



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de
Cali

Sondeo Empresarial Competitividad BPO-Contact Center Cali

—
Analítica y Estudios Económicos

Sondeo Empresarial Competitividad BPO Contact Center Alcaldía de Santiago de Cali-Cámara de Comercio de Cali

Técnica

Entrevista telefónica, con aplicación de cuestionario estructurado

Grupo objetivo

Directivos y/o encargados de empresas de BPO del subsector de Contact Center de Cali

Tamaño de muestra

42 encuestas realizadas

Medición

26 de noviembre de 2024 al 30 de enero de 2025

Cobertura

Cali

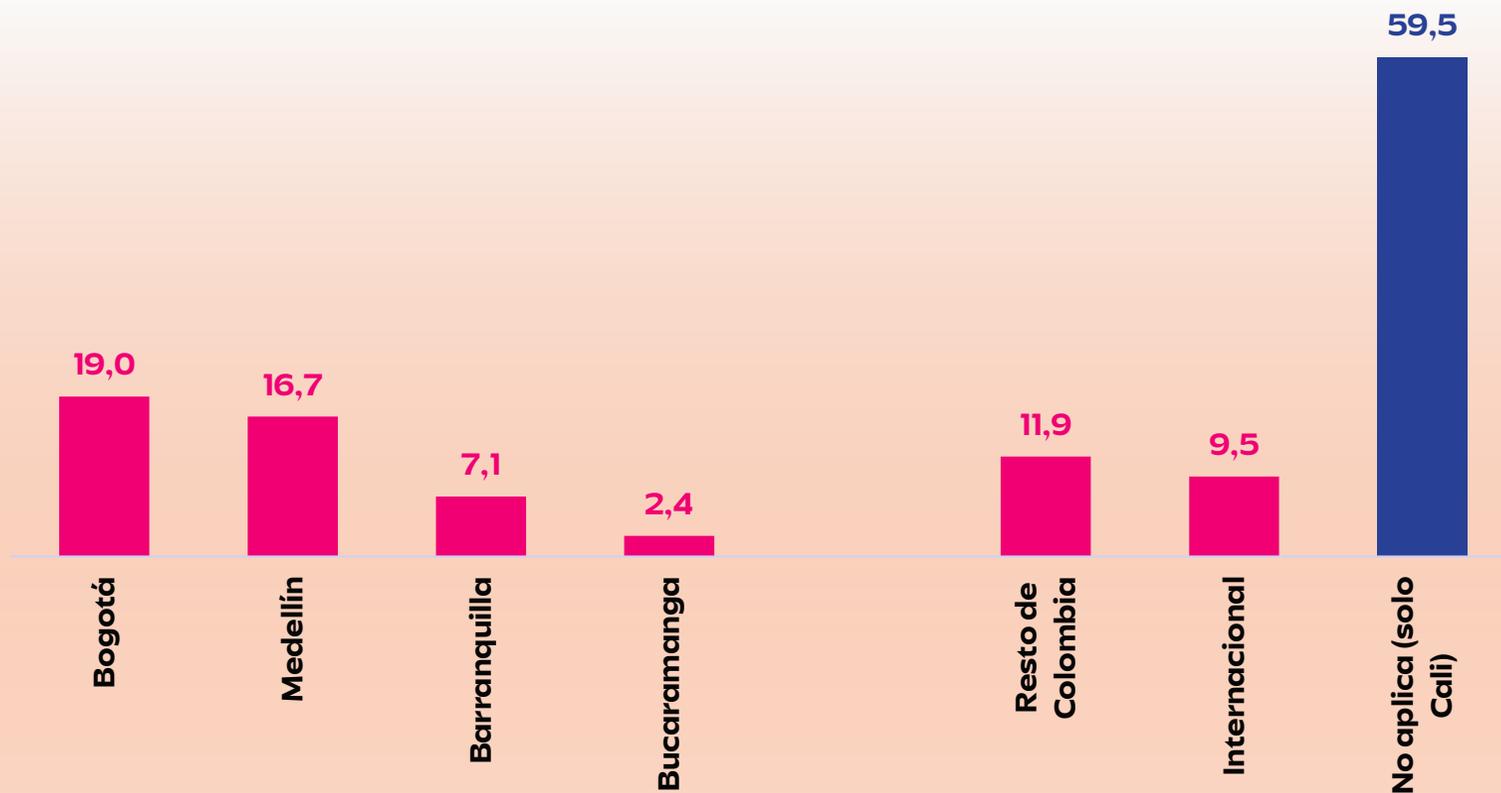


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de
Cali

Porcentaje (%) de empresas de Contact Center en Cali encuestadas según lugar de operaciones



- Las empresas encuestadas en el sondeo **concentran** sus operaciones en **Cali**
- Hay un **alcance limitado** de operación en otras regiones del país y mercados internacionales

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center– Cálculos Cámara de Comercio de Cali
*Selección múltiple

