

# SECTOR : CONTACT CENTERS Y BPO

## Informe Global Mercado Colombiano

### año 2012

*Informe elaborado por la Asociación  
Colombiana de Contact Centers y BPO*



ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE  
**Contact Centers y BPO**



# CIFRAS DE LA INDUSTRIA año 2.012



## Ventas y Exportaciones

| Año  | VENTAS           | EXPORTACIONES  |
|------|------------------|----------------|
| 2001 | \$ 104.566.000   |                |
| 2002 | \$ 170.000.000   |                |
| 2003 | \$ 223.000.000   |                |
| 2004 | \$ 272.875.000   |                |
| 2005 | \$ 344.313.000   | \$ 35.000.000  |
| 2006 | \$ 520.160.000   | \$ 73.124.000  |
| 2007 | \$ 771.068.000   | \$ 126.390.000 |
| 2008 | \$ 956.971.000   | \$ 165.604.000 |
| 2009 | \$ 1.129.303.734 | \$ 191.198.634 |
| 2010 | \$ 1.345.869.239 | \$ 228.797.770 |
| 2011 | \$ 1.686.988.171 | \$ 296.457.871 |
| 2012 | \$ 1.998.225.634 | \$ 359.680.614 |

\* Cifras en COP Miles de millones

El crecimiento porcentual en los ingresos operacionales de la industria del año 2.011 al año 2.012 es de 18,45%

# CIFRAS DE LA INDUSTRIA año 2.012



## Ventas y Exportaciones

| Año         | VENTAS                  | EXPORTACIONES         |
|-------------|-------------------------|-----------------------|
| 2001        | \$ 104.566.000          |                       |
| 2002        | \$ 170.000.000          |                       |
| 2003        | \$ 223.000.000          |                       |
| 2004        | \$ 272.875.000          |                       |
| 2005        | \$ 344.313.000          | \$ 35.000.000         |
| 2006        | \$ 520.160.000          | \$ 73.124.000         |
| 2007        | \$ 771.068.000          | \$ 126.390.000        |
| 2008        | \$ 956.971.000          | \$ 165.604.000        |
| 2009        | \$ 1.129.303.734        | \$ 191.198.634        |
| 2010        | \$ 1.345.869.239        | \$ 228.797.770        |
| 2011        | \$ 1.686.988.171        | \$ 296.457.871        |
| <b>2012</b> | <b>\$ 2.126.285.106</b> | <b>\$ 382.731.319</b> |

