

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN

Vigencia 2026

1. INTRODUCCIÓN

People Contact S.A.S. en Reestructuración, comprometida con los principios de transparencia, participación ciudadana, responsabilidad y acceso a la información pública, adopta la presente Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas para la vigencia 2026, como un mecanismo orientado a fortalecer la relación con sus grupos de interés, promover el control social y garantizar la divulgación oportuna de los resultados de la gestión institucional.

La rendición de cuentas constituye un proceso permanente mediante el cual la entidad informa, explica y dialoga con los ciudadanos, clientes, entidades públicas, organismos de control, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés acerca de su gestión, el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y la administración de los recursos bajo su responsabilidad.

Esta estrategia se desarrolla en concordancia con el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2026 y hace parte integral del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), fortaleciendo la confianza institucional y promoviendo una gestión abierta y participativa.

2. MARCO NORMATIVO

La Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas de People Contact S.A.S. en Reestructuración se fundamenta en el marco constitucional y legal que regula los principios de transparencia, participación ciudadana, acceso a la información pública, control social y responsabilidad en la gestión de las entidades que administran recursos públicos o desarrollan actividades de interés general. En este sentido, la rendición de cuentas se concibe como un proceso permanente de información, diálogo y responsabilidad frente a los ciudadanos y demás grupos de interés, orientado a fortalecer la confianza institucional y promover una gestión pública abierta y transparente.



La **Constitución Política de Colombia**, especialmente en sus artículos 2, 23, 74, 209 y 270, establece los fundamentos que soportan la rendición de cuentas en las entidades públicas y en aquellas que ejercen funciones o administran recursos de carácter público. Estos artículos consagran principios como la participación ciudadana, el derecho fundamental de petición, el acceso a la información pública, la publicidad de las actuaciones administrativas y el control ciudadano sobre la gestión pública. Para People Contact, estos principios constituyen la base de su relacionamiento con la ciudadanía, los organismos de control, los clientes y demás grupos de interés.

La **Ley 489 de 1998**, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado, promueve el desarrollo de mecanismos de democratización de la gestión pública y la obligación de las entidades de facilitar la participación ciudadana en los asuntos de interés general. Su aplicación en People Contact se refleja en la implementación de espacios de diálogo, mecanismos de participación y estrategias que permitan a los ciudadanos conocer y evaluar la gestión institucional.

La **Ley 850 de 2003**, que reglamenta las veedurías ciudadanas, fortalece los mecanismos de control social sobre la gestión pública y la ejecución de los recursos públicos. En el caso de People Contact, esta disposición adquiere especial relevancia en la ejecución de proyectos desarrollados mediante convenios y contratos con entidades territoriales, permitiendo que la ciudadanía y los grupos organizados ejerzan seguimiento a la gestión institucional y a los resultados obtenidos.

La **Ley 962 de 2005**, orientada a la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, promueve una administración más eficiente, transparente y cercana al ciudadano. Su aplicación en People Contact se materializa a través de la simplificación de procesos de atención, la utilización de canales digitales y la implementación de mecanismos que faciliten el acceso de los usuarios a la información y a los servicios ofrecidos por la organización.

La **Ley 1474 de 2011**, conocida como el Estatuto Anticorrupción, establece medidas para fortalecer la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como mecanismos para mejorar la transparencia y el control de la gestión pública. Para People Contact, esta norma constituye uno de los principales referentes en la



formulación de estrategias de transparencia, gestión de riesgos de corrupción, control interno y rendición de cuentas.

La **Ley 1712 de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, establece la obligación de garantizar el acceso a la información pública y promover la transparencia activa mediante la publicación permanente de información institucional. Como sujeto obligado, People Contact debe mantener actualizada la información mínima requerida en su portal web y garantizar que los ciudadanos puedan acceder de manera oportuna a la información pública bajo su custodia.

La **Ley 1755 de 2015**, reguladora del derecho fundamental de petición, establece las reglas para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Su aplicación en People Contact garantiza la existencia de canales efectivos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, fortaleciendo la interacción con los grupos de interés y la transparencia institucional.

La **Ley 1757 de 2015**, que regula la promoción y protección del derecho a la participación democrática, establece la rendición de cuentas como una obligación permanente de las entidades públicas y desarrolla los mecanismos de participación ciudadana. Esta norma constituye uno de los principales fundamentos de la presente estrategia, al establecer la necesidad de generar espacios de información y diálogo con la ciudadanía y los grupos de interés.

