

## Sector BPO & O

### Evolución Reciente Ingresos Operacionales y Empleo

- **Muestra Trimestral de Servicios DANE. Actividades administrativas y de apoyo a las empresas.**

#### Actividades Administrativas y de Apoyo a Oficinas

- **IV trimestre 2015<sup>1</sup>:** Ingresos Operacionales nominales (+12,9%); Personal ocupado promedio (+15,5%).
- **Ene-Dic 2015:** Ingresos Operacionales nominales (+11%); Personal ocupado promedio (+15,4%).
- **Año 2014:** Ingresos Operacionales nominales (+8,9%); Personal ocupado promedio (+12,2%).

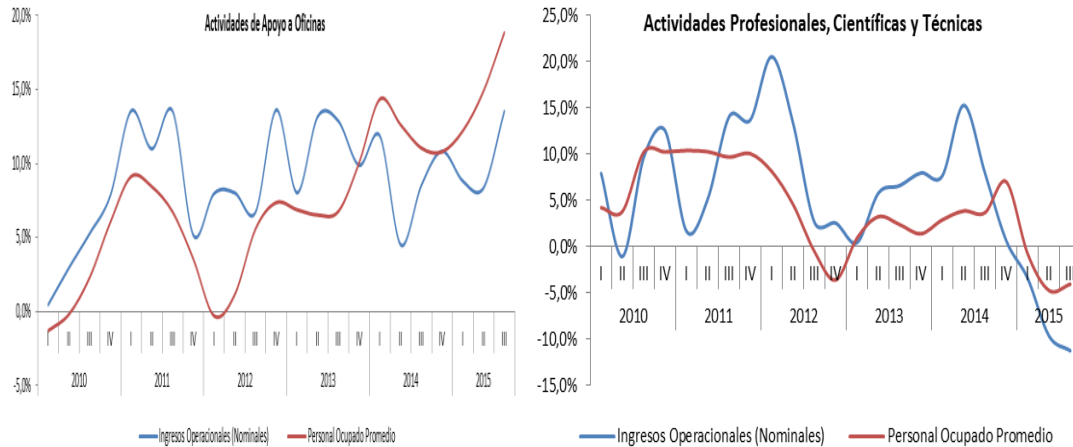
#### Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas

- **IV trimestre 2015<sup>2</sup>:** Ingresos Operacionales nominales (-1,1%); Personal ocupado promedio (-8,2%).
- **Ene-Dic 2015:** Ingresos Operacionales nominales (-6,2%); Personal ocupado promedio (-4,5%).
- **Año 2014:** Ingresos Operacionales nominales (+7,2%); Personal ocupado promedio (+4,4%).

Evolución 2015-Muestra Trimestral de Servicios	Ingresos Operacionales			Personal Ocupado Promedio		
	IV Trim. 2015	IV Trim. 2015	Año	IV Trim. 2015	IV Trim. 2015	Año
	Var. Anual	Año corrido	2014	Anual	Año Corrido	2014
Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades	12,9%	11,0%	8,9%	15,5%	15,4%	12,2%
Actividades profesionales científicas y técnicas	-1,1%	-6,2%	7,2%	-8,2%	-4,5%	4,40%

Fuente: DANE - Muestra Trimestral de Servicios

### Evolución de los Ingresos nominales y el personal ocupado promedio, Variación Anual I Trimestre 2010- IV Trimestre 2015



Fuente: DANE - Muestra Trimestral de Servicios.

### Comercio Exterior

#### Exportaciones de Otros Servicios Empresariales (BPO&O):

#### Muestra Trimestral de Comercio Exterior de Servicios (DANE)

**Exportaciones Trimestre III 2015:** US \$ 158,2 Millones. **Trimestre III 2014:** US \$192,9Millones. **Crec. 2015/2014-III:** -18%.

<sup>1</sup> Crecimiento frente al mismo periodo del año anterior.

<sup>2</sup> Crecimiento frente al mismo periodo del año anterior.

