ **Recolección de equipos reportados:** retiro de torres, monitores y periféricos, asegurando su correcto inventario.
  - ✓ **Verificación técnica:** comprobación de que los equipos devueltos mantuvieran las especificaciones originales.
  - ✓ **Apoyo en revisión de activos:** acompañamiento al área de Activos Fijos en la inspección de los 310 equipos entregados en el marco del acuerdo de cambio.
  - ✓ **Registro documental:** Por parte de activos fijos se hizo la elaboración de actas y reportes que respaldan la trazabilidad del proceso.
  - ✓ **Coordinación logística:** organización del traslado seguro de los equipos hacia las instalaciones correspondientes.
- **Seguimiento de vulnerabilidades:** Se dio inicio al proceso de instalación del agente Wazuh en cada uno de los equipos de la sede, con el propósito de establecer un sistema de seguimiento y control riguroso sobre las vulnerabilidades de software y del sistema operativo presentes en la infraestructura tecnológica. El procedimiento contempló las siguientes fases:
  - ✓ Preparación técnica: verificación de compatibilidad y requisitos previos en cada equipo.



- ✓ Instalación del agente Wazuh: despliegue controlado en todos los dispositivos de la sede.
  - ✓ Configuración inicial: ajuste de parámetros para garantizar la correcta comunicación con la plataforma central de monitoreo.
  - ✓ Validación y pruebas: comprobación del funcionamiento del agente y aseguramiento de la detección efectiva de vulnerabilidades.
  - ✓ Seguimiento continuo: integración de los equipos al sistema de gestión de seguridad para mantener un control permanente sobre riesgos potenciales.
- **Desarrollo de la nueva página web reglamentaria de People Contact (proyecto desde cero):** Durante el periodo se avanzó significativamente en la creación del sitio institucional People Contact bajo los lineamientos de Gobierno Digital y normas de transparencia vigentes.
    - ✓ Diseño inicial de arquitectura web y estructura de contenidos.
    - ✓ Creación de prototipos, wireframes y maquetación.
    - ✓ Configuración completa de WordPress desde cero.
    - ✓ Instalación, evaluación y mantenimiento de plugins esenciales.
    - ✓ Configuración avanzada de URLs, estructura, base de datos y seguridad.
    - ✓ Migración y depuración de información institucional.
    - ✓ Creación de módulos reglamentarios obligatorios como Transparencia, Participación, Normatividad, Datos Abiertos, entre otros.
    - ✓ Implementación de ajustes gráficos como colorimetría, tipografía y banners.
    - ✓ Optimización de imágenes y carga.
    - ✓ Ajustes de accesibilidad (contraste, navegación por teclado, atributos ARIA).
    - ✓ Configuración de políticas de seguridad (CSP, HSTS, XFO, XSS Protection).
    - ✓ Pruebas de compatibilidad y rendimiento.
  - **Terminal de Transportes de Manizales – Soporte permanente:** Durante todo el periodo se prestó soporte técnico constante al sitio web institucional.
    - ✓ Publicación semanal de contenidos y documentos.
    - ✓ Creación de módulos específicos solicitados por la entidad.
    - ✓ Corrección de errores y soporte a incidentes.
    - ✓ Actualización de noticias y comunicados.
    - ✓ Optimización de rendimiento y estructura.
    - ✓ Gestión de certificados SSL.
    - ✓ Elaboración de informes mensuales.



**\*\*Auditoría de la Procuraduría: \*\***

- ✓ Recepción y análisis del informe de hallazgos.
  - ✓ Ejecución de ajustes necesarios.
  - ✓ Creación de nuevos módulos y carga de documentos para cumplimiento normativo.
- **Infimanizales – Gestión continua, seguridad y auditorías de Superintendencia Financiera:** Plataforma con exigencias especiales de seguridad al estar bajo vigilancia de la Superintendencia Financiera.
    - ✓ Subida de documentos reglamentarios.
    - ✓ Soporte técnico permanente.
    - ✓ Corrección de fallos y problemas de compatibilidad.
    - ✓ Optimización de rendimiento y depuración de plugins.
    - ✓ Endurecimiento de seguridad con ajustes CSP, headers, Wordfence y monitoreo de logs.
    - ✓ Optimización de compatibilidad del tema y plugins para evitar caídas.
    - ✓ Monitoreo permanente de la calificación en SecurityScorecard, manteniéndola en 100 puntos.
    - ✓ Creación de planes de trabajo cuando la calificación descendía.
  - **ITA – Rendición de cuentas:** Durante el mes de agosto se realizó la carga y validación de información requerida por la Procuraduría en el marco del Índice de Transparencia y Acceso a Información (ITA).
    - ✓ Carga de matriz de alrededor de 200 ítems para People Contact, Terminal e Infimanizales.
    - ✓ Verificación de enlaces, formatos, vigencias y documentos requeridos.
    - ✓ Acompañamiento a cada entidad en cumplimiento.
    - ✓ Correcciones derivadas de observaciones.
  - **Moodle – Gestión del conocimiento de People Contact**
    - ✓ Actualización mayor de la plataforma.
    - ✓ Depuración y carga masiva de usuarios.
    - ✓ Configuración certificados.
    - ✓ Compatibilización de plugins.
    - ✓ Corrección de errores post-actualización.
    - ✓ Soporte a creación de cursos institucionales.
    - ✓ Optimización de rendimiento y carga del servidor.



- **Moodle SGP – Secretaría de Educación**
  - ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo.
  - ✓ Gestión de roles y accesos.
  - ✓ Generación de reportes estadísticos.
  - ✓ Envío semanal de \*\*200 a 300 correos\*\* a una base de aproximadamente 3000 usuarios.
  - ✓ Soporte funcional al cliente.
- **Soporte y mantenimiento a sistemas de la Alcaldía de Manizales:** Se brindó soporte continuo a los aplicativos Trámites Planeación y Centro de Monitoreo de Género, atendiendo incidentes de forma oportuna y garantizando la estabilidad operativa de ambos sistemas. Adicionalmente, se realizan de manera mensual los backups de todas sus bases de datos, asegurando la integridad y disponibilidad de la información. En el caso específico del aplicativo Trámites Planeación, durante este periodo se realizaron actividades adicionales relacionadas con el Simulador de Costos del trámite de Aprovechamiento Económico del Espacio Público (AEEP), entre ellas:
  - ✓ Elaboración del video tutorial del simulador, solicitado por el área funcional.
  - ✓ Correcciones ortográficas dentro del simulador.
  - ✓ Ajustes visuales y de presentación, mejorando la experiencia de uso.
  - ✓ Coordinación con el área encargada para la integración del video en la plataforma.

A la fecha, se encuentra pendiente la entrega del video final editado con narración en voz, el cual será publicado en la página para que esté disponible como recurso de consulta para la ciudadanía.
- **Soporte y mantenimiento a otros aplicativos externos:** Se prestó mantenimiento técnico y correctivo a los aplicativos de la Terminal de Transportes, Cámara de Comercio de Manizales por Caldas y App de Turismo. En esta última se avanzó en nuevos requerimientos según el contrato vigente. Las actividades generales de soporte incluyen monitoreo permanente, solución de incidentes, acompañamiento en pruebas y despliegues, documentación y comunicación constante con las áreas funcionales.



- **Desarrollo del nuevo software para la Secretaría de Infraestructura:** Durante este periodo se avanzó de manera significativa en el desarrollo del nuevo sistema solicitado por la Secretaría de Infraestructura, cuyo propósito es permitir el cálculo del costo estimado de los proyectos de obra pública en la ciudad de Manizales.

El desarrollo se realizó en coordinación permanente con el profesional designado por la Secretaría de Infraestructura, con el fin de garantizar que cada módulo cumpliera con los lineamientos técnicos y funcionales definidos por el área. Como resultado, se implementaron todos los módulos necesarios para soportar el ciclo completo de formulación y estructuración de un proyecto, entre ellos:

- ✓ Análisis APU (Análisis de Precios Unitarios)
- ✓ Análisis AU (Administración y Utilidad)
- ✓ Análisis de Factor Prestacional
- ✓ Análisis de Mano de Obra
- ✓ Presupuesto General del Proyecto
- ✓ Información Básica del Proyecto
- ✓ Gestión de Cuadrillas
- ✓ Gestión de Personal
- ✓ Gestión de Equipos
- ✓ Gestión de Herramientas
- ✓ Gestión de Insumos
- ✓ Unidad de Medida
- ✓ Administración de Proyectos
- ✓ Gestión de Capítulos y Actividades

A la fecha, el sistema se encuentra en su etapa final, a la espera de aprobación de los últimos detalles por parte del cliente para dar inicio a la fase formal de pruebas y posterior puesta en producción.