La **Ley 2195 de 2022**, mediante la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, fortaleció los instrumentos de integridad pública y estableció la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) como mecanismo para consolidar una cultura organizacional orientada a la legalidad y la transparencia. En People Contact, esta norma orienta la articulación de la rendición de cuentas con las estrategias de integridad, gestión de riesgos y prevención de la corrupción.

Por su parte, el **Decreto 1081 de 2015**, Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, desarrolla aspectos relacionados con la transparencia, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, estableciendo lineamientos que deben ser observados por las entidades en la formulación de sus estrategias institucionales.



De manera complementaria, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establece la rendición de cuentas como una de las políticas de gestión y desempeño institucional, promoviendo la generación de información, el diálogo con los grupos de interés y la responsabilidad frente a los resultados de la gestión. Para People Contact, el MIPG constituye una herramienta fundamental para integrar la rendición de cuentas con los procesos de planeación, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo.

Finalmente, la presente estrategia se desarrolla atendiendo los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), instrumento que orienta a las entidades en la planeación, ejecución y evaluación de los ejercicios de rendición de cuentas bajo los componentes de información, diálogo y responsabilidad. Este documento constituye la principal guía metodológica para la implementación de las acciones previstas en la presente estrategia y para el fortalecimiento de la relación entre People Contact y sus grupos de interés.

En conjunto, este marco normativo proporciona las bases jurídicas y metodológicas que orientan la presente Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas, garantizando que las acciones desarrolladas por People Contact S.A.S. en Reestructuración se encuentren alineadas con los principios de transparencia, participación, integridad, responsabilidad y control social que rigen la gestión pública en Colombia.

3. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los mecanismos de transparencia, participación ciudadana y control social mediante la divulgación permanente de información institucional y la generación de espacios de diálogo con los grupos de interés, promoviendo una gestión abierta, responsable y orientada a resultados.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Informar oportunamente los resultados de la gestión institucional.
- Promover espacios de diálogo con los grupos de interés.



- Facilitar el acceso a la información pública.
- Fortalecer la confianza institucional.
- Incentivar la participación ciudadana y el control social.
- Divulgar los avances de los proyectos y servicios institucionales.
- Generar mecanismos de retroalimentación para el mejoramiento continuo.

5. ALCANCE

La presente Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas tiene un alcance transversal e institucional, aplicando a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de People Contact S.A.S. en Reestructuración. Su implementación comprende la generación, divulgación y socialización de información relacionada con la gestión administrativa, financiera, contractual, comercial, operativa y tecnológica de la organización, así como la promoción de espacios de diálogo y participación con los diferentes grupos de interés.

La estrategia abarca la totalidad de las actividades, programas, proyectos, contratos, convenios y servicios desarrollados por la entidad durante la vigencia 2026, permitiendo dar a conocer los resultados alcanzados, el cumplimiento de los objetivos institucionales, la ejecución de los recursos administrados y las acciones implementadas para fortalecer la transparencia, la integridad y el mejoramiento continuo de la gestión.

De manera particular, la rendición de cuentas comprenderá la divulgación de información relacionada con la gestión financiera y presupuestal, la ejecución contractual, el cumplimiento de metas e indicadores institucionales, la gestión comercial, la operación de las diferentes líneas de negocio, la ejecución de proyectos tecnológicos y de innovación, la prestación de servicios de Business Process Outsourcing (BPO), las soluciones tecnológicas y de transformación digital, la operación de las Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER), los proyectos de conectividad, los programas comunitarios, la gestión documental y las demás iniciativas que hagan parte del portafolio institucional.

Asimismo, esta estrategia involucra a todos los servidores, trabajadores, contratistas, directivos y líderes de proceso de la organización, quienes serán



responsables de suministrar información veraz, oportuna y verificable sobre la gestión de sus dependencias, contribuyendo al cumplimiento de los principios de transparencia y responsabilidad institucional.

La estrategia está dirigida a la ciudadanía en general, entidades públicas, organismos de control, clientes, proveedores, aliados estratégicos, medios de comunicación, academia, colaboradores y demás grupos de interés que tengan relación con la organización o interés legítimo en conocer los resultados de su gestión.

