



**Superintendencia  
de Sociedades**

**DESEMPEÑO DEL SECTOR SOFTWARE Y CONTACT  
CENTER  
AÑOS 2006 A 2009**

**HERNANDO RUIZ LÓPEZ  
Superintendente de Sociedades**

**MARÍA TERESA CAMACHO RÍOS  
Analista**

**BOGOTÁ, JUNIO DE 2010**



## TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES .....	3
2. ANÁLISIS MUESTRA HOMOGÉNEA: PERIODO 2006 – 2009 .....	4
2.1. ANÁLISIS DEL SECTOR.....	4
2.1.1. ESTADO DE RESULTADOS 2006 – 2009.....	4
2.1.2. BALANCE GENERAL 2006- 2009.....	8
2.1.2.1. ACTIVO .....	8
2.1.2.2. PASIVO .....	10
2.1.2.3. PATRIMONIO .....	11
2.1.3. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS 2006 - 2009 .....	12
2.1.4. NÚMERO DE EMPLEADOS EN EL SECTOR 2006 - 2009.....	16
2.1.5. INGRESOS GENERADOS EN EL EXTERIOR POR EL SECTOR 2006 - 2009.....	17
3. ANÁLISIS MUESTRA NO HOMOGÉNEA: AÑO 2009.....	18
3.1. SITUACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES – AÑO 2009 .....	18
3.2. ESTADO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES – AÑO 2009 .....	19
3.3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS (SUBSECTORES) - AÑO 2009 .....	19
3.3.1. ESTADO DE RESULTADOS – AÑO 2009.....	20
3.3.2. BALANCE GENERAL – AÑO 2009.....	21
3.3.3. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS - AÑO 2009 .....	22
3.4. TAMAÑO – AÑO 2009.....	23
3.4.1. ESTADO DE RESULTADOS - AÑO 2009 .....	24
3.4.2. BALANCE GENERAL – AÑO 2009.....	24
3.4.3. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS – AÑO 2009 .....	25
3.5. LOCALIZACIÓN - AÑO 2008 .....	26
4. PROBABILIDAD DE RIESGO DE INSOLVENCIA PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR .....	28
5. CONCLUSIONES .....	30



## SECTOR SOFTWARE Y CONTACT CENTER

### 1. ASPECTOS GENERALES

El presente documento incluye el análisis financiero de las empresas que conforman el sector software y contact center que han remitido información financiera a esta Superintendencia desde el año 2006 hasta el año 2009, para lo cual fueron tomadas dos (2) muestras de sociedades de nuestra base de datos, según el aspecto a evaluar, como se detalla a continuación:

- **PERIODO 2006 A 2009:** Para este periodo fueron seleccionadas las compañías del sector que remitieron la información financiera a la Superintendencia de Sociedades durante los años 2006, 2007, 2008 y 2009, es decir una **MUESTRA HOMOGÉNEA de 235 sociedades**, con el fin de efectuar un análisis de la tendencia del sector en dicho periodo y poder identificar las variables financieras de mayor impacto en su comportamiento.
- **AÑO 2009:** Verificado el desempeño del sector durante los cuatro años citados, seleccionamos una **MUESTRA NO HOMOGÉNEA de 360 sociedades** que remitieron información **durante el año 2009**, para establecer la participación de las diferentes actividades económicas que conforman el sector, así como del aporte de los departamentos en su desempeño. Igualmente, con esta muestra se estableció la conformación del sector por tamaño de empresas, su estado y situación ante esta Entidad.

La clasificación de las sociedades dentro del sector software y contact center, tanto inspeccionadas como vigiladas, obedeció a la naturaleza de sus mayores ingresos operacionales obtenidos durante el año 2009, informados por las sociedades con base en la *Clasificación Industrial Internacional Uniforme - CIIU*.

El sector quedó conformado por las sociedades ubicadas en los CIIU I6421 (Servicios Telefónicos), K7210 (Consultores en equipo de informática), K7220 (Consultores en programas de informática y suministro de programas), K7230 (Procesamiento de datos), K7240 (Actividades relacionadas con bases de datos), K7250 (Mantenimiento y reparación de maquinaria de oficina) y K7290 (Otras actividades de informática).



## 2. ANÁLISIS MUESTRA HOMOGÉNEA: PERIODO 2006 – 2009

Siguiendo los parámetros dispuestos para el análisis del sector, se tomó **una muestra homogénea de 235** compañías que enviaron información financiera a la Entidad durante los años 2006 2007, 2008 y 2009, de modo que su agrupación permita determinar una tendencia en el comportamiento financiero del sector.

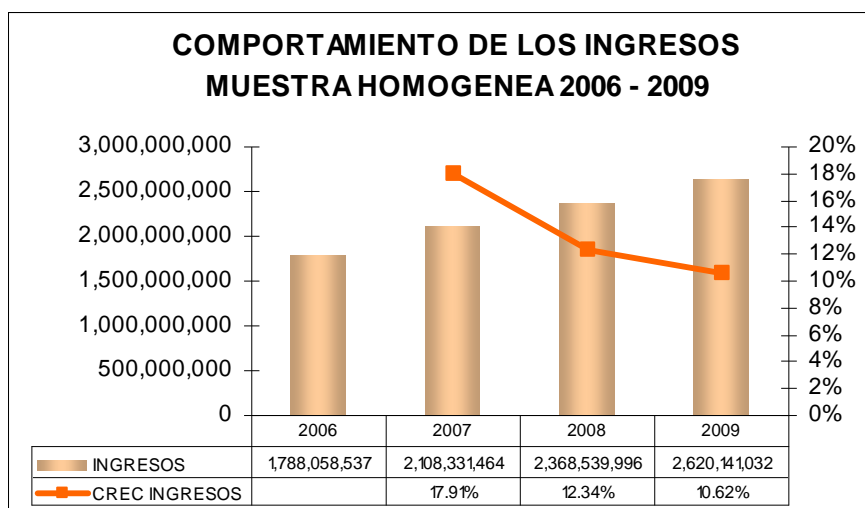
En tal sentido se presenta la descripción de la evaluación financiera realizada al balance y estado de resultados de estos años, y los indicadores financieros alcanzados.

### 2.1. ANÁLISIS DEL SECTOR

#### 2.1.1. ESTADO DE RESULTADOS 2006 – 2009

La dinámica de la actividad del sector se reflejó en el excelente resultado de sus ingresos operacionales durante los años 2006 y 2007, con un crecimiento de 17.9%, mientras que entre los años 2007 a 2009 registró un crecimiento mas moderado del 12.3% en 2008 y del 10.6% en 2009, generando la suma de \$2.62 billones al final de año 2009.

GRÁFICO 1

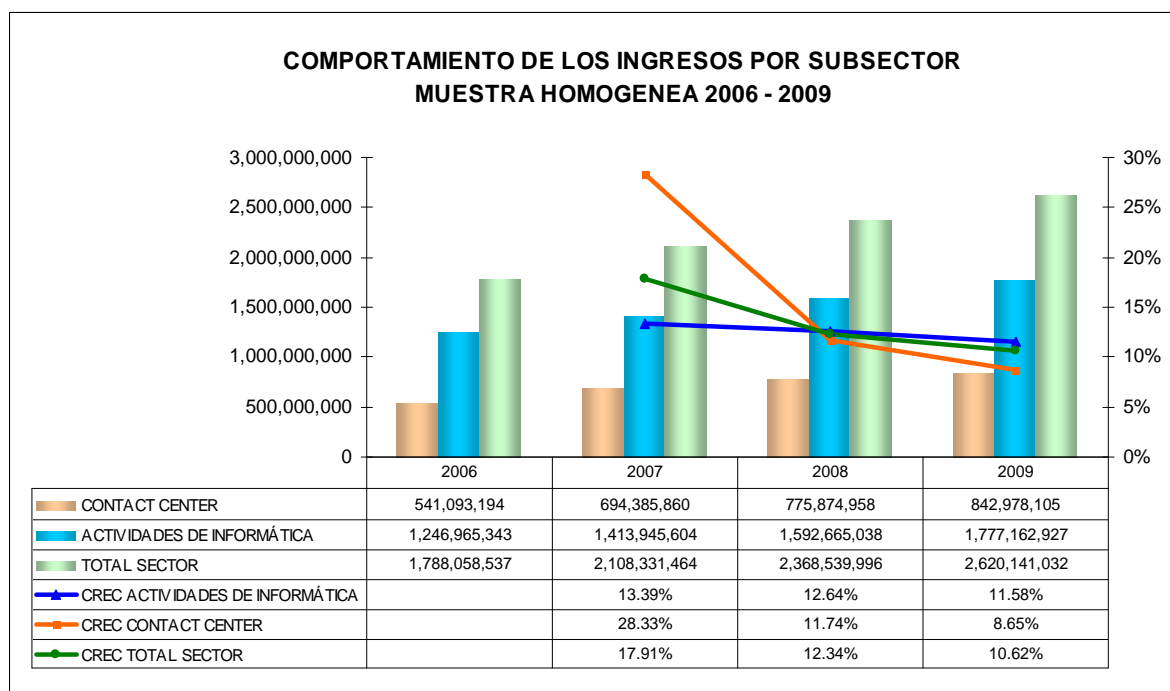


Conforme a la Clasificación CIIU, revisión 3, las 325 empresas de la muestra se tipifican en 7 actividades, las cuales fueron agrupadas en dos grandes subsectores, teniendo en cuenta la semejanza de las actividades desarrolladas.



El 90,64% (213) de las empresas del sector se dedican a las actividades de informática y el 9,36% (22) corresponde a sociedades que desarrollan actividades de contact center.

**GRÁFICO 2**



Durante el periodo analizado, el subsector que presentó mayor crecimiento en los ingresos fue el de contact center entre los años 2006 a 2007, alcanzando ingresos superiores a los \$694.385 millones, en adelante presentó crecimientos cercanos al 10%. El subsector de actividades de informática presenta crecimientos superiores al 11,5% durante el periodo analizado.

Los costos de la actividad del sector software y contact center le restaron más del 49% a los ingresos, por lo cual el margen de rentabilidad bruta superó un poco más del 44% en el periodo analizado, siendo más alto en el año 2006.



