

Informe
Sostenibilidad
2025



bpm
consulting





Informe
Sostenibilidad
2025

Contenido

1. IDENTIDAD Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Mensaje de la Alta Dirección
- Perfil de la organización
- Alcance y marco del informe
- Enfoque de sostenibilidad

2. GOBERNANZA Y RELACIONAMIENTO

- Grupos de interés
- Gobernanza de la sostenibilidad
- Análisis de materialidad

3. GESTIÓN DE TEMAS MATERIALES (CORE ESG)

- Gestión ambiental y cambio climático
- Ética, transparencia y cumplimiento
- Seguridad de la información y protección de datos
- Bienestar y desarrollo del talento humano
- Diversidad, equidad e inclusión

4. CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

- Sostenibilidad económica
- Relación con clientes y acceso a servicios
- Operación sostenible del servicio
- Tecnología e innovación para la sostenibilidad

5. CIERRE Y TRANSPARENCIA

- Reflexión final del periodo



**Evolucionando
con propósito**



1. IDENTIDAD Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA



Perfil de la
Organización



MENSAJE DE ALTA GERENCIA

20 Años de Evolución y Propósito Social



ROBERTO DUARTE MONSALVE
CEO - Cofundador BPM Consulting

Estimados grupos de interés:

Hace dos décadas, BPM Consulting nació con una convicción que hoy es nuestra mayor bandera: transformar a Colombia mediante la generación de oportunidades dignas de empleo. Lo que inició como una operación de BPO ha evolucionado hasta convertirse en un ecosistema tecnológico integral, donde la innovación y el propósito humano convergen para crear valor sostenible.

El 2025 marcó un hito de madurez estratégica para nuestra organización. Consolidamos nuestra posición en el sector público al ser seleccionados nuevamente como proveedores autorizados en el Acuerdo Marco de Precios (AMP) BPO de Tercera Generación. Este logro nos permite continuar liderando la prestación de servicios BPO para entidades del Estado, especializándonos en un Servicio al Ciudadano que prioriza la simplificación de trámites y la eliminación de barreras de acceso, garantizando que cada interacción sea un ejercicio de inclusión y eficiencia.

Nuestra cultura de excelencia y sólida trayectoria nos permitió reafirmar un hito importante en la internacionalización de nuestros servicios. Por segundo

año crecemos en el mercado Nearshore, exportando talento bilingüe desde Colombia para atender cuentas de gran envergadura en Estados Unidos y Puerto Rico. Gracias a nuestra alianza estratégica con la compañía norteamericana Infinity, hoy brindamos servicio de BPO a clientes globales de la talla de FedEx, demostrando que la calidad operativa y la ética profesional de BPM Consulting son competitivas en los escenarios más exigentes del mundo.

Esta expansión se sustenta en una estrategia de sostenibilidad donde la Seguridad de la Información y el Desarrollo del Talento son nuestros temas materiales prioritarios. Durante 2025, capitalizamos el desarrollo tecnológico de nuestra plataforma Be AgentIA, acercando la Inteligencia Artificial a nuestros clientes a través de bots conversacionales diseñados para humanizar la automatización. Este avance se complementa con nuestra gestión como Proveedores Tecnológicos Autorizados de la DIAN en facturación electrónica y el fortalecimiento de nuestra Pasarela de Pagos, soluciones respaldadas por certificaciones ISO 9001 e ISO 27001.

La sostenibilidad en BPM es, ante todo, Inclusión Real.

Somos una compañía liderada al 100% por mujeres en niveles C-Level, reconocida con el Sello Oro por la Alcaldía Mayor de Bogotá por generación de empleo incluyente. Con más de 1.500 colaboradores, entre las que se encuentran personas con discapacidad, población afrodescendiente e indígena, reafirmando que la diversidad en nuestro talento humano es nuestra mayor fuerza. Mantenemos una política de integridad innegociable y un estricto cumplimiento de nuestro Código de Ética, asegurando que nuestro crecimiento económico camine siempre de la mano con el respeto a los derechos humanos.

Al conmemorar estos 20 años, miramos al futuro con la gratitud de un legado que transforma vidas. En BPM Consulting, no solo procesamos transacciones; construimos puentes digitales y humanos para generar bienestar social en cada rincón donde operamos.

Con gratitud y visión de futuro.

Perfil de la Organización





PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Perfil de la Organización

BPM Consulting SAS es una compañía colombiana con más de 20 años de experiencia en la prestación de servicios de Contact Center, Business Process Outsourcing (BPO) y soluciones tecnológicas, orientadas a optimizar la operación de sus clientes y fortalecer la experiencia de usuarios y consumidores finales. A lo largo de su trayectoria, la organización ha consolidado un portafolio que integra talento humano, tecnología e innovación, permitiendo a empresas y entidades externalizar procesos clave, mejorar su eficiencia operativa y adaptarse a las dinámicas de un entorno cada vez más digital.

Su oferta de servicios comprende operaciones de Contact Center y BPO, soluciones de facturación electrónica, pasarela de pagos y servicios tecnológicos asociados, dirigidos tanto al sector público como al sector privado. Estas capacidades se desarrollan a través de modelos de atención presencial y remota, con esquemas multicanal y digitales que permiten responder de manera flexible a distintos contextos de servicio.

En este marco, BPM Consulting SAS ha fortalecido una operación basada en la articulación entre tecnología y talento humano, orientada a la prestación de servicios confiables, escalables y alineados con las necesidades de sus clientes. Su experiencia en la gestión de servicios de Contact Center le permite administrar altos volúmenes de interacción con usuarios finales, garantizando continuidad en

la atención, calidad en el servicio y eficiencia en la gestión de requerimientos. A través de estos modelos de atención, la organización contribuye a facilitar la interacción entre empresas, entidades y usuarios, mejorando la experiencia del cliente y fortaleciendo la relación con ciudadanos y consumidores finales.

Asimismo, la compañía ha ampliado su presencia en el mercado mediante la prestación de servicios a nivel nacional e internacional, consolidando capacidades para la operación de modelos BPO nearshore y la atención de clientes en distintos sectores económicos. Su gestión se fundamenta en la mejora continua, el cumplimiento normativo y la incorporación de soluciones tecnológicas que fortalecen la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.



Socios Fundadores Reconocimiento



20 AÑOS

Evolucionando con propósito

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Dos décadas de gratitud y el valor de un legado que transforma vidas

Celebrar 20 años de trayectoria es, ante todo, un acto de profunda gratitud. En 2025, BPM Consulting conmemoró dos décadas de historia con un homenaje dedicado a quienes sembraron la primera semilla: nuestros socios fundadores.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Celebración 20 Años

Para simbolizar este camino, elegimos una pieza única de la maestra Ana Delia Barahona, artesana del Quindío, quien transforma cáscaras de huevo en obras de arte.

Al igual que este bowl artesanal, donde elementos aparentemente frágiles se unen para crear una estructura sólida, hermosa y resistente, BPM ha sido el resultado de unir talentos y voluntades para formar un tejido social inquebrantable.

Este reconocimiento es un tributo a la visión de líderes que han transformado el país a través de la generación de oportunidades dignas de empleo. Durante estos 20 años, nos han enseñado que la verdadera fortaleza de una organización no reside en sus activos, sino en su alma, en la unión de su gente y en un liderazgo

capaz de transformar vidas. Hoy, BPM es una empresa sólida y exitosa porque se construyó sobre la base de la coherencia y el compromiso humano.

Honramos el legado de nuestros fundadores renovando nuestro compromiso de seguir construyendo sobre los cimientos que ellos crearon.

Que estos primeros 20 años sean solo el preludio de un futuro extraordinario, lleno de prosperidad y bienestar para todos los que forman parte de esta familia. Gracias por inspirarnos a creer que, con una visión compartida, es posible liderar con propósito y trascender.





Trascender desde el propósito: el arte de construir empresas con alma

JAIME HUMBERTO GONZALEZ NIÑO
Socio Fundador

En BPM Consulting, entendemos que las organizaciones que dejan una huella real en la sociedad no solo crecen, sino que trascienden cuando sus decisiones sitúan a las personas en el centro de la estrategia.

Este compromiso con la sostenibilidad humana fue el eje central del conversatorio “Las empresas con alma facturan más”, un espacio de alto nivel liderado por Obdulio Velásquez Posada, director general de INALDE Business School, y nuestro socio fundador, Jaime Humberto González Niño.

Durante este encuentro con directivos del país, se destacó cómo el propósito y la coherencia no son solo valores éticos, sino verdaderas ventajas competitivas que permiten construir relaciones sostenibles y proyectar un futuro sólido basado en la confianza mutua entre la empresa y su gente.

Este hito transversal refleja nuestra convicción de que la sostenibilidad comienza en la conciencia de los líderes. Bajo la premisa de que “las empresas con alma facturan más”.

Compartimos nuestra experiencia en BPM demostrando que cuidar a los equipos y generar un impacto positivo en el entorno fortalece el tejido empresarial y la rentabilidad a largo plazo.

Al entender que el propósito debe orientar cada acción estratégica, reafirmamos que nuestro crecimiento como compañía está

intrínsecamente ligado al bienestar de quienes nos rodean, validando que el éxito empresarial es más profundo cuando se construye con una visión humana, consciente y orientada a dejar un legado que vaya más allá de los números.



Conversatorio en college



IDENTIDAD Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Evolución con propósito: identidad renovada para un futuro global

En 2025, BPM Consulting dio un paso histórico en su trayectoria al presentar una identidad de marca renovada. Esta evolución visual no es solo un cambio estético; es el reflejo de una organización que se transforma para alinearse con su visión de futuro y su impacto en el mundo. Las marcas que trascienden son aquellas que no se detienen, y hoy BPM evoluciona para fortalecer la forma en que conectamos con las personas, manteniendo intacto nuestro ADN: la

experiencia y la confianza técnica que nos han caracterizado.

El centro de esta transformación es nuestra gente. Cada color y cada trazo de esta nueva imagen han sido posibles gracias al talento de quienes han construido nuestra historia. Hemos elegido el Azul como protagonista porque representa lo que somos y lo que proyectamos: confianza, solidez e innovación. Este tono no es solo un color institucional; es el símbolo de nuestra seguridad operativa y del compromiso inquebrantable con el éxito de nuestros clientes.

Con esta nueva imagen, nos proyectamos como una marca más sólida, innovadora y global. Reafirmamos que, aunque nuestra imagen cambie para abrazar el futuro, los valores que sostienen nuestra sostenibilidad, la transparencia, el servicio humano y la excelencia tecnológica, permanecen más fuertes que nunca. Mismo ADN, más futuro.





Alcance y
Marco del
Informe

ALCANCE Y MARCO DEL INFORME

Alcance y marco del informe

El presente Informe de Sostenibilidad 2025 tiene como propósito comunicar de manera transparente el desempeño de la organización en materia económica, social, ambiental y de gobernanza, así como los avances en la integración de la sostenibilidad en la gestión del negocio.

Abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 e incluye las operaciones de la organización relacionadas con la prestación de servicios de contact center, BPO y soluciones tecnológicas, en los diferentes mercados donde tiene presencia.

La información presentada refleja la gestión realizada durante el periodo reportado y, cuando aplica, incorpora comparativos con periodos anteriores para evidenciar la evolución del desempeño.

La construcción del informe se fundamenta en el análisis de los temas materiales definidos por la organización, los cuales orientan el contenido y permiten enfocar la divulgación en aquellos aspectos más relevantes para el negocio y sus grupos de interés.

En este sentido, el documento integra información sobre gobierno corporativo, ética y cumplimiento, gestión del talento humano, operación del negocio, seguridad de la información, innovación y tecnología, entre otros aspectos clave.

Para su elaboración se tomó como referencia el estándar GRI (Global Reporting Initiative), con el propósito de contextualizar los aportes de la organización en un marco global. Asimismo, se adoptaron principios de transparencia, claridad y relevancia en la

divulgación de la información, procurando presentar de manera equilibrada los avances, resultados y oportunidades de mejora identificadas durante el periodo.

Este informe refleja el compromiso de la organización con la generación de valor sostenible, entendida como la capacidad de gestionar el negocio de manera responsable, eficiente y orientada al largo plazo, en coherencia con su estrategia y con las expectativas de sus grupos de interés.

Enfoque de
Sostenibilidad



IDENTIDAD Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Enfoque de sostenibilidad

Cómo entendemos la sostenibilidad

La organización concibe la sostenibilidad como un enfoque integral de gestión que articula el desempeño económico, social y ambiental, incorporándolo de manera transversal en la operación del negocio.

Desde esta perspectiva, la sostenibilidad no se limita a iniciativas aisladas, sino se entiende como un principio que orienta la generación de valor en el largo plazo, el uso responsable de los recursos y la gestión de los impactos derivados de la actividad.

“La sostenibilidad es un eje transversal que orienta la gestión y la generación de valor en la organización”



Enfoque Integral

Integramos lo económico, social y ambiental en la operación del negocio para generar valor sostenible en el tiempo



Impacto Social

Facilitamos la interacción entre ciudadanos, organizaciones y el estado, mediante el acceso oportuno a información, trámites y servicios.



Enfoque Integral

La Sostenibilidad guía decisiones, riesgos y mejora continua.



Política de sostenibilidad

La organización cuenta con una Política de Sostenibilidad aprobada por la alta dirección, que establece los principios y compromisos que orientan la gestión responsable y la toma de decisiones del negocio.

Esta Política promueve:

- El uso eficiente de los recursos
- La gestión responsable de los impactos ambientales
- El respeto por las personas y la promoción de entornos laborales adecuados
- La ética empresarial y la transparencia
- El cumplimiento de las obligaciones regulatorias aplicables

La política constituye el marco de referencia para el diseño e implementación de programas, iniciativas y controles asociados a la sostenibilidad



IDENTIDAD Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Pilares Estratégicos de Sostenibilidad

“Nuestro enfoque de sostenibilidad se estructura en tres pilares estratégicos, definidos a partir del análisis de materialidad y alineados con la naturaleza del negocio.”

Estos pilares agrupan los temas materiales identificados por la organización y orientan las acciones, programas e indicadores desarrollados en los capítulos posteriores del informe



Sostenibilidad Integrada a la Estrategia Empresarial

Integramos la sostenibilidad en la planeación estratégica de la organización, articulando objetivos, indicadores, instancias de gobernanza y toma de decisiones, de manera que su gestión forme parte de la cultura organizacional, la generación de valor y la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

Este enfoque asegura la integración de los aspectos ESG en la gestión y la toma de decisiones.



La sostenibilidad se incorpora desde el direccionamiento estratégico de la organización, mediante la definición de objetivos y metas alineadas con la estrategia empresarial.

Este enfoque permite integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en las prioridades del negocio, asegurando coherencia entre el propósito organizacional y la generación de valor sostenible en el largo plazo.

IDENTIDAD Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

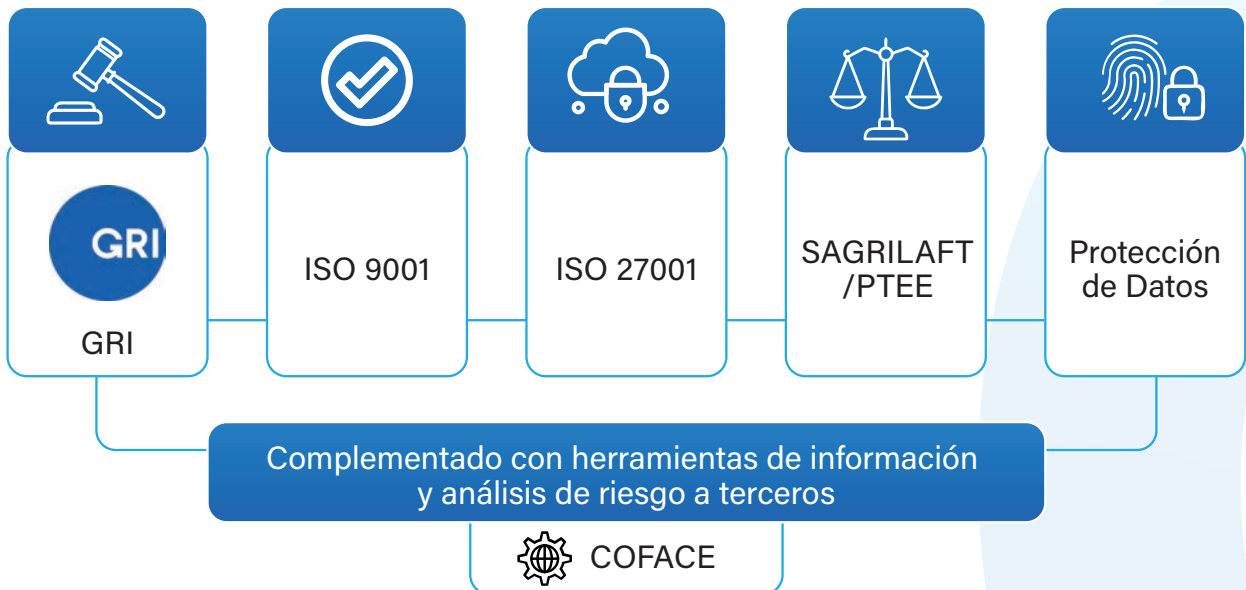
Pilares de gestión, cumplimiento y sostenibilidad

Pilares de gestión, cumplimiento y sostenibilidad
La gestión de sostenibilidad de la organización se fundamenta en estándares, marcos de referencia y herramientas de control que fortalecen la transparencia, el cumplimiento y la toma de decisiones responsables.

Estos instrumentos permiten consolidar capacidades institucionales orientadas a la calidad, la ética y la sostenibilidad del negocio.

- Estándares GRI (Global Reporting Initiative)
- Referente internacional utilizado para orientar la gestión y el reporte de sostenibilidad bajo criterios de transparencia y materialidad. Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015

- Marco de gestión orientado al mejoramiento continuo, la eficiencia de los procesos y la satisfacción de las partes interesadas. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - ISO 27001:2022
- Modelo implementado para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional. Programas de cumplimiento SAGRILAFT y PTEE
- Mecanismos de prevención y control enfocados en la gestión de riesgos asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo y prácticas de corrupción o soborno. Protección de datos personales
- Cumplimiento de la normativa nacional aplicable para garantizar el tratamiento adecuado, seguro y confidencial de la información. Certificación COFACE
- Herramienta de evaluación que valida la capacidad de cumplimiento y confiabilidad de la organización como proveedor.



Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad, integramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como referentes para orientar nuestra gestión y fortalecer la generación de valor en el largo plazo. A través de nuestras operaciones y decisiones, contribuimos de manera directa a aquellos ODS donde tenemos mayor capacidad de impacto, alineando nuestras prácticas con principios de responsabilidad, eficiencia y desarrollo sostenible.



ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Impulsamos el trabajo decente a través de oportunidades de empleo digno, condiciones laborales adecuadas y entorno de trabajo seguros, como base para un crecimiento sostenible y productivo



ODS 5: IGUALDAD DE GENERO

Promovemos la equidad de oportunidades y la eliminación de brechas de género en nuestro entorno laboral



ODS 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Adoptamos prácticas operativas internas orientadas al uso de materiales biodegradables, el reciclaje y el uso eficiente de la energía y el agua, contribuyendo a la gestión responsable de los recursos. Asimismo, gestionamos de manera adecuada la disposición de residuos sólidos y de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

IDENTIDAD Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Integración de la sostenibilidad en la operación del negocio

La sostenibilidad en la organización se materializa con la operación de su modelo de servicio, basado en la gestión estructurada de interacciones entre usuarios y organizaciones. A través de plataformas tecnológicas, canales de atención y equipos especializados, la compañía gestiona grandes volúmenes de solicitudes, asegurando continuidad, trazabilidad y oportunidad en la atención. Esta capacidad operativa permite ordenar la demanda de servicios, reducir fricciones en los procesos y garantizar una atención más eficiente y accesible.

Este modelo se soporta en la integración de tecnología, talento humano y analítica, lo que permite optimizar la asignación de recursos, mejorar los tiempos de respuesta y estandarizar la calidad del servicio. La gestión centralizada de interacciones

La sostenibilidad se integra en el core del negocio a través de un modelo de servicio que gestiona de manera estructurada las interacciones entre usuarios y organizaciones.

no solo incrementa la eficiencia operativa de las organizaciones, sino que también facilita la toma de decisiones a partir de información consolidada, fortaleciendo la capacidad de respuesta frente a las necesidades de los usuarios.

Como resultado, la operación contribuye a reducir barreras de acceso, ampliar la cobertura de los servicios y mejorar la experiencia del usuario, generando valor tanto para las organizaciones como para la sociedad. De esta manera, la sostenibilidad se integra en el núcleo del negocio, no como un componente adicional, sino como un efecto directo de un modelo de servicio eficiente, estructurado y orientado al usuario



2. GOBERNANZA Y RELACIONAMIENTO



Grupos de
Interés

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERES

Identificación de grupos de interés

La organización reconoce que su operación se desarrolla en interacción permanente con diversos grupos de interés, los cuales influyen en su desempeño y en la sostenibilidad del negocio en el tiempo.

En este contexto, se realiza un análisis estructurado para identificar los principales grupos de interés internos y externos, considerando su nivel de influencia, su relación con la operación y sus expectativas frente a la organización.

Esta clasificación permite gestionar de manera estructurada las relaciones con los grupos de interés y priorizar acciones en función de su impacto en el negocio y la sostenibilidad.

Colaboradores

Personas y comunidades ubicadas en las zonas de influencia de la operación

Clientes

Individuos o entidades que utilizan los productos o servicios



Proveedores

Empresas que suministran bienes y servicios para la operación

Entidades Regulatorias

Autoridades y entidades regulatorias que supervisan la organización

Gremios

Asociaciones que representan intereses sectoriales

Comunidad

Personas y comunidades ubicadas en las zonas de influencia de la operación

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERES

Expectativas clave de los grupos de interés

El análisis de los grupos de interés permitió identificar expectativas prioritarias que orientan la gestión de la organización y fortalecen la toma de decisiones.



Calidad del Servicio

Demanda por una atención eficiente, confiable y oportuna en la prestación del servicio.

Cumplimiento y Transparencia

Esperan el cumplimiento de las obligaciones aplicables y una actuación ética y transparente.



Relaciones con Proveedores

Valoran relaciones basadas en la confianza, la comunicación efectiva y criterios claros de relacionamiento.

Seguridad de Datos

Se espera la protección adecuada de la información y el tratamiento responsable de los datos.



Bienestar de Talento

Las personas valoran las condiciones laborales seguras, oportunidades de desarrollo y un entorno de trabajo respetuoso.

Sostenibilidad Ambiental

Se promueve una gestión responsable de los impactos ambientales y del uso de los recursos.



Participación de grupos de interés en el proceso de sostenibilidad

Sus expectativas, necesidades y percepciones fueron consideradas como insumo para gestionar los temas materiales.

La organización involucró a sus grupos de interés — colaboradores, clientes y proveedores— en el proceso de construcción del informe de sostenibilidad, con el fin de incorporar sus percepciones, necesidades y expectativas en la gestión del negocio. Esta participación permitió contar con una visión integral sobre los temas más relevantes para la organización y su entorno.

A través de este ejercicio, se recopilaron insumos clave que facilitaron la identificación de impactos relevantes, la

priorización de temas materiales y la definición de enfoques de gestión, asegurando que el contenido del informe refleje de manera adecuada los aspectos más significativos para los grupos de interés.

