



**SOSTENIBILIDAD  
& GESTIÓN  
EMPRESARIAL**

PUBLICACIÓN  
MARZO 2025

PERÍODO  
**20  
24**



---

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD & GESTIÓN CORPORATIVA

---

BPM CONSULTING 2024

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD & GESTIÓN CORPORATIVA



## RAZÓN SOCIAL

## NATURALEZA JURÍDICA

## SEDE CENTRAL

## RESPONSABILIDAD DEL INFORME

## FECHA DE PUBLICACIÓN

GRI 2-1, 2-2, 2-3

BPM CONSULTING SAS  
Business Process Management  
Consulting SAS

Sociedad por Acciones  
Simplificadas

Edificio BPM  
Carrera 17 No. 164 - 25  
Bogotá, Colombia

Carolina Mancera  
Subgerente General  
[carolina.mancera@bpmconsulting.com.co](mailto:carolina.mancera@bpmconsulting.com.co)

17 de Marzo de 2025

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD & GESTIÓN CORPORATIVA



Nos enorgullece presentar nuestro primer informe de sostenibilidad, elaborado con base en los Estándares GRI 2021, utilizados como referencia para estructurar el contenido. Este informe refleja nuestro compromiso con la transparencia, la gestión responsable y la mejora continua en los aspectos económicos, sociales y ambientales de nuestra operación.

Este informe ha sido elaborado siguiendo los principios de exactitud, equilibrio y transparencia. Cubre las operaciones de nuestra organización en Colombia durante el período del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, incluyendo todas unidades de negocio bajo control operativo. La fecha de publicación es el 17 de marzo de 2024, en línea con nuestro ciclo de reporte anual.

Agradecemos a todos nuestros grupos de interés por su colaboración en este viaje hacia un futuro más sostenible.

# Contenido

- 02.** Bienvenida Informe de Sostenibilidad y Gestión Corporativa **PAG. 7**  
GR 2 - 22
- 03.** Mensaje a los Grupo de Interés **PAG. 10**
- 04.** Nuestra Compañía **PAG. 13**  
GRI 2-1, 2-6, 2-28

**05.** Logros destacados **PAG. 17**

**06.** Gobierno Corporativo Directivo y de Sostenibilidad **PAG. 30**  
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17

**07.** Relacionamiento con Grupos de Interés **PAG. 35**  
GRI 2-25, 2-29

**08.** Análisis de Materialidad **PAG. 37**  
GRI 2-6, 3-1, 3-2

**09.** Negocios y Clientes **PAG. 53**  
GRI-2-8



# Contenido

**10.** Desempeño Económico PAG. 63

GRI-201-1

**11.** Talento Humano  
y Cultura PAG. 78

GRI - 401-1, 405 -1

**12.** Gestión de Servicio PAG. 95

**13.** Tecnología e  
Infraestructura PAG. 129

**14.** Control, Mejora  
e Innovación PAG. 135

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 2-29, 2-27, 3-3,  
302-1, 303-1, 303-, 306-4, 418-1





**02.** | Bienvenida  
GRI 2-22

## Bienvenida

### Informe de Sostenibilidad y Gestión Corporativa

GRI 2-22

En BPM Consulting reafirmamos nuestro compromiso con una gestión responsable y sostenible, donde la transparencia, la ética y la creación de valor compartido son pilares fundamentales de nuestra estrategia corporativa. Este informe no solo refleja nuestros avances, sino también nuestra visión de integrar la sostenibilidad en el corazón de nuestras operaciones, desde la atención al cliente hasta la relación con proveedores y colaboradores.

Este documento consolida los logros, desafíos y metas de la compañía durante 2024, destacando:

- Nuestra gobernanza ética, respaldada por nuestra Política de Protección de Datos, SAGRILAF y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) que garantizan prácticas anticorrupción y cuidado en el uso de los datos personales de nuestros colaboradores, proveedores, clientes y usuario final.
- El impacto social, a través de la implementación de nuestra política de diversidad, Equidad, Inclusión, el bienestar laboral en nuestros equipos de trabajo y programas de apoyo comunitario para fortalecer el tejido social mediante la unión, el trabajo en equipo y el voluntariado.

## Socios Fundadores

Jaime Humberto Gonzalez Niño

Norberto Duarte Monsalve



## Bienvenida

### Informe de Sostenibilidad y Gestión Corporativa



- La gestión ambiental, con avances en eficiencia energética, reducción de residuos y medición de nuestra huella operacional.

Como parte de nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), hemos priorizado acciones vinculadas al trabajo decente (ODS 8), igualdad de género (ODS 5), paz, justicia y entidades sólidas – buen gobierno corporativo (ODS16). Este informe también incluye un análisis de materialidad que identifica los temas críticos para nuestros stakeholders, asegurando que cada decisión esté alineada con sus expectativas y los desafíos globales.

Invitamos a nuestros grupos de interés —clientes, proveedores, colaboradores y entidades regulatorias— a explorar este reporte, que no solo es un ejercicio de rendición de cuentas, sino una hoja de ruta para construir juntos un futuro más equitativo y resiliente.



**03.** | Mensaje a los  
Grupo de Interés



Norberto Duarte Monsalve  
CO FUNDADOR Y CEO BMP CONSULTING

## Mensaje a los Grupos de Interés

Me es grato dirigirme a todos nuestros grupos de interés para presentar este informe de sostenibilidad y gestión empresarial 2024. En BPM Consulting, creemos que las empresas debemos fomentar principios más equitativos y responsables con la sociedad y el ambiente para garantizar un crecimiento sostenible. Cumplimos 20 años de trayectoria, trabajando con el firme propósito de generar un impacto positivo en la sociedad y en cada uno de nuestros colaboradores a través de una gestión empresarial responsable y consciente. El 2024 marcó el inicio de una nueva etapa en nuestra visión de sostenibilidad y desarrollo, alcanzando importantes logros que nos impulsan hacia un futuro más responsable y competitivo.

Este año, fortalecimos nuestro liderazgo con la iniciativa Viaje Hacia el Ser, un programa de autoconocimiento y desarrollo personal diseñado para fortalecer las habilidades emocionales y de liderazgo de nuestros equipos para impactar positivamente no solo el entorno laboral, sino también la vida personal de nuestros colaboradores. Además, a través del nuevo proyecto corporativo SEA BPM Sueños en Acción, reforzamos nuestra responsabilidad social, apoyando causas que impactan positivamente la vida de nuestros colaboradores y sus familias.

En el ámbito tecnológico, en 2024 dimos un paso crucial en la transformación digital al adoptar inteligencia artificial generativa en el servicio al ciudadano, sentando las bases para el lanzamiento de nuevos servicios en 2025 con un enfoque en IA propios, diseñados específicamente para el sector gobierno y empresas. Este avance refuerza nuestro liderazgo en innovación y transformación digital, consolidando nuestra visión de futuro.

Nuevamente, alcanzamos un hito estratégico para nuestra compañía al ser adjudicados en el Acuerdo Marco de Precios – Servicios BPO en su tercera generación, consolidándonos dentro de un selecto grupo de proveedores habilitados para ofrecer servicios de BPO al sector gobierno. Esta adjudicación nos abre las puertas a un mercado de \$1,3 billones COP, equivalentes a más de \$328 millones USD, con una vigencia de tres años a partir de febrero de 2025.

Finalmente, a nivel financiero, alcanzamos ventas cercanas a 90.000 millones COP, equivalentes a más de 22 millones USD, lo que representó un crecimiento sostenido del 51% respecto al año 2023 y confirmó la consistencia en el crecimiento de nuestras ventas durante los últimos cuatro años.

Estos logros de 2024 son el reflejo del esfuerzo de todo nuestro equipo y la confianza de nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y aliados, a quienes extendemos nuestro sincero reconocimiento. Miramos hacia el futuro con optimismo, fortaleciendo además nuestra internacionalización para la exportación de servicios de BPO hacia nuevos mercados globales y avanzando con paso firme en la innovación por medio de la implementación de nuestra plataforma de asistentes virtuales potenciados por IA generativa, que estaremos lanzando durante el 2025.

**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
CO-FUNDADOR y CEO de BPM Consulting



04.

GRI 2-1, 2-6, 2-28

Nuestra  
Compañía

## Nuestra Compañía

GRI 2-1, 2-6, 2-28

BPM Consulting es una compañía colombiana de BPO con 20 años de trayectoria, especializada en la gestión de servicios para el sector público y privado. Somos líderes en atención ciudadana para el Gobierno de Colombia. Nuestra experiencia nos permite ofrecer servicios con altos estándares de calidad y cumplimiento normativo, aplicando tecnología avanzada para optimizar la gestión de trámites y mejorar la experiencia del usuario.

En 2024, iniciamos nuestra internacionalización, exportando servicios de BPO a Estados Unidos mediante una alianza estratégica, consolidando nuestra presencia en el mercado nearshore. Además, hemos diversificado nuestro portafolio, convirtiéndonos en un proveedor autorizado por la DIAN en facturación electrónica y ofreciendo soluciones en pasarelas de pago, reafirmando así nuestro compromiso con la innovación y la excelencia operativa.

### Nuestros Servicios



Contact Center



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos



Outsourcing de TI

### Asociaciones, estándares de calidad y cumplimiento



Asociación  
Colombiana  
de BPO



ISO 9001:2015  
BUREAU VERITAS  
Certification



ISO/IEC 27001:2022  
BUREAU VERITAS  
Certification



Proveedor  
Tecnológico  
Autorizado



## Cadena de Valor de La Organización

GRI 2-6

La siguiente ilustración representa la cadena de valor de la organización, desde el inicio del proceso con la vinculación de un cliente, pasando por el reclutamiento y formación del talento humano, hasta la entrega del servicio a través de múltiples canales (telefónicos, digitales y presenciales).

El modelo operativo contempla servicios de contact center y BPO, incluyendo soluciones de facturación electrónica y pasarela de pagos, dirigidas a entidades públicas y privadas. Para garantizar la calidad del servicio, se integran componentes tecnológicos, sistemas de gestión de calidad, seguridad de la información y cumplimiento normativo.

A lo largo de este proceso, la organización se relaciona con actores clave como proveedores tecnológicos, aliados estratégicos, entes reguladores y procesos internos de formación. Como resultado de estas interacciones, se generan impactos ambientales, sociales y de gobernanza que son gestionados de forma responsable dentro de la estrategia de sostenibilidad.





**05.** | Logros  
Destacados

## Participación Exitosa en el Programa Trayectoria Mega

Durante 2024, BPM Consulting fue una de las empresas que culminó exitosamente el Programa “Trayectoria Mega”, una iniciativa impulsada por la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) y Claro Colombia. Este programa tiene como objetivo impulsar la transformación digital de las organizaciones, fortalecer su competitividad y expandir su presencia en el mercado.

Al participar en “Trayectoria Mega”, BPM Consulting accedió a diversas herramientas, asesorías y recursos clave que le permitieron optimizar sus procesos tecnológicos y comerciales. Este logro refleja el compromiso de la compañía con la innovación y la mejora continua de sus procesos organizativos.

El proyecto fue liderado en la compañía por la Subgerente Carolina Mancera y la Gerente de Control, Mejora e Innovación, Nayibe Bello.





## Proyecto SEA BPM Sueños en Acción

GRI 413-1

BPM Consulting va más allá de diseñar estrategias digitales y experiencias web de alto impacto; transformamos sueños en realidades. En 2023, nos unimos a Make a Wish, organización internacional que concede deseos a niños y adolescentes con condiciones médicas que amenazan su vida, para contribuir al compromiso social y mostrar que el éxito también se mide en impacto humano.

Inspirados por esa experiencia, en 2024 lanzamos nuestra iniciativa SEA BPM Sueños en Acción, creada para atender las necesidades de nuestros colaboradores y fortalecer el tejido social mediante la unión, el trabajo en equipo y el voluntariado.

Gracias a SEA BPM Sueños en Acción, hemos materializado sueños transformadores: apoyamos a la Fundación Héroes del Amor con recursos esenciales y financiamos tratamientos médicos vitales para los hijos de algunas de nuestras colaboradoras.

Cada acción reafirma nuestra razón de ser, demostrando que el éxito empresarial se fundamenta en valores sólidos y un compromiso genuino con la comunidad.





Agencia Nacional  
de Contratación Pública  
Colombia Compra Eficiente



Colombia Compra Eficiente

## Adjudicación en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO 3ra Generación

En 2024, alcanzamos un hito estratégico para nuestra compañía: fuimos adjudicados en el Acuerdo Marco de Precios – Servicios BPO en su tercera generación, consolidándonos como el proveedor con el mayor puntaje obtenido en el proceso. Este logro nos posiciona dentro de un selecto grupo de proveedores habilitados para participar en licitaciones del sector gobierno desde febrero de 2025 hasta febrero de 2027, con una posible prórroga hasta febrero de 2028.

Este resultado es un reflejo del compromiso, esfuerzo y excelencia de cada una de las áreas de nuestra compañía, que trabajaron de manera articulada para alcanzar este objetivo. Desde la planeación estratégica hasta la ejecución operativa, cada equipo aportó su experiencia y dedicación, permitiéndonos fortalecer nuestra presencia en el mercado público y abrir nuevas oportunidades de crecimiento.

Este logro reafirma nuestra capacidad para competir y liderar en el sector, brindando soluciones de alto impacto, innovación y calidad a nuestros clientes gubernamentales. Seguiremos trabajando con el mismo compromiso para aprovechar al máximo esta oportunidad y continuar generando valor en cada servicio que ofrecemos.

## Liderazgo Basado en el SER

En 2024 realizamos nuestro encuentro de líderes Viaje hacia el Ser, una experiencia diseñada para impulsar un viaje de autoconocimiento. Impactamos a 72 líderes mediante una metodología introspectiva que les permitió explorar su historia personal y su influencia en el ejercicio del liderazgo, promoviendo una gestión más humana, consciente y efectiva.

El proceso con nuestros líderes inició con la evaluación anual de liderazgo, herramienta que midió el nivel de conexión entre líderes y equipos. Tras el análisis, identificamos como prioridad fortalecer los vínculos mediante una comunicación más cercana y auténtica. Con estos hallazgos, implementamos sesiones personalizadas uno a uno para abordar áreas de mejora y como complemento a este proceso se diseñó la experiencia **Viaje hacia el Ser**, para desarrollar habilidades clave desde la autenticidad.





A través de módulos presenciales, el taller abarcó cuatro ejes:

- 1. Autoconocimiento:** Análisis del estilo de apego y su impacto en el liderazgo.
- 2. Comunicación genuina:** Reflexión sobre prejuicios y filtros en la dinámica relacional.
- 3. Gestión de equipos desde el ser:** Integración de valores personales en la dirección colectiva.
- 4. Inteligencia emocional:** Herramientas para liderar con conciencia emocional.

El impacto de esta experiencia no solo se reflejó en el crecimiento individual de los participantes, sino que se extendió a otros ámbitos. Gracias a este proceso la organización ahora cuenta con líderes capaces de fomentar entornos laborales seguros y colaborativos mediante conexiones auténticas. Este hito establece un modelo de liderazgo basado en el desarrollo humano, consolidando así el camino hacia una gestión más significativa que prioriza el bienestar colectivo.

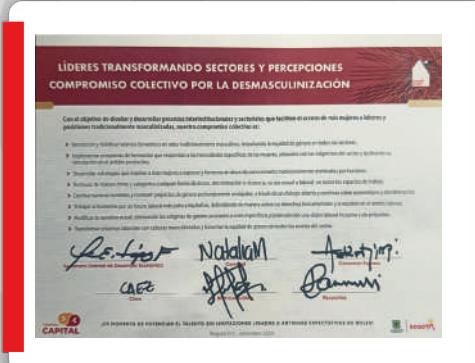
## Proyecto DEI Diversidad, Equidad e Inclusión

GRI 405-1

En BPM Consulting, nos enorgullece reflejar nuestros valores a través de nuestro programa de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), un compromiso profundo que durante el 2024 fue mucho más allá del incremento en la contratación de personas de sectores diversos, objetivo del programa durante el 2023. A lo largo de este último año orientamos esfuerzos para conectar de manera genuina con cada persona que integra la organización, creando un ambiente en el que todas las voces sean escuchadas y respetadas. Uno de los pilares en ese proceso de sensibilización fue generar cambios en los prejuicios y reducir las brechas que afectan a las poblaciones diversas, impulsando una transformación cultural al interior de la empresa.

Para fortalecer la diversidad y la inclusión en 2024, se promovió la sensibilización y el involucramiento de los colaboradores a través de varias estrategias. Se implementó la “Alianza de Hombres al Cuidado” de la Secretaría de Cultura de Bogotá, fomentando la corresponsabilidad en las labores de cuidado y la equidad de género. Además, se creó el Comité DEI, encargado de diseñar y dar seguimiento a iniciativas inclusivas.





A nivel institucional, la empresa participó en los ciclos de capacitación del Sello en Igualdad de la Secretaría Distrital de la Mujer, nos afiliamos a la Cámara de la Diversidad y estuvimos presentes en programas y ferias de empleo incluyente, nos postulamos al programa “Empleos para la vida” del Ministerio de Trabajo e hicimos presencia en el Festival Tawala Wayu Fest. Destacamos la postulación al Sello Bogotá Incluyente, que permitió en una mención especial por el compromiso con la diversidad. Finalmente, fuimos seleccionados por parte de la Secretaría de Desarrollo Económico como una de las seis empresas firmantes de la Alianza por la Desmasculinización de Cargos, proyecto que se desarrollará durante el 2025.

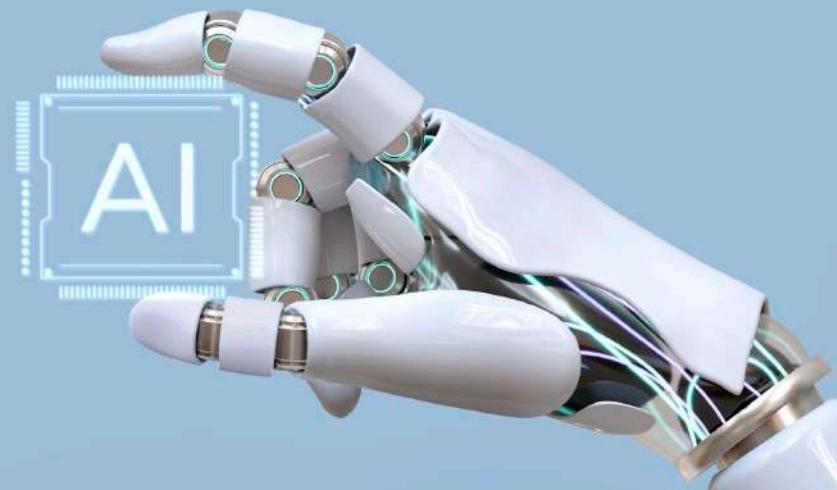
El impacto de estas acciones se ha reflejado en una mayor conciencia organizacional sobre la importancia de la diversidad y la equidad, así como en un compromiso sostenido por parte de la alta dirección y los colaboradores. Continuaremos trabajando en la consolidación de iniciativas que fomenten una cultura inclusiva, garantizando el cumplimiento de los principios DEI y promoviendo un ambiente de trabajo respetuoso, equitativo y libre de discriminación.

## La IA en la Transformación de la Experiencia del Cliente

La transformación digital de la organización no solo responde a una necesidad tecnológica, sino a una estrategia para garantizar la sostenibilidad económica del negocio en el mediano y largo plazo. A través de la implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial, automatización y plataformas digitales, se busca mejorar la eficiencia operativa, diversificar los canales de atención y reducir costos estructurales.

Estas inversiones permiten a la organización adaptarse a las nuevas dinámicas del mercado, fortalecer su propuesta de valor y generar ventajas competitivas sostenibles, especialmente en un contexto de fortalecer los servicios de gobierno e iniciar transición hacia la atención de clientes del sector privado.

Durante 2024, nuestra compañía ha marcado un antes y un después en la interacción con nuestros usuarios, a través del desarrollo e implementación de chatbots revolucionarios. Aprovechando lo último en IA Generativa, NLP y RPA, hemos conseguido que la tecnología esté al servicio de la humanidad, haciendo que cada interacción sea más rápida, precisa y personalizada.



En nuestra campaña estrella, alcanzamos una precisión del 97% y una calificación positiva del 81.33% por parte de los usuarios, indicadores que hablan del impacto real y medible que nuestras soluciones están teniendo en el terreno.

Este éxito se traduce en un servicio de atención que no solo resuelve consultas, sino que también anticipa y se adapta a las necesidades de quienes confían en nosotros.



Entre los casos de mayor relevancia se destacan los siguientes:

### Ministerio de Educación (MEN)

Implementamos un chatbot informativo basado en IA que se ha consolidado como una herramienta esencial para la difusión y el acceso a la información educativa.

### Colombia Compra Eficiente

Para la prueba técnica realizada en el marco de la licitación del proceso de adjudicación para estar habilitados como proveedores de Colombia Compra Eficiente, desarrollamos un bot transaccional que permite a los usuarios agendar, cancelar, consultar y reagendar citas para atención presencial, demostrando la versatilidad y eficiencia de nuestras soluciones en procesos críticos.

### DIGSA

Interfaz conversacional con procesamiento de lenguaje natural (NLP) para la autogestión ciudadana de citas médicas (asignación, reprogramación y cancelación de citas en tiempo real).

### UARIV

Desarrollamos un BOT basado en IA para acompañar a las víctimas durante los días previos a la cita agendada, proporcionando un sistema automatizado de validación con información clara, accesible y personalizada sobre los documentos según el caso individual, evitando

confusiones y errores, garantizando así que las víctimas cuenten con documentación completa y correcta antes de acudir al punto de atención.

Este logro corporativo no solo reafirma nuestra posición a la vanguardia de las tendencias tecnológicas, sino que también destaca nuestro compromiso inquebrantable de transformar desafíos cotidianos en oportunidades para mejorar y conectar.

Nahum Bello  
Desarrollador IA





## Alianza Internacional entre BPM CONSULTING e INFINITY

GRI 2-6

### Para Exportar Servicios desde Colombia a los Estados Unidos

El 23 de enero de 2024, BPM Consulting firmó en Cedar Rapids (Iowa) un acuerdo de nearshoring con la compañía norteamericana Infinity para la prestación de servicios de Contact Center y BPO en inglés desde Colombia a clientes en los Estados Unidos. Este acuerdo, con un horizonte inicial de tres años, marca un hito en la internacionalización de BPM Consulting.

Tras un riguroso proceso de selección iniciado en septiembre de 2023, que incluyó la visita de los más altos ejecutivos de Infinity a nuestras instalaciones en Bogotá en ese mismo año, BPM Consulting fue elegida como su socio estratégico.

Durante 2024, hemos operado servicios de BPO para clientes finales como Rubicon, Frontier Communication y diversas soluciones de IT Support, fortaleciendo nuestra capacidad para atender el mercado estadounidense. De cara a 2025, esperamos continuar expandiendo nuestra presencia con la incorporación de nuevos clientes como FedEx, consolidando nuestro compromiso con la excelencia y el crecimiento en el ámbito internacional.



**06.** | Gobierno  
Corporativo Directivo  
y de Sostenibilidad

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18



Carolina  
Mancera

Milena  
Rico

Jaime  
Gonzalez

Julieth  
Obando

Norberto  
Duarte

Luz Eneida  
Gómez

Edgar  
Martinez

Vanessa  
Hessen

Nayibe Bello  
Baquero



## Gobierno Corporativo Directivo y de sostenibilidad

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17

El gobierno corporativo de BPM Consulting es liderado por un Comité Directivo aprobado por la alta dirección e integrado por los gerentes de 6 áreas estratégicas y la Subgerencia General.