### CUADRO 1

CUENTAS DE RESULTADO											
MUESTRA HOMOGÉNEA 2006 - 2009											
CUENTAS	2006		2007			2008			2009		
	VALOR	PART	VALOR	PART	CREC	VALOR	PART	CREC	VALOR	PART	CREC
INGRESOS OPERACIONALES	1.788.058.537	100,00%	2.108.331.464	100,00%	17,91%	2.368.539.996	100,00%	12,34%	2.620.141.032	100,00%	10,62%
MENOS COSTO VENTAS Y PRESTACION SERVICIOS	880.196.545	49,23%	1.085.979.899	51,51%	23,38%	1.248.854.556	52,73%	15,00%	1.442.265.211	55,05%	15,49%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>907.861.992</b>	<b>50,77%</b>	<b>1.022.351.565</b>	<b>48,49%</b>	<b>12,61%</b>	<b>1.119.685.441</b>	<b>47,27%</b>	<b>9,52%</b>	<b>1.177.875.821</b>	<b>44,95%</b>	<b>5,20%</b>
MENOS GASTOS OPERACIONALES ADMON.	479.189.919	26,80%	533.237.302	25,29%	11,28%	610.270.252	25,77%	14,45%	688.872.383	26,29%	12,88%
MENOS GASTOS OPERACIONALES DE VENTAS	283.567.587	15,86%	308.296.502	14,62%	8,72%	352.969.702	14,90%	14,49%	305.998.024	11,68%	-13,31%
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>145.104.486</b>	<b>8,12%</b>	<b>180.817.761</b>	<b>8,58%</b>	<b>24,61%</b>	<b>156.445.487</b>	<b>6,61%</b>	<b>-13,48%</b>	<b>183.005.414</b>	<b>6,98%</b>	<b>16,98%</b>
MAS INGRESOS NO OPERACIONALES	69.571.579	3,89%	108.413.688	5,14%	55,83%	154.624.286	6,53%	42,62%	227.382.667	8,68%	47,05%
MENOS GASTOS NO OPERACIONALES	78.540.639	4,39%	112.804.994	5,35%	43,63%	167.610.693	7,08%	48,58%	184.453.173	7,04%	10,05%
<b>UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>136.135.426</b>	<b>7,61%</b>	<b>176.426.455</b>	<b>8,37%</b>	<b>29,60%</b>	<b>143.459.080</b>	<b>6,06%</b>	<b>-18,69%</b>	<b>225.934.909</b>	<b>8,62%</b>	<b>57,49%</b>
MENOS IMPUESTOS DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS	62.485.694	3,49%	71.531.742	3,39%	14,48%	57.956.618	2,45%	-18,98%	82.222.714	3,14%	41,87%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>70.217.426</b>	<b>3,93%</b>	<b>104.894.713</b>	<b>4,98%</b>	<b>49,39%</b>	<b>85.502.462</b>	<b>3,61%</b>	<b>-18,49%</b>	<b>143.712.195</b>	<b>5,48%</b>	<b>68,08%</b>

Los gastos de operación tanto administrativos como de ventas presentaron crecimientos superiores al 8% entre el año 2006 y 2009. Sólo se presentó un decrecimiento (-13,31%) en los gastos operacionales de ventas entre el año 2008 y 2009, en este último se presentó una reducción de \$46.971 millones. La utilidad operacional se redujo más del 13% en el año 2008.

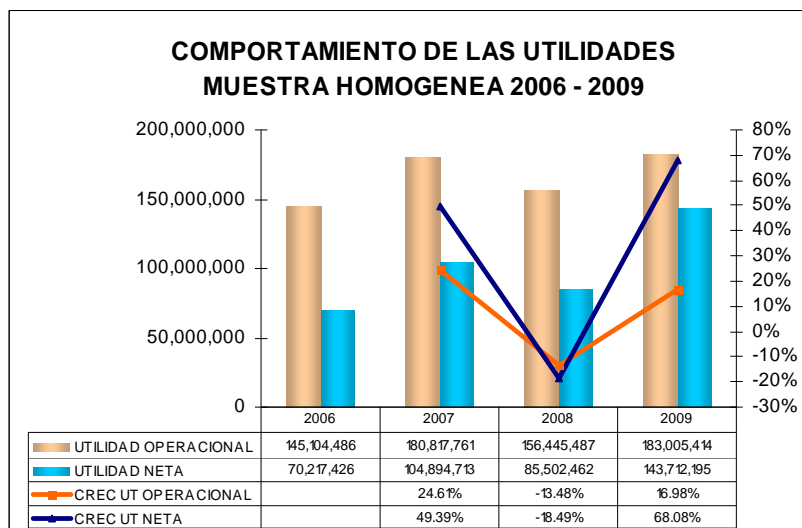
De esta forma, los resultados operacionales y netos al finalizar el año 2009 fueron de \$183.005 millones y \$143.712 millones en su orden, con márgenes del 6,98% y 5,48%, respectivamente.

Durante el periodo analizado se puede observar que en el año 2008, se presentó decrecimiento en la utilidad operacional de 13% debido al incremento de los gastos operacionales de administración y de ventas, que fueron superiores al 14,4%. Por lo anterior, al ser los gastos no operacionales superiores a los ingresos no operacionales se obtuvo una utilidad neta antes de impuestos mucho menor a la reportada en el año anterior.

El sector registró una utilidad operacional entre \$145.104 millones y \$183.005 millones, este último valor reportado en el año 2009.

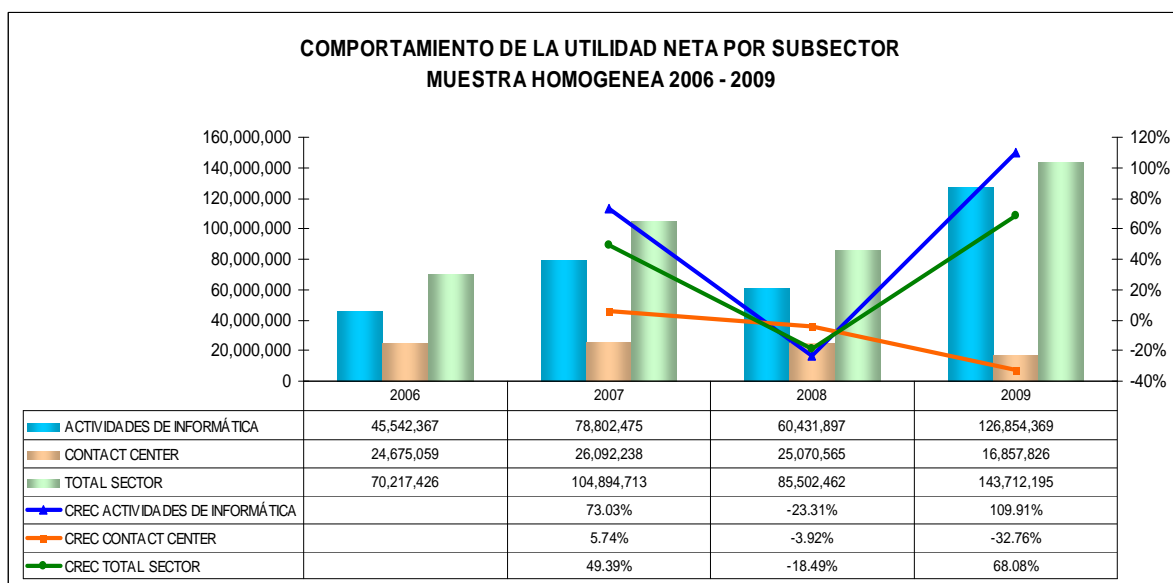


**GRÁFICO 3**



El comportamiento de la utilidad neta del subsector actividades de informática presentó un crecimiento sobresaliente entre el 2006 y 2007 (73,03%), continuó con una caída fuerte al reportar solamente \$85.502 millones en el 2008 y se recuperó en el año 2009 con un crecimiento del 109.91% al alcanzar una utilidad neta de \$143.712 millones. El subsector de contact center presentó un crecimiento leve para el año 2007 y a partir del 2008 comenzó con una tendencia decreciente pasando de \$26.092 millones de ganancia en el año 2007 a \$16.857 millones en el año 2009.

**GRÁFICO 4**





En cuanto a las sociedades que reportaron ganancias y pérdidas en su utilidad neta durante el periodo analizado, se observa que menos del 20% de las empresas del sector registraron utilidad neta negativa, esto indica que en promedio 48 empresas reportaron dicha pérdida, tendencia que se incrementó para el año 2009 presentando un crecimiento del 21.28% al llegar en 2009 a 57 empresas. En cuanto a las ganancias vemos el efecto inverso, de los 4 años analizados, el 2006 fue el mejor, dado que reportó mayores sociedades con ganancia mientras que el año 2000 registró tan solo 178 empresas. Es de destacar que en el año 2008 se presentó una recuperación ya que aumentaron en 3 las sociedades que obtuvieron ganancias respecto al año anterior.

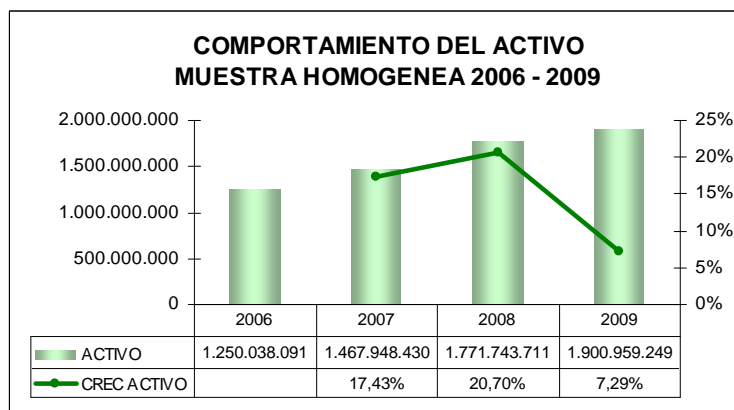
**GRÁFICO 5**



## 2.1.2. BALANCE GENERAL 2006- 2009

### 2.1.2.1. ACTIVO

**GRÁFICO 6**







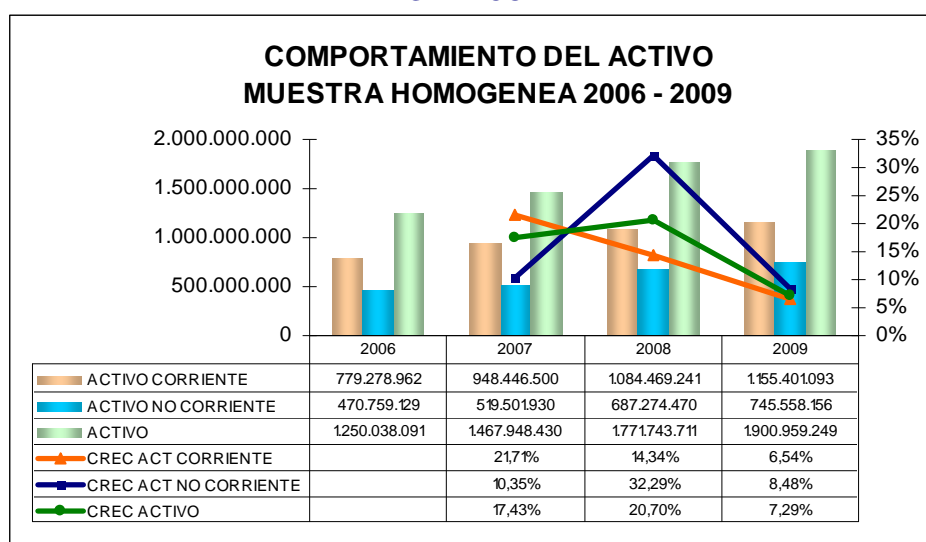
El total de activos del sector ha presentado crecimientos superiores al 7% en el periodo analizado, registrando un incremento superior al 20% en el año 2008. El activo se encuentra concentrado en el corto plazo (superior al 60% en los 4 años), con los deudores como el rubro más representativo, registrando más del 40% de los activos. Dentro del activo no corriente sobresalen las cuentas de propiedades, planta y equipo, y las inversiones, con un aporte del 12% y 7% respectivamente para el año 2009.

