

Empleo

501.854

3,2% del empleo de servicios en 2018.



Fuente: GEIH – DANE (2018)

Producción

\$16,5 billones

11,5% de la producción de servicios en 2018.



Fuente: Encuesta Anual de Servicios DANE (2018)

Exportaciones

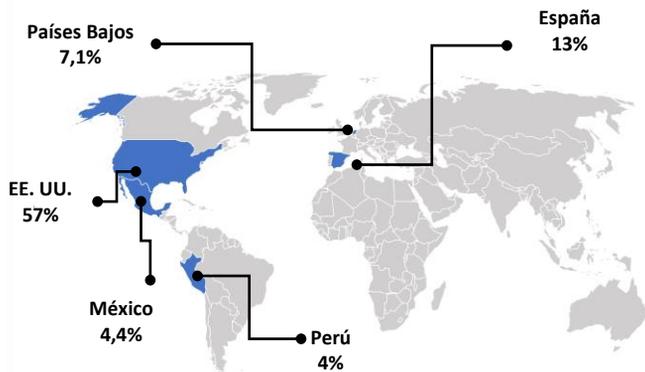
USD 985,9 M

10,9% de las exportaciones de servicios en 2018.



Fuente: Muestra Trimestral de Comercio exterior de Servicios DANE (2018)

Principales destinos de las exportaciones (2018)



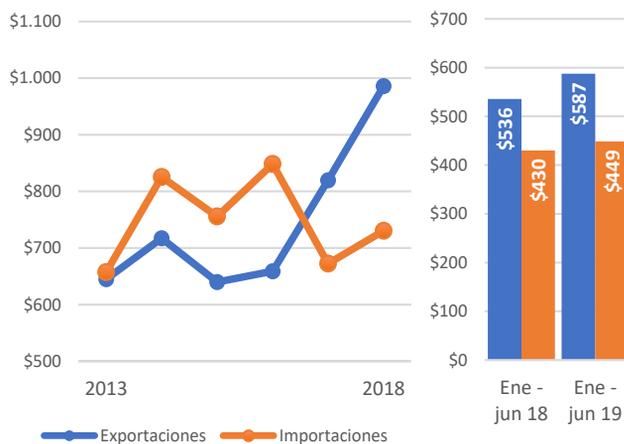
Fuente: DIAN – Cálculos: Colombia Productiva (2019)

Principales servicios exportados 2018



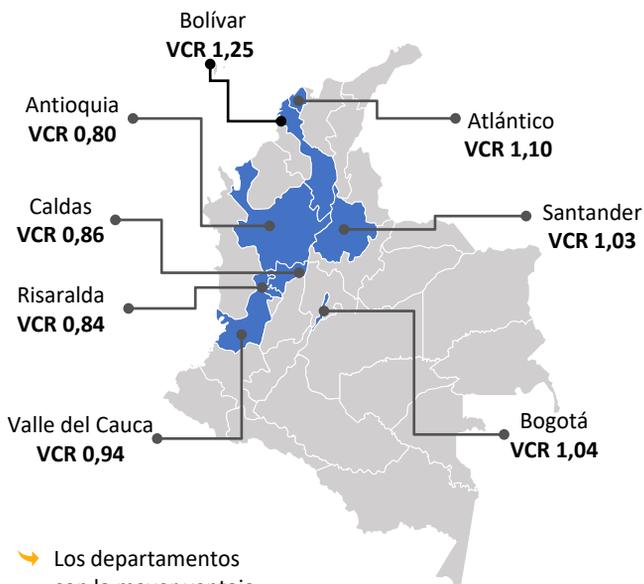
Fuente: Muestra Trimestral de Comercio exterior de Servicios DANE (2018)

Cifras Comercio Exterior



Fuente: Muestra Trimestral de Comercio exterior de Servicios DANE (2018)

Ventaja comparativa revelada por región (De acuerdo con personal ocupado)



Los departamentos con la mayor ventaja comparativa en servicios BPO son Bolívar y Atlántico. Luego se destacan Bogotá y Santander.

Fuente: DATLAS. Actividad 7499 (otros servicios empresariales)

Principales datos económicos (2019 – I)

- Ingresos:** Los ingresos nominales del sector BPO crecieron un 4,1% en el primer semestre de 2019, respecto al mismo periodo de 2018.
- Empleo:** En el primer semestre de 2019 el empleo del sector aumentó en un 2,3%.
- Exportaciones:** Las exportaciones del sector llegaron a USD 512 millones en el primer semestre de 2019, con un crecimiento de 12,5% con respecto al mismo periodo de 2018. Se destacaron los servicios de Call center, con el 57% de las exportaciones y un crecimiento de 21,8%.