Este proceso fortalece la transparencia y la calidad del informe, al integrar la voz de los grupos de interés en la toma de decisiones y en la orientación de la estrategia de sostenibilidad, garantizando una gestión más alineada con las expectativas del entorno.



Análisis de
Materialidad



Metodología de análisis y priorización de temas materiales

La metodología aplicada incluyó cinco etapas principales:

Durante el año 2024, la organización desarrolló un ejercicio de análisis de materialidad con el propósito de identificar los temas de sostenibilidad más relevantes para su operación y sus principales grupos de interés. En 2025, se dio continuidad a este proceso, manteniendo la metodología aplicada y los temas materiales definidos, como base para la gestión y el seguimiento y la toma de decisiones en materia de sostenibilidad.

El análisis se realizó considerando el contexto del negocio, la naturaleza de las operaciones de contact center y BPO, las expectativas de los grupos de interés y los impactos potenciales asociados a la operación, así como la información disponible en los sistemas de gestión de la organización.



Se determinaron los principales stakeholders que impactan y son impactados por la organización:

- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores

01 Identificación de grupos de interés clave



Se realizaron encuestas a los tres grupos de interés para conocer sus percepciones y expectativas sobre temas de sostenibilidad.

02 Recopilación de información



Se evaluaron las respuestas obtenidas, identificando los temas de mayor relevancia según su impacto en la organización y su importancia para los stakeholders

03 Análisis de resultados



Se asignó un nivel de prioridad a cada tema, considerando su influencia en la estrategia empresarial y su alineación con las mejores prácticas de sostenibilidad

04 Priorización de temas



Se elaboró una matriz visual que representa la intersección entre la relevancia para los grupos de interés y el impacto en la organización

05 Construcción de la Matriz de Materialidad

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Insumos y actores del análisis de materialidad

El ejercicio de materialidad se desarrolló a partir de diversas fuentes de información que permitieron analizar la sostenibilidad desde una perspectiva integral, considerando tanto la operación del negocio como el entorno en el que se desarrolla. Este enfoque facilitó la identificación de impactos, riesgos, expectativas y obligaciones relevantes para la organización, y aportó mayor solidez al proceso de priorización de temas materiales.

Entre las principales fuentes consideradas se incluyen:

- Encuestas dirigidas a grupos de interés clave, para conocer sus percepciones, expectativas y prioridades frente a la gestión de la organización.
- Análisis de riesgos organizacionales, como insumo para identificar asuntos que pueden afectar la sostenibilidad, la continuidad del negocio y la relación con los grupos de interés.
- Información proveniente de los sistemas de gestión implementados, incluyendo ISO 9001, ISO 27001, SAGRILAF, PTEE, SST y sostenibilidad, que aportan lineamientos, hallazgos y elementos de control relevantes para el análisis.
- Análisis de impactos asociados a la operación del negocio, con el fin de reconocer los efectos más significativos derivados de la prestación de servicios de contact center y soluciones tecnológicas.
- Revisión de requisitos regulatorios aplicables, para asegurar que la priorización de temas incorpore las obligaciones legales y los aspectos de cumplimiento más relevantes para la organización.

“El análisis integra información relevante del negocio y la participación de los grupos de interés clave.”

- Grupos de interés considerados

El análisis de materialidad incorporó la perspectiva de los grupos de interés con mayor vínculo con la operación y con capacidad de influir en la sostenibilidad del negocio. Su participación permitió complementar la visión interna de la organización con expectativas y percepciones externas, enriqueciendo el proceso de priorización y fortaleciendo la pertinencia de los temas materiales definidos.

Para este ejercicio se consideraron los siguientes grupos de interés:

- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores

La relación con estos grupos se desarrolla de manera permanente a través de la prestación de servicios, los procesos de contratación, los mecanismos de atención al cliente y las dinámicas de cumplimiento y control. Esto permite contar con insumos continuos para comprender sus expectativas y orientar la gestión de sostenibilidad de forma más alineada con la realidad del negocio.

Matriz de materialidad y priorización de temas

La matriz de materialidad presenta la relación entre la relevancia de los temas para los grupos de interés y su impacto en la organización, permitiendo priorizar aquellos asuntos que orientan la gestión de sostenibilidad y la toma de decisiones estratégicas.

La matriz sintetiza los resultados del ejercicio de materialidad 2024 y da continuidad a la gestión de los temas priorizados en 2025.





**Nayibe
Bello Baquero**

Gerente
Control, Mejora e Innovación



**Julieth
Obando**

Gerente
Talento Humano





Gestión ambiental y
Cambio climático

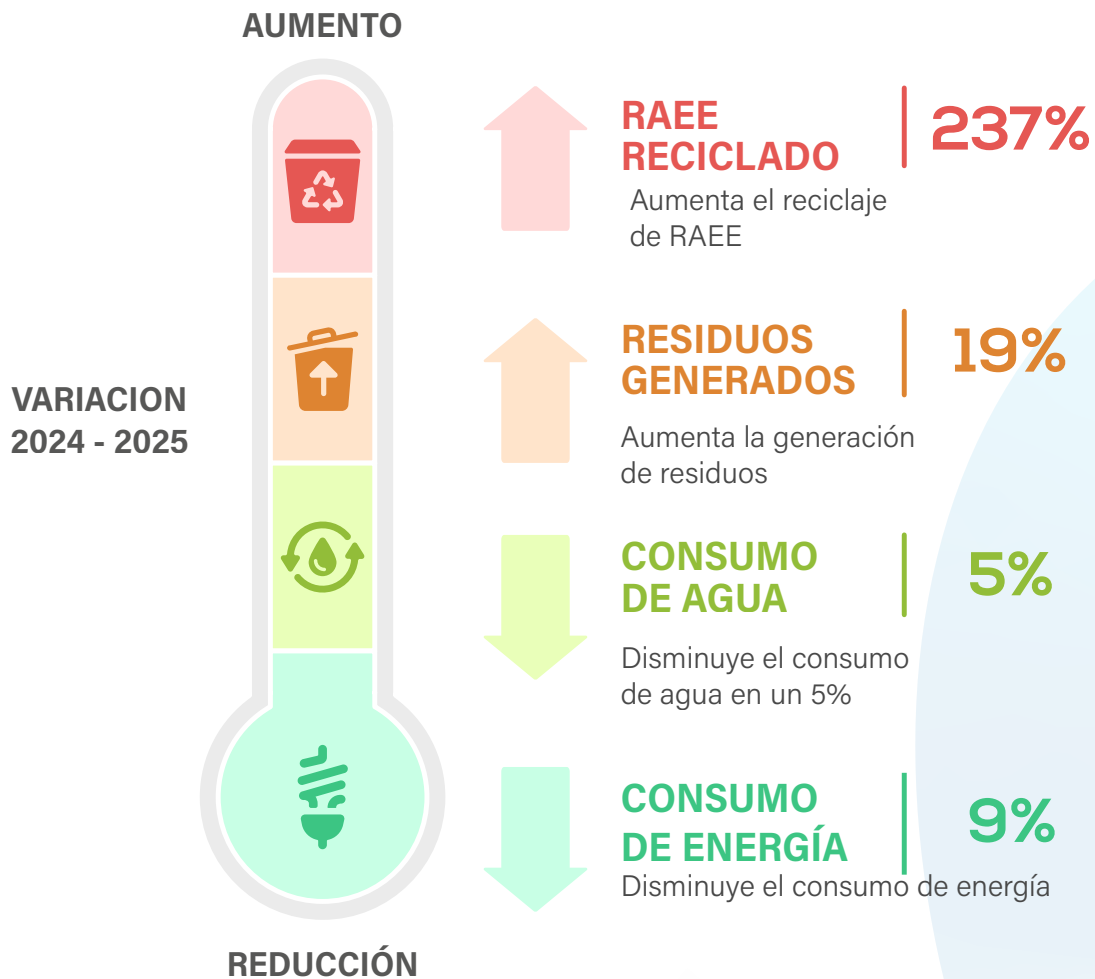
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Desempeño ambiental de la operación



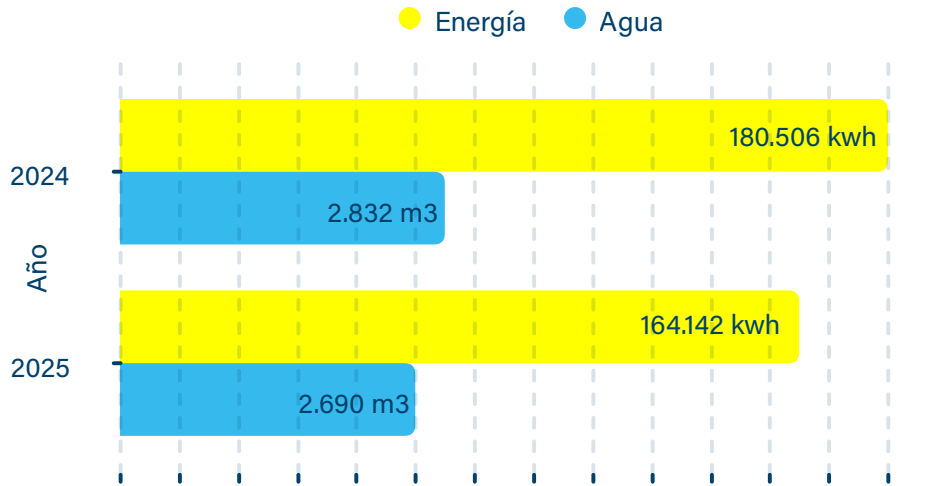
Indicadores Ambientales

INDICADOR	2024	2025	VARIACIÓN
Consumo de energía	180.506 kWh	164.142 kWh	↓ 9%
Consumo de agua	2.832 m ³	2.690 m ³	↓ 5%
Residuos generados	457,6 kg	543 kg	↑ 19%
RAEE reciclado	69,2 kg	233,3 kg	↑ +237%

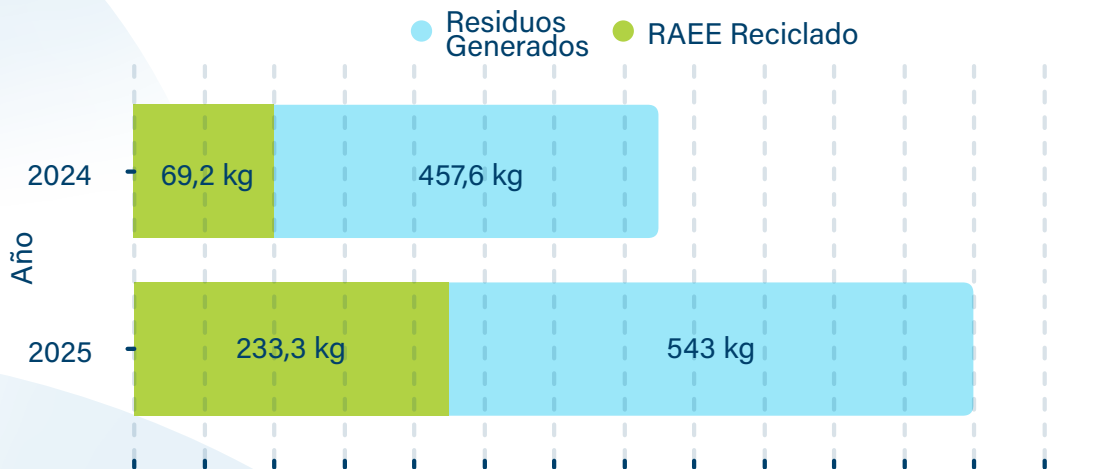


Consumo de recursos

Consumo de recursos: Energía y Agua



Generación y Reciclaje de Residuos por Año



Resultado clave:

Se fortaleció el aprovechamiento de residuos electrónicos, con un incremento del 237% en reciclaje de RAEE.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Proyecto ambiental destacado 2025

ACERCAR – Uso eficiente de insumos



Resultados del Proyecto

➔ **34,5 %** reducción del consumo de papel higiénico

85 rollos evitados en el periodo evaluado

15 % reducción estimada de residuos asociados

117 kg de residuos evitados al año

Resultado clave:

Pequeñas intervenciones operativas, acompañadas de medición y sensibilización, pueden generar mejoras ambientales significativas en operaciones administrativas.



La gestión ambiental de la organización se orienta a identificar, controlar y reducir los impactos ambientales asociados a su operación, particularmente aquellos relacionados con el consumo de recursos y la generación de residuos derivados de las actividades administrativas. Las acciones implementadas se desarrollan principalmente en la sede principal, donde operan en promedio 300 personas por mes, y donde se concentran las actividades administrativas y operativas del negocio.

Para gestionar estos impactos, la organización cuenta con un Plan Integrado de Medio Ambiente, que articula cinco programas: uso racional y eficiente de energía, uso eficiente y ahorro de agua, uso eficiente del papel, gestión integral de residuos ordinarios no aprovechables y reciclaje de residuos aprovechables. Estos programas cuentan con la participación de la gerencia administrativa y financiera, talento humano y los diferentes equipos operativos y se enfocan en la medición periódica de consumos, la sensibilización a colaboradores y la implementación de prácticas operativas orientadas a mejorar la eficiencia en el uso de recursos.

Los resultados del periodo evidencian avances en el control del consumo de energía y agua, así como un fortalecimiento significativo en el aprovechamiento de residuos electrónicos. Durante 2025, el consumo de energía y agua registró reducciones frente al año anterior, reflejando la efectividad de las acciones de seguimiento, sensibilización y optimización de uso implementadas en la sede principal. De igual manera, se observó un incremento sustancial en el reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), lo que evidencia una mejora en la gestión y disposición adecuada de este tipo de residuos.

En contraste, la generación total de residuos ordinarios registró un incremento durante el periodo. Este comportamiento está asociado principalmente a la dinámica operativa de la sede y al volumen de personas que utilizan las instalaciones. No obstante, el aumento en residuos totales se acompaña de una mejora en el aprovechamiento de residuos especiales, lo que refleja avances en la gestión integral de residuos y en el cumplimiento de prácticas de separación en la fuente y reciclaje.

Durante el año también se desarrolló el proyecto ACERCAR - Uso eficiente de insumos, una iniciativa enfocada en reducir el consumo de papel higiénico mediante la implementación de un sistema de dispensación controlada en los baños de la sede. El proyecto permitió disminuir el consumo frente a la línea base, evitando el uso de rollos adicionales y reduciendo los residuos asociados a este insumo. Esta iniciativa demuestra que intervenciones operativas focalizadas, acompañadas de medición y sensibilización, pueden generar mejoras ambientales relevantes incluso en operaciones administrativas.

En conjunto, los resultados del periodo muestran una gestión ambiental enfocada en el uso eficiente de recursos, el fortalecimiento de la cultura ambiental y la mejora progresiva en el aprovechamiento de residuos. Al mismo tiempo, evidencian la importancia de continuar consolidando acciones que permitan reducir la generación total de residuos y avanzar hacia una operación cada vez más eficiente y sostenible.



Ética, transparencia y
**Gobierno
Corporativo**

Gobernanza y ética



Reuniones del Comité Directivo

Realización de sesiones periódicas para el seguimiento del desempeño y la definición de lineamientos estratégicos.



Reuniones del Comité Directivo

Análisis del desempeño operativo para identificar desviaciones, oportunidades de mejora y riesgos relevantes.



Discusión de Decisiones Estratégicas

Evaluación y definición de decisiones estratégicas que orientan la gestión y el desarrollo del negocio



Temas de Gobernanza y Cumplimiento

Seguimiento a temas de gobernanza, cumplimiento y gestión de riesgos, en línea con las obligaciones regulatorias y los estándares internos

Seguimiento de la gestión estratégica

La supervisión y gobernanza de la organización se desarrollan a través de instancias formales de seguimiento lideradas por el Comité Directivo, donde se integran la revisión del desempeño operativo, el análisis de riesgos y el seguimiento a temas de cumplimiento. Este espacio permite evaluar de manera periódica los resultados del negocio, identificar desviaciones frente a los objetivos estratégicos y definir acciones correctivas y de mejora, asegurando una gestión alineada con las prioridades organizacionales y los principios de sostenibilidad.

En 2025, se realizaron 12 reuniones del Comité Directivo, reflejando una dinámica de seguimiento continuo que facilita la toma oportuna de decisiones estratégicas y el abordaje de temas clave de gobernanza. A través de estas instancias, la organización articula la revisión de resultados, la definición de lineamientos estratégicos y la gestión de asuntos regulatorios y de cumplimiento, fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y la capacidad de respuesta frente a los retos del negocio.

Ciclo de cultura de integridad



En materia de integridad corporativa, desde el año 2024 la organización implementó formalmente el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), orientado a prevenir riesgos asociados a corrupción, fraude, conflictos de interés y otras conductas contrarias a la ética empresarial. El programa cuenta con un Oficial de Cumplimiento designado y se soporta en instrumentos como el Código de Ética y Conducta, la política anticorrupción, la política de conflictos de interés, la política de regalos y hospitalidades, el canal de denuncias, el procedimiento de investigación de posibles irregularidades y auditorías internas periódicas.

De manera complementaria, la empresa cuenta con un sistema formal de gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRILAF), que incluye debida diligencia de proveedores, clientes, colaboradores y accionistas, matriz de riesgos LA/FT, capacitación anual y reportes regulatorios ante las autoridades competentes. Este sistema también contempla mecanismos de monitoreo de operaciones inusuales y sospechosas, así como auditoría interna para verificar su adecuada implementación.

El sistema de integridad se complementa con mecanismos de prevención y gestión de conflictos de interés. Los colaboradores deben declarar posibles situaciones de conflicto conforme a la política institucional, lo que permite

identificar y gestionar oportunamente riesgos asociados a la toma de decisiones o a la gestión de relaciones comerciales.

La organización también dispone de un canal de denuncias, disponible a través del sistema de PQRS publicado en la página web corporativa, que permite recibir reportes incluso de manera anónima. Durante el periodo reportado se registró un caso anónimo, el cual fue gestionado conforme a los procedimientos internos establecidos para la investigación y tratamiento de este tipo de situaciones.

En términos de cultura organizacional, los temas de ética, transparencia y cumplimiento se integran en los procesos de inducción a colaboradores, con el objetivo de promover comportamientos alineados con los valores corporativos y con las políticas de integridad de la organización.

Adicionalmente, la organización cuenta con sistemas de gestión certificados bajo ISO 9001 e ISO 27001, que fortalecen la gobernanza operativa mediante controles asociados a calidad, seguridad de la información y gestión de riesgos. Estos sistemas se complementan con procesos formales de evaluación y debida diligencia de las contra partes, que incluyen verificación de antecedentes, cumplimiento legal, revisión en listas restrictivas y validación de información financiera.

Marco de Gobernanza Organizacional

Cumplimiento Regulatorio

Los altos estándares de transparencia y cumplimiento son esenciales

Certificaciones y Evaluaciones

Las certificaciones ISO y las evaluaciones de proveedores garantiza la calidad



Liderazgo Estratégico

La alta dirección lidera la toma de decisiones estratégicas.

Comités y Gerencias

Los comités y gerencias de área brindan apoyo y experiencia.

Transparencia y Ética

El PTEE y el SAGRILAFT promueven la ética y previenen riesgos.

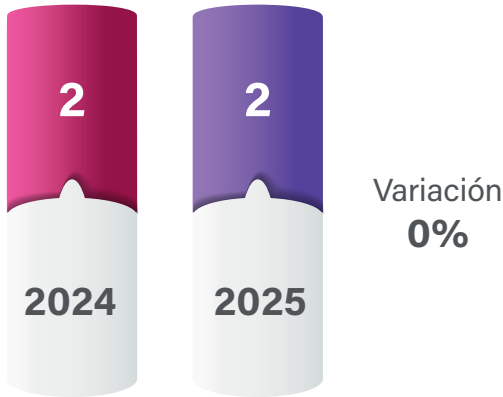
La empresa presta servicios principalmente al sector público, por lo que mantiene controles orientados a garantizar transparencia contractual, cumplimiento de requisitos regulatorios y protección de la información. En este contexto, la organización aplica políticas de protección de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012, y participa como proveedor en los mecanismos de contratación pública administrados por Colombia Compra Eficiente, cumpliendo las obligaciones establecidas en los contratos marco y en las órdenes de compra suscritas con cada entidad.

Durante el periodo reportado, la organización contó con 1.909 colaboradores, 38 proveedores activos y una base de clientes compuesta principalmente por entidades públicas, además de clientes privados asociados a servicios de pasarela de pagos y

facturación electrónica. Este entorno operativo refuerza la importancia de mantener un sistema de gobernanza robusto, orientado a la integridad, la transparencia y el cumplimiento normativo en todas las relaciones comerciales y contractuales.

Indicadores Gobernanza

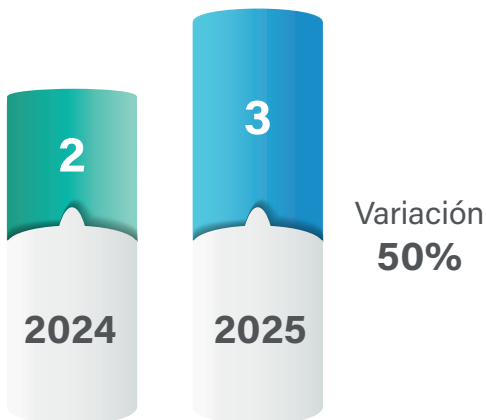
Certificaciones de gestión vigentes



Análisis

La organización mantuvo sus certificaciones ISO 9001 e ISO 27001 durante el periodo evaluado, lo que evidencia la continuidad de los sistemas de gestión y el compromiso con la calidad del servicio y la protección de la información.

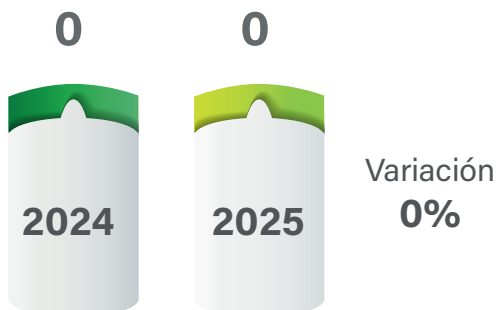
Auditorías Externas Realizadas



Análisis

El incremento en auditorías externas refleja el fortalecimiento de los mecanismos de verificación y control sobre los sistemas de gestión y programas de cumplimiento de la organización.

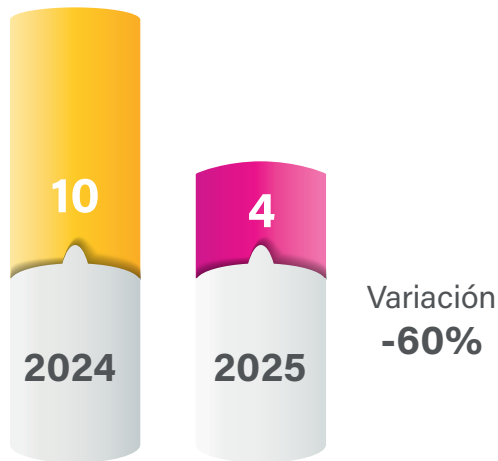
No conformidades mayores en auditorías



Análisis

Durante el periodo no se registraron no conformidades mayores, lo que evidencia la estabilidad de los sistemas de gestión y la efectividad de los controles implementados.