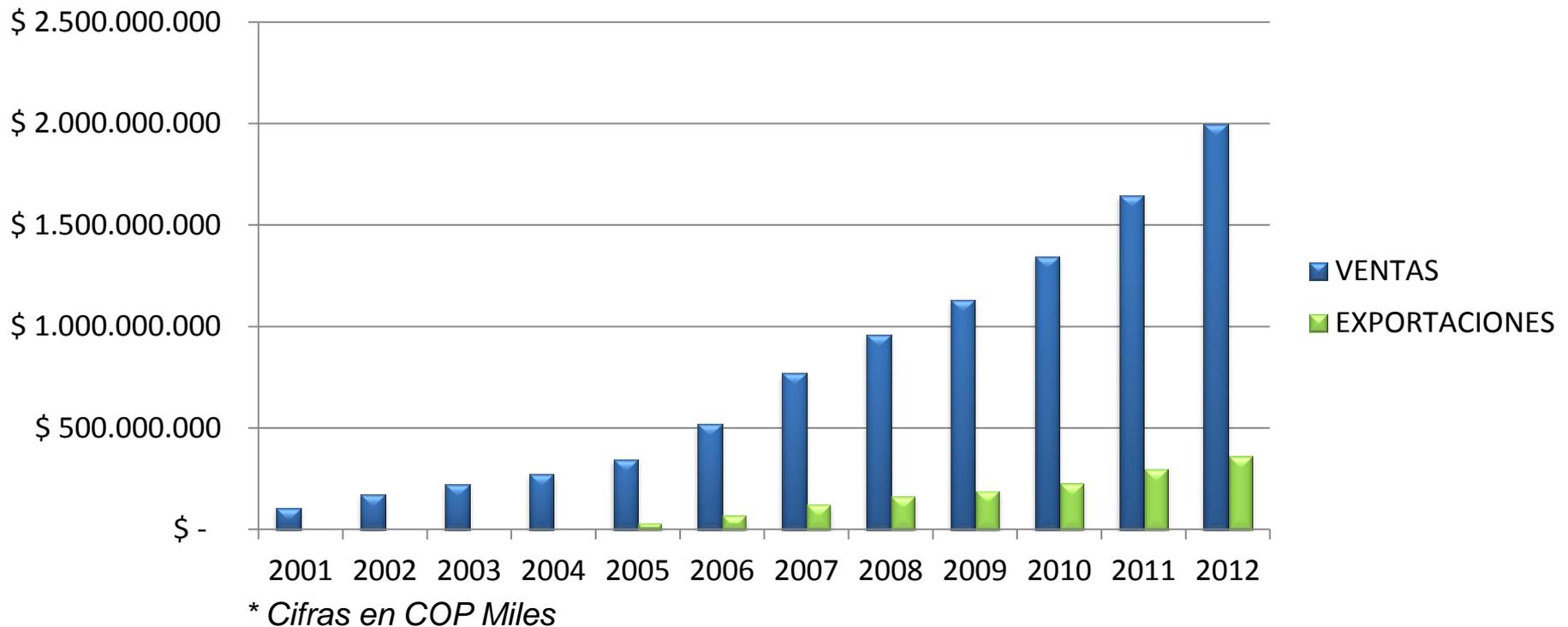
\* Cifras en COP Miles de millones

Para el año 2.012 existen nuevas compañías censadas con ventas de \$130.000 MM, lo que sumaría ventas generales estimadas por valor de \$ 2,1 billones de pesos

