

Informe Nacional



Estudio 2025 del Facility Management en Colombia

Desarrollado por



Sobre los autores



FMHOUSE es una empresa privada que opera en el área del Facility Management. Mantiene una estricta objetividad para ofrecer servicios de consultoría estratégica, benchmarking y transformación digital en Latinoamérica y EMEA.



El Observatorio FM es la unidad de investigación de FMHOUSE para el desarrollo y difusión de contenido relevante de Facility Management. Los artículos, informes y estudios se producen internacionalmente en diferentes idiomas y siempre sin ánimo de lucro.

En colaboración con



LatamFM es la única plataforma digital en castellano donde debatir, colaborar o encontrar profesionales y empresas del sector del Facility Management, actuando siempre con la mayor ética, objetividad y respeto mutuo.

Estos son muchos de los atributos que caracterizan la actividad de FMHOUSE, por lo que se ha llegado a un acuerdo de colaboración para el desarrollo y publicación de contenido para los países de habla hispana del continente americano.

www.LatamFM.org

Para fomentar el reconocimiento del Facility Management dentro del tejido empresarial, es importante ver las diferencias que existen entre los distintos tipos de negocio. Como consultores hemos entendido que las particularidades de cada sector determinan la estructura de sus modelos de FM. Es interesante conocer lo que hacen los pares de otras empresas y las tendencias departamentales.

En este estudio, vamos a comparar de forma específica los resultados obtenidos en el año de los sectores principales del mercado de habla hispana en Colombia, para conocer el punto de partida y visualizar rutas de crecimiento.

David Martínez
CEO FMHOUSE

El Observatorio FM se centra en actividades que tienen como objetivo el desarrollo y publicación de informes relacionados con el área del Facility Management. En el caso del informe que presentamos, nos centramos en la comparación entre los principales sectores por su importancia en la región.

Este informe se presenta por medio de la plataforma LatamFM y esperamos que despierte el interés y sirva de ayuda a los profesionales del FM a mejorar en su función y toma de decisiones.

Vicente Álvarez-Cascos
Director Observatorio FM

En este estudio se presenta el resumen de la situación de los departamentos de soporte (Facility Management) en diversas empresas que desarrollaron su actividad en sectores estratégicos durante el año 2024 en Colombia, partiendo del estudio realizado a toda la región latinoamericana. Se diferenciaron los 6 sectores más representativos, distinguiendo entre Banca, Corporate, Educación, Energía, Industrial y Retail.

Existen miles de empresas que podrían haber formado parte de los distintos estudios. Se eligieron las más destacadas de la región, teniendo en cuenta el tamaño por tipología. Esto dio como resultado la identificación de 233 organizaciones con base en el país, de las que se recibieron 131 contestaciones repartidas como muestra el gráfico adjunto, cada una de las cuales aportó su visión al tipo de organización. Este será el valor “n” de la muestra final del estudio y la clasificación se empleará para la segmentación de los resultados.

El gráfico analiza la relación entre el total de encuestas realizadas y las respuestas obtenidas, proporcionando una visión sobre la participación sectorial en el estudio.

Del total de las 233 encuestas enviadas, se obtuvo una participación del 56,22%, representando un alto nivel de la muestra para la obtención de conclusiones, siendo **Corporate** el sector con mayor cantidad de respuestas.

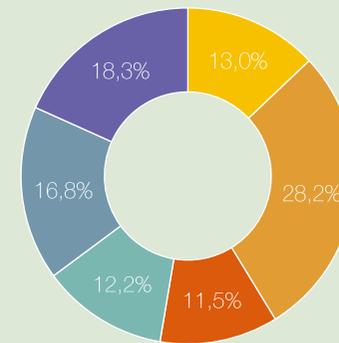
Respecto a los sectores, los niveles de participación sobre las respuestas varían, y esto se complementa con los porcentajes internos de participación dentro de cada sector.

Este análisis no solo evidencia el interés de cada sector en el estudio, sino también cómo las tasas de participación superiores al 40% reflejan el compromiso y las prioridades sectoriales hacia las competencias y estrategias del Facility Management.

Para maximizar la participación, se diseñó una breve encuesta que permite extraer información relevante, a la vez que se pueden segmentar los resultados en base a los 6 tipos posibles de sectores. Las 4 preguntas (P1 a P4) usadas para llevar a cabo el estudio se explican a continuación.



Participación por sector



Respuestas por sector



P1

¿De qué departamento depende el área de Servicios Generales/Facility Management o similar que se encarga de proporcionar soporte?
 En esta pregunta se debe elegir la que más se acerca al departamento al que se reporta.

- Dirección general
- Servicios compartidos
- Finanzas / Compras
- Talento humano
- Operaciones
- Otros

P2

¿Qué competencias o atribuciones tiene esta área?
 Se pueden elegir todas aquellas que estén bajo la responsabilidad del departamento.

