

INFORME DE GESTIÓN

2026 I



TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA TODOS

- 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 primer semestre del 2026

People Contact S.A.S. en Reestructuración

Manizales, agosto de 2026

A nuestros accionistas, clientes, colaboradores, aliados estratégicos y grupos de interés:

Durante el primer semestre de 2026, People Contact S.A.S. en Reestructuración continuó consolidando su proceso de transformación organizacional, fortaleciendo su posición como aliado estratégico en soluciones de tecnología, innovación y servicios BPO para entidades públicas y privadas.

Este período estuvo marcado por importantes avances en la consolidación de nuestra estrategia corporativa, orientada al fortalecimiento financiero, la eficiencia operacional y la diversificación de nuestro portafolio de servicios. Desde cada una de las áreas de la organización se desarrollaron iniciativas enfocadas en mejorar los procesos internos, fortalecer la gestión comercial, optimizar la prestación de los servicios, impulsar proyectos tecnológicos y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes.

Uno de los principales enfoques de la gestión estuvo orientado a la formulación y estructuración de nuevos proyectos estratégicos para el sector público, el fortalecimiento de nuestras capacidades en transformación digital, ciudades inteligentes, conectividad, inteligencia artificial y desarrollo tecnológico, así como la consolidación de alianzas que permitan ampliar el alcance de nuestros servicios y generar nuevas oportunidades de crecimiento para la organización.

De igual manera, se fortalecieron los mecanismos de planeación institucional, seguimiento a indicadores, gestión de riesgos, mejoramiento continuo, innovación y control interno, promoviendo una administración basada en datos, orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la generación de valor para nuestros grupos de interés.

En materia comercial, la organización desarrolló una estrategia de apertura de nuevos mercados, fortaleciendo la presencia institucional en diferentes regiones del país, consolidando relaciones con entidades públicas y privadas, estructurando nuevas soluciones tecnológicas y ampliando el portafolio de servicios con un enfoque diferencial e innovador.

Así mismo, continuamos ejecutando proyectos de alto impacto para el desarrollo regional, entre ellos iniciativas de conectividad, infraestructura tecnológica, fortalecimiento institucional, operación de servicios BPO, Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER),

desarrollo de software, proyectos de innovación y transformación digital, contribuyendo al cierre de brechas tecnológicas y al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Estos resultados han sido posibles gracias al compromiso, profesionalismo y dedicación de nuestros colaboradores, quienes diariamente aportan su conocimiento y experiencia para cumplir con nuestra misión institucional y responder de manera oportuna a las necesidades de nuestros clientes.

El presente Informe de Gestión recoge los principales resultados obtenidos por cada una de las áreas durante el primer semestre de 2026 y refleja el compromiso permanente de People Contact con la transparencia, la eficiencia administrativa, la innovación y la mejora continua.

Seguiremos trabajando para consolidar una organización cada vez más competitiva, sostenible y preparada para afrontar los retos del entorno, generando valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y para el desarrollo del territorio.



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	SUPLENTE
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. EMAS S.A. E.S.P.	\$ 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
TOTALES	\$ 19.332.273.758	77.329.096	100,00%	

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 registrarán 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 registrarán 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

Contexto económico y tendencias del sector

Durante el primer semestre de 2026, la gestión de People Contact S.A.S. se desarrolló en un entorno caracterizado por una ligera aceleración en el crecimiento económico, presiones en los costos de operación derivadas de la inflación y las tasas de interés, un mercado laboral regional fortalecido y una acelerada adopción de tecnologías emergentes en el sector público y privado.

1. Comportamiento macroeconómico

Con corte al término del primer semestre de 2026, las principales variables económicas del país registraron el siguiente comportamiento:

- **Crecimiento del PIB y Sector TIC:** Durante el primer trimestre de 2026, la economía colombiana registró un crecimiento del **2,2%** frente al mismo periodo del año anterior. El sector de **Información y Comunicaciones** registró un **crecimiento del 1,3%**, manteniendo una tendencia de expansión constante gracias a la demanda de soluciones digitales, automatización y conectividad.
- **Inflación:** A junio de 2026, la inflación anual en Colombia se situó en **6,1%**, impulsada por aumentos en rubros como alimentos y precios regulados, lo cual impactó moderadamente los costos operativos, licencias y servicios de infraestructura.
- **Tasa de Interés de Política Monetaria:** La Junta Directiva del Banco de la República mantuvo la tasa de interés en **12,0%** a julio de 2026. Si bien representa una política monetaria restrictiva, exige a la empresa mantener rigor en la gestión de liquidez y en las opciones de financiamiento para proyectos.
- **Mercado Cambiario:** La tasa de cambio mostró períodos de apreciación del peso colombiano frente al dólar estadounidense, lo que favoreció la adquisición e importación de equipamiento tecnológico e infraestructura para los proyectos de tecnología y renting.

Impacto para People Contact: Estas variables exigen una estructura de costos eficiente y una planeación financiera rigurosa para blindar los márgenes operacionales en proyectos de conectividad, Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) y servicios BPO.

2. Empleabilidad y mercado laboral

El desempeño del mercado laboral nacional y local presentó dinámicas altamente favorables para las operaciones de la entidad:

- **Tasa de Desempleo Nacional:** A junio de 2026, la tasa de desempleo a nivel nacional continuó descendiendo hasta ubicarse en **8,0%**.
- **Mercado Laboral en Manizales:** En el trimestre móvil abril - junio de 2026, Manizales y su área metropolitana consolidaron una de las menores tasas de desocupación del país, situándose en **8,1%**. Destaca un incremento en los niveles de ocupación formal y una reducción progresiva de la informalidad.
- **Talento Tecnológico y BPO:** El sector de servicios, tecnologías y BPO se consolida como uno de los motores de generación de empleo técnico y calificado en la ciudad. No obstante, el sector tecnológico en Colombia enfrenta un déficit proyectado nacional de más de **85.000 profesionales TI para 2026**, lo que representa un reto en atracción y retención de talento.
- **Costos Laborales:** El incremento del salario mínimo legal vigente para 2026 ha presionado las estructuras operativas intensivas en mano de obra, como la operación de las Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) y los centros de contacto tradicionales.

3. Tendencias del sector BPO y Contact Center

Durante el primer semestre de 2026, el sector de BPO en Colombia acentuó su transición hacia modelos de valor agregado y gestión de la experiencia del cliente (CX):

- **De Contact Center a CX Centric:** Migración masiva de servicios únicamente de voz hacia atención omnicanal e integrada (WhatsApp, Chatbots, redes sociales, correo y plataformas web).
- **Inteligencia Artificial Aplicada:** La integración de agentes virtuales conversacionales y analítica de voz (speech analytics) en tiempo real para optimizar los tiempos de atención y medir la satisfacción en tiempo real.
- **Reducción de Operaciones Repetitivas:** Automatización Robótica de Procesos (RPA) para tareas administrativas de back-office, liberando al talento humano para casos de alta complejidad.

4. Tendencias del sector tecnológico

De acuerdo con gremios sectoriales como Fedesoft y las orientaciones del MinTIC, el mercado TI en Colombia orientó sus prioridades hacia:

- **IA Generativa y Agentes Inteligentes:** Automatización avanzada de trámites y asistentes ciudadanos.
- **Ciudades Inteligentes (Smart Cities):** Demanda creciente de proyectos territoriales integrados que incluyan videovigilancia (CCTV), movilidad inteligente, sensores IoT y conectividad comunitaria.
- **Ciberseguridad y Gobierno de Datos:** Mayor rigurosidad normativa en la protección de datos personales y la resiliencia de la infraestructura pública.
- **Modelos de Software como Servicio (SaaS) y Renting:** Preferencia del sector público y privado por esquemas de pago por uso en lugar de inversión en activos fijos (CAPEX a OPEX).

5. Contratación pública y transformación digital

El sector público se consolida como el principal dinamizador de la transformación digital:

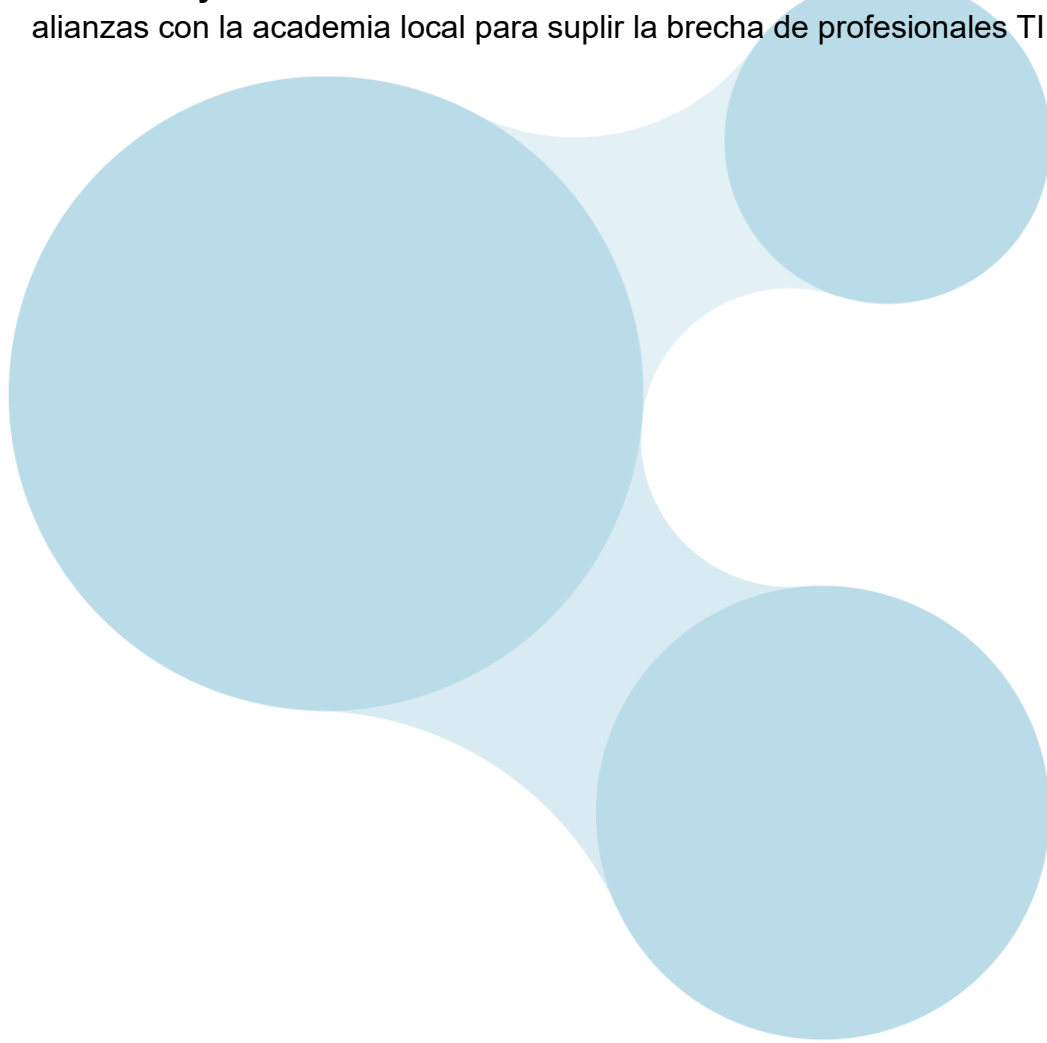
- **Prioridades Estatales:** Fortalecimiento de la seguridad ciudadana, conectividad rural, gobierno digital, transparencia y portales interactivos para el ciudadano.
- **Desafíos:** Los trámites contractuales y los tiempos administrativos requieren que People Contact mantenga una alta capacidad de respuesta técnica, solvencia financiera y alianzas estratégicas para la licitación de proyectos de gran escala.

6. Implicaciones para People Contact

Con base en el comportamiento macroeconómico y del mercado durante la primera mitad de 2026, la organización establece cuatro líneas prioritarias de acción:

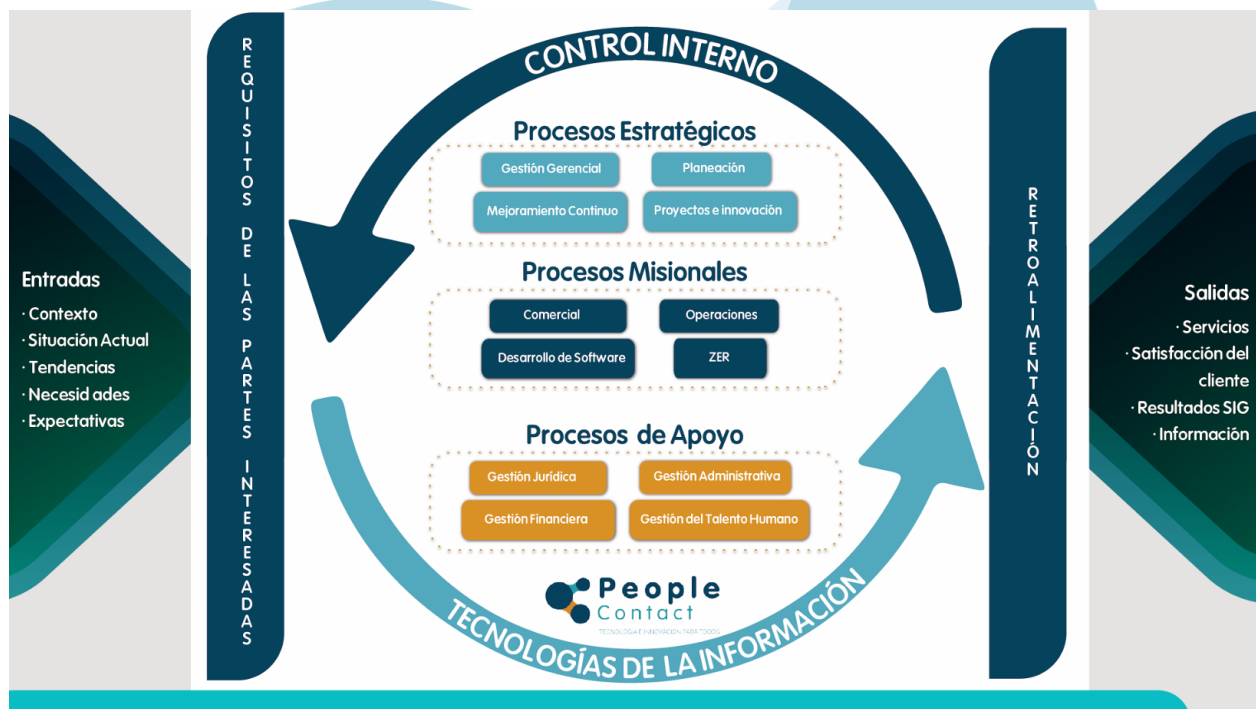
1. **Diversificación de Ingresos:** Disminuir progresivamente la dependencia de servicios de contact center tradicionales hacia consultoría tecnológica, soluciones Smart City e integración de software.
2. **Evolución del Portafolio:** Incorporar capas de Inteligencia Artificial, analítica avanzada de datos y automatización en los servicios vigentes.

3. **Eficiencia Operativa:** Implementar optimizaciones tecnológicas en operaciones intensivas como ZER y Contact Center para absorber el impacto del incremento en costos laborales.
4. **Atracción y Retención de Talento:** Fortalecer el ecosistema de formación y alianzas con la academia local para suplir la brecha de profesionales TI.



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:

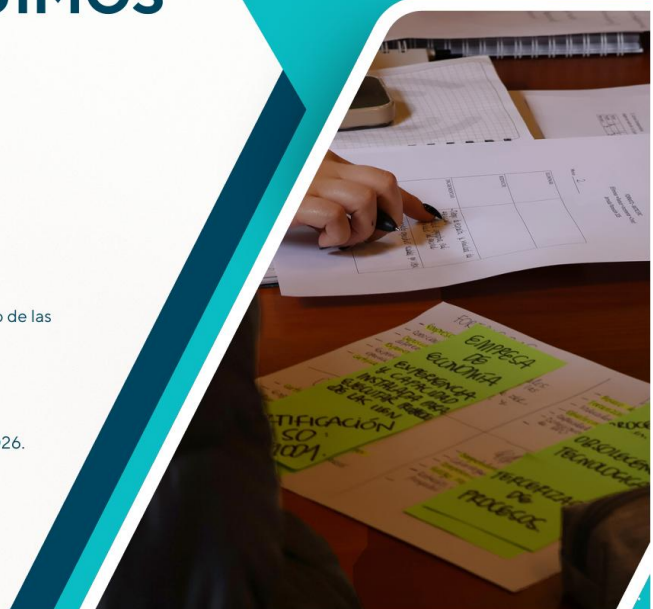
Revisión de capacidades internas, entorno, mercado y desempeño de las unidades de negocio.

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 ICONTEC
- 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



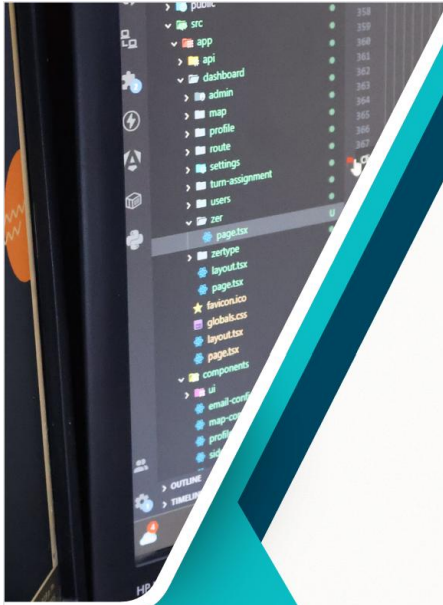
Convertimos la tecnología, el talento y la infraestructura y capacidades operativas en oportunidades de crecimiento para las organizaciones y la sociedad.

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





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.

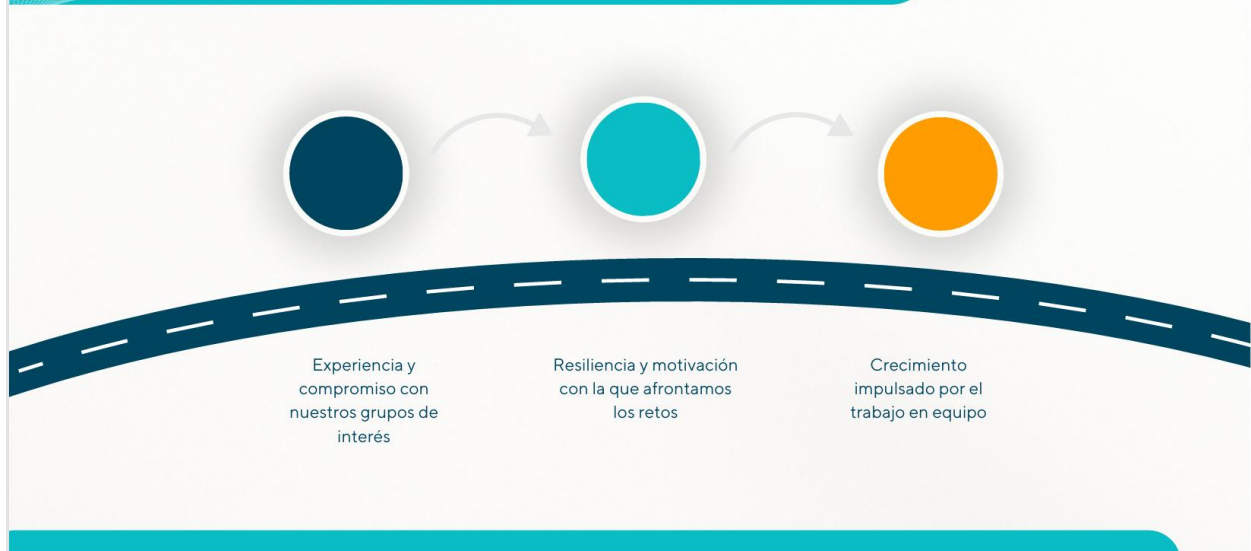
NUESTROS PRINCIPIOS

- ▶ 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.

SIGNIFICADO COLORES CORPORATIVOS



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

7. LOGROS CORPORATIVOS

TALENTO HUMANO

Principales metas e indicadores propuestos

Indicador	Meta
Calificación Promedio de la Evaluación del Desempeño	En proceso
Calificación promedio del Clima Laboral	En proceso
Cumplimiento al plan de capacitación y formación	45%
Desempeño Cumplimiento de tiempo en los pagos quincenales	100%
Cumplimientos en la ejecución de los procesos de bienestar	45%
Porcentaje de Cumplimiento al sistema de seguridad y salud en el trabajo	97%

Descripción de actividades relevantes realizadas



Planta de personal

Personal People Contact 2026		
Nivel	# de colaboradores	% por área
Operativo BPO	36	13%
Operativo ZER	181	66%
Tecnología	17	6%
Administrativo	37	13%
Total	271	100%

- Porcentaje por área



- Vacantes disponibles a 30 de junio 2026

Vacantes		
Cargo	Cantidad	Área
ORIENTADOR	5	Zonas Azules
ORIENTADORES	1	Zonas naranjas

Resultados de las metas e indicadores

Indicador	Meta	Resultado
Calificación Promedio de la Evaluación del Desempeño	En proceso	

Calificación promedio del Clima Laboral	En proceso	
Cumplimiento al plan de capacitación y formación	45%	37.1%
Desempeño Cumplimiento de tiempo en los pagos quincenales	100%	100%
Cumplimientos en la ejecución de los procesos de bienestar	45%	41%
Porcentaje de Cumplimiento al sistema de seguridad y salud en el trabajo	100%	97%

Principales logros

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 a 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.
10. Acompañamiento psicosocial del duelo.
11. Coach ontológico para todo el personal de la empresa People Contact, conectando el propósito individual de los empleados con la visión de la empresa, mejorando la comunicación entre las áreas.

Evidencias fotográficas

Actividades de Bienestar





Retos y desafíos 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 específicas de acuerdo con su rol.
5. Realizar la implementación del estudio de estructuración.

ADMINISTRATIVA

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.

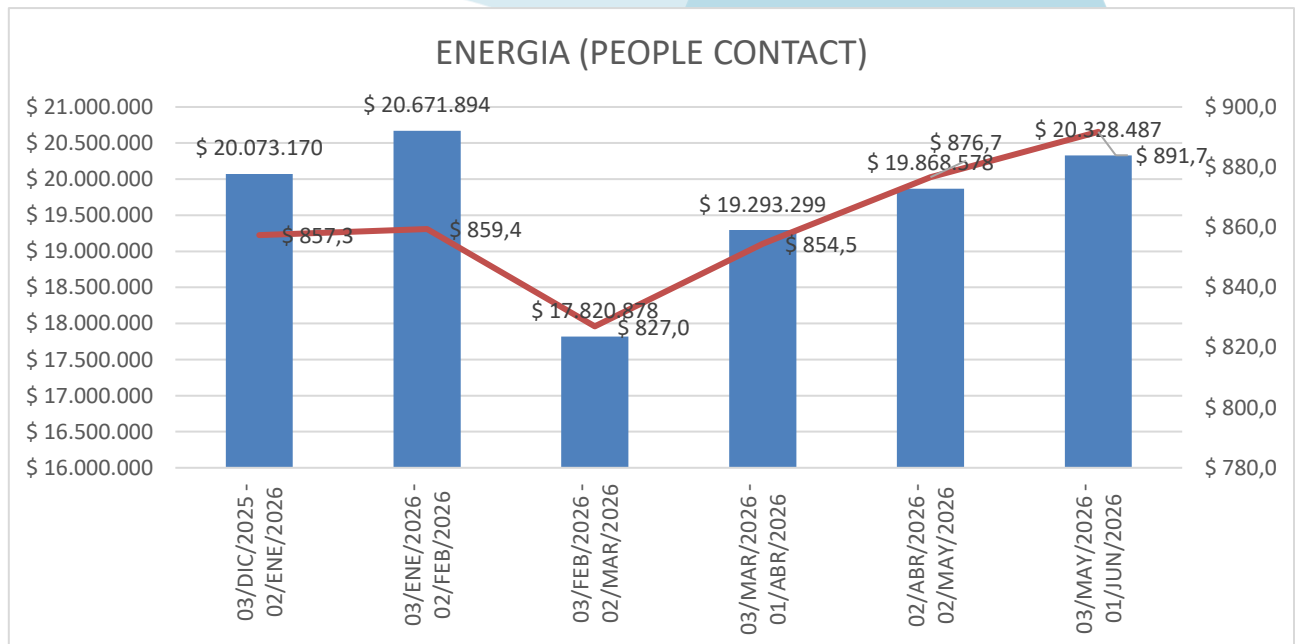
Austeridad en gastos del área: realizar seguimiento constante al presupuesto asignado para los procesos del área.