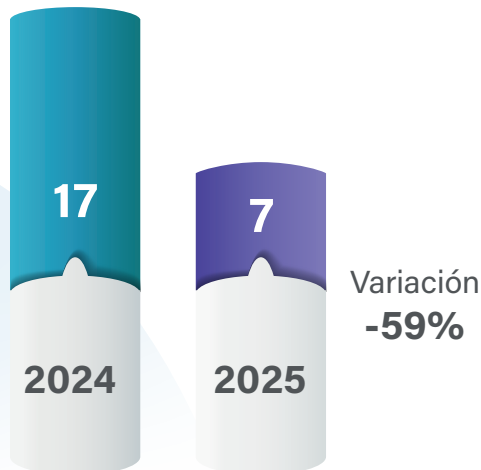
No conformidades menores en auditorías



Análisis

La reducción significativa de no conformidades menores evidencia avances en la madurez de los sistemas de gestión y en la mejora de los procesos evaluados durante las auditorías.

Acciones correctivas implementadas



Análisis

La organización mantuvo sus certificaciones ISO 9001 e ISO 27001 durante el periodo evaluado, lo que evidencia la continuidad de los sistemas de gestión y el compromiso con la calidad del servicio y la protección de la información.



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

Seguridad de la información

Indicador	Resultado
 Certificación SGSI	ISO 27001 desde 2021.
 Evaluación de riesgos de seguridad	Semestral.
 Colaboradores capacitados en seguridad	1.909
 Auditorías de seguridad	2
 Incidentes con brecha de datos	0
 Reclamaciones o incidentes relacionados con privacidad de datos personales	0
 Incidentes asociados a disponibilidad	2

La protección de la información constituye un componente fundamental de la gestión organizacional, especialmente considerando que la empresa presta servicios de contact center y soluciones tecnológicas que implican el tratamiento de información de clientes, usuarios finales y entidades públicas. Con el fin de asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, la organización cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) certificado bajo la norma ISO 27001 desde 2021, cuyo alcance cubre la totalidad de la operación y es liderado por la Gerencia de Control, Mejora e Innovación (CMI).

El SGSI se estructura a partir de una gestión sistemática de riesgos de seguridad de la información, soportada en una matriz de riesgos que se revisa de manera semestral y que contempla amenazas asociadas a ciberataques, fuga de información, accesos no autorizados, interrupciones de servicio y riesgos derivados del uso de herramientas digitales. Este enfoque permite identificar oportunamente vulnerabilidades y establecer controles orientados a reducir la probabilidad e impacto de eventos que puedan afectar la operación o la información gestionada por la organización.

Durante el periodo reportado se mantuvieron controles tecnológicos y organizacionales orientados a fortalecer la protección de la información. Entre ellos se incluyen mecanismos de gestión de accesos a sistemas, autenticación segura, monitoreo de infraestructura tecnológica, protección perimetral mediante firewall, soluciones de antivirus o EDR, gestión de dispositivos y políticas de respaldo de información. Asimismo, la organización dispone de planes de continuidad del negocio (BCP) y recuperación ante desastres (DRP), los cuales contemplan pruebas periódicas orientadas a garantizar la resiliencia operativa frente a eventos que puedan afectar la disponibilidad de los servicios.

En relación con la protección de datos personales, la empresa cuenta con una política institucional alineada con la Ley 1581 de 2012, un Oficial de Protección de Datos designado y controles orientados a la gestión adecuada de la información personal, incluyendo controles de acceso, clasificación de información y capacitación a colaboradores durante los procesos de inducción. Durante el

Marco de Gobernanza y Seguridad



periodo reportado no se registraron incidentes relacionados con vulneración de datos personales ni sanciones regulatorias en esta materia.

En materia de gestión de incidentes de seguridad de la información, la organización dispone de un procedimiento formal que permite identificar, registrar y gestionar eventos que puedan afectar la infraestructura tecnológica o los servicios prestados. Durante el año se presentaron algunos incidentes asociados a disponibilidad de infraestructura, los cuales fueron gestionados conforme a los procedimientos establecidos y sin que se registraran brechas de seguridad o compromisos de información.

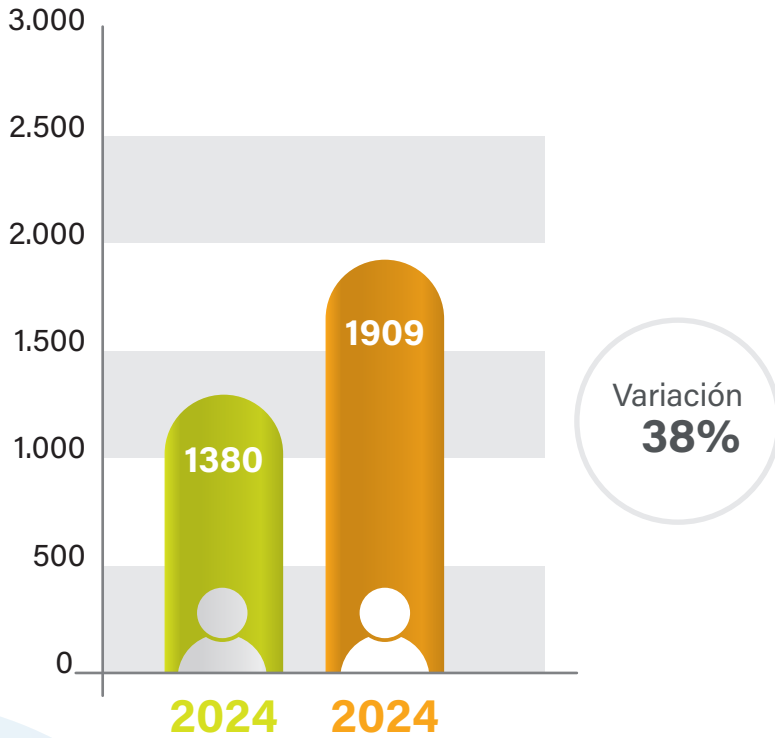
De manera complementaria, la organización promueve una cultura de seguridad de la información mediante procesos de sensibilización dirigidos a los colaboradores.

Durante el periodo reportado la totalidad de los colaboradores recibió capacitación en seguridad de la información como parte de los procesos de inducción, fortaleciendo así la adopción de buenas prácticas en el manejo de la información.

El sistema de seguridad de la información también se fortalece a través de procesos de auditoría y evaluación periódica. Durante el año se realizaron dos auditorías relacionadas con seguridad de la información, orientadas a verificar la eficacia de los controles implementados y a identificar oportunidades de mejora en la gestión del SGSI.

Indicadores de ética

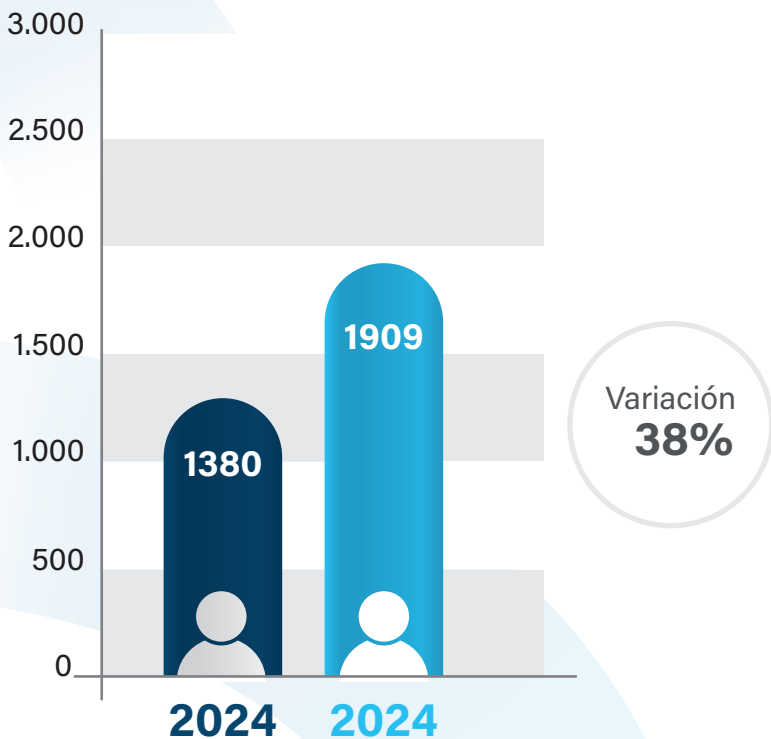
Colaboradores capacitados en SAGRILAFT



Análisis

La variación en el número de colaboradores capacitados está asociada a cambios en la planta de personal durante el periodo. La formación en cumplimiento continúa integrándose en los procesos de inducción y sensibilización institucional.

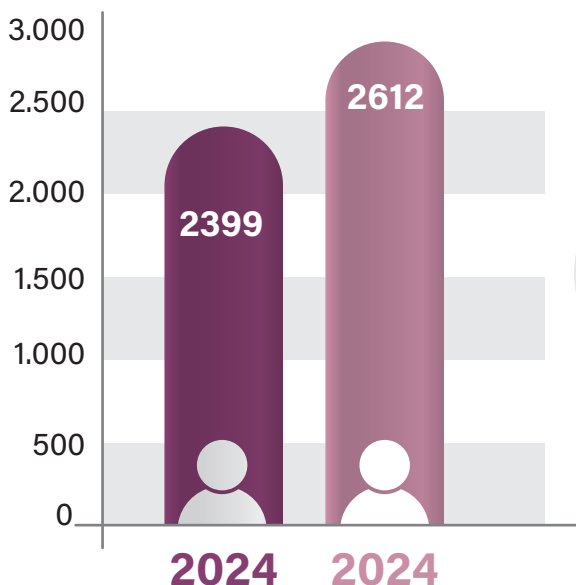
Colaboradores capacitados en PTEE



Análisis

La capacitación en el Programa de Transparencia y Ética Empresarial continúa siendo parte de los procesos de formación institucional orientados a fortalecer la cultura de integridad.

Debida diligencia Contrapartes



Análisis

El incremento en la debida diligencia de las contrapartes, refleja el fortalecimiento de los controles aplicados dentro de la cadena de valor.

Casos de corrupción y lavado de activos reportados Reportes recibidos en el canal ético





Bienestar y Desarrollo del
Talento Humano

BIENESTAR Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Bienestar y desarrollo del talento humano

Generación de empleo y oportunidades en el territorio humano

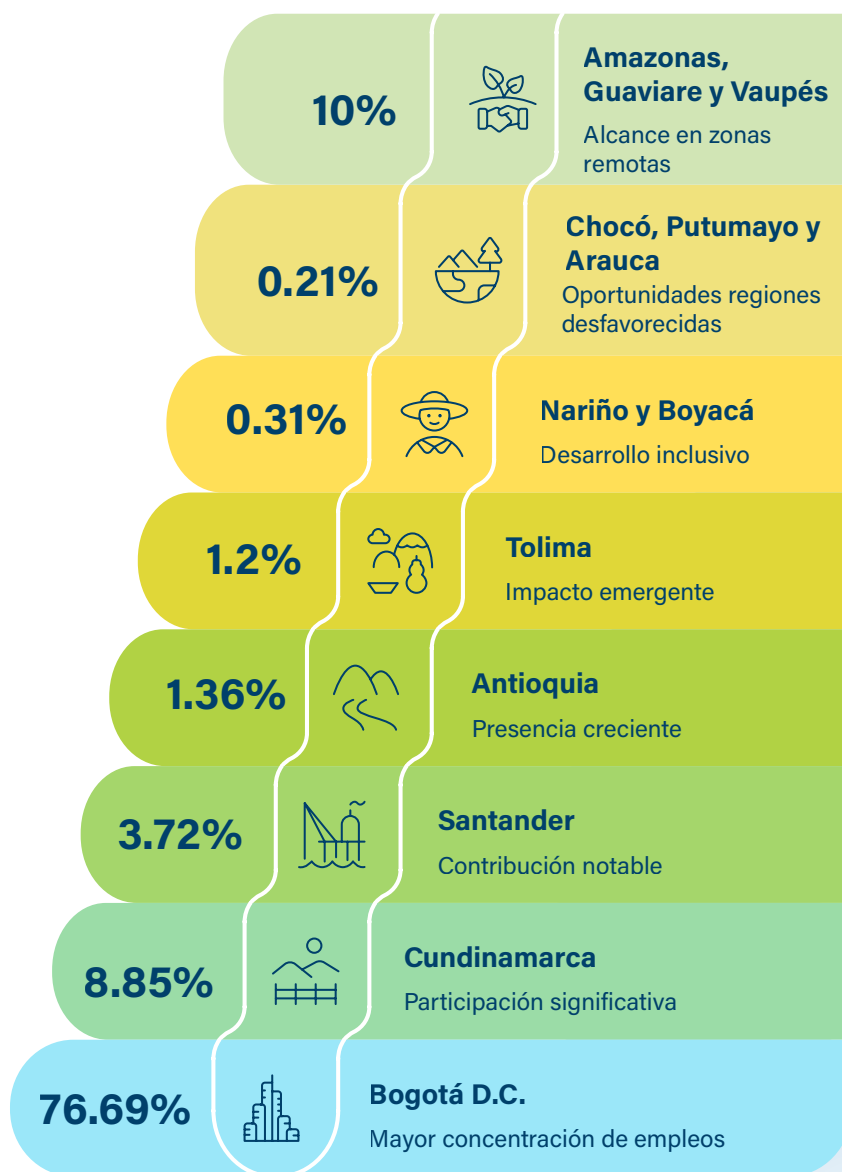
La generación de 1.909 nuevos empleos durante el 2025 evidencia un impacto significativo en la ampliación de oportunidades laborales en el país.

Más allá de los porcentajes, cada empleo representa una oportunidad real para transformar la vida de una persona y su familia.

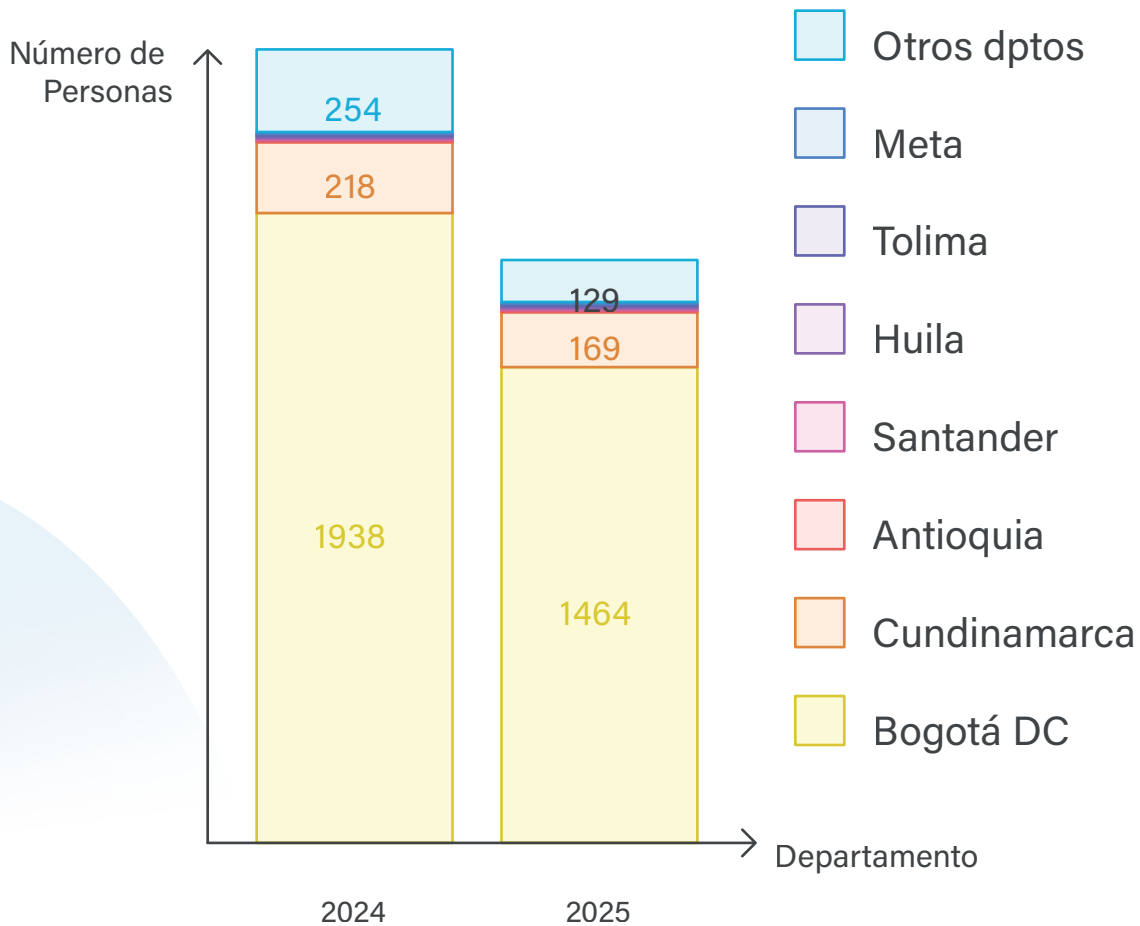
Llegar con oportunidades laborales a nuevos territorios significa contribuir al desarrollo local, fortalecer la inclusión social y reconocer que el crecimiento de una organización también se mide por su capacidad de generar bienestar y progreso en distintas regiones del país.

El bienestar y desarrollo del talento humano constituye uno de los temas materiales para la organización, reconociendo que el crecimiento sostenible del negocio está estrechamente vinculado con la generación de oportunidades de empleo digno, el desarrollo de capacidades y la construcción de entornos laborales seguros e inclusivos.

En este sentido, la gestión de talento humano se orienta a fortalecer el bienestar integral de las personas, promover su crecimiento profesional y consolidar una cultura organizacional basada en el respeto, la confianza y el sentido de pertenencia.



Distribución Geográfica de Personas por Departamento (2024 vs 2025)

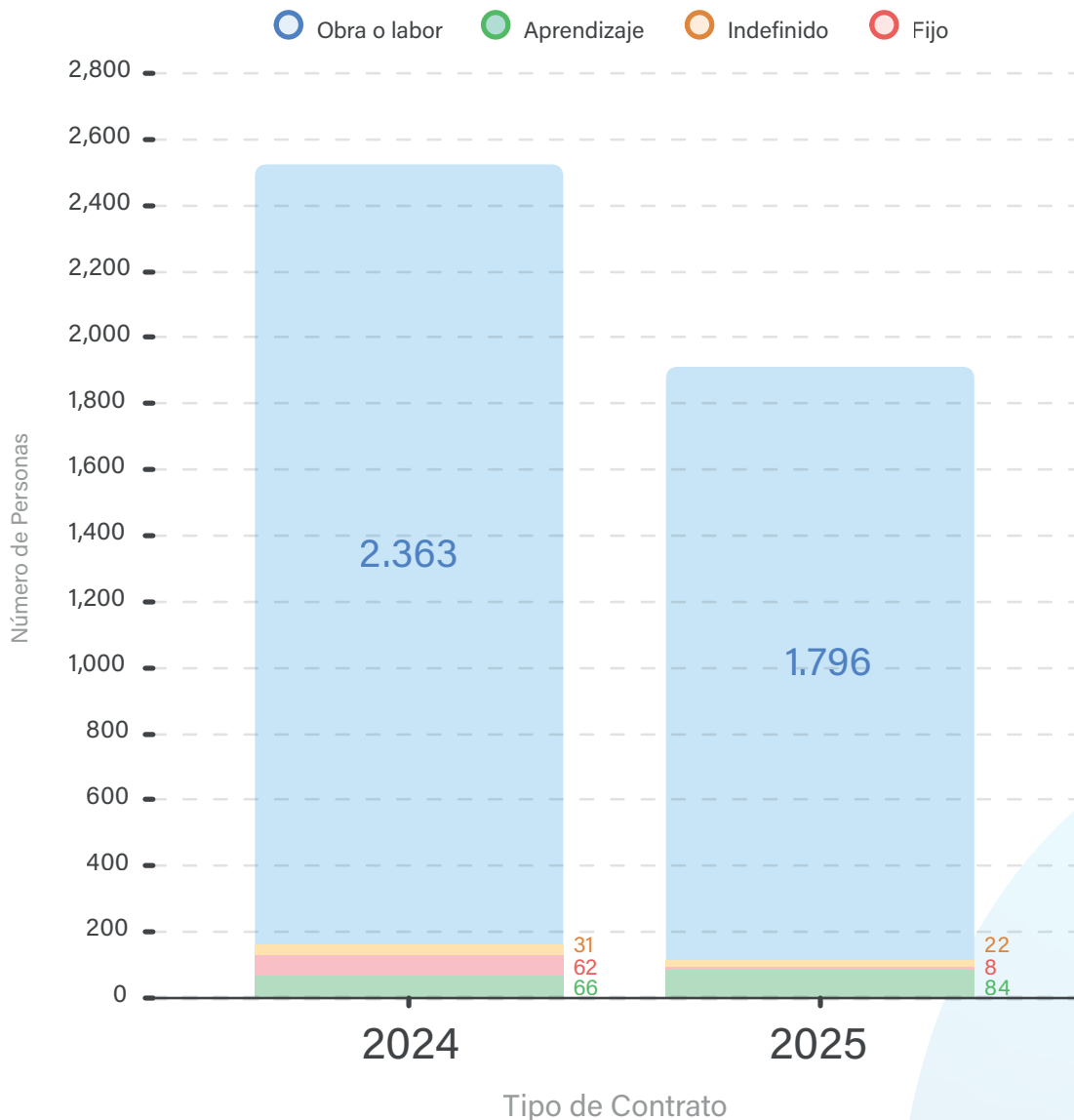


Análisis

La distribución geográfica de las personas que laboraron en la compañía evidencia una contracción general en 2025, con una reducción marcada en plazas clave como Bogotá DC (-24%), Cundinamarca (-22%) y Antioquia (-52%), lo que sugiere un ajuste en la concentración urbana del talento.

En contraste, se observa un crecimiento significativo en regiones específicas como Santander (+294%), Tolima (+130%) y Meta (+25%), indicando una posible estrategia de descentralización y fortalecimiento regional. Este comportamiento refleja una transición hacia una huella laboral más distribuida, alineada con oportunidades de expansión territorial, aunque implica el reto de mantener la equidad, productividad y gestión del talento en contextos geográficos diversos.

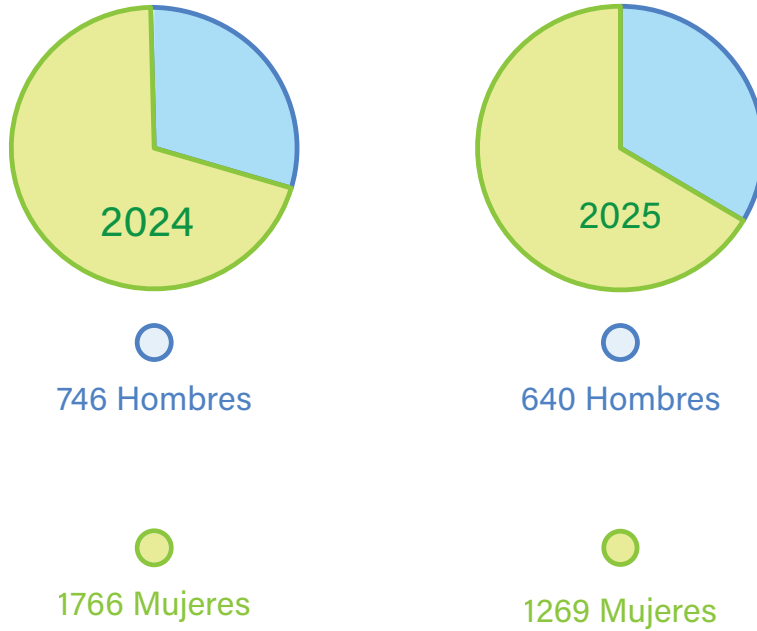
Distribución de Personas por Tipo de Contrato (2024 vs. 2025)



Análisis

En 2025 se observa una disminución en la contratación bajo la modalidad de obra o labor (-24%), explicada por una menor demanda de personal asociada a los requerimientos de campañas y proyectos adjudicados, lo que refleja una dinámica directamente dependiente del comportamiento comercial. Asimismo, se evidencian reducciones en contratos indefinidos (-29%) y fijos (-87%), en línea con una estrategia de optimización y ajuste operativo. En contraste, se destaca el incremento en la vinculación de aprendices (+26%), consolidándose como una apuesta estratégica para el desarrollo de talento joven y la generación de oportunidades de inserción al mercado laboral, fortaleciendo así el compromiso organizacional con la formación y sostenibilidad del capital humano.

