

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

En cumplimiento de lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente lo establecido en el numeral 7 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011, y conforme con el inciso 2º del literal a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, los artículos 2.2.1.1.2.1.1, 2.2.1.2.1.2.7 y siguientes del Decreto 1082 de 2015 en concordancia con lo previsto en la sección V de la Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, se presenta el estudio previo para adelantar la operación secundaria a través del Acuerdo Marco de Precios BPO III CCENEG-079-01-2024.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Mediante Decreto 4134 de 2011, se creó la Agencia Nacional de Minería (ANM), como una entidad de naturaleza especial, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, la cual, tiene como objeto administrar integralmente los recursos minerales de propiedad del Estado, promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos mineros de conformidad con las normas pertinentes, en coordinación con las autoridades ambientales en los temas que lo requieran, así mismo, hacer seguimiento a los títulos de propiedad privada del subsuelo cuando le sea delegada esta función por el Ministerio de Minas y Energía de conformidad con la ley. El Artículo 4 del mencionado Decreto consagra las funciones de la ANM, quien como autoridad minera delegada en el territorio nacional debe administrar los recursos minerales del Estado y conceder derechos para su exploración y explotación, así como promover, celebrar, administrar y hacer seguimiento a los contratos de concesión y demás títulos mineros para la exploración y explotación de minerales de propiedad del Estado, así como diseñar, implementar y divulgar estrategias de promoción de la exploración y explotación de minerales.

Así mismo, la ANM tiene a su cargo diferentes tareas que requieren permanente interacción con los ciudadanos, en particular, con los mineros y grupos de interés relacionados con estos, tales como:

- Administrar el sistema integral de gestión minera y el registro minero nacional.
- Mantener actualizada la información relacionada con la actividad minera.
- Liquidar, recaudar, administrar y transferir las regalías y cualquier otra contraprestación derivada de la explotación de minerales, en los términos señalados en la ley.
- Determinar la información geológica que los beneficiarios de títulos mineros deben entregar, recopilarla y suministrarla al Servicio Geológico Colombiano.
- Desarrollar estrategias de acompañamiento, asistencia técnica y fomento a los titulares mineros con base en la política definida para el sector y en coordinación con las autoridades competentes.

A su vez, el Artículo 11 del Decreto mencionado, establece la estructura administrativa de la Agencia, con las siguientes dependencias:

1. Presidencia.
 - 1.1. Oficina Asesora Jurídica.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

- 1.1. Oficina de Control Interno.
- 1.2. Oficina de Tecnología e Información.
2. Vicepresidencia de Contratación y Titulación (en adelante “VCT”),
3. Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera, “VSCSM”).
2. Vicepresidencia de Promoción y Fomento (en adelante “VPF”) y
3. Vicepresidencia Administrativa y Financiera (en adelante “VAF”).

i) La VCT, encargada de administrar los trámites de las diferentes solicitudes mineras hechas por los interesados para el otorgamiento de los títulos mineros, a través de tres tipos de solicitudes:

- Solicitudes de propuestas de Contrato de Concesión.
- Solicitudes para el programa de Minería de Hecho y Formalización Minera.
- Solicitudes de Autorizaciones Temporales.

Siendo sus funciones más relevantes para el objeto de estos estudios las siguientes:

- Administrar, organizar, mantener y actualizar el Sistema Integral de Gestión Minera.
- Administrar y controlar los expedientes de solicitudes y títulos mineros, y velar por la integridad de estos, en coordinación con las dependencias competentes.
- Apoyar el desarrollo y sostenimiento del sistema integrado de gestión institucional de la Agencia Nacional de Minería.
- ii) La VSCSM, encargada de la fiscalización y seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales a los Títulos Mineros, función delegada por el Ministerio de Minas y Energía, mediante Resolución No. 9 1818 del 13 de diciembre de 2012. En esta dependencia recaen diferentes actividades en las que se mantiene un contacto permanente con el ciudadano, especialmente:
 - Hacer seguimiento y control a las obligaciones de los titulares mineros, cuando le sea delegada esta función por parte del Ministerio de Minas y Energía, de conformidad con las normas vigentes.
 - Suscribir los actos administrativos de modificación que no afecten la titularidad y de prórroga de las etapas de exploración y construcción y montaje en los títulos mineros.
 - Resolver las solicitudes de amparos administrativos presentadas por los titulares mineros contempladas en el Código de Minas.
 - Mantener actualizada la lista de los titulares mineros que se encuentren en etapa de explotación que cuenten con las autorizaciones y licencias ambientales requeridas y, de conformidad con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional, la información de los agentes que se encuentran autorizados para comercializar minerales.
- iii) La VPF, tiene como objetivo principal impulsar el sector minero, a través de su promoción a nivel nacional e internacional, y trascender del fomento al desarrollo de la actividad minera. Es la encargada de promocionar el sector minero colombiano y fomentar la

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

actividad minera de pequeña y mediana escala, desarrollando entre otras, las siguientes líneas de trabajo que tienen relación directa con la atención al ciudadano y al minero:

- Facilitar y fomentar el desarrollo de una pequeña y mediana minería tecnificada, productiva, competitiva y con altos estándares de seguridad.
 - Promover en el país y en el exterior la inversión en minería en el territorio nacional, en coordinación con las autoridades competentes.
 - Llevar a cabo acompañamiento, dar asistencia técnica a los proyectos mineros y facilitar la solución de los problemas ambientales, sociales y de infraestructura, en coordinación con las autoridades competentes.
 - Dirigir el diseño e implementación de instrumentos que permitan la divulgación de los trámites y la legislación minera.
- iv) La VAF tiene como objetivo principal dirigir la ejecución de políticas, programas, planes y actividades relacionadas con los asuntos administrativos, financieros, presupuestales, de contratación pública y de servicios administrativos de la Entidad.

Que lo anterior expone la estructura organizacional implementada para el desarrollo de las funciones de la ANM, a través del liderazgo de cada una de las Vicepresidencias, y especialmente en cuanto su relación con el usuario externo. Son precisamente estas actividades que se ejecutan y las finalidades que ellas buscan consolidar, las que demandan un adecuado modelo de atención a grupos de interés y que constituyen elemento esencial del presente Estudio Previo.

Que, emerge una necesidad estratégica en cabeza del Gobierno Nacional sustentada en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 al 2026 “Colombia potencia mundial de la vida”.

Encuentra este plan nacional de desarrollo, parte de sus cimientos en lo que se ha denominado Seguridad humana y justicia social, particularmente esbozado como:

(...) “El rezago de las políticas sociales es evidente. Existe una deuda histórica, ya que no se ha logrado consolidar un crecimiento social y económico en igualdad de condiciones para toda la población. Persisten problemas estructurales que limitan la garantía de los derechos y del bienestar integral de la población: (a) el país todavía cuenta con una buena parte de la población en condición de pobreza —el 39 % de pobreza monetaria, el 12,2 % de pobreza extrema y el 18,1 % de pobreza multidimensional; (b) gran parte de la población está en situación de vulnerabilidad, y ante cualquier choque puede volver a retornar en situación de pobreza (31 %); (c) persisten problemas de acceso, calidad y pertinencia de la educación en todos los niveles que limitan las oportunidades de movilidad educativa y social. De cada 100 niños que ingresan en preescolar solo el 30 % se gradúan de bachilleres y el 20 % accede a la educación superior”

Particularmente para entidades de orden nacional con injerencia directa en aspectos de hidrocarburos, minerales y similares, sugiere una línea transversal para el cuatrienio 2022-

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

2026 denominada “Internacionalización, transformación productiva para la vida y acción climática” y subyacen aspectos determinantes para el desarrollo económico a partir de la eficiencia energética, nuevos energéticos y minerales estratégicos para la transición. (...)” es así como se desarrollarán cadenas de valor añadido para minerales incentivando la producción de coque, talla de gemas y refinación de metales, insumos asociados a materiales de construcción, entre otras. Se creará la empresa nacional de minerales con el fin de promover la comercialización formal de los minerales debidamente autorizados para explotación en el territorio nacional.

Se avanzará en la producción de hidrógeno como vector energético y con enfoque en su aprovechamiento en todos los sectores, incluyendo aquellos de difícil electrificación y su proyección de uso en producción de fertilizantes. También se promoverá el desarrollo de la tecnología de captura, utilización y almacenamiento de carbono (CCUS).

Como se observa, se afronta un reto estratégico e histórico en Colombia y de cara a los postulados establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 al 2026 “Colombia potencia mundial de la vida”, resulta adecuada y necesaria la satisfacción de la necesidad aquí descrita puesto que con ello podremos afrontar los retos que impone el cuatrienio con aspectos nunca exigidos en otros planes nacionales de desarrollo.

Sumado a lo anterior, en el año 2020, entró en vigor la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, la cual establece las disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. Esta Ley, en su artículo 17 establece lo siguiente:

ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo.

PARÁGRAFO 1. La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley.

Por lo anterior y en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, la ANM mediante Resolución No. 710 del 11 de noviembre de 2021, la cual modifica parcialmente la Resolución No. 206 del 22 de marzo de

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

2013 y se dictan otras disposiciones, crea el GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES En cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, la ANM mediante y en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, la ANM mediante Resolución No .788 de 07 Noviembre 2024 por la cual se reorganizan unos Grupos Internos de Trabajo de la Agencia Nacional de Minería, de que trata la Resolución No. 206 de 2013, modificada por la Resolución No. 710 de 2021” y se dictan las siguientes disposiciones en su artículo segundo de la siguiente forma:

Artículo 2. Modificar el artículo 2o de la Resolución 206 de 2013, modificada por el artículo 2o de la Resolución 710 de 2021, el cual quedará así: “ARTÍCULO 2o. GRUPO DE ATENCION, PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNICACIONES.

Son funciones de este Grupo Interno de Trabajo, adscrito a la Presidencia, las siguientes:

- Formular, coordinar y revisar la Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, ¿aprobada por el Comité? de Gestión y Desempeño Institucional de la Entidad.
- Implementar y revisar periódicamente el Modelo de Atención y Participación Ciudadana en el marco de la Política de Atención y de Participación Ciudadana y de las competencias de la Entidad.
- Formular los Protocolos de Atención, Participación Ciudadana y demás lineamientos de interacción y contacto con los grupos de interés de la entidad, bajo estándares de calidad en el servicio y conforme a las estrategias Institucionales de la ANM, los lineamientos del sector y del Estado.
- Elaborar, desarrollar y evaluar la eficacia en materia de satisfacción de los planes y estrategias de Atención y Participación Ciudadana de acuerdo con la normativa vigente y la reglamentación interna y hacer su seguimiento, estableciendo indicadores para medir y evaluar su impacto.
- Coordinar y dar lineamientos, a la Sede Central, Puntos de Atención Regional, Puntos de Atención Local y demás grupos de trabajo desconcentrados que determine la Agencia, sobre la gestión del Servicio a la Ciudadanía, con observancia de las normas de Habeas Data y los parámetros dados por la Oficina de Tecnología de la Información o quien haga sus veces, para tal fin.
- Realizar seguimiento y brindar apoyo referente a la gestión que realizan las distintas dependencias de la ANM en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias presentadas ante la Entidad, hasta su resolución definitiva, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
- Apoyar en los Puntos de Atención Regional, Puntos de Atención Local y en la Sede Central las diligencias de notificación personal de los actos administrativos expedidos por la Agencia, en el marco del modelo de atención y la política de relacionamiento vigente.
- Formular, coordinar y socializar estrategias, planes y demás actividades de comunicación interna y externa, para el manejo integral de las comunicaciones y el relacionamiento estratégico de la Entidad.
- Diseñar y ejecutar estrategias para el manejo de la comunicación interna y externa, incluyendo la gestión con los medios de comunicación.
- Asesorar y dar lineamientos a la entidad en el manejo de la imagen institucional, velando por el posicionamiento de la Agencia, así como la participación de esta en eventos que permitan fortalecer la imagen institucional. 11. Diseñar y ejecutar estrategias de participación ciudadana

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

y mecanismos de participación incidente, para consolidar un relacionamiento estratégico efectivo, con los grupos de interés de la Entidad.

- Coordinar en conjunto con las diferentes áreas, la estrategia institucional de rendición de cuentas a la ciudadanía y efectuar el seguimiento a los compromisos derivados.
- Desarrollar los contenidos necesarios para el sitio web, intranet y redes sociales que permiten un manejo de información pública estratégica, siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea.
- Publicar en la web de la Agencia los actos administrativos de carácter general expedidos por la Entidad, de acuerdo con el marco normativo vigente.
- Dar respuesta a los derechos de petición y demás solicitudes que sean de su competencia.
- Las demás que le sean asignadas y aquellas que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.”

Teniendo en cuenta que el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones posee una POLITICA que la ampara la Resolución 239 DE 23 MAY 2022 “Por medio de la cual se adopta la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería”. El alcance de la presente contratación responderá al objeto y objetivos de la política que establece la ANM, en los siguientes términos:

Artículo 1º. OBJETO. La presente Resolución tiene como objeto adoptar la Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, como la hoja de ruta que le señalará a los Servidores Públicos de la ANM, los lineamientos básicos que debe observar y acatar para que, la gestión diaria institucional en materia de Atención al ciudadano y Participación Ciudadana, le garantice a los ciudadanos sus derechos constitucionales a la información y a la participación bajo estándares de calidad en el servicio que permitan generar satisfacción y confianza, tanto a grupos de interés como a comunidades, y ciudadanía en general, con fundamento en la misión de la ANM.

Artículo 2 º. OBJETIVO DE LA POLÍTICA. La Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, tiene como objetivo principal, establecer los lineamientos que permitan orientar, estandarizar y fortalecer la atención ciudadana en forma integrada, eficiente y oportuna y que le permita disponer y ofrecer mecanismos de participación ciudadana a los usuarios o grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería, con el fin de garantizar una cultura de calidad en el servicio efectivo y amigable con la ciudadanía.

Artículo 3 º. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA. La política de servicio traza (Nueve) 9 objetivos específicos así:

CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA: Idéntica, viabilizar y establecer mecanismos, canales o actividades que permitan materializar el ejercicio de la construcción participativa, cuyo propósito fundamental es mantener una comunicación e interacción constante y cuida con la ciudadanía, en garantía de sus derechos, partiendo de las sugerencias que realizan ellos mismos a través de los distintos medios dispuestos actualmente para la atención a la ciudadanía.

OPORTUNIDAD DEL SERVICIO: Atender de manera oportuna, con calidad y de fondo, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias o sugerencias, de la ciudadanía, las cuales deben ser resueltas por los funcionarios y contratistas de la ANM,

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

procurando la mejora en la ejecución de los procesos de la Entidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno establecido para este en, de tal forma que la minería en Colombia tenga respuestas oportunas a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés.

Parágrafo 1: Este objetivo está orientado de manera transversal y le es exigible a toda la entidad, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Así mismo, el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002 estipula que a todo servidor le está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios.

SERVICIO IGUALITARIO E INCLUYENTE: Garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y grupos de interés, mediante el acceso a los trámites, Otros Procedimientos Administrativos – Opas, Consultas de Acceso a Información Pública - Capis y servicios de la Agencia Nacional de Minería - ANM, en condiciones de igualdad, promoviendo un servicio de la misma calidad para todos los ciudadanos, fortaleciendo en la ANM la cultura del servicio incluyente, optimizando y adecuando todos los canales de atención a las necesidades de la población, permitiendo así, que sean tenidas en cuenta las diferencias individuales y naturales existentes en RESOLUCION No. 239 DE 23 MAY 2022 Hoja No 6 de 19 cualquier sociedad, reconociendo la importancia de realizar ajustes razonables, con el fin de garantizar que todos los ciudadanos y mineros colombianos, puedan participar efectivamente de las oportunidades de desarrollo y acceder a los trámites y servicios de la ANM.

ANALÍTICA DE SERVICIO - INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES: Crear una cultura colaborativa para el manejo de la información de bases de datos, dentro de la Entidad, para lo cual, en pro de la innovación y desarrollo tecnológico de la Agencia, la interconectividad entre sistemas de bases de datos desde fuentes primarias, hasta bases de datos de inteligencia de negocios o analítica, debe crearse y gestionarse, pensando en el beneficio para la toma de decisiones, la creación de indicadores y el desarrollo de alertas que permitan hacer un control efectivo de los procesos internos y la toma de decisiones estratégicas en materia de servicio desde diferentes ópticas. (Servicio, operación, administración de canales, disponibilidad, entre otras).

MEDICIÓN CON VALOR: Medir el nivel de satisfacción en la atención que se presta a los usuarios mineros y grupos de interés de la Entidad, cuyos resultados serán insumo para la formulación e implementación de acciones de mejoramiento por parte de las diversas dependencias y servidores de la Entidad, con el objetivo de implementarlas en todos los niveles de servicio de la Agencia.

CARACTERIZACIÓN CON VALOR: Caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés de la Entidad, a fin de tener en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias al

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

momento de presentarles la oferta de los servicios mineros que presta la Entidad, de tal forma que estos sean brindados de manera focalizada para responder satisfactoriamente a sus inquietudes, sugerencias, observaciones y lograr su participación e incluyente.

FORMACIÓN PARA EL SERVICIO: Formar a los servidores de la ANM, para que se brinde un servicio de atención cualificado a los usuarios, mediante el entrenamiento previo de las habilidades blandas, fortaleciendo competencias, potenciando capacidades y promoviendo la vocación del servicio.

ALINEACIÓN PARA EL SERVICIO: Establecer y acoger según el contexto de la ANM, las políticas, estrategias, planes, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás lineamientos de Gobierno Nacional, encaminados a fortalecer el servicio al ciudadano y a los grupos de interés.

APROPIACIÓN DE LA GESTIÓN PARA EL SERVICIO: Apropiar todas las capacidades organizacionales relacionadas con el servicio, la atención a grupos de interés y participación ciudadana, dentro del funcionamiento de la Entidad, implementando las acciones necesarias de tal forma que, se asegure una gestión integral y transversal de los requerimientos, alineada con el propósito de la ANM.

Así mismo en la Resolución 239 del 23 de mayo de 2022, en su Título II “NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y RESPONSABLES”, en su artículo 6 establece: Artículo 6°. RESPONSABILIDAD. La responsabilidad de la adopción de la Política de Atención y Participación Ciudadana de todos los funcionarios y contratistas de la ANM, sin embargo, para su desarrollo, implementación, seguimiento y control se establece en responsabilidades particulares así:

El responsable de revisar y aprobar la Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio, mecanismos de participación y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG.

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, es el grupo líder encargado de definir, RESOLUCION No. 239 DE 23 MAY 2022 Hoja No 7 de 19 acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana en la Agencia Nacional de Minería, en el marco de las competencias asignadas por la Resolución No. 710 de 2021.

Así mismo es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos necesarios, para la implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana en la entidad; así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación. La implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana estará orientada por las directrices de la Presidencia de la ANM, con el apoyo del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, pues redunda en todas sus dependencias.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones también será el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso a la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna, a los mecanismos de participación ciudadana y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio y participación ciudadana en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y la ANM. de la siguiente forma:

La oficina de Tecnología e Información será la encargada de orientar, desarrollar, gestionar y apoyar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, con todo el componente tecnológico, de innovación, la interconectividad e interoperabilidad, entre sistemas de bases de datos desde fuentes primarias, hasta bases de datos de inteligencia de negocios o analítica, seguridad de la información, y todos los temas que se deriven de la implementación técnica y tecnológica, en el despliegue operativo de los canales de interacción o atención que se planteen en el modelo de servicio vigente.

El Grupo de Servicios Administrativos será el encargado de orientar, desarrollar, gestionar, mantener y apoyar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en las mejoras o ajustes razonables a la infraestructura de los Puntos de Atención Regional, para garantizar una excelente atención presencial a nivel nacional.

Los Coordinadores de los Puntos de Atención Regional - PAR, apoyarán al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en la implementación de las acciones necesarias en materia de servicio, atendiendo a los lineamientos dados por el GAPCC, en concordancia con el Numeral 5, de la Resolución 710 de 2021, el cual define: “Coordinar y dar lineamientos a los Puntos de Atención Regional y a la Sede Central sobre la gestión del Servicio a la Ciudadanía, con observancia de las normas de Habeas Data y los parámetros dados por la Oficina de Tecnología de la Información o quien haga sus veces, para tal fin”.

El Grupo de Gestión del Talento Humano, será el encargado de orientar, desarrollar, gestionar y apoyar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en todo lo relacionado con la formación de los funcionarios de la ANM, para que desarrollen habilidades de servicio y participación ciudadana, con el fin de fortalecer sus competencias, potenciar sus habilidades y la vocación hacia el servicio.

Las áreas misionales apoyarán la formulación de los mecanismos y actividades de Participación Ciudadana y reportarán las gestiones desarrolladas, en virtud del cumplimiento de las mismas, de forma trimestral al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en aras de conocer lo desarrollado en materia de Participación Ciudadana, los logros obtenidos y analizar las mejoras que puedan darse sobre los mecanismos y acciones de participación efectiva de la ciudadanía en la gestión institucional.

En todo caso, la gestión y ejecución de las actividades para la implementación y desarrollo, de la Política de Servicio y Participación Ciudadana de la ANM, requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la entidad, ya que las áreas misionales son quienes ejecutarán y harán

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

parte clave de la gestión de atención de los trámites, los servicios misionales de la ANM y las actividades o ejercicios de participación ciudadana.

Los Coordinadores de los Puntos de Atención Regional - PAR, apoyarán al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en la implementación de las acciones necesarias en materia de servicio, atendiendo a los lineamientos dados por el GAPCC, en concordancia con el Numeral 5, de la Resolución 710 de 2021, el cual define: “Coordinar y dar lineamientos a los Puntos de Atención Regional y a la Sede Central sobre la gestión del Servicio a la Ciudadanía, con observancia de las normas de Habeas Data y los parámetros dados por la Oficina de Tecnología de la Información o quien haga sus veces, para tal fin”.

1. *El Grupo de Gestión del Talento Humano, será el encargado de orientar, desarrollar, gestionar y apoyar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en todo lo relacionado con la formación de los funcionarios de la ANM, para que desarrollen habilidades de servicio y participación ciudadana, con el fin de fortalecer sus competencias, potenciar sus habilidades y la vocación hacia el servicio.*
2. *Las áreas misionales apoyarán la formulación de los mecanismos y actividades de Participación Ciudadana y reportarán las gestiones desarrolladas, en virtud del cumplimiento de las mismas, de forma trimestral al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en aras de conocer lo desarrollado en materia de Participación Ciudadana, los logros obtenidos y analizar las mejoras que puedan darse sobre los mecanismos y acciones de participación efectiva de la ciudadanía en la gestión institucional.*
3. *En todo caso, la gestión y ejecución de las actividades para la implementación y desarrollo, de la Política de Servicio y Participación Ciudadana de la ANM, requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la entidad, ya que las áreas misionales son quienes ejecutarán y harán parte clave de la gestión de atención de los trámites, los servicios misionales de la ANM y las actividades o ejercicios de participación ciudadana.*

Parágrafo 1. *Los vicepresidentes, los Gerentes, los Jefes de Oficina y en general, quienes presten sus servicios en la entidad, tendrán responsabilidades establecidas en esta Resolución y las que les sean asignadas por el Presidente de la ANM, para el correcto funcionamiento de la atención y/o participación a la ciudadanía.*

Dada la importancia que reviste para el fortalecimiento institucional de la ANM, la implementación de los procesos y procedimientos de atención al ciudadano y Gestión de PQRS, en los niveles de orientación, seguimiento y acceso a la información entre otros, siguiendo la normativa vigente y los lineamientos del Gobierno Nacional, las políticas del Modelo Integrado de Gestión y Planeación (MIPG); la ANM tiene la necesidad fortalecer las funciones asignadas al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones y articular las mismas con las dependencias de la Entidad que guardan relación, en el marco de la atención y grupos de interés; la cual está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar,

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

optimizar y automatizar trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad, en el marco del cumplimiento normativo y legal que sustenta el quehacer institucional de la ANM, y que se enfoca en garantizar una adecuada prestación del servicio a los grupos de valor o partes interesadas. Brindando la información y orientación adecuada, para que los usuarios de les permita acceder a una atención más oportuna y efectiva en los trámites, gestiones y servicios que requieren de la Entidad.

Con lo anterior, en concordancia con lo establecido en la Constitución Política de 1991, el Artículo 5 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el propósito de cumplir a cabalidad con las funciones establecidas normativamente para esta Agencia, se ha hecho necesario complementar la estructura organizacional de la Entidad, como respuesta a los nuevos retos y necesidades que el contexto social y del sector le han demandado a la ANM a lo largo del tiempo, en procura de brindar una adecuada atención y servicio al usuario, y la satisfacción de sus requerimientos en el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y la adopción del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la ciudadanía.

Aunado a lo anterior, se encuentra que con el propósito de fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración, la ANM busca recibir y gestionar cada una de las consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que recibe, siempre orientada a dar solución oportuna y de fondo, dentro de sus competencias, a cada requerimiento, en los términos establecidos por ley; para lo cual, ha implementado lineamientos tales como, la “Carta de Trato Digno a los Usuarios”[1], la Política de Atención y Participación de la ANM y el Protocolo de Servicio que establecen pautas básicas de atención, y que tienen como meta obtener la satisfacción del usuario.

Adicionalmente, en la misma línea de fortalecimiento institucional, la ANM ha implementado e integrado progresivamente, diversos canales de atención al usuario tales como i) Puntos de Atención Regional, ii) Punto de Atención al Minero en Bogotá, iii) Puntos de Atención Local, iv) líneas telefónicas de atención, v) Contact Center, vi) Correo electrónico de recepción de quejas y reclamos y vii) Portal Web www.anm.gov.co, con disponibilidad 24 horas, a través del cual se hace pública la información de interés para el minero, los usuarios externos y la ciudadanía en general.

