



BALANCED SCORECARD - PLAN DE ACCIÓN 2025

LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	SUBPROGRAMA	Objetivo	Indicador	FÓRMULA	Meta	Iniciativa	Responsable	Fecha límite	PRESUPUESTO
GOBERNANZA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	BUEN GOBIERNO	GESTIÓN FISCAL	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Margen Operativo	Utilidad operativa / Ingresos Totales	3,3%	Reducción de costos operativos, mejora de la eficiencia, automatización de procesos, optimización del portafolio de servicios.	Director (a) Financiero (a) Gestor (a) Comercial	31/12/2025	\$ 21.005.435.824
GOBERNANZA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	BUEN GOBIERNO	GESTIÓN FISCAL	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Margen Ebitda	EBITDA/Ingresos totales	6%	Optimización de costos, mejora en la eficiencia operativa, aumento de ingresos mediante precios y productos de alto margen.	Director (a) Financiero (a)	31/12/2025	\$ 21.005.435.824
GOBERNANZA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	BUEN GOBIERNO	GESTIÓN FISCAL	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Flujo de caja	Flujo de Caja Operativo - Inversiones en Activos Fijos - Pagos de Deuda	\$ 9.812.520.000	Optimización del capital de trabajo, control del gasto en activos fijos (Capex), mejora de la rentabilidad operativa, gestión eficiente de la deuda y venta de activos no estratégicos.	Director (a) Financiero (a)	31/12/2025	\$ 9.812.520.000
DESARROLLO ECONÓMICO - PRODUCTIVO	ECOSISTEMA TI	ECOSISTEMA DIGITAL	Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Plataforma tecnológica para gestionar la información de los clientes	Clientes con información en la plataforma / clientes totales * 100	60%	Gestionar la información de los clientes y las relaciones comerciales a través de una herramienta tecnológica	Gestor (a) Comercial Director (a) de desarrollo de software y ciencia de datos	31/12/2025	No se tiene presupuesto asignado por ser de gestión
DESARROLLO ECONÓMICO - PRODUCTIVO	ECOSISTEMA TI	ECOSISTEMA DIGITAL	Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Cuota de mercado	Ventas totales People Contact por sector / Ventas del sector * 100	1 documento de evaluación	Evaluar la participación en los diferentes sectores donde People tiene participación en el mercado	Gestor (a) Comercial Director (a) de Operaciones Director (a) de tecnología Director (a) de desarrollo de software y ciencia de datos Coordinador (a) de proyectos	31/12/2025	No se tiene presupuesto asignado por ser de gestión
DESARROLLO ECONÓMICO - PRODUCTIVO	ECOSISTEMA TI	ECOSISTEMA DIGITAL	Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Portafolio de servicios estratégico	% Productos y servicios estratégicos en portafolio	1 Documento de portafolio de servicios	Gestionar un portafolio de servicios estratégico y gestionarlo	Gestor (a) Comercial Director (a) de Operaciones Director (a) de tecnología Director (a) de desarrollo de software y ciencia de datos Coordinador (a) de proyectos	31/12/2025	No se tiene presupuesto asignado por ser de gestión
DESARROLLO ECONÓMICO - PRODUCTIVO	ECOSISTEMA TI	ECOSISTEMA DIGITAL	Definir un portafolio de servicios que atienda las necesidades de nuestros clientes que evidencie un mapa del sector, metas y agenda de trabajo.	Tasa de cumplimiento de agenda programática a través de avanzadas comerciales	Avanzadas realizadas / Avanzadas programadas * 100	100%	Consolidar la agenda de trabajo a través de un calendario que permita visualizar el progreso y las gestiones realizadas	Gestor Comercial (a) Director (a) Financiero (a) Director (a) de Planeación y Mejora Continua	15/04/2025	No se tiene presupuesto asignado por ser de gestión
DESARROLLO ECONÓMICO - PRODUCTIVO	ECOSISTEMA TI	ECOSISTEMA DIGITAL	Tener una visión clara del negocio para generar tecnología y conocimiento a través de innovación y el desarrollo de productos y servicios.	Acuerdos de colaboración empresarial	Q alianzas suscritas	5	Generar acuerdos de colaboración empresarial que permita atender el portafolio de servicios	Coordinador (a) de Proyectos e Innovación Director (a) de Planeación y Mejora Continua	31/07/2025	No se tiene presupuesto asignado por ser de gestión
DESARROLLO ECONÓMICO - PRODUCTIVO	ECOSISTEMA TI	ECOSISTEMA DIGITAL	Tener una visión clara del negocio para generar tecnología y conocimiento a través de innovación y el desarrollo de productos y servicios.	Banco de Colaboración empresarial	Evaluaciones realizadas / Acuerdos de colaboración empresarial suscritos * 100	100%	Evaluar los acuerdos de colaboración empresarial	Coordinador (a) de Proyectos e Innovación	1/04/2025	No se tiene presupuesto asignado por ser de gestión
DESARROLLO ECONÓMICO - PRODUCTIVO	ECOSISTEMA TI	ECOSISTEMA DIGITAL	Lograr la articulación con fondos nacionales e internacionales para traer proyectos	Operador de regalías	No Aplica	1 documento People Operador de regalías	Convertir, gestionar y mantener a People Contact como un operador de regalías	Coordinador (a) de Proyectos e Innovación Director (a) de Planeación y Mejora Continua	1/05/2025	No se tiene presupuesto asignado por ser de gestión
GOBERNANZA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	BUEN GOBIERNO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa rentable, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Porcentaje de cumplimiento de las normas ISO	Q de requisitos implementados / Q de requisitos definidos en la norma * 100	Calidad: 100% SI: 80%	Obtener certificación ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013	Director (a) de Planeación y Mejora Continua	31/08/2025	\$ 30.000.000
GOBERNANZA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	BUEN GOBIERNO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	% de cumplimiento del cronograma de inventario	Q activos registrados en el inventario / Q activos totales * 100	100%	Realizar inventario de activos de acuerdo con la normatividad aplicable	Director (a) Administrativo (a)	31/12/2025	No se tiene presupuesto asignado por ser de gestión
DESARROLLO ECONÓMICO - PRODUCTIVO	DESARROLLO Y FOMENTO EMPRESARIAL	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Gobierno corporativo	No Aplica	Apropiación y seguimiento al programa de gobierno corporativo	Definir un modelo de gobierno corporativo y apropiarlo a la organización	Director (a) jurídico (a) Director (a) de Talento Humano Director (a) Administrativo (a) Director (a) de Planeación y Mejora Continua	31/12/2025	\$ 30.000.000
DESARROLLO ECONÓMICO - PRODUCTIVO	ECOSISTEMA TI	ECOSISTEMA DIGITAL	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	% de personas certificadas	Q de personas certificadas / Q de colaboradores * 100	80%	Definir un plan de formación que garantice la certificación de los colaboradores en un proceso de formación acorde con el rol que desempeña	Director (a) de Talento Humano	31/12/2025	\$ 60.000.000
DESARROLLO ECONÓMICO - PRODUCTIVO	ECOSISTEMA TI	ECOSISTEMA DIGITAL	Continuar con el fortalecimiento administrativo y financiero para ser una empresa eficiente, organizada y ofreciendo servicios con calidad.	Modelo de gestión del conocimiento	No Aplica	1 plataforma tecnológica para la gestión del conocimiento de People Contact	Definir, apropiar, mantener y evaluar un modelo de gestión del conocimiento acorde con las necesidades de People Contact	Director (a) de Talento Humano Director (a) de Planeación y Mejoramiento Continuo	30/06/2025	No se tiene presupuesto asignado por ser de gestión