Finalmente, el alcance de la presente estrategia comprende no solo la divulgación de información institucional, sino también la generación de mecanismos de diálogo, retroalimentación y seguimiento a los compromisos adquiridos durante los ejercicios de rendición de cuentas, promoviendo una relación permanente y bidireccional entre People Contact y sus grupos de interés, en concordancia con los principios de transparencia, participación ciudadana, acceso a la información pública y control social.

6. GRUPOS DE INTERÉS

People Contact identifica como principales grupos de interés:

Grupo de Interés	Caracterización
Ciudadanía	Usuarios y comunidad en general
Entidades públicas	Alcaldías, Gobernaciones, Institutos y Empresas Públicas
Organismos de control	Contraloría, Procuraduría, Personería
Clientes	Públicos y privados
Junta Directiva	Dirección estratégica
Colaboradores	Trabajadores y contratistas
Proveedores	Aliados y contratistas

Medios de comunicación	Prensa regional y nacional
Academia	Universidades y centros de investigación

7. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas de People Contact S.A.S. en Reestructuración se desarrollará a través de tres componentes fundamentales definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP): Información, Diálogo y Responsabilidad, los cuales permiten garantizar una interacción efectiva entre la entidad y sus grupos de interés, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y el control social sobre la gestión institucional.

7.1. Componente de Información

El componente de información tiene como finalidad garantizar que los grupos de interés dispongan de información clara, completa, veraz, actualizada, comprensible y oportuna sobre la gestión institucional. Este componente constituye la base de la rendición de cuentas, en la medida en que permite a los ciudadanos y demás actores interesados conocer las decisiones, actuaciones, resultados y desafíos de la organización.

People Contact promoverá la generación y divulgación permanente de información relacionada con su direccionamiento estratégico, gestión financiera, contratación, ejecución de proyectos, resultados operativos, cumplimiento de metas e indicadores, así como los avances obtenidos en las diferentes líneas de negocio y servicios institucionales. La información será publicada a través de los canales oficiales de comunicación, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia activa y acceso a la información pública.

Asimismo, la entidad procurará que la información divulgada sea presentada en lenguaje claro, utilizando formatos accesibles que faciliten su comprensión por parte de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés, fortaleciendo así la transparencia institucional y la confianza pública.

Principales acciones



- Publicación de informes de gestión institucional.
- Divulgación de resultados financieros y operativos.
- Publicación de indicadores estratégicos.
- Actualización permanente de la sección de transparencia del portal web.
- Publicación de información contractual y presupuestal.
- Divulgación de proyectos estratégicos y resultados institucionales.
- Publicación de informes de PQRSD, participación ciudadana y gestión del PTEP.

7.2. Componente de Diálogo

El componente de diálogo busca promover espacios de interacción efectiva entre People Contact y sus grupos de interés, generando escenarios de comunicación bidireccional que permitan no solo informar sobre la gestión institucional, sino también escuchar, recoger y analizar las opiniones, expectativas, necesidades y propuestas de los ciudadanos y demás actores relacionados con la entidad.

La rendición de cuentas no se limita a la entrega de información; por el contrario, requiere la generación de espacios de participación que permitan fortalecer la construcción de confianza y mejorar la toma de decisiones institucionales. Por ello, People Contact promoverá mecanismos de diálogo presenciales y virtuales que faciliten la interacción permanente con la ciudadanía, entidades públicas, clientes, organismos de control, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés.

Estos espacios permitirán identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad de los servicios prestados y consolidar una gestión más cercana, participativa y orientada a las necesidades de la comunidad y de los usuarios.

Principales acciones

- Realización de la audiencia pública anual de rendición de cuentas.
- Encuentros virtuales o presenciales con grupos de interés.
- Aplicación de encuestas de percepción y satisfacción.
- Recepción de observaciones y propuestas ciudadanas.

- Interacción a través de redes sociales institucionales.
- Socialización de proyectos estratégicos y resultados de gestión.
- Espacios de participación habilitados en el portal web institucional.

7.3. Componente de Responsabilidad

El componente de responsabilidad tiene como propósito garantizar que la información divulgada y los compromisos asumidos durante los ejercicios de rendición de cuentas generen acciones concretas de seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo. Este componente fortalece la confianza institucional al demostrar que las opiniones, observaciones y aportes de los grupos de interés son analizados y tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones.

People Contact asumirá el compromiso de responder de manera oportuna y transparente las inquietudes, recomendaciones y observaciones recibidas durante los ejercicios de rendición de cuentas, generando mecanismos que permitan evidenciar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la implementación de acciones de mejora derivadas de dichos ejercicios.