La designación de los integrantes se realiza con base en criterios de formación, conocimiento, habilidades de liderazgo responsable, idoneidad técnica, experiencia sectorial y compromiso con los principios éticos de la organización.

Este comité presidido por la Subgerencia General – facultada por la Gerencia General, que ejerce funciones ejecutivas -, sesiona mensualmente para analizar y priorizar temas críticos, como la gestión operativa, financiera, calidad, seguridad de la información, SAGRILAFT, PTEE y sostenibilidad, así como conflictos de interés que puedan surgir, para asegurar la alineación estratégica con los objetivos definidos por la alta dirección.

Además de la toma de decisiones, el Comité delega responsabilidades específicas para gestionar los impactos sociales, ambientales y económicos de la organización, asignando a cada gerente metas claras en sus áreas.

Asimismo, monitorea avances en diversidad, equidad e inclusión (DEI), verifica el cumplimiento de políticas anticorrupción y gestiona las inquietudes de grupos de interés (empleados, clientes, proveedores), incorporando sus perspectivas en las decisiones estratégicas.

Cuando se detectan desviaciones frente a los planes establecidos, conflictos de interés o procesos críticos, se implementan acciones correctivas con base en los lineamientos de su Sistema Integrado de Gestión (SIG) para cerrar brechas; garantizando así la coherencia entre la estrategia, sus estándares corporativos y de ética y, su ejecución.

Este enfoque robusto posiciona la sostenibilidad como un pilar central en la creación de valor a largo plazo, respaldado por una estructura de gobierno ágil, comprometida con la ética, la innovación y el impacto positivo en el entorno.

## Conocimientos colectivos del Gobierno corporativo y evaluación de desempeño

GRI 2-17, GRI 2-18

Los integrantes del Comité Directivo combinan conocimientos en gestión empresarial, finanzas, calidad, operaciones, tecnología, talento humano y sostenibilidad. Esta diversidad de perfiles permite abordar los asuntos organizacionales desde múltiples enfoques, facilitando la toma de decisiones informadas, éticas y alineadas con las expectativas de los grupos de interés.

Cada año se realiza una evaluación de su desempeño teniendo en cuenta la estrategia organizacional y los objetivos planteados para cada gerencia. Producto de ello, de manera satisfactoria nuestros líderes obtuvieron resultados que exceden la mayor parte de los requerimientos de sus cargos, con un desempeño de alta calidad; lo que ratifica un equipo de trabajo comprometido, con resultados tangibles y enfocado en el crecimiento de la organización.



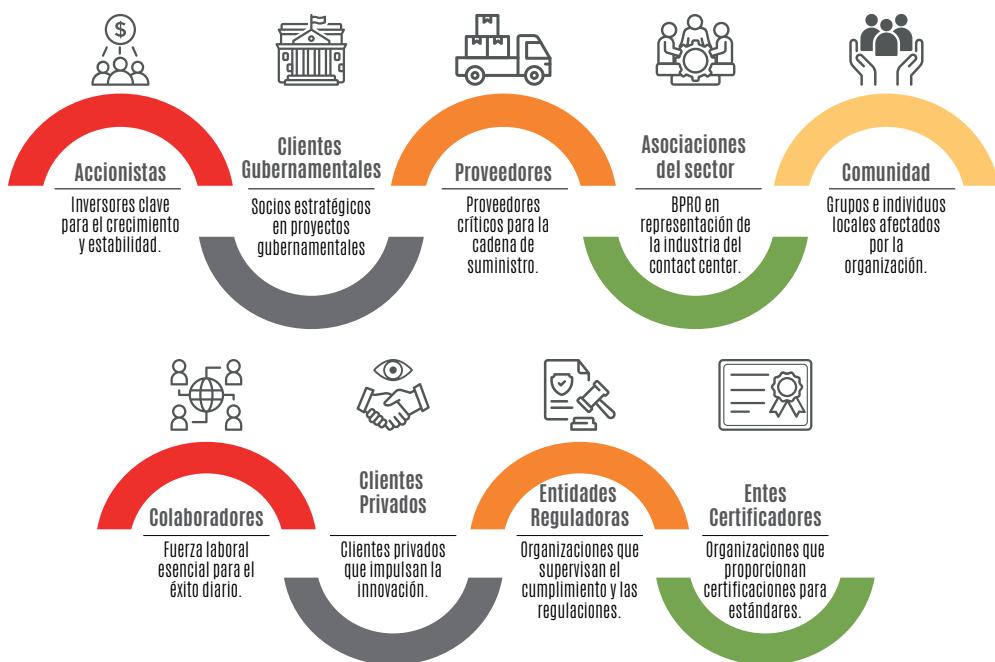
**bpm**  
consulting

## 07. Relacionamiento con Grupos de Interés

GRI 2-25, 2-29

## Relacionamiento con Grupos de interés

GRI 2-25, 2-29



En BPM Consulting, priorizamos un relacionamiento sólido y transparente con todas nuestras partes interesadas, fundamentado en los valores de honestidad, respeto, compromiso y calidez. Cumplimos rigurosamente con el marco normativo vigente y adoptamos un enfoque proactivo para entender las necesidades de nuestros clientes mediante encuestas periódicas y reuniones de seguimiento, asegurando experiencias adaptadas a sus expectativas.

Contamos con canales de retroalimentación estandarizados y un protocolo ágil para resolver inquietudes, que incluyen acciones correctivas ante situaciones que generen impactos negativos reales o potenciales. Estos mecanismos están disponibles para colaboradores, clientes, proveedores y otras partes interesadas.

En los casos en que se identifica un impacto, se activan procesos internos de revisión, atención y remediación, liderados por el área responsable y supervisados por el Comité Directivo. Su eficacia se evalúa conforme nuestras políticas internas, compromisos éticos, sociales y normativos, mediante el seguimiento de las acciones, tiempos de respuesta y cierre, en ciclo de mejora continua.

Este proceso, junto con la validación colaborativa de temas materiales, define nuestro marco de actuación y fortalece el cumplimiento de nuestra misión organizacional: "Generar experiencias colaborativas con los usuarios, impactando positivamente los clientes y generando valor social hacia los grupos de interés".



## 08. | Análisis de Materialidad

GRI 2-6, 2-13, 3-1, 3-2, 3-3

## Contexto, Estrategia y Análisis de Materiales

GRI 2-6, 3-1, 3-2

La organización desarrolla su operación en el sector de contact center y BPO, ofreciendo servicios de atención al ciudadano, soporte técnico, gestión de ventas. Estas actividades se prestan a través de canales telefónicos, virtuales y presenciales, y están dirigidas tanto al sector público como privado, con cobertura nacional e interés en procesos de internacionalización.

La naturaleza de estas operaciones tiene impacto en diversas áreas estratégicas de sostenibilidad. En el ámbito social, la actividad implica la gestión directa de talento humano joven y diverso, lo que requiere políticas claras en bienestar, inclusión, formación y salud laboral. En el ámbito ambiental, aunque la empresa no es intensiva en uso de recursos naturales, sí reconoce su responsabilidad frente al consumo de energía, papel, agua y la gestión de residuos tecnológicos.

En el componente de gobernanza, se fortalecen acciones en ética empresarial, cumplimiento normativo y protección de datos personales. En cuanto al impacto económico y financiero, la organización contribuye a la generación de empleo formal y crecimiento económico local.

En el año 2024 se realizó un ejercicio de materialidad que permitió identificar los temas más relevantes para la sostenibilidad del negocio, considerando el contexto del sector, las expectativas de los grupos de interés y los impactos generados. Los temas materiales priorizados fueron: bienestar y desarrollo de los colaboradores, protección de datos y seguridad de la información, diversidad, equidad e inclusión, cumplimiento ético y sostenibilidad ambiental. Estos temas están directamente conectados con el modelo de negocio de la organización y guían la toma de decisiones estratégicas para una operación sostenible.

## Identificación de Temas

### Materiales

GRI 2-13, 3-1

A continuación se presenta el Análisis de Materialidad de la organización, realizado en cumplimiento de los lineamientos del Estándar Global Reporting Initiative (GRI 2021) y de la Circular Externa 100-000010 del 21 de noviembre de 2023, Capítulo XV, emitida por la Superintendencia de Sociedades.

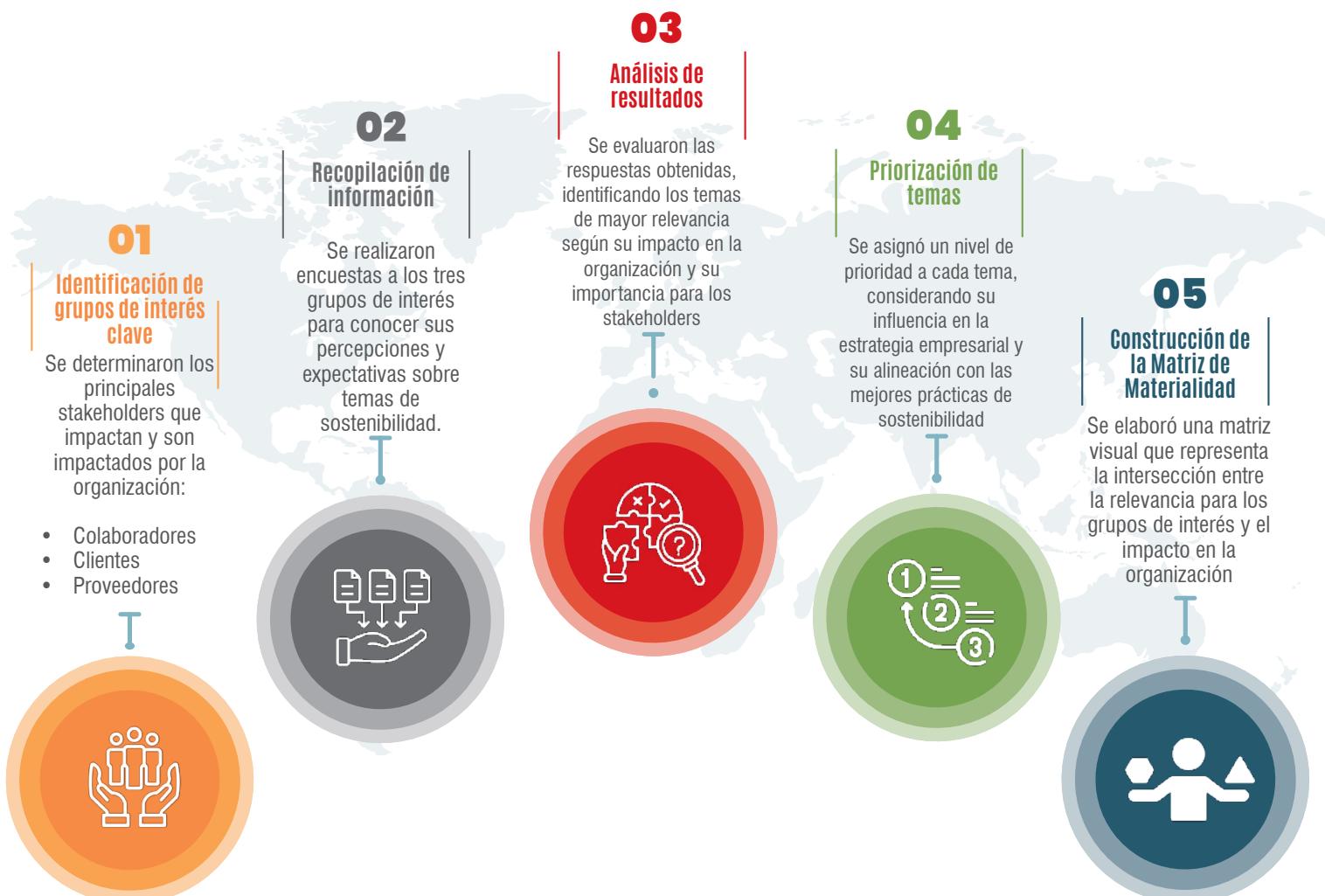
El proceso fue liderado por la Gerencia de Mejora e Innovación e incluyó el uso de encuestas dirigidas a colaboradores, clientes y proveedores, así como un análisis interno de impactos, riesgos y prioridades organizacionales.

La priorización de los temas se basó en criterios como: el grado de impacto de la operación, la relevancia para los grupos de interés y la alineación con los objetivos estratégicos de la organización. Si bien la muestra de encuestas fue limitada, los hallazgos obtenidos ofrecen una visión clara de las expectativas clave en materia de sostenibilidad, y constituyen la base para la toma de decisiones futuras y el enfoque de gestión de los temas más relevantes.

## Metodología y Enfoque

GRI 3-1

Para la identificación y evaluación de los temas materiales, se aplicó una metodología basada en los siguientes pasos:



## Identificación y Priorización de Temas Materiales

GRI 3-2

Los resultados de las encuestas permitieron identificar y priorizar los siguientes temas clave:



TEMA MATERIAL  
**Gestión Ambiental y Cambio Climático**

IMPACTO ORGANIZACIONAL

Alta influencia en la sostenibilidad operativa, reducción de costos y reputación.

TEMA MATERIAL  
**Ética, Transparencia y Buen Gobierno Corporativo**

IMPACTO ORGANIZACIONAL

Factor clave en la relación con clientes y proveedores.

TEMA MATERIAL  
**Protección de Datos y Seguridad de la Información**

IMPACTO ORGANIZACIONAL

De especial interés para los clientes y colaboradores.

TEMA MATERIAL  
**Bienestar y Desarrollo del Capital Humano**

IMPACTO ORGANIZACIONAL  
Impacta la retención del talento, productividad y satisfacción de los colaboradores.

TEMA MATERIAL  
**Diversidad, Equidad e Inclusión**

IMPACTO ORGANIZACIONAL

Factor que impacta la cultura organizacional y la percepción de la empresa.

**PRIORIDAD 1**

**PRIORIDAD 2**

**PRIORIDAD 3**

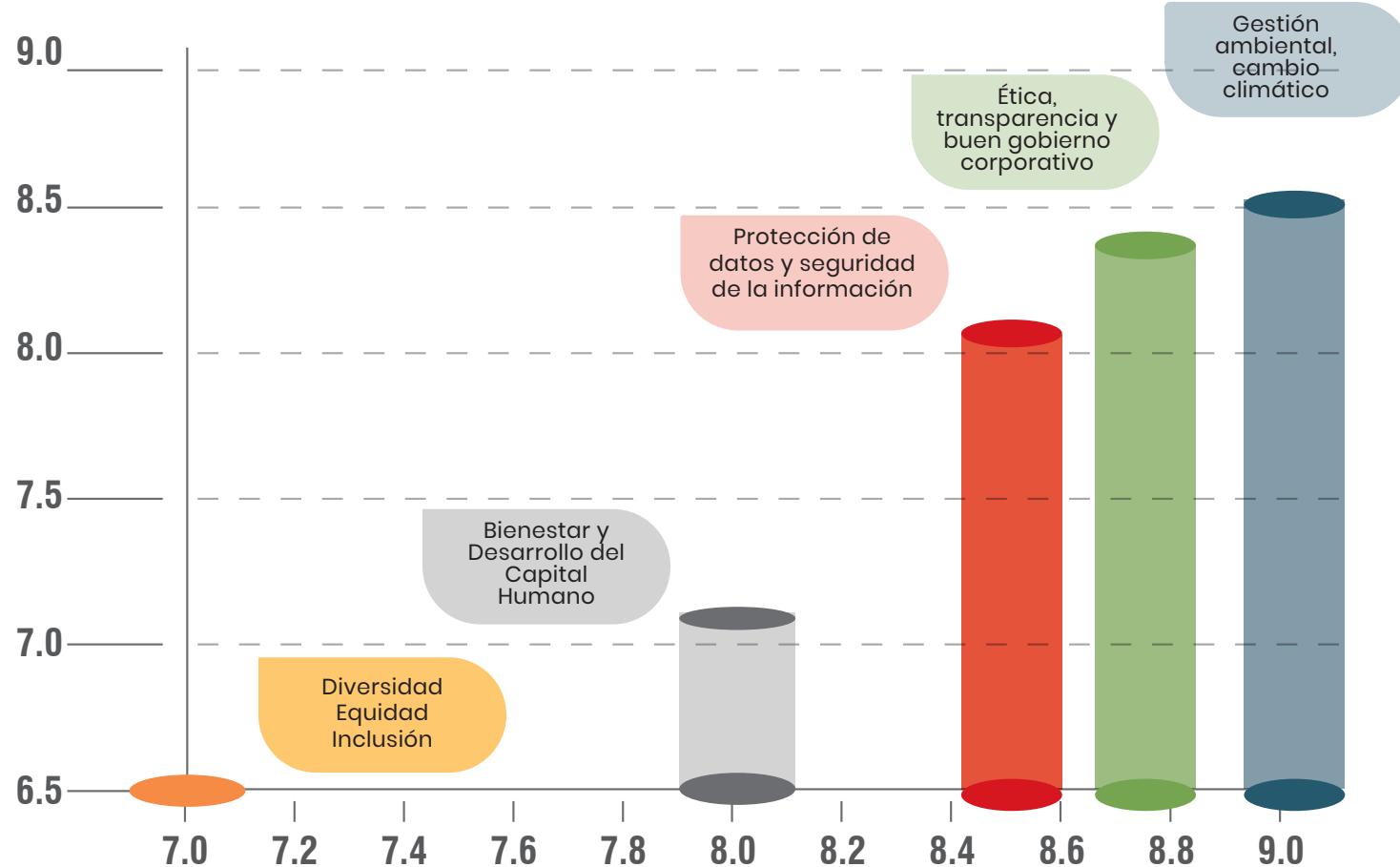
**PRIORIDAD 4**

**PRIORIDAD 5**

## Matriz de Materialidad

GRI 3-2

La matriz de materialidad representa la importancia de cada tema para los stakeholders y su impacto en la organización.

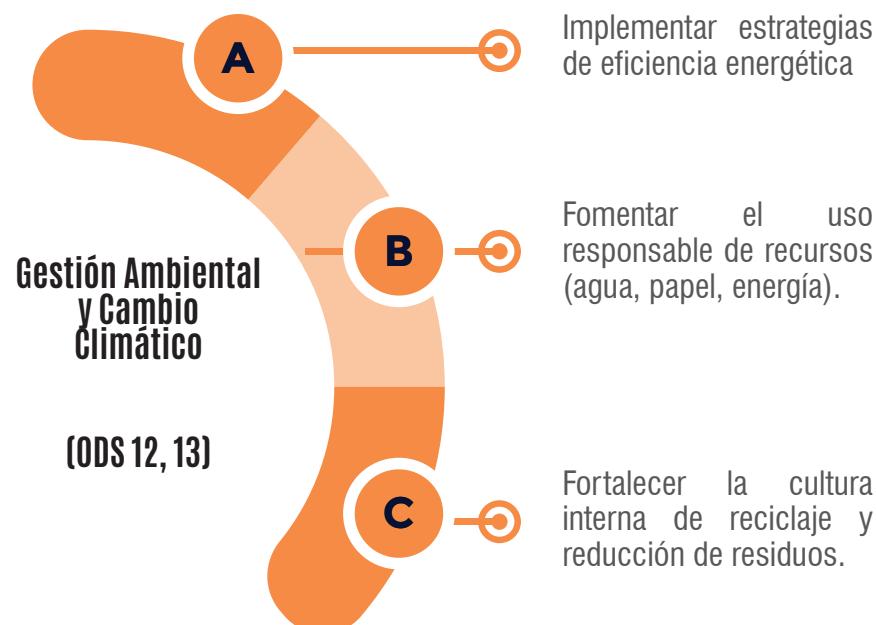


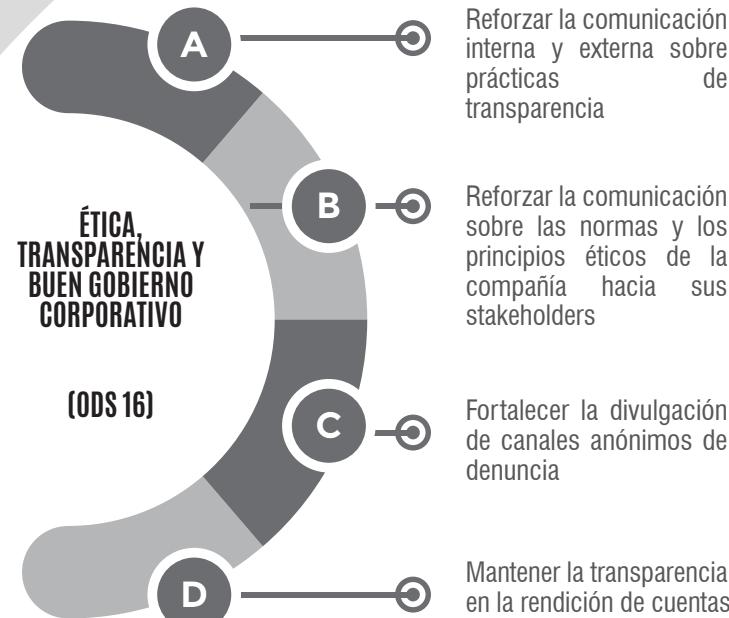
## Evaluación del Impacto Organizacional y Plan de Acción

GRI 3-3

Los resultados de las encuestas reflejan que los stakeholders tienen una percepción positiva sobre los esfuerzos de sostenibilidad de la empresa, especialmente en áreas como ética y transparencia, bienestar laboral y protección de datos. Sin embargo, también han identificado oportunidades de mejora en la gestión ambiental y la inclusión de prácticas más sostenibles en la cadena de valor. Esto resalta la importancia de continuar fortaleciendo la estrategia de sostenibilidad con acciones concretas y medibles.

Teniendo en cuenta lo anterior, para cada uno de los temas prioritarios, se han definido acciones estratégicas que permitirán fortalecer la gestión de sostenibilidad de la organización:







Fortalecer los programas de bienestar y salud física, mental y posturas adecuadas

B

Potenciar la formación continua y oportunidades de crecimiento.



Continuar con la implementación de la política DEI en todos los niveles.

B

Sensibilizar sobre lenguaje inclusivo y no discriminación.

C

Desarrollar programas de capacitación para grupos diversos.

El Presente  
**Ánalisis De Materialidad**  
Ha Permitido:

2 

Establecer un enfoque  
de gestión sostenible  
alineado con las  
mejores prácticas  
internacionales.



1

Identificar los temas  
estratégicos de  
sostenibilidad que  
impactan la organización  
y sus grupos de interés.

3

Definir un plan de acción claro  
para fortalecer la  
responsabilidad corporativa de  
la empresa.

Como siguientes pasos, la organización trabajará en la implementación de las iniciativas propuestas y en la medición periódica de sus impactos, garantizando la mejora continua y el cumplimiento de los estándares GRI y las regulaciones locales.

## Gestión de Temas Materiales: Riesgos, Impactos, Oportunidades y Enfoque Organizacional

GRI 3-3

A partir del análisis de materialidad realizado, la organización da a conocer la gestión de sus temas prioritarios. A continuación, se detallan los asuntos priorizados, las áreas responsables, las actividades implementadas, los riesgos, impactos y oportunidades vinculados, junto con el enfoque de gestión adoptado. El objetivo es demostrar de qué manera los temas relevantes para los grupos de interés se gestionan de forma estructurada, en alineación con la estrategia corporativa y los compromisos en sostenibilidad, reforzando así la integración de estos aspectos en la toma de decisiones y la creación de valor.

