

Bogotá, ciudad con grandes oportunidades para contact centers

COLOMBIA

Es el 4to mercado en Latam de BPO.

Según Global Services Location Index 2017 de ATKearney:

10^{mo}

país más competitivo del mundo.

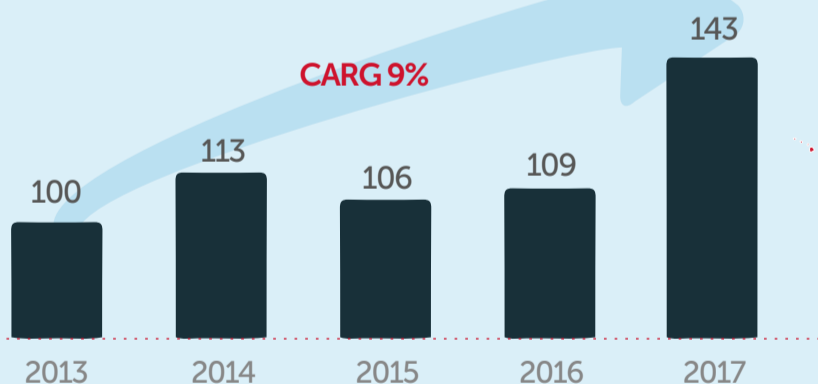
3^{ro}

en Latinoamérica, después de Brasil y Chile, para desarrollar una operación de servicios globales.

Industria con alto componente internacional

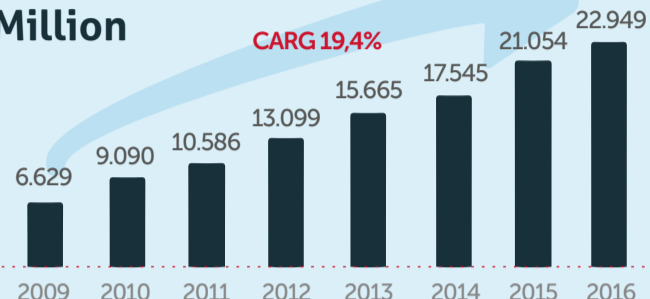
63% de los contact centers en Colombia exportan servicios.

Exportaciones de Contact Centers en Colombia, 2013-2017 (US\$ millones)

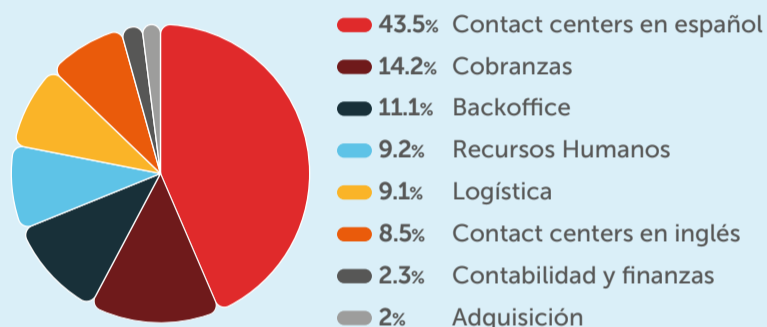


Uno de los sectores más dinámicos de la economía colombiana, con un crecimiento promedio anual de 19,4% en los últimos 7 años.

Tamaño del mercado de Tercerización de Servicios en Colombia (2009-2016) US\$ Million



BPO por tipo de servicio (2016)

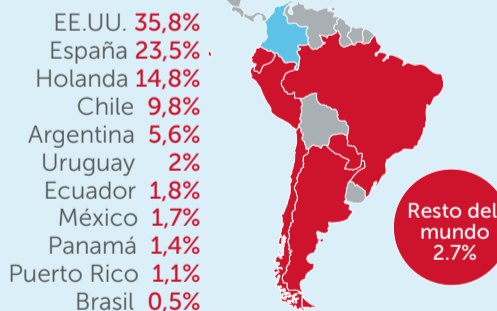


El 58% de los contact centers ofrecen servicios en 1 idioma (español), 29% en 2 idiomas (+inglés), el 10% en 3 idiomas (+portugués/francés) y 3% en más de 4 idiomas.

Destino de exportación de Call Centers 2017

Más del 40% de los contact centers son de capital extranjero

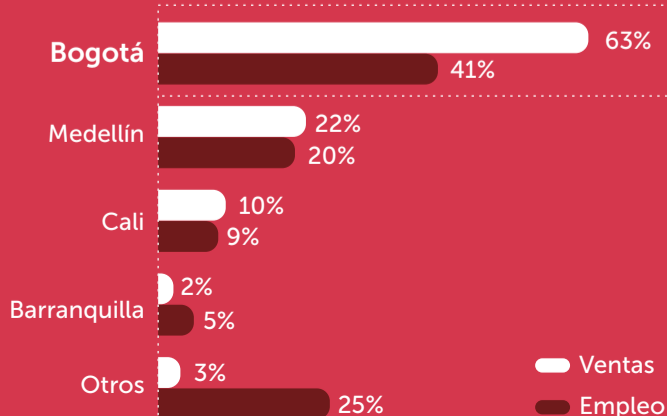
España, Estados Unidos, Chile y Argentina, sobresalen como los principales inversionistas concentrando el 44%, 26%, 9% y 4% respectivamente de los "sites" instalados en el país.



BOGOTÁ

Principal clúster de Contact Centers en Colombia.

