OBJETO	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES, GRUPOS DE VALOR Y CIUDADANÍA EN GENERAL DE CONTACT CENTER (CALL CENTER Y WHATSAPP) CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES CONTENIDAS EN EL ANEXO TECNICO TI Y ANEXO TECNICO FUNCIONAL.	
FECHA	**MAYO-2023**	
A. ASPECTOS GENERALES	**DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD**	La Caja de Retiro de las Fuerzas Militares CREMIL, requiere el servicio de Contact Center (call center y WhatsApp) de los usuarios de Cremil, el servicio debe incluir la atención de llamadas telefónicas, devolución de llamadas, virtual hold, interacciones de WhatsApp; así como todos los procesos de atención relacionados con la entrega de información, asesoría en diferentes procesos, atención de PQRSCF, escalamientos y solución a inquietudes, medición de la satisfacción, generación de informes, reportes y estadísticas, integración entre los aplicativos del proveedor y aplicativos de la entidad, así como WhatsApp, CRM, redes sociales, desarrollo e implementación de APIS de integración para su conectividad y el diligenciamiento de los mismos. Es importante mencionar, que la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares-CREMIL establece su actuar mediante la gestión por procesos, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo, en consecuencia, el proceso de atención al usuario, tiene como objetivo "Brindar atención e información efectiva a los ciudadanos, que les permita la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares de manera transparente y participativa, garantizando el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, evaluando el nivel de satisfacción. Por lo anterior, se realizó la solicitud de cotizaciones a través del SECOP, para proceder hacer la solicitud de vigencias futuras a partir del mes de julio de 2023 hasta el mes de julio de 2026. Tiene como objetivo garantizar el derecho de los usuarios al acceso de la información a través de la recepción de llamadas, atención de estas, devolución de las llamadas sin atender o pendientes de respuesta, campañas de llamadas salientes, interacciones por WhatsApp, (atención de la totalidad de mensajes que los usuarios allegan a través de este medio); con el fin de atender los requerimientos de la ciudadanía utilizando los sistemas de información de la entidad y medios tecnológicos, y finaliza una vez se brinda la respuesta completa, coherente, y oportuna al afiliado. A través de la contratación de los servicios citados, CREMIL busca implementar un proceso de atención eficiente en el que se puedan adaptar sus herramientas fácilmente a los procesos y a las exigencias de la Caja contando con disponibilidad, oportunidad, calidad y eficiencia en los requerimientos radicados en el ciclo de atención de los usuarios en horario de lunes a viernes de7:30 am a 4:00 pm. Este servicio deberá prestarse en la ciudad de Bogotá en instalaciones propias del proveedor y de manera presencial. Se debe establecer un mecanismo de respuesta automático a través de IVR y WhatsApp, con el fin de informar a los usuarios los horarios establecidos de atención, posibles contingencias que puedan presentarse, información general, información predeterminada e ilimitada que considere CREMIL.