Es necesario indicar que los temas de carácter económico y financiero no fueron priorizados dentro del análisis de materialidad realizado, al no representar impactos significativos desde la perspectiva de los grupos de interés. No obstante, la organización reporta su desempeño financiero y sus estrategias de sostenibilidad económica en otras secciones del presente informe, en cumplimiento de las recomendaciones establecidas por la Superintendencia de Sociedades.

AREA DE  
IMPACTO

Ambiental

GERENCIA RESPONSABLE

MEJORA E INNOVACIÓN

GRI 2021  
RELACIONADOSGRI 302-1,  
303-1

## TEMA MATERIAL: Gestión ambiental y cambio climático

ACTIVIDADES  
RELACIONADAS

Medición del consumo energético, gestión de residuos (RAEE, papel, sólidos), campañas de sensibilización ambiental

RIESGOS - OPORTUNIDADES  
IMPACTO

Riesgos físicos y de indisponibilidad de infraestructura y/o personas por efectos del cambio climático

Riesgo ambiental, gestión inadecuada de residuos sólidos y RAEE

Oportunidad de educación ambiental e innovación sostenible

Impacto en el cuidado del medio ambiente y la cultura organizacional

ENFOQUE DE  
GESTIÓN

La organización gestiona este tema a través de la medición de consumo energético, agua y residuos, incluyendo RAEE y papel. Se promueven prácticas de sensibilización ambiental y punto ecológico en la sede. Desde la Gerencia de Mejora e Innovación se definen acciones para sensibilizar el impacto ambiental. Se realiza seguimiento con indicadores ambientales GRI y acciones de mejora continua.

AREA DE  
IMPACTO

Gobernanza

GERENCIA RESPONSABLE

MEJORA E INNOVACIÓN

GRI 2021  
RELACIONADOSGRI 2-23,  
2-25, 2-26

## TEMA MATERIAL: Ética, transparencia y buen gobierno corporativo

ACTIVIDADES  
RELACIONADAS

Implementación del SAGRILAFT y PTEE, códigos de ética, protección de datos personales y debida diligencia a contrapartes

RIESGOS - OPORTUNIDADES  
IMPACTO

Riesgos de ocurrencia de fraudes, sobornos, conflictos de interés y pérdida de confianza por parte de los grupos de interés

Oportunidades para fortalecer la cultura de integridad, mejorar la reputación corporativa, generar confianza y cumplir con estándares legales y reputacionales

Impactos en la mejora en los controles internos, reducción de riesgos reputacionales y económicos, aumento de transparencia en la toma de decisiones

ENFOQUE DE  
GESTIÓN

La gestión ética está orientada por el Código de Ética actualizado, la implementación del PTEE y el SAGRILAFT, y procesos de debida diligencia. La Gerencia de Mejora e Innovación lidera acciones de cumplimiento y fortalecimiento de la cultura organizacional a través del monitoreo, seguimiento y control de los procesos. Se evalúa mediante cumplimiento normativo y actualizaciones de políticas.

AREA DE  
IMPACTO

Gobernanza

## GERENCIA RESPONSABLE

MEJORA E INNOVACIÓN,  
TECNOLOGÍA E  
INFRAESTRUCTURAGRI 2021  
RELACIONADOSGRI 418-1,  
2-23, 2-27

## TEMA MATERIAL: Protección de datos y seguridad de la información

ACTIVIDADES  
RELACIONADAS

Mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)

Sensibilización interna sobre el uso responsable de la información

Actualización del manual de tratamiento de datos personales

Vigilancia del cumplimiento de la Ley 1581 y la normativa de habeas data

Implementación de controles tecnológicos, restricciones de acceso y protocolos de respuesta ante incidentes

RIESGOS - OPORTUNIDADES  
IMPACTO

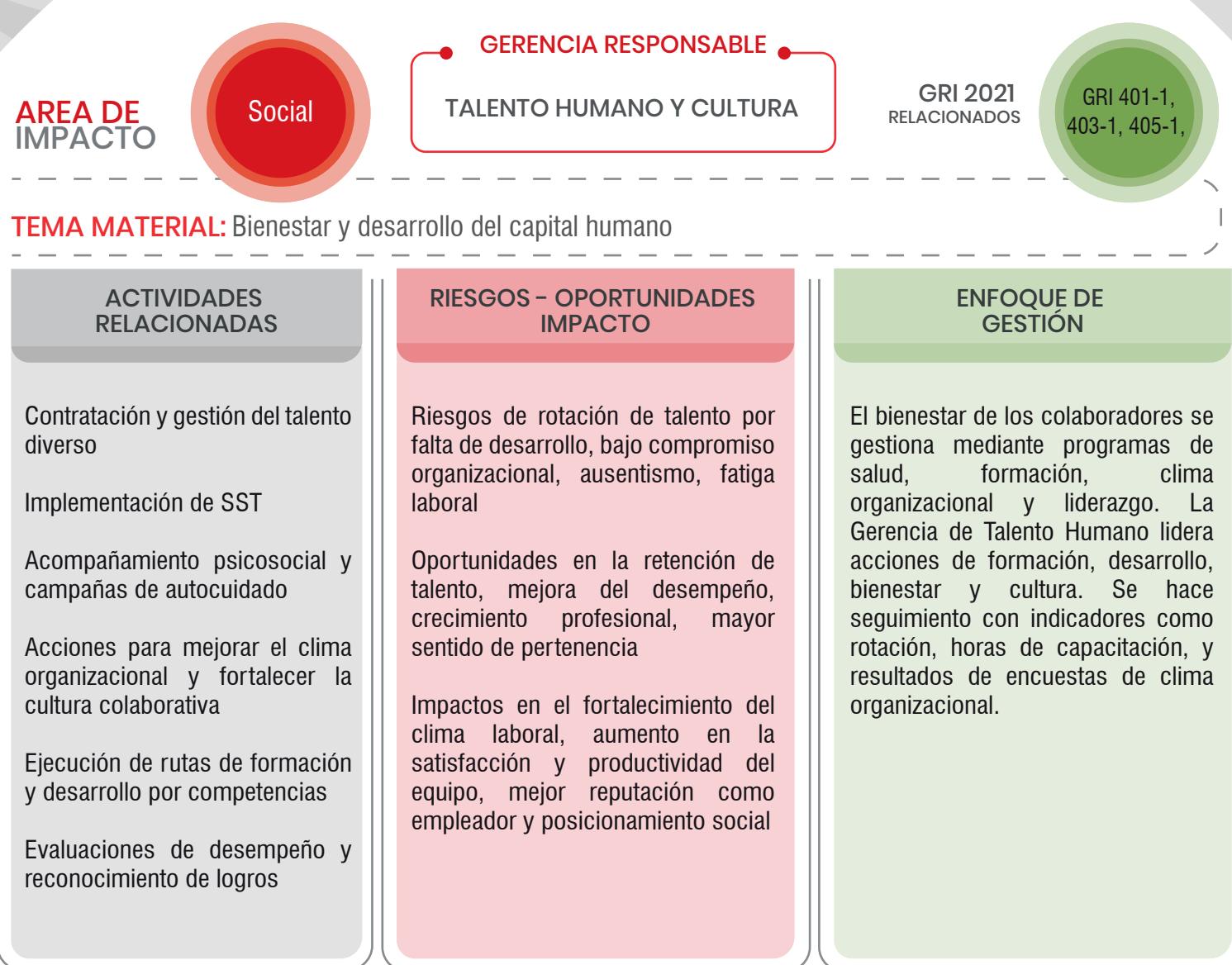
Riesgos de pérdida o filtración de datos sensibles, sanciones legales, daños reputacionales, ciberataques

Oportunidades para fortalecer la confianza de clientes y usuarios, asegurar la continuidad operativa, diferenciarse en el mercado por cumplimiento normativo

Impactos en mayor madurez organizacional, en gestión de la seguridad de la información, cumplimiento de la regulación colombiana y mejora en la percepción de seguridad por parte de los clientes

ENFOQUE DE  
GESTIÓN

Se cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado con la norma ISO/IEC 27001:2022. La gestión se realiza desde las áreas de TI y Mejora e Innovación. Incluye políticas de privacidad, protocolos de tratamiento de datos y canales habilitados para la notificación y gestión de incidentes de seguridad y de protección de datos. Se evalúa mediante indicadores de incidentes, auditorías internas y campañas de concienciación.







**09.** | Negocios  
y Clientes  
GRI 2-6



**Milena  
Rico Posada**  
Gerente



## Gerente de Mercadeo y Ventas

En la Gerencia de Mercadeo y Ventas nos encargamos de la gestión estratégica de clientes, la captación de nuevos negocios y la fidelización de clientes existentes. Nuestro enfoque está en la venta de servicios de Contact Center - BPO, soporte técnico, cobranzas, ventas, consultorías entre otros servicios tercerizados. Además, trabajamos en mantener relaciones comerciales sólidas con los clientes, asegurando la satisfacción y el crecimiento sostenible de la compañía.

Dentro de nuestros objetivos están:

- Ampliar la cartera de clientes mediante estrategias de ventas efectivas.
- Fortalecer la relación con clientes existentes para incrementar su permanencia y volumen de negocio.
- Asegurar que los contratos y acuerdos sean rentables y sostenibles a largo plazo.
- Garantizar el cumplimiento de los indicadores del proceso como de ventas, satisfacción del cliente y rentabilidad.

El alcance de estos objetivos garantiza la sostenibilidad financiera de la empresa a través de dos pilares estratégicos: la captación y fidelización de clientes como base del flujo de ingresos, y el fortalecimiento de alianzas comerciales que amplifican nuestra credibilidad en el sector.

Durante 2024, el área demostró un desempeño sobresaliente al participar activamente en procesos de licitación, logrando la adjudicación de nuevos contratos clave. Además, se realizaron gestiones exitosas para la ampliación de órdenes de compra de clientes actuales, incrementando la facturación y fortaleciendo las relaciones comerciales. Finalmente, se concretó la expansión hacia mercados internacionales, asegurando nuevos clientes en el extranjero y posicionando a la empresa en un entorno global más competitivo.

## Logros 2024

Durante los últimos tres años, nuestra compañía ha demostrado un crecimiento continuo y sostenido en sus ingresos, reflejando el esfuerzo, la dedicación y la estrategia comercial efectiva de todo nuestro equipo. Estos resultados no solo evidencian la solidez de nuestro modelo de negocio, sino también la capacidad de adaptación e innovación en un mercado altamente competitivo.

A continuación, presentamos un análisis gráfico del incremento en los ingresos anuales, resaltando los hitos clave que han impulsado este crecimiento. Cada cifra representa el compromiso y la excelencia con la que hemos trabajado para superar desafíos, fortalecer relaciones con nuestros clientes y expandir nuestra presencia en el sector.

Este desempeño nos motiva a seguir elevando nuestras metas, consolidando nuestra estrategia comercial y buscando nuevas oportunidades para seguir creciendo en el 2025.

Nuestra compañía ha logrado la adjudicación de contratos a través de Acuerdo marco de Servicios BPO II y licitaciones públicas por medio de Secop 2 con clientes estratégicos, consolidando nuestro posicionamiento en el sector de contact center y BPO.

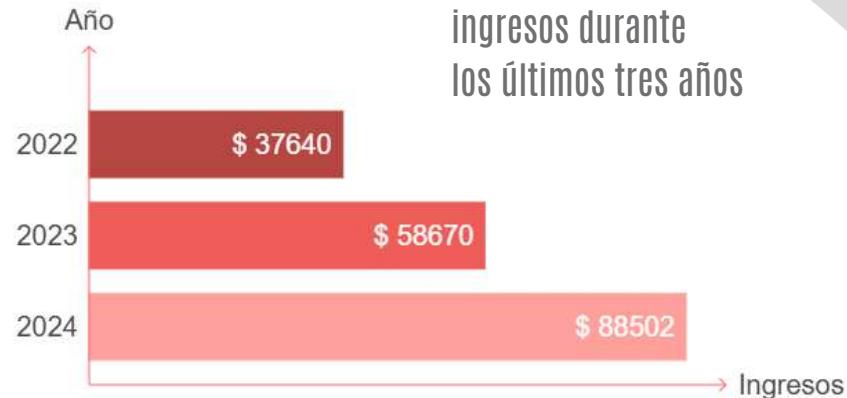
Estos acuerdos han representado un crecimiento significativo en nuestros ingresos y han permitido la expansión de nuestra operación, fortaleciendo nuestra capacidad de servicio y generando nuevas oportunidades de empleo.

Gracias a la confianza de nuestros clientes y al compromiso de nuestro equipo, hemos optimizado nuestros procesos, ampliado nuestra propuesta de valor y mejorado la rentabilidad, preparándonos para asumir nuevos desafíos y seguir creciendo en el 2025.

Se lograron ventas por \$41.494 mil Millones COP, incluyendo adiciones y nuevos contratos adjudicados.

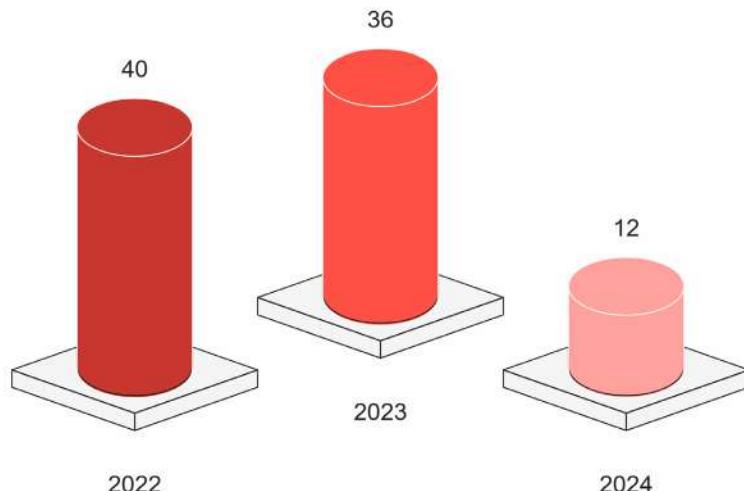
Como compañía se logró un ingreso de \$88.502 mil Millones COP

Crecimiento de ingresos durante los últimos tres años

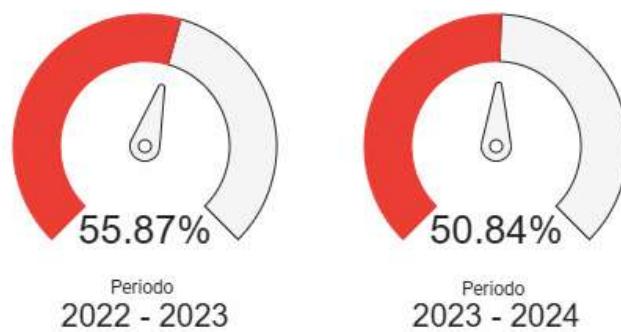


Cifras expresadas en miles de Millones COP

### Ordenes de compra adjudicadas por año



### Distribución de ingresos 2024 por sector



Nuestros ingresos se han materializado a través de la prestación de servicios tanto en el sector público como en el privado, con una mayor proporción proveniente del sector público.

Este posicionamiento nos ha permitido consolidarnos como un aliado estratégico en la gestión de operaciones para entidades gubernamentales.

No obstante, de cara a 2025, uno de nuestros principales objetivos es incrementar nuestra presencia en el sector privado, diversificando nuestra cartera de clientes y fortaleciendo nuestra estrategia comercial para captar nuevas oportunidades de negocio.

Esto nos permitirá equilibrar nuestras fuentes de ingresos y potenciar el crecimiento sostenible de la compañía.

## Retos 2025

### Ampliar la proyección de ventas

- Expandir el portafolio de clientes y diversificar sectores.
- Optimizar estrategias de captación y retención de clientes.
- Cumplir la meta de ventas de \$60.000 mil millones COP.
- Expandir el portafolio de clientes y diversificar sectores.
- Optimizar estrategias de captación y retención de clientes.

### Incrementar la rentabilidad

- Optimizar los costos operativos sin afectar la calidad del servicio
- Implementar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia (automatización de procesos, IA Generativa)

### Propuesta de valor diferenciada

- Ofrecer soluciones diferenciadoras que generen más valor para los clientes.
- Innovar en modelos de atención con mayor personalización y omnicanalidad.

### Fidelización y crecimiento de clientes

- Fortalecer las estrategias de Account Manager para potenciar las relaciones comerciales
- Desarrollar modelos de upselling y cross-selling con clientes actuales

### Establecer alianzas estratégicas

- Identificar y concretar acuerdos con empresas aliadas tecnológicas, consultoras y socios clave.
- Desarrollar sinergias para ofrecer soluciones más integrales y competitivas.

### Ampliar el equipo comercial

- Fortalecer la estructura comercial para mejorar la cobertura de mercado.
- Invertir en formación y especialización del equipo de trabajo para maximizar la conversión de ventas.

### Gestión de leads y clientes

- Seleccionar e implementar un CRM que optimice la captación, seguimiento y conversión de oportunidades.
- Automatizar flujos de trabajo para mejorar la eficiencia comercial.
- Integrar el CRM con otros sistemas de la empresa para una gestión centralizada de la información.

## Satisfacción del Cliente

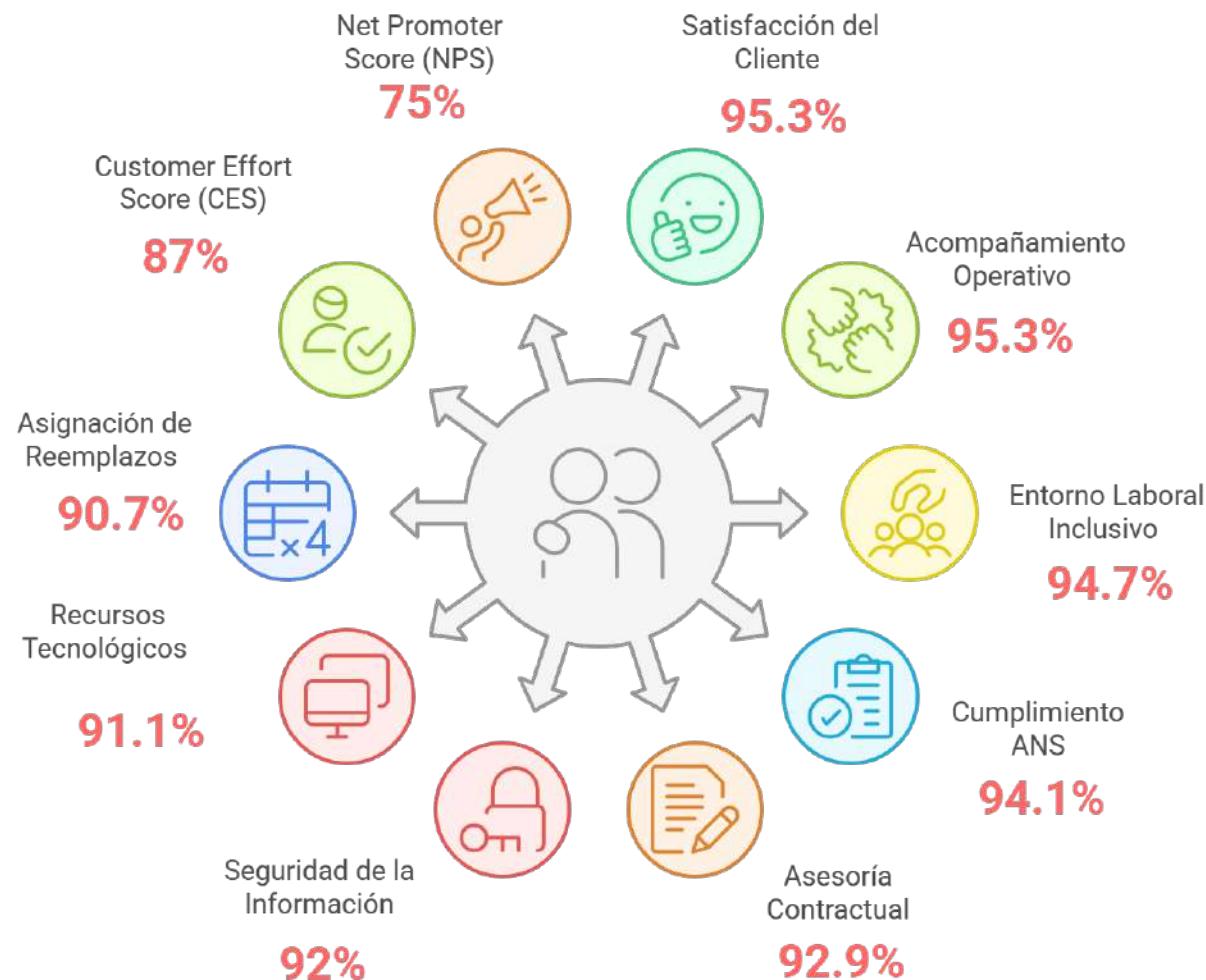


En un entorno donde la satisfacción del cliente define el éxito organizacional, nuestro índice global del 91,8% refleja un compromiso con la excelencia, integrando calidad técnica, operatividad robusta y sensibilidad humana. Esta métrica, avalada por evaluaciones en gestión operativa, seguridad tecnológica, diversidad laboral y cumplimiento de acuerdos, evidencia un modelo centrado en anticipar necesidades, resolver desafíos con agilidad y fortalecer relaciones de confianza.

Un CES (Customer Effort Score) del 87% refleja la percepción de facilidad y eficiencia de los clientes para resolver solicitudes, impulsado por procesos optimizados y respuestas ágiles. Este resultado, centrado en eficiencia operativa e impacto en la experiencia, destaca la capacidad de la empresa para atender necesidades efectivamente, reforzar la confianza, fidelizar clientes y consolidar una imagen de servicio confiable.

Un NPS (Net Promoter Score) del 75% refleja un alto nivel de satisfacción y lealtad de los clientes, con una fuerte disposición a recomendar la empresa. Este desempeño, que respalda la solidez del servicio, refuerza la percepción positiva del mismo, impulsando la fidelización, la promoción orgánica y el crecimiento sostenible de la reputación corporativa.

## Indicadores de experiencia del cliente



## Staff Gerencia Mercadeo y Ventas





**10.** | Desempeño  
Económico  
GRI 201-1



Edgar  
Martinez  
Gerente



## Gerente Administrativo y Financiero

Todas las organizaciones, sin importar su tamaño, consideran a las áreas de apoyo como aliados estratégicos en su gestión. En BPM Consulting, la Gerencia Administrativa y Financiera desempeña un papel fundamental, respaldada por un excelente equipo de trabajo y una fuerte vocación de servicio. Nuestro compromiso es contribuir al cumplimiento de los objetivos propuestos y garantizar la transparencia de todas las operaciones realizadas por las gerencias en el desarrollo de

su misión. Como equipo, hemos aportado nuestro esfuerzo en favor del desarrollo y crecimiento de la organización.

Mediante nuestra labor en la administración de recursos físicos y económicos, hemos trabajado con el objetivo de asegurar la armonía en todos los procesos misionales de la organización, así como en las diversas áreas de apoyo. Nos hemos esforzado por ser lo más eficaces posible en la atención a los requerimientos, garantizando la disponibilidad de recursos, la adecuada asignación de espacios y puestos de trabajo, y el mantenimiento y mejora de las instalaciones. Asimismo, hemos brindado atención personalizada a nuestros socios de negocios y colaboradores, asegurando un servicio de calidad en cada interacción.

