Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 al 30 de abril 2026

ORDEN DE COMPRA N° 160113

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Clasificada

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 al 30 de abril 2026

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

01 al 30 de abril 2026

Clasificada

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 01 al 30 de abril de 2026
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	3

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 160113, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1 Contratados en el mes
1.2 Inducción Corporativa
1.3 Actividades de capacitación

2 Implementación Tecnológica

2.1 Entrega de Equipos de Cómputo y periféricos
2.2 Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.3 Horas de Desarrollo
2.4 Nuevas iniciativas

3. Canales de Atención

3.1 Envió de SMS y Mailling, Voz
3.2 Total interacciones

4. Facturación

4.1 Novedades

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 2 de febrero de 2026 número 160113, se presenta el personal que presto los servicios en el mes de marzo por ciudades:

Contrataciones por ciudades:

Ciudad	Cantidad
Bogotá	14
Nobsa	2
Medellín	2
Bucaramanga	2
Popayán	2
Monteria	1
California	1
Marmato	1
Caucasia	1
Valledupar	1
Chiquinquirá	0
Manizales	1
Pasto	1

Ciudad	Cantidad
Cali	1
Quibdó	1
Cartagena	1
Tuluá	1
Cúcuta	1
Santa Rosa del Sur	1
El Bagre	1
Ubaté	1
El Zulia	1
Villavicencio	1
Florencia	1
Barbacoas	1
Ibagué	1
Total general	**42**

Tabla 1 distribución agentes por ciudad

Para el caso de Chiquinquirá, el agente en licencia no ha sido reemplazado, en espera de confirmación de la Entidad.

Detalle del ingreso por perfil, agente, ciudad y fecha:

Item	Zona	Punto de Atención	Perfil	nombre	Fecha de Ingreso	Tipo
1	1	Bogotá	Técnico	MOGOLLON PRADA JIMMY ALEXANDER	11/02/2026	CONTRATADO
1	1	Bogotá	Técnico	NAVARRO HERNANDEZ JEHINER	11/02/2026	CONTRATADO
1	1	Bogotá	Técnico	BORJA BASANTA KATY JULIETH	12/02/2026	CONTRATADO
1	1	Bogotá	Técnico	YAJAIRA VARGAS TORRES	16/02/2026	CONTRATADO
1	1	Bucaramanga	Técnico	MÓNICA ANDREA CASTELLANOS JOYA	16/02/2026	CONTRATADO
1	1	Cartagena	Técnico	YONEIDA YUMALY	17/02/2026	CONTRATADO
2	2	Popayán	Técnico	GUEVARA MUÑOZ GINA PAHOLA	11/02/2026	CONTRATADO
2	2	Villavicencio	Técnico	JARAMILLO CANTOR INGRID CAROLINA	13/02/2026	CONTRATADO
3	3	Quibdó	Técnico	SERNA MARTINEZ ALEXANDER	11/02/2026	CONTRATADO
3	3	Florencia	Técnico	DE LA VEGA GUZMAN ANDRES MAURICIO	24/02/2026	CONTRATADO
3	3	El Bagre	Técnico	TOLOZA ALMANZA CAMILA ANDREA	24/02/2026	CONTRATADO
3	3	Marmato	Técnico	BENAVIDES LONDOÑO DULCE MARIA DE L	24/02/2026	CONTRATADO
3	3	Caucasia	Técnico	HUERTAS GUTIERREZ TATIANA	24/02/2026	CONTRATADO
3	3	Ubaté	Técnico	SIERRA RINCON MARIA JOSE	24/02/2026	CONTRATADO
4	1	Bogotá	Profesional	RODELO MIRANDA MARA JOSE	12/02/2026	CONTRATADO
4	1	Bogotá	Profesional	RAISHA YUBRAN CRISSIEN	11/02/2026	CONTRATADO
4	1	Bogotá	Profesional	CASSIANI CONDE JORGE LUIS	12/02/2026	CONTRATADO
4	1	Bogotá	Profesional	FANDIÑO MARTINEZ MARIA ALEJANDRA	17/02/2026	CONTRATADO
4	1	Medellín	Profesional	ALEJANDRA URIBE MORENO	17/02/2026	CONTRATADO
4	1	Bucaramanga	Profesional	BADILLO QUINTERO JULIETH ANDREA	17/02/2026	CONTRATADO
4	1	Cali	Profesional	GONZALEZ LOPEZ OLGA LUCIA	17/02/2026	CONTRATADO
5	2	Popayán	Profesional	GUTIERREZ SANDOVAL YOHN HENRY	11/02/2026	CONTRATADO
5	2	Pasto	Profesional	VELA ZAMBRANO ANDRES FELIPE	17/02/2026	CONTRATADO
5	2	Cúcuta	Profesional	ROSALBA YANETH SALDAÑA GARCIA	17/02/2026	CONTRATADO
5	2	Ibagué	Profesional	HERNANDEZ BARRIOS JAVIER CAMILO	17/02/2026	CONTRATADO
5	2	Nobsa	Profesional	LEDEZMA GAITAN MARIBEL	17/02/2026	CONTRATADO
5	2	Manizales	Profesional	SALAZAR BOTERO VALENTINA	17/02/2026	CONTRATADO
6	3	Valledupar	Profesional	MEJIA MARTINEZ ANDREA JULIETH	17/02/2026	CONTRATADO
7	1	Bogotá	General	RODRIGUEZ XIMENA ANDREA	17/02/2026	CONTRATADO
8	2	Nobsa	General	ROJAS ACEVEDO MAIRA CARIME	3/03/2026	CONTRATADO
8	2	Santa Rosa del Su	General	OLAYA NIÑO KELLY JOHANA	23/02/2026	CONTRATADO
8	2	El Zulia	General	MOGROVEJO CACERES GLADYS YULITZA	23/02/2026	CONTRATADO
9	3	California	General	PAIPA GUERRERO LUIS ARTURO	26/02/2026	CONTRATADO
9	3	Barbacoas	General	RINCON QUIÑONES JESUS DAVID	26/02/2026	CONTRATADO
10	1	Medellín	Coordinador	OQUENDO BEDOYA JUAN	19/02/2026	CONTRATADO
11	3	Tuluá	Gerente	RAMIREZ VELANDIA FERNANDO	10/02/2026	CONTRATADO
18	1	Bogotá	Técnico	INGRID JOHANA CELY SOLER	23/02/2026	CONTRATADO
18	1	Bogotá	Técnico	ANYI CAROLINA CUELLAR TOVAR	23/02/2026	CONTRATADO
18	1	Bogotá	Técnico	GEOVANNY BEJARANO	23/02/2026	CONTRATADO
4	1	Bogota	Profesional	ALFONSO HERMIDA CEPEDA - TECNICO	16/02/2026	CONTRATADO
4	1	Bogota	Profesional	SALCEDO RAMOS ALBERTO RAFAEL	16/02/2026	CONTRATADO
2	2	Monteria	Técnico	SALGADO ORTIZ KARINA PAOLA	2/03/2026	CONTRATADO