ESTUDIO DEL SECTOR

		Las respuestas a las solicitudes de los usuarios se realizarán con la información registrada en los sistemas de información dispuestos por la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, en su defecto se podrán escalar a CREMIL situaciones que no puedan ser consultadas y atendidas de manera directa, ello a fin de dar solución completa, coherente y oportuna al requerimiento. Las respuestas serán tramitadas dentro de los tiempos establecidos por la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, de acuerdo con lo estipulado en sus procedimientos. Todo requerimiento debe tener control y seguimiento que garantice la respuesta completa, coherente y oportuna al usuario por parte del proveedor. CREMIL, debe contar con acceso a las plataformas propias del prestador de servicio, con el objeto de realizar monitoreo y seguimiento a la operación. Garantizar los criterios mínimos de calidad, respecto a: • **EFECTIVIDAD**: la información relevante debe ser pertinente y su entrega oportuna, correcta y consistente. • **EFICIENCIA**: el procesamiento y suministro de información debe hacerse utilizando de la mejor manera posible los recursos. • **CONFIABILIDAD**: la información debe ser la apropiada para la administración de la entidad y el cumplimiento de sus obligaciones, toda respuesta parcial tendrá un seguimiento y una respuesta final que cubra de fondo el requerimiento. Respuestas con información confiable, coherente, integral, completa y oportuna. Responder a cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, consultas y/o solicitudes del usuario. Se debe garantizar la protección de los datos de los afiliados de CREMIL toda vez que dichas personas pertenecen al Sector Defensa. El manejo, protección y tratamiento de la información se regirá de acuerdo con lo estipulado en las normas que regulan dichas materias, especialmente por la Ley 1581 de 2012 y los Decretos que la reglamentan, así como la Circular Externa 042 de 2012 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y todas aquellas normas que las modifiquen, adicionen, complementen, deroguen o sustituyan. La gestión, iniciará con la actualización de datos del afiliado en el aplicativo definido por CREMIL; así mismo se le debe brindar capacitación de autogestión de sus requerimientos cuando sea posible a través de la sede electrónica. Se deberá realizar la validación de identidad del usuario, una vez se establezca comunicación con el mismo; esto en los diferentes canales de atención. En el caso de afiliados de CREMIL,

ESTUDIO DEL SECTOR

se deberán realizar las preguntas de seguridad definidas para validar la identidad del solicitante.
Se deben realizar encuestas que permitan conocer el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos a través de los diferentes canales de atención, encuestas de satisfacción frente al requerimiento, encuestas de satisfacción frente al servicio, encuestas de satisfacción frente a la información, y encuestas de satisfacción frente al asesor.

El proveedor deberá tener en cuenta el aumento probable de la población que ingrese a CREMIL, de conformidad con los siguientes datos:

AÑO	AFILIADOS PROYECTADOS*
2022	85.969
2023	89.801
2024	93.975
2025	98.236
2026	102.625

SECTOR CLASIFICACION UNSPSC

Dando cumplimiento a lo establecido por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, se procede a describir el objeto identificándolo en el cuarto nivel del clasificador de bienes y servicios de Naciones Unidas (UNSPSC), así: (Agregar o eliminar filas de acuerdo a su necesidad)

CÓDIGO SEGMENTO	CÓDIGO FAMILIA	CÓDIGO-CLASE	CÓDIGO-PRODUCTO	NOMBRE-PRODUCTO
43000000	43220000	43001500	43221501	Sistema de atención sistematizada
43000000	43230000	43232300	43232303	Software de manejo de relaciones con el cliente CRM
83000000	83110000	83111500	83111507	Servicios de buró de central de llamadas (call center)
80000000	80100000	80101500	80101507	Servicios de asesoramiento sobre tecnologías de la información
80000000	80110000	80111600	80111608	Desarrolladores temporales de software de tecnologías de la información
80000000	80110000	80111700	80111700	Desarrolladores de software de tecnologías de la información

ANÁLISIS ECONÓMICO

La pandemia generó un incremento en la demanda por servicios Contact Center cada vez más especializados, las empresas respondieron con mayores inversiones para ofrecer una mejor experiencia para fortalecer su atención. Ahora es más personalizada, ágil y diligente, respondiendo a sus necesidades en el menor tiempo posible. En Colombia, la industria BPO representa 2,8% de participación dentro del PIB. Además, emplea más de 650.000 personas, la gran mayoría jóvenes menores de 30 años.

LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS BPO

"Colombia es hoy uno de los destinos más atractivos para la localización de servicios globales de atención comercial, por su alta disponibilidad de talento humano calificado, costos competitivos y un clima de negocios favorable. De acuerdo con datos de la Asociación

Colombiana de BPO-BPrO, el sector de Business Process Outsourcing (BPO) representa 2,8% de participación dentro del PIB nacional, y emplea de forma directa alrededor de 605.000 personas en el país.

