



Informe de SOSTENIBILIDAD

2025

1 Introducción

- Acerca de nosotros
- Acerca de este informe
- Mensaje de la gerencia
- Nuestra estrategia organizacional

2 Nuestra historia

- Nuestra Cobertura
- Nuestras Soluciones
- Nuestras Certificaciones

3 Sostenibilidad

- Cadena de Valor
- Estrategia de Sostenibilidad
- Grupos de interés y temas materiales
- Selección y evaluación de proveedores

4 Personas y comunidad

- Colaboradores MC
- Desarrollo y gestión del conocimiento
- Evaluación de desempeño
- Plan de beneficios
- Políticas y procedimientos anticorrupción
- Seguridad y Salud en el trabajo
- Experiencia del Cliente
- Entorno y comunidad

5 Medio ambiente

- Economía circular
- Uso eficiente del agua
- Uso racional de energía
- Disminución de consumo de papel
- Gestión Integral de Residuos
- Cambio Climático

6 Gobierno Corporativo

- Gobernanza
- Nuestro Comité directivo
- Sistema de Seguridad de la Información
- Resultados financieros

7 Índice GRI



Introducción



Media Commerce, es uno de los operadores de telecomunicaciones más importantes de la región, que nació hace más de 19 años en Colombia, transformándose al corto plazo en una operación en constante crecimiento; desarrollando redes para Operadores y empresas a nivel latinoamericano.

Media Commerce Partners S.A.S. (con sede Principal en la ciudad de Pereira) legalmente constituidos como una sociedad del derecho privado, proveemos soluciones tecnológicas a todos los sectores productivos en Colombia, como una empresa líder en el mercado, impulsando el desarrollo de nuestro talento humano, orientado a brindar satisfacción al cliente, cumpliendo con las expectativas de los accionistas y comprometidos con el desarrollo continuo de la sociedad.

Diseñamos soluciones digitales avalan la continuidad operativa, conectividad confiable, fibra óptica de alto rendimiento, soluciones de ciberseguridad y servicios de cloud; todo con soporte humano 24/7.

TENEMOS UNA DE LAS REDES DE FIBRA ÓPTICA MÁS EXTENSA Y CON MAYOR CAPILARIDAD.

Nuestras soluciones digitales fueron diseñadas bajo el principio **“Hacemos cosas que mejoran la vida”**, garantizamos seguridad y confianza con una oferta técnica y comercial como ningún otro operador.

Somos especialistas en soluciones de tecnología y telecomunicaciones.

Nuestra amplia trayectoria en el sector nos ha permitido llegar a cada rincón del país, consolidando un equipo directo que impulsa la conectividad en toda Colombia. A través de anillos locales propios, garantizamos soluciones integrales con altos estándares de calidad, confiabilidad y cobertura a nivel nacional.

más de
19 años
elevando la experiencia de nuestros socios corporativos

NOC
PERSONAL PROPIO
y altamente calificado para brindar soporte

+395
POBLACIONES

más de
+17.000km
de fibra óptica a nivel nacional

+290
NODOS de fibra óptica e inalámbricos

+700
COLABORADORES

CERTIFICADOS
de calidad que permiten garantizar nuestros servicios.

5
SALIDAS INTERNACIONALES de cable submarino

Acerca de este informe

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

MEDIA[®]
commerce
Sempre presente



El presente Informe de Sostenibilidad de **Media Commerce Partners S.A.S.** presenta los principales avances, resultados y compromisos relacionados con la estrategia de sostenibilidad de la organización durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Este informe ha sido elaborado con referencia a los Estándares del Global Reporting Initiative vigentes para el periodo reportado y su publicación se realiza con periodicidad anual, en alineación con los ciclos de reporte financiero de la compañía.

El contenido del informe abarca exclusivamente las operaciones de Media Commerce Partners S.A.S., sin incluir consolidación de otras entidades, subsidiarias o intereses minoritarios. La información presentada contempla asuntos económicos, ambientales, sociales y de gobierno corporativo relevantes para la organización y sus grupos de interés, entre ellos colaboradores, clientes, proveedores y aliados estratégicos.

Para la preparación de este informe, cada área responsable recopiló, reportó y validó la información correspondiente a su ámbito de gestión, garantizando la trazabilidad y consistencia de los datos divulgados. Posteriormente, la información fue revisada por el Comité Directivo y aprobada por el máximo órgano de gobierno de la organización, representado por la Gerencia General, previo a su publicación, en cumplimiento de las responsabilidades establecidas para la supervisión y validación del proceso de reporte de sostenibilidad.

Durante el periodo reportado no se realizaron reformulaciones, modificaciones materiales ni reexpresiones de la información divulgada en el informe anterior. Asimismo, este informe no contó con un proceso de verificación o aseguramiento externo independiente. Media Commerce Partners S.A.S. reafirma su compromiso con la transparencia y la mejora continua, promoviendo un diálogo permanente con sus grupos de interés.

El informe fue publicado el 03 de julio de 2026
En caso de inquietudes, comentarios o recomendaciones relacionadas con el presente informe, los interesados pueden comunicarse a través de los siguientes canales:

Contacto: Jefe de Sostenibilidad y Mejora Continua
Correo electrónico: viviana.martinez@mc.net.co



En **Media Commerce Partners S.A.S.**, entendemos la sostenibilidad como un eje estratégico que orienta nuestras decisiones y fortalece la creación de valor a largo plazo. Continuamos consolidando un modelo de negocio enfocado en la conectividad, la innovación y la gestión responsable de nuestros impactos económicos, ambientales y sociales, asegurando que nuestras operaciones contribuyan al desarrollo sostenible de los territorios donde operamos.

Durante el periodo, destacamos logros relevantes como la mejor a en nuestros indicadores de eficiencia operativa y avances en la gestión ambiental. Asimismo, continuamos trabajando en la consolidación de capacidades internas que impulsen la innovación y la mejora continua en todos nuestros procesos. Se presentaron desafíos como la acelerada transformación digital, el crecimiento de la demanda, y la necesidad de ampliar la cobertura en zonas con menor acceso.

1 Impacto en la Economía
Desde el ámbito económico, mantuvimos un desempeño sólido que fortaleció nuestra posición en el mercado y nos permitió continuar invirtiendo en infraestructura, innovación y talento humano. Nuestra estrategia de negocio se centra en la eficiencia operativa, la diversificación de servicios y la capacidad de adaptación, con el propósito de garantizar la sostenibilidad financiera en el corto, mediano y largo plazo. Nuestro enfoque en la excelencia operacional y la implementación de estándares internacionales –como ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 45001– nos permite garantizar procesos eficientes, seguros y sostenibles, fortaleciendo la confianza de nuestros grupos de interés.

2 Impacto en el Medio Ambiente
En Media Commerce gestionamos nuestros impactos ambientales bajo los lineamientos de la norma ISO 14001, fortalecida a través de la implementación de programas ambientales, gestión integral de residuos y procesos de formación y sensibilización. Durante 2025, promovimos la eficiencia en el uso de recursos, la siembra de árboles y la gestión responsable de residuos electrónicos, avanzando en el compromiso con la mitigación del cambio climático.

3 Clima Organizacional y Bienestar de Nuestros Colaboradores
Promovemos entornos de trabajo seguros, inclusivos basado en el respeto, el desarrollo y el bienestar de nuestros colaboradores. Fortalecimos programas de formación, seguridad y salud en el trabajo, y cultura organizacional, reconociendo que el talento humano es un pilar fundamental para el logro de nuestros objetivos estratégicos y la generación de valor sostenible. Asimismo, actuamos bajo principios de respeto por los derechos humanos en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales.

4 Impacto Positivo en Nuestro Entorno y Grupos de Interés
Continuamos fortaleciendo relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la comunicación efectiva; a través de nuestras operaciones y soluciones de conectividad, contribuimos al cierre de brechas digitales, especialmente en zonas con menor acceso, promoviendo la inclusión digital y el desarrollo social y económico de los territorios donde tenemos presencia.



5 Reducción de Brechas de Internet en Comunidades

En el contexto colombiano, caracterizado por desafíos en cobertura y acceso en zonas rurales y apartadas, Media Commerce orienta sus esfuerzos a ampliar la disponibilidad de servicios de internet mediante el despliegue de infraestructura y soluciones de conectividad adaptadas a las necesidades del territorio. Facilitando el acceso a educación y oportunidades económicas. Nuestro enfoque no solo busca ampliar la cobertura, sino también generar un impacto positivo y sostenible en las regiones, impulsando el cierre de brechas de acceso, el desarrollo territorial y la mejora en la calidad de vida de las comunidades.

6 Negocio Responsable y Cumplimiento Normativo

Nos adherimos rigurosamente a las normativas nacionales e internacionales, garantizando transparencia, ética y responsabilidad en todas nuestras operaciones. Nuestro cumplimiento con las normas ISO y los estándares internacionales refleja nuestro compromiso con la excelencia y la sostenibilidad en cada proceso, desde la gestión de datos hasta la protección del medio ambiente.

También identificamos retos importantes, como la ampliación de cobertura en zonas rurales, la gestión eficiente de residuos tecnológicos y la adaptación constante a los cambios del entorno. A corto plazo, nos enfocaremos en avanzar en la implementación de estándares **internacionales como la ISO 14064** y fortalecer la cultura organizacional en sostenibilidad teniendo como base la ISO 26000. A mediano plazo, buscamos ampliar e involucrar de manera más activa a nuestra cadena de valor en prácticas sostenibles.

En los próximos 5 años, nuestro objetivo es consolidarnos como una organización referente en sostenibilidad dentro del sector de telecomunicaciones, integrando la gestión de impactos en toda nuestra operación, generando valor compartido para nuestros grupos de interés y contribuyendo de manera significativa a los desafíos globales en materia ambiental y social.

Agradecemos a nuestros clientes por la confianza depositada en Media Commerce y por acompañarnos en este camino de crecimiento y transformación. Su respaldo ha sido fundamental para consolidar nuestro posicionamiento y continuar generando valor de manera sostenible. **Reiteramos nuestro compromiso de seguir fortaleciendo nuestras capacidades, innovando en nuestros servicios y gestionando de manera responsable nuestros impactos**, con el propósito de contribuir al desarrollo sostenible y construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la calidad y la excelencia.





VISIÓN

Integramos soluciones conectando un mundo de oportunidades.



MISIÓN

Proveer soluciones tecnológicas a todos los sectores productivo en Colombia y Latinoamérica, como una empresa líder en el mercado, impulsando el desarrollo de nuestro talento, orientado a brindar satisfacción al cliente, cumpliendo con las expectativas de los accionistas y comprometidos con el desarrollo continuo de la sociedad



PRINCIPIOS

- Hacemos cosas que mejoran la vida.
- Innovar, siempre innovar.
- Nos comprometemos con la felicidad de nuestros colaboradores.
- Estamos "siempre listos para atender y sorprender a nuestros clientes.
- Valoramos y respetamos el trabajo de nuestros compañeros, nos integramos para lograr objetivos
- La pasión por lo que hacemos determina el éxito.



POLITICA INTEGRAL

En **Media Commerce Partners SAS**, generamos valor a nuestros clientes y partes interesadas, mejoramos continuamente todos nuestros procesos y cumplimos estrictamente los requisitos normativos y legales aplicables. Para ello nos comprometemos con:

- La adopción de prácticas sostenibles de negocio.
- La entrega de servicios de Calidad y oportuna atención a nuestros clientes
- La promoción de la salud y seguridad de todos los colaboradores, con participación e inclusión.
- La ciberseguridad y la protección de nuestros datos personales y activos de información



OBJETIVOS INTEGRALES

- Garantizar la rentabilidad y el crecimiento de la organización cumpliendo con las expectativas de sus partes interesadas y aportando al desarrollo de la región.
- Contar con Equipos Proactivos de trabajo, que logran resultados, facultándose continuamente en un ambiente de Bienestar.
- Ofrecer un Portafolio Convergente de soluciones integrales de telecomunicaciones, que garantice la generación de valor al cliente.
- Proveerlos recursos y herramientas tecnológicas necesarios para el desarrollo de la operación.
- Garantizar el correcto funcionamiento de la cadena de valor mediante la ejecución de Procesos Simples y Eficientes y la gestión efectiva de los riesgos.