Dada la importancia que reviste para su fortalecimiento institucional de la ANM, la implementación de los procesos y procedimientos de atención al ciudadano y PQRS, en los niveles de orientación, seguimiento y acceso a la información entre otros, siguiendo la normativa vigente y los lineamientos del Gobierno Nacional, las políticas del Modelo Integrado de Gestión y Planeación (MIPG); la ANM tiene la necesidad fortalecer las funciones asignadas al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones y articular las mismas con las dependencias de la Entidad que guardan relación, en el marco de la atención y grupos de interés; la cual está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad, en el marco del cumplimiento

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

normativo y legal que sustenta el quehacer institucional de la ANM, y que se enfoca en garantizar una adecuada prestación del servicio a los grupos de valor o partes interesadas. brindando la información y orientación adecuada, para que los usuarios de les permita acceder a una atención más oportuna y efectiva en los trámites, gestiones y servicios que requieren de la Entidad.

Lo anterior, en concordancia con la estrategia de fortalecimiento institucional del sector minero en Colombia, que busca que la autoridad minera se consolide como una Entidad de carácter técnico que logre impulsar el sector con transparencia, eficiencia, y responsabilidad ambiental, social y productiva.

En cumplimiento a lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011, y conforme a lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, se presenta el estudio previo.

Con lo anterior, se está contribuyendo en gran medida a proporcionar nuevos y mejores mecanismos de interacción con las partes interesadas en procura de lograr una Administración más cercana a la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, se encuentra que, la VSCSM desarrolla diversas tareas que conllevan un relacionamiento constante y directo con el cliente externo, y en particular, con todas aquellas Entidades que tienen que ver con el seguimiento, control y fiscalización a las obligaciones de los titulares mineros, como es el caso del Servicio Geológico Colombiano, Parques naturales, CAR, ANLA, entre otras.

Y es que la Fiscalización Minera, entendida como el conjunto de actividades y procedimientos que se llevan a cabo para garantizar el cumplimiento de las normas y los contratos de exploración y explotación de recursos naturales no renovables, implica indefectiblemente el ejercicio de diferentes funciones y actuaciones de competencia de la Agencia Nacional de Minería, de cara al usuario externo y al ciudadano en general, como es el caso de la emisión y notificación de actos administrativos y la atención y resolución de PQRS, generados con ocasión de las actividades misionales y actividades de fiscalización de la entidad, acorde con las políticas, lineamientos y estrategias para el fortalecimiento de la participación, comunicación y servicio al ciudadano y el acceso a la información, como presupuestos de los principios de eficacia, publicidad, moralidad e interés general que rigen la administración pública.

Así pues, se encuentra que, la atención al usuario, como tema transversal, resulta ser un insumo esencial para el cumplimiento adecuado de la labor de fiscalización, dado que el cambio conceptual que acarrea el nuevo modelo de fiscalización se materializa con la implementación de subproyectos estratégicos que propenden por la oportunidad en el acceso y manejo de la información mediante el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones y una relación directa entre la Agencia Nacional de Minería y el Titular Minero,

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

es por esta razón que se hace necesario contar con un Modelo de Atención al Ciudadano más eficiente, con personal idóneo y capacitado en atención al público, que apoye a la Entidad desde los distintos

Puntos de Atención Regional y la sede de fiscalización, así como el uso de herramientas tecnológicas adecuadas de gestión y administración de la información, que permita ejercer un mayor control en la atención y seguimiento a las solicitudes y requerimientos de usuarios externos, a efectos de garantizar la oportunidad en el acceso a la información relacionada con los trámites, servicios y actuaciones asociadas a la fiscalización minera y el fortalecimiento de la imagen institucional frente al titular minero; máxime si se tiene en cuenta el impacto que han generado los cambios en los procesos y procedimientos, la adopción de un Expediente Minero Digital, la puesta en producción del Sistema Integrado de Gestión Minera- Anna Minería como la única plataforma tecnológica para el seguimiento y control al cumplimiento de las obligaciones emanadas de los títulos mineros y de las demás actividades a cargo de la Autoridad minera, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2078 del 18 de noviembre de 2019, y la adopción de herramientas tecnológicas que propende por la disminución del riesgo de pérdida de oportunidad en el cumplimiento de esta labor, que exigen a una mayor interacción entre el Titular Minero y la Agencia.

Así las cosas la Entidad requiere fortalecer sus canales de comunicación y participación ciudadana, con el fin de brindar información oportuna sobre los tramites y actividades de fiscalización de títulos mineros, que vayan acorde con las estrategias de fiscalización 5G, dado que en el Centro de Contacto se realizará un primer relacionamiento con el usuario, para hacer el agendamiento, despejar dudas y poder brindar información amplia y suficiente al interesado del contexto del proceso, para que los usuarios puedan atender con todos los requisitos la fiscalización 5G. Se hace procedente la cofinanciación de la contratación a adelantar con recursos provenientes del Sistema General de Regalías, dado que con ello se busca garantizar la claridad y oportunidad de la información que se brinda al usuario respecto de los trámites y servicios con los que cuenta la Entidad, a través del fortalecimiento del Modelo de Atención al Usuario y la adecuada orientación frente al manejo del expediente digital, el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión Minera, y la realización de trámites en línea, entre otros, así como la divulgación de las decisiones que resulten del seguimiento, control y fiscalización al cumplimiento de las obligaciones a cargo de los titulares mineros, bajo criterios de transparencia, eficiencia y oportunidad, y la integración los diferentes canales de atención al ciudadano, como insumo para el cumplimiento de la labor asignada, y de las metas y objetivos del nuevo modelo de fiscalización minera.

En línea con el fortalecimiento de la entidad y los canales de atención, identificamos que se requiere implementar, en el marco del modelo, una capacidad de atención para los temas relacionados con los temas y actividades que maneja el Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas de conformidad a la asistencia técnica, siendo estos los siguientes:

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

GRUPO DE REGALÍAS Y CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS: SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA.

En el marco del proyecto de inversión “*Mejoramiento del recaudo de una renta minera justa a través de las Contraprestaciones Económicas derivadas del proceso minero a nivel Nacional*”, identificado con el código BPIN N°. 20240000000205, se requieren brindar Asistencias Técnicas a través de los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM, en el marco del siguiente contexto:

La Agencia Nacional de Minería (ANM), creada mediante el Decreto 4134 de 2011 “*Por el cual se crea la Agencia Nacional de Minería, ANM, se determina su objetivo y estructura orgánica*”, tiene como objeto “*administrar integralmente los recursos minerales de propiedad del Estado, promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos mineros de conformidad con las normas pertinentes y en coordinación con las autoridades ambientales en los temas que lo requieran, lo mismo que hacer seguimiento a los títulos de propiedad privada del subsuelo cuando le sea delegada esta función por el Ministerio de Minas y Energía de conformidad con la ley*” (artículo 3).

El Código de Minas (Ley 685 de 2001) indica en su artículo 226 que “*Las contraprestaciones económicas son las sumas o especies que recibe el Estado por la explotación de los recursos naturales no renovables*”. Los recursos derivados de estas contraprestaciones económicas son invertidos, según corresponda su destinación, en el mejoramiento del sector minero y/o en el desarrollo de los territorios mineros beneficiarios.

En este sentido, el proyecto de inversión “*Mejoramiento del recaudo de una renta minera justa a través de las contraprestaciones económicas derivadas del proceso minero a nivel nacional*”, busca mejorar el recaudo de las contraprestaciones económicas mediante el fortalecimiento de las capacidades técnicas de la ANM, necesarias para garantizar su seguimiento y control. Asimismo, busca aumentar el conocimiento sobre los procesos, métodos y herramientas tecnológicas para la liquidación y el pago por parte de titulares mineros y otras figuras de explotación autorizadas. Todo lo anterior, con el fin de incrementar los recursos disponibles para la inversión en el sector Minero.

El recaudo eficiente de las Contraprestaciones Económicas derivadas del proceso minero es fundamental para reducir la desigualdad socioeconómica y mejorar la calidad de vida de las comunidades locales. Toda vez que, cuando las entidades territoriales beneficiarias reciben estos recursos, pueden realizar inversiones significativas en infraestructura, educación, energía eléctrica, salud y otros servicios esenciales, lo que se traduce en un desarrollo más equitativo y sostenible para las regiones mineras.

Además, este recaudo eficiente también tiene un impacto positivo en el desarrollo económico y social del país en general. Puesto que, los recursos obtenidos también se utilizan para financiar proyectos de inversión del sector minero, lo que no solo fortalece esta industria, sino que también genera empleo, fomenta la transferencia de tecnología y promueve el crecimiento de sectores relacionados. De este modo, se crea un círculo virtuoso donde el desarrollo del sector minero impulsa la economía nacional, aumenta los ingresos fiscales y contribuye al bienestar general de la población.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Ahora bien, en relación con el derecho del Estado a percibir contraprestaciones económicas por los recursos naturales, el cual se fundamenta bajo el derecho positivo en el artículo 332 de la Constitución Política, que establece "*el Estado es propietario del subsuelo y de los recursos naturales no renovables, sin perjuicio de los derechos adquiridos y perfeccionados con arreglo a las leyes preexistentes*".

Asimismo, el artículo 5 del Decreto 4134 de 2011 modificado por el Decreto 1681 de 2020 "*Por medio del cual se modifica la estructura de la Agencia Nacional de Minería*", establece la conformación del patrimonio de la ANM, indicando en particular que: "*El patrimonio de la Agencia Nacional de Minería, ANM, estará conformado por: (...) 4. Los recursos que reciba por concepto de canon superficiario o cualquier otra compensación o contraprestación de origen contractual (...)*". Así las cosas, las Contraprestaciones Económicas pueden tener dos posibles destinaciones: (i) ser distribuibles para el beneficio de comunidades mineras, (ii) ser ingresos propios de la ANM para la inversión en el sector minero.

Ahora bien, para llevar a cabo las actividades relacionadas con la administración de las contraprestaciones económicas, la ANM se encarga de su identificación contractual, revisión del cálculo, causación, seguimiento al recaudo, así como de los ajustes, ya sean de carácter cronológico o por extensión de etapas donde aplique el cobro (exploración; construcción y montaje). Además, para salvaguardar el cumplimiento objetivo de las metas del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, se requerirá una serie de capacitaciones para los actores externos sobre el uso/actualización de las herramientas tecnológicas existentes mencionadas anteriormente, toda vez que estas permitirán la correcta liquidación y pago de sus obligaciones económicas, las cuales, estarán alineadas y documentadas en los procesos internos en el aplicativo que administra la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Agencia. Los ajustes realizados por la Oficina de Tecnología e Información de la ANM a las herramientas tecnológicas no generarán costos para el proyecto en su desarrollo y permitirán un seguimiento y control preciso a las contraprestaciones económicas y mejorando el conocimiento por parte de los actores externos en los procesos, métodos y herramientas para el cumplimiento de sus obligaciones. Lo anterior, además garantizará que los actores externos tengan certeza y precisión en la liquidación y pago de sus obligaciones de manera sencilla, para lo cual se brindará asistencia técnica a través de canales de atención personalizada como centros de atención telefónica (Call Center), correos electrónicos (canal virtual) y videollamadas, esto, con el fin de mejorar la confianza de los titulares mineros, comercializadores y otros habilitados para la explotación de minerales.

El problema central del proyecto consiste en "Deficiencias en el recaudo de las contraprestaciones económicas derivadas del proceso minero a nivel nacional". Esto, teniendo en cuenta que la ANM enfrenta dificultades significativas en el recaudo adecuado de los ingresos provenientes de las contraprestaciones económicas asociadas a la actividad minera en Colombia, estas dificultades son generadas principalmente por la baja capacidad técnica en procesos, métodos y herramientas tecnológicas para la liquidación, recaudo, seguimiento y control de las Contraprestaciones Económicas, así como por el desconocimiento en el proceso de recaudo por parte de los actores externos, tales como titulares, comercializadores, y otras figuras de explotación autorizada. Así las cosas, cuando las Contraprestaciones Económicas no son recaudadas de manera oportuna, impactan negativamente en los beneficios que las comunidades mineras deberían recibir frente al

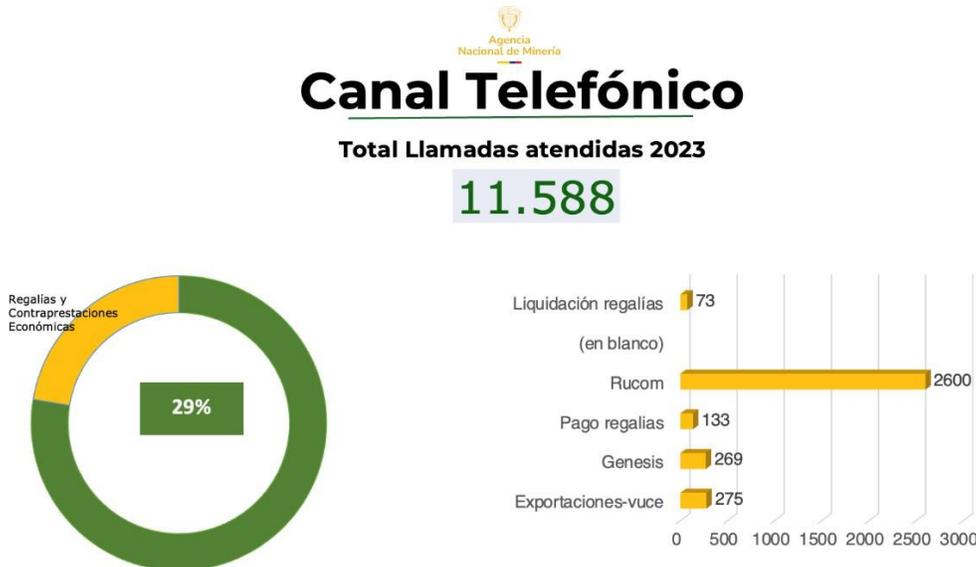
	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

impacto de la explotación en sus territorios, así como también se afecta la financiación de proyectos de inversión para el sector minero que contribuyan al desarrollo económico del país.

Además, dentro de las Causas Directas se encuentra el “Desconocimiento del proceso de recaudo del recurso minero por parte de los actores externos involucrados”. Esta causa directa se refiere al limitado entendimiento de los procesos, métodos y herramientas asociadas al recaudo de Contraprestaciones Económicas por parte de los titulares mineros y otras figuras de explotación autorizadas, lo cual conlleva a riesgos en el cumplimiento de las obligaciones económicas derivadas de la actividad minera, así como errores en la liquidación y el recaudo de las contraprestaciones económicas.

Desde el Grupo de Regalías y Contraprestaciones económicas, teniendo en cuenta el alto volumen de llamadas y de solicitudes que se realizan por parte de los usuarios mineros en los canales de atención una vez valorado el alto número de solicitudes que se atienden, observamos la imperiosa necesidad de contratar un grupo de profesionales para orientar correctamente a los ciudadanos, y grupos de interés que se comunican a los diferentes canales de atención

Es importante señalar que, en los últimos dos años, se ha registrado un crecimiento significativo en el volumen de llamadas entrantes en el centro de atención telefónica en temas específicos de Regalías y Contra Prestaciones Económicas, como se muestra en las siguientes graficas:



	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

En el análisis de las Atenciones recibidas para el año 2023 del Canal Telefónico, se registraron un total de 11.588 llamadas. De este total, se determinó que el 29% corresponde al Grupo de Regalías y Contraprestaciones económicas, lo que equivale a 3.350 llamadas.



En el año 2024, se registraron un total de 11.447 Atenciones en el Canal Telefónico. Al desglosar estas llamadas por categorías, se observa que el 40% de ellas, es decir, 4.561, están relacionadas específicamente con el Grupo de regalías y Contraprestaciones Económicas.

De acuerdo con las anteriores graficas se evidencia que hubo un incremento de un 11% en llamadas relacionadas a temas de Regalías y Contraprestaciones Económicas en comparativa del 2023

Con base en lo anterior, se hace necesario la contratación de seis (6) profesionales que brinden soporte telefónico en áreas del conocimiento tales como: Ingeniería Industrial, ingeniería de minas, abogado, administrador de empresas, administración pública, economista, relaciones internacionales, contador y/o carreras afines, que cuenten dentro de su experiencia laboral con la atención al ciudadano mediante las diferentes herramientas de atención.

El Objetivo General del proyecto es “Mejorar el recaudo de las contraprestaciones económicas derivadas del proceso minero a nivel nacional”.

Además, dentro de los Objetivos Específicos se encuentra el de “Fortalecer el conocimiento del proceso de recaudo del recurso minero a los actores externos involucrados”. Este objetivo específico busca fortalecer el conocimiento de los actores externos para mejorar el entendimiento de los procesos, métodos y herramientas asociadas al recaudo de Contraprestaciones Económicas, con el propósito de garantizar el cumplimiento oportuno y adecuado de las obligaciones financieras relacionadas con la actividad minera. Este fortalecimiento implica la implementación de estrategias

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

de capacitación, sensibilización y asistencia técnica dirigidas a los titulares mineros y otras figuras de explotación autorizadas.

Para lograr el objetivo del proyecto, se determinaron una serie de actividades que se llevarán a cabo en diferentes vigencias, comenzando por el año 2025 buscando extenderse hasta el año 2026. En este sentido, dentro de las actividades establecidas para abordar las necesidades particulares del Objetivo Específico de “Fortalecer el conocimiento del proceso de recaudo del recurso minero a los actores externos involucrados”, el proyecto prevé para la vigencia 2025 “Brindar asistencia técnica a los actores involucrados en el proceso minero que impacta en el recaudo de las Contraprestaciones Económicas”. A través de esta actividad se contará con una mesa de ayuda remota para la atención especializada de los actores externos para el uso de las herramientas tecnológicas (WebSafi, Anna Minería, Pagos en Línea u otras) ajustadas al uso de los actores externos para el seguimiento, control, liquidación y pago de las Contraprestaciones Económicas. El canal de atención para solicitudes de atención especializada será vía telefónica y su atención será efectuada de manera personalizada.

De otro lado, la VAF tiene a su cargo la ejecución de políticas, planes, programas, procesos, actividades y demás acciones relacionadas con asuntos administrativos, financieros, presupuestales, contables, de contratación pública y servicios administrativos, así como la administración de la infraestructura física de la Agencia Nacional de Minería, garantizando su adecuado funcionamiento, y la programación y desarrollo de procesos de contratación para la adquisición de bienes y servicios requeridos para el funcionamiento de la Agencia Nacional de Minería.

En concordancia con lo anterior, la Entidad desde el año 2017 viene desarrollando el proyecto de reingeniería de procesos institucionales, que hace parte del programa de fortalecimiento del sector, con el cual se ejecutaron tres etapas: diagnóstico; diseño y; acompañamiento a la implementación de acciones de mejora rápida, esto ha facilitado el proceso de transformación en la ANM para los procesos y procedimientos intervenidos, con el propósito de mejorar los niveles de efectividad, eficacia y eficiencia institucional.

De los principales resultados obtenidos, se diseñaron 2 (dos) capacidades clave para el aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos del sector, en estas capacidades se encuentra la relacionada con un nuevo modelo de gestión para la atención de requerimientos a grupos de interés, el cual en el año 2019 fue diseñado por el equipo del proyecto BID, y aprobado por la Presidencia de la ANM. Durante el año 2020, se han desarrollado acciones básicas para su implementación con mejoras rápidas, pero que requieren una intervención mayor, con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Entidad.

El nuevo Modelo de Atención de la ANM, se estructuró con la finalidad de brindar una adecuada, y efectiva atención y orientación al usuario en los trámites, gestiones y servicios que requiere de la Entidad. Se espera alcanzar este propósito a través de la vinculación de personal idóneo y capacitado; de igual manera fortalecer las capacidades institucionales con la adquisición, integración, uso, y aprovechamiento de herramientas tecnológicas de gestión y administración de la información, así como la adecuación de infraestructura física; para así lograr fortalecer la

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

relación entre los ciudadanos, usuarios mineros, entes gubernamentales y la Entidad en cumplimiento de los objetivos de modernización del Estado, con los que está comprometida la ANM.

La Atención y resolución oportuna de trámites y requerimientos pretende establecer la recepción y registro de solicitudes que permitan realizar una correcta gestión para dar respuesta efectiva a las necesidades y solicitudes, que plantean los grupos de interés, así como el seguimiento y control a requerimientos que permita realizar análisis integrales y tomar acciones de mejora eficaces.

1.1 Implementación del modelo de atención a requerimientos de usuarios, a grupos de Interés, participación ciudadana y transparencia.

Para el modelo de atención se requirieron tres (3) fases en donde se desarrollaron a cabalidad cada una de ellas, explicadas de la siguiente forma; Una fase de arranque y puesta en marcha, otra fase de fortalecimiento y ajuste de las acciones del modelo, y por último una fase de estabilización de la operación con el fin de verificar que el modelo funcione acorde con los resultados esperados, la cual fue gestionada por la entidad de manera estandarizada y satisfactoria. Durante las vigencias 2021- 2022- 2023-2024.

Para el modelo planteado a partir del 2025, se establecen varios componentes que permitirán la estabilización del modelo base y robustecer la estructura organizacional de cara a los usuarios y sostenible en el tiempo que se adapte a la situación actual de la agencia. Dada la importancia que reviste para su fortalecimiento institucional de la ANM, la implementación de los procesos y procedimientos de atención al ciudadano y PQRS, en los niveles de orientación, seguimiento y acceso a la información entre otros, siguiendo la normativa vigente y los lineamientos del Gobierno Nacional, las políticas del Modelo Integrado de Gestión y Planeación (MIPG); la ANM tiene la necesidad fortalecer las funciones asignadas al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones y articular las mismas con las dependencias de la Entidad que guardan relación, en el marco de la atención y grupos de interés; la cual está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos.

A través del nuevo modelo y sus vigencias del 2025 en adelante, se busca contribuir directamente a garantizar la formalización minera, objeto de un programa clave y estándar del Gobierno y del País, que busca convertir a los pequeños y medianos mineros en empresarios. La no respuesta oportuna, la ausencia de cobertura en algunos puntos del territorio, permite proporcionalmente la llegada de ilegales que cooptan el intento y reto de formalización minera y presencia institucional. Así, el modelo se plantea como mucho más que una capacidad de atención y se eleva a una capacidad de verdadero relacionamiento efectivo con los grupos de interés y los territorios. Así las cosas, la estrategia de implementación de los PAL es un elemento transversal como parte del modelo de Atención y el fortalecimiento de los demás canales presencial, telefónico, virtual y digitales.

Para esto fue necesario realizar una integración y mejora de los canales de interacción y contacto (presencial, telefónico, virtual) de los que dispone la Agencia para sus grupos interés, lo cual se realizó de la siguiente manera: En el año 2021 se inició con la integración del canal presencial con

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

el canal virtual, en el 2022 se incluyó el canal telefónico, para finalmente tener en el 2024 todos los canales integrados, con una constante interacción, proceso que ya fue articulado y se encuentra funcionando de manera óptima. En la vigencia 2025, a través de la estrategia PAL se busca fortalecer el modelo en términos de cobertura de canales presenciales, digitales y aporte a la formalización.

Se requiere además lograr la articulación, implementación y ejecución de procesos para la recepción, atención, resolución y seguimiento de los trámites y servicios, lo cual incluye definición de lineamientos como lo son políticas, protocolos y pautas generales frente al servicio. Al mismo tiempo se identificarán y se definirán las nuevas actividades que sean requeridas para integrar y adecuar el ciclo de atención frente a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, como insumo fundamental se requiere identificar las características, necesidades y expectativas de los grupos de interés que permitan reconocer las diferencias y similitudes fundamentales que existen entre con ellos, con el fin de ajustar el esquema de operación de tal manera que responda integralmente a los intereses de los ciudadanos, posibles inversionistas, comunidades y titulares mineros. Para ello se deberán realizar actividades de capacitación y socialización que conlleven a una gestión del cambio estructural en la forma del hacer y en la cultura del servicio.

Lo anterior conlleva a la creación o actualización de documentación alineada al sistema integrado de gestión. Así mismo se requiere establecer herramientas y mecanismos necesarios para realizar una adecuada identificación y recopilación de información desde los diferentes canales e interacciones, que permita realizar el seguimiento y monitoreo frente al cumplimiento en la resolución y oportunidad de los requerimientos recibidos y generar análisis que permita identificar tendencias y comportamientos que conlleven a la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

A través de la implementación y gobernanza del Modelo, se asegurará una gestión integral de la capacidad de atención de requerimientos a grupos de interés, como un todo, gracias a la unidad de mando en la gestión, permitiendo a su vez alinear los recursos, acciones y esfuerzos de todos los actores hacia una administración eficiente en los procesos, unificando la forma de operar por parte de todos los elementos que lo componen.

Lo anterior, resume de manera general las funciones del GAPCC- ANM exponiendo la estructura organizacional implementada para su desarrollo, a través del liderazgo de cada una de sus Vicepresidencias.

Son precisamente estas actividades por ejecutar y sus fines centrados en la consolidación de las que demandan un adecuado modelo de atención al usuario externo (principalmente dirigido al Minero o al Solicitante o Proponente del Sector) y que constituyen un elemento esencial del presente Estudio Previo.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

1.2. Sobre la creación y funciones de la Agencia Nacional de Minería y sus dependencias para el desarrollo de temas relacionados con la atención al usuario externo- Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.

Finalmente, en la misma línea de fortalecimiento institucional, la ANM ha implementado progresivamente, diversos canales de atención al usuario tales como:

- a) Canal de atención presencial (PARES)
- b) Punto de Atención al Minero en Bogotá
- c) Líneas gratuitas de atención, - Contact Center
- d) Correo electrónico de recepción de quejas y reclamos
- e) Portal Web www.anm.gov.co, con disponibilidad 24 horas, a través del cual se hace pública la información de interés para el minero, los usuarios externos y la ciudadanía en general.
- f) Puntos de Atención Local (PALES).