# CIFRAS DE LA INDUSTRIA año 2.012



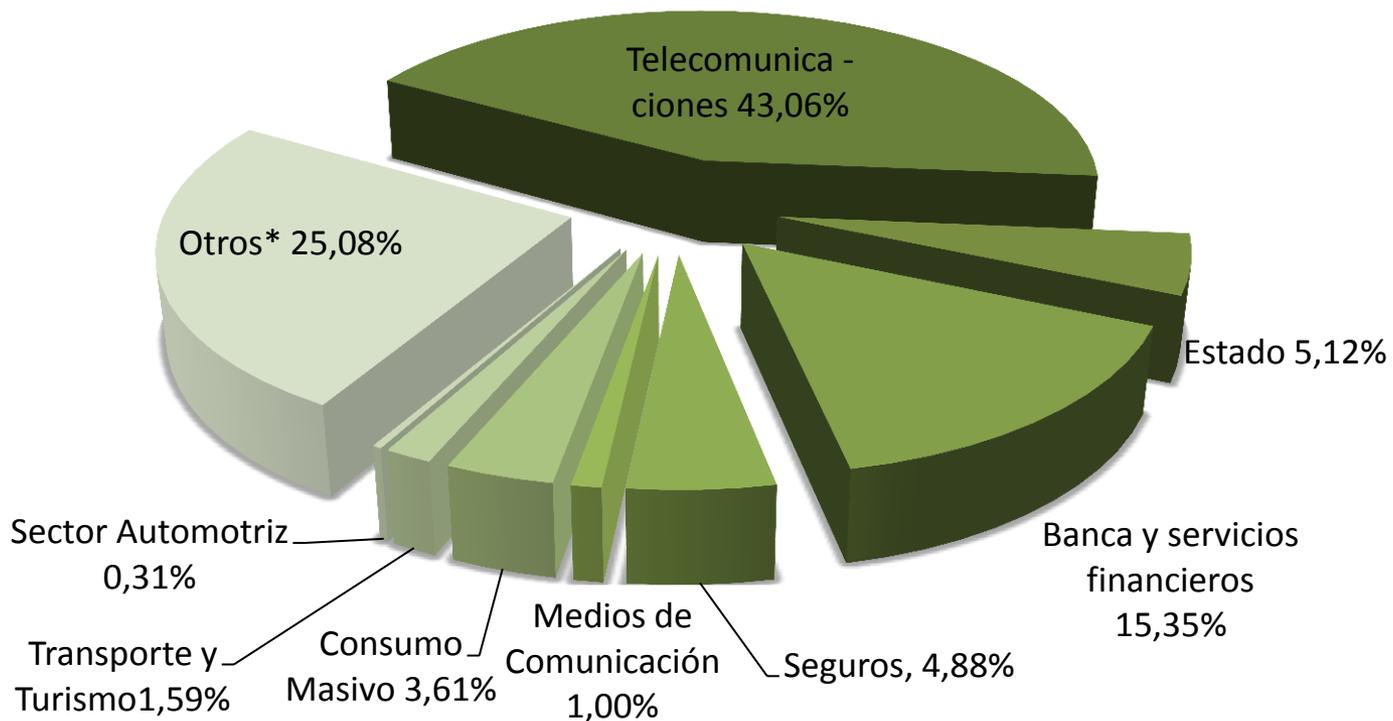
## Ventas y Exportaciones



El 73% de las ventas en el 2012 fueron generadas por empresas afiliadas a la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO

# CIFRAS DE LA INDUSTRIA año 2.012

## Principales sectores atendidos



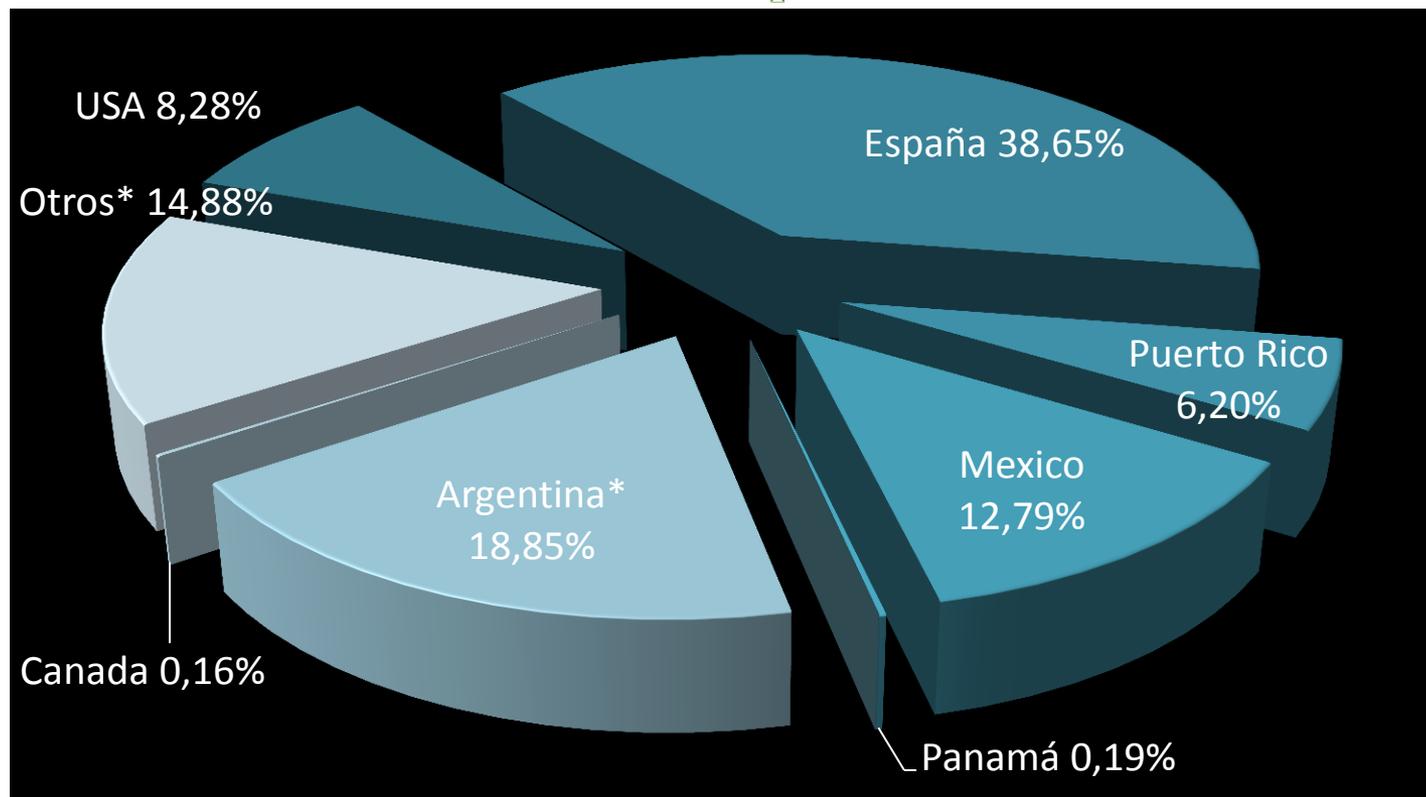
El sector de Telecomunicacion es sigue siendo el mayor demandante de servicios tercerizados, con el 43% de las ventas en el sector