- Gestión portafolio inmobiliario
- Servicios técnicos/mantenimiento
- Servicios operativos/limpieza
- Espacios y Workplace
- Proyectos internos
- Tecnología y sistemas
- Energía y sostenibilidad
- Seguridad

P3

Sobre la externalización de servicios de soporte en su empresa, ¿cuál se ajusta más?
 Se busca con respuestas graduales, averiguar la situación actual e intuir las tendencias del sector.

- No tenemos nada externalizado, ni hay planes de hacerlo
- Estamos pensando en externalizar algunos servicios
- Tenemos algunos servicios externalizados
- Tenemos algo externalizado y estamos ampliando el alcance
- Tenemos todos los servicios externalizados

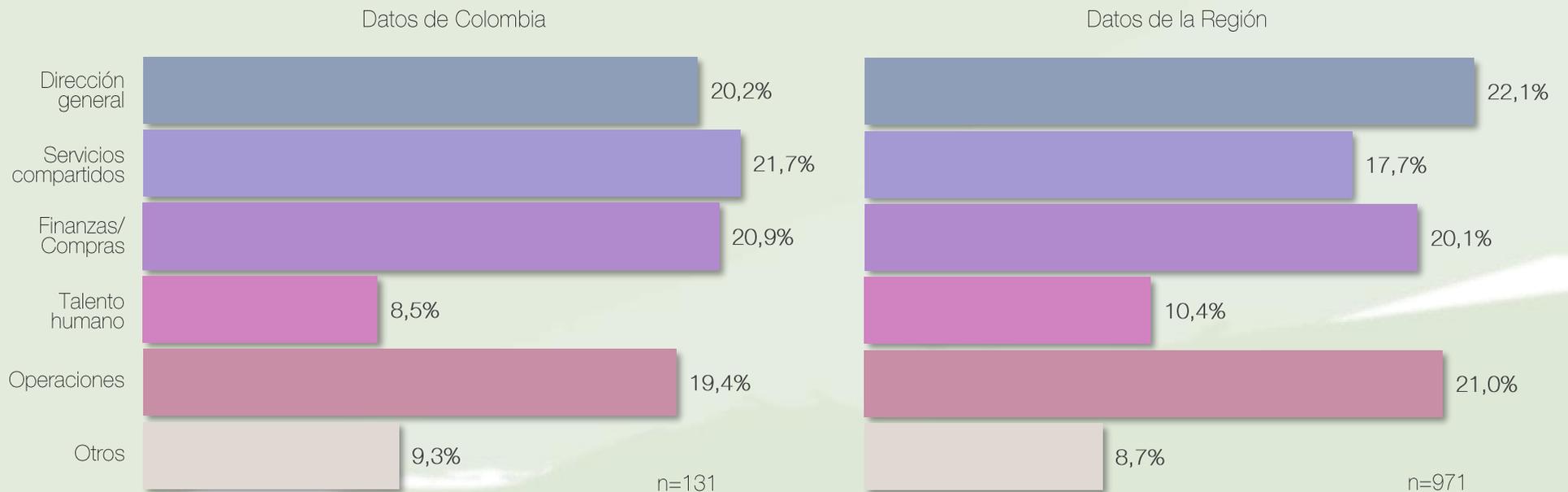
P4

¿Tiene alguna herramienta de gestión tipo CAFM o IWMS implantada para el área de soporte?
 Se busca con una escala gradual de respuestas, averiguar la situación actual para intuir las tendencias del sector.

- No usamos nada específico
- Se está estudiando la implantación
- Usamos Excel o similar
- Estamos implantando una herramienta
- Sí que tenemos y está funcionando

P1

¿De qué departamento depende el área de Servicios Generales / Facility Management o similar que se encarga de proporcionar soporte?



La estructura organizativa del FM en Colombia refleja un patrón muy similar al del resto de la región. Las principales diferencias residen en un menor peso de la **Dirección General y Talento Humano**, lo que abre oportunidades para reforzar la visión estratégica y el vínculo con las personas desde el FM en el contexto colombiano. En Colombia, la categoría **Otros** representa una proporción ligeramente superior al promedio regional. Aunque la diferencia no es muy amplia, sí resulta interesante por su posible interpretación.

Este mayor peso podría estar reflejando una mayor diversidad en las estructuras organizativas del área de FM con respecto a la región, alejándose de los modelos más clásicos. La dependencia del área de Facility Management más concentrada es **Servicios compartidos**, que representa la opción mayoritaria. Sin embargo a nivel LATAM, esta opción se sitúa en la cuarta posición, teniendo el reparto más equilibrado entre **Dirección General, Finanzas/Compras y Operaciones**.