En el ámbito de nuestras responsabilidades financieras, la gerencia ha abordado diversas cuestiones de gran importancia. En primer lugar, hemos centrado esfuerzos en la obtención de recursos internos, priorizando la recuperación de la cartera de clientes y la gestión adecuada de los pagos a terceros, con el objetivo de fortalecer la posición de caja de la compañía.

En segundo lugar, hemos establecido una sólida relación con las entidades bancarias, lo que nos ha permitido optimizar el comportamiento de nuestras cifras y enfocar nuestra visión de negocio, así como reestructurar los créditos a mediano plazo y aumentar los límites de financiamiento asignados. Adicionalmente, hemos mantenido un contacto constante con las autoridades fiscales, asegurando el cumplimiento de los planes de pago de impuestos mediante la gestión eficaz de solicitudes de devolución y la planificación de obligaciones que no afecten nuestro flujo económico. Por último, hemos garantizado el cumplimiento de los compromisos con nuestro personal y sus remuneraciones, así como la disponibilidad de recursos para atender las obligaciones hacia nuestros accionistas.

En conclusión, el éxito de nuestra gestión administrativa y financiera en BPM Consulting es el resultado de la incansable colaboración de todo el equipo administrativo, cuyo compromiso y dedicación han sido pilares esenciales en la consecución de nuestras metas. La empresa ha proporcionado los recursos necesarios, lo que nos ha permitido operar de manera efectiva y adoptar un enfoque proactivo frente a los desafíos. Este esfuerzo conjunto ha fortalecido nuestras operaciones y ha propiciado un ambiente que favorece el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo. Mirando hacia el futuro, continuaremos trabajando unidos para maximizar nuestro potencial y seguir avanzando en el cumplimiento de nuestra misión organizacional.

## Estado de Resultado Integral

La economía colombiana registra indicadores poco alentadores, creciendo solo al 1,7%, con una inflación semi controlada del 5,2% y una devaluación del 15,36%, no son las mejores condiciones para el mercado, sin embargo BPM Consulting en su estrategia de agresividad comercial para crecer obtiene cifras de ingresos ligeramente superiores al 50%, pero con un gran sacrificio en margen de contribución cercano al 3,0%, analizando su operación en los últimos ocho años presenta una tasa de crecimiento continuo del 29,6%, no poco envidiable para cualquier organización.

Bajo el lema de “crecer duele” es importante reconsiderar este crecimiento y apuntar todos sus esfuerzos por recuperar márgenes, tanto a nivel de Ebitda, como resultado Neto.

La utilidad antes de impuestos tiene una reducción importante superior al 30%, pero el impuesto de renta crece un 4,0%, esto producto del costo financiero de las obligaciones con la DIAN y de algunas partidas no deducibles en la determinación de dicho impuesto.

## ESTADO DE RESULTADOS

INTEGRAL	AÑO 2024	AÑO 2023	ANÁLISIS VERTICAL	ANÁLISIS HORIZONTAL	VARIACIONES
Efectivo y equivalentes de efectivo	88.502.735.215	58.665.635.704	100,00	50,86	29.837.099.511
Deudores comerciales y	80.805.221.470	51.795.206.469	-91,30	56,01	29.010.015.001
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>7.697.513.745</b>	<b>6.870.429.235</b>	<b>8,70%</b>	<b>12,04</b>	<b>827.084.510</b>
Gastos de Administración	3.302.219.951	2.285.850.960	-3,73%	44,46	1.016.368.991
Gastos de Ventas	315.856.889	280.716.828	-0,36%	12,52	35.140.061
Otros Ingresos Operacionales	693.171.375	351.578.678	0,78%	97,16	341.592.697
<b>Ebitda</b>	<b>4.772.608.280</b>	<b>4.655.440.125</b>	<b>5,39%</b>	<b>2,52%</b>	<b>117.168.156</b>
Depreciaciones y amortizaciones	360.341.655	299.618.237	-0,41%	20,27	60.723.419
<b>Ganancia Operacional</b>	<b>4.412.266.625</b>	<b>4.355.821.888</b>	<b>4,99%</b>	<b>1,30%</b>	<b>56.444.737</b>
Gastos financieros	2.611.771.748	2.110.458.516	-2,95%	23,75	501.313.233
Otros ingresos	83.040.712	35.147.811	0,09%	0%	47.892.901
Otros egresos	625.420.415	439.364.796	-0,71%	42,35	186.055.618
<b>Ganancia antes de impuestos</b>	<b>1.258.115.174</b>	<b>1.841.146.388</b>	<b>1,42%</b>	<b>-31,67</b>	<b>-583.031.214</b>
Gasto por impuesto a la renta	809.842.000	777.734.000	-0,92%	4,13%	32.108.000
Gasto por impuesto diferido	-	10.757.264	0,00%	0%	10.757.264
<b>Ganancia (Perdida) del período</b>	<b>448.273.174</b>	<b>1.052.655.124</b>	<b>0,51%</b>	<b>-57,42</b>	<b>-604.381.950</b>

## Activos

Dentro de los Activos, la compañía logra mantener niveles de efectivo aceptables. Los deudores comerciales mantienen un saldo importante superior a los \$12.000 millones COP, en facturación real (de los cuales un solo cliente concentra el 75% de dicho valor) y devengos de ingresos por servicios prestados dentro del año.

Se tienen niveles de impuestos por recuperar superiores a los \$5.000 millones COP, que, a través de la planeación fiscal, se tiene prevista la solicitud de compensación de saldos del impuesto a las ventas no pagados en los dos últimos periodos del año, tema que se viene haciendo todos los años.

El activo no corriente refleja una operación de final de año, correspondiente a la obtención del Leasing tomado por la compañía.

## ACTIVOS

INTEGRAL	AÑO 2024	AÑO 2023	ANÁLISIS VERTICAL	ANÁLISIS HORIZONTAL	VARIACIONES
Efectivo y equivalentes de efectivo	3.228.862.988	3.296.402.376	10,62%	-2,05%	(67.539.388)
Deudores comerciales y otros	18.073.848.218	9.207.154.259	59,44%	96,30%	8.866.693.959
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>21.302.711.206</b>	<b>12.503.556.634</b>	<b>70,06%</b>	<b>70,37%</b>	<b>8.799.154.571</b>
Propiedades, planta y equipo (Neto)	5.841.759.350	6.101.857.148	19,21%	-4,26%	(260.097.798)
Revaluación propiedades	2.446.902.830	2.446.902.830	8,05%	0,00%	-
Intangibles	779.800.000	-	2,56%	0,00%	779.800.000
Activos por gastos diferidos	36.004.101	46.371.273	0,12%	-22,36%	(10.367.172)
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>9.104.466.281</b>	<b>8.595.131.251</b>	<b>29,94%</b>	<b>5,93%</b>	<b>509.335.030</b>
<b>ACTIVO TOTAL</b>	<b>30.407.177.486</b>	<b>21.098.687.885</b>	<b>100,00%</b>	<b>44,12%</b>	<b>9.308.489.601</b>

## Pasivos

El análisis de los pasivos refleja las cifras muy coherentes al crecimiento del negocio, manteniéndose dentro de los niveles establecidos.

La banca sigue siendo un aliado muy importante dentro de nuestra gestión empresarial.

Los impuestos por pagar, como se mencionaba anteriormente, serán aplicados a la compensación de los saldos a favor.

## PASIVOS

INTEGRAL	AÑO 2024	AÑO 2023	ANÁLISIS VERTICAL	ANÁLISIS HORIZONTAL	VARIACIONES
Obligaciones financieras	7.924.752.722	3.751.966.727	26,06%	111,22%	4.172.785.995
Cuentas por pagar	1.028.216.450	487.268.051	3,38%	111,02%	540.948.399
Impuestos corrientes	7.082.514.167	3.517.145.422	23,29%	101,37%	3.565.368.745
Anticipos de clientes	4.207.950	5.565.067	0,01%	100,00%	1.357.117
Obligaciones laborales	4.229.959.774	3.389.234.201	13,91%	24,81%	840.725.573
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>20.269.651.062</b>	<b>11.151.179.468</b>	<b>66,66%</b>	<b>81,77%</b>	<b>9.118.471.594</b>
Obligaciones financieras	3.601.144.679	3.216.485.582	11,84%	11,96%	384.659.097
Pasivo por impuesto diferido	367.035.425	377.792.689	1,21%	100,00%	10.757.264
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3.968.180.104</b>	<b>3.594.278.271</b>	<b>13,05%</b>	<b>10,40%</b>	<b>373.901.833</b>
<b>PASIVO TOTAL</b>	<b>24.237.831.166</b>	<b>14.745.457.740</b>	<b>79,71%</b>	<b>64,37%</b>	<b>9.492.373.427</b>

## Patrimonio

Al cierre del año la compañía registra un Capital Autorizado de \$5.000 Millones COP y un Capital Suscrito de \$2.000 Millones COP, de los cuales ha pagado la suma de \$810 Millones equivalente a 810.000 acciones de valor nominal de \$1.000 cada una, importante mencionar que dentro del presente año se debe materializar la capitalización de \$1.190 millones COP, para llevar el capital pagado al suscrito.

El Patrimonio de la compañía refleja una utilidad por \$448 Millones COP, generada en el periodo.

Muy importante mencionar que como se había previsto la compañía realizó una distribución de dividendos a los accionistas por valor de \$632,15 Millones COP.

## PATRIMONIO

INTEGRAL	AÑO 2024	AÑO 2023	ANÁLISIS VERTICAL	ANÁLISIS HORIZONTAL	VARIACIONES
Capital suscrito y pagado	810.000.000	810.000.000	2,66%	0,00%	-
Reserva Legal	307.521.000	202.255.000	1,01%	52,05%	105.266.000
Ganancias acumuladas	2.156.649.316	1.841.417.192	7,09%	17,12%	315.232.124
Ganancia del período	448.273.174	1.052.655.124	1,47%	-57,42%	(604.381.950)
Revaluación propiedades	2.446.902.830	2.446.902.830	8,05%	100,00%	-
<b>PATRIMONIO TOTAL</b>	<b>6.169.346.320</b>	<b>6.353.230.145</b>	<b>20,29%</b>	<b>-2,89%</b>	<b>-183.883.825</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>30.407.177.486</b>	<b>21.098.687.885</b>	<b>100,00%</b>	<b>44,12%</b>	<b>9.308.489.601</b>

## Logros 2024

Cumplimos con excelencia nuestras obligaciones legales y financieras mediante las siguientes acciones clave:

### Cumplimiento tributario y regulatorio

- Presentación oportuna de informes a entidades de control, declaraciones ante la DIAN y Secretaría Distrital de Hacienda.
- Proceso exitoso de compensación de impuestos: Atención a auditoría, gestión documental y obtención de resolución de compensación de la DIAN.
- Presentación de Estados Financieros a la Superintendencia de Sociedades, ajustados a los nuevos requisitos de inspección y vigilancia.

### Prevención de riesgos y transparencia

- Participación activa en la implementación del **SAGRILAFT** (Sistema de Gestión de Riesgo LA/FT) y **PTEE** (Programa de Transparencia y Ética Empresarial), fortaleciendo los controles internos.

### Eficiencia operativa y relaciones estratégicas

- Elaboración y entrega de **Estados Financieros intermedios** a entidades bancarias, consolidando alianzas comerciales y asegurando recursos para la operación.
- Agilización de procesos de contabilización de operaciones masivas: Nómina, Facturación, Pagos

Este desempeño refuerza nuestro compromiso con la integridad financiera, la agilidad operativa y la sostenibilidad organizacional.

## Retos 2025

En un escenario económico y regulatorio en constante evolución, asumir retos estratégicos con visión integral se convierte en el motor para garantizar no solo la sostenibilidad, sino el crecimiento diferenciado de la organización. Para 2025, nos enfocamos en cuatro pilares críticos que articulan eficiencia operativa, cumplimiento normativo y fortalecimiento financiero:

### Control y Gestión

Como base para la toma de decisiones informadas.

### Facturación y Relaciones Comerciales

Claves para optimizar flujos y mantener alianzas productivas.

### Salud Financiero-Contable

Garante de transparencia y confianza ante entidades y stakeholders.

### Excelencia Fiscal

Pilar irreductible para mitigar riesgos y asegurar competitividad.

Estos retos, más allá de ser metas operativas, representan compromisos estratégicos para navegar con agilidad en un entorno complejo y fortalecer la resiliencia organizacional.

## Staff Administrativo y Financiero





**11.** | Talento Humano  
y Cultura  
GRI 401-1, 405-1



Julieth  
Obando  
Gerente



## Gerente de Talento Humano y Cultura

En BPM Consulting, la Gerencia de Talento Humano y Cultura ha centrado sus esfuerzos en reconocer y potenciar el valor de cada persona como eje fundamental del éxito organizacional. Nuestra filosofía se basa en construir un entorno donde todos se sientan valorados, apoyados y motivados para alcanzar su máximo potencial y crecer junto a la empresa.

## Logros 2024

### Atracción y Contratación con Enfoque Estratégico

- Automatización de procesos para agilizar la selección y garantizar respuestas oportunas.
- Implementación de nuevas estrategias de selección, con foco en la captación de talento bilingüe y alianzas con entidades gubernamentales para incorporar personal diverso.
- Fortalecimiento de la diversidad (género, cultura, edad, orientación sexual y discapacidad)

### Cultura de Liderazgo Humanizado

- Creación del programa Liderazgo basado en el SER, espacio formativo que promueve un liderazgo empático, auténtico y centrado en el desarrollo personal de las personas.
- Reforzamiento de valores como autenticidad, integridad y empatía como valores clave.

### Vinculación Integral del Talento

- Gestión activa de sueños, talentos y aspiraciones individuales, vinculándolos al propósito organizacional.
- Fomento de relaciones laborales basadas en respeto mutuo, donde el crecimiento colectivo nace del bienestar individual.

### Impacto Transformador

Estas acciones han permitido:

- Consolidar un ambiente laboral inclusivo donde la diversidad se traduce en creatividad y soluciones innovadoras.
- Posicionar a los líderes como facilitadores de un entorno seguro y colaborativo.
- Fortalecer el sentido de pertenencia, demostrando que el éxito empresarial es resultado directo de la felicidad y compromiso de las personas.

En BPM Consulting, el área de Talento Humano y Cultura cultiva historias, impulsa sueños y teje una cultura donde cada colaborador es protagonista de un propósito compartidor.

## Análisis de la Fuerza Laboral y Rotación de Personal

GRI 401-1

A lo largo del 2024, la empresa experimentó variaciones significativas en su nómina, reflejando las dinámicas propias del ciclo operativo. Los primeros seis meses mostraron una plantilla promedio de 1.939 colaboradores, con un pico en febrero (1.993 empleados) y una ligera disminución hacia junio (1.943). Esta etapa se caracterizó por una estructura consolidada para atender demandas productivas y proyectos clave.

A partir de julio, se observó una reducción gradual del 30% en la nómina, alcanzando el punto más bajo en noviembre (1.320 colaboradores) dado por la culminación de vigencias para los proyectos habilitados en el servicio de Contact Center.

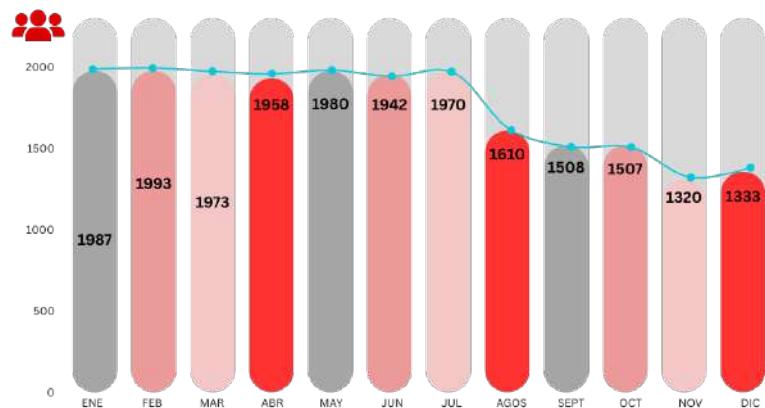
En cuanto a la distribución porcentual, la organización mantuvo un promedio anual de 1.760 **empleados contratados**, de los cuales el **96,5%** correspondió a personas **menores de 50 años** y el **3,5%** a personas **mayores de 50 años**, evidenciando una fuerza laboral mayoritariamente joven.

De otra parte, en cuanto a la **distribución geográfica**, la mayor concentración de contrataciones se registró en **Cundinamarca** con un promedio anual de **1.537 empleados**, seguida por **Antioquia (34)**, **Atlántico (22)**,

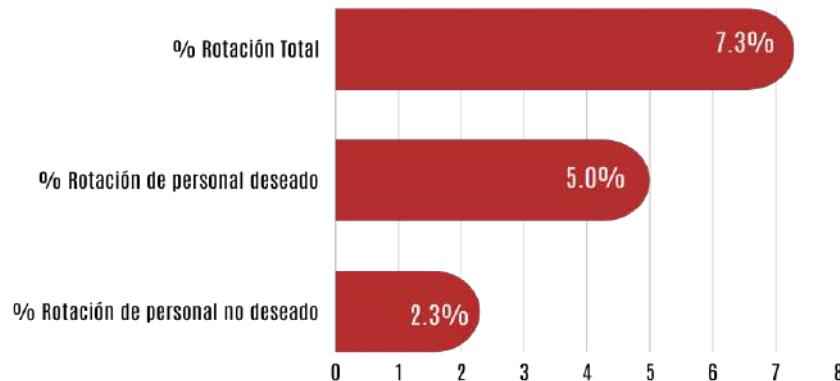
**Valle del Cauca (19)**, **Santander (12)** y otros departamentos que, en conjunto, representaron **138 contrataciones** en promedio.

Respecto a la **rotación de personal**, la empresa presentó una tasa general del **7,3%** durante el 2024, desglosada en un **5%** debido a finalización de contratos por obra o labor y un **2,3%** por retiros voluntarios. Es relevante destacar que, según un estudio de remuneración realizado por la consultora Page Group, la rotación de personal en Colombia durante el 2023 se mantuvo entre el **10%** y **el 15%** en distintos sectores de la economía nacional y aumenta en el sector de contact center de manera considerable, con lo cual tener un índice de rotación de **2,3%** de manera voluntaria muestra que nuestra organización se encuentra muy por debajo del promedio nacional, reflejando estabilidad y efectividad en las políticas de gestión del talento humano, enfocadas en la retención y satisfacción de nuestros colaboradores.

## Consolidado Personal Contratado



## Promedio de Rotación 2024



### Rotación personal deseado:

Colaboradores que finalizan su vinculación laboral al concluir la orden de compra contratada con el cliente.

### Rotación personal no deseado:

Colaboradores que deciden finalizar voluntariamente su relación laboral con la organización.

## Atracción, selección y Contratación de talento humano

Las acciones concretas que se ejecutaron durante el 2024 con relación al mejoramiento del proceso atracción, vinculación y contratación de personal fueron:

- Realización de 3056 procesos de selección para el ingreso de 1556 colaboradores, de los cuales el 94% correspondió a roles operativos, 6% roles tácticos y 0,01% roles estratégicos.
- Inicio de la alianza con el primer cliente Bilingüe INFINITY, que dio lugar a la **vinculación de 19 colaboradores bilingües** y significó para la compañía una reestructuración en el proceso de selección. Esto motivó la incorporación de la medición de la segunda lengua a través de pruebas estandarizadas, así como la realización de entrevistas 100% en idioma inglés.
- Automatización de pruebas de selección** tanto de medición de habilidades blandas como de habilidades técnicas a través de la plataforma Moodle.

- Con la integración del nuevo software de nómina BUK **se automatizó la firma de todos los documentos de contratación**, logrando así la firma digital de 20613 con una media de 5 documentos por colaborador.
- Implementación de la mesa de ayuda JIRA para el reporte de solicitud de personal, reporte de novedades de nómina, procesos disciplinarios, solicitud de acompañamiento psicológico, reportes de accidente de trabajo, reportes y seguimiento a estados de embarazo, entre otros.

## Gobernanza Inclusiva

GRI 405-1

El Comité Directivo de BPM Consulting refleja un compromiso con la diversidad y la inclusión, con una composición de **9 mujeres (90%) y 1 hombre (10%)**. En términos de distribución etaria, 6 mujeres se encuentran en el rango de 35 a 49 años, mientras que 2 mujeres y 1 hombre superan los 50 años. Esta estructura no solo garantiza equidad de género en la toma de decisiones, sino que también integra perspectivas multigeneracionales, alineándose con los principios de igualdad de oportunidades y promoción de liderazgo inclusivo. Este equilibrio refuerza nuestro compromiso con prácticas de gobernanza responsables y representativas.

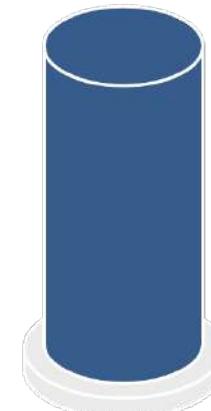
## Programa DEI

GRI 405-1

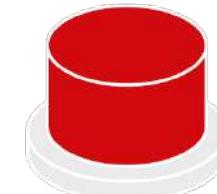
Se estableció el programa DEI - DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSION, como una estrategia fundamental para fortalecer un entorno laboral justo, innovador y colaborativo. Este programa aportó una variedad de perspectivas y experiencias que enriquecieron la toma de decisiones, mientras que la equidad promovió el objetivo de que todas las personas tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo.

## Participación por Sectores Diversos

81.87%



18.13%



## Distribución por Sectores Diversos

Los hitos del programa DEI para 2024 fueron:

- “Alianza Hombres al Cuidado” en convenio con la Secretaría de Cultura de Bogotá, fomentando la corresponsabilidad en las labores de cuidado y la equidad de género.
- Creación del Comité DEI, encargado de diseñar y dar seguimiento a iniciativas inclusivas.



## Participación por Géneros

### Transmasculino

No representa ningún porcentaje en la población



### Femenino

Representa la mayoría de la población con el 68.06%



### No binario

Comprende el 0.3% de la población



### Masculino

Constituye el 31.49% de la población



- Postulación al Sello Bogotá Incluyente, del cual se recibió una mención especial por el compromiso con la diversidad.
- La organización fue seleccionada por parte de la Secretaría de Desarrollo Económico como una de las seis empresas firmantes de la Alianza por la Desmasculinización de Cargos, proyecto que se desarrollará durante el 2025.
- Emisión de 8 espacios mensuales de nuestro Hablemos de diversidad.
- Participación en el Festival Tawala Wayu Fest
- Este esfuerzo mancomunado para que la inclusión haga parte de BPM Consulting ha fomentado un ambiente donde cada persona se siente valorada y respetada, cumpliendo así no solo con el compromiso social, sino incrementando la competitividad, atrayendo talento diverso y adaptando a la compañía hacia un mercado global en constante cambio.

## Alianzas Estratégicas para el Desarrollo Cultural y Comunitario

### Participación en el Tawala Wayuu Fest: Integración de valores corporativos y legado social

La participación activa de la empresa en el Tawala Wayuu Fest evidencia su compromiso con el fortalecimiento de la diversidad cultural y el desarrollo sostenible en Colombia. Este evento, que celebra y preserva las tradiciones ancestrales del pueblo Wayuu, sirvió como plataforma para:

**Promover la preservación cultural:** Apoyar iniciativas que protegen el patrimonio indígena, alineándose con los principios de respeto a la diversidad y derechos étnicos.