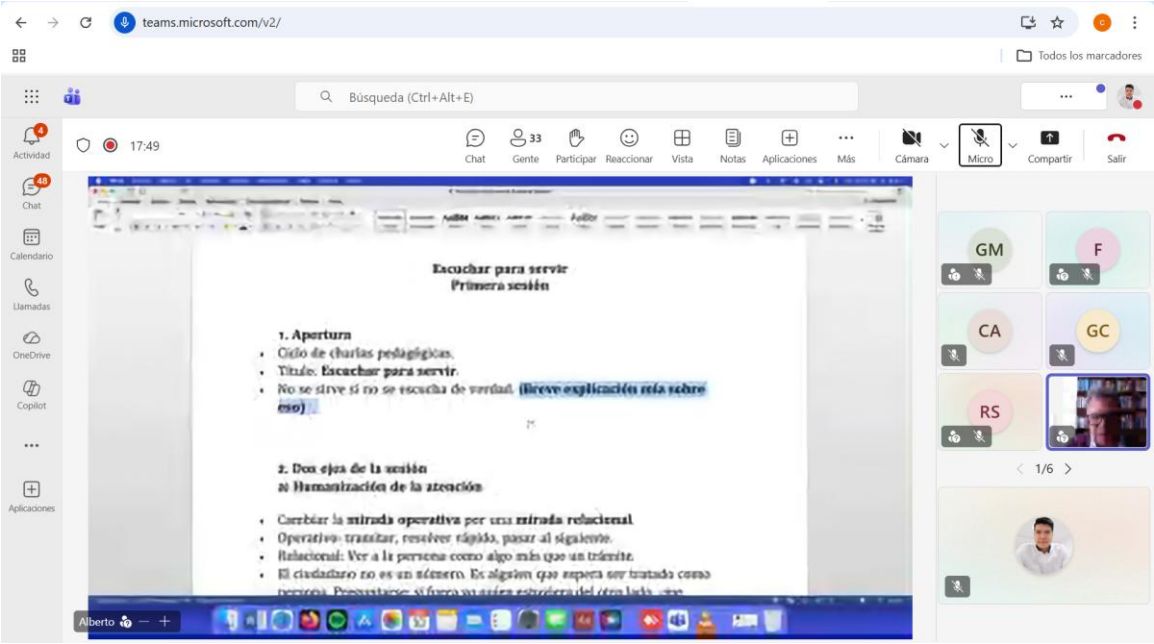
Tabla 2 Fecha de ingreso

Clasificada

1.3 Actividades de capacitación

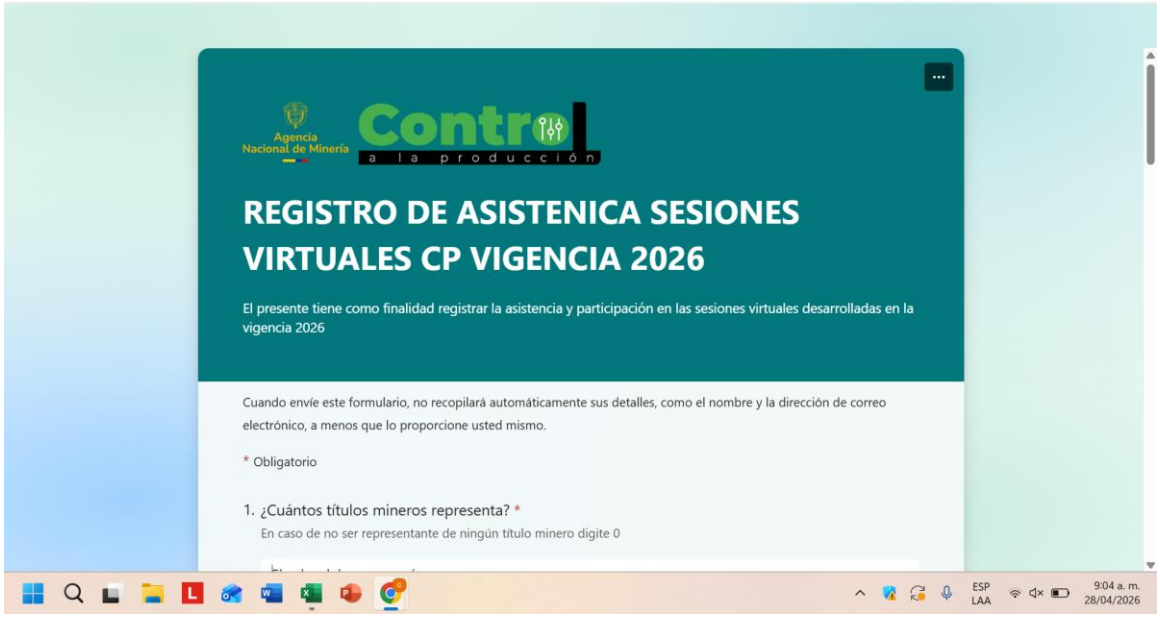
Del lado del cliente (ANM) se realizaron en el mes las siguientes capacitaciones orientadas a todo el personal:

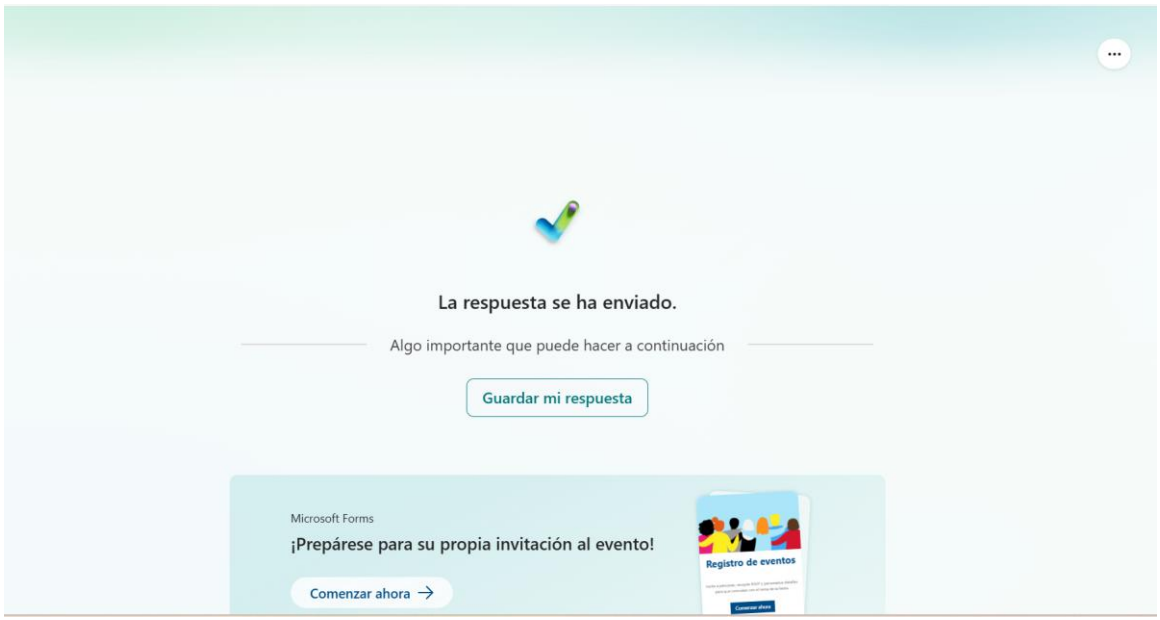
No	Fecha	Hora	Nombre	Organizador	Asistencia Si/No	Soporte
1	10/04/26	8:00 a 10:30	Capacitación enfoque al servicio (Humanización de la atención)	Javier Alexander Torres Diaz / Alberto Salcedo	Si	Asistencia Teams / captura
2	28/04/26	9:00 a 11:00	CV: Capacitación general de Control a la Producción - Personal Atención al Ciudadano	Control Producción	Si	Asistencia teams captura
3	29/04/2026	10:30 a 12:00	Sistema Integrado de Gestión en sus componentes de calidad, ambiental y SST.	Camilo Hernández Barrios	Si	Asistencia teams captura
4	30/04/2026	8:00 a 9:00	Capacitación Riesgos de Corrupción	María José Sierra Rincón	Si	Asistencia teams captura

1. 

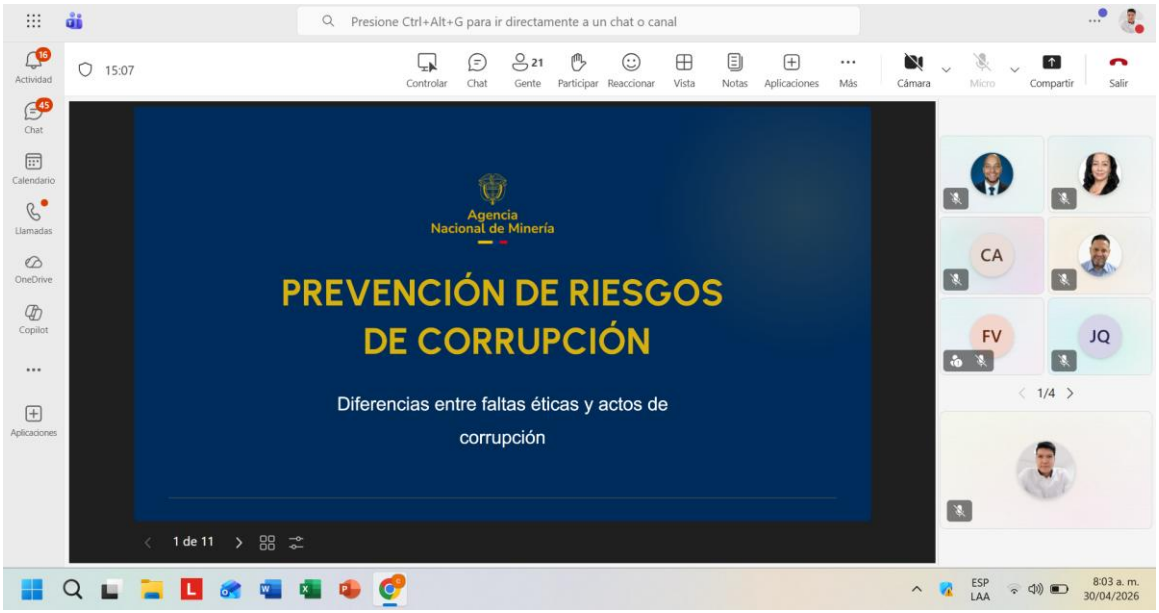
Clasificada

2.


Agencia Nacional de Minería
Control a la producción
REGISTRO DE ASISTENICA SESIONES VIRTUALES CP VIGENCIA 2026
El presente tiene como finalidad registrar la asistencia y participación en las sesiones virtuales desarrolladas en la vigencia 2026
Cuando envíe este formulario, no recopilará automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.
* Obligatorio
1. ¿Cuántos títulos mineros representa? *
En caso de no ser representante de ningún título minero digite 0
ESP LAA
9:04 a. m. 28/04/2026


La respuesta se ha enviado.
Algo importante que puede hacer a continuación
Guardar mi respuesta
Microsoft Forms
¡Prepárese para su propia invitación al evento!
Comenzar ahora
Registro de eventos

3.

4. 

2. Implementación Tecnológica

2.1. Entrega de equipos de cómputo y periféricos

Por parte del grupo ASD, se coordinó la entrega de computador portátil y periféricos necesarios para la realización de las labores del personal con las características básicas para el funcionamiento:

HP Probook 650 G5

Procesador:	Intel ® Core ™ i7-8665U CPU @1.80GHz 1.99 GHz
RAM Instalada:	8,00 GB
Tipo de sistema:	Sistema operativo de 64 bits, procesador x64
Medios:	SSD
Tipo de bus:	NVMe
Capacidad:	953 GB
Tipo:	Básico
Edición:	Windows 11 Pro
versión:	23H2

Imagen 7 especificaciones de equipos de computo

Relación de envío:

Se encuentra abastecido al 100% del personal con los elementos requridos.

2.2. Troncal SIP

Se realiza el consumo por medio de las troncales sin novedades.