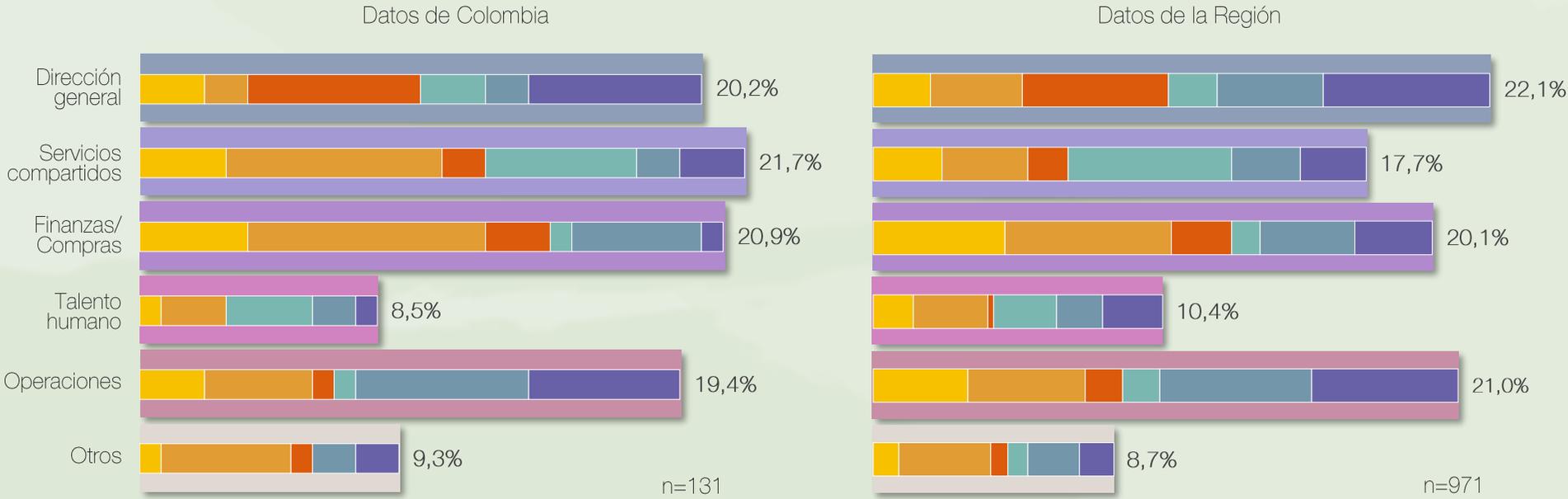


P1

¿De qué departamento depende el área de Servicios Generales / FM o similar que se encarga de proporcionar soporte?



