

## Estudio de mercado (RFI) solicitud de cotización para la prestación del servicio de medición de experiencia interna y servicios de medición del índice de satisfacción del cliente externo para el segmento de gobierno y empresas

### Presentación

Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos COLVATEL S.A. E.S.P. en adelante COLVATEL es una sociedad comercial por acciones, constituida como Empresa de Servicios Públicos de carácter mixto, cuya organización y funcionamiento se rige por sus estatutos sociales, la Ley 1341 de 2009 y en lo no dispuesto en ella, por el Código de Comercio.

COLVATEL S.A. E.S.P. tiene por objeto social "A. La prestación y comercialización de bienes y servicios de telecomunicaciones, y cualquier tecnología informática y de comunicaciones (TIC'S), con cubrimiento local, nacional e internacional, con o sin utilización del espectro radioeléctrico, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias aplicables, comprendiendo entre otros pero sin limitarse a ellos, servicios de conectividad, servicios de valor agregado, telemáticos, teleservicios, servicios portadores, servicios de telefonía pública básica conmutada y telefonía de larga distancia nacional e internacional. B. Servicios de entretenimiento y contenido, servicios móviles e inalámbricos en general. C. Outsourcing e integración de servicios a terceros en las áreas de gestión técnica, administrativa, financiera, comercial y operativa y en general, aquellas relacionadas con soluciones tecnológicas. D. Prestación de servicios de tercerización BPO (Business Process Outsourcing), ITO (Information Technology Outsourcing) y KPO (Knowledge Process Outsourcing). E. La explotación profesional industrial y comercial de diseño, configuración, planeación, construcción, suministro, instalación, mantenimiento, operación, soporte, gestión e interventoría de redes de telecomunicaciones, entre ellas, redes móviles, satelitales e inalámbricas, de fibra óptica y cobre, y otras como redes de semaforización, de señalización vial, física y electrónica, de telemetría, eléctricas, para sistemas de seguridad, videovigilancia y alarmas. F. La construcción de obras civiles requeridas para los diferentes tipos de redes y soluciones tecnológicas o telemáticas. G. Suministro, alistamiento, montaje y mantenimiento de antenas, equipos repetidores y torres en general. H. Compra, importación, exportación, distribución, suministro, arrendamiento y venta de equipos de cómputo, de comunicaciones, equipos de oficina, audiovisuales, hardware en general y mobiliario necesario para la prestación de servicios de integración. I. suministro, implementación y mantenimiento de soluciones de seguridad informática, de sistemas de información, software y licencias de uso de cualquier clase de productos, bienes o servicios asociados a la tecnología informática y de comunicaciones. J. Implementación de centro de cómputo y datacenter, de call y contact center y prestación de otros servicios ofimáticos. K. Análisis, desarrollo, prestación y administración de aplicaciones de procesamiento electrónico, almacenamiento, captura, microfilmación y mantenimiento de datos e información. L. Servicios de administración de documentación, alistamiento, organización, reconstrucción, desinfección, digitación, digitalización, microfilmación, custodia, transporte, captura de imágenes, copiado e impresión masiva de documentos. M. Prestación de servicios logísticos, administración logística, almacenamiento y custodia de mercancía, control de inventarios, transporte y distribución física para empresas del sector de las TIC's. N. Desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para facturación, recaudo electrónico, administración, procesamiento y control de recaudos, tasas, impuestos y contribuciones y en general, para todo tipo de rentas. O. Prestación de servicios digitales, tecnológicos y afines bajo cualquier modalidad. P. Prestación de servicios de gerencia de proyectos, asistencia técnica, capacitación, asesoría y consultoría en informática y telecomunicaciones. Q. Formación, entrenamiento y capacitación en