Llamadas Salientes Completadas por Fechas

Campaña	*'SALIENTE_MINERIA->'*	Desde	*2026-04-01 00:00:00.0*
Agente	*'Alan.Gomez','Andrea.Rodriguez','Angela.*	Hasta	*2026-04-30 23:59:59.0*

Fecha	Cantidad de Llamadas
01/04/2026	54
06/04/2026	6
07/04/2026	44
09/04/2026	13
10/04/2026	23
13/04/2026	24
14/04/2026	12
15/04/2026	26
16/04/2026	20
20/04/2026	1
21/04/2026	1
22/04/2026	1
24/04/2026	12
28/04/2026	3
29/04/2026	5
30/04/2026	2

Imagen 8 troncal

Clasificada

2.3. Horas de Desarrollo

En el mes de abril no se realizaron consumos de horas de desarrollo.

2.4. Elasticidad

De acuerdo a la necesidad de la operación, se continúa con la planta y las 3 personas de elasticidad conforme a los ítems del Acuerdo Marco. Es importante precisar que, debido a que estas últimas ya se normalizaron en la operación, en la factura de abril se cobrarán en sus ítems correspondientes y no en los de elasticidad como el mes pasado.

2.4 Nuevas iniciativas

Se realizó la cotización de ítems relacionados con la movilidad de la estrategia PAL para una eventual adición-modificación de OC.
Se gestionó el escalamiento de cambio de ARL con el equipo de gestión humana, para un colaborador de la orden.

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing

Durante el mes de abril, se generó por parte de la entidad el cargue de la base de datos de destinatarios nacional, de los cuales se les enviaron un total de 5.375 SMS, 2.357 Mailing y 199 mensajes de voz.

SMS:

DESCRIPCIÓN SMS		
FECHA	CAMPAÑA	SMS ENVIADOS
1-abr	EVENTO DE FORMALIZACIÓN MINERA	972
4-abr	EVENTO DE FORMALIZACIÓN MINERA	972
6-abr	EVENTO DE FORMALIZACIÓN MINERA	972
6-abr	RECORDATORIO EV. FORMALIZACIÓN MIN.	169
7-abr	CAPACITACIÓN ZETA UBATÉ	150
15-abr	AUDIENCIA PÚBLICA PUERTO BERRIO	110
20-abr	AUDIENCIA PÚBLICA PUERTO BERRIO	110
23-abr	ZETA BUCARAMANGA	425
27-abr	ZETA PASTO	341
27-abr	ZETA CALI	622
28-abr	ZETA IBAGUÉ	350
28-abr	AUDIENCIA PÚBLICA CAUCASIA	98
28-abr	AUDIENCIA PÚBLICA PUERTO LÓPEZ	84
TOTAL		5375

Tabla 4 Campañas SMS

Clasificada

MAILING:

DESCRIPCIÓN MAIL		
FECHA	CAMPAÑA	MAIL ENVIADOS
6-abr	CAPACITACIÓN ZETA UBATÉ	144
15-abr	AUDIENCIA PÚBLICA PUERTO BERRIO	22
22-abr	ZETA BUCARAMANGA	528
23-abr	ZETA BUCARAMANGA	528
27-abr	AUDIENCIA PÚBLICA PUERTO LÓPEZ	15
27-abr	AUDIENCIA PÚBLICA CAUCASIA	40
27-abr	ZETA PASTO	336
27-abr	ZETA CALI	393
27-abr	ZETA IBAGUÉ	351
TOTAL		2357

Tabla 5 Campañas Mailing

MENSAJES DE VOZ:

DESCRIPCIÓN VOZ		
FECHA	CAMPAÑA	VOZ ENVIADOS
15-abr	PRUEBA AUDIENCIA PÚBLICA PUERTO BERRIO	2
17-abr	AUDIENCIA PÚBLICA PUERTO BERRIO	83
24-abr	PRUEBA AUDIENCIA PÚBLICA PUERTO LÓPEZ	1
24-abr	PRUEBA AUDIENCIA PÚBLICA CAUCASIA	2
30-abr	AUDIENCIA PÚBLICA PUERTO LÓPEZ	77
30-abr	AUDIENCIA PÚBLICA PUERTO CAUCASIA	34
TOTAL		199

Tabla 6 Campañas VOZ

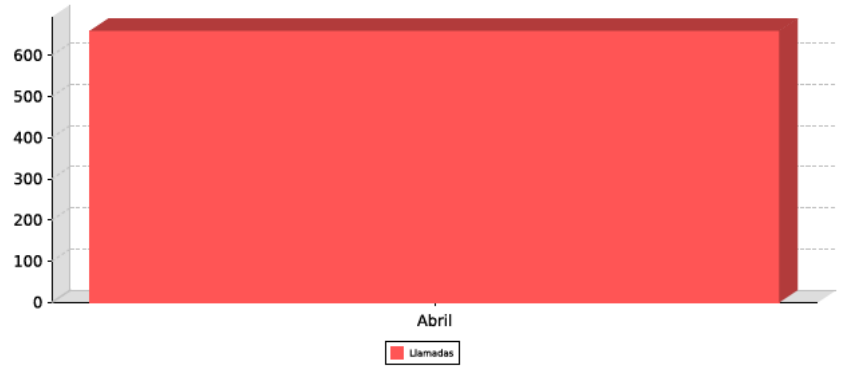
3.2 Total interacciones

Durante el mes de abril en el canal Telefónico, ingresaron 683 llamadas, se atendieron 660 llamadas y el abandono fue de 23 llamadas.

LLamadas Entrantes Completadas por Meses

Campaña	*'MINERIA_OP1<-','MINERIA_OP2<-'*	Desde	*2026-04-01 00:00:00.0*
Agente	*'Alan.Gomez','Andrea.Rodriguez','Angela.*	Hasta	*2026-04-30 23:59:59.0*

Mes	Cantidad de Llamadas
Abril	660
TOTAL	660



Análisis de Llamadas Entrantes No Atendidas

El presente informe detalla el comportamiento de las llamadas no atendidas durante el periodo del 01 al 30 de abril de 2026. Se observa un total de 23 llamadas perdidas:

Llamadas Entrantes No Atendidas por Fecha

Campaña	*'MINERIA_OP1<-','MINERIA_OP2<-'*	Desde	*2026-04-01 00:00:00.0*
		Hasta	*2026-04-30 23:59:59.0*

Fecha	Cantidad de Llamadas
06/04/2026	4
09/04/2026	1
10/04/2026	1
14/04/2026	1
15/04/2026	1
21/04/2026	7
22/04/2026	5
23/04/2026	1
27/04/2026	2
TOTAL	23

Clasificada

4. Facturación

4. Facturación

4.1Novedades

Los valores asociados al mes de abril cubren el personal y servicios contratados.