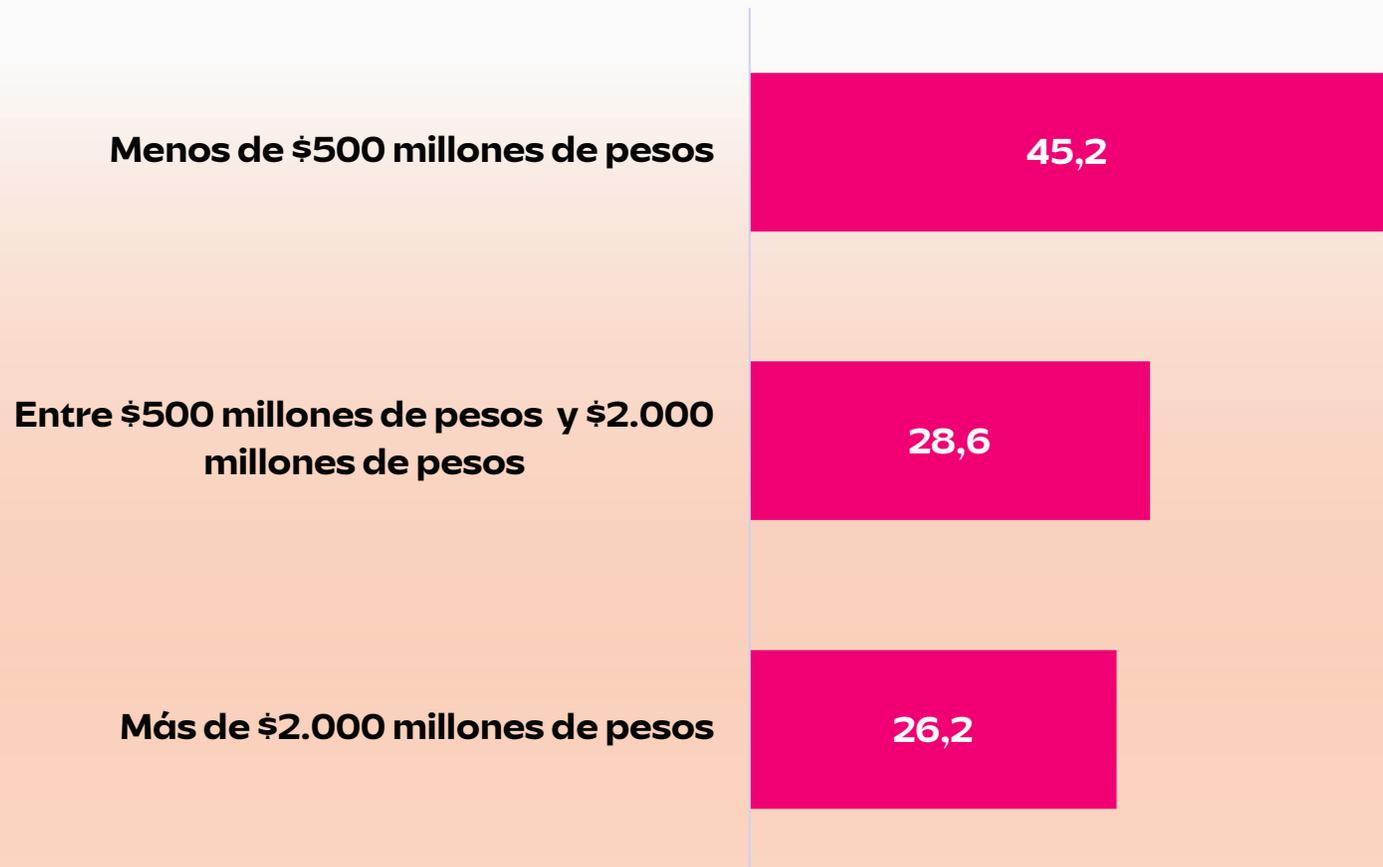


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas según rango de ingresos anuales



- Cerca de la mitad de las empresas de contact center en Cali que participaron en el sondeo reportan ingresos anuales inferiores a **\$500 millones de pesos**
- Más de la quinta parte registran ingresos superiores a **\$2 mil millones de pesos**

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center– Cálculos Cámara de Comercio de Cali



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Número de agentes empleados en empresas de Contact Center en Cali según sondeo

Por Genero

Mujeres
5.096
57,2%

Hombres
3.814
42,8%

Por Tipo de Contratación

Directos
7.867
88,3%

Indirectos*
1.043
11,7%

Total
8.910

- Las empresas de Contact Center en Cali que participaron en el sondeo emplean **8.910 agentes** en sus operaciones
- Predominan **las mujeres**, lo cual puede ser un indicador clave para diseñar políticas de inclusión, formación y bienestar laboral específicas para esta población
- Prevalece la contratación **directa** en el sector, resaltando su relevancia en la generación de empleo en la región

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center– Cálculos Cámara de Comercio de Cali
*Otras modalidades de contratación como outsourcing y temporales



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Número promedio de meses de permanencia laboral de los agentes empleados en las empresas de Contact Center en Cali encuestadas



- Se evidencia una **alta rotación de personal** en el sector, lo que podría estar relacionado con factores como condiciones laborales, oportunidades de crecimiento o dinámicas propias de la industria

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center – Cálculos Cámara de Comercio de Cali

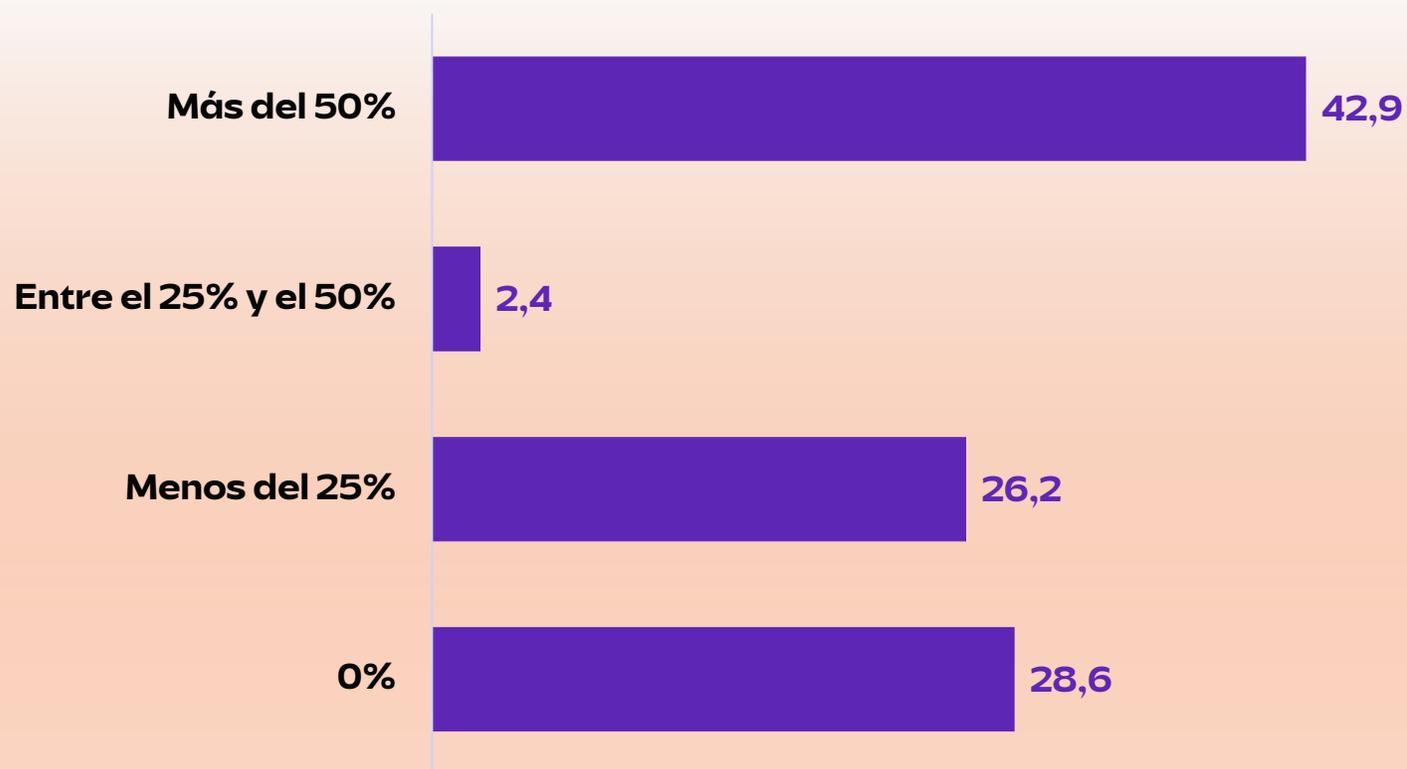


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de agentes empleados en las empresas encuestadas de Contact Center en Cali que poseen nivel B2 o superior en inglés