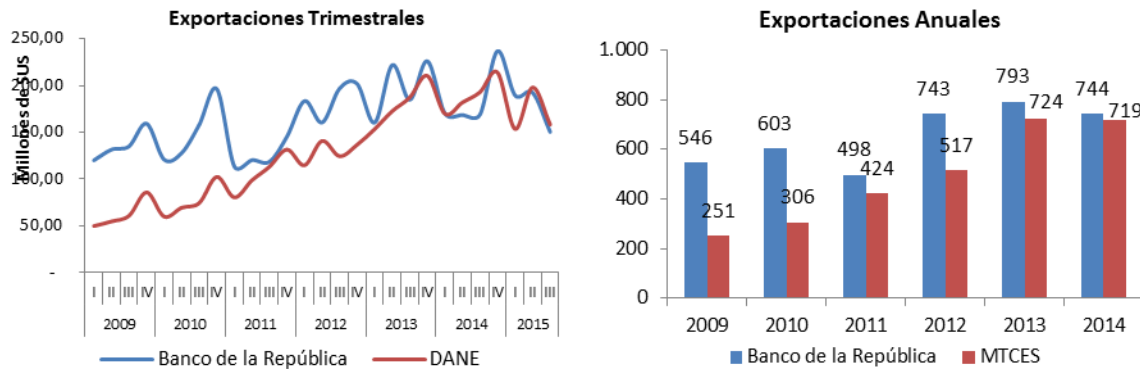
**Exportaciones Ene-Sep 2015:** US\$ 509,7 Millones. **Ene-Sep 2014:** US\$ 544,7 Millones. **Crec Ene-Sep 2015/2014:** -6,4%

**Exportaciones Año 2014:** US \$758,6 Millones.

**Exportaciones Año 2013:** US \$723,8 Millones. **Crecimiento anual 2014-2013:** (+4,8%).

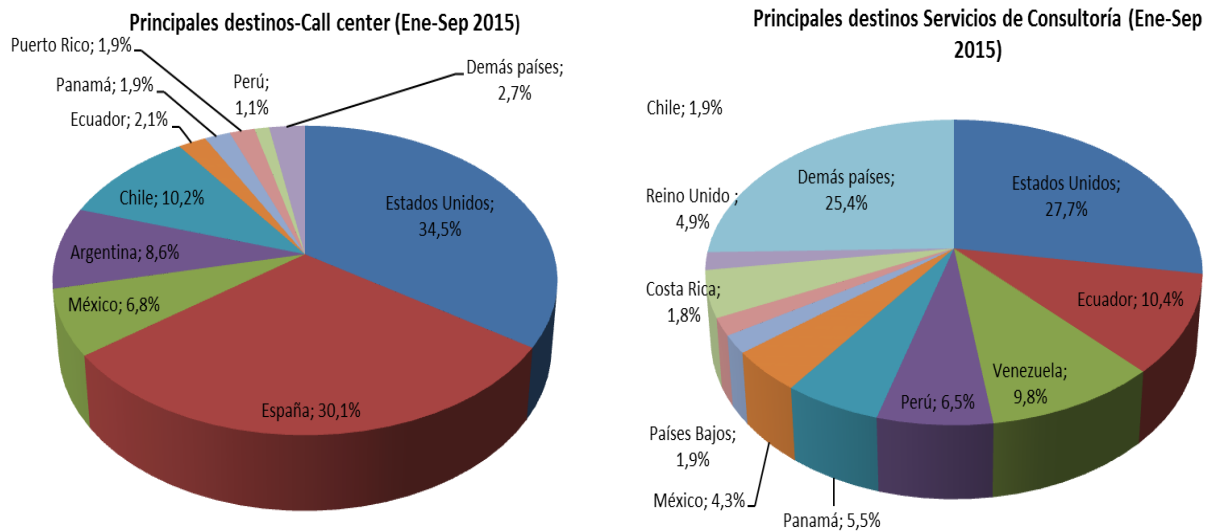
**Crecimiento promedio anual 2014-2010:** (+24,8%).

### Exportaciones de Otros servicios empresariales, 2009-2015 T3; US\$ Millones



Fuente: Banco de la República- Balanza de pagos. DANE- Muestra Trimestral de Comercio Exterior de Servicios, MTCES.

