DOSSIER FIDELITAS

ATENTO COLOMBIA S.A.

Informe realizado a pedido de DIRECTV ARGENTINA S.A.

Colombia

Noviembre 2021

Esta información es confidencial y de uso exclusivo de quien la solicita. Su finalidad es meramente orientativa en decisiones crediticias. No implica juicio de valor ni de solvencia de los informados. Su evaluación y las decisiones que el cliente tome son ajenas a Fidelitas.

Resumen Ejecutivo

Según políticas de calificación de Empresa Solicitante SA

Historial de clasificaciones y límites

ATENTO COLOMBIA S.A. fue constituida el 3 de enero del 2000, y tiene por objeto social la prestación de servicios de Telemarketing, en especial todo tipo de servicios de centros de tele atención (Call Center), desarrollo de consultoría y capacitación de personal en los ámbitos relacionados con dicha operación. Los principales sectores en que actúa es el de Telecomunicaciones y Bancario. La Compañía es parte del Grupo Atento y su principal accionista es ATENTO B.V (Holanda, 95%). Opera bajo normas internacionales ISO 9001:2015 y ISO/IEC 27001: 2013 vigentes y declara contar con 36 empleados. La empresa no registra deuda bancaria en mora ni tampoco cheques rechazados. No se registran juicios en su contra, cuestiones de Integridad, pero se encontró una nota de Prensa Negativa.

Según los EECC analizados, la empresa presentó a 07/2020 una situación Económica aceptable, con una ligera retracción de sus Ingresos del 4.8% con sostenimiento de Costos, y manteniendo un aceptable Resultado Final de $8.180 Millones, equivalente al 2.7% s/ventas vs 2.1% s/ventas en el ejercicio anterior. Financieramente, presentó aceptables niveles de Liquidez Corriente (pasó de 1.07 a 1.23) y de Capital de Trabajo $19.083 Millones, cifra que representa el 11% del Activo). La situación patrimonial resultaba debilitada en función del bajo nivel de Solvencia (aumentó de 0.30 a 0.38) y del elevado Endeudamiento Corriente (cayó de 2.15 a 1.78).

Por lo expuesto, si bien no existen impedimentos para operar normalmente, recomendamos hacerlo con cierta cautela debido a su situación patrimonial.

Credit Score	
International Score Local Score (0 - 100)	A 85
Creditsafe International Description	Very Low Risk
Local Description	Very Low Risk
Current Credit Limit	1,300,000 USD
Credit Limit Currency	USD

Creditsafe International Descriptions		
International Score	Local Score	Description
A	71 - 100	Very Low Risk
B	51 - 70	Low Risk
C	30 - 50	Moderate Risk
D	1 - 29	High Risk
E	Negative	Not Rated

Fuente: Externa.

Contenidos

RESUMEN EJECUTIVO 2

DATOS PRINCIPALES 5

CONSTITUCIÓN / ESTATUS JURÍDICO / DOMICILIOS / TELÉFONOS 5

RESEÑA HISTÓRICA / GENERALIDADES 6

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 6

ACTIVOS 7

INMUEBLES / RODADOS 7

PUBLICACIONES OFICIALES 7

OTRAS PUBLICACIONES 7

INFORMACIÓN ADICIONAL 8

PRODUCTOS / SERVICIOS / ANTIGÜEDAD EN EL MERCADO 11

CERTIFICACIONES 12

CERTIFICACIONES DE CALIDAD 12

DISTINCIONES OBTENIDAS 13

ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA 13

EVOLUCIÓN MENSUAL/ DETALLE DE PERSONAL CONTRATADO 13

ESTRUCTURA SOCIETARIA Y VINCULACIONES 14

SOCIOS / ACCIONISTAS 14

VINCULACIONES / EMPRESAS RELACIONADAS 14

DIRECTIVOS 14

SITUACIÓN COMERCIAL 15

SEGUROS 15

MARCAS / PATENTES / LICENCIAS 15

PROVEEDORES 15

CLIENTES 16

COMPRAS ANUALES 16

VENTAS A DIRECTV 16

SITUACIÓN BANCARIA 17

SITUACIÓN BANCARIA 17

CHEQUES RECHAZADOS 17
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO INFORMADO 17

SITUACIÓN JUDICIAL 18
CARÁTULAS DE JUICIOS COMO DEMANDADO/DEMANDANTE (*) 18

COMPLIANCE 19
ANÁLISIS DE COMPLIANCE 19
INFORMACIÓN DE PRENSA NEGATIVA 20

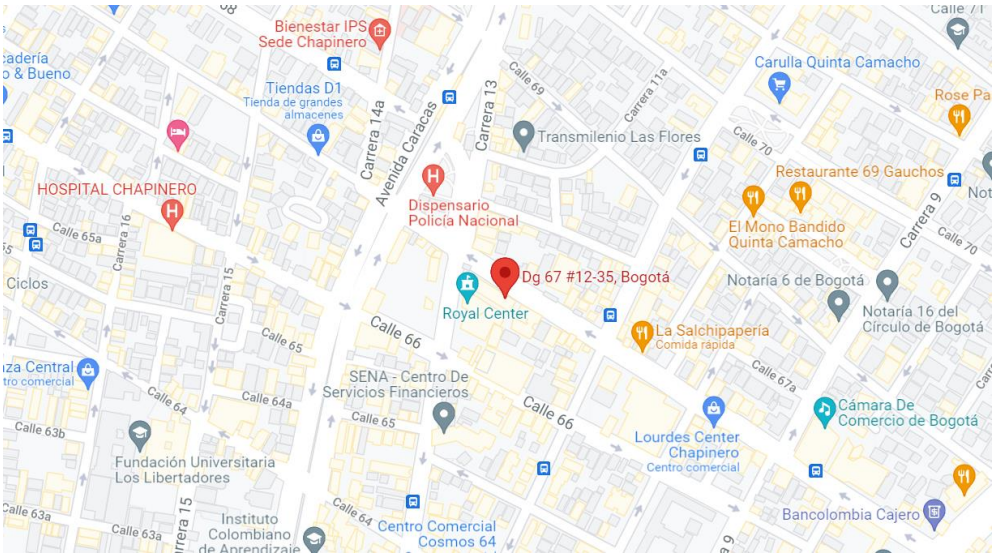
ESTADOS CONTABLES 22
EJERCICIOS 2018/2019/2020 22
ACTIVO 22
PASIVO / PATRIMONIO NETO 23
ESTADO DE RESULTADOS 24
ÍNDICES DE GESTIÓN 25

DATOS PRINCIPALES

CONSTITUCIÓN / ESTATUS JURÍDICO / DOMICILIOS / TELÉFONOS

Razón Social	ATENTO COLOMBIA SA
Tipo de Empresa	Sociedad Anonima
Número de Identificación	8300658425
Actividad Principal	Actividades de centros de llamadas (Call center)
Fecha de Inscripción	04/01/2000
Domicilio Legal	Cl 67 No. 12 – 35 Piso 8
Localidad	Bogotá D.C
Provincia	Cundinamarca
País	Colombia
Teléfono	5715940000
Website Principal	https://atento.com/
Contacto	Paula Hernández
Email	paula.hernandez@atento.com
Empleados	36 (Fuente: Empresa)
Patrimonio neto al 2020	$ 46 954 062 000 (Pesos Colombianos)

Fuente: Empresa.



Fuente: Externa.