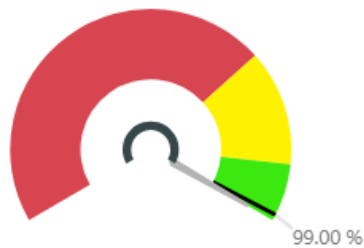


**RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES 2025**

Cantidad de casos abiertos en la plataforma GLPI (Informativo)

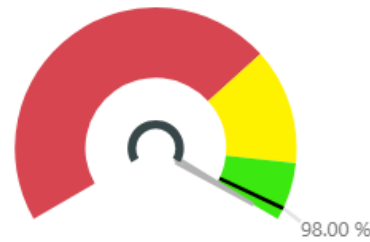


Registro de Disponibilidad plataforma de Red LAN



100.00 %

Registro de Disponibilidad de los enlaces de datos, voz, troncales SIP y canales de Internet



99.97 %

Registro de Disponibilidad clientes externos



99.58 %

Registro de Disponibilidad Zonas WiFi



97.67 %



### EJECUCIÓN POR AÑO



### EJECUCIÓN POR TIPO DE CLIENTE



## PRINCIPALES LOGROS DEL ÁREA

- ✓ **Modernización tecnológica** Se reemplazó la plataforma Avaya por soluciones actuales como Evolution y 3CX que permiten una mayor robustez, estabilidad, disponibilidad y compatibilidad con las necesidades actuales de cada entidad.
- ✓ **Mejora en la experiencia de usuario** Se actualizó el hardware de telefonía, reemplazando los teléfonos antiguos por equipos con más funciones y un diseño moderno, lo que mejora la experiencia de uso como la presentación visual en áreas de trabajo.
- ✓ **Capacitación a usuarios y asesores** Como parte del proceso, se realizaron sesiones de capacitación a los funcionarios y asesores de atención telefónica, explicando el uso de las nuevas plataformas para garantizar una transición fluida.
- ✓ **Implementación tecnológica y despliegue ordenado** La implementación fue exitosa gracias a los planes de trabajo previamente estructurados por el equipo de People, lo que permitió realizar las migraciones de forma organizada y con la menor indisponibilidad posible. Todas las transiciones se llevaron a cabo sin afectar la operación diaria de las entidades, incluyendo servicios críticos como la línea 123 que opera 24/7. Además, se logró una coordinación efectiva con cada entidad, cumpliendo los cronogramas establecidos y adaptándose a las particularidades de cada caso.
- ✓ **Mejoras en reportes y monitoreo operativo** Con la implementación de la plataforma Evolution, se logró mayor eficiencia en el seguimiento de la operación del call center, al permitir visualizar métricas clave en tiempo real y tomar decisiones de forma oportuna, sin depender de procesos manuales.
- ✓ **Buena aceptación de las nuevas plataformas** La transición a las nuevas plataformas tecnológicas fue bien recibida por los usuarios, quienes se adaptaron rápidamente a las funcionalidades y al entorno o moderno de los sistemas.



### Teléfonos antiguos



### Teléfonos Nuevos



### Capacitación



**Plataforma de gestión**

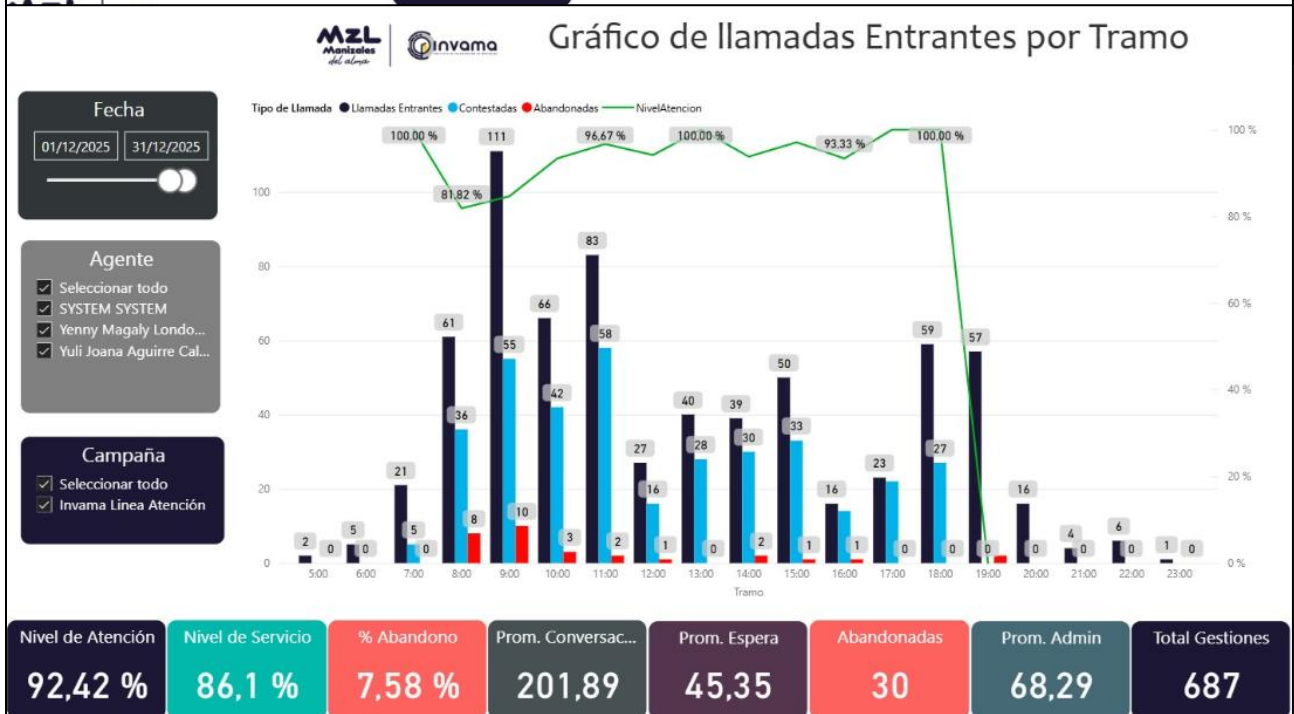
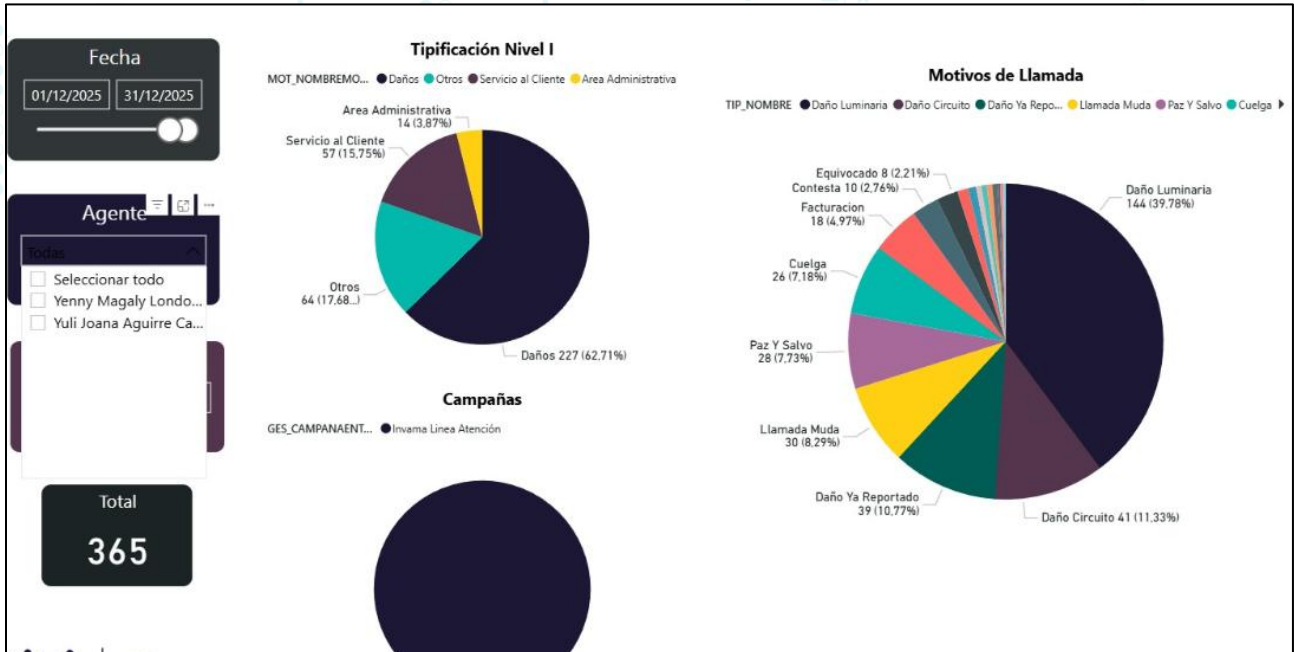
A grid of employee status cards. Each card shows a name, ID, and status. For example: Anderson Echeverri 10000 (Disponibilidad), Andres Ospina 60712 (Disponibilidad), Angie Lopez 66666 (No registrado), Archivo Concejo 70807 (Disponibilidad), Aux. Presidencia 70805 (Disponibilidad), Bienes y Suministro 70869 (Disponibilidad).