- Principales destinos de exportación Ene-Sep 2015:** De acuerdo con la Muestra Trimestral de Comercio Exterior de Servicios del DANE, el principal destino de exportación de los servicios *Call Center* en los primeros tres trimestres del 2015 fue Estados Unidos con el 34,5%; seguido de España que concentra el 30,1% de los servicios exportados. Por su parte, el principal destinos de las exportaciones de Servicios de consultoría en administración de empresas y relaciones públicas entre enero y septiembre de 2015 fue Estados Unidos (27,7%), seguido de Ecuador (10,4%).



Fuente: DANE- Muestra Trimestral de Comercio Exterior de Servicios, MTCES.

**Importaciones de Otros Servicios Empresariales- DANE**

**Importaciones Trimestre III 2015:** US\$192,2 Millones. **Trimestre III 2014:** US \$ 280 Millones. **Crec% 2015/2014 III:** -31,4%

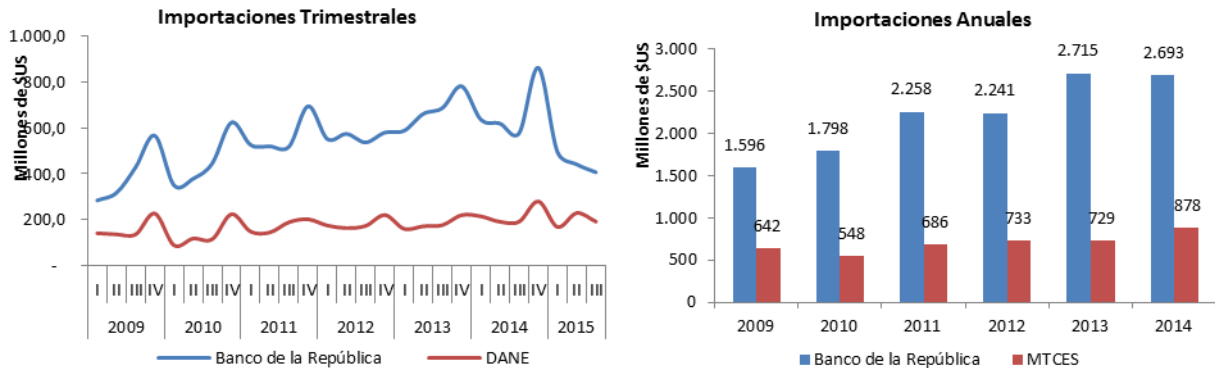
**Importaciones Ene-Sep 2015:** US\$ 590,5 Millones. **I semestre 2014:** US\$ 598,3 Millones. **Crec%. Ene-Sep 2015/2014:** -1,3%.

**Importaciones Año 2014:** US\$ 878,3 Millones.

**Importaciones Año 2013:** US \$729,4 Millones.

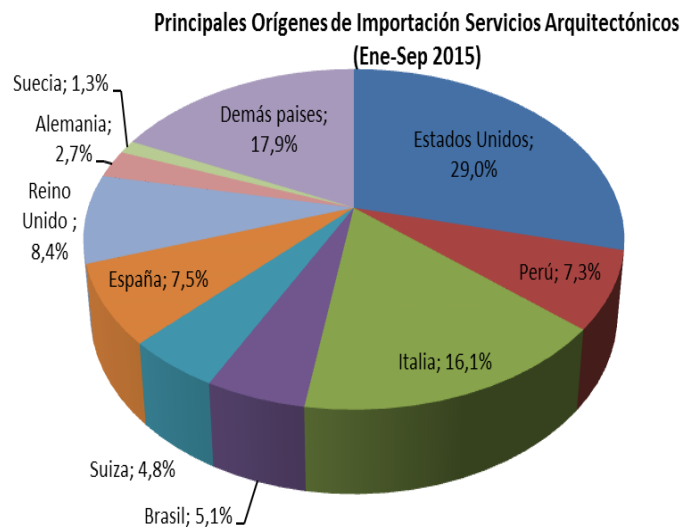
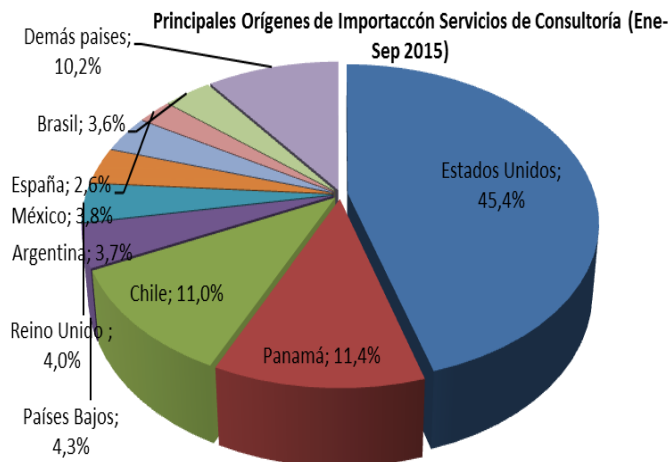
- **Crecimiento anual 2014-2013:** (+20,4%).
- **Crecimiento promedio anual 2014-2010:** (+12,5%).