RESEÑA HISTÓRICA / GENERALIDADES

ATENTO es un proveedor multinacional de servicios de Business Process Outsourcing (BPO), líder en el mercado latinoamericano y uno de los cinco principales proveedores a nivel mundial, basado en los ingresos.

Desde 1999, ha desarrollado su modelo de negocio en trece países donde emplea a unas 150,000 personas. Con más de 400 clientes, ATENTO ofrece una amplia gama de servicios de CRM / BPO a través de plataformas multicanal. Los clientes de ATENTO son empresas multinacionales líderes en sectores tan variados como telecomunicaciones, servicios bancarios y financieros, salud, minoristas y administraciones públicas, entre otros. Con una amplia presencia geográfica, ATENTO es el líder en los mercados de habla hispana y portuguesa. Sus plataformas de servicio cuentan con instalaciones modernas, tecnología de vanguardia y profesionales capacitados y motivados que conocen a fondo las cadenas de negocios más diversas, en los diferentes sectores económicos privados y en la administración pública.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

"Contribuir al éxito de las empresas garantizando la mejor experiencia para sus clientes."

Visión

"Convertirnos en el proveedor líder de soluciones de experiencia de clientes en nuestros mercados."

Valores

- ✓ **"Integridad:** Demostramos honestidad, transparencia y respeto en todo lo que hacemos. Tenemos fuertes principios éticos. Hacemos lo correcto aunque nadie nos vea o nos vaya a juzgar.
- ✓ **Accountability:** Somos protagonistas. Cumplimos nuestros compromisos y las promesas que realizamos. Somos confiables. No ponemos excusas.
- ✓ **Agilidad:** Tenemos sentido de urgencia en todo lo que hacemos. Tomamos decisiones, actuamos rápido. Cometemos errores…pero no los repetimos.
- ✓ **Orientación al cliente:** El cliente está en el centro de todo lo que hacemos. Buscamos proactivamente brindarle el mejor servicio, aportarle valor añadido. Los clientes son los últimos que evalúan nuestros servicios/resultados.
- ✓ **One Team:** Somos una sola compañía global. Trabajamos y ganamos como un solo equipo."

ACTIVOS

Inmuebles / Rodados

Sucursales en Colombia de ATENTO			
Ciudad	**Departamento**	**Dirección**	**Teléfono(s)**
Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	Av el dorado N° 81B - 24	5940000
Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	Av el dorado N° 84A - 55 Local 150	5940000
Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	Calle 67 N° 12 - 35	5940000
Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	Carrera 54 N° 5C-66	5940000
Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	Carrra 69 N° 98a -11	5940000
Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	Calle 26 N° 69-76	5940000
Bucaramanga	Santander	Calle 39 N° 21-84	5940000
Quibdó	Choco	Carrera 3 N° 24-57	5940000
Medellín	Antioquia	Carrera 43A N° 19 - 17	5940000
Pereira	Risaralda	Carrera 10 N° 17 - 25	5940000
Pereira	Risaralda	Calle 22 N° 12-33	5940000
Pereira	Risaralda	Carrera 4 N° 21-66	5940000

Fuente: Empresa.

PUBLICACIONES OFICIALES

No se detectó información.

OTRAS PUBLICACIONES

Atento Colombia
Fuente: portafolio Fecha: 21/12/2018

Sus indicadores de gestión están orientadas a poten- ciar la participación, la motivación y el reconocimiento de cada colaborador.
COMPAÑÍAS MÁS DE 500 COLABORADORES
En Atento Colombia, una compañía que presta servicios de Contact Center y BPO a grandes empresas en el país, saben que gestionar su ambiente laboral es esencial para el logro de objetivos y la satisfacción de su cliente externo. Por ello, esta organización se encuentra totalmente comprometida con la oferta de un espacio de trabajo sano, cómodo, diverso y equitativo que promueva el bienestar y la eficiencia de sus colaboradores en cada una de sus sedes a nivel nacional.
Por esta razón ha implementado lo que llama un 'Plan Global de Compro- miso' con el cual busca seguir construyendo un gran lugar para trabajar, en donde se logren los objetivos del negocio a través de la contribución que hacen sus colaboradores y equipos de trabajo. Así, la compañía desea consolidar una cultura en la cual los emplea- dos confían en sus líderes, entregan lo mejor de sí y trabajan como equipo. De esta forma logran ejecutar la estrategia general de la empresa desde la pasión, el compromiso, la confianza y la integridad, lo mismo que desde sus valores corporativos, que identifican a cada uno de los colaboradores y que se ven reflejados en su labor diaria.
Varias de las iniciativas que Atento Colombia lleva a cabo en la organización y que ha impactado sus indicado- res de gestión están orientadas a poten- ciar la participación, la motivación y el reconocimiento de cada colaborador. A través de encuentros estratégicos entre RRHH y las diferentes áreas de la compañía gestionan dichas iniciativas.
Uno de sus principales focos es la reducción de renuncias y ausencias. Otras estrategias que han llevado a cabo y con las que han obtenido mayor impacto son los comités de personas, las calibraciones de clima y los focus groups tácticos. Con ellas, la compañía busca escuchar las necesidades y expectativas de sus colaboradores, consolidando así una de sus ventajas competitivas más importantes frente al mercado con respecto a la gestión del clima laboral.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Cámara de Comercio de Bogotá
Sede Virtual

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de noviembre de 2021 Hora: 15:35:00
Recibo No. AB21538655
Valor: $ 6,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B215386553227F

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: ATENTO COLOMBIA S A PUDIENDO USAR IGUALMENTE LA RAZON SOCIAL ATENTO S A
Nit: 830.065.842-5
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 00983997
Fecha de matrícula: 4 de enero de 2000
Último año renovado: 2021
Fecha de renovación: 16 de abril de 2021
Grupo NIIF: Grupo I. NIIF Plenas

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Cl 67 No. 12 - 35
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: kathia.perez@atento.com
Teléfono comercial 1: 5940000
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