Segmentación de las respuestas por sector

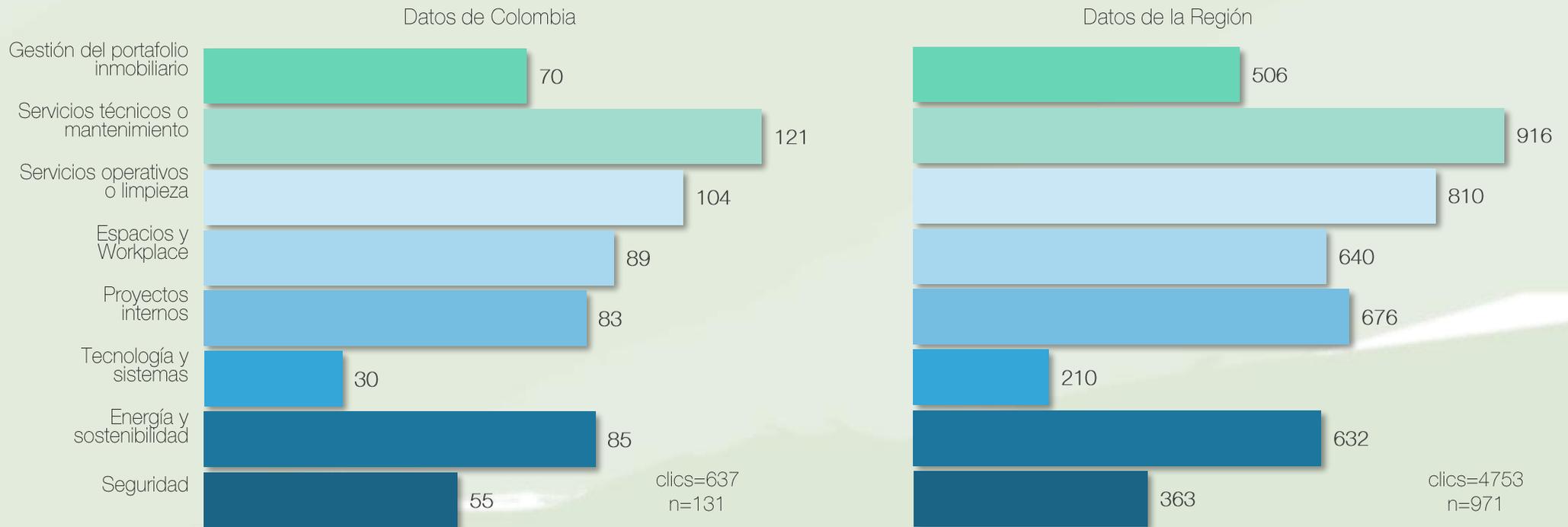


La segmentación por sectores muestra que Colombia sigue en gran medida las tendencias regionales, aunque con ciertos matices que reflejan particularidades organizativas del país. En el caso de **Banca**, tanto en Colombia como en LATAM, la dependencia más habitual del área de Facility Management es Finanzas/Compras. En **Corporate**, el patrón revela diferencias, concentrando las respuestas en Finanzas/Compras en el caso de LATAM y repartiéndose entre Servicios Compartidos y Finanzas/Compras en Colombia. En **Educación** y **Energía** el patrón es similar en ambos casos.

En el sector **Industrial**, la similitud entre Colombia y LATAM es relativa, con un claro predominio de Operaciones como departamento del que depende el FM. Por último, en **Retail** se repite esta coincidencia, aunque la mayor opción está más dividida entre Dirección General y Operaciones. En conjunto, los datos reflejan una alineación general entre Colombia y LATAM en cuanto a la estructura de dependencia del área de Facility Management, observando diferencias en sectores como **Corporate** y **Retail**.

P2

¿Qué competencias o atribuciones tiene el área?



En Colombia, al igual que en el conjunto de LATAM, los **Servicios técnicos o mantenimiento** se consolidan como la principal competencia del área de Facility Management, con 121 menciones frente a las 916 regionales. Este liderazgo refleja el carácter estructural y esencial del mantenimiento dentro de las funciones del FM. También se mantiene una alta coincidencia en la segunda competencia más habitual: los **Servicios operativos o limpieza**, que ocupan el segundo lugar tanto en Colombia como en la región.

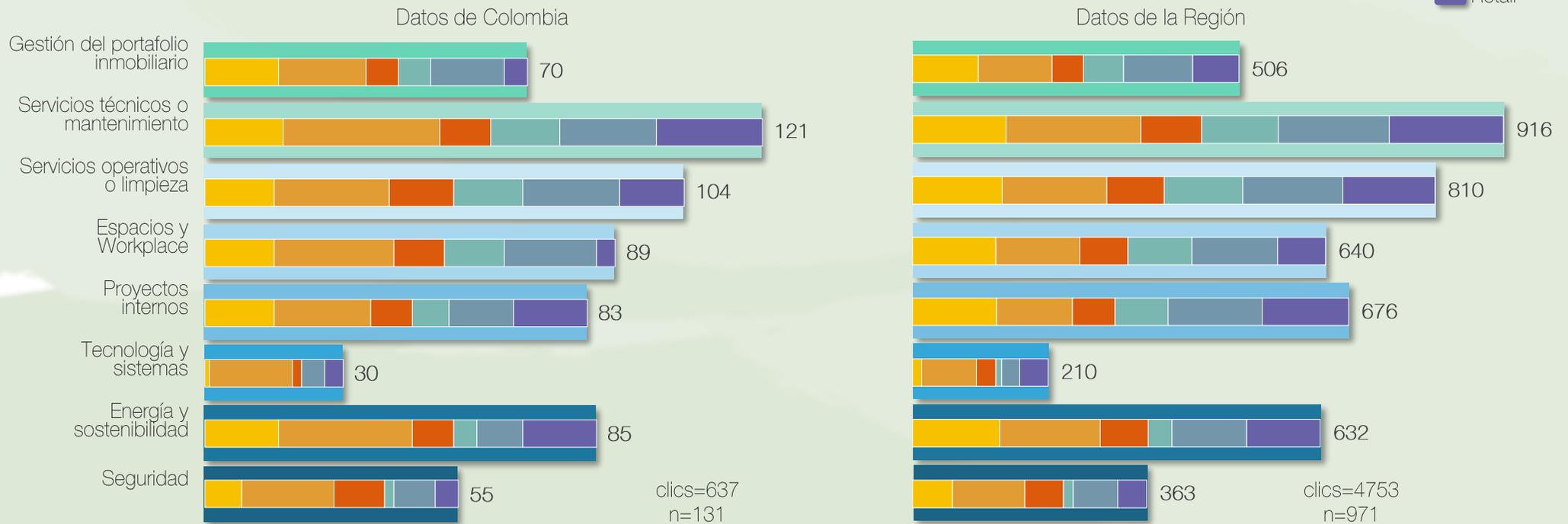
Se encuentra un patrón similar en la **Gestión del portafolio inmobiliario**, en **proyectos internos**, **Tecnologías y sistemas**, **Energía y sostenibilidad** y **Seguridad**. Sin embargo en el caso de **Espacios y Workplace** la proporción es mayor que la media global, lo que sugiere una sensibilidad creciente hacia aspectos espaciales en el contexto colombiano. En resumen, Colombia mantiene un patrón funcional muy parecido al de la región en cuanto a competencias principales.



