

Comunicado a la opinión pública

El sector BPO reitera su respeto institucional y hace un llamado a garantizar certeza jurídica para proteger más de 790 mil empleos

Bogotá, febrero de 2026- Desde BPRO, gremio que representa a las empresas del sector de Business Process Outsourcing (BPO) y Customer Experience en Colombia, en cabeza de Ana Karina Quessep, expresamos nuestra profunda preocupación frente a la situación actual alrededor del salario mínimo legal vigente.

El sector BPO es uno de los mayores generadores de empleo formal en el país, con más de 790 mil empleos directos e indirectos, lo que representa cerca del 3.3% del empleo en Colombia. En múltiples regiones, esta industria se ha convertido en una oportunidad real de desarrollo económico y movilidad social. Miles de jóvenes en su primer empleo, madres cabeza de hogar y trabajadores en distintas zonas del territorio nacional dependen de esta actividad, que hoy es un motor de inclusión y crecimiento regional.

Se trata de un sector que ha apostado por Colombia de manera sostenida, invirtiendo en talento, tecnología e innovación, atrayendo inversión extranjera y cumpliendo estrictamente con el marco laboral y los estándares de empleo formal. Actualmente, la industria está conformada en un 58% por empresas especializadas en BPO, un 22% por compañías de tecnología, un 15% por modelos CSC Inhouse y un 5% por otros proveedores de servicios, lo que evidencia un ecosistema diverso y en expansión que fortalece la oferta exportadora de servicios del país.

Acatamos plenamente las leyes que integran el ordenamiento jurídico colombiano y reiteramos que nuestras actuaciones se desarrollan dentro del Estado de Derecho, con respeto por la institucionalidad y por las decisiones de las autoridades competentes. En ese sentido, respetamos la decisión del Consejo de Estado frente a la suspensión del decreto y confiamos en que, dentro del trámite correspondiente, se adopte una determinación definitiva que brinde claridad y seguridad jurídica tanto a los trabajadores como a los sectores productivos.

El incremento del 23% del salario mínimo anunciado en diciembre representó un impacto significativo en la estructura de costos de una industria intensiva en talento humano, afectando su competitividad frente a otros países de la región. Aunque el sector ha actuado con responsabilidad y mantendrá el pago bajo el aumento decretado, honrando su compromiso con los trabajadores y con el marco legal vigente, la realidad empresarial evidencia presiones crecientes.

En el marco de la Asamblea General Ordinaria 2026, una encuesta aplicada a las empresas asociadas confirmó esta preocupación: el 64% reportó un impacto alto como resultado del incremento salarial. Además, el 49% manifestó que prevé reducir su planta de personal durante este año, mientras que un 41% ha considerado trasladar parte de su operación a otros países que hoy compiten activamente por la atracción de servicios globales, entre ellos México, Perú, Guatemala, República Dominicana, El Salvador e India. De manera adicional, las compañías estiman que hasta el 9% de los empleos reportados al cierre de 2025 podrían salir o ya han salido de las nóminas como consecuencia del ajuste, lo que evidencia que el impacto comienza a reflejarse en cifras concretas de empleo formal.

La ausencia de una definición clara y definitiva dificulta la planeación empresarial, incide en la toma de decisiones estratégicas y envía señales de inestabilidad en un momento en que Colombia compite activamente por inversión internacional en servicios.

Este escenario compromete la sostenibilidad de uno de los sectores que más empleo formal genera en el país y que constituye una plataforma estratégica para el desarrollo regional y la exportación de servicios. Más que un debate coyuntural, se trata de preservar la estabilidad del empleo formal y la confianza en Colombia como destino de inversión.

Es fundamental que la situación alrededor del salario mínimo legal vigente se resuelva con prontitud y claridad institucional, brindando seguridad jurídica tanto a los trabajadores como a los sectores productivos.

Desde BPRO reiteramos nuestra disposición permanente al diálogo técnico y constructivo con el Gobierno Nacional y las autoridades competentes, con el fin de alcanzar una solución que garantice estabilidad y certezas para la sostenibilidad del empleo formal en Colombia.

Creemos en el país. Seguiremos apostándole a Colombia y a sus regiones, pero necesitamos decisiones claras y oportunas que protejan el empleo, la inversión y la competitividad nacional.

Sobre BPrO

Es la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing), es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja hace más de 25 años para agrupar y representar las empresas del sector y su cadena de valor. Con más de 100 empresas asociadas, especializadas en el relacionamiento con clientes, es el referente del sector en el país.

Contacto de prensa

Catherine Lozano
contenidos2@innobrand.global
3043795295