Nuestra Historia

Se Construyen **redes nacionales de fibra óptica** para grandes operadores

2006

Cerramos el negocio **Compartel, 3000 escuelas conectadas.**
Se inicia modelo de negocio B2B

2010

Cerramos el negocio, puntos **vive digital.**

2012

Lanzamos un **nuevo portafolio de productos** y se inicia la transformación organizacional basada en un nuevo direccionamiento estratégico.

2014

Nos convertimos en **proveedor de Colombia Compra Eficiente.**

2015

Construimos el **ramal occidental del anillo nacional**

2016 -2017

NUESTRA HISTORIA

2019

Desde el año 2019 la compañía ha implementado internamente y luego a nuestros **clientes el desarrollo de analítica y BigData**

2020

Iniciamos la venta de grandes capacidades a mayoristas (**Mas de 100Gbps**)
Iniciamos el desarrollo del macroproyecto **ESPECTRO** siendo ficha clave para el transporte de Grandes capacidades para **Carrier Internacionales, OTT's y CDN's**

2021

Desde el año 2021 se **potencio en MC el desarrollo de soluciones a medida**, trabajando con mejores practicas y herramientas del mercado

2022

Llevamos a cabo una reconversión del ingreso del **15% a servicios e-Media**

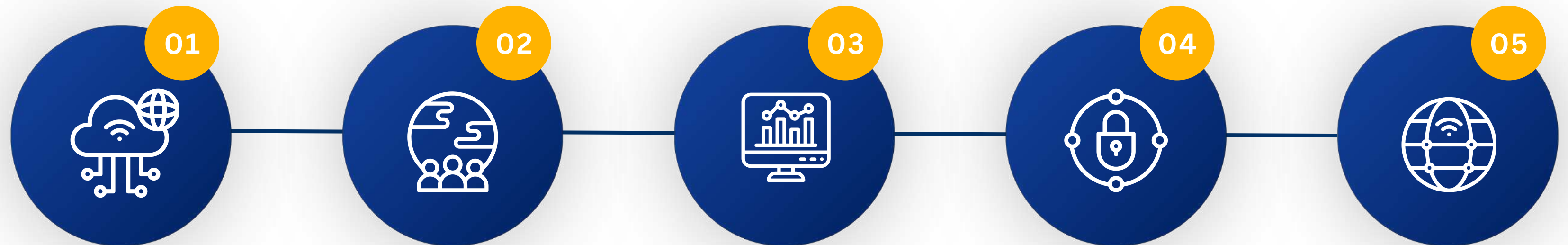
2023

Posicionados como uno de los operadores con mejor nivel **NPS en Colombia 66%**

2024

Crecimiento Importante **en sector Gobierno** como apalancadores claves del **Ingreso 2024-2025**

En definitiva, podemos enumerar las principales razones que hacen de **Media Commerce Telecomunicaciones** la mejor alternativa la resolver los requerimientos de conectividad de los empresarios colombianos:



01
Conocemos cada rincón del país, entendemos claramente las necesidades de personas y organizaciones y, en consecuencia, **desarrollamos soluciones reales con los más altos estándares tecnológicos y de calidad de servicio.**

02
Contamos con personal directo para la ejecución de actividades de despliegue, operación y mantenimiento de sus redes, **lo cual representa una ventaja competitiva dado que el personal se dedica de manera exclusiva a los clientes con el fin de brindarles el mejor servicio.**

03
Estamos interconectados por nuestra red de Fibra Óptica a nivel interdepartamental, **lo que, unido a nuestros anillos locales, nos permiten dar soluciones 100% propias.**

04
Contamos con acuerdos múltiples de acceso a Internet, **lo que nos asegura un doble respaldo en el acceso tanto nacional como internacional a la red mundial de internet.**

05
Nuestro crecimiento ha sido avalado por la confianza que han depositado en nosotros los más reconocidos Operadores de Telecomunicaciones nacionales e internacionales, **a quienes les ha servido con calidad y compromiso, sus más de 8.000 enlaces conectados lo demuestran.**

Nuestra Cobertura

GRI 2-6



más de
19 años
elevando la
experiencia de
nuestros socios
corporativos

portafolio con
más de
10 años
impulsando la
transformación
digital

más de
17.000km
de fibra óptica a
nivel nacional

+290
NODOS de
fibra óptica e
inalámbricos

CONEXIONES
a principales
operadores de
contenido

NOC
PERSONAL PROPIO
y altamente
calificado para
brindar soporte

+700
COLABORADORES

CERTIFICADOS
de calidad que
permiten garantizar
nuestros servicios.

+395
POBLACIONES

5
SALIDAS
INTERNACIONALES
de cable submarino

más de
8.000
ENLACES
CONECTADOS



Nuestras Soluciones

GRI 2-6



CONNECTION

Internet dedicado soportado por una **amplia y robusta red de Fibra Óptica**



SECURITY

Los datos de tu empresa son el **activo e inversión más importante**



CLOUD

Ahora su compañía podrá **liberarse del hardware innecesario**



e-TECH

Toda la **tecnología** que tu empresa requiera



UC

Comunicaciones Unificadas para una colaboración sin fronteras

En **Media Commerce**, desarrollamos y ofrecemos soluciones tecnológicas de alta calidad orientadas a la conectividad y transformación digital, dirigidas a diversos sectores en la región. Nuestra operación se sustenta en una infraestructura robusta que incluye **más de 17.000 km de red de fibra óptica** desplegada en Latinoamérica, así como alrededor de **29 productos proporcionados** y una red de **más de 290 nodos de conectividad**, tanto de fibra óptica como inalámbrica.

CONTAMOS CON PRESENCIA EN MÁS DE 395 ZONAS CON COBERTURA ACTIVA, LO QUE NOS PERMITE GARANTIZAR LA PRESTACIÓN CONTINUA Y CONFIABLE DE NUESTROS SERVICIOS.

Nuestras Certificaciones

Media Commerce Partners S.A.S. reafirma su compromiso con la excelencia operacional, la sostenibilidad y la mejora continua mediante la consolidación de un sistema de gestión integral alineado con estándares internacionales reconocidos.

Durante el periodo reportado, la organización mantuvo y fortaleció sus certificaciones en gestión de calidad, gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información (ISO 9001, 14001, 45001 Y 27001), evidenciando una operación orientada a la eficiencia, la confiabilidad y la generación de valor sostenible para sus grupos de interés.

Estos resultados reflejan la visión estratégica de **Media Commerce Partners S.A.S. de operar bajo principios de sostenibilidad, gestión responsable y mejora continua, fortaleciendo la confianza de clientes, colaboradores, aliados y demás partes interesadas.**





Sostenibilidad

Nuestra Cadena de Valor

GRI 2-6

MEDIA
commerce
Sempre presente



La cadena de valor de **Media Commerce** se fundamenta en la integración de recursos estratégicos y relaciones comerciales que permiten la prestación de servicios de conectividad y soluciones digitales en Colombia. **La organización articula proveedores de infraestructura tecnológica, equipos de telecomunicaciones, servicios de red, plataformas digitales, licencias de software, servicios especializados y aliados estratégicos**, además de contar con talento humano calificado y recursos financieros que respaldan la operación y el desarrollo de nuevos servicios.

A partir de estos insumos, **Media Commerce** diseña, implementa y opera soluciones de telecomunicaciones y transformación digital. Durante 2025, la compañía ofreció productos y servicios relacionados con internet, transmisión de datos, servicios cloud y soluciones **e-tech, dirigidos a los segmentos Business, Gobierno, ISP y Carrier**. Estas soluciones contribuyen al fortalecimiento de la conectividad, la competitividad empresarial y la transformación digital de organizaciones y comunidades en el país.

Nuestra cadena de valor comprende la entrega de servicios a clientes corporativos, entidades públicas, operadores de **telecomunicaciones y proveedores de servicios de internet**, así como las actividades de soporte, mantenimiento, atención al cliente y acompañamiento técnico que garantizan la continuidad y calidad de los servicios prestados.

Como parte de nuestra gestión sostenible, Media Commerce promueve prácticas responsables a lo largo de su cadena de valor, impulsando iniciativas de economía circular orientadas a la recuperación, reutilización y disposición adecuada de equipos fuera de servicio, con el fin de optimizar el uso de recursos y reducir los impactos ambientales asociados a la operación.

Durante el período de reporte no se presentaron cambios significativos en la estructura de la cadena de valor. Sin embargo, en **2025 la organización ofreció grandes capacidades, fortaleció su portafolio** de servicios y consolidó iniciativas orientadas a la sostenibilidad, la innovación y la eficiencia operativa, contribuyendo a la generación de valor para sus grupos de interés y al desarrollo digital del país.



Estrategía de Sostenibilidad

GRI 2-23

MEDIA
commerce
Sempre presente



En **Media Commerce** entendemos la sostenibilidad como un pilar fundamental para la generación de valor a largo plazo y el desarrollo responsable de nuestras operaciones. Integramos criterios económicos, sociales y ambientales en la toma de decisiones, guiados por principios de ética, transparencia, respeto por los derechos humanos, inclusión y protección del medio ambiente, con el propósito de contribuir al bienestar de nuestros grupos de interés y al desarrollo sostenible de los territorios donde operamos.

Estos principios están respaldados por nuestro Código de Ética y Conducta, que establece los lineamientos de comportamiento para colaboradores, directivos y terceros, promoviendo la integridad, la diversidad, la equidad, la inclusión y la no discriminación. Asimismo, nuestro Reglamento Interno prohíbe expresamente el trabajo infantil y cualquier vinculación de adolescentes que contra venga la legislación vigente, reafirmando nuestro respeto por los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Como parte de nuestro enfoque social, impulsamos iniciativas que favorecen la igualdad de oportunidades, incluyendo programas de vinculación laboral para personas con discapacidad, **apoyo a la educación de colaboradores y sus familias, acompañamiento en situaciones de emergencia, actividades de voluntariado y proyectos de fortalecimiento comunitario.**

En materia ambiental, contamos con una **Política Ambiental orientada al uso responsable de los recursos, la prevención y mitigación de impactos**, el cumplimiento de los requisitos legales y la mejora continua. Este enfoque se materializa mediante jornadas de siembra de árboles, programas de economía circular y otras acciones enfocadas en la protección del entorno.

De igual manera, incorporamos criterios ambientales y de seguridad y salud en el trabajo en los procesos de selección, evaluación y contratación de proveedores y contratistas, promoviendo prácticas responsables a lo largo de nuestra cadena de valor.

La Alta Dirección respalda estos lineamientos y su integración en los procesos corporativos, fortaleciendo una cultura organizacional basada en la responsabilidad, el respeto por las personas y la generación de valor sostenible.

Prácticas Sostenibles de Negocio



Enfoque Social



Gobierno Corporativo



Grupos de interés y temas materiales

GRI 2-8, 2-28, 2-29, 3-1, 3-2

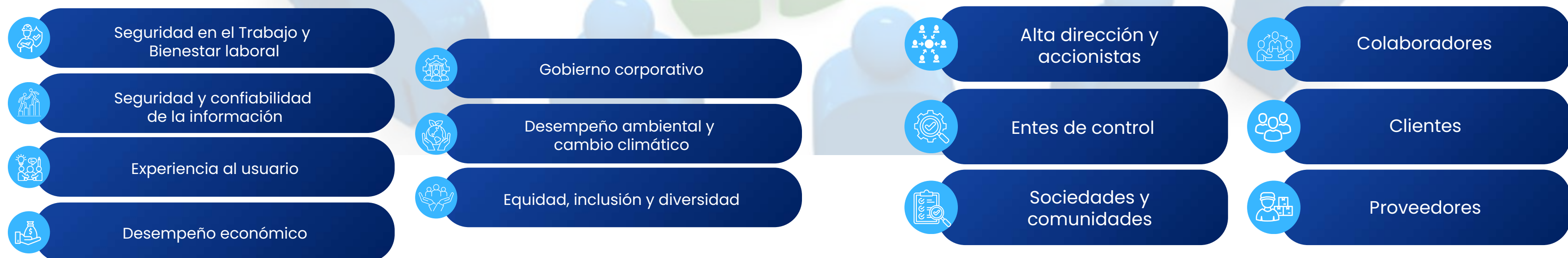
En **Media Commerce**, el relacionamiento con los grupos de interés constituye un elemento clave para la gestión sostenible del negocio y la creación de valor compartido. A través de mecanismos permanentes de diálogo, comunicación y participación con colaboradores, clientes, proveedores, comunidades, aliados estratégicos, gremios y entidades regulatorias, identificamos sus necesidades, expectativas e inquietudes, fortaleciendo la toma de decisiones y la gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización.

