

Bogotá, ciudad con grandes oportunidades para contact centers

COLOMBIA

Es el 4º mercado en Latam de BPO

Según Global Services Location Index 2017 de ATKearney:

10º
3º

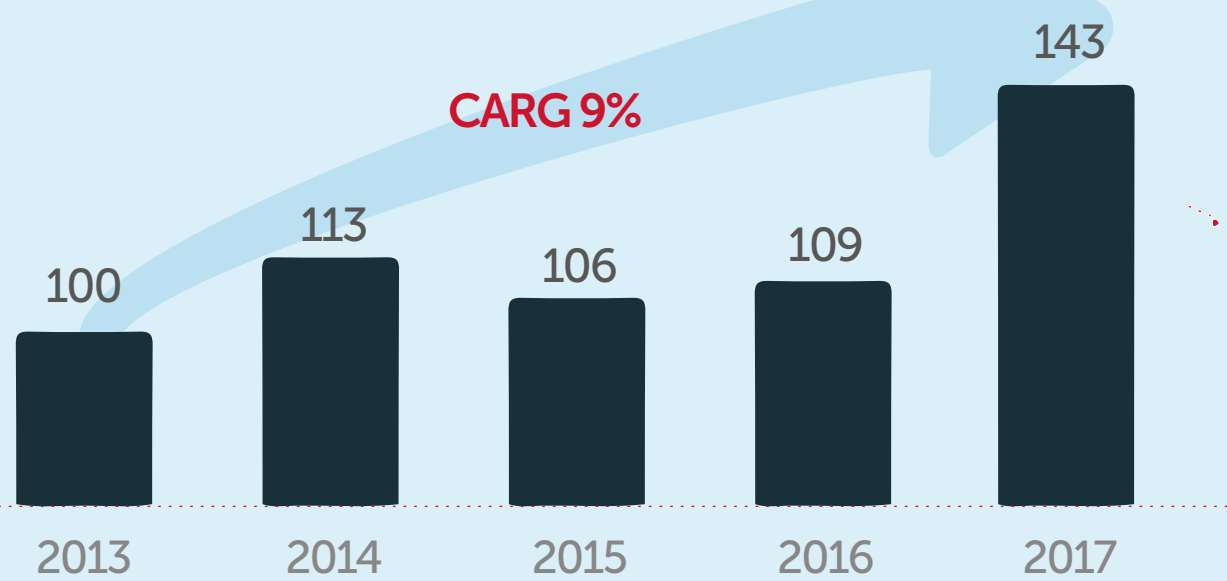
país más competitivo del mundo.

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

Industria con alto componente internacional

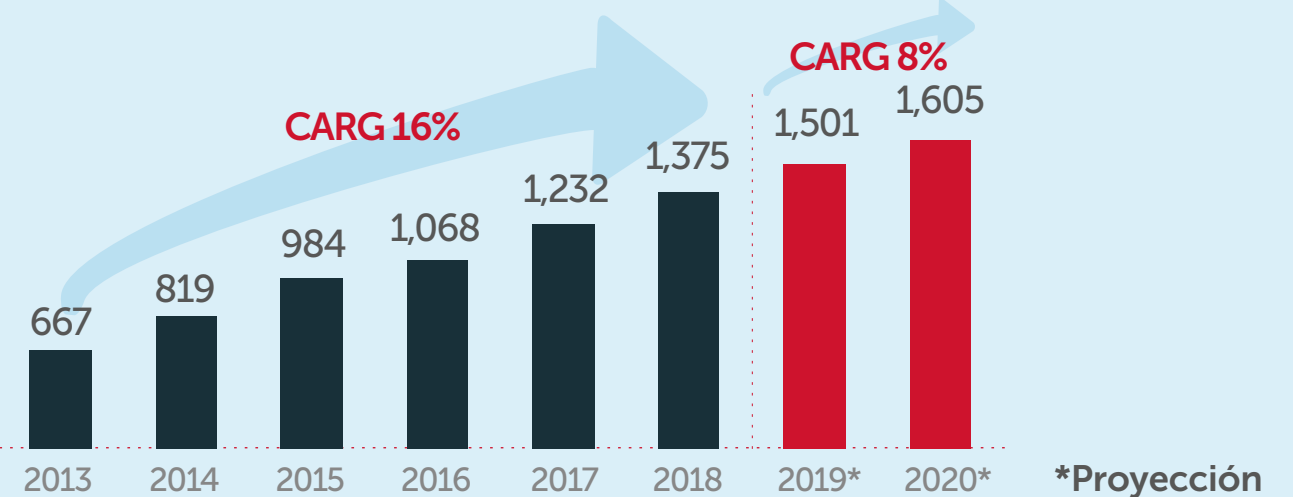
63% de los contact centers en Colombia exportan servicios.