Distribución de Género de las Personas

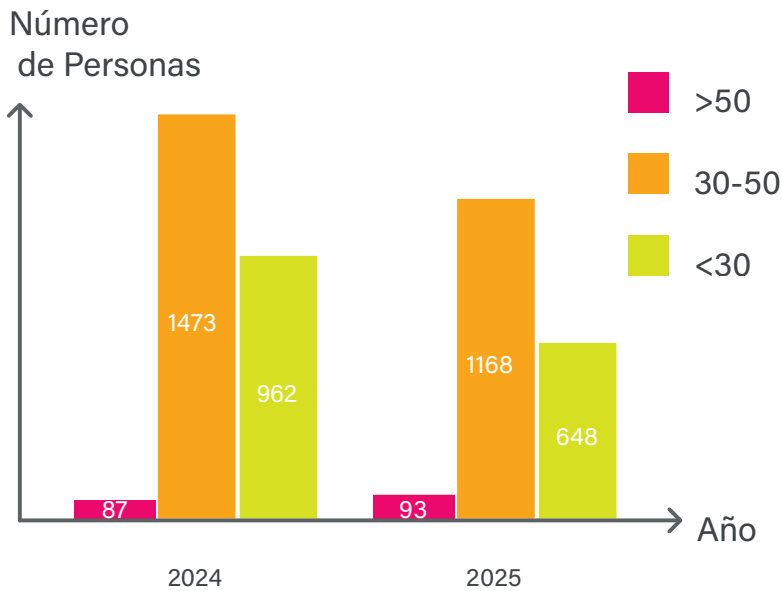


Análisis

La distribución de personas por género en 2025 refleja una disminución tanto en hombres (-14%) como en mujeres (-28%), en línea con la reducción general en la contratación evidenciada en el periodo, lo que confirma una correlación directa con la menor demanda operativa.

No obstante, es relevante destacar que, a pesar de esta contracción, la organización mantiene su enfoque estratégico en diversidad, equidad e inclusión (DEI), promoviendo activamente la participación femenina como un pilar clave para el desarrollo sostenible del talento y el fortalecimiento de equipos diversos.

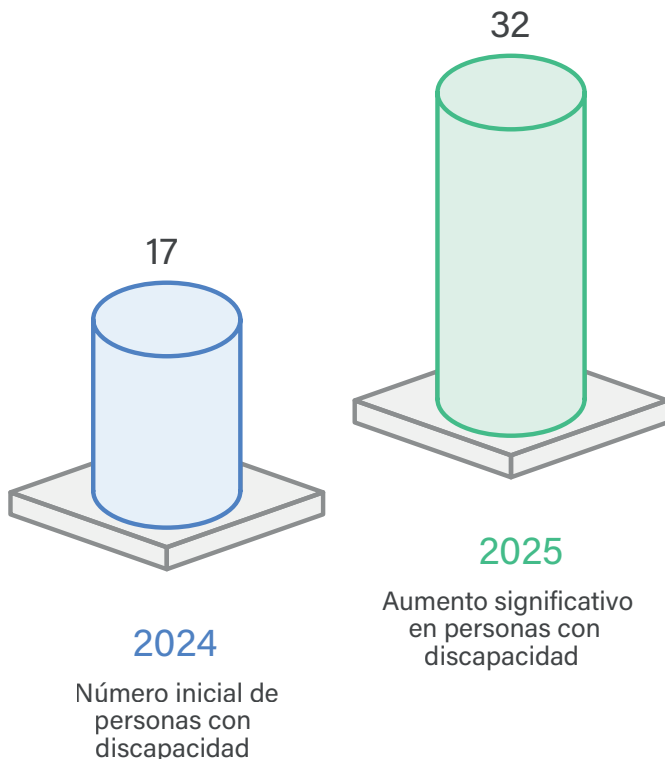
Personas por Rango de Edad y Año



Análisis

Aún cuando hay una disminución general en todos los rangos de edad (coherente con la contracción general en la contratación), el segmento de 30-50 años continúa siendo el más representativo dentro de la organización y tiene un valor estratégico en sostenibilidad, dado que corresponde, en gran medida, a personas en etapa de consolidación familiar, lo que favorece la estabilidad laboral, el compromiso organizacional y el impacto social positivo.

Personas en Condición de Discapacidad (2024-2025)



Análisis

En 2025 se evidencia un incremento significativo en la vinculación de personas en condición de discapacidad (+53%), pasando de 17 a 32 colaboradores, lo que refleja un avance concreto en la implementación de la estrategia de diversidad, equidad e inclusión (DEI).

Este resultado demuestra el compromiso organizacional con la generación de oportunidades laborales inclusivas, aportando no solo al cumplimiento de principios de equidad, sino también al fortalecimiento de la sostenibilidad social mediante la integración de talento diverso y la reducción de brechas de acceso al empleo.

Generación de oportunidades para el desarrollo del talento humano en territorios con acceso limitado al empleo

Como parte de su enfoque de impacto social y contribución al desarrollo de capacidades, la organización consolidó en 2025 una alianza con el SENA que permitió la vinculación de 13 aprendices del municipio de La Palma, Cundinamarca, bajo la modalidad de contrato fijo especial.

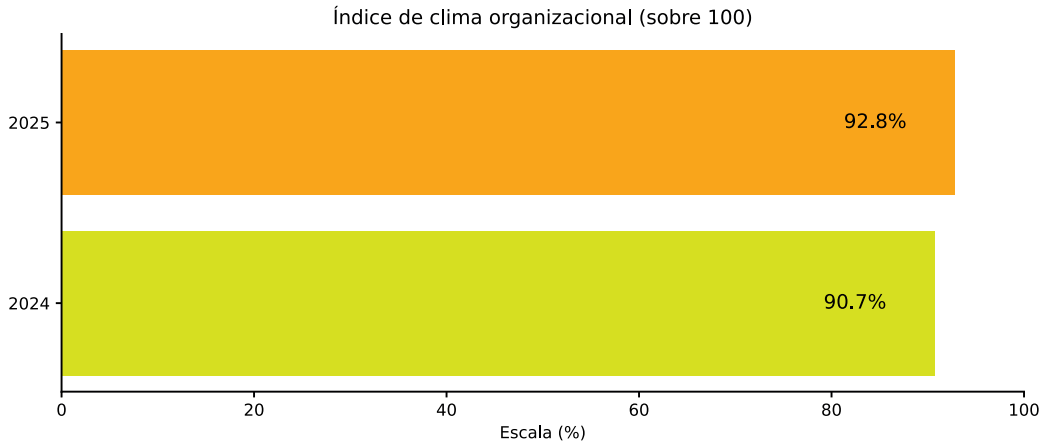
Esta iniciativa se orientó a brindar formación práctica y experiencia laboral en actividades asociadas a la operación del contact center, facilitando el acceso de jóvenes a una oportunidad real de inserción en el mundo laboral.

El proyecto adquiere especial relevancia por desarrollarse en un territorio donde las posibilidades de empleo formal y de acceso a experiencias de este tipo son limitadas, lo que amplifica su valor social. Además de aportar al fortalecimiento de competencias y a la proyección ocupacional de los participantes, esta acción refleja el compromiso de la organización con la inclusión, la empleabilidad y la generación de valor compartido en los territorios donde puede extender su alcance.

Clima organizacional y experiencia del colaborador

En 2025, la encuesta de clima organizacional alcanzó un 92,8% de favorabilidad, superando el 90,7% obtenido en 2024, lo que refleja que en la organización las personas se sienten felices, valoradas y orgullosas de pertenecer.

Este resultado se construye sobre dimensiones clave como el liderazgo cercano, las relaciones entre compañeros, el equilibrio en la carga emocional, la retroalimentación, la remuneración, las oportunidades de desarrollo, el sentido de pertenencia y el bienestar en el modelo de teletrabajo suplementario, evidenciando que se continúa fortaleciendo un ambiente laboral basado en la confianza, el respeto y el crecimiento compartido.



Análisis

El incremento en el resultado de la encuesta de clima organizacional, al pasar de 90,7% en 2024 a 92,8% en 2025 (+2,31 p.p.), evidencia una mejora en la percepción de los colaboradores frente a su entorno laboral. Este resultado refleja el fortalecimiento del ambiente de trabajo y orienta la continuidad de acciones en bienestar, liderazgo y experiencia del colaborador.

BIENESTAR Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

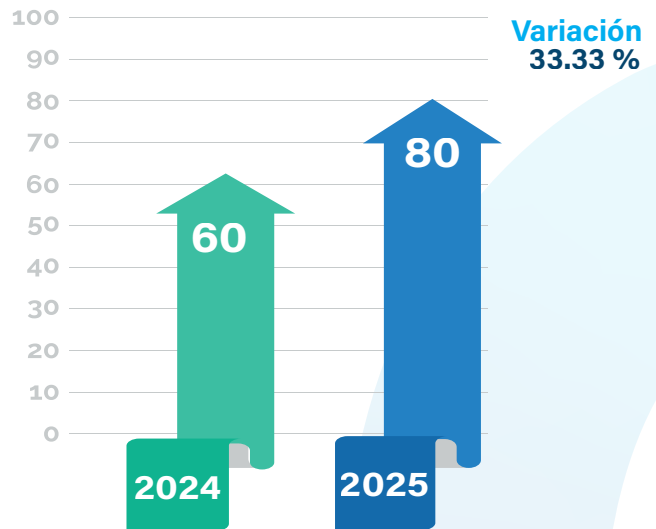
Programas de bienestar y apoyo a los colaboradores

La organización continuó fortaleciendo el programa SEA - Sueños en Acción, una estrategia orientada a promover iniciativas de interés colectivo que contribuyen al bienestar de los colaboradores y generan un impacto social significativo. Durante el año 2025, este programa permitió materializar uno de los sueños de una de las colaboradoras: brindar a su hijo de 6 años la oportunidad de acceder a un entorno educativo que le ofreciera un acompañamiento especializado acorde con sus necesidades cognitivas y de desarrollo.

Esta experiencia refleja el compromiso de la organización con el cuidado integral de las personas y con la construcción de oportunidades que trascienden el ámbito laboral, impactando positivamente en la vida de las familias de los colaboradores.

Inversión en Formación

Cifras expresadas en millones de pesos (COP)



Análisis

El aumento del 33,33% en el presupuesto destinado a formación evidencia un fortalecimiento en la apuesta de la organización por el desarrollo del talento humano. Este incremento permitió ampliar las oportunidades de capacitación, fortalecer habilidades técnicas y potenciar competencias estratégicas como el liderazgo, la innovación y la adaptación a nuevos entornos de trabajo.

BIENESTAR Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Formación y desarrollo de capacidades

Durante el año, la empresa impartió 42.392 horas de formación, reafirmando su compromiso con el desarrollo integral de sus colaboradores. A partir de los resultados de la medición de clima organizacional, donde se evaluó la variable liderazgo y relación con el jefe inmediato, se fortalecieron procesos de formación en liderazgo basado en el SER, orientados a formar líderes más conscientes, empáticos y cercanos a sus equipos.

Asimismo, se desarrollaron sesiones de crecimiento personal basadas en el Ikigai, denominadas "Retorno a mi propósito", espacios diseñados para que los colaboradores reconecten con su sentido de propósito y bienestar personal. Estas iniciativas se complementaron con programas de salud mental enfocados en el manejo consciente de las emociones, así como con procesos de formación en inteligencia artificial orientados a facilitar y optimizar el trabajo, y el fortalecimiento de habilidades técnicas esenciales para responder con excelencia a las dinámicas del servicio.

BIENESTAR Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Estabilidad laboral y compromiso organizacional

Durante el 2025, BPM Consulting registró una rotación promedio anual del 2,81%, un indicador altamente positivo que refleja estabilidad laboral y un fuerte compromiso de los colaboradores con la empresa. Este nivel de rotación se encuentra por debajo de los promedios habituales en sectores de servicios y contact center, lo que evidencia la existencia de un entorno laboral atractivo, oportunidades de desarrollo y una cultura organizacional que promueve el bienestar, la permanencia y el sentido de pertenencia de las personas.

Horas de Formación Comparativo 2024 vs 2025

Evaluación del proceso de capacitación



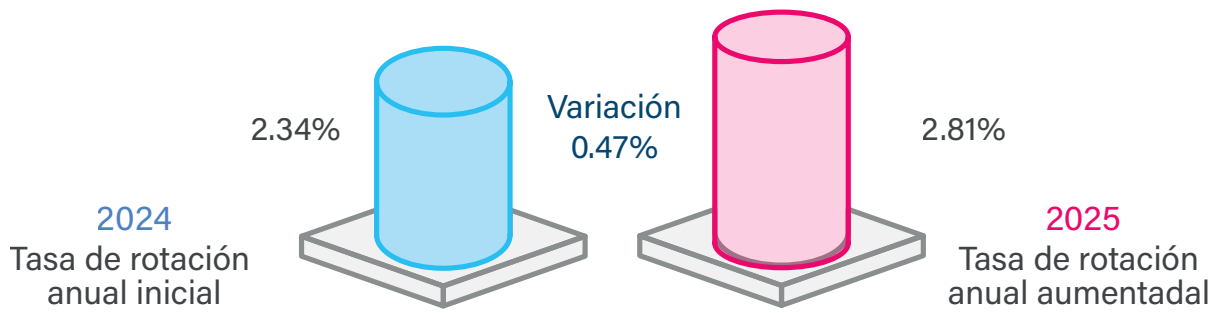
-37,87%

Variación en horas de formación

Análisis

El incremento en el resultado de la encuesta de clima organizacional, al pasar de 90,7% en 2024 a 92,8% en 2025 (+2,31 p.p.), evidencia una mejora en la percepción de los colaboradores frente a su entorno laboral. Este resultado refleja el fortalecimiento del ambiente de trabajo y orienta la continuidad de acciones en bienestar, liderazgo y experiencia del colaborador.

Tasa de Rotación Anual de Empleados



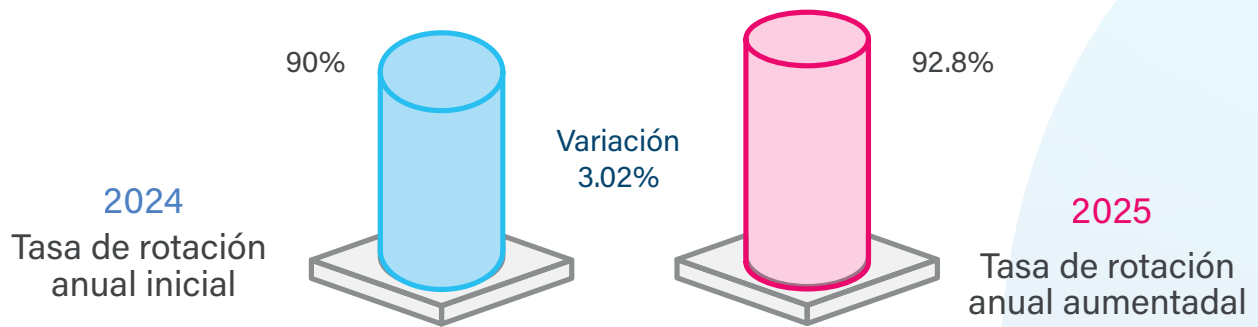
Análisis

La rotación de personal presentó un incremento al pasar de 2,34% en 2024 a 2,81% en 2025 (+0,47 p.p.). Este comportamiento se explica principalmente por la dinámica propia del negocio, donde la terminación de obra o labor continúa siendo la principal causa de desvinculación (74,24% en 2025), en línea con lo observado en 2024.

La renuncia voluntaria se mantiene como la segunda causa más relevante, con un leve aumento en participación (20,08% en 2025 vs. 18,44% en 2024), lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias de retención y experiencia del colaborador.

En el sector de contact center, la rotación laboral suele ubicarse en niveles significativamente más altos debido a la naturaleza operativa, con tasas que pueden superar el 10% anual. En este contexto, el comportamiento de la organización se mantiene considerablemente por debajo del promedio sectorial, evidenciando una gestión efectiva del talento y niveles de rotación controlados.

Satisfacción de las personas



Análisis

El indicador de satisfacción de colaboradores presentó una mejora (+3.02 p.p) en 2025, manteniéndose en nivel sobresaliente en ambos periodos. Este resultado refleja una evolución positiva en la percepción de los colaboradores frente a la organización. Para este año se destacan como principales fortalezas el sentido de pertenencia (96,23%) y la percepción sobre la remuneración (95,37%), evidenciando un fortalecimiento en el compromiso y la valoración de las condiciones laborales. Por su parte, se mantienen oportunidades de mejora en bienestar laboral (89,38%) y liderazgo (91,09%), lo que orienta la continuidad de acciones enfocadas en el fortalecimiento del clima organizacional y la gestión de equipos.

BIENESTAR Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Seguridad y Salud en el Trabajo

En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, durante 2025 la organización registró un índice de accidentalidad del 0,68%, indicador que refleja la efectividad de las acciones preventivas y el compromiso con entornos laborales seguros.

Como iniciativa orientada al cuidado integral de las personas, se implementó además el protocolo de atención y evaluación del riesgo de conducta suicida, acompañado de procesos de capacitación dirigidos a todo el personal. Esta iniciativa fortalece la cultura organizacional de cuidado, detección temprana y apoyo frente a la salud mental dentro de la empresa.

Accidentes de trabajo

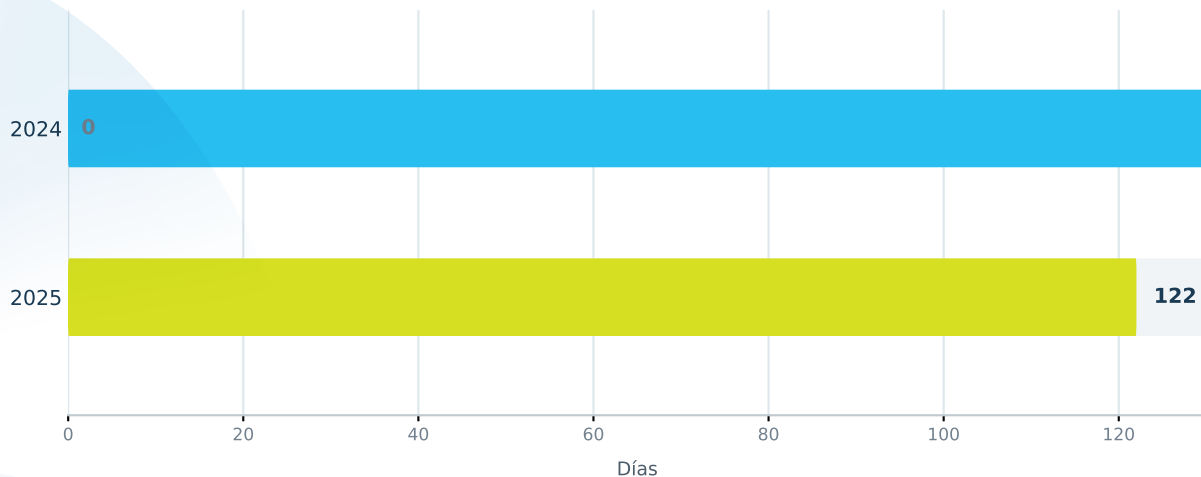
Comparativo 2024 vs. 2025



Análisis

Aunque el número de accidentes de trabajo pasó de 6 en 2024 a 7 en 2025, lo que representa una variación de 16,67%, en términos absolutos el incremento corresponde a un solo caso adicional. Este resultado indica que la accidentalidad se mantiene en niveles bajos y sugiere que las medidas de prevención y control implementadas por la organización continúan siendo efectivas para la gestión de los riesgos laborales.

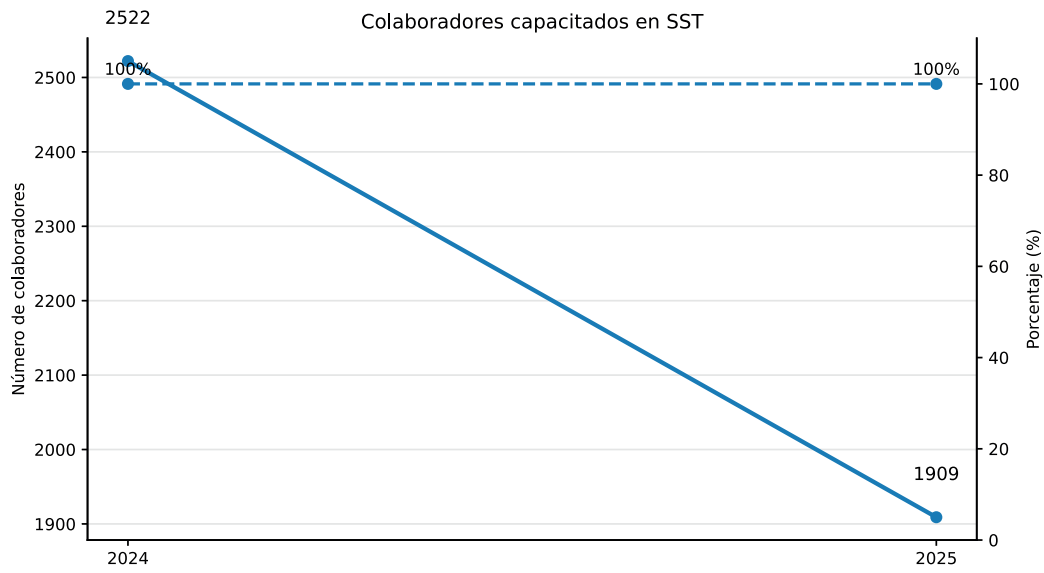
Días perdidos por incidentes / accidentes



Análisis

El indicador pasó de 0 días perdidos en 2024 a 122 en 2025. Si bien este cambio refleja un mayor impacto asociado a los eventos ocurridos durante el periodo, no implica necesariamente un deterioro general de las condiciones de seguridad.

El resultado responde a la materialización de accidentes con mayor tiempo de recuperación, lo que incrementó la severidad medida en días de incapacidad, aun cuando la frecuencia de accidentes se mantuvo en niveles controlados.



Análisis

La organización mantuvo una cobertura del 100% en la capacitación de colaboradores en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) durante ambos periodos evaluados, garantizando que la totalidad del personal recibiera formación en los lineamientos y prácticas definidas en la materia. Aunque se presentó una disminución en el número total de colaboradores capacitados entre un año y otro, el indicador evidencia la continuidad y efectividad de la estrategia de formación, asegurando el cumplimiento integral del programa independientemente de las variaciones en la planta de personal.