Tal es el caso de la multinacional Webhelp, referente de la industria Business Process Outsourcing (BPO). En alianza con la empresa de servicios tecnológicos OneLink, llegaron a Colombia, y anuncian el propósito de brindar al país desarrollo económico y crecimiento en empleo dentro de su modelo de negocio.

"La operación en Colombia continúa con la proyección de crecimiento en la industria BPO, que viene trabajando OneLink, con presencia en ciudades principales como Bogotá, Medellín y Bucaramanga, ofreciendo líneas de servicio al cliente y técnico en modalidad de voice, email y chat, en los idiomas inglés, español, entre otros. Mostraremos al país el lado más humano del contact center", afirma David Pérez, CFO en el Continente Americano de Webhelp.

TOP 3 DE SERVICIOS MÁS EXPORTADOS

Sectores	2020	2021	"% Crecimiento 2020-2021"
Bpo	301.440.332	353.468.392	17%
Software y Servicios TI	164.423.810	218.817.766	33%
Producción audiovisual	42.742.409	183.634.764	330%

PRINCIPALES CIUDADES EXPORTADORAS

Bogotá	222.300.585	224.110.650	1%
Medellín	36.769.980	57.001.063	55%
Sabaneta	13.944.963	24.382.357	75%
Bucaramanga	8.252.505	24.018.794	191%
Barranquilla	18.893.749	21.572.422	14%
Cali	28.000	1.389.393	4862%
Cartagena	397.153	894.665	125%
Cúcuta	37.902	61.649	63%
Armenia	27.200	29.100	7%

En Colombia existen actualmente más de 600 empresas dedicadas a prestar servicios de BPO, siendo 65% nacionales y 35% multinacionales o multilatinas.

Business Process Outsourcing (BPO), que es el sector de tercerización de procesos de negocio, es decir, la contratación de actividades y funciones comerciales a un proveedor externo, creó durante la pandemia alrededor de 20.000 nuevos empleos, 45% correspondientes a la industria de Contact Centers.

		"Vivimos en un mundo conectado las 24 horas del día, por lo cual aprovechar las herramientas y ventajas que nos ofrece la tecnología es fundamental para el crecimiento económico y el desarrollo del empresariado colombiano", asevera Ana Karina Quessep, presidenta de la Asociación Colombiana de BPO-BPrO. El sector de BPO en Colombia se divide en dos segmentos importantes: el Front office, que se dedica a servicio al cliente, ventas, soporte técnico, recobro, encuestas de satisfacción, entre otros; y Back office, que se encarga de gestión de recursos humanos, facturación, cartera, logística, etc. De estas actividades, 80% son realizadas por jóvenes menores de 30 años, 60% por mujeres y 35% por bachilleres, lo que indica que este sector es una de las principales fuentes de empleo para estos nichos poblacionales. En cuanto al comportamiento de las exportaciones para el sector de tercerización de servicios, las cifras del último año se ubican alrededor de US$1.475 millones, según datos la Asociación Colombiana de BPO, siendo Estados Unidos, España, México, Perú y otros destinos en Latinoamérica los principales mercados de exportación. Las compañías BPO también invirtieron alrededor de $2.000 millones mensuales en tecnología y capacitación a empleados, para afrontar de forma ágil los procesos de transformación digital y adaptación. Y las industrias a las que mayoritariamente Colombia les presta servicio son: telecomunicaciones 35%, banca y servicios financieros 28%, servicios públicos 13%, Salud 10%, y consumo masivo 8%. De acuerdo con datos de la Asociación BPO-BPrO, Colombia se encuentra en el cuarto puesto entre los mercados más grandes de Latino América para el Sector BPO, después de Brasil, México y Costa Rica. La industria en el país, según el reporte, tiene un tamaño de alrededor de $23.000 millones, con un crecimiento anual que fue de 19% el último año. Sobre el tema de infraestructura, ProColombia explicó que el país cuenta con 11 cables submarinos en funcionamiento, posicionándose como el segundo país de la región con mayor número de cables, lo que le permite ofrecer buena conexión internacional, transmisión rápida de datos y estabilidad." https://www.larepublica.co/empresas/las-exportaciones-de-servicios-bpo-durante-2021-ascendieron-a-us-1-475-millones-3303864
	ANÁLISIS TÉCNICO	El oferente deberá garantizar un servicio al cliente de forma integral,construida bajo los términos de calidad, oportunidad, pertinencia y racionalidad; buscando la generación del valor agregado, así como la atención efectiva a los usuarios de CREMIL. Para ello deberá contar con el recurso humano y la infraestructura tecnológica necesaria para el desarrollo del servicio y la integración entre los aplicativos del proveedor y aplicativos de la entidad, como WhatsApp, CRM, redes sociales, desarrollo e implementación de APIS de integración para su conectividad y el diligenciamiento de los mismos bajo línea de WhatsApp certificada por el Proveedor a nombre de CREMIL. Establecer un equipo idóneo, herramientas tecnológicas y demás que se consideren para garantizar la gestión al 100% dentro de los tiempos determinados y bajo la calidad requerida para la atención.