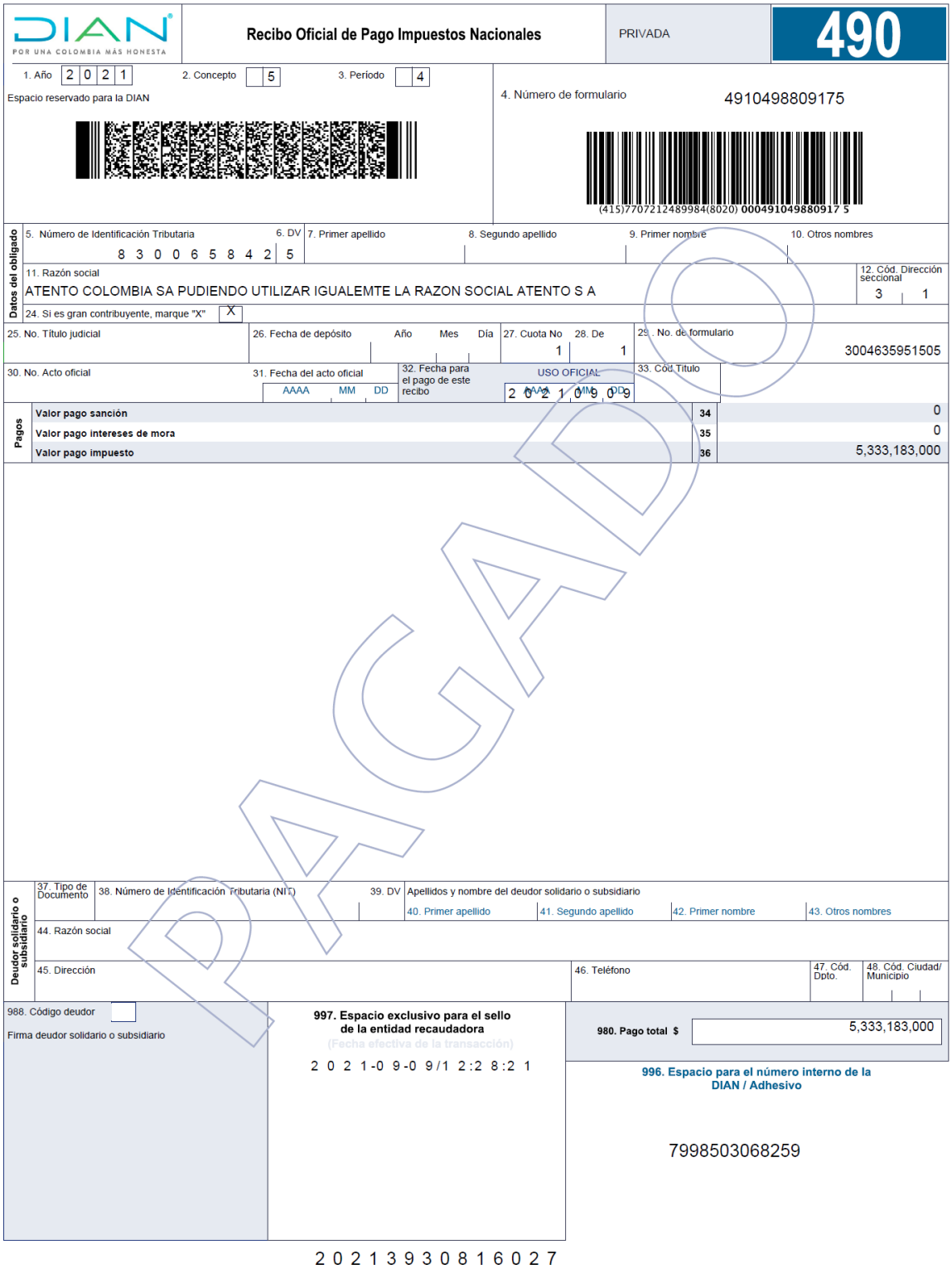
Dirección para notificación judicial: Cl 67 No. 12 - 35
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: kathia.perez@atento.com
Teléfono para notificación 1: 5940000
Teléfono para notificación 2: No reportó.
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Página 1 de 15

Se adjunta documentación.

Fuente: Empresa



DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Recibo Oficial de Pago Impuestos Nacionales | PRIVADA | **490**

1. Año: 2021 | 2. Concepto: 5 | 3. Período: 4

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 4910498809175

(415)7707212489984(8020) 000491049880917 5

Datos del obligado

5. Número de Identificación Tributaria	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
8 3 0 0 6 5 8 4 2	5				

11. Razón social: ATENTO COLOMBIA SA PUDIENDO UTILIZAR IGUALEMTE LA RAZON SOCIAL ATENTO S A

12. Cód. Dirección seccional: 3 1

24. Si es gran contribuyente, marque "X": X

25. No. Título judicial	26. Fecha de depósito (Año Mes Día)	27. Cuota No	28. De	29. No. de formulario
		1	1	3004635951505

30. No. Acto oficial	31. Fecha del acto oficial (AAAA MM DD)	32. Fecha para el pago de este recibo	USO OFICIAL (AAAA MM DD)	33. Cód. Título
			2021 09 09	

Pagos

Valor pago sanción	34	0
Valor pago intereses de mora	35	0
Valor pago impuesto	36	5,333,183,000

Deudor solidario o subsidiario

37. Tipo de Documento	38. Número de Identificación Tributaria (NIT)	39. DV	Apellidos y nombre del deudor solidario o subsidiario: 40. Primer apellido	41. Segundo apellido	42. Primer nombre	43. Otros nombres

44. Razón social

45. Dirección	46. Teléfono	47. Cód. Dpto.	48. Cód. Ciudad/ Municipio

988. Código deudor

Firma deudor solidario o subsidiario

997. Espacio exclusivo para el sello de la entidad recaudadora

(Fecha efectiva de la transacción)

2021-09-9/12:28:21

980. Pago total $: 5,333,183,000

996. Espacio para el número interno de la DIAN / Adhesivo

7998503068259

2021393081602 7

PAGADO

Fuente: Empresa

DIAN — Declaración del Impuesto sobre las Ventas - IVA — PRIVADA — **300**

1. Año: 2021 — 3. Período: 5

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 3004639881731

(415)7707212489984(8020) 000300463988173 1

Datos del declarante

5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 8 3 0 0 6 5 8 4 2 — 6. DV: 5 — 7. Primer apellido — 8. Segundo apellido — 9. Primer nombre — 10. Otros nombres

11. Razón social: ATENTO COLOMBIA SA PUDIENDO UTILIZAR IGUALEMTE LA RAZON SOCIAL ATENTO S A

12.Cód. Dirección seccional: 3 1

24. Periodicidad de la declaración: Bimestral — Si es una corrección indique: — 25. Cód. — 26. No. Formulario anterior

Ingresos

Por operaciones gravadas al 5%	27	0
Por operaciones gravadas a la tarifa general	28	37,458,618,000
A.I.U por operaciones gravadas (base gravable especial)	29	0
Por exportación de bienes	30	0
Por exportación de servicios	31	17,324,143,000
Por ventas a sociedades de comercialización internacional	32	0
Por ventas a zonas francas	33	0
Por juegos de suerte y azar	34	0
Por operaciones exentas (Arts. 477, 478 y 481 del ET)	35	0
Por venta de cerveza de producción nacional o importada	36	0
Por venta de gaseosas y similares	37	0
Por venta de licores, aperitivos, vinos y similares	38	0
Por operaciones excluidas	39	0
Por operaciones no gravadas	40	279,958,000
Total ingresos brutos	**41**	55,062,719,000
Devoluciones en ventas anuladas, rescindidas o resueltas	42	165,149,000
Total ingresos netos recibidos durante el período	**43**	54,897,570,000

Compras

Importación — De bienes gravados a la tarifa del 5%	44	0
Importación — De bienes gravados a la tarifa general	45	0
Importación — De bienes y servicios gravados provenientes de Zonas Francas	46	0
Importación — De bienes no gravados	47	0
Importación — De bienes excluidos, exentos y no gravados provenientes de Zonas Francas	48	0
Importación — De servicios	49	2,335,727,000
Nacionales — De bienes gravados a la tarifa del 5%	50	1,155,000
Nacionales — De bienes gravados a la tarifa general	51	293,263,000
Nacionales — De servicios gravados a la tarifa del 5%	52	32,111,000
Nacionales — De servicios gravados a la tarifa general	53	5,430,806,000
Nacionales — De bienes y servicios excluidos, exentos y no gravados	54	4,350,865,000
Total compras e importaciones brutas	**55**	12,443,927,000
Devoluciones en compras anuladas, rescindidas o resueltas en este período	56	0
Total compras netas realizadas durante el período	**57**	12,443,927,000

Liquidación privada — Impuesto Generado

A la tarifa del 5%	58	0
A la tarifa general	59	7,117,137,000
Sobre A.I.U en operaciones gravadas (base gravable especial)	60	0
En juegos de suerte y azar	61	0