P2

¿Qué competencias o atribuciones tiene esta área?

Segmentación de las respuestas por sector

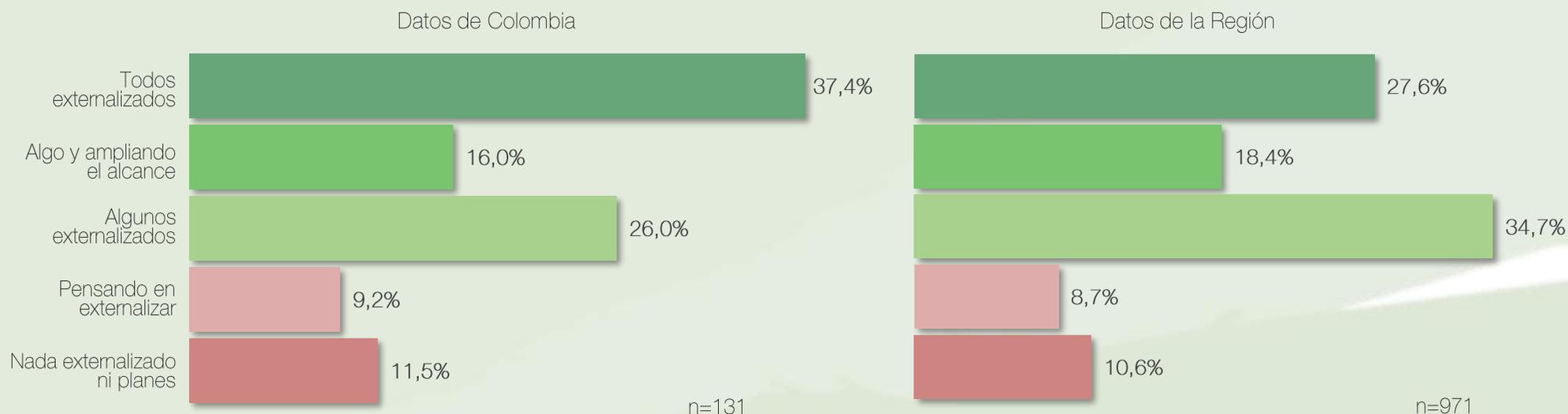


La segmentación por sectores en Colombia sigue un patrón muy similar al de LATAM en cuanto a la asignación de competencias dentro del área de Facility Management. El análisis sectorial revela que en **Banca**, tanto en Colombia como en la región, los Servicios técnicos o mantenimiento y Servicios operativos o limpieza son los más representativos, al igual que en **Corporate**, aunque en Colombia se detecta un mayor protagonismo de funciones relacionadas con Energía y sostenibilidad. En el ámbito de la **Educación**, en Colombia el FM tiene una participación más limitada en Tecnología.

Por su parte, el sector de **Energía** refuerza la tendencia regional, con un enfoque claro en servicios técnicos y operativos. En el sector **Industrial**, el FM colombiano prioriza la operación eficiente y los servicios básicos, en línea con el comportamiento regional. Finalmente, en **Retail**, se destaca la coincidencia en el peso de las competencias operativas, aunque en Colombia se percibe un mayor protagonismo relativo del área de sostenibilidad frente al promedio regional. De acuerdo a este análisis, el gráfico muestra una alta coherencia en la distribución de competencias por sector entre Colombia y LATAM.

P3

Sobre la externalización de servicios de soporte en su empresa, ¿cuál se ajusta más?



El gráfico en ambos casos muestra una clara tendencia hacia la externalización de servicios de soporte ya que las categorías relacionadas con algún grado de externalización (resultados de tonos verdosos), representan el 80,7% de las respuestas en el caso de LATAM y el 79,4% en el caso de Colombia, evidenciando una inclinación mayoritaria hacia este modelo. La opción más seleccionada es **Algunos externalizados** en la región, mientras que en Colombia es **Todos externalizados**, lo que muestra un nivel de madurez mayor con respecto a la media global.