**Importaciones de Otros Servicios Empresariales, 2009-2015.**



Fuente: Banco de la República- Balanza de pagos. DANE- Muestra Trimestral de Comercio Exterior de Servicios, MTCES.

- **Principales orígenes de importación Ene-Sep 2015:** De acuerdo con la Muestra Trimestral de Comercio Exterior de Servicios del DANE, el principal origen de las importaciones colombianas de los Servicios de Consultoría en Administración de Empresas y Relaciones Públicas fue Estados Unidos (45,4%), seguido de Panamá (11,4%) y Chile (11%). Por otro lado, el principal origen de las importaciones de los servicios Arquitectónicas fue Estados Unidos (29%) seguido de Italia (16,1%).

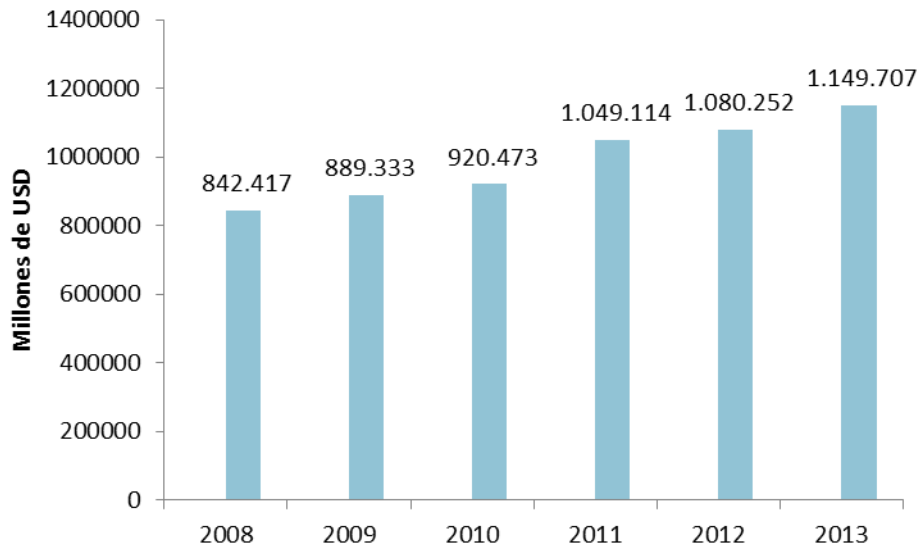


Fuente: DANE- Muestra Trimestral de Comercio Exterior de Servicios, MTCES.

## Mercados Mundiales- Otros servicios empresariales

- **Exportaciones mundiales 2013:** US\$ 1.149.707 Millones. **2008:** US\$ 842.417 Millones. **CPA 2013/2008:** 6,4%.