Liquidación privada (continuación) — Impuesto Generado

En venta cerveza de producción nacional o importada	62	0
En venta de gaseosas y similares	63	0
En venta de licores, aperitivos, vinos y similares 5%	64	0
En retiro de inventario para activos fijos, consumo, muestras gratis o donaciones	65	0
IVA recuperado en devoluciones en compras anuladas, rescindidas o resueltas	66	0
Total impuesto generado por operaciones gravadas	**67**	7,117,137,000

Impuesto descontable

Por importaciones gravadas a tarifa del 5%	68	0
Por importaciones gravadas la tarifa general	69	0
De bienes y servicios gravados provenientes de Zonas Francas	70	0
Por compras de bienes gravados a la tarifa 5%	71	58,000
Por compras de bienes gravados a tarifa general	72	55,720,000
Por licores, aperitivos, vinos y similares	73	0
Por servicios gravados a la tarifa del 5%	74	1,606,000
Por servicios gravados a la tarifa general	75	1,031,853,000
Descuento IVA exploración hidrocarburos Art. 485-2 ET	76	0
Total impuesto pagado o facturado	**77**	1,089,237,000
IVA retenido por servicios prestados en Colombia por no domiciliados o no residentes	78	443,788,000
IVA resultante por devoluciones en ventas anuladas, rescindidas o resueltas	79	31,378,000
Ajuste impuestos descontables (perdidas, hurto o castigo de inventarios)	80	0
Total impuestos descontables	**81**	1,564,403,000

Saldo a pagar por el período fiscal	**82**	5,552,734,000
Saldo a favor del período fiscal	**83**	0
Saldo a favor del período fiscal anterior	84	0
Retenciones por IVA que le practicaron	85	0
Saldo a pagar por impuesto	**86**	5,552,734,000
Sanciones	87	0
Total saldo a pagar	**88**	5,552,734,000
o Total saldo a favor	**89**	0

Control de saldos

Saldo a favor susceptible de devolución y/o compensación por el presente período	90	0
Saldo a favor susceptible de ser devuelto y/o compensado a imputar en el período siguiente	91	0
Saldo a favor sin derecho a dev. y/o compensación susceptible de ser imputado en el período siguiente	92	0
Total saldo a favor a imputar al período siguiente	**93**	0

Anticipos IVA pagados Régimen Simple — Bimestre 1: 0 — Bimestre 2: 0 — Bimestre 3: 0 — Bimestre 4: 0 — Bimestre 5: 0 — Bimestre 6: 0

101. No. Identificación signatario — 102. DV — Total anticipos IVA Régimen SIMPLE: 100 — 0

981. Cód. Representación

Firma del declarante o de quien lo representa

982. Código Contador o Revisor Fiscal

Firma Contador o Revisor Fiscal — 994. Con salvedades

983. No. Tarjeta profesional

997. Espacio exclusivo para la entidad recaudadora

DIAN — 2021-11-09 / 12:10:46 PM :4 6 — Fecha Acuse de Recibo — Firmado

2 0 2 1 1 8 6 3 7 1 4 9 1 7

980. Pago total $: 0

996. Espacio para el número interno de la DIAN / Adhesivo

91000852660286

PRIVADO

Fuente: Empresa

PRODUCTOS / SERVICIOS / ANTIGÜEDAD EN EL MERCADO

Atento en el mundo

Líder en gestión de relaciones con clientes y subcontratación de procesos comerciales (CRM/BPO), considetada uno de los cinco mayores proveedores del mundo



- Actuación en 14 países y líder en Latinoamérica y España
- **150 mil empleados** en todo el mundo, 80 mil desde Atento@Home.
- **≈100 centros** de relación con el cliente en todo el mundo.
- **92 mil estaciones de trabajo** en todo el mundo.
- **+400 clientes de multinacionales líderes** de telecomunicaciones, bancos y servicios financieros, en los segmentos de salud, consumo y administración pública.
- **1º proveedor de servicios CRM/BPO en Latinoamérica,** con 15,2% de participaciónde mercado
- Atento es la única compañía de la industria dentro del ranking **World´s 25 Best Multinational Workplaces 2019 ranking.**
- 18 años consecutivos como una de las **Mejores Empresas para Trabajar** en Latinoamérica
- **La primera empresa del mundo** del sector en lograr la certificación de gestión de la innovación ISO 56002.
- Una de las empresas más innovadoras del segmento de servicios.

Reconocimientos globales en 2021

Gartner
Líder en el Cuadrante mágico para Servicio al cliente BPO

Everest Group
Líder en servicios de gestión de experiencia del cliente

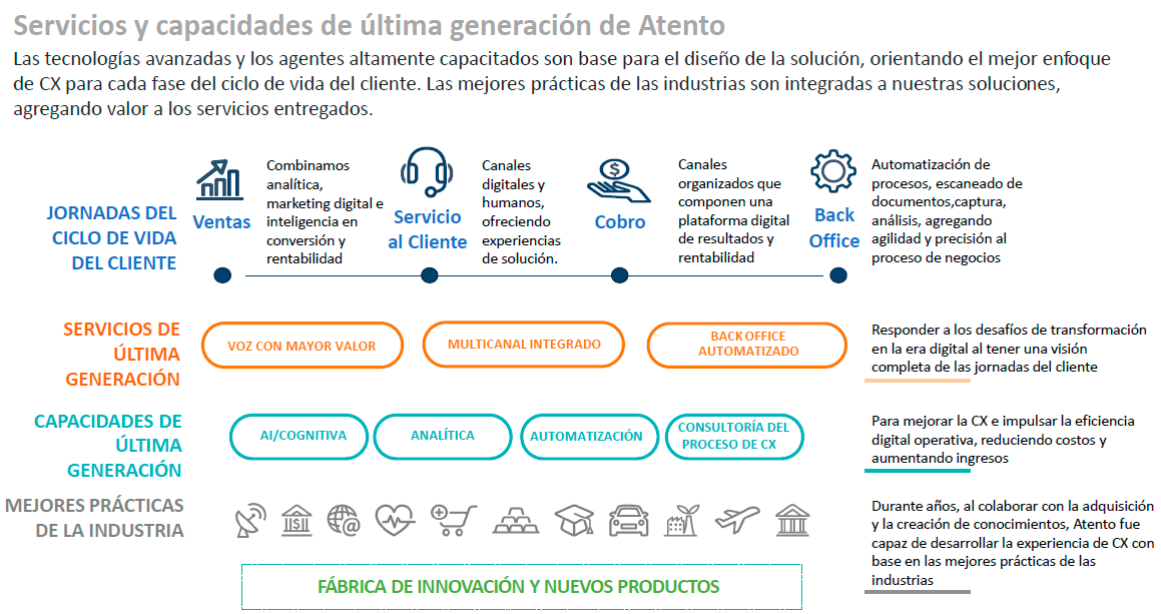
FROST & SULLIVAN
Líder en crecimiento e servicios de outsourcing de Experiencia del Cliente

Atento Colombia

Trabajamos con empresas de diferentes sectores, principalmente telecomunicaciones, bancos y finanzas o seguros.

- Operando en Colombia desde **2000**
- **11 centros de operaciones** en Bogotá, Bucaramanga, Barranquilla, Medellín, Pereira y Quibdo.
- **10.133 Estaciones de trabajo.**
- **Agentes de atención al cliente** bilingües (español/inglés).
- **8.500 empleados**
- Los agentes han formado parte de Atento **durante un promedio de 3 años.**
- **Programas de RSC.** Inclusión social para personas con discapacidad, LGBTQIA+, madres solteras, entre otros
- **Premio Nacional a la Excelencia ACC & BPO 2017;** Premio Sostenibilidad RSC ANDESCO 2018; Excellence LATAM Award 2019







Fuente: Empresa.