**CUADRO 2**

Cuentas	2006		2007			2008			2009		
	Valor	Part	Valor	Part	Crece	Valor	Part	Crece	Valor	Part	Crece
DISPONIBLE	117.078.725	9,37%	126.871.659	8,64%	8,36%	156.131.292	8,81%	23,06%	154.450.740	8,12%	-1,08%
INVERSIONES	61.570.553	4,93%	87.425.884	5,96%	41,99%	94.340.396	5,32%	7,91%	118.625.449	6,24%	25,74%
DEUDORES CORTO PLAZO	536.575.271	42,92%	671.177.943	45,72%	25,09%	754.304.168	42,57%	12,39%	795.528.894	41,85%	5,47%
ACTIVO CORRIENTE	779.278.962	62,34%	948.446.500	64,61%	21,71%	1.084.469.241	61,21%	14,34%	1.155.401.093	60,78%	6,54%
INVERSIONES	106.639.566	8,53%	122.674.670	8,36%	15,04%	148.035.807	8,36%	20,67%	151.321.926	7,96%	2,22%
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO NETO	198.574.246	15,89%	216.300.373	14,73%	8,93%	217.182.586	12,26%	0,41%	236.862.758	12,46%	9,06%
DIFERIDOS	51.826.291	4,15%	59.172.615	4,03%	14,17%	73.450.100	4,15%	24,13%	90.803.883	4,78%	23,63%
VALORIZACIONES	66.227.390	5,30%	68.010.860	4,63%	2,69%	82.947.023	4,68%	21,96%	94.410.523	4,97%	13,82%
ACTIVO NO CORRIENTE	470.759.129	37,66%	519.501.930	35,39%	10,35%	687.274.470	38,79%	32,29%	745.558.156	39,22%	8,48%
<b>ACTIVO</b>	<b>1.250.038.091</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.467.948.430</b>	<b>100,00%</b>	<b>17,43%</b>	<b>1.771.743.711</b>	<b>100,00%</b>	<b>20,70%</b>	<b>1.900.959.249</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,29%</b>

De esta manera, a 31 de diciembre de 2009 el valor de los activos totales fue de \$1.90 billones, frente a \$1,77 billones del año 2008 y a \$1,46 billones registrado en el año 2007, siendo el activo corriente la partida con mayor participación en el total, oscilando entre el 61% y 64% en el periodo analizado.

**GRÁFICO 7**



El activo no corriente fue la porción del activo que reportó mayor crecimiento en el año 2008, registrando 32,29%, mientras que el año con menor crecimiento fue el



año 2009. El activo corriente, es decir la porción con mayor facilidad para convertirse en efectivo presentó crecimientos entre los años 2006 a 2008 superiores al 14% y terminó el periodo con un crecimiento más bajo de tan sólo 6,54%.

### 2.1.2.2. PASIVO

El valor del pasivo a 31 de diciembre de 2009 ascendió a \$924.134 millones, equivalente al 48,61% del valor de los activos, porcentaje que determina el nivel de endeudamiento del sector. De esta suma, \$717.427 millones (37,74%) son de exigibilidad inferior a un año, \$85.846 millones (11,97%) corresponden a obligaciones financieras, las cuales disminuyeron frente al año anterior en 13% y \$197.278 millones (27,5%) corresponden a las cuentas por pagar. Donde la cuenta más significativa son los costos y gastos por pagar que incluyen los pasivos originados por prestación de servicios, honorarios, gastos financieros, servicios técnicos y gastos de representación.

Los pasivos largo plazo se encuentran concentrados en las obligaciones financieras con exigibilidad superior al año y en las cuentas por pagar, con \$129.195 millones y \$44.964 millones, respectivamente para el año 2009.

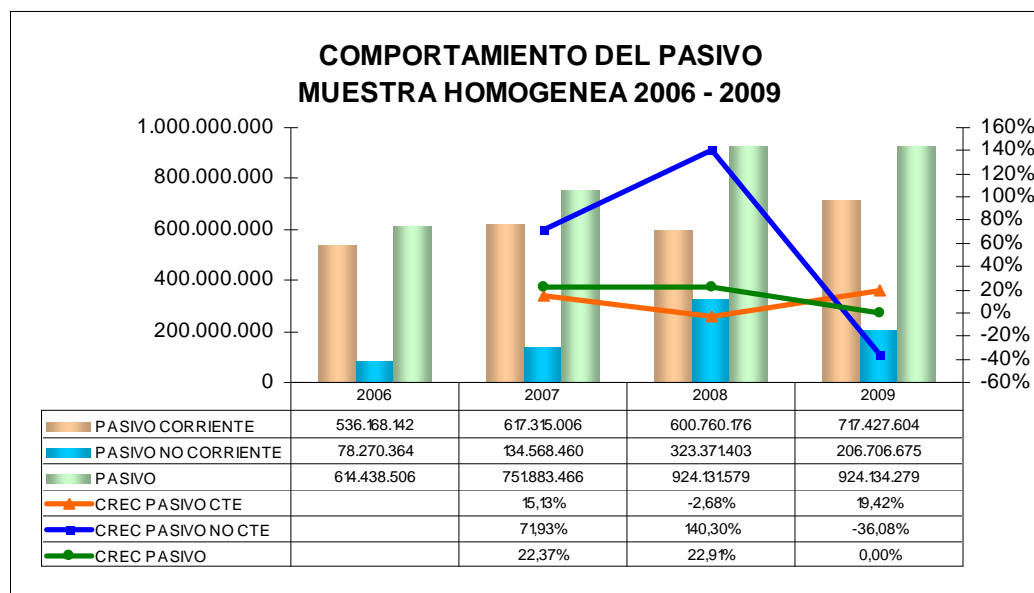
**CUADRO 3**

CUENTAS DEL PASIVO											
MUESTRA HOMOGÉNEA 2006 - 2009											
CUENTAS	2006		2007			2008			2009		
	VALOR	PART	VALOR	PART	CREC	VALOR	PART	CREC	VALOR	PART	CREC
OBLIGACIONES FINANCIERAS (CP)	84.423.600	6,75%	101.109.032	6,89%	19,76%	99.365.301	5,61%	-1,72%	85.846.570	4,52%	-13,61%
PROVEEDORES	91.914.735	7,35%	104.207.904	7,10%	13,37%	91.976.304	5,19%	-11,74%	92.559.639	4,87%	0,63%
CUENTAS POR PAGAR CORTO PLAZO	166.387.879	13,31%	172.606.840	11,76%	3,74%	169.300.566	9,56%	-1,92%	197.278.545	10,38%	16,53%
PASIVO CORRIENTE	536.168.142	42,89%	617.315.006	42,05%	15,13%	600.760.176	33,91%	-2,68%	717.427.604	37,74%	19,42%
OBLIGACIONES FINANCIERAS (LP)	29.072.465	2,33%	70.613.077	4,81%	142,89%	121.128.587	6,84%	71,54%	129.195.077	6,80%	6,66%
CUENTAS POR PAGAR LARGO PLAZO	28.908.901	2,31%	35.212.710	2,40%	21,81%	86.481.806	4,88%	145,60%	44.964.756	2,37%	-48,01%
PASIVO NO CORRIENTE	78.270.364	6,26%	134.568.460	9,17%	71,93%	323.371.403	18,25%	140,30%	206.706.675	10,87%	-36,08%
PASIVO	614.438.506	49,15%	751.883.466	51,22%	22,37%	924.131.579	52,16%	22,91%	924.134.279	48,61%	0,00%

El pasivo a corto plazo presentó una tendencia diferente al pasivo de largo plazo, en el corto plazo presentó una caída entre los años 2007 y 2008 (-2,66%) y luego se recuperó con un crecimiento del 19,42%; en cambio el pasivo no corriente registró tendencia creciente al año 2008 y cayó en el año 2009. Este último se debe al decrecimiento de las cuentas por pagar en el largo plazo que pasaron de \$86.481 millones a \$44.964 millones.



**GRÁFICO 8**



### 2.1.2.3. PATRIMONIO

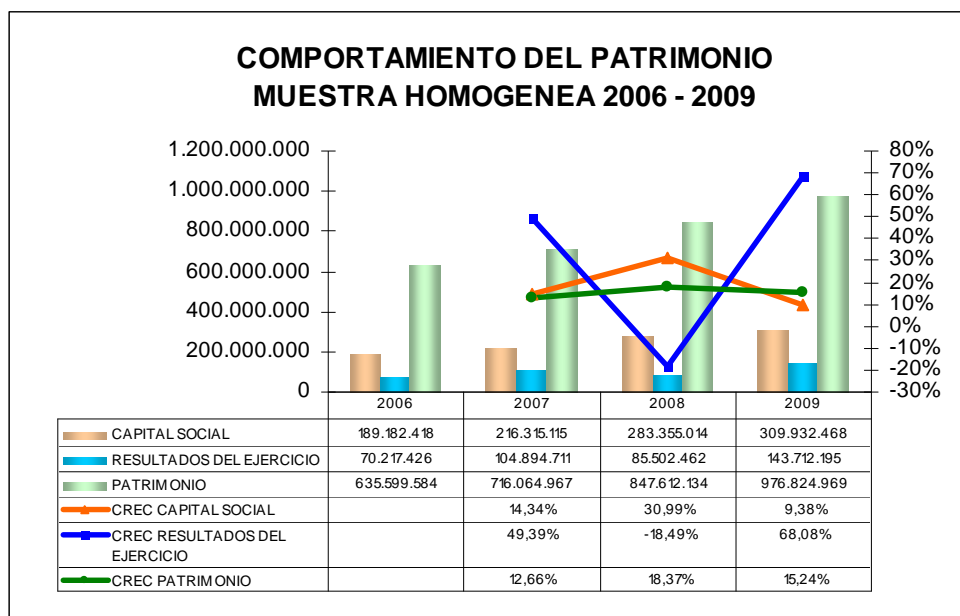
El 51,39% del activo del sector está representado en su patrimonio, el cual ascendió a \$976.824 millones al finalizar el año 2009 y creció un 15,24% frente al año anterior.