**Exportaciones Mundiales de Otros Servicios Empresariales**



Fuente: United Nations Conference on trade and Development ( UNCTAD)

**TOP 15 PRINCIPALES EXPORTADORES. Participación en exportaciones mundiales 2013.**

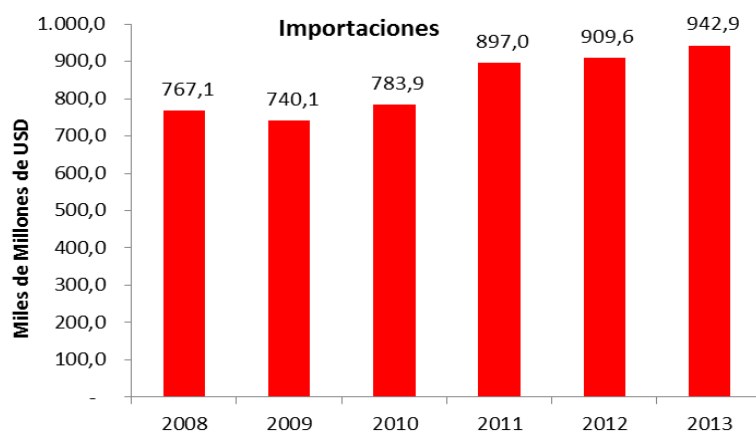
BPO&O	
United States	12,02%
Germany	8,40%
United Kingdom	7,69%
France	7,16%
China	6,91%
India	4,43%
Netherlands	3,82%
Belgium	3,76%
Japan	3,64%
Spain	3,15%
Ireland	3,13%
Sweden	2,75%
Italy	2,63%
Korea, Republic of	2,61%
Singapore	2,43%

Fuente: United Nations Conference on trade and Development ( UNCTAD)

**PRINCIPALES EXPORTADORES AMÉRICA LATINA. Participación en exportaciones mundiales 2013.**

Puesto		BPO&O	
2010	2014	País	Part %
25	19	Brazil	1,78%
37	34	Argentina	0,42%
56	38	Chile	0,23%
81	50	Colombia	0,08%
96	51	Costa Rica	0,07%

**Importaciones mundiales 2013:** US\$ 942.886 Millones. **2008:** US\$ 767.131 Millones. **CPA 2008/2013:** 4,2%



Fuente: United Nations Conference on trade and Development ( UNCTAD)

**TOP 15 PRINCIPALES IMPORTADORES. Participación en importaciones mundiales 2013**

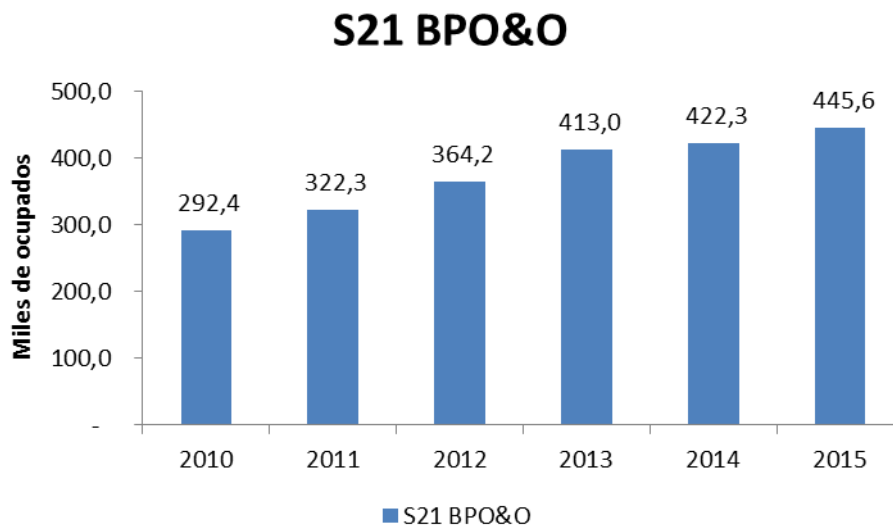
BPO&O	
United States	9,86%
Germany	9,15%
France	6,15%
Japan	5,33%
China	5,04%
Ireland	5,03%
United Kingdom	4,85%
Netherlands	4,41%
Korea, Republic of	3,89%
Spain	3,65%
Belgium	3,57%
Singapore	3,29%
Italy	3,10%
Brazil	3,09%
India	2,96%

Fuente: United Nations Conference on trade and Development ( UNCTAD)

## Ocupación del Sector

- **Gran Encuesta Integrada de Hogares:**
  - **N° de ocupados 2015:** 445,6 mil ocupados.
  - **Tasa de crecimiento 2015-2014:** (+5,5%).
  - **Tasa de crecimiento anual promedio 2015-2010:** (+8,8%).