Nota: De acuerdo a la necesidad de la operación, se continúa con la planta y las 3 personas de elasticidad conforme a los ítems del Acuerdo Marco. Es importante precisar que, debido a que estas últimas ya se normalizaron en la operación, en la factura de abril se cobrarán en sus ítems correspondientes y no en los de elasticidad como el mes pasado.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 5 de mayo de 2026.

Juan Pablo Bermúdez Monsalve
Dirección de Cuenta Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de agosto al 31 agosto de 2025
V 1.0

ORDEN DE COMPRA N° 145211

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Clasificada

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de agosto al 31 de agosto de 2025
V 1.0

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

01 de agosto de 2025 al 31 de agosto de 2025

Clasificada

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 01 de agosto de 2025 al 31 de agosto de 2025
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	4

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 145211, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1. Contratación de Personal
1.2. Procesos Administrativos

2. Implementación Tecnológica

2.1. Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.2. Horas de Desarrollo

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing
3.2. Canal de WhatsApp

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 24 de abril de 2025 número 145211, en el mes de agosto de 2025, se mantuvo la planta de personal en 54 personas en las siguientes ciudades:

CIUDAD	CANTIDAD
Bogotá	23
Soacha	3
Caucasia	2
Medellin	2
Bucaramanga	2
Duitama	2
Ibague	1
Monteria	1
Marmato	1
Chiquinquira	1
Quibdo	1
Cucuta	1
Manizales	1

CIUDAD	CANTIDAD
Santa Rosa del sur	1
Cartagena	1
California	1
Pasto	1
Ubaté	1
Cali	1
Villavicencio	1
Sogamoso	1
Elbagre	1
Valledupar	1
Elzulia	1
Barbacoas	1
Florencia	1

De los cuales 29 son agente profesional, 23 agentes técnicos, 1 agente técnico lenguaje de señas y 1 agente general.

Se tiene pendiente la contratación de 9 agentes de diferentes puntos de atención regional - local de los que aún no se han dictaminado la apertura. De igual manera la supervisión del contrato aún tiene pendiente la contratación del coordinador nacional.

1.2. Procesos Administrativos

Dentro de los procesos administrativos que se llevaron acabo en el mes de agosto, se estacan las solicitudes de certificados laborales, desprendibles de nomina y novedades en los estados de afiliación, los cuales fueron entregados en los tiempos pertinentes a la solicitud recibida.

2. Implementación Tecnológica

2.1 Aprovisionamiento Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound

Para el mes de agosto, se realizaron los siguientes consumos por medio de la troncal contratada:

#	Call Type	Date/Time	Phone Number	Location	Call Duration Minutes
1	Out	26 Aug 4:06 PM	+576013077011	Colombia	1:00
2	Out	21 Aug 11:31 AM	+576013077011	Colombia	1:00
3	Out	21 Aug 11:21 AM	+576013077011	Colombia	1:00
4	Out	21 Aug 11:21 AM	+576013077011	Colombia	1:00
5	Out	21 Aug 11:20 AM	+576013077011	Colombia	1:00
6	Out	12 Aug 4:05 PM	+576013077011	Colombia	1:00
7	Out	12 Aug 4:05 PM	+576013077011	Colombia	1:00
8	Out	12 Aug 3:54 PM	+576013077011	Colombia	1:00
9	Out	12 Aug 3:52 PM	+576013077011	Colombia	1:00
10	Out	12 Aug 3:52 PM	+576013077011	Colombia	1:00
11	Out	12 Aug 3:50 PM	+576013077011	Colombia	1:00
12	Out	12 Aug 3:46 PM	+576013077011	Colombia	1:00
13	Out	12 Aug 3:39 PM	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
14	Out	08 Aug 1:46 PM	+576013077011	Colombia	1:00
15	Out	08 Aug 11:54 AM	+576013077011	Colombia	1:00
16	Out	08 Aug 11:25 AM	+576013077011	Colombia	1:00
17	Out	08 Aug 11:24 AM	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
18	Out	08 Aug 11:23 AM	+576013077011	Colombia	1:00
19	Out	08 Aug 11:12 AM	+576013077011	Colombia	1:00
20	Out	04 Aug 5:31 PM	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
21	Out	04 Aug 5:11 PM	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
22	Out	04 Aug 5:11 PM	+576013077011	Colombia	1:00
23	Out	04 Aug 5:10 PM	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
24	Out	04 Aug 5:09 PM	+576013077011	Colombia	1:00
25	Out	04 Aug 5:08 PM	+576013077011	Colombia	1:00
26	Out	04 Aug 5:08 PM	+576013077011	Colombia	1:00
27	Out	04 Aug 5:08 PM	+576013077011	Colombia	1:00
28	Out	04 Aug 5:08 PM	+576013077011	Colombia	1:00
29	Out	04 Aug 4:45 PM	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
30	Out	04 Aug 4:45 PM	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
31	Out	04 Aug 4:44 PM	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
32	Out	04 Aug 4:44 PM	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
33	Out	04 Aug 4:38 PM	+576013077011	Colombia	1:00
34	Out	04 Aug 4:38 PM	+576013077011	Colombia	1:00
35	Out	04 Aug 4:37 PM	+576013077011	Colombia	1:00
36	Out	04 Aug 4:36 PM	+576013077011	Colombia	1:00
37	Out	04 Aug 4:36 PM	+576013077011	Colombia	1:00
38	Out	04 Aug 4:36 PM	+576013077011	Colombia	1:00
39	Out	04 Aug 4:35 PM	+576013077011	Colombia	1:00
40	Out	04 Aug 4:35 PM	+576013077011	Colombia	1:00
41	Out	04 Aug 4:34 PM	+576013077011	Colombia	1:00