**Impulsar el desarrollo comunitario:** Contribuir al empoderamiento económico de las comunidades locales mediante el fomento de prácticas de turismo responsable y comercio justo.

**Reforzar la identidad corporativa:** Consolidar una imagen institucional vinculada a la responsabilidad social, la inclusión y el diálogo intercultural.

Esta colaboración refuerza el modelo de gestión de la empresa, donde la rentabilidad y el impacto social convergen. Este enfoque, reflejado en el informe anual, subraya la importancia de seguir integrando iniciativas culturales y comunitarias en la estrategia corporativa, como un marco de acción alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





## Academia BPM

Durante 2024 el plan formativo fue fundamental para asegurar el desarrollo continuo de las personas y mejorar así el desempeño organizacional. El plan se ejecutó con una cobertura del 89.8% de la población esperada, notas de evaluación de 88/100 y una satisfacción de cada evento por parte de cada colaborador del 93.8%; Durante este proceso se incluyó el desarrollo de nuevas habilidades: modelo SCRUM enfocado a objetivos de trabajo y finanzas personales. Se realizó la optimización de la nueva plataforma de aprendizaje Moodle con actualizaciones en h5p, convirtiéndose en una herramienta clave para la organización gracias a su flexibilidad, accesibilidad y eficiencia.





## Liderazgo Basado en el SER

GRI 404-2

Durante el segundo semestre de 2024, se celebró el encuentro de Liderazgo basado en el SER, un espacio que congregó al **87.5% de los líderes de la organización** y obtuvo una valoración de **4.92/5 en satisfacción**. Más allá de ser un evento formativo, este encuentro marcó un punto de inflexión al trascender la visión tradicional del liderazgo centrado en métricas, para profundizar en dos ejes transformadores:

### El Poder del Apoyo Genuino:

- Reflexiones prácticas sobre cómo la gestión humanizada acelera el crecimiento profesional y personal de los equipos.
- Herramientas para identificar y potenciar las aspiraciones individuales, vinculándolas al propósito colectivo.

### Liderazgo que Inspira Lealtad:

- Dinámicas para fortalecer la confianza mediante la coherencia entre acciones y valores organizacionales.
- Casos de éxito que demostraron cómo la empatía estratégica reduce rotación y fomenta ambientes de alta colaboración.

Como resultado los participantes no solo reforzaron habilidades de gestión, sino que internalizaron un principio fundamental: “Los equipos excepcionales se construyen cuando el éxito operativo y el crecimiento humano son parte del mismo propósito”. Al promover un liderazgo centrado en el SER, BPM Consulting cultiva e incrementa el compromiso y la satisfacción laboral.

El taller se desarrolló en 4 encuentros:

- Sesión 1: Soy el líder que siempre soñé ser
- Sesión 2: Soy creador de Vínculos auténticos
- Sesión 3: Yo soy porque mi equipo es
- Sesión 4: Soy capaz de gestionar mis emociones





## Bienestar Laboral

GRI 403-6

El bienestar laboral en BPM Consulting es esencial para garantizar un ambiente de trabajo saludable, productivo y motivador. El enfoque integral en la compañía incluye aspectos físicos, emocionales y psicológicos, contribuyendo así a mejorar la satisfacción de las personas, reducir el estrés y fomentar un entorno laboral positivo. Durante 2024 se realizaron diferentes actividades de bienestar:

### Acompañamiento psicológico

Como un servicio externo gratuito facilitado a través de una profesional Psicóloga que acompañó a 40 de nuestros colaboradores, que en promedio accedieron a 3 sesiones, promoviendo así la importancia de la salud mental.

### Maravilloso Mundo BPM

Como una actividad de Halloween que involucró a los hijos de las personas, que visitaron las instalaciones de BPM Consulting para estar inmersos en diferentes mundos mágicos creados por los mismos colaboradores. Se contó con la participación de 150 niños y una satisfacción de la actividad 4.44/5.

## Clima Organizacional

La medición del clima organizacional ha sido una herramienta clave para medir la percepción y satisfacción de las personas sobre su entorno de trabajo. En 2024 esta encuesta permitió identificar áreas de mejora en la cultura corporativa, la comunicación interna, las relaciones laborales y otros factores que afectan el rendimiento y el bienestar de cada persona.

La encuesta de satisfacción laboral fue aplicada en el mes de diciembre de 2024; en total se evaluaron 8 variables a través de 34 preguntas para personas que trabajan de manera presencial y 38, para los que están teletrabajo.

El porcentaje de satisfacción laboral de la compañía es de 90.7%, cumpliendo el indicador esperado =>80%

### Índice de Satisfacción

90,7 %

### Resultado general por variable evaluada



## Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403-1

El Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo ha sido crucial para proteger el bienestar físico y mental de las personas, reduciendo riesgos y previniendo accidentes o enfermedades laborales. Durante el 2024 se obtuvo un 100% de cumplimiento en los estándares mínimos de SST evaluado por la ARL Axa Colpatria, lo cual indica no solo el cumplimiento legal y normativo, sino, además, la promoción de una cultura de prevención y de entornos laborales seguros.

Entre los aspectos a destacar se encuentra HARMONY, que como una iniciativa del Comité de Convivencia Laboral motivó la creación de una imagen representativa orientada al reforzamiento de la salud mental y la sana convivencia, para conectar y generar cercanía con las personas



The background of the page features a large, abstract graphic element on the left side. It consists of several concentric, light gray circles that spiral outwards from the bottom left. The rest of the page is a plain white space.

De otra parte, es importante hacer mención del teletrabajo como una herramienta esencial en BPM Consulting, especialmente por el contexto empresarial cada vez más digitalizado.

Esta modalidad de trabajo ha permitido como organización ofrecer flexibilidad a las personas, lo que ha favorecido un equilibrio entre la vida laboral y personal, reduciendo el estrés y aumentando la satisfacción.

Durante el 2024, se realizaron 133 inspecciones de puesto trabajo para el personal que se encuentra trabajando de manera Híbrida, lo cual garantiza hoy que quienes trabajan bajo esta modalidad cuentan con un lugar seguro de trabajo.

Finalmente, y no menos importante, se destaca la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, con un resultado de riesgo bajo que posibilita para 2025 un plan de acción con medidas preventivas y correctivas que promuevan la salud integral de las personas; especialmente actividades que reduzcan las fuentes de estrés y la promoción de ambientes laborales saludables.

## Retos 2025

- **Impulsar la Transformación Digital de Recursos Humanos a través de la implementación de un sistema de gestión del desempeño** digital que permita el seguimiento en tiempo real de las principales métricas de cada colaborador, métrica visible para cada una de las partes interesadas y anclada a un plan de mejora que se ejecute rápida y eficientemente. En el mismo sentido **Automatizar el cague documental** de los candidatos de manera tal que las carpetas de personal puedan estar listas el día de la vinculación laboral, de preferencia anclado a un botón de “trabaje con nosotros” en la página web de la empresa.
- Ejecutar un programa de **formación y desarrollo** que impulse la **inteligencia artificial** como eje transversal del proceso de enseñanza y aprendizaje para cualquier colaborador, independientemente del cargo que se encuentre ejecutando; permitiendo a cada uno de ellos adaptarse a nuevas tecnologías y procesos con el ánimo de alcanzar su máximo potencial dentro de la organización.
- Continuar con la formación del **Liderazgo basado en el SER** a todos los líderes de la organización, mediante la continuidad del programa ejecutado en el 2024, incluyendo estrategias digitales y basadas en Inteligencia Artificial.
- Continuar con la **promoción de Ambientes Laborales Inclusivos mediante la ejecución de la estrategia DEI**, desarrollando prácticas inclusivas que promuevan la diversidad en todas sus formas, asegurando un ambiente de trabajo equitativo donde todos las personas tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo.
- Fomentar el **Bienestar Integral de las personas** mediante la creación de iniciativas enfocadas en la promoción de la **salud mental** con el fin de reducir el estrés, mejorar la productividad y mantener un entorno de trabajo saludable y equilibrado.

## Staff Talento Humano y Cultura





**12.** | Gestión de  
Servicio



Luz Eneida  
Gómez  
Gerente



## Gerente de Operaciones

La operación del servicio es el núcleo de la interacción con nuestros clientes, donde se aseguran experiencias de alta calidad y eficiencia operativa que se alinea con nuestra promesa de valor “Generar experiencias Colaborativas entre nuestros clientes y sus clientes”

Nos convertimos en un puente que une inquietudes con respuestas, preocupaciones con tranquilidad. Cada atención es una oportunidad para generar confianza, aliviar tensiones y crear un vínculo especial, en el que el cliente siente que es escuchado, valorado y acompañado en cada proceso.

Optimizamos la gestión de los contactos, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la satisfacción de nuestros clientes, mediante la innovación y el análisis de datos.

El 2024, se destacó por la mejora continua con la implementación de nuevas herramientas que permiten automatización avanzada, análisis oportuno de información clave, posicionando a BPM Consulting SAS como la empresa de alta competitividad que nos caracteriza en el mercado de servicios BP

## Logros 2024

Incorporación de las matrices de calidad con la norma COPC, para todos los canales de atención.

- Desarrollo de herramientas que a través de la IA, nos permitieron optimizar la forma en que interactuamos con nuestros clientes/ ciudadanos, brindando respuestas más precisas y adaptadas a sus necesidades y preferencias a través de BOT, en los proyectos de Ministerio de Educación Nacional, ATENEA y Universidad Militar.

- Implementación de SAMIBOT, BOT con IA de la campaña Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA), permitiendo realizar agendamiento, cancelación y reprogramación de citas a través de consulta transaccional.
- Se incorpora la estrategia de acompañamiento a las víctimas en su documentación para acceder a la indemnización de la UARIV, a través de BOT IA.
- Automatización de servicios a través del desarrollo de herramientas que estandarizan procesos, como el dimensionamiento y predicción de llamadas.
- Estos logros son solo el comienzo, y estamos comprometidos en seguir avanzando en el uso de tecnologías innovadoras para ofrecer un servicio excepcional y fortalecer la relación con nuestros clientes

- Optimización del workforce management a través de sistemas predictivos que mejoraron la asignación de personal en picos de llamada.
- Capacitación y desarrollo del equipo: Programas de formación en atención empática y resolución de problemas, liderazgo e interiorización de la capacidades operativas y humanas del líder en su rol clave para el desarrollo de los agentes pertenecientes a su campaña.

A nivel interno, se ha fortalecido la cultura organizacional de BPM generando identidad y pertenencia por parte de los diferentes equipos de trabajo; así mismo se ha logrado una importante mejora en la eficiencia operativa sin sacrificar calidad de servicio.

A nivel externo, BPM se sigue posicionando como una marca líder en el mercado de servicios de BPO, destacando su

disciplina e innovación en procesos de gran envergadura, implementación de operaciones como Unidad de Víctimas, demuestran que BPM no solo tiene la capacidad de gestionar proyectos de alta complejidad, sino que también responde con eficiencia y compromiso a las necesidades de sectores estratégicos, elevando el valor reputacional de la empresa en el sector.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos planteados, es satisfactorio presentar los siguientes resultados:

- Se cumple la meta del 5% de nuevos servicios en cliente existente.
- Durante todo el año se conserva el cumplimiento general del 80% en satisfacción de usuario final
- 0% de penalizaciones atribuibles a cumplimiento operativo.

## Retos 2025

Para 2025, el desarrollo de nuevas herramientas que se estructuren en el avance de Inteligencia Artificial Generativa, representa el mayor reto de la Gerencia de Operaciones como parte del cumplimiento de las metas estratégicas de la empresa en el primer semestre del año.

Por lo anterior, la implementación de IA avanzada en análisis de voz y texto para mejorar la personalización del servicio a través de asistentes virtuales que utilicen exitosamente voz virtual e identifiquen la necesidad primaria del cliente de forma precisa y en tiempo real, facilitará la articulación de herramientas y canales, permitiendo que los agentes reciban información precisa derivada de la automatización del proceso de comunicación por canales de voz y canales escritos.

- Desarrollo de modelos predictivos para gestión de la demanda especializada optimizando el desarrollo de mallas de turno e ingreso de llamadas.
- Automatización de procesos internos, incluyendo la gestión de consultas frecuentes con asistentes virtuales para supervisores. (desarrollo de una IA que desarrolle gestión de asistente virtual para tareas específicas, recordatorios, procesos internos de TH, gestión de correos electrónicos,etc.).

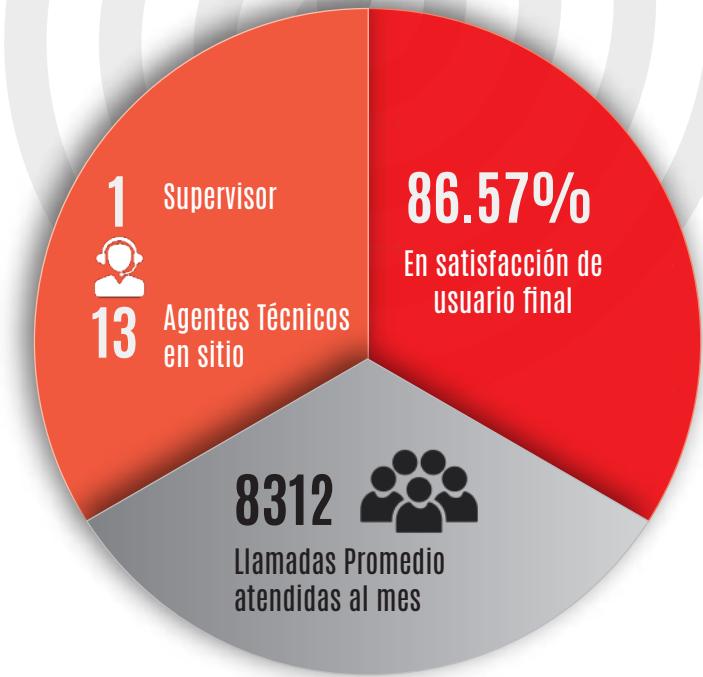


## ADRES

### ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

BPM Consulting como aliado estratégico se encarga de la atención del Canal telefónico y presencial, habilitados por la entidad para la atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de ciudadanos empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios habilitados por ADRES, para estos canales. Siempre acudiendo a la Calidad y la buena atención que caracteriza a BPM, asegurando la satisfacción del usuario.

Se brinda apoyo en el proceso de Manejo de la atención telefónica y presencial, guiado todo desde un modelo de atención eficiente, permitiendo atender las solicitudes, hacer el seguimiento respectivo a cada caso, PQRSD o atención presencial que se reciba por los canales habilitados, todos con un personal idóneo y capacitado para la labor.



#### Canales de servicio:



Telefónico



Presencial



### Canales de servicio:



Línea PBX



Línea LeKGU



Correo

## ANDJE AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO



Inicio del proyecto en BPM:

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) de Colombia es una entidad pública encargada de representar y defender los intereses jurídicos del Estado en los tribunales nacionales e internacionales. Su misión principal es proteger el patrimonio del Estado, en especial frente a demandas, juicios y procesos legales que puedan implicar pérdidas económicas o afectaciones a los derechos e intereses públicos. Algunas de sus principales funciones son:

- Defender al Estado en litigios:
- Prevenir y gestionar riesgos jurídicos:
- Asesoría y acompañamiento:
- Defensa internacional:
- Gestión de contratos y convenios:
- Desarrollo de políticas públicas

### Mejoras, Hitos y Éxito

1. Implementación de auditorías de calidad para la línea telefónica.
2. Calibración
3. Asesores integrales en todos los procesos.
4. Capacitaciones enfocadas en atención telefónica

La ANDJE tiene un papel fundamental en garantizar que el Estado colombiano esté debidamente representado y defendido en el ámbito judicial, promoviendo la protección de los intereses públicos y el patrimonio estatal frente a demandas o litigios.



## ANT AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS



Inicio del proyecto en BPM:  
Enero 2 de 2024

Como máxima autoridad de tierras, la ANT busca consolidar y mantener el ordenamiento social de los territorios rurales, para asegurar el buen vivir de los campesinos y las comunidades étnicas, buscando el acceso equitativo y la protección jurídica sobre la tierra para asegurar la paz en Colombia.

BPM Consulting SAS como aliado estratégico de la entidad se encarga de la atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados por la ANT (telefónico, presencial, chat y videollamada), garantizando los más altos estándares de calidad y buen servicio de acuerdo con los valores de la compañía



92

Talento Humano

31.000



Ciudadanos atendidos  
por medio de los  
diferentes canales.

Canales de servicio:



Teléfono



Presencial



Videollamada



Chat



CRC

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES



Inicio del proyecto en BPM:  
Julio de 2024



### Canales de servicio:



Teléfono



Presencial



Chat



Redes Sociales

La CRC se encargará de promover la competencia en los mercados, evitar el abuso de posición dominante y garantizar el pluralismo informativo, todo ello, desde la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y postales, así como de los derechos de los televidentes y apoyar proyectos de investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación que contribuyan a la solución de problemas o necesidades reales en los sectores de TIC, Postal y de Contenidos Audiovisuales, así como las dinámicas regulatorias que los afectan, mediante la generación de nuevo conocimiento, la innovación y el uso de tecnologías emergentes que impulsen la calidad, la competitividad y el conocimiento del ecosistema.

BPM Consulting como aliado estratégico de la entidad se encarga de la atención de los diferentes canales habilitados por la entidad para los ciudadanos o entidades que presenten requerimientos en la entidad. Brindando soluciones oportunas y asesoramiento idóneo dejando en alto la imagen de la entidad y garantizando la satisfacción de atención de los ciudadanos.

Se brinda apoyo en el proceso de Calidad a la entidad por medio de capacitaciones, refuerzo de directrices al personal, calibraciones internas para trabajar en el desarrollo de habilidades que no solamente facilitan el manejo y la prestación del servicio a nivel laboral sino fortaleciendo en la misma medida el aspecto emocional de los colaboradores.



## DIGSA

### DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

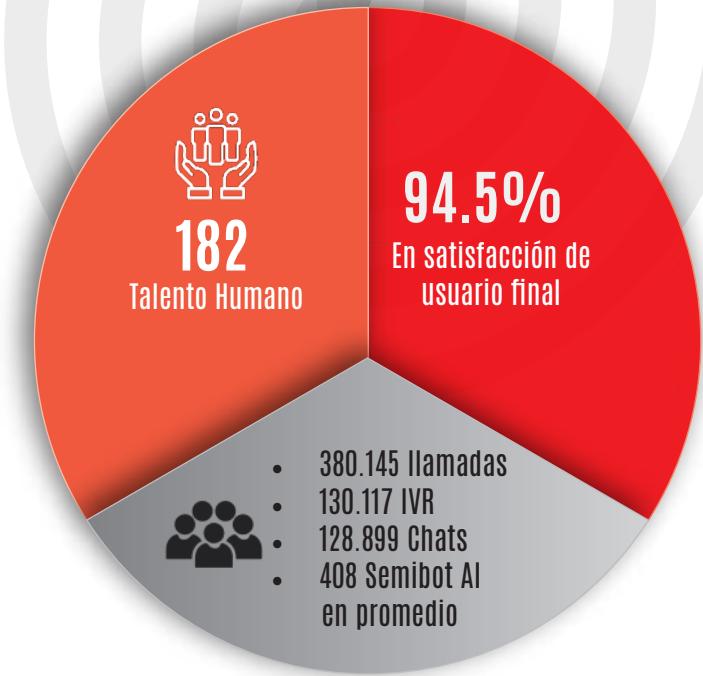


Inicio del proyecto en BPM:  
29 de Diciembre de 2022

DIGSA, es la Dirección General de Sanidad Militar, entidad de carácter nacional adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, la cual tiene como objetivo prestar un servicio integral de salud en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación del personal afiliado al Sistema de salud de las Fuerzas Militares y sus beneficiarios, así como los servicios de sanidad inherentes a las operaciones militares.

BPM Consulting como aliado estratégico de DIGSA, participa en sinergia en la misión y visión de la entidad asegurando calidad en la prestación del servicio telefónico al usuario y sus beneficiarios por medio del modelo asistencial y operacional con enfoque a la satisfacción desde la asignación de citas a nivel Nacional en las diferentes especialidades.

En BPM se cuenta con un área de formación que constantemente se encuentra capacitando al personal, adicionalmente se trabaja en el desarrollo de herramientas que permitan mejorar los procesos de nuestro cliente para este caso SAMIBOT AI, que permite tener una interacción más cercana y efectiva con el usuario por medio de inteligencia artificial.



#### Canales de servicio:



Teléfono



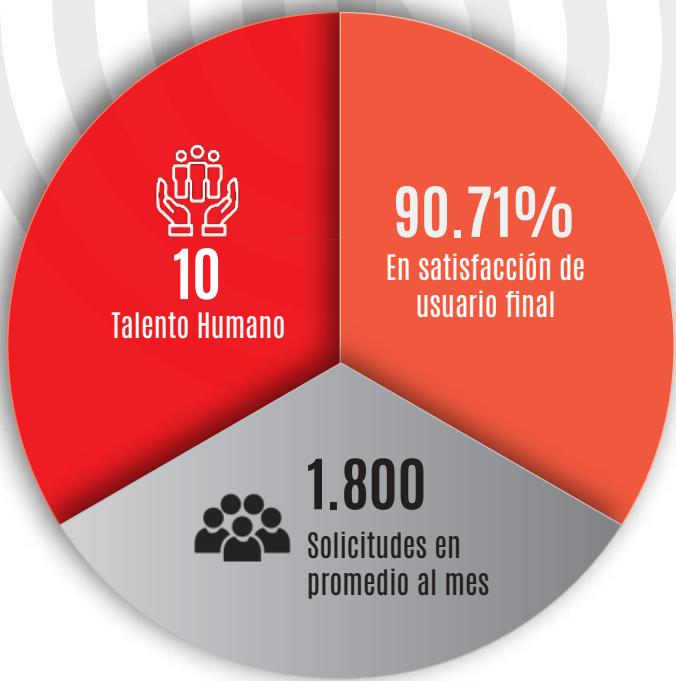
WhatsApp



IVR



SEMIBOT



### Canales de servicio:



Teléfono



Correo Electronico



Chat



Gestión PQRSD

## FNG FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS



Inicio del proyecto en BPM:  
31 de Diciembre de 2022

El Fondo Nacional de Garantías S.A. (FNG) es la entidad encargada por el Gobierno Nacional para facilitar el acceso al crédito para las pequeñas y medianas empresas, mediante un modelo de otorgamiento de garantías, las cuales el fondo entra como garante de la deuda en caso de incumplimiento ante los intermediarios financieros.

En BPM se cuenta con un área de formación que constantemente se encuentra capacitando al personal, para trabajar en el desarrollo de habilidades que no solamente facilitan el manejo y la prestación del servicio a nivel laboral sino fortaleciendo en la misma medida el aspecto emocional de los colaboradores, brindando fortalezas en la atención y servicio al cliente.



## ARN

### AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) de Colombia es una entidad pública que construye paz desde hace 20 años, adscrita a la Presidencia de la República y perteneciente al Sector Paz.

Tenemos una población sujeto diversa, amplia, con enfoque de género y étnico, vinculada a diferentes rutas y programas: Reincorporación, Reintegración y Atención diferencial y para este 2024, acompañamiento a Comparecientes de la Fuerza Pública y Jóvenes en Paz con el componente de corresponsabilidad.