Diversidad, equidad
e inclusión

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Diversidad, Equidad e Inclusión

La organización reconoce la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) como un componente fundamental de su estrategia de sostenibilidad y de su modelo de gestión del talento humano. En un sector intensivo en capital humano como el de los centros de contacto, promover entornos laborales diversos e inclusivos no solo fortalece la cultura organizacional, sino que también contribuye a generar oportunidades de empleo para poblaciones que enfrentan mayores barreras de acceso al mercado laboral. En este sentido, la empresa impulsa acciones orientadas a garantizar procesos de vinculación incluyentes, promover el respeto por la diversidad y consolidar ambientes de trabajo seguros, donde todas las personas puedan desarrollar su potencial en condiciones de equidad.

Durante el 2025 la organización continuó fortaleciendo este enfoque mediante acciones orientadas a ampliar las oportunidades de empleo para distintos grupos poblacionales. En el periodo reportado, el **66,5 %** de las personas vinculadas correspondió a mujeres y el **33,5 %** a hombres, evidenciando una participación significativa de mujeres en la operación. Asimismo, se registró la vinculación de **1,7 %** de personas con discapacidad, **5,4 %** pertenecientes a grupos étnicos, **8,4 %** víctimas del conflicto armado, **44,8 %** provenientes de hogares en condición de Sisbén, **5,6 %** de la comunidad LGBTIQ+, **26,1 %** madres cabeza de hogar, **0,6 %** víctimas de violencias basadas en género y **4,9 %** de colaboradores mayores de 50 años. Estos resultados reflejan el compromiso de la organización con la generación de empleo incluyente y con la construcción de oportunidades laborales que contribuyan al desarrollo, como motor de transformación social.

Estetrabajotambiénfuereconocidoexternamente durante el periodo reportado. En 2025 la organización obtuvo el Sello Bogotá Incluyente - categoría Oro, el nivel más alto otorgado por la Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá a las empresas que promueven prácticas laborales inclusivas. Adicionalmente, recibió el

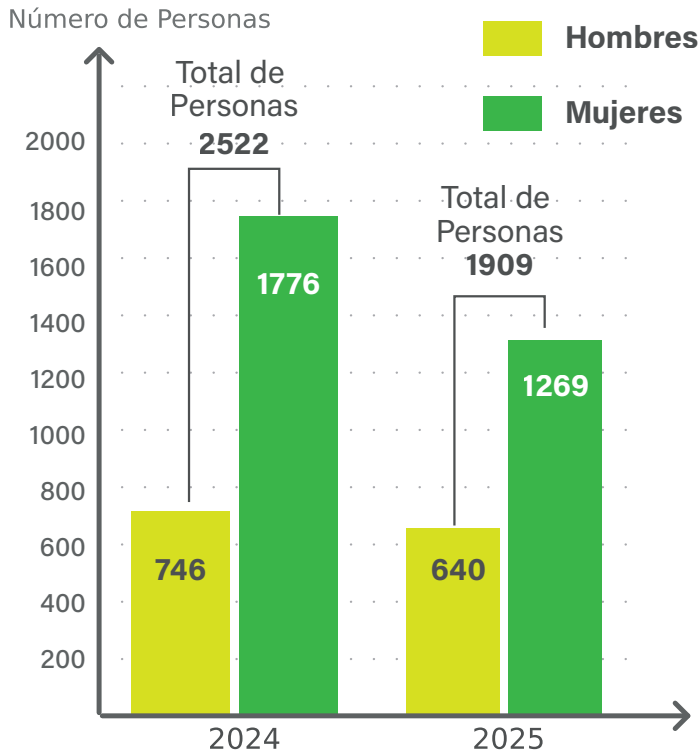
Sello Friendly Biz, otorgado por la Cámara de la Diversidad, reconocimiento que destaca a las organizaciones que promueven entornos laborales seguros, respetuosos e inclusivos para la comunidad LGBTIQ+. Estos reconocimientos reflejan la consolidación de una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y la generación de oportunidades a través del empleo.

Reconocimientos 2025

- **Sello Bogotá Incluyente - Categoría Oro**
- **Reconocimiento Talento Capital - Empleo digno y decente**
- **Sello Friendly Biz - Cámara de la Diversidad**



Personas por género

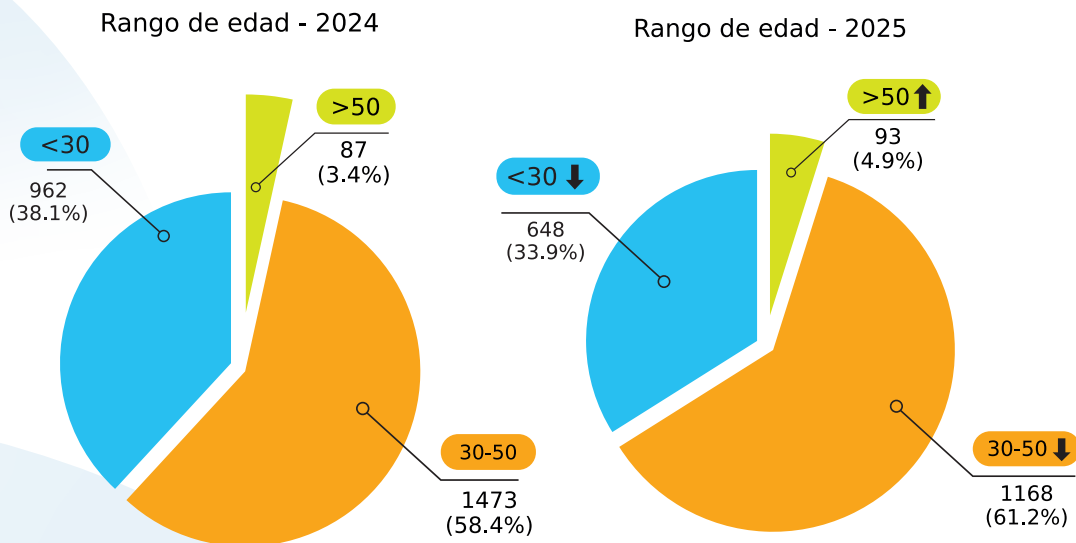


Análisis

La organización mantiene una alta participación de mujeres dentro de su planta de personal. Aun con una variación de (-4 p.p), la representación femenina sigue siendo mayoritaria, lo que refleja una composición laboral con presencia relevante de mujeres en la organización.

Desde la perspectiva de diversidad e inclusión, el resultado sigue siendo positivo en términos de participación. La reducción tiene una relación directa con la disminución de proyectos en 2025.

Colaboradores por rango de edad

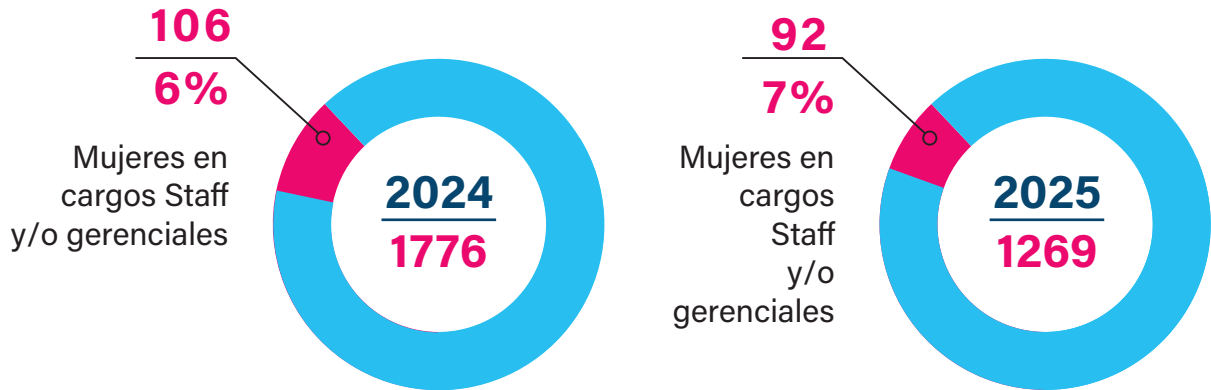


Análisis

La distribución por rangos de edad evidencia una concentración en el grupo entre 30 y 50 años, lo que aporta estabilidad a la operación.

Asimismo, se observa un incremento en la participación de personas mayores de 50 años, lo que contribuye a fortalecer la diversidad etaria en la organización.

Mujeres en cargos staff y/o gerenciales



Análisis

La participación de mujeres en cargos staff y/o gerenciales presentó un incremento de (+1 p.p), pasando del 6% en 2024 al 7% en 2025. Si bien se evidencia una tendencia positiva, este resultado continúa representando un área de oportunidad para fortalecer la equidad de género en posiciones de liderazgo.

Quejas o denuncias laborales recibidas / Casos de discriminación



Análisis

Durante el periodo evaluado no se registraron quejas o denuncias asociadas a discriminación. Este resultado es consistente con los lineamientos organizacionales en materia de respeto e inclusión. No obstante, la organización continúa fortaleciendo sus mecanismos de reporte y sensibilización para garantizar la identificación oportuna de cualquier situación que pueda afectar el entorno laboral.



Reconocimiento por la contribución a los principios y derechos fundamentales del trabajo decente en la ciudad de Bogotá.



Sello de ORO Bogotá Incluyente Alcaldía Mayor de Bogotá



Equipo de
**Talento
Humano**



**Carolina
Mancera**
Sub Gerente General



**Edgar
Martínez**
Gerente Administrativo
y Financiero



**Milena
Rico**
Gerente Mercadeo y
Ventas

A professional portrait of Edgar Martínez, a middle-aged man with glasses, wearing a dark blue shirt and a light blue tie, sitting at a desk with a laptop. The background is a blurred office setting. The image is overlaid with large, semi-transparent blue circles and a white curved shape at the bottom right.

**Edgar
Martínez**

Gerente Administrativo y Financiero



Sostenibilidad
Económica

DESEMPEÑO Y GESTIÓN DE NEGOCIO

Gestión Financiera 2025 con Enfoque de Sostenibilidad Empresarial

1. Resumen Ejecutivo

Durante el ejercicio 2025, la Compañía consolidó una transformación estructural significativa:

- Crecimiento de activos: +18,3%
- Incremento del patrimonio: +87%
- Reducción del endeudamiento: 79,7% - 67,9%
- EBITDA: +137%
- Utilidad neta: +738%
- ROE: 32,56%

A pesar de la disminución del 10,6% en ingresos, la organización fortaleció su rentabilidad a través de eficiencia operativa y optimización de costos.

Este fortalecimiento financiero crea la base para consolidar un modelo de sostenibilidad empresarial integral, alineando desempeño económico con responsabilidad ambiental y eficiencia en el uso de recursos.

2. Desempeño financiero y capacidad de inversión sostenible

2.1 Solidez Patrimonial

CONCEPTO	RESULTADOS 2024	RESULTADOS 2025	% VARIACIÓN
ACTIVOS	30.407 MM	35.972 MM	+18.3%
PASIVOS	24.238 MM	24.436 MM	+0.8%
PATRIMONIO	6.169 MM	11.536 MM	+87%

La compañía crece 18,3% en activos sin incrementar significativamente el pasivo. El crecimiento fue financiado principalmente por fortalecimiento patrimonial.

La empresa crece sin aumentar significativamente su pasivo, financiando su expansión principalmente con utilidades y aportes de capital.

Esta mejora en solvencia permite:

- Inversión en modernización sostenible
- Implementación de programas ambientales
- Reducción gradual de riesgos operativos

2.2 Rentabilidad y Eficiencia

INDICADOR	RESULTADOS 2024	RESULTADOS 2025
MARGEN BRUTO	8.29%	19.23%
MARGEN EBITDA	5.39%	14.31%
MARGEN NETO	0.51%	4.75%
ROA	1.47%	10.44%
ROE	7.27%	32.56%

La reducción del 21,3% en costos de prestación demuestra capacidad de optimización estructural, condición esencial para sostener iniciativas ambientales sin comprometer rentabilidad.

3. Recuperación y Reutilización de Mobiliario

La Propiedad, Planta y Equipo creció 24% principalmente por revaluación.

Acción adelantada:

- Adoptar modelo de economía circular interna
- Programa de reacondicionamiento.
- Reutilización interdepartamental.
- Disposición certificada de activos obsoletos.

Indicadores:

- Ahorro en CAPEX por reutilización.
- Extensión promedio de vida útil.

Impacto:

- Reducción de inversiones futuras.
- Disminución de residuos sólidos.
- Optimización del flujo de caja.
-

Análisis de Estados Financieros

La compañía crece 18,3% en activos sin incrementar significativamente el pasivo. El crecimiento fue financiado principalmente por fortalecimiento patrimonial.

ANÁLISIS DE ACTIVOS

Activos Corrientes (+17,5%)

Efectivo

- Disminuye 993 MM (-31%) producto del fortalecimiento del capital de trabajo

Deudores Comerciales (+26%)

- Crecen 4.721 MM
- Representan 63% del total de activo

Activos No Corrientes (+20%)

Propiedad, Planta y Equipo (+24%)

- Aumenta 2.003 MM producto de la revaluación de los activos

Revaluación PPE (+91%)

- Aumenta 2.221 MM en patrimonio
- Mejora solvencia contable

La empresa está fortaleciendo su estructura operativa y patrimonial.

ANÁLISIS DE PASIVOS

Pasivos Corrientes (-4%)

Aunque el total pasivo casi no cambia, su composición sí cambia.

Obligaciones financieras corrientes (+35%)

- Mayor presión de corto plazo y
- Reclasificación de deuda

Impuestos por pagar (-55%)

- Baja 3.925 MM

Se presenta un pago de obligaciones fiscales acumuladas 2024

Beneficios a empleados (-27%)

Reducción de provisiones laborales
Mejora en depuración de pasivos acumulados.

Pasivos No Corrientes (+25%)

- Aumento en deuda de largo plazo
- Incremento impuesto diferido

Se da un reperfilamiento financiero moviendo deuda a largo plazo.

ESTRUCTURA DE CAPITAL

Endeudamiento

Indicador	2024	2025
Pasivo / Activos	79,7%	67,9%
Patrimonio / Activos	20,3%	32,6%

Mejora clara en solvencia. La empresa reduce dependencia de terceros.

Deuda Financiera Total

2024: 11.526 MM
2025: 14.983 MM

Aumenta 30%. Pero el patrimonio casi se duplica, compensando el riesgo.

MOVIMIENTOS CLAVE EN PATRIMONIO

Capital Social (+147%)

Aporte de propietarios: +1.190 MM
Refuerza:

- Liquidez
- Confianza de accionistas
- Capacidad de crecimiento

Utilidad del período (+738%)

Motor principal del fortalecimiento patrimonial.

Ganancias acumuladas (-65%)

- Distribución de dividendos

ANÁLISIS COMPARATIVO ESTADO DE RESULTADOS 2025 VS 2024

1.1. Resumen Ejecutivo

Durante 2025 la Compañía presentó una transformación significativa en su estructura de rentabilidad. A pesar de una disminución del 10,6% en los ingresos ordinarios, el resultado neto del período se incrementó en 738%, pasando de 448 MM a 3.757 MM.

La mejora se explica principalmente por una reducción sustancial en el costo de prestación de servicios (-21,3%), lo que duplicó el margen bruto y triplicó el margen operacional.

1.2. Desempeño de ingresos

Los ingresos disminuyeron en 9.411 MM (-10,6%). La variación está asociada a: Reducción de volumen de servicios.

Sin embargo, esta contracción fue compensada por mejoras estructurales en eficiencia operativa.

1.3. Eficiencia operativa

El costo de prestación de servicios disminuyó en 17.280 MM (-21,3%), generando:

- Margen bruto 2024: 8,3%
- Margen bruto 2025: 19,2%
- La utilidad bruta creció 107%.

Esto sugiere:

- Optimización de estructura de costos
- Mejor gestión de proveedores
- Mayor productividad operativa
- Focalización en servicios de mayor margen

1.4. Gastos operativos

Los gastos de administración aumentaron 43%, lo que elevó su peso relativo sobre ingresos (3,7% - 6,0%).

No obstante, la ganancia operacional se incrementó 147%, pasando de 4.412 MM a 10.888 MM, con un margen operacional que mejora de 5,0% a 13,8%.

1.5. Resultado financiero y neto

Los gastos financieros permanecieron estables (2.579 MM), lo cual implica una menor presión relativa frente al mayor resultado operacional. La utilidad antes de impuestos creció 494%.

La utilidad neta se multiplicó por nueve, alcanzando un margen neto de 5,25% (vs 0,51% en 2024).

2. INDICADORES CLAVE

2.1 LIQUIDEZ

- 2024: 1.05
- 2025: 1.29

2.2 ENDEUDAMIENTO

- 2024: 79.71%
- 2025: 67.90%

2.3 EBITDA

EBITDA:

Ganancia Operacional + Depreciaciones/Amortizaciones

- EBITDA 2024: 4.773 MM
- EBITDA 2025: 11.316 MM

Crecimiento: +137%

2.4 Margen EBITDA

- 2024: 5,39%
- 2025: 14,31%

Expansión de 8,9 puntos porcentuales.

2.5 Margen Bruto

- 2024: 8,29%
- 2025: 19,23%

2.6 Margen Neto

- 2024: 0,51%
- 2025: 4,75%

2.7 ROE

- ROE 2024: 7.27%
- ROE 2025: 32.56%

2.8 ROA

- ROA 2024: 1.47%
- ROA 2025: 10.44%





3. ANÁLISIS DE RIESGOS

3.1 Riesgo comercial

- Caída del 10,6% en ingresos podría reflejar contracción de mercado.
- Dependencia de clientes estratégicos.

3.2 Riesgo de sostenibilidad del margen

- La mejora depende de mantener control de costos.
- Posible presión inflacionaria futura.

3.3 Riesgo financiero

- Gastos financieros siguen representando 24% del resultado operacional.
- Sensibilidad a tasas de interés.
- 3.4 Riesgo tributario
- Tasa efectiva elevada (45%).
- Impacto de impuesto diferido.

3.4 Riesgo tributario

- Tasa efectiva elevada (45%).
- Impacto de impuesto diferido

Durante el ejercicio 2025 la Compañía presentó una reducción en sus ingresos ordinarios del 10,6%; sin embargo, implementó medidas de eficiencia operativa que permitieron disminuir el costo de prestación de servicios en 21,3%, generando un incremento del 107% en la utilidad bruta.

La ganancia operacional creció 147%, producto principalmente de la mejora en margen bruto, compensando el aumento en gastos administrativos.

El resultado neto del período ascendió a 3.756.622.848,01, representando un incremento significativo respecto del ejercicio anterior (448.273.173,97), evidenciando un fortalecimiento estructural en la rentabilidad del negocio, una mejora en la eficiencia y optimización de costos. La Compañía pasó de un modelo de alto volumen y baja rentabilidad a un modelo más eficiente, rentable y sostenible.

Dentro de las prioridades para el año 2026 están: Recuperar crecimiento en ingresos, Mantener disciplina de costos, Reducir carga financiera y Optimizar estructura tributaria

Indicadores Financieros 2025 Sostenibilidad

INDICADOR	RESULTADOS 2024 COP \$	RESULTADOS 2025 COP \$	% VARIACIÓN
INGRESOS TOTALES	88.502.735.214,70	79.091.390.300,03	-10,6%
INGRESOS POR SERVICIOS DE CONTACT CENTER	87.481.402.287,00	75.335.845.096,95	-13,9%
INGRESOS POR FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	761.469.702,70	1.142.293.431,08	50,0%
INGRESOS POR PASARELA DE PAGOS	259.863.225,00	359.003.772,00	38,2%
INGRESOS POR NEGOCIOS NEARSHORE	1.208.342.613,34	2.254.248.000,00	86,6%
COSTOS OPERACIONALES TOTALES	81.165.563.124,92	63.885.650.570,10	-21,3%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	3.302.219.950,77	4.741.890.603,85	43,6%
PAGOS A PROVEEDORES	8.738.669.869,00	6.558.524.984,00	-24,9%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	448.273.173,97		-100,0%
EBITDA	4.782.975.452,40	11.458.890.250,38	139,6%
TOTAL ACTIVOS	30.407.177.486,23	36.365.441.248,70	19,6%
TOTAL PASIVOS	24.237.836.166,10	24.435.859.062,35	0,8%
PATRIMONIO	6.169.341.320,13	11.929.582.186,35	93,4%



Equipo de
**Gerencia
Administrativa
y Financiera**



**Milena
Rico**

Gerente de Mercadeo y Ventas



Relación con Clientes y
Acceso a Servicios

CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

Gestión Comercial

Durante el año 2025, desde la Gerencia de Mercadeo y Ventas de BPM Consulting consolidó su gestión comercial bajo un enfoque de sostenibilidad, reconociendo que el fortalecimiento de la confianza y la transparencia con los clientes es un pilar fundamental para la estabilidad del negocio.

Nuestra labor no se limita a la generación de oportunidades comerciales. Se orienta a construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la transparencia y el acompañamiento permanente a los clientes durante todas las etapas del ciclo contractual. Este enfoque permite consolidar relaciones institucionales sólidas y asegurar que cada proyecto refleje los valores corporativos que orientan la gestión de BPM Consulting.

En el marco de esta gestión se priorizan aspectos como:

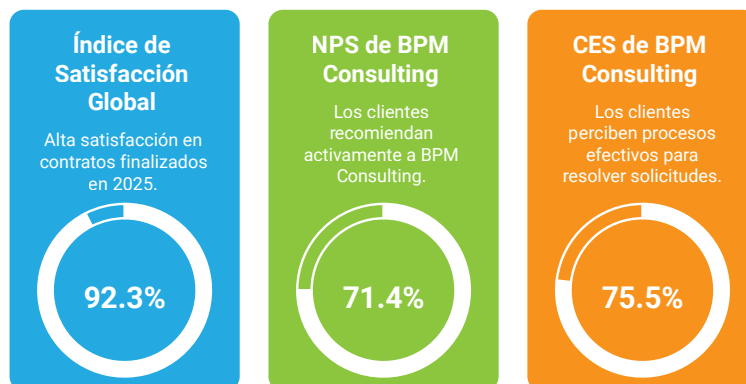
- La claridad y transparencia en la estructuración de las propuestas comerciales.
- La definición precisa de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), asegurando la alineación entre las expectativas del cliente y las capacidades operativas del servicio.
- El acompañamiento durante la formalización de los contratos y la atención de necesidades contractuales que puedan surgir durante su ejecución.
- La comunicación continua con los clientes para identificar nuevas necesidades, gestionar modificaciones contractuales o ajustes al alcance de los servicios.

La gestión se orienta a promover prácticas comerciales responsables y a generar espacios de diálogo cercano con las entidades contratantes y sus equipos de supervisión, garantizando que los servicios ofrecidos respondan de manera técnica y ética a los objetivos de cada contrato.

La experiencia del cliente constituye un elemento fundamental para el fortalecimiento de los servicios de la compañía. Por esta razón, BPM Consulting implementa mecanismos de seguimiento que permiten evaluar la percepción de los clientes frente a la calidad del servicio prestado.