Durante 2025, como parte del proceso de planeación estratégica y sostenibilidad, realizamos la revisión y actualización de nuestros temas materiales, incorporando las perspectivas de los grupos de interés y evaluando la relevancia de los impactos asociados a nuestras operaciones, cadena de valor y entorno de negocio. Este ejercicio permitió priorizar aquellos asuntos con mayor influencia en el desempeño de la organización y en la toma de decisiones de nuestros grupos de interés.

Como organización, reconocemos nuestro rol en la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a nivel global. En este sentido, hemos definido la estrategia **“Media Commerce más sostenible”**, mediante la cual integramos de manera transversal criterios económicos, sociales y ambientales en nuestras operaciones y en la toma de decisiones.

A través de nuestros mecanismos de relacionamiento como encuestas, mesas de trabajo, reuniones periódicas, canales de atención, comités, auditorías y evaluaciones, eventos y capacitaciones identificamos y consideramos las expectativas, intereses, preocupaciones y necesidades de nuestros grupos de interés en la toma de decisiones y en la gestión de impactos.

Grupos de interés





Selección y evaluación de proveedores

GRI 3-3, 2-6 (b. ii), GRI 308-1

Media Commerce integra criterios ambientales y de seguridad y salud en el trabajo en los procesos de selección, evaluación y seguimiento de proveedores y contratistas que hacen parte de su cadena de valor. Esta gestión aplica a diferentes tipos de proveedores, incluyendo contratistas, fabricantes, mayoristas e intermediarios, que en conjunto representan aproximadamente 180 aliados. Los proveedores participan en diversas actividades, tales como prestación de servicios operativos, servicios profesionales, logística, fabricación y comercialización de bienes. Las relaciones comerciales establecidas son de carácter contractual, con duraciones que varían entre corto, mediano y largo plazo, dependiendo de la naturaleza del servicio o suministro.

En el proceso de selección y seguimiento, los proveedores son evaluados con base en requisitos definidos por la organización, los cuales incluyen el **cumplimiento de la normativa vigente en materia de SST y la incorporación de criterios ambientales acordes con la naturaleza de sus actividades**. Para aquellos proveedores cuyas operaciones presentan potenciales impactos ambientales (como el tendido de fibra óptica, la ejecución de obras civiles y la gestión de residuos) se verifican aspectos específicos como la disponibilidad de licencias y permisos ambientales, cuando aplica, así como la implementación de programas, controles y buenas prácticas ambientales.

El desempeño de los proveedores es evaluado semestralmente. Durante 2025, en el primer semestre se evalúan **78 proveedores de bienes y 106 proveedores de servicios, para el segundosemestre se evalúan 69 proveedores de bienes y 114 proveedores de servicios**. Aquellos que obtuvieron resultados de desempeño inferiores a los esperados fueron sujetos a planes de mejora y seguimiento, con el fin de fortalecer su gestión y asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la organización.

En línea con los criterios de contratación responsable definidos por Media Commerce, el 100% de los nuevos proveedores de tendido de fibra vinculados durante 2025 fueron evaluados y seleccionados aplicando criterios ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.





Personas y comunidad



Colaboradores Media Commerce

GRI 2-30, 3-3, 405-1, 405-2



En **Media Commerce**, el talento humano es un pilar estratégico para la generación de valor sostenible. La compañía mantiene un compromiso permanente con el bienestar, la felicidad y el desarrollo integral de sus colaboradores, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y la orientación a resultados.

Somos respetuosos de la diversidad étnica y cultural y de los derechos humanos sin discriminación por género, grupo étnico o religión. Todos los empleados tienen igualdad de oportunidades y son tratados con dignidad y respeto. Para el cierre del **año 2025 se cuentan con 688 colaboradores fijos a tiempo completo y 46 empleados estuvieron durante este año con contrato de aprendizaje u obra o labor**. En Media Commerce no se cuenta con pactos que están influidos ni determinados en función de otros convenios de negociación colectiva. No se presentan fluctuaciones significativas del número de empleados durante el periodo objeto del informe año 2025.

Distribución General de Género

Sexo	Total	%
Mujeres	204	28%
Hombres	530	72%
Total General	734	

Equidad Salarial

Sexo	Promedio Salarial
Mujeres	\$3.002.214
Hombres	\$3.269.427

Distribución Liderazgo

Sexo	Total	%
Mujeres	36	40%
Hombres	53	60%
Total General	89	

Distribución de Sexo por Región

Región	F	M	Total	Peso
Eje Cafetero	148	214	362	49%
Centro	16	108	124	17%
Sur Occidente	11	68	79	11%
Costa	11	58	69	9%
Antioquia	9	42	51	7%
Santanderes	5	24	29	4%
Huila Tolima	4	16	20	3%
Total General	204	530	734	

Distribución de Sexo por Edad

Rango	F	M	Total	Peso
30 a 50 años	122	355	477	65%
Menores de 30 años	65	130	195	27%
Mayores a 50 años	17	45	62	8%
Total General	204	530	734	

Colaboradores Media Commerce

GRI 2-7, 401-1

Por Edad

Ingresos		
Rango de edad	Ingresos	Peso Ingresos
Menores de 30 años	128	5%
Mayores a 50 años	8	1%
30 a 50 años	157	3%
Total General	293	3%

Retiros		
Rango de edad	Retiros	Peso Retiros
Menores de 30 años	101	4%
Mayores a 50 años	9	1%
30 a 50 años	142	2%
Total General	252	3%

Por Sexo

Sexo	Ingresos	Peso Ingresos
Mujeres	209	3%
Hombres	84	3%
Total General	293	3%

Sexo	Retiros	Peso Retiros
Mujeres	178	3%
Hombres	74	3%
Total General	252	3%

Por Región

Región	Ingresos	Peso Ingresos
Eje Cafetero	150	3%
Centro	67	4%
Antioquia	24	4%
Costa	23	3%
Sur Occidente	23	2%
Santanderes	5	1%
Huila Tolima	4	0%
Total General	293	3%

Región	Retiros	Peso Retiros
Eje Cafetero	121	3%
Centro	43	3%
Antioquia	23	3%
Costa	29	3%
Sur Occidente	24	2%
Santanderes	6	2%
Huila Tolima	6	2%
Total General	252	3%

Tipo de contrato	#Colab	Peso
Termino indefinido	614	83,7%
Fijo inferior a un año	74	10,1%
Contrato aprendiz prod ley 2466	32	4,4%
Obra o labor	12	1,6%
Contrato sena lectivo ley 2466	2	0,3%
Total General	734	100%



Desarrollo y gestión del conocimiento de nuestros colaboradores

GRI 3-3, 404-1



En **Media Commerce**, el desarrollo del talento humano se gestiona mediante la identificación continua de necesidades de **formación** y la implementación de programas de **inducción, entrenamiento y capacitación** orientados al fortalecimiento de competencias técnicas y organizacionales, contribuyendo a la gestión del conocimiento y al desempeño sostenible del negocio.

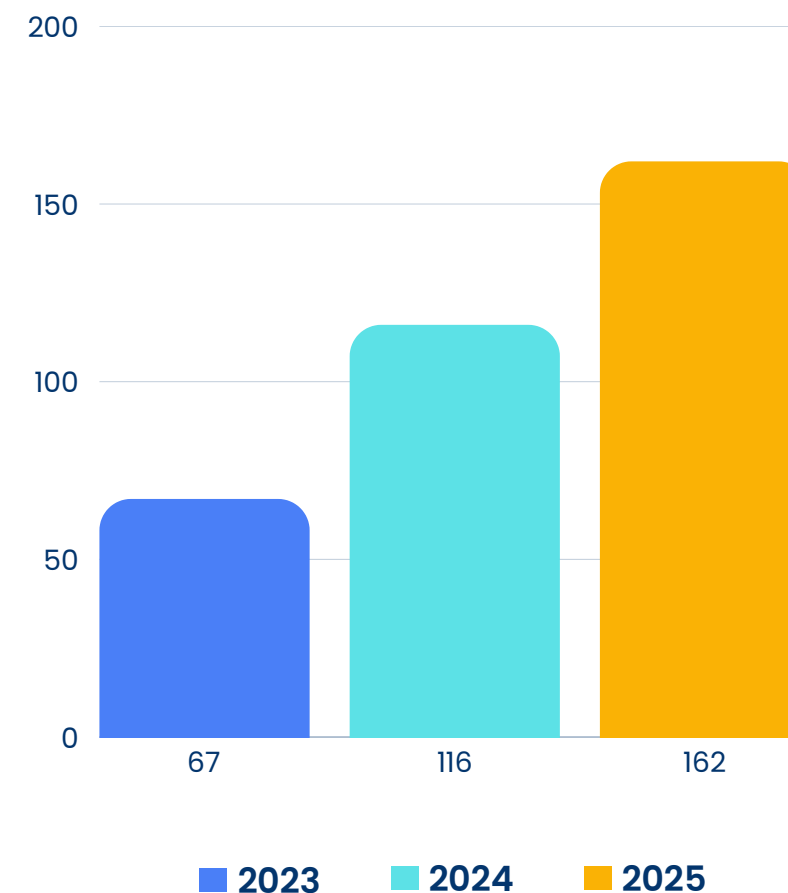
Promovemos el aprendizaje continuo, el cierre de brechas de habilidades y el crecimiento profesional de sus colaboradores, priorizando el reclutamiento interno como primera opción para la cobertura de vacantes, lo que impulsa la movilidad interna, la retención del talento y el compromiso organizacional

Vacantes cubiertas por empleados internos

Nivel de desarrollo	Mujeres	Hombres	Total general
Contribuidor Individual	37	85	122
Líder de equipo	15	23	38
Líder estratégico	0	3	3
Total general	52	111	163

Durante el 2025 se cubren **163** vacantes con personal interno de **404 vacantes** totales en el año.

Cantidad de capacitaciones ejecutadas



Promedio de horas formación

Promedio	Nº Horas formación	Nº Total empleados	Total
Promedio horas Formación por empleado	7000	734	9,5
Promedio horas formación por mujer	1550	204	7,6
Promedio horas formación por Hombre	5445	530	10,3
Promedio horas formación por contribuidor individual	6196	625	9,9
Promedio horas formación por líder de equipos	770	92	8,4
Promedio horas formación por líder de Estratégico	33	17	1,9



Desarrollo y gestión del conocimiento de nuestros colaboradores

GRI 3-3, 404-2

Durante 2025 fortalecimos el desarrollo profesional de todos nuestros colaboradores

mediante programas de formación técnica, liderazgo, transformación digital, cumplimiento normativo y habilidades organizacionales, promoviendo el crecimiento integral, la actualización continua y el **fortalecimiento de competencias estratégicas para el negocio, estos fueron algunos de los programas:**

- Certificación Cisco CCNA
- Fortinet NSE 4, NSE 5 y FCP Network Security
- ITIL V4 y Scrum Fundamentals
- Power BI y Analítica de Datos
- Conceptos Básicos de Redes
- Conocimientos Cloud y Plataforma CloudHuawei
- CATO – SASE – SDWAN
- Resolución de Fallas en Capa Física
- Productos y soluciones Media Commerce
- Uso responsable de la Inteligencia Artificial
- Metodologías ágiles y dirección de proyectos
- SAP reportería y aplicativos administrativos
- Programa Internacional de Liderazgo y Gestión I, II y III
- Transforma, Inspira y Lidera
- Grand Leadership Conversations
- Sinergia: trabajo en equipo y empatía
- PTEE y SAGRILAF
- ISO 27001, ISO 22301 e ISO 45001
- Seguridad de la información y Habeas Data
- Reglamento Interno de Trabajo
- Prevención del acoso laboral y sexual
- Ley de desconexión laboral
- Gestión ambiental y cambio climático
- Responsabilidad Social Empresarial
- Riesgos laborales y emergencias
- Sistema Integrado de Gestión

Estas acciones consolidaron una cultura organizacional basada en la transparencia, la prevención y la sostenibilidad.

La organización cuenta con **prácticas orientadas a la gestión responsable del ciclo de vida laboral de sus colaboradores**. En este sentido, se promueve la movilidad y el desarrollo interno mediante oportunidades de promoción en diferentes áreas, fortaleciendo la empleabilidad y el crecimiento profesional dentro de la compañía.

Asimismo, en los casos de terminación de contrato, se garantiza el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, incluyendo el reconocimiento de indemnizaciones, considerando factores como la edad y el tiempo de servicio del colaborador.