Exportaciones de contact centers en Colombia, 2013-2017 (US\$ millones)

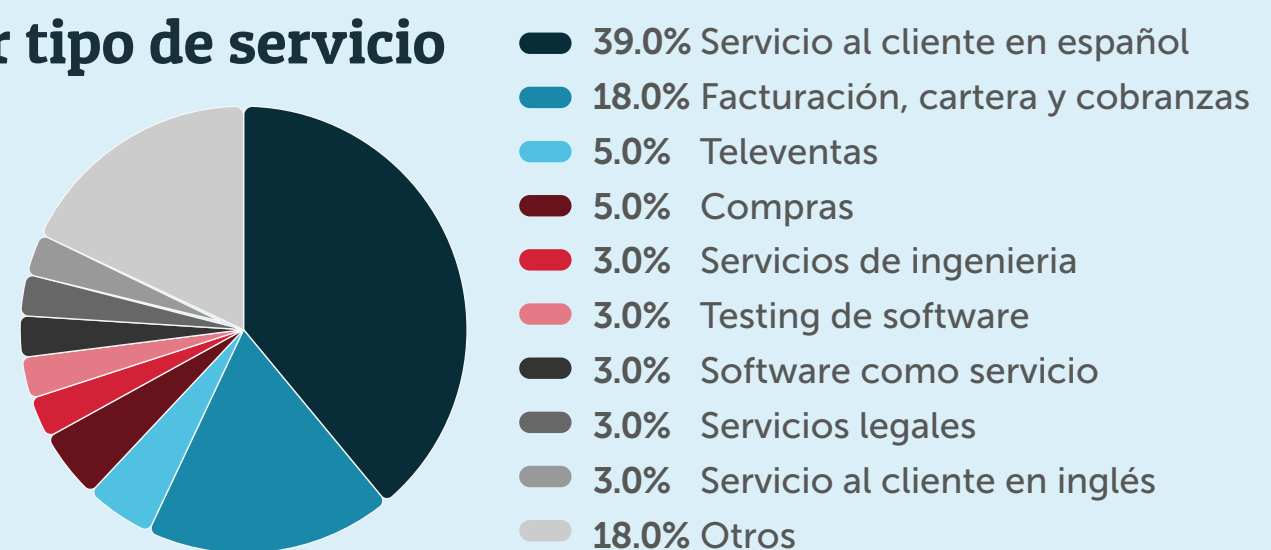


Uno de los sectores más dinámicos de la economía colombiana, con un crecimiento promedio anual de 16% en los últimos 5 años y una proyección de crecimiento anual de 8% para los próximos 2 años.

Tamaño del mercado de contact centers en Colombia (2013-2020)* US\$ Millones



BPO por tipo de servicio (2017)