2.2. Horas de Desarrollo

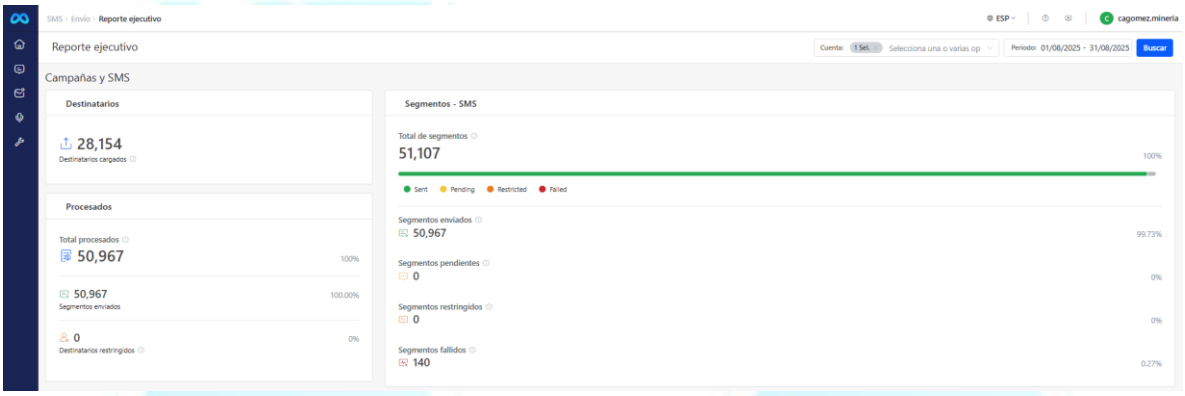
Para el mes de agosto, se genero el desarrollo y la implementación del canal de WhatsApp, el cual salió a producción el día 20 de agosto y requirió un total de 200 horas de desarrollo, que fueron utilizadas para la solicitud y verificación ante Meta del número telefónico, la creación del flujo de respuesta y las pruebas de preproducción realizadas para la verificación de su correcto funcionamiento.

3. Canales de Atención

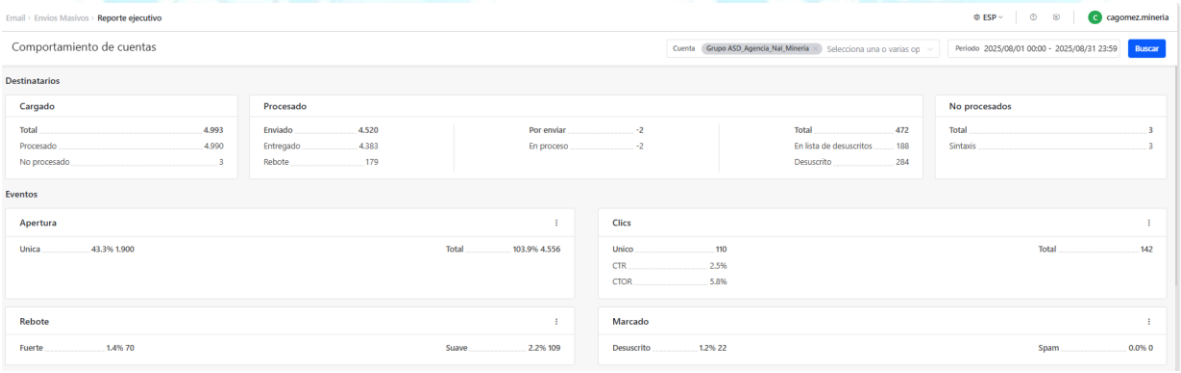
3.1. Envió de SMS y Mailing

Durante el mes de agosto, se generó por parte de la entidad el cargue de 28.154 destinatarios los cuales se les enviaron un total de 50.967 SMS, de igual manera, se cargaron un total de 4.993 Mensajes de correo electrónico de los cuales se enviaron 4.520 y se entregaron 4.383 mensajes.

SMS:



Mailing:



Adicional a esto, se enviaron en el mes de julio un total de 621 mensajes de voz por parte de la Agencia.

3.2. Canal de WhatsApp

Durante el mes de agosto, se generaron las ultimas configuraciones necesarias para que el canal de WhatsApp saliera a producción, lo cual ocurrió el día 20 de agosto de 2025, así mismo se genero la entrega del Panel Manager WhatsApp a Daniela Gutierrez, Lorena Beltran y Alan Gomez, quienes por medio de esta página podrán realizar el control del canal de WhatsApp, en cuanto a sus tiempos, estados y cantidad de conversaciones.

Durante el mes de agosto, en el periodo de producción que se tuvo desde el 20 de agosto, se recibieron en total de 159 conversaciones las cuales fueron atendidos por los agentes definidos por la Agencia para esta función.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 03 de septiembre de 2025

Jhon Edisson Lopez S.

Jhon Edisson Lopez Sanchez
Dirección de Cuenta Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de diciembre al 31 de diciembre de 2025
V 1.0

ORDEN DE COMPRA N° 145211

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Informe mensual de Actividades centro de contacto

Agencia Nacional de Minería
01 de diciembre al 31 de diciembre de 2025
V 1.0

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

01 de diciembre al 31 de diciembre de 2025

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2025
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	8

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 145211, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1. Contratación de Personal
1.2. Procesos Administrativos

2. Implementación Tecnológica

2.1. Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.2. Horas de Desarrollo

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing
3.2. Canal de WhatsApp

4. Evento Nacional

4.1. Transporte
4.2. Alimentación
4.3. Alojamiento

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 24 de abril de 2025 número 145211, en el mes de noviembre de 2025, se tuvieron en la planta de personal 63 personas de los siguientes cargos:

Cargo	Cantidad
Agente Profesional	29
Agente Técnico	28
Agente Especializado	3
Gerente de Proyecto	1
Agente General	1
Agente Lengua de Señas	1

Para el mes de diciembre no se presentaron renuncias

Se mantiene un total de 63 personas activas con corte al 15 de diciembre de 2025.

1.2. Procesos Administrativos

Dentro de los procesos administrativos que se llevaron a cabo en el mes de diciembre, se estacan las solicitudes de certificados laborales, desprendibles de nómina y novedades en los estados de afiliación, los cuales fueron entregados en los tiempos pertinentes a la solicitud recibida.

2. Implementación Tecnológica

2.1 Aprovisionamiento Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound

Para el mes de diciembre, no hubo consumos por medio de la troncal contratada

2.2. Horas de Desarrollo

Para el mes de diciembre, se estuvo trabajando en el aprovisionamiento e implementación de la modificación de la orden de compra, generando la Integración de troncal SIP entre la plataforma telefónica de la Agencia Nacional de Minería vs la plataforma de contacto Ucontact, la configuración de rutas entrantes y rutas salientes de telefonía y el formulario de captura con su tipificación.