Por otro lado, un 10,6% reporta **Nada externalizado ni planes**, reflejando una postura más conservadora frente a la externalización en la región, algo inferior al 11,5% de Colombia, y también menor porcentaje en la región señala estar **Pensando en externalizar** con respecto a Colombia

Este patrón de respuestas evidencia cómo la externalización se posiciona como una estrategia clave para optimizar la gestión de servicios de soporte en las empresas, estando ligeramente más polarizada en el caso de Colombia con respecto al global.

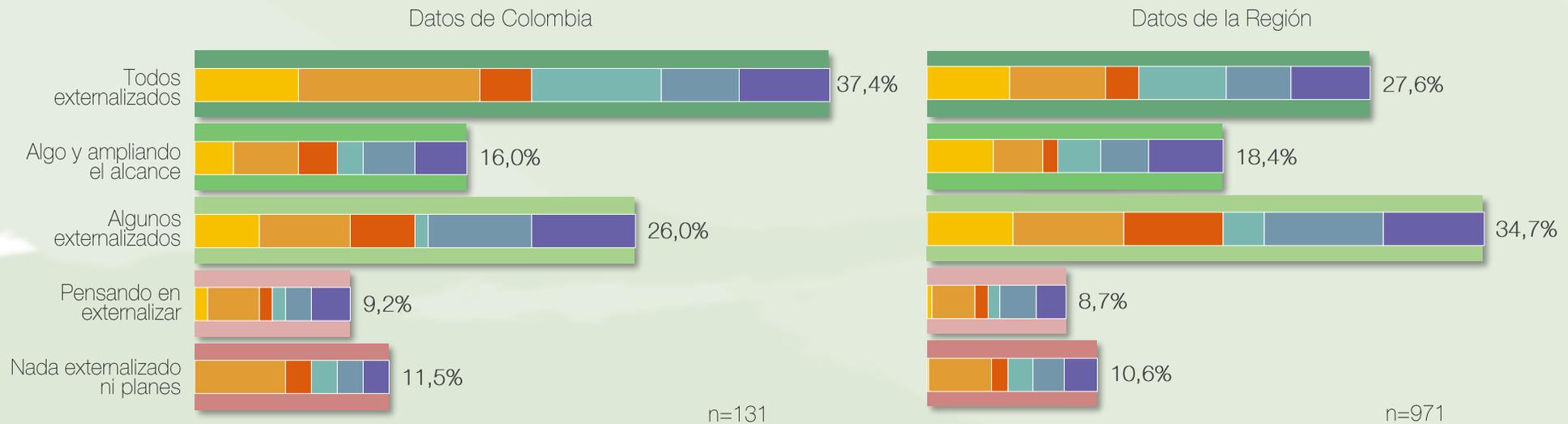


P3

Sobre la externalización de servicios de soporte en su empresa, ¿cuál se ajusta más?



Segmentación de las respuestas por sector

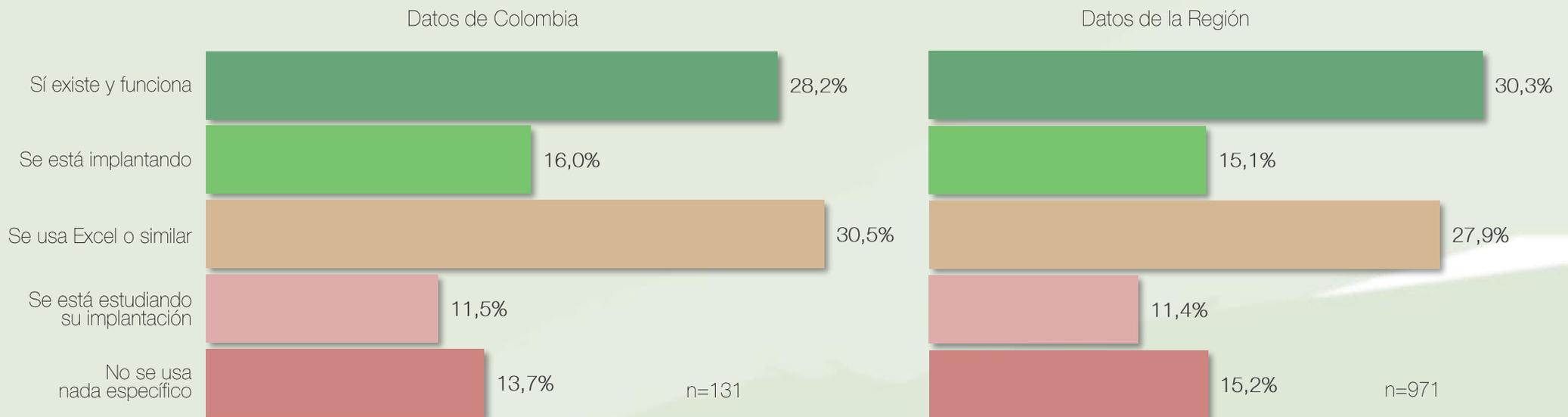


El gráfico muestra ciertas diferencias en las respuestas con tonos verdosos, donde la externalización se encuentra más presente. En el caso de Colombia la opción Todos externalizados destaca especialmente en los sectores de **Banca, Corporate y Energía**. Esta tendencia contrasta con LATAM, donde la opción más frecuente es Algunos externalizados, predominando en sectores como **Educación, Industrial y Retail**. En Colombia, se percibe además una menor presencia relativa en la categoría Algo externalizado y ampliando el alcance.