*TIC's. Igualmente en desarrollo de su objeto social, la sociedad podrá: A. Comprar, vender, alquilar o tomar en concesión, los bienes muebles e inmuebles necesarios para el desarrollo normal del objeto social. B. Comprar, vender, importar, exportar, adquirir u obtener a cualquier título y utilizar toda clase de bienes y servicios relacionados con su objeto social. C. Celebrar contratos de compra, venta, permuta, arrendamiento, concesión, usufructo y anticresis sobre inmuebles. D. Constituir y aceptar prendas o hipotecas; tomar o dar dinero en mutuo, con interés o sin él, respecto de las operaciones relacionadas con su objeto social, y dar en garantía sus bienes muebles o inmuebles. E. Girar, adquirir, cobrar, aceptar, protestar, cancelar o pagar letras de cambio, cheques, pagares o cualquier otro título valor. F. Celebrar contratos de sociedad con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, ya sea mediante la constitución de otras empresas o la adquisición de acciones, o cuotas sociales. G. Celebrar toda clase de negocios, actos o contratos conducentes a la realización de los fines sociales o que complementen su objeto principal. H. Participar en toda clase de procesos de selección de contratistas, incluyendo licitaciones, invitaciones y concursos públicos o privados, en el país o en el exterior y hacer las ofertas correspondientes. I. Adquirir, registrar, usar, tomar en concesión y enajenar patentes, invenciones, procedimientos, marcas y nombres industriales y/o comerciales relativos al establecimiento de comercio o a la sociedad. De igual forma podrá adquirir u otorgar concesiones para su explotación, y celebrar toda clase de negocios sobre los mismos. El desarrollo del objeto social de la compañía y la realización de todos los aspectos complementarios o accesorios se regirán por el derecho privado. La sociedad no deberá constituirse en garante de obligaciones en las cuales no tuviere intereses, siendo de cargo de la Junta Directiva calificar si la sociedad tiene dicho interés o no lo tiene."*

## Prestación del servicio de medición de experiencia interna y servicios de medición del índice de satisfacción del cliente externo para el segmento de gobierno y empresas

### 1. Información

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a COLVATEL revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles interesados.

La realización del presente Estudio de Mercado no obliga a COLVATEL a celebrar contrato alguno ni constituye compromiso precontractual o contractual, oferta o promesa de contrato. Igualmente, COLVATEL podrá a su entera discreción terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo de reconocimiento.

COLVATEL podrá solicitar a los participantes del Estudio de Mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier inquietud sobre la información suministrada. Si el participante no envía las aclaraciones o información adicional requerida y no es posible aclarar lo solicitado, la misma no se tendrá en cuenta dentro del estudio.

Cualquier duda o aclaración que requiera respecto al estudio de mercado puede ser enviada al (los) correo (s) electrónico (s) indicado (s) en el cronograma.

COLVATEL dará respuesta escrita a las solicitudes recibidas, mediante el mismo medio.

### 2. Cronograma

No.	ETAPA	Fecha
1	Publicación estudio de mercado (RFI)	20 de mayo de 2022
2	Plazo máximo para solicitar aclaraciones al estudio de mercado (RFI) por parte de los participantes.	24 de mayo de 2022 Al siguiente correo: <a href="mailto:procesosdeinvitacion@colvate.com">procesosdeinvitacion@colvate.com</a>
3	Plazo para dar respuesta a las solicitudes de aclaración recibidas.	25 de mayo de 2022 a través de correo electrónico.
4	Recepción de RFI	27 de mayo de 2022 deben ser enviadas al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:procesosdeinvitacion@colvate.com">procesosdeinvitacion@colvate.com</a>

Los plazos y etapas establecidos en esta solicitud de cotización podrán ser modificados en cualquier momento por parte de COLVATEL.

Las dudas o aclaraciones en cuanto al alcance del contenido de este documento deberán solicitarse a través del correo electrónico indicado en el cronograma, COLVATEL dará respuesta escrita por correo electrónico a las solicitudes recibidas, dentro del plazo previsto en el cronograma.

### 3. Forma de presentación de la cotización

Las cotizaciones deberán incluir todos los servicios y características solicitadas por el presente estudio y tiene una validez mínima de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de entrega. En el caso que el interesado no indique el término de validez de la cotización, o indique una vigencia inferior a la solicitada, se entenderá que la misma es de 60 días calendario contados a partir de la fecha de entrega.

La cotización debe ser enviada en el formato que la compañía que presente cotización designe para tal fin, en el cual deberá incluir la totalidad de actividades solicitadas en el anexo técnico las cuales deberán remitirse al (los) correo (s) electrónico (s) indicado (s) en el cronograma, dentro del plazo máximo.

Para la firma de la presente cotización debe ser digitalizada o escaneada, con el fin de poder identificar al iniciador del mensaje de datos. En el cuerpo del correo se indicará expresamente que el contenido de los documentos adjuntos cuenta con su conocimiento y aprobación.