**CUADRO 4**

CUENTAS DEL PATRIMONIO MUESTRA HOMOGÉNEA 2006 - 2009											
CUENTAS	2006		2007			2008			2009		
	VALOR	PART	VALOR	PART	CREC	VALOR	PART	CREC	VALOR	PART	CREC
CAPITAL SOCIAL	189.182.418	15,13%	216.315.115	14,74%	14,34%	283.355.014	15,99%	30,99%	309.932.468	16,30%	9,38%
SUPERAVIT DE CAPITAL	159.994.808	12,80%	165.520.371	11,28%	3,45%	227.034.303	12,81%	37,16%	253.476.646	13,33%	11,65%
RESERVAS	51.843.980	4,15%	70.159.891	4,78%	35,33%	89.236.329	5,04%	27,19%	124.445.728	6,55%	39,46%
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	160.683.887	12,85%	155.300.612	10,58%	-3,35%	142.568.506	8,05%	-8,20%	138.831.649	7,30%	-2,62%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	70.217.426	5,62%	104.894.711	7,15%	49,39%	85.502.462	4,83%	-18,49%	143.712.195	7,56%	68,08%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-63.195.518	-5,06%	-64.013.725	-4,36%	1,29%	-64.614.840	-3,65%	0,94%	-88.315.593	-4,65%	36,68%
SUPERAVIT POR VALORIZACIONES	66.872.583	5,35%	67.887.992	4,62%	1,52%	84.530.361	4,77%	24,51%	94.741.876	4,98%	12,08%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>635.599.584</b>	<b>50,85%</b>	<b>716.064.967</b>	<b>48,78%</b>	<b>12,66%</b>	<b>847.612.134</b>	<b>47,84%</b>	<b>18,37%</b>	<b>976.824.969</b>	<b>51,39%</b>	<b>15,24%</b>



**GRÁFICO 9**



Las cuentas con mayor participación en el periodo analizado son la revalorización del patrimonio y el superávit de capital, con 9% y 12% respectivamente. Los resultados del ejercicio presentaron un valor alto en el año 2009 y decrecieron en el 2008.

### 2.1.3. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS 2006 - 2009

- RENTABILIDAD**

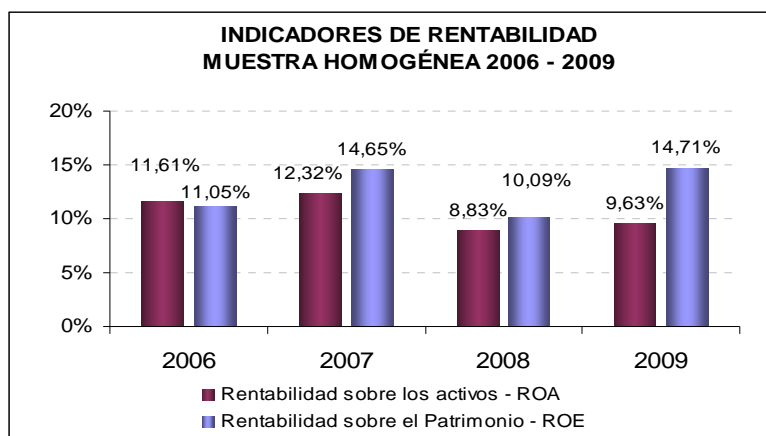
Los indicadores de rentabilidad se utilizan para medir la efectividad de la administración de la empresa en el control de los costos y gastos y, de esta manera convertir ventas en utilidades.

**CUADRO 5**

INDICADORES DE RENTABILIDAD MUESTRA HOMOGENEA AÑOS 2006-2009				
INDICADOR	2006	2007	2008	2009
Rentabilidad sobre los activos - ROA	11,61%	12,32%	8,83%	9,63%
Rentabilidad sobre el Patrimonio - ROE	11,05%	14,65%	10,09%	14,71%
Margen Operacional	8,12%	8,58%	6,61%	6,98%
Margen Neto	3,93%	4,98%	3,61%	5,48%



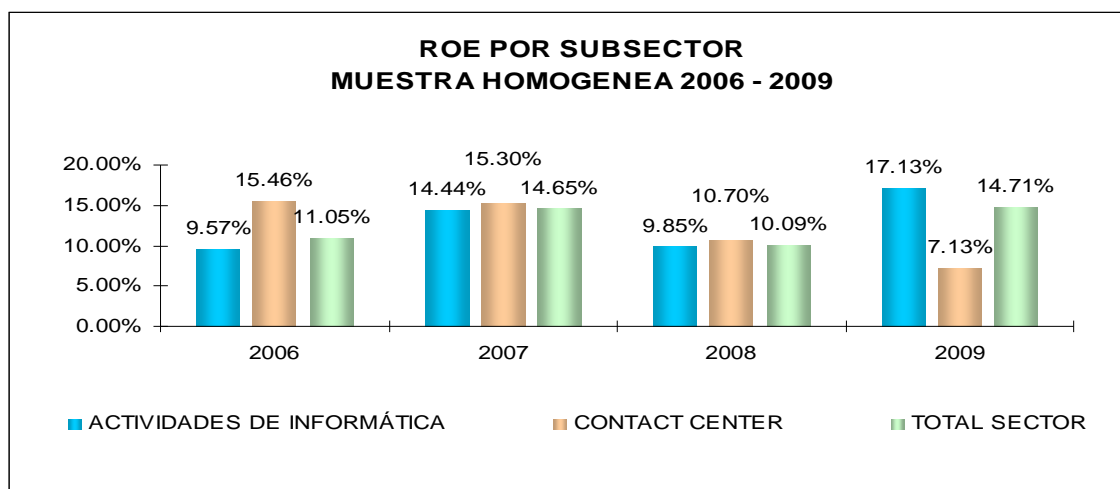
**GRÁFICO 10**



En tal sentido, la cadena de rentabilidad de la operación, medida frente a las utilidades operacional y neta, presentó un incremento importante durante entre 2006 y 2007 y a partir de entonces viene decreciendo llegando a 6,61% en el margen operacional y a 3,61% en el margen neto (año 2008). Sin embargo el sector incrementó sus márgenes operacional y neto, especialmente el neto que pasó de 3,61% a 5,48%.

Frente al grado de aprovechamiento de los recursos invertidos en el negocio, materializado en los ingresos generados y el resultado obtenido, los indicadores ROE y ROA son positivos y con tendencia ascendente entre el 2006 y 2007, se da un decrecimiento en ambos indicadores en el año 2008, y en el 2009 presentan una recuperación destacándose la rentabilidad sobre el patrimonio que registró el valor más alto durante el periodo.

**GRÁFICO 11**





En cuanto a la rentabilidad, el subsector más rentable durante el periodo analizado fue el de actividades de informática con 17.13% frente al 7.13% obtenido por el subsector de contact centers en el año 2009. El comportamiento del ROE para el subsector de actividades de informática tuvo tendencia creciente durante 2006 y 2007, se disminuyó en 4 puntos para el año 2008 y se recuperó notablemente en el año 2009 al incrementarse el indicador en 7 puntos. El subsector de contact centers presentó una tendencia decreciente durante todo el periodo analizado, iniciando con 15.46% de ROE en 2006 para alcanzar en el 2009 7.13%

- **ENDEUDAMIENTO**

El endeudamiento del sector se ha mantenido entre el 49% y 52% entre 2006 y 2008, se disminuyó en el año 2009, concentrando su deuda en el corto plazo (más del 70% pero inferior al valor reportado en el año 2006). El sector presenta una tendencia creciente en el endeudamiento con el sector financiero hasta el año 2008 sin superar el 20%. Cambió esta tendencia en el año 2009 cuando pasaron de un endeudamiento con el sector financiero de 12.45% a 11.35%.

Este sector depende más del crédito dado por los proveedores que del brindado por las entidades financieras, y se aprecia que las deudas con los mismos se mantienen en un porcentaje inferior al 15%. Sin embargo la tendencia de la concentración del endeudamiento con proveedores es decreciente entre 2006 y 2008, se incrementó un poco en el año 2009.

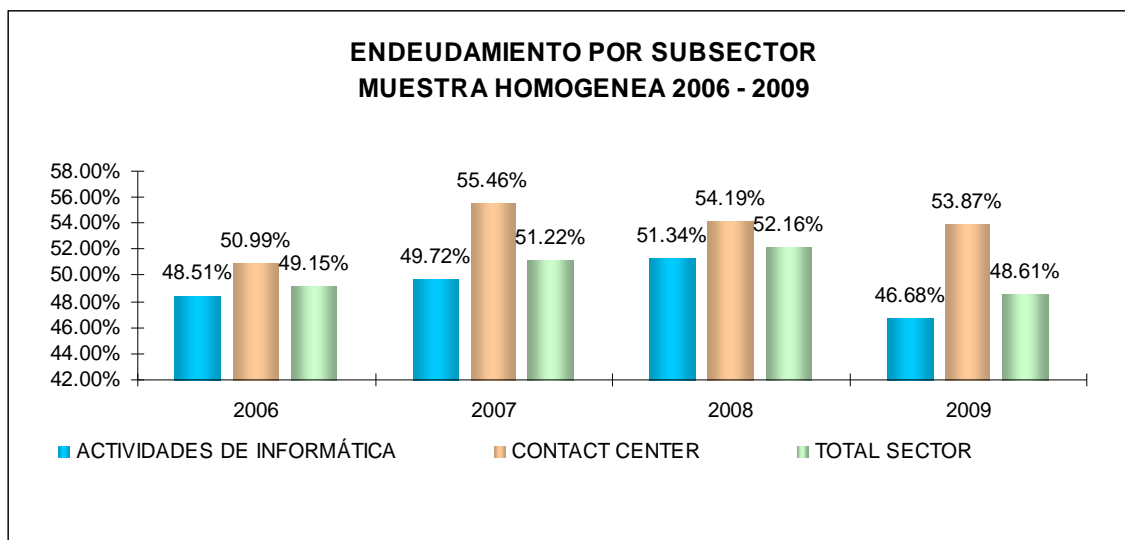
**CUADRO 6**

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO MUESTRA HOMOGENEA AÑOS 2006-2009				
INDICADOR	2006	2007	2008	2009
Razón de endeudamiento (%)	49,15%	51,22%	52,16%	48,61%
Endeudamiento con el sector financiero(%)	9,08%	11,70%	12,45%	11,31%
Concentración del endeudamiento con el sector financiero (%)	18,47%	22,84%	23,86%	23,27%
Concentración del endeudamiento con proveedores (%)	14,96%	13,86%	9,95%	10,02%
Concentración del pasivo en el corto plazo (veces)	87,26%	82,10%	65,01%	77,63%

Con relación al endeudamiento, el subsector con más alto valor es de contact centers con una razón de más del 50%, el año con mayor endeudamiento fue el 2007 y el de menor fue 2006. El subsector de actividades de informática presentó una tendencia creciente en su endeudamiento entre los años 2006 y 2008 pasando de 48.5% a 51.34%, pero en el último año redujo su endeudamiento a 46.68%.