COMPETENCIAS A EVALUAR



Pensamiento Estratégico/ Innovación: Capacidad para alinear y enfocar sus metas personales, del equipo y/o proceso con la estrategia de la compañía y tomar acciones para alcanzarlas desde nuevos enfoques y mejores maneras de hacer las cosas.



Orientación al resultado: Entrega resultados con un alto nivel de eficiencia operacional, se enfoca en la ejecución y consecución de resultados sobresalientes, asume nuevos retos y demuestra responsabilidad.



Trabajo en equipo: Capacidad para integrarse en un equipo, logrando objetivos en común, escuchando ideas y expresando opiniones con claridad y respeto, colaborando con otros para crear terceras alternativas y garantizar el beneficio mutuo.



Responsabilidad de Liderazgo: Tiene un propósito sólido de trabajo, demuestra coherencia entre lo que piensa, dice y hace, comparte crédito y reconocimiento hacia otros por el éxito. Se preocupa por conocer y entender el direccionamiento de la empresa y alinea su trabajo diario y actuaciones con este. Promueve una cultura de liderazgo orientado al desarrollo organizacional y personal.



Enfoque al cliente: Capacidad para ayudar o servir a los clientes y satisfacer sus necesidades. Logra entender los problemas de los clientes antes de resolverlos y toma la iniciativa para lograr que se hagan las cosas y trabaja para encontrar soluciones que beneficien a todos.

Nuestro modelo de evaluación de desempeño **nos permite evaluar y gestionar las competencias y desempeño de los colaboradores en el marco de sus habilidades y responsabilidades**, con el fin de verificar su aporte al logro de las metas y estrategias organizacionales, generando así oportunidades para el desarrollo de carrera y estableciendo estrategias para el mejoramiento continuo.

Durante el año se ejecutan 3 momentos de evaluación, los cuales corresponden a Momento 1 Estableciendo objetivos (enero-febrero), Momento 2 Seguimiento y realimentación (Julio-agosto), Momento 3 Evaluación final de los objetivos planteados y competencias del colaborador.

Total de la evaluación



Durante el el año **2025 se evalúa 688** colaboradores, que corresponden a un **96.63%** del personal planificado (**712**)

Cantidad de personas evaluadas - 2025

Nivel de desarrollo	F	M	Total general
Contribuidor individual	154	458	612
Líder de equipo	30	41	71
Líder estratégico	1	4	5
Total General	185	530	688

Resultados de personas evaluadas - 2025

Nivel de desarrollo	F	M	Total general
Contribuidor individual	83,5%	86,4%	85,7%
Líder de equipo	83,6%	91,5%	88,1%
Líder estratégico	94,4%	83,8%	85,8%
Total General	83,6%	86,6%	85,9%

Contribuidor individual: colaborador sin personal a cargo
Líder de equipos: colaborador con personal a cargo
Líder estratégico: cargos directivos



Bienestar para ti y los tuyos

- Detalle por nacimiento
- Subsidio de póliza exequial
- Acompañamiento en fallecimiento
- Auxilio educativo para tus hijos
- Días por matrimonio



Salud a tu Alcance

- Auxilio por incapacidad por enfermedades catastróficas
- Atención preventiva y promoción de la salud



Desarrollo Profesional

- Certificaciones especializadas
- Apoyo para derechos de grado y tarjeta profesional
- Día libre por graduación
- Auxilio educativo para colaboradores



Programas de Bienestar

Celebración de fechas especiales como:

- Día de la mujer
- Día de la madre
- Día del padre
- Regalo por cumpleaños
- Bienvenida a la navidad



Flexi-Tiempo

- Permisos por cumpleaños
- Jornada especial por semana santa
- Jornada especial alumbrado navideño y 31 de octubre
- Permiso por navidad
- Tiquetera del tiempo
- Días libres por rol de auditor



Solidaridad Familiar

- Auxilio de calamidad por actos de la naturaleza
- Días por calamidad
- Cubrimiento de vacantes con familiares pensionados

Capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

GRI 205-2



Tema	Fecha Inicio
Capacitación PTEE y Sagrilaft	Abril
Capacitación PTEE y Sagrilaft	Mayo
Capacitación PTEE y Sagrilaft	Julio
Programa de transparencia y ética empresarial y Sagrilaft	Agosto

Durante el año 2025, se llevaron a cabo diversas capacitaciones dirigidas a los colaboradores, complementadas con cursos virtuales a través de la plataforma E-University. Asimismo, se promovió activa mente el Programa de Transparencia y Ética Empresarial, el cual se encuentra disponible para consulta de toda la organización, garantizando su conocimiento, apropiación y cumplimiento. Estas acciones fortalecieron una cultura organizacional fundamentada en la transparencia, la ética y la prevención de riesgos asociados a la corrupción, contribuyendo al desarrollo sostenible de la compañía.

En cuanto al alcance, el 100% del órgano de gobierno (7 miembros del comité directivo, entre gerentes y directores) recibió comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción.

Respecto a los colaboradores, durante el periodo se realizaron **4 capacitaciones**, con una participación promedio de **82 colaboradores** diferentes por sesión, para un total de 328 colaboradores. Esto representa un **44,7%** del total de empleados, a quienes se les comunicaron y/o brindaron capacitaciones en políticas y procedimientos anticorrupción.





Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403-1, 403-3, 403-6, 403-7, 403-8

En **Media Commerce**, la seguridad, la salud y el bienestar de nuestros trabajadores constituyen un pilar fundamental de nuestra gestión empresarial. Para ello, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) certificado bajo la norma ISO 45001:2018, el cual abarca el 100% de nuestras operaciones, centros de trabajo y colaboradores (734), y es administrado por un equipo interno de profesionales especializados en Seguridad y Salud en el Trabajo.

El SG-SST se implementa mediante la identificación, evaluación y control de peligros y riesgos laborales, la definición de programas de intervención, el cumplimiento de requisitos legales aplicables y la ejecución de actividades de seguimiento y mejora continua contempladas en el Plan Anual de Trabajo. Su desempeño es monitoreado periódicamente a través de indicadores, auditorías internas, inspecciones y revisiones por la dirección, con el propósito de fortalecer la prevención de lesiones, enfermedades laborales y condiciones inseguras.

La organización garantiza el tratamiento adecuado de la información relacionada con la salud de los trabajadores, en cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012** y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales. La información es gestionada bajo criterios de confidencialidad, acceso restringido, integridad y almacenamiento seguro, siendo utilizada exclusivamente para fines asociados a la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y la vigilancia de la salud ocupacional.

Adicionalmente, contamos con una matriz legal actualizada para identificar, evaluar y gestionar los requisitos normativos aplicables en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este ejercicio se complementa con el acompañamiento de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y se extiende a contratistas, proveedores y demás partes relacionadas que desarrollan actividades para la organización, promoviendo el cumplimiento de estándares de seguridad, la gestión de riesgos y la prevención de impactos negativos sobre la salud y seguridad de todas las personas vinculadas a nuestras operaciones.

Media Commerce dispone de servicios de salud ocupacional orientados a la vigilancia de la salud de los trabajadores, incluyendo la gestión de programas de vigilancia epidemiológica, evaluaciones médicas ocupacionales, seguimiento a restricciones y recomendaciones médicas, así como actividades de monitoreo de factores de riesgo asociados a las condiciones de trabajo. Estas acciones son desarrolladas por personal competente y en coordinación con entidades especializadas cuando se requiere.

Asimismo, promovemos el bienestar integral de nuestros colaboradores mediante programas de promoción y prevención enfocados en estilos de vida saludables, salud física y mental, ergonomía, pausas activas, prevención de enfermedades, capacitación en riesgos laborales y fortalecimiento de la cultura del autocuidado.

Estas iniciativas buscan contribuir al mantenimiento de ambientes de trabajo seguros, saludables y productivos.



Médico Laboral



Psicología



Enfermería



Fisioterapia



Formaciones SST

Durante el 2025, MC se ejecutaron diferentes procesos de formación, capacitación y entrenamiento en SST dirigidos a todo el personal administrativo y operativo a nivel nacional durante la jornada laboral y de manera gratuita

- Curso de Reentrenamiento en Trabajo en Alturas
- Curso de Formación en Espacios Confinados
- Manipulación manual de cargas enfocada en manejo de escaleras y levantamiento de tapas
- Manejo seguro de herramientas manuales corto punzantes
- Prevención de caídas a nivel y atención de vecindades o entorno
- Acondicionamiento físico para prevención de DME
- Prevención de riesgo eléctrico con enfoque en distancias de seguridad e identificación de peligros
- Estrategias para el control de abejas y protocolo de atención caso de picaduras
- Conducción defensiva, normas y señales de tránsito para carros y motocicletas
- Uso correcto de EPCC y manejo de medios de acceso con énfasis en escaleras
- Control de hemorragias
- Signos vitales, uso de botiquín y curaciones
- Evacuación, búsqueda y rescate
- Reanimación cardiopulmonar (RCP) y simulacro con DEA
- Prevención de incendios: tipos de fuego y práctica con extintores
- Simulacros de evacuación
- Curso de 50 Horas del SG-SST
- Capacitación sobre funciones de los integrantes del COPASST

En Media Commerce realizamos la identificación de peligros y evaluación de riesgos mediante la metodología GTC 45, complementada con inspecciones de seguridad ejecutadas por el equipo de SST, COPASST y líderes de cuadrilla, Análisis de Peligros por Actividad (APA), reporte de actos y condiciones inseguras y seguimiento permanente a las condiciones de trabajo en los diferentes procesos operativos y administrativos de la compañía.

Contamos con comités de participación y apoyo en Seguridad y Salud en el Trabajo conformados y activos, incluyendo el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (**COPASST**), el Comité de Convivencia Laboral (**COCOLA**) y las **Brigadas de Emergencia**, los cuales desarrollan actividades de seguimiento, gestión y formación de manera mensual.

Durante el periodo reportado, la organización garantizó la participación y consulta activa de los trabajadores en el desarrollo, aplicación y evaluación del Sistema de Gestión de **Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)** a través de mecanismos formales como el Comité Paritario de **Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)** y el **Comité de Convivencia Laboral (COCOLA)**. Estos espacios, conformados por representantes de los trabajadores y la empresa, permiten canalizar inquietudes, propuestas y retroalimentación relacionada con las condiciones de trabajo, los riesgos laborales y el bienestar de los colaboradores.

La consulta a los trabajadores se realiza mediante procesos participativos que incluyen ejercicios de votación para la elección de sus representantes, así como la identificación y valoración de peligros y riesgos en los diferentes procesos. Esta información es insumo fundamental para la actualización de la matriz de riesgos, asegurando que esta refleje las condiciones reales de operación y las percepciones de los colaboradores.



Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 3-3, 403-2, 403-3, 403-9, 403-10

	Personal directo	Personal Indirecto
Número de fallecimiento resultantes por accidente laboral	0	0
Tasa de fallecimiento resultantes por accidente laboral	0	0
Número de lesiones por accidente laboral grave	3	0
Tasa de lesiones por accidente laboral grave	0,38%	0
Número de lesiones por accidente laboral registrable	21	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	2,68%	0

Durante el año 2025, en Media Commerce se presentaron 21 accidentes de trabajo, con una tasa de accidentalidad correspondiente al 2,68 %, calculada con base en una población trabajadora de 785 colaboradores.

Del total de eventos registrados, **18 correspondieron a accidentes leves** con un promedio de incapacidad **menor a 5 días y 3 fueron clasificados como eventos graves.** Todos los eventos fueron gestionados mediante el proceso interno de reporte e investigación de accidentes de trabajo, estableciendo acciones correctivas y preventivas orientadas al fortalecimiento de las medidas de control y prevención en las operaciones.

Durante el año 2025, en Media Commerce fueron calificadas en firme por la Junta Nacional de Calificación de Invalidez dos enfermedades laborales, correspondientes a un caso asociado a desórdenes musculo esqueléticos y un caso asociado a riesgo psicosocial.

Frente a estos casos, la organización realizó la respectiva investigación, seguimiento médico y ocupacional, acompañamiento a los colaboradores y análisis de las condiciones asociadas, fortaleciendo las medidas de prevención, vigilancia epidemiológica y control orientadas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores. Además, el **área Jurídica brinda apoyo en aquellos casos que requieren acompañamiento legal para agilizar trámites con entidades de salud, buscando garantizar atenciones oportunas para los colaboradores.** Asimismo, la compañía facilita el acceso a estos programas mediante actividades programadas dentro de la jornada laboral y divulgación continua a través de los canales corporativos.