Evolución de la Ocupación del Sector BPO, 2010-2014.<sup>3</sup>

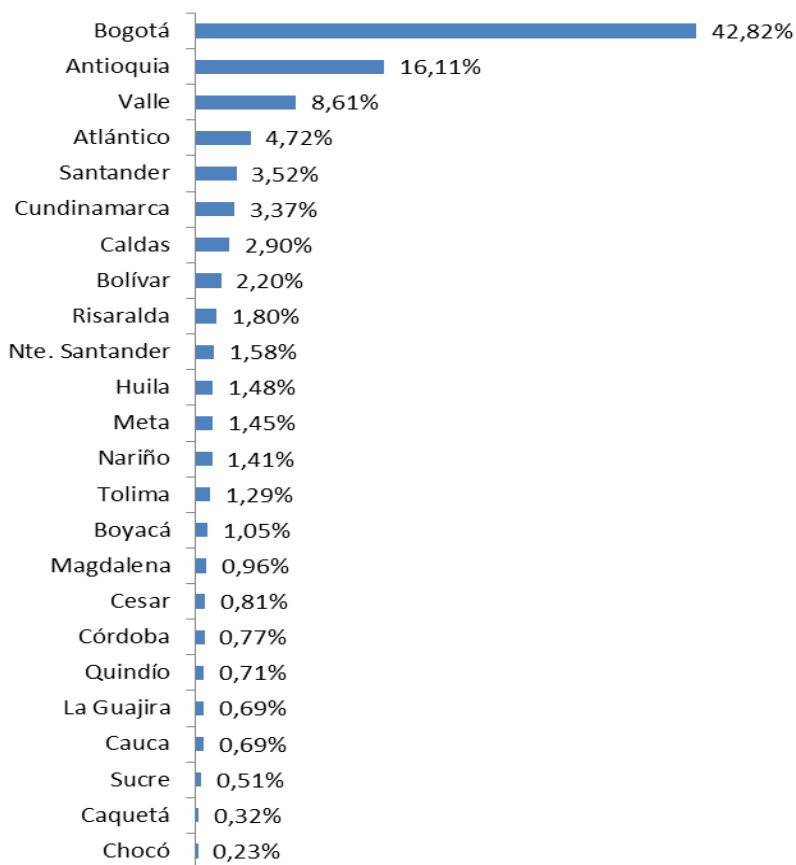


Fuente: DANE- Gran Encuesta Integrada de Hogares, 2010-2014.

- Cerca del 70% de la ocupación del sector de BPO está concentrada en Bogotá (42,8% del total nacional), Antioquia (16,11%), Valle del Cauca (8,61%), Atlántico (4,72%) y Santander (3,52%).

<sup>3</sup> Corresponde a las actividades CIU Rev. 3.1 *Actividades de Contabilidad, Teneduría de libros, auditoría y asesoramiento tributario; 7413 Estudios de mercado y realización de encuestas de opinión; 7414 Actividades de asesoramiento empresarial en materia de gestión; 7421 Actividades de arquitectura, ingeniería y conexas; 7422 Ensayos y análisis técnico; 7499 Otras actividades empresariales n.c.p.*

## BPO&O



Fuente: DANE- Gran Encuesta Integrada de Hogares.

- El 82% del empleo en el sector se concentra en ciudades. De este, un 51,6% se concentra en Bogotá, 15,6% en Cali y Medellín con el 11,9%.

BPO&O	Part%
Bogotá	51,6%
Cali	15,6%
Medellín	11,9%
Pereira	8,9%
Bucaramanga	4,2%
Barranquilla	2,5%
Manizales	2,4%
Cúcuta	0,9%
Ibagué	0,8%
Villavicencio	0,7%
Pasto	0,3%
Cartagena	0,1%
Montería	0,1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Fuente: DANE- Gran Encuesta Integrada de Hogares.