CERTIFICACIONES

Certificaciones de Calidad

Certificado	Expedido por	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento
ISO 9001:2015	BUREAU VERITAS	12/12/2019	22/09/2022
ISO/IEC 27001: 2013	BUREAU VERITAS	04/12/2019	03/12/2022

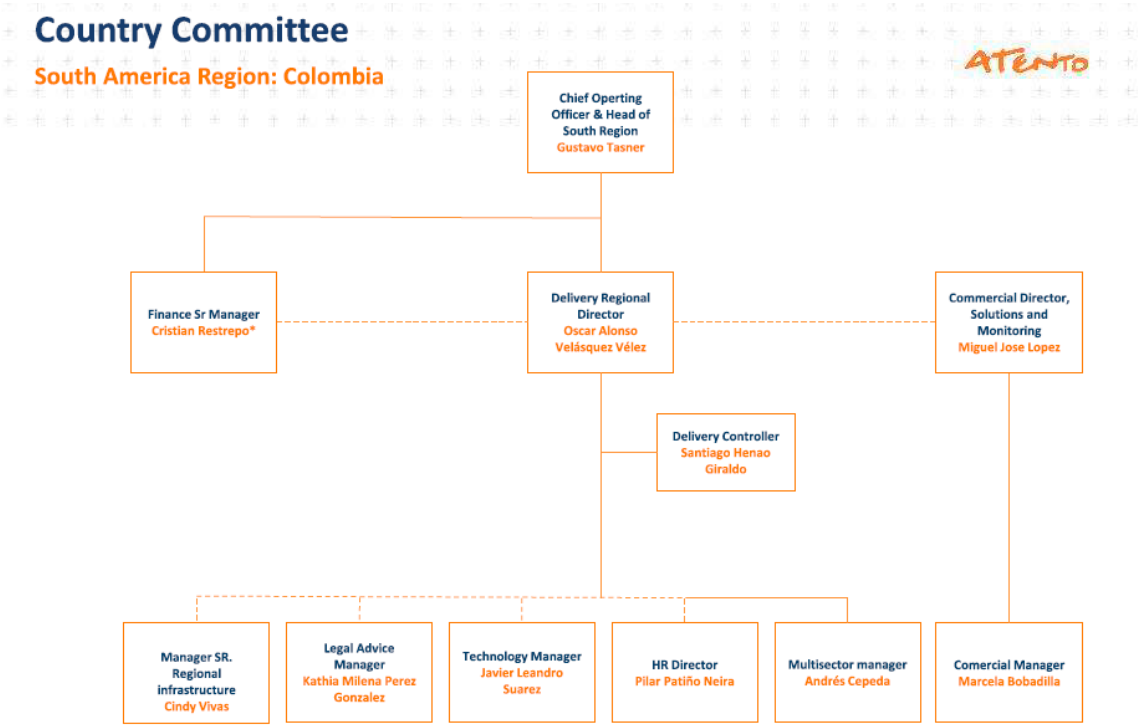
Se adjunta certificaciones.

Fuente: Empresa.

Distinciones Obtenidas

No se detectó información.

ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑÍA



Fuente: Empresa

EVOLUCIÓN MENSUAL/ DETALLE DE PERSONAL CONTRATADO

Año	Personal Producción	Personal Comercial	Personal Administración	Total del Personal
2019	74	19	1	**94**
2020	53	4	6	**63**
2021	31	5	0	**36**

Se adjunta documentación.

Fuente: Empresa

Estructura Societaria y Vinculaciones

Socios / Accionistas

Razón Social	Nacionalidad	Tax ID	%
ATENTO B.V	Países Bajos	810.799.698	94.979
ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA, S.A.U.	España	78751997	5.004
ATENTO SERVICIOS TECNICOS Y CONSULTORIA, S.A.U	España	83662965	0.009
ATENTO SERVICIOS AUXILIARES DE CONCTACT CENTER S.A	España	86416955	0.004
TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Peru	20414989277	0.004

Fuente: Empresa.

Vinculaciones / Empresas Relacionadas

No declara.

Directivos

Nombre y Apellido	Nacionalidad	Tax ID	Cargo
OSCAR VELASQUEZ VELEZ	Colombiana	71748689	Director País
ANDRÉS CEPEDA ANDRADE	Colombiana	80426607	Director Delivery
JOHN PEDRO GARCIA	Colombiana	79627149	Director Regional Ventas Tfca
SANTIAGO HENAO GIRALDO	Colombiana	75096680	Delivery Controller
CRISTIAN RESTREPO	Colombiana	75096680	Finnace Sr Manager

Fuente: Empresa.

Situación Comercial

SEGUROS

Tipo de Seguro	Compañía aseguradora	Nro. de Póliza	Suma Asegurada	Moneda
RIESGO DAÑO MATERIAL	ALLIANZ SEGUROS	22899139	$ 105 178 320	Dólar
RCE	AXA COLPATRIA SEGUROS	8001483226	$ 6 100 000	Dólar
IFR	LIBERTY SEGUROS	25148	$ 1 500 000	Dólar
CYBER	SBS SEGUROS COLOMBIA	1000295	$ 12 499 780 000	COP
RCE JUNTA DIRECTIVA	ALLIANZ SEGUROS	22849012	$ 2 000 000	COP

Fuente: Empresa.

MARCAS / PATENTES / LICENCIAS

No se detectó información.

PROVEEDORES

N°	Razón Social	Tax ID	Nacionalidad	Monto Anual Ventas	Moneda
1	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S	830.122.566-1	Colombiana	$ 1 255 105 448	COP
2	ANDIRENT SAS	900182180-2	Colombiana	$ 1 951 357 625	COP
3	XOREX DE COLOMBIA S A S	830.026.811-0	Colombiana	$ 1 162 082 349	COP

Fuente: Empresa.

CLIENTES

N°	Razón Social	Tax ID	Nacionalidad	Monto Anual Ventas	Moneda
1	CLARO	800.153.993-7	Colombiana	$ 58 759 667 504	COP
2	TELEFÓNICA - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P	830122566-1	Colombiana	$ 40 214 526 000	COP
3	ETB- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ	899.999.115-8	Colombiana	$ 19 691 930 000	COP
4	VTR CHILE	N/A	Chilena	$ 16 564 094 670	COP
5	BANCO COLPATRIA	860.034.594-1	Colombiana	$ 16 377 000 000	COP
6	BANCO DAVIVIENDA	860034313-7	Colombiana	$ 10 701 000 000	COP
7	SCOTIABANK COLPATRIA S.A	860.034.594-1	Colombiana	$ 10 666 666 667	COP
8	BANCO FALABELLA S.A	900.047.981-8.	Colombiana	$ 4 497 924 662	COP
9	BANCO W S.A	900378212-2	Colombiana	$ 4 497 225 000	COP
10	WHIRLPOOL S.A	830010181-9	Colombiana	$ 3 172 737 494	COP

Fuente: Empresa.

COMPRAS ANUALES

No declara.

VENTAS A DIRECTV

No declara.

Situación Bancaria

SITUACIÓN BANCARIA

No registra deuda bancaria en mora.

Fuente: Externa.

CHEQUES RECHAZADOS

No registra cheques rechazados.

Fuente: Externa.

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO INFORMADO

Entidad	Deuda	Moneda
BANCOLOMBIA	0	N/A
BBVA COLOMBIA	0	N/A
BBVA NY	0	N/A

Fuente: Empresa.