Las características de los canales de atención presencial disponibles por la ANM se relacionan a continuación:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Puntos de Atención Regional y Sede Central	12 sedes a nivel nacional- Posible aumento de un (1) punto de Atención Regional	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Se brinda orientación de manera personalizada.
Atención Presencial	Puntos de Atención Local	11 sedes a nivel nacional- Posible aumento de siete (7) puntos de Atención Local	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Se brinda orientación de manera personalizada.
Atención Presencial	Ventanilla de Correspondencia	Puntos de Atención Regional)	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Recibe, radica y direcciona la correspondencia física que ingresa a la ANM, por las ventanillas de

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO		VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS		FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
				correspondencia de los PAR y la sede central.
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 933 833	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANM
	Línea Fija – Bogotá	(1) 2201999		Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que Son competencia de la ANM
Virtual	Radicación web PQRSD Página Web	www.anm.gov.co Contáctenos radicación web	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días y horarios hábiles	<p>PQRSD: www.anm.gov.co sección</p> <p>CONTÁCTENOS - RADICACIÓN WEB</p> <p>Denuncias de Actos de Corrupción: Sección</p> <p>CONTÁCTENOS - DENUNCIE</p> <p>Denuncias mineras: Atención de denuncias para prevención de accidentalidad Minera del grupo de Seguridad y Salvamento Minero.</p> <p>denuncias.seguridadminera@anm.gov.co</p>
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	12 sedes a nivel nacional (Puntos de Atención Regional)	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Recibir sugerencias de los funcionarios, contratistas, ciudadanos y usuarios de la ANM.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Redes Sociales	Twitter Facebook Youtube Instagram	@ANMColombia	Las redes sociales se encuentran activas las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se brinda orientación a los ciudadanos, sobre información, trámites, servicios y temas que son competencia de la ANM.

Puntos de Atención Local

Los Puntos de Atención Local -PAL-son un nuevo concepto de oficina de la Agencia Nacional de Minería, que busca acercar la autoridad minera a los territorios, sus autoridades y ciudadanos, para consolidar el relacionamiento y articulación entre los diferentes grupos de interés y mejorar los canales de atención, comunicación y participación.

El PAL tiene como objetivo facilitar el acceso a los servicios de la ANM, optimizar la resolución de trámites y ofrecer orientación personalizada sobre las obligaciones de los mineros. En esta oficina los mineros podrán recibir orientación sobre los diferentes trámites y radicar documentos, sin necesidad de desplazarse hasta un Punto de Atención Regional PAR o la Sede Central en Bogotá.

Contarán con funcionarios capacitados en los diferentes asuntos de interés para el sector minero y con puntos digitales conectados con los diferentes Puntos de Atención Regional y la Sede Central, para brindar todos los servicios de la ANM que sea posible.

Diferencias entre PAR y PAL

Los PAR o Punto de Atención Regional, constituyen un modelo de atención presencial mucho más estructurado, con mayor número de servidores de la ANM y con más capacidad de atención, que a través de un grupo de trabajo realiza funciones de fiscalización minera y todas sus actividades complementarias en una región que comprende varios Municipios, de manera que brinda una gama más amplia de servicios.

Servicios PAL (Punto de Atención Local)

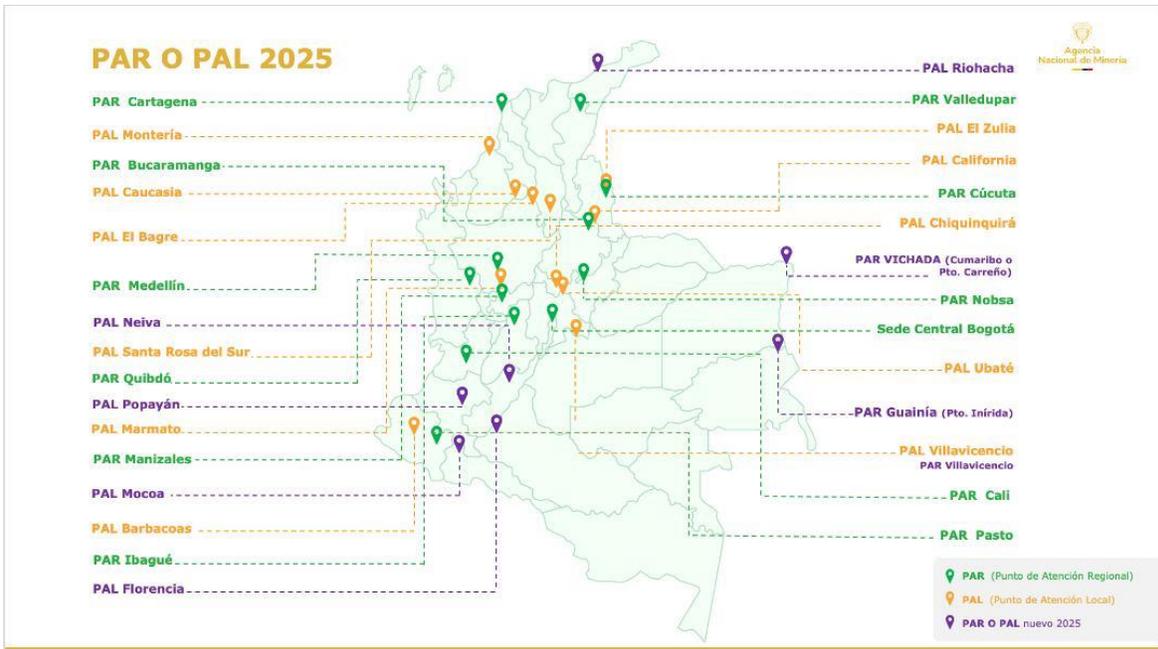
Los servicios básicos que ofrecerá cada PAL son:

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

- Atención y orientación al usuario en las funciones de la ANM, incluye orientación para la consulta de la información que dispone la ANM a través de sus diferentes plataformas tecnológicas o medios audiovisuales.
- Orientación técnica y jurídica a titulares mineros para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales (enfoque técnico, jurídico, económico, ambiental, social y en seguridad e higiene minera).
- Articulación y coordinación de actividades con las autoridades territoriales y ambientales competentes para la promoción, fomento, seguimiento y control de la actividad minera en el área de influencia.
- Acompañamiento y capacitación en temas relacionados con la misión de la ANM orientada a los equipos de gobierno de las alcaldías y a la comunidad en general.
- Recepción de correspondencia y orientación al usuario para la radicación virtual.

Ubicación de los PAL

La meta que se ha trazado la Presidencia de la ANM para el cierre de la vigencia 2025, es contar con PAL en las siguientes ciudades:



Aporte a la estrategia de Formalización

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Contar con un PAL en la ciudad facilita la realización de los trámites que deben realizar los mineros formalizados, así como el acceso a asistencia técnica y fomento de encadenamientos productivos para pequeños mineros y para la sociedad que vive en torno al sector minero, y permite a los mineros informales acceder de forma más celeré a procesos de formalización, todo ello en beneficio de la economía local y el bienestar de quienes forman parte del proceso de extracción, transformación y comercialización de minerales.

Tener un modelo integral de trámites y servicios de fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano sólido, a través del equipo y el canal PAL, permitiendo que la Entidad tenga, por un lado, mayor cobertura en el despliegue de todos los servicios de la ANM hacia todo el territorio nacional, a través de los puntos de atención local y eventos de participación. De esta forma, se mejorará el acceso de los ciudadanos a la oferta de la ANM y el relacionamiento con actores que confluyan en las áreas de extracción, logrando que la minería se realice de forma legal y a través de buenas prácticas, que mejoren las condiciones de las poblaciones en sus territorios y faciliten la participación en las decisiones del gobierno lo cual va aunado con las metas del GAPCC. Por otro lado, le permite a la entidad y al país, a través de la presencia, apoyar la línea estratégica de formalización a los mineros, acompañándolos de manera transparente para fomentar el desarrollo y la inversión en las regiones. La cobertura para la presencia en el territorio y la formalización son importantes. La presencia de los canales institucionales a través del modelo en algunos puntos del territorio permitirá aportar al reto de la formalización minera y la presencia institucional. A continuación la siguiente tabla detalla el impacto en poblaciones donde no hay formalización de pequeña y mediana minería y presencia de ilegalidad en la actividad.

REGIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE AGRUPACIÓN	LOCALIZACIÓN ESPECÍFICA
Centro Oriente	Boyacá	Chiquinquirá	Titulares/ solicitantes	Chiquinquirá
Occidente	Nariño	Tumaco	Titulares/ solicitantes	Tumaco
Caribe	Córdoba	Montería	Titulares/ solicitantes	Montería
Centro Oriente	Meta	Villavicencio	Titulares/ solicitantes	Villavicencio
Caribe	Guajira	Riohacha	Titulares/ solicitantes	Riohacha
Occidente	Putumayo	Mocoa	Titulares/ solicitantes	Mocoa
Caribe	Bolívar	Santa Rosa	Titulares/ solicitantes	Santa Rosa
Caribe	Bolívar	Magangué	Titulares/ solicitantes	Magangué

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO		VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS		FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Occidente	Antioquía	Bagre	Titulares/ solicitantes	Bagre
Caribe	Bolívar	Sur de Bolívar	Titulares/ solicitantes	Sur de Bolívar
Occidente	Chocó	Quibdó	Titulares/ solicitantes	Quibdó
Occidente	Cauca	Cauca	Titulares/ solicitantes	Cauca
Occidente	Nariño	Nariño	Titulares/ solicitantes	Nariño
Occidente	Caldas	Marmato	Titulares/ solicitantes	Marmato
Centro Oriente	Boyacá	Muzo	Titulares/ solicitantes	Muzo
Centro Oriente	Cundinamarca	Ubaté	Titulares/ solicitantes	Ubaté
Centro Oriente	Norte de Santander	Zulia	Titulares/ solicitantes	Zulia
Centro Oriente	Boyacá	Samacá	Titulares/ solicitantes	Samacá
Centro Oriente	Boyacá	Sogamoso	Titulares/ solicitantes	Sogamoso

La ANM contribuye directamente a garantizar la formalización minera, objeto de un programa clave y estándar del Gobierno y del País, que busca convertir a los pequeños y medianos mineros en empresarios. A través, entre otras figuras, de los programas de reubicación, para lo cual la ANM reservó áreas con potencial minero para formalizar a grupos de mineros asociados, tal como ordena el Plan Nacional de Desarrollo "Colombia Potencia Mundial de la Vida". En este sentido, se ofrecerán diversos mecanismos de formalización, como contratos de concesión diferencial, Áreas de Reserva Especial y contratos de concesión, para satisfacer las necesidades específicas de los mineros en la región. Esta variedad de opciones busca adaptarse a las distintas realidades y capacidades de los mineros locales, promoviendo así su inclusión en el sector minero formal, y aquí es donde el modelo y sus capacidades juegan un papel vital en el desarrollo de esta estrategia.

Importante mencionar, que, la no respuesta oportuna, la ausencia de cobertura en algunos puntos del territorio, permite proporcionalmente la llegada de ilegales que cooptan el intento y reto de formalización minera y presencia institucional. Así, el modelo se plantea como mucho más que una capacidad de atención y se eleva a una capacidad de verdadero relacionamiento efectivo con los grupos de interés y los territorios.

Así las cosas, la estrategia de implementación de los PAL es un elemento transversal como parte del modelo de Atención. Es transversal porque es la capacidad de relacionamiento con el ciudadano, a través de un Modelo integral de trámites y servicios que nos ayude a el fortalecimiento de la relación

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

estado ciudadano, oportunidad de la respuesta, la satisfacción del usuario, la cobertura de canales y presencia en el territorio para la formalización y presencia institucional. El modelo es importante desde el relacionamiento estratégico con la ciudadanía porque, a través de los canales, se brindará la orientación y capacitación a los usuarios en términos de sus obligaciones financieras relacionadas con su título o regalías, lo que permitirá los pagos de forma oportuna

3 implementación de las Políticas de Gobierno Digital en correlación con la ANM.

Resultar crucial para la Agencia Nacional de Minería ir de la mano con las políticas que establece el ‘‘Gobierno del Cambio’’ en el sector, pues, será trascendental dimensionar y por su supuesto gestionar las metas que se prevén en el país. Con un correcto relacionamiento de la ciudadanía y la ANM garantizando la idónea implementación de las políticas del Gobierno Digital con la Atención a la ciudadanía en procura de mejorar el contacto con los usuarios del sector; es por ello que el GAPCC no desconoce los pilares que establece el Gobierno Digital y procura una mayor gestión en la implementación de cada uno de ellos en el sector, rescatando su gestión con principios y fundamentos descritos de la siguiente manera;

Transparencia: A través de plataformas digitales, la ANM proporciona información transparente sobre la industria minera, incluyendo permisos, concesiones, normativas y resultados de auditorías. Esto permite a la ciudadanía minera acceder fácilmente a información relevante y entender mejor el panorama minero.

Participación ciudadana:

Consultas públicas en línea: Implementar plataformas digitales como lo son cada uno de los canales de contacto; contactenos@anm.gov.co y la radicación Web para realizar consultas públicas en línea. Para la ANM es crucial la dinamización del canal pues permite a la ciudadanía minera cuestionar y participar en la toma de decisiones relacionadas con la industria. Esto puede incluir discusiones sobre políticas mineras, proyectos específicos y sus impactos, fomentando una participación más amplia y democrática.

Servicios en línea: Cada trámite y permiso electrónico simplifica y digitaliza los procesos relacionados con la obtención de permisos y trámites para la actividad minera, como la gestión de los sistemas conmutativos de la ANM destinado para tal fin, es así como el Sistema de gestión documental – SGD- facilita el relacionamiento y los tiempos de los ciudadanos mineros, reduciendo la burocracia y mejorando la eficiencia del gobierno.

Educación y sensibilización: Este Gobierno del cambio pretende al máximo utilizar las redes sociales y otras plataformas digitales para lanzar campañas educativas sobre la industria minera, sus beneficios y desafíos de la formalización. Esto puede contribuir a una mayor comprensión y aceptación por parte de la ciudadanía minera sobre las políticas gubernamentales relacionadas con esta industria.

Canal de quejas y sugerencias Contáctenos: Nuestro buzón de quejas y sugerencias y la implementación de encuestas de satisfacción que se encuentran en cada PAR y PAL al establecer

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

contacto en las llamadas fija una retroalimentación en línea para que los ciudadanos y grupos de interés presenten quejas, sugieran mejoras o informen problemas relacionados con la institucionalidad de la ANM. Esto fortalece la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, permitiendo una respuesta más rápida a los problemas identificados.

Desarrollo económico local: Promoción de inversiones: A través de plataformas digitales, el gobierno puede promover oportunidades de inversión en la minería local. Esto podría incluir la presentación de proyectos, incentivos y requisitos para fomentar la participación de inversionistas locales en la industria minera.

La implementación de estos componentes transversales en la política de gobierno digital puede contribuir a una gestión más efectiva y equitativa por parte de la ANM y el GAPCC, teniendo en cuenta las necesidades y preocupaciones específicas de la ciudadanía minera y la estrategia de atención y participación ciudadana adoptada por la entidad (<https://www.anm.gov.co/sites/default/files/DocumentosAnm/proyecto-estrategia-participacion-ciudadana.pdf>)

Bajo estos parámetros se evidencia que, la dinámica propia del país, las metas del sector y los objetivos de modernización del Estado en el marco de las políticas gubernamentales 2022-2025 con los que está comprometida la ANM, han llevado al diseño, implementación y puesta en funcionamiento de nuevas herramientas que benefician al sector, la ciudadanía y los usuarios externos, que implican nuevos retos para la ANM, toda vez que demandan un mayor fortalecimiento de su esquema o modelo de atención al usuario, a fin de que el Minero y, en general, el usuario externo, cuenten, bajo una política de gestión del cambio, con la información y orientación adecuada que le permitan acceder a una atención más oportuna y efectiva en los trámites, gestiones y servicios que requiere de la Entidad. Lo anterior, en concordancia con la estrategia de fortalecimiento institucional del sector minero en Colombia, que busca que la autoridad minera se consolide como una Entidad de carácter técnico que logre impulsar el sector con transparencia, eficiencia, y responsabilidad ambiental, social y productiva.

1.4. Justificación de la Necesidad; Generalidades del esquema de atención al usuario, una perspectiva histórico y actual por parte de la ANM , recomendaciones para su mejora y fortalecimiento

En atención a la dinámica inherente al país para la vigencia 2025, las metas sectoriales y los imperativos de modernización estatal, compromisos consustanciales a la Agencia Nacional de Minería (ANM), se ha forjado la concepción, implementación y operatividad de innovadoras herramientas destinadas a favorecer al sector, la ciudadanía y los usuarios externos. Este despliegue conlleva retos inéditos para la ANM, demandando un fortalecimiento sustantivo de su esquema de atención al usuario. Ello persigue que el Minero y, de manera más amplia, el usuario externo, bajo la égida de una política de gestión del cambio, accedan a información y orientación congruentes, posibilitando así una atención más expedita y eficaz en los trámites, gestiones y servicios demandados a la Entidad. Este accionar, en consonancia con la estrategia de fortalecimiento institucional del sector minero en Colombia, persigue la

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

consolidación de la autoridad minera como entidad técnica capaz de catalizar el progreso del sector con transparencia, eficiencia y responsabilidad en los ámbitos ambiental, social y productivo, acompañado de los protocolos y principios que rigen la atención presencial y telefónica al ciudadano.

El Modelo Integrado de Atención Estratégica establece el proceso de Atención Ciudadana, cuyo propósito consiste en gestionar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía dirigido a los agentes internos y externos de la Agencia Nacional de Minería (ANM). Este enfoque tiene como objetivo satisfacer las necesidades y requerimientos de la población mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a través de los canales presencial, telefónico y virtual, con calidad, oportunidad y en estricto cumplimiento de la normativa vigente.

Con base en lo expuesto, el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones de la ANM tiene la intención de

llevar a cabo sus funciones mediante la suscripción de un contrato de prestación de servicios. Dicho contrato, tiene como finalidad impulsar mejoras significativas en los canales existentes, como telefonía, chat, centro de relevos, chatbot, redes sociales, mensajes de texto, numeral abreviado, servicios de IVR, y todos aquellos canales de atención adoptados por la ANM y el sector minero para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

La adopción de nuevos canales alternativos para la atención a los ciudadanos, junto con el fortalecimiento de la relación Estado- Ciudadano, se verá materializada mediante la implementación del Numeral Abreviado gratuito para la ciudadanía, la certificación y servicio de la línea de WhatsApp, el fortalecimiento de las redes sociales, la apertura de nuevos canales y puntos de atención regional para la población sorda. En este contexto, se priorizará la calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios en los canales telefónico y virtual, buscando cumplir con los requisitos establecidos en los Estudios y Documentos Previos para lograr una mayor eficiencia en la atención ciudadana.

Cabe resaltar que la ANM, tiene el manejo interno y propio de las redes sociales (facebook, X, Instagram, LinkedIn) razón por la cual no se requerirá mediante el presente proceso ninguna intervención o gestión para las redes sociales mencionadas ya que la entidad compradora cuenta con un Community Manager encargado de gestionar el proceso de seguimiento y publicación en las redes sociales. Razones suficientes para que no sea necesaria la contratación de este ítem.

La celebración de este contrato contribuirá significativamente a proporcionar nuevos y mejorados mecanismos de interacción con las partes interesadas, con el objetivo de lograr una Administración Nacional más cercana a la ciudadanía y cumplir con la misionalidad de la entidad cumpliendo con el ser “Aliados del desarrollo sostenible del país a través de la generación de valor, con una gestión moderna, transparente y eficiente de los recursos minerales de los colombianos”.

Cabe destacar que la ANM actualmente carece del recurso humano suficiente en los canales de atención presencial, virtual y en el canal telefónico para llevar a cabo sus obligaciones, pese a la

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

existencia de la herramienta tecnológica en materia telefónica se requiere contar con un personal humano que responda a las necesidades de la entidad, es por ello que para llevar a cabo estas funciones se tendrán en cuenta las carencias sucintas de estos dos canales.

De esta manera, se demuestran que el canal virtual también necesitará que se exija de un conocimiento único y personalizado que se preocupe por la gestión y recepción oportuna y clara de las PQRS que se formulen ante la ANM, ya sea de manera escrita o verbal, a través del RADICADOR WEB, - sistema de gestión documental SGD propiciando la continuidad de una relación satisfactoria entre las necesidades de información de los usuarios y las diferentes dependencias a los grupos de interés internos, cumpliendo con la función de veedor y garante de la misión Institucional, la cual busca la correcta distribución de peticiones, información y solicitudes a las áreas misionales de la ANM. Este proceso requiere de conocimientos estándares y especializados puesto que conllevan un nexo causal con las funciones de cada área o dependencia.

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, mediante la contratación de servicios BPO, busca mantener un Modelo de Atención a la Ciudadanía con estándares de calidad más altos, organizados, consistentes y efectivos. De igual manera, con la contratación de servicios BPO, se garantizará que la línea nacional gratuita permita a los ciudadanos comunicarse desde cualquier lugar del territorio nacional o desde teléfonos celulares para obtener orientación sobre trámites, servicios, proyectos, programas, estados de radicación de solicitudes de la ANM y demás información institucional de interés comunitario.

Desde su establecimiento, la Agencia Nacional de Minería (ANM) ha contado con un cuerpo de agentes profesionales y de apoyo a la gestión altamente capacitados para brindar atención a los usuarios en los distintos canales disponibles, ya sean presenciales, virtuales o telefónicos. No obstante, el incremento exponencial de consultas, solicitudes y trámites, así como la creciente demanda de necesidad de acompañamiento en todas las regiones de Colombia, ha impulsado a la ANM a implementar una expansión significativa en la capacidad operativa de los puntos de Atención Regional y atención telefónica.

En aras de asegurar un contacto directo con cada usuario que requiere servicios de atención, esta agencia ha desplegado esfuerzos para aumentar los puntos de atención locales garantizando así los mecanismos participativos necesarios en el ámbito minero.

Es pertinente destacar que, durante el ejercicio del año **2020** se identificó la imperante necesidad de optimizar los procesos de

atención telefónica y presencial, lo que motivó la contratación de personal técnico con habilidades en atención al usuario, así como las tecnologías suficientes destinadas a brindar apoyo al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones de la ANM

Estos profesionales y asistentes que cuentan con experiencia en atención al usuario se han dedicado a atender llamadas telefónicas y brindar atención de primer contacto con un enfoque personalizado. Su labor incluye la gestión de los trámites ciudadanos que ingresan al conmutador

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

principal, proporcionando información pertinente y abordando los requerimientos planteados por los usuarios, la revisión y consulta de sus trámites y la asignación de radicados de cada una de las actividades que se intentan llevar a cabo con los diferentes grupos internos de la entidad. Cabe resaltar que la contratación de este personal se ha llevado a cabo de manera progresiva, en concordancia con la apertura de los puntos de atención regional y el crecimiento de la demanda, superando así las limitaciones iniciales del Grupo de Atención, Comunicaciones y Participación Ciudadana.

En el ámbito telefónico, que en un principio estaba conformado únicamente por dos personas con obligaciones asistenciales, se ha avanzado significativamente. Para cumplir de manera integral con las funciones asignadas al grupo, resultó imperativo incorporar personal de apoyo a la gestión, fortaleciendo así la capacidad de respuesta de la ANM ante las crecientes demandas de la ciudadanía en materia minera.

Esta adquisición y las necesidades operacionales que exigían los requerimientos ciudadanos llevo a la entidad a iniciar la contratación de un Centro de Contacto mediante el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017. Bajo la orden de compra No. 30656, identificada con el número de contrato interno ANM-248-18, la cual dio inicio a la prestación del servicio el 5 de septiembre de 2018. Este contrato contemplaba inicialmente dos agentes de centro de contacto, dos estudios de seguridad, un enlace dedicado entre puntos, quince horas de desarrollo y un paquete de mil quinientas transferencias de llamadas. Todo ello se orientó a asegurar una atención oportuna tanto en el conmutador central como en la línea nacional 01 8000 933 833 y :(+57) 601 220 19 99 extensiones 5900 y 5905

A lo largo de la ejecución del contrato, el proveedor para ese entonces, Conalcréditos - Conalcenter BPO, en su primer informe de medición para el período del 5 al 23 de septiembre de 2018, reportó el ingreso de 671 llamadas, señalando que 289 llamadas no pudieron ser atendidas por las dos operadoras contratadas. En el segundo informe, que comprende el período del 24 de septiembre al 23 de octubre de 2018, el operador informó sobre el ingreso de 2.217 llamadas, de las cuales 1.394 no fueron atendidas, evidenciando un notable aumento en las interacciones telefónicas. Misma suerte ocurrió con los procesos de Atención del canal presencial, de los cuales se ha desprendido una masificación de usuarios que recurren a la atención con presencia directa en los puntos de atención regional, dispuestos por la entidad y diversificados en el país. La implementación de este recurso género en la entidad una correcta optimización de las tecnologías, facilitando la respuesta a los usuarios con sus requerimientos de manera mucho más oportuna y dinamizando la gestión ofrecida por los colaboradores de la ANM.

Ahora bien en la vigencia 2018, la Agencia Nacional de Minería mediante el proceso de contratación de mínima cuantía SMC-012- 18, adquirió un equipo OpenScape Branch compatible con la planta telefónica de la Agencia Nacional de Minería, en modo OpenScape tipo servidor pre-configurado de fábrica para aplicación Session Border Controller (SBC), que posibilita la interconexión con la planta telefónica del proveedor de servicios BPO para la prestación apropiada y eficaz del servicio de centro de contacto que se pretendía contratar, muestra de ello conduce la siguiente gráfica:

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024



En el transcurso de dicho año (2018) se ha constatado la recepción de un total de 2.888 llamadas, de las cuales 1.683 no fueron atendidas, cifra que representa más del 50% de las llamadas recibidas. Esta situación ha generado un impacto negativo significativo en el cumplimiento de los indicadores del Nivel de Atención y los objetivos de la Entidad, especialmente aquellos vinculados con la atención al cliente externo, compromiso inherente a su condición de Autoridad Minera.