Experiencia del Cliente

GRI 3-3, GRI 2-25

Satisfacción General



Meta: 90% en los 4 pilares

Encuestas aplicadas



Base de medición 2025

%Comercial



Objetivo: 91%

%PEM



Objetivo: 91%

%Soporte



Objetivo: 91%

% Calidad del servicio



Objetivo: 92%

Compromiso con la Excelencia y la Satisfacción del Cliente Media Commerce Partners se ha consolidado como un aliado estratégico para sus clientes corporativos, con un modelo de atención diferenciado y orientado a resultados. Durante el año 2025, la Dirección de Experiencia de Cliente lideró un conjunto de iniciativas centradas en la fidelización, la calidad del servicio y la gestión proactiva de la relación con los distintos segmentos de la organización. La organización cuenta con mecanismos formales para la gestión de solicitudes, quejas y reclamos, que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia del cliente, integrando la retroalimentación en la toma de decisiones y en la mejora continua de la propuesta de valor.

Resultados 2025: La **medición de satisfacción** se realizó mediante encuestas estructuradas dirigidas a la base de clientes corporativos activos, evaluando cuatro dimensiones estratégicas que integran el ciclo completo de la experiencia: comercial, puesta en marcha, soporte técnico y calidad del servicio. La meta establecida para el período fue que el 90% de los clientes otorgar a la calificación máxima en los cuatro pilares. Los resultados reflejan la efectividad de las estrategias de atención diferenciada implementadas para los distintos arquetipos de clientes, en particular para los segmentos de mayor criticidad operativa

Pilar	Resultado 2025	Objetivo	Cumplimiento
Comercial	95%	91%	✓ Superado
Puesta en marcha	92%	92%	✓ Alcanzado
Soporte	95%	91%	✓ Superado
Calidad del servicio	91%	92%	Seguimiento



Experiencia del Cliente

GRI 3-3, GRI 2-25

Recomendación del Servicio y Liderazgo en el Sector

Gracias a estas iniciativas, se logró un **Net Promoter Score (NPS) del 77% en el 2025**, superando la meta establecida en 7 puntos porcentuales, consolidando a Media Commerce Partners como una organización con alta capacidad de generar recomendación genuina entre sus clientes. Este indicador es especialmente relevante en el segmento corporativo, donde la recomendación entre pares tiene un peso decisivo en los procesos de decisión de compra.

Los clientes destacan como atributos diferenciadores la calidad y confiabilidad del servicio, la capacidad de reacción ante contingencias operativas y la presencia directa de los equipos de experiencia en campo. **Estos factores refuerzan el posicionamiento de la compañía como un aliado estratégico y no solo como un proveedor de conectividad.**

Modelos de Atención Multicanal La organización dispone de canales formales e integrados para la recepción y gestión de PQR, garantizando accesibilidad y continuidad en la atención:

- Correo electrónico corporativo con ANS de respuesta diferenciados por arquetipo de cliente
- Sistemas centrales de registro, seguimiento y cierre de casos, con marcación por arquetipo para priorización automática.
- Plataforma de monitoreo proactivo que permite identificar incidencias antes de que el cliente las reporte, activando planes de acción preventivos.
- Reportes periódicos predictivos y de IA para seguimiento de indicadores de gestión por área, segmento y arquetipo.

NPS 2025

77%

Meta: 70% | Superado en +7 pp

ALTO

Posición relativa

Referente sectorial
Telco



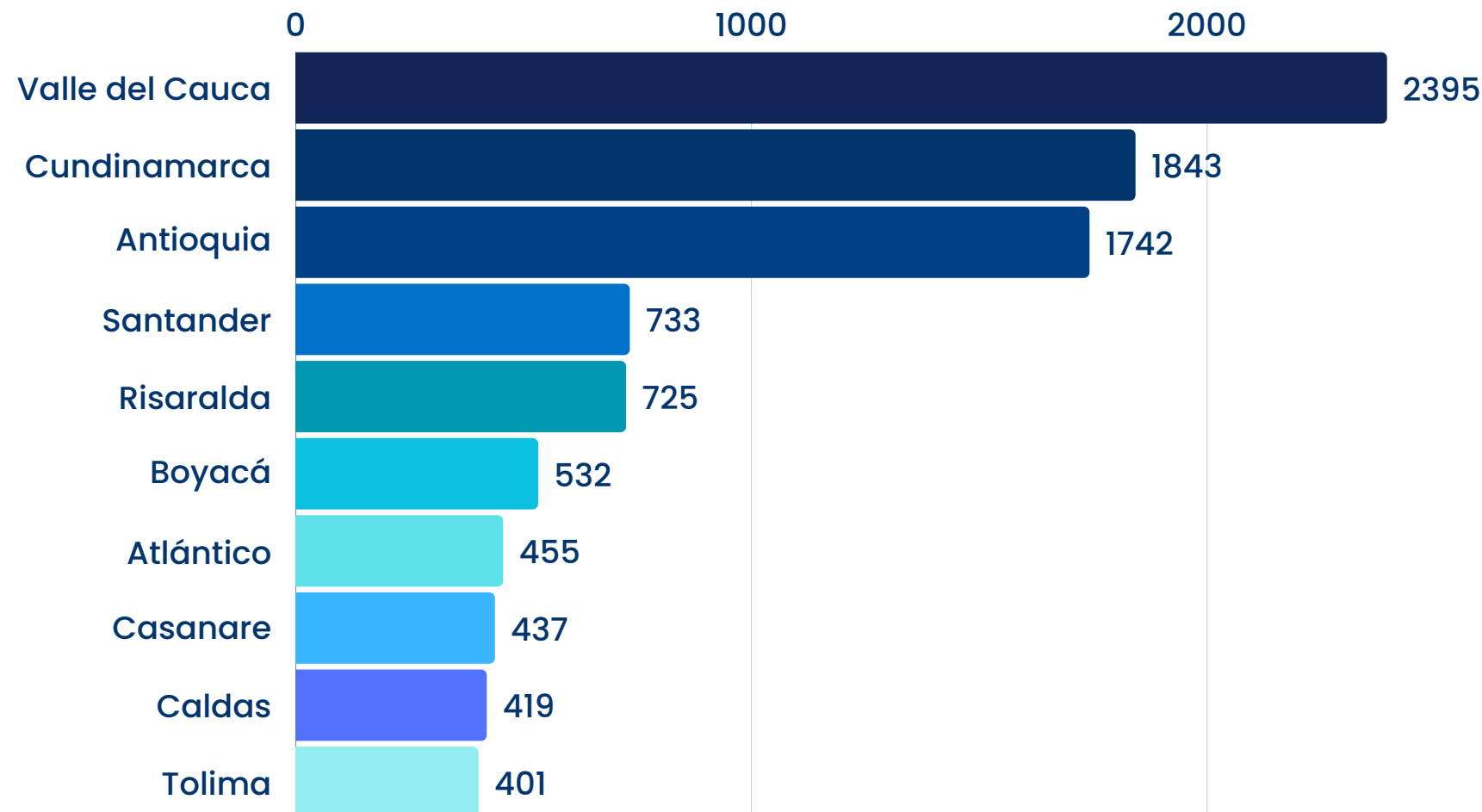
Experiencia del Cliente

GRI 3-3, GRI 2-25

Durante el 2025 se presentan 13.176 PQRs

El análisis de las tipologías registradas durante el período identificó tres categorías con mayor recurrencia:

- **Solicitud de compensación:** relacionada con afectaciones en la disponibilidad y continuidad de los servicios contratados.
- **Cancelación del servicio:** expresión formal de intención de retiro, activadora de protocolos de retención y análisis de satisfacción.
- **Solicitud de información:** requerimientos asociados a facturación, condiciones de servicio, avances de implementación y estado de órdenes de trabajo.



PQR Gestionados

13.176

Total acumulado 2025

Causales principales

3

Tipologías de mayor frecuencia

Mecanismos de gestión, seguimiento y remediación

Durante el 2025 se implementó un conjunto articulado de estrategias orientadas a **reducir el impacto de incidencias operativas**, fortalecer la relación con los clientes estratégicos y anticiparse a situaciones que pudieran afectar negativamente la percepción del servicio.



Planes de aseguramiento del servicio: monitoreo permanente enlaces críticos, clientes prioritarios y zonas con mayor índice de incidencias.



Esquemas de atención y soporte 24x7: garantizando la disponibilidad continua para todos los segmentos.



Estrategias de retención y anticipación a retiros: identificación temprana de señales de riesgo e intervención proactiva



En **Media Commerce Partners S.A.S.** creemos que el crecimiento sostenible se construye a partir del desarrollo de las personas y del fortalecimiento de las comunidades con las que interactuamos. Por ello, impulsamos iniciativas que generan valor compartido, promoviendo oportunidades de bienestar, educación y desarrollo tanto para nuestros colaboradores como para nuestro entorno.

Durante 2025, reafirmamos este compromiso mediante la entrega de auxilios para la obtención de la tarjeta **profesional a 14 colaboradores** y apoyos educativos que beneficiaron a **44 colaboradores, contribuyendo al fortalecimiento de sus competencias**, su crecimiento académico y la construcción de proyectos de vida con mayores oportunidades de desarrollo.

Asimismo, extendimos nuestro impacto positivo más allá de la organización a través de una contribución destinada al fomento del deporte, apoyando procesos de formación deportiva para niños y jóvenes de escasos recursos. Esta iniciativa busca promover hábitos de vida saludables, fortalecer valores como la disciplina y el trabajo en equipo, y generar oportunidades que contribuyan al desarrollo integral de las nuevas generaciones.

Como parte de nuestro compromiso con la protección del medio ambiente y la generación de conciencia ambiental, realizamos una jornada de siembra de árboles con la participación activa de nuestros colaboradores. Esta actividad permitió contribuir a la recuperación y conservación de espacios naturales, al tiempo que fortaleció la cultura de sostenibilidad y el sentido de corresponsabilidad frente al cuidado de los recursos naturales.

De igual manera, continuamos promoviendo iniciativas orientadas al cuidado del entorno y al fortalecimiento de

nuestra relación con la comunidad, convencidos de que cada acción aporta a la construcción de un futuro más sostenible, inclusivo y próspero para todos.

Entorno y Comunidad



Siembra de árboles



Apoyo a equipo deporte



Apoyo a emprendimientos de economía circular





Meio Ambiente



Durante el año 2025, Media Commerce Partners S.A.S. consolidó su gestión ambiental mediante la evolución de un enfoque basado en lineamientos hacia un modelo más estratégico, orientado a la gestión integral de sus impactos y a la generación de valor sostenible.

Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental, estandarizado bajo la norma ISO 14001:2015,

cuyo principal objetivo es promover prácticas de negocio sostenibles y minimizar el impacto ambiental, siempre en cumplimiento del marco legal vigente, adicional se incluyen actividades relacionadas a la mitigación de los principales efectos del cambio climático en la planificación estratégica y el plan de continuidad del negocio. A partir de este enfoque, la organización priorizó la ejecución de acciones orientadas no solo al control de impactos, sino también a la sensibilización y participación activa de sus grupos de interés.

Dentro de este sistema, hemos desarrollado diferentes Programas Ambientales (ahorro de agua, energía, papel y gestión integral de residuos) los cuales permiten promover y proporcionar un conjunto de herramientas que fomentan la cultura ambiental en la organización y hacia nuestras partes interesadas, así aportando a los impactos del cambio climático. **Asimismo, generamos una correcta gestión de residuos de RAEE, promoviendo su reutilización y disposición.**

En el marco de nuestro enfoque de economía circular, en Media Commerce promovemos la optimización del uso de los recursos tecnológicos mediante la **recuperación, reutilización y adecuada gestión de equipos, con el fin de minimizar la generación de residuos y reducir los impactos ambientales asociados a nuestra operación.**

Durante el año 2025, realizamos seguimiento mensual al indicador de recuperación de equipos, evidenciando un comportamiento positivo en la mayoría de los periodos, con niveles de cumplimiento superiores al 100% en varios meses del año. Como resultado de estas acciones, alcanzamos un porcentaje global destacado de recuperación, respaldado por la gestión de **3.343 equipos recuperados durante el periodo.**

Estos resultados reflejan el fortalecimiento de nuestras prácticas de reutilización y aprovechamiento de activos tecnológicos, contribuyendo a la extensión de su vida útil y a la **reducción de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).**

A través de estas iniciativas, avanzamos en la integración de principios de economía circular en nuestra operación, promoviendo un uso más eficiente de los **recursos y generando valor ambiental y operativo para la organización.**

3.343

Equipos recuperados



Gestión Ambiental

Uso eficiente de agua
GRI 3-3, 303-5

En **Media Commerce Partners S.A.S.** reconocemos la importancia del recurso hídrico para el desarrollo sostenible de nuestras operaciones y mantenemos un compromiso permanente con sugerencia responsable. Para ello, contamos con un **Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua** orientado a promover el consumo racional del recurso, identificar oportunidades de mejora y fortalecer una cultura organizacional enfocada en la sostenibilidad.