### 4. Condiciones de presentación

Para mayor entendimiento y evaluación de los requerimientos de este documento, se entiende por:

*Requerimiento mínimo obligatorio:* son aquellos requerimientos expresados en términos tales como "COLVATEL REQUIERE" o "EL INTERESADO DEBE", indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las cotizaciones que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas.

Con la presentación de la cotización en presente estudio, El INTERESADO manifiesta que comprende, acepta y cumple la totalidad de los requerimientos exigidos en el presente estudio de mercado. COLVATEL podrá solicitar a El INTERESADO explicación o soportar el cumplimiento de algún requisito exigido. De no ser así, no será tenida en cuenta la cotización. Como también en los siguientes casos:

En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en la cotización, COLVATEL formulará la solicitud de aclaración o explicación.

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface total o parcialmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la cotización será descartada, si se trata de un "Requerimiento Mínimo obligatorio".

Los documentos exigidos en el presente estudio que no hayan sido aportados con la cotización podrán ser requeridos por COLVATEL. De no atenderse el requerimiento, se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos que la conforman y debe ser enviada al siguiente correo electrónico [procesosdeinvitacion@colvate.com](mailto:procesosdeinvitacion@colvate.com) en formato no re-escrible y debidamente rotulado.

Todos los documentos que integren la cotización deben ser redactados en idioma español.



Si la respuesta es referida a un catálogo o descriptivo técnico, éste debe ser entregado junto con la cotización indicando el sitio del mismo en el que se localiza la correspondiente descripción, para su verificación.



Certificado N° SC6866-1



## Anexo No. 1 Anexo técnico

### 1. Objeto

La Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A. E.S.P. "ColvateL S.A. E.S.P." en adelante ColvateL está interesada en recibir cotizaciones: 1) Los servicios de medición de experiencia interna (donde se involucra 7 procesos: 1 estratégico, 2 misionales, 6 de apoyo y 10 subprocesos). 2) Los servicios de medición del índice de satisfacción del cliente (ISC), (se realizará dos mediciones: agosto y diciembre del presente año), para el segmento de gobierno y para el segmento de empresas de conformidad con el alcance y condiciones del presente estudio de mercado, sus anexos y el Manual de Contratación de COLVATEL.

### 2. Alcance

En el marco del lineamiento estratégico de compañía de "Gestionar la cultura de servicio para mejorar la experiencia con el cliente", ColvateL requiere que la compañía que presente cotización preste los siguientes servicios:

#### 2.1. Medición del servicio cliente interno

Identificar la percepción de servicio, con respecto a la relación cliente interno Vs. área proveedora de servicios, la cual debe permitir visualizar la experiencia actual de los servicios prestados entre áreas, en términos de oportunidad, calidad, actitud de servicio, evaluación de procesos y el aporte de cada área a la estrategia corporativa.

#### 2.2. Medición servicio cliente externo

Realizar la medición del índice de satisfacción del cliente externo para el segundo semestre del 2022 (agosto y diciembre) para las dos líneas de negocio, (Gobierno y empresas) en donde incorpore las variables de nivel de experiencia y esfuerzo identificadas en el diagnóstico previo realizado del customer journey map As Is

### 3. Entendimiento de la Compañía

ColvateL S.A. ESP es una compañía con 30 años de experiencia, gestionando soluciones de tecnologías de la información y las comunicaciones que genera valor y contribuye a la eficiencia y productividad de nuestros clientes.

Prestamos de servicios innovadores orientados a la transformación y consolidación digital de nuestros clientes.

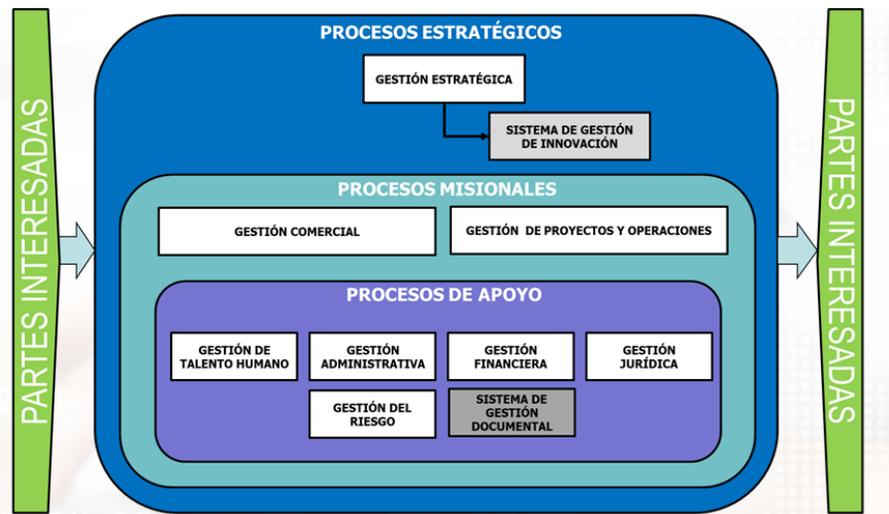
El 90% de la operación se encuentra en Bogotá