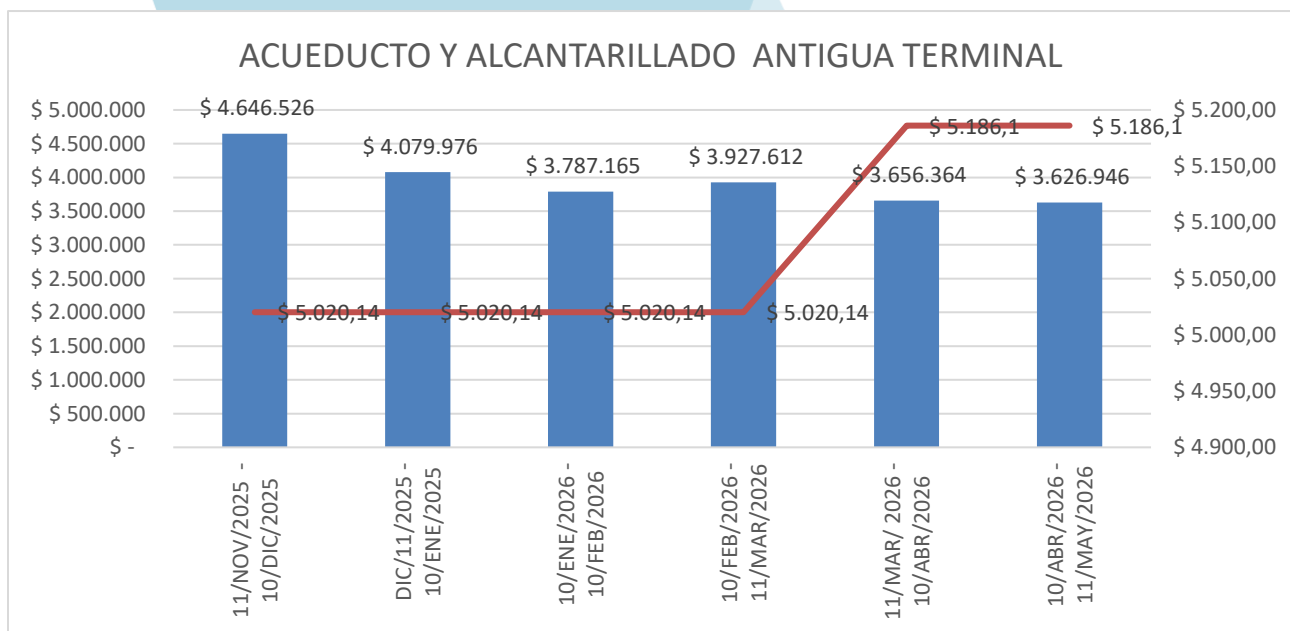
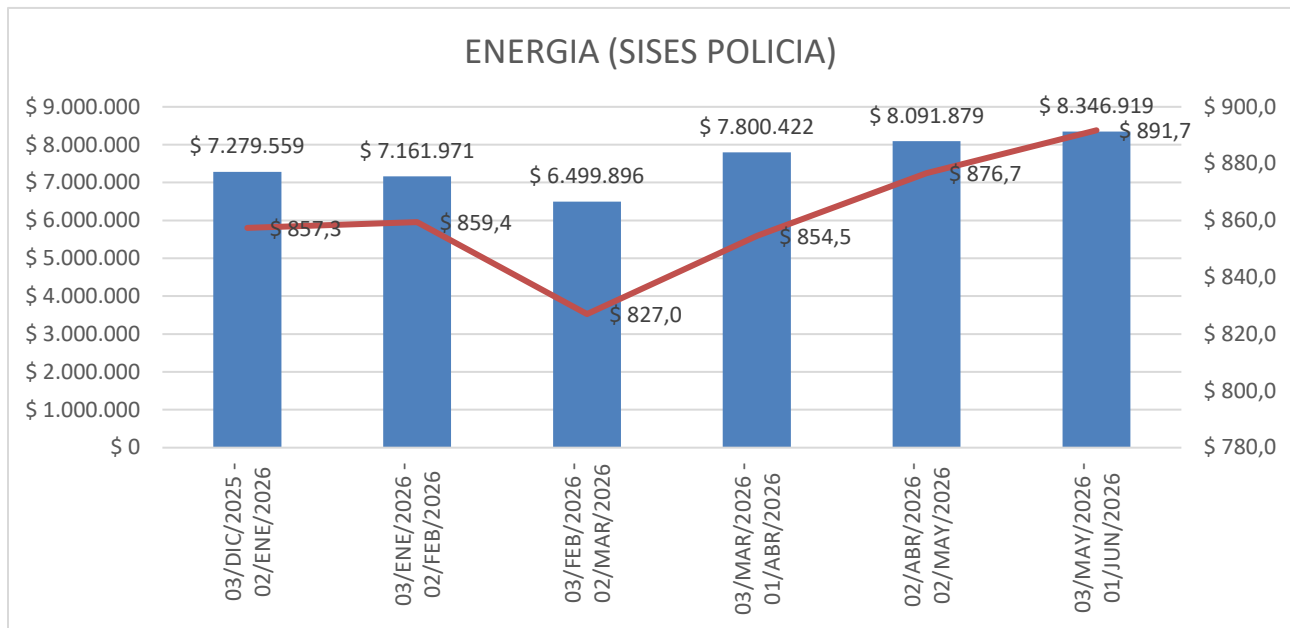
Descripción de actividades relevantes realizadas

- 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

Consumos servicios públicos primer semestre 2026





Principales logros

- Ejecución dentro de los tiempos establecidos de los cronogramas de mantenimiento de infraestructura física.

Retos y desafíos para el 2026

Cumplimiento cronograma de mantenimiento clientes renting.

ZONAS DE ESTACIONAMIENTO REGULADO – ZER

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: \$618.284.220 (Ingreso promedio actual).

Meta: Incrementar en un 10% anual, es decir para el año 2026, alcanzar un ingreso de \$680.112.642 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 23 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%.
- Durante el año 2026 ha contado con la resolución de 24 PQRSD relacionadas con el servicio de estacionamiento, 124 llamadas atendidas al usuario con un nivel de atención del 80,83%.
- 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 al 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 durante cinco meses ya corridos de la vigencia 2026 frente a al mismo periodo de la vigencia 2025 evidencia un decrecimiento del **-0.92%**. Esta disminución en el desempeño mensual de ingresos se debe a la disminución de días laborales del mes de mayo frente a la vigencia anterior.

TIQUETES VENDIDOS A MAYO 2026	
CARRO	787.042
MOTO	237.845
PERSONAL CONTRATADO	
ORIENTADORES	145
SUPERVISORES	11
ZONAS HABILITADAS	
ZONAS	119

Principales logros

1. A mediados del año 2025 se realizó auditoría externa por parte de la contraloría general de la república 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

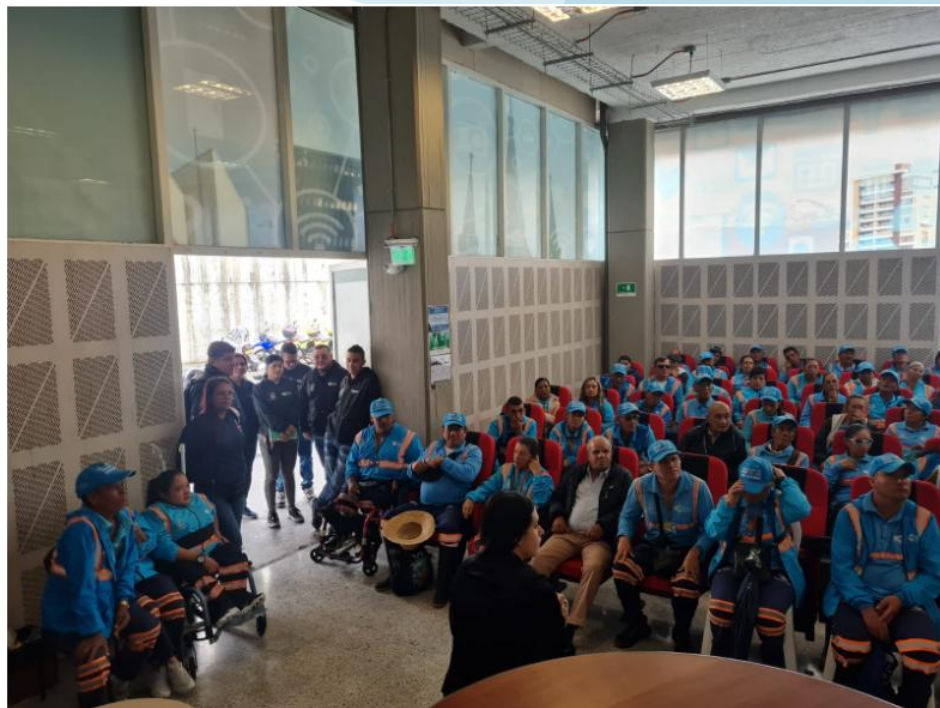
A partir de la auditoría realizada por la Contraloría, se identificó la necesidad de acelerar la implementación del componente tecnológico en el área. Este hallazgo permitió establecer con mayor precisión los requerimientos operativos y administrativos existentes, orientando acciones para fortalecer 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. Disminución de un **0,92%** en las ventas de zonas azules
3. A corte del mes de julio del 2026 se cuenta con una bolsa tecnológica de **\$1.727.898.619**, es de anotar que los meses de enero, febrero, abril y mayo de la vigencia 2026 no hubo recursos para el componente tecnológico dado que los costos y gastos de operación superaron los ingresos en fiducia y el recaudo.

4. Durante los 4 trimestres del año 2025 se obtuvo 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 2026, se ha logrado un sostenimiento en la contratación de personal en condición de vulnerabilidad, contando con 145 orientadores vinculados al programa. Este crecimiento impactó directamente en la calidad de vida de 145 familias del municipio, reforzando el compromiso con la inclusión social y el desarrollo comunitario.

Evidencias fotográficas





OPERACIONES

Principales metas e indicadores propuestos

El objetivo central del área es asegurar el cumplimiento estricto de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA - Service Level Agreements) establecidos contractualmente con cada uno de los clientes.

La gestión de la operación se evalúa bajo dos dimensiones clave: eficiencia operativa y calidad de la experiencia del usuario.

Descripción de actividades relevantes realizadas

Con el objetivo de garantizar la excelencia en la operación y la satisfacción de las cuentas contratantes, se ejecutaron de manera sistemática las siguientes actividades clave en los negocios asignados de BPO:

- Control de productividad y calidad operativa: Ejecución de auditorías y planes de seguimiento continuo sobre los indicadores de rendimiento diario y los estándares de calidad establecidos para cada una de las campañas de la operación.
- Gestión de relaciones con clientes corporativos: Mantenimiento de canales de comunicación permanente y directa con los representantes de las empresas aliadas, asegurando un servicio proactivo, la alineación de expectativas y el fortalecimiento de las relaciones comerciales.
- Recopilación y consolidación de datos: Centralización y procesamiento diario de la información operativa y de tráfico de los negocios a cargo, permitiendo la detección temprana de desvíos y la toma de decisiones oportunas.
- Elaboración y Entrega de Informes de Gestión: Construcción y presentación de reportes mensuales y parciales detallados, consolidando los indicadores clave de rendimiento (KPIs) y los resultados de las actividades ejecutadas para cada cliente.
- Supervisión y evaluación del desempeño del personal: Monitoreo continuo del rendimiento del talento humano a cargo, garantizando que sus actividades y metas diarias estuvieran alineadas estrictamente con los compromisos pactados contractualmente entre la compañía y el cliente final.

En la unidad de negocio Renting se hace el acompañamiento al cliente para cumplir con cada una de las obligaciones mediante las siguientes actividades:

- Contratación, supervisión, revisión y acompañamiento de diseños de plataformas técnicas para la ejecución de nuevas construcciones, adecuaciones y modificaciones de las sedes de la empresa cuando sea necesario
- Visitar todas las sedes de la empresa y velar por que se encuentren en perfecto estado en relación con el aseo, vigilancia y mantenimiento locativo.
- Hacer la solicitud de compra necesaria para dar cumplimiento a los compromisos contractuales adquiridos con los clientes, en materia de infraestructura física.
- Hacer seguimiento a los cronogramas para la ejecución de los diferentes mantenimientos locativos y de infraestructura técnica, de acuerdo con las necesidades identificadas previamente, así como el acompañamiento de las solicitudes de mantenimiento catalogadas como emergencias de las diferentes sedes donde operan nuestros clientes.

FINANCIERA

Principales metas e indicadores propuestos

Las metas alcanzadas por el área financiera e indicadores propuestos para la vigencia 2026, son:

- Cumplimiento del presupuesto para la vigencia
- Seguimiento a las cuentas por cobrar mejorando la rotacion de la cartera.
- Mejorar la rentabilidad de los recursos a disposicion en FIC
- Cumplimiento del cronograma de informes a los diferentes entes de control y de impuestos.

INGRESOS OPERACIONALES	23.675.348.943
% PARTICIPACION COSTO EN INGRESO	77%
% PARTICIPACION GASTOS EN INGRESO	21%
MARGEN OPERACIONAL	2,74%
MARGEN EBITDA	4,50%

Los indicadores propuestos del área financiera son:

RESUMEN DEUDA

Deuda inicial	46.864.423.145
Pagado y/o compensado	6.033.203.779
Quitas	1.843.536.565
TOTAL DEUDA	38.987.682.801
Reducción a la deuda	7.876.740.344

Descripción de actividades relevantes realizadas

Cumplimiento de todos 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.
Seguimiento al presupuesto, a su ejecución y cierre.
Seguimiento al estado de resultados a su cumplimiento vs las proyecciones.
Seguimiento a las cuentas por cobrar a su rotación y las gestiones administrativas en pro de un recaudo eficiente.
Conciliaciones bancarias efectivas sin tener valores o consignaciones pendientes por identificar.
Conciliaciones de Saldos de prestaciones sociales y activos fijos.
Informes Contables y presupuestales a la Alcaldía de Manizales y la gerencia.
Actualización de procesos y procedimientos del área.
Elaboración del manual de presupuesto para Reservas, sustituciones y vigencias futuras.
Presentación de los informes financieros y de resultados a la Junta directiva, comité de vigilancia y diferentes comités internos.

Retos y desafíos para el 2026

- Adelantar proceso de negociación de la deuda con UNE el cual se encuentra en el acuerdo de acreedores por valor de \$ 798.634.566 el cual en condiciones normales inicia el 18 de febrero del 2027 y termina el 18 de noviembre del 2031 a fin de mejorar el indicador de endeudamiento, de cumplir de manera anticipada beneficiando a las dos partes.
- Proceso de indexación del valor adeudado por parte de People Contact a Inflationizales de los valores del acuerdo de acreedores que a corte de 30 de agosto 2026 está por valor de \$ 24.911.203.246.
- Cumplir con las proyecciones presupuestales y de resultados para el 2026
- De acuerdo con las políticas de inversión emitidas por la junta directiva presentar propuestas que mejoren la rentabilidad de los recursos de la empresa.
- En concordancia con las políticas de saldos mínimos y máximos en la cuenta de ahorros o corrientes, el reto para esta nueva vigencia será la oportuna gestión de los saldos y que estos sean redireccionados en el menor tiempo posible a los diferentes fondos de inversión con los que cuenta la empresa y así darles un mayor valor a los recursos.
- Verificar el cierre contable mensual, trimestral y anual de manera oportuna y precisa, con la revisión de cada una de las cuentas para evitar incurrir en errores o transacciones que puedan afectar la veracidad de los estados financieros.
- Reducir costos asociados a financiamiento, transferencias bancarias y administración de fondos mediante negociaciones con las entidades bancarias.
- Contar con una cartera sana al 100% realizando seguimiento constante a los clientes y tomando las medidas administrativas necesarias para su cumplimiento.

JURIDICA

Principales metas e indicadores propuestos

Las **metas** para la gestión proyectada y evaluada en la vigencia 2026, se orientan al fortalecimiento del cumplimiento normativo, la oportunidad en la atención de requerimientos, la eficiencia contractual, la adecuada representación judicial y el mejoramiento continuo del proceso jurídico.

En este contexto, se destacan como principales metas de gestión las siguientes:

- Eficiencia y celeridad en el cumplimiento de requerimientos legales.
- Reporte y publicación a los grupos de interés internos y externos de la gestión contractual adelantada por la Empresa.
- Representación judicial oportuna en litigios, con seguimiento permanente al estado de los procesos y control de términos judiciales.
- Trámite de los procesos de contratación dentro de los términos definidos en el acuerdo de servicios y conforme a los lineamientos del Manual de Contratación.
- Gestión y seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas derivadas de los planes de acción institucionales.
- Cumplimiento del plan de trabajo del Área Jurídica, en armonía con los objetivos estratégicos de la organización.
- Control y seguimiento al archivo del proceso jurídico, garantizando trazabilidad, conservación documental y acceso oportuno a la información.
- Ejercicio de la Secretaría de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, las reuniones del Comité de Vigilancia del Acuerdo de Acreedores, el Comité de Contratación y la Secretaría Técnica del Comité de Conciliación.
- Ajuste y modificación de actuaciones relacionadas con procesos disciplinarios, de conformidad con la normatividad legal vigente y las garantías del debido proceso.
- Diligenciamiento y actualización de la matriz de trazabilidad de las PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2026, relacionadas con el proyecto ZER y las demás áreas de la empresa, así como el trámite de los casos presentados mediante el sistema de PQRS y la atención de quejas radicadas a través de la plataforma en línea o de forma presencial.
- Disminución de procesos ejecutivos en los cuales People Contact actúa como demandado, como resultado de una gestión preventiva y de seguimiento jurídico más rigurosa.

Con fundamento en dichas metas, para la vigencia 2026 se proponen los siguientes **indicadores del Área Jurídica:**

- ❖ Cumplimiento en la atención de solicitudes al Área Jurídica (Número de solicitudes atendidas oportunamente / Número total de solicitudes recibidas) x 100 >= 90%

Descripción de actividades relevantes realizadas

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, el Área Jurídica desarrolló actividades relevantes orientadas al fortalecimiento del cumplimiento normativo, la gestión preventiva del riesgo jurídico, el acompañamiento transversal a las dependencias de la Empresa y la mejora continua de sus procesos internos.

Entre las principales actividades ejecutadas se destacan las siguientes:

- Participación en comités internos, especialmente en el Comité Jurídico, espacio en el cual se adelantan ejercicios de gestión del conocimiento, análisis de casos y alineación del equipo frente a los procesos, subprocesos y criterios de actuación del área.
- Ejercicio de la Secretaría Técnica del Comité de Conciliación, cumpliendo la periodicidad de las sesiones y el trámite correspondiente, aspecto que evidencia mejora frente a hallazgos identificados en vigencias anteriores.
- Asistencia y soporte jurídico a las reuniones de los órganos sociales de la Empresa, incluyendo la Asamblea General de Accionistas, de periodicidad anual; la Junta Directiva, de periodicidad mensual o cuando se requiera; y el Comité de Vigilancia, de periodicidad cuatrimestral o cuando se requiera, garantizando su proyección, organización y desarrollo dentro de los términos establecidos.
- Elaboración y presentación del informe de gestión del Comité de Conciliación correspondiente a la vigencia 2026.
- Medición mensual de indicadores del Área Jurídica, a través de los cuales se visualizan los trámites adelantados por la dependencia y se reporta oportunamente la información para consulta de los diferentes grupos de la compañía.
- Seguimiento contractual y de archivo a los expedientes de contratación, actividad que ha contribuido al mejoramiento de los procesos contractuales adelantados por la Empresa.

- Seguimiento y monitoreo de los procesos judiciales a cargo de la Empresa, con control de términos, revisión de actuaciones y actualización permanente del estado de los expedientes.
- Elaboración de informes de gestión del Área Jurídica relacionados con los procesos del proyecto ZER, así como acompañamiento en los procesos de descargos en articulación con el área de Talento Humano.
- Impulso de demandas en procesos ejecutivos, de acuerdo con las solicitudes presentadas, orientadas a la recuperación de cartera y a la defensa de los intereses patrimoniales de la Empresa.
- Socialización de los procesos y subprocesos del Área Jurídica con el fin de fortalecer la comprensión organizacional de sus funciones, alcances y responsabilidades.
- Actualización del normograma y de los procedimientos establecidos por el Área Jurídica, como herramienta para asegurar coherencia normativa, trazabilidad y mejora continua.
- en articulación con los procesos institucionales de estandarización y mejora documental.
- Apoyo y acompañamiento de asesor jurídico externo en asuntos específicos, contribuyendo al fortalecimiento técnico de la gestión y a la atención especializada de determinados casos o requerimientos.

A. GESTION CONTRACTUAL		
MODALIDAD (directa, licitación, entre otras)	N° CONTRATOS	V/R DE LA CONTRATACION
Orden de Servicios	40	\$ 715.392.748
Invitación a Cotizar	0	\$ 0
Invitación Privada	4	\$ 221.139.804
Invitación Pública	18	\$ 1.863.105.533
Contratación Directa	8	\$ 487.350.761
Acuerdo de Colaboracion Empresarial	3	\$ 256.238.058
TOTAL	73	\$ 3.543.226.904
A. GESTION CONTRACTUAL		

TIPO DE CONTRATACION (compra bienes, prestación de servicios, obra pública, etc)	N° CONTRATOS	V/R DE LA CONTRATACION
Compras, herramientas o equipo	4	\$ 400.088.851
Arrendamiento	1	\$ 115.664.056
Licencias	4	\$ 35.972.300
Prestación de Servicios	59	\$ 2.895.126.327
Renovación	1	\$ 1.000.000
Suministro	3	\$ 92.641.000
Suscripción de Certificados	1	\$ 2.734.370
TOTAL	73	\$ 3.543.226.904

❖ Subproceso Representación Judicial

PEOPLE CONTACT-DEMANDADO

RADICADO	ACCIÓN	ESTADO	PROBABI LIDAD	VALOR	OBSERVACIONES
17001-3331-001- 2020-00186-00	Ejecutivo	Auto aprueba liquidación (Terminado)	TERMINA DO 2023	\$ 942.440.000	
2021-00840	Verbal sumario	Para fallo (Terminado)	TERMINA DO 2023	\$ 260.000.000	
17001-2333-000- 2015-00453-01	Nulidad	Desfavorable (Terminado)	TERMINA DO 2023	\$ 20.506.000	
17-001-33-39-006- 2024-00140-00	Acción de tutela	(Terminado)	DESFAVO RABLE	\$ -	ordena efectuar trámite de radicación de incapacidades, no obstante, dichas sumas no son reconocidas por People Contact.
17001-4105-002- 2024-00119-00	Ordinari o Laboral de Única instancia	Fallo Favorable (Terminado)	FAVORAB LE	\$ 26.000.000	ABSOLVER a la entidad demandada de todas las pretensiones incoadas en su contra

PEOPLE CONTACT-DEMANDANTE

EMPRESA	RADICAD O	DEMAND ANTE	ACCIÓN	ESTADO	PROBABI LIDAD DEL PROCESO	PROBABILIDA D DE PAGO ACREEDORES	VAL OR	OBSERVACIONES
---------	--------------	----------------	--------	--------	---------------------------------	--	-----------	---------------

Lotus Assistance S.A.S.	17001-4003-010-2020-00072-00	Lotus Assistance S.A.S.	Ejecutivo	Terminado Dificultad recuperación cartera	FAVORABLE	REMOTA	\$ 2.97 9.03 1	No se tiene título a favor de People Contact
Uff Móvil S.A.S. en liquidación	72047	Uff Móvil S.A.S. en liquidación	Acuerdo de acreedores	Terminado Dificultad recuperación cartera	FAVORABLE	REMOTA	\$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	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	REMOTA	\$ 319.550.242	No se tiene título a favor de People Contact
Delaware	17-001-3339-007-2018-00412-02	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	REMOTA	\$ 10.8 41.2 44	No se tiene título a favor de People Contact
Contactech	17001-3339-006-2022-00040-00	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	REMOTA	\$ 39.6 17.4 75	No se tiene título a favor de People Contact
Rugon Servicios Tecnológicos SL	17001-3333-003-2022-00071-00	People Contact	Ejecutivo	Recurso de apelación negación del mandamiento de pago	FAVORABLE	REMOTA	\$ 6.60 0.00 0	No se cuenta con elementos probatorios para el proceso judicial
Xynergia Colombia S.A.S	11001-3343-066-2022-00084-00	People Contact	Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	FAVORABLE	REMOTA	\$ 3.95 6.46 8	No se tiene título a favor de People Contact
Personal Contact S.A.S. Capital adeudado	11001-3343-063-2024-00068-00	People Contact	Proceso judicial Acción contractual	Desistimiento demanda	FAVORABLE	REMOTA	\$ 49.2 47.9 15	No se cuenta con elementos probatorios para el proceso judicial
Personal Contact S.A.S. Intereses moratorios	11001-3343-063-2024-00068-00	People Contact	Proceso judicial Acción contractual	Desistimiento demanda	FAVORABLE	REMOTA	\$ 129.278.618	No se cuenta con elementos probatorios para el proceso judicial
Ingesolution S.A.S.	17001-4003-008-2023-0054000	People Contact	Proceso Ejecutivo	Pruebas	FAVORABLE	PROBABLE	\$ 67.5 00.0 00	Elementos probatorios de incumplimiento
Smart Future S.A.S	17001-333-3001-2024-0026500	People Contact	Proceso Ejecutivo	No libran mandamiento de pago	REMOTA	REMOTA	\$ 59.5 87.6 66	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	People Contact	Proceso Ejecutivo	Libra mandamiento de pago	REMOTA	REMOTA	\$ 23.7 26.9 70	Se libra mandamiento de pago por la vía ejecutiva

Los anteriores indicadores permitirán medir de manera objetiva la oportunidad en la atención jurídica, la dinámica de la gestión contractual y el comportamiento del componente litigioso, facilitando la toma de decisiones, la identificación de riesgos y la formulación de acciones de mejora para el fortalecimiento institucional.

Principales logros

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, el Área Jurídica consolidó logros significativos que reflejan su contribución efectiva al fortalecimiento institucional, la seguridad jurídica de la Empresa y la mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.

Entre los principales logros alcanzados se destacan los siguientes:

- Cumplimiento del 100% de las metas establecidas para el período evaluado, evidenciando eficiencia, oportunidad y capacidad de respuesta en los diferentes frentes de gestión jurídica.
- Ejecución de 73 contratos por un valor total de \$3.543.226.904, tramitados conforme al Manual de Contratación, con observancia de los principios de transparencia, publicidad, trazabilidad y cumplimiento normativo.
- Fortalecimiento del subproceso de apoyo jurídico mediante la atención oportuna de solicitudes presentadas por los grupos de interés internos y externos, manteniendo la continuidad del servicio incluso en escenarios de reducción temporal del talento humano.
- Mejoramiento en el funcionamiento del Comité de Conciliación, garantizando el cumplimiento de la periodicidad de las sesiones, el trámite oportuno de los asuntos sometidos a consideración y la superación de observaciones derivadas de hallazgos de vigencias anteriores.
- Acompañamiento permanente a los órganos sociales de la Empresa, asegurando el soporte jurídico y secretarial requerido para la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Comité de Vigilancia, el Comité de Contratación, el Comité de Gobierno Corporativo Interno y de Sostenibilidad y el Comité de Conciliación.