Station	Ext	Set	Type	Product	ID	Prod	Rel	Station	IP	Address	Net	Rgn	Orig	Port
60500	4610		IP_Phone	1.2200		192.168.165.13	2							
60501	9640		IP_Phone	3.0000		192.168.165.65	2							
60502	9640		IP_Phone	3.1055		192.168.165.31	2							
60503	9640		IP_Phone	3.1055		192.168.165.9	2							
60506	9620		IP_Phone	3.0000		192.168.165.35	2							
60509	4610		IP_Phone	3.1055		192.168.165.49	2							
60510	9620		IP_Phone	3.1055		192.168.165.101	2							
60511	1608		IP_Phone	1.2200		192.168.165.40	2							
60526	4610		IP_Phone	3.0000		192.168.165.43	2							
60528	4610		IP_Phone	3.1055		192.168.165.103	2							
60529	4610		IP_Phone	3.1055		192.168.165.17	2							
60530	4610		IP_Phone	3.1055		192.168.165.53	2							
60531	4610		IP_Phone	3.2400		192.168.165.32	2							
60535	1608		IP_Phone	3.0000		192.168.165.250	2							
60538	4610		IP_Phone	3.1055		192.168.165.70	2							
60540	4610		IP_Phone	3.1055		192.168.165.42	2							
60545	9620		IP_Phone	3.1055		192.168.165.64	2							
60546	1603		IP_Phone	3.1055		192.168.165.200	2							
60548	4610		IP_Phone	3.1055		192.168.165.37	2							
60552	4610		IP_Phone	3.2400		192.168.165.68	2							
60559	4610		IP_Phone	3.0000		192.168.165.46	2							
60567	9620		IP_Phone	3.1055		192.168.165.23	2							
60573	1692		IP_Phone	1.030		192.168.165.6	2							
60702	1608		IP_Phone	2.9010		192.168.165.15	2							
60709	4621		IP_Phone	3.0000		192.168.165.8	2							
60712	4610		IP_Phone	3.0000		192.168.165.50	2							
60714	4621		IP_Phone	3.1055		192.168.165.62	2							
60716	4610		IP_Phone	3.1055		192.168.165.69	2							
60717	4621		IP_Phone	3.0000		192.168.165.63	2							

Command successfully completed

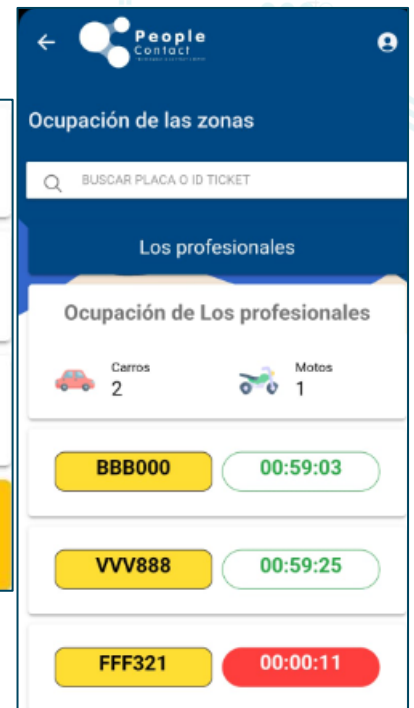
Service/Feature	Number	Len	INCOMING CALL	Number	Del	Insert	HANDLING	TREATMENT	Per Call CPN/BN	Night Serv
public-ntwrk	10	6068932771								
public-ntwrk	10	6068932772								
public-ntwrk	10	6068932773								
public-ntwrk	10	6068932774								
public-ntwrk	10	6068932775								
public-ntwrk	10	6068932777								
public-ntwrk	10	6068932779								
public-ntwrk	10	7001003388								
public-ntwrk	10	7863099178								
public-ntwrk	10	7863331234								
public-ntwrk	10	7867524602								
public-ntwrk	10	7873374444								
public-ntwrk	10	7873380000								
public-ntwrk	10	7874889999								
public-ntwrk	10	8003013940								
public-ntwrk	10	8003915571								
public-ntwrk	10	8003915630								
public-ntwrk	10	8004030904								





- ✓ **Procesos de Automatización:** Se avanzó en dos desarrollos low-code que constan del monitoreo de disponibilidad de las páginas web internas como de clientes con alertas vía Telegram, actualmente en su fase final, y la automatización del monitoreo y notificación de las zonas Wifi de la ciudad, que ya presenta un avance significativo. Ambas iniciativas buscan mejorar la detección temprana de fallas y optimizar los tiempos de respuesta del área.
  
- ✓ **Capacitación personal:** El área fortaleció sus capacidades mediante la participación en cursos de IPv6, servicios de data center y ciberseguridad contribuyendo a los retos tecnológicos que vienen.
  
- ✓ **Migración de aplicaciones y actualización de sistema operativo Hoteles Estelar:** Se completó con éxito la migración de un servidor que estaba con obsolescencia tecnológica y por ende presentaba múltiples vulnerabilidades de seguridad, hacia una infraestructura moderna, estable y segura. Este cambio estratégico ha mejorado significativamente la disponibilidad del sistema y ha mitigado riesgos críticos de ciberseguridad, asegurando una operación más confiable y eficiente
  
- ✓ **Desarrollo a medida para clientes “Terminal de transporte”**  
Se desarrolló e implementó una solución tecnológica personalizada, consistente en una plataforma digital autoadministrable diseñada para centralizar y facilitar la gestión de los arrendadores de locales comerciales dentro de sus instalaciones. Esta innovadora herramienta optimiza los procesos internos y aumenta la eficiencia operativa, consolidando así una gestión más efectiva y estratégica.
  
- ✓ **Puesta en Marcha dispositivos móviles y APP ZER**  
People Contact ha logrado recuperar y optimizar el uso de los dispositivos móviles adquiridos para la implementación de la aplicación de Zonas de estacionamiento regulado, que previamente se encontraba fuera de operación debido a múltiples fallos técnicos. Se corrigieron estos fallos y se potenció el desarrollo de la aplicación, que había sido dejado de lado por diversas circunstancias.  
Tras un diagnóstico integral, se implementaron mejoras en el código, se actualizaron dependencias y se optimizó el rendimiento general. Actualmente, la plataforma está lista para operar, cumpliendo con las pruebas de validación y asegurando su disponibilidad como herramienta clave en la gestión de las zonas de estacionamiento regulado.





#### ✓ **Desarrollo de modulo para bienes de la Gobernación**

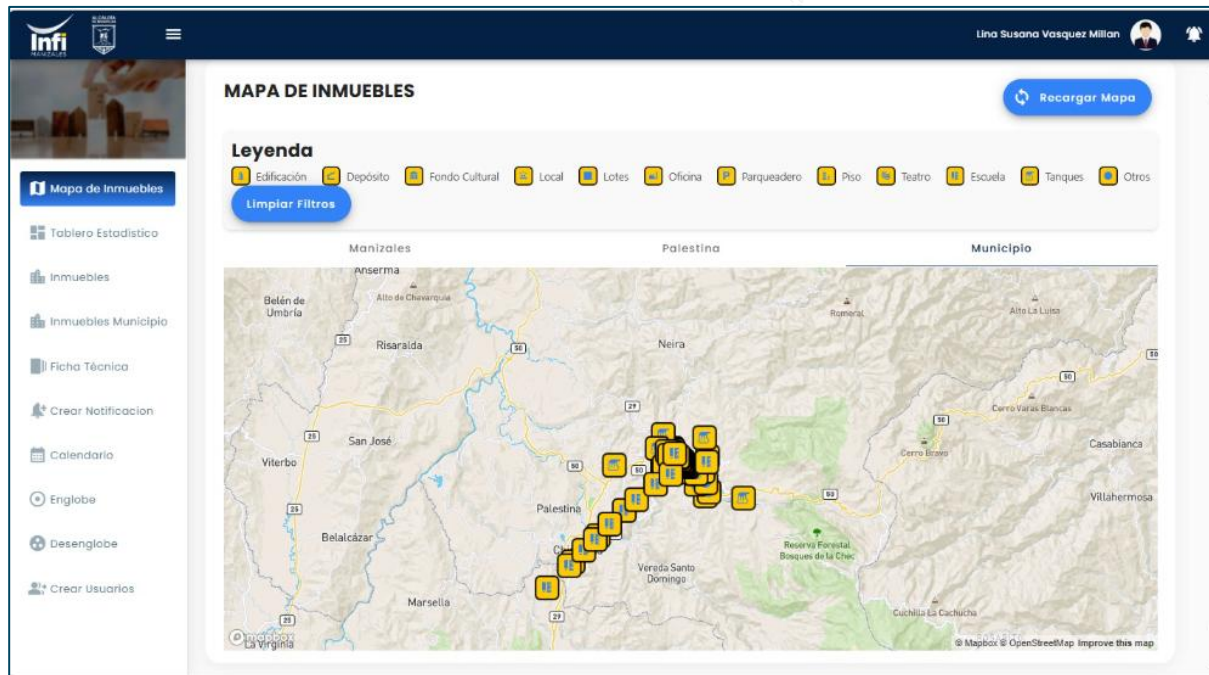
Nos enfrentamos al desafío de diseñar, desarrollar y entregar nuevos módulos funcionales para el aplicativo de administración de bienes en un plazo extremadamente corto de apenas dos días. Este reto exigió una alta concentración, una coordinación impecable y una eficiencia sobresaliente por parte de nuestro equipo.