#### 3.1. Nuestras líneas de negocios

Servicios de Telecomunicaciones: Construcción de redes, instalación y comisionamiento, operación y Mantenimiento

Integración de soluciones TIC: Gestión documental, mesa de servicios, soluciones TIC

### 3.2. Mapa de Procesos



### 4. Condiciones de presentación de la cotización en sus aspectos técnicos

Para mayor entendimiento de los requerimientos técnicos, se efectúa la siguiente clasificación:

Requerimiento mínimo obligatorio: son aquellos requerimientos expresados en términos tales como "COLVATEL REQUIERE" o "la compañía que presente cotización DEBE", indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las cotizaciones que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas. La compañía que presente cotización deberá responder punto a punto si CUMPLE o NO CUMPLE a las especificaciones técnicas contenidas en este documento. En los casos en los que lo considere conveniente, o COLVATEL lo exija, la compañía que presente cotización deberá dar explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifestar cómo cumple. Si la respuesta es referida a un catálogo o descriptivo técnico, éste debe ser entregado junto con la cotización indicando el sitio en el que se localiza la correspondiente descripción, para su verificación.

En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la cotización, COLVATEL podrá formular la solicitud de aclaración o explicación.

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si a pesar de haberse expresado "CUMPLE", de la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface total o parcialmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la cotización será descartada, si se trata de un "Requerimiento Mínimo obligatorio".

Los documentos exigidos en el presente documento que no hayan sido aportados junto con la cotización, podrán ser requeridos durante la etapa de análisis de las mismas, de no atenderse el requerimiento.

La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos que la conforman y debe ser presentada en documento impreso original.

Todos los documentos que integren la cotización deben ser redactados en idioma español, a excepción de los que contengan información técnica, los cuales pueden ser presentados en inglés. Si se presenta información técnica en idioma inglés y español conjuntamente, en caso de discrepancia prevalecerá la información suministrada en español.

## 5. Requerimientos técnicos mínimos para la prestación de los servicios

- 5.1. La compañía que presente cotización debe contar con experiencia de medición de servicio interno y medición del índice de satisfacción del cliente (ISC), en ambos casos preferiblemente con clientes prestadores de servicios.
- 5.2. Debe contar con una herramienta o plataforma tecnológica que le permita realizar la medición que pueda ser adaptada a las necesidades puntuales de COLVATEL, en caso que se requiera, y debe garantizar la formación en el uso de la misma al evaluado y al evaluador (mediante instructivos, comunicados o cualquier otro medio que se utilice para tal fin.). Esto para la medición de servicio interno.
- 5.3. La medición del ISC deberá presentar o describir la metodología y/o herramienta utilizada para recopilar la información del cliente gobierno y empresa.
- 5.4. COLVATEL requiere que la compañía que presente cotización como parte del servicio tenga en cuenta las siguientes variables y como mínimo dentro de su plan de trabajo contemple las actividades que se definen a continuación:

**Nota:** Para el cumplimiento del requisito 5.3. y 5.4 esta presentación o descripción de la metodología debe estar claramente identificada en la propuesta.

## I MEDICIÓN DEL SERVICIO CLIENTE INTERNO

### Grupo Objetivo

Áreas de la compañía que brindan apoyo directo al *Core* del negocio como son: Jurídica, financiera, administrativa (abastecimiento, logística, sistemas, apoyo administrativo, Seguridad) Talento humano (Selección, contratación, compensación, SST, bienestar laboral,) auditoria Interna, comercial, proyectos y operaciones.

### Objetivo

Identificar la percepción de servicio, con respecto a la relación cliente interno vs área proveedora de servicios, la cual debe permitir visualizar la experiencia actual de los servicios prestados entre áreas, en términos de oportunidad, calidad, actitud de servicio, evaluación de procesos y el aporte de cada área a la estrategia corporativa. Presentando los planes de acción que se deben ejecutar para incorporar las acciones que mejoren el nivel de servicio entre áreas.