Fuente: DIAN – DANE EMMT (2019)

Participación de los subsectores (2018)



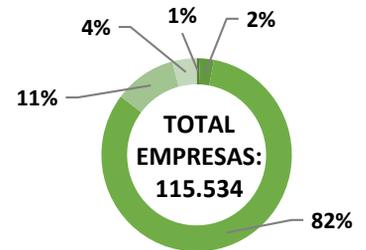
	BPO	KPO	
Ingresos* (Billones de pesos)	9,8	6,6	EMS - DANE
Empleo (Miles de ocupados)	228,4	273,3	GEIH - DANE
Exportaciones (USD FOB Millones)	499,8	486	DANE - DIAN
Importaciones (USD CIF Millones)	9,83	720,4	DANE - DIAN

BPO: Actividades administrativas y de apoyo a oficinas
KPO: Actividades profesionales, científicas y técnicas

*2017

Estructura empresarial

TAMAÑO



Grande Mediana Micro
Pequeña Sin Identificar

Nº. DE EMPRESAS

Micro	99.313
Pequeña	12.704
Mediana	2.833
Grande	684

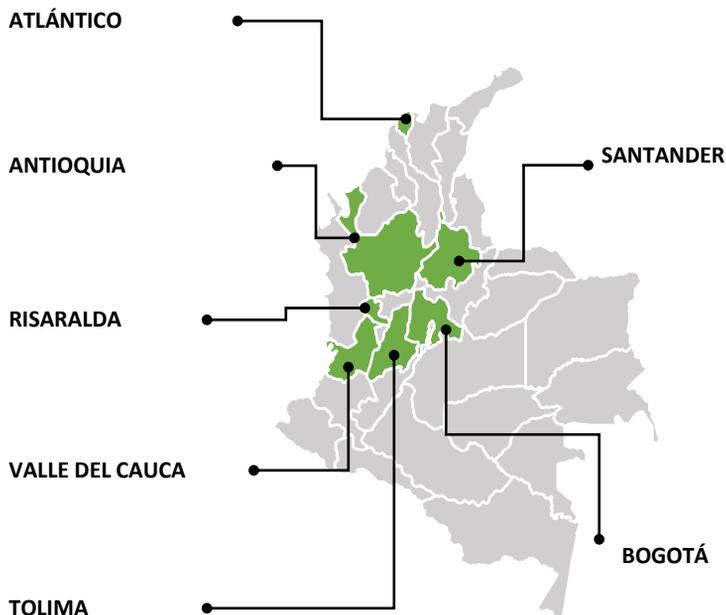
Fuente: RUES (2019)

Crecimiento de las ventas



Fuente: EMS - DANE (2018)

Participación por departamento



	DISTRIBUCIÓN EMPLEOS	DISTRIBUCIÓN EMPRESAS
Bogotá y Cundinamarca	51,9%	57,9%
Antioquia	19,2%	12,8%
Valle del Cauca	9,2%	8,9%
Atlántico	5,7%	7,0%
Santander	5,4%	5,9%
Caldas	2,9%	1,4%
Risaralda	2,3%	1,4%
Bolívar	2,0%	2,9%
Tolima	1,6%	1,7%

Fuente: Colombia Productiva (2019)

Fuente: DANE GEIH (2018) - RUES (2018)
Cálculos: Colombia Productiva

El sector cuenta con una estrategia público – privada (Plan de Negocios de Colombia Productiva)

VISIÓN A 2032

Posicionar a Colombia como uno de los 25 principales proveedores de servicios BPO y KPO de alto valor agregado, gracias a un talento humano calificado y a la incorporación de tecnología.



Escanee aquí para descargar el Plan de Negocios del sector BPO, KPO e ITO.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

1. Especialización del talento humano.
2. Adopción de tecnologías.
3. Atracción y retención del mejor talento humano.
4. Optimización de procesos en las empresas.
5. Diversificación de la oferta de servicios.
6. Adopción de estándares internacionales.

Retos

- Escasez de talento calificado y bilingüe.
- Bajo valor agregado de la oferta.
- Automatización de procesos de negocio.

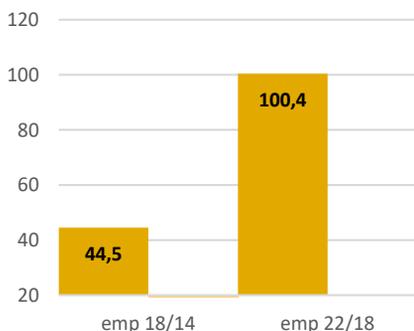
Oportunidades

- Nuevas tecnologías, interconectividad, IoT e Inteligencia artificial.
- Aprovechamiento de acuerdos comerciales.
- Desarrollo de nuevas verticales de demanda.

Metas Pactos por el Crecimiento del sector BPO, KPO e ITO - aspiración sectorial

VARIACIÓN EMPLEO

Miles de Personas ocupadas



VARIACIÓN EXPORTACIONES

USD millones



Escanee aquí para descargar el Pacto por el Crecimiento y para la Generación de Empleo del sector BPO, KPO e ITO.

COMPROMISOS

Nº. DE COMPROMISOS

26

PÚBLICOS

21

PRIVADOS

5

Fuente: Cifras 2018 Dane. Cifras 2022 Colombia Productiva - Pactos Sectoriales