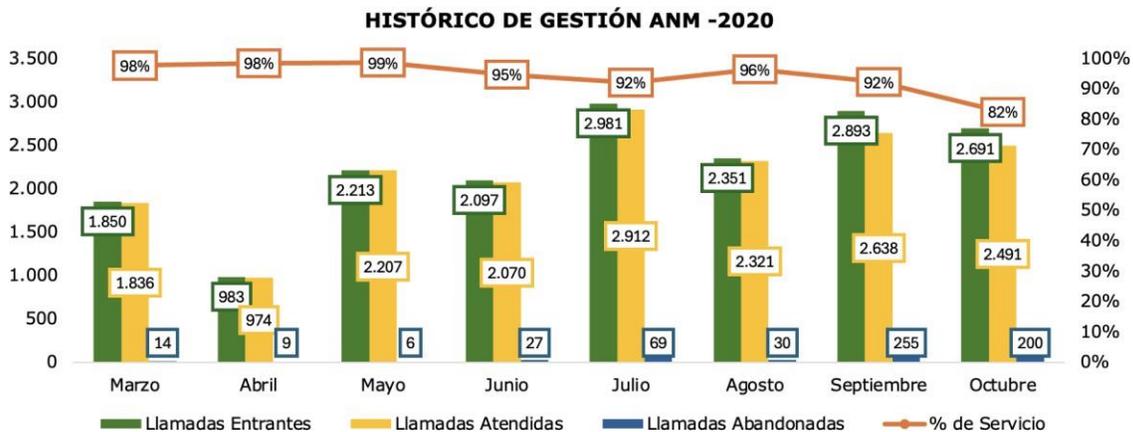
En aras de mitigar los efectos adversos generados para la Entidad debido al incremento de llamadas recibidas y no atendidas, durante la vigencia 2018 se implementaron medidas correctivas. En tal sentido, se procedió a la adición de una orden de compra, ampliando la capacidad operativa mediante la asignación de dos (2) agentes adicionales. Esta modificación se llevó a cabo el 2 de noviembre de 2018, con la incorporación de (4) agentes y con ello se logró gestionar de manera oportuna el volumen de llamadas diarias recibidas por la Entidad entre septiembre y diciembre de 2018, obteniendo un indicador de Nivel de Atención del 97,6%. Durante este periodo, se atendieron exitosamente 3.034 llamadas, registrando una disminución del 2,4% en el indicador de nivel de abandono o no atención de llamadas, es decir, únicamente 75 llamadas no fueron atendidas.

En la vigencia **2019**, con el propósito de dar continuidad a la atención telefónica de la Entidad, se generó una nueva orden de compra a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios BPO I LP-AMP-150-2017. Este contrato, que se inició en marzo de 2019 y tenía como fecha de finalización el 31 de diciembre del mismo año, abarcó la recepción de 24.905 llamadas, con un nivel de atención del 92,96% y una tasa de abandono del 7,04%. Se registró un Tiempo Medio de Atención (TMO) de 00:04:51, y se observaron picos de llamadas por hora.

Sin embargo, durante el mes de diciembre de 2019, con la entrada en funcionamiento de la Plataforma de Anna Minería, se presentó un incremento en el número de llamadas recibidas, con picos más altos que se presentaron los días 16 y 17 de diciembre cuando se recibieron 3.540 llamadas y se logró atender 3.224, perdiendo 316, por lo que este escenario, hizo necesario aumentar en dos (2) agentes la operación para la vigencia 2020, teniendo en cuenta que a corto y mediano plazo entrarán nuevas funcionalidades a la plataforma de Anna Minería, siendo idóneo optimizar las medidas de mitigación que le permitiría a la Entidad continuar cumpliendo los ANS y no bajar el nivel de atención, que en la actualidad es del 97,6%

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Dada la importancia de la atención telefónica, se realiza la contratación para la vigencia 2020, a través de una vigencia futura que permitió cubrir los meses de enero y febrero de 2020, por valor de \$101.452.580.2, paralelamente se realizó el nuevo proceso, de igual forma a través de la orden de compra No. 45126 de 2020 en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, identificada con el número de contrato ANM 170 de 2020, que dio inicio el 2 de marzo. Periodo en el cual se registra el ingreso de 23.532 llamadas, de las cuales se atendieron 22.554 y se abandonaron 987.



A través de diversas herramientas tecnológicas para llevar a cabo los procesos de fiscalización en la ANM. En el marco de este enfoque, se destaca la realización de reuniones virtuales, para las cuales el Business Process Outsourcing (BPO) asume la responsabilidad de gestionar la agenda, brindar orientación en la descarga de la aplicación correspondiente, y enviar la lista de documentos que el titular minero debe preparar previo a la reunión con el ingeniero fiscalizador. Este proceso demandó la dedicación de un agente a tiempo completo, es decir, 48 horas a la semana, así como otro a medio tiempo. Proceso que dio como resultado un completo acompañamiento de atención de los usuarios según la cantidad de requerimientos para ese entonces requerido.

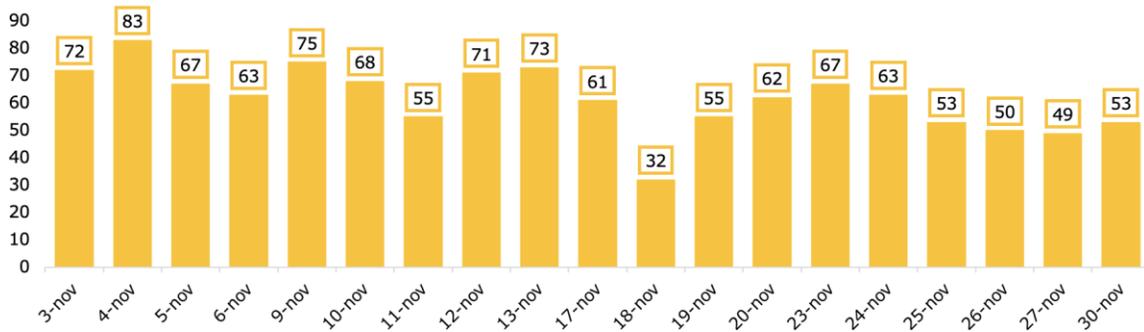
Estos profesionales se encargan de establecer un primer contacto con el usuario, programar la reunión, resolver dudas y proporcionar contexto sobre el proceso, asegurando que los usuarios cumplan con todos los requisitos para la fiscalización 5G. En virtud de esta labor, se considera necesario aumentar en un agente al Centro de Contacto, sin afectar los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos para la atención telefónica.

Por consiguiente, la Entidad identifica la necesidad de fortalecer sus canales de comunicación y participación ciudadana. A la fecha, la ANM enfrenta desafíos relacionados con la insuficiencia de personal y la carencia de herramientas tecnológicas que le permitan abordar

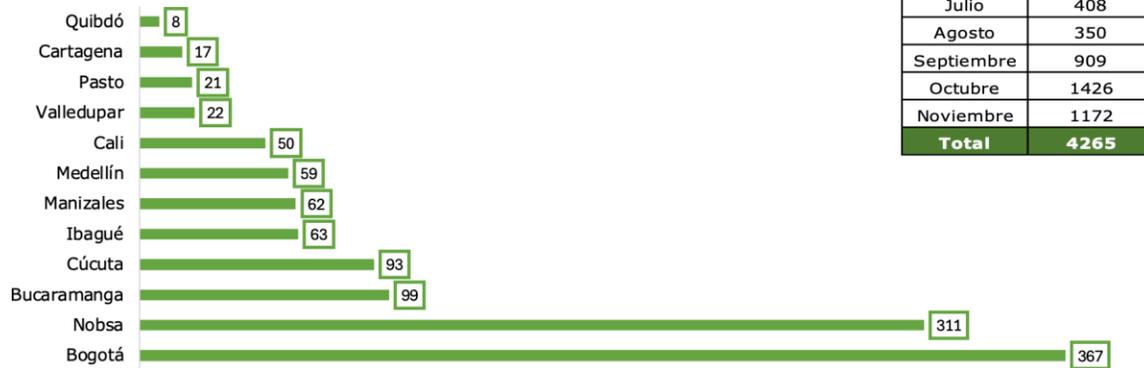
	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

de manera integral las demandas asociadas a los servicios telefónicos. Entre estas, se incluyen la trazabilidad de las solicitudes realizadas, la efectividad de las respuestas proporcionadas, la asociación de placas con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) atendidas por vía telefónica, así como la caracterización de los titulares mineros que realizan consultas por este medio y de los ciudadanos que contactan a la ANM para obtener información sobre diversos trámites y funciones de la Agencia. Todo ello se orienta a garantizar la atención oportuna a titulares mineros, autoridades y demás interesados en los trámites y actividades de fiscalización de títulos mineros, con el propósito de divulgar e informar sobre los procedimientos y trámites mineros a su cargo, las siguientes graficas darán cuenta de los niveles de atención diaria del mes de noviembre del 2021 en todos los puntos de atención (grafica de izquierda) y la cantidad de interacciones con usuarios presente en los puntos de Atención Regional (grafica derecha). Por último la última grafica dará cuenta del contenido de los trámites atendidos durante el mes de noviembre del año anteriormente citado

ATENCIONES REALIZADAS POR DÍA -2021



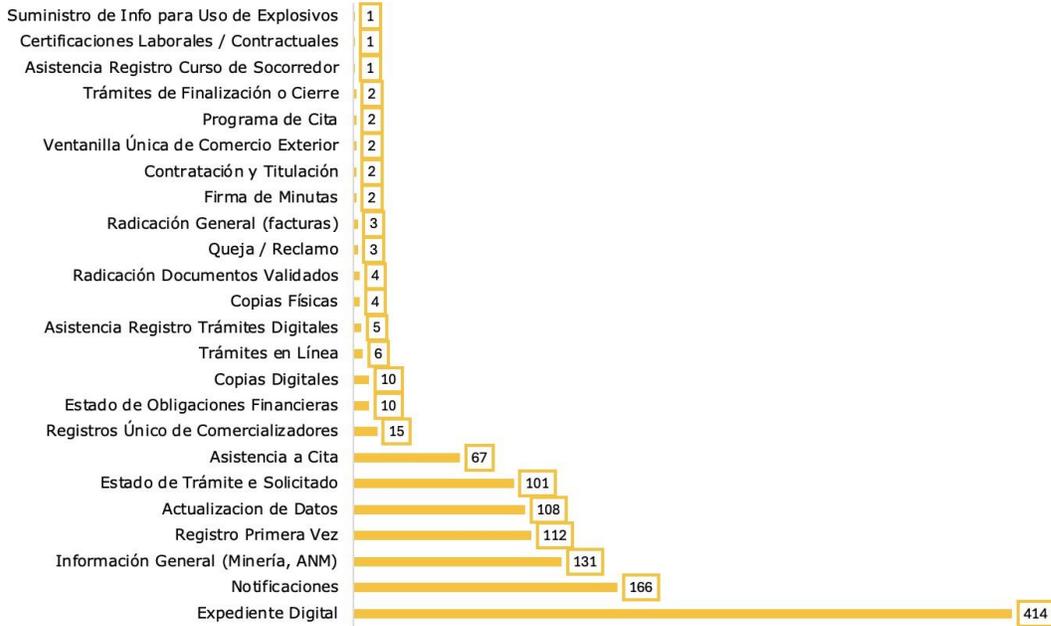
ATENCIÓN POR PAR



Mes	Cantidad
Julio	408
Agosto	350
Septiembre	909
Octubre	1426
Noviembre	1172
Total	4265

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

TRAMITE SOLICITADO



FCR



Dados estos acontecimientos, en el transcurso del año 2021, se designó al proveedor Américas BPS como resultado de una diligente operación llevada a cabo a través de la plataforma de la

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Tienda Virtual del Estado Colombiano, en virtud del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017.

La finalidad de la correspondiente orden de compra fue la "Contratación de los servicios BPO, específicamente en su modalidad de centro de contacto, para la atención de Grupos de Interés de la ANM". El valor inicial estipulado ascendió a la suma de dos mil ciento setenta y nueve millones doscientos cuarenta mil doscientos seis pesos con cincuenta y ocho centavos (\$2.179.240.206,58), impuestos incluidos.

El comienzo de la ejecución de la orden de compra se materializó a partir del 21 de enero, con la formalización del acta de inicio entre el contratista y la supervisión, estableciendo como término el 31 de diciembre de 2021. En consideración a las disposiciones del Acuerdo Marco de Precios, se otorgó al proveedor un plazo de 15 días para el aprovisionamiento de los recursos tecnológicos y 12 días para la dotación del personal necesario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En consecuencia, la prestación efectiva del servicio BPO se inició el 21 de enero de 2021, mientras que el servicio de atención presencial y telefónica se implementó a partir del 1 de febrero, momento en el cual se completó el aprovisionamiento de los 7 Agentes del Centro de Contacto, así como los 15 gestores y 8 orientadores destinados al servicio presencial a nivel nacional

El proceso con Américas BPO en simultaneidad con Mágic generó cifras de valor en el servicio de atención telefónico, virtual y presencial el cual se describe a continuación:

MAGIC (MODELO DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS Y COMUNIDADES)

La Entidad desde el año 2017 desarrolló el proyecto de reingeniería de procesos institucionales, que hace parte del programa de fortalecimiento del sector, con el cual se ejecutaron tres etapas: diagnóstico; diseño y; acompañamiento a la implementación de acciones de mejora rápida, esto ha facilitado el proceso de transformación en la ANM para los procesos y procedimientos intervenidos, con el propósito de mejorar los niveles de efectividad, eficacia y eficiencia institucional.

De los principales resultados obtenidos, se diseñó la capacidad clave para el aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos del sector, en esta capacidad se encuentra la relacionada con un el modelo atención a grupos de interés y comunidades (MAGIC), el cual en el año 2019 fue diseñado por el equipo del proyecto BID, y aprobado por la Presidencia de la ANM.

El Modelo de Atención de la ANM, se estructuró con la finalidad de brindar una adecuada, y efectiva atención y orientación al usuario en los trámites, gestiones y servicios que requiere de la Entidad. La Atención y resolución oportuna de trámites y requerimientos pretende establecer la recepción y registro de solicitudes que permitan realizar una correcta gestión para dar respuesta efectiva a las necesidades y solicitudes, que plantean los grupos de interés, así como el seguimiento y control a requerimientos que permita realizar análisis integrales y tomar acciones de mejora eficaces.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

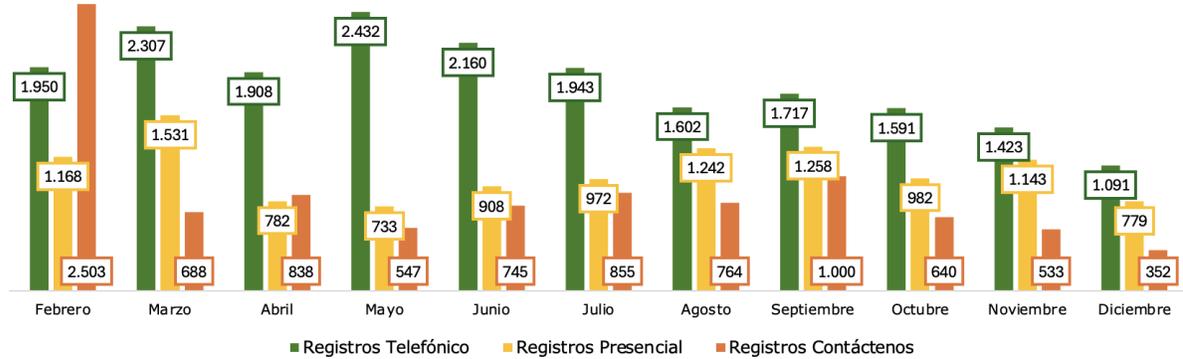
Para el modelo de atención se establecieron tres (3) fases en donde se desarrolló: Una fase de arranque y puesta en marcha 2020, otra fase en 2021-2022 de fortalecimiento y ajuste de las acciones del modelo, y por último una fase de estabilización de la operación con el fin de verificar que el modelo funcione acorde con los resultados esperados durante 2023-2024 y puede ser gestionado por la entidad de manera estandarizada.

Algunos logros:

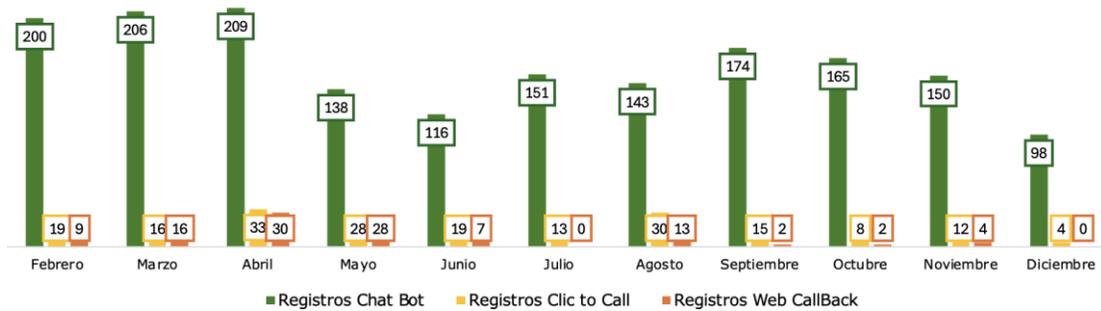
- Estandarización bajo un mismo esquema, fortalecimiento de la capacidad de servicio como actor transversal en la agencia.
- Nuevos canales y fortalecimiento del Primer Contacto: se implementó el canal presencial, telefónico, chatbot, webcall back y clictocall
- En lineamientos se construyó el documento de Caracterización, protocolos y política, matriz de riesgos y acciones incluyentes
- Reducción del tiempo promedio de respuesta de los tramites entre un 16% y 20% inicialmente y la posibilidad de reducciones hasta del 80%.
- Gestión de requerimientos por niveles de atención con posibilidad de filtrar y resolver inmediatamente hasta el 63,3%
- En Experiencia se creó y estabilizó el indicador de Satisfacción de Usuarios, Percepción y Confianza.
- En Analítica se desarrolló la torre de control de indicadores.
- Más de 42 mil interacciones en 2020, 43 mil interacciones en 2021, 21 mil en 2022, 60 mil dieciocho (60.018) interacciones en el año 2023.

CONSOLIDADO PERIODO 2021

CIFRAS CANALES(TELEFÓNICO, PRESENCIAL, CONTÁCTENOS)



CIFRAS CANALES(Chat Bot, Clic to Call, Web CallBack)



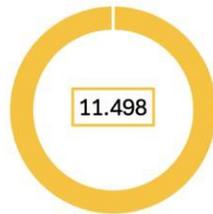
	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

INTERACCIONES POR CANAL



CIFRAS CANAL PRESENCIAL 2021

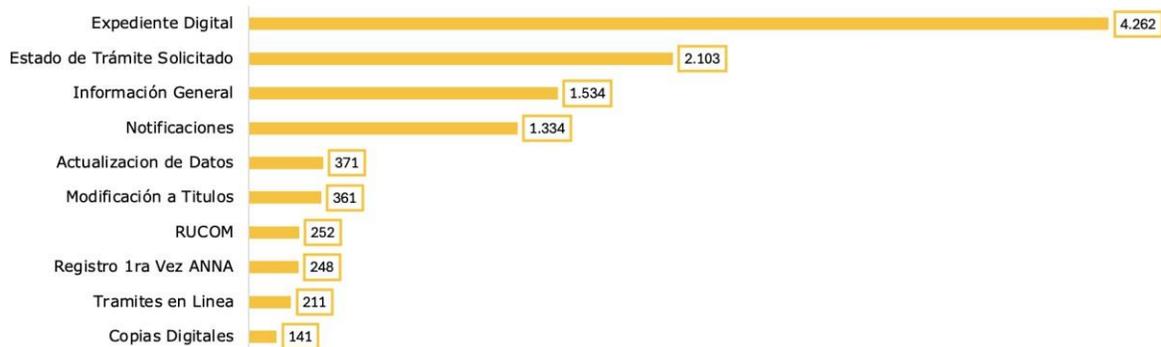
INTERACCIONES ATENDIDAS



SOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO



TRAMITES MÁS SOLICITADOS



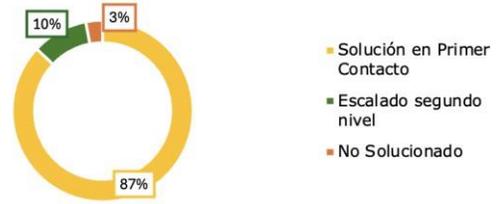
	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

CIFRAS CANAL TELEFÓNICO 2021

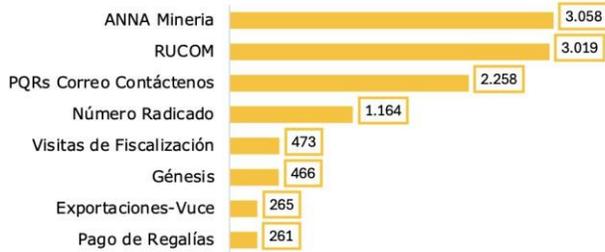
INTERACCIONES ATENDIDAS



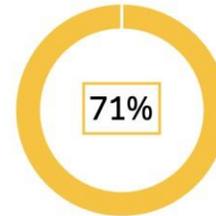
SOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO



registros



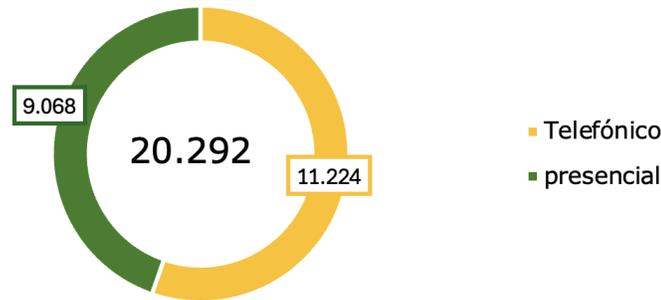
Interacciones Atendidas



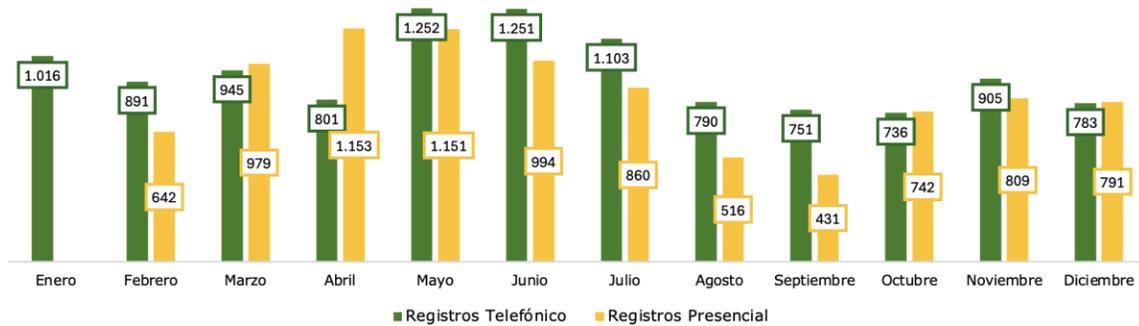
Durante la vigencia 2022 y 2023 se opta por realizar una contratación de personal directa en razón a la no existencia al interior de la ANM de personal de planta suficiente para realizar las actividades conforme a las exigencias inherentes a la atención de los grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería (ANM), las cuales se encuentran intrínsecamente ligadas a la implementación y sostenimiento de la Política de Atención y Participación Ciudadana, consagrada en la Resolución 239 de mayo de 2022, de manera eficiente, oportuna y en consonancia con el Plan de Trabajo y las metas delineadas para el año 2022 y 2023, según lo certificado por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera de la ANM, se torna imperativo recurrir a la contratación de personal mediante la modalidad de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, con el fin de alcanzar las metas preestablecidas por la entidad, es así como de esta manera presentamos las siguiente cifras;

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

REGISTROS POR CANAL 2022



ATENCIONES REALIZADAS PRESENCIAL TELEFÓNICO 2022



Este proceso de contratación se erige como una necesidad esencial para el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones (GAPCC), permitiendo el desarrollo del servicio de atención en modalidades presencial, telefónica y digital, conforme a los canales debidamente establecidos por la ANM. Desde el primer contacto con el usuario, indagando sobre sus requerimientos, hasta el registro meticuloso de la solución proporcionada en el lapso estipulado y en estricto apego a los procedimientos y protocolos de atención de la entidad. Además, esta contratación abarcará la gestión integral relacionada con la satisfacción de los interesados respecto a la atención y respuesta a sus requerimientos.

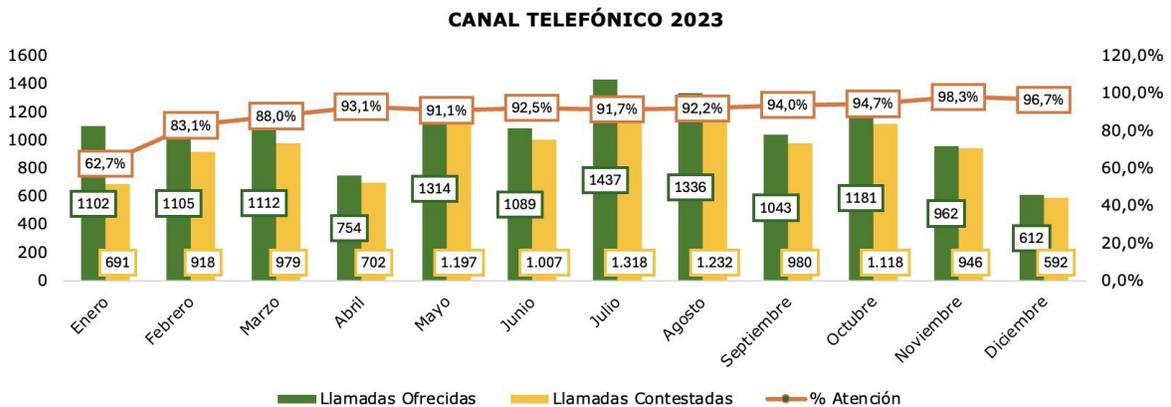
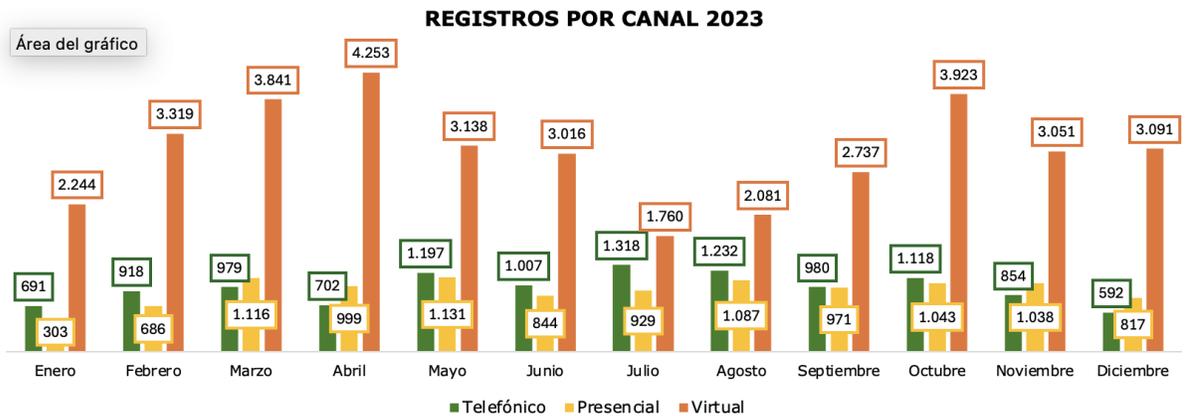
En estos términos, la Agencia Nacional de Minería observa y respeta los principios fundamentales que gobiernan la función pública, como consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política. Así mismo, se ajusta al principio de planeación al determinar las necesidades inherentes a la gestión administrativa, analizando los mecanismos más idóneos

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

para su satisfacción y las condiciones bajo las cuales se deben llevar a cabo las contrataciones requeridas, en total apego al marco legal correspondiente.