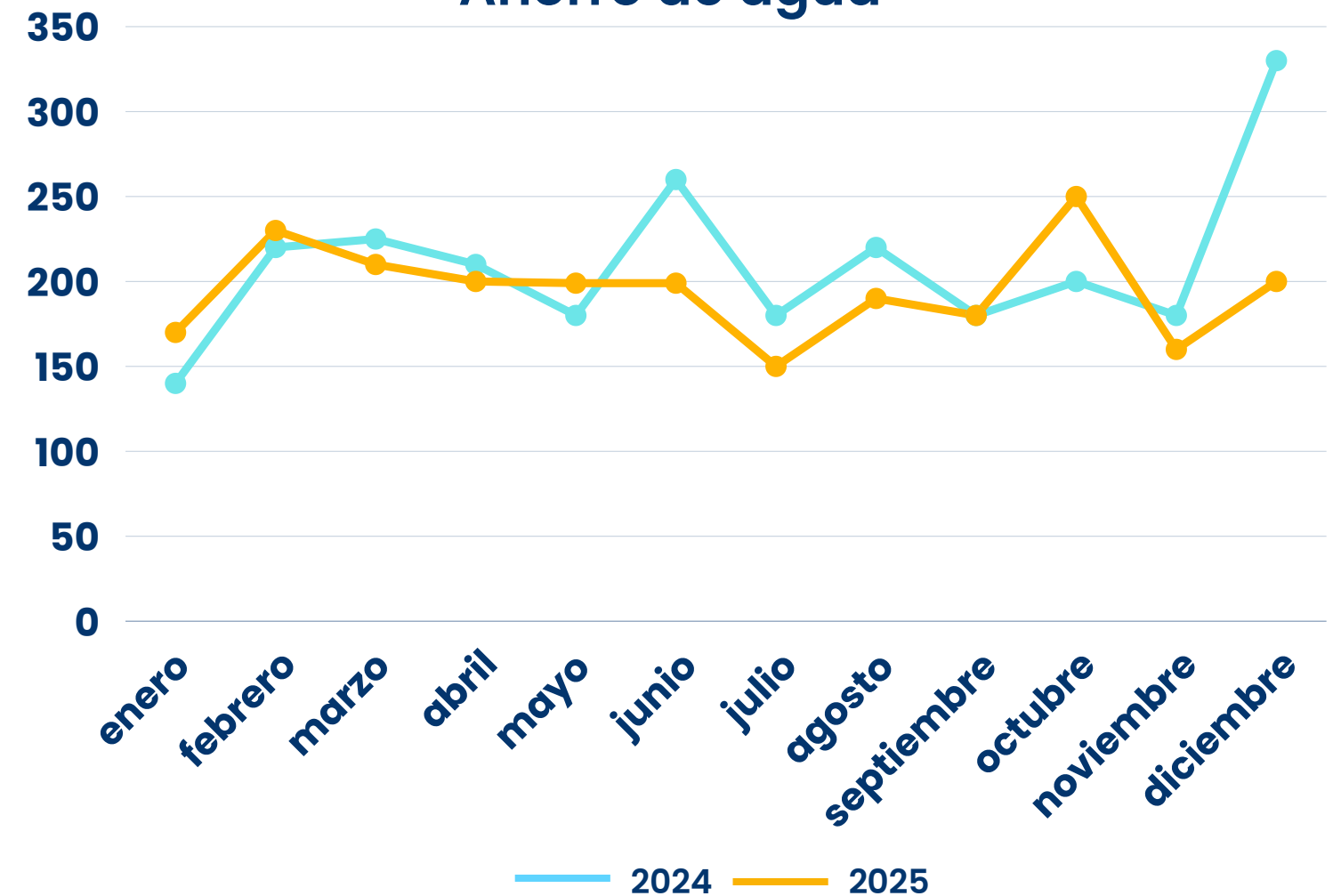
Como parte de este programa, realizamos el monitoreo periódico del consumo de agua en nuestras sedes operativas y administrativas a nivel nacional, permitiendo evaluar el desempeño en el uso del recurso y establecer acciones de control cuando se identifican desviaciones o consumos inusuales.

Adicionalmente, llevamos a cabo actividades de inspección, control y mantenimiento preventivo de la infraestructura asociada al sistema de abastecimiento de agua, incluyendo tuberías, baterías sanitarias, lavamanos y demás elementos hidráulicos, con el propósito de prevenir fugas optimizar el consumo y garantizar el uso eficiente del recurso.

Complementariamente, desarrollamos campañas de sensibilización y espacios de participación dirigidos a nuestros colaboradores, fomentando buenas prácticas ambientales relacionadas con el ahorro y uso responsable del agua. Estas iniciativas contribuyen a la reducción del consumo, al fortalecimiento de la conciencia ambiental y a la mejora continua de la gestión hídrica dentro de la organización, minimizando los impactos asociados a nuestra operación.

m3 año

Ahorro de agua



Para el año 2025 se **presenta una disminución considerable en el consumo de agua respecto al 2024 (7,82%)**, lo cual demuestra un mayor compromiso respecto a las actividades de conciencia ambiental.



Uso racional de energía

GRI 3-3, 302-1 (e)

Calcular el ahorro energético



Disminución del recibo de la luz



Ahorro económico

Disminución de emisiones de CO₂



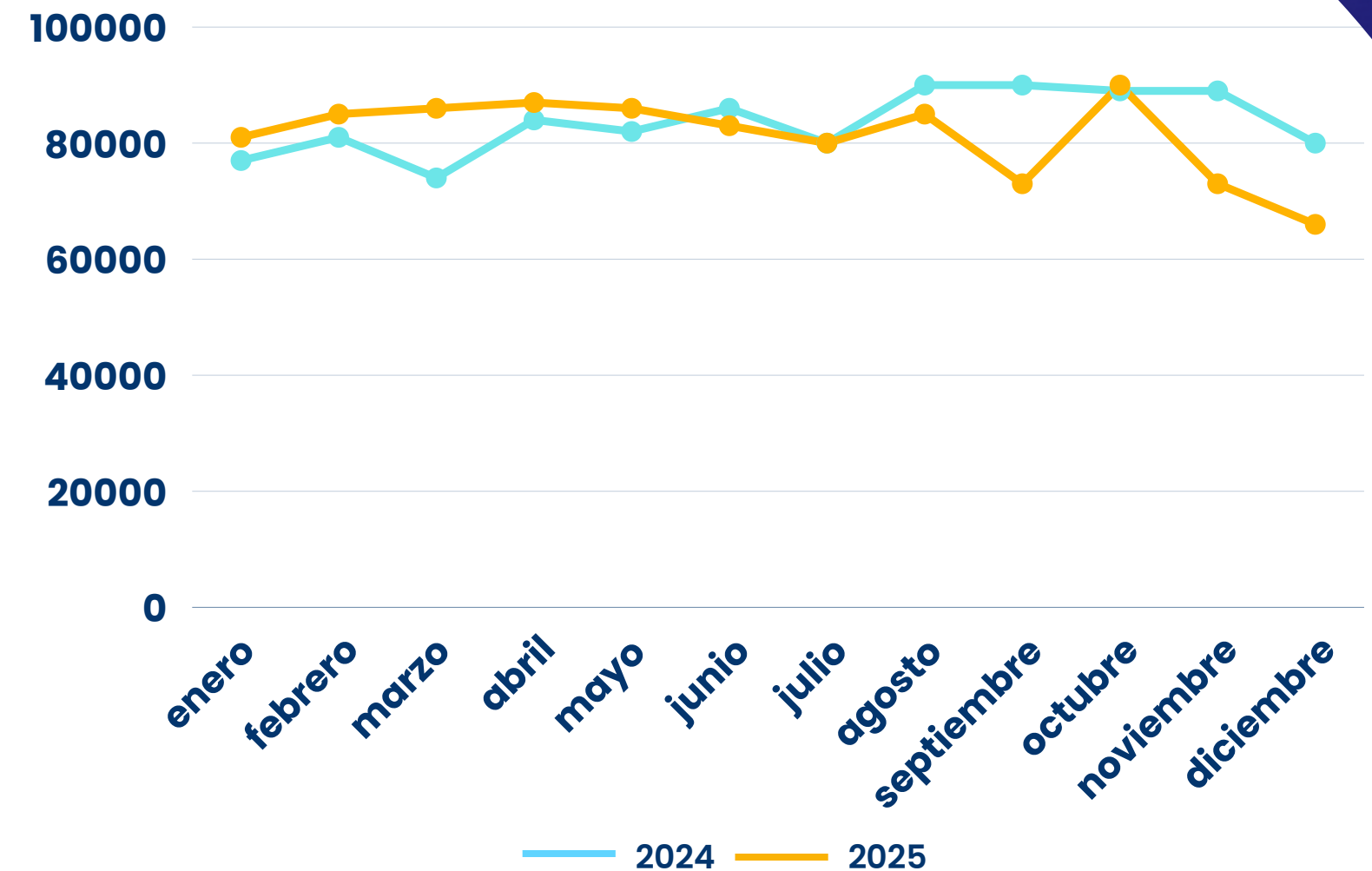
En **Media Commerce** promovemos una cultura organizacional orientada al uso eficiente y responsable de la energía, mediante la implementación de prácticas de sensibilización, control y optimización del consumo energético.

La organización realiza el seguimiento a su consumo de energía eléctrica como parte de sus indicadores ambientales, lo que permite identificar oportunidades de mejora y **establecer acciones orientadas a la reducción del consumo energético y la optimización de recursos.**

En este sentido, se fomentan buenas prácticas entre los colaboradores, tales como la desconexión de equipos electrónicos cuando no se encuentran en uso, la gestión eficiente de los dispositivos al finalizar la jornada laboral o en periodos de inactividad, y el uso adecuado de sistemas de climatización, manteniendo temperaturas entre 20°C y 24°C para minimizar el consumo energético.

Adicionalmente, la organización ha iniciado la implementación de sistemas de apagado automático de dispositivos, como medida para fortalecer el control del consumo y avanzar en la **reducción de la energía utilizada en sus operaciones.** Estas acciones contribuyen a la mejora continua del desempeño energético, permitiendo a Media Commerce avanzar en la reducción de su consumo de energía y en la mitigación de impactos ambientales asociados.

Kw/h año



Se presenta un aumento en el consumo de energía para el 2025 (3,50%), sin embargo, este es bajo con relación a la cantidad de personas de nueva contratación que ingresan a la compañía en el año.