Situación Judicial

CARÁTULAS DE JUICIOS COMO DEMANDADO/DEMANDANTE (*)

No se registran juicios en su contra ni tampoco reclamos.

Fuente: Externa.

Compliance

ANÁLISIS DE COMPLIANCE

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: ATENTO COLOMBIA S.A - 8300658425
Fecha: 23-11-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: OSCAR VELASQUEZ VELEZ - 71748689
Fecha: 23-11-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: ANDRÉS CEPEDA ANDRADE - 80426607
Fecha: 23-11-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: JOHN PEDRO GARCIA - 79627149
Fecha: 23-11-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: SANTIAGO HENAO GIRALDO - 75096680
Fecha: 23-11-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

Datos consultados: RESTREPO HERNANDEZ CRISTIAN - 79556975
Fecha: 23-11-2021

Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.

SEARCH CRITERIA

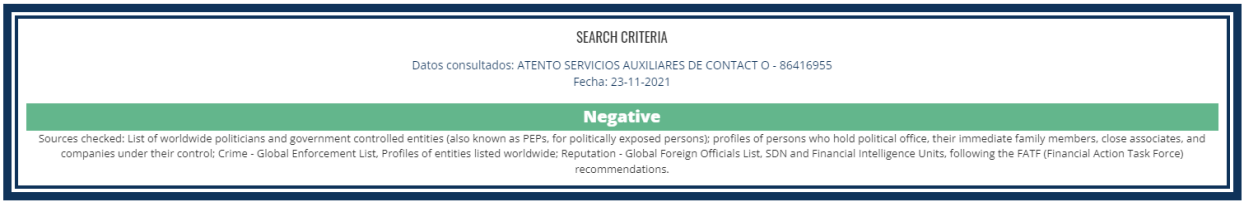
Datos consultados: ATENTO B.V. - 810799698
Fecha: 23-11-2021

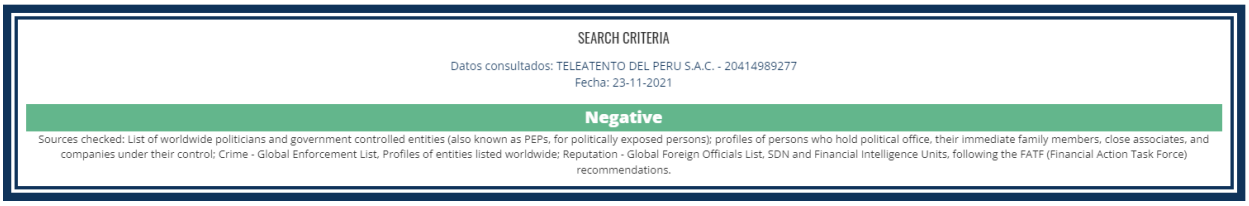
Negative

Sources checked: List of worldwide politicians and government controlled entities (also known as PEPs, for politically exposed persons); profiles of persons who hold political office, their immediate family members, close associates, and companies under their control; Crime - Global Enforcement List, Profiles of entities listed worldwide; Reputation - Global Foreign Officials List, SDN and Financial Intelligence Units, following the FATF (Financial Action Task Force) recommendations.









INFORMACIÓN DE PRENSA NEGATIVA

Mundo obrero.Call Center Atento: ganan millones y no les pagan a sus empleados
Fuente: laizquierdadiario Fecha: 19/06/2020

Atento es una empresa multinacional con sedes en Argentina, España, Uruguay, Colombia, Chile, E.E.U.U, Perú, Panamá y otros países. Es uno de los call centers más grandes de latinoamérica, cuenta con más de 400 clientes, y ofrece los servicios de atención y venta telefónica a empresas como Santander, HSBC, Telefónica, TASA/Telecentro, Movistar, LG, Club La Nación, Firstdata, Renault, Telecom y Anses. También es parte de los beneficiados por el programa ATP (Asistencia al Trabajo y a la Producción) que lanzó el gobierno nacional, aunque nunca dejó de operar desde el inicio de la cuarentena.

Desde que comenzó el aislamiento obligatorio la empresa viene pasando por alto los derechos de los trabajadores. A algunos los hacían concurrir a la empresa en las primeras fases del aislamiento social, siendo que no eran parte del grupo llamado esencial. Para tentar a la ruptura de la cuarentena, la empresa ofrecía bonos como premio. Sin contar que aquellos que aceptaban la propuesta se encontraban en las instalaciones sin siquiera un trapo con lavandina para limpiar el box de trabajo, violando así uno de los derechos de la ley de trabajo artículo 75, que indica que la empresa debe garantizar los elementos de seguridad e higiene. Una vez más las ganancias de estas empresas, están por delante de la vida de las y los trabajadores de la vincha.

A su vez, la patronal cuenta con denuncias por parte de sus trabajadores, para realizar home-office. Muchos de los operadores deben ser quienes garanticen sus propias herramientas de trabajo, aunque algunos no cuenten siquiera con computadoras o internet. De esta forma, Atento, aplica una suspensión sobre quienes no cumplan con los requisitos de trabajo (SIC), lo que conlleva a la rebaja salarial del 75%. La empresa, asegura a sus trabajadores que les brinda un 80% de la remuneración, como indica el acuerdo firmado por el sindicato de comercio con el Gobierno. Pero sus trabajadores denuncian que este DNU no se cumple, ya que perciben solo el 75% de su salario. ¡SOLO QUEREMOS TRABAJAR! Es el grito furioso de sus trabajadores. Esta empresa se sumó a la discriminación con esta acción ya que altera la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo.

Al día de la fecha, gran parte de los operarios se encuentran en su casa realizando teletrabajo. Aún así la empresa realiza malas liquidaciones, donde algunas de ellas han figurado con la suma de $0. Los trabajadores denuncian que no tienen una respuesta concreta, y si las hay sólo son evasivas.

“Se están aprovechando de la situación de aislamiento para no brindar información clara”, indica una de sus trabajadoras, dónde denuncia que “Nos encontramos a 19 de junio sin saber cuándo, ni cómo nos van a pagar el aguinaldo, siendo que la ley de contrato laboral y Faecys nos ampara” También nos cuenta que “Nos encontramos en un momento donde a inflación va aumentando y el aguinaldo sería un mínimo respiro para nuestras familias.”
Con respecto al Sindicato de Empleados de Comercio, fue uno de los primeros en entregar el salario de miles de trabajadores, acordando con el Gobierno y la UIA (Unión Industrial Argentina) una rebaja del 20%. Nadie puede decir que esta empresa está en crisis, es una gran multinacional, que, a pesar de la pandemia y crisis sanitaria, no ha dejado de facturar. Por otra parte, cuenta con operarios que denuncian que no les han pagado su sueldo, que, a pesar de contar con los elementos de trabajo, no les garantizan “campañas”, y manteniendo así una discriminación laboral con ellos. Cómo también denuncian, hay trabajadores que tienen contrato “a plazo fijo” que se renueva cada 3 meses, muchos de los cuales por la cuarentena no fueron renovados. También hay ofertas de retiros voluntarios, como forma de extorsionar a los trabajadores, a pesar del DNU de la prohibición de despidos. En comunicación con uno de sus trabajadores nos comentan que: “Estamos poniendo la mejor voluntad para trabajar desde casa, poniendo nuestras computadoras personales y el servicio de internet y aún así, nos descuentan las horas si tenemos problemas de conexión o de electricidad y nos piden que las recuperemos cuando en realidad debería estar justificado y pagado en forma. Ni siquiera nos liquidan las comisiones que nos corresponden. Están pasando por arriba de nuestras conquistas, pero no nos vamos a quedar de brazos cruzados".