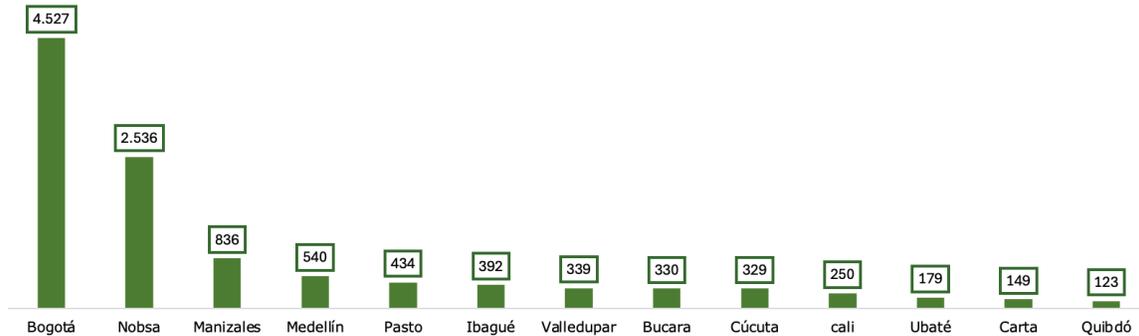
De este proceso se derivan los siguientes resultados en los canales previamente descritos (atención presencial, atención telefónica y atención virtual):

Cifras 2023: Consolidado Atenciones (Canal Telefónico, Presencial y Virtual)



	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

ATENCIONES POR PAR 2023



Teniendo en cuenta que el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones cuenta con una consolidada Estrategia de Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería, la cual está liderada por el equipo Directivo encabezado por la Presidencia de la ANM, las Vicepresidencias, los líderes de los procesos y en general por todos los colaboradores, de la entidad incluyendo los funcionarios y contratistas, es menester tener en cuenta y aplicar cada uno de los principios normativos, subyace de las necesidades de los grupos de interés en cuanto a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública, observando el adecuado manejo en cada uno de los canales de atención ciudadana que se les brinda a los usuarios externos de la ANM.

En ese contexto, el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones de la ANM, una vez analizada y evaluada su planta de personal de la vigencia 2025, evidenció que no cuenta con el personal suficiente para desarrollar de manera oportuna las actividades de Atención al ciudadano que exige la LEY 1437 DE 2011 en su artículo 5 y el cumplimiento de la política de atención al ciudadano ejercida por la ANM así mismo, el cumplimiento del manual de protocolos de atención. Por tal motivo, se requiere contratar personal idóneo de Atención al usuario en la entidad, teniendo en cuenta el desarrollo y fundamento de la política y estrategia de la entidad

A través de la adquisición del BPO habrá además las siguientes ventajas que no se obtienen con la actual contratación directa en los canales de Atención dispuestos por la entidad, la ANM gana en estandarización y omnicanalidad a través de las herramientas complementarias que se mencionan a continuación:

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

CRM

El canal telefónico como lo tiene la ANM actualmente no tiene plataforma o software para administrar y analizar las interacciones con la ciudadanía, una herramienta para comunicar los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), con el fin de anticipar necesidades y expectativas, optimizar la productividad, aumentar la satisfacción y personalizar campañas de los servicios conforme a la caracterización de la población. Esta plataforma permite a los asesores tener acceso a la información de los ciudadanos, lo que redundará en capacidad resolutoria y eficiencia en la atención al usuario.

BIBLIOTECA DE INFORMACIÓN

En este servicio de BPO, es posible contar con una biblioteca donde se documente toda la información que la Agencia Nacional de Minería entregará para responder a la ciudadanía las consultas o requerimientos.

SERVICIOS DE SALIDA A TRAVES DE LLAMADA:

Por medio de la gestión de servicios de salida la ANM podrá contactar a diferentes ciudadanos para entregarles información o datos específicos de acuerdo con situaciones en particular sobre cualquier programa, proyecto, trámite y servicio de las diferentes Dependencias. Estas llamadas pueden ser de carácter Informativo para entrega de información general, de cobranzas para apoyar la gestión del recaudo, agendamiento de citas entre otras para el apoyo a proyectos como seguimiento en línea, para convocar o confirmar la asistencia a eventos propios de la estrategia en territorio de la ANM, llamadas para aplicación de encuestas relacionadas caracterización de los grupos de interés.

PLANTA TELEFONICA Y LINEA (ACTUALES).

La entidad conservará las mismas líneas telefónicas que tiene en la actualidad y no harán parte del proceso contractual. Ahora bien, La Agencia Nacional de Minería ya cuenta con la planta telefónica Openscape Voice es así como la plataforma Unify no se proporcionará, ya que fue contratada a través de un proceso licitatorio anterior. Por lo tanto, no está incluida en la contratación actual. Es menester que el proveedor seleccionado se acoja a las plataformas ya adquiridas por la Entidad. Es importante destacar que INTELCOLO no actúa como proveedor directo del enlace, sino que su función se limita a ofrecer soporte para la planta que es propiedad de la ANM. Por lo tanto, no es necesario realizar una nueva contratación, ya que este servicio ya fue contratado en un proceso licitatorio anterior. Esto significa que ya contamos con el respaldo necesario a través de Intelcol, y no es necesario duplicar esfuerzos o recursos, el tipo de enlace que se requiere para integrarse con la OSV es una troncal IP de Protocolo SIP estándar.

SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO (SMS)

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Con este canal digital, la agencia ganará un punto de contacto con la ciudadanía, que permitirá el contacto personalizado, la información de cambios de estado, invitación a eventos, recordatorios e información relevante sobre en especial la formalización minera.

ENVÍO MASIVO DE CORREOS ELECTRONICOS (Mailing)

Envío masivo de correos electrónicos a los ciudadanos, con personalización de uno o varios campos, incluyendo la elaboración y diseño de la máscara, lo que nos permitirá descongestionar canales, compartir información a nuestros grupos de interés.

ADMINISTRACIÓN OMNICANAL

A través de esta modalidad, la ANM podrá brindar una atención con acceso multicanal, es decir, la atención se brindará a través de teléfono, WhatsApp, correo electrónico y otros medios que sean necesarios para garantizar el servicio de atención e información integrada en el proceso de administración de los canales de atención.

CONTROL DE LOS PROCESOS OPERACIONALES

El propósito del control de procesos es asegurar que los ciudadanos tengan una buena percepción del servicio recibido por medio de los canales de atención, es decir, el operador garantiza el cumplimiento de los niveles de servicio, la eficacia de la operación, la calidad en los procesos y el control de tiempos promedio de conversación y ocupación de los asesores.

CALIDAD

En los servicios BPO o Contact center se espera contar con un área de calidad que permite garantizar el cumplimiento de la promesa de servicio de acuerdo con el canal de atención y las diferentes poblaciones que se atienden. Cuentan con un sistema de monitoreo de las llamadas de los agentes, tanto a nivel de voz como de datos. El sistema les permite realizar seguimiento en línea a cada agente y mantener históricos de las evaluaciones y del desempeño de cada uno, así como el desempeño de la campaña, proceso o servicio, también en el presencial.

Monitorear todos los tipos de transacciones de cara al ciudadano como: llamadas Inbound, outbound (aprox mensual 1,300 comunicaciones en campañas de información sobre normativas, invitación a eventos y programas de capacitación entre otras.), correos, whatsapp, etc, que se puedan definir, para asegurar que se cumplen los requisitos y objetivos de la ANM, así como también los intereses de la ciudadanía.

CALIBRACIONES

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

A través de este servicio se realizan sesiones internas de calibración que permitan estandarizar el nivel de exigencia y los criterios mediante los cuales el área de aseguramiento evaluará las transacciones e interacciones de los asesores. Estas reuniones se deben realizar de manera periódica o a solicitud de la ANM, cuando se estime conveniente.

Adicionalmente, mediante estos encuentros periódicos, se buscará establecer procedimientos que permitan mitigar las falencias evidenciadas durante las mediciones de calidad realizadas a los asesores, con el fin de establecer una mejora continua en relación con la prestación del servicio, así como también se podrán discutir eventos de ciudad o situaciones atípicas que se hayan evidenciado e impactado en la operación.

CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO

El portafolio de servicios para la realización de capacitaciones del grupo de atención de la ANM será de carácter técnico / jurídico, en materia de minería, atención al usuario, uso de herramientas ANM y será realizado por la entidad contratante, razón por la cual en el entendido que el proponente seleccionado realizará la retoma de los colaboradores actuales, teniendo en cuenta la continuidad del conocimiento adquirido y que estos ya se encuentran ubicados en las ciudades donde se prestará la ejecución del servicio. Ahora bien, para los agentes nuevo, estimamos la capacitación será máximo de dos (2) semanas.

DEL NO REQUERIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE CANALES ESCRITOS FISICOS O POSTALES

Cabe resaltar que los canales Escrito, Correo Físico o postal no hacen parte de los requerimientos de este proceso de contratación. Para ello la entidad ya cuenta con un contrato de correspondencia razón por la cual no se requerirá este servicio.

CONCLUSIÓN

Es así como al realizar el análisis gráfico y conceptual, aunada a la experiencia e historial que ha gestionado la entidad se puede verificar que la contratación de una BPO (Business Process Outsourcing,) puede ofrecer una serie de beneficios significativos como se ha demostrado en la eficiencia operativa ya que las BPO están especializadas en la gestión eficiente de procesos empresariales. Al externalizar funciones no fundamentales, la Agencia Nacional de Minería puede centrarse en sus actividades principales mientras la BPO se encarga de las tareas alternas que darán un impacto en la consolidación de resultados y rendición de cuentas.

Acceso a habilidades especializadas: Al contratar una BPO, la ANM se ha beneficiado de la experiencia y las habilidades al gestionar una selección de personal idóneo. Esto es especialmente valioso en áreas como la atención al usuario y la recepción y trámite de llamada garantizando una correcta reserva, entrega y optimización de la información.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Enfoque en la misión principal: Externalizar funciones no esenciales permite que la entidad pública se enfoque en su misión central y en la prestación de servicios públicos clave. Esto puede mejorar la eficacia y el impacto general de la entidad. Contribuyendo con el propósito de la ANM “Aliados del desarrollo sostenible del país a través de la generación de valor, con una gestión moderna, transparente y eficiente de los recursos minerales de los colombianos”. Además, al contratar este tipo de procesos permitirá flexibilidad en términos de escala operacional según necesidad de la entidad ya que se puede ajustar rápidamente el personal y los recursos en función de los cambios en los volúmenes de trabajo o los requisitos del proyecto, donde fluctúa la adopción de tecnología avanzadas, pues las BPO suelen invertir en tecnología de vanguardia para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios, velando por el cumplimiento de los deberes y obligaciones que rigen la prestación de BPO de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes que regulen la materia durante la ejecución del contrato.

Al contratar una BPO, en una entidad pública como la ANM, puede beneficiarse de estas tecnologías sin tener que realizar inversiones significativas por sí mismas en procesos que pueden causar demoras que perjudicarán a la ANM maximizando así la calidad del servicio ya que una BPO se especializan en la entrega de servicios de alta calidad. Al externalizar funciones, una entidad pública puede mejorar la calidad de sus servicios al aprovechar la experiencia y los estándares que darán una mayor perspectiva de eficacia y eficiencia en la ciudadanía. Es fundamental tener claro que la gestión de riesgos da razones a la tercerización para que asuma la responsabilidad de ciertas funciones. Esto puede ayudar a la entidad a mitigar riesgos y centrarse en su gestión estratégica, planteando ideas y oportunidades de mejora.

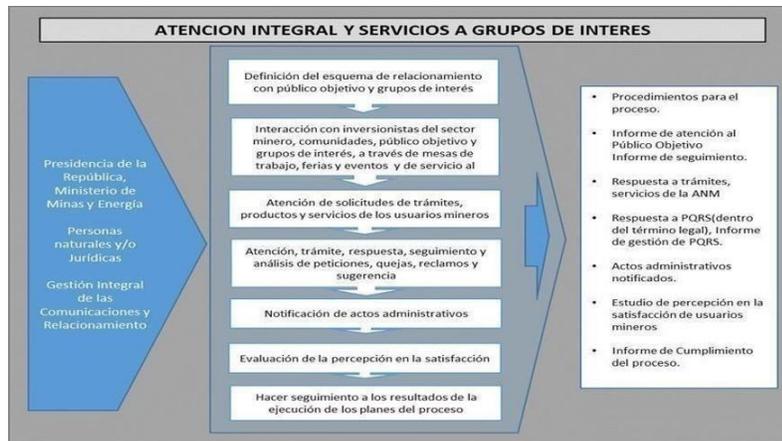
2024. El esquema de atención al usuario en la vigencia 2024 hace parte del proceso institucional denominado “Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés” el cual, tiene como objetivo principal, construir relaciones de confianza y mutuo beneficio con el público objetivo, los mineros, las comunidades, los ciudadanos y las demás Entidades y organizaciones, a fin de atender y prestar un servicio oportuno y con calidad a sus diferentes requerimientos, basados en la normatividad vigente y las políticas de atención a los grupos de interés

Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés: Proceso actual de Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés La gestión que se realiza a través de este modelo está documentada básicamente en tres procedimientos:

1. “Atención al Usuario Minero” establece las actividades para la atención al usuario minero en todos los puntos de atención de la ANM y los criterios y lineamientos a tener en cuenta para la prestación de los servicios relacionados con el suministro de información técnica y jurídica concerniente a los trámites mineros, préstamo de expedientes y entrega de productos tales como: Certificados de Registro Minero, reportes gráficos, certificados de libertad de área, certificación de estado de trámite y solicitud de copias (este servicio se ofrece también vía On-line); 2. PQRS establece las actividades para la recepción, radicación, asignación y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos, Entidades Gubernamentales y Entes de Control. El procedimiento aplica para todos los procesos de la Entidad que gestionan PQRS a nivel central y Puntos de Atención Regional; y 3. “Evaluación de

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

la Satisfacción de Usuarios Mineros” tiene como finalidad obtener información relacionada con la percepción de la satisfacción de los usuarios mineros, así como, identificar, establecer e implementar acciones de mejora que incrementen su satisfacción frente a los trámites y servicios prestados por la Entidad.



Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés

El esquema de gestión para la atención al usuario minero fue revisado bajo el desarrollo del Contrato de préstamo BID 3594/OC-CO del 2019, que cuenta con un componente de reingeniería de procesos en la ANM, el cual tiene como objetivo, definir la configuración de las capacidades institucionales que la ANM requiere para operar, bajo una visión integral y articulada, logrando mayores niveles de desempeño. De ese ejercicio se obtuvo un diagnóstico que identificó principalmente las siguientes barreras:

Se presentan debilidades institucionales para determinar con precisión las características de los ciudadanos y usuarios mineros que interponen requerimientos ante la institución, a partir de las cuales se pueda reconocer las diferencias fundamentales que existen entre aquellos grupos que comparten características similares, lo cual inhibe a la Entidad para estar en capacidad de orientar, alinear y comunicar sus estrategias y actuaciones misionales, según las necesidades particulares de cada uno de los interesados que buscan acceder a los servicios o trámites que ofrece la ANM.

Se encontraron debilidades en los canales de interacción y contacto con los ciudadanos y usuarios, que por un lado ayuden a tener una mayor cobertura y cercanía, así como que aseguren una interacción y comunicación más accesible, fácil y fluida. En primer lugar, los canales de interacción actuales no operan de forma integrada, lo cual genera una visión limitada del interesado y sus requerimientos, a la hora de llevarse a cabo el proceso de interacción y a lo largo de todo el ciclo de atención del requerimiento. En este sentido, la plataforma tecnológica representa una gran debilidad, ya que prácticamente en todos los canales existentes (web, presencial, telefónico, etc.) no se cuentan con los equipos, la tecnología y sistemas de información adecuados para asegurar un proceso de interacción amigable, expedito y sobre todo consistente, pues cada canal opera de forma fragmentada, siguiendo sus propios lineamientos y protocolos,

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

por lo que al momento de interactuar con el usuario, los funcionarios no tienen una visión de 360 grados del ciudadano, que le permita determinar rápidamente su perfil, historial de interacciones y el estado de sus requerimientos, entre otros elementos que faciliten un efectivo y eficiente proceso de interacción.

La gestión está fragmentada y atomizada en actividades independientes, que son realizadas por cada una de las dependencias que intervienen en él, como consecuencia, cada grupo trabaja de forma aislada, enfocando sus esfuerzos en cumplir los lineamientos y objetivos de su dependencia y no necesariamente en lograr mejores niveles de desempeño del proceso.

Los esfuerzos para optimizar las capacidades para la atención de usuarios requieren mayor relevancia y prioridad, lo cual es propósito de la alta dirección de la Entidad. El estado actual del esquema de atención al usuario ha conducido a que no se asignen presupuestos importantes para ejecutar proyectos de inversión orientados al fortalecimiento de esta capacidad como un todo, lo que ha generado que las acciones de mejora del servicio se den de manera aislada y con frecuencia desarticulada, dificultando por supuesto la generación de una cultura de mejora permanente en el servicio.

Para la vigencia 2024 se observaron oportunidades de mejora para asegurar que solo lleguen a las dependencias los requerimientos con todos sus requisitos para iniciar las distintas actuaciones misionales, es decir, hacer un filtro en la recepción de requerimientos para evitar el ingreso de información sin valor para su gestión o que se pueden resolver de forma inmediata. Por ejemplo, Requerimientos que no proveen la información suficiente y de calidad para ameritar el inicio de una actuación misional, Requerimientos de baja complejidad que puedan ser atendidos en un primer contacto (Ej: las Orientaciones sobre servicios, sedes, etc.), entre otros. Como consecuencia, dichos requerimientos impactan negativamente la oportunidad de respuesta, generando reprocesos y aumentando el volumen de trabajo.

La Entidad visualizó esta necesidad en el sentido que, cuenta con un bajo desarrollo de las capacidades necesarias para controlar todo el proceso de atención de requerimientos, es decir, hay debilidades en los mecanismos existentes de medición, toda vez que, entre otros elementos, los indicadores de medición orientan las acciones de los funcionarios a cumplir las metas de volúmenes de requerimientos atendidos, en lugar de enfocar sus esfuerzos en la oportunidad de respuesta, o bien determinar la capacidad disponible que tiene la Entidad para atender los requerimientos, es decir, poder determinar cuántos requerimientos pueden ser atendidos con los recursos humanos disponibles, así como para tener un adecuado control y seguimiento del estado de avance o evolución de cada requerimiento.

MODELO DE ATENCIÓN 2024- BPO- COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS - CONALCREDITOS. CONALCENTER

Durante la vigencia de 2024, la Agencia Nacional de Minería llevó a cabo la implementación de un modelo de atención integral y eficiente, con el propósito de ofrecer una cobertura adecuada a los usuarios y grupos de interés en los diversos canales de atención de la entidad: presencial, telefónica y virtual. Este modelo se fundamentó en la necesidad de optimizar la atención al público

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

y fortalecer la comunicación con las comunidades mineras, las autoridades locales y otros actores relacionados con el sector minero del país.

En el año 2024, la ANM llevó a cabo la licitación pública LP-001-2024, bajo la cual se formalizó el contrato número ANM-582-2024. Este proceso fue necesario debido a que no existía un acuerdo marco vigente, ya que el proceso BPO-II (CCE-025-AMP-2021) había expirado en diciembre de 2023,

El proceso licitatorio, desarrollado en el marco de la legislación vigente, incluyó una rigurosa evaluación jurídica, técnica y financiera de los proponentes. Tras una valoración exhaustiva, el adjudicatario del proceso resultó ser Cobranza Nacional de Créditos S.A.S. (CONALCRÉDITOS), una empresa con amplia experiencia en la prestación de servicios BPO (Business Process Outsourcing), especialmente en el ámbito de atención al cliente y gestión de comunicaciones con grandes públicos en consecuencia, la ANM recurrió a la licitación pública como modalidad de selección, con el fin de garantizar la transparencia, la competitividad y el cumplimiento de los principios de contratación pública, el objeto central del contrato celebrado en 2024 fue la provisión de los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM, tanto en la sede central de la entidad como en los puntos de atención regional (PARES) dispuestos a nivel nacional. Dichos servicios incluyeron la atención presencial y telefónica, además de la posibilidad de atención virtual, cubriendo todos los aspectos relacionados con la gestión de solicitudes, inquietudes, quejas, sugerencias y otros servicios derivados del interés de los usuarios.

Durante el proceso de ejecución del contrato ANM-582-2024, la ANM alcanzó las metas y objetivos trazados en su plan de trabajo para el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones. Entre los logros más relevantes, se destaca la implementación exitosa del modelo de atención en los canales previstos (presencial, telefónico), permitiendo una cobertura adecuada de los usuarios de todas las regiones del país.

Además de los siguientes logros

1. Chatbot: En el marco del modelo se desarrolló y se puso a disposición de los ciudadanos un nuevo medio de atención MINA, asistente virtual, con la cual se podrá recibir asesoría sobre registro en las aplicaciones, como Anna Minería, Génesis, información sobre trámites, servicios, horarios de atención, formatos y abecés.

MINA le brinda a los titulares, solicitantes y en general a los grupos de interés, la facilidad de auto atenderse en cualquier horario y realizar algunas consultas básicas sin necesidad de llamar al canal telefónico, ni tener que desplazarse hasta los puntos de atención presencial. La asistente virtual está en constante evolución y busca permanentemente ampliar sus opciones de servicios.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024



NOTA: El canal Chatbot es un desarrollo propio de la Agencia Nacional de Minería que está activo automatizado 7x24 y no hace parte del proceso contractual

2. WhatsApp: Desde la aplicación de WhatsApp, la ciudadana/el ciudadano podrá acceder a los servicios de la Agencia Nacional de Minería, donde el usuario/la usuaria deberá proporcionar un mensaje corto para desplegar el mensaje inicial de Mina. Posterior a ello, deberá seleccionar la opción de estar de acuerdo con la política de tratamiento de datos de la ANM y continuar con el servicio. Con la línea de WhatsApp, los usuarios podrán acceder a la opción de asesor siempre y cuando las respuestas determinadas no le brinden una solución. Actualmente no se cuenta con un número certificado por META ni con un bróker. Las cifras del canal Whatsapp en promedio son de 175 interacciones mensuales.

3. Dashboard: se desarrollaron los tableros de seguimiento a las interacciones de los canales de la ANM y se inicia la construcción del tablero de seguimiento de PQRS.

4. Video atención: Desde la página web de la Agencia Nacional de Minería, la ciudadanía tendrá la posibilidad de agendar una cita vía Teams, en la cual se les orientará de manera inmediata y clara frente a la solicitud que necesite. Si el requerimiento del ciudadano/la ciudadana necesita de la verificación de un grupo de interés diferente, se le indicará que el mismo se deberá hacer a través de la página web de la Agencia Nacional de Minería o por medio del correo electrónico de contacto@anm.gov.co

Para el canal video atención no se requiere que el proveedor entregue la herramienta de gestión. La herramienta será entregada por la ANM. Lo que si se requerirá por parte del proveedor y que hace

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

parte de los requerimientos a contratar, es el equipo de cómputo que deberá contar con cámara integrada.

5. Protocolo de atención: Con el propósito de garantizar la implementación y permanencia de una cultura de servicio al ciudadano con calidad, excelencia y en pro del desarrollo de los objetivos misionales de la Agencia Nacional de Minería, surge la necesidad de brindar orientación y atención oportuna e inmediata al ciudadano con el fin de conservar la relación de la Entidad con cada uno de los usuarios para la gestión oportuna y clara de las solicitudes y consultas realizadas por los ciudadanos frente a temas generales, funciones, trámites, normatividad vigente, procesos, procedimientos y mecanismos de participación ciudadana en los diferentes temas de competencia de la ANM (Agencia Nacional de Minería). Para tal efecto, se construye el protocolo de atención del 2024.

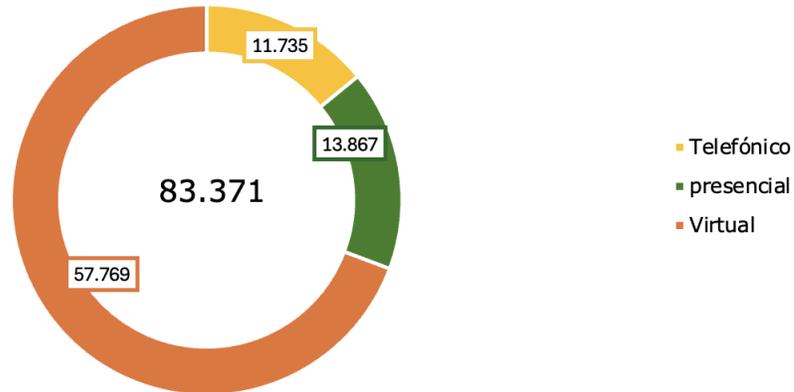
6. Caracterización de usuarios: El informe de caracterización de usuarios 2024 tiene como objetivo principal definir la metodología para realizar la identificación de las características particulares de los grupos de interés internos y externos con los que interactúa la Agencia Nacional de Minería con el propósito de ser un insumo estratégico para el planteamiento y desarrollo de estrategias que permitan el fortalecimiento de la oferta institucional, la mejora en los canales de interacción, la información y el dialogo.