**GRÁFICO 12**



- VIABILIDAD**

La viabilidad de un negocio se fundamenta en la capacidad que tenga de generar utilidades una vez deducidos sus costos y gastos de operación, siendo necesario excluir aquellos que no implican erogación de efectivo, como depreciaciones, amortizaciones y provisiones, por lo cual su medición se hace a través del indicador EBITDA<sup>1</sup>, que muestra el beneficio del negocio antes de intereses, impuestos, amortizaciones y depreciaciones.

**CUADRO 7**

INDICADORES DE VIABILIDAD MUESTRA HOMOGÉNEA AÑOS 2006-2009				
INDICADOR	2006	2007	2008	2009
EBITDA (miles de pesos)	217.278.371	259.460.341	253.168.298	311.838.126
Margen EBITDA (%)	12,15%	12,31%	10,69%	11,90%
EBITDA / Deuda Financiera (veces)	1,91	1,51	1,15	1,45
EBITDA / Intereses pagados (veces)	12,56	10,58	7,73	9,59

Para este sector el EBITDA no es muy significativo. El margen ebitda presenta valores cercanos al 11,7%, con una tendencia creciente entre 2006 y 2007, decreciente en 2008 y creciente en 2009 llegando a 12%.

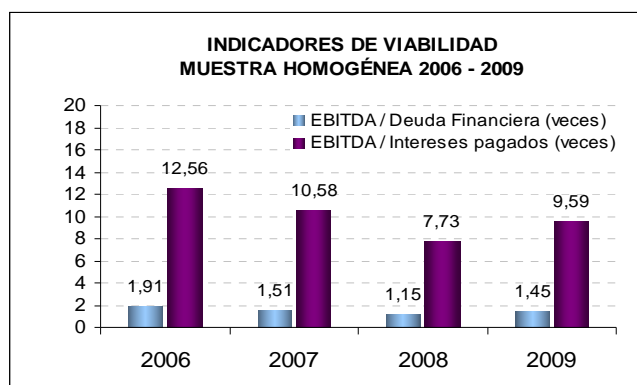
La cobertura que tiene el pago de intereses por medio de la generación de fondos, se determina a partir de la razón EBITDA/Intereses pagados, las cifras indican que el sector está generando EBITDA suficiente para pagar los intereses de la deuda

<sup>1</sup> Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization.



financiera que ha adquirido, presenta en los primeros años un indicador superior a 10 y termina el periodo de análisis con el valor de 9 veces.

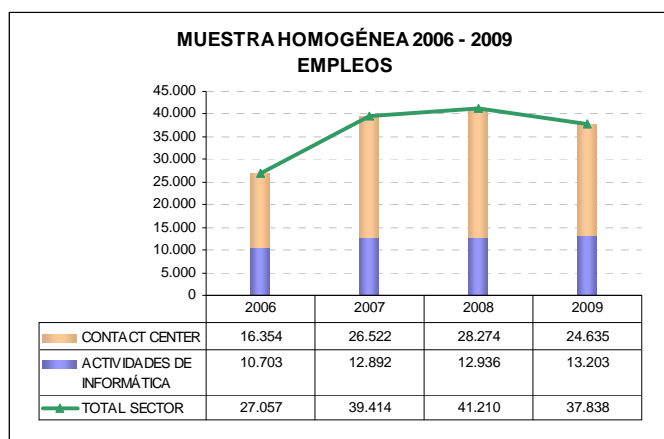
**GRÁFICO 13**



Con relación a la proporción de fondos para pagar la deuda financiera, esta es superior a 1 vez, la tendencia durante el periodo ha sido decreciente entre 2006 y 2008 para luego cambiar y generar un valor de 1,45 veces en el año 2009.

#### 2.1.4. NÚMERO DE EMPLEADOS EN EL SECTOR 2006 - 2009

**GRÁFICO 14**



El número de empleados creció entre los años 2006 a 2008 iniciando con 27.057 en el 2006 para alcanzar 41.210 en el 2008 para luego comenzar con una tendencia decreciente llegando a 37.838 en el año 2008 (-8.18%). El subsector que genera más del 60% de empleos en el sector es de contact center a pesar de participar con tan solo 22 empresas.



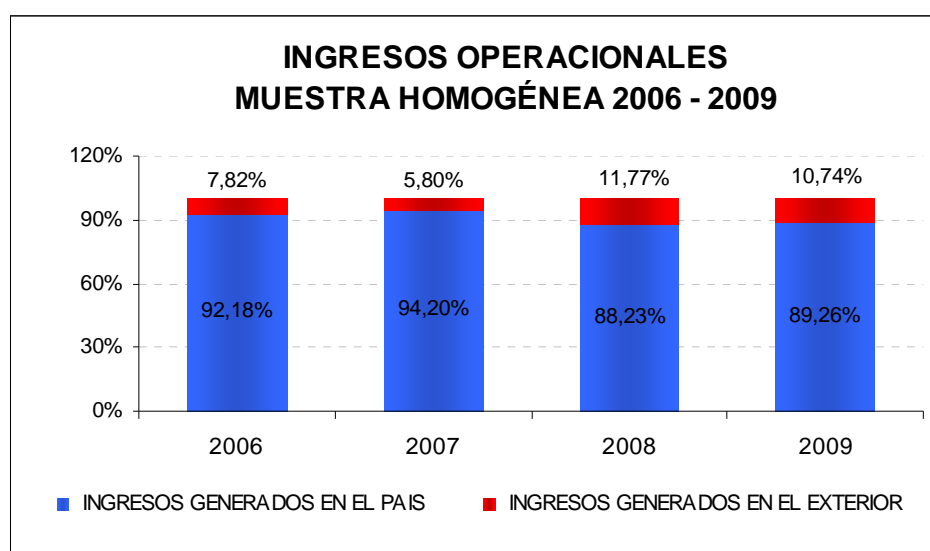


## 2.1.5. INGRESOS GENERADOS EN EL EXTERIOR POR EL SECTOR 2006 - 2009

El sector software y contact center se caracteriza por ser un sector cuyos ingresos son generados en su mayoría en el país (90% de los ingresos operacionales durante el periodo analizado), lo que indica que es un sector poco exportador. De los \$2.5 billones que obtuvo de ingresos en el año 2009, \$2.2 billones son generados en el país y el complemento se obtuvo por ventas en el exterior.

En el periodo comprendido entre el año 2006 - 2009 los ingresos generados en el exterior se mantuvieron cercanos al 6% durante los dos primeros años, mientras que los dos años siguientes se mantuvo cerca al 11%, lo que indica que el sector está incrementando sus exportaciones.

GRÁFICO 15





### 3. ANÁLISIS MUESTRA NO HOMOGENEA: AÑO 2009

Como se indicó anteriormente, para determinar la conformación del sector frente las actividades económicas que desarrollan las empresas que lo integran, su tamaño, el aporte al desempeño de su departamento, así como la situación y estado ante esta Entidad, se tomó **una muestra no homogénea de 360 compañías** que enviaron información financiera solo en el año 2009.

De esta manera, la composición del sector software y contact center a 31 de diciembre de 2009 fue la siguiente:

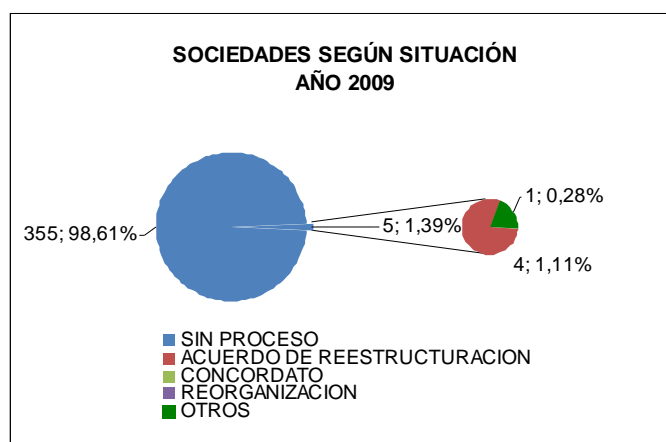
#### 3.1. SITUACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES – AÑO 2009

Ante esta Superintendencia, el 98.61% de las sociedades del sector presentan una situación de actividad frente al desarrollo de su objeto social (no han recurrido al marco de insolvencia), pues a 31 de diciembre de 2009, 355 empresas informaron encontrarse activas.

**CUADRO 8**

SOCIEDADES SEGÚN SITUACIÓN ANTE ESTA SUPERINTENDENCIA MUESTRA 2009					
SITUACIÓN	SECTOR		TOTAL SOCIEDADES		PART SECTOR EN TOTAL
	CANT	PART	CANT	PART	
SIN PROCESO	355	98,61%	24.035	97,41%	1,48%
ACUERDO DE REESTRUCTURACION	4	1,11%	347	1,41%	1,15%
CONCORDATO	0	0,00%	54	0,22%	0,00%
REORGANIZACION	0	0,00%	143	0,58%	0,00%
OTROS	1	0,28%	95	0,39%	1,05%
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>100,00%</b>	<b>24.674</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,46%</b>

**GRÁFICO 16**





Tan solo el 1.39% reportó haber adelantado alguna medida ante su situación de insolvencia, como el caso de 4 sociedades del sector que en años anteriores acudieron a un acuerdo de reestructuración bajo el amparo de la Ley 550 de 1999, norma reemplazada por la Ley 1116 de 2006, frente a la cual ha sido menor el número de empresas aceptadas por esta Superintendencia para iniciar un proceso de reorganización y 1 empresa del sector se encuentra inactiva.

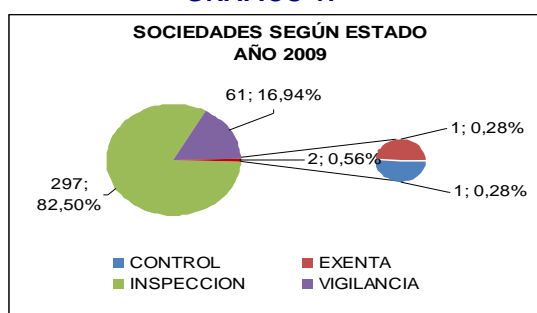
### 3.2. ESTADO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES – AÑO 2009

En atención a las nuevas causales de vigilancia establecidas en el decreto 4350 del 4 de diciembre de 2006, sólo el 16.94% de las sociedades del sector se encuentran vigiladas por esta Entidad, quedando el 82,5% inspeccionadas.

**CUADRO 9**

ESTADO ANTE ESTA SUPERINTENDENCIA MUESTRA 2009		
ESTADO	CANT	PART
CONTROL	1	0,28%
EXENTA	1	0,28%
INSPECCION	297	82,50%
VIGILANCIA	61	16,94%
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>100,00%</b>

**GRÁFICO 17**



### 3.3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS (SUBSECTORES) - AÑO 2009

Conforme a la Clasificación CIIU, revisión 3, las empresas se tipifican en 7 actividades, las cuales a su vez fueron agrupadas en dos grandes subsectores, teniendo en cuenta la semejanza de las actividades desarrolladas, con el fin de mostrar una tendencia acorde con el origen de sus ingresos.