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing

Durante el mes de diciembre, se generó por parte de la entidad el cargue destinatarios los cuales se les enviaron un total de 75.000 SMS, de igual manera, se cargaron Mensajes de correo electrónico de los cuales se enviaron 4.175 mensajes.

Adicional a esto, se enviaron en el mes de octubre un total de 273 mensajes de voz por parte de la Agencia.

3.2. Canal de WhatsApp

Durante el mes de diciembre, se generó el funcionamiento normal del canal.

Así mismo, en el mes de diciembre, en el periodo de producción que se tuvo desde el 01 de diciembre, se recibieron en total de 223 conversaciones las cuales fueron atendidos por los agentes definidos por la Agencia para esta función.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 16 de diciembre de 2025

Rafael Augusto Mantilla Lopez
Gerente de Proyectos Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
10 al 28 de febrero 2026

ORDEN DE COMPRA N° 160113

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Clasificada

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
10 al 28 de febrero 2026

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

10 al 28 de febrero 2026

Clasificada

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 10 al 28 de febrero de 2026
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	1

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 160113, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1 Contratados en el mes
1.2 Inducción Corporativa
1.3 Actividades de capacitación

2 Implementación Tecnológica

2.1 Entrega de Equipos de Cómputo y periféricos
2.2 Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.3 Horas de Desarrollo
2.4 Nuevas iniciativas

3. Canales de Atención

3.1 Envió de SMS y Mailling, Voz
3.2 Total interacciones

4. Facturación

4.1 Novedades

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 2 de febrero de 2026 número 160113, para el mes de febrero se realizó la contratación del personal requerido:

Contrataciones por ciudades:

Ciudad	Cantidad
Bogotá	14
Bucaramanga	2
Medellín	2
Popayán	2
Valledupar	1
Cali	1
Manizales	1
Cartagena	1
California	1
Caucasia	1
Barbacoas	1
Chiquinquirá	1
Marmato	1

Ciudad	Cantidad
Pasto	1
Nobsa	1
Quibdó	1
Tuluá	1
Cúcuta	1
Santa Rosa del Sur	1
El Bagre	1
Ubaté	1
El Zulia	1
Villavicencio	1
Florencia	1
Ibagué	1
Total general	**41**

Tabla 1 distribución agentes por ciudad

Detalle del ingreso por perfil, agente, ciudad y fecha:

Zona	Punto de Atención	Perfil	nombre	Fecha de Ingreso	Tipo
3	Tuluá	Gerente	RAMIREZ VELANDIA FERNANDO	10/02/2026	CONTRATADO
1	Medellín	Coordinador	OQUENDO BEDOYA JUAN	19/02/2026	CONTRATADO
2	Popayán	Técnico	GUEVARA MUÑOZ GINA PAHOLA	11/02/2026	CONTRATADO
2	Popayán	Profesional	GUTIERREZ SANDOVAL YOHN HENRY	11/02/2026	CONTRATADO
3	Quibdó	Técnico	SERNA MARTINEZ ALEXANDER	11/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	MOGOLLON PRADA JIMMY ALEXANDER	11/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	NAVARRO HERNANDEZ JEHINER	11/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Profesional	RODELO MIRANDA MARA JOSE	12/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Profesional	RAISHA YUBRAN CRISSIEN	11/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Profesional	CASSIANI CONDE JORGE LUIS	12/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Profesional	Alfonso Hermida Cepeda - Tecnico	16/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Profesional	SALCEDO RAMOS ALBERTO RAFAEL	16/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	BORJA BASANTA KATY JULIETH	12/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	YAJAIRA VARGAS TORRES	16/02/2026	CONTRATADO
1	Bucaramanga	Técnico	MÓNICA ANDREA CASTELLANOS JOYA	16/02/2026	CONTRATADO
1	Cartagena	Técnico	YONEIDA YUMALY	17/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Profesional	FANDIÑO MARTINEZ MARIA ALEJANDRA	17/02/2026	CONTRATADO
1	Medellín	Profesional	ALEJANDRA URIBE MORENO	17/02/2026	CONTRATADO
3	Valledupar	Profesional	MEJIA MARTINEZ ANDREA JULIETH	17/02/2026	CONTRATADO
2	Pasto	Profesional	VELA ZAMBRANO ANDRES FELIPE	17/02/2026	CONTRATADO
2	Cúcuta	Profesional	ROSALBA YANETH SALDAÑA GARCIA	17/02/2026	CONTRATADO
2	Ibagué	Profesional	HERNANDEZ BARRIOS JAVIER CAMILO	17/02/2026	CONTRATADO
2	Nobsa	Profesional	LEDEZMA GAITAN MARIBEL	17/02/2026	CONTRATADO
1	Bucaramanga	Profesional	BADILLO QUINTERO JULIETH ANDREA	17/02/2026	CONTRATADO
1	Cali	Profesional	GONZALEZ LOPEZ OLGA LUCIA	17/02/2026	CONTRATADO
2	Manizales	Profesional	SALAZAR BOTERO VALENTINA	17/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	General	RODRIGUEZ XIMENA ANDREA	17/02/2026	CONTRATADO
3	Florencia	Técnico	DE LA VEGA GUZMAN ANDRES MAURICIO	24/02/2026	CONTRATADO
3	El Bagre	Técnico	TOLOZA ALMANZA CAMILA ANDREA	24/02/2026	CONTRATADO
3	Marmato	Técnico	BENAVIDES LONDOÑO DULCE MARIA DE LOS ANG	24/02/2026	CONTRATADO
2	Villavicencio	Técnico	JARAMILLO CANTOR INGRID CAROLINA	13/02/2026	CONTRATADO
3	Caucasia	Técnico	HUERTAS GUTIERREZ TATIANA	24/02/2026	CONTRATADO
3	Ubaté	Técnico	SIERRA RINCON MARIA JOSE	24/02/2026	CONTRATADO
2	Santa Rosa del Sur	General	OLAYA NIÑO KELLY JOHANA	23/02/2026	CONTRATADO
3	California	General	PAIPA GUERRERO LUIS ARTURO	26/02/2026	CONTRATADO
2	El Zulia	General	MOGROVEJO CACERES GLADYS YULITZA	23/02/2026	CONTRATADO
3	Barbacoas	General	RINCON QUIÑONES JESUS DAVID	26/02/2026	CONTRATADO
2	Chiquinquirá	General	KAROL MAITE	11/02/2026	Estabilidad laboral
1	Bogotá	Técnico	INGRID JOHANA CELY SOLER	23/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	ANYI CAROLINA CUELLAR TOVAR	23/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	GEOVANNY BEJARANO	23/02/2026	CONTRATADO

Tabla 2 Fecha de ingreso

Clasificada

Se presenta novedad con el ingreso del agente general de Nobsa, la persona enviada para proceso no continúa en el mismo, se espera suplir esta posición en marzo conforme envío de la entidad.