Por otro lado, las opciones en tonos rojizos Pensando en externalizar y Nada externalizado ni planes muestran en la segmentación un comportamiento similar entre Colombia y LATAM. En sectores como **Banca, Educación o Energía** apenas hay representación, lo que indica que son los sectores con un mayor nivel de externalización. En conjunto, el gráfico evidencia que Colombia se posiciona como un entorno más definido en cuanto a estrategia de externalización. Esta situación puede ser interpretada como una señal de madurez organizativa en ciertos sectores.

P4

¿Tiene alguna herramienta de gestión tipo CAFM o IWMS implantada para el área de soporte?



El gráfico refleja que la mayor respuesta en Colombia corresponde a **Se usa Excel o similar**, con un dato ligeramente superior a la media regional y en ambos casos, con un dato ampliamente superior a la media del estudio global internacional (*). Le sigue **Sí existe y funciona en ambos**, siendo ligeramente inferior en el caso de Colombia. En la categoría **Se está implantando** las respuestas han obtenido una puntuación muy similar. Si se compara la suma de las categorías más avanzadas en tonos verdosos, este análisis evidencia un nivel ligeramente superior en LATAM.

Por otro lado, en tonos rojizos, tanto la opción de **No usar nada específico** como **Estudiando su implantación**, reflejan una respuesta muy similar, siendo ligeramente inferior en el caso de Colombia. Se observa ambos casos se sitúan en un nivel intermedio de madurez tecnológica, con una implantación real entorno al 30% pero aún con una fuerte presencia de soluciones básicas como Excel. lo que pone de manifiesto que todavía hay amplio margen de mejora hacia herramientas digitales más especializadas, aunque con una base prometedora sobre la cual avanzar.

(*) [FMgoesDIGI \(2023\) Informe LATAM. Observatorio FM](#)

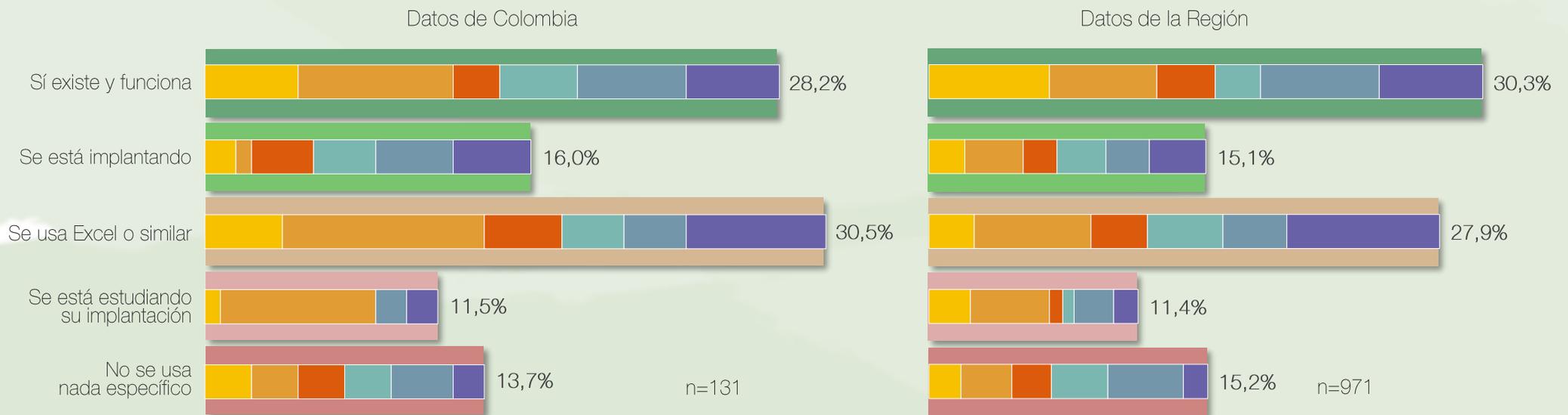


P4

¿Tiene alguna herramienta de gestión tipo CAFM o IWMS implantada para el área de soporte?