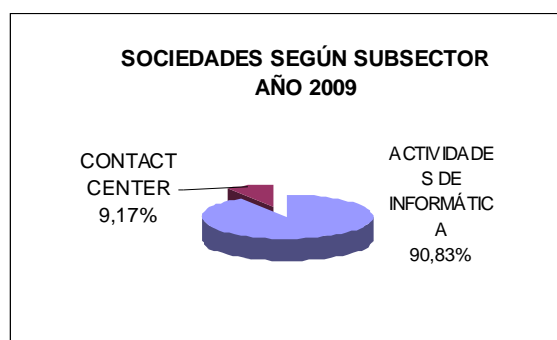
**CUADRO 10**

SOCIEDADES SEGÚN SUBSECTOR MUESTRA 2009			
SUBSECTOR	CIIU	CANT	PART
ACTIVIDADES DE INFORMÁTICA	K7210, K7220, K7230, K7240, K7250 Y K7290	327	90,83%
CONTACT CENTER	I6421	33	9,17%
<b>TOTAL</b>		<b>360</b>	<b>100,00%</b>



El 90.83% de las empresas del sector se dedican a las actividades de informática y el 9.17% se dedican a servicios mercaderizados como son los contact center y BPO.

**GRÁFICO 18**



### 3.3.1. ESTADO DE RESULTADOS – AÑO 2009

**CUADRO 11**

CUENTAS DE RESULTADO POR SUBSECTOR AÑO 2009						
CUENTAS	INGRESOS OPERACIONALES		UTILIDAD OPERACIONAL		UTILIDAD NETA	
	VALOR	PART	VALOR	PART	VALOR	PART
ACTIVIDADES DE INFORMÁTICA	2,217,531,915	68.64%	189,120,724	76.32%	158,878,166	85.87%
CONTACT CENTER	1,013,335,249	31.36%	58,667,085	23.68%	26,133,445	14.13%
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>3,230,867,164</b>	<b>100.00%</b>	<b>247,787,809</b>	<b>100.00%</b>	<b>185,011,611</b>	<b>100.00%</b>

**GRÁFICO 19**



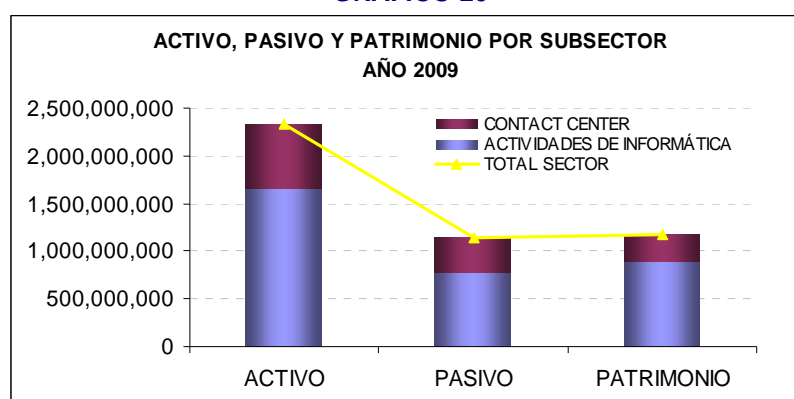
La actividad líder del sector en la generación de ingresos fue el de actividades de informática con el 68.64%, los cuales ascendieron a \$2,2 billones y la actividad de contact center con \$1,013 billones, equivalentes a un aporte del 31.36%. El sector de actividades de informática abarca más del 76% de las utilidades registradas del



sector. Es importante destacar que las sociedades correspondientes al subsector de contact center generan un poco más de \$1 billón de ingresos y en cantidad presentan tan sólo el 10% de las empresas del subsector de actividades de informática.

### 3.3.2. BALANCE GENERAL – AÑO 2009

GRÁFICO 20



- **ACTIVOS**

La concentración del activo en las diferentes actividades del sector se reparte en las actividades de informática (71.44%) y contact center (28.56%), alcanzando el primero un valor de \$1.6 billones, y el segundo de \$664.877 millones.

Conservando la estructura del activo del sector, los principales rubros continúan siendo los deudores en el corto plazo y la propiedad planta y equipo, los deudores representan la mayor participación en el subsector de actividades de informática (42.93%) y la propiedad, planta y equipo reporta la mayor participación en la actividad de contact center (25.48%).

- **PASIVOS**

Frente al pasivo, la mayor participación la presentó el subsector de actividades de informática, con el 67.88% y un valor de \$779.820 millones y el de contact center con la suma de \$369.031 millones.

El subsector de actividades de informática tiene como principal fuente de apalancamiento a las cuentas por pagar antes que a los proveedores, mientras que la actividad de contact center aplica lo contrario más con bancos que con otras fuentes como proveedores.



- **PATRIMONIO**

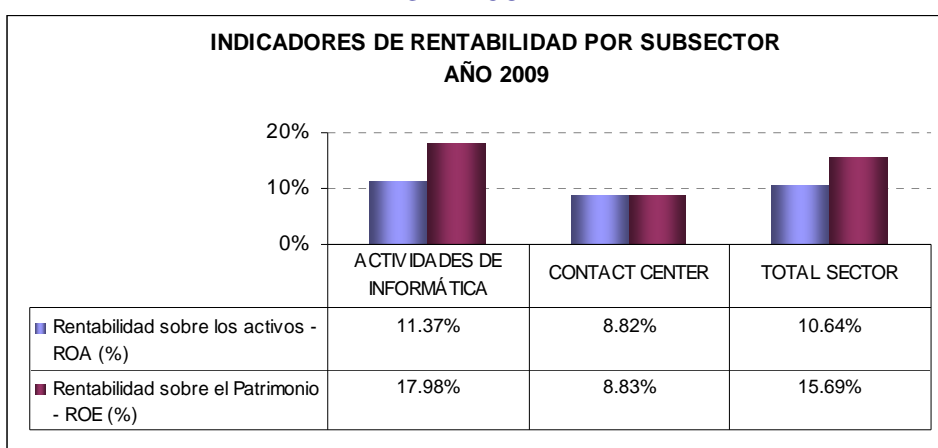
La mayor solidez patrimonial la reportaron las empresas dedicadas a las actividades de informática, con un patrimonio de \$883.571 millones que corresponde al 78.92% del total del sector. Entre tanto, el subsector de contact center el resto del sector con \$295.846 millones. Dentro del patrimonio, las principales cuentas corresponden al capital social, al superávit de capital y a la revalorización del patrimonio.

### 3.3.3. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS - AÑO 2009

- **RENTABILIDAD**

La rentabilidad de los activos por actividades presentó márgenes favorables en los dos grupos superiores al 8,8%, destacándose el margen de actividades de informática que registró una rentabilidad superior a la del sector. En cuanto a la rentabilidad para los accionistas, esta fue superior en el subsector de actividades de informática (17.98%), presentando un valor por encima al total del sector (15.69%) y muy lejano al reportado por el otro subsector (8.83%). El subsector de contact center presentó rentabilidades poco variables cercanas al 8% que son inferiores a las reportadas por el sector.

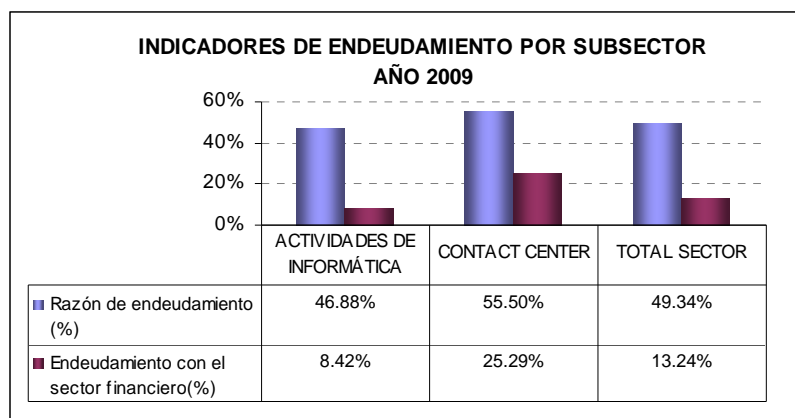
**GRÁFICO 21**





## • ENDEUDAMIENTO

GRÁFICO 22

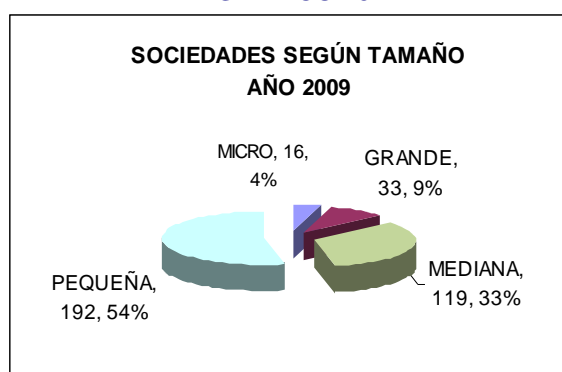


El menor nivel de deuda se aprecia en el subsector de actividades de informática con el 46.88% y el mayor endeudamiento lo presentan las empresas dedicadas a los contact centers, siendo este endeudamiento superior al reportado por la totalidad del sector. Se puede observar además que el subsector con mayor endeudamiento con el sector financiero es el de contact center.

### 3.4. TAMAÑO – AÑO 2009

El sector cuenta en su mayoría con la participación de empresas pequeñas (192) y mediana (119), equivalentes al 54% y al 33% respectivamente, seguidos de la gran empresa (33) con el 9% y de una pequeña minoría del 4% correspondiente a las microempresas (16).

GRÁFICO 23

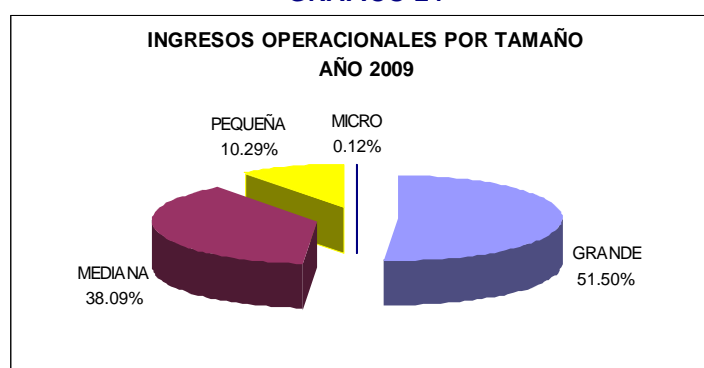




### 3.4.1. ESTADO DE RESULTADOS - AÑO 2009

El 51.50% de los ingresos fueron generados por las empresas grandes, con un valor de \$1.6 billones, que le reportaron utilidades operacionales y netas de \$122.176 millones y \$124.749 millones, en su orden.