Para cumplir con los requerimientos sin comprometer la calidad del producto final, implementamos una estrategia de desarrollo ágil que nos permitió adaptarnos rápidamente a las necesidades emergentes. Se realizaron sesiones de trabajo intensivas y colaborativas, donde cada miembro del equipo aportó su experiencia y habilidades para asegurar que cada módulo cumpliera con los estándares de calidad y funcionalidad esperados.

Además, se llevaron a cabo pruebas exhaustivas en cada etapa del desarrollo para identificar y corregir cualquier posible fallo de manera inmediata, garantizando así la estabilidad y el rendimiento óptimo de los nuevos módulos. Gracias a este esfuerzo conjunto, logramos entregar una solución robusta y eficiente que no solo cumplió con los plazos establecidos, sino que también superó las expectativas en términos de calidad y funcionalidad.



Este logro destaca nuestra capacidad para enfrentar y superar desafíos complejos en tiempos críticos, reafirmando nuestro compromiso con la excelencia y la innovación en el desarrollo de soluciones tecnológicas.



**ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES DEL MUNICIPIO**  
Gestión de Inmuebles

**CREACIÓN DE INMUEBLES**

Inmuebles Activos Inmuebles Dados de Baja

**BIENES ACTUALIZADOS**

Seleccionar columna:   Exportar Excel

Nombre	Tipo de bien	Descripción	Referencia	Matrícula Inmobiliaria	Ubicación	Fecha de Compra	Estado	Uso	Área del Terreno	Valor del Terreno
pruebaa	Tanques	prueba	x	1234	MA	05/02/2025	Arrendamiento	Comercial	123 m²	\$12.321,00
EDIFICACION I E RAFAEL POMBO	Otros	VEREDA LA GARRUCHA	PROPIO	100-123172	MA	03/16/1995			0,00 m²	\$372.856.315,00
EDIFICIO PRACTICAS AGROPECUARI	Otros	LA GRANJA CARRERAM7 CT A NEIRA	PROPIO	100-12232	MA	12/06/1995			0,00 m²	\$119.591.412,00
PREUDIO AVENIDA COLON	Otros	C 28 CARRERA 12 12 11/13	PROPIO	100-12212	MA	06/03/2010			105,00 m²	\$0,00
LOTE DE TERRENO	Otros	C 69 32A 80 LO 4	PROPIO	100-11932	MA	12/12/2019			78,90 m²	\$0,00
PREUDIO										



- ✓ **Operación y funcionamiento de Infraestructura de Networking** a pesar de la obsolescencia tecnológica en varios de los componentes que componen el Data Center de People Contact, se ha logrado dar respuesta a todos los incidentes sin que con ello nuestros clientes nos generaran incumplimientos o multas de acuerdo a las obligaciones contractuales y niveles de servicio al 31-12-25.

### Sistema de Almacenamiento



### Grabadora de cintas LTO5 Grabadora



### REDBOX AVAYA



## RETOS Y DESAFIOS

### Desafíos:

- 1. Actualización de Infraestructura:** Modernizar los equipos y sistemas de redes y comunicaciones para mejorar el rendimiento, la fiabilidad y la seguridad. Esto incluye la sustitución de hardware antiguo, la optimización de la configuración de red y la implementación de tecnologías avanzadas.
- 2. Actualización de licenciamiento:** Actualmente se ha identificado una necesidad crítica de actualizar aproximadamente el 90% del licenciamiento de People Contact. Esta medida es imperativa debido a que la mayoría de los servidores de la organización operan con versiones de sistemas operativos que han alcanzado el fin de su ciclo de vida, según las políticas de soporte de sus fabricantes. Esta situación genera una exposición de vulnerabilidad de alto riesgo para la infraestructura tecnológica. Al carecer de soporte oficial, estos sistemas no reciben parches de seguridad que corrijan fallos críticos. En consecuencia, cualquier vulnerabilidad descubierta posteriormente se convierte en una puerta de entrada permanente para ciber atacantes, dejando los datos y servicios críticos de la organización en un estado de permanente de vulnerabilidad frente a potenciales brechas de seguridad, ransomware o filtraciones de información.
- 3. Plan de Recuperación de Desastres (DRP):** Desarrollar e implementar la segunda fase del plan de recuperación de desastres, asegurando que todos los sistemas críticos tengan redundancia y procedimientos de recuperación bien definidos. Esto incluye pruebas regulares de los planes de recuperación y la capacitación del personal en procedimientos de emergencia.
- 4. Cumplimiento Normativo:** Asegurar que todas las actualizaciones y planes de recuperación cumplan con las normativas vigentes en cuanto a seguridad de la información y continuidad del negocio. Esto implica el cumplimiento de la política de seguridad de la información de People Contact, auditorías regulares y la adopción de mejores prácticas.



## COMUNICACIONES

A partir del mes de septiembre de 2025, el área se enfocó en la estabilización y recuperación de los canales digitales de la entidad, garantizando que la comunicación actúe como un eje transversal a los objetivos estratégicos de People Contact. Además, se plantearon metas para el cuatrimestre y un plan a ejecutar entre septiembre de 2025 y septiembre de 2026.

Para diciembre de 2025, se ejecutó de la siguiente manera:

	<b>Meta</b>	<b>KPI Propuesto</b>	<b>Estado</b>
<b>Diagnóstico de la comunicación</b>	Realización de encuesta de percepción del público interno.	1 encuesta realizada.	100 %
	Reunión con cada director de área para conocer sus necesidades de comunicación.	1 reunión con cada director	100 %
	Revisión de métricas de plataformas y presencia en medios locales	1 informe general de métricas	100 %
<b>Gestión de clima y cultura</b>	Capacitación continua en temas de comunicación	1 capacitación trimestral.	100 %
	Creación de contenido formativo en comunicación.	Contenido cargado a plataforma Moodle.	En proceso (Contenido creado, pendiente de carga)
<b>Gestión de la comunicación visual</b>	Actualización de brandeo institucional y señalética.	1 propuesta diseñada y proyectada.	50% (Propuesta diseñada)
	Creación del Manual de Comunicación institucional.	1 manual de comunicación finalizado.	60% (En fase de redacción)



<b>Estrategia de fidelización</b>	Crear un plan estratégico de fidelización del cliente externo.	1 plan de fidelización redactado.	En proceso (Fase de diagnóstico y redacción)
<b>Gestión de clientes y Mailing</b>	Uso de CRM para gestión de clientes y envío de e-mail marketing.	11 e-mails enviados.	En pausa técnica (2 mailing diseñados; CRM pendiente para poder enviar)
<b>Relacionamiento con medios</b>	Crear una base de datos de periodistas.	1 base de datos actualizada.	100 %
	Envío de boletines de prensa según ocasión	6 boletines de prensa enviados (mínimo)	33 % (2 boletines enviados)
<b>Línea editorial</b>	Producción de vídeo institucional / corporativo.	1 vídeo corporativo producido y difundido.	100% (Logrado: 3 vídeos en formato reel de resultados 2025 emitidos en Meta)
Gestión de la comunicación en campañas, proyectos o demás necesidades de la organización	Crear planes de comunicación según necesidad de los proyectos o campañas que lo demanden	Planes de comunicación diseñados y ejecutados según necesidad	En proceso (1 plan aprobado por director de ZER para implementación tecnológica, pendiente de aprobación por parte de Secretaría de Movilidad)
Expandir el capital relacional de People Contact a través de participación en eventos	Crear una agenda semestral de eventos	3 agendas de eventos (2025-2, 2026-1 y 2026-2).	33% (Agenda 2025-2 ejecutada; 2026-1 en revisión, 2026-2 pendiente)
Reestructuración de la estrategia de redes sociales en conjunto con la agencia encargada y la promotora de contenidos	Actualización a correos electrónicos vigentes	4 correos electrónicos actualizados (Meta, X y LinkedIn)	75% (Dada la baja actividad en X, debe esperarse a tener movimiento en las



			publicaciones para actualizar)
	Actualización de biblioteca de fotografías People.	Banco de imágenes actualizado y depurado.	100% (Logrado)
	Recuperación de accesos, credenciales y cuentas.	Datos oficiales recuperados en LinkedIn, FB, IG, X y YT.	80% (Cuentas recuperadas; YT denunciado)
	Seguimiento de la gestión de RR.SS. por parte de agencia.	1 informe de gestión y 1 parrilla de contenido mensual.	100% (Logrado)
	Actualización de la web (en conjunto con Planeación y TI).	Sitio web institucional actualizado según solicitud del área de Planeación a Tecnología	En proceso

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS

### Diagnóstico y planeación:

- Ejecución de encuesta de percepción de la comunicación como insumo para elaborar manual de comunicación y planificación estratégica de acciones comunicativas.
- Creación de manual de comunicación con finalización de su fase diagnóstica, y avance en el levantamiento de procesos para el mismo, proyectado para entrega en el mes de marzo de 2026.