En cifras, el modelo dejó las siguientes para el 2024:



	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

ATENCIONES 2024



A su vez, el modelo de atención desarrollado también permitió una mejora significativa en los tiempos de respuesta, la calidad del servicio prestado y la satisfacción general de los usuarios. Aunado a lo anterior, la ANM logró mantener un canal de comunicación fluido con las comunidades mineras, autoridades locales y otros actores interesados en la actividad minera, cumpliendo con los principios de transparencia, accesibilidad y participación ciudadana.

Detalles del Contrato 2024

El contrato ANM-582-2024 fue adjudicado por un valor total de **\$1.287.300.000** (Mil doscientos ochenta y siete millones trescientos mil pesos colombianos, incluidos impuestos, costos directos e indirectos), lo que garantizó la disponibilidad de los recursos necesarios para la ejecución de los servicios de BPO. Este contrato cubrió un plazo de ejecución hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2024, con inicio el 2 de mayo del mismo año como consta en el acta de inicio. El lugar de ejecución del contrato incluyó todos los puntos de atención regional (PARES) de la ANM y la sede central en Bogotá, distribuidos en el territorio colombiano. Específicamente:

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

- Bogotá - Atención al ciudadano y Radicación
Av. El Dorado No. 57 – 41 Torre 7 Piso 2
- Punto de Atención Regional Medellín
Calle 32 E No. 76 – 76. Barrio Laureles El Nogal.
- Punto de Atención Regional Cali
Calle 13 A No. 100 – 35 Oficinas 201-202. Edificio Torre Empresarial. Barrio Ciudad Jardín.
- Punto de Atención Regional Ibagué
Carrera 8 No. 19 – 31 Barrio Interlaken.
- Punto de Atención Regional Bucaramanga
Carrera 20 No. 24 – 71
- Punto de Atención Regional Valledupar
Carrera 19 No. 13 – 45, Centro Comercial San Luis. Barrio Alfonso López.
- Punto de Atención Regional Cúcuta
Calle 13 A No. 1E – 103. Barrio Caobos.
- Punto de Atención Regional Nobsa
Kilómetro 5, vía Nobsa – Sogamoso
- Punto de Atención Regional Cartagena
Carrera. 20 No. 24 A – 08 Manga, sector Villa Susana.
- Punto de Atención Regional Pasto
Calle 2 No. 23 A – 32. Barrio Capusigra.
- Punto de Atención Regional Manizales
Calle 63 No 23C – 30. Barrio Palogrande.
- Punto de Atención Regional Quibdó
Calle 23 No. 4 – 26 Piso 2, Barrio Yesquita Edificio VicVal Calle Las Águilas

La medida adoptada por la Agencia Nacional de Minería (en la ejecución de la licitación pública LP-001-2024, en la que se adjudicó el contrato ANM-582-2024 a Cobranza Nacional de Créditos S.A.S. (CONALCRÉDITOS), tiene un fundamento jurídico claro y se sustenta en las disposiciones de la Coordinadora del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones (GAPCC). Estas disposiciones fueron dictadas con el objetivo de mitigar los posibles impactos derivados de la ejecución del contrato anterior y garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios de atención en los diferentes canales de la ANM.

Teniendo en cuenta los antecedentes expuestos de manera cronológica en el presente estudio previo, durante la vigencia 2024 la Coordinadora del GAPCC, en su función de velar por el correcto funcionamiento de la atención al usuario y la gestión de comunicaciones, asumió un rol clave en la formulación y ejecución de la estrategia de mitigación del riesgo de contrato realidad con el modelo de contratación de agentes de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión. La medida adoptada de realizar la licitación pública LP-001-2024 fue, entonces, una decisión enmarcada en la necesidad de mitigar el mencionado riesgo y garantizar la continuidad de los servicios de atención sin interrumpir la prestación de los mismos, lo cual representaba un riesgo jurídico y operativo al no contar con un nuevo contratista para la ejecución de las actividades relacionadas.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

El proceso BPO-II había expirado el 25 de diciembre de 2023, lo que dejaba a la ANM sin un acuerdo marco vigente. Esto podría haber dado lugar a una discontinuidad en la atención, con potenciales afectaciones a los derechos de los usuarios y a la imagen de la entidad. En consecuencia, la Coordinadora del GAPCC, con fundamento en sus funciones y en cumplimiento de los principios de la contratación pública, dispuso la realización de la licitación como una medida preventiva para mitigar cualquier impacto adverso.

Tras las evaluaciones jurídicas, técnicas y financieras del proceso, se determinó que Cobranza Nacional de Créditos S.A.S. (CONALCRÉDITOS) cumplía con los requisitos establecidos y ofrecía la mejor propuesta para garantizar la prestación eficiente de los servicios de BPO. Esta decisión fue respaldada jurídicamente, ya que se ajustó a los principios de **legalidad y economía** al seleccionar al contratista que ofrecía las mejores condiciones en términos de experiencia, costos y capacidad de atención, cumpliendo con todos los parámetros establecidos en el pliego de condiciones. Dentro del contrato adjudicado, se incluyó la obligación de garantizar la participación de los usuarios, de acuerdo con las disposiciones legales sobre **participación ciudadana y acceso a la información pública** (Ley 1712 de 2014). La Coordinadora del GAPCC promovió que esta licitación también atendiera las necesidades de los usuarios en el marco de la política pública de atención a la ciudadanía, fortaleciendo los canales de comunicación y la interacción directa con las comunidades mineras, en robusteciendo, además cada uno de los componentes del modelo de Atención y canales de Atención seguidos de las políticas del Gobierno Nacional.

En el marco de este proceso y en atención a las necesidades de los usuarios, se atendieron en el canal presencial 14,075 interacciones, entre las que se destacan las consultas de estado, tramites de formalización. A su vez en el canal telefónico se atendieron **11,447** interacciones en su mayoría orientaciones sobre aplicativos propios de la ANM como Anna minería o información sobre regalías y contraprestaciones económicas. Finalmente, en el canal virtual, se atendieron **55,602** comunicaciones que ingresaron a la entidad por parte de los grupos de interés.

En cuanto a canales digitales, se atendieron vía WhatsApp **677** usuarios, se enviaron **79 mil** correos de invitaciones a eventos o información relevante sobre ANM y **273 mil** mensajes de texto para actualización de información directa a nuestros usuarios y eventos de participación ciudadana y control social.

Recomendaciones del esquema de prestación de servicio al que debe orientarse la ANM

A partir de las oportunidades de mejora identificadas en el diagnóstico realizado, se recomendó: Concebir en primer lugar un Modelo de Gestión Organizacional asociado a la Atención de usuarios que permita la identificación de un modelo de gestión capaz de darle soporte a los nuevos propósitos planteados por la Entidad y las necesidades de los grupos de interés. De esta forma, es posible que la Entidad llegue a contar con el perfil requerido y pueda configurar el inicio de un proceso progresivo y paulatino que se oriente a la creación y consolidación de una nueva realidad institución al iniciar con la implementación de un modelo de atención presencial para resolver de manera efectiva y oportuna los requerimientos del usuario minero y demás grupos de interés, debido a que, del análisis realizado, se encontró que cerca del 84% de los requerimientos se recibían por ese canal.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Teniendo en cuenta que la ANM se encuentra en un proceso de transición a una atención más virtualizada, se debe asegurar, desde los puntos presenciales, que exista un entendimiento y manejo adecuado de las herramientas dispuestas para cada tipo de público y grupos de interés que interactúan con la ANM.

El modelo de atención presencial que sea implementado debe responder a las líneas de trabajo que se enmarcan en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el COMPES 3785 de 2013 “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”

La Entidad después de conocer el diagnóstico y las recomendaciones emitidas, como resultado del componente de reingeniería de procesos del Contrato de préstamo BID 3594/OC-CO, decidió realizar una transición progresiva hacia un nuevo modelo de atención, con un esquema de implementación gradual que permita la adopción de mejoras acorde con las capacidades de la Entidad y los resultados de la implantación de este modelo, asegurando de esta forma, su alineación a corto y largo plazo con las necesidades de los grupos de interés y los objetivos estratégicos de la Entidad y el sector.

Por estas razones, es prioritario darle continuidad a la prestación de estos servicios y contratar el BPO, toda vez que, en caso de no darse, se generaría un alto impacto negativo a raíz de la desatención de dichos canales.

En relación con lo anterior, se hace importante mencionar que la ANM actualmente no cuenta en la planta global de cargos, con el recurso humano disponible para ejecutar dichas funciones, adicionalmente no se tiene la capacidad tecnológica para implementar un BPO, con todos los servicios y canales que a hoy tenemos, en sus propias instalaciones.

Se requiere contratar bajo la modalidad de ACUERDO MARCO BPO III, bajo código CCENEG-079-01-2024. El cual entró en vigor desde febrero 11, 2025 hasta febrero 11, 2027 los servicios de BPO, con un proveedor con alto nivel de experiencia y reconocimiento en el sector, lo cual bajo esta modalidad da un mayor blindaje y eficiencia en la externalización del proceso.

Esta contratación pretende acercar la Administración al ciudadano en las ciudades y municipios, facilitando el acceso a la información de trámites, servicios, programas y proyectos, habilitando diferentes alternativas de acceso para los ciudadanos, evitando costos de desplazamiento, inversión de tiempo y la sensación de mala atención y abandono por parte de la ANM.

HORARIOS: Tanto los PARES como los PALES, canales de atención presencial, telefónico y virtual manejarán un horario de atención al ciudadano comprendido de lunes a viernes **de 7:30 AM a 4:00 PM. De manera presencial en las instalaciones de la ANM.**

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Nota: Eventualmente y cuando los supervisores o apoyos a la supervisión del presente contrato lo indiquen, el equipo virtual podrá tener asignadas tareas a desarrollar los días sábados con, ejercicios relacionadas con back office, sin exceder las horas máximas semanales legales.

1.6 De la financiación del contrato:

GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES:

En el marco de la vigencia 2024, la Agencia Nacional de Minería enfrentó la necesidad de consolidar y optimizar sus canales de atención al público, garantizando que la información y las respuestas ofrecidas a los grupos de interés fueran no solo oportunas, sino también de alta calidad. Este proceso es fundamental para afianzar la confianza del usuario en la ANM, un objetivo estratégico que responde a la misión de la entidad de fortalecer su relación con las comunidades mineras, los ciudadanos y demás actores del sector.

En este contexto, el Proyecto de Inversión **BPIN 20240000000193** —relacionado con el "Fortalecimiento de la implementación del modelo de planeación estratégica de la ANM a nivel nacional" juega un papel clave al proporcionar el marco financiero necesario para la ejecución del contrato de BPO (Business Process Outsourcing) que cubre los servicios de atención a los usuarios de la ANM. La planeación estratégica de la ANM es un componente esencial para garantizar que la institución se mantenga alineada con sus objetivos institucionales y con las expectativas de sus grupos de interés. En este sentido, el Proyecto de Inversión BPIN 20240000000193 no solo responde a la necesidad de fortalecer la estructura administrativa y operativa de la ANM, sino también a la necesidad de asegurar que los canales de atención al usuario sean completamente funcionales y accesibles. Dentro de este proyecto, se establece como actividad clave la mejora en la disponibilidad de la información y la respuesta oportuna a los grupos de interés. Este objetivo responde directamente al indicador estratégico de la ANM: "Confianza del usuario en la ANM", un factor determinante para el éxito institucional, que a su vez se mide mediante el indicador operativo: "Disponibilidad de los canales de cara al usuario".

Este marco estratégico tiene como propósito la mejora continua de la relación de la ANM con sus usuarios, con una clara orientación hacia la calidad del servicio y la eficiencia en la comunicación. Los canales de atención son la columna vertebral de esta estrategia, dado que permiten que los usuarios accedan a información relevante de manera ágil y eficiente. En este contexto, el contrato de BPO se presenta como la herramienta idónea para implementar y operar estos canales de atención, puesto que el modelo BPO implica una tercerización eficiente que optimiza la atención telefónica, presencial y virtual de los usuarios, permitiendo a la ANM concentrarse en su actividad estratégica y operativa.

El **Proyecto de Inversión BPIN 20240000000193** fue aprobado para financiar precisamente este tipo de iniciativas, de acuerdo con las necesidades estructurales y operativas de la ANM para el año 2025. Esta financiación no solo busca asegurar la disponibilidad de los recursos para la implementación de los **servicios BPO**, sino que también asegura que estos servicios se integren de

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

manera óptima con el resto de las acciones estratégicas previstas en el plan institucional de la entidad en especial del GAPCC adscrito a la presidencia. La implementación de este modelo de atención, con el respaldo del Proyecto BPIN 20240000000193, no solo busca optimizar la eficiencia operativa de la ANM, sino también impactar directamente en la confianza del usuario. Al mejorar la disponibilidad de los canales de atención y garantizar una respuesta oportuna y de calidad ante las solicitudes, inquietudes y necesidades de los usuarios, la ANM fortalece su posición como una entidad confiable y cercana a la ciudadanía.

Menester resulta, señalar que el fortalecimiento de los canales de atención es crucial para que la ANM pueda cumplir con los estándares de transparencia y accesibilidad que exige la ley, y que los usuarios esperan en su relación con la entidad. De esta manera, el proyecto de inversión y la financiación del contrato BPO se alinean con los principios de confianza, transparencia y participación ciudadana que rigen la gestión pública en Colombia.

Esta contratación le permitirá a la entidad incorporar un componente de seguimiento y control a la operación de los canales de atención en tiempo real, el cual proporciona información detallada e importante para la toma de decisiones, en pro de brindar una atención al usuario más efectiva día a día, estandarizando los modelos de Atención con transparencia, principio fundamental en la gestión pública, y en el caso de la minería, donde pueden existir intereses diversos y sensibilidades en materia ambiental, económica y de sostenibilidad. Un modelo de atención que priorice la transparencia en la información y en los procesos contribuye a disminuir la percepción de opacidad y a prevenir posibles conflictos en la relación usuario entidad, pues la implementación del modelo de atención a requerimientos de usuarios y grupos de interés responde a exigencias legales y normativas en materia de participación ciudadana y transparencia. Demostrando que el cumplimiento con estas obligaciones no solo evita posibles sanciones legales, sino que también contribuye al fortalecimiento del Estado de Derecho Colombiano y al respeto por los derechos de los ciudadanos.

GRUPO DE REGALÍAS Y CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS:

En el marco del proyecto de inversión “Mejoramiento del recaudo de una renta minera justa a través de las Contraprestaciones Económicas derivadas del proceso minero a nivel Nacional”, identificado con el código BPIN N°. 20240000000205, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las metas del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, será necesario implementar una serie de capacitaciones dirigidas a los actores externos sobre el uso y actualización de las herramientas tecnológicas mencionadas anteriormente. Estas herramientas son fundamentales para garantizar la correcta liquidación y pago de sus obligaciones económicas, las cuales estarán alineadas con los procesos internos y documentadas en el sistema de gestión de la Agencia.

Además, el proceso de externalización de los agentes mejorará el conocimiento de los actores externos sobre los procesos, métodos y herramientas necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones. Esto garantizará que los actores externos puedan liquidar y pagar sus obligaciones de manera precisa y sencilla. Para apoyar este proceso, se brindará asistencia técnica a través de canales de atención personalizada, como el Centro De Atención Telefónica y video llamadas, con el

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

fin de mejorar la confianza de los titulares mineros, comercializadores y otros actores autorizados para la explotación de minerales.

La falta de capacidad técnica en los procesos, métodos y herramientas tecnológicas necesarias para la liquidación, recolección, seguimiento y control de las Contraprestaciones Económicas, junto con el desconocimiento por parte de los actores externos involucrados, como titulares mineros, comercializadores y otras entidades autorizadas para la explotación, genera dificultades en la gestión de estos recursos. Como resultado, cuando las Contraprestaciones Económicas no se recaudan de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos, esto afecta negativamente los beneficios que las comunidades mineras deberían recibir por el impacto de la actividad minera en sus territorios. Además, esta situación repercute en la financiación de proyectos de inversión para el sector minero, lo que limita el potencial de desarrollo económico del país.

De acuerdo con lo anterior, se requiere la necesidad desde el Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, hemos detectado un alto volumen de solicitudes y consultas por parte de los usuarios mineros, quienes se comunican a través del canal telefónico y sus herramientas s llamadas telefónicas. Este aumento significativo en la cantidad de interacciones ha puesto de manifiesto la necesidad urgente de establecer un canal telefónico especializado. El centro de atención telefónica permitiría gestionar de manera más eficiente y oportuna el elevado número de consultas, brindando una atención más rápida y organizada.

Es por ello que es necesario contratar a seis (6) profesionales los cuales serán contratados a partir de la ejecución contractual, previo perfeccionamiento del contrato.

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería de Minas
- Ingeniería Civil
- Derecho
- Administración de Empresas
- Administración Pública
- Economía
- Relaciones Internacionales
- Contaduría Pública
- Y carreras afines a las previamente mencionadas.

Estos profesionales deben tener una experiencia mínima de 1 año en atención al usuario. De esta manera, se asegurará la ejecución de al menos noventa (90) asistencias técnicas para el año 2025, La anterior cifra se convalida de conformidad a los productos del proyecto de inversión del GRCE las cuales son fundamentales para mejorar las capacidades técnicas y operativas de los actores externos involucrados en el proceso minero, específicamente en lo relacionado con el recaudo de las contraprestaciones económicas. Las asistencias se enfocarán en los siguientes temas:

- GENESIS
- RUCOM
- EXPORTACIÓN DE MINERALES

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

- CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS
- PLATAFORMA DE TRAZABILIDAD DE MINERALES.
- PAGO DE REGALIAS Y TEMAS ASOCIADOS

1.1. RECURSOS COMPARTIDOS (JUSTIFICACIÓN)

El Presupuesto oficial establecido para la presente contratación, se encuentra distribuido, según la fuente de financiación, de la siguiente manera:

Recursos Gastos Generales – Funcionamiento – PGN hasta la suma de **\$5.162.640.000** distribuido de la siguiente manera: Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones y Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas

GRUPO	GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES	GRUPO DE REGALÍAS Y CONTRAPRESTACION ES ECONÓMICAS	TOTAL, EJERCICIO
RESUMEN VALOR SERVICIOS	Inicio ejecución (recurso humano) puesta en marcha, ingreso de personal contratado conforme a los tiempos de aprovisionamiento del servicio.	Inicio ejecución (recurso humano) puesta en marcha, ingreso de personal contratado conforme a los tiempos de aprovisionamiento del servicio.	
CDP	72125	39225	
TIPO	Inversión	Inversión PGN	
VALORES	4.730.000.000	432.640.000	

Recursos Gastos Generales – SGR (Sistema General de Regalías): **No aplican para la presente contratación se llevará a cabo por los rubros del proyecto de inversión.**

NOTA: El valor total del proceso será determinado de acuerdo con las cantidades y calidades en los perfiles y herramientas a contratar efectivamente requeridas para la ejecución del contrato, conforme a las necesidades del proceso en virtud del acuerdo marco y los resultados propios del proceso teniendo en cuenta los precios más benéficos para la entidad. De este modo, no estará limitado al presupuesto oficial inicialmente establecido. En consecuencia, el monto final del contrato podrá ajustarse en función de las cantidades y calidades del servicio así como por los procesos propios del AMP establecidos por CCE que se requieran para garantizar el cumplimiento del objeto contractual, NO POR EL PRESUPUESTO TOTAL DE LOS RUBROS PRESUPUESTAES, NI LA

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL CON LOS QUE CUENTA LA ANM, lo anterior se establece, sin que dicho ajuste implique una modificación sustancial del alcance del contrato.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES Y OTROS ASPECTOS

2.1. OBJETO

“Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.”

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones:

- ✓ Línea PAA: 100003325 – CDP 16924
- ✓ Financiado con el proyecto de inversión “**BPIN 20240000000193** —relacionado con el "Fortalecimiento de la implementación del modelo de planeación estratégica de la ANM a nivel nacional"

Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas:

- ✓ Línea PAA: 300005225 – CDP 39225
- ✓ Financiado con el proyecto de inversión “**BPIN. 20240000000205**. Mejoramiento del recaudo de una renta minera justa a través de las Contraprestaciones Económicas derivadas del proceso minero a nivel Nacional”

2.2. ALCANCE AL OBJETO

El objeto incluye prestar los servicios de BPO para los puntos de Atención regional (PAR), puntos de Atención Local (PAL) y la sede central de la Agencia Nacional de Minería y de los que sea legalmente responsable, en todas las sedes de la Entidad ubicadas en el territorio nacional, incluida en esta atención, se encuentra la presencial y telefónica.

El servicio de Contact Center en modalidad Outsourcing se brindará por parte del oferente en las instalaciones del cliente, en este caso la Agencia Nacional de Minería, servicio que tendrá dentro de sus funcionalidades el canal telefónico. Para los servicios complementarios como chat, WhatsApp, mensajes de texto, mailing y todos aquellos canales virtuales que sean requeridos por la ANM en la vigencia 2025 para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, el contratista deberá proveer las plataformas, licencias y recurso humano necesario para el funcionamiento de dichos canales y deberá funcionar a través de dimensionamientos que permitan contar con las condiciones necesarias para el cumplimiento de las especificaciones técnicas descritas y los indicadores definidos.

La ANM suministrará los puestos de trabajo físicos (cancelería, mobiliario, silla), y puntos de trabajo en las instalaciones de la ANM, en cada una de sus sedes, en los casos en que sea necesario y por las especificaciones de la prestación del servicio, se informará al proveedor los casos que así se

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

requiera. Es así como a través de este proceso se busca contratar los servicios BPO que incorporen al personal humano para la atención de los canales descritos a continuación: presencial, virtual y telefónico. Adicionalmente se busca contratar los servicios para la habilitación e implementación del canal de autogestión – WhatsApp.

Ahora bien, la siguiente es la composición específica del personal humano y cantidades que se esperan con la presente contratación:

No.	CÓDIGO DEL SERVICIO	PRODUCTO	MESES	CANTIDAD
1	IT-BPO-29-66	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada), Agente técnico, Front office con herramienta, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 1	8	1
2	IT-BPO-27-36	Agente Front Office, Agente técnico, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 1	8	2
3	IT-BPO-27-46	Agente Front Office, Agente técnico, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 2	8	7
4	IT-BPO-27-56	Agente Front Office, Agente técnico, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 3	8	12
5	IT-BPO-27-66	Agente Front Office, Agente profesional, Economía, administración, contaduría y afines, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 1	8	5
6	IT-BPO-27-76	Agente Front Office, Agente profesional, Economía, administración, contaduría y afines,	8	6

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
**CÓDIGO:
APO1-P-001-F-040**
FORMATO
VERSIÓN: 2
**ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA
ACUERDO MARCO DE PRECIOS**
**FECHA VIGENCIA:
25/Jun./2024**

		Jornada Ordinaria, Platino, Zona 2		
7	IT-BPO- 27-86	Agente Front Office, Agente profesional, Economía, administración, contaduría y afines, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 3	8	3
21	IT-BPO- 35-1	Coordinador Nacional, Jornada Ordinaria, Zona 1, Con herramienta	8	1
22	IT-BPO- 27-6	Agente Front Office, Agente general, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 1	8	1
23	IT-BPO- 26-36	Agente en la Entidad Compradora o Back Office, Agente técnico, Jornada Ordinaria, Platino, zona 1	8	9
24	IT-BPO- 26-66	Agente en la Entidad Compradora o Back Office, Agente profesional, Economía, administración, contaduría y afines, Jornada Ordinaria, Platino, zona 1	8	10
25	IT-BPO- 26-66	Agente en la Entidad Compradora o Back Office, Agente profesional, Economía, administración, contaduría y afines, Jornada Ordinaria, Platino, zona 1	8	6

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

2.1.1. Códigos del Clasificador de Bienes y Servicios

El servicio objeto del presente proceso de contratación, está codificado en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) que se indica a continuación:

CODIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
83111507	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia

Nota: Los códigos anteriormente señalados se encuentran consignados en el Plan Anual de Adquisiciones.

2.1.2 ESPECIFICACIONES DEL OBJETO A CONTRATAR

La prestación del servicio BPO en su modalidad de atención al usuario, en los diferentes canales establecidos por la Agencia Nacional de Minería (ANM), específicamente en los canales presencial, telefónico y virtual. Cumpliendo con la ejecución de dicho servicio, conforme a las especificaciones técnicas solicitadas (personal humano, herramientas) establecidas en la solicitud de cotización y de acuerdo con los lineamientos establecidos en la ficha técnica del AMP BPO-III. Contando con los medios y las herramientas tecnológicas de atención al usuario las cuales deben estar alineadas con los requisitos de la ANM, garantizando la calidad y la confidencialidad de la información tratada en cada uno de los canales de atención y como implementación, del canal de WhatsApp, y las demás herramientas e ítems que se señalan

Aunado a lo anterior, a continuación presentaremos los ítems a contratar de personal humano y la distribución de agentes por canal, ciudad y zona.