Durante el periodo reportado, la compañía registró los siguientes resultados en sus indicadores de experiencia del cliente:

Métricas de Satisfacción del Cliente 2025



Análisis

Al analizar el cierre de 2025 frente al año anterior, se observa una estabilidad sólida en la Satisfacción Global (92.3%), lo que confirma que la calidad técnica del servicio de BPM Consulting sigue cumpliendo con las expectativas del cliente y supera la meta del 90%. No obstante, el hallazgo crítico reside en el Customer Effort Score (CES), que sufrió una caída significativa del 13.2%,

Este retroceso, sumado al leve descenso en el NPS (de 75 a 71.4), sugiere que, aunque los clientes siguen valorando positivamente el resultado final del servicio, el proceso para obtenerlo les está resultando más complejo o burocrático que en 2024. El foco estratégico para 2026 debe centrarse en simplificar la interacción y resolver los puntos de fricción operativa identificados, evitando que el aumento del esfuerzo termine erosionando la lealtad a largo plazo.

Estos resultados reflejan una valoración positiva frente a la calidad del servicio, la capacidad de respuesta operativa y la transparencia en la gestión contractual.

La información obtenida a través de estos mecanismos de medición constituye un insumo relevante para identificar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos internos orientados a la satisfacción del cliente.

Fuente de información: resultados obtenidos a partir de encuestas de satisfacción aplicadas a clientes que finalizaron su contrato durante el periodo reportado y consolidadas por la Gerencia de Mercadeo y Ventas.

La Gerencia de Mercadeo y Ventas ejerce una función preventiva esencial para la gestión de riesgos reputacionales y operativos asociados a la formalización de relaciones comerciales. Esta gestión garantiza que los procesos de contratación se desarrollen bajo principios de veracidad y claridad en los compromisos adquiridos.

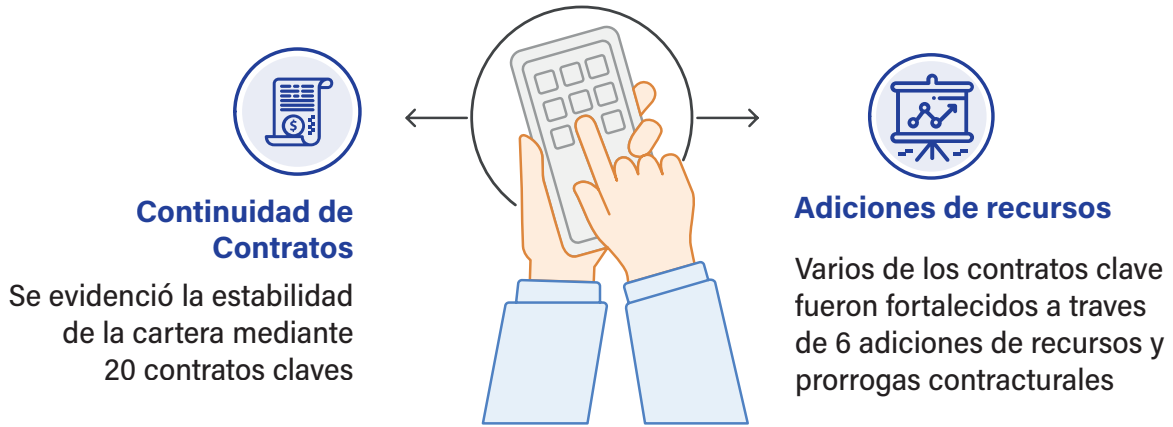
Los controles implementados durante 2025 incluyeron:

- La definición clara de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) en las propuestas y contratos.
- La formalización de acuerdos de confidencialidad con clientes y aliados estratégicos cuando la naturaleza del servicio lo requiere.
- La verificación y gestión de pólizas y garantías contractuales asociadas a los procesos de contratación.
- El acompañamiento en la estructuración y revisión de condiciones contractuales que regulan la prestación de los servicios.

El nivel de adjudicación de nuestras ofertas constituye el principal reflejo de la competitividad y pertinencia de BPM Consulting en el sector. Esta gestión se materializó en la estabilidad de la cartera operativa, destacando la continuidad

de 20 contratos clave y la formalización de 6 adiciones de recursos. Más allá de la captación, estos resultados evidencian la confianza de los clientes en nuestra capacidad para evolucionar a la par de sus necesidades operativas.

La consolidación de estas relaciones comerciales demuestra que la estrategia de BPM Consulting se enfoca en el desarrollo de alianzas sostenibles, basadas en el cumplimiento de los compromisos contractuales, la calidad del servicio y la construcción de relaciones institucionales de largo plazo.

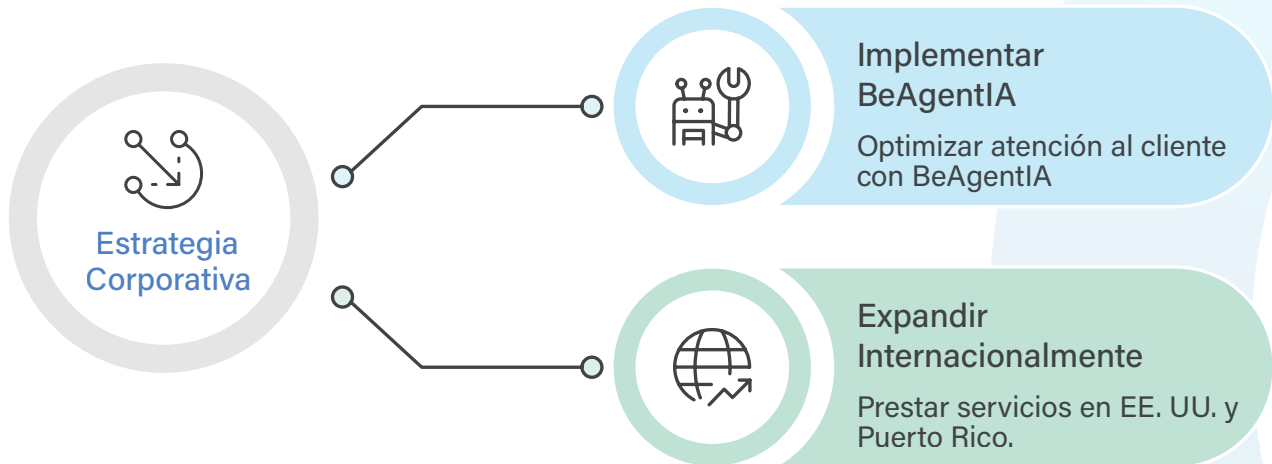


Fuente de información: registros contractuales y reportes de seguimiento de la Gerencia de Mercadeo y Ventas

Como parte del proceso de crecimiento de la compañía, se impulsaron iniciativas orientadas a fortalecer la propuesta de valor y mejorar la experiencia del cliente. Entre las acciones desarrolladas se destacan la incorporación del servicio de agentes virtuales con inteligencia artificial BeAgentIA, orientado a optimizar los procesos de atención y brindar soluciones más eficientes e innovadoras a nuestros clientes.

Adicionalmente, BPM Consulting registró avances en su proceso de internacionalización mediante la prestación de servicios para organizaciones ubicadas en Estados Unidos y Puerto Rico, ampliando el alcance de sus soluciones y fortaleciendo su posicionamiento en el mercado de servicios BPO.

Adicionalmente, BPM Consulting registró avances en su proceso de internacionalización mediante la prestación de servicios para organizaciones ubicadas en **Estados Unidos y Puerto Rico**, ampliando el alcance de sus soluciones y fortaleciendo su posicionamiento en el mercado de servicios BPO.



Estas iniciativas reflejan el compromiso de BPM Consulting con la innovación, la mejora continua y la construcción de relaciones comerciales sostenibles que contribuyan al crecimiento responsable de la organización y de sus aliados estratégicos.

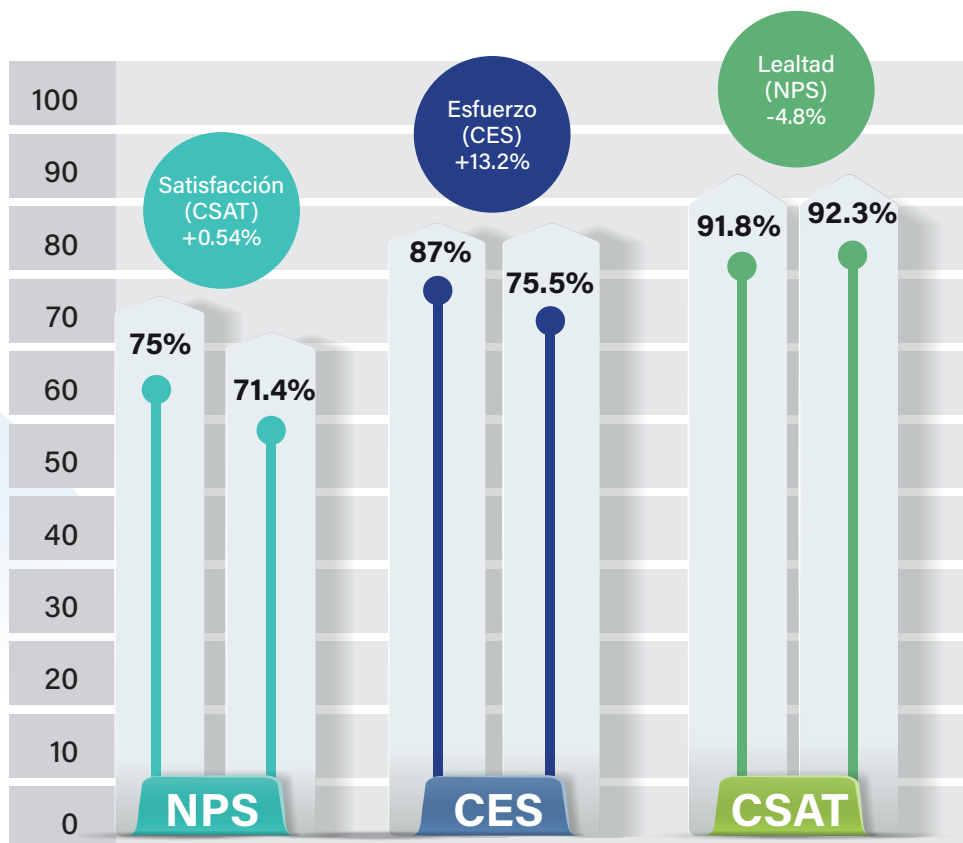
INDICADORES DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El comparativo entre 2024 y 2025 evidencia que BPM Consulting mantiene niveles de satisfacción elevados y consistentes en la prestación de sus servicios, con una mejora en el CSAT, en la percepción de los recursos tecnológicos y Asignación de reemplazos.

La estabilidad del NPS confirma la confianza de los clientes y su disposición a recomendar los servicios de la compañía, mientras que la variación observada en el CES sugiere oportunidades para optimizar la facilidad de interacción y resolución de solicitudes, fortaleciendo así la experiencia del cliente.

Estos resultados permiten concluir que la organización mantiene una percepción positiva en el mercado y una base sólida de satisfacción del cliente, con oportunidades claras para continuar fortaleciendo la eficiencia operativa y la experiencia de servicio.

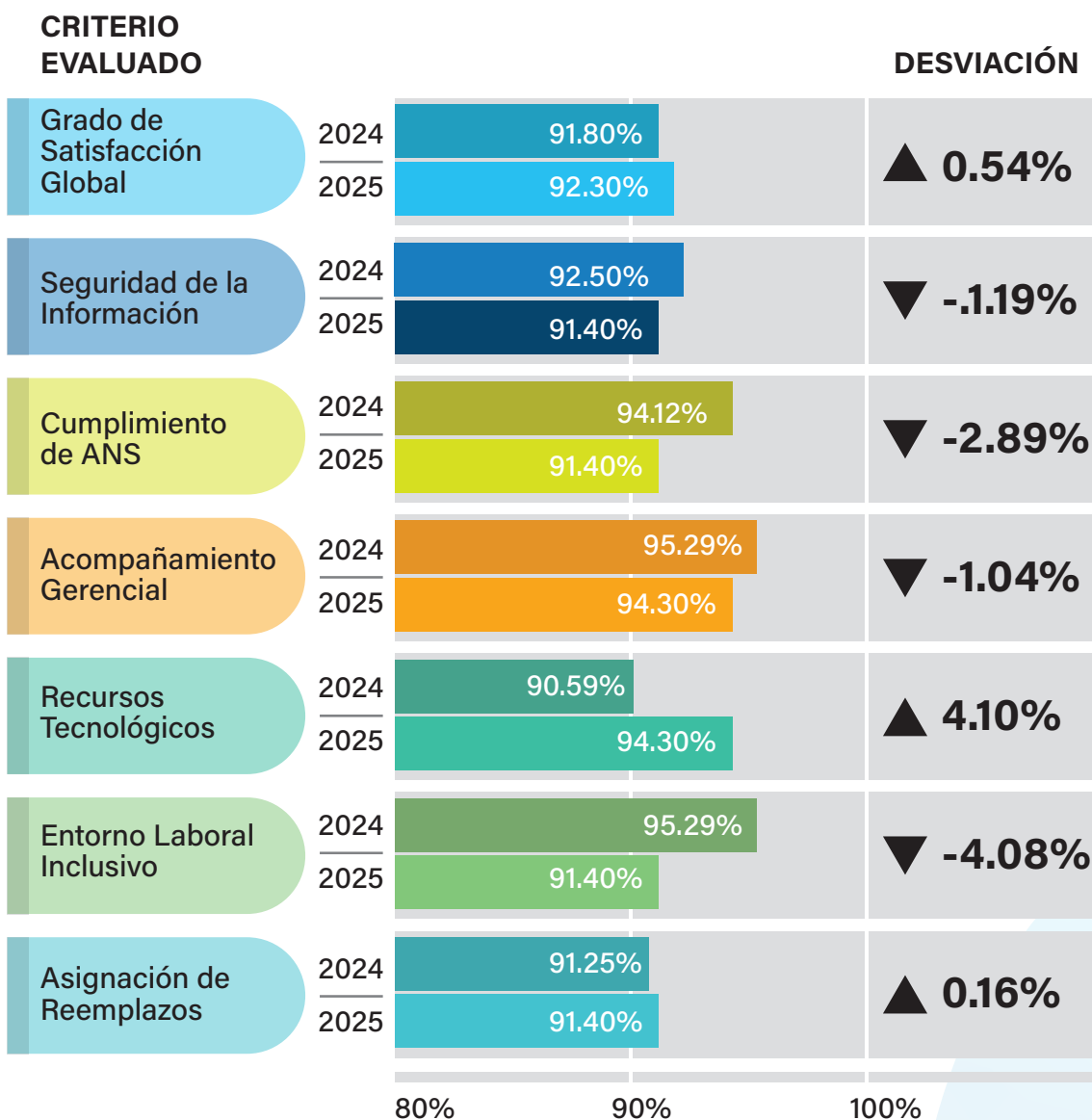
Satisfacción del cliente (NPS /CES/ CSAT)



Análisis

Al analizar el cierre de 2025 frente al año anterior, se observa una estabilidad sólida en la Satisfacción Global (92.3%), lo que confirma que la calidad técnica del servicio de BPM Consulting sigue cumpliendo con las expectativas del cliente y supera la meta del 90%. No obstante, el hallazgo crítico reside en el Customer Effort Score (CES), que sufrió una caída significativa del 13.2%. Este retroceso, sumado al leve descenso en el NPS (de 75 a 71.4), sugiere que, aunque los clientes siguen valorando positivamente el resultado final del servicio, el proceso para obtenerlo les está resultando más complejo o burocrático que en 2024. El foco estratégico para 2026 debe centrarse en simplificar la interacción y resolver los puntos de fricción operativa identificados, evitando que el aumento del esfuerzo termine erosionando la lealtad a largo plazo.

INDICADORES DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE



Análisis

El comparativo entre 2024 y 2025 evidencia que BPM Consulting mantiene niveles de satisfacción elevados y consistentes en la prestación de sus servicios, con una mejora en el CSAT, en la percepción de los recursos tecnológicos y Asignación de reemplazos.

La estabilidad del NPS confirma la confianza de los clientes y su disposición a recomendar los servicios de la compañía, mientras que la variación observada en el CES sugiere oportunidades para optimizar la facilidad de interacción y resolución de solicitudes, fortaleciendo así la experiencia del cliente.

Estos resultados permiten concluir que la organización mantiene una percepción positiva en el mercado y una base sólida de satisfacción del cliente, con oportunidades claras para continuar fortaleciendo la eficiencia operativa y la experiencia de servicio.



**Carolina
Mancera**

Sub Gerente General



Operación Sostenible
del Servicio

CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

Facturación Electrónica y aporte a la sostenibilidad del negocio

Aporte de FEEL a la sostenibilidad del negocio y del entorno

FEEL, como solución de facturación electrónica desarrollada por la organización y autorizada por la DIAN, aporta a la sostenibilidad al facilitar el cumplimiento normativo, promover la formalización empresarial y digitalizar procesos clave en la gestión tributaria. Su implementación permite a empresas y personas naturales operar de manera más eficiente, transparente y alineada con las obligaciones regulatorias.

En este sentido, la contribución de FEEL se expresa principalmente en la reducción de procesos manuales y físicos, la mejora en la trazabilidad de la información y el fortalecimiento de prácticas formales dentro del ecosistema empresarial.

Desempeño del servicio

Para el periodo evaluado, la unidad de negocio FEEL alcanzó un total de 1.024 clientes activos, lo que representa un crecimiento del 21,4% frente al año anterior. Este resultado refleja la consolidación del servicio como una solución confiable para la gestión de la facturación electrónica en el país.

Adicionalmente, se gestionaron 29,8 millones de documentos electrónicos, evidenciando el alcance de la solución y su capacidad para soportar procesos transaccionales de manera digital, eficiente y continua.

Aportes a la digitalización y eficiencia operativa

La implementación de FEEL permite sustituir procesos físicos asociados a la facturación tradicional por flujos digitales, lo que contribuye a una operación más ágil y eficiente para las

“FEEL contribuye a la sostenibilidad mediante la digitalización de procesos tributarios, la formalización empresarial y el fortalecimiento de capacidades digitales en los usuarios.”

organizaciones usuarias. Esta digitalización favorece la reducción del uso de papel y de actividades manuales, mejorando la productividad y la gestión de la información.

Estos aportes deben entenderse como eficiencias operativas derivadas de la digitalización, que pueden generar beneficios ambientales indirectos, sin que representen una medición cuantificada de impacto ambiental.

Desarrollo de capacidades y acceso a soluciones digitales

El crecimiento del servicio en 2025 incorporó 182 nuevos usuarios, entre organizaciones y personas naturales, que accedieron a herramientas para gestionar su facturación electrónica de manera más eficiente.

Este proceso contribuye al fortalecimiento de capacidades digitales en funciones administrativas, contables y operativas, facilitando la adopción tecnológica y reduciendo brechas en el acceso a soluciones que anteriormente estaban limitadas a estructuras empresariales más grandes.

Transparencia y cumplimiento en la operación

Como proveedor autorizado por la DIAN, FEEL contribuye a la transparencia del sistema tributario al facilitar el registro y control de las transacciones económicas. Este rol fortalece la trazabilidad de la información y aporta a la prevención de prácticas como la evasión fiscal, alineándose con principios de integridad y cumplimiento en el entorno empresarial.

Experiencia del usuario y confianza en el servicio

Los resultados de satisfacción evidencian un alto nivel de confianza en el servicio, con un 99,4% de satisfacción y niveles destacados de recomendación. Estos resultados reflejan una operación centrada en el usuario, donde la tecnología actúa como facilitador de procesos y no como barrera, contribuyendo a una experiencia más simple y confiable.

Síntesis del aporte a la sostenibilidad

FEEL aporta a la sostenibilidad al integrar digitalización, cumplimiento normativo, eficiencia operativa y fortalecimiento de capacidades. Su contribución se refleja en una gestión más ágil de los procesos tributarios, en el acceso a herramientas tecnológicas para empresas y personas, y en el fortalecimiento de la transparencia en el entorno económico.

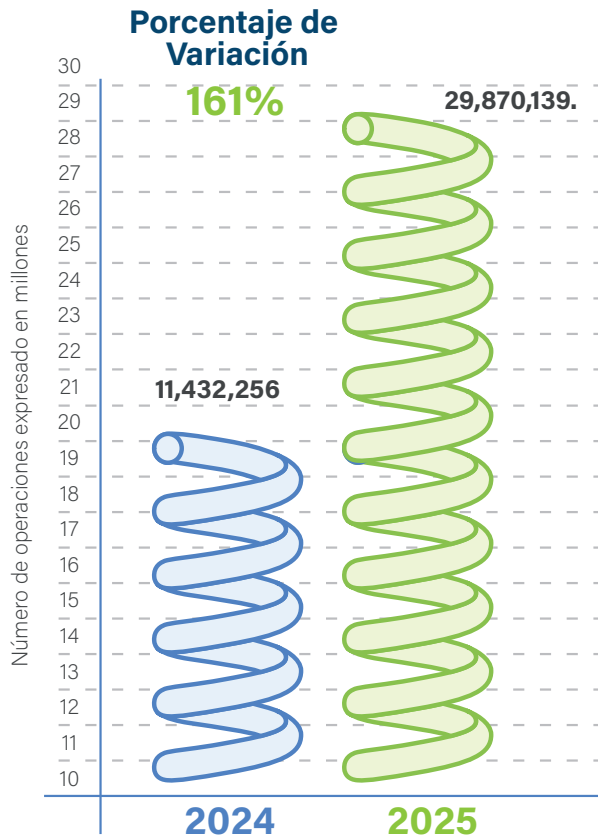
Crecimiento de Clientes de Facturación Electrónica



Análisis

El incremento de 842 a 1.024 clientes (+21,4%) evidencia una mayor adopción de la solución de facturación electrónica, ampliando el alcance del servicio y facilitando el acceso a herramientas digitales para el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Volumen agregado de Operaciones Procesadas (FEEL)

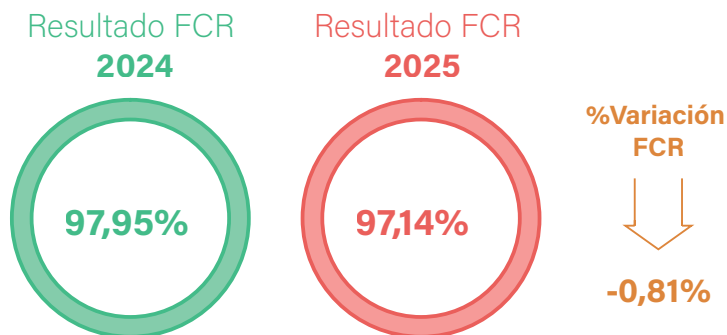


Análisis

El volumen de documentos electrónicos procesados aumentó en 18,4 millones (+161% frente a 2024), reflejando una mayor utilización del servicio.

Este comportamiento evidencia la consolidación de procesos digitales en la gestión documental de los clientes, favoreciendo la eficiencia operativa y la trazabilidad de la información.

