

emtelco

2025

**Informe de Gestión
y Sostenibilidad**

Emtelco, más que un **Contact center**,
un **Experience Hub**
impulsado por IA y el mejor talento humano:



Atributos



Obsesionados en el cliente



Apasionados por la innovación



Enamorados del talento



Inspirados por la excelencia

Capacidades



Enfoque



Agilidad



Colaboración

Tabla de Contenido

Sobre este informe	4
Mensaje de Presidencia	7
Nuestro proposito y desempeño	11
Somos una compañía AGI.....	37
Resultados financieros.....	82



Sobre este informe

Nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad para 2025

consolida los resultados de nuestra gestión corporativa, financiera, ambiental y de sostenibilidad. Este documento se concibe como el principal canal de comunicación con nuestros grupos de interés. A través de estas acciones, Emtelco reafirma su compromiso de ser una empresa responsable que integra la ética y la transparencia en su ADN. Los resultados obtenidos demuestran que la sostenibilidad se ha convertido en un equilibrio fundamental entre los aspectos ambiental, social, económico y de buen gobierno (ASG).

En este informe se especifica:


- Los resultados de la gestión están basados en la normatividad que regula la actividad empresarial en Colombia.
- Los resultados financieros de la Compañía.
- Incorpora el Informe de Gestión Anual de la Compañía.
- Muestra el desempeño *Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG)* consolidado.
- Los resultados de la gestión y la sostenibilidad hacen las veces de comunicación de *“Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas”*, así como la alineación de nuestra gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.

Periodo de reporte - (2-3)	Ciclo de reporte - (2-3)	Instancias de aprobación del informe - (2-3)
1 de enero al 31 de diciembre 2025.	Anual.	Aprobado por Asamblea de Accionistas (marzo 2026).

Relevante:

- Para su elaboración se tuvo como referente y buena práctica los contenidos generales del *GRI 2021 (Global Reporting Initiative)*. No se aplica ningún estándar sectorial. (2-5).
- La información fue recolectada y consolidada por las áreas de Control Interno y Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental de la Compañía.

Aclaraciones para la lectura del informe desde la perspectiva de sostenibilidad:

Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	Estándar GRI
Se refiere al tema relevante para la sostenibilidad y que se está reportando en los diferentes apartados del Informe.	Indica a que ODS impacta los resultados expuestos. Ejm: 	Muestra el indicador de la iniciativa del reporte global, para los estándares de informes de sostenibilidad, <i>GRI 2021</i> , con el que se relacionan los temas del Informe. Ejm: Ver códigos resaltados en azul. Ejm. (2-1)

- (2-3) Para más información comunicarse con:

Erika María Vanegas Múnera
 Profesional Control Interno y Auditoría
erika.vanegas@emtelco.com.co

Luis Fernando González Rojas
 Profesional Responsabilidad Social
 Empresarial
luis.gonzalez@emtelco.com.co

- Este informe se ha elaborado de conformidad con la guía GRI 1. Fundamentos 2021



Mensaje del presidente

Durante 2025 tomamos la decisión de fortalecer nuestras capacidades tecnológicas y analíticas para afianzar nuestro enfoque centrado en el cliente y lograr una compañía más eficiente, sostenible y preparada para el futuro. En ese camino, la inteligencia artificial dejó de ser una promesa para convertirse en una herramienta estratégica que trabaja coordinadamente con nuestro talento y que hoy nos permite tomar mejores decisiones, optimizar la operación y elevar la experiencia de clientes y usuarios en cada interacción.

Este avance tecnológico responde a una visión más amplia de innovación. En Emtelco no innovamos por innovar; entendemos la innovación como un habilitador del crecimiento sostenible, la competitividad y la creación de valor real para nuestros grupos de interés; por eso, cada desarrollo tecnológico está alineado con nuestro propósito y con la generación de impactos positivos y medibles.

Nada de esto sería posible sin un liderazgo que reconozca que las personas son el centro de la transformación. Liderar equipos diversos, en un negocio de alta exigencia, implica cercanía, claridad y coherencia; escuchar activamente, desarrollar capacidades y promover entornos de confianza y bienestar. Estamos convencidos de que el talento humano es el motor de los resultados y la base para consolidar una organización sólida, atractiva y capaz de enfrentar los retos del futuro. Esta apuesta estratégica se tradujo en logros relevantes durante el año, es así como:

- Nuestra actividad comercial en 2025 no cesó y es así como nos ganamos 9 contratos nuevos, con compañías relevantes en el país que confiaron en Emtelco para gestionar el relacionamiento con sus usuarios y enamorar personas y marcas, eligiendo nuestra experticia, la calidad de nuestro trabajo y el compromiso de nuestro talento humano.
- En la encuesta de satisfacción de clientes, el 96,7% expresaron estar satisfechos y muy satisfechos con el servicio que les brindamos durante el 2025, evidenciando que cumplimos con nuestro pilar de Customer Experience, logrando así, que nos confíen sus marcas, sus usuarios y además nos recomienden como aliado estratégico clave.
- En la encuesta de clima laboral, el 85,2% de los colaboradores se sienten satisfechos y muy satisfechos en Emtelco, mejorando 2,5 puntos vs el año anterior, lo que resalta el interés por cuidar a nuestros colaboradores y aportar a su calidad de vida y bienestar.
- Elevamos nuestro indicador de beneficios emocionales en un 6,2%, demostrando que cuando el bienestar es integral, el compromiso no tiene límites.
- Cerramos 2025 con más de 11.400 colaboradores a nivel nacional, aportando a la empleabilidad del país.
- La modalidad de teletrabajo y la confianza en nuestro talento humano siguen siendo parte de nuestra oferta de valor, cerramos el año con el 56% de nuestros colaboradores en esta modalidad, manteniendo los más altos estándares de calidad y de eficiencia.
- Aportamos mensualmente a la reducción de la huella de carbono en 88 toneladas de CO₂ gracias a la modalidad de teletrabajo.
- Durante el 2025, gracias a nuestro sistema de Innovación eureka, escalamos en el Ranking de Innovación de la ANDI, pasando del puesto 74 al 69.

- Fuimos los ganadores a nivel global en los Genesys Orchestrator Innovation Awards en la categoría “AI Innovator of the year” por la creación de SophIA, nuestro voicebot impulsado por IA y Genesys Cloud para nuestro cliente Tigo.
- Ratificamos nuestro compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el marco del Pacto Global, garantizando condiciones de trabajo decente para nuestros colaboradores, promoviendo su bienestar integral, impulsando la igualdad de género y asegurando la sostenibilidad financiera de la organización.

Durante 2025 fortalecimos nuestras iniciativas orientadas a ampliar el acceso al primer empleo y a fomentar el trabajo decente. Como resultado, el 3,8% de las nuevas vinculaciones colaboradores con contrato laboral directo correspondieron a primer empleo, lo que representa 414 ingresos.

- 2025 obtuvimos la recertificación de la ISO 27001 con ICONTEC, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad de la información. Adicionalmente, reafirmamos nuestro compromiso con la protección transaccional al mantener nuestro sello de acreditación PCI-DSS versión 4.0.1 nivel 1, uno de los niveles más exigentes de cumplimiento en la industria para la protección de datos de pago.
- Obtuvimos diversos premios y reconocimientos durante el año, lo que resalta una gestión coherente con nuestra forma de hacer las cosas en Emtelco.

Sin duda, 2025 reafirmó el camino que la compañía ha venido construyendo en un entorno altamente competitivo y en constante transformación. Los avances logrados reflejan una gestión responsable, decisiones oportunas y una apuesta clara por la experiencia, el talento y la sostenibilidad financiera como pilares del desempeño del año.

De cara a 2026, continuaremos consolidando una cultura organizacional que pone la experiencia en el centro como su principal diferenciador. Seguiremos integrando tecnología con propósito, fortaleciendo el talento y generando valor sostenible para nuestros grupos de interés, en equilibrio con el negocio, las personas y el entorno.

emtelco

Juan David Adarve Vergara

Presidente Emtelco



**Nuestro propósito
y desempeño.**

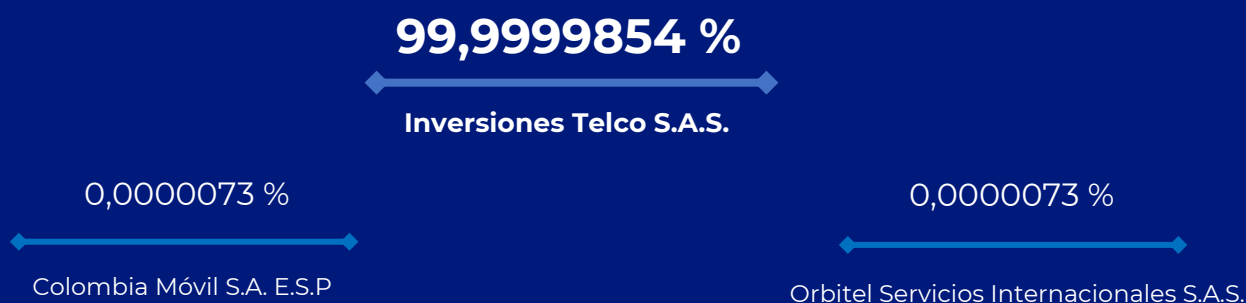
Naturaleza y forma jurídica	12
Estructura directiva	16
Asociaciones e iniciativas en las que participamos	16
Datos generales del negocio	18
Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores	19
Cobertura	21
Premios y reconocimientos 2025.....	24
Emtelco en los medios de comunicación.....	24
Reputación Corporativa	26
Eventos académicos e innovadores.....	28
Informe de relaciones económicas entre Tigo sus Filiales y accionistas	29
Acontecimientos acaecidos después del ejercicio	29
Cambios significativos.....	30
Entorno macroeconómico	31
Resultados Financieros	32
Desempeño de los negocios.....	33
Experiencia de nuestros clientes	33
Satisfacción del cliente corporativo	35

Naturaleza y forma jurídica

(2-1) (2-2)

Emtelco S.A.S., es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta, descentralizada indirecta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas, sobre la cual Millicom Spain S.L. con domicilio en España, ejerce control indirecto. Emtelco no cuenta con Junta Directiva como órgano de administración, estas funciones se asignaron a través de los Estatutos a la Asamblea de Accionistas y Presidente de la Sociedad.

La siguiente es la composición accionaria de la Compañía al 31 de diciembre de 2025 - (102-1):



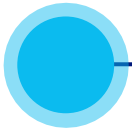
Órganos de gobierno¹ - (2-10)

Emtelco tiene una estructura de gobierno corporativo que establece directrices de gestión y vela por el cumplimiento de objetivos estratégicos según los estatutos, el reglamento interno y la ley:

- **La Asamblea General de Accionistas** es el órgano principal que define objetivos y dirige la Compañía; en 2025, se reunió 12 veces, una de forma no presencial y 11 mediante voto escrito..
- **Presidente:** Ejerce la representación legal de la sociedad y es el encargado de la administración y gestión de sus negocios. El presidente y sus dos (2) suplentes son elegidos por mayoría simple de la Asamblea, representan legalmente a la sociedad y administran sus negocios, con facultades para actuar según los estatutos en asuntos relacionados con el objeto social. Cuenta con facultades para celebrar y/o ejecutar todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad conforme a lo establecido en los estatutos.

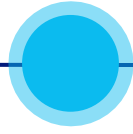
¹ Emtelco no relaciona información asociada a los siguientes indicadores GRI ya que estos cuentan con restricciones de confidencialidad: (2-18) - (2-19) - (2-20) - (2-21).

Comités internos, son órganos asesores de cara a la toma de decisiones:



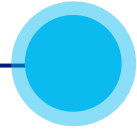
Comité de Presidencia:

Órgano consultivo del presidente en la toma de decisiones, diseña la planeación estratégica y vela por el cumplimiento de las políticas corporativas.



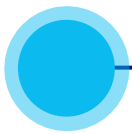
Comité de Conciliación:

Establece lineamientos para el manejo de las conciliaciones y asuntos litigiosos y formula políticas sobre prevención del daño antijurídico.



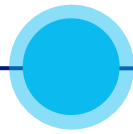
Comité de Archivo

Define las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos relacionados con la gestión documental de la sociedad.



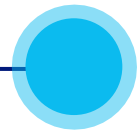
Comité de Convivencia Laboral

Instancia de carácter preventivo, orientador y conciliador, que contribuye a proteger a nuestros trabajadores contra los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo.



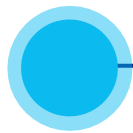
Comité de Compras y contratación

Orienta los procesos de abastecimiento de bienes y/o servicios, con el fin de analizar la pertinencia y/o conveniencia de la compra.



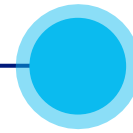
Comité Financiero

Órgano gerencial encargado de monitorear la salud financiera de la empresa y orientar acciones para asegurar su liquidez, rentabilidad y solidez a largo plazo. Además, apoya la toma de decisiones relacionadas con el sistema de control interno, la auditoría interna, la gestión de riesgos y la supervisión de la información financiera.



Comité de Crisis

Gestiona las situaciones derivadas de una emergencia no controlada, donde su función principal es evaluar, escalar y tomar decisiones estratégicas frente a eventos que puedan afectar la imagen, reputación, continuidad del negocio o los intereses de Emtelco.



Comité de Auditoría Inversiones Telco

Órgano asesor del principal accionista, sin funciones ejecutivas, pero con facultades de evaluación, proposición y asesoramiento dentro de su ámbito y competencias, quien analiza los resultados de Emtelco como Compañía operativa de Inversiones Telco.

Estructura directiva

al 31 de diciembre de 2025 - (2-9)



Juan Eduardo Jaramillo

Vicepresidente de
Talento Humano

Mario Alejandro Montoya

Vicepresidente
de Tecnología



Ricardo Barragán

Vicepresidente
de Nuevos Negocios



Juan Diego Gómez

Vicepresidente
Administrativo y
Financiero



Miguel Yepes

Director Estrategia
Proyectos e
Innovación



Juliana Henao

Directora Centro de
Experiencia, Marca
y Producto



Juan David Adarve
Presidente

Camilo Rodríguez

Director Unidad
de Automatización
y Ciencia de Datos



Margarita Cossio

Vicepresidente de
operaciones y desarrollo
de negocios



Asociaciones e iniciativas en las que participamos

(2-28) En Emtelco construimos relaciones que impulsan nuestro crecimiento y nos permiten seguir evolucionando como un hub de experiencias humanas y digitales, ampliando nuestra voz en la industria, al participar en esta asociación, fortalecemos nuestra capacidad de innovación y consolidamos nuestro impacto en el ecosistema de Contact Center y BPO en Colombia.

En 2025 continuamos fortaleciendo nuestra asociación con [BPrO - Asociación Colombiana de Contact Center y BPO](#) lo que representa un espacio de cocreación, aprendizaje y evolución constante.

Gracias a esta alianza, participamos activamente en conversaciones estratégicas sobre el futuro del sector, identificamos tendencias clave en experiencia del cliente, temas gubernamentales que afecten el sector y tecnologías emergentes, y elevamos nuestros estándares de servicio y calidad.

A través de BPrO:

Conectamos y compartimos conocimiento

Potenciamos nuestra presencia institucional

Impulsamos el reconocimiento de la experiencia



Datos generales del negocio



56% de colaboradores
modalidad de Teletrabajo.



\$562.180 millones de ingresos
\$72.621 millones Ebitda.



Reconocimiento a nivel global Genesys Orchestrator Innovation Awards

en la categoría "AI Innovator of the year"
por la creación de **SophIA**.



11.497 colaboradores

95% de colaboradores con contrato laboral directo.

33% de colaboradores (población vulnerable, hacen parte de grupos étnicos, migrantes, mujeres cabeza de hogar, personas con discapacidad.)



216 proveedores

91% nacionales,
9% extranjeros,
\$1.512 millones ahorros por negociaciones.



+ 60 marcas hacen parte de nuestra familia.

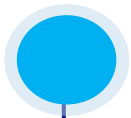
Nos fueron adjudicados **Nueve (9) contratos nuevos** por clientes que confiaron en nosotros para gestionar el relacionamiento con sus usuarios.