Ingresos y empleo de contact centers por ciudades en Colombia



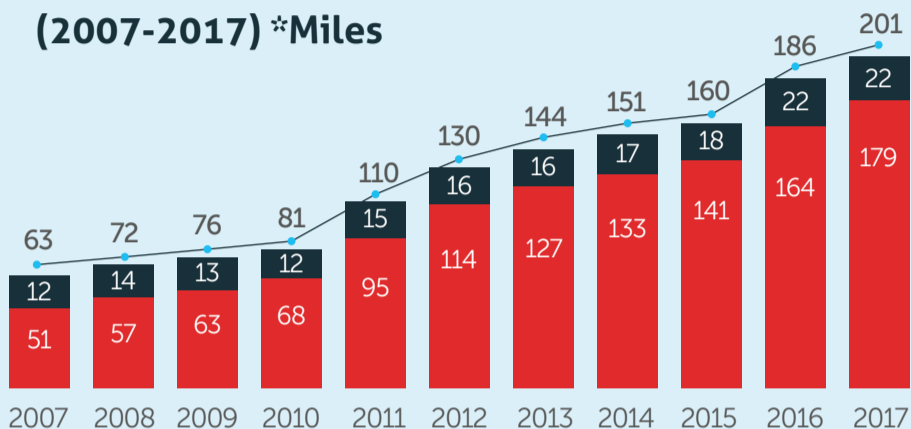
Algunas empresas extranjeras de contact centers instaladas en Bogotá

CONVERGYS/CONCENTRIX
SUTHERLAND + ACS
TELEPERFORMANCE
SITEL + AVANZA + ALLUS
GRUPO KONECTA + ATENTO

Talento Humano

En los últimos 10 años, el número de graduados anuales en Colombia en áreas de interés se ha triplicado, pasando de 63.800 en 2007 a 201.600 en 2017. Administración, economía, contaduría y afines registran un crecimiento promedio anual del 13%; ingeniería de sistemas, telemática y afines, un 6%

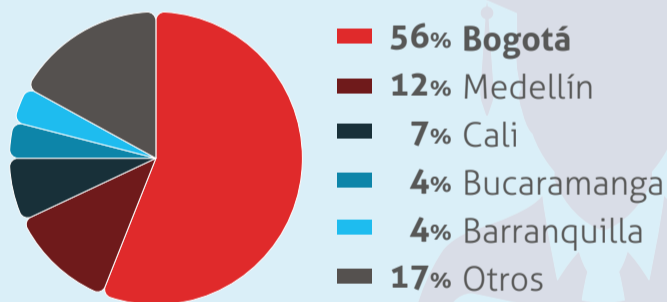
Número de graduados en Colombia en carreras seleccionadas (2007-2017) *Miles



■ Administración, economía, contaduría y afines ■ Total
■ Ingeniería de sistemas, telemática y afines

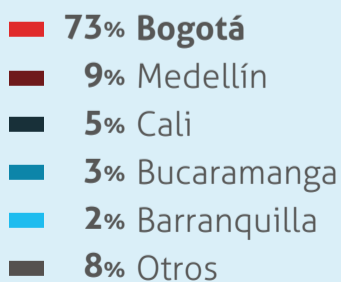
Bogotá sobresale como el principal clúster educativo del país, con el 56% de los graduados en carreras de interés.

Graduados en carreras seleccionadas por ciudad (2007-2017)



Se estima que entre el 8 y 17% de la fuerza laboral colombiana es bilingüe (2 - 4,5 millones). Bogotá concentra más del 70% de esta población.

Población bilingüe en Colombia

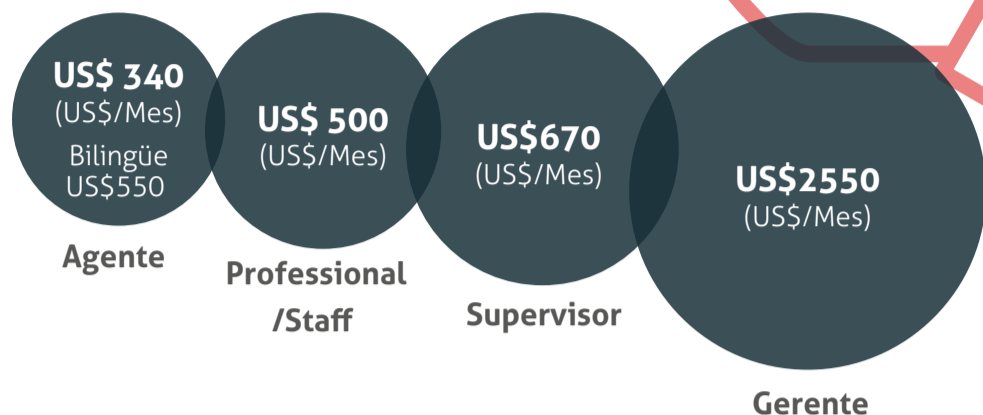


Invest in Bogota es la agencia de promoción de inversión de Bogotá y Cundinamarca. La Agencia ofrece a inversionistas, libre de todo costo y con total confidencialidad, servicios especializados para cada etapa de su proceso de inversión: fase de exploración, instalación, operación y reinversión.

Carrera 7 No. 71-21, Torre B, Suite 407, Bogotá, Colombia.
PBX: +57 (1) 742 3030
info@investinbogota.org
www.investinbogota.org

Una industria con salarios competitivos

Promedio salarial Contact Centers, 2017 (US\$/Mes)



Tasa de cambio: US\$ 1 = COP\$ 2.800

Los salarios no incluyen los beneficios sociales asumidos por el empleador. Estos están entre el 34% - 50%.

Posición estratégica de Bogotá



47 Conexiones aéreas internacionales diarias

Zona horaria este EE.UU.

Acento neutral con disposición al servicio

Bajo riesgo de desastres naturales (terremotos).

Apoyo institucional



Incentivos tributarios

- Régimen de zonas francas.
- Incentivos a la contratación de personal.
- Exención de IVA y beneficios de exportación / importación.
- Incentivos de I+D+i.