Resolución en Primer Contacto (FCR)

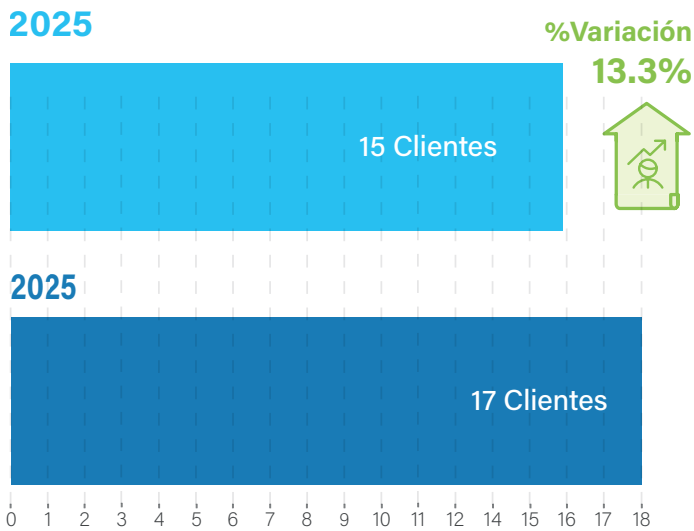


Análisis

El indicador presentó una leve variación al pasar de 97,95% a 97,14% (-0,81 p.p.), manteniéndose en niveles altos de eficiencia en la atención.

Este resultado indica capacidad de resolución oportuna de requerimientos, con oportunidades de mejora en la gestión del primer contacto operativa y la trazabilidad de la información.

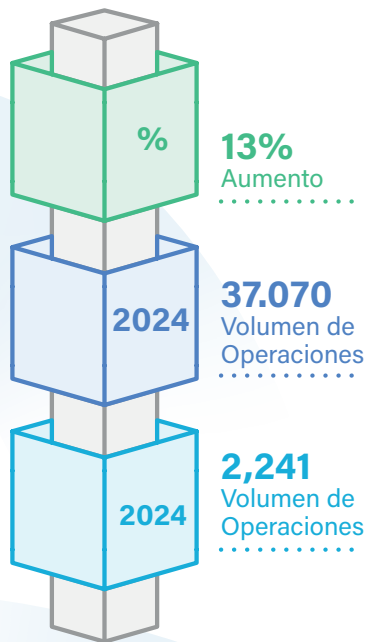
Número de clientes Pasarela de Pagos ELP



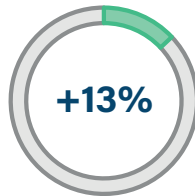
Análisis

El número de clientes aumentó de 15 a 17 (+13,3%), reflejando una adopción progresiva del servicio dentro del portafolio ofrecido.

Volumen Agregado de Operaciones Procesadas (ELP)



Incremento del volumen de Operaciones

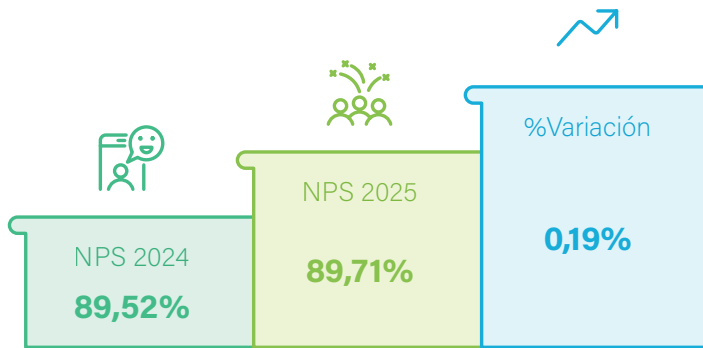


Mayor utilización de servicio y adopción de canales digitales

Análisis

El volumen de operaciones procesadas presentó un incremento del 13%, evidenciando una mayor utilización del servicio y una evolución positiva en la adopción de canales digitales para la realización de pagos.

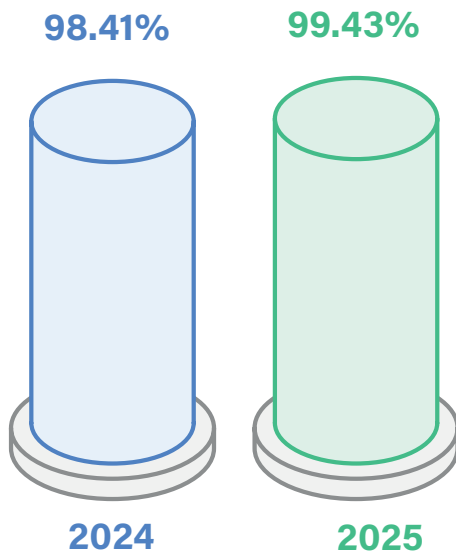
NPS (Net Promoter Score) de clientes facturación electrónica y pasarela de pagos



Análisis

El NPS se mantuvo en niveles altos (89,52% a 89,71%), evidenciando estabilidad en la percepción de valor del servicio y en la disposición de los clientes a recomendar la solución operativa y la trazabilidad de la información.

Satisfacción de Clientes Facturación Electrónica y Pasarela de Pagos (CSAT)

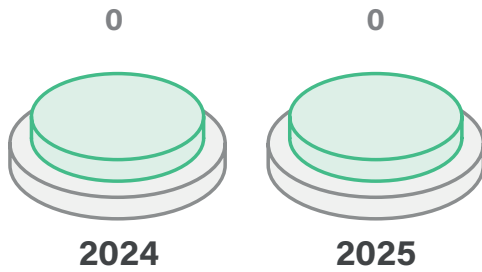


Análisis

El nivel de satisfacción aumentó de 98,41% a 99,43% (+1,02 p.p.), manteniéndose en niveles sobresalientes.

Este resultado refleja una experiencia positiva en el uso del servicio y una adecuada respuesta a las necesidades de los clientes.

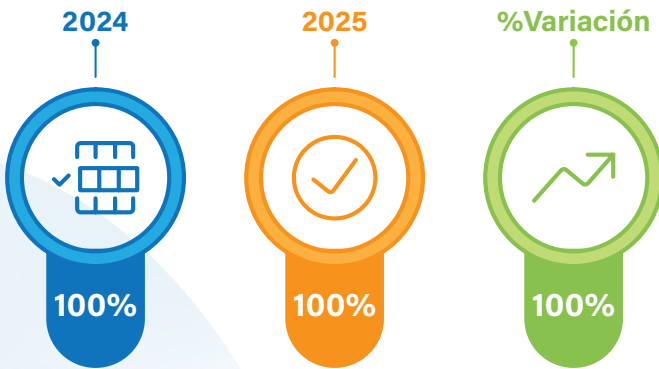
Quejas o Reclamos Recibidos FEEL y ELP



Análisis

Durante el periodo no se registraron quejas o reclamos asociados a los servicios FEEL y ELP, lo que evidencia estabilidad en la operación y una adecuada gestión de la experiencia del cliente.

Disponibilidad General de los Servicios (FEEL - ELP)



Análisis

La disponibilidad del servicio se mantuvo en 100% durante el periodo, asegurando la continuidad operativa y la confiabilidad en la prestación de los servicios.

CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

Aporte a la sostenibilidad desde soluciones transaccionales en alianza

Contribución de la organización a la sostenibilidad desde soluciones transaccionales

En 2025, la organización fortaleció su aporte a la sostenibilidad mediante la promoción de pagos digitales más eficientes, continuos y accesibles a través del servicio Pasarela d Pagos (ELP). El crecimiento del 15% en las transacciones y la disponibilidad del 100% de la plataforma evidencian una operación confiable, que facilita la circulación de recursos y mejora la experiencia de los usuarios.

Este desempeño es relevante en la medida en que respalda la continuidad operativa y reduce fricciones en los procesos de pago, contribuyendo a una mayor eficiencia en las transacciones y al fortalecimiento de ecosistemas digitales más ágiles y seguros.

Desempeño operativo y evolución del servicio

Durante el periodo, la alta disponibilidad de la plataforma permitió mantener la continuidad del servicio sin interrupciones, fortaleciendo la confianza de los usuarios y la estabilidad de la operación.

Adicionalmente, se incorporaron capacidades que mejoran la experiencia y eficiencia del servicio. La activación de pagos sin contacto mediante tecnología NFC (Near Field Communication) facilitó transacciones más ágiles en puntos físicos, mientras que la integración con FEEL permitió ampliar el alcance funcional de la solución, fortaleciendo su utilidad dentro del portafolio de servicios.

“Las alianzas estratégicas con terceros especializados permiten la comercialización y articulación de soluciones transaccionales que favorecen la digitalización, la eficiencia operativa y el acceso a servicios más ágiles y seguros.

Capacidades tecnológicas que fortalecen una operación sostenible

La incorporación de nodos privados fortaleció la infraestructura del servicio, mejorando su capacidad para operar con mayores niveles de seguridad, estabilidad y disponibilidad. Este avance contribuye a la sostenibilidad operativa al reforzar la resiliencia del servicio y su capacidad de respuesta frente a riesgos.

De manera complementaria, la optimización de la interfaz y la integración del débito automático facilitaron el proceso de pago, reduciendo pasos innecesarios y mejorando la accesibilidad para los usuarios. Estas mejoras aportan a una experiencia más ágil e inclusiva en el uso de servicios digitales.

Eficiencias operativas asociadas a la digitalización

El crecimiento de las transacciones digitales contribuyó a reducir la dependencia de procesos presenciales asociados al pago, como el uso de recibos físicos y gestiones en canales tradicionales. En este sentido, la digitalización del servicio favorece una operación más eficiente en el uso de recursos y menor dependencia de insumos físicos.

Estos aportes deben entenderse como eficiencias operativas derivadas de la digitalización, que pueden generar beneficios ambientales indirectos, sin que representen una medición directa de reducción de huella de carbono.



Equipo
FEEL y ELP



**Luz Eneida
Gómez**
Gerente de Operaciones



Operación de
Contact Center

Eficiencia, Continuidad y Generación de Valor

Contribución de la operación a la sostenibilidad del negocio

Durante 2025, la operación de Contact Center y BPO consolidó su aporte a la sostenibilidad a través de la prestación continua del servicio, la eficiencia en la gestión de interacciones y la capacidad de respuesta en entornos de alta demanda. En el periodo evaluado, se gestionaron 4.243.390 interacciones a través de 22 campañas activas, incluyendo operación internacional, manteniendo un 100% de continuidad del servicio en campañas sin interrupciones críticas.

Este desempeño refleja la capacidad de la organización para sostener servicios esenciales de manera estable y confiable, incluso en escenarios de variabilidad en la demanda y complejidad operativa. En este sentido, la sostenibilidad de la operación se expresa en su resiliencia, su capacidad de adaptación y su contribución a la estabilidad de los servicios ofrecidos a clientes y usuarios.

Desempeño operativo y calidad del servicio

Desde la perspectiva de experiencia del usuario, la operación alcanzó un nivel de satisfacción del 92,18%, reflejando una mejora frente al periodo anterior (+1,30%), lo que evidencia avances en la calidad del servicio y en la gestión de interacciones.

Este resultado se soporta en prácticas de monitoreo permanente, seguimiento a indicadores y mejora continua, que permiten fortalecer la confianza de los usuarios y garantizar interacciones más oportunas, consistentes y resolutivas. La estabilidad en la prestación del servicio, combinada con altos niveles de satisfacción, constituye un elemento clave de sostenibilidad, al fortalecer la relación con los clientes, la reputación organizacional y la permanencia del negocio en el largo plazo.

“La operación de Contact Center contribuye a la sostenibilidad mediante la continuidad del servicio, la eficiencia operativa y la gestión de experiencias que fortalecen la confianza de los usuarios.”

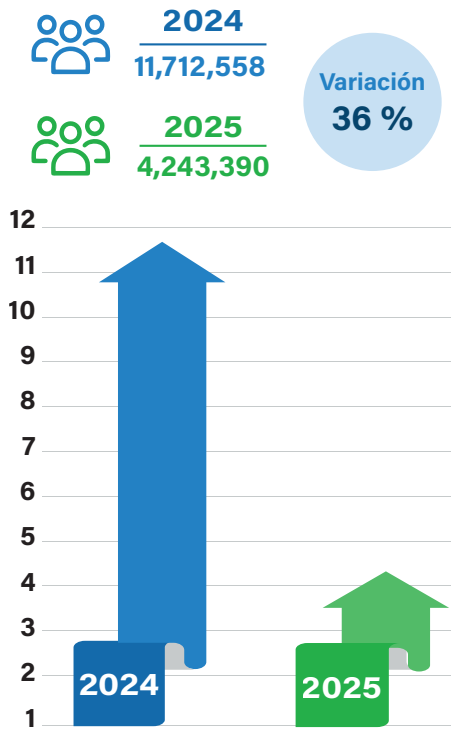
Eficiencia operativa y transformación digital

En línea con la evolución del modelo operativo, la organización incorporó soluciones de automatización basadas en inteligencia artificial, alcanzando 432.990 interacciones gestionadas por agentes automatizados durante 2025.

Este avance refleja la optimización de los procesos de atención, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta, gestionar de manera más eficiente los volúmenes de demanda y fortalecer la escalabilidad del servicio. La incorporación de estas capacidades se desarrolló bajo esquemas de supervisión humana y control operativo, asegurando que la eficiencia no comprometa la calidad de la atención ni la experiencia del usuario.



Volumen total de interacciones atendidas (incluye nearshore)

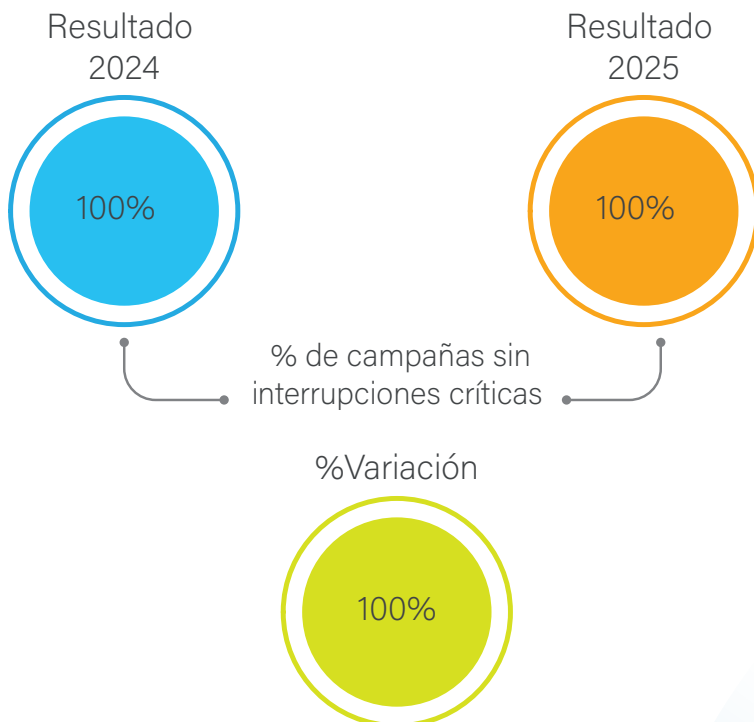


Análisis

En 2025 se evidenció una disminución del 36% en el volumen de interacciones atendidas frente a 2024. Este comportamiento está asociado principalmente a la reducción en el número de clientes gestionados, pasando de 34 clientes en 2024 a 22 en 2025.

A pesar de la disminución en el volumen operativo, el servicio mantuvo la continuidad en la atención y gestión de las campañas activas.

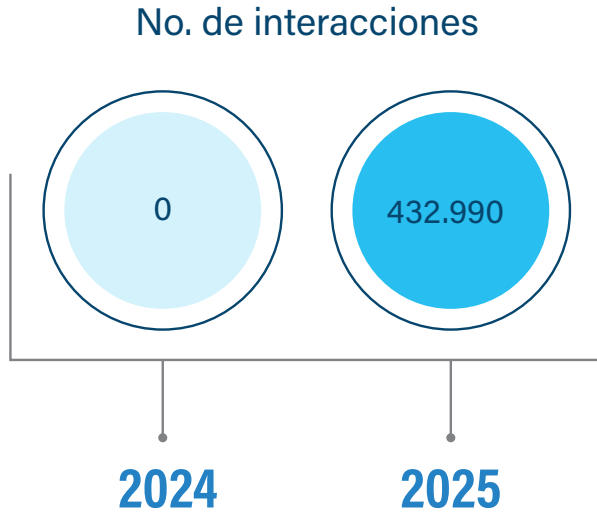
Indicador de continuidad del servicio



Análisis

El indicador de continuidad del servicio se mantuvo en 100% durante 2024 y 2025, evidenciando la estabilidad operativa y el cumplimiento de los niveles de servicio acordados con los clientes. Como resultado, no se presentaron multas ni descuentos asociados a incumplimientos de ANS relacionados con interrupciones críticas en la operación.

Interacciones gestionadas por agentes AI



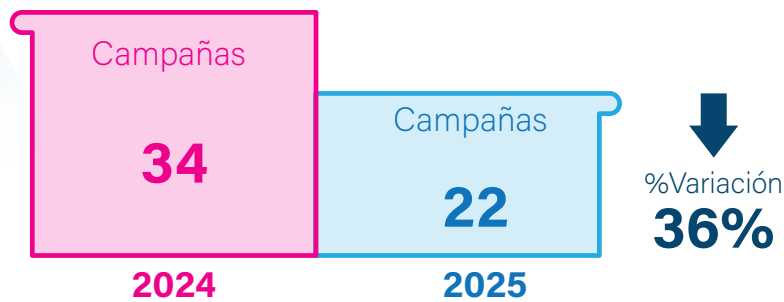
Análisis

Durante 2025 se consolidó un proceso de medición y seguimiento más estructurado para las interacciones gestionadas por agentes de inteligencia artificial, permitiendo registrar un total de 432.990 interacciones atendidas.

No se cuenta con información comparable para 2024, debido a que en ese periodo no existía una medición consolidada del servicio. La implementación de este esquema de seguimiento en 2025 fortalece la trazabilidad y el análisis de la evolución operativa de los servicios soportados por IA.

Número de campañas activas en el periodo

Reducción de Campañas Activas

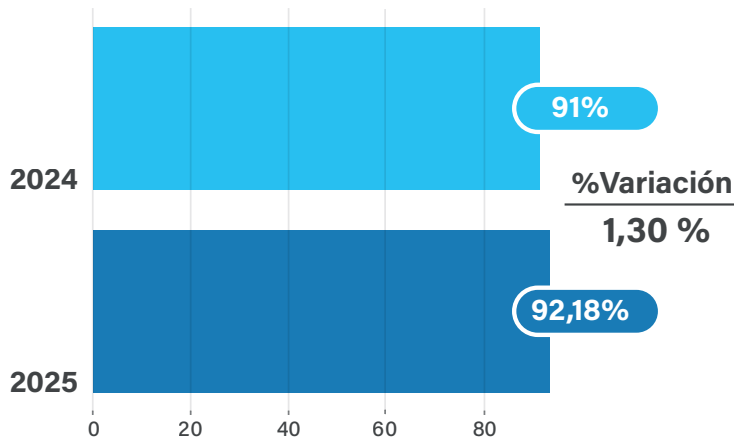


Análisis

Durante 2025 se registraron 22 campañas activas, frente a 34 campañas gestionadas en 2024, evidenciando una disminución del 36% en el volumen de operaciones atendidas durante el periodo.

Este comportamiento está asociado a la reducción en el número de clientes gestionados y tuvo impacto directo en la disminución del volumen de interacciones y servicios operados por el Contact Center.

Satisfacción del cliente (NPS o CSAT) (%)



Análisis

El indicador de satisfacción del cliente presentó un incremento de 1,30% en 2025 frente a 2024, alcanzando un nivel de satisfacción del 92%.

Este resultado refleja la percepción positiva de los usuarios finales (ciudadanos) sobre la calidad del servicio prestado por el Contact Center, medida a través de encuestas de satisfacción aplicadas durante la atención. El indicador constituye una herramienta de medición de impacto que permite evaluar la experiencia del usuario y la efectividad del servicio entregado.

OPERACIÓN DE CONTACT CENTER

Campañas: alcance, desempeño y aporte a la sostenibilidad

Como parte de la operación del servicio de Contact Center y BPO, la organización gestionó durante el año 2025 un portafolio diverso de campañas asociadas a clientes de distintos sectores, tanto a nivel nacional como internacional.

Estas operaciones se desarrollaron bajo esquemas de atención multicanal que integran atención presencial, en canales telefónicos y digitales, facilitando el acceso de los usuarios a servicios de información, orientación y gestión de solicitudes. Este modelo operativo se soporta en plataformas tecnológicas que permiten la gestión integrada de las interacciones, lo que ha facilitado avanzar de manera progresiva hacia esquemas de atención omnicanal, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la organización, la eficiencia en la gestión del servicio y la continuidad en la atención a los usuarios.

En este contexto, la diversidad de los clientes, la cobertura de los servicios y la capacidad de adaptación a distintos entornos operativos evidencian la solidez del modelo de

“El despliegue de campañas evidencia la capacidad operativa de la organización, su cobertura en distintos sectores y su contribución a la continuidad del servicio y generación de valor.”

atención implementado, el cual contribuye de manera directa a la sostenibilidad del negocio al garantizar la prestación continua de los servicios, fortalecer la relación con los usuarios y generar impactos positivos en el acceso a canales de atención confiables.

A continuación, se presenta el detalle de las campañas operadas durante el periodo 2025, incluyendo clientes en Colombia y en el mercado internacional (nearshore – Estados Unidos), con información asociada al alcance del servicio, volumen de interacciones y talento humano involucrado.

Esta caracterización permite dimensionar la magnitud de la operación y su contribución a la sostenibilidad, particularmente en términos de generación de empleo, fortalecimiento de capacidades operativas y consolidación de un modelo de servicio eficiente, adaptable y orientado a las necesidades de los grupos de interés.



ADRES

Entidad encargada de la administración de los recursos del sistema de salud en Colombia, orientada a garantizar el flujo eficiente de recursos y la sostenibilidad del sistema.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto social
Acceso a servicios públicos

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Facilitó el acceso a información sobre afiliación y procesos, fortaleciendo la transparencia y el acceso a servicios de salud.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Ciudadanos afiliados al sistema de salud

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Presencial

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



10 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
9300



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
15



**Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales**

Autoridad responsable de la evaluación
y seguimiento de licencias ambientales
en el país.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto regulatorio
e institucional

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Permitió el acceso a
información sobre trámites
ambientales, fortaleciendo
la transparencia y la
participación.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Ciudadanos, empresas,
sector ambiental

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Presencial
WhatsApp
Videollamada
Clic to call
Chat
Web call back

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



8,3
meses



**VOLUMEN
ESTIMADO
DE ATENCIONES
POR MES
2049**



**# PERSONAS QUE
GESTIONAN LA
CAMPAÑA**

11



Entidad encargada de la gestión del acceso a tierras y el desarrollo rural.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto social
Acceso a servicios públicos

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Facilitó el acceso a información institucional, contribuyendo al acceso a servicios del Estado.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Comunidades rurales, campesinos

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Presencial
Video llamada
Chat

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



5,8 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
148480



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
93



Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN

Entidad orientada a la reintegración de personas en proceso de reincorporación a la vida civil

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto social

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Permitió el acceso a orientación institucional, contribuyendo a la inclusión social.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Población en proceso de reintegración

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Chat
Video Llamada
Click To Call
Videollamada con lenguaje de señas colombiana
SMS

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



12 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
48.976



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA

7



Autoridad monetaria del país.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto institucional

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Facilitó el acceso a información económica y gestión de PQRS, fortaleciendo así la transparencia institucional.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Ciudadanos, sector financiero, academia

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Presencial

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



12 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
23548



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
19



**POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE SANIDAD**

IBAGUE

Entidad encargada de la
prestación de servicios de salud
a población específica

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

**CLASIFICACIÓN
DE IMPACTO**



Acceso a servicios
públicos

**CONTRIBUCIÓN
A LA
SOSTENIBILIDAD**



Facilitó el acceso a
información y gestión de
citas a servicios médicos,
mejorando la oportunidad
en la atención.