Nuestras unidades de negocio, portafolio y sectores

(2-6) El portafolio 2025 se consolida como una oferta **más compacta, clara y estratégica**, lo que nos permitió: *mejor eficiencia operativa, mayor solidez en la comunicación comercial y capacidad ampliada para escalar las soluciones de mayor valor para los clientes.*

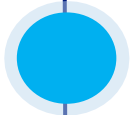
Se integraron servicios alineados con capacidades ya existentes y con alta demanda del mercado: cobranzas, fidelización, mesa de servicios, telemarketing, encuestas, **y el nuevo canal de videollamada.**

La transformación del portafolio se desarrolló a partir de las siguientes acciones:



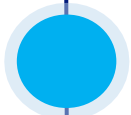
Análisis del mercado, lo que nos permitió retirar servicios que no contaban con la madurez requerida para agregar valor como oferta comercial, es así como salen del portafolio:

- Max,
- E-Link,
- Esencial y
- Conexión.



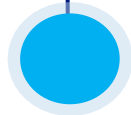
Revisión estratégica del portafolio, lo que nos permitió identificar soluciones que generaban mayor valor como herramientas internas o de apoyo a los diferentes procesos de la Compañía, es así como salen del portafolio:

- *Collect,*
- *Forecasting,*
- *Modelos Predictivos,*
- *Metaverso,*
- *Bootcamp de Aprendizaje,*
- *Community Manager* y
- *Growth Hacking.*



Simplificamos la oferta valor, consolidando servicios con metodologías o procesos similares:

- Consultorías CX y UX → **Consultorías.**
- Quality E + Monitoreo Automatizado + Sistema de Monitoreo CX → **Quality.**
- Speech Analytics + Text Analytics → **Analytics**
- Content Management → **Contenidos de Servicios Digitales**



Adicionalmente:

- *E-desk se integró al servicio core de Mesa de Servicios.*
- *Automatización de campañas se retiró por ser una capacidad integrada en soluciones como Asistentes Digitales y RPAs.*

Nuestro Portafolio de Soluciones agrupa en las siguientes categorías:

Core

- Servicio al cliente
- Ventas
- Cobranzas
- Fidelización
- BackOffice
- TMK / Encuestas
- Mesa de servicio

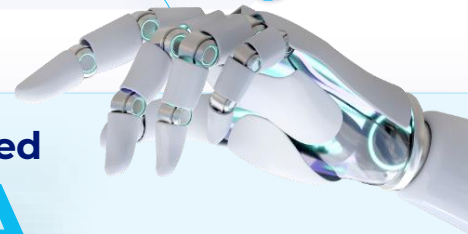
Canales

- Telefónico
- IVR
- SMS
- App
- Email
- Kiosko
- WhatsApp
- Redes sociales
- Sitio Web
- Web chat
- Puntos de atención
- Field Service
- eCommerce
- Videollamada

Servicios

- Asistentes digitales (*Voicebot y chatbot*)
- RPA's cognitivo.
- Sistema de validación de identidad Digital | **Verificame**
- Analytics**
- Copilot
- Diseño y producción de Contenido Digital**
- Desarrollo de CRM | **econnect**
- Bibliotecas de consulta
- Consulta de registro de números excluidos | **Verify**
- Consultorías**
- Monitoreos de Calidad | **Quality-e**
- Social Listening*
- Capturas de *leads* | e-Lead
- IVRs

Productos **Powered**
by **IA**



Cobertura

(2-1) Durante 2025, continuamos consolidando y extendiendo nuestro portafolio de clientes, teniendo presencia en sectores y regiones relevantes de la economía en el país:

Sectores de la economía del país

Salud

Comercio

Utilities

Retail

Alimentos

Gobierno

Transporte

Seguros

Financiero

Construcción

Educación

Telecomunicaciones

Cajas de compensación

Regiones del país

- **Regional Norte:** Atlántico, Bolívar, Cesar, Magdalena, Norte de Santander.
- **Regional Centro:** Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Quindío, Risaralda, Santander, Tolima.
- **Regional Noroccidente:** Antioquia, Córdoba.
- **Regional Sur:** Cauca, Nariño, Valle del Cauca.

Atendemos
usuarios de:



-  México
-  Guatemala
-  El Salvador
-  Costa Rica
-  Panamá

-  Ecuador
-  Perú
-  Chile
-  Estados Unidos
-  España

Información general



Empresa: Emtelco S.A.S.

Sitio web corporativo:

www.emtelco.com.co

Buzón corporativo:

servicioalcliente@emtelco.com.co

emtelcomercadeo@emtelco.com.co

CRM corporativo:

<https://crmteescuchamos.emtelco.co/home>

Teléfono: (604) 3897000.

Dirección de correspondencia: Medellín -

Sede Olaya - Calle 14 # 52ª 174 - Código postal: 050024.

Sedes operativas en: Medellín | Bogotá |

Cali | Pereira | Armenia | Manizales |

Popayán | Tuluá | Buga | Ibagué | Pasto.

Redes sociales:

- Facebook: @emtelco
- Instagram: @emtelcooficial
- Tik Tok: @talentos.emtelco
- LinkedIn: @emtelco
- X: @emtelco
- YouTube: @emtelcooficial



Premios y reconocimientos 2025

Los reconocimientos obtenidos durante 2025 evidencian una gestión coherente con nuestra forma de hacer las cosas en Emtelco: *generar experiencias de servicio de calidad, fortalecer relaciones de largo plazo y aportar a la sostenibilidad del negocio desde las personas y la operación.*

Premios nacionales otorgados por BprO



- Oro Premio al Ejecutivo del Año.
- Oro Premio al Talento.
- Oro Mejor Estrategia Multicanal / Omnicanal.



- Plata Mejor Administración del Capital Humano.
- Plata Mejor Estrategia de Cobranza.
- Plata Mejor Estrategia Data Analytics.
- Plata Mejor Estrategia de Inclusión y Diversidad.



- Bronce Mejor Estrategia en Social Networking.

Premios Latam 2025 otorgados por Aloic

- Oro Premio al Talento
- Oro Mejor Estrategia de Cobranza
- Oro Mejor Estrategia en Customer Experience

- Plata Mejor Estrategia Multicanal



Reconocimiento a nivel global Genesys Orchestrator Innovation Awards



- IA Innovator of the Year por Genesys

Reconocimiento EPM, foro 70 años juntos

- En la categoría Diversidad, equidad e inclusión por el compromiso con la construcción de entornos laborales respetuosos, accesibles y participativos.



Emtelco en los medios de comunicación

En 2025 reforzamos nuestra estrategia de comunicación para proyectar a Emtelco como un hub de experiencias humanas y digitales, reafirmando nuestro liderazgo en innovación, experiencia del cliente, talento joven, generación de empleo, transformación del sector BPO y responsabilidad social. A continuación, las apariciones, reconocimientos y coberturas más relevantes del año, en orden cronológico:

Mayo 2025, El portal económico Colombia, Liderazgo del CEO, “Emtelco tiene al Ejecutivo del Año del sector de Call Center”, reconoció a nuestro CEO, *Juan David Adarve*, como “Ejecutivo del Año 2025” en los premios de la BPrO CX Interaction Awards, destacando cómo su liderazgo y visión marcan un antes y un después en la industria del contact center en Colombia. El medio financiero **Valor & Dinero** también reseñó este reconocimiento dentro del sector de BPO, reforzando la visibilidad de Emtelco en la agenda empresarial del país.

Junio 2025, Semana publicó un artículo anunciando que Emtelco abrió 695 vacantes en diversas ciudades, una muestra de nuestra continua expansión.

Julio 2025, RCN Radio y Alerta Paisa “Encontrémonos en las Regiones”, nos destacaron como una empresa que impulsa el desarrollo regional. Nuestro CEO, Juan David Adarve, fue entrevistado como vocero empresarial, enfatizando el papel de Emtelco en la generación de empleo, la empleabilidad juvenil y el crecimiento de la industria BPO en el departamento.

Septiembre 2025, El diario **La República** publicó **“Emtelco: el BPO que fortalece la empleabilidad joven en Colombia con más de 11.000 colaboradores”**, resaltando que más del 50 % de nuestra fuerza laboral son jóvenes menores de 25 años, el 56 % trabaja desde casa, y más del 90 % pertenece a estratos 1, 2 y 3. El artículo destacó además que somos el tercer BPO más grande del país.

Octubre 2025, El Colombiano publicó **“Emtelco abre más de 1.300 ofertas laborales en Colombia; estas son las áreas más demandadas”**, destacando nuestra capacidad para generar empleo formal masivo en varias ciudades del país, reafirmando nuestro rol como dinamizadores del mercado laboral en el país.

Noviembre 2025, La organización ACIS informó que Emtelco ganó el premio **“AI Innovator of the Year”** en los Genesys Orchestrators Innovation Awards 2025, gracias a nuestra asistente virtual con IA, **SophIA**. Este reconocimiento posiciona a Emtelco como referente internacional en innovación tecnológica aplicada a la experiencia del cliente.

Reputación corporativa

En 2025 consolidamos la reputación de Emtelco como un activo estratégico que fortalece nuestra sostenibilidad empresarial y profundiza la confianza de nuestros grupos de interés. Nuestra gestión se enfocó en ampliar la visibilidad institucional, robustecer nuestra marca empleadora y traducir la credibilidad construida en crecimiento comercial sostenido y reconocimiento internacional.

Marca empleadora y posicionamiento digital

Nuestra marca empleadora continuó posicionándose como un referente atractivo para el talento en Colombia.



Cerramos el año con **13.082 afiliados.**

lo que representa un **crecimiento superior al 336%**, (3.000 en 2024).



Canal WhatsApp | Vacantes

Consolidándose como un canal directo, confiable y de alta conversión para la atracción de nuestro talento.

Visibilidad corporativa

En 2025 incrementamos notablemente nuestra visibilidad digital, reflejando no solo mayor alcance, sino una interacción más sólida y significativa con nuestras audiencias.

Incremento del **503% en visibilidad digital.**

Alcance orgánico de nuestras redes sociales pasó de 2.345.748 en 2024 a **14.137.070 en 2025.**

Este crecimiento estuvo acompañado por un aumento del 52,85% en el engagement rate frente al año anterior, estos resultados evidencian una estrategia digital estructurada, orientada a la construcción de comunidad, fortalecimiento de reputación institucional y posicionamiento diferencial en el ecosistema empresarial.

Eventos académicos e innovadores

En 2025 fortalecimos nuestra presencia en espacios académicos, tecnológicos y experienciales que impulsaron nuestro posicionamiento como un hub de experiencias humanas y digitales. A través de encuentros con clientes, aliados, prospectos y actores del ecosistema empresarial, consolidamos nuestra reputación como una organización experta en experiencia del cliente, innovación y tecnología aplicada.



CX Summit 2025 – BPro

Hicimos parte del CX Summit 2025, el evento de experiencia del cliente más relevante de Latinoamérica.

Esta participación nos permitió ampliar la visibilidad de nuestra propuesta de valor y actualizar tendencias clave para seguir transformando experiencias



Tech Day 2025 – BPro

Un encuentro especializado en tendencias de tecnología para la experiencia.

Este espacio nos permitió conocer innovaciones aplicadas a IA, automatización y analítica, fortaleciendo nuestras capacidades internas y potenciando nuestra visión de futuro.



Experiencia Tech – Cámara de Comercio de Medellín

Con presencia en el Experiencia Tech, presentamos casos reales, soluciones aplicadas y nuestra capacidad para transformar procesos mediante analítica avanzada e inteligencia artificial. Este evento fue clave para fortalecer la relación con empresas de la región y ampliar oportunidades comerciales.



Experience Days 2025

Un ciclo de eventos diseñados para conectar inspirar, generar conocimiento y propósito entre clientes, prospectos, aliados y colaboradores. Este año, los Experience Days consolidaron a Emtelco como una plataforma de conocimiento aplicada a la experiencia y la tecnología.



Expertos de Emtelco invitados por grandes marcas

En 2025, nuestros speakers fueron invitados como conferencistas en organizaciones como Metro de Medellín, EPM, Emvarias, EDEQ, ESSA, Tigo, entre otras. Estas invitaciones externas reflejan la solidez de nuestra experticia y el reconocimiento creciente a nuestro liderazgo en experiencia del cliente, innovación y tecnología aplicada.



Encuentro Anual de Proveedores 2025

Un espacio de formación, relacionamiento y reconocimiento para quienes hacen parte de nuestra cadena de valor.

Durante el evento, entregamos los Top Partners Awards, destacando a los proveedores y supervisores de contrato que demostraron excelencia, compromiso y altos estándares de calidad durante el año.

Informe de relaciones económicas entre Tigo sus filiales y accionistas

Emtelco presta los servicios de “servicio al cliente, ventas, retención, instalaciones y reparaciones, y soporte a procesos, entre otros, a sus partes relacionadas.

Adicionalmente, tiene contratos, actuando como cliente, con algunas partes relacionadas para la ejecución de su objeto social o funcionamiento, como es el caso de contratos de telefonía fija, hosting, collocation, telefonía móvil, SMS, larga distancia, servicios públicos y arrendamientos.

Las operaciones mencionadas son realizadas en condiciones de mercado y en cumplimiento de la normatividad vigente.

En los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, en los estados financieros de 2025 se informa sobre la intensidad de las relaciones económicas existentes entre Emtelco, sus accionistas y partes relacionadas.

Nuestra Compañía es controlada de manera directa por Inversiones Telco S.A.S. e indirectamente por la sociedad Millicom Spain S.L., situación que se encuentra debidamente inscrita ante la Cámara de Comercio de Medellín.

Por último, no se celebraron operaciones con sus administradores.

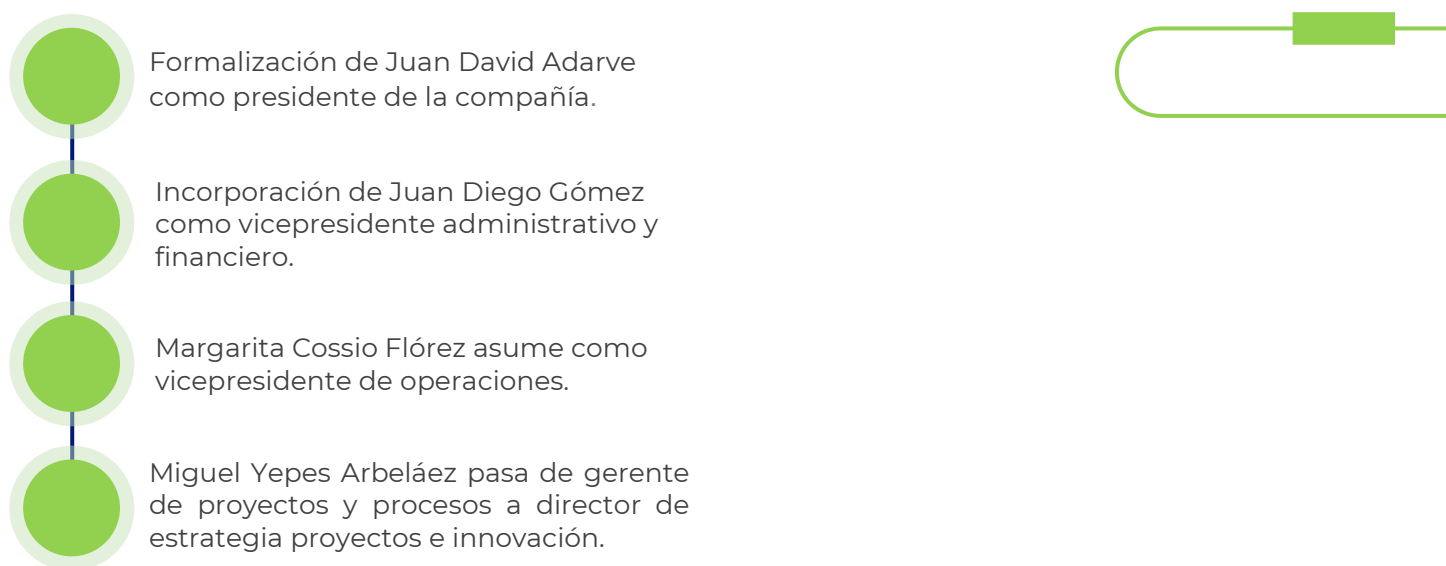
Acontecimientos acaecidos después del ejercicio

Finalizado el ejercicio 2025 y a la fecha del presente informe, no se han presentado hechos o situaciones que pudieran afectar de manera significativa a la Sociedad.