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 contact centers 2017

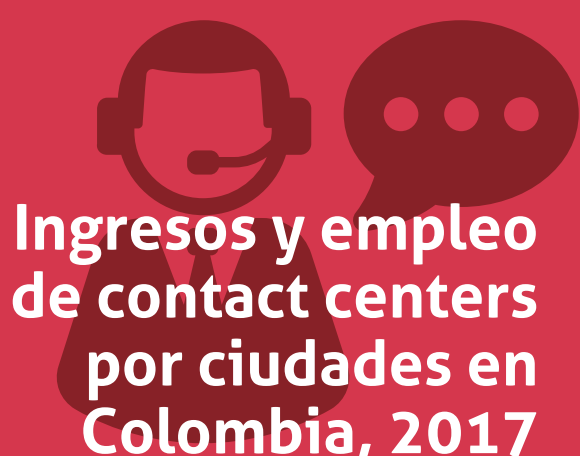


Más del 40% de los contact centers son de capital extranjero

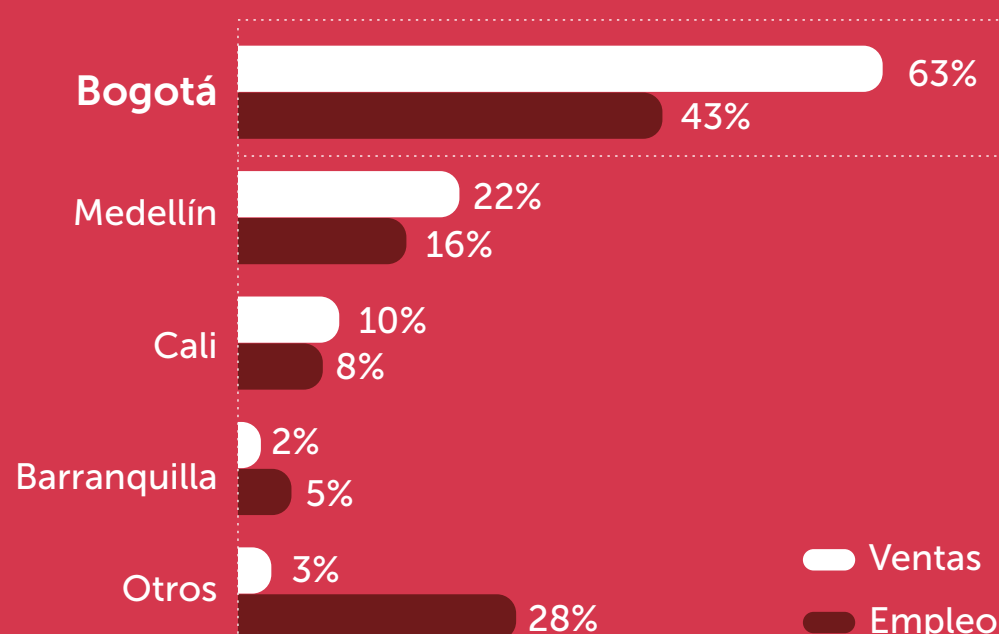
España, Estados Unidos, Chile y Argentina sobresalen como los principales inversionistas concentrando el 44%, 26%, 9% y 4% respectivamente de los "sites" instalados en el país.

BOGOTÁ

Principal clúster de contact centers en Colombia



Ingresos y empleo de contact centers por ciudades en Colombia, 2017



Algunos contact centers internacionales instalados en Bogotá

CONCENTRIX/CONVERGYS
SUTHERLAND + SITEL + SYKES
TELEPERFORMANCE + ARVATO
AVANZA + KONECTA + ATENTO
UNISONO + TELEMARCK + ONELINK

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%.

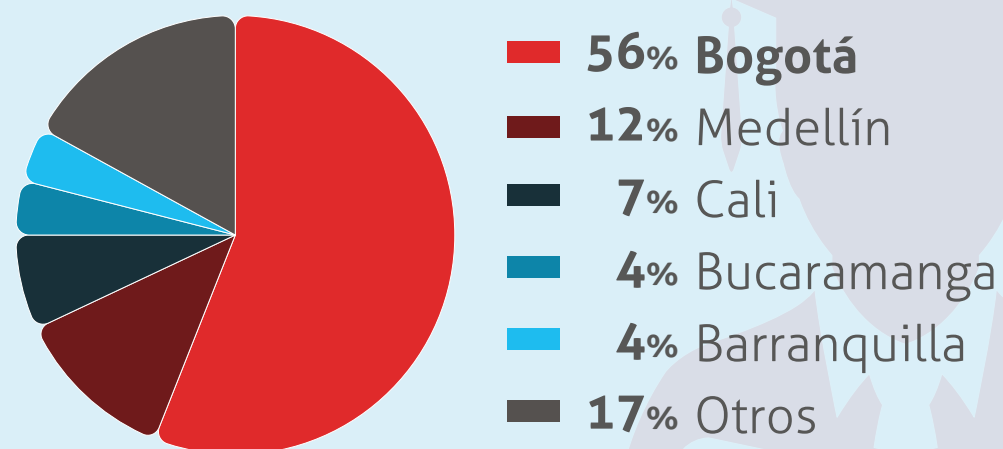
Número de graduados en Colombia en carreras seleccionadas (2007-2017) *Miles



■ 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.