### Autonomía digital

- Informe general de métricas de redes sociales presentado en el mes de noviembre.
- Se presentó informe general de gestión de redes sociales y cumplimiento contractual de agencia de marketing.
- Se reestructuró la estrategia de redes sociales para el último trimestre del año, logrando un incremento de visualizaciones y alcance.
- Se identificaron y mitigaron riesgos en las redes sociales de People Contact, restableciendo el dominio sobre LinkedIn, eliminando bots de las cuentas de Meta y recuperando la conexión de la plataforma publicitaria entre Facebook e Instagram.



- Implementación de contenido de alto impacto con producción, edición y publicación de contenido en formato de reels.

### **Gestión de medios y relaciones públicas**

- Envío de boletines de prensa a periodistas locales y regionales en el último trimestre del año (Q4).
- Participación en entrevista nacional para Caracol TV
- Creación de base de datos de periodistas para difusión de información de interés general.

### **Fortalecimiento interno**

- Se realizó capacitación en oratoria para integrantes del área de planeación y gestión comercial.
- Diseño o gestión de la creación de material visual solicitado por las distintas áreas de la empresa.

### **Presencia institucional**

- Participación en Manizales IA, territorio inteligente como parte del clúster Mantix, garantizando el correcto uso de la imagen corporativa, con participación del área comercial y fortalecimiento del capital relacional de People Contact.

### **Comunicación visual**

- Se actualizó la biblioteca de fotografías de People Contact, eliminando fotografías de colaboradores que finalizaron su relación contractual con la organización para garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.
- Diseño de material de People Contact en sus proyectos y comunicaciones institucionales.



## RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES

- Gracias a la implementación de nuevos formatos y estrategias, así como un continuo relacionamiento y modelo de control sobre la agencia de marketing, se logró un total aproximado de 644.000 visualizaciones en el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2025, lo que supone aproximadamente un 60% de las visualizaciones totales del año que ascienden al millón.
- Se consolidó la base de datos de periodistas. A la fecha, se han emitido 2 boletines de prensa de los 6 proyectados para el ciclo anual.
- Se superó la meta inicial de un solo vídeo corporativo. Tras la creación del guion institucional, se realizó la preproducción, producción y emisión de 3 vídeos institucionales enfocados en los resultados de la gestión 2025, logrando un impacto positivo en la rendición de cuentas.
- Se logró el control del 90% de los activos digitales de la compañía.

## PRINCIPALES LOGROS DEL ÁREA

- Recuperación de visibilidad orgánica posicionando contenidos sin inversión publicitaria directa, con un total de visualizaciones superior al millón.
- Centralización de accesos y control de la plataforma publicitaria de Meta
- Actualización de la biblioteca fotográfica con el talento humano actual de People Contact
- Unificación de la imagen corporativa en todas las presentaciones y proyectos de la organización



## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

### Cubrimiento de momentos importantes



### Visualización de métrica de alcance en Meta (Instagram y Facebook)



### Visualización de métricas de impresiones y reacciones en LinkedIn

#### Datos destacados

Datos de: 1/9/2025 - 31/12/2025

**2.772**  
Impresiones  
▲ 16.205,9 %

**50**  
Reacciones  
● 0 %



(606) 8896800



[www.peoplecontact.com.co](http://www.peoplecontact.com.co)

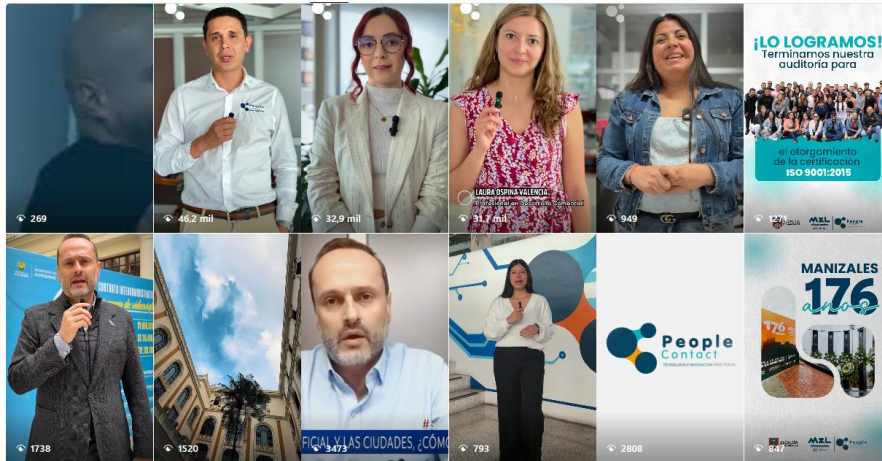


Av. Bernardo Arango 16 - 04  
Manizales - Caldas

## Aparición en prensa nacional del gerente Juan Carlos Franco Duque



## Implementación de nuevos formatos



## Algunas piezas gráficas gestionadas para comunicación interna

### Pipo ya está en modo navidad ¿y tú?

Prepara la mejor novena y disfrutemos juntos la alegría de la Navidad.

1 Día <b>Martes 16:</b> Talento Humano	2 Día <b>Miércoles 17:</b> Administrativo y Operaciones
3 Día <b>Jueves 18:</b> Tecnología y Desarrollo y Comercial	4 Día <b>Viernes 19:</b> Zonas Azules
5 Día <b>Martes 23:</b> Gerencia y comunicaciones	6 Día <b>Miércoles 24:</b> Fiscalía, Jurídico y Control de Zonas Azules (Desaca)
7 Día	8 Día
9 Día	

**Recuerda:**

- Indica la hora de tu novena un día antes.
- Cada área debe ofrecer un compartir para todos los colaboradores.
- Cerca de 100 personas participarán.



ALCALDÍA DE MANIZALES | MZL | People Contact

### ¿Cómo nos comunicamos? Queremos escucharte



COMUNICAMOS  
COMUNICAMOS  
COMUNICAMOS  
COMUNICAMOS



**Andrés Camilo Marín**

Que este cumpleaños marque un nuevo capítulo lleno de oportunidades, aprendizajes y alegrías dentro y fuera del trabajo.

**¡Felicidades!**

People Contact



**FELIZ DÍA**

a quienes acompañan, contienen y abren nuevas miradas:

**gracias PSICÓLOGAS**

ALCALDÍA DE MANIZALES | MZL | People Contact



(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



Av. Bernardo Arango 16 - 04  
Manizales - Caldas

## RETOS Y DESAFIOS PARA EL 2026

- Finalizar y socializar el manual de comunicación durante el primer trimestre de 2026 para estandarizar procesos.
- Pasar de la propuesta diseñada por parte del área de planeación a la implementación física de la señalética y el brandeo de la sede principal.
- Realizar la carga efectiva de los contenidos formativos en la plataforma de Gestión del Conocimiento para garantizar la capacitación asincrónica.
- Cumplir con la meta de los 4 boletines de prensa restantes y aumentar la presencia en medios.
- Ampliar la base de datos de periodistas a nivel nacional para aumentar la frecuencia de impactos positivos en prensa.
- Consolidar y ejecutar estrategias de comunicación interna.

## PRINCIPALES LOGROS CORPORATIVOS

Durante la vigencia 2025, People Contact S.A.S. en Reestructuración consolidó avances significativos en su gestión corporativa, reflejados en resultados operativos, financieros, institucionales y sociales que fortalecen su sostenibilidad y posicionamiento como aliado estratégico del sector público. Estos logros no responden a acciones aisladas, sino a una gestión articulada, disciplinada y alineada con los objetivos estratégicos definidos por la organización.

### **Consolidación institucional y fortalecimiento del modelo de gestión**

Uno de los hitos más relevantes del año fue la madurez alcanzada en el modelo de gestión organizacional. La obtención de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, con una calificación de 100/100 y cero hallazgos, evidenció la solidez de los procesos, la apropiación del enfoque por procesos y la efectividad del sistema de mejoramiento continuo. Este logro ratifica la capacidad institucional de People Contact para planear, ejecutar y controlar proyectos y operaciones complejas bajo estándares de calidad reconocidos a nivel nacional e internacional.