Cambios significativos

(2-6) Durante el 2025 se presentaron cambios importantes que fortalecieron tanto el gobierno corporativo como las propuestas de servicios.

Desde la perspectiva de gobierno corporativo:

- 
- Formalización de Juan David Adarve como presidente de la compañía.
 - Incorporación de Juan Diego Gómez como vicepresidente administrativo y financiero.
 - Margarita Cossio Flórez asume como vicepresidente de operaciones.
 - Miguel Yepes Arbeláez pasa de gerente de proyectos y procesos a director de estrategia proyectos e innovación.

Desde la perspectiva de **experiencia del cliente, marca y producto**

Durante 2025 se llevó a cabo una transformación estratégica al *portafolio de servicios*, con el propósito de optimizar recursos, reducir complejidad y fortalecer la propuesta de valor.

Este proceso nos permitió consolidar un portafolio más *competitivo, enfocado y alineado con las necesidades del mercado*.

Entorno macroeconómico

Macroeconomía y desempeño financiero

En Colombia, los indicadores disponibles hacia el cierre del año mostraron señales favorables en crecimiento y empleo, aunque contrastadas por resultados menos favorables en los frentes fiscal, de inversión y productividad. A lo largo del año, la economía evidenció resiliencia impulsada por la recuperación de la demanda interna, por lo que las estimaciones y datos parciales sugieren un crecimiento estimado del PIB de un rango entre el 2.7% al 3.0%. Este comportamiento estuvo soportado principalmente en el fortalecimiento del consumo, que dinamizó sectores como comercio, transporte, alojamiento y comidas, agropecuario y entretenimiento. De manera complementaria, el gasto público también aportó de forma relevante a esta dinámica. Por otro lado, en materia cambiaria, el peso colombiano presentó una tendencia de apreciación desde el segundo semestre, influenciada en parte por la debilidad global del dólar. En cuanto a precios, la inflación acumuló varios meses de incremento y cerró el año en 5.1% anual, con presiones tanto en alimentos como en la canasta sin alimentos.

Para América Latina, la región transitó una fase de mayor estabilidad macroeconómica. La desinflación avanzó y los bancos centrales, luego de un ciclo inicial de recortes de tasas, adoptaron un ritmo más gradual, con pausas en varios países. A pesar de ello, el crecimiento económico se mantuvo moderado y heterogéneo, influenciado por riesgos domésticos que pueden afectar las expectativas y los flujos de inversión.

A nivel global, el ciclo económico continuó con una actividad sostenida y un proceso de desinflación gradual. La política fiscal mostró un panorama heterogéneo: mientras algunos países avanzaron en la consolidación y contención de los niveles de deuda, otros mantuvieron esquemas de gasto orientados a inversión, transición energética y prioridades estratégicas. En conjunto, el entorno internacional permaneció marcado por tensiones geopolíticas, discusiones arancelarias, eventos climáticos significativos y la necesidad de ordenar las cuentas públicas.

Resultados Financieros


(201-1) Los ingresos operacionales de la Compañía para el 2025, ascendieron a \$562.180 millones (frente a \$507.709 millones en 2024) con un incremento del diez punto siete por ciento (10,7%) con respecto al año anterior.

Los costos operacionales presentaron un incremento del catorce por ciento (14%) frente al 2024.

Los gastos operacionales presentaron una disminución del gasto de cuatro punto tres por ciento (-4.3%) frente al 2024.

La utilidad neta de la Compañía cerró en \$19.075 millones de pesos (\$14.225 millones en 2024) con un incremento del treinta y cuatro punto uno por ciento (34.1%).

Los resultados de 2025 evidencian una gestión eficiente y un uso óptimo de los recursos, reflejado en el incremento de indicadores clave como la *Rentabilidad del Patrimonio*, la *Rentabilidad del Activo* y el *Capital de Trabajo*. Estos avances consolidan una senda de crecimiento sostenido y rentable para la organización.

Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	(2-2) (201-1)

Desempeño de los negocios

Durante 2025, cinco (5) compañías más confiaron en Emtelco para gestionar el relacionamiento con sus usuarios y enamorar personas y marcas. Estas compañías adjudicaron a Emtelco 9 contratos nuevos, las cuales hacen parte del sector Telecomunicaciones, comercio y salud, con operaciones de automatizaciones, consultoría, servicio al cliente y ventas presenciales, adicionalmente, logramos renovar de manera exitosa veinte y siete (27) contratos con clientes actuales, permitiendo asegurar ingresos al cierre del 2025.

En línea con nuestro compromiso de eficiencia, tanto para nuestra Compañía como para nuestros clientes, en 2025 logramos cerrar más de 250 iniciativas que incluyen Inteligencia Artificial, Inteligencia Artificial generativa, Agentes de inteligencia artificial, Voice bots, aplicaciones, CRM entre otros.

Para 2026, nuestro objetivo es profundizar y especializar, de manera responsable y segura, el uso de la inteligencia artificial para potenciar la eficiencia en nuestros procesos internos y en la operación con nuestros clientes.

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	GRI
Social	Experiencia con el cliente	(2-25)

Experiencia de nuestros clientes

(2-25) A partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción y la voz del cliente durante este 2025, identificamos los principales desafíos que deben orientar nuestra gestión en 2026, concebidos para fortalecer nuestra propuesta de valor y seguir consolidando a nuestra compañía como un aliado confiable, innovador y orientado a resultados.

Evolucionar a un modelo de servicio proactivo y orientado a datos

Contar con información clara, oportuna y accionable, fortaleciendo nuestra capacidad para convertir datos en insights y generar alertas tempranas que anticipen desviaciones. Esto implica consolidar tableros e indicadores clave que permitan gestionar la operación con mayor visibilidad, favorecer la toma de decisiones y reducir fricciones en la experiencia.

Acelerar la innovación aplicada y la agilidad en desarrollos tecnológicos

La agilidad en desarrollos se consolida como un foco prioritario: Mejorar la velocidad y efectividad en la entrega de soluciones a nuestros clientes corporativos, optimizando tiempos de entrega, consolidando prácticas ágiles y aprovechando al máximo herramientas como la automatización y la inteligencia artificial. De esta forma cada desarrollo se transforma en un habilitador real de eficiencia operativa, diferenciación y mejora continua dentro del ecosistema de servicio de Emtelco.

Excelencia operativa sostenible en el día a día

Continuar asegurando procesos estables, respuestas oportunas y una experiencia coherente en cada punto de contacto de nuestros clientes con sus usuarios finales es fundamental para mantener un servicio confiable. Este reto abarca el fortalecimiento de rutinas operativas, la optimización de la capacidad de reacción ante situaciones imprevistas y la mejora continua de la calidad de las interacciones, garantizando una ejecución disciplinada y alineada con nuestros estándares de servicio.

Satisfacción del cliente corporativo

(2-25) Durante 2025 los resultados en la [encuesta anual de satisfacción a nuestros clientes corporativos](#) reflejaron:

Percepción altamente favorable

con una muestra de 61 clientes corporativos y una destacada participación del 92%.

sobre nuestra gestión y servicios, lo que confirma la confianza de nuestros clientes en nuestra capacidad para seguir generando valor.

96,72% en TTB

(Top Two Box) satisfacción general, superando la meta establecida (95%).

79 NPS

con una proporción mayoritaria de promotores (80%).

77%

la probabilidad de recompra.

Estas valoraciones se sustentan en atributos destacados por los clientes, tales como:

- la calidad del acompañamiento,
- la disposición y compromiso del talento humano,
- el conocimiento profundo del negocio y
- la estabilidad operativa.

Igualmente, resaltan la mejora en nuestra capacidad de respuesta ante situaciones críticas, lo que consolida la confianza frente a la continuidad y confiabilidad del servicio.

En conjunto, los hallazgos confirman que Emtelco continúa fortaleciendo su propuesta de valor y su relación con los clientes, a la vez que resaltan la importancia de continuar el avance hacia modelos cada vez más proactivos, orientados al uso estratégico de datos y el uso eficiente y responsable de la IA. Este enfoque es coherente con nuestro compromiso con la mejora continua, la excelencia operacional y la sostenibilidad del servicio.

Desde el enfoque de la [satisfacción de los usuarios finales de nuestros clientes corporativos](#) (medida a partir del consolidado de encuestas post-contacto de todos los canales y marcas operados por nuestra compañía)

88,2% en TTB

satisfacción general, frente a una meta de 88,3%.

Consistencia de nuestra propuesta de valor y el impacto positivo en clientes corporativos y en los millones de usuarios que atendemos diariamente en su nombre.

Esta medición evidencia interacciones caracterizadas por: la amabilidad, la claridad de la información, la agilidad en la atención y la capacidad de resolver en el primer contacto, aspectos coherentes con lo que las organizaciones destacan de nuestro equipo humano y de la experiencia que brindamos a sus usuarios.

Gestión PQR´s grupos de interés

Durante el año 2025 se fortaleció el canal “**Te Escuchamos**” de control y seguimiento de las **PQRSF** de los diferentes grupos de interés de Emtelco, con avances relevantes en automatización, medición y gobierno del proceso.

Un hito clave fue la **construcción y evolución del tablero automático de PQRSF**, lo que nos permitió pasar de reportes manuales a una visualización centralizada y actualizada día a día, reduciendo el desgaste operativo y habilitando un seguimiento preciso y oportuno de los casos,

Gestión CRM Te Escuchamos

2.092 casos durante 2025.

En conjunto, los resultados reflejan una gestión más eficiente, focalizada en los grupos críticos y orientada al cumplimiento de los ANS, con un control más robusto del proceso.

Grupos de interés de mayor contactabilidad por el canal:

- Empleados,
- Exempleados,
- Cliente Corporativo.

Somos una compañía ASG



Matriz de doble materialidad	39
Gestión ambiental	41
Gestión social	41
Gestión de la ética y la transparencia corporativa	61
Regulación y relaciones institucionales	62
Proveedores.....	63
Contingencias legales	65
Cumplimiento con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor	65
Cumplimiento de normas.....	65
Sistemas de gestión y calidad corporativa	66
Gestionamos los riesgos y garantizamos la sostenibilidad	69
Gestión tecnológica	70
Transformación digital e innovación	73

Somos una Compañía ASG

(Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo)

(2-14) (2-17) (2-23) (2-24) (2-29) / (3-1) (3-2) (3-3) / (201-2)

Alineado con GRI 2 – Contenidos Generales | GRI 3 – Temas Materiales

En Emtelco hemos integrado los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) de manera transversal en nuestra estrategia corporativa, en el sistema de gestión de riesgos y a lo largo de todas las etapas de nuestra cadena de valor. Este enfoque nos permite identificar, priorizar y gestionar los temas relevantes a partir de sus impactos reales y potenciales sobre nuestros grupos de interés, así como de los riesgos y oportunidades que representan para la sostenibilidad y continuidad del negocio.

La gestión de los asuntos ASG se alinea con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales orientan nuestras decisiones estratégicas y refuerzan nuestro compromiso con una operación responsable, ética y sostenible.

Nuestro Enfoque de Sostenibilidad

Entendemos la sostenibilidad como la capacidad de generar valor compartido con nuestros grupos de interés en un entorno dinámico y altamente digitalizado. Este enfoque impulsa el desarrollo social y económico mediante nuevas formas de interacción con los clientes, orientadas a ofrecer experiencias memorables y duraderas, en coherencia con nuestro propósito superior de “Enamorar personas y marcas”.

Muchas de estas experiencias se apalancan en el acceso, uso responsable y apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales actúan como habilitadores de eficiencia operativa, inclusión digital y transformación social.

Desde una perspectiva empresarial, la sostenibilidad es un eje fundamental para la mitigación de riesgos, la anticipación de tendencias y el aprovechamiento de oportunidades propias del sector Contact Center & BPO, que incluye servicios de atención, instalaciones, reparaciones y acompañamiento técnico.

La integración de los criterios ASG fortalece nuestra capacidad de diferenciación, contribuye al crecimiento, competitividad y reputación de la Compañía y respalda la continuidad del negocio en el largo plazo, al tiempo que genera impactos positivos en los territorios donde operamos.

Temas Materiales para la Sostenibilidad

En cumplimiento del estándar GRI 3 -1, Emtelco desarrolló un análisis de doble materialidad, que consideró tanto los impactos financieros como los impactos actuales y potenciales sobre el entorno y los grupos de interés. Este ejercicio permitió identificar y priorizar los temas más relevantes para la organización, los cuales orientan el enfoque de gestión, la asignación de recursos y la divulgación de información en este informe.

Como resultado de este análisis, se definieron los temas materiales para la sostenibilidad, los cuales se presentan a continuación y constituyen la base de nuestra estrategia ASG y de los contenidos desarrollados en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2025.






Gestión Ambiental

Nuestro compromiso con el ambiente es más que una meta: es parte esencial de nuestra forma de gestionar y generar valor.

En Emtelco gestionamos los asuntos ambientales como un componente estratégico de nuestra agenda ASG y de la sostenibilidad del negocio. Nuestras acciones están orientadas a prevenir, mitigar y controlar los impactos ambientales asociados a nuestras operaciones en el sector **Contact Center & BPO**, promoviendo la eficiencia operativa, el uso responsable de los recursos y la mitigación del cambio climático.

Durante 2025 **no se registraron infracciones ni sanciones ambientales, monetarias o no monetarias, asociadas al incumplimiento de la legislación ambiental vigente**, lo que evidencia la efectividad de los controles y programas ambientales implementados.

La gestión ambiental se encuentra integrada al sistema de gestión de riesgos, al gobierno corporativo y a los procesos operativos, asegurando el cumplimiento normativo, la mejora continua del desempeño ambiental y la creación de valor a largo plazo.

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Ambiental	Economía Circular		301, 302, 305, 306, 307 301-2 301-3 GRI 306-1 a 306-5

Los principales impactos ambientales identificados para Emtelco corresponden a la **generación de residuos**, el **consumo de energía** y las **emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)**, incluyendo aquellas asociadas a la movilidad de los colaboradores y la operación de la infraestructura.

Estos impactos son gestionados mediante prácticas de economía circular, programas de eficiencia energética, transición hacia energías renovables y la implementación de modelos de trabajo flexibles, como el **teletrabajo**, que contribuyen a la reducción de emisiones indirectas y al fortalecimiento de la sostenibilidad operativa.

El desempeño ambiental se monitorea a través de indicadores cuantitativos y es reportado periódicamente a la Alta Dirección como insumo para la toma de decisiones estratégicas.

Economía Circular

Durante 2025 consolidamos prácticas de economía circular enfocadas en la reducción, reutilización y aprovechamiento de residuos, promoviendo su reincorporación a nuevos ciclos productivos.

Se aseguró el manejo ambiental del **100%** de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE):

2.671 kg de equipos obsoletos mediante subasta.

111 kg de pilas, acumuladores y baterías usadas, garantizando su adecuada disposición conforme a la normativa ambiental.

37.426 kg de residuos reciclables aprovechados.



El incremento de los residuos ordinarios estuvo asociado principalmente al uso de estibas y carretes en las operaciones de instalaciones y reparaciones, los cuales, debido a su composición, no pudieron ser reciclados en determinadas sedes. A pesar de estas limitaciones, se alcanzó un **77% de aprovechamiento del total de residuos generados**, reflejando un desempeño ambiental sólido.

Gestión de residuos 2025

Ordinarios e inertes → **11.201 kg**

Reciclables → **37.426 kg**

Peligrosos y especiales → **2.782 kg**

51.409 kg Totales generados.

Cambio climático y emisiones de GEI

Durante 2025, las emisiones totales disminuyeron de 802 tCO₂e en 2024 a 729 tCO₂e, lo que representa una reducción del **9,1%**, principalmente a la optimización del consumo energético, la tercerización de sedes operativas y la implementación de modelos de trabajo flexibles.

56,5% colaboradores

bajo el modelo de teletrabajo (6.468).

Reducción promedio mensual de **88 toneladas de CO₂**, alcanzando una disminución anual estimada de **1.053 toneladas de CO₂**.