- Consolidación del seguimiento contractual y del archivo de expedientes, lo que ha permitido una mejora en la organización documental, la trazabilidad de los procesos y el control interno sobre la gestión contractual.
- Fortalecimiento del seguimiento y monitoreo de procesos judiciales, con mayor control sobre términos, actuaciones y estado de los expedientes, lo cual ha contribuido a la mitigación del riesgo jurídico.
- Disminución en la apertura de nuevos procesos judiciales y, en particular, de procesos ejecutivos en los cuales People Contact actúa como demandado, reflejando una gestión preventiva más efectiva y un mayor control de contingencias.
- Impulso de procesos ejecutivos encaminados a la recuperación de cartera, protegiendo los intereses patrimoniales de la Empresa y promoviendo una gestión judicial activa.
- Avance en la actualización del normograma, procedimientos y formatos del Sistema Integrado de Gestión, fortaleciendo la estandarización documental, la claridad operativa y la articulación con los lineamientos institucionales.
- Desarrollo de actividades de capacitación y socialización del Manual de Supervisión, Manual de Contratación, procesos y subprocesos del área, promoviendo apropiación normativa, gestión del conocimiento y mejores prácticas institucionales.
- Atención y trazabilidad de las PQRSD relacionadas con el proyecto ZER y demás áreas de la empresa, incluyendo solicitudes canalizadas mediante el sistema PQRS, la plataforma en línea y atención presencial, fortaleciendo la capacidad de respuesta y la articulación interdependencias.
- Apoyo en procesos disciplinarios y acompañamiento al área de Talento Humano en diligencias de descargos, contribuyendo al respeto por el debido proceso, la legalidad de las actuaciones y la prevención de riesgos laborales.

Los resultados obtenidos permiten concluir que el Área Jurídica no sólo atendió sus responsabilidades funcionales de manera satisfactoria, sino que además aportó al fortalecimiento de la gobernanza interna, la prevención de contingencias y la consolidación de una gestión jurídica más organizada, estratégica y orientada a resultados.

Retos y desafíos para el segundo semestre del 2026

De cara al segundo semestre de la vigencia 2026, el Área Jurídica identifica una serie de retos y desafíos orientados a consolidar los avances alcanzados, fortalecer la capacidad preventiva de la dependencia y responder de manera más eficiente a las exigencias institucionales, normativas y operativas de la Empresa.

En este sentido, los principales retos y desafíos se concretan en los siguientes aspectos:

- Fortalecer la capacidad operativa y técnica del Área Jurídica, garantizando una adecuada distribución de cargas de trabajo y continuidad en la prestación del servicio, especialmente frente a escenarios de reducción temporal del talento humano.
- Mantener y mejorar los niveles de oportunidad en la atención de solicitudes jurídicas, con el fin de asegurar el cumplimiento del indicador de atención oportuna y la satisfacción de los grupos de interés internos y externos.
- Consolidar una gestión contractual cada vez más preventiva, estandarizada y trazable, fortaleciendo la revisión de riesgos, la publicación de procesos y el seguimiento a los expedientes contractuales.
- Optimizar el control y monitoreo de los procesos judiciales, mediante herramientas de seguimiento, alertas de vencimientos y análisis por tipo de acción judicial, que permitan anticipar contingencias y robustecer la estrategia de defensa.
- Continuar con la reducción de procesos judiciales y ejecutivos en los cuales People Contact actúa como demandado, a través de acciones preventivas, mejora de procedimientos internos y articulación con las demás áreas de la Empresa.
- Fortalecer la recuperación de cartera mediante el impulso oportuno de procesos ejecutivos y la adopción de estrategias jurídicas orientadas a la protección de los intereses patrimoniales de la organización.
- Afianzar la actualización permanente del normograma, procedimientos, formatos y documentos del Sistema Integrado de Gestión, de manera que respondan a los cambios normativos, operativos e institucionales.

- Profundizar los procesos de capacitación, socialización y gestión del conocimiento al interior de la Empresa, especialmente en materias de contratación, supervisión, archivo, actuación disciplinaria y prevención del riesgo jurídico.
- Consolidar el ABC Jurídico y demás herramientas de consulta interna como mecanismos de apoyo para la toma de decisiones y la orientación oportuna a los usuarios del servicio jurídico.
- Mantener el cumplimiento estricto de la periodicidad y formalidades de los comités y órganos sociales, asegurando la calidad de los soportes documentales, actas, informes y seguimientos derivados de sus decisiones.
- Fortalecer la trazabilidad y atención integral de las PQRSD, particularmente las relacionadas con el proyecto ZER y las demás áreas de la empresa, garantizando coordinación interdependencias y respuestas oportunas.
- Continuar el acompañamiento al área de Talento Humano en los procesos disciplinarios y diligencias de descargos, asegurando el respeto por el debido proceso y la observancia de la normatividad legal vigente.
- Reforzar la articulación con asesores jurídicos externos cuando la complejidad o especialidad de los asuntos así lo requiera, con el propósito de optimizar la calidad técnica de la respuesta institucional.
- Potenciar la medición y análisis de indicadores del proceso jurídico como herramienta para la toma de decisiones, el seguimiento a resultados y la formulación de acciones de mejora continua.

La superación de estos retos permitirá al Área Jurídica consolidarse como una dependencia estratégica, orientada no sólo a la atención de requerimientos legales, sino también a la prevención de riesgos, el fortalecimiento de la gobernanza corporativa y la generación de valor para la sostenibilidad institucional de People Contact.

TECNOLOGÍA

Principales metas e indicadores propuestos

1. Implementación componente tecnológico zonas azules

La implementación tecnológica en las Zonas Azules de Manizales ha generado avances significativos en el desarrollo de la aplicación para orientadores, supervisores y el módulo administrativo que permite tener la data completa de la operación en tiempo real. Dentro de los avances más significativos tenemos:

Eficiencia Operativa y Digitalización

- ✓ **Gestión Centralizada:** Se ha logrado la digitalización total de la administración de la operación, recaudo y supervisión, permitiendo una gestión centralizada de la información a través de plataformas desarrolladas e interconectadas.
- ✓ **Reducción de Errores:** La automatización de procesos ha permitido reducir los errores manuales que anteriormente ocurrían en la operación y en el control de ocupación.
- ✓ **Monitoreo en Tiempo Real:** El sistema permite el seguimiento constante de la ocupación y el recaudo, facilitando la toma de decisiones oportunas basadas en datos reales.

Control Financiero y Transparencia

- ✓ **Trazabilidad Total:** Se garantiza un seguimiento completo de cada transacción, desde el ingreso del vehículo hasta el pago, incluyendo el registro de saldos pendientes y vehículos fugados.
- ✓ **Diversificación de Pagos:** Se integró el soporte para pagos electrónicos (débito, crédito y QR) mediante datáfonos en la red REDEBAN, además del tradicional pago en efectivo.
- ✓ **Respaldo Documental:** El sistema genera automáticamente tickets físicos como comprobantes para el usuario y registros de control para la operación, asegurando transparencia en el recaudo.

Innovación en la Supervisión y Administración

- ✓ **Mapa de Zonas Inteligente:** Los supervisores ahora cuentan con una herramienta visual que utiliza colorimetría para identificar el estado de las zonas (por ejemplo, verde para zonas con orientador, amarillo para ocupación superior al 50% y rojo para más del 75%).

- ✓ **Módulos Especializados:** Se implementaron herramientas específicas para supervisores y administradores que permiten auditar el recaudo diario, gestionar turnos de orientadores y analizar indicadores estratégicos.
- ✓ **Rendición de Cuentas:** Se fortalece la transparencia ante la Administración Municipal gracias a la generación de reportes automáticos y medibles.

Avances en la Implementación (Progreso por Etapas)

- ✓ **Prueba Piloto:** Se ha hecho algunas pruebas en campo con datafonos de manera exitosa a través de pagos con QR. Estamos coordinando con el proveedor REDEBAN la entrega de los primeros dispositivos que estarán en dicha prueba con todo el abanico de posibilidades de pago y ultimando detalles técnicos con el proveedor Davivienda para que el código único de proponente tenga la posibilidad de QR dinámicos y no estáticos, que permita a los usuarios el pago ajustado para cada venta en particular.
- ✓ **Plan de Expansión:** El proyecto muestra un avance sólido con las pruebas funcionales que se han desarrollado y con la adquisición de infraestructura y licencias necesaria para la puesta en producción de la operación que nos permita llegar a la cobertura que se espera por parte de la secretaria de movilidad en el sector del cable, la estrella y Milán para el semestre próximo.

Impacto Institucional y Ciudadano

- ✓ **Sostenibilidad del Modelo:** La tecnología asegura la continuidad y confiabilidad del servicio, minimizando pérdidas financieras y maximizando la disponibilidad de espacios.
- ✓ **Mejora de la Experiencia:** Tanto orientadores como ciudadanos y supervisores se benefician de interfaces simplificadas y procesos de pago más rápidos y controlados. Estos logros posicionan al sistema como una herramienta fundamental para la transformación digital de la movilidad urbana en la ciudad.

2. Modernización plataforma de soporte GLPI

Como parte de la estrategia de fortalecimiento tecnológico y mitigación de riesgos operativos, se ejecutó la actualización integral de la plataforma de Gestión de Servicios de T.I, mediante la migración de GLPI desde una infraestructura tecnológica obsoleta hacia una arquitectura moderna, segura y de alto desempeño. Este proceso incluyó la transición del sistema operativo base de CentOS 7 a Ubuntu 26.04 LTS, así como la actualización de la herramienta GLPI de la versión 10.0.6 a la versión 11.0.7.

Esta iniciativa responde a la necesidad de garantizar la continuidad operativa, fortalecer la postura de ciberseguridad y asegurar la sostenibilidad tecnológica de la plataforma. Adicionalmente, permite alinear la solución con los estándares tecnológicos vigentes y las mejores prácticas de gestión de servicios de T.I, optimizando la capacidad de soporte a los procesos del negocio.

La actualización se sustentó en dos factores estratégicos clave:

Gestión del riesgo tecnológico y fin de soporte del sistema operativo: CentOS 7 alcanzó el final de su ciclo de vida el 30 de junio de 2024, dejando de recibir actualizaciones y parches de seguridad críticos. La migración a Ubuntu 26.04 LTS proporciona una plataforma robusta, estable y con soporte extendido a largo plazo, reduciendo la exposición a vulnerabilidades y garantizando la disponibilidad de actualizaciones y mejoras continuas.

Fortalecimiento de la seguridad y evolución funcional de GLPI: La versión 10.0.6 de GLPI presentaba limitaciones funcionales y vulnerabilidades de seguridad conocidas, incluyendo riesgos asociados a ataques de tipo XSS, inyección SQL y escalamiento de privilegios. La actualización a la versión 11.0.7 incorpora correcciones de seguridad, mejoras de rendimiento y nuevas capacidades nativas que reducen la dependencia de complementos externos, simplificando la administración de la plataforma y mejorando la experiencia de los usuarios.

Beneficios obtenidos

- ✓ Mayor seguridad y cumplimiento tecnológico, mediante la adopción de una plataforma soportada y actualizada.
- ✓ Reducción de riesgos operativos y de ciberseguridad, eliminando componentes que habían superado su ciclo de soporte.
- ✓ Mejora en el desempeño y estabilidad de la solución ITSM, garantizando una operación más eficiente y confiable.
- ✓ Optimización de capacidades funcionales, gracias a las nuevas características incorporadas en GLPI 11.0.7.
- ✓ Sostenibilidad tecnológica a largo plazo, con soporte y actualizaciones garantizadas para la infraestructura base y la aplicación.

Estado de la infraestructura

Servidor anterior: Máquina virtual basada en CentOS 7 (plataforma sin soporte vigente).

Servidor actual: Máquina virtual basada en Ubuntu 26.04 LTS, con una arquitectura actualizada, segura y preparada para soportar la evolución futura de los servicios de TI.

En términos estratégicos, esta actualización no solo elimina riesgos derivados de la obsolescencia tecnológica, sino que fortalece la capacidad de la organización para ofrecer

servicios de TI más seguros, eficientes y alineados con las necesidades actuales y futuras del negocio.

3. 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 $\geq 97\%$

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 (Infmanizales, 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 realizadas

1. Modernización de la infraestructura de red y seguridad perimetral en Infimanizales

Se completó la migración del Core de red de la sede Infimanizales, reemplazando el firewall FortiGate 100E y el Switch de Core HP A5120 por un FortiGate 120G y dos FortiSwitch administrados desde una única consola. La plataforma anterior operaba con una ruta estática sin integración total entre el equipo de seguridad perimetral y la red interna; hoy los dos FortiSwitch reportan en tiempo real el estado de cada puerto, el dispositivo conectado, la VLAN asignada y el usuario autenticado. Como resultado de la migración quedaron identificados y clasificados 88 dispositivos activos, con inspección de tráfico, trazabilidad usuario-equipos-destino-aplicación y doble pila IPv4/IPv6 activa en las interfaces.

2. Implementación de plataforma de ciberseguridad y monitoreo continuo (Wazuh)

Se consolidó la implementación de Wazuh como plataforma centralizada de auditoría, monitoreo y detección de vulnerabilidades sobre los equipos y servidores de la compañía, con 99 agentes registrados. La solución se integró con los registros de actividad de Office 365 y con Microsoft Teams, donde se configuraron notificaciones automáticas que alertan al equipo de soporte en tiempo real ante la detección de un riesgo crítico o de alta severidad en cualquier equipo de la organización. Para el seguimiento de lo reportado por la herramienta se crearon dashboards nativos de la plataforma para el análisis de tendencias diarias, y una conexión directa a la API del servidor que extrae los datos semana a semana para alimentar un tablero de gestión externo, con el balance histórico de vulnerabilidades activas frente a resueltas. Uno de los retos técnicos fue estabilizar y sincronizar los

componentes de comunicación del servidor, corrigiendo las directivas de certificados que bloqueaban la autenticación, hasta restablecer el flujo seguro de eventos locales sin afectar las consultas externas de la API.

3. Plan de contingencia para telefonía (respaldo de la plataforma Avaya)

Ante bloqueos esporádicos detectados en los equipos de enrutamiento principales de la plataforma que ponían en riesgo la comunicación hacia el exterior, se diseñó y puso en marcha un plan de contingencia para la infraestructura de telefonía. Se configuró una central telefónica de respaldo sobre otra tecnología Asterix (ISABEL), se establecieron nuevos enlaces mediante troncales SIP y se construyó la lógica de rutas de entrada y salida de llamadas. Ante una falla del sistema principal, el tráfico se enruta al sistema de respaldo, que filtra llamadas por horario, reproduce los anuncios oficiales de la empresa y, de ser necesario, deriva la atención directamente a los celulares del personal de soporte técnico. Con esto se protege la continuidad de las líneas y de la operación administrativa ante una eventual falla de hardware del sistema principal AVAYA.

4. Administración y soporte de plataformas de telefonía IP (INFI Manizales, Concejo, CIAC e INVAMA)

Se ha mantenido el monitoreo mensual de los sistemas de telefonía IP de INFI Manizales (sedes INFI, Concejo y CIAC) y de INVAMA durante el primer semestre del año. Cada ciclo incluyó la validación del estado operativo de las extensiones registradas, la verificación del enlace entre el sistema 3CX y el PBX Elastix, la comprobación de la conectividad con el proveedor de troncal SIP TigoUNE Fijo y de la troncal que se configura sobre una Raspberry PRI para el DID asignado por UNE, así como la verificación del IVR y del enrutamiento de llamadas hacia los destinos configurados. Como parte de la gestión del período se actualizaron nombres de extensiones, se reconectaron teléfonos en las distintas sedes y se crearon códigos de salida para funcionarios a solicitud de los supervisores de contratos. El monitoreo la operación se ha mantenido estable, sin interrupciones reportadas en los canales de entrada ni en el enrutamiento de opciones.

5. Estandarización de la gestión de proyectos de desarrollo (Microsoft Planner)

Se oficializó Microsoft Planner como plataforma para gestionar el ciclo de vida de los proyectos de desarrollo de software del área, con un flujo de trabajo secuencial que cubre análisis de requisitos, diseño, desarrollo (Frontend y Backend), testeó y despliegue. Cada tarea exige el cumplimiento de listas de verificación técnicas antes de avanzar de fase, y se estableció una validación en la etapa de testeó donde ningún desarrollo pasa a producción sin superar las pruebas funcionales. Aún seguimos ajustando el esquema con etiquetas visuales de prioridad y tipo de requerimiento para que cada proyecto muestre el estado, la prioridad y el avance.

6. Desarrollo de solución TelecentroLAN v1.0

Se diseñó y desarrolló TelecentroLAN, una aplicación de escritorio para el control de acceso y la recolección de datos sociodemográficos en telecentros comunitarios, sin dependencia de nube ni de conexión a Internet. La arquitectura es cliente-servidor sobre la red LAN local: cada equipo cliente bloquea el acceso al escritorio, identifica al usuario, aplica un temporizador de sesión de 60 minutos y sincroniza los registros cada 15 segundos contra un servidor central que expone una API propia en el puerto 5050 con autenticación. Ambos módulos persisten su información en bases SQLite independientes, lo que evita la pérdida de datos ante caídas de red. El proyecto se entregó en su versión 1.0 con instaladores generados, código fuente documentado y arquitectura completamente operativa, lista para despliegue sobre equipos con Windows 10 u 11.

7. Apoyo, marca y campaña Calltrix 360

Se trabajó en el proceso de creación de marca y la producción del video de Calltrix 360, la nueva plataforma de omnicanalidad con inteligencia artificial de la compañía, incluyendo el diseño del logotipo y de la mascota corporativa. La producción del video se realizó a través de herramientas de inteligencia artificial, se resolvieron tres limitaciones técnicas importantes: la deformación del personaje al convertir el formato horizontal a vertical, la pérdida de la voz institucional por cambios en el motor de audio de la herramienta, y el límite de 8 segundos por clip frente a un guion de 25 segundos. Estas limitaciones se superaron fraccionando el guion en cuatro segmentos con continuidad de fotograma entre cortes, bloqueando cuerpo, logotipo y fondo para que la IA solo animara la boca y el parpadeo, y ajustando los parámetros de generación de voz para forzar un acento colombiano. El resultado fue un video vertical de 31 segundos, que protege sin alteraciones los colores y la tipografía corporativa de People Contact.

8. Página Web InfiCaldas (Contrato INFI-021-2026)

Durante el primer semestre de 2026 se ejecutó de manera integral el proyecto de implementación y puesta en marcha del nuevo portal institucional, iniciando con el aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica dedicada mediante el servidor exclusivo, la adquisición de las licencias Windows Server Standard y la aplicación de controles de seguridad orientados al fortalecimiento y protección de la plataforma. Posteriormente, se desarrolló la implementación tecnológica del sitio web sobre WordPress, incluyendo la configuración de una plantilla responsiva y adaptable a diferentes dispositivos, así como la estructuración funcional y de contenidos en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, garantizando el acceso a la información pública y el fortalecimiento de la estrategia de transparencia institucional.

El proyecto alcanzó satisfactoriamente su fase de desarrollo el 20 de abril de 2026, mediante la validación técnica integral de la solución y su respectiva puesta en producción en un entorno temporal (<https://infi-caldas.com>), asegurando la estabilidad operativa y el

cumplimiento de los requisitos funcionales definidos. Como parte de la fase de consolidación y estabilización, durante el mes de mayo se realizó la configuración del dominio oficial **infi.gov.co**, la implementación de los mecanismos de redirección, la emisión y activación del certificado digital SSL para garantizar comunicaciones seguras, y la publicación de la documentación exigida en materia de transparencia y acceso a la información pública, incluyendo estados financieros, mapa de riesgos de corrupción e informes de austeridad del gasto.

En términos estratégicos, este proyecto fortaleció la presencia digital de la entidad, mejoró los niveles de seguridad y disponibilidad de los servicios web institucionales, aseguró el cumplimiento normativo vigente y consolidó una plataforma tecnológica moderna, confiable y alineada con los objetivos de transformación digital y servicio al ciudadano.

Componente	especificación Técnica
Sistema Operativo	Windows Server 2025 Estándar (Edición 16 núcleos)
Plataforma Virtual	VMware ESXi, 6.7.0, 10302608
Procesador	Intel(R) Xeon(R) Gold 6132 CPU @ 2.60GHz
Memoria RAM	8 GB
Almacenamiento	120 GB
Estado de Licencia	Activado ID: 00493-20000-00001-AA645)



9. Página Web Terminal de Transporte de Manizales (Contrato JU-1200-2-2-075-2025):

Durante el período evaluado se garantizó la continuidad operativa, disponibilidad y seguridad de la página web institucional de la **Terminal de Transporte de Manizales**, mediante la administración integral de la plataforma tecnológica, asegurando un esquema de operación permanente **7x24**, la ejecución periódica de copias de seguridad, la implementación de mejoras de seguridad y la actualización continua de complementos y componentes tecnológicos, fortaleciendo así la estabilidad, confiabilidad y protección del servicio.

De manera complementaria, se brindó soporte permanente a los requerimientos de la entidad relacionados con la publicación y actualización de información de obligatorio cumplimiento normativo, incluyendo la ejecución presupuestal, procesos contractuales, estados financieros, gestión documental, actualización del directorio institucional y la divulgación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), contribuyendo al fortalecimiento de las políticas de transparencia, acceso a la información pública y gobierno corporativo. Asimismo, se atendieron oportunamente requerimientos estratégicos y necesidades específicas de la entidad, destacándose el diseño e implementación del módulo “Gerente Juvenil”, así como la publicación y gestión de contenidos asociados a las convocatorias y resultados para Agentes de Tránsito, garantizando una comunicación efectiva con la ciudadanía y el soporte tecnológico necesario para el desarrollo de iniciativas institucionales de alto impacto.

Como resultado, se consolidó una plataforma web estable, segura y alineada con los objetivos institucionales, fortaleciendo la presencia digital de la entidad, el cumplimiento de las obligaciones legales de información y la prestación eficiente de servicios digitales dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés.



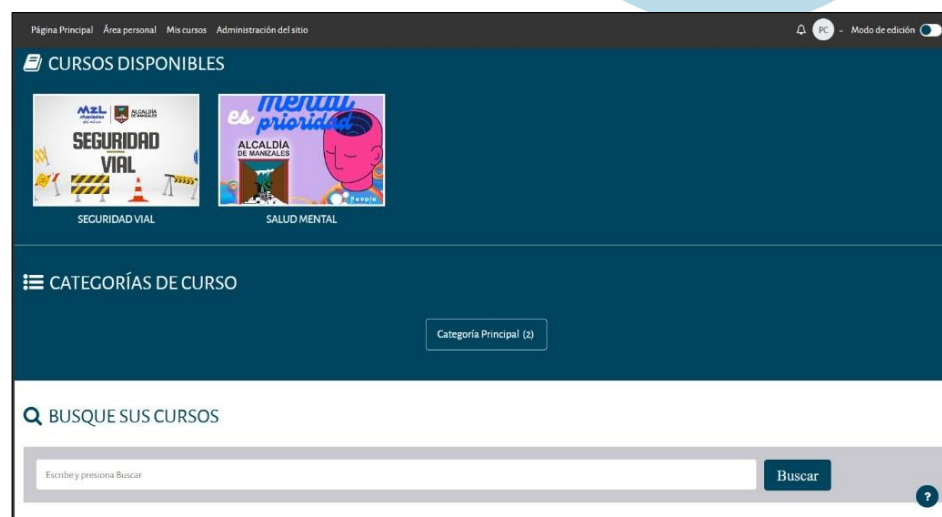
10. Plataforma E-Learning Moodle (Secretaría de Planeación de Manizales):

Durante el primer semestre de 2026 se garantizó la operación, administración y soporte integral de la plataforma de formación virtual, asegurando la disponibilidad, estabilidad y óptimo desempeño del entorno tecnológico para la gestión de los procesos de capacitación institucional. La gestión realizada estuvo orientada a mantener una experiencia de aprendizaje confiable, segura y alineada con los estándares de identidad corporativa definidos por la entidad.

Como parte de la estrategia de fortalecimiento de los servicios digitales, se administraron y mantuvieron operativos los cursos virtuales asociados a las temáticas de Salud Mental y Seguridad Vial, facilitando el acceso continuo a los contenidos formativos y apoyando los procesos de seguimiento académico mediante la asignación formal del rol de Gestor a la funcionaria Olga Beatriz Salgado Morales, responsable de la supervisión y control del avance de los participantes inscritos.

En materia de seguridad de la información y continuidad operativa, se mantuvo vigente la certificación digital SSL asociada al dominio formacionsgp.manizales.gov.co, garantizando la protección de las comunicaciones y la integridad de los datos gestionados a través de la plataforma. Adicionalmente, se ejecutó un esquema periódico de copias de seguridad y respaldo de la información alojada en el servidor externo de contingencia, fortaleciendo los mecanismos de recuperación ante incidentes y asegurando la disponibilidad de los recursos académicos y administrativos.

Como resultado, la plataforma consolidó un entorno digital seguro, estable y eficiente, contribuyendo al fortalecimiento de las estrategias de formación institucional, la protección de los activos de información y la continuidad de los servicios de capacitación ofrecidos por la entidad.



