

Bogotá D.C., abril 5 de 2011

Señores  
**ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ**  
**Secretaria General**  
**VEEDURIA DISTRITAL**  
Ciudad

**Ref.: Designación Defensor al Ciudadano dentro de la Universidad Distrital**

Respetados señores,

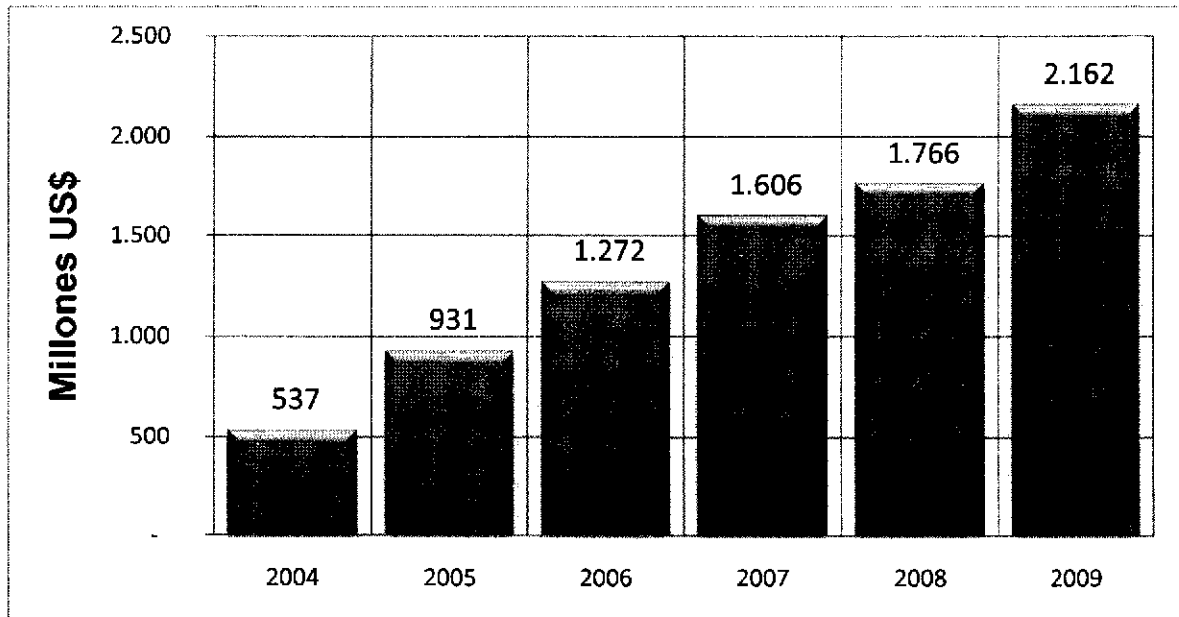
Según Acuerdo No. 257 de 2006, por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá Distrito Capital, la Directiva 03 de 2007 y la Circular 51 de 2007, emitidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, referentes a la figura de DEFENSOR DEL CIUDADANO; la Universidad Distrital Francisco José de Caldas designa a la Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano Doctora Nancy A. Mayor Gutiérrez, para ejercer como Defensor Ciudadano dentro de la entidad.

Cordialmente,

  
**INOCENCIO BAHAMON CALDERÓN**  
Rector  
Universidad Distrital Francisco José de Caldas



**FIGURA 2. Ingresos de la industria de BPO en Bogotá para los segmentos seleccionados (2004-2009\*)**



\*Los datos corresponden a los siguientes segmentos específicos: procesamiento de datos, manejo documental, finanzas y contabilidad, manejo tributario, recursos humanos e investigación y desarrollo. Fuente: Invest in Bogota.

## 5.6. BPO EN OTRAS CIUDADES DE COLOMBIA

En la región cafetera, específicamente en Manizales y Pereira, el crecimiento en operaciones de Contact Center ha tomado mucha fuerza gracias a empresas locales que han invertido más de 20 mil millones de pesos a la prestación de servicio a través de canales telefónicos y de comunicación. Se están proyectando para incrementar a 122 mil millones de pesos el volumen de ventas durante el 2010. Volcando sus intensiones comerciales y de desarrollo a ser una de las principales fuentes de productividad del país empleando a casi ocho mil personas más.<sup>21</sup>

Según la directora Ejecutiva de la Asociación de Call Center y BPO, Ana Karina Quessep, el panorama de crisis que se vivió en los dos últimos años disminuyó el porcentaje de crecimiento del sector, pero es optimista y proyecta unos resultados positivos, gracias al bajo riesgo en términos económicos del país.

21 Asociación Colombiana de BP&O y Contac Center.