#### Mejoras, Hitos y Éxito

La ARN ha logrado importantes avances en la socialización de personas y sus familias, a su vez, ha alcanzado diversos hitos en su labor de promover la reintegración de excombatientes y contribuir a la construcción de paz en Colombia, demostrando su impacto positivo en la transformación del conflicto armado y en la consolidación de la paz en el país.



7

Talento Humano



1.380

Llamadas  
Recibidas por mes

#### Canales de servicio:



Lengua de Señas

Linea PBX

Video Llamada

Chat

Linea de Atencion



## FONCEP

### FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES



Inicio del proyecto en BPM:  
Marzo 2021



#### Canales de servicio:



Teléfono



Presencial



Correo



Bogotá te escucha

Somos el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones de Bogotá, FONCEP, que garantiza el reconocimiento de los derechos prestacionales y el pago de las obligaciones pensionales a nuestros afiliados, con el fin de brindarles amparo en la vejez, invalidez y sobrevivencia a favor de sus beneficiarios.

Nuestro objeto es reconocer y pagar las cesantías y las obligaciones pensionales a cargo del Distrito Capital. Actualmente estamos ubicados estratégicamente en la Red CAD de la ciudad: CADE Toberín, CADE Tunal y Super CADE CAD y contamos desde el mes de agosto con el pago de la pensión a los pensionados del EAAB.

BPM Consulting como aliado estratégico de la entidad se encarga de la recepción y atención de los canales habilitados por FONCEP (presencial o virtual) para la atención de ciudadanos o entidades que presenten requerimientos en la entidad.

# ICFES

## INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN



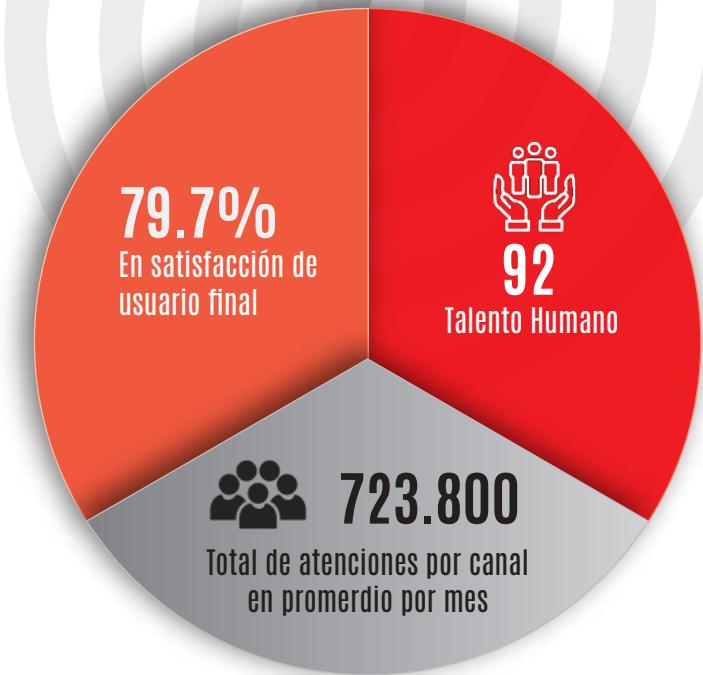
Inicio del proyecto en BPM:  
02 de Mayo de 2023

BPM Consulting, en su rol de aliado estratégico del ICFES, tiene como labor fundamental la atención de los ciudadanos a través de diversos canales. Para ello, la entidad dispone de un CRM integral que permite registrar las interacciones, brindando una visión 360° de la gestión operativa y permitiendo el monitoreo en tiempo real.

Con el fin de optimizar esta labor, se desarrollaron habilidades en los colaboradores, asegurando una atención más alineada con las necesidades de los ciudadanos. Adicionalmente, para mejorar el control de la gestión operativa, se implementaron tableros de control que facilitan el análisis de la información y la toma de decisiones estratégicas.

### Promedio de atenciones por canal

CANAL	CANTIDAD
LÍNEA TELEFÓNICA	454.385
FORMULARIO WEB	124.133
CORREO ELECTRÓNICO	106.388
CHAT	22.866
VENTANILLA	13.862
LLAMADA VIRTUAL	1.454
CORRESPONDENCIA	156
VIDEOOLLAMADA	126
SEDE ELECTRÓNICA	83
REDES SOCIALES	27
<b>TOTAL</b>	<b>723.480</b>



### Canales de servicio:



Teléfono  
mico



Correo  
Electrónico



Chat



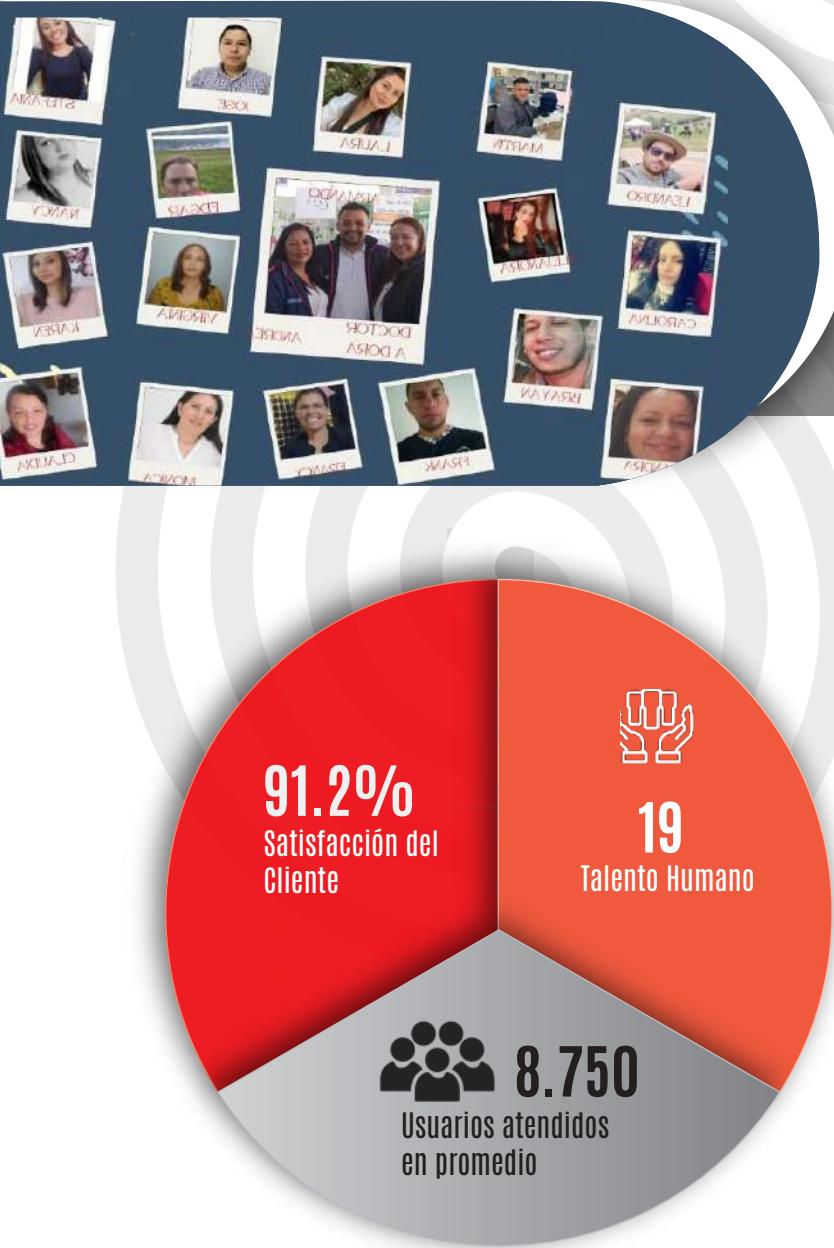
Presencial



Redes  
Sociales



Videollamada



**MEN**  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL TELEFÓNICO



Inicio del proyecto en BPM:  
6 de Diciembre de 2022



**Educación**



Somos el centro de contacto entre la ciudadanía y el Ministerio de educación nacional, brindando soluciones a las inquietudes de la ciudadanía relacionadas con los trámites de títulos, campañas, eventos y noticias de la entidad, ofreciendo servicios con gran calidez humana y de óptima calidad administrando de gran manera los recursos humanos y tecnológicos a disposición de la ciudadanía.

**Mejoras, Hitos y Éxito**

Mayor posicionamiento en la entidad, siendo reconocido como uno de los principales canales de apoyo para cada una de las áreas del ministerio.

**Canales de servicio:**

- |          |      |          |               |               |       |              |  |
|----------|------|----------|---------------|---------------|-------|--------------|--|
|          |      |          |               |               |       |              |  |
| Teléfono | Chat | Chat BOT | Click To Call | Web call back | BUZON | Videollamada |  |



Educación

Atención y servicios  
a la ciudadanía

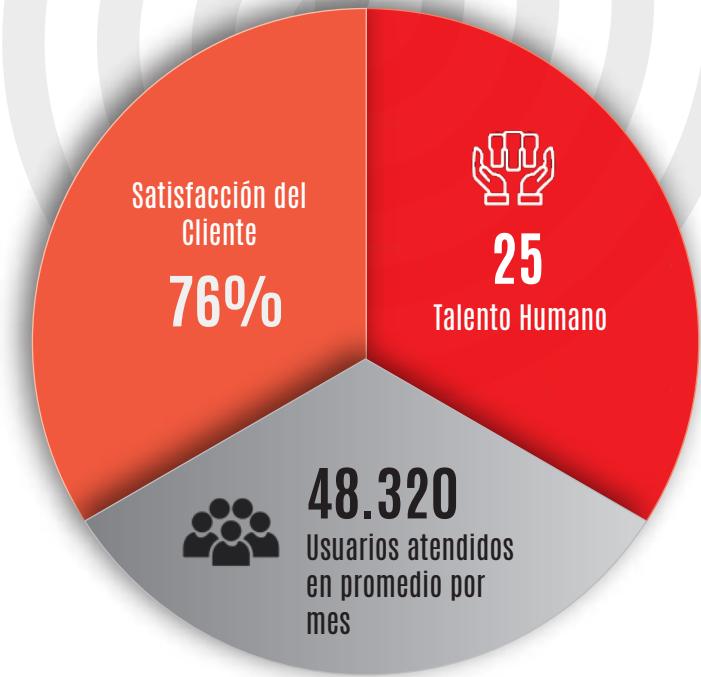
MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - FRONTInicio del proyecto en BPM:  
6 de Diciembre de 2022

En la Unidad de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, nos encargamos de brindar un excelente servicio de atención a los ciudadanos de manera respetuosa, efectiva y oportuna a sus trámites solicitados; como agentes integrales de BPM CONSULTING nos hemos destacado por nuestra labor, compromiso y gestión, desarrollando nuestro procesos de atención de manera eficaz, trabajando día a día de la mano del cliente para optimizar nuestros procesos y así poder cumplir satisfactoriamente.

## Mejoras, Hitos y Éxito

- Brindar un servicio oportuno, eficaz y de calidad a los ciudadanos.
- Cumplir con las metas establecidas por el cliente
- Se han optimizado en tiempo y en manera digital el acceso y respuesta de algunos procesos.
- Brindar un servicio oportuno, eficaz y de calidad a los ciudadanos.
- Cumplir con las metas establecidas por el cliente
- Se han optimizado en tiempo y en manera digital el acceso y respuesta de algunos procesos



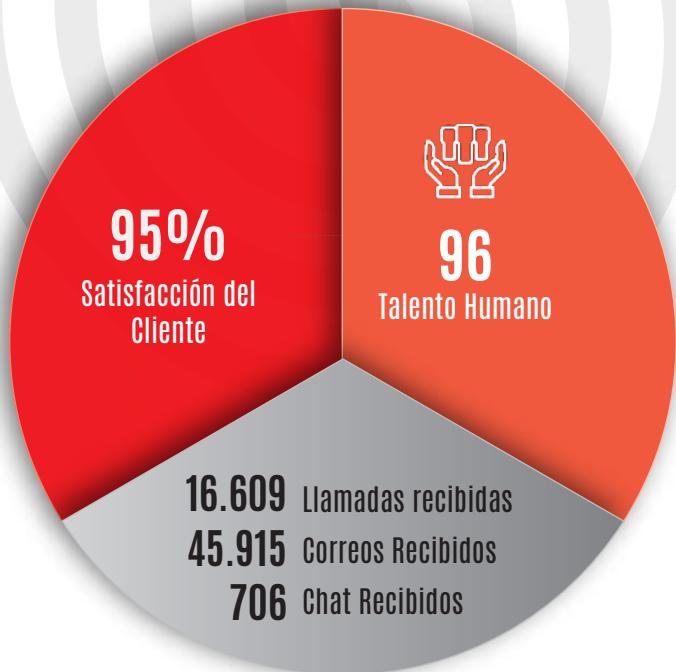
## Canales de servicio:



Presencial



Virtual



#### Canales de servicio:



Teléfono



Presencial



Correo  
Electrónico



Mesa de  
ayuda OTIC



Chat

## MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL



Inicio del proyecto en BPM:  
Enero 2024

El Ministerio de Salud Pública, como ente rector del Sistema Nacional de Salud, será la institución encargada de garantizar una atención sanitaria de calidad, inclusiva y equitativa. Su enfoque estará centrado en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con el objetivo de asegurar el pleno desarrollo de las oportunidades para toda la población.

BPM Consulting SAS, como aliado estratégico de la entidad, se encarga de la gestión y atención de los diversos canales habilitados por la institución, tales como Inbound, Chat, Correo y la Mesa de Ayuda.

Se brinda apoyo al proceso de calidad de la entidad mediante capacitaciones, refuerzo de directrices y calibraciones internas, con el fin de mejorar las habilidades laborales y fortalecer el bienestar emocional de los colaboradores. Este enfoque, alineado con las pautas del Ministerio de Salud y Protección Social, busca optimizar la prestación del servicio y promover un ambiente de trabajo saludable.





## MINISTERIO DEL TRABAJO

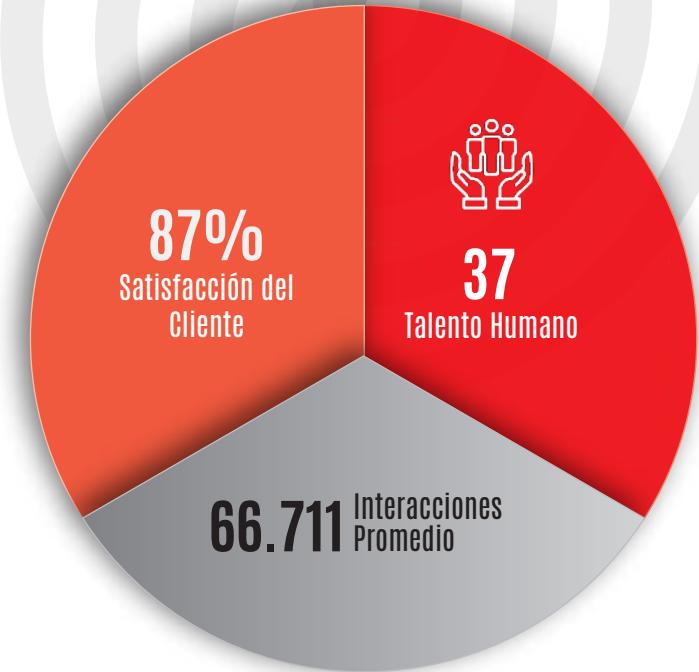


Inicio del proyecto en BPM:  
14 de Marzo de 2022

El Programa Nacional de servicio al Ciudadano del Ministerio del Trabajo que brinda mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de cualquier ciudadano, sea trabajador, desempleado o empleador y que este acceda a información actualizada sobre obligaciones y derechos laborales. brindando a la ciudadanía en general, los servicios de orientación laboral, información de trámites y servicios que se desarrollan dentro de la entidad y agendamiento de citas en las diferentes inspecciones y/o territoriales que están dispuestas para tal efecto dentro del territorio nacional; así como también información general a los usuarios en relación a la materia y las competencias de la entidad de conformidad con la normatividad vigente.

En BPM se cuenta con un área de formación que constantemente se encuentra capacitando al personal, para trabajar en el desarrollo de habilidades que no solamente facilitan el manejo y la prestación del servicio a nivel laboral sino fortaleciendo en la misma medida el aspecto emocional de los colaboradores.

### Trabajo



### Canales de servicio:



Telefónico



Chat



Click To Call



Video Llamada



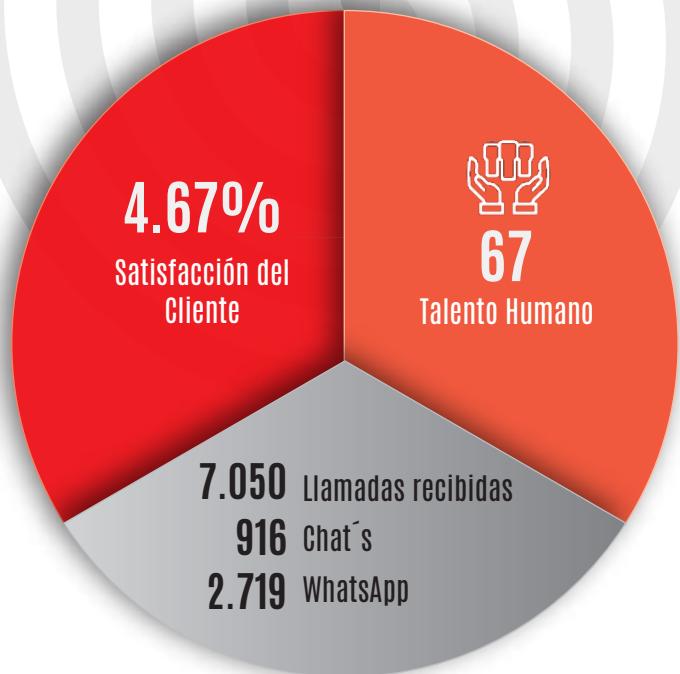
Lengua de Señas



Redes Sociales



## MINISTERIO DE TRANSPORTE



### Canales de servicio:



Telefónico Presencial WhatsApp Chat Video Llamada

El Ministerio de Transporte tiene como objetivo primordial la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo y la regulación técnica en materia de transporte y tránsito de los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo.

Se brinda apoyo en el proceso de Calidad a la entidad por medio de capacitaciones, refuerzo de directrices al personal, calibraciones internas para trabajar en el desarrollo de habilidades que no solamente facilitan el manejo y la prestación del servicio a nivel laboral sino fortaleciendo en la misma medida el aspecto emocional de los colaboradores.

PROCURADURÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN

## PGN PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN



Inicio del proyecto en BPM:  
Diciembre de 2018

La Procuraduría General de la Nación en Colombia es una entidad que se encarga de investigar, sancionar, intervenir y prevenir las irregularidades cometidas por los gobernantes, los funcionarios públicos, los particulares que ejercen funciones públicas y las agencias del Estado Colombiano. Es el órgano director del Ministerio Público y está a cargo de garantizar los derechos colectivos de la ciudadanía, actuando en representación de la sociedad civil.

BPM Consulting cuenta con personal capacitado y motivado para servir como aliado estratégico de la Procuraduría General de la Nación con el fin de apoyar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y misionales de la entidad.



Canales de servicio:



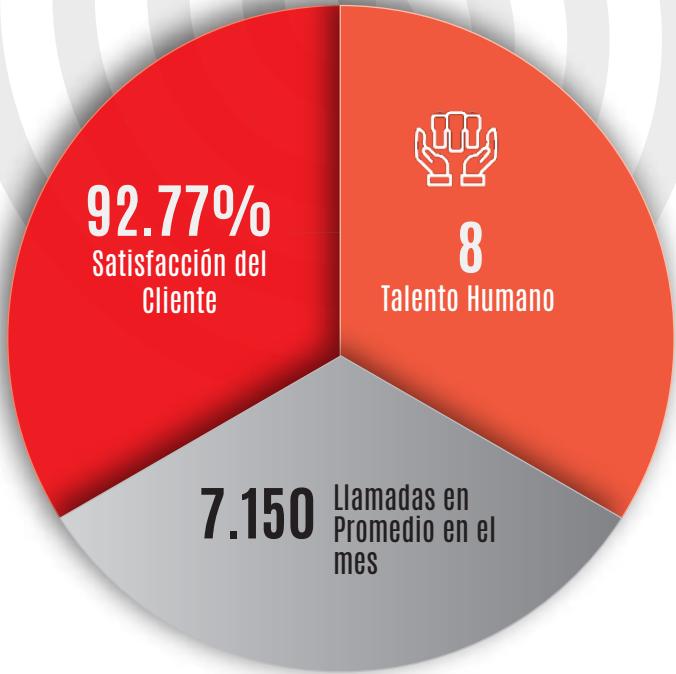
Teléfono



Presencial



Virtual



### Canales de servicio:



Telefónico

## DIRECCIÓN DE SANIDAD RISARALDA



Inicio del proyecto en BPM:  
Noviembre de 2022



La Dirección de Sanidad dispuso de la creación de líneas de atención por regiones, con el fin de poder abarcar las solicitudes a nivel nacional de todos los afiliados y sus beneficiarios, de este modo sectorizar las peticiones.

BPM Consulting como aliado estratégico de la entidad es el responsable de la atención del sector de Risaralda y aledaños, por medio de gestión telefónica y la automatización de un link de atención, para las especialidades, dando el asesoramiento idóneo dejando en alto la imagen de la entidad y garantizando la satisfacción de los pacientes en su comunicación.

El objetivo principal de los agentes es agendar, cancelar y reprogramar todas las citas médicas habilitadas para el Call Center, apoyando a la dirección en esta labor, adicional a ello se tiene como responsabilidad la administración de la demanda insatisfecha, con el objetivo de depurarla de forma diaria, conforme se van habilitando las agendas dispuestas según la especialidad.



## SNS SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD



Inicio del proyecto en BPM:  
01 Diciembre 2013 AL  
31 de Julio 2024.

La Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) es la entidad que vela por el cumplimiento de las normas del sistema de salud y los derechos de los ciudadanos.

Su función esta en Vigilar el cumplimiento de las normas del sistema de salud, proteger los derechos de los usuarios del sistema de salud, promover el mejoramiento del sistema de salud, inspeccionar, vigilar y controlar el sistema de salud, sancionar las actuaciones que se aparten de la ley



### Canales de Atención

#### Canales Presenciales



Orientacion  
Presencial

#### Canales Telefónicos



24 Horas de Atención

#### Canales Virtuales



Llamada en Linea



Llamada



Correo Electrónico



Redes Sociales

#### Contac Center



Chat



Video llamada



Portal Web



### Canales de servicio:



Teléfono



Chat

## UMNG

### UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Inicio del proyecto en BPM:  
Septiembre de 2024

La Universidad Militar Nueva Granada es una institución pública del orden nacional, que desarrolla las funciones de docencia, investigación y extensión, y fomenta el diálogo de saberes, la construcción de comunidad académica y la autoevaluación permanente de los procesos institucionales, en el contexto de un mundo globalizado, con el fin de formar ciudadanos íntegros y socialmente responsables que promuevan la justicia, la equidad y el respeto por los valores humanos, y contribuyan al progreso del Sector Defensa y de la sociedad en general

Nuestro objeto es la prestación de servicio para la atención de llamadas entrantes y chat para brindar información de trámites y ofertas académicas de la Universidad Militar Nueva Granada.

BPM Consulting como aliado estratégico de la entidad se encarga de la recepción y atención de los canales habilitados por la UMNG (telefónico y virtual) para la atención de ciudadanos o agentes de valor que presenten interés en la oferta académica y trámites de la UMNG.