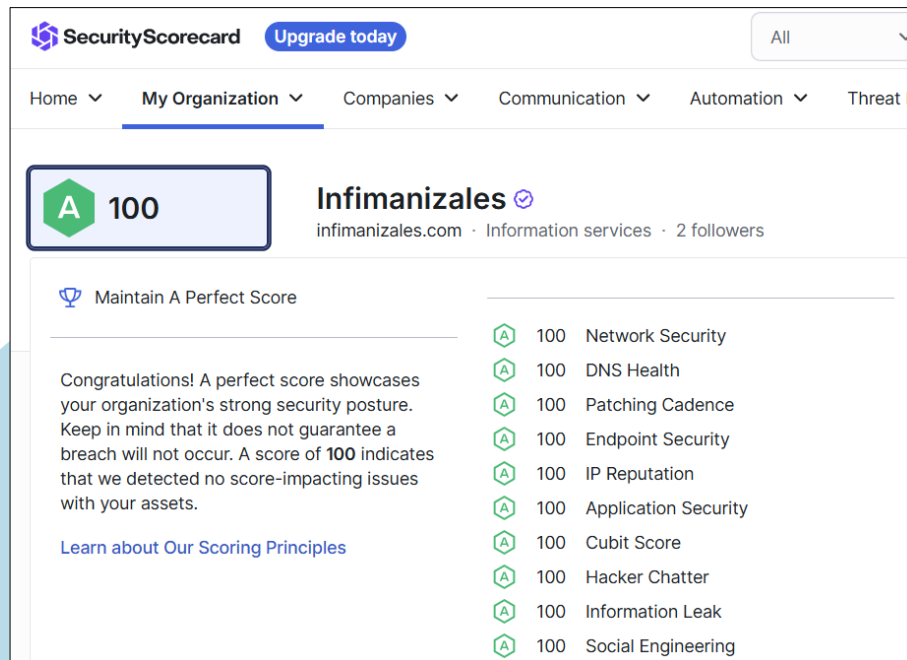
11. Página Web Infimanizales (2025-11-108):

Durante el semestre se ejecutó de manera satisfactoria el plan estratégico de fortalecimiento de seguridad tecnológica, orientado a la mitigación de vulnerabilidades, la protección de los activos digitales y el fortalecimiento de la postura de ciberseguridad de la infraestructura administrada por **People Contact**, logrando el cumplimiento integral de los objetivos definidos para el período. Como parte de las actividades desarrolladas, se realizaron acciones de soporte especializado, mantenimiento de respaldos y atención de hallazgos identificados mediante las evaluaciones de

Security Scorecard, permitiendo la corrección oportuna de vulnerabilidades críticas detectadas en la página web institucional y en el aplicativo de gestión de inmuebles. Estas actividades contribuyeron significativamente a la reducción de riesgos de seguridad y al fortalecimiento de la disponibilidad y confiabilidad de los servicios digitales.

En el componente técnico, se implementaron controles preventivos y correctivos orientados a minimizar la exposición de información sensible y reducir la superficie de ataque de las plataformas administradas. Entre las principales acciones ejecutadas se destacan la eliminación de archivos con información potencialmente sensible sobre la infraestructura tecnológica, la implementación de un Web Application Firewall (WAF) para reforzar la protección de las aplicaciones web, la configuración de mecanismos de mitigación frente a ataques de fuerza bruta mediante políticas automáticas de bloqueo de intentos fallidos y el fortalecimiento de los procesos de recuperación de credenciales mediante controles que evitan la exposición de información relacionada con usuarios registrados. De manera complementaria, se mantuvo una estrategia permanente de gestión tecnológica enfocada en la actualización y mantenimiento de componentes de software, renovación de dominios y certificados digitales, incluyendo la renovación del certificado Wildcard SSL y del certificado asociado al dominio infimanizales.com, garantizando comunicaciones seguras y el cumplimiento de las mejores prácticas de protección de la información.

Asimismo, se realizaron actividades de evolución y soporte de las plataformas institucionales, entre las que se destaca el despliegue del módulo de Estados Financieros, la actualización continua de contenidos e información institucional, la atención de requerimientos operativos y la ejecución periódica de copias de seguridad, fortaleciendo los mecanismos de continuidad del negocio y recuperación ante incidentes. Como resultado, la organización consolidó una infraestructura tecnológica más segura, resiliente y alineada con las buenas prácticas de ciberseguridad, incrementando los niveles de protección de la información, reduciendo riesgos operacionales y garantizando la disponibilidad, integridad y confiabilidad de los servicios digitales soportados por People Contact.



12. Plataforma de Consulta de Uso del Suelo – Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Manizales

Fortalecimiento y evolución de la Plataforma de Consulta de Uso del Suelo de la Secretaría de Planeación de Manizales, mediante la implementación de nuevas funcionalidades para consultas de suelo rural, la optimización de validaciones y reglas de negocio, y el fortalecimiento de los mecanismos de seguridad y trazabilidad documental a través de validación con código QR.

En cumplimiento de los lineamientos institucionales, se implementaron controles de acceso restringido para la gestión temporal de consultas, garantizando la mitigación de riesgos y el adecuado cumplimiento de las directrices de la entidad.

Todas las mejoras desarrolladas fueron puestas en producción y validadas satisfactoriamente por la Secretaría de Planeación, asegurando la continuidad operativa del servicio, la actualización permanente de la plataforma y el cumplimiento oportuno de los requerimientos funcionales establecidos.

13. Plataforma de Indicadores People Contact

Lideramos el diseño, desarrollo e implementación del Sistema Corporativo de Indicadores de People Contact, una iniciativa estratégica orientada a fortalecer la gestión organizacional mediante la centralización, estandarización y visualización de la información clave para la toma de decisiones. Esta solución fue concebida con el propósito de consolidar en una

única plataforma los principales indicadores de desempeño de las diferentes áreas de la organización, garantizando la disponibilidad de información confiable, oportuna y alineada con los objetivos corporativos.

Como parte de la implementación, se desarrolló una plataforma que permite a los líderes y responsables de cada área realizar la carga y actualización de información a través de archivos en formato Excel, asegurando la incorporación continua de nuevos datos según las necesidades operativas. Este esquema facilita la gestión descentralizada de la información, al tiempo que garantiza su consolidación bajo criterios de control, trazabilidad y consistencia, optimizando los procesos de administración y seguimiento de los indicadores institucionales.

La información integrada en la plataforma es procesada de manera estructurada y utilizada como fuente oficial, diseñado para proporcionar una visión integral del desempeño organizacional. A través de visualizaciones dinámicas, indicadores estratégicos, gráficos analíticos y reportes interactivos, la herramienta permite monitorear la evolución de los resultados, identificar tendencias, detectar oportunidades de mejora y respaldar la toma de decisiones basada en datos.

Como resultado, People Contact cuenta hoy con una solución integral de gestión de indicadores que fortalece y mejora la capacidad de seguimiento, control de la gestión organizacional, evaluación del desempeño y generación de valor estratégico para la alta dirección.

14. Plataforma PQRSD

Se implementó la modernización integral del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos **(PQR) de People Contact**, mediante el diseño, actualización y puesta en producción de una nueva plataforma orientada a fortalecer la eficiencia operativa, optimizar los procesos de atención al ciudadano y robustecer los mecanismos de control, seguridad y trazabilidad de la información.

Esta iniciativa respondió a la necesidad de superar las limitaciones identificadas en la solución anterior, asociadas a reprocesos, duplicidad de casos, restricciones operativas y oportunidades de mejora en materia de seguridad y administración. Como resultado, se implementó una plataforma tecnológicamente renovada, con una arquitectura más sólida y una experiencia de usuario optimizada, que facilita la gestión integral de las solicitudes y mejora la interacción de los diferentes actores involucrados en el proceso.

Como parte de la transformación, se rediseñó el modelo de atención de las PQR bajo un esquema de gestión descentralizada, permitiendo que cada solicitud sea direccionada y atendida directamente por el área responsable de acuerdo con su competencia. Adicionalmente, se estableció un flujo de validación que fortalece los mecanismos de control y calidad de las respuestas, asignando al Área Jurídica un rol de revisión y

validación, lo que optimiza la distribución de responsabilidades y mejora la eficiencia del proceso.

La nueva solución incorpora igualmente un modelo flexible de administración de usuarios, que permite a cada dependencia gestionar de manera autónoma sus recursos operativos, fortaleciendo la capacidad de atención, la asignación eficiente de cargas de trabajo y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

A la fecha, el sistema se encuentra operando en ambiente de producción de manera estable, consolidándose como una herramienta estratégica para la gestión de las PQR, al fortalecer la trazabilidad de las solicitudes, mejorar los niveles de servicio, optimizar la gestión interáreas y contribuir al fortalecimiento de la experiencia de los ciudadanos y grupos de interés.

15. Análisis, diseño y puesta en marcha zona WiFi parque Ernesto Gutierrez

Se realizó el diseño técnico, análisis de viabilidad e implementación de la nueva zona WiFi pública del Parque Ernesto Gutiérrez, una iniciativa orientada a fortalecer la conectividad digital y mejorar el acceso a servicios tecnológicos para ciudadanos y visitantes. Como parte del proyecto, se gestionó y obtuvo la autorización de la Promotora de Eventos y Turismo de Manizales, permitiendo el aprovechamiento estratégico de la infraestructura del Punto de Información Turístico como nodo principal de conectividad y optimizando los recursos disponibles para el despliegue de la solución.

La infraestructura implementada fue diseñada bajo criterios de alta disponibilidad, escalabilidad y rendimiento, incorporando un punto de acceso exterior de nivel empresarial que garantiza una amplia cobertura, soporte para un alto volumen de usuarios concurrentes y una experiencia de conexión estable en entornos de alta demanda. Complementariamente, se integró una solución especializada para la administración de la red, el control del tráfico y la gestión eficiente del ancho de banda, asegurando un servicio confiable y una operación continua.

Finalmente, se realizaron pruebas integrales de cobertura, desempeño y estabilidad que validaron el correcto funcionamiento de la infraestructura, confirmando el cumplimiento de los objetivos técnicos definidos y la disponibilidad de un servicio de conectividad robusto, seguro y alineado con las necesidades de transformación digital y acceso público a la información en la ciudad.

16. Plan Integral de Mantenimientos Preventivos de la Red WiFi de la ciudad.

Con el propósito de garantizar la continuidad operativa, la estabilidad de los servicios y la óptima disponibilidad de la red WiFi pública, durante el primer semestre se ejecutó

satisfactoriamente el plan de mantenimientos preventivos de la infraestructura tecnológica. Esta gestión abarcó la totalidad de la red, impactando 18 nodos de conectividad estratégicamente distribuidos, incluyendo 17 zonas WiFi-urbanas en la ciudad de Manizales y un nodo rural ubicado en el sector del Kilómetro 41.

Las actividades desarrolladas estuvieron orientadas tanto a la preservación de la infraestructura física como a la optimización del desempeño de los componentes tecnológicos. En el ámbito de hardware, se realizaron labores de inspección y mantenimiento preventivo de gabinetes y equipos de comunicaciones, mitigando riesgos asociados a factores ambientales y fortaleciendo la confiabilidad de la operación. De manera complementaria, se ejecutaron actividades de optimización y saneamiento de los sistemas, incluyendo la revisión de registros operativos, liberación de recursos y reinicios controlados de los dispositivos, con el fin de garantizar un funcionamiento eficiente y estable de la plataforma tecnológica.

Como parte del proceso, se efectuó la validación integral de los nodos intervenidos mediante la plataforma centralizada de monitoreo Nagios, confirmando el restablecimiento y correcto funcionamiento de la infraestructura. Como resultado, se logró mantener una disponibilidad operativa del 100% de los enlaces y puntos de acceso, fortaleciendo la calidad del servicio, minimizando riesgos de indisponibilidad y asegurando una experiencia de conectividad confiable para los usuarios de la red pública.

17. Gestión y Operación de la Infraestructura de Red LAN

Se aseguró la continuidad operativa, estabilidad y desempeño de la infraestructura de red LAN, conformada por aproximadamente 30 switches distribuidos en la organización. Gracias a una gestión proactiva de monitoreo, administración y soporte, la plataforma mantuvo un comportamiento óptimo, sin registrar eventos de saturación, cuellos de botella, interrupciones de servicio prolongadas ni incidentes críticos de conectividad que afectaran la operación del negocio.

De manera complementaria, se atendieron de forma oportuna y efectiva los requerimientos de implementación, solicitudes de servicio e incidentes asociados a la infraestructura de red. Entre las actividades más relevantes se destaca el aprovisionamiento de los servicios de conectividad requeridos para el lanzamiento de la Campaña Intelsa, los cuales fueron implementados exitosamente, garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos y los niveles de servicio comprometidos.

Como resultado de esta gestión, se superaron los indicadores clave de desempeño (KPIs) definidos para la plataforma de red LAN. Mientras que el objetivo institucional establece una disponibilidad mínima del 99%, la infraestructura ha mantenido un nivel de disponibilidad promedio del 100% durante el período evaluado. Este resultado evidencia la solidez de la estrategia de administración implementada, la efectividad de las acciones preventivas y

correctivas ejecutadas, y el alto nivel de madurez operativa alcanzado en la gestión de la infraestructura de conectividad, contribuyendo directamente a la continuidad y productividad de los procesos de negocio.

18. Gestión de Ciberseguridad y Protección de Activos Tecnológicos

Se mantuvo una estrategia integral de ciberseguridad orientada a la protección de los activos tecnológicos y la continuidad operacional de la organización. Gracias a la implementación de controles preventivos, capacidades avanzadas de detección y mecanismos de respuesta proactiva, se logró neutralizar y contener la totalidad de los intentos de ataque dirigidos a la infraestructura tecnológica, evitando incidentes que comprometieran la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información institucional.

Como resultado de esta gestión, no se registraron eventos de seguridad con impacto sobre los equipos de cómputo, servidores o servicios corporativos, fortaleciendo la resiliencia tecnológica de la entidad frente a un entorno de amenazas cada vez más dinámico y sofisticado.

Un factor determinante en este resultado fue la operación continua y efectiva de la plataforma corporativa de protección endpoint, la cual bloqueó de manera preventiva más de 1.000 intentos de intrusión y actividades maliciosas, mitigando riesgos antes de que pudieran materializarse. Esta capacidad de defensa se sustenta en una arquitectura de seguridad multicapa diseñada para reducir la superficie de exposición y fortalecer los controles de protección de la organización.

Entre las principales capacidades implementadas se destacan:

- Cifrado de equipos sensibles, garantizando la protección de la información crítica ante pérdida, robo o acceso no autorizado.
- Gestión de Vulnerabilidades y Parches (Vulnerability & Patch Management), permitiendo la identificación, priorización y remediación oportuna de riesgos de seguridad.
- Protección Avanzada para Correo Electrónico (LiveGuard Advanced for Mail Security), enfocada en la detección y bloqueo de amenazas avanzadas, ataques de phishing y malware dirigido.
- Seguridad Integral para Endpoints y Servidores (Endpoint & Server Security), proporcionando monitoreo, prevención y respuesta frente a amenazas conocidas y emergentes.

Adicionalmente, se garantizó que la consola central de administración y la totalidad de los agentes desplegados en estaciones de trabajo y servidores permanecieran actualizados con las versiones y firmas de seguridad más recientes publicadas por el fabricante. Esta práctica asegura una capacidad de defensa alineada con la evolución constante del panorama de amenazas y fortalece el cumplimiento de las mejores prácticas de ciberseguridad y gestión del riesgo tecnológico.

Los resultados obtenidos reflejan una gestión efectiva de la seguridad informática, orientada no solo a la mitigación de amenazas actuales, sino también al fortalecimiento continuo de la postura de ciberseguridad institucional, contribuyendo de manera directa a la protección de la información, la continuidad del negocio y la confianza de los usuarios en los servicios tecnológicos de la organización.

19. Plataforma de correo electrónico

se llevó a cabo la administración integral de las plataformas de correo electrónico corporativo de Infimanizales, People Contact y Personería, garantizando la operación eficiente tanto de los entornos on-premise como de los servicios alojados en la nube. Esta gestión estuvo orientada a asegurar la disponibilidad, seguridad y continuidad de uno de los servicios tecnológicos más críticos para la comunicación y el desarrollo de los procesos institucionales.

Como parte de esta labor, se gestionaron de manera oportuna y efectiva todas las solicitudes de servicio, incidentes, requerimientos de configuración e implementaciones asociadas a las plataformas de mensajería, asegurando una respuesta ágil a las necesidades de los usuarios y manteniendo la estabilidad operativa de los entornos administrados.

La estrategia de monitoreo, mantenimiento preventivo y gestión proactiva permitió garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones significativas, afectaciones a la experiencia de los usuarios ni riesgos para la integridad y disponibilidad de la información corporativa. Asimismo, se implementaron las mejores prácticas de administración y seguridad, fortaleciendo la confiabilidad y resiliencia de las plataformas frente a los desafíos operativos y tecnológicos actuales.

Como resultado de esta gestión especializada, se alcanzó y sostuvo una disponibilidad del 100% en todas las plataformas de correo electrónico administradas durante el período evaluado, superando los niveles de servicio esperados y consolidando un entorno de comunicaciones robusto, seguro y altamente confiable. Este desempeño contribuye directamente a la continuidad operativa de las entidades, facilitando la colaboración, la

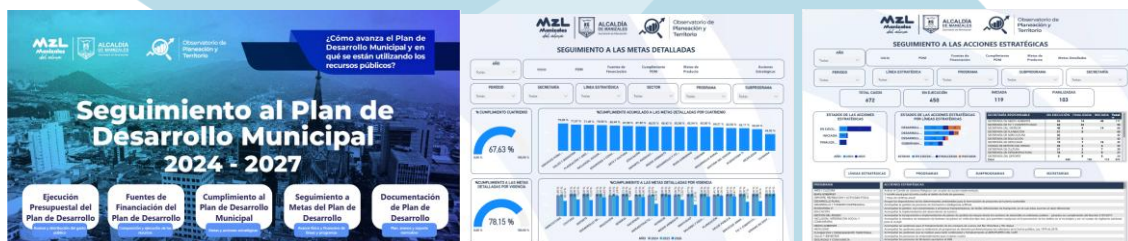
productividad y el intercambio seguro de información entre usuarios, áreas de negocio y partes interesadas.

20. Tableros municipales — Macro-proyecto de Rediseño de Tableros de Planeación

Al cierre de junio, el macro-proyecto registra un avance acumulado del 50,4% sobre su alcance total. La tabla siguiente presenta el detalle completo de las tareas que componen el cronograma:

Seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal

Tablero de seguimiento a metas de producto y acciones estratégicas del Plan de Desarrollo Municipal. La actividad incluyó el análisis de la estructura de los datos fuente, la validación de consistencia de la información institucional, el ajuste y definición de indicadores, la revisión de diseño gráfico (logo, portada e identidad visual del Observatorio de Planeación) y la integración, dentro de un único tablero, de las Metas de Producto y las Acciones Estratégicas, que anteriormente operaban de forma independiente como tableros separados. Esta consolidación permite a la Secretaría de Planeación un seguimiento unificado y una consulta más ágil del cumplimiento del Plan de Desarrollo, reduciendo la dispersión de la información en múltiples reportes.



Durante el desarrollo de esta tarea se gestionó adicionalmente, sin afectar los tiempos del cronograma, el cambio de supervisión del convenio interadministrativo por parte de la Alcaldía, ocurrido a comienzos de febrero, lo que implicó una nueva ronda de socialización del estado del tablero con la nueva supervisión.

Ejecución Presupuestal de Ingresos Municipales

Tablero de seguimiento a la ejecución presupuestal de ingresos de la Alcaldía, desarrollado con actualizaciones mensuales posteriores conforme a las bases suministradas por la Secretaría de Hacienda. Permite a los directivos municipales monitorear en tiempo real el recaudo frente a las metas presupuestales establecidas, facilitando la identificación oportuna de desviaciones frente a la meta de ingresos.



Seguimiento a la Gestión Institucional (Índice de Desempeño Municipal – FURAG)

Este tablero centraliza el seguimiento al Índice de Desempeño Municipal (FURAG), incorporando una reestructuración gráfica orientada a facilitar la lectura de los componentes de gestión institucional evaluados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. El tablero permite a la Alcaldía anticipar su posicionamiento en la medición nacional de desempeño institucional y priorizar los componentes con mayor oportunidad de mejora.



Población Desagregada Urbana y Rural

El tablero de Población, uno de los de mayor complejidad técnica y mayor consumo de horas del período, (el mayor registro individual por proyecto en el semestre). El trabajo comprendió la revisión y validación de la estructura de indicadores junto a la dependencia solicitante mediante mesas de trabajo específicas, el desarrollo de nuevas dimensiones y métricas mediante lenguaje DAX, la formulación de indicadores clave de desempeño (KPI) específicos de caracterización poblacional, y una reestructuración solicitada expresamente por la supervisión del contrato para ajustar la presentación de los datos a los nuevos lineamientos institucionales. El tablero fue actualizado y publicado formalmente el 15 de mayo, cerrando así el ciclo de dos versiones dentro del mismo semestre, lo que evidencia un proceso iterativo de mejora continua basado en retroalimentación directa de la dependencia usuaria.



Mercado Laboral

Este desarrollo incorporó un ciclo extenso de reuniones de levantamiento de requerimientos con la supervisión del proyecto, orientadas a la reestructuración integral del tablero de Mercado Laboral respecto de su versión anterior. Como extensión de esta versión, se inició el proceso de incorporación de los Códigos CIU de la DIAN (Clasificación Industrial Internacional Uniforme), actividad que se encontraba en el 76,9% de avance al cierre del semestre. Esta incorporación eleva el estándar técnico del tablero, permitiendo comparabilidad directa de los indicadores de empleo y actividad económica municipal con las clasificaciones oficiales de orden nacional.



Análisis de Cartera Predial

Orientado a la actualización y publicación de los indicadores de cartera predial municipal, priorizando la visualización de los eventos y periodos más recientes para consulta oportuna

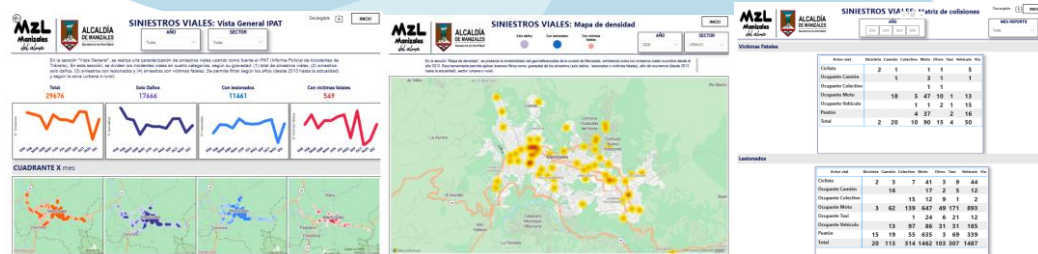
por parte de la Secretaría de Hacienda. Esta actividad forma parte del portafolio de tableros fiscales que complementan el seguimiento de Ejecución de Ingresos.



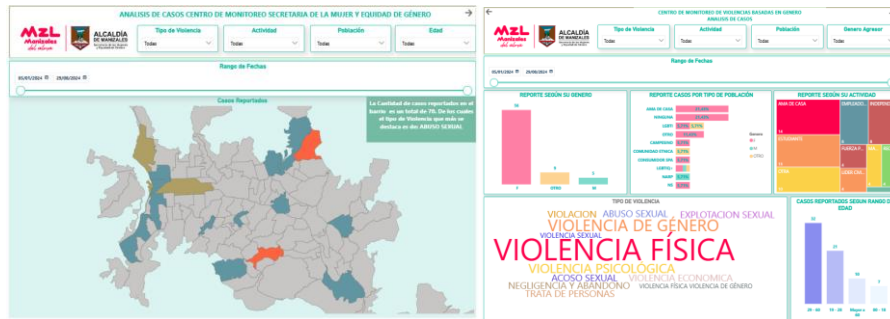
21. Mantenimiento y soporte técnico de tableros en producción

De manera paralela al macro-proyecto de rediseño, el equipo mantuvo la operación continua de los tableros de Power BI ya publicados y en uso activo por las distintas secretarías, garantizando la vigencia y calidad de la información disponible para la ciudadanía y para la toma de decisiones institucionales.

- Tablero de Movilidad: Tablero con información de eventos de tránsito y movilidad suministrada por la dependencia responsable, garantizando la vigencia de los datos y la disponibilidad oportuna para consulta ciudadana e institucional.



- Tablero de Ejecución de Ingresos: actualización mensual conforme al cierre presupuestal de cada mes, incluyendo ajustes de estructura solicitados por la Secretaría de Hacienda en el mes de marzo.
- Tablero de Plan de Desarrollo: actualizaciones recurrentes de indicadores clave (KPI) a solicitud de la supervisión del contrato, incluyendo la gestión del cambio de supervisión por parte de la Alcaldía durante el mes de febrero, gestionado sin afectar la continuidad del servicio ni los tiempos comprometidos.
- Atención y resolución de solicitudes puntuales de las secretarías relacionadas con la consistencia, disponibilidad y calidad de los datos publicados, canalizadas por correo institucional y formalizadas en la bitácora de control.



Este componente de mantenimiento es crítico para la sostenibilidad del servicio: sin él, los tableros rediseñados perderían vigencia informativa en pocas semanas. La combinación de horas de mantenimiento y horas de desarrollo evidencia que, aun en un semestre de alta actividad de rediseño, el equipo garantizó la continuidad operativa de la totalidad del portafolio de tableros ya entregado en períodos anteriores.

Resultados de las metas e indicadores

La implementación tecnológica de las Zonas Azules en Manizales busca generar una serie de resultados estratégicos que transformen la gestión operativa, financiera e institucional del servicio. De acuerdo con las fuentes, los resultados esperados se dividen en los siguientes impactos:

Resultados Operativos

- **Reducción de errores:** Se espera una disminución significativa de los errores manuales tanto en la operación diaria como en el control de la ocupación de los espacios.
- **Agilidad en el servicio:** Se proyecta una disminución en los tiempos de respuesta y una mayor disponibilidad y confiabilidad de la aplicación utilizada por el personal.
- **Control de incidencias:** Mejora la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas y permite un control efectivo de las "fugas" (vehículos que se retiran sin pagar).

Resultados Financieros y de Recaudo

- **Transparencia y Trazabilidad:** Se garantiza el registro exacto del recaudo diario, permitiendo un seguimiento total de cada peso ingresado, ya sea en efectivo o por medios electrónicos.

- **Sostenibilidad económica:** El sistema busca minimizar las pérdidas financieras derivadas de fallas técnicas o interrupciones del servicio, maximizando al mismo tiempo la disponibilidad de los espacios de parqueo.

Resultados Institucionales y de Gestión

- **Rendición de cuentas:** Fortalecimiento de la transparencia ante la Administración Municipal a través de la generación de reportes automáticos y medibles.
- **Toma de decisiones basada en datos:** La centralización de la información permite analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real, lo que facilita decisiones institucionales más oportunas y eficientes.
- **Integración Tecnológica:** El sistema asegura la continuidad y confiabilidad del servicio, con la capacidad de expandirse a nuevas zonas o integrarse con otros sistemas municipales de tránsito.