Teletrabajo como medida de mitigación del cambio climático

Durante 2025, Emtelco consolidó su estrategia de teletrabajo como una medida estructural de mitigación del cambio climático, orientada a reducir las emisiones de GEI asociadas a la movilidad diaria de los colaboradores y al uso de infraestructura física.

La implementación del teletrabajo genera beneficios ambientales, operativos y sociales, al reducir desplazamientos, optimizar el consumo de recursos y contribuir al bienestar de los colaboradores, fortaleciendo simultáneamente la resiliencia y sostenibilidad del negocio.

Energía y medidas de mitigación

Durante 2025, el consumo total de energía fue de 552 GJ/año (153.303 MWh), lo que representa una reducción del **3%** frente a 2024.

Como parte de la transición energética, se adquirieron 395 MWh de energía renovable mediante certificados I-REC, destinados al abastecimiento de la sede Aguacatala y 8 MWh adicionales para sede El Dorado en Bogotá. Asimismo, se realizaron mantenimientos preventivos y correctivos en los sistemas de refrigeración, sin registrarse fugas ni recargas de refrigerante durante el año.

Cultura y sensibilización ambiental

Se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura ambiental, destacándose la Semana Ambiental, que incluyó actividades de sensibilización sobre clasificación de residuos, movilidad sostenible y cuidado del entorno. La participación evidenció un alto nivel de apropiación de los temas ambientales por parte de los colaboradores.

Indicadores clave de desempeño ambiental

Comparativo 2024 Vs 2025

KPI Ambiental	2025	2024	Variación	Estándar GRI
Residuos totales generados (kg)	48.627	39.076	+24,4 %	306-3
Residuos aprovechados (kg)	37.426	34.404	+8,8%	306-4
Porcentaje de aprovechamiento	77 %	88 %*	-11 pp	306-4
Residuos RAEE gestionados (kg)	2.671	1.000	+167,1%	306-2
Pilas y baterías gestionadas (kg)	111	—	N/A†	306-2
Emisiones GEI totales (tCO ₂ e)	737	802	-8,1 %	305-1
Emisiones Alcance 2 (tCO ₂ e)	34	34	0 %	305-2
Emisiones por viajes (tCO ₂ e)	18	22	-18,2 %	305-3
Consumo de energía (GJ/año)	552	569	-3 %	302-1
Energía renovable adquirida (MWh)	403	0	N/A †	302-1
Sanciones ambientales (n.º)	0	0	=	307-1
Colaboradores en teletrabajo (n.º)	6.468	5.923	+9,2 %	GRI 3-3 ‡
Emisiones evitadas por teletrabajo (tCO ₂ e)	1.053	1.085	-2,9 %	305-5§

Notas:

- *El descenso del porcentaje de aprovechamiento (-11 pp) se explica por el mayor peso de residuos ordinarios no reciclables (p. ej., estibas y carretes).
- † N/A (no aplica) cuando el valor base es 0 o no existe dato comparable para 2024.
- ‡ El número de colaboradores en teletrabajo se reporta como acción de gestión (GRI 3-3) que habilita la reducción de emisiones.
- § Cálculo conforme a la Nota Metodológica de Emisiones Evitadas por Teletrabajo (GRI 305-5 / GHG Protocol Scope 3): promedio 90,4 tCO₂e/mes, total 1.085 tCO₂e en 2025.

Gestión Social

En Emtelco, el talento humano es el motor que impulsa cada logro y cada transformación.

Gracias a la dedicación, el conocimiento y el compromiso de nuestros colaboradores, en 2025 logramos construir experiencias memorables, generar confianza y crear soluciones que aportan valor real.



11.457 colaboradores

10.940 colaboradores con contrato laboral directo,

515 con contrato de aprendizaje y

2 a través de empresa de servicios temporales.

7.059 femenino

4.398 masculino

Nuestros colaboradores (2-7) (2-8) (405-1), más que un recurso, son el **corazón** de nuestra cultura, la **fuerza** que nos diferencia y el principal habilitador de la **excelencia** operativa y del servicio.

En Emtelco creemos firmemente que el talento humano es nuestra mayor fortaleza, sin importar la edad. Hoy, nuestra organización está conformada por un equipo diverso en el que el:

47,26% es menor a 30 años.




Esta combinación de **juventudes**, **experiencias** y **trayectorias** nos convierte en una marca empleadora abierta, inclusiva y comprometida con brindar oportunidades para todos, impulsando el desarrollo personal y profesional en cada etapa de la vida.

49,92% entre 30 y 50 años.

2,82% mayor a 50 años.

Al cierre del 2025, contamos con empleados en distintas zonas del territorio colombiano:

Regional	% colaboradores	Género		Rango de Edad		
		Femenino	Masculino	< 30	30 y 50	>50
Regional Centro	31,30%	2.329	1.257	1.865	1.659	62
Regional Norte	3,25%	264	108	138	233	1
Regional Noroccidente	63,37%	4.454	2.806	3.317	3.697	246
Regional Sur	2,09%	12	227	95	130	14
Total	100%	7.059	4.398	5.415	5.719	323

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3) / ODS		
Social	Atracción y retención del talento 	Formación y Capacitación en habilidades del futuro 	Igualdad, inclusión y diversidad laboral 
GRI	(401-1) / (201-3) / (401-2) / (407-1)	(404-1) / (404-2)	(405-1)

Seleccionamos el mejor talento (401-1)

Desde Atracción del Talento, enfocamos nuestros procesos en contar con los mejores profesionales, priorizando la vinculación de personas con una excelente calidad humana y técnica, mientras garantizamos la diversidad, la equidad y la inclusión.

Durante 2025, evolucionamos nuestros procesos de atracción de talento mediante la integración de inteligencia artificial, a través de una solución de contacto automatizado vía WhatsApp, que permitió triplicar el alcance hacia los candidatos. Esta innovación facilitó la captación y evaluación de perfiles, centralizó la comunicación y mejoró la trazabilidad del proceso de selección.

Es así como durante la vigencia 2025, **14.501 personas participaron en nuestros procesos de selección**, lo que reafirma a la compañía como un referente de marca empleadora y evidencia el interés de las personas por hacer parte de nuestra organización.

En coherencia con nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global, continuamos fortaleciendo nuestra contribución al empleo juvenil y al trabajo decente mediante la generación de oportunidades reales de inserción laboral formal.

Durante 2025, vinculamos 414 personas en su primer empleo, lo que representa el 3,8 % del total colaboradores con contrato laboral directo. Este resultado refleja una apuesta decidida por ampliar el acceso al mercado laboral formal, facilitando el ingreso de jóvenes al mundo del trabajo y aportando de manera concreta al fortalecimiento de la empleabilidad y al desarrollo socioeconómico del país.

En la vigencia 2025, la compañía dio cumplimiento a la normatividad colombiana (Decreto 933 de 2003), regulada por el SENA, cerrando el año con 515 estudiantes en práctica y aprendices (311 mujeres y 204 hombres), vinculados a carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de distintas instituciones avaladas por el Ministerio de Educación Nacional.

Adicionalmente, durante 2025, el índice de rotación operativa registró un comportamiento altamente satisfactorio, ubicándose por debajo de la meta definida. Este resultado refleja la efectividad de las estrategias del área de Experiencia del Colaborador, orientadas al desarrollo y bienestar del talento, la contratación directa y una propuesta de valor diferenciada, ajustada a las necesidades de los distintos roles de la organización.

Estos esfuerzos nos permitieron consolidarnos como una de las empresas del sector con menor índice de rotación.

¡Somos un solo Emtelco: diverso, equitativo e incluyente! (2-29) (405-1)

La Diversidad, la Equidad y la Inclusión hacen parte de nuestro ADN y del atributo estratégico "Enamorados del Talento". Promovemos entornos de respeto e inclusión a lo largo de todo el viaje de experiencia del colaborador, garantizando igualdad de oportunidades y valoración de las diferencias.

Esta estrategia nos permitió, durante el 2025, ser reconocidos por EPM, como una empresa que implementa prácticas destacadas en diversidad, equidad e inclusión, distinción otorgada en el Foro .EPM – 70 años juntos.

Trabajamos de la mano con comunidades organizadas para promover el empoderamiento, el apoyo mutuo y la sensibilización frente a temas clave. A través de estas iniciativas, buscamos crear entornos seguros, impulsar la equidad, la inclusión y el respeto, y contribuir al desarrollo integral de nuestros colaboradores, generando un impacto positivo y sostenible en el tiempo.

Desde nuestro enfoque estratégico de “enamorar personas y marcas”, durante el 2025 parte de nuestro talento perteneció a grupos vulnerables, alcanzando el 33% de nuestra planta de colaboradores. Este avance contribuye de manera significativa a la gestión social de nuestra ciudad y del país. Al cierre de 2025, logramos un indicador del 32,6%, superando ampliamente la meta establecida del 24%:

Grupos vulnerables	2025	2024
Personas pertenecientes a grupos étnicos	352	359
Migrantes	224	205
Mujeres cabeza de hogar	3.181	3.133
Personas con discapacidad	7	6
Total	3.764	3.703



Beneficios emocionales

(401-2) (201-3) En 2025, a través de nuestro modelo de BienEstar, desarrollamos un programa de beneficios enfocado en el cuidado integral de las personas y en el fortalecimiento de sus entornos personales y sociales. Este modelo se basa en la escucha activa a través de la Voz del Colaborador, un ADN corporativo centrado en el amor y la experiencia, y estrategias de reconocimiento que valoran el aporte de nuestros colaboradores. Complementamos este enfoque con beneficios y alianzas que promueven jornadas flexibles, espacios en familia, hábitos saludables, el cuidado de la salud mental, y una marca empleadora comprometida con la diversidad, la equidad y la inclusión.

Nuestro modelo nos ha permitido apoyar a nuestros colaboradores e impactar sus vidas de manera positiva, fortaleciendo su bienestar integral, promoviendo entornos laborales más humanos y resilientes, y contribuyendo al desarrollo de experiencias que potencian su crecimiento personal y profesional.

Programas:



783 colaboradores
\$ 1.442 millones de pesos a nivel nacional.



Cubrimos a **11.417** colaboradores.
50 indemnizaciones,
\$199 millones de pesos.



53 colaboradores
\$ 1 millón de pesos por cada colaborador

Creemos en el talento de nuestros colaboradores, por eso, lo acompañamos con apoyo económico para el pago de su matrícula y el fortalecimiento de su trayectoria profesional.



683 colaboradores,
Apoyo emocional.

A través del programa **Escucha Amiga**, brindamos *acompañamiento telefónico y presencial* a nuestros colaboradores que atravesaron situaciones emocionales relevantes, fortaleciendo su bienestar y ofreciendo contención oportuna.

Además, realizamos 234 intervenciones de contención emocional en crisis, garantizando apoyo inmediato y especializado en momentos críticos.

Promoción y prevención: 6.021 colaboradores

Formamos y desarrollamos nuestro talento

(404-1) (404-2) En Emtelco, ofrecemos un aprendizaje continuo mediante metodologías innovadoras como la gamificación, aplicando rediseños anuales en rutas de aprendizaje.

Desarrollamos herramientas interactivas y simuladores para fortalecer habilidades, complementado con estrategias de *Social Media Learning*.

Mejora del desempeño

239.407 horas

en capacitación y/o actualización de conocimiento.

95,76 horas

en intervención focalizada.

Insignias digitales e-skill

239

microcredenciales e insignias digitales (blockchain).

3.703 certificados

reconociendo logros corporativos y el desarrollo de habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores (plataforma esencial).

Habilidades del ser y del hacer

Pilar para el crecimiento sostenible, fortalecimos la gestión del conocimiento con la incorporación de Udemy, plataforma global de enseñanza y aprendizaje en línea, como nuevo aliado de aprendizaje, permitiendo que nuestro talento se capacite de acuerdo con su rol y nivel de experticia.

2.500 horas de formación impulsando una cultura de aprendizaje continuo, innovación y preparación para el futuro.



En inteligencia artificial, incluyendo:

- Microsoft Copilot 365,
- IA Generativa en Microsoft 365,
- ChatGPT,
- Midjourney, entre otros.

Modelo tradicional de capacitación, generando espacios que potencian las capacidades intelectuales de nuestro talento y apalancan el logro de los objetivos estratégicos de la compañía, durante 2025, incrementamos en 107% la participación en eventos de capacitación, impactando a 353 colaboradores a nivel nacional, con una inversión de \$90 millones, consolidando el aprendizaje como un habilitador clave del desempeño, la productividad y el crecimiento sostenible.

Grupo	Hombre	Mujer	Total colaboradores formación		Horas de formación al año	
			2025	2024	2025	2024
Alta Gerencia	2	0	2	4	6	13
Staff	140	211	351	166	2.553	2.513
Total	142	211	353	170	2.559	2.526

Durante el 2025 continuamos consolidando el liderazgo como una capacidad estratégica en la organización. Fortalecimos las habilidades clave de nuestros líderes para potenciar su empoderamiento y su impacto a través del ejemplo, la comunicación y la cercanía.

Aumentamos la participación en todo el ecosistema de liderazgo, reflejando mayor conciencia sobre la importancia de desarrollar un liderazgo que inspire, transforme y genere valor. Este ecosistema ofrece experiencias presenciales, virtuales y sincrónicas, adaptadas a la disponibilidad de los líderes:

80,6 % más en espacios presenciales

56 encuentros de acompañamiento a líderes mediante planes de desarrollo, consultorías individuales y valoración de potencial, enfocados en las necesidades de cada operación.

64,1% líderes impactados, alcanzando 903 participantes (mujeres (49,5%) / hombres (50,4%)), consolidando un ecosistema de liderazgo más diverso, cercano y con mayor capacidad de influencia.

Modelo de aprendizaje flexible,



4.384 certificaciones, reflejando el compromiso de nuestro talento con la autoformación.

Nuestro programa virtual gamificado de upskilling y reskilling.

359 líderes activos → 56% mujeres (201) / 44% hombres (158), reflejando el compromiso de autoaprendizaje.



Emyli plataforma exclusiva para líderes enfocada en fortalecer y potenciar las habilidades necesarias para llevar su rol a un nivel superior. En 2025 se renovó en una versión más simple, organizada en tres espacios principales: *Contenido para ti*, *Herramientas para el día a día* y *Tertuliano Recap*.

Estrategias sincrónicas,

Tertuliando

256 líderes → 52,4 % de mujeres (139) y 47,5 % de hombres (126).

Espacio de aprendizaje colaborativo para compartir buenas prácticas de liderazgo.

71 miembros activos,
creciendo un 61,3 % frente a 2024.

Club de Running

Iniciativa de bienestar integrando hábitos saludables con el desarrollo del liderazgo.

Con el liderazgo como foco principal, en 2025 desarrollamos una semana de aprendizaje con participación de talento externo, ampliando la visión y compartiendo buenas prácticas de distintos sectores. Durante 5 días, realizamos 3 espacios virtuales y 5 presenciales, incrementando la participación de líderes en un 5 % y alcanzando 427 participantes, de los cuales el 56,2 % fueron mujeres (240) y el 44 % hombres (188).

En gestión del talento, fortalecimos nuestras capacidades a través del acompañamiento a dos aliados estratégicos, desarrollando tres consultorías en liderazgo, modelo comercial y gestión del conocimiento.

Nuestro enfoque de experiencia del cuidado: salud y seguridad en el trabajo

(403-2) (403-3) (403-4) (403-5) (403-6) (403-7) (403-8)

Seguridad y Salud en el Trabajo

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) protege y promueve la salud física, mental y social de los colaboradores, cumpliendo con la normatividad vigente, incluido el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, con un cumplimiento del **100% de los Estándares Mínimos**.

Mediante la prevención de riesgos, la mejora continua y el fortalecimiento de la cultura de seguridad, se garantizan entornos laborales seguros y saludables, es así como en 2025 logramos:

-11% accidentes laborales

pasando de **289 casos en 2024 a 258 en 2025**, equivalente a **31 eventos menos**.

2,3% tasa de accidentabilidad.

-30% ausentismo en 2025 por accidentes de trabajo.

correspondiente a **1.098 días** menos de incapacidad.