- Cerca del 43% de las empresas encuestadas, indicaron tener más del 50% de sus agentes contratados con nivel de **inglés B2 o superior**.
- Hay diversidad en los niveles de inglés dentro del sector lo que **sugiere oportunidades para fortalecer las competencias lingüísticas**

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center – Cálculos Cámara de Comercio de Cali



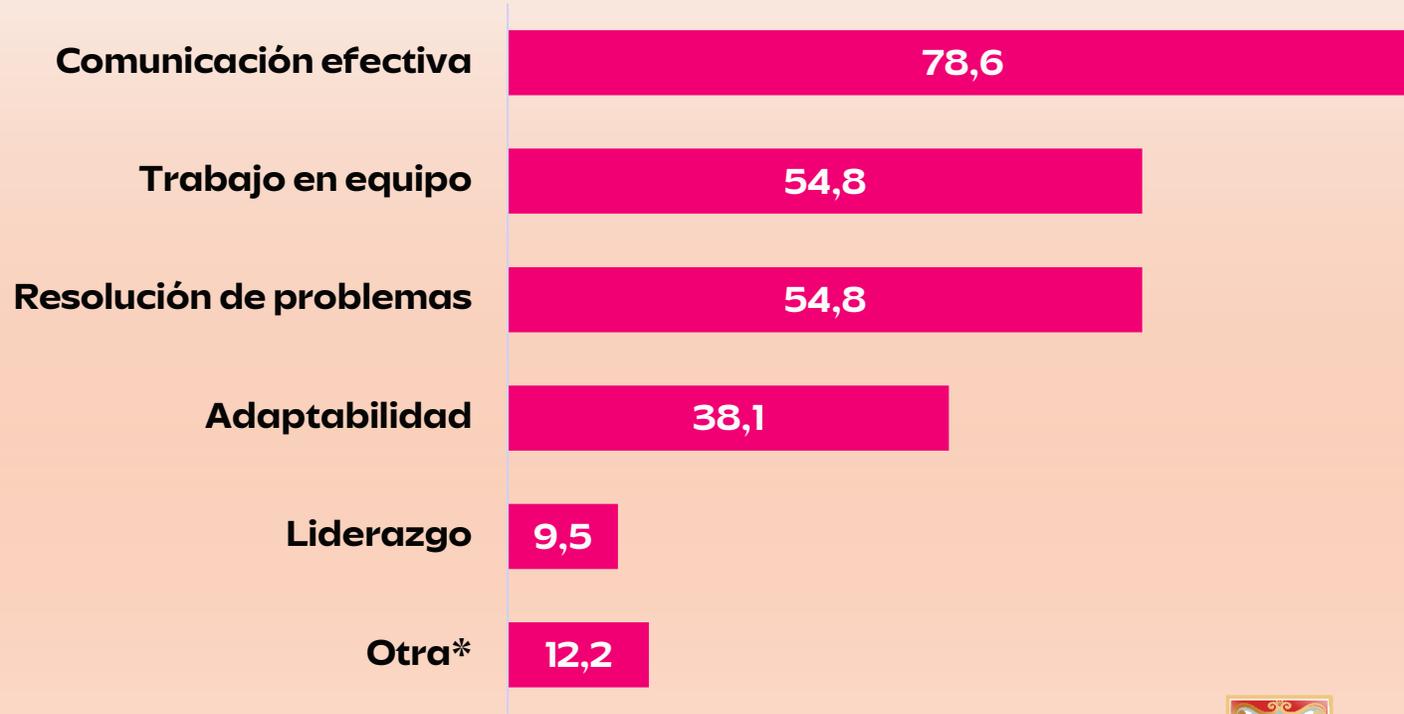
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Se evidencia la prioridad de las empresas encuestadas en habilidades relacionadas con **la interacción y colaboración** para optimizar el desempeño en un entorno altamente dinámico como el de los contact centers

Porcentaje (%) de empresas encuestadas según las habilidades blandas consideradas más importantes al contratar agentes de contact center en Cali



Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center– Cálculos Cámara de Comercio de Cali

*Adherencia a la norma, escucha activa, ganas de aprender y crecer, orientación al logro y ganas de trabajar