### Objetivos específicos:

- a. Identificar el tipo de relacionamiento que se tiene entre áreas determinando las oportunidades de mejoramiento en términos de: procesos eficientes, actitud, oportunidad de respuesta, incorporando comportamientos de servicio y valores corporativos entre otros.
- b. Diseñar la matriz de medición con el fin de alinear las variables objeto de medición del servicio, las áreas involucradas, los posibles evaluadores del servicio prestado por el área.

Proporcionando una solución tecnológica que permita consolidar toda la información recogida para toma de decisiones.

- c. Identificar una línea base para determinar cómo se percibe el servicio en el hoy, cómo perciben los integrantes del área el servicio que actualmente prestan.
- d. Determinar los planes de acción que incorporen las oportunidades de mejora encontradas y las recomendaciones que permitan apuntar a resultados sostenibles, eficientes, oportunos, que las áreas que reciben el servicio no se desgasten con esfuerzos innecesarios de seguimiento, y por el contrario desde el momento de la solicitud hasta la entrega final la experiencia sea muy positiva.
- e. Actividades mínimas necesarias que se requieren sean contempladas en el plan de trabajo en el cual debe estar relacionada la actividad, la fecha, tiempo de duración y las partes involucradas, sin perjuicio de todas las otras actividades que la compañía que presente cotización considere en el ejercicio de su plan de trabajo.
- f. Reunión de presentación del proyecto al equipo directivo de COLVATEL informando el alcance del proyecto, la metodología, el cronograma y el tiempo de ejecución.
- g. Reuniones de entendimiento con las áreas objeto de esta medición para que las mismas presenten la razón de ser de cada una y los procesos en los que participan.
- h. Definir los aspectos a medir de acuerdo a la cultura organizacional (lineamientos estratégicos, valores corporativos, comportamientos de servicio).
- i. Diseñar el instrumento de medición frente a los objetivos estratégicos de la medición y validarlo con las áreas involucradas.
- j. El cronograma debe incorporar una campaña de sensibilización al grupo objetivo de la importancia de esta medición y su alcance.

### **Resultados de la medición**

Oportunidades de mejoramiento encontradas, recomendaciones y plan de acción que persiga la mejora sostenible del servicio prestado.

### **Presentación de resultados y planes de acción al equipo directivo.**

### **Entregables**

- a. Informe cualitativo de resultados
- b. Informe cuantitativo de resultados
- c. Informe final con conclusiones y recomendaciones
- d. Presentación general de resultados equipo directivo y/o interesados
- e. Plan de acción propuesto para intervención cliente interno

## II MEDICIÓN DEL SERVICIO CLIENTE EXTERNO (ISC)

COLVATEL requiere que la compañía que presente cotización como parte del servicio tenga en cuenta las siguientes variables y como mínimo dentro de su plan de trabajo contemple las actividades que se definen a continuación, sin perjuicio que la compañía que presenta cotización tenga más variables o complemente las que se encuentran a continuación, en cuya propuesta deben estar claramente definidas y descritas en la propuesta.

### Grupo Objetivo

Cientes Gobierno con los que COLVATEL haya tenido una relación comercial en esta vigencia en cualquiera de las fases que se encuentren a saber: Fase precontractual, Fase contractual y Fase pos contractual promedio 20 clientes.

Cientes Empresa con los que COLVATEL haya tenido una relación comercial en esta vigencia en cualquiera de las fases que se encuentren a saber: Fase precontractual, Fase contractual y pos contractual promedio 10 clientes.

### Objetivo

Realizar la medición del índice de satisfacción del cliente externo para el segundo semestre del 2022 (agosto y diciembre) para las dos líneas de negocio, (Gobierno y empresas) en donde incorpore las variables de nivel de experiencia y esfuerzo identificadas en el diagnóstico previo realizado del customer journey map As Is