\* Otros: principalmente Salud, Educación, Televisión, Transito, Farmacéutico, Servicios Públicos, Hidrocarburos

# CIFRAS DE LA INDUSTRIA año 2.012



## Principales destinos de Exportaciones



Los destinos Principales de exportaciones son mercados de habla hispana: Argentina (18,85%), España (38,65%) y México (12,79%).

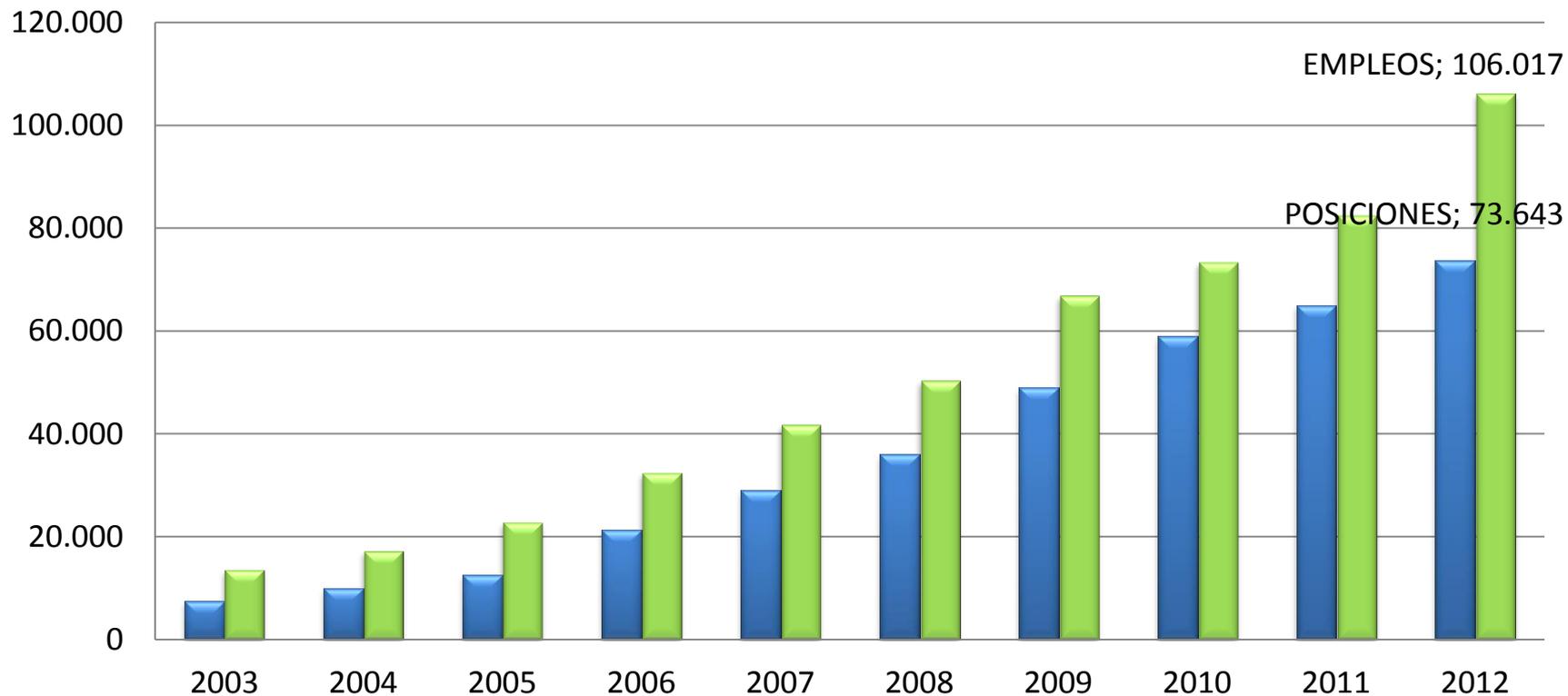
\*Otros: Ecuador, Venezuela, Chile, Perú