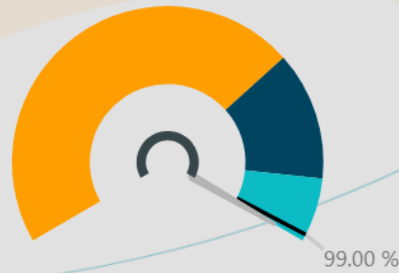
Impacto en el Usuario y Personal Operativo

- **Mejor percepción ciudadana:** Al ofrecer procesos de pago y consulta más transparentes, controlados y modernos, se espera que la confianza del ciudadano en el sistema aumente.
- **Experiencia de uso optimizada:** Tanto orientadores como supervisores se benefician de una interfaz simplificada y de un soporte técnico permanente que facilita sus labores cotidianas.

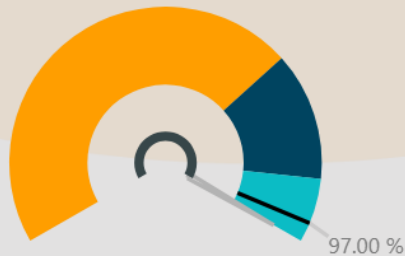
En resumen, el resultado final es la consolidación de un modelo de movilidad inteligente que apuesta por la eficiencia, la seguridad de la información y la sostenibilidad del estacionamiento regulado en la ciudad.

INDICADORES T.I Y DESARROLLO



**Registro de Disponibilidad
plataforma de Red LAN**

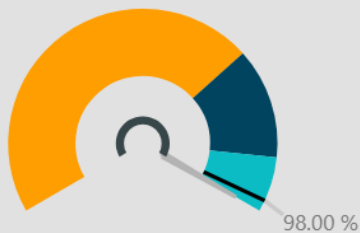
100.00 %

**Registro de Disponibilidad clientes
externos**

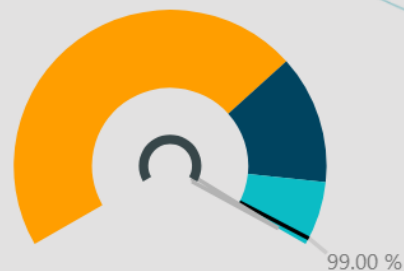
100.00 %

**Registro de Disponibilidad Zonas
WiFi**

100.00 %

**Registro de Disponibilidad
plataforma de Telefonía Avaya y
Asterix**

100.00 %

**Registro de Disponibilidad granja de
servidores**

100.00 %



Principales logros

- Lideramos la modernización de la infraestructura crítica de red de Infimanizales mediante la migración integral del switch CORE y la plataforma de seguridad perimetral FortiGate 120G, ejecutando el proceso sin afectaciones a la continuidad operativa. Como resultado, se alcanzó visibilidad y trazabilidad completa sobre 88 dispositivos, permitiendo identificar la relación usuario-equipo-aplicación-destino, una capacidad estratégica que no existía en la plataforma anterior.

- Pusimos en operación la plataforma corporativa de ciberseguridad Wazuh con cobertura de 99 activos tecnológicos, fortaleciendo las capacidades de monitoreo y respuesta mediante alertamiento en tiempo real hacia Microsoft Teams y la implementación de un tablero histórico para la gestión y seguimiento de vulnerabilidades, facilitando la toma de decisiones basada en riesgos.
- Diseñamos e implementamos un plan de contingencia para la plataforma de telefonía Avaya, asegurando la continuidad de las operaciones de atención de People ante posibles fallas del sistema principal y fortaleciendo la resiliencia tecnológica del servicio.
- Garantizamos altos niveles de disponibilidad y estabilidad de las plataformas de telefonía IP de Infimanizales, Concejo de Manizales, CIAC e INVAMA, manteniendo una operación confiable y registrando mínimos incidentes e interrupciones durante el período evaluado.
- Estandarizamos el ciclo de vida del desarrollo de software del área mediante la implementación de Microsoft Planner como herramienta de gobierno y trazabilidad, incorporando controles de aseguramiento de calidad previos a producción, mejorando la gestión de proyectos y reduciendo riesgos en la liberación de soluciones.
- Diseñamos el desarrollo y entrega de la solución tecnológica “TelecentroLAN”, preparada para ambientes productivos y diseñada para operar sin dependencia de servicios en la nube o conectividad a internet. La plataforma permite la captura y análisis de información de usuarios, generando indicadores estratégicos de utilización por usuario y por telecentro para apoyar la gestión y toma de decisiones.
- Conceptualizamos y desarrollamos la iniciativa de innovación “Calltrix 360° Omnicanal”, ampliando el portafolio de soluciones de la compañía para operaciones BPO y call center. La plataforma fue diseñada para centralizar múltiples canales de comunicación, optimizar la gestión de agentes y proporcionar visibilidad gerencial integral mediante capacidades avanzadas de analítica y Business Intelligence.
- Garantizamos el cumplimiento de los niveles de disponibilidad contractual (7x24) en las plataformas digitales de la Terminal de Transportes de Manizales, Infimanizales, Inficaldas y el entorno virtual de aprendizaje Moodle, asegurando la continuidad operativa de los servicios, la atención ininterrumpida a usuarios y la estabilidad de la infraestructura tecnológica.
- Lideramos la ejecución de las actividades de remediación de vulnerabilidades bajo responsabilidad de People Contact en el portal web de Infimanizales, mitigando exitosamente riesgos de alta criticidad asociados a inyección de código, ataques de denegación de servicio (DoS) y exposición de información técnica sensible. Los hallazgos restantes fueron gestionados y documentados conforme a su clasificación como fuera de alcance o no aplicables, garantizando una gestión integral del riesgo tecnológico.

- Implementamos el proceso de endurecimiento de seguridad (Hardening) del servidor dedicado “Volbeat” que soporta la plataforma web de Inficaldas, aplicando controles alineados con los estándares internacionales CIS Benchmarks. Esta iniciativa permitió reducir en aproximadamente un 85% la superficie potencial de ataque, fortaleciendo significativamente la postura de ciberseguridad y la protección de activos digitales críticos.
- Aseguramos el cumplimiento de la estrategia corporativa de respaldo y recuperación de información mediante la automatización de bitácoras diarias para los portales web de la Terminal de Transportes e Infimanizales, así como la ejecución de respaldos semanales de la plataforma Moodle en el servidor Bastet, fortaleciendo la continuidad del negocio y la capacidad de recuperación ante incidentes.
- Lideramos la estructuración, implementación y puesta en producción del Índice de Transparencia exigido por la Resolución 1519 de 2020 en los portales web de Infimanizales, Inficaldas y la Terminal de Transportes, garantizando el cumplimiento de los lineamientos normativos y fortaleciendo la transparencia institucional mediante la adecuada publicación y organización de información relacionada con Datos Abiertos, Trámites, Participación Ciudadana y Gestión Presupuestal.
- Aseguramos la estabilidad, disponibilidad y seguridad de los servicios digitales críticos bajo administración, manteniendo una operación continua durante el semestre sin incidentes de pérdida de información, suplantación de identidad ni interrupciones prolongadas del servicio en cuanto a páginas WEB. Este resultado fortaleció la confianza de los usuarios, minimizó riesgos operativos y garantizó la continuidad de las plataformas y de formación virtual administradas por People Contact.
- Lideramos el fortalecimiento integral de la plataforma de Consulta de Uso del Suelo de la Secretaría de Planeación de Manizales, ampliando sus capacidades funcionales, optimizando la calidad y confiabilidad de la información, e incorporando mecanismos avanzados de seguridad y control. Estas acciones permitieron consolidar una solución tecnológica más robusta, segura y alineada con los requerimientos institucionales, garantizando la continuidad del servicio, la satisfacción de la entidad y la sostenibilidad de su evolución tecnológica.
- Se logró el diseño, desarrollo e implementación exitosa del Sistema Corporativo de Indicadores de People Contact, consolidando una solución tecnológica integral para la gestión, estandarización y visualización de información estratégica de la organización. Esta iniciativa permitió centralizar los indicadores de las diferentes áreas, automatizar la captura y actualización de datos, integrar capacidades avanzadas de análisis mediante tableros de control Power BI y fortalecer la disponibilidad de información confiable y oportuna para la toma de decisiones. Como resultado, la organización fortaleció sus capacidades de seguimiento, control y medición del desempeño, estableciendo una plataforma escalable que impulsa una

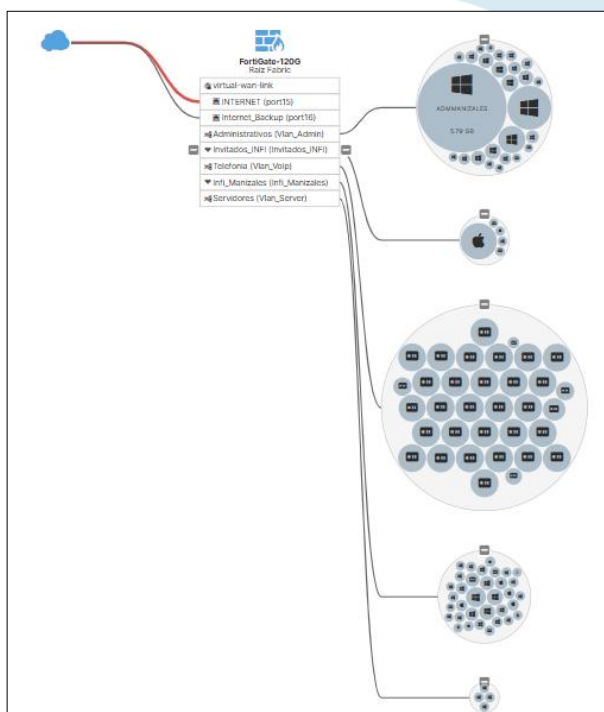
gestión basada en datos, mejora la eficiencia operativa y contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos.

- Lideramos la modernización integral y puesta en producción del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) de People Contact, mediante la implementación de una plataforma tecnológica más robusta, segura y eficiente, orientada a optimizar la atención de los ciudadanos y fortalecer la gestión institucional. La solución permitió mejorar la seguridad de la información, eliminar limitaciones operativas de la plataforma anterior, optimizar la asignación y seguimiento de solicitudes, fortalecer los mecanismos de control y validación de respuestas, y promover una distribución más eficiente de las responsabilidades entre las diferentes áreas de la organización. Como resultado, People Contact consolidó un modelo de gestión de PQR más ágil, trazable y alineado con las mejores prácticas operativas, contribuyendo al fortalecimiento de los niveles de servicio, la calidad de atención y la capacidad de respuesta institucional.
- Fortalecimos la infraestructura de conectividad pública mediante la implementación de la nueva zona WiFi y la ejecución integral del plan de mantenimientos correctivos y preventivos, consolidando una estrategia orientada a garantizar la disponibilidad, estabilidad y calidad del servicio para ciudadanos y visitantes. Estas acciones permitieron ampliar la cobertura de acceso a internet en espacios de alto impacto para la comunidad, optimizar el desempeño de la infraestructura tecnológica existente y asegurar la operación eficiente de los 18 nodos de conectividad distribuidos en zonas urbanas y rurales. Como resultado, se fortaleció la capacidad de prestación del servicio, se mantuvieron niveles óptimos de disponibilidad de la red y se contribuyó al cumplimiento de los objetivos de transformación digital, inclusión tecnológica y acceso equitativo a la conectividad en el municipio.
- Integramos en un único tablero estratégico las Metas de Producto y las Acciones Estratégicas del Plan de Desarrollo Municipal, consolidando información que anteriormente se gestionaba en plataformas independientes. Esta iniciativa optimizó la consulta para los directivos de la Alcaldía, fortaleció la trazabilidad de la gestión y redujo la dispersión de fuentes de información institucional.
- Fortalecimos las capacidades analíticas del tablero de Población Desagregada mediante la incorporación de nuevas dimensiones de análisis y métricas avanzadas desarrolladas en DAX, ampliando el alcance de la información disponible para la toma de decisiones de la Secretaría de Planeación.

- Lideramos el rediseño integral de la identidad visual del Observatorio de Planeación Municipal, incluyendo logo, portada y estructura gráfica de los tableros, garantizando alineación con los lineamientos de imagen institucional y mejorando la experiencia de consulta de los usuarios.
- Gestionamos de manera efectiva la transición de la supervisión del convenio interadministrativo durante el primer trimestre, asegurando la continuidad operativa, el cumplimiento del cronograma y la entrega oportuna de los productos comprometidos, sin afectaciones en la prestación del servicio.
- Impulsamos la incorporación de la clasificación CIIU de la DIAN en el tablero de Mercado Laboral, avanzando en la estandarización metodológica de la información económica municipal y fortaleciendo su comparabilidad con fuentes estadísticas de nivel nacional.
- Garantizamos la disponibilidad y estabilidad operativa del 100% del portafolio de tableros institucionales (Movilidad, Ejecución de Ingresos, Plan de Desarrollo, entre otros), mediante un esquema de mantenimiento preventivo y correctivo documentado, logrando cero interrupciones del servicio durante el semestre.

Evidencias fotográficas

Infraestructura de red Infimanizales — FortiGate 120G y FortiSwitch FS-148-F



Dispositivo	FortiSwitch	Puerto	VLAN	SO de software	Dirección
00:15:65:d2:c3:16	DC 60.2	port11	Telefonia (Vlan_Voip)	Otro dispositivo identificado	172.23.10.21
00:24:73:69:0f:c1	DC 60.2	port45	Switch (Vlan_Sw)	Otro dispositivo identificado	192.168.100.5
DESKTOP-M88P7L	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	Windows	192.168.110.39
Acer_Alvandru	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	Windows	192.168.110.19
54f82254-a423-474b-8282-f9b557a81d5d	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	Windows	192.168.110.35
NPIESF9FE	DC 60.2	port38	Administrativos (Vl...	Otro dispositivo identificado	192.168.110.128
08:54:11:03:a1:5c	DC 60.2	port27	Administrativos (Vl...	Android	192.168.110.147
YASMIN	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	Windows	192.168.170.115 2801:15:9800:c170:44bc54b7a888:c01
iPhone-AngelG	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	iOS	192.168.170.103 2801:15:9800:c170:65bd7f61e1c420c
CAROLYANETH-2	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	Windows	192.168.170.116 2801:15:9800:c170:a459f848:c600:3a9
YANETH	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	Windows	192.168.170.85 2801:15:9800:c170:3168f812e768f90a
14:5a:fc7b:45:df	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	Otro dispositivo identificado	192.168.170.76
1a:b8:5c:ba:55:bf	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	Otro dispositivo identificado	192.168.170.129
11:67:71:c5:5a:78	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	Otro dispositivo identificado	2801:15:9800:c170:a8802afcc0c2e44
11:67:71:c5:5a:78	DC 60.2	port45	Administrativos (Vl...	Otro dispositivo identificado	2801:15:9800:c170:a8802afcc0c2e44

Figura 2. Inventario automático de dispositivos: MAC, puerto, VLAN, SO e IP.

Figura 1. Vista Security Fabric: segmentación por VLAN y dispositivos agrupados.

Ciberseguridad y monitoreo continuo — Wazuh

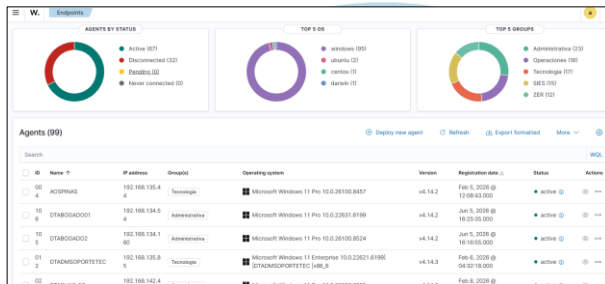


Figura 3. Panel de Endpoints: agentes monitoreados por sistema operativo y grupo.



Figura 4. Tablero de vulnerabilidades activas, resueltas y por nivel de severidad.

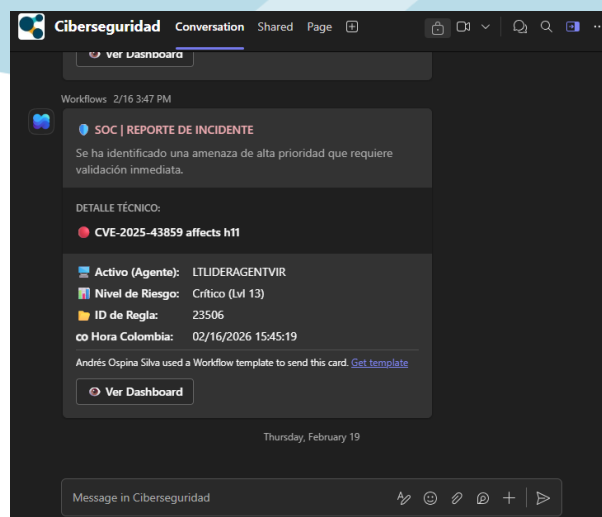


Figura 5. Alerta automática de riesgo crítico enviada a Microsoft Teams.

Telefonía crítica — plan de contingencia Avaya

Nombre de la condición horaria: 

Current Override: 

Change Override: 

Grupo horario: 

HorarioLaboral

No Override

Unchanged 

PCH2026 

 Ir al grupo horario actual

Destino si la hora coincide::

IVR 

IVR_People_Contact 

Destino si la hora no coincide::

Auncios 

Anuncio_Desconexion_Emergencia 

Enviar

Figura 6. Enrutamiento por horario hacia el sistema de respaldo (IVR).

IVR Name [?]	IVR_People_Contact	
IVR Description [?]	Arbol de llamadas People Contact	
- IVR Options (DTMF)		
Anuncio [?]	Anuncio_bienvenida_PC ▼	
Direct Dial [?]	Extensions ▼	
Tiempo de espera [?]	5	
Invalid Retries [?]	2 ▼	
Invalid Retry Recording [?]	Default ▼	
Append Announcement on Invalid [?]	☐	
Return on Invalid [?]	☐	
Invalid Recording [?]	Default ▼	
Invalid Destination [?]	Extensions ▼	
	<60500> Recepcion ▼	
Timeout Retries [?]	1 ▼	
Timeout Retry Recording [?]	Default ▼	
Append Announcement on Timeout [?]	☐	
Return on Timeout [?]	☐	
Timeout Recording [?]	Default ▼	
Timeout Destination [?]	IVR ▼	IVR_People_Contact ▼
Return to IVR after VM [?]	☐	
- IVR Entries		
Ext [?]	Destination	Return [?] Eliminar
#	Extensions ▼	☐
	<60500> Recepcion ▼	

Figura 7. Grupo de extensiones con desvío a celular del soporte técnico.

Monitoreo mensual de telefonía IP — INFI Manizales e INVAMA



Figura 8. Validación de extensiones registradas — INFI Manizales.

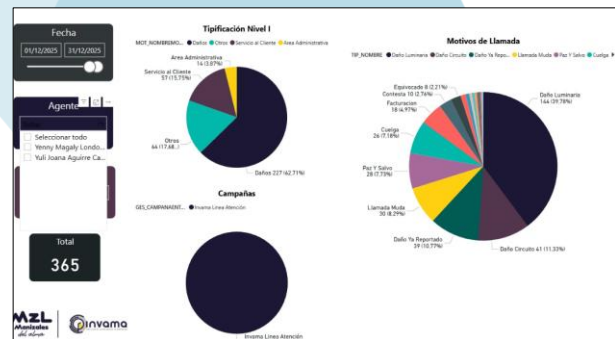


Figura 9. Tablero de gestión de llamadas — Línea INVAMA.



Figura 10. Nivel de atención y servicio de llamadas entrantes por tramo horario — INVAMA.

Gestión de proyectos de desarrollo — Microsoft Planner

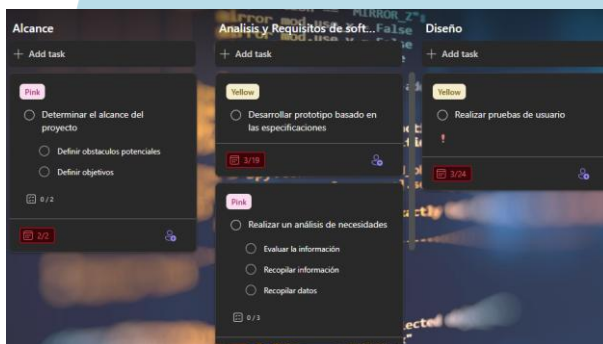


Figura 11. Flujo de trabajo por fases: alcance, análisis, diseño y checklist técnico.

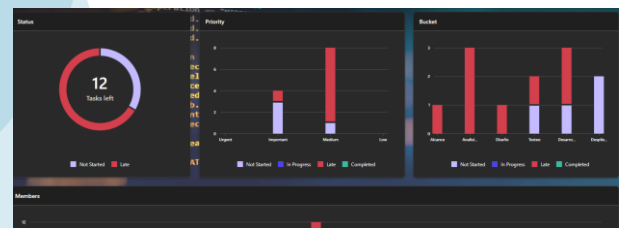


Figura 12. Panel de métricas: tareas pendientes, prioridad y avance por fase.

Desarrollo de solución — TelecentroLAN v1.0

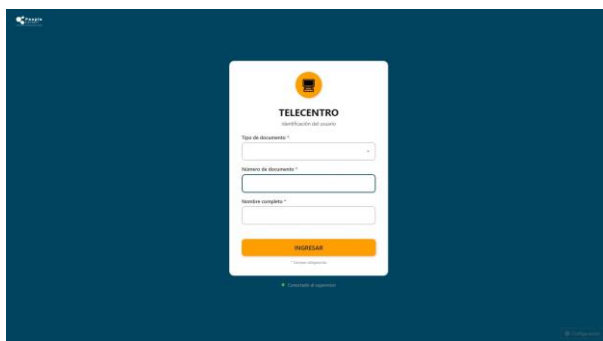


Figura 13. Pantalla de identificación de usuario — KioscoApp.

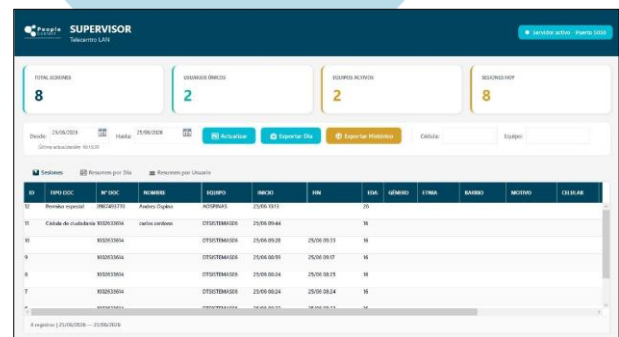


Figura 14. Dashboard del SupervisorApp con sesiones en tiempo real.

Innovación de producto — marca Calltrix 360



Figura 15. Logotipo de Calltrix 360.



Figura 16. Mascota corporativa desarrollada para la campaña audiovisual.

Trámites Planeación Cerrar sesión

Trámites en línea Gestión de trámites

- [PRUEBA] Uso de suelos
- [PRUEBA] Uso de suelos rural
- Administración Uso de suelos
- Administración Aprovechamiento económico del espacio público**
- Administración Trámites Estratificación
- Administración Licencias Intervención

Convocatorias Públicas Convocatorias Públicas AEEP

Buscar...

Trámites por página 3 Exportar a Excel

Id	Nombre	Trámite	Estado	Valor	Acciones
Anterior Página 1 de 0 Siguiente					

Plataforma de Uso de suelos urbana y rural

Uso de Suelo Urbano o Rural

MZL **ALCALDÍA DE MANIZALES**

Inicio Aprovechamiento económico del espacio público Actuación de curadores Estratificación Licencia de Intervención Gobierno en la calle Ingresar

Uso de suelos

Agilidad de trámites en línea.

Iniciar Sesión Registrarse

Uso de suelos

Trámites en línea




[Inicio](#)
[Aprovechamiento económico del espacio público](#)
[Actuación de curadores](#)
[Estratificación](#)
[Licencia de Intervención](#)
[Gobierno en la calle](#)
[Ingresar](#)

Uso de suelos

Trámites en línea

[Simulador Uso de suelos](#)
[Formulario uso de suelos](#)

Información Predial

Seleccione el método de búsqueda




[Inicio](#)
[Aprovechamiento económico del espacio público](#)
[Actuación de curadores](#)
[Estratificación](#)
[Licencia de Intervención](#)
[Gobierno en la calle](#)
[Ingresar](#)

La actividad es permitida en el predio

Requerimientos

GENERAL

Para efectos de calcular el nivel de impacto se contabilizará el total del área destinada a comercio C-1 dentro del predio y/o proyecto. * Los establecimientos de comercio al por menor de bebidas (alcohólicas y licores) y productos del tabaco, no podrán ubicarse a menos de 50 m de los usos: institucional educativo IE-1, IE-2, IE-3 e IE-4; institucional de salud IS-1, IS-2, IS-3; institucional de culto religioso ICR y servicios sociales y asistenciales S-18. * Dicha medida será tomada desde la proyección perpendicular del eje del acceso principal del establecimiento hasta el eje de la vía y de este sobre el eje de la vía, hasta encontrar la proyección perpendicular del acceso principal del otro establecimiento. Los accesos principales serán definidos por el establecimiento.

IMPACTO

ESPECIFICO

De 10 m² hasta 100 m² de área construida

QR de validación del documento

[ConsultaUsoSueloPermitido_20260630_142448.pdf](#)




Radicado: US-8

Manizales, 30 de junio de 2026

Señor(a)
 CARLOS EDUARDO GONZALEZ CASTRO
 Correo Electrónico: cegc1173@gmail.com
 Teléfono: 1234545789
 Ciudad: Manizales, Caldas, Colombia

Asunto: Consulta de Uso de Suelo

La Secretaría de Planeación del municipio de Manizales en cumplimiento de sus funciones, en concordancia con el numeral 3 denominado "CONCEPTO DE USO DE SUELO" del artículo 2.2.6.1.3.1 del Decreto Nacional 1077 de 2015 y lo dispuesto en el Acuerdo Municipal 0958 del 02 de agosto de 2017 "POR EL CUAL SE



Vista protegida para validar el archivo



Verificación de Documento

Sistema seguro de autenticación de documentos


✓ DOCUMENTO VÁLIDO
Este documento ha sido verificado correctamente

Su documento ha sido autenticado exitosamente en nuestro sistema.