**GRÁFICO 24**



Las sociedades medianas aportaron el 38.09% de los ingresos por la suma de \$1.2 billones, con resultados operacionales y netos de \$104.594 millones y \$54.313 millones, respectivamente. Las empresas pequeñas contribuyeron con el 10.29% en la generación de los ingresos del sector equivalente a \$332.441 millones.

### 3.4.2. BALANCE GENERAL – AÑO 2009

**CUADRO 12**

<b>CUENTAS DE BALANCE POR TAMAÑO AÑO 2009</b>						
CUENTAS	ACTIVO		PASIVO		PATRIMONIO	
	VALOR	PART	VALOR	PART	VALOR	PART
GRANDE	1,406,327,937	60.40%	667,739,297	58.12%	738,588,639	62.62%
MEDIANA	707,719,257	30.40%	377,406,087	32.85%	330,313,170	28.01%
PEQUEÑA	211,486,210	9.08%	101,700,696	8.85%	109,785,513	9.31%
MICRO	2,736,667	0.12%	2,005,651	0.17%	731,016	0.06%
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>2,328,270,071</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,148,851,731</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,179,418,338</b>	<b>100.00%</b>

A pesar de que el número de las empresas grandes (33) que integran el sector software y contact center representen sólo el 9% del mismo, el aporte de sus activos equivale al 60.40%, en tanto que las medianas y pequeñas empresas que concentran el mayor número, contribuyen en conjunto con menos del 40%. Similar estructura presenta la participación del pasivo y del patrimonio.

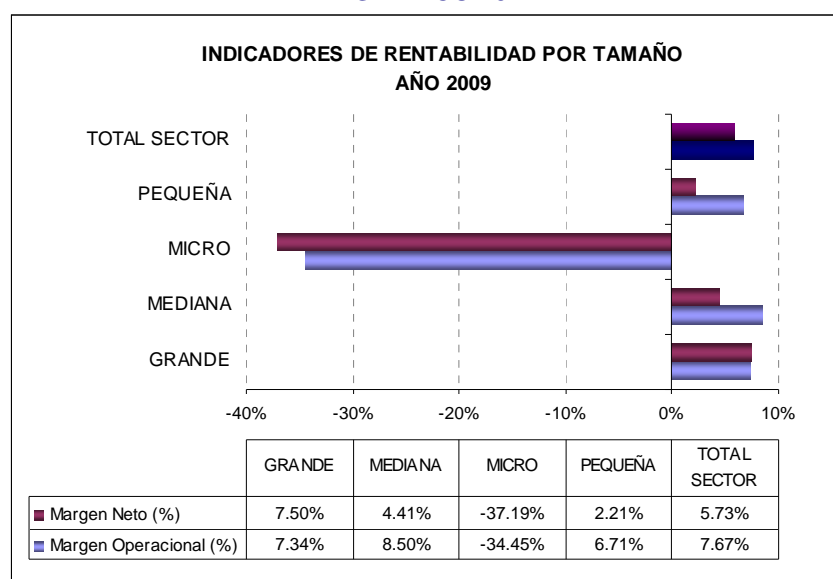




### 3.4.3. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS – AÑO 2009

- RENTABILIDAD**

**GRÁFICO 25**



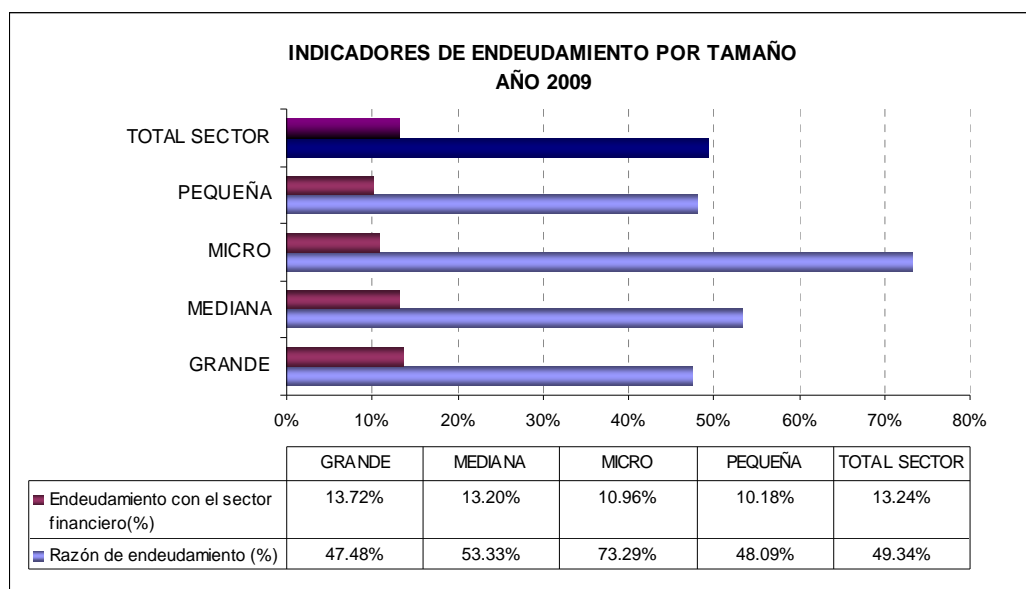
Las empresas grandes, medianas y pequeñas presentaron unos indicadores de rentabilidad positivos, tanto en los recursos invertidos como en las utilidades obtenidas, el liderazgo en margen neto los tienen las grandes empresas (7.50%) y en el margen operacional las empresas medianas (8.5%). La microempresas presentan rentabilidades negativas superiores al -34%.

- ENDEUDAMIENTO**

El nivel de endeudamiento de los diferentes grupos de empresas conserva similar porcentaje al del consolidado, las grandes y medianas empresas con 13% y las microempresas y pequeñas con el 10%, un endeudamiento menor al del sector. Las empresas que se encuentran más endeudadas con el sector financiero son las microempresas, siguiendo las medianas, las pequeñas y por último las grandes.

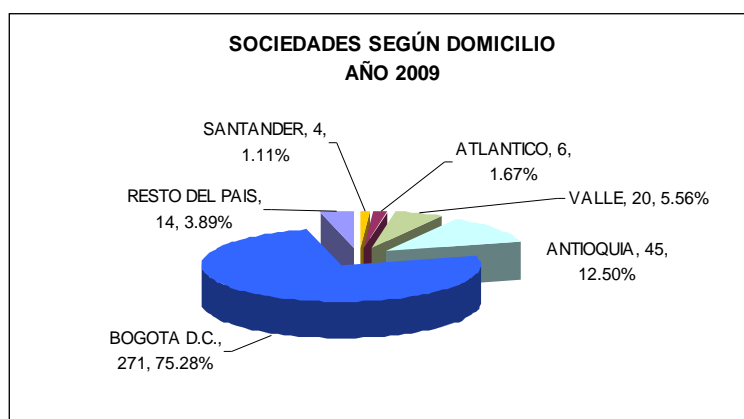


**GRÁFICO 26**



### 3.5. LOCALIZACIÓN - AÑO 2008

**GRÁFICO 27**



El 75.28% de las sociedades del sector, es decir 271, desarrollan su actividad en Bogotá D.C., el porcentaje restante está ubicado en Antioquia con 12 compañías (12.5%), Valle con 20 empresa (5.56%), Atlántico y Santander concentran 1% cada uno, y en el resto del país se localizan 14 sociedades.

Como es de esperar, más del 70% de los activos con que cuenta el sector y cerca de más de la mitad de los ingresos generados por el mismo, se ubican en la capital de país.



**CUADRO 13**

CUENTAS DE RESULTADO AÑO 2009						
CUENTAS	INGRESOS OPERACIONALES		UTILIDAD OPERACIONAL		UTILIDAD NETA	
	VALOR	PART	VALOR	PART	VALOR	PART
ANTIOQUIA	575,711,128	17.82%	24,097,032	9.72%	10,874,532	5.88%
ATLANTICO	14,787,330	0.46%	-179,269	-0.07%	-689,102	-0.37%
BOGOTA D.C.	2,415,138,549	74.75%	197,779,760	79.82%	153,933,524	83.20%
SANTANDER	46,137,221	1.43%	11,454,672	4.62%	6,639,636	3.59%
VALLE	120,390,968	3.73%	9,154,826	3.69%	10,360,942	5.60%
RESTO DEL PAIS	58,701,968	1.82%	5,480,788	2.21%	3,892,079	2.10%
TOTAL SECTOR	3,230,867,164	100.00%	247,787,809	100.00%	185,011,611	100.00%

Bogotá genera más de la mitad de los ingresos del sector (74.75%), equivalente a \$2.4 billones. Así mismo reporta el 79.82% de las utilidades operacionales (\$197.779 millones) y el 83.20% de las utilidades netas de este sector (\$153.933 millones).

Le sigue Antioquia con el 17.82% de los ingresos, es decir la suma \$575.711 millones, participando con el 9.72% y 5.88% en las utilidades operacionales y netas respectivamente, esto es \$24.097 millones y \$10.874 millones.

Valle, Santander y Atlántico presentan un aporte del 5.61% en los ingresos, el primero de los cuales sobresale por su mayor contribución en las ganancias netas con el 5.6%. El único departamento que reportó pérdida operacional y neta fue el de Atlántico.

La Ciudad de Bogotá, con 271 empresas, concentró el 71.48% de los activos, es decir \$1.64 billones, y en similar proporción participaron en el valor de los pasivos (70.62%) y del patrimonio (72.32%).

**CUADRO 14**

CUENTAS DE BALANCE AÑO 2009						
CUENTAS	ACTIVO		PASIVO		PATRIMONIO	
	VALOR	PART	VALOR	PART	VALOR	PART
ANTIOQUIA	361,292,893	15.52%	201,477,996	17.54%	159,814,897	13.55%
ATLANTICO	16,355,720	0.70%	7,621,737	0.66%	8,733,983	0.74%
BOGOTA D.C.	1,664,326,145	71.48%	811,342,082	70.62%	852,984,061	72.32%
SANTANDER	36,986,044	1.59%	10,472,138	0.91%	26,513,906	2.25%
VALLE	175,657,927	7.54%	71,806,591	6.25%	103,851,336	8.81%
RESTO DEL PAIS	73,651,342	3.16%	46,131,187	4.02%	27,520,155	2.33%
TOTAL SECTOR	2,328,270,071	100.00%	1,148,851,731	100.00%	1,179,418,338	100.00%

Según su participación en el número de sociedades, así también fue la contribución de los departamentos de Antioquia y Valle, en el total de activos, con el 15.52% y 7.54% respectivamente. Los departamentos de Atlántico y Santander no superaron el 2.3% en su participación.



#### 4. PROBABILIDAD DE RIESGO DE INSOLVENCIA PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR

Enseguida se presentan los resultados del modelo de alerta temprana para predecir el riesgo de insolvencia, el cual muestra la probabilidad de que una empresa pueda entrar a un proceso de reorganización o de liquidación judicial.