\* El valor de Argentina corresponde mayoritariamente las operaciones de DIRECTV en Colombia

# CIFRAS DE LA INDUSTRIA año 2.012



## Posiciones y Empleos

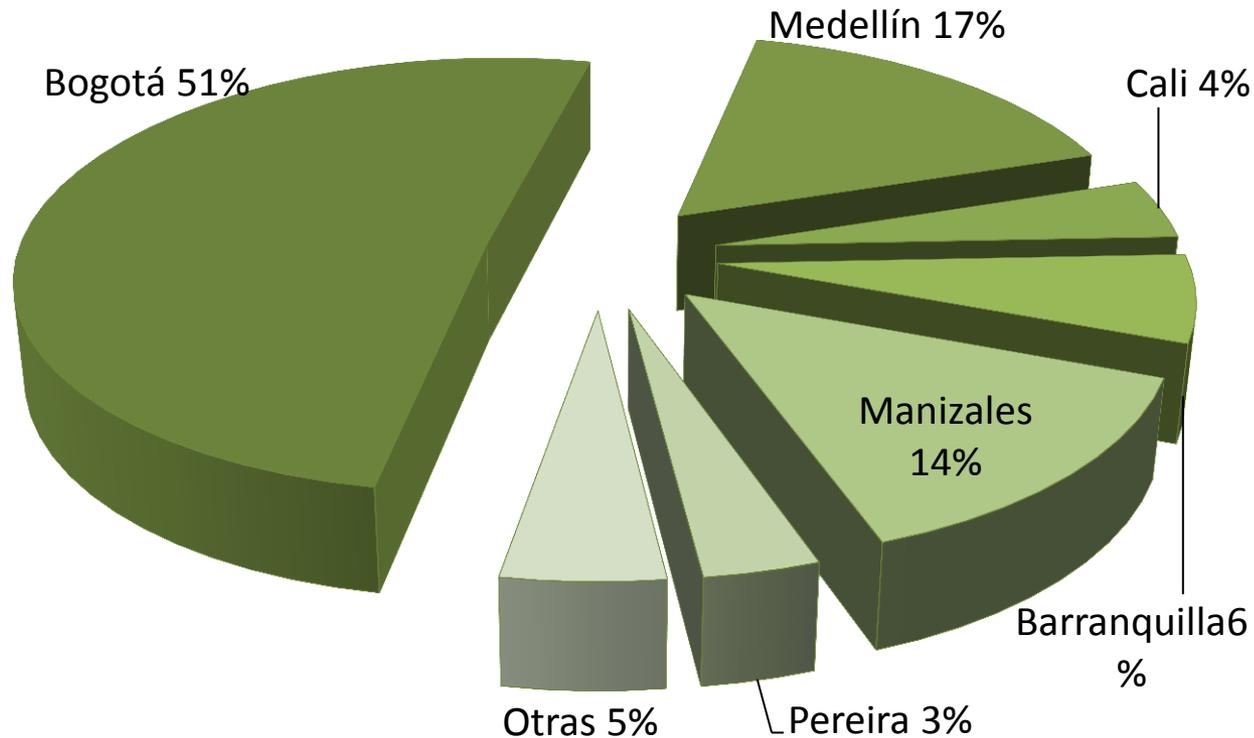


El 75% de los empleos de la industria en el 2012 fueron generados por empresas afiliadas a la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO

# CIFRAS DE LA INDUSTRIA año 2.012



## Distribución geográfica: Empleos



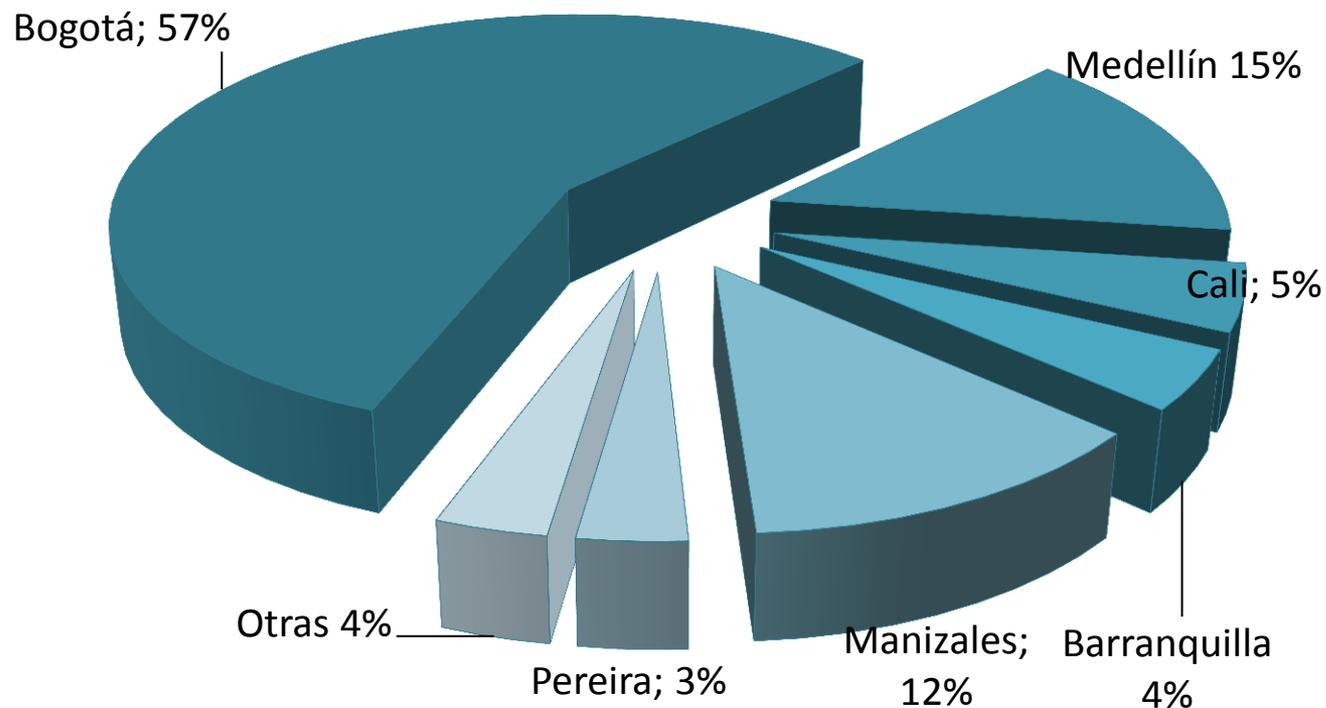
El Industria de Contact Center y BPO creció cerca del 30% los empleos generados respecto al año 2011