		Abordar los casos y procesos de forma integral que permita realizar un análisis enfocado a emitir una respuesta de fondo, completa, coherente y oportuna frente a lo requerido por el solicitante. Se debe tener una plataforma omnicanal que garantice la atención de solicitudes por los diferentes canales con trazabilidad y continuidad entrega efectiva de la respuesta vía telefónica y/o WhatsApp, correo electrónico o demás canales que se contemplen y que sean legalmente sustentables ante los órganos de control. Todo requerimiento tendrá su correspondiente registro de las acciones realizadas, que permita documentar y comprobar el debido proceso durante la gestión, dentro de los aplicativos utilizados por CREMIL. La trazabilidad de la gestión realizada debe quedar registrada en las herramientas tecnológicas que CREMIL disponga. Para el proceso de operación en caso de requerirse canales dedicados, VPN Site to Site y/o MPLS para la comunicación a las aplicaciones de CREMIL, estos deberán ser configurados por el proveedor y CREMIL. El ingreso al CRM CREMIL debe ser única y exclusivamente del personal a cargo de las diferentes actividades que se gestionen en este aplicativo; por lo tanto,el proveedor debe garantizar el buen uso por parte de los asesores asignados para que en la operación no se materialice el riesgo de trabajar con perfiles ajenos al asignado para cada rol. El proveedor deberá tener experiencia certificable en el manejo de BPM (Business Process Management). El proveedor deberá realizar los trámites de gestión, seguimiento, consulta y respuesta en los aplicativos suministrados por CREMIL. **INFRAESTRUCTURA** El proveedor deberá tener en cuenta las siguientes condiciones mínimas requeridas para la operación y para el servicio, así: Suministrar los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos requeridos para la correcta prestación de los servicios que garanticen la productividad y calidad en la atención. Suministrar el servicio de comunicaciones necesario para el desarrollo de las actividades. Brindar el soporte técnico, a los equipos de cómputo, y demás elementos tecnológicos destinados a CREMIL. Garantizar la grabación del 100% de las comunicaciones realizadas con los afiliados de la Caja y su posterior entrega a CREMIL, actividad que será acordada entre las partes en alcance y tiempo.

ESTUDIO DEL SECTOR

El proveedor deberá certificar que cuenta con servidores destinados para el proceso de backup de la información relacionada con los servicios designados.

El proveedor deberá contar con un software de antivirus licenciado en todos los equipos que se coloquen a disposición para la prestación de los servicios a CREMIL.
Disponer de un IVR que garantice los servicios de manera transaccional en la plataforma telefónica destinada para la prestación de los servicios a CREMIL.