Segmentación de las respuestas por sector



El análisis sectorial muestra que, aunque Colombia sigue un patrón global relativamente alineado con el conjunto de LATAM, existen diferencias relevantes según el sector. Mientras que **Banca** se posiciona claramente en la opción Sí existe y funciona en LATAM, a nivel nacional se reparte entre esta opción y Se usa Excel o similar. **Corporate** tiene un reparto equilibrado en ambos casos, mientras que **Educación** se reparte entre Sí existe y funciona y Se usa Excel o similar, mientras que en Colombia se reparte entre Se está implantando y Se usa Excel o similar.

En los casos de **Energía** e **Industrial** el patrón de reparto es relativamente similar, al igual que **Retail**, donde la mayoría se posiciona en la opción de Se usa Excel o similar. Este escenario muestra un nivel de madurez tecnológica intermedio, con ciertos contrastes entre sectores, donde el sector **Banca** e **Industrial** presentan un mayor nivel que el resto.

Conclusiones

El estudio sobre el análisis del Facility Management en Colombia proporciona un panorama detallado de las tendencias, avances y desafíos que enfrenta el sector en seis industrias clave: Banca, Corporate, Educación, Energía, Industrial y Retail.

A partir de una base metodológica sólida y de un enfoque comparativo con el conjunto de Latinoamérica, los resultados permiten identificar tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora que caracterizan el entorno colombiano.

La perspectiva sectorial y la segmentación funcional han permitido comprender con mayor profundidad cómo se estructura, gestiona y proyecta el área de FM en el país.

Los resultados reflejan un panorama nacional alineado en gran medida con las tendencias de LATAM, aunque con ciertos matices que evidencian la particularidad del contexto colombiano. La estructura organizativa del área de FM en Colombia se concentra principalmente en Servicios Compartidos con un 21,7%, una opción que denota un enfoque claro hacia la eficiencia operativa y la estandarización. Sin embargo, se observa una menor participación de la Dirección General y del área de Talento Humano en comparación con la región con una diferencia de un 1,9% en ambos casos, lo que representa una oportunidad para reforzar el vínculo estratégico y humano del FM dentro de las organizaciones. A nivel de segmentación, el patrón de distribución de respuestas es similar al regional, aunque con ligeras variaciones por sector.

En cuanto a las competencias, Colombia consolida su enfoque en Servicios técnicos o mantenimiento y Servicios operativos o limpieza, de la misma forma que ocurre en LATAM, siguiendo un patrón similar también en el resto de competencias, salvo en Proyectos internos.

El reparto por sectores, al igual que ocurre en el caso anterior, Colombia sigue también un patrón muy similar a la región latinoamericana.

En relación con la externalización de servicios, Colombia presenta un perfil más polarizado que la media regional. El país registra un mayor porcentaje de empresas que externalizan completamente sus servicios de soporte con un 37,4%, superando al promedio en LATAM que se sitúa en un 27,6%. Esta preferencia indica una madurez organizativa consolidada en determinados sectores como Banca, Corporate y Energía a nivel nacional, frente a otros con un menor nivel de externalización, como Educación, Energía o Retail.

Respecto al uso de herramientas tecnológicas, Colombia muestra una situación intermedia en términos de madurez digital al igual que el promedio regional. Aunque cerca del 30% de las organizaciones ya disponen de soluciones tecnológicas, se mantiene una elevada dependencia de herramientas básicas como Excel (30,5%), especialmente en los sectores Corporate, Educación y Retail. Esto sugiere que, si bien la base tecnológica está presente, existe aún un amplio margen para avanzar hacia plataformas más robustas e integradas.



Conclusiones

En conjunto, los resultados permiten concluir que el Facility Management en Colombia se encuentra en una fase de consolidación operativa, con sectores que muestran avances sólidos en sostenibilidad, eficiencia y organización, y otros que aún enfrentan retos en términos de digitalización, visión estratégica y transversalidad funcional.

Este diagnóstico constituye una base valiosa para la toma de decisiones y el diseño de estrategias, al tiempo que ofrece una guía clara para seguir fortaleciendo la función del FM dentro del tejido empresarial colombiano y su proyección hacia modelos de gestión más avanzados y resilientes.



Agradecimientos

Este informe ha sido posible gracias al tiempo que los profesionales de cada uno de los sectores invirtieron en responder el cuestionario. También queremos agradecer al equipo del Observatorio FM por su esfuerzo en la creación del documento y con información relevante que puede ayudar a tomar decisiones.

Uso y referencias

Se permite el uso adecuado de la información contenida en este informe, siempre que se cite la fuente. Todo o parte del contenido de este informe no puede ser usado o reproducido para uso comercial. Para citar este informe utilice: **Estudio 2025 del Facility Management en Colombia. Observatorio FM**

Contacto

observatoriofm@fm-house.com
www.fm-house.com/Observatorio-FM

Con la colaboración especial de



www.LatamFM.org