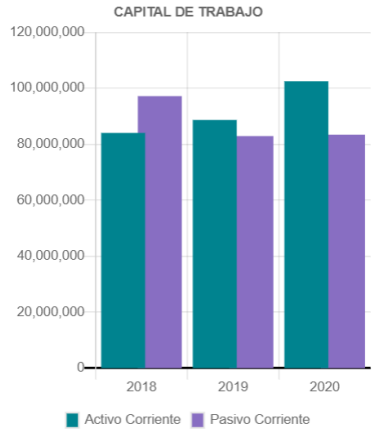
Estados Contables

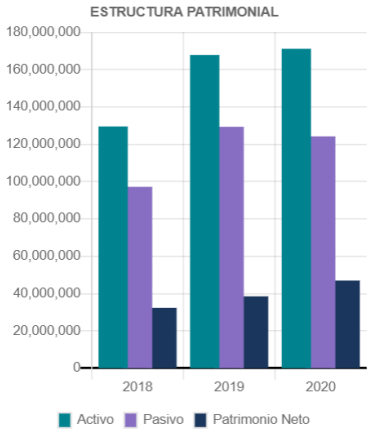
EJERCICIOS 2018/2019/2020

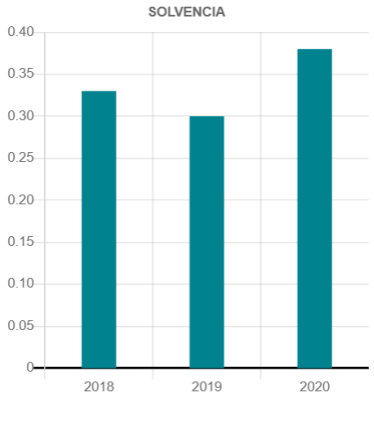
Activo

Fecha Balance	30/11/2018	30/11/2019	30/11/2020
Caja y Banco	9 274 384	7 146 150	13 037 677
Inversion Corriente	0	0	0
Anc Creditos Por Ventas	23 603 578	43 600 518	46 432 891
Otros Créditos	18 686 038	10 442 287	1 477 565
Bienes Cambio	0	0	0
Bienes Intangibles	0	0	0
Otros Activos Corrientes	32 475 346	27 482 719	41 538 013
Total Activo Corriente	84 039 346	88 671 674	102 486 146
Credito Por Venta	0	0	0
Otros Créditos No Corrientes	0	0	0
Otras Inversiones No Corrientes	0	0	0
Bienes De Uso Valor De Origen	34 385 418	78 373 015	63 960 732
Depreciación Acumulada	3 125 947	7 124 820	5 814 612
Bienes De Uso	31 259 471	71 248 195	58 146 120
Activos Intangibles	12 095 240	7 320 419	7 299 129
Otros Activos No Corrientes	2 110 938	577 379	3 218 066
Total Activo No Corriente	45 465 649	79 145 993	68 663 315
Total Activo	129 504 995	167 817 667	171 149 461

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos



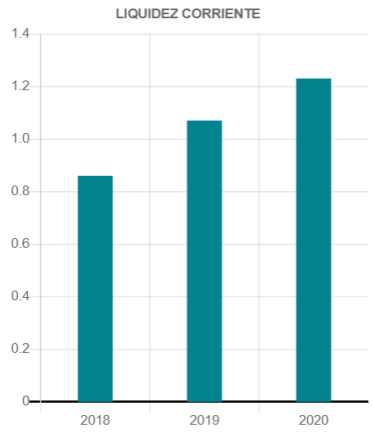


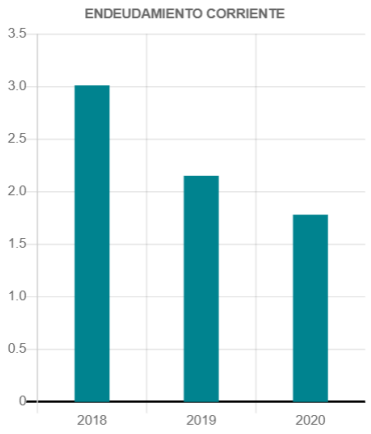


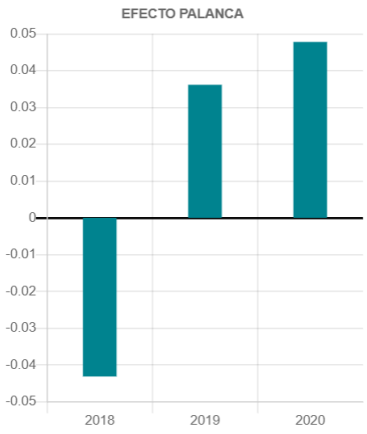
Pasivo / Patrimonio Neto

Fecha Balance	30/11/2018	30/11/2019	30/11/2020
Cuentas Por Pagar (Deudas Comerciales)	17 737 920	17 742 875	18 270 735
Prestamos (Deudas Bancarias)	41 195 688	36 667 161	26 534 882
Remuneraciones Y Cargas Sociales	825 355	14 453 715	16 770 221
Cargas Fiscales	8 240 709	9 356 576	9 310 244
Anticipos Clientes	113 483	90 917	90 917
Otros Pasivos	29 066 734	4 595 070	12 425 187
Total Pasivo Corriente	97 179 889	82 906 314	83 402 186
Cuentas Por Pagar	0	0	0
Prestamos	0	46 418 512	40 793 213
Deudas Fiscales	0	0	0
Otros Pasivos (No Corrientes)	0	0	0
Previsiones	0	0	0
Total Pasivo No Corriente	0	46 418 512	40 793 213
Total Pasivo	97 179 889	129 324 826	124 195 399
Capital Social	2 997 460	2 997 460	2 997 460
Resultados No Asignados	29 327 646	35 495 381	43 956 602
Patrimonio Neto	32 325 106	38 492 841	46 954 062