Carolina  
Mancera  
Sub Gerente



## ELP - En Linea Pagos

La unidad de negocios ELP de BPM Consulting se gestiona a través de la comercialización y soporte de la plataforma ELP (En Línea Pagos), una solución tecnológica especializada en la gestión y procesamiento de pagos electrónicos. Su principal objetivo es optimizar los procesos de cobro de las empresas mediante una pasarela de pagos segura, eficiente y fácil de integrar con múltiples canales digitales.

ELP proporciona una infraestructura robusta para la recaudación de pagos en línea, ofreciendo diversos métodos como tarjetas de crédito, débito, billeteras móviles y pagos en efectivo a través de aliados estratégicos. Durante 2024, la unidad de negocios ELP logró expandir su presencia en sectores clave como el inmobiliario, educativo y financiero. Además, su capacidad para integrarse con otras soluciones, como FEEL, ha permitido ofrecer un portafolio diferenciado que impulsa la digitalización de los clientes, mejora los tiempos de cobro y fortalece las relaciones comerciales a largo plazo.

## Logros 2024

El 2024 fue un año de importantes logros y avances para la plataforma ELP de BPM Consulting. Entre los hitos más destacados se encuentran:

- 1. Seguridad en el procesamiento de transacciones:** Renovación de la certificación PCI, garantizando altos estándares de seguridad.
- 2. Fidelización de clientes:** Continuidad de clientes clave como Prosegur, Bigenics, Giatelcom e diversas inmobiliarias que también usan el servicio de facturación electrónicaa FEEL
- 3. Alta disponibilidad de la plataforma:** Disponibilidad superior al 99%, asegurando operaciones sin interrupciones.
- 4. Logro de Modernización Tecnológica:** Durante 2024, ELP avanzó significativamente en la modernización de su infraestructura tecnológica, migrando su plataforma a una infraestructura en la nube más robusta y segura
- 5. Logro de Renovación de Experiencia de Usuario:** Se realizó una renovación completa del look and feel de la plataforma, ofreciendo una experiencia de usuario más intuitiva y moderna. Esta nueva versión estará lista para su comercialización y migración de clientes a partir de enero de 2025, marcando un hito en la evolución de ELP hacia soluciones de pago más innovadoras y eficientes.

## Indicadores 2024

Se pueden destacar las siguientes métricas clave para la gestión de ELP en 2024:

### Ventas Totales:

La plataforma ELP generó ventas por un total de \$251 millones COP

### Número de Transacciones:

Se procesaron más de 32.000 transacciones exitosa a través de la pasarela de pagos a lo largo del año.

### Valor de las Transacciones:

Las transacciones de pago realizadas por nuestros clientes a través de nuestra pasarela superan los 75 millones COP.

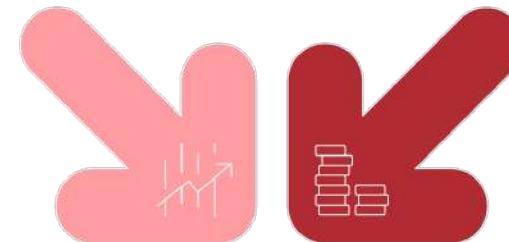
### Crecimiento Interanual:

Se registró un incremento del 17.2% en ventas en comparación con 2023.

### Indicadores Clave de Rendimiento Financiero

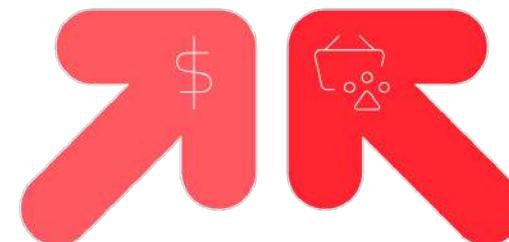
Crecimiento  
Interanual  
17.2%

El aumento porcentual en  
el rendimiento de un año  
al siguiente.



Valor de  
Transacciones  
75.000.000.000

El valor monetario total de  
todas las transacciones.



Ventas Totales  
\$251.447.067

La cantidad total de  
ingresos generados por  
ventas.

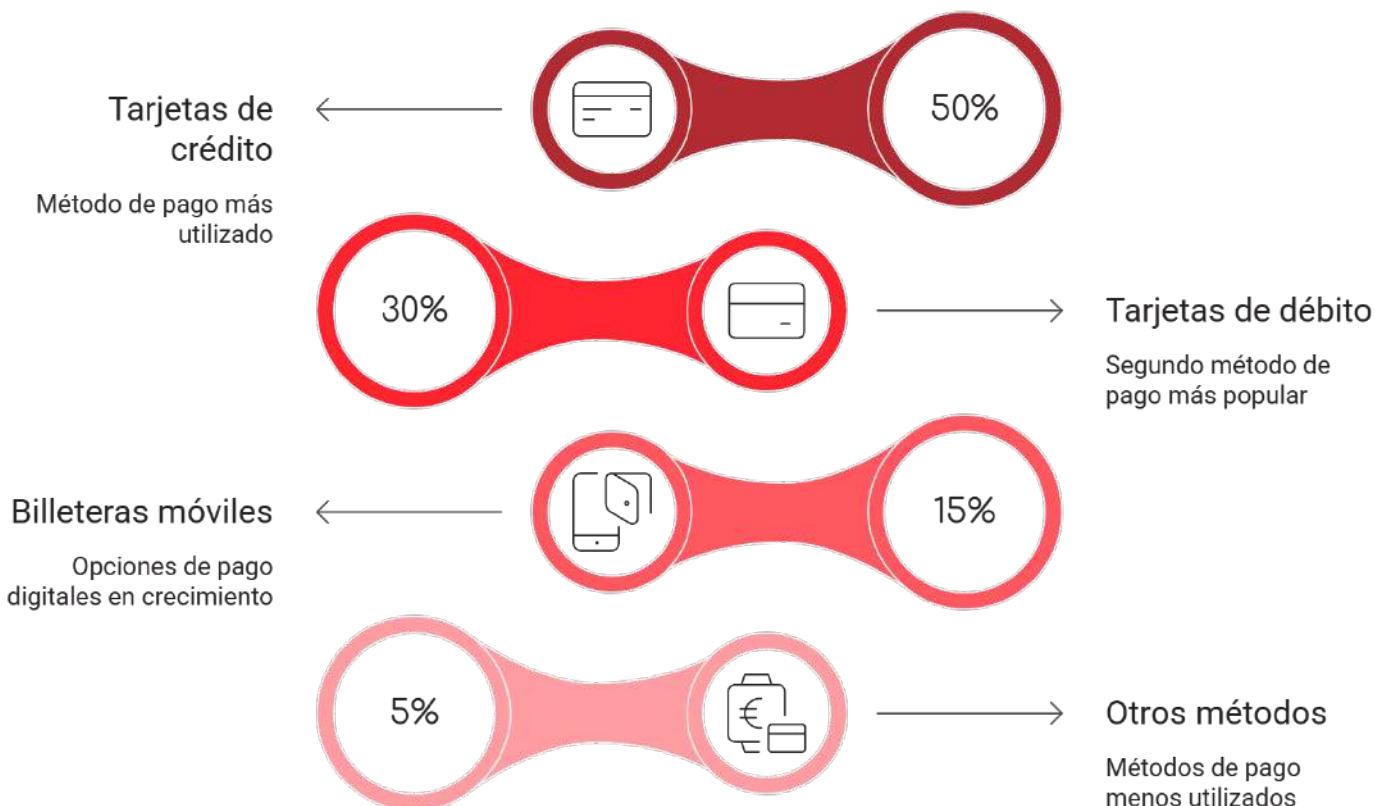
Número de  
Transacciones  
32.000

La cantidad total de  
transacciones realizadas.

## Distribución de Ventas por Medio de Pago:

- Tarjetas de crédito: 50%
- Tarjetas de débito: 30%
- Billeteras móviles: 15%
- Otros métodos: 5%

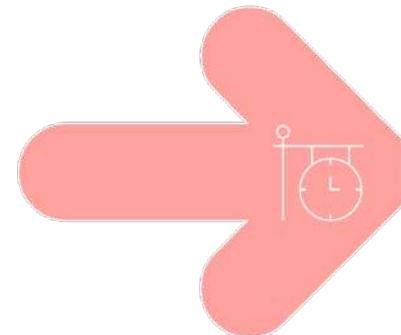
## Distribución de Ventas por Método de Pago



**Tasa de Clientes Recurrentes:** El 91% de los clientes renovaron sus servicios de pasarela de pagos durante 2024 lo cual confirma su preferencia por nuestros servicios.

- **Disponibilidad de la Plataforma:** La plataforma mantuvo una alta disponibilidad de 99.5% durante el año.
- Estas cifras reflejan el rendimiento robusto y la eficiencia operativa de ELP en 2024, respaldando su posición como una solución confiable y de alto impacto en el mercado de pagos electrónicos.

**Disponibilidad de la Plataforma**  
**99.5%**



Indica la confiabilidad y  
accesibilidad del servicio

**Tasa de Clientes Recurrentes**  
**91%**



Mide la lealtad y  
satisfacción del cliente

## Retos 2025

### Expansión y Diversificación del Mercado:

Ampliar la base de clientes y explorar nuevos sectores, como el educativo, servicios públicos e impuestos en gobierno mediante el establecimiento de alianzas estratégicas y la oferta de servicios personalizados.

### Innovación y Modelos de Negocio:

Desarrollaremos un nuevo modelo de negocio para recaudo y dispersión de pagos, enfocado en el segmento de clientes inmobiliarios de FEEL aprovechando las capacidades de nuestra pasarela de pago.

### Migración a la Nueva Pasarela:

Uno de los retos clave para 2025 será migrar exitosamente a la base de clientes a la nueva pasarela de pagos. Este desafío implica asegurar una transición fluida desde la plataforma actual a la versión modernizada, que cuenta con un look and feel renovado y una infraestructura en la nube optimizada.



Carolina  
Mancera  
Sub Gerente



## FEEL Facturación Electrónica en Línea

La unidad de negocios de Facturación Electrónica de BPM Consulting, a través de su plataforma FEEL (Facturación Electrónica en Línea), se dedica a ofrecer soluciones tecnológicas que simplifican y optimizan el proceso de emisión, recepción y gestión de documentos electrónicos.

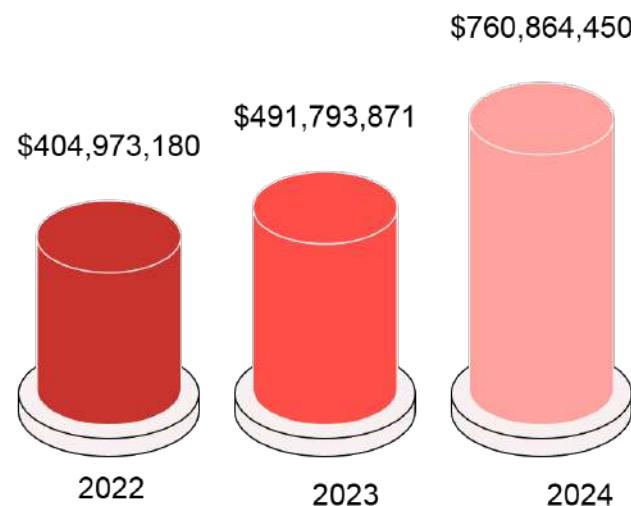
Nuestro principal objetivo es garantizar el cumplimiento de las normativas establecidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en Colombia, facilitando la transformación digital de las empresas.

El año 2024 fue un periodo de importantes logros para la plataforma FEEL de BPM Consulting, cumpliendo de manera efectiva con todos los requerimientos establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en Colombia.

Durante este período, se trabajó activamente en el fortalecimiento de alianzas tecnológicas, enfocándose en la integración de nuestra solución FEEL con diversos software contables (SW) del mercado, lo que permitió una mayor interoperabilidad, eficiencia y facilidad en la gestión de documentos electrónicos para nuestros clientes.

Estas iniciativas impulsaron la optimización de procesos contables y administrativos, reafirmando nuestro compromiso con la innovación y la excelencia en el servicio.

## Comportamientos de ventas de FEEL 2022 - 2024



## Principales Métricas de Rendimiento del Servicio al Cliente

### Resolución en Primer Contacto

Alta tasa de resolución en primer contacto del 97.95%.

### Nivel de Satisfacción

Nivel de satisfacción del cliente excepcionalmente alto del 98.41%.

### NPS

NPS impresionante de 89.52, indicando lealtad del cliente.



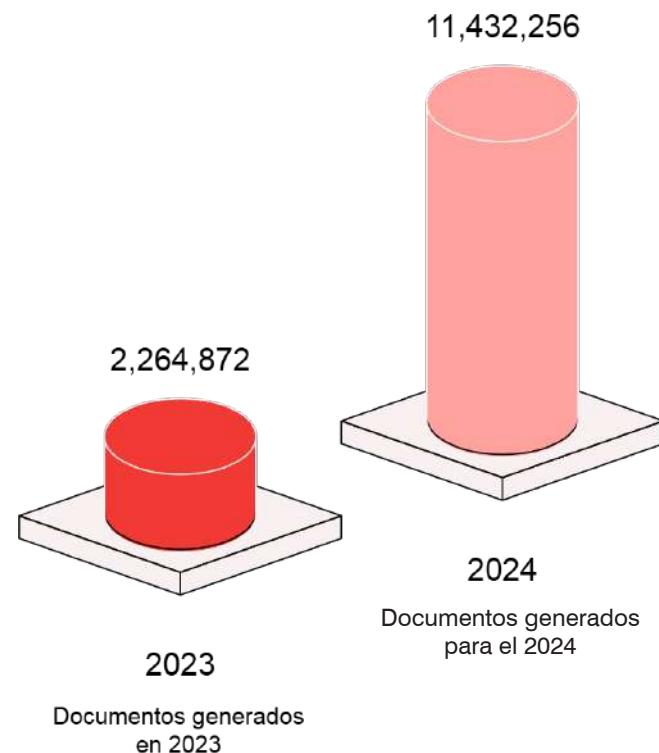
El 2024 fue un año de importantes logros y avances para la plataforma FEEL de BPM Consulting. Entre los hitos más destacados se encuentran:

- Renovación de Resolución como Proveedor Tecnológico: BPM Consulting renovó su resolución para actuar como Proveedor Tecnológico en Colombia por cinco años más (2024-2029), tras una auditoría satisfactoria en mayo de 2024.
- Expansión de Alianzas Tecnológicas: Se cerraron cinco nuevas alianzas con proveedores de software contable, incluyendo Microsoft, BiirtualScore, ICG, Finnegans y Fastofi, y se fortalecieron relaciones con socios clave como Orbis, Nuwwie, Sippa y SAP Business One.
- Actualización del Módulo de Facturación: Se incorporó el Anexo 1.9, con nuevos documentos equivalentes POS y servicios públicos, asegurando el cumplimiento normativo.

- Nuevos Desarrollos Tecnológicos: Se implementaron mejoras en la interfaz y un módulo de recepción de facturas con integración API, además de un módulo para emisión de facturas de contingencia.
- Migración y Mejora de Performance y Capacidad: Se migró la aplicación a Google Cloud Platform (GCP), mejorando el rendimiento, la capacidad y la escalabilidad del sistema.

## Indicadores

### Documentos Electrónicos Generados a través de FEEL



## Staff de Linea Pagos & FEEL Facturación Electrónica en Línea





**13.** | Tecnología e  
Infraestructura



Vanessa  
Hessen  
Gerente



## Gerente de Tecnología e Infraestructura

Somos un pilar estratégico dentro de BPM Consulting SAS, ya que estamos enfocados en brindar soluciones tecnológicas innovadoras y garantizar la rentabilidad del negocio a través de la eficiencia operativa. Nuestro objetivo principal será proporcionar una infraestructura tecnológica estable, segura y escalable, optimizando procesos mediante la automatización, inteligencia artificial y herramientas digitales.

## Logros 2024

El año 2024, estuvo marcado por renovación tecnología, aportes de mejoras con la implementación de herramientas que estuvieron apuntadas a dar solución al cliente final en casos específicos, aportando un valor agregado para las áreas internas de BPM.

### Puntos destacados del año

- Modernización de mesa de escalamientos / Mesa de ayuda.
- Estructurar y estandarizar la cuantificación de horas de desarrollo destinadas para implementación de servicios de BPO.
- Aseguramiento de la disponibilidad de plataformas tecnológicas a través de herramientas de monitoreo
- Migración a la nube de la planta telefónica, Moodle y Boot IA
- Aseguramiento a través de la prueba técnica la renovación de Colombia Compra Eficiente (CCE)
- Se activó en el administrador de DNS protocolo que permite desviar peticiones ICMP (los cuales buscaban conocer las IP de la empresa)

## Proyectos Implementados

Para el año 2024, se implementaron las operaciones de Supersociedades, Mintransporte, Sanidad Risaralda, CRC, Universidad Militar, Ministerio de la Igualdad y ARN cumpliendo los requerimientos del cliente en cuanto a tipificadores hechos a la medida para optimizar el tiempo, automatización, mejora en las tomas de decisiones y personalización, clasificando la información de forma eficiente y alineada a los procesos del negocio, encuestas personalizadas enfocadas en ayudar a entender la satisfacción, identificar áreas de mejora, medir el desempeño y tomar decisiones basadas en datos.

Desarrollo de chats y chatbots para proyectos como DIGSA (Dirección Nacional de Sanidad Militar) y MINTRANSPORTE (Ministerio de Transporte), destinados a la atención al usuario, así como a la asignación y gestión de citas médicas.

En la campaña de UARIV nos enfocamos en conocer la necesidad de la operación y se creó

UARIVBot “acompañamiento documental” su función principal fue la solución automatizada para asistir al usuario final en la gestión y control de documentos.

En la campaña de Universidad se creó UMNGBot, Hubsparkbot citas médicas y CCEBot agendamiento de citas para renovación de carnet el cual nos permitió aportar en gran parte a quedar adjudicados al nuevo acuerdo de Colombia compra eficiente.

**Estos logros contribuyeron a la estrategia organizacional a través de:**

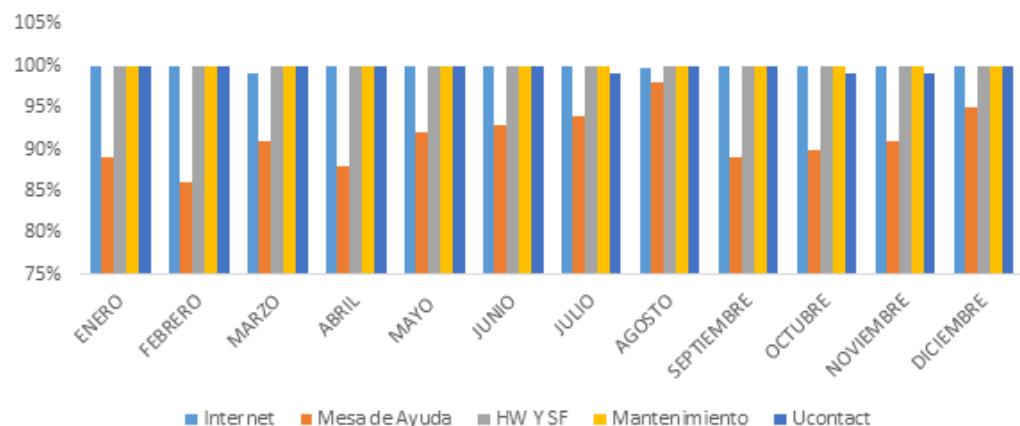
- Mayor Eficiencia Operativa y Reducción de Tiempos de Respuesta
- Mejora en la Calidad del Servicio y la Experiencia del Cliente
- Impactos directos en la eficiencia operativa, rentabilidad y cumplimiento normativo, alineándose con los objetivos estratégicos de la operación y del cliente final.

## Indicadores

En 2024 la Gerencia de TI se enfocó en la eficiencia operativa, la seguridad, innovación tecnológica y rentabilidad, para apalancar el crecimiento organizacional. Hubo una mejora significativa en los servicios entregados a los usuarios internos y externos eficiencia operativa, seguridad, innovación tecnológica y rentabilidad, acompañando estos el crecimiento de la compañía, prueba de ello, se ha tenido una mejora significativa en los servicios que como área están enfocados para prestar el servicio al usuario interno como externo:

### Resultado Indicadores de gestión Tecnología e Infraestructura

Metricas



## Retos 2025

Después de un año 2024 enfocado en optimización, en el 2025 el área de IT continuará evolucionando como un pilar estratégico de la empresa. Nuestro enfoque estará en potenciar la transformación digital, automatización y fortalecimiento de la seguridad, escalar la infraestructura tecnológica y consolidar la innovación para garantizar eficiencia y competitividad.

**Proyectos clave:** Los proyectos más importantes que se implementarán o finalizarán en el próximo año.

**Centralizar y estandarizar:** Los proyectos que involucren adquisición y renovación tecnología de BPM.

**Transformacion Digital & Automatizacion:** Creación de proyectos que vayan alineados a la transformación e innovación que aporten valor al core del negocio como lo son:

- **Agente virtual (Desarrollo con front):** Mejoramiento de los Bot que a hoy ya están en la compañía para que sean parte de lo que se le ofrecerá al cliente final como un servicio.
- **RPA +IA:** para que se encargue de ejecutar tareas repetitivas, basadas en reglas y estructuradas, como el ingreso de datos, extracción de información y generación

de reportes y la AI le añadiría capacidades de aprendizaje automático, procesamiento de lenguaje natural, visión computacional y análisis de datos, permitiendo que el RPA pueda adaptarse a situaciones más complejas para ser aplicadas en:

- **Operación:** Chatbots inteligentes que atienden clientes y gestionan solicitudes y Clasificación y priorización automática de correos y tickets de soporte.
- **Recursos Humanos:** Automatización del proceso de contratación y onboarding de empleados y Generación y validación de documentos de RRHH.
- **Sistema de Inventarios:** Nos permitirá gestionar, controlar los activos de la empresa y las rentas de los equipos.
- **Actualizar y Migrar los servidores** enfocados en los servicios de: almacenamiento, DHCP, DNS, mesa de ayuda de feel, limesurvey y horarios. Canal físico de claro a la nube, sistema operativo de centOS7 y software de la planta.

## Staff de Tecnología e Infraestructura





**bpm**  
consulting

**14.**

Control, Mejora e  
Innovación

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 2-29, 2-27, 3-3, 302-1, 303-1, 303-, 306-4, 418-1



Nayibe  
Bello Baquero  
Gerente



## Gerente de Mejora e Innovación

La Gerencia de Control, Mejora e Innovación es un área estratégica encargada de orientar a la compañía hacia la eficiencia operativa, la optimización de procesos y la transformación digital. Con un alto enfoque hacia la mejora continua trabaja en estrecha colaboración con todas las áreas para identificar oportunidades de mejora, diseñar estrategias de transformación y asegurar la alineación con los objetivos organizacionales.