**Selección múltiple hasta 3 opciones

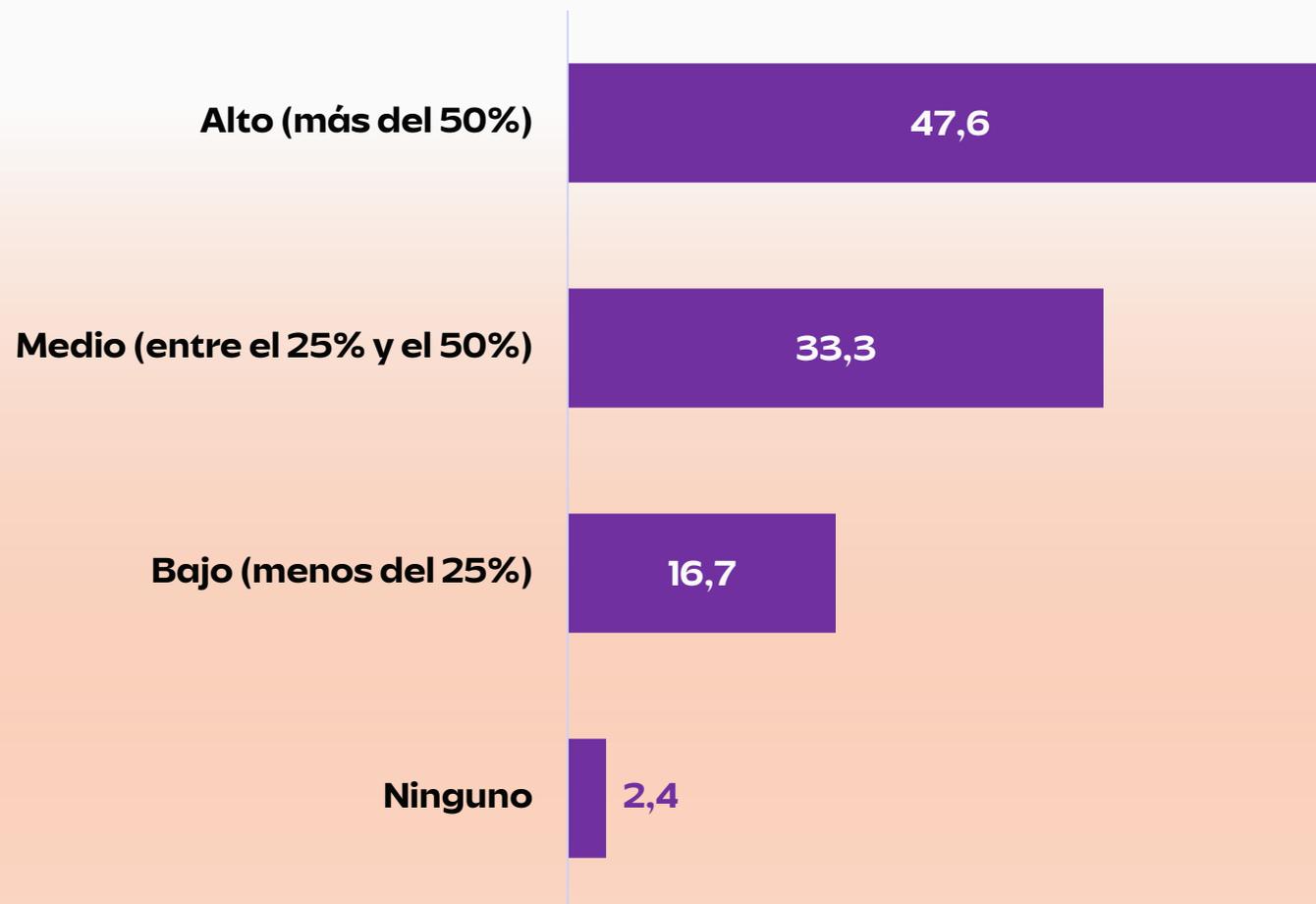


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali según nivel de automatización



- Hay una tendencia significativa hacia la implementación de **tecnologías automatizadas** en el sector
- Aunque aún **persisten oportunidades** para ampliar su adopción, especialmente entre las empresas con niveles bajos o nulos de automatización

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center – Cálculos Cámara de Comercio de Cali

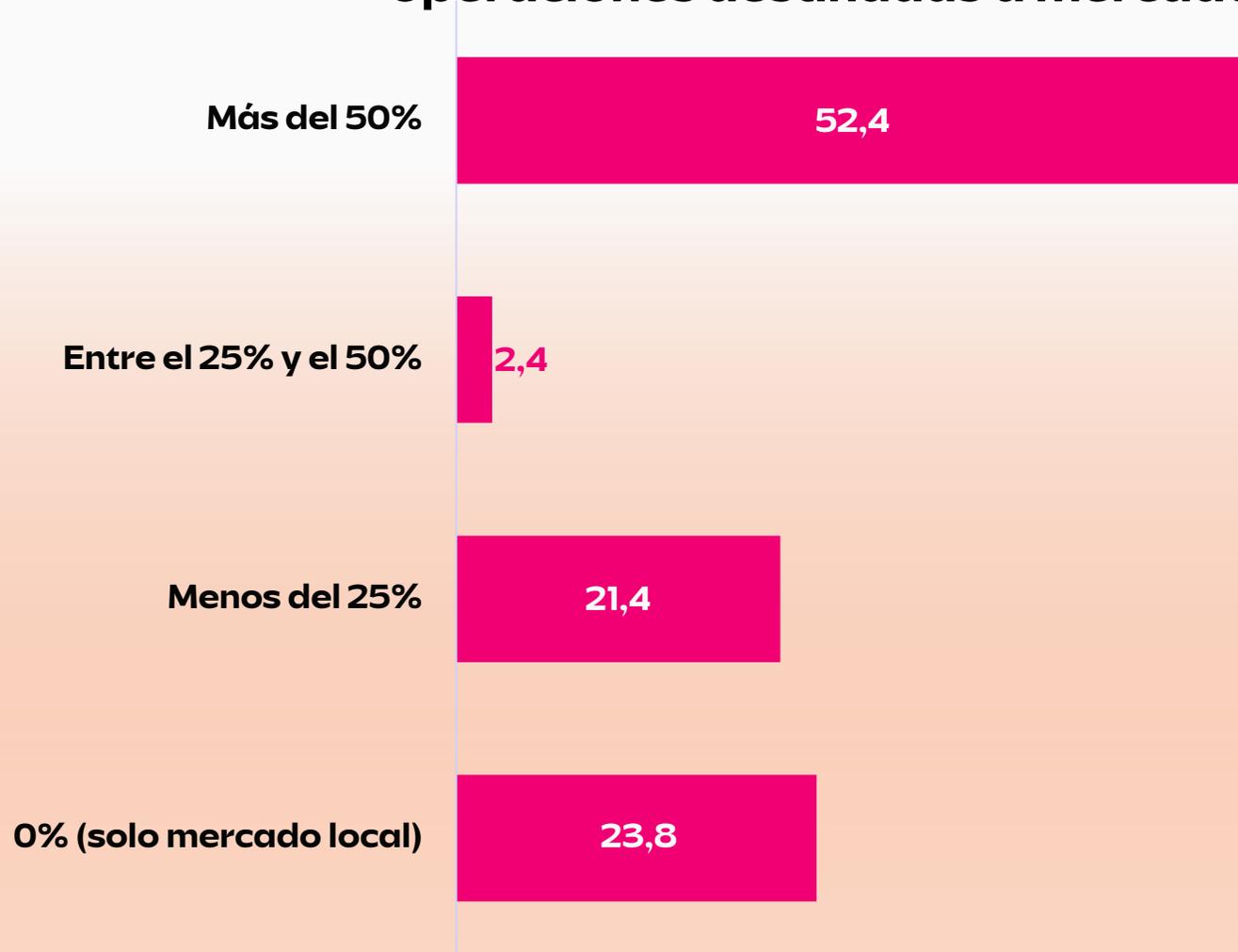


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali según sus operaciones destinadas a mercados internacionales



- Más de la mitad de las empresas encuestadas tiene más del 50% de sus operaciones destinadas a atender mercados internacionales destacando su enfoque en la globalización de servicios

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center – Cálculos Cámara de Comercio de Cali



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali según servicios demandados por los clientes actualmente



- Los **clientes** de las empresas de contact center en Cali encuestadas **priorizan actualmente** la demanda de servicios de atención al cliente
- Se han venido demandando **nuevos y diversos** servicios como guardas virtuales y agendamiento de citas médicas

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center– Cálculos Cámara de Comercio de Cali

*Agendamiento de citas médicas, asistencia financiera, guardas virtuales, outsourcing, interpretación y torres de control ** Selección múltiple hasta 3 opciones