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos



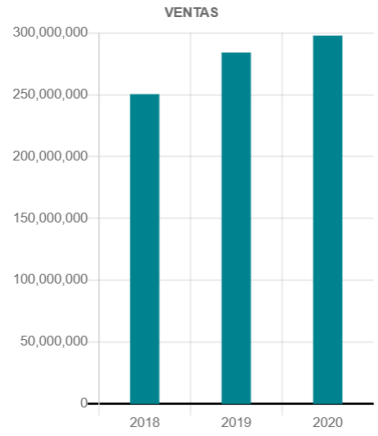


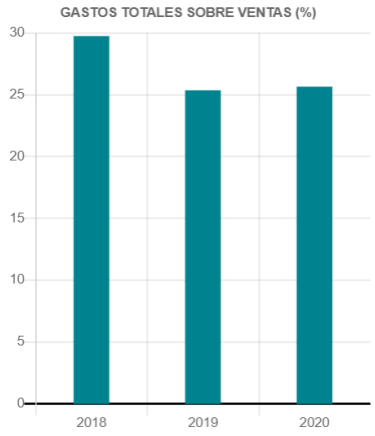


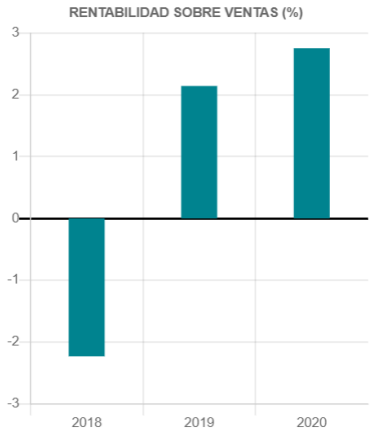
Estado de Resultados

Fecha Balance	30/11/2018	30/11/2019	30/11/2020
Ventas	250 404 091	284 031 263	297 699 359
Compras Del Ejercicio	0	0	0
Costos de las mercaderías, productos, servicios vendidos	182 582 246	198 423 734	204 762 541
Resultado Bruto	67 821 845	85 607 529	92 936 818
Amortizaciones	9 855 768	4 714 117	2 712 503
Gastos de Comercialización	0	0	0
Gastos de Administración	64 887 514	61 312 589	64 723 948
Gastos Financieros	9 562 572	10 690 530	11 619 774
Otros Ingresos	2 667 012	1 458 993	1 851 137
Otros Egresos	0	0	0
Resultados financieros y por tenencia (incluyendo result.por exposición a inflación)	90 134	162 997	157 613
Impuesto A Las Ganancias	1 710 792	9 158 530	10 421 444
Resultado	-5 581 887	6 067 870	8 180 402

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos







Índices de Gestión

Fecha Balance	30/11/2018	30/11/2019	30/11/2020
Liquidez Corriente Activo Corriente / Pasivo Corriente	0,86	1,07	1,23
LIQUIDEZ SECA (Acida) (Act.Corriente - Bs.Cambio) / Pas.Corriente	0,86	1,07	1,23
Endeudamiento Corriente Pasivo Corriente / Patrimonio Neto	3,01	2,15	1,78
Endeudamiento Activo Fijo Pasivo No Corriente / Bs. de Uso	0,00	0,65	0,70
Solvencia Patrimonial Patrimonio Neto / Pasivo Total	0,33	0,30	0,38
Capital De Trabajo Activo Corriente - Pasivo Corriente	-13 140 543,00	5 765 360,00	19 083 960,00
Inversiones De Bienes De Uso Patrimonio Neto / Bs. de Uso	1,03	0,54	0,81
Margen Bruto (Utilidad Bruta / Ventas) * 100	27,08	30,14	31,22
Margen Neto (Utilidad Neta / Ventas) * 100	-2,23	2,14	2,75
Retorno Sobre Patrimonio Utlidad Neta / Patrimonio Neto	-0,17	0,16	0,17
Rotacion De Activos Ventas / Activo Total	1,93	1,69	1,74
Rotacion Activo Fijo Ventas / Bs. de Uso	8,01	3,99	5,12
RENTABILIDAD S/ACTIVO (Utilidad Neta / Activo Total) * 100	-4,31	3,62	4,78
EBITDA / PASIVO (Resultado del ejercicio + Amortizaciones + Gastos Financieros + Impuesto a las ganancias) / Pasivo Total	0,16	0,24	0,27
Rotacion De Creditos Ventas / Creditos por Ventas	10,61	6,51	6,41
Rotacion De Inventarios Costo Mercaderías / Bs.de Cambio	0,00	0,00	0,00
PRESTAMOS / P.N. Prestamos / Patrimonio Neto	1,27	2,16	1,43
PRESTAMOS / (VENTAS/12) Prestamos / (Ventas / 12)	0,16	0,29	0,23

Montos expresados en miles de Pesos Colombianos

SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Para el análisis de la situación económica financiera y patrimonial del cliente se utilizaron los Estados Contables correspondientes a los ejercicios 2018, 2019 y 2020 (fecha de cierre 30/11).

Aclaraciones previas: Información auditada sin salvedades.

Moneda: pesos colombianos.

Principales indicadores

Económicos:

- Las Ventas del ejercicio cerrado en 11/2020 alcanzaron un total de $297.699 Millones. Al compararse con los Ingresos del 2019 ($284.031 Millones) se observó una reducción interanual del 4.8%.
- El Costo Directo pasó del 70% al 69% su incidencia sobre las Ventas, mientras que los Gastos de Estructura mantuvieron en el 25.5% su participación.
- Consecuentemente, la compañía presentó una Ganancia Operativa Neta de $6.171 Millones, equivalente al 2% s/ventas vs $4.445 Millones (1.57% s/ventas) en el ejercicio precedente.
- Se registraron Otros Ingresos por $2.008 Millones.
- De acuerdo con lo expuesto en los párrafos precedentes, la compañía registró un Ganancia Final de $8.180 Millones (2.7% s/ventas) vs $6.067 Millones (2.1% s/ventas) en el ejercicio anterior.

La empresa presentó a 07/2020 una situación Económica aceptable, con reducción de Ingresos y sostenimiento de Costos, manteniendo un razonable Resultado Final.

Financieros:

- El indicador de Liquidez Corriente pasó de 1.07 a 1.23, mejorando y ubicándose en niveles aceptables.
- El Capital de Trabajo al cierre es positivo en $19.083 Millones, cifra que representa el 11% del Activo, considerándose aceptable la relación.

En resumen, la situación financiera se mostró aceptable por sus niveles de Liquidez y de Capital de Trabajo.

Patrimoniales:

- De acuerdo con los Estados Financieros de 11/2020 se observa un incremento interanual del Activo (2%) y una reducción del Pasivo (-4%). Por su parte, el PN se vio incrementado en un 22% y fue de $46.954 Millones.
- La Solvencia aumentó de 0.30 a 0.38, y de Endeudamiento Corriente cayó de 2.15 a 1.78, manteniéndose dentro de parámetros insatisfactorios.

La compañía presentó a 11/2020 un cuadro Patrimonial insatisfactorio, presentando una baja Solvencia, y un elevado Endeudamiento Corriente.

Períodos Analizados				2018/2019/2020			
Concepto	Expresado por	Valor	Grade	Concepto	Expresado por	Valor	Grade
Analisis Patrimonial				**Analisis Financiero**			
Solvencia	ratio	0,36	1	Liquidez corriente	ratio	1,16	5
Endeudamiento corriente	ratio	1,97	2	Liquidez acida	ratio	1,16	10
Capital corriente	%	7,5%	2	Rotación del pasivo corriente días	días	340	1
Activo no Cte sobre Activo	%	41,0%	9	Rotación de las cuentas a cobrar	días	45	10
Financiación del activo no cte.	ratio	1,18	10	Efecto Palanca	ratio	0,04	5
Deuda bancaria sobre Pasivo	%	55,0%	5	**Analisis de Eficiencia**			
Deudas Comerciales sobre Pasivo	%	14,9%	10	Gastos Financieros sobre Ventas	%	3,9%	10
Análisis de rentabilidad				Gastos Comerciales sobre Ventas	%	0,0%	10
Rentabilidad de la inversión total	%	13,6%	7	Gastos Administración sobre Ventas	%	22,1%	5
Rentabilidad ordinaria de la inversión	%	60,3%	10	Gastos Totales sobre Ventas	%	26,0%	9
Rentabilidad ordinaria sobre el activo	%	15,9%	5	Vida restante de Bienes de Uso	años	18	10
Resultado bruto sobre ventas	%	30,6%	7	Rotación de bienes de cambio	días		365
Rentabilidad sobre Ventas	%	2,1%	4	Rotación del activo	veces	1,76	1
Costo del financiamiento	%	9,2%	10	Total			
Rentabilidad Operativa	%	1,4%	2	58,28			
EBITDA/Ventas	%	10,5%	5				
EBITDA/Intereses	%	2,72	8				