Para el cálculo del modelo, se tuvieron en cuenta los indicadores financieros que se calcularon a partir de la información que ha sido remitida por cada una de las empresas del sector.

El resultado del modelo de riesgo de insolvencia, que se obtuvo de la aplicación de una regresión logística binaria es el siguiente:

La función Z para este sector, es como sigue:

$$Z = -1.013 - 0.218X_1 + 0.056X_2 + 0.024X_3 - 0.006X_4 - 2.364X_5 - 0.01X_6 - 0.003X_7$$

Donde:

$X_1$  = Razón Corriente en t-2;

$X_2$  = Endeudamiento con el sector financiero en t-3;

$X_3$  = Participación gasto de nómina sobre ventas en t-2;

$X_4$  = Variación de los Ingresos Operacionales en t-2;

$X_5$  = Índice de liquidez inmediata en t-2;

$X_6$  = Margen antes de impuestos en t-2;

$X_7$  = Rotación de Deudores Clientes en t-2.

Una vez calculada la función Z, se procedió a estimar la función de probabilidad, para cada una de las sociedades de la muestra, mediante la función:

$$Prob(Y_i = 1) = \frac{1}{1 + e^{-(Z)}}$$

Las variables que explican la insolvencia son Razón Corriente, Participación gasto de nómina sobre ventas, Variación de los Ingresos Operacionales, Índice de liquidez inmediata, Margen antes de Impuestos y Rotación de Deudores Clientes en T-2, es decir dos años antes y Endeudamiento con el sector financiero en T-3, o sea tres años antes de entrar a un proceso de insolvencia. Los resultados muestran que gran parte de las variables explicativas corresponden a liquidez y otras a la solidez de las compañías.

Es importante aclarar que el modelo predice la insolvencia para dos años adelante; es decir, con los datos del 2008, se pronostica el 2010 y con los de 2009, se pronostica el riesgo de 2011.



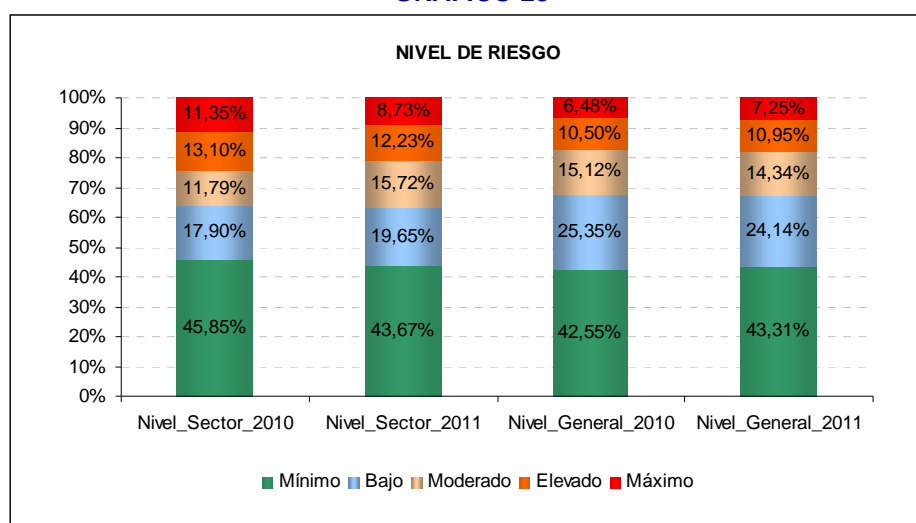
Los niveles de riesgo agrupan la probabilidad de insolvencia que oscila entre el 0% y el 100%, donde a mayor valor, mayor riesgo de insolvencia y viceversa.

Los niveles tenidos en cuenta son los siguientes:

Nivel de Riesgo	Rango de Probabilidad
Máximo	81% - 100%
Elevado	61% - 80%
Moderado	41% - 60%
Bajo	21% - 40%
Mínimo	0% - 20%

Tomando como referencia una muestra de 229 empresas para las cuales se puede calcular la probabilidad de insolvencia para los años 2010 y 2011, encontramos que la proporción de empresas que estaba en riesgo máximo (81% a 100%), disminuyó del 11,35% al 8,73%, de igual manera las que estaban en riesgo elevado (61% a 80%) pasaron de representar el 13,10% al 12,23%, mientras que en los niveles moderado y bajo, la proporción aumentó.

**GRÁFICO 28**



Se puede observar en el gráfico anterior que el nivel máximo de riesgo de insolvencia de las empresas de este sector es mayor al del total de las empresas que reportaron información a esta Superintendencia, y presenta una tendencia inversa, en el caso del total de las empresas que reportaron a la Superintendencia, la proporción de empresas en nivel máximo de insolvencia creció entre el año 2010 y 2011.



## 5. CONCLUSIONES

- La dinámica de la actividad del sector se reflejó en el excelente resultado de sus ingresos operacionales durante los años 2006 y 2007, con un crecimiento de 17.9%, mientras que entre los años 2007 a 2009 registró un crecimiento mas moderado del 12.3% en 2008 y del 10.6% en 2009, generando la suma de \$2.62 billones al final de año 2009.
- Durante el periodo analizado se puede observar que en el año 2008, se presentó decrecimiento en la utilidad operacional de 13% debido al incremento de los gastos operacionales de administración y de ventas, que fueron superiores al 14,4%. Por lo anterior al ser los gastos no operacionales superiores a los ingresos no operacionales se obtuvo una utilidad neta antes de impuestos mucho menor a la reportada en el año anterior. El sector registró una utilidad operacional entre 145.104 millones y 183.005 millones, este último valor reportado en el año 2009.
- El total de activos del sector ha presentado crecimientos superiores al 7% en el periodo analizado, registrando un incremento superior al 20% en el año 2008. El activo se encuentra concentrado en el corto plazo (superior al 60% en los 4 años), con los deudores como el rubro más representativo, registrando más del 405 de los activos. Dentro del activo no corriente sobresalen las cuentas de propiedades, planta y equipo, y las inversiones, con un aporte del 12% y 7% respectivamente para el año 2009.
- El valor del pasivo a 31 de diciembre de 2009 ascendió a \$924.134 millones, equivalente al 48,61% del valor de los activos, porcentaje que determina el nivel de endeudamiento del sector. De esta suma, \$717.427 millones (37.74%) son de exigibilidad inferior a un año, \$85.846 millones (11,97%) corresponden a obligaciones financieras, las cuales disminuyeron frente al año anterior en 13% y \$197.278 millones (27,5%) corresponden a las cuentas por pagar. Donde la cuenta más significativa son los costos y gastos por pagar que incluyen los pasivos originados por prestación de servicios, honorarios, gastos financieros, servicios técnicos y gastos de representación.
- En tal sentido, la cadena de rentabilidad de la operación, medida frente a las utilidades operacional y neta, presentó un incremento importante durante entre 2006 y 2007 y a partir de entonces viene decreciendo llegando a 6,61% en el margen operacional y a 3,61% en el margen neto (año 2008). Sin embargo el sector incrementó sus márgenes operacional y neto, especialmente el neto que pasó de 3,61% a 5,48%.
- El endeudamiento del sector se ha mantenido entre el 49% y 52% entre 2006 y 2008, se disminuyó en el año 2009, concentrando su deuda en el corto plazo



(más del 70% pero inferior al valor reportado en el año 2006). El sector presenta una tendencia creciente en el endeudamiento con el sector financiero hasta el año 2008 sin superar el 20%. Cambió esta tendencia en el año 2009 cuando pasaron de un endeudamiento con el sector financiero de 12.45% a 11.35%.

- Este sector depende más del crédito dado por los proveedores que del brindado por las entidades financieras, y se aprecia que las deudas con los mismos se mantienen en un porcentaje inferior al 15%. Sin embargo la tendencia de la concentración del endeudamiento con proveedores es decreciente entre 2006 y 2008, se incrementó un poco en el año 2009.
- El número de empleados creció entre los años 2006 a 2008 iniciando con 27.057 en el 2006 para alcanzar 41.210 en el 2008 para luego comenzar con una tendencia decreciente llegando a 37.838 en el año 2008 (-8.18%). El subsector que genera más del 60% de empleos en el sector es de contact center a pesar de participar con tan solo 22 empresas.
- El sector se dividió en dos subsectores, donde el 90,64% (213) de las empresas del sector se dedican a las actividades de informática y el 9,36% (22) corresponde a sociedades que desarrollan actividades de contact center. Durante el periodo analizado, el subsector que presentó mayor crecimiento en los ingresos fue el contact center entre los años 2006 a 2007, alcanzando ingresos superiores a los \$694.385 millones, en adelante presentó crecimientos cercanos al 10%. El subsector de actividades de informática presenta crecimientos superiores al 11,5% durante el periodo analizado.
- Con relación al endeudamiento, el subsector con más alto valor es de contact centers con una razón de más del 50%, el año con mayor endeudamiento fue el 2007 y el de menor fue 2006. El subsector de actividades de informática presentó una tendencia creciente en su endeudamiento entre los años 2006 y 2008 pasando de 48.5% a 51.34%, pero en el último año redujo su endeudamiento a 46.68%.
- El sector cuenta en su mayoría con la participación de empresas pequeñas (192) y mediana (119), equivalentes al 54% y al 33% respectivamente, seguidos de la gran empresa (33) con el 9% y de una pequeña minoría del 4% correspondiente a las microempresas (16).
- A pesar de que el número de las empresas grandes (33) que integran el sector software y contact center representen sólo el 9% del mismo, el aporte de sus activos equivale al 60.40%, en tanto que las medianas y pequeñas empresas que concentran el mayor número, contribuyen en conjunto con menos del 40%. Similar estructura presenta la participación del pasivo y del patrimonio.



- Las empresas grandes, medianas y pequeñas presentaron unos indicadores de rentabilidad positivos, tanto en los recursos invertidos como en las utilidades obtenidas, el liderazgo en margen neto los tienen las grandes empresas (7.50%) y en el margen operacional las empresas medianas (8.5%). La microempresas presentan rentabilidades negativas superiores al -34%.
- Bogotá genera más de la mitad de los ingresos del sector (74.75%), equivalente a \$2.4 billones. Así mismo reporta el 79.82% de las utilidades operacionales (\$197.779 millones) y el 83.20% de las utilidades netas de este sector (\$153.933 millones).
- Tomando como referencia una muestra de 229 empresas para las cuales se puede calcular la probabilidad de insolvencia para los años 2010 y 2011, encontramos que la proporción de empresas que estaba en riesgo máximo (81% a 100%), disminuyó del 11.35% al 8,73%, de igual manera las que estaban en riesgo elevado (61% a 80%) pasaron de representar el 13.10% al 12.23%, mientras que en los niveles moderado y bajo, la proporción aumentó.