Garantizar el cumplimiento a la legislación vigente sobre los PQRSCF, que se hagan a través de los canales de Contact Center (Call Center y WhatsApp) y el mecanismo para la recepción de dicha información, definidos en la integración con CRM y demás aplicativos que disponga CREMIL.

ANÁLISIS REGULATORIO

Verifique el documento G-GRA-01 cumplimiento de requisitos legales en SST y Ambiental para la adquisición de bienes y servicios y seleccione que riesgo aplica:

RIESGO	CLASIFIQUE
TIPO A	
TIPO B	
TIPO C	X

NOTA1. Del tipo de riesgo que aplica, deberá diligenciar los requisitos correspondientes, para incluir en el estudio previo.

ITEM	CRITERIOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
1	"Cumplir las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 828 de 2003, 1122 de 2007 y 1562 de 2012, los Decretos 1703 de 2002 y 510 de 2003, el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y las demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.
2	Examen médico ocupacional no mayor a 3 años
3	Licencias y/o tarjetas profesionales vigentes (Abogados, contadores, Psicólogos, Profesionales en SST).

ITEM	CRITERIOS DE GESTIÓN AMBIENTAL
1	Acogerse a los lineamientos ambientales definidos por CREMIL y aplicables a la tipología del contrato, durante la ejecución del mismo.

NOTA 2. Conforme al tipo de riesgo aplicable el comité técnico estructurador elaborará la respectiva ficha técnica que hará parte integral de los documentos previos y será objeto de evaluación en el proceso contractual.

CRITERIOS DIFERENCIALES LEY 2069 DE 2020

En aplicación de lo previsto en la Ley 2069 de 2020 y el Decreto 1860 de 2021 y en concordancia con el estudio del sector, la entidad determina que para MIPYMES EN EL SISTEMA DE COMPRA PÚBLICA, EMPRENDIMIENTOS y EMPRESAS DE MUJERES EN

EL SISTEMA DE COMPRAS PÚBLICAS, hará uso, como criterio diferencial, buscando con ello, aumentar el bienestar social y fomentar la equidad en estos grupos poblacionales, que el número de contratos de los requisitos de experiencia general habilitante sea mayor, pues se considera que esto, favorece ostensiblemente la posibilidad de participar en el proceso de selección y lograr la adjudicación.

A continuación, se relaciona lista de algunas empresas del sector del servicio de Contac center ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C., así:

No	NIT	RAZÓN SOCIAL DE LA SOCIEDAD	TAMAÑO
1	830047215	CENTRO INTERACTIVO DE CRM SAS	GRANDE
2	900177645	CONDUENT COLOMBIA SA	MIYPIMES (MEDIANA)
3	901284326	24-7 INTOUCH COL SAS	NO EXISTEN REGISTROS
4	900146231	TELEDATOS ZONA FRANCA SAS	NO EXISTEN REGISTROS
5	830065842	ATENTO COLOMBIA SA	GRANDE
6	830037540	SITEL DE COLOMBIA S.A.	NO EXISTEN REGISTROS
7	900749336	ALMACONTACT SAS	GRANDE
8	900106364	TELECENTER PANAMERICANA LTDA	RUT NO DISPONIBLE
9	900390239	MAJOREL COLOMBIA	NO EXISTEN REGISTROS
10	830087144	BANMEDICA COLOMBIA SAS	NO EXISTEN REGISTROS
11	900185062	ESTRATEGIAS CONTACT CENTER COLOMBIA	GRANDE
12	900757756	GSG- GESTION DE SERVICIOS GLOBALES S.A.S.	NO EXISTEN REGISTROS
13	830126395	AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.	GRANDE
14	900298890	DIGITEX SERVICIOS BPO& S.A	GRANDE
15	900483791	JAZZPLAT COLOMBIA SAS	NO EXISTEN REGISTROS
16	900076998	ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA	NO EXISTEN REGISTROS

B. ESTUDIO DE LA OFERTA

¿QUIEN VENDE?