Porcentaje de empleos por ciudad

# CIFRAS DE LA INDUSTRIA año 2.012



## Distribución geográfica: Posiciones

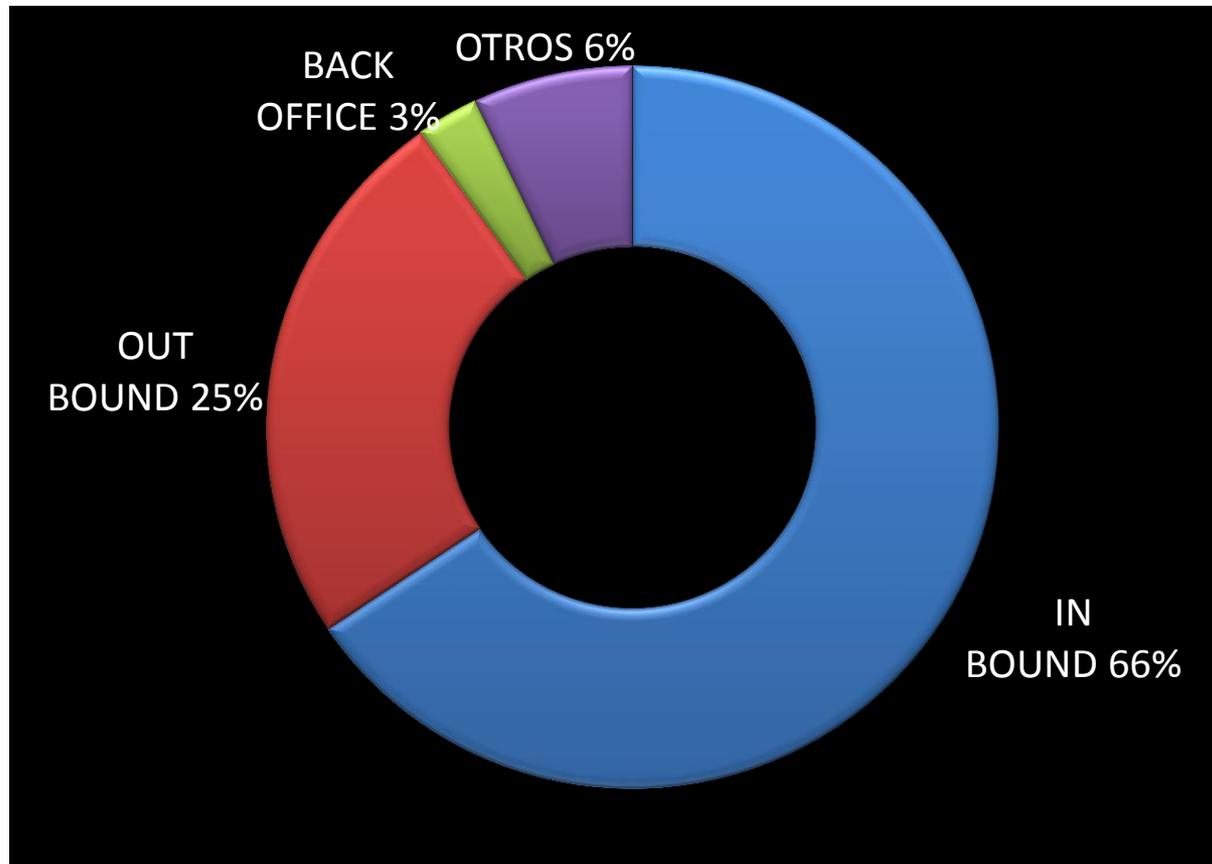


El crecimiento en Posiciones del 2011 al 2012 fue cercano al 27%

# CIFRAS DE LA INDUSTRIA año 2.012



## Tipo de actividad



# CONCLUSIONES DE LA INDUSTRIA año 2.012



## Calidad

### Datos Relevantes

- El 29% de las empresas del censo trabajan actualmente en alguna certificación.
- Las principales certificaciones usadas en el sector son: ISO 9001 e ISO 27001.

# CONCLUSIONES DE LA INDUSTRIA

## año 2.012



## Otras conclusiones

### Datos Relevantes

- ✓ La industria continúa creciendo de manera sostenida , del 2011 a 2012 las ventas incrementaron un 18,45% respecto al año anterior. Este indicador resulta bastante positivo teniendo en cuentas que la evolución de la economía Colombiana en el 2.012 varió en 4.0%.
- ✓ La dinámica exportadora de las empresas crece de manera acelerada, alrededor de un 20 % en los últimos tres años.
- ✓ Aproximadamente el 18% del total de ingresos del sector son generados por la exportación de servicios.

# CONCLUSIONES DE LA INDUSTRIA año 2.012



## Otras conclusiones

### Datos Relevantes

- ✓ El principal segmento atendido por la industria es “Telecomunicaciones”. La penetración de nuevas verticales y desarrollo de servicios de mayor valor permitirá continuar con la tendencia de ventas y exportaciones.

# FICHA TECNICA



- ✓ Para la obtención de resultados se consideró la información de 40 compañías.
- ✓ Las compañías incluidas dentro de la consolidación de cifras no son solo asociados, también incluye otras empresas representativas de la industria.
- ✓ El valor en ventas y exportaciones del reporte tiene que ver directamente con los ingresos operacionales que las compañías reportan en sus estados financieros al finalizar sus años fiscales.
- ✓ La cifra de empleos es medida con corte a 31 de Diciembre de cada año, es decir se mide en períodos anuales iguales y con un mismo corte.



ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE  
**Contact Centers y BPO**

*UNICA ASOCIACIÓN DEDICADA AL FORTALECIMIENTO DE LA  
INDUSTRIA DE LOS CONTACT CENTERS Y BPO EN COLOMBIA*

CALLE 99 # 7<sup>a</sup> 77 OFICINA: 202

[info@acdecc.org](mailto:info@acdecc.org)

[www.acdecc.org](http://www.acdecc.org)