Asimismo, la entidad realizará seguimiento periódico a los resultados obtenidos en materia de rendición de cuentas, evaluando el impacto de las actividades desarrolladas, el nivel de participación alcanzado y la efectividad de los mecanismos implementados para fortalecer la transparencia y el control social.

Principales acciones

- Consolidación y respuesta a las observaciones recibidas durante los ejercicios de rendición de cuentas.
- Publicación de memorias e informes de resultados.
- Seguimiento a compromisos institucionales adquiridos con los grupos de interés.
- Elaboración de planes de mejora derivados de las observaciones recibidas.
- Evaluación de la satisfacción de los participantes.
- Medición de indicadores de la estrategia de rendición de cuentas.
- Presentación de resultados de seguimiento a la alta dirección.



Articulación de los Componentes

Los componentes de Información, Diálogo y Responsabilidad son complementarios e interdependientes. La información permite dar a conocer la gestión institucional; el diálogo facilita la participación activa de los grupos de interés; y la responsabilidad garantiza que los aportes recibidos generen acciones concretas de mejora. En conjunto, estos componentes fortalecen la transparencia, la participación ciudadana, el control social y la confianza en la gestión de People Contact S.A.S. en Reestructuración, contribuyendo al cumplimiento de su misión institucional y a la generación de valor público.

8. TEMAS PRIORITARIOS A RENDIR CUENTAS EN 2026

En cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad, participación ciudadana y responsabilidad institucional, People Contact S.A.S. en Reestructuración priorizará la divulgación de información relacionada con aquellos asuntos que tienen mayor impacto en el cumplimiento de su objeto social, la sostenibilidad de la organización y la generación de valor para sus grupos de interés.

Los temas objeto de rendición de cuentas durante la vigencia 2026 se han definido considerando la naturaleza de la entidad, sus líneas de negocio, los proyectos estratégicos en ejecución, los requerimientos normativos y las expectativas de los diferentes grupos de interés.

8.1. Gestión Estratégica y Direccionamiento Institucional

Se informará sobre los avances en el cumplimiento del direccionamiento estratégico de la organización, incluyendo el seguimiento a los objetivos institucionales, indicadores de gestión, planes de acción, iniciativas de fortalecimiento organizacional y resultados asociados al mejoramiento continuo.

Dentro de este eje se presentarán los principales logros alcanzados durante la vigencia, los retos institucionales identificados y las acciones implementadas para fortalecer la competitividad, la sostenibilidad y la capacidad operativa de la organización.



8.2. Gestión Financiera y Sostenibilidad Empresarial

Comprende la divulgación de información relacionada con la situación financiera de la entidad, la ejecución presupuestal, los resultados económicos, la gestión de ingresos y gastos, el comportamiento de los principales indicadores financieros y las acciones implementadas para garantizar la sostenibilidad institucional.

Asimismo, se informará sobre la ejecución de los planes de fortalecimiento financiero, la optimización de recursos y las estrategias orientadas a mejorar la rentabilidad y la estabilidad económica de la organización.

8.3. Gestión Comercial y Desarrollo de Nuevos Negocios

Se rendirá cuentas sobre la gestión comercial desarrollada durante la vigencia, incluyendo los procesos de prospección, relacionamiento institucional, celebración de contratos y convenios, apertura de nuevos mercados y fortalecimiento del portafolio de servicios.

Igualmente, se presentarán los resultados obtenidos en materia de generación de ingresos, cumplimiento de metas comerciales y posicionamiento institucional en los sectores público y privado.

8.4. Gestión de Proyectos Estratégicos y Transformación Digital

Este eje comprenderá la presentación de los avances, resultados e impactos generados por los proyectos estratégicos liderados o ejecutados por la entidad, especialmente aquellos orientados al fortalecimiento tecnológico, la innovación y la transformación digital de los territorios.

Entre otros, se podrán presentar avances relacionados con proyectos de conectividad, ciudades inteligentes, videovigilancia, desarrollo de software, analítica de datos, automatización de procesos, inteligencia artificial, transformación digital y demás iniciativas tecnológicas que contribuyan al desarrollo regional y nacional.