**GRUPO DE
INTERÉS
IMPACTADO**



Usuarios del sistema de
sanidad

**CANAL DE
ATENCIÓN**



Telefónico

**VIGENCIA DE
LA CAMPAÑA**



5,4
meses

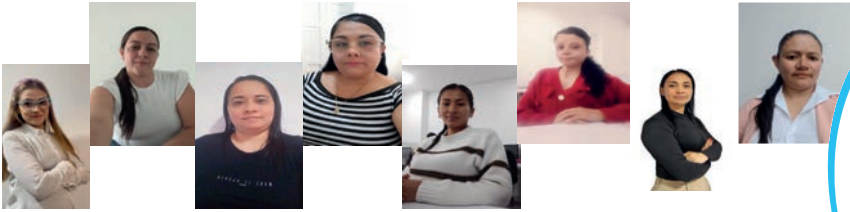


**VOLUMEN
ESTIMADO
DE ATENCIONES
POR MES
9007**



**# PERSONAS QUE
GESTIONAN LA
CAMPAÑA**

7



**POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE SANIDAD**

RISARALDA

Entidad encargada de la prestación de servicios de salud a población específica

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Acceso a servicios públicos



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
9000

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Facilitó el acceso a información y gestión de citas a servicios médicos, mejorando la oportunidad en la atención.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Usuarios del sistema de sanidad



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
8

CANAL DE ATENCIÓN

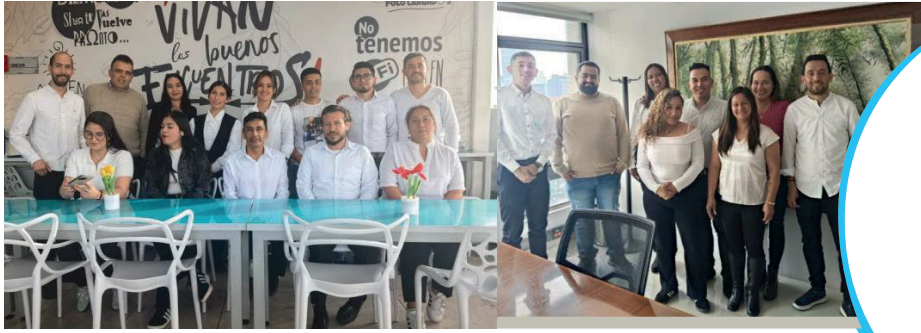


Telefónico
SMS
Click to call

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



7,1 meses



Educación

Entidad responsable de la política educativa del país. Evaluación de calidad educativa.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto social
Desarrollo Humano

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Facilitó el acceso a información sobre procesos académicos y gestión de visitas de certificación o recertificación de programas de educación superior, fortaleciendo así la calidad educativa.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Instituciones educativas, docentes, evaluadores

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Presencial
WhatsApp
Videollamada
Chat

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



5 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
1600



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
32



Entidad encargada de la formulación de políticas laborales y protección de las personas que laboran en el país.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto social

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Facilitó el acceso a orientación sobre derechos laborales y servicios institucionales.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Trabajadores, empleadores

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Chat
Click to call
Videollamada
Redes Sociales

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



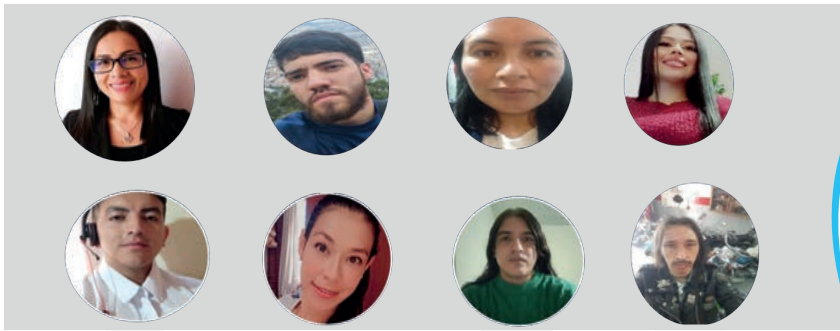
10 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
33020



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
48



Entidad concesionaria encargada de la operación del Aeropuerto El Dorado.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Servicios al ciudadano / Infraestructura

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Facilitó el acceso a información sobre servicios aeroportuarios, mejorando la experiencia del usuario.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Viajeros, usuarios del aeropuerto

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico WhatsApp

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



12 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
3628



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA

8



SECRETARÍA DE MOVILIDAD



Entidad encargada de la movilidad en Bogotá.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Gestión territorial

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Permitió el acceso a información sobre trámites y servicios de movilidad.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Ciudadanos, conductores, usuarios del transporte

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Presencial
Chat
Videollamada
Mailing
SMS

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



8,2 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
56904



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
97



**AGENCIA DISTRITAL
DE EMPLEO**

Entidad orientada al fortalecimiento del desarrollo económico de la ciudad.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

**CLASIFICACIÓN
DE IMPACTO**



Impacto social
/Desarrollo económico

**CONTRIBUCIÓN
A LA
SOSTENIBILIDAD**



Facilitó el acceso a programas y servicios, promoviendo oportunidades económicas.

**GRUPO DE
INTERÉS
IMPACTADO**



Emprendedores, ciudadanos, empresas

**CANAL DE
ATENCIÓN**



Telefónico
WhatsApp
Mailing
SMS
Chat

**VIGENCIA DE
LA CAMPAÑA**



3,9
meses



**VOLUMEN
ESTIMADO
DE ATENCIONES
POR MES
36987**



**# PERSONAS QUE
GESTIONAN LA
CAMPAÑA
12**



SECRETARÍA DE
HACIENDA



Entidad encargada de la gestión tributaria del Distrito.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto institucional

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Permitió consolidar las acciones de formación, información e incentivo hacia la ciudadanía en torno a la cultura tributaria distrital y sus principios a información tributaria, fortaleciendo la relación ciudadano-Estado.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Contribuyentes, ciudadanos

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Presencial
Chat
WhatsApp
Mailing
SMS
Videollamada
Canal escrito

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



12 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
102.685



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
230



Entidad encargada de la gestión tributaria del Distrito.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO





Unidad para las Víctimas

Entidad encargada de la supervisión de sociedades en Colombia.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto regulatorio e institucional

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Permitió el acceso a rutas de atención y estado de procesos, facilitando el acceso a derechos.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Población víctima del conflicto

CANAL DE ATENCIÓN



Presencial
Gestión Back Office

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



8,8 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
193164



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
742



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Institución de educación superior
orientada a la formación académica.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

**CLASIFICACIÓN
DE IMPACTO**



Impacto social
/ Educación

**CONTRIBUCIÓN
A LA
SOSTENIBILIDAD**



Facilitó el acceso a
información académica,
contribuyendo a la
orientación educativa.

**GRUPO DE
INTERÉS
IMPACTADO**



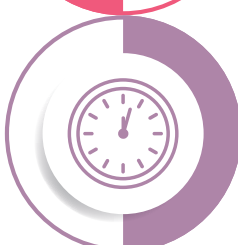
Estudiantes, aspirantes

**CANAL DE
ATENCIÓN**



Telefónico
Chat
Chat bot

**VIGENCIA DE
LA CAMPAÑA**



7,5
meses



**VOLUMEN
ESTIMADO
DE ATENCIONES
POR MES**

12.284



**# PERSONAS QUE
GESTIONAN LA
CAMPAÑA**

11



Campañas
Nearshore



Organización estadounidense que gestiona la atención a usuarios del servicio Prepass, facilitando soporte e información para la operación de transporte de carga en corredores logísticos internacionales.

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Logístico
Transporte

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Mejóro el acceso a los servicios, facilitó la relación entre usuarios y entidades, garantizando una atención oportuna y confiable

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Transportadores, empresas de logística, usuarios del servicio

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Canal escrito

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



8.9
meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES

12.500



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA

6



RUBICON

Agencia estadounidense especializada en ventas internas y servicio al cliente, orientada a apoyar a las empresas en la adquisición y retención de clientes, mediante estrategias comerciales y de atención enfocadas en experiencia del usuario

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto Económico
Servicio al cliente

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Mejóro el acceso a los servicios, facilitó la relación entre usuarios y entidades, garantizando una atención oportuna y confiable

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Clientes finales, empresas contratantes

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Mailing

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



12 meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
800



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
11



Empresa estadounidense de transporte y logística. Presta servicios de envío y entrega de documentos y mercancías, mensajería expresa y paquetería, logística para comercio nacional e internacional y seguimiento y gestión de

DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO



Impacto Económico
Servicio al cliente

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD



Facilitó acceso a información clara y oportunidad de servicios logísticos, permitiendo a los usuarios tomar decisiones eficientes en tiempo y gestión.

GRUPO DE INTERÉS IMPACTADO



Clientes finales y empresas usuarias que requieren servicios de transporte, mensajería y logística

CANAL DE ATENCIÓN



Telefónico
Presencial

VIGENCIA DE LA CAMPAÑA



10
meses



VOLUMEN ESTIMADO DE ATENCIONES POR MES
9300



PERSONAS QUE GESTIONAN LA CAMPAÑA
15



Equipo de
Contact Center



Vanessa Hessen

Gerente de Tecnología e
Infraestructura



Tecnología e Infraestructura

Para la operación

Tecnología e infraestructura: base de la continuidad y sostenibilidad operativa

Tecnología como habilitador de la operación sostenible

Durante 2025, la Gerencia de Tecnología consolidó su rol como habilitador estratégico de la operación, asegurando que la infraestructura, los sistemas de información y las herramientas tecnológicas soportaran de manera confiable la prestación de servicios. En una operación intensiva en interacciones, canales y plataformas, la sostenibilidad del negocio depende en gran medida de la capacidad tecnológica para responder de forma estable, segura y continua a las necesidades operativas.

Desde esta perspectiva, la contribución de la tecnología a la sostenibilidad no se limita a la incorporación de herramientas, sino a su capacidad para sostener la operación en el tiempo, reducir vulnerabilidades y fortalecer la eficiencia del modelo de servicio. Esto convierte a la infraestructura tecnológica en un componente esencial para la resiliencia y la continuidad del negocio.

Continuidad operativa, disponibilidad y gestión de riesgos

La estabilidad de la operación se fortaleció mediante la implementación de sistemas de monitoreo integral sobre plataformas críticas, alcanzando un 99,8% de disponibilidad en servicios de internet e infraestructura. Este resultado refleja una capacidad operativa orientada a prevenir interrupciones, reducir riesgos de indisponibilidad y asegurar la continuidad de los servicios en un entorno digital de alta exigencia.

En paralelo, la gestión tecnológica incorporó mecanismos de control y seguimiento sobre eventos asociados a riesgos de seguridad

La gestión de tecnología e infraestructura habilita la continuidad, disponibilidad y resiliencia de la operación, fortaleciendo la capacidad de la organización para prestar servicios confiables, seguros y eficientes en el tiempo.

digital, permitiendo su atención conforme a los protocolos establecidos. En este contexto, la tecnología aporta a la sostenibilidad al reducir la exposición a fallas operativas, proteger la continuidad de los servicios y reforzar la confiabilidad de la operación frente a clientes, usuarios y demás grupos de interés.

Gobierno tecnológico y fortalecimiento de capacidades

La gestión de activos tecnológicos alcanzó una cobertura del 95% en propiedad y actualización de herramientas de soporte, fortaleciendo el control sobre los recursos que respaldan la operación y mejorando la resiliencia tecnológica de la compañía. Este componente es especialmente relevante en un modelo de negocio donde la capacidad de respuesta depende de la disponibilidad y vigencia de los activos que soportan la prestación del servicio.

Adicionalmente, la organización avanzó en la automatización de procesos y en el uso de tecnologías emergentes, incluyendo inteligencia artificial, bajo lineamientos de gobernanza y supervisión humana que cubren actualmente el 70% de las soluciones automatizadas. Este enfoque permite que la evolución tecnológica contribuya al fortalecimiento del modelo de negocio, preservando condiciones de control, calidad y seguridad en la prestación de los servicios.

OPERACIÓN SOSTENIBLE DEL SERVICIO

Eficiencias operativas derivadas de la digitalización

Durante el periodo, la organización logró una digitalización del 100% en los formatos de entrega de equipos, eliminando el uso de soportes físicos en este proceso. Este avance representa una mejora concreta en eficiencia administrativa y trazabilidad, además de reducir la dependencia e documentos en papel.

Este tipo de iniciativas puede entenderse como una contribución complementaria a la sostenibilidad, en la medida en que optimiza procesos internos y favorece un uso más eficiente de recursos. Sin embargo, su valor principal dentro del negocio está en fortalecer la agilidad operativa, la gestión documental y la desmaterialización de procesos de soporte



La gestión tecnológica habilita capacidades clave que garantizan la continuidad, resiliencia y eficiencia de la operación, contribuyendo a la sostenibilidad del negocio.



Equipo de Tecnología y
e Infraestructura



Innovación y
**Transformación
Digital**

OPERACIÓN SOSTENIBLE DEL SERVICIO

Innovación y transformación digital en el fortalecimiento del modelo de negocio

La innovación y la transformación digital se han consolidado como elementos clave para el fortalecimiento del modelo de negocio de la organización. En un entorno caracterizado por la evolución tecnológica y el cambio en las expectativas de los usuarios, la incorporación de herramientas digitales permite mejorar la eficiencia operativa, ampliar la capacidad de atención y fortalecer la calidad de los servicios.

En este contexto, la organización ha desarrollado iniciativas orientadas tanto a la optimización de procesos internos como a la evolución de los servicios ofrecidos. Estas iniciativas permiten integrar tecnologías en diferentes ámbitos de la operación, desde la gestión del talento

“La innovación impulsa el desarrollo de capacidades tecnológicas y operativas que mejoran la eficiencia, la experiencia del usuario y la adaptación del negocio a entornos cambiantes.”

humano hasta la atención de usuarios mediante soluciones basadas en inteligencia artificial, fortaleciendo la capacidad de adaptación del negocio.

Durante el periodo reportado, se avanzó en el desarrollo de soluciones tecnológicas como **My Jobs**, orientada a la gestión digital del talento, y **BeAgentIA**, enfocada en la automatización de servicios mediante agentes virtuales. Estas iniciativas reflejan la capacidad de la organización para incorporar tecnologías que mejoran la eficiencia, optimizan la gestión de la información y fortalecen la experiencia de los usuarios, contribuyendo al desarrollo de un modelo de negocio más eficiente y sostenible.

OPERACIÓN SOSTENIBLE DEL SERVICIO

Transformación digital en la atracción y gestión del talento

Como parte de su proceso de innovación y transformación digital, la organización avanzó en el desarrollo de My Jobs, una plataforma tecnológica orientada a fortalecer la atracción y gestión del talento humano. Esta herramienta permite centralizar la publicación de vacantes, la recepción de postulaciones y el seguimiento de candidatos, facilitando una gestión más ordenada, trazable y eficiente del proceso de selección.

En una operación intensiva en talento, como la prestación de servicios de contact center y BPO, este tipo de desarrollos resulta especialmente relevante porque mejora la capacidad de respuesta frente a las necesidades de contratación, reduce la dependencia de procesos manuales y fortalece la calidad de la información

“My Jobs fortalece la capacidad de la organización para gestionar el talento de manera más ágil, trazable y eficiente, en un negocio donde la oportunidad en la contratación es crítica para la operación”

disponible para la toma de decisiones. A su vez, contribuye a optimizar la interacción entre los equipos de talento humano y las personas interesadas en vincularse a la organización, favoreciendo procesos de reclutamiento más ágiles y transparentes.

My Jobs aporta al fortalecimiento del modelo de negocio al mejorar la eficiencia operativa de un proceso crítico para la continuidad de la operación y al consolidar una base estructurada de talento potencial. En este sentido, la innovación tecnológica se convierte en un habilitador de capacidades organizacionales que permiten sostener el crecimiento, mejorar la gestión interna y avanzar hacia procesos más eficientes y menos dependientes de soportes manuales.

OPERACIÓN SOSTENIBLE DEL SERVICIO

Innovación en la prestación de servicios mediante inteligencia artificial

En el marco de su estrategia de transformación digital, la organización avanzó en el desarrollo de **BeAgentIA**, una plataforma tecnológica orientada a la prestación de servicios mediante agentes virtuales basados en inteligencia artificial. Esta solución permite integrar distintos canales de atención, como chat web, voz y mensajería digital, ampliando las capacidades de interacción con los usuarios y fortaleciendo la capacidad de respuesta en la operación.

La implementación de **BeAgentIA** permite gestionar de manera más eficiente volúmenes de interacción, automatizar procesos recurrentes y complementar los modelos tradicionales de atención, optimizando el uso de recursos operativos. En este sentido, la inteligencia artificial actúa como un habilitador que amplifica la capacidad del servicio, sin reemplazar la intervención humana, manteniendo el control y la calidad en la atención.

OPERACIÓN SOSTENIBLE DEL SERVICIO

Innovación

La innovación y la transformación digital han permitido a la organización fortalecer capacidades clave para la operación y evolución del negocio, especialmente en la gestión del talento y en la prestación de servicios. Iniciativas como **My Jobs y BeAgentIA** evidencian cómo la incorporación de soluciones tecnológicas contribuye a mejorar la eficiencia operativa, optimizar la gestión de la información y ampliar la capacidad de atención a usuarios.

Estos desarrollos reflejan un enfoque de innovación orientado a resolver necesidades concretas del negocio, mediante herramientas que facilitan procesos, mejoran la experiencia de los usuarios y fortalecen la toma de decisiones. En este contexto, la tecnología se consolida

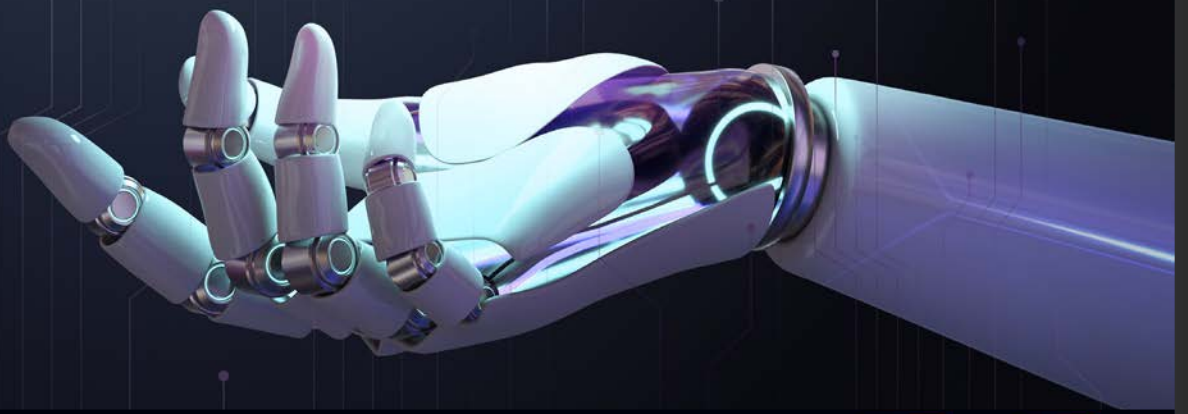
“BeAgentIA amplía la capacidad de atención y optimiza la operación mediante automatización y análisis de datos, fortaleciendo la eficiencia y la experiencia del usuario.”

Adicionalmente, la plataforma incorpora funcionalidades de análisis de interacciones, como herramientas de speech analytics, encuestas de satisfacción y visualización de resultados, que permiten generar información relevante para la mejora continua. Esto fortalece la toma de decisiones basada en datos y contribuye a la optimización de los procesos operativos.

De esta manera, la incorporación de inteligencia artificial contribuye al fortalecimiento del modelo de negocio al mejorar la eficiencia, aumentar la escalabilidad de la operación y optimizar la experiencia de los usuarios, consolidando capacidades que permiten responder de manera más efectiva a las dinámicas del sector.

como un habilitador para la adaptación de la organización a entornos cambiantes y para la evolución de su modelo de servicio.

En conjunto, la innovación contribuye al fortalecimiento de un modelo de negocio más eficiente, escalable y resiliente, capaz de sostener la prestación de servicios en el tiempo y responder de manera efectiva a las dinámicas del sector.



be AGENTIA

[Inicio](#) [Soluciones](#) [Casos de Uso](#)

[Try Agentia](#)

[Contacto](#)



EXPERIENCIA AGENTIA 30



Be Analytcs
Dashboards en Tiempo Real

Análisis de sentimiento, oportunidades de venta y reportes personalizados, todo en una sola solución.

< Be Smart >

Un Ecosistema de Herramientas a tu Servicio

Nuestros pilares combinan tecnología y estrategia para ofrecerte una solución integral e intuitiva.



Plataforma Intuitiva

Creación fácil de agentes conversacionales sin necesidad de tener habilidades técnicas



Interacción Omnicanal

Atiende a tus clientes de manera consistente y eficaz en su canal de comunicación



Integraciones Simples

Conexiones fáciles y rápidas con tus aplicaciones y sistemas existentes para un flujo de



Entrenamiento Inteligente

Actualiza y mejora tu agente virtual utilizando grabaciones de llamadas, archivos o URLs avanzadas.



Insights en Tiempo Real

Accede a análisis emocional, tipificación de interacciones y medición de CSAT al instante avanzadas.



Activación Inmediata

Crea tu bot y obtén el link listo para usar en tu web o canales de comunicación ¡en minutos! avanzadas.



Reflexión de sostenibilidad 2025

El 2025 fue un año en el que consolidamos una visión clara: la sostenibilidad no es un componente adicional de la gestión, sino una forma de operar el negocio con responsabilidad, eficiencia y visión de largo plazo.

A lo largo del periodo, fortalecimos nuestras capacidades para garantizar la continuidad de los servicios, la seguridad de la información, la calidad en la atención y la gestión responsable del talento. Estos elementos no solo responden a las exigencias del entorno, sino que reflejan nuestro compromiso con una operación confiable, transparente y orientada a generar valor para nuestros grupos de interés.

La evolución tecnológica y la innovación jugaron un papel determinante en este proceso. La incorporación de soluciones digitales, el uso de inteligencia artificial y el fortalecimiento de nuestra infraestructura nos permitieron mejorar la eficiencia operativa, ampliar nuestra capacidad de atención y adaptarnos a un entorno cada vez más dinámico. Estos avances no son un fin en sí mismos, sino herramientas que nos permiten operar mejor y servir mejor.

Asimismo, continuamos consolidando una cultura organizacional basada en la ética, el cumplimiento y el respeto por las personas. Creemos firmemente que el crecimiento sostenible solo es posible cuando se construye sobre relaciones de confianza, prácticas transparentes y un entorno que promueva el desarrollo del talento.

Este informe refleja un avance consistente en la manera en que entendemos y gestionamos la sostenibilidad: no como un conjunto de iniciativas aisladas, sino como una capacidad transversal que integra la operación, la tecnología, la gestión del talento y la toma de decisiones.

De cara al futuro, Seguiremos construyendo una organización capaz de crecer de manera sostenible, entendiendo que la forma en que operamos hoy define el valor que generamos en el futuro.



**Evolucionando
con propósito**