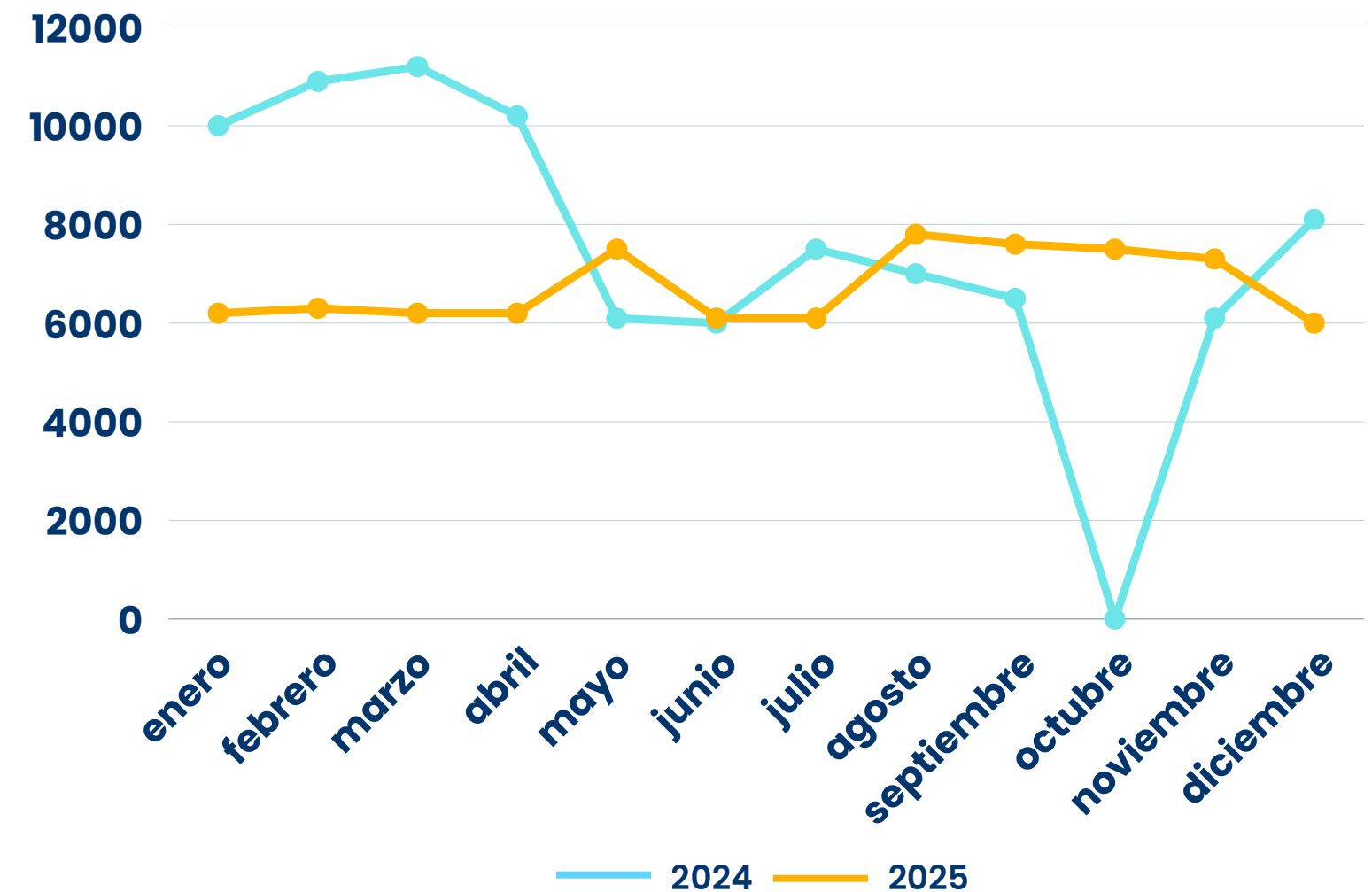


Disminución consumo de papel

En el marco de la gestión ambiental y en línea con el compromiso con la sostenibilidad, en Media Commerce hemos implementado **programas orientados al uso eficiente de los recursos, entre los cuales se destaca el programa de disminución del consumo de papel.**

Este programa tiene como objetivo el control de las unidades de papel consumidas en la organización. A partir de este indicador, se establecen metas, se monitorea el desempeño y se identifican oportunidades de mejora.

De manera complementaria, se desarrollan campañas de sensibilización y planes de acción dirigidos a los colaboradores, con el fin de fomentar una cultura organizacional orientada a la reducción, reutilización y uso consciente del papel. Estas iniciativas contribuyen a la disminución de impactos ambientales y al fortalecimiento de prácticas sostenibles en la operación.



Se evidencia una disminución del **consumo de papel del 14,6% en 2025** en comparación con 2024, equivalente a una reducción de **11.174 unidades**, lo que refleja avances significativos en las estrategias de eficiencia y digitalización de la organización.



Gestión Ambiental

Gestión integral de residuos

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Media Commerce Partners S.A.S., en el marco de su compromiso con la protección del medio ambiente, el cumplimiento de la normativa aplicable y los principios de economía circular, implementa un Programa de Gestión Integral de Residuos orientado a prevenir, minimizar y gestionar adecuadamente los residuos generados en el desarrollo de sus actividades.

La organización identifica y gestiona tanto residuos no peligrosos como residuos peligrosos asociados a su operación. Entre los residuos peligrosos más representativos se encuentran los **residuos de fibra óptica y los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)**, los cuales son gestionados bajo criterios de manejo seguro, trazabilidad y cumplimiento normativo, con el fin de prevenir impactos sobre el medio ambiente y la salud humana.

Como parte de la gestión de estos impactos, Media Commerce promueve acciones de reducción en la generación de residuos, segregación en la fuente, almacenamiento temporal adecuado y entrega a gestores externos autorizados para su aprovechamiento, tratamiento, reciclaje o disposición final. Adicionalmente, desarrolla actividades de capacitación y sensibilización dirigidas a los colaboradores para fortalecer la cultura ambiental y fomentar prácticas responsables en la gestión de residuos.

Los residuos generados son almacenados temporalmente en los diferentes almacenes de la organización a nivel nacional y posteriormente entregados a gestores autorizados que cuentan con los permisos ambientales correspondientes. Como mecanismo de control y seguimiento, la compañía verifica los certificados de aprovechamiento, tratamiento y disposición final emitidos por dichos gestores, y reporta anualmente la información requerida a las autoridades competentes, incluyendo el IDEAM cuando aplica.

Durante 2025, Media Commerce gestionó un total de 8.650,2 kg de residuos. De este total, 329,6 kg de residuos no peligrosos fueron destinados a procesos de aprovechamiento, contribuyendo a su reincorporación en cadenas de valor. **Asimismo, 8.088,6 kg de residuos peligrosos, principalmente residuos de fibra óptica y RAEE, fueron desviados de la disposición final** mediante procesos de almacenamiento, tratamiento y reciclaje realizados por gestores especializados. **Finalmente, 232 kg de residuos peligrosos fueron enviados a disposición final mediante incineración, debido a la naturaleza de los residuos y a los requisitos técnicos para su manejo.**

Estos resultados reflejan el compromiso de la organización con la gestión responsable de los residuos, priorizando alternativas de aprovechamiento y valorización frente a la disposición final, contribuyendo así a la reducción de impactos ambientales y al fortalecimiento de una operación cada vez más sostenible.



Para el año 2025 hubo un aumento considerable en la generación de residuos peligrosos, esto debido a que se desarrollaron **proyectos de gran complejidad que requerían mayor cantidad de materiales, por ejemplo de tendido de fibra**



Gestión Ambiental

Cambio Climático

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3

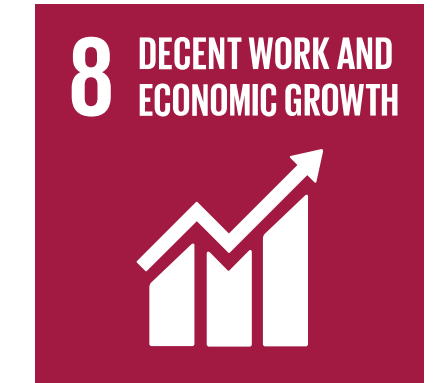
En **Media Commerce** se ha venido impulsando acciones orientadas a la mitigación y adaptación, con el objetivo de reducir sus impactos y fortalecer su desempeño ambiental; como parte de este compromiso, la organización se encuentra en proceso de medición de su huella de carbono e implementación de la norma ISO 14064, lo que permitirá cuantificar, gestionar y reducir de manera estructurada sus emisiones de gases de efecto invernadero.

Durante el año 2025, se desarrollaron iniciativas enfocadas en el aprovechamiento de materiales como papel, cartón, pilas y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). **Gracias a estas acciones, se evitó la emisión de 620.846 kg de CO₂ equivalente a la atmósfera, de acuerdo con los certificados emitidos por los gestores autorizados.**

Asimismo, la organización participó en proyectos ambientales en alianza con Cabify, contribuyendo a la **protección de 465.250 hectáreas en zonas como el resguardo indígena del Bajo Río Guainía y Río Negro**, involucrando activamente a comunidades, colaboradores y socios estratégicos. Estas iniciativas aportan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, 11 y 13.

Reconociendo que nuestra huella ambiental también se genera de manera indirecta, promovemos prácticas responsables en su cadena de valor, incentivando a proveedores a alinearse con sus objetivos ambientales y de sostenibilidad. **Estas acciones reflejan el compromiso de la organización con la mejora continua, la gestión del cambio climático y la reducción de los impactos negativos sobre el entorno.**

Disminución de las emisiones trimestralmente por alianza con **Cabify**:





Gobierno Corporativo



Gobernanza

GRI 3-3, GRI 2-23, 2-24, 2-26, 2-27

En **Media Commerce Partners S.A.S.**, el gobierno corporativo se fundamenta en principios de integridad, transparencia, respeto por los derechos humanos, cumplimiento normativo y actuación ética, los cuales orientan la toma de decisiones y el desarrollo de todas las actividades de la organización. Estos compromisos se encuentran formalmente establecidos en instrumentos corporativos como el Código de Gobierno Corporativo (GG-PT-058), el Manual Código de Ética y Conducta (GG-MN-007), el Reglamento Interno de Trabajo (GG-A-034) y la Política de Transparencia (GG-PT-019), documentos que han sido revisados y aprobados por el área Jurídica y que constituyen el marco de actuación para colaboradores, directivos y demás partes relacionadas.

A través de estos lineamientos, la organización reafirma su compromiso con la conducta ética, la prevención de prácticas indebidas, el respeto por los derechos humanos, la igualdad de trato, la transparencia en los negocios y el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias aplicables. Estos compromisos son comunicados e integrados en la operación mediante procesos de inducción, reinducción, capacitación periódica, divulgación en la intranet corporativa y disponibilidad permanente en el repositorio documental y en los canales externos de la organización.

Con el fin de garantizar la adecuada implementación de estos principios, **Media Commerce promueve una cultura organizacional basada en la responsabilidad y la rendición de cuentas**, incorporando los lineamientos éticos y de cumplimiento en los procesos internos, las relaciones laborales y el relacionamiento con clientes, proveedores y demás grupos de interés.

Adicionalmente, la organización dispone de mecanismos formales para que los colaboradores y otras partes interesadas puedan solicitar orientación, asesoramiento o plantear inquietudes relacionadas con la conducta ética, el cumplimiento normativo, la transparencia organizacional o posibles vulneraciones a los derechos humanos. Para ello, cuenta con una **Línea Ética y Transparencia, disponible a través de canales internos y externos, que permite reportar de manera confidencial posibles incumplimientos, irregularidades o conductas contrarias a los principios corporativos.** Estos mecanismos garantizan la confidencialidad de la información, la protección de los datos personales y la prohibición de cualquier forma de represalia contra quienes realicen reportes de buena fe.

De igual manera, **Media Commerce cuenta con un área Jurídica responsable de identificar, evaluar y monitorear permanentemente los requisitos legales y regulatorios aplicables a la organización**, así como de promover su cumplimiento y gestionar oportunamente los cambios normativos que puedan impactar la operación. Durante el período reportado, la organización mantuvo el cumplimiento de la normativa vigente y no recibió sanciones significativas por incumplimientos de leyes o regulaciones.

Nuestro comité directivo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 2-18

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO



Iván Díaz
Gerente General

El Comité Directivo de Media Commerce constituye el principal órgano de dirección ejecutiva de la organización y está conformado por siete **(7) gerentes y directores** de las diferentes áreas estratégicas, siendo presidido por el Gerente General. Su función principal es orientar la gestión organizacional hacia el cumplimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y compromisos corporativos, promoviendo una toma de decisiones alineada con los intereses de la organización y sus grupos de interés.

La designación y selección de los miembros del Comité Directivo se realiza con base en criterios de idoneidad, experiencia profesional, competencias técnicas, capacidades de liderazgo, conocimiento del negocio y trayectoria dentro de la organización. Este proceso busca garantizar que los integrantes cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para contribuir al direccionamiento estratégico y la sostenibilidad de la compañía.

El proceso de evaluación y nombramiento es liderado por el **Gerente General con la participación de los miembros del Comité Directivo, quienes analizan conjuntamente los perfiles de los candidatos, considerando su alineación con la cultura organizacional, los valores corporativos y los desafíos estratégicos de la empresa. Cada año el Gerente General realiza la evaluación de desempeño a los miembros del comité directivo.**

Como parte de los mecanismos de gobierno corporativo, **Media Commerce** implementa medidas para prevenir y gestionar posibles conflictos de interés que puedan comprometer la objetividad e independencia en la toma de decisiones. Durante los procesos de selección y designación se verifica que los candidatos no presenten situaciones que generen conflictos de interés reales, potenciales o percibidos, y se evalúa la compatibilidad de sus intereses con los de la organización.