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
**CÓDIGO:
APO1-P-001-F-040**
FORMATO
VERSIÓN: 2
**ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA
ACUERDO MARCO DE PRECIOS**
**FECHA VIGENCIA:
25/Jun./2024**

CANAL	CIUDAD	ZONA	PROFESIONAL	TECNICO	BACHILLER	COORDINADOR
VIRTUAL	BOGOTA	1	10	3	1	
TELEFONICO	BOGOTA	1		6		
SEÑAS	BOGOTA	1		1		
PRESENCIAL FRONT OFFICE PUNTO ATENCIÓN REGIONAL	BOGOTA	1	1			
	CARTAGENA	1	1			
	BUCARAMANGA	1	1			
	MEDELLIN	1	1	1		
	QUIBDO	3	1			
	MANIZALEZ	2	1			
	IBAGUE	2	1			
	VALLEDUPAR	3	1			
	CUCUTA	2	1			
	CALI	1	1			
	PASTO	2	1			
	NOBSA	2	2	1		
PRESENCIAL FRONT OFFICE PUNTO ATENCIÓN LOCAL	UBATE	3	1			
	MONTERIA	2		1		
	CAUCACIA	3		2		
	EL BAGRE	3		1		
	SANTA ROSA DEL SUR	1		1		
	MARMATO	3		1		
	BARBACOAS	3		1		
	EL ZULIA	2		1		
	CALIFORNIA	3		1		
	CHINQUIQUIRA	2		1		
	VILLAVICENCIO	2		1		
	MOCOA	3		1		
	NEIVA	2		1		
	RIOACHA	3		1		
	FLORENCIA	3		1		
	POPAYAN	3		1		
	SAN JOSE DEL VICHADA	3		1		
	PUERTO INIRIDA	2		1		
AMAZONAS (P)	3		1			
COORDINADOR	BOGOTA	1				1
REGALIAS	BOGOTA	1	6			

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

	CANTIDAD	ZONA
Agente Front Office Profesional	11	1
Agente Front Office Profesional	6	2
Agente Front Office Profesional	3	3
Agente Front Office Técnico	2	1
Agente Front Office Técnico	7	2
Agente Front Office Técnico	12	3
Agente en la Entidad Compradora o Back Office profesional	10	1
Agente en la Entidad Compradora o Back Office Técnico	9	1
Agente Front Office Agente general	1	1
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana	1	1
Coordinador Nacional	1	1
	63	

Ahora bien los ítems / perfiles denominados **Agente Especializado** y **Gerente de proyecto**: No se encuentran en la base de cotización primaria en razón a que actualmente no se contamos con la disponibilidad presupuestal para la contratación, sin embargo, durante la ejecución del contrato y conforme los menesteres y necesidades surgidas en el proceso se tendrán en cuenta los remanentes o eficiencias financieras que surjan del mismo y se podrán requerir perfiles con cargo a la ANM.

HERRAMIENTAS SOLICITADAS: A continuación se detallarán e identificarán los ítems y herramientas que se esperan contratar del presente proceso por la Entidad Compradora, discriminando tiempo, cantidad y Unidad de facturación:

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

CONCEPTO	CANTIDAD	CANTIDAD TIEMPO	UNIDAD DE FACTURACIÓN
WhatsApp for Business API - Setup	1	1	Setup
WhatsApp for Business API - API	1	8	Mes
WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente	500	8	Conversación
WhatsApp for Business API conversación iniciada por la empresa (Entidad)	500	8	Conversación
Mailing	10.000	8	Correo
Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound entre fijos en ciudades principales	1.000	8	Minuto
Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	1.000	8	Minuto
Outbound de fijo a larga distancia nacional	1.000	8	Minuto
Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	1.000	8	Minuto
Mensajes de voz o audio	500	8	Minuto
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en doble vía	5.000	8	Mensaje SMS
Hora desarrollo	200	1	Hora desarrollo
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática	63	8	Licencia mes
Troncal SIP	1	8	Mes

Ahora bien, por otra parte No se requerirá de integración de plataformas en bases de datos de las APP de consulta y gestión de la entidad ya que se realizan las consultas a través de las plataformas desarrolladas por la Entidad:

- Anna Minería
- Genesis
- Rucom
- SGD

3. VIGENCIA DE LA ORDEN DE COMPRA

El plazo para la ejecución de la orden de compra a generar en la TVEC será hasta el 31 de diciembre del año 2025 y no podrá exceder este tiempo, o hasta agotar los recursos presupuestales lo que primero ocurra.

Término que iniciará para el GAPCC con la emisión de la orden de compra y la suscripción de la respectiva acta de inicio entre el Supervisor de la Orden de Compra y el Proveedor seleccionado previo cumplimiento de los requisitos de ejecución.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Nota 1: El inicio de la ejecución del contrato por parte del grupo Regalías y Contraprestaciones Económicas y el GAPCC será a partir del perfeccionamiento del contrato.

La fecha de inicio de ejecución del contrato se entenderá desde el perfeccionamiento del mismo, es decir en el momento de suscripción del acta de inicio. Ahora bien, el plan trabajo y los tiempos de implementación de los diferentes componentes del servicio serán los mínimos requeridos en la ficha técnica establecido por Colombia Eficiente del AMP BPO III, es decir se tomará el lapso menor de tiempo en la implementación de los servicios.

Nota 2: Teniendo en cuenta que se solicitó una retoma del personal y con el objetivo de garantizar la continuidad de los servicios en los canales, esperamos que el proveedor realice la contratación de los colaboradores en los tiempos mínimos de implementación del proceso.

Nota 3: En caso de que la ANM requiera una prórroga del contrato se reserva el uso de constituir una Reserva presupuestal para el año siguiente. Esta reserva será debidamente justificada por el (los) supervisor (es) del contrato al proveedor seleccionado

4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO O ENTREGA DE LOS BIENES

El BPO se prestará en todos los puntos de Atención Regional (PAR), puntos de Atención Local (PAL) y en la sede central- Bogotá de la Entidad distribuidas en el territorio colombiano, y en otros sitios del país donde la Entidad tiene bienes inmuebles de los cuales es responsable. La Agencia Nacional de Minería en la actualidad cuenta con las siguientes sedes a nivel nacional, las cuales, podrán aumentar, disminuir o cambiarse, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, por lo tanto, los servicios se prestarán como mínimo en las siguientes sedes:

NOTA: En el caso que la Entidad espera apertura nuevas sedes en ciudades, municipios o territorios adicionales a las sedes actuales, o cambie de sede dentro de la misma ciudad o municipio, o finalice sedes, la ANM informará oportunamente al contratista y efectuará las modificaciones contractuales a que haya lugar. Los lugares de prestación de los servicios podrán aumentar o disminuir de acuerdo con las necesidades de La Entidad, y, por ende, la prestación de los servicios deberá extenderse a las sedes nuevas que pueda tener la Agencia. En caso de que la entidad no continúe con alguna de las sedes, el contratista acepta la modificación del contrato para realizar las reducciones del valor que corresponda.

SEDE CENTRAL

- **Bogotá - Atención al ciudadano y Radicación**
Av. El Dorado No. 57 – 41 Torre 7 Piso 2

PUNTOS DE ATENCIÓN REGIONAL

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

- **Punto de Atención Regional Medellín**
Calle 32 E No. 76 – 76. Barrio Laureles El Nogal.
- **Punto de Atención Regional Cali**
Calle 13 A No. 100 – 35 Oficinas 201-202. Edificio Torre Empresarial. Barrio Ciudad Jardín.
- **Punto de Atención Regional Ibagué**
Carrera 8 No. 19 – 31 Barrio Interlaken.
- **Punto de Atención Regional Bucaramanga**
Carrera 20 No. 24 – 71
- **Punto de Atención Regional Valledupar**
Carrera 19 No. 13 – 45, Centro Comercial San Luis. Barrio Alfonso López.
- **Punto de Atención Regional Cúcuta**
Calle 13 A No. 1E – 103. Barrio Caobos.
- **Punto de Atención Regional Nobsa**
Kilómetro 5, vía Nobsa – Sogamoso
- **Punto de Atención Regional Cartagena**
Diagonal 31ª 71-114 Oficina 301 Barrio La Concepción
- **Punto de Atención Regional Pasto**
Calle 2 No. 23 A – 32. Barrio Capusigra.
- **Punto de Atención Regional Manizales**
Calle 63 No 23C – 30. Barrio Palogrande.
- **Punto de Atención Regional Quibdó**
Calle 23 No. 4 – 26 Piso 2, Barrio Yesquita Edificio VicVal Calle Las Águilas

PUNTOS DE ATENCIÓN LOCAL

- **Punto de Atención Local Ubaté Cundinamarca:**
Transversal 2 # 1E- 40 Barrio San Ignacio- Oficinas CAR Ubaté
- **Punto de Atención Local Montería Córdoba:**
Edificio Gobernación de Córdoba Calle 27 N 3 - 28 Piso 8
- **Punto de Atención Local Cauca Asia Antioquia:**
Calle 20 No.956 9ª-2ª Alcaldía de Cauca Asia Piso 1

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

- **Punto de Atención Local California Santander:**
Calle 4 No. 12 – 28 Barrio Divino Niño
- **Punto de Atención Local Chiquinquirá Boyacá**
Carrera 6 No. 9-40
- **Punto de Atención Local Villavicencio Meta**
Carrera 33 No 38-45 El Centro. Plazoleta Los Libertadores
- **Punto de Atención Local El Bagre Antioquia**
Carrera 46C No. 49B - 27. Barrio Metrópolis
- **Punto de Atención Local Santa Rosa del Sur Bolívar**
Calle 6 # 11 - 60 Antigua Escuela Número 2. Barrio el Carmen
- **Punto de Atención Local Marmato Caldas**
Carrera 4 con calle 7 - Barrio Betulia
- **Punto de Atención Local El Zulia Norte de Santander**
Hospital Juan Luis Londoño, Calle 6 Avenida 0, 70
- **Punto de Atención Local Barbacoas Nariño**
Palacio Municipal Alcaldía de Barbacoas

Finalmente se señala, que, dentro de los nuevos Puntos de Atención Regional y los Puntos de Atención Local, que se tiene contemplado inaugurar durante la vigencia del año 2025, se encuentran las siguientes ciudades:

- Neiva-Huila
- Popayán-Cauca
- Mocoa-Putumayo
- Florencia-Caquetá
- Riohacha-La Guajira
- Cumaribo o Puerto Carreño-Vichada
- Puerto Inírida-Guainía

DISTRIBUCIÓN DE AGENTES FRONT - CANAL PRESENCIAL

CIUDAD	ZONA	PROFESIONAL	TÉCNICO
BOGOTA	1	1	
CARTAGENA	1	1	

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
**CÓDIGO:
APO1-P-001-F-040**
FORMATO
VERSIÓN: 2
**ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA
ACUERDO MARCO DE PRECIOS**
**FECHA VIGENCIA:
25/Jun./2024**

BUCARAMANGA	1	1	
MEDELLIN	1	1	1
QUIBDO	3	1	
MANIZALEZ	2	1	
IBAGUE	2	1	
VALLEDUPAR	3	1	
CUCUTA	2	1	
CALI	1	1	
PASTO	2	1	
NOBSA	2	2	1
UBATE	3	1	
MONTERIA	2		1
CAUCACIA	3		2
EL BAGRE	3		1
SANTA ROSA DEL SUR	1		1
MARMATO	3		1
BARBACOAS	3		1
EL ZULIA	2		1
CALIFORNIA	3		1
CHINQUIQUIRA	2		1
VILLAVICENCIO	2		1
MOCOA	3		1
NEIVA	2		1
RIOACHA	3		1
FLORENCIA	3		1
POPAYAN	3		1
SAN JOSE DEL VICHADA	3		1
PUERTO INIRIDA	2		1
AMAZONAS (P)	3		1

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

NOTA 1: La simbología (P) en el punto de amazonas, significará pendiente de apertura.
NOTA 2: El personal humano que no hace parte del canal front estará en la ciudad de Bogotá
NOTA.3: La ANM no requiere que el personal humano porte distintivos institucionales con el presente proceso de contratación, acatando las disposiciones de austeridad en el gasto dispuestas por el Gobierno Nacional. .

5. CONDICIONES GENERALES:

Teniendo en cuenta que se trata de una operación secundaria a través del Acuerdo Marco de Precios Acuerdo Marco de Servicios BPO III, de igual manera la orden de compra a generar se supeditará a los términos y condiciones establecidos en dicho Acuerdo y los demás documentos que forman parte integral del mismo.



6. OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

Teniendo en cuenta que se trata de una operación secundaria a través del Acuerdo Marco de Precios BPO III al que se adhirió la ANM como Entidad Compradora, las obligaciones a cargo de las partes serán las previstas en las cláusulas del mencionado Acuerdo, con las especificaciones detalladas en el Anexo publicado con el evento de cotización y que hace parte del presente documento de estudios previos.

6.1 OBLIGACIONES GENERALES

1. Informar oportunamente cualquier anomalía o dificultad que advierta en el desarrollo del contrato, proponiendo alternativas de solución a las mismas y atender las peticiones y/o consultas oportunamente que le indique el supervisor y que se relacionen con el objeto del contrato.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

2. Cumplir con los pagos correspondientes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, según corresponda, de conformidad con lo establecido por la normatividad vigente, y presentar los respectivos comprobantes de pago.
3. Defender en todas sus actuaciones los intereses de la AGENCIA y obrar con lealtad y buena fe en todas las etapas contractuales.
4. Mantener con carácter confidencial toda la información a la que tenga acceso en el desarrollo del presente contrato y después de la terminación de este, absteniéndose de utilizarla y divulgarla a terceras personas. En caso de incumplimiento de lo aquí pactado y de las normas que regulan la propiedad intelectual y los derechos de autor por parte de EL CONTRATISTA, la AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA ejercerá las acciones legales pertinentes.
5. Reintegrar en el estado en que le fueron entregados, salvo deterioro natural por uso, los bienes suministrados por la ANM para el desarrollo del contrato.
6. Obrar con buena fe, evitando dilaciones y trabas en la ejecución del contrato.
7. Cumplir con el objeto contractual, con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre el contratista y la ANM, ni entre esta última y las personas que el Contratista asigne y/o vincule para el desarrollo del contrato.
8. Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones lineamientos y recomendaciones impartidas por el Supervisor del contrato de LA ANM, que para tal efecto debe corregir de forma inmediata cualquier falla o error que se cometa en la ejecución del objeto contractual.
9. Cumplir con la política de seguridad de la información y la política de privacidad de los datos de la ANM, así como con los requerimientos exigidos por el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la ANM.
10. Conocer y acatar lo dispuesto en el Manual de Contratación de la AGENCIA.
11. Identificar y acoger los procesos, procedimientos, instructivos, lineamientos protocolos, formatos, riesgos, indicadores, acciones de mejora y demás directrices aplicables a la prestación del servicio contratado.
12. Cumplir a cabalidad con las normas, reglamentos y políticas del Sistema Integrado de Gestión SIG- ANM (Gestión de la Calidad SGC, Seguridad y Salud en el Trabajo SST, Gestión Ambiental SGA y Seguridad de la Información SGSI) establecidas por LA AGENCIA como "Promesa de Valor" al igual que suministrar información clara, veraz y completa sobre el estado de salud del personal a su cargo e informar oportunamente acerca de los peligros y riesgos latentes en la ejecución contractual. (Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.15. y Artículo 2.2.4.6.28.).
13. Garantizar que el personal a su cargo cuente con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada.
14. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
15. En cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión Seguridad de la Información- SGSI, cumplir los requisitos relacionados con los criterios de disponibilidad, confidencialidad e integridad en el tratamiento apropiado de la información en sus actividades contractuales, incluidas fuentes de información externas que tenga conocimiento en desarrollo de sus funciones, tales como SIIF, SECOP, SIGEP, CMC,

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Aplicativos Documentales y todos los demás que tenga acceso conocimiento directa o indirectamente.

16. En cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión Ambiental – SGA, cumplir los requisitos relacionados con los aspectos e impacto que generan sus actividades contractuales, así mismo, deberá cumplir con los criterios ambientales y participar en actividades de implementación y fomento de un servicio de calidad y de buenas prácticas ambientales.
17. Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra para la ejecución del contrato.
18. Garantizar el oportuno cumplimiento y la calidad de los servicios contratados, y responder por ellos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 5º numeral 4º de la Ley 80 de 1993, independientemente de las garantías ofrecidas
19. Facturar a nombre de la Agencia Nacional de Minería dando cumplimiento a los requisitos establecidos en las disposiciones del Decreto 358 de 2020 y la Resolución de la DIAN No. 000042 del 5 de mayo de 2020, deberá remitir, como condición para el pago, el RUT actualizado con la inclusión de la obligación de facturación electrónica y la respectiva factura electrónica en los términos del Estatuto Tributario, los Decretos 2242 de 2015 y 358 de 2020, la Resolución de la DIAN No. 000042 del 5 de mayo de 2020, y demás normatividad concordante, validada previamente por la DIAN, junto con los soportes requeridos, al correo del supervisor del contrato y al canal o correo que para el caso disponga la Entidad, que esté autorizado por la DIAN.
20. Constituir las garantías requeridas por LA AGENCIA y mantenerlas vigentes durante la ejecución del contrato, así como realizar las modificaciones que se presenten en la ejecución de este.
21. Responder civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la ley.
22. Obrar con buena fe, evitando dilaciones e inconvenientes que puedan presentarse durante la ejecución del contrato.
23. Cumplir en los términos de Ley con las obligaciones relacionadas con el Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando a ello hubiere lugar; circunstancia que será verificada mensualmente por el supervisor del contrato durante la ejecución y liquidación de este, exigiendo al contratista la acreditación de encontrarse al día en el pago de dichas obligaciones. Para ello el contratista deberá efectuar entrega mensual de copia impresa o digital de los desprendibles de pago de nómina del personal vinculado al contrato, al igual que copia impresa o digital de la planilla de pago de aportes a la seguridad social y parafiscales de los mismos. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a las sanciones pertinentes.
24. Todas las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual, aquellas indicadas en las obligaciones específicas del contrato y las que le sean asignadas por la supervisión.

6.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

El proveedor seleccionado deberá cumplir el contrato de conformidad con los requerimientos técnicos acordados con las necesidades de la administración. La propuesta presentada debe

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

contemplar los requerimientos que en virtud del contrato le haga el supervisor, ejecutando las demás actividades que se encaminen al cabal cumplimiento y ejecución de sus obligaciones contractuales tales como:

1. Cumplir con los deberes y obligaciones que rigen la prestación de BPO de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes que regulen la materia durante la ejecución del contrato.
2. Cumplir con todas las normas aplicables al servicio y a las directrices que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio y el Ministerio del trabajo
3. Instalar los medios tecnológicos dentro de los primeros 5 días calendario de la ejecución del contrato.
4. El Contratista deberá responder y cumplir con todas las especificaciones técnicas solicitadas por la Agencia y por aquellas establecidas en su propuesta.
5. Asignar a los colaboradores contratados los medios necesarios para la realización de sus labores. LA AGENCIA y por solicitud del supervisor del contrato, establecerá lineamientos tales como, modalidad, horario, disponibilidad y cantidad requeridos por la Entidad, de conformidad a lo señalado en el Anexo Técnico.
6. Proporcionar asesores de cuenta, necesarios para atender de forma adecuada la prestación de los servicios ofrecidos, de acuerdo con la solicitud del supervisor del contrato
7. Garantizar que no interrumpirá bajo circunstancia alguna, la ejecución del contrato y que éste se cumplirá de conformidad con lo estipulado en el pliego de condiciones, contrato y propuesta presentada.
8. Prestar los servicios contratados con la debida diligencia, prontitud, veracidad, rapidez, seguridad y eficiencia, velando por la conservación de los bienes de la entidad y la protección de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones.
9. Reportar al Supervisor del contrato los soportes de pago a los trabajadores del BPO que se deriven de la presente contratación del proceso. La ANM verificará el cumplimiento de dichos pagos. Así como pagar los deducibles a que haya lugar por siniestros o hurtos que se reclamen a la compañía de seguros, igualmente, cuando el valor de la reclamación no sea posible por el deducible, la compañía de Business Process Outsourcing responderá por el bien con uno de iguales o mejores características al extraviado, en el término máximo de un (1) mes, siempre y cuando haya responsabilidad de la empresa que presta el servicio de BPO; lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que lleve a cabo la compañía de seguros frente al contratista. En todo caso, este procedimiento se llevará a cabo, previo acuerdo o investigación que para el efecto se efectúe y en donde se demuestre la responsabilidad del contratista o del personal a su cargo. Con lo anterior, no se exceptúan las acciones legales que lleve a cabo la compañía de seguros frente al contratista.
10. Garantizar que todos los elementos, tales como expedientes mineros, equipos de cómputo, portátiles, tabletas, cámaras fotográficas, y demás bienes de la Entidad y de terceros, que vayan a ser ingresados y retirados de las instalaciones de la ANM, queden registrados en las respectivas minutas de novedades e ingresos/salidas u otros medios destinados para tal registro.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

11. Llevar control de gestiones realizadas semanalmente en los puntos Atención presencial y en el canal telefónico a las dependencias, de los funcionarios, contratistas y externos de la entidad
12. Cumplir con los tiempos estipulados para la prestación de servicios según los requerimientos realizados por la supervisión del contrato o su apoyo en supervisión.
13. Cumplir con la totalidad de los requerimientos definidos en el anexo de especificaciones técnicas, teniendo en cuenta la particularidad de cada canal y las condiciones para la prestación del servicio.
14. Entregar a la Agencia Nacional de Minería los reportes de la operación de Contact Center, teniendo en cuenta las especificaciones definidas en el anexo de especificaciones técnicas.
15. Reportar a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de los canales o ítems contratados, teniendo en cuenta las condiciones del anexo de especificaciones técnicas.
16. El contratista deberá garantizar que, para la firma del acta de inicio, contará con el funcionamiento de los diferentes canales de atención (Agentes, sms, mailing, whastapp y los demás descritos en el anexo de especificaciones), y con el personal, acorde a las necesidades de la Agencia Nacional de Minería, esto con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio.
17. Segmentar la atención, interacción y relacionamiento con los usuarios para los temas de RUCOM, GENESIS, Exportación de Minerales, declaración de producción y liquidación de regalías, Contraprestaciones Económicas y Plataforma de Trazabilidad de Minerales.
18. Generar reportes mensuales de las atenciones realizadas a usuarios en temas de RUCOM, GENESIS, Exportación de Minerales, declaración de producción y liquidación de regalías, Contraprestaciones Económicas y Plataforma de Trazabilidad de Minerales. En estos reportes se deberá incluir el detalle de cada una de las atenciones realizadas, indicando: fecha de la atención, nombre de usuario atendido, tema atendido, solución brindada.
19. Crear estrategias para cubrir el personal que se encuentra en situaciones justificadas de ausencia
20. El contratista deberá contar con todas las herramientas y/o aplicativos tecnológicos poniéndolos a disposición de la Agencia Nacional de Minería en pro del correcto funcionamiento del proceso de atención a la ciudadanía.
21. Realizar los desarrollos requeridos por parte de la supervisión, durante la ejecución del contrato. Los mismos serán facturados a través de la unidad de facturación llamada "horas desarrollo".
22. Cumplir con la prestación del servicio en las calidades fijadas en las especificaciones técnicas y cumplir con las metas de servicio planteadas por la entidad buscando siempre una mejora continua.
23. Prestar el servicio de BPO en los lugares o municipios donde se lo indique la entidad, para ello deberá contar con la logística y personal requerido para cumplir con los indicadores mínimos de calidad del servicio.
24. Contar con la licencia vigente de cada uno de los softwares que destine para la prestación del servicio.
25. El contratista deberá salvaguardar la seguridad y confidencialidad de las bases de datos y todo tipo de información que se recolecte de los ciudadanos, en el ejercicio de los

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

servicios prestados durante la ejecución del contrato. Asimismo, el contratista deberá entregar a la Agencia Nacional de Minería los datos de la ciudadanía que fueron recolectados.

26. El contratista será el responsable de mantener la reserva y confidencialidad de la información a la que tenga acceso durante la ejecución del contrato, utilizando estos datos única y exclusivamente para los fines propios del objeto y alcance contractual. Todas las bases de datos, trabajo de investigación, información y otros, recopilada durante la ejecución del contrato son de propiedad de la Agencia Nacional de Minería, la cual deberá ser consolidada y entregada al supervisor del contrato en medios físicos o magnéticos conforme se le solicite y no podrá el contratista disponer de ella para ningún otro fin.
27. Las Demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del contrato.

6.3 POR PARTE DE LA AGENCIA:

1. Suministrar información necesaria, completa y oportuna para desarrollar el objeto del contrato.
2. Señalar en forma clara y expresa las pautas que debe seguir el contratista en sus actuaciones y los objetivos que debe proseguir.
3. Pagar al Contratista el valor del contrato en las condiciones pactadas.
4. Ejercer la supervisión para verificar el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones a que se compromete el contratista.
5. Dar respuesta oportuna a las solicitudes del contratista, definir las situaciones necesarias para la ejecución y adelantar los trámites a que haya lugar por su parte para garantizar la debida ejecución.
6. Verificar que la factura corresponda a la prestación de los servicios efectivamente prestados.
7. Expedir oportunamente el cumplido a satisfacción respectivo.
8. Modificar las cantidades y características perfiles. del personal, así como herramientas conforme a las necesidades operativas que surjan, previa evaluación y recomendación del supervisor del contrato y que se ajusten al objeto de este.
9. Suscribir el acta de liquidación del contrato.
10. Cumplir con las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento y ejecución contractual.

6.4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE DATOS PERSONALES:

1. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
2. Guardar confidencialidad respecto al tratamiento de los datos personales.
3. Dar tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
4. Obtener y entregar a la ANM el soporte de las autorizaciones otorgadas por parte de los beneficiarios del proyecto para el tratamiento de sus datos personales.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

- Devolver a la ANM como responsable del tratamiento de las bases de datos, los datos de carácter personal al igual que cualquier soporte en que conste alguno de ellos y que sea objeto de tratamiento.

6.5 OBLIGACIÓN DE MANTENER LA RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.

- Todas las bases de datos, trabajo de investigación, información y otros, recopilada durante la ejecución del contrato son de propiedad de la ANM, la cual deberá ser consolidada y entregada al supervisor del contrato en medios físicos o magnéticos conforme se le solicite y no podrá el contratista disponer de ella para ningún otro fin.
- Asimismo, se deberá garantizar la confidencialidad de la información, esta no podrá ser utilizada por los contratistas para su propio beneficio o de terceros no integrantes o beneficiarios del contrato, igualmente deberá garantizar que sus empleados, dependientes o subcontratistas mantengan reserva y confidencialidad de la información.

7. SUPERVISOR

LA ANM supervisará y controlará la correcta ejecución de la orden de compra a generar, por intermedio de la coordinadora del grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones o quien haga sus veces, o a quien el Ordenador del Gasto designe, lo cual, se realizará mediante correo electrónico institucional, quien asume la responsabilidad por el seguimiento y control del contrato, así como, la correcta y cabal ejecución de este. El apoyo a la supervisión por parte del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, lo realizará un contratista seleccionado del GAPCC.

Por su parte el Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas tendrá la supervisión del contrato por intermediación del Gerente del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, quien haga sus veces, o a quien el Ordenador del Gasto designe. Por su parte el apoyo a la supervisión se realizará por parte de un contratista seleccionado del GRCE.

Identificación de los supervisores:

- Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones
Bibiana Lissette Sandoval Báez (Coordinadora).