En total, entre enfermedad general y accidentes de trabajo se contabilizaron 134.452 días de ausentismo.

3,7% indicador general accidentes laborales.

Estos avances reflejan una **mejora sostenida en la gestión del SG-SST**, soportada en el fortalecimiento de las acciones preventivas, el control de riesgos y la consolidación de una cultura organizacional orientada al cuidado y la seguridad.

Durante el periodo de reporte, la organización implementó acciones estratégicas orientadas a fortalecer la salud y el bienestar de los colaboradores, entre las cuales se destacan:

- Gestión de peligros y riesgos en oficinas, Contact Center y personal externo (I&R – BPO), mediante su identificación, evaluación y control.
- Capacitación continua en los riesgos prioritarios asociados a cada rol y actividad.
- Promoción del bienestar integral, impulsando hábitos saludables, pausas activas y el equilibrio vida-trabajo.
- Monitoreo permanente de la salud de los colaboradores a través de evaluaciones periódicas, acompañamiento y programas preventivos.
- Fortalecimiento de la cultura preventiva, incentivando el reporte de condiciones inseguras y la participación en la actualización anual de la Identificación de peligros y valoración de Riesgos (IPVR).

En el marco de la ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, durante el año 2025 se implementaron diversas acciones y estrategias orientadas a fortalecer la prevención, el bienestar y la protección de los colaboradores. Entre las principales se destacan:

- Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo en SST, garantizando la ejecución de las actividades programadas en materia de seguridad y salud.
- Identificación de peligros y aplicación de controles, orientados a mitigar riesgos en las diferentes áreas y tipos de actividad.
- Desarrollo de actividades de promoción y prevención en salud, incluyendo la Semana de la Salud, la Semana de la Seguridad Vial, sensibilizaciones puesto a puesto sobre bienestar y autocuidado, y la implementación del programa de pausas activas.
- Ejecución del cronograma mensual de capacitaciones, dirigido a todos los frentes operativos: teletrabajo, Contact Center y personal de campo (I&R – BPO).
- Realización de simulacros de evacuación en todas las sedes, fortaleciendo la preparación ante emergencias, junto con entrenamientos especializados para la Brigada de Emergencias.
- Fortalecimiento de los sistemas de vigilancia epidemiológica, mejorando el seguimiento de condiciones de salud y la identificación oportuna de riesgos.

La organización fomenta la participación de los colaboradores en distintos comités que aportan a la prevención, la seguridad y el bienestar integral. Entre ellos se destacan:

- Brigada de Emergencias.
- Comité de Emergencias
- Comité de Convivencia Laboral:
- COPASST
- Comité de Seguridad Vial

En coherencia con nuestro compromiso por el cuidado del talento humano, proyectamos retos estratégicos para la próxima vigencia (2026) que nos permitirán fortalecer de manera continua la protección y el bienestar integral de nuestros colaboradores, aportando valor en los ámbitos físico, emocional y psicosocial.

- Gestionar de manera efectiva los riesgos prioritarios en todas las áreas de operación, fortaleciendo los controles y la intervención oportuna.
- Potenciar las acciones de ergonomía y hábitos saludables para prevenir trastornos musculoesqueléticos tanto en puestos sedentarios como en actividades de campo.
- Optimizar el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), reduciendo incidentes en los desplazamientos del personal de ventas externas y en actividades de I&R.
- Consolidar la cultura preventiva, impulsando mayor participación, reporte oportuno de condiciones de riesgo y prácticas de autocuidado.
- Fortalecer el análisis y uso de datos, indicadores y seguimiento continuo, para anticipar riesgos, reducir el ausentismo y mejorar el bienestar integral.

Cultura Emtelco

La cultura organizacional de Emtelco, basada en su propósito superior “*Enamorar personas y marcas*”, fortaleció durante 2025 la apropiación del ADN corporativo, impulsando comportamientos y prácticas alineadas con su identidad.

Principales logros:

- Mayor claridad y apropiación de la cultura por parte de los colaboradores.
- Fortalecimiento del ADN mediante espacios formativos y experienciales.
- Acompañamiento a líderes en la resignificación cultural.
- Consolidación de campañas enfocadas en bienestar y equilibrio vida-trabajo.
- Sensibilización en innovación e inteligencia artificial como parte de la evolución cultural.

32 talleres de ADN (724 colaboradores y 75 líderes).

6 talleres de resignificación cultural.

4 emtelco Talks (343 colaboradores) sobre cultura de inteligencia artificial.

8 actividades presenciales y 46 contenidos digitales sobre balance vida-trabajo.

86%

de los colaboradores perciben claridad en el propósito y el ADN.

83%

expresan satisfacción con la innovación como pilar cultural.

Iniciativas para el fomento de la cultura innovadora:

- Ruta Mercury: impulso de proyectos de innovación con resultados de 8 proyectos con IA y 15 de transformación de procesos.
- Democratización de la IA: acompañamiento a 8 iniciativas donde los colaboradores experimentaron con IA y Power Automate.
- Campaña de comunicaciones: difusión de contenidos orientados al uso consciente y práctico de la inteligencia artificial.

Bienestar, experiencia del Colaborador y clima organizacional 2025

Durante 2025, la compañía fortaleció el bienestar integral y la experiencia de los colaboradores mediante la implementación de iniciativas estratégicas. Entre las más relevantes se destacan:

- Implementación del Modelo Integral de BienEstar, estructurado en siete pilares que abordan de manera holística la experiencia del *colaborador* (*bienestar físico y mental, bienestar social, bienestar financiero, orgullo y permanencia, reconocimiento, balance personal-laboral y desarrollo personal y profesional.*)
- Fortalecimiento de la salud mental, mediante programas especializados de acompañamiento emocional y apoyo psicológico.
- Ampliación del acceso a beneficios económicos y emocionales a través de la plataforma digital *beneficioemocionales.emtelco.com.co*.
- Estrategias de reconocimiento orientadas a promover el orgullo, la permanencia y el sentido de pertenencia.
- Seguimiento continuo del ambiente laboral, con la aplicación de la encuesta de clima a personal administrativo y operativo en todo el país.

85,2%
satisfacción
general

encuesta de clima laboral, participación del **73,9 %** (6.489 colaboradores de 8.777 convocados, permitiendo identificar oportunidades de mejora y orientar acciones estratégicas.

De las **13 dimensiones evaluadas, 11 mostraron incrementos respecto al año anterior**, reflejando un avance sostenido en la construcción de un entorno laboral positivo. Se destacó la dimensión de **Diversidad, Equidad e Inclusión**, con una favorabilidad del **93,2 %**, siendo el atributo mejor valorado por los colaboradores.



Personal administrativo

89% de satisfacción laboral.

813 colaboradores (434 mujeres y 389 hombres), incrementando 1 punto porcentual frente a 2024.



Personal operativo

85% de satisfacción laboral

5.676 colaboradores (3.950 mujeres y 2.086 hombres), incrementando 3 puntos porcentuales frente a 2024.

Cifras relevantes de bienestar y ambiente laboral:

- 101 % de cumplimiento de la meta anual de satisfacción laboral.
- 85,2 % de satisfacción general de los colaboradores.
- 6,1 % de incremento en la dimensión de beneficios.
- 81,3 % de resultado en la dimensión de salud y cuidado.
- 90,6 % en la dimensión de compromiso y orgullo.

Asociación Sindical (2-30) (407-1)

En Emtelco, respetamos el derecho de asociación, bajo los principios que deben regir las relaciones laborales, siempre dentro del marco del respeto y la dignidad humana. Garantizamos los derechos del trabajador y los de la Compañía, así como promulgamos las obligaciones de cada una de las partes.

Organización sindical	2025	2024
ASOTRAEMTELCO	676	556
SINTROADCO	775	797
Total colaboradores sindicalizados	1.451	1.353
Porcentaje del total colaboradores respecto al total de cada año	13%	13%

En 2025 no se registró apertura de ningún proceso administrativo sancionatorio, emprendido por las organizaciones sindicales en contra de Emtelco, derivado de incumplimientos o retrasos con los compromisos y obligaciones exigidas en las Convenciones Colectivas de Trabajo, afirmando de esta manera, que la compañía es respetuosa del derecho de asociación sindical y los derechos colectivos de nuestros colaboradores.

Los Derechos Humanos en Emtelco

(2-23) (406-1) (407-1) (203-2) La compañía cuenta con mecanismos formales para la prevención, atención y gestión de posibles vulneraciones a los derechos humanos en el entorno laboral, entre los que se destacan el Comité de Convivencia Laboral y la Línea Ética, los cuales permiten la recepción, análisis y gestión confidencial de situaciones relacionadas con acoso, discriminación, prácticas indebidas o conductas contrarias a los principios éticos de la organización, garantizando la protección de las personas y la no retaliación.

En materia laboral, Emtelco promueve prácticas de empleo responsable alineadas con los principios de trabajo digno, igualdad de oportunidades y no discriminación, las cuales se reflejan en sus políticas de contratación y en el relacionamiento ético con sus colaboradores. De igual forma, estos principios se extienden a la cadena de valor a través del Código de Conducta de Proveedores, que establece lineamientos claros frente al respeto de los derechos humanos, la prohibición del trabajo infantil y forzado, y el cumplimiento de la normatividad laboral vigente. La organización realiza seguimiento a la aplicación de estos mecanismos y políticas como parte de su enfoque de debida diligencia, con el propósito de fortalecer la prevención de riesgos, promover una cultura ética y avanzar en la mejora continua de sus prácticas en derechos humanos.

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Social	Protección a los Derechos Humanos	   	(2-23) (203-2) (406-1) (407-1)

Fomento del estilo de vida digital

Promovemos el fomento de una vida digital a través de espacios de aprendizaje y conversación que buscan acompañar a los colaboradores en la adopción y el uso consciente de herramientas tecnológicas.

Impulsamos una cultura de inteligencia artificial a través de un proyecto integral que incluyó acciones para la democratización de la IA, el desarrollo de soluciones internas y la realización de espacios participativos como Emtelco Talks.

Complementamos estas iniciativas con una campaña de comunicaciones orientada a facilitar la comprensión y apropiación de la tecnología. De manera periódica, compartimos recomendaciones y tips prácticos para el uso de herramientas de IA, mejorando la productividad y el entendimiento para el día a día.

Asimismo, fortalecimos el conocimiento del ecosistema de IA de Emtelco, acercando a los colaboradores a las soluciones internas y externas desarrolladas por la organización.

Seguridad de la Información

Durante el año 2025 nos enfrentamos, al igual que muchas organizaciones de la región, a un entorno marcado por un aumento sostenido en amenazas cibernéticas y escenarios de riesgo avanzados. Sin embargo, gracias a la madurez de nuestros controles, la adopción de soluciones tecnológicas de vanguardia y a las acciones permanentes de sensibilización, ninguna amenaza logró materializarse ni comprometer la información o los servicios de nuestros clientes, en total nuestro equipo de Inteligencia de Amenaza recibió y gestionó un total de 721 eventos durante todo el año 2025. Este resultado reafirma la solidez de nuestra estrategia corporativa de ciberseguridad.

En nuestro compromiso por mantener estándares internacionales, logramos completar con éxito la transición y migración de ISO 27001 a su versión 2022, proceso acompañado y certificado por ICONTEC, organismo de reconocimiento nacional e internacional. Este hito fortalece la confianza a nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y demuestra nuestra madurez frente al ciclo de mejora continua. De igual forma, reafirmamos nuestro compromiso con la protección transaccional al mantener nuestro sello de acreditación PCI-DSS versión 4.0.1 nivel 1, uno de los niveles más exigentes de cumplimiento en la industria para la protección de datos de pago.

Nuestro SGSI fue sometido a 12 auditorías externas entre clientes y entidades de acreditación, todas ellas superadas satisfactoriamente, evidenciando un sistema robusto, confiable y alineado con las mejores prácticas internacionales. Así mismo, como parte del compromiso de responsabilidad corporativa con nuestros clientes ejecutamos 25 revisiones internas a las operaciones que prestan los servicios, donde el objetivo es comprobar que los controles acordados se mantengan sobre los sistemas de información.

En 2025 avanzamos también en la evolución de nuestro ecosistema tecnológico. Fortalecimos nuestra arquitectura de seguridad adoptando mejores prácticas y continuamos la evolución de nuestro Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la mano del fabricante, con el objetivo de contar con una operación más predictiva, automatizada y con monitoreo en tiempo real. Este enfoque nos permite detectar anomalías con mayor precisión y reaccionar oportunamente para mantener la disponibilidad y protección de los sistemas de información.

Para nuestra visión estratégica 2026, proyectamos una transformación significativa de nuestra plataforma de ciberseguridad para cubrir a 12.000+ activos de información, incorporando nuevas herramientas líderes a nivel global que permitan reforzar nuestros controles, mejorar nuestra capacidad de prevención basada en inteligencia y reducir de manera progresiva los riesgos asociados a amenazas cibernéticas emergentes. Nuestro propósito es mantenernos a la vanguardia, garantizar entornos confiables y seguir consolidándonos como un aliado estratégico para nuestros clientes en materia de seguridad digital.

Continuidad del Negocio

Durante el año 2025 avanzamos consolidando una estrategia robusta y alineada con las necesidades operativas y tecnológicas de nuestros clientes.

Como parte fundamental de este proceso, ejecutamos el Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) para todos los clientes y procesos, trabajando de la mano con los líderes operativos de cada área. Este ejercicio permitió identificar con mayor precisión los requerimientos críticos y, a partir de ello, actualizar de manera integral nuestros Planes de Continuidad del Negocio (BCP), los cuales fueron personalizados según las particularidades de cada cliente para asegurar una recuperación más efectiva y oportuna. En línea con nuestro compromiso de evolución continua, cerramos el

año en las fases finales del desarrollo de una plataforma telefónica alterna orientada a garantizar la continuidad operativa ante eventuales contingencias tecnológicas, donde para nuestro segundo semestre ejecutamos 3 simulacros reales de continuidad sobre esta solución alterna, mostrando resultados satisfactorios. Esta estrategia está diseñada para asegurar una recuperación básica y oportuna, permitiendo mantener la operación aun frente a escenarios de indisponibilidad severa.

Adicionalmente, durante el segundo semestre cumplimos con el plan estratégico de ejecutar simulacros de indisponibilidad en sedes, validando la recuperación operativa en sitios alternos autorizados; en total se ejecutaron 2 pruebas para la ciudad de Medellín y otras 2 para la ciudad de Bogotá. Los ejercicios se desarrollaron cumpliendo los tiempos de recuperación (RTO) no mayor a 2 horas comprometidos y alineados con los planes de continuidad previamente definidos. Estos simulacros fortalecieron la resiliencia operativa y nos permitieron validar la madurez de nuestros protocolos internos y la preparación de los equipos.

En conjunto, estas acciones consolidan a nuestra organización como un aliado estratégico, buscando mejorar constantemente bajo escenarios de crisis que puedan afectar la operatividad de los servicios

Protección de datos personales

(418-1) Durante 2025 avanzamos significativamente en el fortalecimiento del tratamiento de los datos personales en la organización. Orientamos nuestros esfuerzos a la asesoría y acompañamiento de las áreas operativas, con el fin de optimizar procesos y asegurar el cumplimiento de nuestras responsabilidades como encargados del tratamiento de datos de clientes corporativos.


En coordinación con el equipo de Seguridad de la Información, reforzamos controles, validamos elementos críticos de seguridad y desplegamos campañas de comunicación orientadas a promover una gestión responsable de los datos personales. Asimismo, capacitamos a los equipos para elevar su nivel de conocimiento y fortalecer las prácticas internas de protección de la información.

Como resultado de estas acciones, **en 2025 no se registraron incidentes, filtraciones, fugas, vulneraciones de privacidad ni reclamaciones** relacionadas con el manejo de los datos personales. Todas las solicitudes de los titulares fueron atendidas de manera oportuna y conforme a la normatividad vigente.

Para 2026, mantendremos el enfoque en la mejora continua del Programa Integral de Protección de Datos Personales, integrando mejores prácticas en privacidad y seguridad, y fortaleciendo los mecanismos de prevención y gestión de riesgos.