Adicionalmente, todos los candidatos son sometidos a procesos de debida diligencia que incluyen la verificación de antecedentes y consultas en listas restrictivas en el marco del Sistema de Administración del **Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)**, así como otros controles definidos por la organización. Estas acciones contribuyen a fortalecer la transparencia, integridad, ética y confiabilidad de la estructura de gobernanza de Media Commerce.



Carlos García
Gerente Comercial



Angela Velásquez
Directora Financiera



Felipe Restrepo
Director Jurídico



Cristian Useche
Gerente Operativo



Cesar Arevalo
Director de Abastecimiento



Alexandra Echeverri
Directora Administrativa



Nuestro comité directivo

GRI 2-12, 2-13, 2-16, 2-17, 2-19, 2-20

En **Media Commerce**, el máximo órgano de gobierno, representado por el comité directivo, es responsable de supervisar la gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización, así como de definir los lineamientos estratégicos para su adecuada gestión. Para la implementación de estas directrices, el comité se apoya en las diferentes áreas funcionales y sus equipos de trabajo, quienes ejecutan las actividades y reportan los avances correspondientes.

La organización cuenta con una herramienta de gestión estratégica basada en el Balanced Scorecard, mediante la cual se definen, monitorean y evalúan indicadores clave de desempeño (KPI) alineados con los objetivos estratégicos. Estos indicadores son establecidos por el comité directivo como resultado del proceso de planeación estratégica y son objeto de seguimiento periódico, permitiendo evaluar el desempeño organizacional y facilitar la toma de decisiones informadas. Adicionalmente, se gestionan indicadores específicos en materia ambiental y social, que permiten identificar riesgos, oportunidades de mejora y el cumplimiento de los compromisos en sostenibilidad.

De manera periódica, la alta dirección recibe reportes consolidados sobre el desempeño de la organización, incluyendo aspectos financieros, operativos, ambientales y sociales. En este marco, se lleva a cabo la revisión por la dirección, en la cual se analizan los resultados de los sistemas de gestión, incluyendo seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y relacionamiento con la comunidad, con el fin de definir acciones de mejora y ajustes estratégicos.

En cuanto a la gestión de riesgos e impactos, el comité directivo es informado de manera oportuna sobre situaciones relevantes que puedan afectar a la organización, asegurando su evaluación y la definición de medidas de mitigación o control. **Asimismo, los miembros del máximo órgano de gobierno fortalecen continuamente sus competencias mediante procesos de actualización y formación, que les permiten tomar decisiones informadas y alineadas con las mejores prácticas de gobierno corporativo.**

Respecto a la **remuneración**, Media Commerce cuenta con una estructura definida para todos los niveles organizacionales, incluyendo el comité directivo, basada en análisis técnicos realizados por las áreas de Talento Humano y Financiera. Esta estructura considera variables como el mercado laboral, la equidad interna y la responsabilidad del cargo, y es aprobada por la Gerencia General. Para los cargos con responsabilidad en la generación de ingresos, se contemplan esquemas de remuneración variable asociados al cumplimiento de metas, definidos mediante modelos comisionales establecidos por cada área.

Las políticas y esquemas de **remuneración** son diseñados por la Dirección Financiera, en conjunto con el área de Talento Humano, y aprobados por la Gerencia General. Estos lineamientos se encuentran documentados en manuales específicos y son actualizados periódicamente con base en estudios salariales externos, asegurando su competitividad y alineación con el desempeño organizacional.

Estas prácticas reflejan un enfoque estructurado de gobernanza que integra la supervisión de impactos, la gestión del desempeño y la alineación de incentivos, contribuyendo a la sostenibilidad y generación de valor de la organización.



Sistema de Seguridad De La Información

GRI 3-3, 418-1

Durante el **periodo reportado**, **Media Commerce** certificada bajo la **norma ISO 27001:2022**, mantuvo su compromiso con la protección de la información y la privacidad de los datos personales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como de su Política de Protección de Datos Personales.

Como parte de su enfoque preventivo, Media Commerce continúa fortaleciendo las competencias en ciberseguridad de sus grupos de interés, incluyendo colaboradores, proveedores y clientes, mediante programas de formación y capacitación continua. De igual forma, se desarrollaron campañas de sensibilización orientadas a la prevención de riesgos digitales, tales como ataques de phishing y otras amenazas cibernéticas, junto con la habilitación de canales de reporte para la notificación de correos o comunicaciones sospechosas, promoviendo la detección temprana de posibles incidentes y fomentando una cultura organizacional basada en el uso responsable y seguro de la información.

Complementariamente, se implementan controles tecnológicos orientados al bloqueo y restricción de contenidos potencialmente riesgosos, fortaleciendo así los mecanismos de prevención y control en seguridad de la información.

Estas acciones reflejan el compromiso de la organización con la gestión responsable de los datos y la protección de la privacidad, contribuyendo a la confianza de sus clientes y al desarrollo sostenible del negocio.

Se realiza actualización de nuestras bases de datos inscritas en el Registro Nacional de Bases de Datos, en cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.**

Media Commerce no ha recibido de los entes de control investigaciones y / o **denuncias relativas a violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de datos, ni del periodo reportado ni de años anteriores**

En 2025, el sector de telecomunicaciones en Colombia mantuvo un entorno exigente, marcado por la intensa competencia, la presión regulatoria y la creciente necesidad de inversión en infraestructura. En este contexto, Media Commerce sostuvo una trayectoria de crecimiento gracias a la diversificación deservicios, la innovación, la atención al cliente y la actualización tecnológica, lo que consolidó su rentabilidad y su posición en el mercado.

En 2025, Media Commerce mantuvo entre sus metas crucialmente importantes **(MCI) alcanzar una rentabilidad operativa (EBIT) acumulada del 15%. Esta meta se cumplió de forma plena, alcanzando un 15% —equivalente a \$32.880 millones—, lo que representa un cumplimiento del 100%.**



En 2025, Media Commerce estableció como una de su metas crucialmente importantes **(MCI) alcanzar una rentabilidad operativa (EBIT) acumulada del 15%.**

Como resultado, la compañía logró mantener niveles de rentabilidad positivos, reflejados en el crecimiento de sus ingresos y en la optimización de su eficiencia operativa, contribuyendo a la generación de valor para sus grupos de interés. Este desempeño evidencia la capacidad de la organización para adaptarse a las condiciones del entorno, gestionar sus riesgos y capitalizar oportunidades en un sector dinámico y exigente.

A pesar de un contexto económico y financiero retador, Media Commerce registró un desempeño favorable durante 2025, **alcanzando un EBITDA de \$63.551 millones, equivalente al 28,8% de los ingresos, así como una utilidad operativa de \$32.880 millones.** Estos resultados demuestran la solidez en la gestión financiera de la organización, evidenciando su capacidad para optimizar el uso de los recursos, responder de manera efectiva a las condiciones del entorno y sostener su rentabilidad.

Asimismo, el desempeño obtenido refleja la implementación de estrategias orientadas a la eficiencia operativa y al crecimiento sostenible, permitiendo no solo fortalecer la posición financiera de la compañía, sino también garantizar la generación de valor para sus grupos de interés. Esto se traduce en la capacidad de continuar invirtiendo en el desarrollo del negocio, cumplir con sus compromisos y consolidar su proyección a largo plazo en un mercado altamente competitivo.

EBIT: 15%
EBITDA: 28,8%
Capital de Trabajo: \$22.077 MDP

Índice de Liquidez: 1,21 Veces
Nivel de Endeudamiento: 65,80%
Nivel de Endeudamiento: \$220.322 millones

La red de la compañía interconecta los principales data centers del país, permitiendo a los ISP **acceder de manera eficiente a contenidos regionales, como los gestionados a través de PIT Colombia, y contribuyendo al fortalecimiento de la calidad y cobertura del servicio de internet, especialmente en zonas con menor desarrollo digital.**

En 2025, la organización incursionó en el sector de **Enterprises & Utilities, enfocado en sostenibilidad y eficiencia**. Los servicios ofrecidos, como **redes inteligentes, conectividad robusta, IoT, big data y ciberseguridad**, fueron clave para su crecimiento. El sector generó ingresos por **\$17.598 millones**, con una participación del **27,2% en el segmento**.

En 2025, la organización alcanzó un desempeño financiero sólido que refuerza su posicionamiento competitivo en el segmento gubernamental, tanto a nivel nacional como departamental. **Su estabilidad económica, niveles adecuados de liquidez, rentabilidad y respaldo patrimonial evidencian la solidez de gestión y su capacidad para asumir proyectos de alta envergadura.**

Este desempeño le permite a Media Commerce participar de manera competitiva en procesos de contratación pública, fortaleciendo su **reputación como una compañía confiable, solvente y capaz de responder a las exigencias del sector.**



Guia Geri



DECLARACIÓN DE USO

Media Commerce Partners S.A.S ha elaborado el informe conforme los estándares GRI para el período comprendido entre el **01 de enero al 31 de diciembre 2025.**

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (Página)	Requisito Omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	1	—	—	—
	2-2 Entidades incluidas en el informe de sostenibilidad de la organización	1, 2, 48	—	—	—
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2	—	—	—
	2-4 Actualización de la información	2	—	—	—
	2-5 Verificación externa	2	—	—	—
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9, 10, 13	—	—	—
	2-7 Empleados	19	—	—	—
	2-8 Trabajadores que no son empleados	15	—	—	—
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	45	—	—	—
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	45	—	—	—
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	45	—	—	—
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	46	—	—	—
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	46	—	—	—
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	2	—	—	—
	2-15 Conflictos de interés	45	—	—	—
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	46	—	—	—



Estándar GRI	Contenido	Ubicación (Página)	Requisito Omitido	Razón	Explicación
	2-17 Conocimiento colectivos del máximo órgano de gobierno	46	—	—	—
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	45	—	—	—
	2-19 Políticas de remuneración	46	—	—	—
	2-20 Procesos para determinar la remuneración	46	—	—	—
	2-21 Ratio de compensación total anual	—	2-21	Restricciones de confidencialidad	Es información sensible, la cual no puede ser difundida públicamente. Se garantiza la aplicación de estudios salariales para estimar compensaciones competitivas.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3, 4	—	—	—
	2-23 Compromisos y políticas	14, 44	—	—	—
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	44	—	—	—
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	29, 30, 31, 32	—	—	—
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear	44	—	—	—
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	44	—	—	—
	2-28 Afiliación a asociaciones	15	—	—	—
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	15	—	—	—
	2-30 Convenios de negociación colectiva	18	—	—	—



Estándar GRI	Contenido	Ubicación (Página)	Requisito Omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	15			
	3-2 Lista de temas materiales	15			
	3-3 Gestión de temas materiales	16, 18, 20, 21, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 38, 39, 41, 42, 44, 47			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	48			
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	25			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	39			
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	41			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	41			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	41			
	306-3 Residuos generados	41			
	306-4 Residuos desviados de disposición final	41			
	306-5 Residuos destinados a disposición final	41			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de empleados	19			
	401-2 Beneficios otorgados a empleados de tiempo completo que no se otorgan a empleados temporales o de medio tiempo	24			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (Página)	Requisito Omitido	Razón	Explicación
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	26	-	-	-
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	28	-	-	-
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	26, 27, 28	-	-	-
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	27	-	-	-
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	27	-	-	-
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	26	-	-	-
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	26	-	-	-
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	26	-	-	-
	403-9 Lesiones por accidente laboral para empleados y trabajadores	28	-	-	-
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	28	-	-	-
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de capacitación por año por empleado	20	-	-	-
	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de asistencia para la transición	21	-	-	-
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	22	-	-	-
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobernanza y empleados	18	-	-	-
	405-2 Proporción del salario base y remuneración de mujeres respecto a hombres	18	-	-	-
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Quejas fundamentadas relacionadas con violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos de clientes	47	-	-	-

MEDIA[®]
commerce
Siempre presente

20 Años

Informe de sostenibilidad 2025

+14.000
DE FIBRA
ÓPTICA
en LATAM

+290
NODOS
de fibra Óptica e
Inalámbricas

NOC
PERSONAL PROPIO
eficientemente cultivado para brindar
soporte

+18.000
CONEXIONES
ACTIVAS

MEDIA
commerce

A OTRO NIVEL