De manera complementaria, se avanzó en la estandarización de la gestión interna mediante la actualización del mapa de procesos, la formalización de metodologías corporativas (especialmente en gestión de proyectos) y el fortalecimiento del gobierno corporativo, mejorando la trazabilidad, el control y la toma de decisiones.



## Resultados financieros y sostenibilidad económica

En un entorno macroeconómico exigente, caracterizado por restricciones fiscales y presiones sobre los costos, People Contact logró cerrar la vigencia 2025 con resultados financieros positivos. La empresa superó el presupuesto de ingresos proyectado, alcanzando un cumplimiento superior al 100%, lo que refleja una gestión comercial efectiva y una adecuada diversificación de sus unidades de negocio.

Adicionalmente, se avanzó en el saneamiento financiero mediante la negociación anticipada con acreedores, generando ahorros significativos para la caja de la empresa y fortaleciendo su liquidez. La gestión responsable de los recursos, el seguimiento permanente al recaudo y la rendición oportuna de informes a los entes de control ratifican el compromiso institucional con la transparencia y la sostenibilidad.

## Excelencia operativa y continuidad de servicios críticos

Durante 2025, People Contact garantizó la operación continua y estable de servicios críticos para el municipio de Manizales, el departamento de Caldas y otras entidades clientes, especialmente en las líneas de tecnología, BPO y servicios urbanos. La infraestructura tecnológica operó bajo esquemas 7x24, con altos niveles de disponibilidad, sin generar sanciones contractuales ni interrupciones significativas del servicio, incluso frente a eventos externos y contingencias técnicas.

En el área de Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER), se evidenció un crecimiento sostenido en recaudo, mejoras en eficiencia operativa y fortalecimiento de los mecanismos de control y analítica, lo que permitió optimizar la gestión del programa y generar mayor valor público para el municipio.

## Impacto social y gestión del talento humano

El componente social continuó siendo un eje central de la gestión corporativa. En 2025, People Contact sostuvo una planta de 278 colaboradores, con una alta participación de personal operativo y población en condición de vulnerabilidad, especialmente en el programa ZER. Este enfoque permitió impactar positivamente a cientos de familias, reafirmando el rol social de la empresa como generadora de empleo digno e inclusivo.

En paralelo, se fortalecieron las estrategias de bienestar, clima organizacional y seguridad y salud en el trabajo, alcanzando indicadores superiores a las metas establecidas, sin registros de enfermedades ni procesos laborales desfavorables para la compañía. La baja rotación involuntaria y los resultados positivos de la batería



psicosocial reflejan un entorno laboral estable y saludable.

### **Expansión estratégica y desarrollo de proyectos de alto impacto**

Durante la vigencia 2025, People Contact avanzó en la estructuración y ejecución de proyectos estratégicos de alto impacto territorial. Se destacan la suscripción y puesta en marcha del proyecto de CCTV departamental con la Gobernación de Caldas, la ejecución del proyecto Juntas de Internet – Comunidades de Conectividad, la estrategia de alfabetización digital en Manizales y la participación en convocatorias internacionales de cooperación.

Estos proyectos fortalecen el posicionamiento de la empresa como integrador tecnológico, operador confiable y gestor de soluciones para la transformación digital y la ciudad inteligente, ampliando su impacto más allá del ámbito municipal.

### **Posicionamiento institucional y reputación corporativa**

Finalmente, en 2025 se logró un avance significativo en el posicionamiento institucional de People Contact. La mejora en la comunicación estratégica, la recuperación y fortalecimiento de activos digitales, la presencia en medios y la participación en espacios académicos y sectoriales contribuyeron a consolidar una imagen corporativa coherente, profesional y alineada con los valores de la organización.



# 8. ESTADOS FINANCIEROS Y DICTAMEN REVISORÍA FISCAL




**PEOPLE CONTACT S.A.S**  
**NIT 900.159.106-0**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2024)**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS**

		31/12/2025	31/12/2024	variacion absoluta	variacion relativa
	<b>NOTA</b>				
43 Ingresos Operacionales	18	22.578.737.984	18.696.770.800	3.881.967.184	20,76%
63 Costos de Ventas	20	(17.608.657.643)	(13.697.417.183)	(3.911.240.460)	28,55%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>4.970.080.341</b>	<b>4.999.353.617</b>	<b>(29.273.276)</b>	<b>-0,59%</b>
51 Administracion y Operación	19	(3.886.838.538)	(3.630.245.864)	(256.592.673)	7,07%
52 Gastos de Ventas	19	(322.566.450)	(295.265.616)	(27.300.834)	9,25%
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>		<b>760.675.353</b>	<b>1.073.842.137</b>	<b>(313.166.783)</b>	<b>-29,16%</b>
48 Otros Ingresos Financieros	18	945.243.018	1.301.938.759	(356.695.741)	-27,40%
53 Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	19	(204.425.817)	(127.479.127)	(76.946.690)	60,36%
58 Otros gastos	19	(5.076.081)	(50.673.151)	45.597.071	-89,98%
				-	
<b>RESULTADO DEL PERIODO</b>		<b>1.496.416.473</b>	<b>2.197.628.617</b>	<b>(701.212.143)</b>	<b>-31,91%</b>
				-	
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO</b>		<b>1.496.416.473</b>	<b>2.197.628.617</b>	<b>(701.212.143)</b>	<b>-31,91%</b>

  
**JUAN CARLOS FRANCO DUQUE**  
 REPRESENTANTE LEGAL

  
**ERIKA MARCELA ARREDONDO S.**  
 CONTADOR  
 TP 296868-T

  
**LAURA MANUELA YEPES TAMAYO**  
 REVISOR FISCAL (S)  
 TP.273227-T  
 En Representación de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.

NIT 900.159.106-0  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2024)  
CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

ACTIVO	NOTAS	31/12/2025	31/12/2024	variacion absoluta	variacion relativa
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	\$ 17.343.472.189	\$ 11.473.641.162	\$ 5.869.831.027	51,16%
Cuentas por cobrar	6	\$ 5.267.733.843	\$ 2.653.345.589	\$ 2.614.388.254	98,53%
Otros activos	8-22	\$ 6.168.698.281	\$ 5.987.109.662	\$ 181.588.619	3,03%
<b>Total activos corrientes</b>		<b>\$ 28.779.904.313</b>	<b>\$ 20.114.096.413</b>	<b>\$ 8.665.807.901</b>	<b>43,08%</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTE</b>					
Cuentas por cobrar	6	\$ 98.283.821	\$ 136.741.294	-\$ 38.457.473	-28,12%
Deterioro de cuentas por cobrar	19	-\$ 66.226.737	-\$ 88.124.366	\$ 21.897.629	-24,85%
Propiedad planta y Equipo	7	\$ 6.408.289.965	\$ 6.759.416.557	-\$ 351.126.592	-5,19%
Otros activos	22	\$ 521.787.000	\$ 607.585.000	-\$ 85.798.000	-14,12%
<b>Total activos no corrientes</b>		<b>\$ 6.962.134.048</b>	<b>\$ 7.415.618.485</b>	<b>-\$ 453.484.436</b>	<b>-6,12%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>\$ 35.742.038.361</b>	<b>\$ 27.529.714.897</b>	<b>\$ 8.212.323.464</b>	<b>\$ 30</b>
<b>PASIVO</b>					
<b>PASIVOS CORRIENTE</b>					
Operaciones de financiamiento	9	\$ 47.019	\$ 38.019	\$ 9.000	23,67%
Cuentas por pagar	10	\$ 11.042.977.248	\$ 3.886.109.968	\$ 7.156.867.280	184,17%
Beneficios a los empleados	11	\$ 883.090.107	\$ 900.293.938	-\$ 17.203.831	-1,91%
<b>Total pasivo corriente</b>		<b>\$ 11.926.114.374</b>	<b>\$ 4.786.441.926</b>	<b>\$ 7.139.672.448</b>	<b>149,16%</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>					
Operaciones de financiamiento	9	\$ 24.911.203.246	\$ 24.911.203.246	\$ -	0,00%
Cuentas por pagar	10	\$ 14.076.479.554	\$ 14.376.733.689	-\$ 300.254.135	-2,09%
Provisiones	12	\$ 169.839.256	\$ 169.839.256	\$ -	0,00%
<b>Total pasivo No corriente</b>		<b>\$ 39.157.522.056</b>	<b>\$ 39.457.776.191</b>	<b>-\$ 300.254.135</b>	<b>-0,76%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>\$ 51.083.636.430</b>	<b>\$ 44.244.218.117</b>		
<b>PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS</b>					
Capital suscrito y pagado	17	\$ 19.332.273.758	\$ 19.332.273.758	\$ -	0,00%
Resultado de ejercicios anteriores		-\$ 36.170.288.300	-\$ 38.244.405.595	\$ 2.074.117.295	-5,42%
resultado del ejercicio		\$ 1.496.416.473	\$ 2.197.628.617	-\$ 701.212.144	-31,91%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>-\$ 15.341.598.069</b>	<b>-\$ 16.714.503.220</b>	<b>\$ 1.372.905.151</b>	<b>-8%</b>
<b>TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO</b>		<b>\$ 35.742.038.361</b>	<b>\$ 27.529.714.897</b>	<b>\$ 8.212.323.464</b>	<b>30%</b>



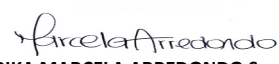
*Juan Carlos Franco*  
**JUAN CARLOS FRANCO DUQUE**  
REPRESENTANTE LEGAL

*Erika Marcela Arredondo*  
**ERIKA MARCELA ARREDONDO S.**  
CONTADOR  
TP 296868-T

*Laura Manuela Yepes Tamayo*  
**LAURA MANUELA YEPES TAMAYO**  
REVISOR FISCAL (S)  
TP.273227-T  
En Representacion de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.