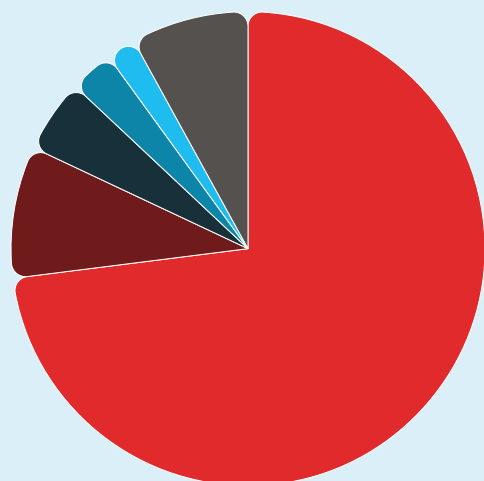
Graduados en carreras seleccionadas por ciudad (2007-2017)



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

■ 73% Bogotá
■ 9% Medellín
■ 5% Cali
■ 3% Bucaramanga
■ 2% Barranquilla
■ 8% Otros



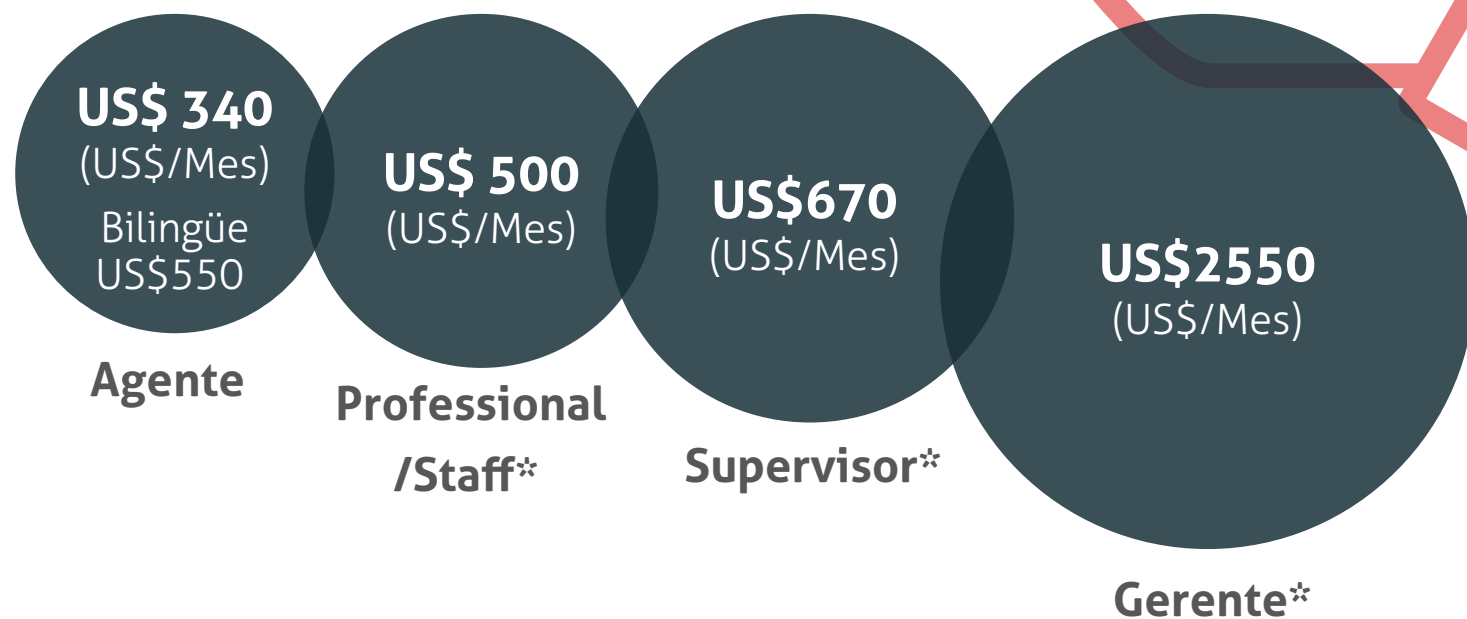
Invest in Bogota es la agencia de promoción de inversión de Bogotá y Cundinamarca. La Agencia ofrece a inversionistas, libre de todo costo y con total confidencialidad, servicios especializados para cada etapa de su proceso de inversión: fase de exploración, instalación, operación y reinversión.

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

Conozca más en 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%.

*Estas posiciones son bilingües

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

Invest in **Bogotá**