Gestión de la ética y la transparencia corporativa

En Emtelco está la ética primero

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Gobernanza	Gestión ética		(2-23) / (2-24) / (2-25) (2-26) (205-1) / (205-2) / (205-3)

En Emtelco, la ética y la transparencia constituyen pilares fundamentales del gobierno corporativo y de la sostenibilidad del negocio. Nuestra gestión ética está orientada a promover una cultura organizacional basada en la integridad, la legalidad y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza de nuestros grupos de interés y contribuyendo a la continuidad y reputación de la Compañía.

Emtelco cuenta con compromisos explícitos en materia de ética, cumplimiento y anticorrupción, alineados con la legislación nacional, los principios del Pacto Mundial y las mejores prácticas internacionales. Estos compromisos se encuentran formalizados en las *Políticas de Ética y Cumplimiento*, el *Código de Ética*, el *Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)* y demás políticas corporativas, aplicables a colaboradores, proveedores y demás grupos de interés.

Los lineamientos éticos se integran en los procesos clave de la organización, tales como la gestión del talento humano, la toma de decisiones estratégicas, la debida diligencia de terceros, la contratación y la gestión de riesgos.

Durante 2025:

99,87% colaboradores finalizó el curso obligatorio de Ética y Cumplimiento.

99,96% colaboradores realizó la declaración anual de conflictos de interés.

Estos resultados evidencian un alto nivel de apropiación de los principios éticos y de cumplimiento en la organización.

Realizamos la actualización de la *matriz de riesgos de corrupción*, la cual abarca los riesgos estratégicos, tácticos y operativos asociados a prácticas no éticas. Estos riesgos cuentan con controles definidos y son objeto de seguimiento periódico por parte de los responsables y la Alta Dirección, garantizando un ambiente de control adecuado.

Adicionalmente, se ejecutaron procesos de **debida diligencia** con clientes, colaboradores, proveedores y otros grupos de interés, como parte del modelo de prevención del riesgo de corrupción y fraude.

En temas formativos, la Compañía implementó estrategias de comunicación, sensibilización y formación orientadas a fortalecer la cultura ética organizacional.

Canales de Denuncia, Consulta y Reparación

Emtelco dispone de canales de denuncia y consulta accesibles, confidenciales y disponibles para todos los grupos de interés, garantizando la no represalia y la adecuada gestión de los casos reportados.

Canales de denuncia y consulta

- Línea Ética: 01-800-911-0010 / 01-800-911-0011
- Formulario en línea: <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/100713/index.html>
- Página web: <https://emtelco.com.co/etica-y-cumplimiento/>
- Portal interno de Ética y Cumplimiento
- Correo: sagrilaft@emtelco.com.co
- Formulario ROI – Reporte de Operación Inusual

Durante 2025:

- Se gestionaron 30 casos a través de los diferentes canales éticos.
- Ningún caso estuvo asociado a hechos de corrupción, reafirmando nuestra política de cero tolerancia frente a la corrupción.

La gestión de los casos fue reportada al Comité de Ética y a la Junta Directiva de Inversiones Telco, reforzando la transparencia y la rendición de cuentas.

Durante el año 2025, no se registraron casos confirmados de corrupción, ni sanciones derivadas de prácticas contrarias a los principios éticos de la Compañía.

Regulación y relaciones institucionales

La operación de Emtelco no está sujeta a regulaciones específicas; por lo tanto, se rige por las leyes civiles y comerciales generales que son aplicables a empresas dedicadas al soporte de procesos de negocio.

Proveedores

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS		GRI
Social	Gestión responsable de la cadena de suministro	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	(2-6) / (2-23) (2-24) / (2-29) (204-1) / (308-1) (414-1)

Gestionamos con responsabilidad la cadena de abastecimiento

En 2025, seguimos consolidando nuestra estrategia de cadena de suministro sostenible a través de acciones enfocadas en la eficiencia, la transparencia y la mejora continua, lo que nos permitió:

\$1.512 millones

en ahorros por negociaciones durante el año 2025 y **\$538 millones** en ahorros por renegociación de contratos.

216 proveedores

con una participación nacional del **91%** y un **9%** del Extranjero.

El 100% de nuestros proveedores están alineados con nuestro código de conducta.

4.5 desempeño

proveedores **excelentes, confiables y recomendables.**

Las relaciones con nuestros proveedores se han fortalecido mediante una evaluación rigurosa y la implementación de prácticas que fomentan el compromiso con la sostenibilidad y la ética, lo que nos ha permitido:

- **Ahorros y eficiencia en la negociación**, mejorando la rentabilidad sin sacrificar nuestros estándares de calidad y sostenibilidad. Este resultado refuerza nuestro compromiso con la eficiencia operativa.
- **Base de proveedores y cumplimiento**, con más de 820 empresas registradas en nuestro sistema corporativo de abastecimiento, ampliado así el panorama de aliados estratégicos
- **Evaluación de desempeño de proveedores**, el resultado en 2025 refleja el nivel de confianza y fiabilidad que hemos logrado con nuestros socios estratégicos. Esta calificación resalta que nuestros proveedores son *excelentes, confiables y recomendables*, lo que confirma que estamos trabajando con los mejores aliados para cumplir con nuestros compromisos corporativos y de sostenibilidad.

Además, durante la vigencia continuamos con el proceso de tipificación de proveedores, identificando riesgos clave y realizando seguimientos continuos para asegurar que se mantengan en línea con nuestras políticas y valores corporativos.

Premios a la sostenibilidad y reconocimientos

En 2025, continuamos con la entrega de los Premios a la Sostenibilidad, reconociendo a nuestros proveedores destacados en las categorías de *Liderazgo en sostenibilidad y economía circular*, *transformación digital y automatización e innovación colaborativa*. Estos premios son un reflejo del esfuerzo conjunto por alcanzar objetivos sostenibles y responsables.

Además, durante el periodo desarrollamos diferentes actividades que generan cercanía, confianza y crecimiento mutuo, como:

- **Encuentro Anual de Proveedores**, este encuentro en 2025 fue un éxito rotundo, proporcionando una plataforma para compartir conocimientos exponiendo temas como: “IA con propósito” y “La incomodidad en la innovación no es el enemigo, es el camino”, además, actualizar a los proveedores sobre nuestras políticas y alinearnos aún más en cuanto a nuestros objetivos de sostenibilidad y ética empresarial. Este evento sigue siendo un pilar clave en la relación con nuestros proveedores.
- **Satisfacción y relación con proveedores**, uno de los logros más destacados de 2025 es la satisfacción general de nuestros proveedores, que alcanzó un sobresaliente **97%**. Este alto nivel de satisfacción refleja la efectividad de nuestras políticas y la solidez de las relaciones que hemos construido a lo largo del tiempo. Adicionalmente el **98%** de nuestros proveedores han expresado su confianza en nuestra empresa, lo cual es un claro indicador de que estamos en el camino correcto para asegurar una cadena de suministro resiliente, eficiente y ética.
- **Colaboración, capacitación y desarrollo de proveedores en sostenibilidad**, a lo largo del año, organizamos talleres y seminarios de capacitación y boletines para nuestros proveedores, con el objetivo de fortalecer sus capacidades en áreas clave como gestión administrativa de contratos, IA y automatización, protección de datos, salud y seguridad en el trabajo y seguridad de la información, obteniendo un total de 261 asistencias activas en estas capacitaciones durante el año, lo que permitió una mejora significativa en sus prácticas sostenibles y un mayor alineamiento con nuestros objetivos estratégicos.

Además, en el 2025 en compañía del Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia - CTA ingresamos como empresa ancla al programa de desarrollo de proveedores, en donde a través de diferentes espacios de talleres y actividades se implementaron estrategias aumentando la generación de valor de las organizaciones participantes a través del desarrollo de sus capacidades colectivas para mejorar su desempeño económico, social y ambiental en la sostenibilidad de la cadena de suministro.

- **Diversidad e inclusión en la cadena de suministro**, en 2025, continuamos trabajando para promover la diversidad e inclusión en nuestra base de proveedores, actualmente, un **22%** de nuestros proveedores son empresas dirigidas por mujeres, lo que no solo contribuye a la sostenibilidad social, sino que también apoya la equidad en las oportunidades de negocio.

Contingencias legales

La Empresa tiene pasivos contingentes con relación a los juicios y otros riesgos legales que surgen en el curso normal de los negocios. Al 31 de diciembre de 2025, el importe total de las reclamaciones y los riesgos de litigios en contra de Emtelco, calificados como posibles fue de \$9.634 millones (\$9.451 en diciembre de 2024). Si bien no es posible determinar la responsabilidad legal y financiera definitiva, no se prevé que el resultado final pueda tener un efecto significativo en la situación y las operaciones financieras de la Empresa. Al cierre de este estado financiero se encuentran en curso 152 procesos de los cuales 29 corresponden a contingencias calificadas como probables, 102 calificadas como posibles y 21 calificadas como remotas.

Los procesos calificados en la categoría, riesgo posible, más representativos son:

- PROCESO LABORAL: El demandante pretende que se declare despido injustificado, la pretensión asciende a \$1.159.
- PROCESO LABORAL: El demandante pretende la declaración de contrato laboral, la pretensión asciende a \$1.458.
- PROCESO CIVIL: Proveedor demanda en acción contractual, en la que el demandante considera que prestó a Emtelco servicios relacionados con una solución tecnológica que no le fueron pagados. No existe soporte contractual de tales servicios. La pretensión asciende a \$599.

Nota: Cifras expresadas en millones de pesos.

Cumplimiento con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor

En Emtelco, estamos comprometidos con el cumplimiento de la normativa sobre Propiedad Intelectual y garantizamos el uso adecuado y legal del software en nuestra Organización. Para ello, actualizamos constantemente nuestros procesos e implementamos las mejores prácticas que aseguren el respeto a los derechos de propiedad intelectual. Realizamos campañas de sensibilización dirigidas a nuestros colaboradores, destacando la obligatoriedad de utilizar exclusivamente software original y legalizado proporcionado por la empresa. Este software está instalado en las estaciones de trabajo que ofrecemos para el desempeño de sus funciones, reforzando nuestro compromiso con la legalidad y la transparencia. Desde nuestras áreas de control y tecnología, llevamos a cabo auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas internas de uso de software legal. Además, todo el software que utilizamos en Emtelco es adquirido legalmente mediante licencias, y contamos con herramientas avanzadas que nos permiten controlar automáticamente el licenciamiento y uso del software, asegurando que cumplimos con la regulación en este ámbito.

La empresa promueve una cultura organizacional consciente del uso exclusivo de software y herramientas legales y debidamente licenciadas. Además, protege la información privilegiada y datos sensibles a través de cláusulas de confidencialidad y acuerdos con colaboradores y proveedores, imponiendo la obligación de reserva a aquellos que acceden a esta información en cumplimiento de deberes o para la ejecución de contratos, con consecuencias legales en caso de violación.

Con estas acciones, reafirmamos nuestra dedicación a la integridad, la responsabilidad corporativa y el respeto por la Propiedad Intelectual.

Cumplimiento de normas

(2-27) En cumplimiento de la Ley 1676 de 2013, Emtelco declara que no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Igualmente, en cumplimiento del Decreto 1406 de 1999, Emtelco informa que cumplió con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de seguridad social integral. La Compañía se encuentra a paz y salvo por este concepto y no existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

Así mismo, ha evaluado sus sistemas de revelación y control de la información, cumpliendo con los estándares legales.

El presente Informe no contiene vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de Emtelco.

Sistemas de gestión y calidad corporativa

En Emtelco, la gestión transversal se soporta en un Sistema de Gestión Integral que articula los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 45001 e ISO 27001, permitiendo una operación coherente, segura y orientada a la mejora continua. Los auditorías internas verifican el cumplimiento de procesos, controles, riesgos y desempeño, mientras que las auditorías externas validan la conformidad con los estándares internacionales y aseguran la vigencia de las certificaciones.



Sistema de Gestión Integral

¡La excelencia es el resultado gradual de siempre tratar de hacerlo mejor!
Pat Rikry

SGI | emtelco

Modelo integrado promueve eficiencia, control, trazabilidad y una visión corporativa unificada.

Certificaciones ISO sostenidas durante varios años, reflejando consistencia y madurez en la gestión, reflejando:

- Alto nivel de cumplimiento y cultura organizacional orientada a la mejora y la gestión del riesgo.
- Disponibilidad de herramientas tecnológicas y reportes que facilitan el seguimiento y la toma de decisiones.

En 2025 logramos:

- La recertificación de la ISO 27001 – 2022 con ICONTEC, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad de la información.
- Resultados favorables en la auditoría de seguimiento de la ISO 9001.
- Avanzar en la preparación para la auditoría de la ISO 45001, programada para inicios de 2026.


Así mismo, durante la vigencia producto de análisis internos, seguimiento y gestión del sistema, identificamos oportunidades de mejora enfocadas en estandarizar aún más la

documentación y eliminar actividades duplicadas entre sistemas, incrementar la participación de líderes y equipos en actividades de control, evaluación y mejorar la automatización y digitalización de actividades de control, seguimiento y reporte.

Para 2026 tenemos retos importantes con foco a la excelencia, por lo cual, en la próxima vigencia priorizaremos:

- Simplificar los procesos para hacerlos más ágiles, digitales y centrados en la experiencia del usuario interno.
- Prepararnos para las actualizaciones de ISO 9001, 45001 y 27001, alineando riesgos, tendencias y nuevas exigencias.
- Mejorar los ítems de la revisión por la dirección, fortaleciendo indicadores, análisis de desempeño y trazabilidad de decisiones.

Gestionamos los riesgos y garantizamos la sostenibilidad

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Gobernanza	Sostenibilidad Financiera y crecimiento rentable Gestión de Riesgos ASG		(2-12) (2-13) (2-14) (2-24)

Durante 2025, Emtelco fortaleció su cultura de gestión integral de riesgos mediante el monitoreo y seguimiento continuo de riesgos *estratégicos, tácticos y operativos*. La gestión de riesgos es una herramienta clave para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los procesos y la garantía de la sostenibilidad y continuidad de las operaciones. Este enfoque se encuentra integrado al sistema de gobierno corporativo y apoya la estrategia de la organización al anticipar posibles eventos que puedan afectar el desempeño, la reputación y la creación de valor a largo plazo. La Compañía cuenta con mapas de riesgos en todos los procesos de la cadena de valor, lo que permite identificar, evaluar y gestionar de manera oportuna los eventos que podrían afectar la operación.

Durante el año se identificaron 12 riesgos estratégicos, cada uno con indicadores de gestión definidos, el seguimiento de estos riesgos es realizado periódicamente por los vicepresidentes y gestores responsables, además todos los riesgos cuentan con controles asociados, orientados a garantizar un ambiente de control adecuado y coherente con la naturaleza del negocio. Asimismo, se acompañó el análisis de riesgos en proyectos y contratos relevantes, con el fin de anticipar escenarios, evaluar impactos y definir mecanismos de control para su mitigación.

La información relevante sobre la gestión de riesgos fue presentada periódicamente a la Alta Gerencia, en el marco de las buenas prácticas de gobierno corporativo. Esto garantiza su conocimiento, supervisión y respaldo frente al comportamiento de los riesgos, así como la toma de decisiones informadas.

Durante 2025, se implementaron estrategias de formación y sensibilización dirigidas a los colaboradores, con el objetivo de fortalecer la cultura de riesgos y promover la corresponsabilidad en su gestión. Estas acciones facilitaron el intercambio de experiencias y el desarrollo de habilidades básicas para la identificación y gestión de riesgos en los diferentes niveles de la organización:

12 riesgos estratégicos identificados.

100% proyectos críticos evaluados con análisis de riesgos.

8 sesiones de formación en gestión de riesgos.

95% colaboradores capacitados en gestión de riesgos.

4 reportes de riesgos presentados a la Alta Gerencia.

100% riesgos con controles implementados.



Para 2026, Emtelco continuará fortaleciendo la cultura de gestión de riesgos mediante el monitoreo permanente, la mejora de los controles y la corresponsabilidad de todos los colaboradores, con el propósito de reducir la probabilidad de materialización de los riesgos y consolidar la sostenibilidad y resiliencia del negocio.

emtelco

Gestión Tecnológica

Durante 2025 avanzamos significativamente en la transformación tecnológica, consolidando una infraestructura 100% en la nube, fortaleciendo la seguridad, modernizando plataformas y optimizando los recursos operativos y financieros de la organización. Es así como a través de nuestro aliado estratégico [Genesys Cloud](#) consolidamos una operación escalable:

21,7 millones

de minutos mensuales
en **IVR**,

64,48 millones

de minutos mensuales
en **BYOC**

4,9 millones

de grabaciones (~5,9
TB) gestión mensual.