8.5. Gestión Operativa y Prestación de Servicios

Se informará sobre los resultados obtenidos en las diferentes líneas de negocio y servicios administrados por la entidad, incluyendo la operación de servicios BPO y Contact Center, soluciones tecnológicas, renting de infraestructura, gestión documental, soporte tecnológico, proyectos especiales y demás servicios que integran el portafolio institucional.

Este eje permitirá evidenciar la capacidad operativa de la organización, los niveles de cumplimiento alcanzados y los beneficios generados para los clientes y usuarios.

8.6. Gestión de las Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER)

Se divulgarán los resultados asociados a la operación de las Zonas de Estacionamiento Regulado, incluyendo indicadores de recaudo, cobertura, fortalecimiento tecnológico, impacto en la movilidad, generación de oportunidades laborales para poblaciones vulnerables y acciones implementadas para mejorar la prestación del servicio.

Asimismo, se presentarán las estrategias de expansión y modernización desarrolladas durante la vigencia.

8.7. Transparencia, Integridad y Buen Gobierno

Comprende la presentación de los avances institucionales relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), la gestión de riesgos de corrupción, las acciones de fortalecimiento de la integridad institucional, la atención de PQRSD y el cumplimiento de las obligaciones de rendición de cuentas.

También incluirá los resultados obtenidos en materia de participación ciudadana, acceso a la información pública, control interno y fortalecimiento de los mecanismos de transparencia institucional.

8.8. Gestión del Talento Humano y Bienestar Organizacional

Se informará sobre las acciones desarrolladas para fortalecer el talento humano, incluyendo procesos de capacitación, bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo, fortalecimiento de competencias, clima organizacional y estrategias orientadas al desarrollo integral de los colaboradores.

Este eje permitirá evidenciar el compromiso de la organización con el bienestar de su equipo humano y con la consolidación de una cultura organizacional basada en la integridad, la innovación y el servicio.

8.9. Relacionamiento con Grupos de Interés y Generación de Valor Público

Se presentarán los resultados de las acciones desarrolladas para fortalecer las relaciones con entidades públicas, organismos de control, clientes, proveedores, aliados estratégicos, comunidades y demás grupos de interés.

Asimismo, se divulgarán los impactos sociales, económicos y tecnológicos generados por la gestión institucional, evidenciando la contribución de People Contact al desarrollo territorial, la transformación digital y el fortalecimiento de la gestión pública.

Priorización 2026

Para la vigencia 2026, la entidad dará especial relevancia a la rendición de cuentas sobre:

- La sostenibilidad financiera y los resultados económicos de la organización.
- La gestión comercial y la apertura de nuevos negocios.
- Los proyectos estratégicos de tecnología e innovación.
- Los proyectos de conectividad y transformación digital.
- La operación y fortalecimiento de las Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER).
- La gestión de transparencia, integridad y acceso a la información pública.
- El cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Esta priorización permitirá enfocar los ejercicios de rendición de cuentas en aquellos asuntos de mayor interés para los grupos de valor y de mayor impacto para el cumplimiento de la misión institucional de People Contact S.A.S. en Reestructuración.

9. CANALES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Canal	Medio
Página web institucional	www.peoplecontact.com.co

Portal de Transparencia	Sitio web institucional
Redes sociales	Facebook, LinkedIn e Instagram
Correo electrónico institucional	Atención a grupos de interés
Audiencia pública	Presencial y/o virtual
Informes institucionales	Publicaciones periódicas
Comunicados de prensa	Medios de comunicación

10. CRONOGRAMA 2026

Actividad	Fecha
Publicación estrategia de rendición de cuentas	Marzo 2026
Encuesta de temas de interés	Abril 2026
Publicación informe semestral de gestión	Junio 2026
Espacios de diálogo con grupos de interés	Julio – Octubre 2026
Convocatoria audiencia pública	Octubre 2026
Audiencia pública de rendición de cuentas	Noviembre 2026
Publicación memorias y respuestas	Diciembre 2026
Seguimiento a compromisos adquiridos	Diciembre 2026

12. COMPROMISO INSTITUCIONAL

People Contact S.A.S. en Reestructuración reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la generación de confianza pública, promoviendo espacios de información, diálogo y responsabilidad que permitan fortalecer la relación con sus grupos de interés y contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional. La rendición de cuentas se concibe como un proceso permanente de construcción de valor público, orientado a garantizar una

administración abierta, participativa y alineada con los principios de integridad y buen gobierno.