LA CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES identificó una serie de posibles proveedores (Personas naturales y/o jurídicas) que prestan y/u ofrecen el bien y/o servicio que se requiere para satisfacer la necesidad descrita en el presente documento, así como en el documento de estudios previos correspondiente, así:

No	NOMBRE
1	CONTENTO BPS

		2 LIAN BPO 3 BPM CONSULTING 4 GRUPO GER S.A.S.
	DINAMICA DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS	N/A
C. ESTUDIO DE LA DEMANDA	**¿COMO SE HA ADQUIRIDO ANTES?**	LA CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES en aras de reconocer las lecciones aprendidas y tener un marco de referencia para la estructuración de los procesos realizó consulta mediante el Sistema Electrónico de Contratación pública-SECOP, de la forma en que las Entidades Públicas han adquirido bienes y servicios similares al objeto del proceso de selección que se pretende contratar, permitiendo establecer lo siguiente:

MODALIDAD DE SELECCIÓN	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO	CONDICIONES DE PAGO	ENTIDAD CONTRATANTE	NOMBRE DEL CONTRATISTA
Contratación Directa	Prestación de servicios de atención Contact Center de los canales de atención a los afiliados y partes interesadas de Cremil	$577.783.080	Mensual	Caja de Retiro de las Fuerzas Militares	CODALTEC
SCRD-LP-001-009-2021	Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación administrativa, tecnológica y de talento humano de la estrategia "Línea Calma", cuyo objetivo es promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas para un mejor manejo de las emociones, la resolución pacífica conflictos, la construcción de masculinidades equitativas, cuidadoras y no violentas, entre otros aspectos socioculturales.	811.525.738	Mensual	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	ASSISPREX SAS
IP004-2022	Prestación del servicio BPO para la atención de la línea telefónica y canales virtuales del contact center de 4-72 garantizando los tiempos medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las	$5.930.554.826	Un primer pago correspondiente al i}o/o del valor del contrato, previo recibo a satisfacción y aprobación del Supervisor. Siete (7) pagos mensuales vencidos correspondiente a la prestación del servicio BPO para la atención de la	4/72	INNOVA TECH IT S.A.S

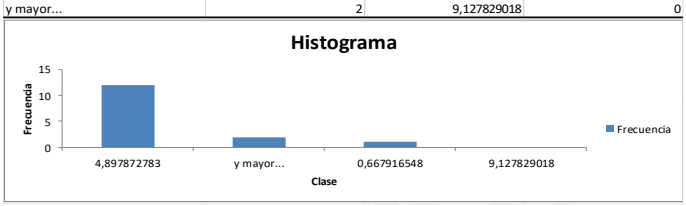
			necesidades de Servicios Postales Nacionales S.A.S. mediante la implementación de una solución de omnicanalidad.		línea tbtbiOnica y canales virtuales del contact center de 4-72,1 o anterior efectivamente recibido y aprobado por el supervisor del contrato, tomando como referencia los precios establecidos en la oferta económica presentada.		
D. ANALISIS DE LOS INDICADORES FINANCIEROS	**JUSTIFICACION DE LOS INDICADORES FINANCIEROS**	Para la determinación de los requisitos financieros la entidad efectuó el respectivo análisis financiero evaluando la capacidad de las diferentes empresas del sector y así poder valorar el comportamiento de estas para posteriormente efectuar los requerimientos garantizando pluralidad de oferentes. (Fuente: SIREM). La entidad posteriormente de revisión de la base de datos tomo una muestra significativa de empresas del sector servicios con actividades similares al objeto del presente proceso y así determinar el comportamiento de sus estados financieros, posteriormente se realizan					

ESTUDIO DEL SECTOR

histogramas por indicador y determinar sus frecuencias o comportamiento más repetido o frecuentes representados gráficamente en forma de barras.