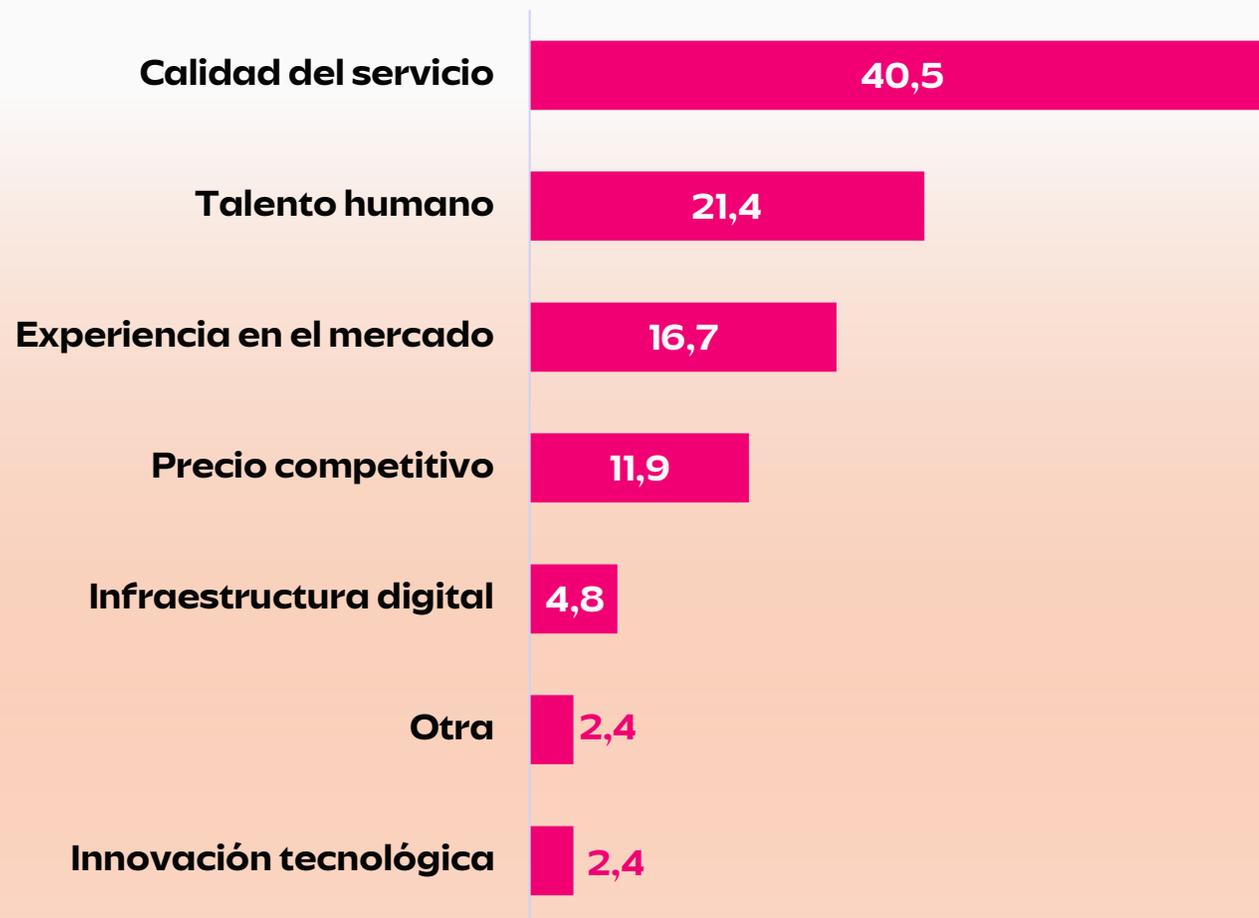


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali según la principal fortaleza competitiva que impulsa el crecimiento de la empresa



- Las empresas encuestadas priorizan la **calidad del servicio** como un pilar estratégico en este sector

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center– Cálculos Cámara de Comercio de Cali

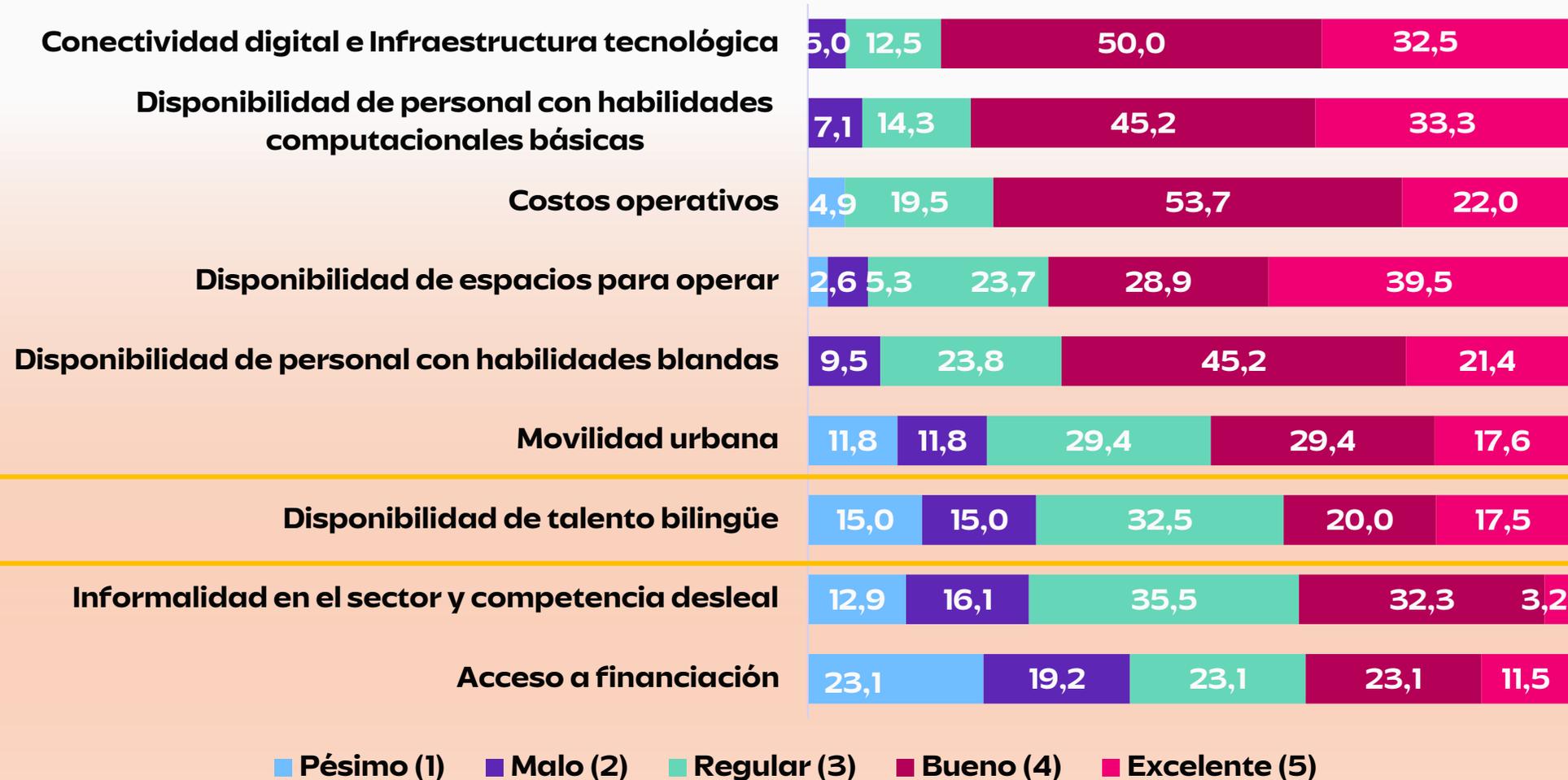


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali según calificación de atributos de la ciudad para el crecimiento de la empresa



Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center – Cálculos Cámara de Comercio de Cali
 *Organizado de mayor a menor según calificación de bueno y excelente

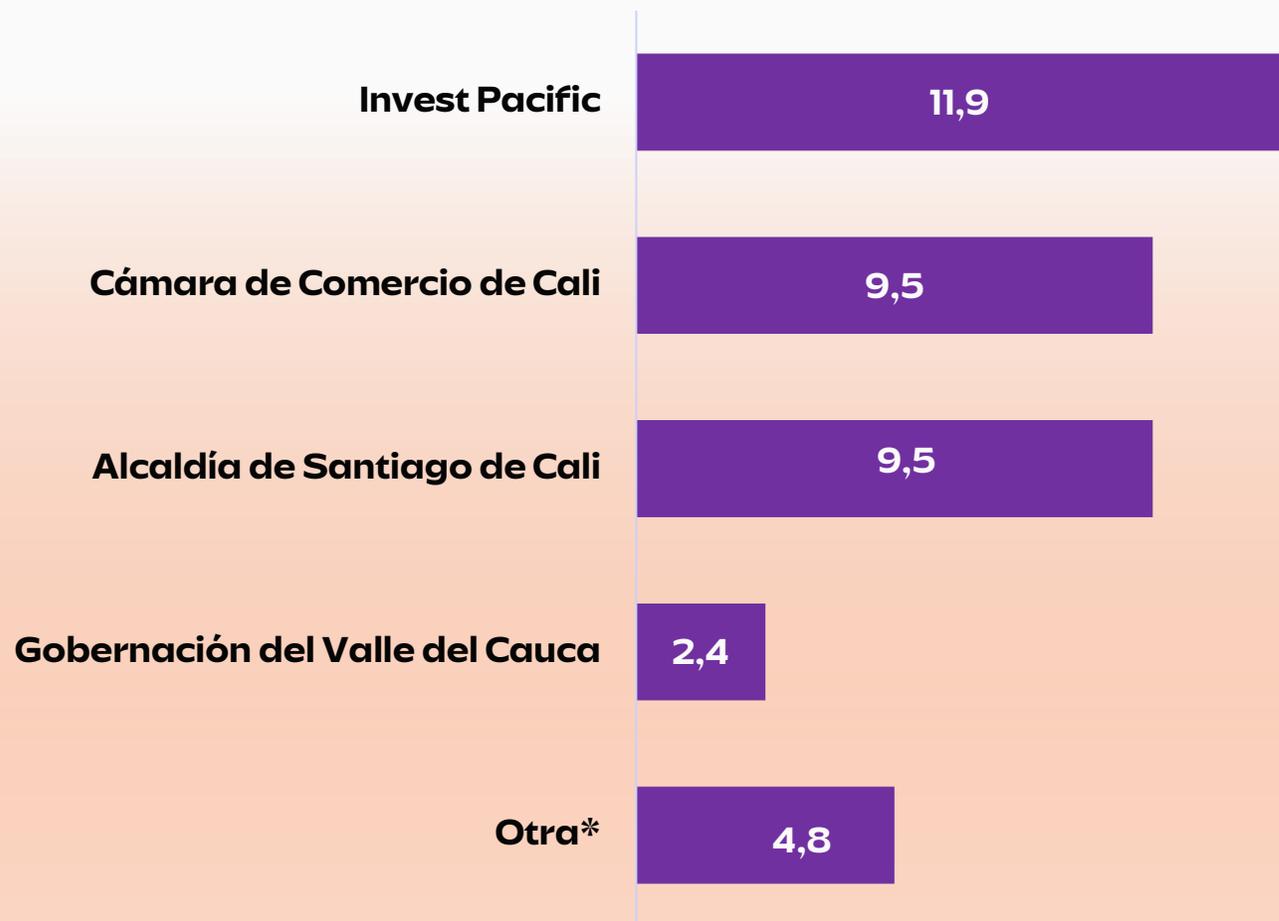


ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI



Cámara de Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali según entidad/institución que ha dado algún tipo de acompañamiento



- Se evidencia un liderazgo de **Invest Pacific** en el apoyo a los empresarios encuestados de este sector
- No obstante, el **78,6%** de los encuestados indicó **no haber recibido apoyo** por parte de ninguna entidad o institución

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center – Cálculos Cámara de Comercio de Cali
*Propacífico y Caja de Compensación
*Selección múltiple