Soporte de **6.500 llamadas concurrentes**

961.000 minutos

mensuales en **Voice Bots.**

547.000 minutos

mensuales en **Bots digitales.**

5.576 licencias activas promedio.

Transformación tecnológica y modernización, completamos la migración al modelo cloud, eliminando la infraestructura física heredada y optimizando recursos críticos:

- Migración del Data Center América, gestionado al 99% de los servidores físicos y virtuales obsoletos. En 2026 continuaremos con la fase II asociada a la de migración de racks.
- Gestión de 270 servidores virtuales, reduciendo la obsolescencia tecnológica del 85% al 3%.
- Reducción de racks físicos de 14 a 8.
- Migración de 827 bases de datos y apagado de 75 servidores adicionales hacia entornos cloud públicos y privados.

En materia de automatización y eficiencia:

- Migramos las troncales a Genesys Cloud, eliminando puntos de falla y robusteciendo la operación omnicanal.
- Dejamos operativa la plataforma Endpoint Central, habilitando la administración centralizada de software, parches, vulnerabilidades y soporte remoto.
- Integramos inteligencia artificial en procesos RFI/RFP y análisis de preventa, mejorando tiempos, claridad y calidad de las propuestas.

Seguridad y resiliencia:

- Reforzamos la protección de datos y la continuidad operativa.
 - Mantenemos cumplimiento de ISO 27001 y fortalecimos controles de seguridad.
 - Implementamos Wolkvox como plataforma de recuperación ante desastres (DRP), garantizando continuidad y disponibilidad de los servicios.

Sostenibilidad y gestión responsable:

- Contribuimos a la reducción de huella ambiental y manejo adecuado de residuos tecnológicos, desactivamos 54 servidores físicos y cerca de 200 virtuales, mejorando la eficiencia energética.
- Implementamos procesos de disposición segura de discos duros y baja controlada de activos.

Operación y experiencia del cliente, garantizamos una operación estable, eficiente y con altos niveles de satisfacción:

- 135.787 tickets atendidos.
- 1.144 cambios aprobados con efectividad del 95,5%.
- Gestión de más de 11.000 usuarios.
- Administración de cerca de 12.000 equipos, incluyendo 5.000 sometidos a borrado seguro para protección de datos.


Avances estratégicos

- Consolidamos una infraestructura 100% cloud-ready, resiliente, segura y sostenible.
- Avanzamos en el cambio del software de gestión de nómina, optimizando procesos, controles y precisión en la operación.

Disponibilidad y continuidad, la operación mantuvo altos niveles de estabilidad:

- Disponibilidad superior al 99% en plataformas críticas.
- Reducción del 34,6% en eventos de falla (66 vs. 101), gracias a acciones preventivas, mayor observabilidad y procesos más maduros.
- Los incidentes y requerimientos se atendieron dentro del SLA en la mayoría de los casos.
- Los procesos estratégicos (desarrollo TI y talleres administrativos) reflejaron un desempeño estable, con planes de mejora en ejecución.

Transformación digital e innovación

ASG	Asunto relevante para la sostenibilidad (3-3)	ODS	GRI
Social	Innovación, automatización e inteligencia artificial (IA)		N/A

Durante 2025, Emtelco fortaleció su capacidad de innovación como pilar estratégico para transformar el negocio, optimizar procesos y generar valor para los grupos de interés. Bajo una estrategia ambidiestra, se avanzó en la eficiencia de la operación actual y en el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas que potencian la propuesta de valor y mejoran la experiencia de clientes y marcas.

Líneas Estratégicas de Innovación

- **Inteligencia Artificial:** Se priorizó la humanización de las soluciones conversacionales mediante IA generativa, logrando interacciones más naturales y empáticas. Se evolucionó de bots transaccionales a bots conversacionales y se integraron voces más naturales para mejorar la experiencia en canales de voz. Además, se impulsó el uso de capacidades multimodales para enriquecer la comprensión del contexto y acelerar la automatización de procesos complejos.
- **Analítica de Datos:** La conversación del cliente se consolidó como una fuente estratégica de datos. Se estructuraron variables analíticas basadas en intención, sentimiento y patrones de interacción, mejorando la precisión y capacidad predictiva de los modelos de IA y fortaleciendo el entendimiento multicanal del cliente.
- **Automatización y Eficiencias:** Se aceleró la automatización de procesos de back office mediante la integración de IA con RPA, habilitando tareas más inteligentes, con criterios de priorización y aprendizaje continuo, reduciendo reprocesos y aumentando la eficiencia operativa.

Principales Logros 2025

- **Infraestructura de IA:** Se consolidó un portafolio robusto de capacidades en IA e IA generativa.
- **SUE FLOW – Observabilidad de IA:** Se implementó una plataforma para monitorear y entender el comportamiento de los bots con visibilidad total sobre su desempeño.

- **Monitoreo Automatizado:** Se automatizó la evaluación de asesores mediante IA generativa, identificando habilidades, cumplimiento y calidad del servicio.
 - **Pulse Monitor:** Se fortaleció la analítica conversacional avanzada para transformar la voz del cliente en decisiones operativas y estratégicas.
 - **Bots Cognitivos (EPM y Comfama):** se evolucionó a bots que comprenden contexto, intención y lenguaje natural, reduciendo fricciones y derivaciones.
 - **Ecosistemas de Cobranzas:** se implementaron estrategias basadas en IA generativa, logrando interacciones más empáticas y efectivas.
 - **Voicebots en Tiempo Real:** se integró tecnología capaz de responder mientras el usuario habla, mejorando fluidez, precisión y tiempos de atención.
 - **Gobierno de IA:** Se avanzó en un modelo de gobierno que asegura el uso responsable, trazable y alineado al negocio.
 - **Proyectos de Transformación:** se ejecutaron iniciativas que optimizaron procesos y operaciones clave para clientes y servicios.
 - **Ruta Mercury:** a través del sistema de innovación Eureka, se lanzó la Ruta Mercury, un programa orientado a acelerar la adopción de Inteligencia Artificial y automatización a gran escala en la organización. Esta iniciativa se consolidó como un motor de eficiencia, innovación y empoderamiento digital, permitiendo madurar 25 iniciativas con componentes de IA y transformación de procesos internos. Con ello, se fortalecieron las capacidades organizacionales para una innovación continua y para la incorporación masiva de la IA en la propuesta de valor de la compañía.
 - **Interacción con el Ecosistema de Innovación:** durante el periodo, se consolidó la presencia de la empresa en espacios clave del ecosistema. Se participó en Colombia 4.0, y se lanzó Innovación sin Límites, un formato tipo podcast para intercambiar conocimiento con referentes del sector. Asimismo, se realizó la vinculación al reto del CTA, orientado al desarrollo de proveedores desde la ciencia y la tecnología, y se estableció una colaboración con la Universidad de España para abordar retos de innovación con enfoque global.
-

3. Cultura de IA

Se fortaleció una cultura organizacional orientada a la innovación con IA. A través de la Ruta Mercury, se impulsaron proyectos que democratizan la tecnología, generan valor tangible y potencian la competitividad, promoviendo talento capacitado y orientado a la transformación.

Retos 2026

- Modernizar y actualizar el sistema de antivirus y firewalls para tener una mejor cobertura y postura de seguridad.
- Automatizar la gestión de la activación de los planes de DRP.
- Evaluar la implementación de esquemas de BYOD para transformar las formas de trabajo

- Renovar el sitio web de la organización para que nos permita tener más presencia estratégica
- Automatización procesos de la Mesa de Servicio (seus) de nivel 1.
- Automatización asistida con IA de los procesos de desarrollo y pruebas.



Resultados de la gestión del 2025 y el aporte para los principios de Pacto Global, como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Durante la vigencia 2025 la Compañía no fue objeto de opiniones respecto a derechos humanos.

Gestión Ética y transparente, para crear confianza entre los grupos de interés.

Principio 10



Indicador	2025	2024
(%) Porcentaje de los colaboradores activos fueron capacitados en programa de ética y cumplimiento:	99%	98%
(%) Porcentaje de líderes capacitados en el "Programa de ética y cumplimiento efectivo" que incluía temas de anticorrupción y antisoborno.	100%	100%
(%) Porcentaje de los colaboradores activos que completaron su declaración anual de conflicto de intereses.	99%	99%
(#) Número de canales para denuncias y consultas, de situaciones que vayan en contravía de nuestros principios y valores corporativos	2	2
(#) Número de denuncias.	30	19
(#) Número de denuncias con gestión y cierre.	29	17

Obsesionados con el Cliente



Indicador	2025	2024
Diseño de Experiencia	Usuarios muy satisfechos con el servicio 96.72%	Usuarios muy satisfechos con el servicio 97%
Desarrollo capacidades de omnicanalidad para productos y servicios.	Evolucionamos a un modelo de servicio proactivo y orientado a datos, fortaleciendo nuestra capacidad para convertir datos en insights y generar alertas tempranas que anticipen desviaciones.	El lanzamiento de la evolución de nuestro modelo de experiencia: e-Motion Life, implementamos la metodología para el monitoreo de canales asistidos digitalmente.
Propiciar la vinculación emocional de los consumidores finales con las marcas de los clientes.	Aseguramos procesos estables, respuestas oportunas y una experiencia coherente en cada punto de contacto de nuestros clientes con sus usuarios finales es fundamental para mantener un servicio confiable.	Estamos comprometidos con el diseño de experiencias positivas para los usuarios finales de nuestros clientes corporativos. Este enfoque nos ha permitido obtener resultados sobresalientes en la percepción del usuario final y en la calidad del servicio, demostrando nuestra dedicación para lograr interacciones excepcionales.
Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos.	0 reclamaciones.	0 reclamaciones.

Gestión del talento humano, satisfacción, desarrollo y bienestar de los colaboradores

Principio 3 - Principio 4 - Principio 5 - Principio 6



Indicador	2025	2024
Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.	Nuestro modelo nos ha permitido apoyar a nuestros colaboradores e impactar sus vidas de manera positiva, fortaleciendo su bienestar integral, promoviendo entornos laborales más humanos y resilientes: Fondo de crédito, apoyo para pago de estudios y póliza patronal, Salud Mental, comunidades.	Fondo de crédito, apoyo para pago de estudios y póliza patronal, Salud Mental, comunidades, adicionalmente desarrollamos diversas estrategias y actividades orientadas al fortalecimiento de hábitos que mejoren la calidad de vida, a través de hábitos saludables” / “Por Mí
Medición de Clima Laboral	Satisfacción nivel administrativo 89%. Satisfacción operativa 85%	Satisfacción nivel administrativo 88%. Satisfacción operativa 82%
Capacitaciones	350 colaboradores. 2,559 horas año.	170 colaboradores. 2,556 horas año.
% de cumplimiento de estándares mínimos en SST	Decreto 1072 de 2015 y resolución 0312 de 2019, con un resultado de cumplimiento del 96% de los estándares mínimos; la Compañía avanzar en la preparación para la auditoría de la ISO 45001, programada para inicios de 2026.	Decreto 1072 de 2015 y resolución 0312 de 2019, con un resultado de cumplimiento del 96% de los estándares mínimos; la Compañía se recertificó bajo la norma internacional ISO 45001 otorgada por el ICONTEC.
% de personal afiliado a la asociación sindical	13% de la población de planta.	13% de la población de planta.

Innovación



Indicador	2025	2024
<p>Soluciones tecnológicas para la optimización y eficiencia de los procesos.</p> <p>Desarrollo de soluciones innovadoras para el relacionamiento del cliente corporativo y sus mercados (Customer Journey Map).</p>	<p>Infraestructura IA: Se consolidó portafolio robusto de capacidades en IA e IA generativa.</p> <p>Se implementó una plataforma para monitorear el comportamiento de los bots con visibilidad total sobre su desempeño.</p> <p>Se fortaleció la analítica conversacional avanzada para transformar la voz del cliente en decisiones operativas y estratégicas.</p> <p>Se evolucionó a bots que comprenden contexto, intención y lenguaje natural, reduciendo fricciones y derivaciones.</p>	<p>Verificame – Soluciones de Validación de Identidad: incorporamos dos nuevas funcionalidades, las cuales ofrecen mayor agilidad y seguridad: Firma digital - Código OTP.</p>
<p>Gestión de la innovación en los procesos para encontrar formas más simples y efectivas en el desarrollo de las actividades empresariales.</p>	<p>Monitoreo automatizado de asesores mediante IA.</p> <p>Se ejecutaron iniciativas que optimizaron procesos y operaciones clave para clientes y servicios.</p>	<p>Conexión – Plataforma Core de Gestión del Talento Humano, incorporamos nuevas funcionalidades optimizan gestión de procesos y mejoran experiencia de nuestros colaboradores, Fondo de crédito, Póliza patronal, Portal del Egresado.</p>
<p>Desarrollo de actividades conjuntas con emprendedores del sector BPO&O.</p>	<p>Nuestro sistema de Innovación eureka, escalamos en el Ranking de Innovación de la ANDI, pasando del puesto 74 al 69.</p>	<p>6 convocatorias y eventos del ecosistema de innovación a nivel nacional. Como aspecto relevante desatamos el avance en 121 posiciones en el Ranking de Innovación empresarial de la ANDI y revista Dinero, respecto 2024 pasando de la posición 195 a la posición 74.</p>
<p>Participación en los escenarios públicos y privados que fomentan la innovación empresarial.</p>	<p>Se consolidó la presencia de la empresa en espacios clave del ecosistema. Se participó en Colombia 4.0, y se lanzó Innovación sin Límites.</p>	<p>Participamos en Colombia 4.0 edición ecosistemas innovación digital, muestra comercial más importante del país por Ministerio de TIC, con nuestra Suite de productos llamada</p>

GenAI (Inteligencia artificial generativa).