**PEOPLE CONTACT S.A.S**  
**NIT 900.159.106-0**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2024)**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS**


NOTA 37	01/01/2025 a 31/12/2025	01/01/2024 a 31/12/2024
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
Utilidad o pérdida del ejercicio	1.496.416.473	2.197.628.617
Amortizaciones		
Variación Deterioro Acumulado	- 21.897.629 -	860.156.753
Variación de provisiones		
Variación de cuentas por cobrar	- 2.614.388.254	917.871.830
Variación préstamos por cobrar		
Variación otros activos	- 181.588.619 -	4.551.144.717
Variación de inventarios	-	-
Variación de cuentas por pagar	7.156.867.279	1.106.321.277
Disminución de beneficio a empleados	- 17.203.831	212.927.654
Variación de operaciones de financiamiento	9.000 -	2.367.769
Aumento de anticipo de retenciones		
Aumento de cuentas de difícil cobro		
Variación del patrimonio por saneamiento	- 123.511.322	5.149.568.971
Aumento de cuentas por pagar		
<b>Flujo de efectivo neto de actividades de operación</b>	<b>\$ 5.694.703.097</b>	<b>\$ 4.170.649.110</b>
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
Variación Propiedad Planta y equipo	351.126.592	\$ 586.320.242
Variación otros activos	85.798.000	\$ 1.164.766.990
Variación cxc a LP	38.457.473	\$ 984.787.244
Pagado en adquisición de inversiones de administración de liquidez		
<b>Flujo de efectivo neto en actividades de Inversión</b>	<b>\$ 475.382.065</b>	<b>\$ 2.735.874.475</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
Variación Operaciones de financiamiento	\$ - \$	-
Variación Cuentas por pagar	-\$ 300.254.135	-\$ 2.407.974.000
<b>Flujo Efectivo neto en actividades de financiación</b>	<b>-\$ 300.254.135</b>	<b>-\$ 2.407.974.000</b>
<b>Flujo efectivo del periodo</b>	<b>5.869.831.027</b>	<b>4.498.549.586</b>
Saldo inicial del efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 11.473.641.162	\$ 6.975.091.576
Saldo final del efectivo y equivalentes al efectivo	<b>\$ 17.343.472.189</b>	<b>\$ 11.473.641.162</b>
<b>Saldo final de efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>\$ 17.343.472.189</b>	<b>\$ 11.473.641.162</b>

 <b>JUAN CARLOS FRANCO DUQUE</b> REPRESENTANTE LEGAL	 <b>LAURA MANUELA YEPES TAMAYO</b> REVISOR FISCAL (S) TP.273227-T En Representación de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.
 <b>ERIKA MARCELA ARREDONDO S.</b> CONTADOR TP 296868-T	

**PEOPLE CONTACT S.A.S**  
**NIT 900.159.106-0**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO COMPARATIVO**  
**POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2024)**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS**

	Capital Fiscal	Reserva Legal	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio	Total patrimonio
Saldo a 31/12/2024	\$ 19.332.273.758		-\$ 36.046.776.979		-\$ 16.714.503.221
Ajuste revalorizacion			-\$ 123.511.322		
Resultado del periodo			\$ -	\$ 1.496.416.473	
<b>Saldo a 31/12/2025</b>	<b>\$ 19.332.273.758</b>	<b>\$ -</b>	<b>-\$ 36.170.288.301</b>	<b>\$ 1.496.416.473</b>	<b>-\$ 15.341.598.070</b>

  
**JUAN CARLOS FRANCO DUQUE**  
 REPRESENTANTE LEGAL

  
**LAURA MANUELA YEPES TAMAYO**  
 REVISOR FISCAL (S)  
 TP.273227-T  
 En Representacion de NEXIA MONTES Y ASOCIADOS.

  
**ERIKA MARCELA ARREDONDO S.**  
 CONTADOR  
 TP 296868-T

**OPINIÓN DEL REVISOR FISCAL ACERCA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES  
DE PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN  
TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025**

Señores:

**ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS  
PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN**  
Manizales, Caldas

### **Opinión**

He auditado los estados financieros individuales de **PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN**, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2025 que comprenden el estado de situación financiera, estado de resultado integral, estado de cambios en el patrimonio, estado de flujos de efectivo y las revelaciones que incluyen un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.

En mi opinión los estados financieros individuales, tomados de los registros de contabilidad expresan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de **PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN** por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2025, así como de los resultados y los flujos de efectivo terminados en dichas fechas, de conformidad con el marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público conforme lo determina la Resolución No. 414 de 2014 y sus modificatorios emanada de la Contaduría General de la Nación.

### **Fundamentos de la opinión**

He llevado a cabo esta auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría –NIA– expuestas en el anexo técnico compilatorio y actualizado 4-2019 de las Normas de Aseguramiento de la Información, incorporado al DUR 2420 de 2015 a través del Decreto 2270 de diciembre 13 de 2019. Mi responsabilidad, de acuerdo con dichas normas, se describe más adelante en la sección “Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros”.

Soy independiente de la entidad de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contaduría (“Código de Ética del IFAC”) y los requerimientos aplicables a nuestra auditoría de estados financieros según el “código de ética profesional en Colombia”, y he cumplido las demás responsabilidades de acuerdo con esos lineamientos. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión.

### **Párrafos de Énfasis**

Sin calificar mi opinión, llamo la atención sobre el siguiente aspecto.

1. Llamó la atención sobre la nota de revelación *No* 22.1 denominada Activos por impuestos corrientes y diferidos, la cual indica: “A 31 de diciembre de la vigencia 2025 se cuenta con saldos a favor en renta por valor de \$ 1.273.041.343 de los cuales \$ 521.787.000 corresponde a vigencias anteriores y \$ 751.254.343 corresponden a la vigencia 2025. Como activo diferido se cuentan con \$ 5.102.921.726 a causa de pérdidas fiscales acumuladas de la empresa los cuales su valor se irá afectando con las ganancias fiscales de los resultados futuros.”

En este sentido, la entidad debe dar seguimiento a los saldos de vigencias anteriores con el fin de asegurar la efectividad del trámite ante la DIAN y su respectivo recaudo. **Mi opinión no ha sido modificada por este aspecto.**

2. Llamó la atención sobre la nota de revelación *No 7,2* denominada Propiedad planta y equipo. que indica: “Durante la vigencia 2025 se evidenció que existen activos depreciados al 100% los cuales continúan generando beneficios económicos y no han sido reactivados en el módulo de activos fijos, además de su valor de deterioro si procede y su valor residual, los cuales modificarían el valor de la propiedad planta y equipo.”

Es de indicar que el valor de la propiedad planta y equipo equivale a \$6.408.289.965, por lo cual se desconocen los impactos que pudieran tener los ajustes una vez se concluya la valoración de la toma física. **Mi opinión no ha sido modificada por este aspecto.**

#### **Otros asuntos**

Llamó la atención sobre las significativas pérdidas operativas proyectadas para la vigencia 2026. Esta situación, sumada a la obligación financiera de iniciar el plan de pagos del acuerdo de reestructuración en febrero de 2027, indica la existencia de una incertidumbre material que puede generar dudas significativas sobre la capacidad de la compañía para continuar como negocio en marcha si no se alcanzan los niveles de eficiencia requeridos. **Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con este asunto.**

Los estados financieros terminados en 31 de diciembre de 2024, fueron auditados por mí y en opinión del enero 29 de 2025, bajo radicado M&A:IA:0052: 25, emití una opinión favorable.

Durante la vigencia con corte a diciembre 31 de 2025, informé de manera permanente y oportuna a la dirección acerca de las observaciones detectadas en mis revisiones mediante cartas e informes de control interno, precisando que en el informe de cierre, tratamos de manera detallada los temas comentados en esta opinión y otros asuntos, teniendo en cuenta la materialidad e importancia relativa de las cifras.