### Objetivos específicos:

- a. Entender y alinear la medición con el diagnóstico previo realizado del customer journey map As Is (variables de nivel de experiencia, esfuerzo e evaluación d las diferentes interacciones identificadas en cada fase.)
  - b. Realizar los estudios correspondientes mediante la metodología aplicada que permitan conocer el nivel de satisfacción y percepción de los clientes gobierno y empresas, respecto a los servicios que presta el ColvateL.
  - c. Identificar como los clientes de COLVATEL interactúan con los diferentes canales de atención.
  - d. Generar las iniciativas y plan de acción frente a la percepción del cliente, respecto a las oportunidades de mejoramiento identificadas en cada fase de la relación con el cliente.
  - e. Dar a conocer a ColvateL los resultados del ISC obtenidos y enfocar el plan de acción en acciones priorizadas de corto, mediano y largo plazo.
  - f. Actividades mínimas necesarias que se requieren sean contempladas en el plan de trabajo de la compañía que presente cotización en el cual debe estar relacionada la actividad, la fecha, tiempo de duración y las partes involucradas, sin perjuicio de todas las otras actividades que la compañía que presente cotización considere en el ejercicio de su plan de trabajo.
- a. Reunión de presentación del proyecto al equipo directivo de COLVATEL informando el alcance del proyecto, la metodología, el cronograma y el tiempo de ejecución.
  - b. Reuniones de entendimiento con las áreas responsables del ISC tales como: Gerencia Comercial, Dirección de operaciones gobierno y empresa, Dirección de operaciones, jefatura de preventa entre otras.

- c. Diseño del instrumento o herramienta orientado a integrar las variables experiencia y esfuerzo, en sus tres fases: Fase precontractual, Fase contractual y Fase poscontractual
- d. Realizar reuniones de seguimiento con las partes interesadas
- e. Entrega de resultados de la medición
- f. Oportunidades de mejoramiento encontradas, recomendaciones y plan de acción que persiga la mejora sostenible del servicio prestado.
- g. Deberá realizar la medición del ISC (aplicación de la encuesta y entrega de resultados en el mes de agosto y diciembre de 2022.

### Entregables

Entregas de informes correspondientes a la medición del mes agosto y diciembre que contemplen los siguientes aspectos:

- a. Informe cualitativo y cuantitativo del nivel de satisfacción del cliente
- b. Informe cualitativo y cuantitativo de la variable nivel de experiencia
- c. Informe cualitativo y cuantitativo de la variable nivel de esfuerzo
- d. Informe final con conclusiones y recomendaciones
- e. Presentación general de resultados equipo directivo y/o interesados
- f. Plan de acción propuesto para intervención priorizando las de mayor impacto.

**Obligaciones generales:** Para la prestación de los servicios objeto de esta invitación se determinaron la siguientes:

- a. Disponer y asignar los recursos de personal, transporte, logísticos, técnicos y demás, requeridos para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en este contrato.
- b. Hacer el seguimiento adecuado, de las incidencias reportadas, para identificar las dificultades o nuevas circunstancias que puedan surgir en el proceso y manejarlas en beneficio de la relación contractual con COLVATEL S.A.
- c. Utilizar el personal idóneo, competente profesionalmente, con la debida experiencia de modo que garantice el buen resultado de los trabajos o servicios que realice. Será responsabilidad del contratista garantizar la disponibilidad de los recursos con el nivel de conocimiento suficiente para el equipo de soporte.
- d. Construir e implementar los procesos y procedimientos para el adecuado funcionamiento del contrato; de acuerdo a lo establecido con la compañía.
- e. Asegurar calidad y garantía en los servicios suministrados y de acuerdo a lo emitido y pactado en cada solicitud.
- f. Acatar las normas sobre protección de la información.
- g. Entregar junto con la cotización, la matriz de escalamiento y mantener actualizada dicha información.

## Anexo 2. Información financiera

Activos Corrientes	
Total Activos	
Pasivos Corrientes	
Total Pasivo	
Patrimonio	
Ingresos Operacionales	
Utilidad Operacional	
Utilidad Neta	

\*Cifras en pesos

Razón Social	
Nit	
Firma Representante Legal	
Firma Contador	

Recomendación. Los datos a incluir deber ser el NIT. y Razón social exacta no nombres comerciales, ni abreviaturas. La información financiera se debe diligenciar con base en los estados financieros a 31 de diciembre de 2021.

NOTA: ColvateL se reserva el derecho de hacer verificaciones sobre la información suministrada en los Anexos, y solicitar los soportes correspondientes. Los anexos del estudio de mercado, SE ENTIENDEN PRESENTADOS BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO, y deberán ser suscritos por el Representante Legal de la empresa que cotiza.