Fecha de emisión: 01/01/0001 00:00

Este documento es 100% auténtico y ha pasado todas nuestras validaciones de seguridad. Puede ser utilizado como prueba de autenticidad ante cualquier entidad oficial.

**Ubicación del Inmueble**
CÓDIGO CATASTRAL:
170010105000002080015
000000000
DIRECCIÓN:
C 28 29 34 36

**Tipo de Documento**
CLASIFICACIÓN:
Uso de Suelos Urbano
ID DE SOLICITUD:
8

**Datos del Solicitante**
NOMBRE:
Carlos Gonzalez
IDENTIFICACIÓN:
123456789

 Comparación del Documento

Comparación del documento emitido



Radicado: US-8

Manizales, 30 de junio de 2026

Señor(a)
CARLOS EDUARDO GONZALEZ CASTRO
Correo Electrónico: cegc1173@gmail.com
Teléfono: 1234545789
Ciudad: Manizales, Caldas, Colombia

Asunto: Consulta de Uso de Suelo



La Secretaría de Planeación del municipio de Manizales en cumplimiento de sus funciones, en concordancia con el numeral 3 denominado "CONCEPTO DE USO DE SUELO" del artículo 2.2.6.1.3.1 del Decreto Nacional 1077 de 2015 y lo dispuesto en el Acuerdo Municipal 0958 del 02 de agosto de 2017 "POR EL CUAL SE ADOPTA LA REVISIÓN ORDINARIA DE CONTENIDOS DE LARGO PLAZO DEL PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL MUNICIPIO DE MANIZALES", en atención a su solicitud se permite

Solo lectura - No se permite descargar

Tablero de indicadores



Plataforma PQRSD



¿Qué necesitas hacer?

Elige el tipo de solicitud que mejor se adapte a tu necesidad



Petición

Solicita información, documentos o servicios específicos de manera formal.



Queja

Expresa tu inconformidad sobre un servicio o atención que recibiste.



Reclamo

Exige la solución de un problema o el cumplimiento de tus derechos.

Proceso simple y transparente

En solo 3 pasos tu solicitud estará en proceso

1

Completa el formulario

Llena todos los campos requeridos con la información detallada de tu solicitud.

2

Recibe tu número

Obtén inmediatamente un número de radicado para hacer seguimiento a tu caso.

3

Obtén respuesta

Recibe una respuesta oficial en máximo 15 días hábiles según la normatividad.

Panel Administrativo

 **Sistema PQRS**
Administrador

 **Carlos Gonzalez**
cegc1173@gmail.com

 Dashboard

 Gestión de Usuarios

 Gestión de PQRS

 Mi Perfil

 Cerrar Sesión

Panel de Administrador

Dashboard Administrativo

**Total PQRS**
0
Este mes

**Pendientes**
1
Requieren atención

**Resueltas Hoy**
0
Últimas 24h

**Satisfacción**
0%
Promedio general

Actividad Reciente
PQRS D_1_2026 - Denuncia - Pendiente (avance) 4/20/26, 10:56 AM

Resumen de Casos Urgentes

0 En tiempo

0 Próximos a vencer

0 Vencidos

En tiempo

Próximos a vencer

Vencidos

Gestión de usuarios

 **Sistema PQRS**
Administrador

 **Carlos Gonzalez**
cegc1173@gmail.com

 Dashboard

 Gestión de Usuarios

 Gestión de PQRS

 Mi Perfil

 Cerrar Sesión

Panel de Administrador

Gestión de Usuarios [+ Crear Usuario](#)

Listado de Usuarios

NOMBRE COMPLETO	TIPO DOCUMENTO	N° DOCUMENTO	EMAIL	ROL	ÁREA	ESTADO	ACCIONES
Carlos Eduardo Gonzalez Castro	CC	1053870185	cegc1173@gmail.com	Administrador	Desarrollo de Software	Activo	Editar Eliminar
Luis Fernando Valencia Pinzón	CC	3333	director.tecnologia@peoplecontact.co	Administrador	Desarrollo de Software	Activo	Editar Eliminar
carlos cardona	CC	1002633614	car.and0306@gmail.com	Asesor	Desarrollo de Software	Activo	Editar Eliminar

Infraestructura Datacenter

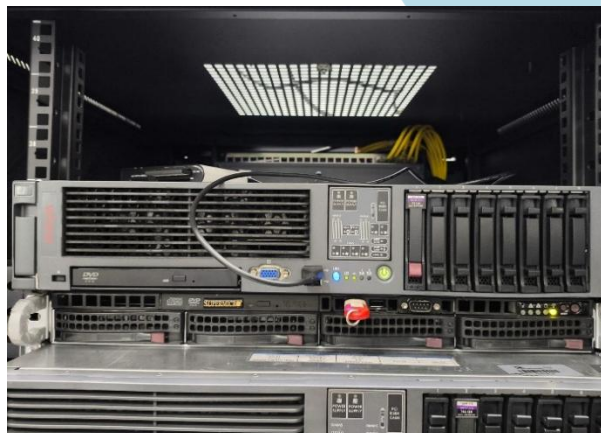
Sistema de Almacenamiento



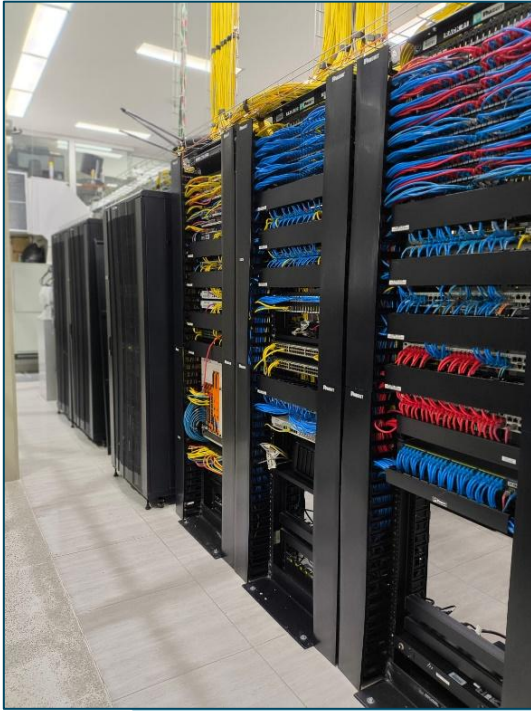
Grabadora de cintas LTO5 Grabadora



REDBOX - AVAYA



DATA CENTER



AIRE ACONDICIONADO



PORT NETWORK CLAN



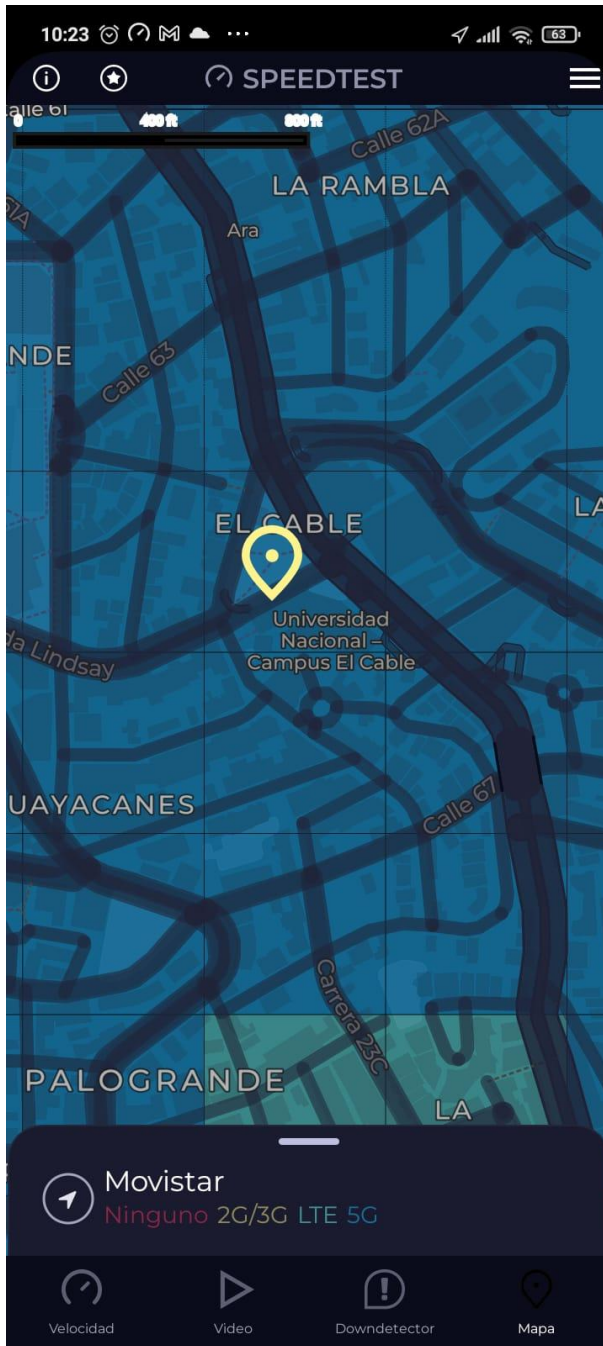
TABLEROS DE DISTRIBUCION ELECTRICA



MOTO-GENERADOR ELECTRICO 115 KVA

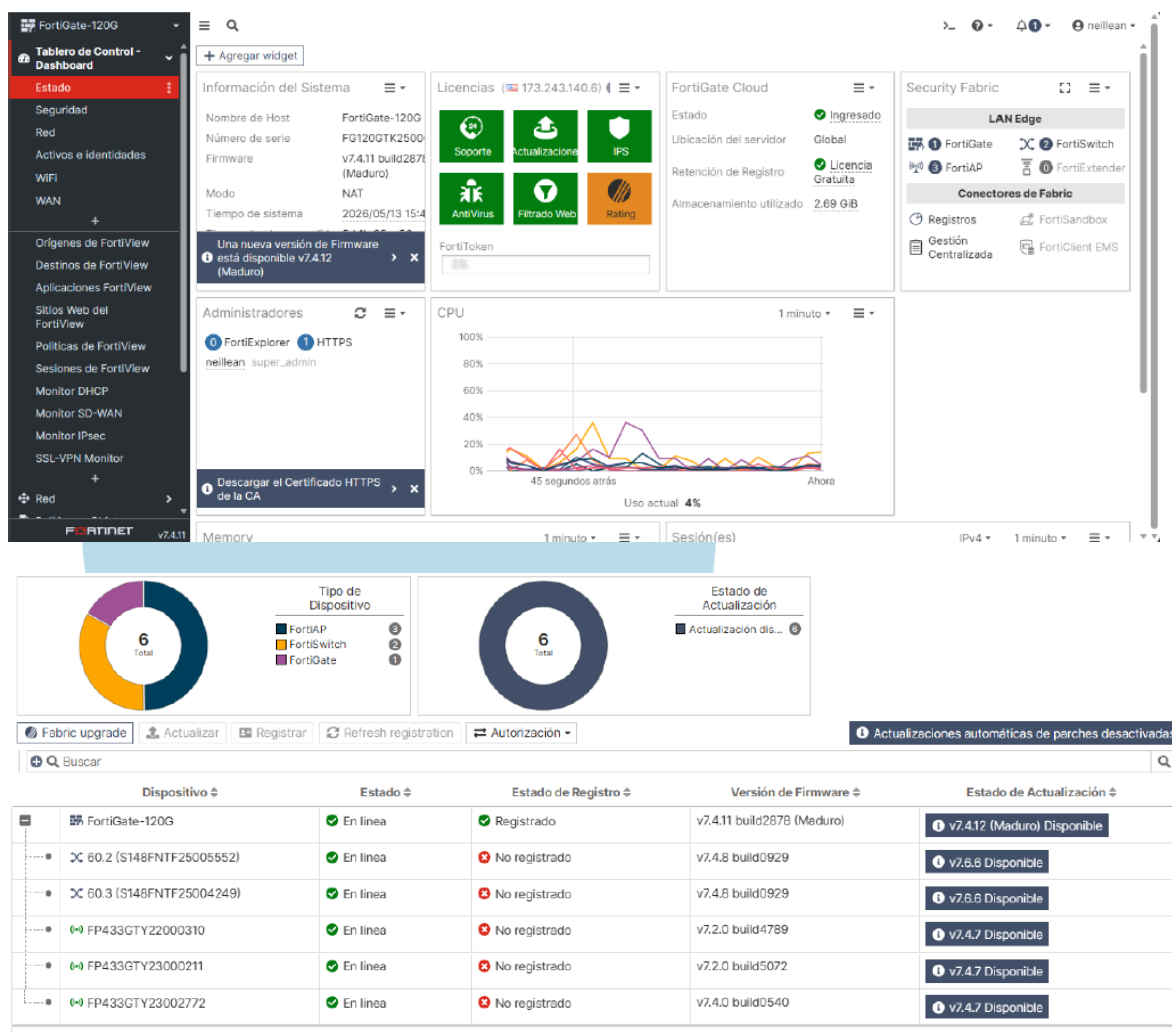


Zonas WiFi





Equipos de seguridad perimetral Infimanizales, Invama



Retos y desafíos para el 2027

- Actualización de Infraestructura:** Impulsar la modernización de la infraestructura de redes y comunicaciones mediante la actualización tecnológica de equipos, plataformas y componentes críticos, con el fin de fortalecer el rendimiento, la disponibilidad, la confiabilidad y la seguridad de los servicios tecnológicos. Esta iniciativa contempla la renovación de infraestructura obsoleta, la optimización de la arquitectura y configuración de red, y la incorporación de tecnologías avanzadas que permitan mejorar la capacidad operativa, reducir riesgos asociados a la continuidad del servicio y asegurar una plataforma tecnológica alineada con las necesidades actuales y futuras de la organización.

- 2. Actualización de licenciamiento:** Actualmente, se ha identificado la necesidad estratégica de actualizar aproximadamente el 90% del licenciamiento tecnológico de People Contact, como parte de un proceso integral de fortalecimiento y modernización de la infraestructura de TI. Esta iniciativa resulta prioritaria debido a que una parte significativa de los servidores institucionales opera sobre versiones de sistemas operativos que han alcanzado el fin de su ciclo de soporte por parte de los fabricantes, situación que limita la capacidad de la organización para garantizar niveles adecuados de seguridad, estabilidad y cumplimiento tecnológico.

La permanencia de plataformas sin soporte oficial incrementa significativamente la exposición a riesgos de ciberseguridad, al no contar con actualizaciones, correcciones de vulnerabilidades ni parches de seguridad críticos. Esta condición puede comprometer la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información corporativa, así como la continuidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación del negocio.

En este contexto, la actualización del licenciamiento se constituye como una acción estratégica orientada a reducir riesgos operativos y de seguridad, fortalecer la resiliencia tecnológica de la organización, garantizar el acceso a nuevas funcionalidades y estándares de protección, y asegurar una infraestructura alineada con las mejores prácticas del sector y los requerimientos actuales de transformación digital. Como resultado esperado, People Contact contará con una plataforma tecnológica más segura, confiable y preparada para soportar el crecimiento y la evolución de sus procesos corporativos.

- 3. Plan de Recuperación de Desastres (DRP):** Fortalecer la resiliencia tecnológica y la continuidad operativa de la organización mediante el desarrollo e implementación de un (DRP), garantizando que los sistemas y servicios críticos cuenten con mecanismos de redundancia, respaldo y procedimientos de recuperación claramente definidos y documentados. Esta iniciativa contempla la ejecución periódica de pruebas de recuperación para validar la efectividad de los planes establecidos, así como la capacitación de los equipos responsables en la gestión de incidentes y protocolos de contingencia. Con ello, se busca minimizar los riesgos asociados a interrupciones operativas, asegurar la disponibilidad de los servicios esenciales y fortalecer la capacidad de respuesta institucional ante eventos que puedan afectar la continuidad del negocio.
- 4. Telefonía IP:** Como resultado del análisis de necesidades tecnológicas del área, se identificó una situación de riesgo asociada a la infraestructura de comunicaciones que soporta el enrutamiento de llamadas entre las plataformas Elastix y Avaya. El equipo Cisco encargado de esta función ha presentado fallas recurrentes durante los

últimos años, situación que impulsó previamente la migración de los servicios de telefonía de clientes hacia soluciones más modernas y robustas como 3CX y Calltrix 360.

Si bien la plataforma Avaya continúa prestando servicio exclusivamente para la operación interna de People Contact, recientemente se han evidenciado nuevas anomalías en el equipo de interconexión, lo que podría impactar la estabilidad, disponibilidad y continuidad de las comunicaciones corporativas. En este contexto, se considera estratégico avanzar en la planificación de una futura modernización de la telefonía interna, migrando hacia una plataforma tecnológica más actualizada, escalable y alineada con los estándares actuales de comunicación empresarial.

Para materializar esta iniciativa, se proyecta la adquisición de aproximadamente 40 teléfonos IP, con una inversión estimada cercana a \$7 millones aproximadamente, permitiendo fortalecer la confiabilidad de la infraestructura de comunicaciones, reducir riesgos operativos asociados a la obsolescencia tecnológica y garantizar la continuidad de los servicios de voz que soportan los procesos internos de la organización.

5. Dependencia de terceros para la disponibilidad oportuna de información fuente: La actualización de varios tableros estratégicos depende de la entrega periódica y oportuna de bases de datos por parte de las diferentes secretarías y dependencias de la Administración Municipal. Esta situación genera un riesgo operativo asociado a retrasos en la disponibilidad de información actualizada para la toma de decisiones, afectando potencialmente los ciclos de publicación y análisis, pese a que su gestión se encuentra fuera del control directo del equipo de People.
6. La gestión centralizada de iniciativas fortaleció el control y la eficiencia operativa: La organización de las actividades bajo un cronograma integrado y una lógica de macroproyecto de rediseño incrementó significativamente la trazabilidad de los entregables, mejoró la capacidad de seguimiento y proporcionó mayor previsibilidad en la ejecución del servicio frente a esquemas de trabajo más fragmentados.
7. La inversión temprana en la definición de requerimientos reduce riesgos y optimiza recursos: Los proyectos que contemplaron una fase robusta de levantamiento y validación de necesidades con los actores involucrados, como el caso del tablero de Mercado Laboral, presentaron una ejecución más eficiente, una menor incidencia de ajustes posteriores y una reducción significativa de reprocesos, evidenciando el valor estratégico de fortalecer las etapas de planeación.
8. La revisión integral del portafolio genera oportunidades de optimización y simplificación: La consolidación de tableros previamente gestionados de manera independiente, como la integración de Metas de Producto y Acciones Estratégicas en el tablero del Plan de Desarrollo, evidenció beneficios en términos de eficiencia operativa, experiencia de usuario y reducción de esfuerzos de mantenimiento,

destacando la importancia de realizar evaluaciones periódicas del ecosistema de información institucional para identificar oportunidades de racionalización y generación de valor.

COMUNICACIONES

Principales metas e indicadores propuestos

Durante el primer semestre de 2026, el proceso de comunicaciones se enfocó en la difusión de estrategias internas, apoyando la avanzada comercial y el desarrollo comunicacional de distintos proyectos como las Zonas de Estacionamiento Regulado. Para ello, se desarrollaron campañas gráficas, capacitación del personal, producción de nuevos formatos como el pódcast y la consolidación de una hoja de ruta para la gestión de comunicación en People Contact, próxima a socialización.

	Meta	KPI Propuesto 2026	Estado
Comunicación Interna	Relanzamiento de Intranet Café People	≥ 60% colaboradores con acceso activo mensual	50 %
	Campañas internas	4/4	7/4
	Capacitaciones mensuales	≥ 75% De capacitaciones ejecutadas	83.3%
	Manual de comunicaciones	100%	90%
RRPP y Medios	Whitepapers publicados	≥ 2	Por ejecutar debido a ajustes de calendario
	Cobertura en medios	≥4 año	1
	Rondas de medios	≥2	1
	Portafolio actualizado	2/año	2
Comunicación digital	Redes sociales	+20% crecimiento métricas en relación al periodo anterior	+184.44% de incremento en Instagram +101.18% de incremento en Facebook

Descripción de actividades relevantes realizadas

Durante el primer semestre de 2026, la gestión comunicativa se enfocó en fortalecer la identidad corporativa, optimizar la experiencia de usuario digital y dinamizar el

relacionamiento con los grupos de interés clave. A continuación, se detallan los hitos principales:

Gestión de identidad, infraestructura digital y canales internos:

- **Actualización de portafolio:** Se realizó la actualización integral de los portafolios de servicios
- **Apoyo en la integridad visual:** Se brindó soporte técnico-creativo en el rediseño de tableros de control para People, Alcaldía y Telecentros. Así mismo, se brindó este mismo soporte para el desarrollo de la implementación tecnológica de las Zonas de Estacionamiento Regulado.
- **Intranet:** Se completó el mapeo de sitio y la arquitectura de información para la actualización de la Intranet institucional, adelantando el requerimiento ante el área de Tecnología para su respectiva actualización.
- **Consolidación de Identidad:** Se finalizó el **Manual de Comunicación**, un instrumento estratégico diseñado para la mitigación de riesgos reputacionales y la estandarización de la identidad visual y narrativa. Este documento asegura la eficiencia operativa al proveer lineamientos claros para la creación de piezas, minimizando inconsistencias en la comunicación y optimizando los flujos de trabajo internos; actualmente se encuentra a la espera de su socialización y despliegue oficial.

Estrategia de contenidos y campañas:

Se ejecutó un plan que comprendió siete campañas estratégicas con enfoque multicanal (Instagram, LinkedIn y WhatsApp), logrando posicionar los mensajes clave de la organización:

- **Proyección Ciudadana:** Campañas *Sensibilización Zonas Azules*, *Renting* y *People Construye Ciudad*, desplegadas a través de redes sociales (Instagram, LinkedIn).

Se presentaron planes de comunicación para procesos de las Zonas de Estacionamiento Regulado de la ciudad que están sujetos a coordinación de calendario para especificación de los tiempos de implementación.

- **Bienestar y Cultura Organizacional:** Ejecución de cuatro ciclos de campañas de bienestar (marzo-junio) y la campaña *Mujeres People*, orientada al fortalecimiento del sentido de pertenencia.

Gestión de medios y relacionamiento institucional:

- **Cubrimiento de eventos:** Registro y gestión comunicativa de hitos corporativos, incluyendo: rendición de cuentas, reuniones estratégicas con delegados de la Alcaldía y eventos de fortalecimiento del clima organizacional (Día de la Madre, Día del Padre, desayunos gerenciales y aniversario People).
- **Relacionamiento con medios:** Se ejecutó una estrategia de relacionamiento activo con periodistas de Manizales y Caldas mediante el envío masivo de boletines informativos, garantizando la correcta difusión de los hitos y resultados de nuestra participación en el Concejo Municipal. Además, se participó en rueda de negocios de RCN Radio Manizales, con el fin de conocer las propuestas comerciales para el año 2026. Finalmente, se gestionó entrevista con Radio Manizales correspondiente a la rendición de cuentas en el concejo municipal.

Fortalecimiento de capacidades (Transferencia de Conocimiento)

- **Formación Estratégica:** Se dictaron 5 capacitaciones dirigidas a los procesos de Proyectos y Comercial. El objetivo principal fue el desarrollo de habilidades blandas en comunicación efectiva, enfocadas en la optimización del relacionamiento con clientes actuales y la captación de nuevos prospectos.

Resultados de las metas e indicadores

Gestión de la cultura y comunicación interna: El proceso de comunicaciones ha priorizado la vinculación de los colaboradores como motor de la estrategia institucional. La superación de la meta en las campañas responde a una respuesta ágil ante la necesidad de dinamizar el clima organizacional, superando las expectativas iniciales de planificación.

En cuanto al Manual de Comunicaciones, su desarrollo ha sido completado en términos técnicos y conceptuales, cumpliendo su función como marco de referencia para la mitigación de riesgos reputacionales y la eficiencia operativa antes de su publicación masiva, próxima a realizarse.

El proceso de relanzamiento de la Intranet "Café People" se encuentra en una etapa de dependencia al área de tecnología; el componente comunicativo (mapeo y arquitectura) ha finalizado, quedando supeditado a la puesta en marcha por el equipo encargado.

Formación y fortalecimiento de capacidades: El cumplimiento del 90% en las capacitaciones refleja el compromiso del proceso de comunicaciones con la estrategia comercial. Se logró dotar a los equipos de Proyectos y Comercial de herramientas de comunicación efectiva que impactan directamente en la calidad del relacionamiento con clientes y, en consecuencia, en la capacidad de captación de nuevos negocios.

Relaciones públicas, medios y posicionamiento: La gestión de medios se ha caracterizado por un enfoque selectivo. En lugar de una gestión de volumen, el área se concentró en la Rendición de Cuentas ante el Concejo Municipal, donde el cubrimiento integral y la gestión de vocería con Radio Manizales aseguraron que el mensaje institucional fuera difundido con precisión y oportunidad.

La Ronda de Medios realizada se tradujo en una participación estratégica en espacios comerciales (RCN Radio), permitiendo a la entidad alinear sus proyecciones de marca con las necesidades del mercado regional.

Respecto a la meta de Whitepapers, se proyectaba realizar el primer envío como parte de la estrategia de comunicación de la implementación tecnológica en las Zonas Azules, sin embargo, debido a modificaciones en el calendario de entrega e implementación, se enviará ambos Whitepapers en el segundo semestre, concordando con el lanzamiento del dispositivo y teniendo en cuenta el peso que puede tener en la comunicación de People Contact.

Evaluación del estado actual: El balance del semestre es positivo. La estructura operativa del área ha logrado dar respuesta a los requerimientos de la gerencia, manteniendo la coherencia narrativa de People Contact. Las brechas identificadas (Intranet, Manual y Whitepapers) obedecen a etapas de transición y a la priorización de actividades de alto valor institucional, las cuales están integradas en la hoja de ruta para la optimización definitiva en el segundo semestre.