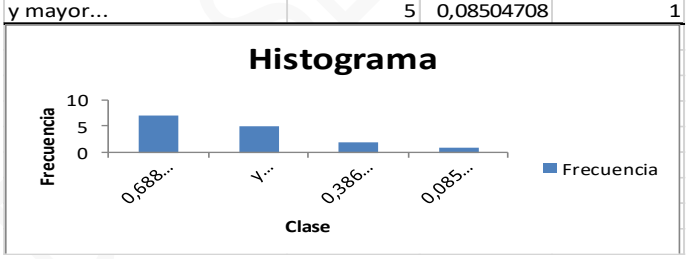
LIQUDEZ

Clase	Frecuencia	Clase	Frecuencia
0,667916548	1	4,897872783	12
4,897872783	12	y mayor...	2
9,127829018	0	0,667916548	1
y mayor...	2	9,127829018	0



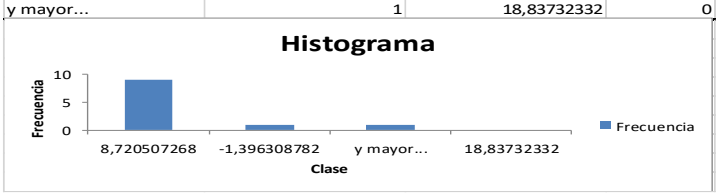
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Clase	Frecuencia	Clase	Frecuencia
0,085047079	1	0,68826562	7
0,386656352	2	y mayor...	5
0,688265624	7	0,38665635	2
y mayor...	5	0,08504708	1



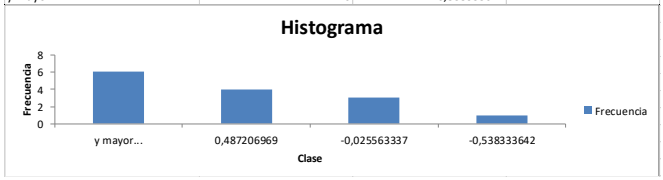
COBERTURA DE INTERES

Clase	Frecuencia	Clase	Frecuencia
-1,396308782	1	8,720507268	9
8,720507268	9	-1,396308782	1
18,83732332	0	y mayor...	1
y mayor...	1	18,83732332	0



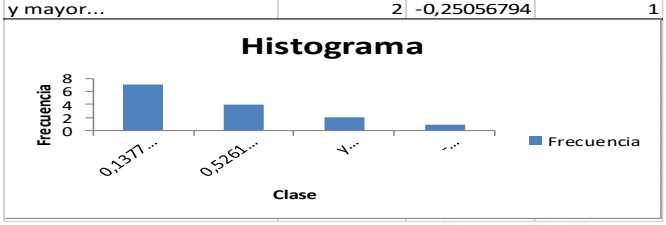
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO

Clase	Frecuencia	Clase	Frecuencia
-0,538333642	1	y mayor...	6
-0,025563337	3	0,487206969	4
0,487206969	4	-0,025563337	3
y mayor...	6	-0,538333642	1



RENTABILIDAD DEL ACTIVO

Clase	Frecuencia	Clase	Frecuencia
-0,250567942	1	0,13776838	7
0,13776838	7	0,5261047	4
0,526104703	4	y mayor...	2
y mayor...	2	-0,25056794	1



Proyectó

WILMER DUQUE PATIÑO
Comité técnico estructurador

TSD. CESAR JAVIER ARIAS CAÑÓN
Comité técnico estructurador

PD. LINA MARIA GUERRERO MACIAS
Comité técnico estructurador

PD. YULIETH ADRIANA ORTIZ SOLANO
Coordinadora Centro Integral de Servicio al Usuario

PD. CLAUDIA PATRICIA ROSERO HOYOS
Coordinadora Grupo Informática

ESTUDIO DEL SECTOR