Correo electrónico: Bibiana.sandoval@anm.gov.co

Cel: 3108190910

- Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas
Jaime Alonso García Arango (Gerente)

Correo electrónico: jaime.garcia@anm.gov.co

Cel: 3138297936

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Identificación de los apoyos a la Supervisión:

1. Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones
 Juan Camilo Oquendo Bedoya (Contratista).
 Correo electrónico: juan.oquendo@anm.gov.co
 Cel: 3153433678

2. Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas
 Javier Oswaldo Peñaranda Melo (contratista)
 Correo electrónico: javier.penaranda@anm.gov.co
 Cel: 301337992

Para la correcta Supervisión de la orden de compra, el Supervisor designado deberá tener en cuenta lo previsto en el Acuerdo Marco de Precios BPO III y sus anexos, y normatividad vigente, quedando dentro de sus obligaciones:

a. Certificar el cumplimiento de la orden de compra, dentro de las condiciones exigidas; **b.** Revisar y aprobar los informes que deba rendir el proveedor; **c.** Autorizar con su firma los pagos que se deban efectuar al proveedor, en los términos del Acuerdo Marco de Precios, verificando previamente que éste se encuentre al día en el pago de sus aportes al sistema general de seguridad social en pensión, salud y riesgos laborales, para lo cual se deberá anexar las certificaciones expedidas por las entidades en las cuales se realizan dichos aportes **d.** Levantar y firmar las actas respectivas; **e.** Informar oportunamente a LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA y a COLOMBIA COMPRA EFICIENTE sobre los inconvenientes que se generen en la ejecución y liquidación de la orden de compra y los posibles incumplimientos en que incurra EL PROVEEDOR, **f.** Informar y solicitar oportunamente al ordenador del gasto de LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA la cancelación, adición, modificación o liquidación de la orden de compra, mediante documento debidamente motivado; **g.** Enviar copia de los soportes que den cuenta de la supervisión al Grupo de Contratación, para que hagan parte del expediente contractual.

Además de las obligaciones que por la índole y naturaleza del contrato le son propias, las consagradas en la Ley 1474 del 2011 y las establecidas en el Manual de Contratación de la Agencia, el Supervisor del contrato, o a quien el Ordenador del Gasto designe deberá:

1. Certificar el cumplimiento del objeto contratado, dentro de las condiciones exigidas.
2. Revisar y aprobar los informes de actividades que deba rendir EL CONTRATISTA.
3. Autorizar con su firma los pagos que deban efectuarse a EL CONTRATISTA.
4. Levantar y firmar las actas respectivas.
5. Informar oportunamente a LA AGENCIA sobre el desarrollo del presente contrato y sobre cualquier incumplimiento en que pueda incurrir EL CONTRATISTA.
6. Informar y solicitar oportunamente al ordenador del gasto de LA AGENCIA la modificación o terminación unilateral, siempre y cuando tales hechos estén plenamente justificados.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

7. Comunicar los lineamientos, procedimientos y directrices que el contratista deba aplicar y acatar para el adecuado desarrollo de las actividades y asuntos que le sean asignados para el cumplimiento del contrato
8. Verificar como requisito para el pago, que EL CONTRATISTA se encuentre al día en sus aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, pensión, ARL y parafiscales, según corresponda, para lo cual se deberán anexar las certificaciones expedidas por las entidades en las cuales se realizan dichos aportes.
9. Enviar copia de todo lo actuado al Grupo de Contratación, con el fin de que todos aquellos documentos que corresponden a la ejecución contractual reposen en la carpeta original del contrato.
10. Verificar al momento de la presentación del informe mensual y una vez terminada la ejecución del contrato, que el contratista efectúe la entrega de los archivos físicos, magnéticos y a través del sistema de información adoptado por la entidad, utilizados en desarrollo de las actividades adelantadas, ya tramitadas.
11. Verificar la asignación del riesgo contractual e informar sobre cualquier situación que pueda generar modificación en dicho riesgo, con miras a adoptar las medidas pertinentes a que hubiere lugar.
12. Calificar la calidad del servicio, cuando EL CONTRATISTA lo solicite.
13. Verificar para la suscripción del acta de inicio, que el personal vinculado se encuentra afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, pensión, ARL y parafiscales, según corresponda.
14. Verificar que el contratista no se encuentra incurso en conflictos de intereses en asuntos relacionados con las obligaciones a ejecutar.
15. Verificar y aprobar las Hojas de vida (HV) de los candidatos previo a realizar el proceso de contratación
16. Solicitar al proveedor modificaciones del Anexo técnico (calidades, cantidades y herramientas) siempre que se justifique la necesidad y se guarde coherencia con el objeto contractual sin la necesidad de establecer un Otrosí
17. Presentar al grupo de Contratación el informe final de supervisión y liquidación del contrato, conforme a lo dispuesto en el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012, el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y el Manual de Contratación de la Agencia.

8. LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL PROVEEDOR Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, según el cual *“Las entidades estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través de los Acuerdos Marco de Precios vigentes”*, en concordancia con lo previsto por el **Artículo 2.2.1.2.1.2.9. Utilización del Acuerdo Marco de Precios**, que establece que, si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente lo disponga, y luego puede

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios, razón por la cual, al existir un Acuerdo Marco de Precios para la prestación de los servicios de BPO, para la atención, interacción y relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM en los canales previstos por la entidad y lugares de ejecución señalados en el presente documento, junto con las herramientas y especificaciones técnicas, es por ello que la ANM se encuentra obligada a contratar el servicio requerido mediante esta modalidad de selección de contratista, de conformidad con lo previsto por los artículo en mención.

9. EL VALOR ESTIMADO DE LA ORDEN DE COMPRA Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO

9.1. VALOR ESTIMADO DE LA ORDEN DE COMPRA

El presupuesto oficial para la presente Orden de Compra a generar en la TVEC (Tienda Virtual Estado Colombiano) asciende a la suma de hasta **CUATRO MIL OCHOCIENTOS DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS VEINTE MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO M/CTE (\$4.819.620.975)**, incluido IVA y todos los costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a que hubiere lugar.

El valor final de la orden de compra corresponderá a la oferta de menor valor, que cumpla con todos los requisitos, de acuerdo con las cantidades y calidades en los perfiles y herramientas a contratar requeridas en la ficha técnica, para la ejecución del contrato, conforme a las necesidades del proceso en virtud del acuerdo marco y los resultados propios del proceso teniendo en cuenta los precios más benéficos para la entidad. De este modo, el valor final de la orden de compra no estará limitado al presupuesto oficial inicialmente establecido.

En consecuencia, el valor final del contrato podrá ajustarse en función de las cantidades y calidades y procesos de selección que establezca CCE en desarrollo del AMP y conforme al servicio y necesidades que se requieran para garantizar el cumplimiento del objeto contractual, **NO POR EL PRESUPUESTO TOTAL DE LOS RUBROS PRESUPUESTAES, NI LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL CON LOS QUE CUENTA LA ANM**, lo anterior se establece, sin que dicho ajuste implique una modificación sustancial del alcance del contrato.

Cabe resaltar que conforme lo anterior, en caso de generarse una eficiencia entre el valor del presupuesto oficial estimado y el valor final de la orden de compra, estos recursos podrán ser liberados y utilizados en la ejecución de otras necesidades propias de las dependencias que hacen parte de esta contratación.

En caso de que durante la ejecución del proceso se generen remanentes o ahorros no utilizados, ya sea por ajustes en las cantidades, reducción de costos operativos o no ejecución total de los recursos asignados, dichos remanentes serán de uso exclusivo de la Agencia Nacional de Minería (ANM). La ANM podrá disponer de estos saldos, reservándose el derecho de liberarlos, de acuerdo con sus necesidades y objetivos institucionales, sin que dichos valores impliquen una modificación del objeto o condiciones del contrato. El contratista y la ANM acuerdan que cualquier ajuste en las cantidades y calidades de los servicios prestados, así como en el valor total del contrato, será llevado a cabo de

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

acuerdo con la normativa aplicable, bajo los principios de legalidad, economía y transparencia, y con la debida justificación técnica, jurídica y financiera.

Por último, el valor de la orden de compra podrá ser adicionada en la ejecución del contrato si las dependencias contratantes identifican una necesidad sobreviniente, que será debidamente justificada y cursará el debido proceso de una solicitud de adición que no podrá superar en todo caso el 50% del valor total de la orden de compra inicial.

Nota: Se aclara que la carga impositiva se aplicara de acuerdo con el perfil tributario del adjudicatario y a la naturaleza del contrato conforme al Estatuto Tributario Vigente.

JUSTIFICACIÓN

Considerando la cantidad de empresas en el mercado de Contact Center y la diversidad de opciones para la prestación de los servicios requeridos por la Agencia Nacional de Minería, el Grupo de Atención Ciudadana y Comunicaciones, junto con el Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, realizó un estudio de mercado del sector. Este análisis se basó en el envío de solicitudes de cotización a diversas empresas reconocidas en la industria y con un notable crecimiento en los últimos años en Colombia.

La solicitud incluyó un documento con las condiciones técnicas necesarias para garantizar un servicio de calidad, con el fin de que las empresas enviaran información detallada por unidad. Dichas solicitudes se enviaron por correo electrónico el catorce (14) de septiembre de 2024 a empresas representativas del sector BPO, con el propósito de obtener información relevante sobre sus ofertas y condiciones comerciales.

Las empresas consideradas fueron:

- Domina Entrega Total S.A.S.
- Cobranza Nacional de Créditos S.A.S. (Conalcréditos – Conalcenter BPO)
- Emtelco S.A.S.
- Konecta Group S.A.S.

Esta información permitió recopilar información suficiente para un análisis comparativo. Se identificó que la propuesta de Domina Entrega Total S.A.S. presentaba valores significativamente más altos en comparación con las demás ofertas y no incluía la totalidad de los ítems requeridos para la operación. Por esta razón, el análisis de precios se centró en las cotizaciones enviadas por Cobranza Nacional de Créditos S.A.S., Emtelco S.A.S. y Konecta Group S.A.S.

Tras una validación técnica, se determinó la viabilidad de utilizar los precios de **diecinueve** (19) ítems, los cuales fueron cuidadosamente evaluados para establecer una comparación objetiva y obtener valores de referencia para la contratación del servicio en el período proyectado.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

Cabe destacar que, aunque las cotizaciones solicitadas por la ANM se proyectaron para 2025, Emtelco S.A.S. indicó que sus precios correspondían a 2024. En consecuencia, se procedió a indexar dicha cotización utilizando como referencia la variación del SMMLV para 2025 y el IPC a diciembre de 2024, siguiendo los lineamientos de actualización del catálogo del AMP– Servicios BPO III - CCENEG-079-01-2024.

Este análisis comparativo fue fundamental para comprender las dinámicas del mercado y tomar decisiones informadas en relación con la contratación del servicio.

Asimismo, se llevó a cabo una consulta de órdenes de compra emitidas por otras entidades que realizaron la metodología del Acuerdo Marco II, con el propósito de ampliar el análisis y contar con referencias adicionales que respaldaran la evaluación de costos y condiciones del mercado.

El estudio comparativo de estas órdenes resultó fundamental para comprender la dinámica de negociación bajo el Acuerdo Marco, evidenciar la coherencia de las ofertas recibidas en el presente proceso y garantizar que las condiciones pactadas fueran acordes con los parámetros del mercado.

Entidad	Orden De Compra	Fecha de la Orden	Acuerdo Marco	Link
ANT (Agencia Nacional de Tierras)	122856	19/12/2023	BPO II	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/122856
ICETEX (Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior.)	105689	01/03/2023	BPO II	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/105689
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	87190	24/03/2022	BPO II	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/87190
UARIV (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas)	106817	24/03/2023	BPO II	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/106817
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	122240	12/12/2023	BPO II	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/122240

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

*Los precios de las órdenes de compra se actualizaron a la vigencia 2025, utilizando las reglas establecidas en la cláusula 9.2 Actualización de precios de los Servicios BPO del documento de cláusulas del AMP – Servicios BPO II¹.

Adicionalmente, para la determinación del presupuesto, también se tomó como referencia el catálogo de precios del Acuerdo Marco de Precios (AMP) – Servicios BPO III, identificado con el código CCENEG-079-01-2024. En este proceso, se calculó el promedio de los precios techo establecidos en dicho catálogo, con el fin de obtener un valor de referencia que permitiera proyectar el costo total del servicio.

El cálculo del presupuesto, el cual se detalla en el estudio de sector, se realizó mediante la estimación de un promedio por cada servicio incluido en el análisis, tomando en cuenta los precios previamente relacionados y considerando las cantidades requeridas, así como el plazo estimado de ejecución. Este enfoque permitió establecer un parámetro de comparación entre las diferentes ofertas y asegurar que el presupuesto se alineara con las condiciones del mercado, garantizando así la transparencia y la eficiencia en la asignación de recursos.

Los resultados obtenidos reflejan un análisis detallado de los costos proyectados para cada ítem, proporcionando una base objetiva para la toma de decisiones en el marco de la contratación de los servicios BPO. De esta manera, se logró una estimación presupuestal fundamentada en criterios técnicos y en los valores promedio del mercado, lo que contribuye a la optimización de los recursos y a la adecuada planificación financiera.

1.1. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Para la ejecución del presente contrato, la Agencia Nacional de Minería, a través del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, y la Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera - Grupo Regalías y Contraprestaciones Económicas, dispone de los siguientes certificados de disponibilidad presupuestal.

PRESIDENCIA: GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES ha destinado hasta **CUATRO MIL SETECIENTOS TREINTA MILLONES (\$4.730.000.000)** con cargo a recursos de gastos generales de inversión:

Concepto de Gasto	Rubro Presupuestal	Tipo Recurso	Total CDP
Documentos metodológicos fortalecimiento de la implementación del	.C-2199-1900-9-53105B-2199057-02	PROPIOS 21	\$ 4.730.000.000

¹ https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/cce-025-amp-2021.pdf

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

modelo de planeación estratégica de la ANM a nivel nacional	C-2199-1900-9-53105B-2199065-02		
No. CDP: 72125		Fecha expedición: 05/ 02/2025	VALOR TOTAL DEL C.D.P. \$ 4.730.000.000

VICEPRESIDENCIA SEGUIMIENTO CONTROL Y SEGURIDAD MINERA - GRUPO REGALÍAS Y CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS

VICEPRESIDENCIA SEGUIMIENTO CONTROL Y SEGURIDAD MINERA - GRUPO REGALÍAS Y CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS ha destinado hasta **CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA MIL PESOS (\$432.640.000)** con cargo a recursos de gastos generales de inversión:

Concepto de Gasto	Rubro Presupuestal	Tipo Recurso	Total, CDP
Servicio de asistencia técnica - mejoramiento del recaudo de una renta minera justa a través de las contraprestaciones económicas derivadas del proceso minero a nivel nacional	. C-2104-1900-14 - 40302A-2104031-02	PROPIOS 21	\$ 432.640.000
No. CDP: 39225		Fecha expedición: 21/01/2025	VALOR TOTAL DEL C.D.P. 432.640.000

9.1.1. Distribución presupuestal por ítem a contratar:

El Presupuesto oficial establecido para la presente contratación, se encuentra distribuido, según la fuente de financiación, de la siguiente manera:

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO		VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS		FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

DEPENDENCIA	RUBRO	DESCRIPCIÓN	NRO CDP	VALOR	FECHA DE EMISIÓN
Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones	C-2199-1900-9-53105B-2199057-02	Documentos metodológicos - fortalecimiento de la implementación del modelo de planeación estratégica de la ANM a nivel nacional	72125	\$ 4.600.000.000	05/02/2025
Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones	C-2199-1900-9-53105B-2199065-02	Servicios de información implementados - fortalecimiento de la implementación del modelo de planeación estratégica de la ANM a nivel nacional	72125	\$ 130.000.000	05/02/2025
Vicepresidencia Seguimiento Control y Seguridad Minera - Grupo Regalías y Contraprestaciones Económicas	C-2104-1900-14-40302A-2104031-02	Servicio de asistencia técnica - mejoramiento del recaudo de una renta minera justa a través de las contraprestaciones económicas derivadas del proceso minero a nivel nacional	39225	\$432.640.000	21/01/2025
TOTAL				\$ 5.162.640.000	

Para determinar la distribución presupuestal a tener en cuenta al momento de generar la respectiva orden de compra se promedió a identificar por ítem la fuente de financiación y el número de CDP a afectar, según la necesidad que se pretende satisfacer en el presente AMP - BPO III, tal como se detalla a continuación:

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

INFORMACIÓN GENERAL					VALORES TOTALES			
No.	CÓDIGO DEL SERVICIO	PRODUCTO	CANTIDAD TIEMPO	CANTIDAD	PROMEDIO UNITARIO ANTES DE IVA	VALOR MENSUAL ANTES DE IVA	VALOR TOTAL ANTES DE IVA	CDP
1	IT-BPO-29-66	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada), Agente técnico, Front office con herramienta, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 1	8	1	\$ 8.394.578	\$ 8.394.578	\$ 67.156.624	72125
2	IT-BPO-27-36	Agente Front Office, Agente técnico, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 1	8	2	\$ 6.241.066	\$ 12.482.132	\$ 99.857.056	72125
3	IT-BPO-27-46	Agente Front Office, Agente técnico, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 2	8	7	\$ 6.280.655	\$ 43.964.582	\$ 351.716.656	72125
4	IT-BPO-27-56	Agente Front Office, Agente técnico, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 3	8	12	\$ 6.302.323	\$ 75.627.876	\$ 605.023.008	72125
5	IT-BPO-27-66	Agente Front Office, Agente profesional, Economía, administración, contaduría y afines, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 1	8	5	\$ 9.327.847	\$ 46.639.235	\$ 373.113.880	72125
6	IT-BPO-27-76	Agente Front Office, Agente profesional, Economía, administración, contaduría y afines, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 2	8	6	\$ 9.388.760	\$ 56.332.560	\$ 450.660.480	72125
7	IT-BPO-27-86	Agente Front Office, Agente profesional, Economía, administración, contaduría y afines, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 3	8	3	\$ 9.423.697	\$ 28.271.091	\$ 226.168.728	72125
8	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API Setup	1	1	\$ 4.320.235	\$ 4.320.235	\$ 4.320.235	72125
9	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API API	8	1	\$ 1.281.508	\$ 1.281.508	\$ 10.252.064	72125

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS				CÓDIGO: APO1-P-001-F-040			
	FORMATO				VERSIÓN: 2			
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS				FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024			

10	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	8	500	\$ 237	\$ 118.500	\$ 948.000	72125
11	IT-BPO-13-1	Mailing	8	10000	\$ 26	\$ 260.000	\$ 2.080.000	72125
12	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound, Outbound entre fijos en ciudades principales	8	1000	\$ 40	\$ 40.000	\$ 320.000	72125
13	IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound, Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	8	1000	\$ 77	\$ 77.000	\$ 616.000	72125
14	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound, Outbound de fijo a larga distancia nacional	8	1000	\$ 66	\$ 66.000	\$ 528.000	72125
15	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound, Outbound de fijo a celular	8	1000	\$ 44	\$ 44.000	\$ 352.000	72125
16	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	8	500	\$ 118	\$ 59.000	\$ 472.000	72125
17	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service), SMS en doble vía	8	5000	\$ 30	\$ 150.000	\$ 1.200.000	72125
18	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	1	200	\$ 139.062	\$ 27.812.400	\$ 27.812.400	72125
19	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo, Licenciamiento de ofimática	8	63	\$ 112.099	\$ 7.062.237	\$ 56.497.896	72125
20	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	8	1	\$ 102.592	\$ 102.592	\$ 820.736	72125
21	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional, Jornada Ordinaria, Zona 1, Con herramienta	8	1	\$ 16.116.802	\$ 16.116.802	\$ 128.934.416	72125
22	IT-BPO-27-6	Agente Front Office, Agente general, Jornada Ordinaria, Platino, Zona 1	8	1	\$ 4.254.598	\$ 4.254.598	\$ 34.036.784	72125
23	IT-BPO-26-36	Agente en la Entidad Compradora o Back Office, Agente técnico, Jornada Ordinaria, Platino, zona 1	8	9	\$ 6.217.455	\$ 55.957.095	\$ 447.656.760	72125

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		CÓDIGO: APO1-P-001-F-040	
	FORMATO		VERSIÓN: 2	
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS		FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024	

24	IT-BPO-26-66	Agente en la Entidad Compradora o Back Office, Agente profesional, Economía, administración, contaduría y afines, Jornada Ordinaria, Platino, zona 1	8	10	\$ 8.745.765	\$ 87.457.650	\$ 699.661.200	72125	
25	IT-BPO-26-66	Agente en la Entidad Compradora o Back Office, Agente profesional, Economía, administración, contaduría y afines, Jornada Ordinaria, Platino, zona 1	8	6	\$ 8.745.765	\$ 52.474.590	\$ 419.796.720	39225	
							VALOR ANTES DE IVA	\$ 4.010.001.643,00	
							IVA 19%	\$ 761.900.312,00	
							TOTAL IVA INCLUIDO	\$ 4.771.901.955,00	
							Impuesto de timbre (Decreto 0175 de 2025)	\$ 47.719.020,00	
							TOTAL IVA INCLUIDO (Impuesto de timbre)	\$ 4.819.620.975,00	

9.2. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO:

De conformidad con lo señalado en la cláusula doce (12) del Acuerdo Marco de Precios BPO-III, el Proveedor deberá facturar) del Acuerdo Marco de Precios BPO. III, el Proveedor deberá facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días calendario siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago:

- (i) Informe de la prestación de los servicios BPO.
- (ii) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

(iii) De conformidad con la Ley 2024 de 2020, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

Nota: Este trámite será realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, por tratarse directamente de un tema presupuestal sujeto a programación en el PAC, por tal motivo, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

(iv) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.

(v) Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio.

(vi) Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros. Para el pago de la última factura, es necesario que el proveedor aporte los soportes documentales que evidencien que se encuentra a paz y salvo con el pago de la liquidación del o los trabajadores que prestaron el servicio en la Orden de Compra o en su defecto el certificado emitido por el revisor fiscal o representante legal que demuestre la continuidad de la relación laboral con los trabajadores posterior a la terminación de la Orden de Compra. Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian y normativa complementaria, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución.

En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor.

El Proveedor debe publicar copia de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano máximo dentro de los OCHO (8) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha de presentación de la factura. Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar la factura dentro de los tres (3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los Treinta (30) días calendario siguientes.

Si al realizar la verificación completa de una factura se establece que esta no cumple con la totalidad de los requisitos, la Entidad Compradora solicitará las correcciones al Proveedor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al rechazo; el término de Treinta (30) días calendario empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

La Entidad Compradora deberá entregar el Comprobante de Pago, incluyendo detalle de descuentos y retenciones realizados al Proveedor y publicarlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles siguientes al pago efectivo.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de que la entidad compradora se encuentre en mora en el pago de uno o más facturas debidamente emitidas por el proveedor, se causarán los siguientes efectos: (i) Si se encuentra en mora en el pago por 60 días calendario, el proveedor está en la facultad de suspender la prestación del servicio hasta tanto la Entidad Compradora no se ponga al día en la cancelación de los pagos en mora; (ii) Colombia Compra Eficiente dará aplicación al trámite interno y en el evento que proceda comunicará de la mencionada situación a los organismos de control pertinentes.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

El **PROVEEDOR** deberá remitir con la factura además del reporte general, los soportes de pago de seguridad social del personal a su cargo y los demás documentos requeridos para el pago.

Nota 1: Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan de los documentos requeridos para el pago, el término para el pago empezará a contarse únicamente desde la fecha en que se haya aportado el último de los documentos.

Nota 2: Se entienden incluidos como parte del precio todos los impuestos, derechos, tasas, gastos directos o indirectos y contribuciones que se generen con ocasión o como efecto de la orden de compra a generar en la TVEC, los cuales corren a cargo del **PROVEEDOR**.

Nota 3: Los pagos quedan sujetos igualmente al cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar, a la expedición de la obligación y orden de pago SIIF, y a la aprobación del Programa Anual mensualizado de Caja – PAC, Los documentos soporte para el pago deberán ser avalados por el supervisor del contrato.

10. EL ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

De conformidad con las disposiciones del artículo 4º de la ley 1150 de 2007 y de los artículos 2.2.1.1.1.6.1, 2.2.1.1.1.6.3 y el numeral 2º del artículo 2.2.1.2.5.2 del Decreto 1082 de 2015; para este proceso de contratación se tendrán en cuenta los riesgos contemplados para el acuerdo marco de precios BPO - III

11. LAS GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: APO1-P-001-F-040
	FORMATO	VERSIÓN: 2
	ESTUDIOS PREVIOS- OPERACIÓN SECUNDARIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	FECHA VIGENCIA: 25/Jun./2024

De conformidad con la cláusula 17 del acuerdo marco de precios BPO III en concordancia con lo señalado por el inciso 2° del artículo 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015, la ANM no deben exigir para la operación secundaria a realizar en la Tienda Virtual del Estado colombiano, garantías adicionales a las solicitadas por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente en el proceso de selección de proveedores del Acuerdo Marco de Precios en mención.

**12. PROCESO DE CONTRATACIÓN INCLUIDO EN EL PLAN DE ADQUISICIONES:
SI_X_ NO_____.**

Se certifica que la operación secundaria que se pretende adelantar se encuentra incluida en el plan de acción y en el plan Anual de adquisiciones para la vigencia 2025.

Se firma en Bogotá D.C.


BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BAÉZ

Coordinadora Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones


JAIME ALONSO GARCIA ARANGO

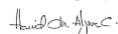
Gerente del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas


JUAN CAMILO OQUENDO BEDOYA
Apoyo a la Supervisión
Contratista GAPCC


JAVIER OSWALDO PEÑARANDA
Apoyo a la Supervisión
Contratista GRCE

Proyectó: Fredy Alejandro Rico Parra – Contratista GAPCC 

Revisión Financiera: Francy Flórez, contratista grupo de Contratación, 

Hamid Aljure Castro, contratista GAPCC 

Revisión Jurídica: Paula Andrea Piñeros Cuesta- Contratista grupo de contratación 

Revisión Oficina de Tecnología e Información: Paolo Orlando Bonilla Rodríguez contratista OTI: 

Sonia Ochoa Sanabria Contratista OTI. 