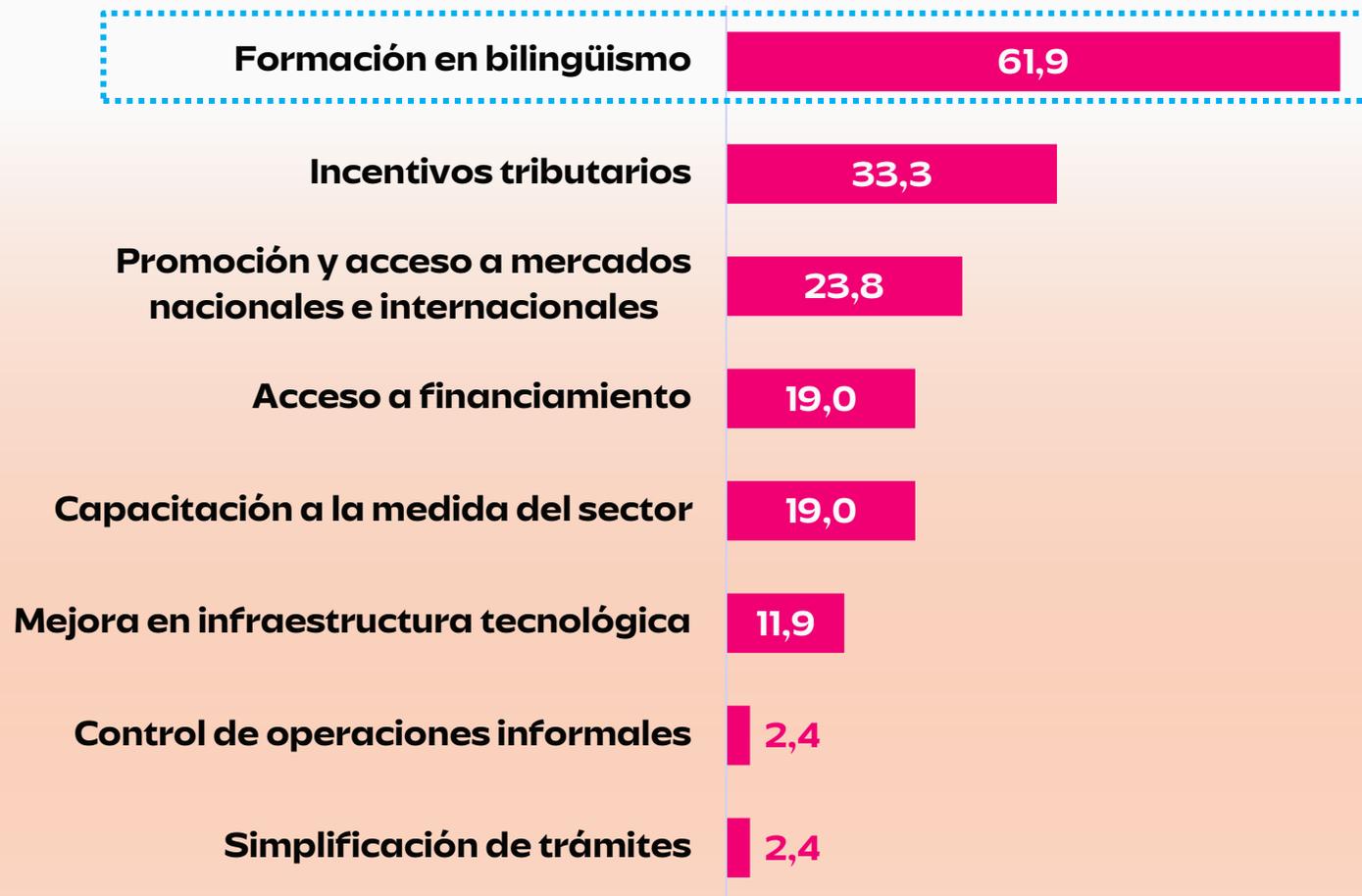


ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI



Cámara de Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali según tipo de apoyo* que más beneficiaría la operación de la empresa en Cali



- Los empresarios encuestados destacan la **formación en bilingüismo como prioridad** y la necesidad de estrategias para fortalecerlo
- La **reducción de barreras tributarias y comerciales** en el sector también es considerado estratégico

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center – Cálculos Cámara de Comercio de Cali
*Selección múltiple hasta 2 opciones



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali según expectativas de crecimiento en ventas de la empresa en los próximos 5 años



- Las empresas de contact center encuestadas **tienen expectativas positivas**: la mitad prevé un incremento en sus ventas del **20% al 50%** durante los próximos cinco años

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center – Cálculos Cámara de Comercio de Cali

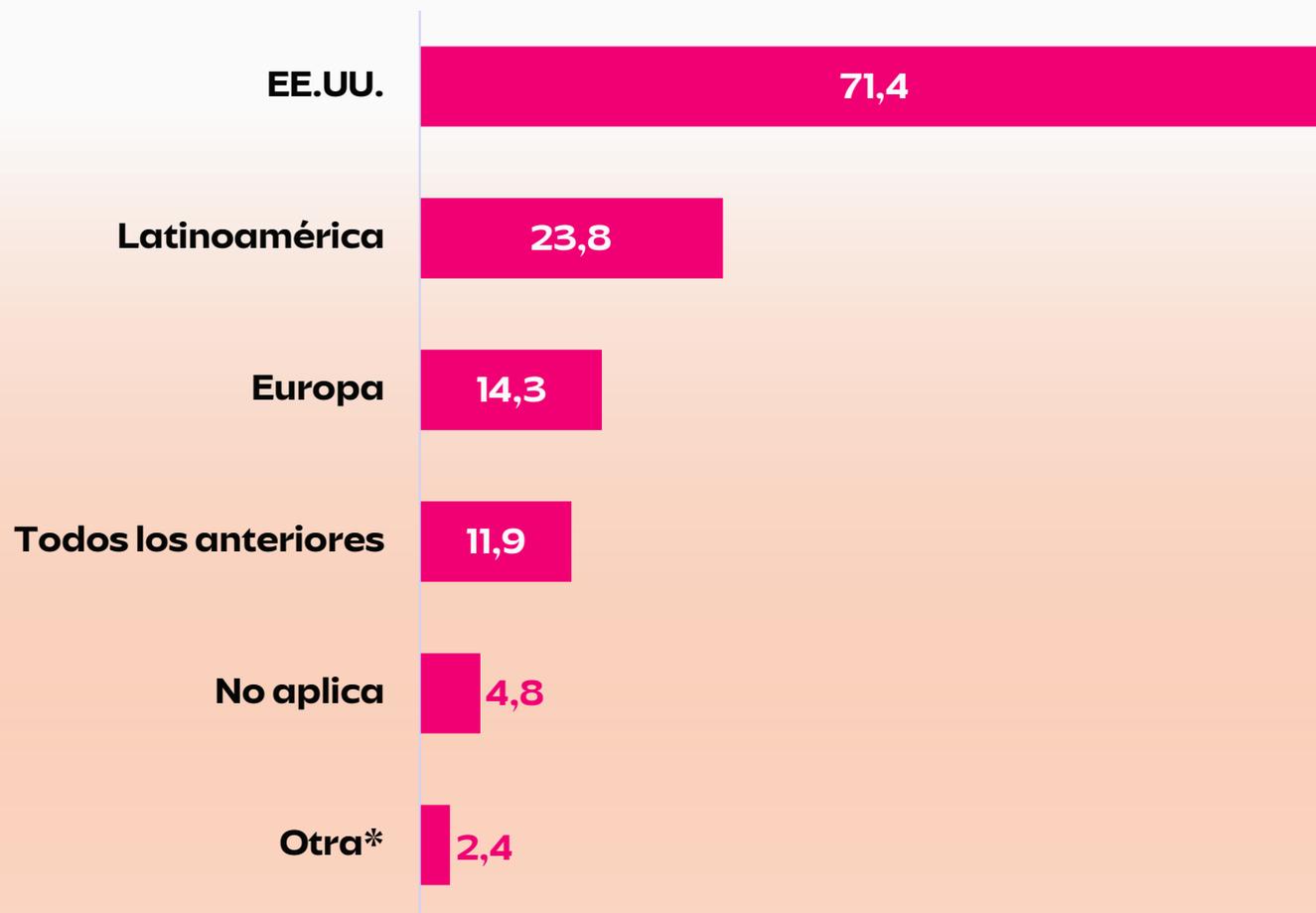


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali según mercados internacionales que planea atender desde la ciudad en 2025



- **EE. UU. y Latinoamérica se posicionan como los principales mercados objetivos para las empresas de contact center hacia 2025**

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center– Cálculos Cámara de Comercio de Cali