Desarrollo social de las comunidades donde operamos

Principio 6



Indicador	2025	2024
Generación de empleo de calidad.	11.457 colaboradores. 10.940 directos. 515 contrato aprendizaje. 2 a través empresa servicios temporales.	10,774 colaboradores 10,383 directos 391 contrato aprendizaje
Acceso de jóvenes a su primer empleo.	Cerrando el año con 515 estudiantes en práctica y aprendices (311 mujeres y 204 hombres), vinculados a carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de distintas instituciones avaladas por el Ministerio de Educación Nacional.	Cerrando el año con 391 estudiantes en práctica y aprendices (246 mujeres, y 145 hombres) en carreras técnicas, tecnológicas y profesionales de diferentes instituciones avaladas por el Ministerio de Educación
Inclusión laboral a población vulnerable y minorías "Impact Sourcing".	Migrantes 224. Madre cabeza de familia 3.181. Personas en situación de discapacidad 7. Personas pertenecientes a grupos étnicos 352. 3.764 del total del personal 33% del personal.	Migrantes 205. Madre cabeza de familia 3,133. Personas en situación de discapacidad 6. Personas pertenecientes a grupos étnicos 359 3,703 el 34% del personal

Gestión ambiental

Principio 7 - Principio 9



Indicador	2025	2024
Aprovechamiento de residuos	77%	88%
Consumo total de energía (Gigajulios).	<p>Se registro una disminución significativa en el consumo de energía: 547.5 GJ/año en 2024, lo que representa una reducción del 3.8%.</p> <p>Esta disminución en el consumo se atribuye a la externalización total de las sedes operativas de Contact Center (Olaya, Aguacatala y Dorado).</p>	<p>Se registro una disminución significativa en el consumo de energía: 569 GJ/año en 2024, lo que representa una reducción del 84%.</p> <p>Esta disminución en el consumo se atribuye a la externalización total de las sedes operativas de Contact Center (Olaya, Aguacatala y Dorado).</p>
Aprovechamiento de residuos electrónicos.	2.662 kg de RAEE	1,000 kg de RAEE
Total, emisiones alcance (1, 2, 3):	729 tCO2e	802 tCO2e
Modelo de teletrabajo	Generaron una reducción mensual 88 toneladas de CO2 y un total anual de 1.053 toneladas de CO2	Generaron una reducción mensual 90,4 toneladas de CO2 y un total anual de 1,085 toneladas de CO2

Gestión eficiente y responsable de la cadena de abastecimiento

Principio 1 - Principio 2 - Principio 8



Indicador	2025	2024
<p>Transparencia en los procesos de selección de proveedores.</p>	<p>216 proveedores 91% proveedores nacionales 9% proveedores internacionales 97% satisfacción de nuestros proveedores.</p>	<p>199 proveedores 92% proveedores nacionales 8% proveedores internacionales 99% satisfacción de nuestros proveedores.</p>
<p>Evaluaciones y auditorías de proveedores.</p>	<p>La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,5 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables.</p>	<p>La calificación general de nuestros proveedores evidenció un resultado promedio de 4,5 (en una escala de 1 a 5), significando que nuestros proveedores son confiables.</p>
<p>Verificar que nuestros proveedores gestionen sus impactos sociales y ambientales. Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.</p>	<p>Durante el 2025, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.</p>	<p>Durante el 2024, no se presentaron impactos significativos o potenciales negativos sobre los derechos humanos en la cadena de suministro.</p>
<p>Promoción de la salud, la seguridad y las buenas condiciones de trabajo entre nuestros proveedores. Indicadores reportados: Número de proveedores cuya gestión en sostenibilidad se ha evaluado.</p>	<p>El 100% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de Conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente. Encuentro anual 2025 de proveedores.</p>	<p>El 100% de los proveedores manifestó su adherencia a nuestro Código de Conducta, asegurando el compromiso con el actuar ético y transparente. Encuentro anual 2024 de proveedores.</p>

Resultados Financieros





Informe del Revisor Fiscal.....	84
Notas a los Estados Financieros.....	87
Certificación de los Estados Financieros.....	90



KPMG S.A.S.
Carrera 43 A No. 1 Sur – 220, Piso 9, Oficina 901
Edificio Porvenir
Medellín - Colombia

Teléfono +57 (601) 618 8000
+57 (601) 618 8100
www.kpmg.com/co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas
Ertelco S.A.S.:

Informe sobre la auditoría de los estados financieros

Opinión

He auditado los estados financieros de Ertelco S.A.S. (la Compañía), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2025 y los estados del resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables materiales y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros que se mencionan, tomados fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2025, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros" de mi informe. Soy independiente con respecto a la Compañía, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - *International Ethics Standards Board for Accountants*, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Otros asuntos

Los estados financieros al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 se presentan exclusivamente para fines de comparación y fueron auditados por otro miembro de KPMG S.A.S. quien en su informe de fecha 6 de marzo de 2025 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo de la Compañía en relación con los estados financieros

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores de importancia

KPMG Confidencial



material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad de la Compañía para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad de la misma y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalúo lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que la Compañía deje de operar como un negocio en marcha.



- Evalúo la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.

Comunico a los encargados del gobierno de la Compañía, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2025:

- a) La contabilidad de la Compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- b) Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.
- c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
- d) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- e) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.
- f) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Ley 2195 de 2022 e instrucciones de la Superintendencia de Sociedades según Circular Externa 100-000011 de 2021 y el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica, en relación con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1º) y 3º) del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Compañía se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 4 de marzo de 2026.

Digitally signed by
Diana Fernanda
Ordoñez Silva
Date: 2026.03.04
18:44:51 -0500

Diana Fernanda Ordoñez Silva
Revisor Fiscal de Emtelco S.A.S
T.P. 312940-T
Miembro de KPMG S.A.S.

4 de marzo de 2026



Información Corporativa

Emtelco S.A.S., (en adelante “Emtelco” o la “Empresa”) es controlada por Millicom Spain S.L., sociedad que ejerce control directo sobre Inversiones Telco S.A.S., (en adelante “Inversiones Telco”), e indirecto sobre Emtelco. Su mayor accionista es Inversiones Telco con el 99,9999854% de las acciones en circulación.

Emtelco es una sociedad de capital mixto, organizada bajo la forma de una sociedad por acciones simplificada, del orden municipal, de carácter comercial, con personería jurídica propia, plena autonomía administrativa y capital independiente. Fue constituida por Escritura Pública número 1401 del 21 de julio de 1994, otorgada por la Notaría Veintiuno de Medellín y se transformó en una sociedad por acciones simplificada (SAS) mediante Acta No. 40 del 2 de diciembre de 2014 de la Asamblea de Accionistas, registrada el 14 de diciembre de 2014 en la Cámara de Comercio de Medellín. Su domicilio social es Medellín y su duración es indefinida como persona jurídica.

La Empresa tiene por objeto social principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) y contact center, incluyendo entre otros: gestión de procesos de soporte en front office y back office a través de los diferentes medios de contacto, procesos de gestión y administración de información, gestión de procesos tecnológicos, procesos de gestión del talento humano, prestación de servicios de consultoría, asesoría, capacitación e interventorías, alquiler de infraestructura física y/o técnica y/o tecnológica asociada a los servicios de la sociedad, así como la comercialización de los bienes que hagan parte de dicha infraestructura y de servicios prestados por terceros, entre otros.

El Grupo Millicom, conformado por Millicom International Cellular S.A. (sociedad anónima con domicilio en Luxemburgo, en adelante “Millicom”), sus subsidiarias, empresas de riesgo compartido y entidades asociadas, es un grupo internacional de telecomunicaciones que provee servicios de estilo de vida digital en mercados emergentes, a través de telefonía móvil y fija, cable, banda ancha e inversiones en negocios en línea en Latinoamérica. Es Millicom International Cellular S.A. la que tiene el poder para dirigir las políticas financieras y de operación de la Empresa y las inversiones consolidadas en la generación de beneficios de sus actividades.

De acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) la Matriz Final de la Empresa es Millicom International Cellular S.A.

Control y Vigilancia

De acuerdo con su naturaleza y operación la Empresa se encuentra sujeta a la inspección y vigilancia de la Superintendencia de Sociedades.

Estados Financieros

Bases de Preparación

Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia para entidades del Grupo 1 (NCIF Grupo 1) establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019, 1432 de 2020, 938 de 2021, 1611 de 2022 y 1271 de 2024. Las NCIF Grupo 1 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) completas, emitidas y traducidas oficialmente al español por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés).

La moneda funcional de la Empresa es el peso colombiano, el cual también se utiliza como moneda de presentación. Los estados financieros se presentan en millones de pesos colombianos y los montos se redondean a la unidad de millón más cercana, excepto donde se indique de otra forma.

Los estados financieros se prepararon sobre la base del costo histórico, a excepción de algunos renglones que incluyen instrumentos financieros medidos a valor razonable, deuda y financiamiento (medido a costo amortizado).

Conversión de Moneda Extranjera

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio vigente a la fecha de cierre del año sobre el que se informa. Esta tasa es certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Todas las diferencias se imputan al estado de resultado integral.

La siguiente tabla muestra las tasas de conversión de moneda para las operaciones de la Empresa al 31 de diciembre:

Tasa/Año	2025	2024
Tasa de cierre dólares americanos	3,757.08	4,409.15
Tasa de cierre euro	4,412.50	4,565.67

Las partidas no monetarias que se miden en términos de su costo histórico en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio vigentes a la fecha de las transacciones originales.

Clasificación de Partidas Corrientes y no Corrientes

Un activo se clasifica como activo corriente cuando se mantiene principalmente para propósitos de negociación o se espera que sea realizado en un plazo no mayor a un año, posterior a la fecha de presentación, el efectivo o equivalentes de efectivo, que no está sujeto a restricciones por su intercambio o para su uso en la cancelación de un pasivo al menos un año después del periodo sobre el que se informa. Los demás activos se clasifican como activos no corrientes.

La clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes se basa en los derechos que existen al final del período sobre el que se informa, especifican que la clasificación no se ve afectada por las expectativas sobre si una entidad ejercerá su derecho a diferir la liquidación de un pasivo.

Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables

La preparación de los estados financieros de conformidad con las NCIF requiere que la Administración utilice el juicio al aplicar las políticas contables de la Empresa. Igualmente, requiere el uso de ciertas estimaciones y suposiciones contables críticas que afectan los montos reportados de los activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, y los montos reportados de los ingresos y gastos durante el período del informe.

Estas estimaciones se basan en el mejor conocimiento que tenga la dirección sobre los eventos y acciones en curso y los resultados reales finalmente pueden diferir de estas estimaciones. Las áreas que implican un mayor grado de juicio o complejidad, o las áreas donde los supuestos y estimaciones son significativos para los estados financieros se describen a continuación:

Juicios

En la preparación de los presentes estados financieros, se usó la aplicación de las políticas contables NCIF. La información sobre juicios críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante en los estados financieros, se describe en las siguientes notas:

- Pasivos contingentes - para determinar si una provisión debe o no ser contabilizada como pasivo (ver nota 26).
- Arrendamientos - para determinar si el contenido de los arrendamientos cumple con los criterios NCIF para su reconocimiento como arrendamientos, o como contratos de servicios, o como elementos de cada uno (ver nota 11).
- Activos por impuestos diferidos - posible tiempo y nivel de ganancias gravables futuras, junto con las estrategias de planeación de impuestos futuros (ver nota 8).
- Tasas de descuento aplicadas a provisiones de retiro de activos y arrendamientos (ver nota 17 y 18).

Estimaciones y Supuestos Contables

La preparación de los estados financieros de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia requiere que la administración realice juicios, estimaciones y supuestos sobre el futuro, incluidos los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, que afectan la aplicación de las políticas contables y los montos de activos, pasivos y pasivos contingentes en la fecha del balance, así como los ingresos y gastos del año. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente y son consistentes con la administración de riesgos del Grupo y los compromisos relacionados con el clima cuando procede. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado:

- Reconocimiento de la propiedad y equipo y los activos intangibles al costo histórico a la fecha de adquisición (ver notas 16 y 17).
- Estimación de la vida útil de la propiedad y equipo y los activos intangibles (ver notas 16 y 17).
- Estimación de provisiones, en particular provisiones para obligaciones por retiro de activos, los riesgos legales y fiscales (ver nota 24).
- Valor razonable de activos y pasivos financieros (ver nota 14).



- Deterioro de cartera e inventarios (ver notas 19 y 21).
- Plazo de contratos de arrendamiento de derecho de uso incluyendo opciones de renovación (ver nota 11).
- Pagos basados en acciones (Ver nota 4).
- Posiciones inciertas (Ver nota 26).

Negocio en Marcha

A la fecha de estos estados financieros, se ha determinado que no hay incertidumbres materiales que puedan generar dudas significativas concernientes a la capacidad de negocio en marcha de la Empresa.

Cambios en políticas contables materiales

Información de política contable material

La Empresa no tuvo cambios en sus políticas contables respecto a las aplicadas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2024 y por el ejercicio terminado en esa fecha.

Eventos Subsecuentes

No se presentaron hechos relevantes después del cierre de los estados financieros que puedan afectar de manera significativa la situación financiera de la Empresa, reflejada en los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2025.

Aprobación de los Estados Financieros

La emisión de los estados financieros de Emtelco, correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2025 fueron autorizados por la Junta Directiva de Inversiones Telco, el 4 de marzo de 2026, según consta en Acta 72, para ser presentados ante la Asamblea General de Accionistas. Se aclara que estos estados financieros van a ser puestos a consideración del máximo órgano social, quien puede aprobar o improbar estos estados financieros, en caso que los impruebe deberá corresponder a un error material de los mismos.

Certificación de los Estados Financieros

Certificación de los Estados Financieros

Los suscritos Representante Legal y Contador Público de la Empresa bajo cuya responsabilidad se prepararon los estados financieros, certificamos:

Que, para la emisión de los estados financieros adjuntos de Emteco S.A.S., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2025, de resultados, de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio por el año terminado en esa fecha, los cuales, conforme al reglamento se ponen a disposición de los accionistas y de terceros, se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y las cifras tomadas fielmente de los libros.

Dichas afirmaciones, explícitas e implícitas, son las siguientes:

Existencia: los activos y pasivos de Emteco S.A.S., existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el año.

Integridad:

- Los estados financieros "y otros informes relevantes para el público" no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Empresa,
- Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos.

Derechos y obligaciones: los activos representan probables beneficios económicos futuros y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros, obtenidos o a cargo de Emteco S.A.S, en la fecha de corte.

Valuación: todos los elementos han sido reconocidos por importes apropiados.

Presentación y revelación: los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.

Por otro lado, afirmamos que, durante el 2025, la Empresa contó con un sistema de control interno, ajustado a los requisitos mínimos establecidos por el capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.



Juan David Adarve Vergara
Representante Legal (*)



Zoraida Urrego Lopez
Contadora (*)
Tarjeta Profesional 131182-T



La Firma de contadores a la cual pertenezco y que me designó como revisor fiscal de la Sociedad, aplica el Estándar Internacional de Control de Calidad No. 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema completo de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales legales y reglamentarias aplicables.

He cumplido con los requerimientos de independencia y ética del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por la Junta de Normas Internacionales de Ética para Contadores – IESBA, por sus siglas en inglés, que se basa en principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de mi juicio profesional, incluyendo la evaluación del riesgo de que los actos de los administradores no se ajusten a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y que las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder no estén adecuadamente diseñadas e implementadas, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.

Este trabajo de aseguramiento razonable incluye la obtención de evidencia al 31 de diciembre de 2025. Los procedimientos incluyen:

- Obtención de una representación escrita de la Administración sobre si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.
- Lectura y verificación del cumplimiento de los estatutos de la Sociedad.
- Obtención de una certificación de la Administración sobre las reuniones de la Asamblea de Accionistas, documentadas en las actas.
- Lectura de las actas de la Asamblea de Accionistas y los estatutos y verificación de si los actos de los administradores se ajustan a los mismos.
- Indagaciones con la Administración sobre cambios o proyectos de modificación a los estatutos de la Sociedad durante el período cubierto y validación de su implementación.
- Evaluación de si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración, lo cual incluye:
 - Pruebas de diseño, implementación y efectividad sobre los controles relevantes de los componentes de control interno sobre el reporte financiero, y los elementos establecidos por la Sociedad, tales como: entorno de control, proceso de valoración de riesgo por la entidad, los sistemas de información, actividades de control y seguimiento a los controles.
 - Evaluación del diseño, implementación y efectividad de los controles relevantes manuales de los procesos clave del negocio relacionados con las cuentas significativas de los estados financieros.



Limitaciones inherentes

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, es posible que existan controles efectivos a la fecha de mi examen que cambien esa condición en futuros periodos, debido a que mi informe se basa en pruebas selectivas y porque la evaluación del control interno tiene riesgo de volverse inadecuada por cambios en las condiciones o porque el grado de cumplimiento con las políticas y procedimientos puede deteriorarse. Por otra parte, las limitaciones inherentes al control interno incluyen el error humano, fallas por colusión de dos o más personas o, inapropiado sobrepeso de los controles por parte de la administración.

Criterios

Los criterios considerados para la evaluación de los asuntos mencionados en el párrafo "Descripción del asunto principal", comprenden: a) los estatutos sociales y las actas de la Asamblea de Accionistas y, b) los componentes del control interno implementados por la Sociedad, tales como el ambiente de control, los procedimientos de evaluación de riesgos, sus sistemas de información y comunicaciones y el monitoreo de los controles por parte de la administración y de los encargados del gobierno corporativo, los cuales están basados en lo establecido en el sistema de control interno implementado por la administración.

Conclusión

Mi conclusión se fundamenta en la evidencia obtenida sobre los asuntos descritos, y está sujeta a las limitaciones inherentes planteadas en este informe. Considero que la evidencia obtenida proporciona una base de aseguramiento razonable para fundamentar la conclusión que expreso a continuación:

En mi opinión, los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.

 Digitally signed by
Diana Fernanda
Ordoñez Silva
Date: 2025.03.04
18:47:47 -05'00'

Diana Fernanda Ordoñez Silva
Revisor Fiscal de Emtelco S.A.S
T.P. 312940-T
Miembro de KPMG S.A.S.

4 de Marzo de 2025