## Lineamientos estratégicos y cultura organizacional

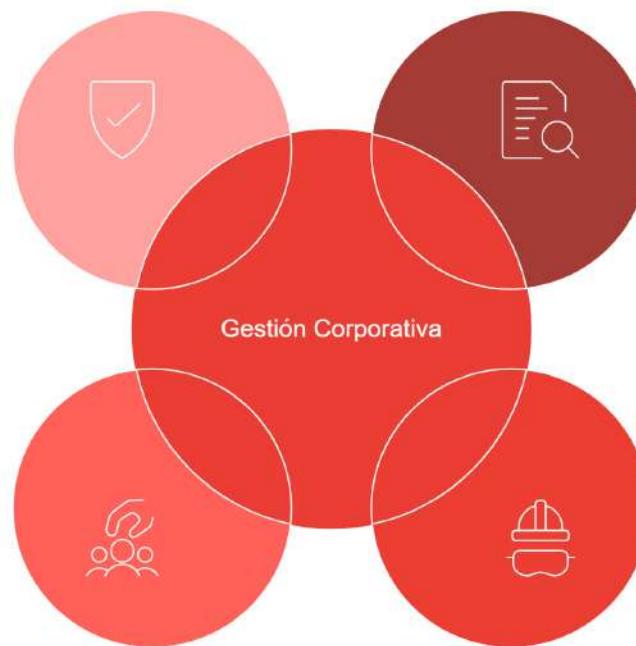
GRI 3-3

### SAGRILAFT- PTEE

Simboliza la integración de marcos de cumplimiento y gestión de riesgos en la corporación.

### DEI

Destaca la importancia de Diversidad, Equidad e Inclusión en la gestión organizacional.



### Revisión de Directrices

Representa el proceso de actualización y alineación de los lineamientos del sistema de gestión con las mejores prácticas.

### Integración de SST

Enfatiza la integración de la seguridad y salud en el trabajo en la cultura de bienestar laboral.

En 2024 se actualizó el 56 % de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), incorporando aspectos de SST, DEI, SAGRILAFT y PTEE. Esta consolidación fortaleció el cumplimiento normativo y la cultura organizacional, promoviendo entornos seguros, inclusivos y éticos.

La eficacia del enfoque se evalúa mediante auditorías internas, seguimiento a planes de acción y el análisis de indicadores asociados a cada componente del SIG.

## Gestión de Riesgos y Ética Corporativa

GRI 2-27, 3-3



En 2024 se fortaleció la cultura de integridad mediante la implementación de SAGRILAFT y PTEE, la actualización de los Códigos de Ética y la sistematización del proceso de debida diligencia, con el fin de prevenir riesgos de corrupción, fraude y lavado de activos.

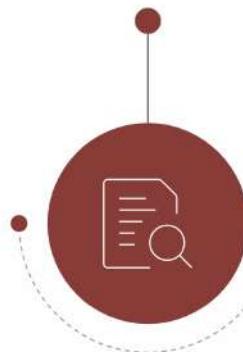
La eficacia del enfoque se evalúa a través del seguimiento de alertas, controles de cumplimiento y revisión por parte de la Gerencia de Mejora e Innovación. No se registraron incumplimientos legales durante el período, consolidando un modelo de gestión ética, transparente y sostenible.

# Protección y Gobernanza de Datos

GRI 418-1

## Directrices de Protección de Datos

Revisión de las políticas  
existentes



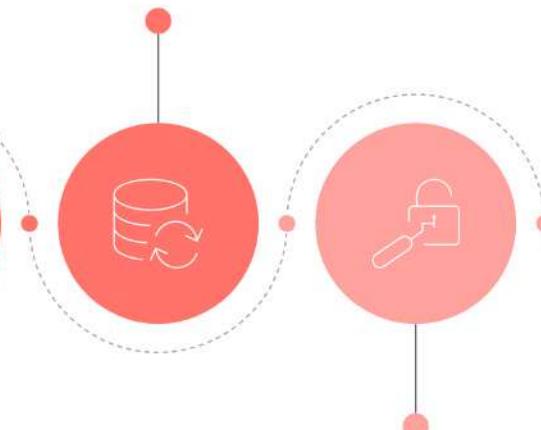
## Actualizar Políticas

Actualizar políticas para  
alinearlas con las mejores  
prácticas



## Actualizar SIC - RNBD

Actualizar el sistema de  
registro de datos para  
mantener la transparencia



## Identificar Áreas de Mejora

Para mejorar los lineamientos  
de Protección de Datos

## Implementar lineamientos

Implementar controles de  
seguridad

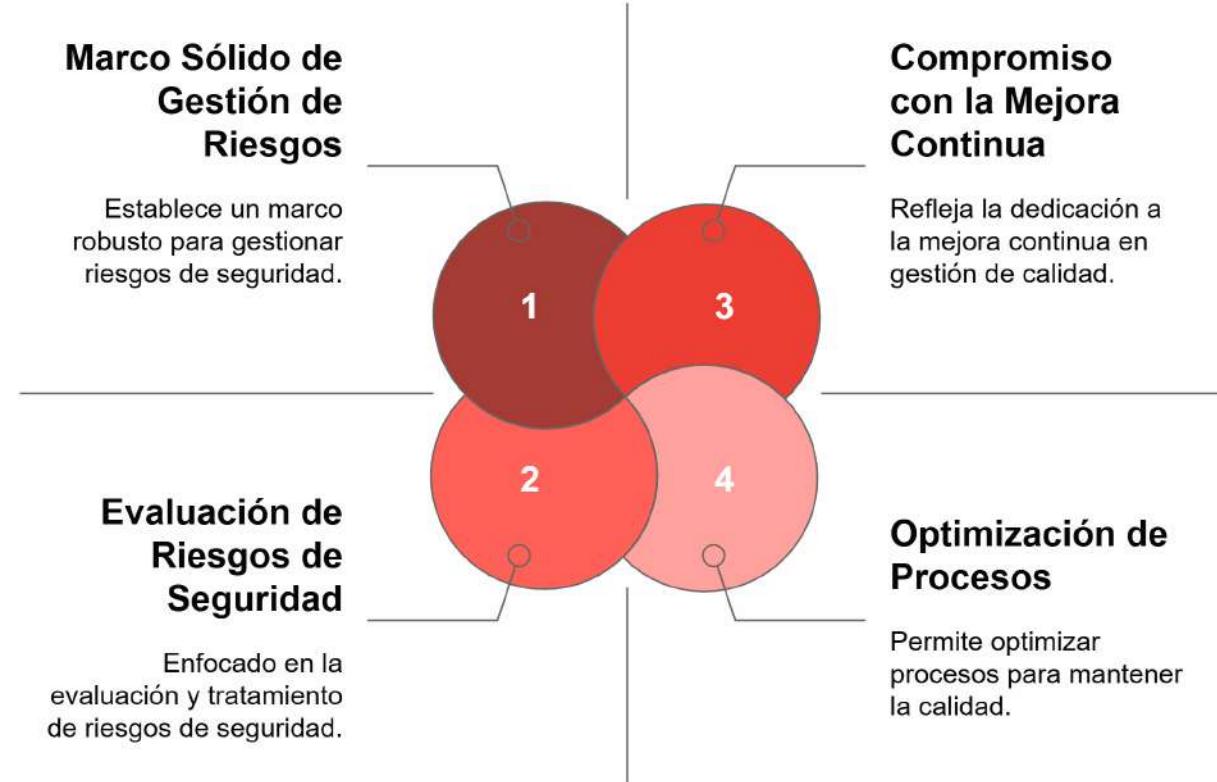
## Asegurar Transparencia y Confianza

Confianza en la gestión de  
datos

La protección y gobernanza de datos son pilares fundamentales para que nuestra organización actúe de manera ética y responsable. Los logros alcanzados son pasos significativos hacia el fortalecimiento de la privacidad y la seguridad de la información, reflejando un compromiso continuo con la protección de datos y con el cumplimiento de los principios establecidos en nuestras políticas internas.

## Gestión de calidad, protección de datos y cumplimiento normativo

GRI 3-3



La organización gestiona de forma integrada la calidad y la seguridad de la información, en línea con los temas materiales de protección de datos, ética y transparencia. En 2024, mantuvo la certificación ISO 9001:2015 y recertificó su SGSI bajo ISO 27001:2022, fortaleciendo la continuidad del negocio y el cumplimiento normativo.

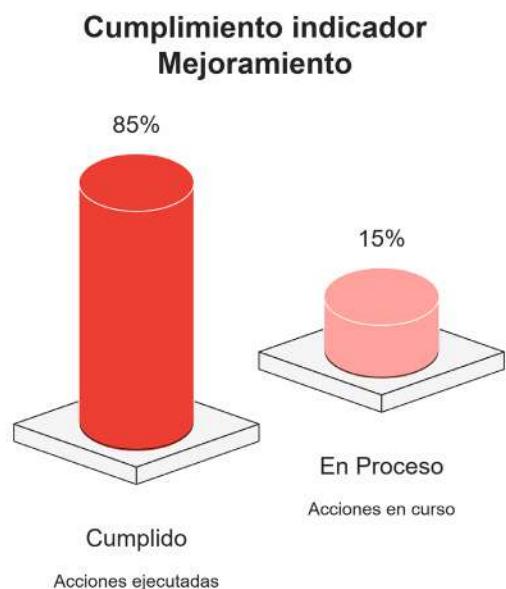
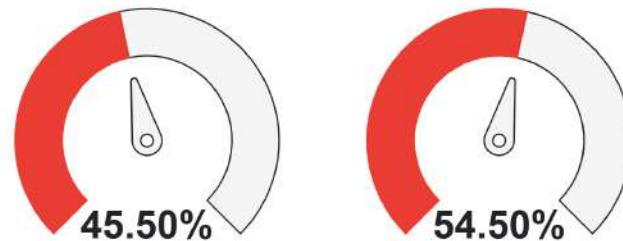
Estas acciones se basan en políticas institucionales como el Código de Ética, el SAGRILAFT y el PTEE, aprobadas por el máximo órgano de gobierno y de aplicación obligatoria. Su implementación se realiza a través de formación, controles internos y auditorías. La eficacia del enfoque se evalúa mediante hallazgos, planes de mejora e indicadores clave de calidad y seguridad.

## Enfoque de gestión y mejora continua en sistemas corporativos

GRI 3-3



### Distribución acciones de mejora por Sistemas de Gestión



Durante 2024, la organización impulsó un conjunto de acciones En 2024, la organización fortaleció sus sistemas de gestión mediante la mejora de procesos, indicadores y la incorporación de tecnologías de apoyo, con el fin de asegurar calidad, cumplimiento normativo y sostenibilidad operativa.

Estas acciones responden a temas materiales clave como la seguridad de la información, ética, bienestar organizacional y calidad del servicio. La eficacia del enfoque se evalúa a través de auditorías, seguimiento a indicadores y planes de mejora alineados con los objetivos estratégicos.

## Canales de reporte, transparencia institucional y protección de datos personales

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 2-29, 418-1

### Gestión de PQRS



La organización dispone de canales formales y accesibles para que las partes interesadas expresen inquietudes, presenten quejas, reclamos o soliciten información. En 2024, el 63,6 % de los requerimientos correspondió a peticiones, sin que se reportaran incidentes relacionados con su protección.

Las solicitudes se gestionan con protocolos internos que incluyen respuesta, análisis de causa y acciones de mejora en los casos que aplica, lo cual va en línea con los compromisos éticos y de cumplimiento establecidos en la organización. Este proceso contribuye al fortalecimiento de la confianza con los grupos de interés y a una gestión efectiva y transparente

## Enfoque de gestión en bienestar organizacional y cultura preventiva

GRI 3-3

### Mejorando la Eficiencia Organizacional Plataforma SECURAPP



La organización promueve el bienestar y la prevención de riesgos mediante un enfoque innovador apoyado en SECURAPP, herramienta digital que permite gestionar SST, pausas activas, formación y comunicación interna. Esta solución fortalece el cumplimiento legal, mejora el clima laboral y centraliza procesos clave antes dispersos. Su eficacia se evalúa a través de la trazabilidad de acciones, el uso de la plataforma y la retroalimentación de los colaboradores.

## Gestión Ambiental

GRI 3-3

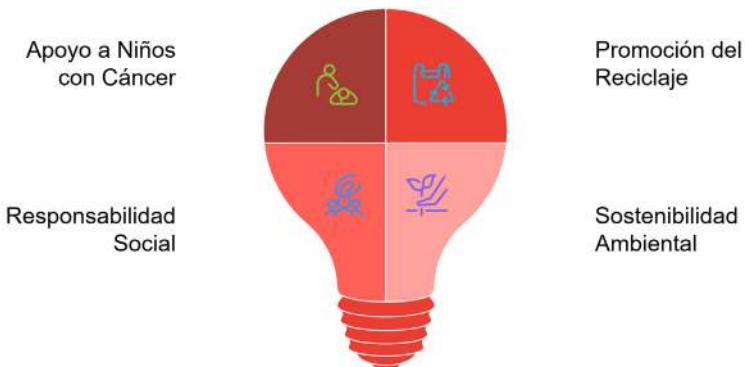
### Caminos hacia la Sostenibilidad a través de Iniciativas Clave



La organización apoyo en 2024 a la Fundación Sanar a través de su programa “Tapas para Sanar”, con el propósito de contribuir de manera significativa en dos frentes: apoyo a niños y adolescentes con cáncer y promoción del reciclaje para el cuidado del medio ambiente. Con esto, se fomentó el compromiso a la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental.

Impulsando el compromiso Ambiental, la organización ha concentrado sus esfuerzos en iniciativas como la inscripción en el Programa Acercar de la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá, que busca que las empresas sean más sostenibles, productivas y eficientes en el uso de recursos naturales.

### Impacto de la Iniciativa "Tapas para Sanar"



45 kg tapitas recolectadas en 2024

## Gestión Ambiental

GRI 3-3, 302-1, 303-1

### Consumo Agua



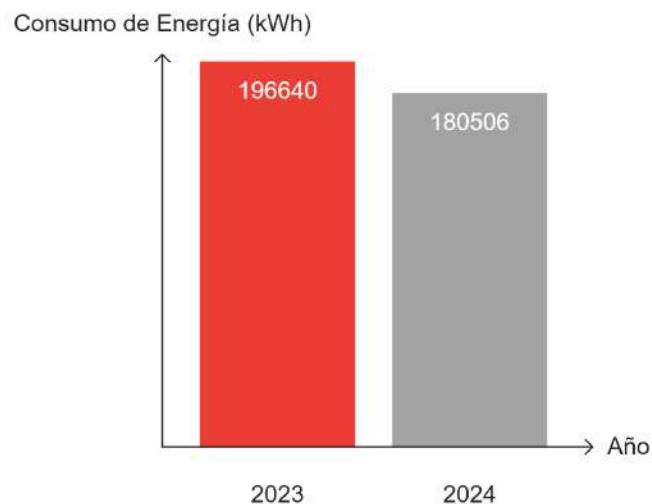
En el año 2024 se registró un consumo total de agua de 2.832 m<sup>3</sup>, lo que representa un incremento del 16,2 % frente al año 2023, cuando se consumieron 2.437 m<sup>3</sup>. Este aumento se atribuye principalmente a la ampliación de la operación y al mayor número de colaboradores en sitio. El agua consumida proviene de la red pública de acueducto, administrada por el operador local. Este recurso se utiliza en actividades de uso doméstico y sanitario, como servicios higiénicos, cafetería y limpieza de zonas comunes.

Aunque el consumo de agua no genera un impacto ambiental directo significativo, la organización reconoce la importancia de su uso eficiente e iniciará acciones de sensibilización interna para promover el cuidado del recurso, incluyendo campañas de concientización y mantenimiento preventivo de griferías y sanitarios.

## Gestión Ambiental

GRI 3-3, 302-1, 303-1

### Consumo de Energía



En el año 2024 se logró una reducción en el consumo de energía eléctrica, alcanzando los 180.506 kWh, lo que representa una disminución del 8,2 % en comparación con el año 2023, cuando se consumieron 196.640 kWh. Este resultado refleja un avance en el uso más eficiente de los recursos energéticos dentro de las operaciones de la organización.

El tipo de energía utilizada corresponde a electricidad proveniente de la red pública, suministrada por el operador local. Para efectos del reporte, se utilizó el factor de conversión de 1 kWh = 0,0036 GJ, lo que representa un consumo total de 649,82 GJ para el año 2024. Los datos provienen de las facturas oficiales emitidas por el proveedor de energía y abarcan las sedes administrativas y operativas donde se prestan los servicios de contact center y BPO.

## Gestión Ambiental

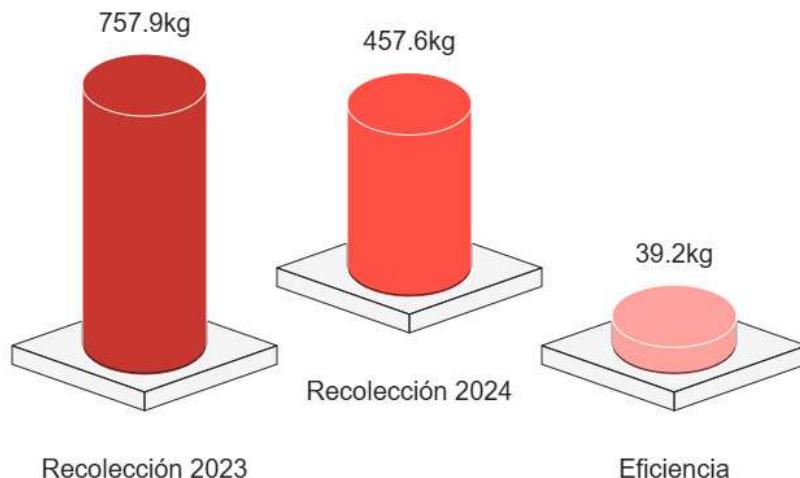
GRI 3-3, 306-3, 306-4

En el año 2024, la organización generó un total de 457,6 kg de residuos sólidos, lo que representa una reducción del 39,6 % respecto a 2023, cuando se recolectaron 757,9 kg. Esta disminución refleja una mejora en las prácticas de consumo responsable, digitalización y manejo eficiente de materiales.

La mayor proporción de residuos está compuesta por cartón (38,5 %) y botellas de PET (38 %), lo que resalta la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de separación, reducción en la fuente y aprovechamiento de residuos reciclables.

Una parte significativa de los residuos generados fue entregada a gestores autorizados para su recuperación o reciclaje, en cumplimiento de la normativa ambiental vigente y con el objetivo de contribuir a una economía más circular..

### Gestión de Residuos



## Gestión Ambiental

GRI 3-3, 306-3, 306-4

### Gestión residuos aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)

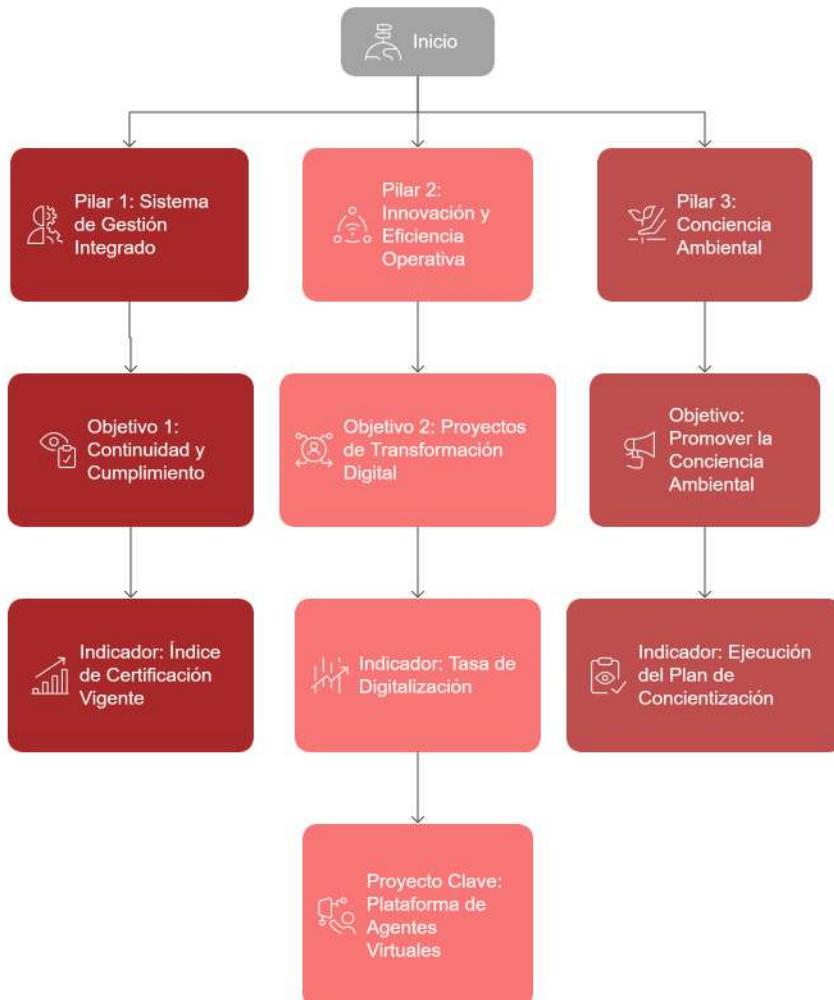


En el año 2024, la organización reafirmó su compromiso con la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social a través de la alianza con la Fundación de Estudio Empresarial y el proyecto “Educación Integral para Todos”, orientado al aprovechamiento responsable de residuos tecnológicos.

Durante el proceso de recolección y disposición de RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos), se logró canalizar el 77,9 % de los elementos recolectados hacia procesos de recuperación, reutilización o reciclaje, generando valor social a través de su uso en iniciativas educativas para comunidades vulnerables. El 22,1 % restante fue clasificado como no aprovechable y gestionado mediante un operador ambiental autorizado, cumpliendo con la normativa ambiental vigente.

Estas acciones reflejan la corresponsabilidad ambiental y el fortalecimiento del impacto social de la organización..

# Plan Estratégico de Gestión Integrada y Sostenibilidad



## Objetivo 1:

Garantizar la continuidad, certificación y cumplimiento normativo de todos los sistemas de gestión (calidad, seguridad de la información, SAGRILAFT-PTEE y protección de datos), asegurando además la integración y coherencia entre ellos.

## Objetivo 2:

Fomentar proyectos de transformación digital que optimicen procesos, integren datos y permitan la automatización de tareas, aumentando la productividad y reduciendo tiempos de respuesta.

## Objetivo 3:

Promover la conciencia ambiental y el compromiso con la sostenibilidad en la organización, mediante la difusión de información y prácticas enfocadas en mitigar los riesgos asociados al cambio climático.

## Staff de Mejora e Innovación



## Declaración final del Informe

GRI 2-5

Este informe ha sido elaborado con base en los Estándares GRI 2021, tomando como referencia sus lineamientos y estructura. Presenta la información correspondiente al desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza de la organización durante el año 2024. La estructura y los contenidos del informe responden a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Sociedades de Colombia, conforme a lo dispuesto en la Circular Externa 100-000010 del 21 de noviembre de 2023.

La información aquí contenida incluye el perfil organizacional, el proceso de identificación y priorización de los temas materiales, el enfoque de gestión adoptado y los indicadores relevantes para los grupos de interés, de acuerdo con los contenidos generales y temáticos definidos por GRI.

Este informe fue revisado y aprobado por el máximo órgano de gobierno corporativo, junto con los estados financieros correspondientes al ejercicio 2024. Para esta versión, no se realizó verificación externa.

De acuerdo con las recomendaciones administrativas vigentes, el informe será divulgado públicamente a través de los canales internos y externos de la organización, incluyendo su sitio web corporativo, como parte de su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

La organización declara que este informe ha sido desarrollado tomando como referencia los Estándares GRI 2021, en cumplimiento parcial de los contenidos obligatorios. Proyecta avanzar hacia el cumplimiento total en próximas versiones del informe.



bpm  
consulting

---

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