*Centroamérica

**Selección múltiple

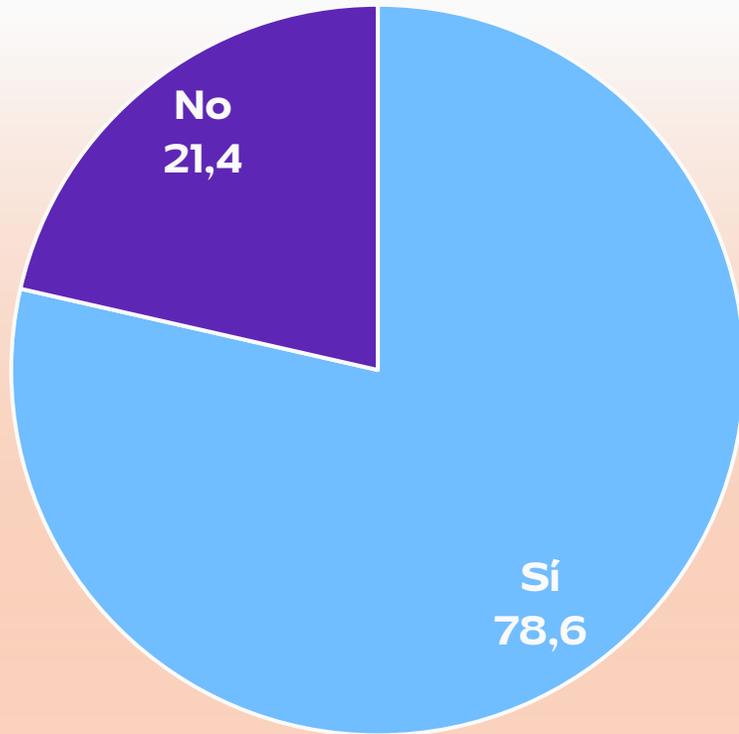


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali que planean incorporar tecnologías avanzadas como IA en los próximos 3 años



- Se refleja una tendencia significativa hacia la transformación digital y la adopción de soluciones tecnológicas innovadoras en el sector, destacando su interés en mejorar la eficiencia y competitividad

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center – Cálculos Cámara de Comercio de Cali

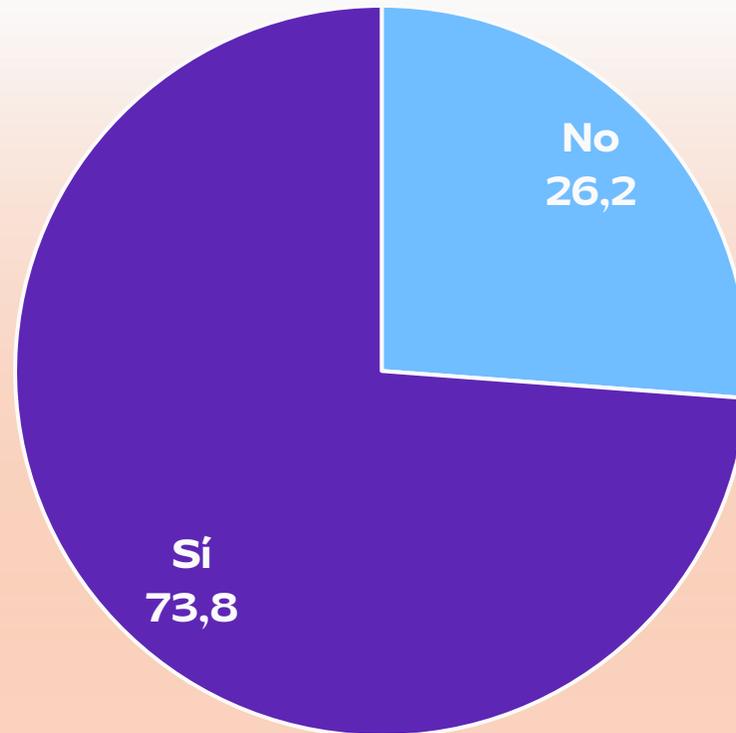


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali según necesidad de contratar personal bilingüe en Inglés en los próximos 12 meses



- Se estima una alta demanda (**6.459** agentes bilingües) de perfiles laborales con **competencias en inglés** dentro del sector, lo que resalta la importancia de fortalecer la formación en bilingüismo en la región

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center– Cálculos Cámara de Comercio de Cali
*Una de las empresas encuestadas planea demandar 4.000 agentes y otra 1.200 agentes en los próximos 12 meses

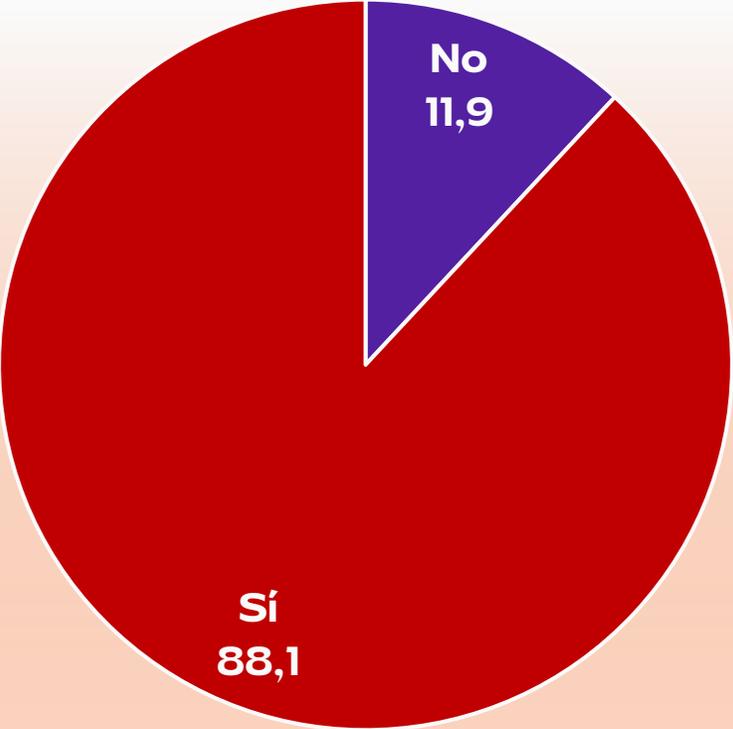


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de Cali

Porcentaje (%) de empresas encuestadas de Contact Center en Cali que estarían dispuestas a participar del programa de la Alcaldía de Cali MI CALI BILINGUE



- El 88,1% de las empresas de contact center encuestadas manifestaron su disposición a participar en el programa "Mi Cali Bilingüe" de la Alcaldía de Cali

Fuente: Sondeo Empresarial BPO Contact Center– Cálculos Cámara de Comercio de Cali
*Todos los del Sí autorizan ser contactados



Accede a información de gran valor para la **toma de decisiones empresariales**



Informes
económicos



Encuestas
empresariales



Visores
interactivos



Presentaciones
coyunturales

Conócela aquí:



Analítica
y Estudios
Económicos



www.ccc.org.co

¡Muchas gracias!



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Cámara de
Comercio de
Cali

Sondeo Empresarial Competitividad BPO-Contact Center Cali

Analítica y Estudios Económicos