Principales logros

La gestión del área de Comunicaciones durante este periodo ha logrado ser un eje articulador de la estrategia corporativa de People Contact. Los siguientes logros representan hitos fundamentales en la maduración del proceso:

- Se culminó el diseño del Manual de Comunicación como hoja de ruta que permite la unificación del tono de voz y la narrativa de la entidad. Este documento garantizará la coherencia comunicativa en todos los niveles, mitigando riesgos de desalineación o crisis de imagen ante los grupos de interés.
- Se superó la meta proyectada de campañas, consolidando una narrativa de bienestar que logró integrar las celebraciones institucionales y momentos clave del año con los valores corporativos. Esto fortaleció el sentido de pertenencia y mantuvo la cohesión del equipo en un semestre de alta exigencia.

- Se logró impactar positivamente al personal de las áreas de Proyectos y Comercial mediante un ciclo formativo de 5 sesiones. Este logro trasciende la formación, al alinear el discurso comercial con la identidad de marca, dotando a los equipos de habilidades críticas para el relacionamiento con clientes y la proyección de la entidad en el mercado.
- Se logró un cubrimiento integral ante el Concejo Municipal. La gestión de insumos visuales y la articulación con medios (Radio Manizales) garantizaron que la participación institucional fuera percibida con claridad y oportunidad ante la opinión pública y los entes de control.
- Se aseguró la coherencia visual y narrativa en el lanzamiento y gestión de proyectos de alto impacto municipal, como la implementación tecnológica de las Zonas de Estacionamiento Regulado. Este logro posiciona a Comunicaciones como un aliado estratégico de la Gerencia para la ejecución de proyectos de la Alcaldía de Manizales.
- Se garantizó la vigencia y alineación visual de los portafolios de servicios de las tres unidades de negocio clave (People, Alcaldía y Telecentros), asegurando que la imagen comercial de la empresa esté siempre actualizada y competitiva frente a los estándares de una entidad de economía mixta.

Evidencias fotográficas

¡SALUD VISUAL PARA TODOS!

Cambia tu forma de ver las cosas y acompáñanos en la jornada de salud visual.

OFRECEMOS:

- Lentes progresivos
- Lentes anti blue block
- Lentes bifocales
- Lentes monofocales
- Lentes de contacto

Este beneficio también es para tu familia, ¡los esperamos!

18 de febrero.
Toda la jornada

ACCESO LIMITADO A CONSULTAS DE SALUD VISUAL

Nota: no olvides traer sus lentes actuales y si usa lentes de contacto no te los pongas para la brigada




Haz parte de la BRIGADA DE EMERGENCIAS

déjanos conocer el héroe que hay en ti.

Ganas:

- Capacitación certificada.
- Habilidades de liderazgo.
- El orgullo de saber que tus manos pueden salvar vidas.

Inscríbete en recepción




ANGIE DANIELA

Ríos Tabares

Auxiliar Administrativa - Área Jurídica

People Contact me apoyó y me dio facilidad para estudiar mi carrera; me permitió trabajar y realizar la pasantía como trabajo de grado y en este momento estoy a la espera del título como Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo. Aquí he crecido profesionalmente, he ganado experiencia y he alcanzado mis logros personales.

Una historia que empieza con una auxiliar administrativa y termina -o comienza de nuevo- con una profesional. Gracias, Angie.

#MujeresPeople




JULIANA

Tabares López

Psicóloga ZER

Uno de los logros que más ha marcado mi crecimiento como psicóloga ha sido trabajar de la mano con los orientadores de las Zonas de Estacionamiento Regulado. Acompañarlos en sus retos diarios me ha permitido no solo brindar apoyo emocional, sino también crecer como ser humano. Esta experiencia ha fortalecido mi empatía, mi capacidad de escuchar de verdad y mi convicción de que la psicología tiene el poder de transformar la vida cotidiana de las personas.

Hoy me siento más consciente, más sensible frente a las realidades de los demás y más comprometida con generar bienestar en los espacios donde trabajo.

#MujeresPeople




Comité de Convivencia Laboral

El Comité de Convivencia Laboral está encargado principalmente de prevenir el acoso laboral, recibir trámites y quejas de manera confidencial para darles una solución que promueva el respeto y la comunicación asertiva.

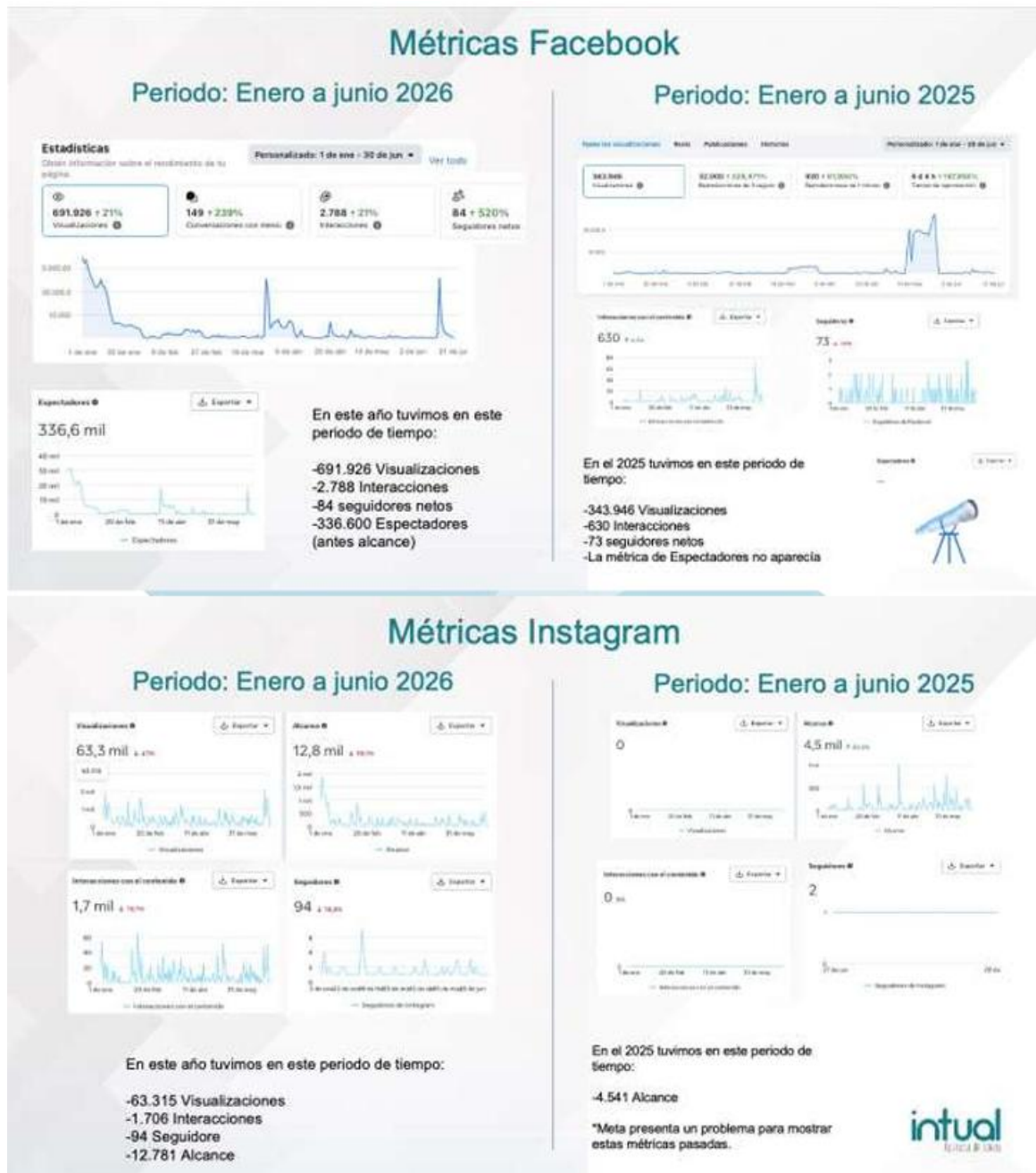


Carolina Méndez
 Leonilda López
 Carlos Flores
 Janica Villanueva
 Andrea Capone
 Mariana Durán
 Daniela Soto
 Claudia Yegor









Retos y desafíos para el 2026

Para el cierre del año 2026, el proceso de Comunicaciones se centrará en la consolidación de las herramientas desarrolladas en el primer semestre y en el fortalecimiento de la capacidad analítica de la organización.

Los retos son principalmente:

- **Socialización del manual de comunicación:** El reto principal es la implementación efectiva del Manual. No basta con su publicación; el desafío radica en asegurar su adopción por parte de todas las áreas, garantizando que el tono de voz y la identidad visual se apliquen de manera uniforme para consolidar la imagen institucional en cada interacción.
- **Apropiación de la intranet "Café People":** El objetivo es lograr la actualización completa de la Intranet en el segundo semestre de 2026. Una vez habilitada se pretende superar la barrera del 60% de acceso mensual.
- **Activación del Plan Editorial de Liderazgo:** Ejecutar la producción de los Whitepapers proyectados, buscando pasar de una comunicación netamente informativa a una que proyecte a People Contact como referente técnico en la gestión de servicios ciudadanos y economía mixta en la región.
- **Optimización del Relacionamento Estratégico:** Continuar el trabajo con medios locales y regionales, asegurando una cobertura constante en los hitos de cierre de año. El desafío es institucionalizar los espacios de vocería para que la entidad tenga una presencia recurrente y positiva en la agenda pública de Manizales. Uno de los principales puntos de información que se proyectan para el segundo semestre es la estrategia de comunicación para un posible incremento de la tarifa de ZER y la implementación tecnológica.
- **Escalabilidad en proyectos de ciudad:** Fortalecer el acompañamiento comunicativo en los proyectos de la Alcaldía de Manizales (como la implementación tecnológica), garantizando una pedagogía clara para el usuario final y minimizando las fricciones en la adopción de nuevas tecnologías.

COMERCIAL

Principales metas e indicadores propuestos

- Cumplimiento presupuesto de ventas: \$ 23.675.348.943
- Cumplimiento de ingresos mensuales proyectado vs real.
- Apertura de mercado de proyectos ZER.
- Aumento de ocupación de puestos en Renting.
- Apertura de mercado en diferentes municipios del territorio nacional.

Descripción de actividades relevantes realizadas

- 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.
- Desarrollo de nuevos portafolios diferenciados: Sector Público y Privado.
- Planeación y ejecución de estrategia Municipios de Caldas: Se desarrollaron en total 5 reuniones: Villamaría, Manzanares, Anserma, Marquetalia, Pensilvania.
- Socialización del caso de éxito ZER Manizales a diferentes municipios y entidades del orden nacional, en búsqueda de viabilizar la implementación del proyecto.
- Planeación y elaboración de presentación servicios asociados a Renting.
- Planeación y acompañamiento en la elaboración de campaña mailing para sector público y privado.
- Elaboración estudio estratégico de tendencias y competitividad. Sector BPO, Renting y Sector TI en Colombia. Impacto sobre rentabilidad, transformación tecnológica, mercado laboral y escenarios de crecimiento.
- Entrega de información comercial para la nueva página web de People Contact.

Resultados de las metas e indicadores

- Presupuesto de ingresos 2026: \$ 23.675.348.943
- Valor contratado corte 30/06/2026: \$ 18.899.073.055 (80%)
- Ingresos mensuales proyectados Vs. Ejecutado
- Resultado por unidad estratégica de negocio

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	VALOR REAL	VALOR PROYECTADO	CUMPLIMIENTO
Renting	\$ 1.913.088.502	\$ 4.701.525.573	41%
Tercerización de procesos	\$ 1.001.453.180	\$ 4.537.338.258	22%
Soluciones TI	\$ 1.894.126.011	\$ 5.031.670.712	38%
Zonas de Estacionamiento Regulado ZER	\$ 3.416.950.416	\$ 9.404.814.400	36%
TOTAL	\$8.225.618.109	\$23.675.348.943	35%

MEJORAMIENTO CONTINUO

Principales metas e indicadores propuestos

Para la vigencia 2026 se propuso los siguientes indicadores con las respectivas metas

Indicador Estratégico	Meta
Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías	≥ 90%
Cumplimiento de los indicadores del Sistema Integrado de Gestión	≥ 80%
Cumplimiento de planes de acción	≥ 90%
Cumplimiento de objetivos de calidad	≥ 90%
Cumplimiento de requisitos y necesidades de las partes interesadas	≥ 90%
Actualización documental	100%

Descripción de actividades relevantes realizadas

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, el proceso de Mejoramiento Continuo desarrolló actividades orientadas al fortalecimiento y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión. Entre los principales logros se encuentra la elaboración y aprobación del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2026, así como la formulación y seguimiento de los planes de acción derivados de las diferentes necesidades de mejora identificadas.

Planes de acción vigencia 2026

CODIGO	Fecha de creación	Tipo de Acción	Proceso responsable	Subproceso	Fuente de No conformidad	Fecha de cierre de tareas(tarea más lejano)	Estado	%Avance	Fecha de evaluación de eficacia
T01	14/01/2026	CORRECTIVA	TECNOLOGIA	IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA	REVISORIA FISCAL	27/01/2026	Cerrado	100%	30/01/2026
TD02	14/01/2026	CORRECTIVA	DESARROLLO DE SOFTWARE	DESARROLLO	REVISORIA FISCAL	30/04/2026	Cerrado	100%	28/05/2026
ZR03	14/01/2026	CORRECTIVA	ZER	SUPERVISIÓN	REVISORIA FISCAL	30/06/2026	Abierto	85%	
ZB04	14/01/2026	CORRECTIVA	ZER	SUPERVISIÓN	REVISORIA FISCAL	30/06/2025	Abierto	20%	
AD05	14/01/2026	CORRECTIVA	ADMINISTRATIVA	ACTIVOS FIJOS	CONTROL INTERNO	30/06/2026	Abierto	80%	
PL06	14/01/2026	CORRECTIVA	PLANEACIÓN	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CALIDAD	30/05/2026	Abierto	40%	
PL07	14/01/2026	CORRECTIVA	PLANEACIÓN	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CALIDAD	1/02/2026	Abierto	70%	
PL08	14/01/2026	CORRECTIVA	PLANEACIÓN	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CALIDAD	15/03/2026	Cerrado	100%	13/04/2026
T09	14/01/2026	PREVENTIVA	TECNOLOGIA	SOPORTE Y MANTENIMIENTO	CALIDAD	31/12/2026	Cerrado	100%	10/04/2026
T10	14/01/2026	PREVENTIVA	TECNOLOGIA	IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA	CALIDAD	31/12/2026	Abierto	0%	
T11	14/01/2026	MEJORA	TECNOLOGIA	IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA	CALIDAD	31/12/2026	Abierto	0%	
C12	14/01/2026	CORRECTIVA	COMERCIAL	COMERCIAL	CALIDAD	31/05/2026	Cerrado	100%	28/05/2026
T13	14/01/2026	MEJORA	TECNOLOGIA	SOPORTE Y MANTENIMIENTO	CALIDAD	31/12/2026	Abierto	20%	
T14	14/01/2026	PREVENTIVA	TECNOLOGIA	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CALIDAD	31/12/2026	Abierto	20%	
G15	14/01/2026	PREVENTIVA	GERENCIA	GERENCIA	GERENCIA	31/12/2026	Abierto	70%	
F16	10/04/2026	CORRECTIVA	FINANCIERA	CONTABILIDAD	REVISORIA FISCAL	26/05/2026	Abierto	60%	
F17	10/04/2026	CORRECTIVA	FINANCIERA	CONTABILIDAD	REVISORIA FISCAL	26/04/2026	Cerrado	100%	
Q18	14/04/2026	PREVENTIVA	OPERACIONES	BPO	ICONTEC	14/04/2026	Cerrado	100%	14/04/2026
ZR19	7/05/2026	CORRECTIVA	ZER	RECAUDO	CONTRALORIA	31/12/2026	Abierto	40%	
PR20	19/05/2026	CORRECTIVA	PROYECTOS E INNOVACIÓN	FORMULACIÓN DE PROYECTOS	CALIDAD	30/07/2026	Abierto	0%	
ZR21	17/06/2026	CORRECTIVA	ZER	SUPERVISIÓN	GESTIÓN COMERCIAL	17/06/2026	Cerrado	100%	

Plan de auditoria vigencia 2026

		PROGRAMA DE AUDITORÍAS												CODIGO: M.ANC.P23 VERSION: 06 Fecha de creación: 22/09/2020 Fecha de última modificación: 06/03/2026																			
OBJETIVO		ALCANCE												RIESGOS DEL PROGRAMA		DOCUMENTOS DE REFERENCIA																	
Evaluar la eficacia del Sistema de Control Interno en People Contact, mejoramiento continuo y revisión fiscal. Verificar el cumplimiento de políticas, procedimientos internos y normativas aplicables. Identificar debilidades en los procesos de control y proponer acciones correctivas. Asegurar la confiabilidad de la información financiera, operativa y de cumplimiento. Promover la mejora continua y la cultura de control en toda la organización.		DESDE LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS HASTA EL SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EN TODOS LOS PROCESOS DEL SIG DE PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN DE ACUERDO A LA NTC ISO9001:2015 Y NORMOGRAMA INSTITUCIONAL JURÍDICO, TECNOLOGÍA, OPERACIONES, TALENTO HUMANO, COMERCIAL, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, MEJORAMIENTO CONTINUO, PLANIFICACIÓN, PROYECTOS, SER DESARROLLO DE SOFTWARE.												Resistencia del personal: percepción de la auditoría como sanción en lugar de mejora. Hallazgos sin seguimiento: riesgo de que las recomendaciones no se implementen. Cambios regulatorios: pueden dejar obsoletos ciertos criterios de control. Dependencia tecnológica: fallas en sistemas que dificulten la obtención de evidencia confiable. Oportunidad de mejora al establecer los objetivos del programa. Incumplimiento / aplicación del Programa de Auditoría por labores ausencias del auditor por fuerza mayor ausencia de líderes de proceso Soporte documental frágil frente a criterios de auditoría		1. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (IA). 2. COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission): Marco de control interno y gestión de riesgos. 3. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology): Para auditorías de TI y procesos tecnológicos. 4. Regulaciones sectoriales específicas. 5. Normas contables y financieras locales (PFR, decretos reglamentarios). 6. Documentos internos de People Contact. Fuente a Calidad: Normograma. Documentos que documenten el sistema de gestión de calidad y normas transversales dentro del sostenimiento del sistema de gestión de calidad																	
MÉTODOS DE AUDITORÍA		RECURSOS REQUERIDOS												NOMBRE		ELABORADO POR		CARGO		FECHA													
Revisión documental: análisis de políticas, manuales, registros y reportes. Entrevistas: con responsables de procesos para validar aplicación de controles. Observación directa: verificación in situ de actividades y controles. Pruebas de cumplimiento: muestreo de transacciones y registros. Análisis de datos: uso de herramientas tecnológicas para detectar patrones o anomalías. Checklists estandarizados: asegurar uniformidad en la evaluación de controles.		Equipo auditor interno con formación en control interno y calidad riesgos y normativas aplicables. Herramientas tecnológicas: software de auditoría, análisis de datos y gestión documental. Tiempo asignado en la planificación anual para cada área y proceso. Capacitación continua para auditores y personal auditado.												Valentina López Hernández		Lider de desarrollo organizacional y Mejoramiento Continuo				06 de febrero de 2026													
AÑO:		2026																															
Nº		Proceso		Origen Auditoría		Objetivo		Alcance		Criterios		Equipo Auditor		Auditalidad		Enero 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1041 1042 1043 1044 1045 1046 1047 1048 1049 1050 1051 1052 1053 1054 1055 1056 1057 1058 1059 1060 1061 1062 1063 1064 1065 1066 1067 1068 1069 1070 1071 1072 1073 1074 1075 1076 1077 1078 1079 1080 1081 1082 1083 1084 1085 1086 1087 1088 1089 1090 1091 1092 1093 1094 1095 1096 1097 1098 1099 1100 1101 1102 1103 1104 1105 1106 1107 1108 1109 1110 1111 1112 1113 1114 1115 1116 1117 1118 1119 1120 1121 1122 1123 1124 1125 1126 1127 1128 1129 1130 1131 1132 1133 1134 1135 1136 1137 1138 1139 1140 1141 1142 1143 1144 1145 1146 1147 1148 1149 1150 1151 1152 1153 1154 1155 1156 1157 1158 1159 1160 1161 1162 1163 1164 1165 1166 1167 1168 1169 1170 1171 1172 1173 1174 1175 1176 1177 1178 1179 1180 1181 1182 1183 1184 1185 1186 1187 1188 1189 1190 1191 1192 1193 1194 1195 1196 1197 1198 1199 1200 1201 1202 1203 1204 1205 1206 1207 1208 1209 1210 1211 1212 1213 1214 1215 1216 1217 1218 1219 1220 1221 1222 1223 1224 1225 1226 1227 1228 1229 1230 1231 1232 1233 1234 1235 1236 1237 1238 1239 1240 1241 1242 1243 1244 1245 1246 1247 1248 1249 1250 1251 1252 1253 1254 1255 1256 1257 1258 1259 1260 1261 1262 1263 1264 1265 1266 1267 1268 1269 1270 1271 1272 1273 1274 1275 1276 1277 1278 1279 1280 1281 1282 1283 1284 1285 1286 1287 1288 1289 1290 1291 1292 1293 1294 1295 1296 1297 1298 1299 1300 1301 1302 1303 1304 1305 1306 1307 1308 1309 1310 1311 1312 1313 1314 1315 1316 1317 1318 1319 1320 1321 1322 1323 1324 1325 1326 1327 1328 1329 1330 1331 1332 1333 1334 1335 1336 1337 1338 1339 1340 1341 1342 1343 1344 1345 1346 1347 1348 1349 1350 1351 1352 1353 1354 1355 1356 1357 1358 1359 1360 1361 1362 1363 1364 1365 1366 1367 1368 1369 1370 1371 1372 1373 1374 1375 1376 1377 1378 1379 1380 1381 1382 1383 1384 1385 1386 1387 1388 1389 1390 1391 1392 1393 1394 1395 1396 1397 1398 1399 1400 1401 1402 1403 1404 1405 1406 1407 1408 1409 1410 1411 1412 1413 1414 1415 1416 1417 1418 1419 1420 1421 1422 1423 1424 1425 1426 1427 1428 1429 1430 1431 1432 1433 1434 1435 1436 1437 1438 1439 1440 1441 1442 1443 1444 1445 1446 1447 1448 1449 1450 1451 1452 1453 1454 1455 1456 1457 1458 1459 1460 1461 1462 1463 1464 1465 1466 1467 1468 1469 1470 1471 1472 1473 1474 1475 1476 1477 1478 1479 1480 1481 1482 1483 1484 1485 1486 1487 1488 1489 1490 1491 1492 1493 1494 1495 1496 1497 1498 1499 1500 1501 1502 1503 1504 1505 1506 1507 1508 1509 1510 1511 1512 1513 1514 1515 1516 1517 1518 1519 1520 1521 1522 1523 1524 1525 1526 1527 1528 1529 1530 1531 1532 1533 1534 1535 1536 1537 1538 1539 1540 1541 1542 1543 1544 1545 1546 1547 1548 1549 1550 1551 1552 1553 1554 1555 1556 1557 1558 1559 1560 1561 1562 1563 1564 1565 1566 1567 1568 1569 1570 1571 1572 1573 1574 1575 1576 1577 1578 1579 1580 1581 1582 1583 1584 1585 1586 1587 1588 1589 1590 1591 1592 1593 1594 1595 1596 1597 1598 1599 1600 1601 1602 1603 1604 1605 1606 1607 1608 1609 1610 1611 1612 1613 1614 1615 1616 1617 1618 1619 1620 1621 1622 1623 1624 1625 1626 1627 1628 1629 1630 1631 1632 1633 1634 1635 1636 1637 1638 1639 1640 1641 1642 1643 1644 1645 1646 1647 1648 1649 1650 1651 1652 1653 1654 1655 1656 1657 1658 1659 1660 1661 1662 1663 1664 1665 1666 1667 1668 1669 1670 1671 1672 1673 1674 1675 1676 1677 1678 1679 1680 1681 1682 1683 1684 1685 1686 1687 1688 1689 1690 1691 1692 1693 1694 1695 1696 1697 1698 1699 1700 1701 1702 1703 1704 1705 1706 1707 1708 1709 1710 1711 1712 1713 1714 1715 1716 1717 1718 1719 1720 1721 1722 1723 1724 1725 1726 1727 1728 1729 1730 1731 1732 1733 1734 1735 1736 1737 1738 1739 1740 1741 1742 1743 1744 1745 1746 1747 1748 1749 1750 1751 1752 1753 1754 1755 1756 1757 1758 1759 1760 1761 1762 1763 1764 1765 1766 1767 1768 1769 1770 1771 1772 1773 1774 1775 1776 1777 1778 1779 1780 1781 1782 1783 1784 1785 1786 1787 1788 1789 1790 1791 1792 1793 1794 1795 1796 1797 1798 1799 1800 1801 1802 1803 1804 1805 1806 1807 1808 1809 1810 1811 1812 1813 1814 1815 1816 1817 1818 1819 1820 1821 1822 1823 1824 1825 1826 1827 1828 1829 1830 1831 1832 1833 1834 1835 1836 1837 1838 1839 1840 1841 1842 1843 1844 1845 1846 1847 1848 1849 1850 1851 1852 1853 1854 1855 1856 1857 1858 1859 1860 1861 1862 1863 1864 1865 1866 1867 1868 1869 1870 1871 1872 1873 1874 1875 1876 1877 1878 1879 1880 1881 1882 1883 1884 1885 1886 1887 1888 1889 1890 1891 1892 1893 1894 1895 1896 1897 1898 1899 1900 1901 1902 1903 1904 1905 1906 1907 1908 1909 1910 1911 1912 1913 1914 1915 1916 1917 1918 1919 1920 1921 1922 1923 1924 1925 1926 1927 1928 1929 1930 1931 1932 1933 1934 1935 1936 1937 1938 1939 1940 1941 1942 1943 1944 1945 1946 1947 1948 1949 1950 1951 1952 1953 1954 1955 1956 1957 1958 1959 1960 1961 1962 1963 1964 1965 1966 1967 1968 1969 1970 1971 1972 1973 1974 1975 1976 1977 1978 1979 1980 1981 1982 1983 1984 1985 1986 1987 1988 1989 1990 1991 1992 1993 1994 1995 1996 1997 1998 1999 2000 2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 2026 2027 2028 2029 2030 2031 2032 2033 2034 2035 2036 2037 2038 2039 2040 2041 2042 2043 2044 2045 2046 2047 2048 2049 2050 2051 2052 2053 2054 2055 2056 2057 2058 2059 2060 2061 2062 2063 2064 2065 2066 2067 2068 2069 2070 2071 2072 2073 2074 2075 2076 2077 2078 2079 2080 2081 2082 2083 2084 2085 2086 2087 2088 2089 2090 2091 2092 2093 2094 2095 2096 2097 2098 2099 2100 2101 2102 2103 2104 2105 2106 2107 2108 2109 2110 2111 2112 2113 2114 2115 2116 2117 2118 2119 2120 2121 2122 2123 2124 2125 2126 2127 2128 2129 2130 2131 2132 2133 2134 2135 2136 2137 2138 2139 2140 2141 2142 2143 2144 2145 2146 2147 2148 2149 2150 2151 2152 2153 2154 2155 2156 2157 2158 2159 2160 2161 2162 2163 2164 2165 2166 2167 2168 2169 2170 2171 2172 2173 2174 2175 2176 2177 2178 2179 2180 2181 2182 2183 2184 2185 2186 2187 2188 2189 2190 2191 2192 2193 2194 2195 2196 2197 2198 2199 2200 2201 2202 2203 2204 2205 2206 2207 2208 2209 2210 2211 2212 2213 2214 2215 2216 2217 2218 2219 2220 2221 2222 2223 2224 2225 2226 2227 2228 2229 2230 2231 2232 2233 2234 2235 2236 2237 2238 2239 2240 2241 2242 2243 2244 2245 2246 2247 2248 2249 2250 2251 2252 2253 2254 2255 2256 2257 2258 2259 2260 2261 2262 2263 2264 2265 2266 2267 2268 2269 2270 2271 2272 2273 2274 2275 2276 2277 2278 2279 2280 2281 2282 2283 2284 2285 2286 2287 2288 2289 2290 2291 2292 2293 2294 2295 2296 2297 2298 2299 2300 2301 2302 2303 2304 2305 2306 2307 2308 2309 2310 2311 2312 2313 2314 2315 2316 2317 2318 2319 2320 2321 2322 2323 2324 2325 2326 2327 2328 2329 2330 2331 2332 2333 2334 2335 2336 2337 2338 2339 2340 2341 2342 2343 2344 2345 2346 2347 2348 2349 2350 2351 2352 2353 2354 2355 2356 2357 2358 2359 2360 2361 2362 2363 2364 2365 2																	

En cuanto a la **gestión documental**, se han **actualizado 39 documentos** y **creado 26 nuevos documentos**, fortaleciendo el Sistema Integrado de Gestión y asegurando que la información documentada responda a las necesidades de la organización. Adicionalmente, se mantiene una revisión documental permanente con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la **NTC ISO 9001:2015** y conservar la vigencia del sistema de gestión.