## Estructura del Sector- Otros servicios Empresariales

### Participación del sector

- **Participación del sector en el PIB 2013:** 1,21%. **2010:** 1,0%.
- **Participación en PIB Servicios 2013:** 3,8%. **2010:** 2,8%.
- **Participación en Empleo Servicios GEIH 2014:** 5,3%. **2011:** 4,2%.

### Resultados Encuesta Anual de Servicios - Servicios BPO<sup>4</sup>

- **Producción Bruta 2013<sup>5</sup>:** \$4.062.175
- **Valor Agregado 2013:** \$2.739.859 Millones
- **Personal ocupado promedio 2013:** 98.960 personas

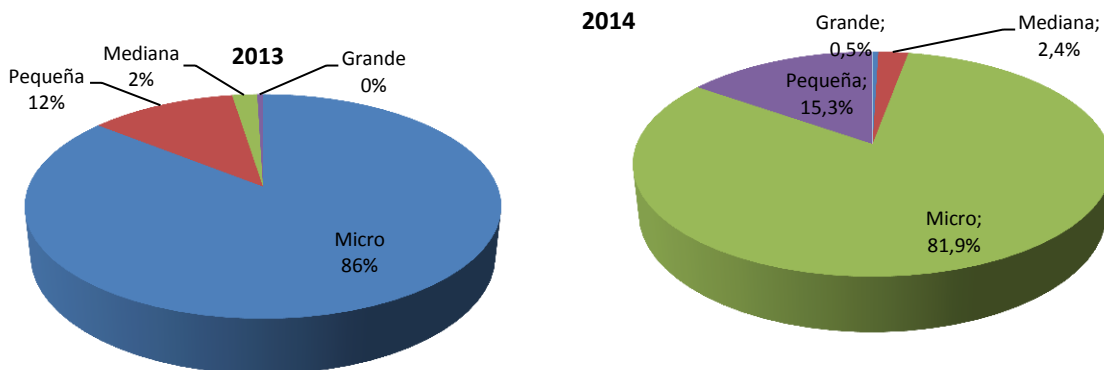
### Indicadores de productividad

Indicador	Servicios de Informática					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013*
Valor Agregado/Personal Ocupado	55.022	57.410	57.451	60.505	67.606	27.687
Valor Agregado/Producción Bruta	50,7%	51,5%	52,2%	53,7%	57,4%	67,4%

Fuente: DANE- Encuesta Nacional de Servicios, 2008-2013.

### Estructura empresarial

- **Número de sociedades inscritas en el Registro Único Empresarial: 2014:** 17.132 **2013:** 14.200 sociedades.



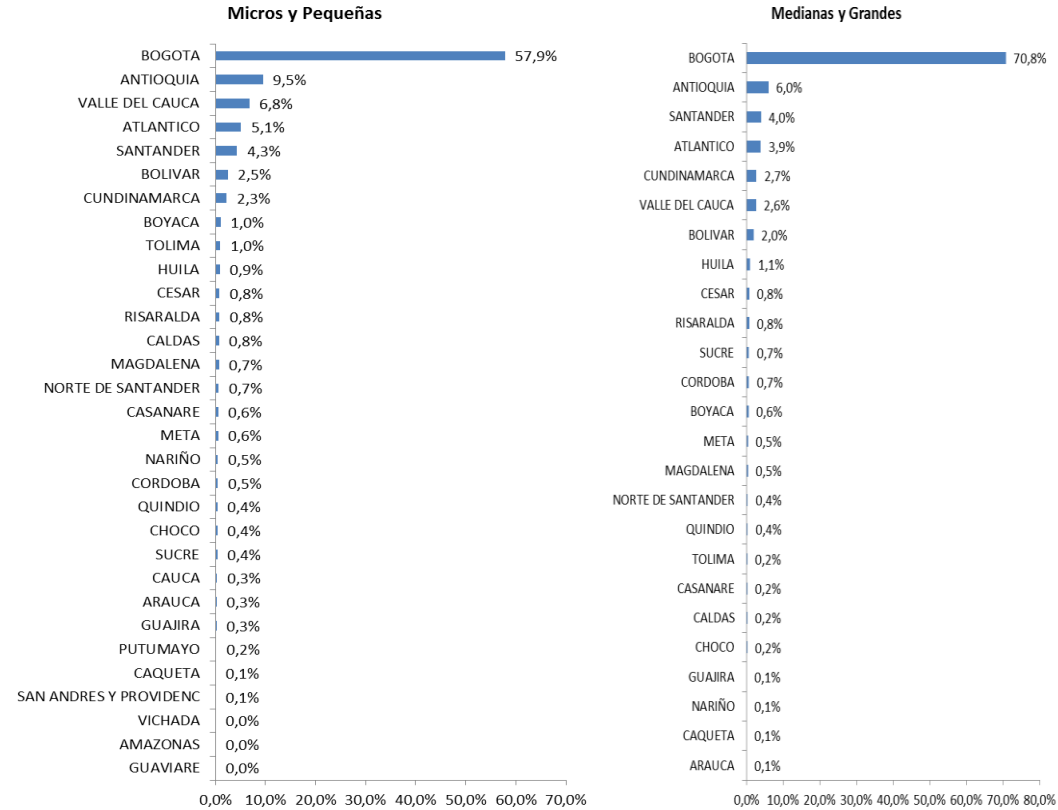
Fuente: CONFECAMARAS, Registro Único Empresarial, 2014.