#### **Responsabilidad de la administración y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros**

Los estados financieros certificados que se adjuntan son responsabilidad de la administración, la cual supervisó su adecuada elaboración de acuerdo con los lineamientos incluidos en el marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público conforme lo determina la Resolución No. 414 de 2014 y sus modificatorios emanada de la Contaduría General de la Nación, junto con el manual de políticas contables adoptadas por **PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN**

Dicha responsabilidad administrativa incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de que estén libres de errores de importancia relativa; seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas; y registrar estimaciones contables que sean razonables.

Adicionalmente, en la preparación de la información financiera la administración es responsable de la valoración de la capacidad que tiene la entidad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones a las que haya lugar, teniendo en cuenta la hipótesis de negocio en marcha.

La Junta Directiva es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de **PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN**

### **Responsabilidad del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros**

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos, realizando una auditoría de conformidad con las Normas de Aseguramiento de la Información. Dichas normas exigen el cumplimiento de los requerimientos de ética, así como la planificación y ejecución de pruebas selectivas de los documentos y registros de contabilidad, con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores materiales. Los procedimientos analíticos de revisión dependen de mi juicio profesional, incluida la valoración de los riesgos de importancia relativa en los estados financieros debidos a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones de riesgo debo tener en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros.

También hace parte de mi responsabilidad obtener suficiente y adecuada evidencia de la auditoría, en relación con la información financiera de PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN, y evaluar la adecuación de las políticas contables aplicadas, así como la razonabilidad de las estimaciones contables y la información revelada por la entidad. Adicionalmente, debo comunicar el alcance de la auditoría, su momento de realización y los hallazgos significativos a los responsables del gobierno de la entidad, y proporcionar una declaración de que he cumplido con todos los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia.

Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe y opinión.

### **Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios**

Durante el 2025 **PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN.**, llevó su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable y que las operaciones registradas en los libros de contabilidad se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la asamblea de accionistas y de la junta directiva.

La Entidad, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el literal g de la Ley 1712 de 2012 relacionados con el plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Se tiene implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En conformidad con las normativas internacionales de licenciamiento de software y seguridad de la información, la entidad dispone de la documentación y facturación que certifica la adquisición de licencias de uso privado y comercial para sistemas de información, software de ofimática, servidores, base de datos y otros recursos tecnológicos, sin embargo, se evidenció que se cuentan con licencias de servidores que operan con versiones de Windows Server 2008, 2012, sistemas que han alcanzado

el fin de su ciclo de soporte por parte de Microsoft, por lo que no es posible realizar actualizaciones de seguridad, generando posibles brechas de seguridad y ataques cibernéticos.

Mediante los estándares reconocidos de seguridad de la información, tales como ISO 27001, que establece la necesidad de gestionar adecuadamente los riesgos tecnológicos e ISO 20000, que regula la gestión de servicios de TI, incluyendo la actualización y soporte de software en infraestructuras tecnológicas, de igual manera, las guías NIST SP 800-53 y NIST SP 800-171, enfatizan la importancia de mantener entornos tecnológicos actualizados para mitigar riesgos de ciberseguridad

Por último, expreso que el informe de gestión de la administración guarda la debida concordancia con los estados financieros de la entidad y que en este los administradores dejaron constancia de que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y acreedores.

### **Opinión sobre el control interno y el cumplimiento legal y normativo**

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.21.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y sus modificatorios, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, relacionados con la evaluación de si los actos de los administradores de la compañía, se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de accionistas y de la Junta Directiva y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la entidad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado (Opinion artículo 209 Código Comercio), aplicando el estándar internacional de trabajos para atestiguar 3000, aceptado en Colombia.

Atentamente,

*Laura Manuela Yepes Tamayo*

**LAURA MANUELA YEPES TAMAYO**

C.P. Revisora Fiscal con T.P. 273227 -T

En representación de **NEXIA MONTES & ASOCIADOS S.A.S.**

M&A:IA:0060: 26

Manizales, febrero 12 de 2026

## 9. PROYECCIONES Y RECOMENDACIONES 2026

La vigencia 2026 se proyecta como un año de transición estratégica para People Contact S.A.S. en Reestructuración, en el cual la prioridad no será el crecimiento acelerado, sino la consolidación institucional, la sostenibilidad financiera y la profundización del valor público generado. El contexto macroeconómico, el incremento significativo de los costos laborales y la presión fiscal sobre las entidades territoriales obligan a una gestión prudente, enfocada en eficiencia, productividad y selectividad estratégica.

### Proyecciones estratégicas para 2026

#### **Consolidación del modelo de sostenibilidad financiera**

Para 2026, People Contact deberá mantener un enfoque riguroso en la sostenibilidad financiera, priorizando la rentabilidad por unidad estratégica de negocio, el control del costo laboral frente a los ingresos y la protección permanente de la caja. La proyección no se orienta a aumentar volumen de contratos sin margen, sino a depurar, renegociar o rediseñar aquellos esquemas que no generen valor económico ni social sostenible.

#### **Maduración del portafolio de servicios de alto valor agregado**

Se proyecta una mayor participación de soluciones tecnológicas, analítica de datos, servicios de operación especializada y modelos de renting tecnológico, frente a esquemas tradicionales intensivos en mano de obra. La empresa debe avanzar hacia contratos donde el valor esté en la capacidad técnica, la operación continua y la gestión del conocimiento, mitigando el impacto estructural del aumento del salario mínimo.

#### **Escalamiento controlado de proyectos estratégicos**

Durante 2026, los proyectos estructurados en 2025 (CCTV, conectividad, alfabetización digital, plataformas urbanas y smart cities) entrarán en fases de ejecución, ampliación o replicabilidad. La proyección es consolidar estos proyectos como casos de éxito, asegurando cumplimiento contractual, control de riesgos y generación de resultados medibles, antes de expandirse a nuevos territorios.

#### **Fortalecimiento del rol de integrador y operador tecnológico**

People Contact se proyecta como un actor que no solo desarrolla o implementa tecnología, sino que la opera, mantiene y optimiza para entidades públicas. Este rol de integrador-operador permitirá mayor estabilidad de ingresos, contratos de largo plazo y una relación estratégica más sólida con los clientes institucionales.

#### **Profundización del gobierno corporativo y la gestión por indicadores**

En 2026 se espera una mayor madurez en la gestión estratégica, con uso sistemático del Balanced Scorecard, tableros de control y analítica para la toma de decisiones. La



empresa deberá consolidar una cultura organizacional basada en datos, seguimiento y rendición permanente de cuentas.

### Recomendaciones estratégicas para la gestión 2026

#### **Priorizar eficiencia sobre crecimiento**

Se recomienda enfocar la gestión 2026 en mejorar productividad, automatización y control operativo, antes que en expandir indiscriminadamente la operación. Cada nuevo contrato o proyecto debe evaluarse bajo criterios claros de margen, riesgo, capacidad operativa y aporte estratégico.

#### **Acelerar la automatización y el uso de tecnología interna**

La automatización de procesos administrativos, operativos y de gestión humana será clave para compensar el aumento de costos laborales. Se recomienda priorizar inversiones en herramientas que reduzcan manualidad, mejoren trazabilidad y liberen capacidad del talento humano para tareas de mayor valor.

#### **Fortalecer la gestión del talento con enfoque en productividad**

Para 2026, la gestión del talento debe evolucionar hacia modelos de desempeño, formación por rol y uso de tecnología en selección, capacitación y seguimiento. Se recomienda mantener el enfoque social de la empresa, pero acompañado de medición clara de productividad y resultados.

#### **Consolidar la metodología de gestión de proyectos (PMO)**

Es fundamental escalar institucionalmente la metodología de proyectos adoptada, asegurando su aplicación transversal en todas las áreas. Esto permitirá controlar cronogramas, presupuestos, riesgos y resultados, especialmente en proyectos multiactor y de alto impacto territorial.

#### **Blindar la infraestructura tecnológica y la ciberseguridad**

Se recomienda priorizar la actualización de licenciamientos, infraestructura crítica y planes de recuperación ante desastres, como condición habilitante para la continuidad del negocio y la confianza de los clientes públicos. La ciberseguridad debe mantenerse como eje transversal de la operación.

#### **Fortalecer alianzas estratégicas y modelos colaborativos**

En un entorno de restricción fiscal, las alianzas con clústeres, universidades, proveedores tecnológicos y operadores especializados serán clave. Se recomienda consolidar a People Contact como articulador de ecosistemas, reduciendo riesgos y acelerando la ejecución de proyectos complejos.



**Reforzar el posicionamiento institucional y la comunicación estratégica**  
Finalmente, se recomienda continuar fortaleciendo la comunicación institucional, la rendición de cuentas y la visibilidad de los resultados, alineando la narrativa corporativa con el impacto real generado en el territorio.

### **Enfoque de cierre estratégico**

La vigencia 2026 debe entenderse como un año para **hacer bien lo que ya se hace**, consolidar capacidades, proteger la sostenibilidad financiera y preparar a People Contact para una fase de crecimiento más robusta y responsable en los años siguientes.