Por otra parte, los **objetivos de calidad** se encuentran debidamente actualizados y alineados con la estrategia organizacional. Asimismo, de manera mensual se realiza el seguimiento y actualización de los **indicadores de gestión**, permitiendo evaluar el desempeño de los procesos, identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma de decisiones basada en información objetiva.

En términos generales, los resultados obtenidos durante el primer semestre evidencian un adecuado desempeño del proceso de Mejoramiento Continuo, reflejando el compromiso de la organización con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y la mejora continua de sus procesos.

Finalmente se continúa efectuando la revisión y actualización de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, garantizando su conformidad con los requisitos establecidos en la **NTC ISO 9001:2015**. Estas acciones son fundamentales para asegurar el mantenimiento de la certificación de calidad de la organización y fortalecer la cultura de mejora continua en todos los procesos.

Principales logros

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, uno de los principales logros del proceso de Mejoramiento Continuo fue el fortalecimiento de la gestión documental del Sistema Integrado de Gestión, mediante la **actualización de 39 documentos** y la **creación de 26 nuevos documentos**. Estas acciones permitieron mantener la información documentada alineada con las necesidades de la organización, optimizar el control documental y fortalecer la estandarización de los procesos. Asimismo, se consolidó la revisión permanente de la documentación, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la **NTC ISO 9001:2015** y contribuyendo al mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Retos y desafíos para el 2026

Para la vigencia 2026, los principales retos del proceso de Mejoramiento Continuo están enfocados en garantizar el **sostenimiento de la certificación bajo la NTC ISO 9001:2015**, mediante el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, el cumplimiento de los requisitos normativos y la implementación efectiva de acciones de mejora continua.

Asimismo, se busca mantener los **indicadores de gestión permanentemente actualizados**, asegurando un seguimiento oportuno y una medición eficaz del desempeño de los procesos. Esto permitirá contar con información confiable para la toma de decisiones, facilitar el cumplimiento de los objetivos de calidad y promover la mejora continua en toda la organización.

PROYECTOS E INNOVACIÓN

Principales metas e indicadores propuestos

Desde la caracterización del proceso, el Área de Proyectos e Innovación definió indicadores orientados al fortalecimiento de su gestión, enfocados en medir la eficacia en la ejecución de los proyectos, la satisfacción de los clientes, el cumplimiento de los cronogramas y el avance de las iniciativas de innovación. Así mismo, se establecieron las metas que servirán como referencia para evaluar el desempeño y el cumplimiento de los objetivos del proceso.

✓ Indicadores propuestos:

Indicador	Meta
Cumplimiento del cronograma de proyectos	≥ 90%
Nivel de satisfacción de clientes de proyectos	≥ 90%
Innovaciones implementadas	Innovaciones implementadas / Propuestas recibidas

✓ Metas propuestas:

Las principales metas definidas para el periodo fueron:

1. **Fortalecer la formulación y estructuración de proyectos institucionales**, garantizando que las iniciativas contaran con ficha técnica, alcance, cronograma, presupuesto, responsables, indicadores y análisis de riesgos.
2. **Realizar seguimiento periódico a los proyectos en ejecución**, mediante informes técnicos, administrativos y financieros, tableros de control, cronogramas actualizados y actas de comité.

3. **Asegurar el cumplimiento de los cronogramas de los proyectos**, procurando que las actividades planificadas se ejecutaran conforme a los tiempos establecidos.
4. **Consolidar información documentada, trazable y disponible**, que permitiera soportar auditorías, toma de decisiones, seguimiento institucional y revisión por la dirección.

Descripción de actividades relevantes realizadas

Durante el primer semestre de 2026, el Área de Proyectos e Innovación desarrolló actividades orientadas a la planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los proyectos institucionales.

✓ **Identificación de oportunidades, necesidades y requerimientos**

Se trabajó en la identificación de oportunidades, necesidades y requerimientos asociados a proyectos estratégicos, tecnológicos y de innovación, en articulación con las áreas responsables y conforme a las prioridades institucionales.

Estas actividades permitieron reconocer iniciativas con potencial de impacto para la organización, evaluar su pertinencia frente al direccionamiento estratégico y organizar información base para su posterior formulación o priorización.

Entre las acciones desarrolladas se destacan:

- Revisión de necesidades institucionales.
- Identificación de oportunidades de mejora.
- Análisis de requerimientos de áreas internas.
- Registro de iniciativas o propuestas de proyecto.
- Priorización preliminar de proyectos según pertinencia, viabilidad e impacto.
- Articulación con líderes de proceso para precisar alcances y necesidades.

✓ **Formulación y estructuración de proyectos**

Una de las actividades centrales del periodo fue la formulación de proyectos mediante la definición de objetivos, alcance, cronograma, presupuesto, indicadores, responsables, entregables y riesgos asociados.

Esta actividad permitió fortalecer la calidad de la planificación y asegurar que los proyectos contaran con información suficiente para su aprobación, ejecución y seguimiento.

✓ **Seguimiento técnico, administrativo y financiero a proyectos**

Durante el periodo se realizó seguimiento a los (2) proyectos activos, verificando el avance de actividades, cumplimiento de cronogramas, ejecución de compromisos, disponibilidad de recursos y generación de entregables.

El seguimiento permitió identificar desviaciones, proponer acciones correctivas y mantener actualizada la información para la toma de decisiones.

✓ **Gestión documental y trazabilidad de la información**

En cumplimiento de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión, se trabajó en la organización, control y conservación de la información relacionada con los proyectos, garantizando trazabilidad documental y disponibilidad para auditorías, seguimiento institucional y toma de decisiones.

Las acciones desarrolladas incluyeron:

- Organización de fichas técnicas.
- Consolidación de actas de reunión.
- Archivo de cronogramas, presupuestos e informes.
- Registro de avances y evidencias.
- Actualización de matrices de control.
- Conservación de documentos de formulación, seguimiento y cierre.
- Uso de formatos y plantillas institucionales.

- Consolidación de información para informes de gestión.

✓ **Articulación con áreas internas y equipos interdisciplinarios**

El Área de Proyectos e Innovación promovió la articulación con diferentes áreas de la organización para garantizar la adecuada formulación, ejecución y seguimiento de los proyectos.

Esta articulación permitió coordinar recursos, validar requerimientos, definir responsables y asegurar que las actividades planificadas respondieran a las necesidades reales de la organización.

Entre las actividades realizadas se destacan:

- Reuniones de trabajo con líderes de proceso.
- Mesas de revisión de requerimientos.
- Coordinación con áreas de apoyo.
- Seguimiento a compromisos interáreas.
- Validación de entregables.
- Acompañamiento metodológico a equipos de trabajo.
- Apoyo en la estructuración de iniciativas estratégicas o tecnológicas.

Resultados de las metas e indicadores

A continuación, se presenta una estructura sugerida para reportar los resultados del primer semestre de 2026.

Resultados de las metas

1. Meta propuesta:

Fortalecer la formulación y estructuración de proyectos institucionales, garantizando que las iniciativas contaran con ficha técnica, alcance, cronograma, presupuesto, responsables, indicadores y análisis de riesgos.

Resultado

Durante el primer semestre de 2026 se avanzó en el fortalecimiento de la formulación y estructuración de los proyectos institucionales, mediante la definición de elementos clave como objetivos, alcance, responsables, cronogramas, recursos requeridos, indicadores de seguimiento y riesgos asociados.

Este resultado permitió contar con iniciativas mejor organizadas, con mayor claridad metodológica y con información suficiente para facilitar su análisis, aprobación, ejecución y seguimiento. Asimismo, se promovió el uso de formatos y herramientas institucionales para estandarizar la formulación de proyectos y asegurar su alineación con el direccionamiento estratégico de la organización.

Como resultado de esta meta, se logró fortalecer la calidad de la planeación inicial de los proyectos, reduciendo la improvisación en la ejecución y generando mejores condiciones para la toma de decisiones.

Evidencias asociadas:

- Elaboración o actualización de fichas técnicas de proyectos.
- Definición de objetivos generales y específicos.
- Construcción de cronogramas de trabajo.
- Identificación de responsables y equipos de apoyo.
- Estimación de recursos humanos, tecnológicos y financieros.
- Definición de entregables.
- Análisis de riesgos y oportunidades.
- Revisión de alineación estratégica.

- Preparación de información para comités o instancias de aprobación.

2. Meta propuesta:

Realizar seguimiento periódico a los proyectos en ejecución, mediante informes técnicos, administrativos y financieros, tableros de control, cronogramas actualizados y actas de comité.

Resultado:

Durante el periodo se realizó seguimiento periódico a los proyectos en ejecución, permitiendo verificar el avance de las actividades, el cumplimiento de compromisos, la actualización de cronogramas, la identificación de desviaciones y la definición de acciones correctivas o preventivas cuando fue necesario.

El seguimiento facilitó la consolidación de información técnica, administrativa y financiera, así como la generación de reportes para la toma de decisiones por parte de los responsables del proceso y las instancias directivas correspondientes.

Como resultado, se fortaleció la trazabilidad de la gestión de proyectos, se mejoró el control sobre los avances y se promovió una mayor articulación entre los líderes de proyecto, equipos de ejecución y áreas de apoyo.

Evidencias asociadas:

- Informes de seguimiento.
- Actas de comité o reuniones de seguimiento.
- Cronogramas actualizados.
- Tableros de control.
- Reportes de avance.
- Registros de compromisos.
- Evidencias de entregables.

3. Meta propuesta:

Asegurar el cumplimiento de los cronogramas de los proyectos, procurando que las actividades planificadas se ejecutaran conforme a los tiempos establecidos.

Resultado

Durante el primer semestre de 2026 se realizó control al cumplimiento de los cronogramas de los proyectos, verificando la ejecución de las actividades planificadas frente a los tiempos establecidos.

Este seguimiento permitió identificar avances, retrasos, necesidades de reprogramación y factores que podían afectar el cumplimiento de los entregables. En los casos en que se presentaron desviaciones, se promovió la definición de acciones correctivas, ajustes de tiempos o reasignación de actividades, con el fin de mantener el control del proyecto y minimizar impactos en los resultados esperados.

Como resultado, el área avanzó en la consolidación de una cultura de seguimiento oportuno, gestión preventiva y control de tiempos, contribuyendo al cumplimiento progresivo de los planes de trabajo definidos.

Evidencias asociadas

- Cronogramas iniciales y actualizados.
- Informes técnicos y financieros.
- Reportes de cumplimiento de actividades.
- Actas con compromisos.
- Registros de desviaciones.
- Planes de acción correctiva.
- Seguimiento mensual de avances.

4. Meta propuesta:

Consolidar información documentada, trazable y disponible, que permitiera soportar auditorías, toma de decisiones, seguimiento institucional y revisión por la dirección.

Resultado

Durante el periodo se fortaleció la gestión documental del proceso mediante la organización, actualización y conservación de información relacionada con la formulación, ejecución, seguimiento y cierre de proyectos.

Este resultado permitió contar con soportes documentales más completos, trazables y disponibles, facilitando la consulta de información, el seguimiento institucional, la preparación de informes de gestión, la atención de auditorías y la toma de decisiones basada en evidencias.

Como resultado, se avanzó en la consolidación de una cultura de documentación y control de la información, en coherencia con los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.

Evidencias asociadas

- Fichas técnicas.
- Actas de reuniones.
- Informes de seguimiento.
- Matrices de riesgos.
- Cronogramas.
- Presupuestos.
- Registros de ejecución.
- Listas de verificación.
- Informes de cierre.
- Archivo físico o electrónico organizado.

Resultados indicadores establecidos en la caracterización del proceso de Proyectos e Innovación:

Indicador	Meta	Resultado primer semestre 2026	Estado	Análisis
Cumplimiento del cronograma de proyectos	≥ 90%	53%	En seguimiento	El cumplimiento del cronograma permitió evidenciar el nivel de ejecución de los proyectos frente a la planificación inicial. El % de cumplimiento es el promedio de los porcentajes de los dos (2) activos.
Nivel de satisfacción de clientes de proyectos	≥ 90%	Pendiente de dato real	En seguimiento	La medición de satisfacción constituye una herramienta clave a través de una encuesta para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y expectativas de los usuarios frente a la gestión de proyectos. Esta encuesta se realizará en el mes de julio.
Innovaciones implementadas	Innovaciones implementadas / Propuestas recibidas	Pendiente de dato real	En seguimiento	Durante el semestre se fortaleció el proceso de innovación a nivel del SIG.

Principales logros

Durante el primer semestre de 2026, el Área de Proyectos e Innovación alcanzó avances relevantes en la consolidación de su gestión y en el fortalecimiento metodológico del proceso.

✓ Fortalecimiento de la gestión de proyectos

Se avanzó en la estructuración y seguimiento de proyectos institucionales mediante la aplicación de metodologías orientadas a la planificación, ejecución, control y cierre. Esto permitió mejorar la organización de las iniciativas, la claridad en los responsables y la trazabilidad de los entregables.

✓ Mayor alineación de los proyectos con el direccionamiento estratégico

Las iniciativas trabajadas durante el semestre fueron orientadas a responder a necesidades institucionales y a contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de People Contact S.A.S. Esta alineación permitió priorizar proyectos con mayor pertinencia e impacto.

✓ **Consolidación de herramientas de seguimiento**

Se fortaleció el uso de cronogramas, informes, actas, matrices de control y registros documentales para hacer seguimiento a los proyectos. Estas herramientas facilitaron la identificación de avances, riesgos, compromisos y acciones requeridas.

✓ **Mejora en la trazabilidad documental**

El proceso avanzó en la organización de información relacionada con la formulación, ejecución y seguimiento de proyectos, permitiendo contar con soportes documentales más completos y disponibles para revisión, auditoría y toma de decisiones.

✓ **Promoción de una cultura de innovación**

Se impulsó la identificación de propuestas de mejora e innovación, promoviendo la participación de los equipos de trabajo y el reconocimiento de oportunidades para optimizar procesos, servicios o herramientas institucionales.

✓ **Articulación con áreas estratégicas y de apoyo**

El Área de Proyectos e Innovación fortaleció el trabajo colaborativo con diferentes dependencias, facilitando la coordinación de recursos, el levantamiento de información, la definición de responsables y el seguimiento a compromisos.

✓ **Generación de aprendizajes institucionales**

A partir del seguimiento y cierre de iniciativas, se identificaron buenas prácticas y lecciones aprendidas que aportan al mejoramiento de las metodologías de formulación, ejecución y control de proyectos.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Proyecto Juntas de Internet – Comunidades de Conectividad

✓ **Infraestructura instalada**



✓ Ejecución Plan de Capacitaciones



Proyecto Circuito Cerrado de Televisión – CCTV Departamento de Caldas

✓ Reuniones interdisciplinarias:



✓ Salidas de campo



Retos y desafíos para el 2026

Con base en los resultados del primer semestre y en los lineamientos establecidos en la caracterización del proceso, se identifican los siguientes retos para la continuidad de la gestión durante 2026:

✓ **Consolidar un banco institucional de proyectos**

Uno de los principales desafíos es fortalecer un banco de proyectos que permita registrar, priorizar, consultar y hacer seguimiento a las iniciativas estratégicas, tecnológicas y de innovación de la organización.

Este banco debe facilitar:

- La trazabilidad de las iniciativas.
- La priorización según impacto y viabilidad.
- La identificación de proyectos activos, formulados, aprobados, aplazados o cerrados.
- La consolidación de información para la toma de decisiones.
- La articulación con la planeación estratégica institucional.

✓ **Fortalecer la medición de indicadores**

Es necesario continuar consolidando la medición sistemática de indicadores del proceso, especialmente los relacionados con satisfacción, cumplimiento de cronogramas, innovación implementada, acciones de mejora y desempeño de proyectos.

El reto consiste en asegurar que los indicadores cuenten con:

- Fuentes de información claras.
- Responsables definidos.
- Periodicidad de medición.
- Evidencias verificables.
- Análisis de resultados.

- Acciones correctivas o de mejora.

✓ **Mejorar la oportunidad en el seguimiento**

Se requiere continuar fortaleciendo el seguimiento mensual de los proyectos, garantizando que los informes, actas, cronogramas y tableros de control se actualicen de manera oportuna.

Esto permitirá anticipar desviaciones, gestionar riesgos y tomar decisiones correctivas antes de que se afecten los resultados esperados.

✓ **Fortalecer la gestión de riesgos en proyectos**

Un desafío importante es profundizar en la identificación, análisis, tratamiento y seguimiento de riesgos asociados a los proyectos, en coherencia con los lineamientos de la NTC ISO 31000:2018.

Esto implica:

- Actualizar matrices de riesgos.
- Definir controles preventivos.
- Monitorear riesgos críticos.
- Documentar acciones de mitigación.
- Incluir el análisis de riesgos en los informes de seguimiento.
- Integrar la gestión de riesgos al ciclo de vida del proyecto.

✓ **Incrementar la implementación de propuestas de innovación**

Aunque la identificación de ideas y oportunidades es un avance importante, el reto está en convertir dichas propuestas en innovaciones implementadas, medibles y sostenibles.

Para ello, será necesario:

- Priorizar propuestas según impacto y viabilidad.
- Definir responsables y recursos.
- Establecer cronogramas de implementación.
- Medir beneficios obtenidos.
- Documentar resultados.
- Socializar buenas prácticas.

✓ **Fortalecer la cultura de documentación y cierre**

Es fundamental continuar promoviendo una cultura de cierre formal de proyectos, que incluya la elaboración de informes finales, evaluación de resultados, validación de entregables, documentación de lecciones aprendidas y registro de acciones de mejora.

Esto permitirá fortalecer la memoria institucional y mejorar la formulación de futuros proyectos.

✓ **Optimizar la articulación entre áreas**

El éxito de los proyectos depende en gran medida de la coordinación entre áreas. Por ello, uno de los retos para el segundo semestre es fortalecer la comunicación, definición de roles, cumplimiento de compromisos y participación activa de los equipos involucrados.

✓ **Avanzar en herramientas tecnológicas de control**

Se identifica como desafío continuar fortaleciendo herramientas digitales para el seguimiento y control de proyectos, tales como tableros de control, bases de datos consolidadas, reportes automáticos o sistemas integrados de información.

Estas herramientas permitirán mejorar la oportunidad, transparencia y confiabilidad de la información.

9. PROYECCIONES Y RECOMENDACIONES 2026

El segundo semestre de 2026 representa una etapa decisiva para consolidar los avances alcanzados durante la primera mitad del año y fortalecer la sostenibilidad financiera y operativa de People Contact S.A.S. en Reestructuración. La organización continuará orientando sus esfuerzos hacia la diversificación de ingresos, el fortalecimiento de sus capacidades tecnológicas y la consolidación de proyectos estratégicos que generen valor para el sector público y privado.

En este contexto, las principales proyecciones y retos son:

Fortalecimiento comercial y apertura de nuevos mercados

Se continuará implementando una estrategia comercial intensiva para ampliar la presencia de People Contact en entidades territoriales, empresas privadas y organizaciones del orden nacional, fortaleciendo la oferta de soluciones tecnológicas, servicios BPO, renting de infraestructura y proyectos de transformación digital.

Se proyecta consolidar nuevas alianzas estratégicas que permitan ampliar el portafolio de servicios y participar en iniciativas de mayor impacto y cobertura nacional.

Consolidación de proyectos estratégicos

Durante el segundo semestre se priorizará la estructuración, gestión y ejecución de proyectos relacionados con:

- Smart Cities y territorios inteligentes.
- Sistemas de videovigilancia y seguridad ciudadana.
- Conectividad e inclusión digital.
- Modernización tecnológica de entidades públicas.
- Automatización de procesos mediante inteligencia artificial.
- Desarrollo de software y plataformas digitales.
- Expansión del modelo de Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) hacia nuevos municipios.
- Fortalecimiento de los servicios de contact center y experiencia del cliente.

Transformación digital e innovación

La organización continuará fortaleciendo su modelo de innovación, promoviendo la generación de nuevas iniciativas por parte de los colaboradores, la adopción de metodologías ágiles y la incorporación de tecnologías emergentes que permitan incrementar la productividad, optimizar procesos y desarrollar soluciones con mayor valor agregado.

Asimismo, se impulsará el uso de herramientas basadas en inteligencia artificial, analítica de datos y automatización para mejorar la eficiencia operacional y ampliar las capacidades de los servicios ofrecidos.

Fortalecimiento institucional

Se continuará consolidando el Sistema Integrado de Gestión mediante el fortalecimiento de la gestión por procesos, la actualización documental, el seguimiento a indicadores estratégicos, la gestión de riesgos, la mejora continua y el fortalecimiento de los mecanismos de planeación, control y seguimiento institucional.

Igualmente, se avanzará en el fortalecimiento del gobierno corporativo, la transparencia, el cumplimiento normativo y la cultura organizacional orientada a resultados.

Sostenibilidad financiera

Uno de los principales retos será mantener el equilibrio financiero de la organización mediante:

- Incremento de los ingresos operacionales.
- Optimización de costos y gastos.
- Mayor rentabilidad de las líneas de negocio.
- Diversificación de clientes.
- Fortalecimiento del recaudo y la gestión de cartera.
- Desarrollo de nuevas fuentes de ingresos basadas en servicios tecnológicos de alto valor agregado.

Desarrollo del talento humano

La organización continuará fortaleciendo las competencias técnicas y estratégicas de sus colaboradores mediante programas de formación, bienestar, innovación y gestión del conocimiento, promoviendo una cultura organizacional basada en la colaboración, la mejora continua y la orientación al cliente.

Principales retos

Entre los desafíos más relevantes para el segundo semestre se destacan:

- Cumplir las metas comerciales establecidas para la vigencia 2026.
- Consolidar la transformación de People Contact como aliado tecnológico para el sector público y privado.
- Incrementar la participación en proyectos de innovación y transformación digital.
- Fortalecer las alianzas estratégicas con empresas especializadas para ampliar el portafolio institucional.
- Mantener altos niveles de satisfacción de clientes mediante el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Mejorar la eficiencia operacional mediante la automatización de procesos y el uso de inteligencia artificial.
- Continuar fortaleciendo la sostenibilidad financiera y administrativa de la organización.
- Consolidar una cultura de innovación, calidad y mejora continua que impulse el crecimiento institucional.

Perspectiva institucional

El segundo semestre de 2026 será una etapa orientada a consolidar la evolución de People Contact hacia un modelo empresarial cada vez más innovador, sostenible y competitivo. La organización continuará fortaleciendo su capacidad para diseñar, estructurar y ejecutar soluciones tecnológicas que respondan a las necesidades de los territorios, las entidades públicas y el sector privado, manteniendo como ejes transversales la excelencia en el servicio, la innovación, la eficiencia y la generación de valor para todos sus grupos de interés.