<sup>4</sup> Actividades administrativas y de apoyo a oficina y otras actividades de apoyo a las empresas de la Encuesta Anual de Servicios del DANE.

<sup>5</sup> A partir del año 2013 el rediseño de la Encuesta Anual de Servicios separa las actividades de oficina y apoyo a las empresas de otros servicios empresariales, por lo tanto el sector gana representatividad. Dicha serie no es comparable con los niveles de Producción Bruta y Valor Agregado para el periodo comprendido de 2012 hacia atrás.



○ **Distribución regional de las sociedades inscritas en el RUES:**



Fuente: CONFECAMARAS, Registro Único Empresarial, 2014.

○ **Principales empresas del sector:**

**Ingresos Operacionales y EBITDA (2014)**

Razón Social	Departamento	Sector	Ingresos Operacionales (Millones)	Ebitda (Millones)
HEWLETT PACKARD	Bogotá	Enseres Domésticos	961.595,7	14957
IBM	Bogotá	TI Software	819.358,5	106307
EFICACIA S.A.	Valle del Cauca	BPOs	443.488,6	10554
ORACLE	Bogotá	TI Software	433.944,4	54681
CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S.	Valle del Cauca	BPOs	403.801,6	74012
MULTIENLACE S A	Antioquia	BPOs	258.431,4	44421
LEVEL 3 COLOMBIA S A	Bogotá	Telecomunicaciones	246.535,3	70643
TELEPERFORMANCE COLOMBIA SAS	Bogotá	BPOs	229.592,8	14950
CONTACT CENTER AMERICAS S. A.	Bogotá	BPOs	200.197,7	37623
EXPERIAN COMPUTEC SAS	Bogotá	Otros servicios emp	155.219,9	72338
ATENTO COLOMBIA S A	Bogotá	BPOs	146.822,5	21.045
ADECCO SERVICIOS COLOMBIA S A	Bogotá	Suministro de personal	142.518,8	3.657
LOGYTECH MOBILE	Cundinamarca	BPOs	131.926,5	8.204
INDRA COLOMBIA LTDA	Bogotá	TI Software	123.341,0	8.597
UNISYS DE COLOMBIA S A	Bogotá	BPOs	117.085,5	
TELECENTER PANAMERICANA LTDA	Valle del Cauca	BPOs	114.601,9	8.801
DIGITEX INTERNACIONAL LTDA	Bogotá	BPOs	111.982,2	17.992
VENTAS Y SERVICIOS S.A.	Bogotá	BPOs	102.453,6	11.766
PRICE WATERHOUSE COOPERS ASESORES GERENCIALES LTDA	Bogotá	Asesorías Técnicas profesionales	92.198,8	10.263

Fuente: Cálculos DIB, PTP basados en Superintendencia de Sociedades.