Para el caso de Chiquinquirá, el agente que ingresa ya hacía parte del equipo ASD para la vigencia 2025 y venía prestando servicios a la ANM en ese mismo PAL. Esta persona se encontraba en proceso de estabilidad laboral con el BPO, razón por la cual su vinculación se realiza bajo dicha condición, garantizando la continuidad del servicio y el cumplimiento de las disposiciones laborales aplicables. Se tiene previsto que, una vez inicie su licencia, estimada en aproximadamente tres (3) meses, se realice el respectivo reemplazo con un nuevo agente, asegurando la continuidad operativa del punto sin afectación en la prestación del servicio.

1.2. Inducción Corporativa

A la totalidad de agentes que ingresaron en el mes de febrero, se le realizaron las siguientes actividades de inducción corporativa el primer día de labores ejecutadas:

Visión y Misión de la Empresa.
Policitas de gobierno
Deberes de los colaboradores

1.3 Actividades de capacitación

Así mismo, se realizaron las capacitaciones por medio de la plataforma Academy en donde se ven módulo de las políticas de SST y policitas de seguridad de la información.

1.3.1 MODULO INDUCCIONES: "PROGRAMA DE INDUCCIÓN GRUPO ASD SAS": Contiene cuatro cursos y está compuesto por:

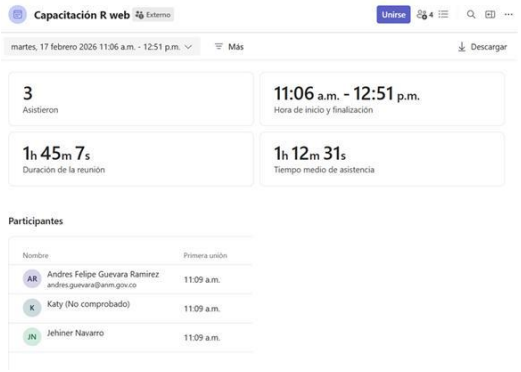
- Inducción Corporativa general
- Inducción Seguridad y salud en el trabajo
- Inducción Sistema de gestión de calidad
- Inducción Seguridad de la información

1.3.2 MODULO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

- REINDUCCIÓN CORPORATIVA SST 45001
- BIENESTAR Y SST
- PAUSAS ACTIVAS
- TRABAJO EN CASA

De manera paralela desde la entidad se realizaron las actividades de onboarding y capacitación descritas a continuación:

1.3.3. CAPACITACIÓN INDUCCIÓN CANAL VIRTUAL ANM 2026



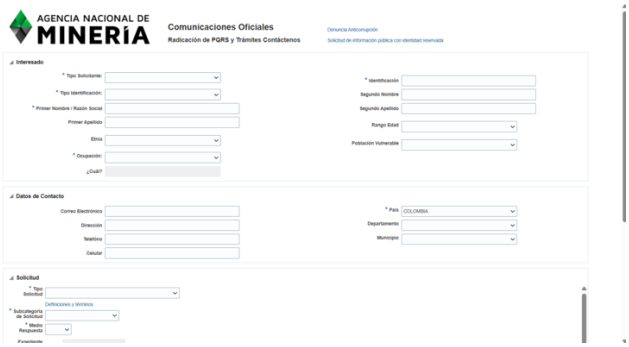


Tabla 4 Campañas SMS

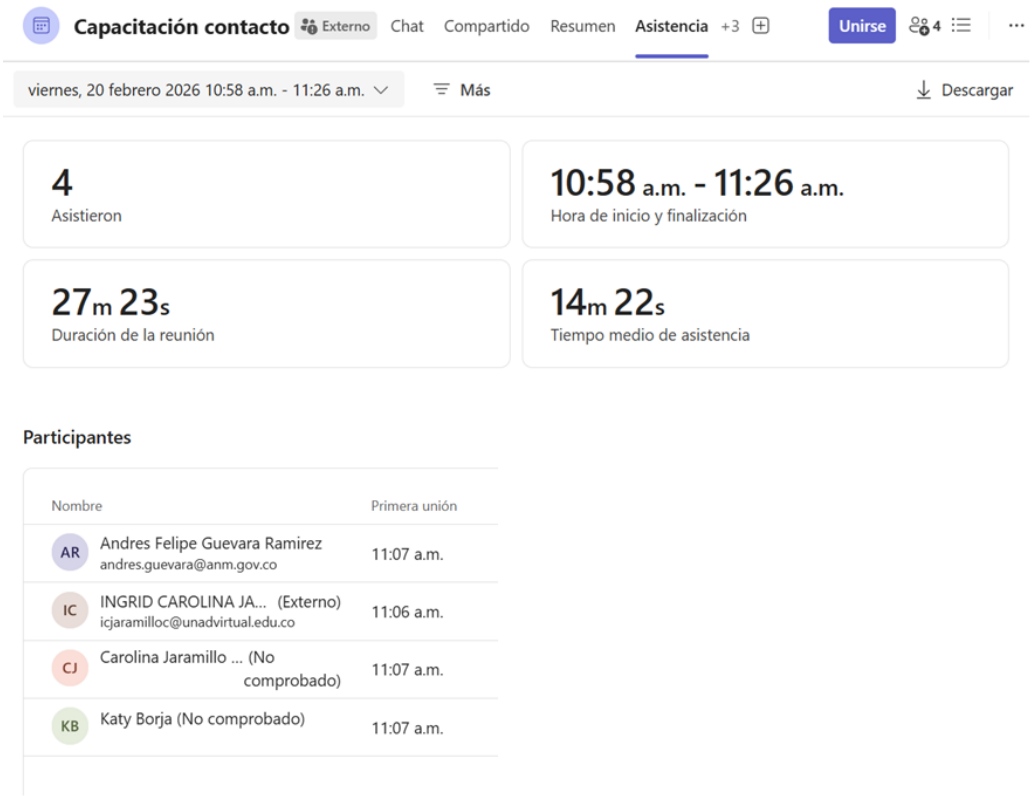


Imagen 1 Capacitaciones virtual

Resolución de dudas post-capacitaciones Virtual

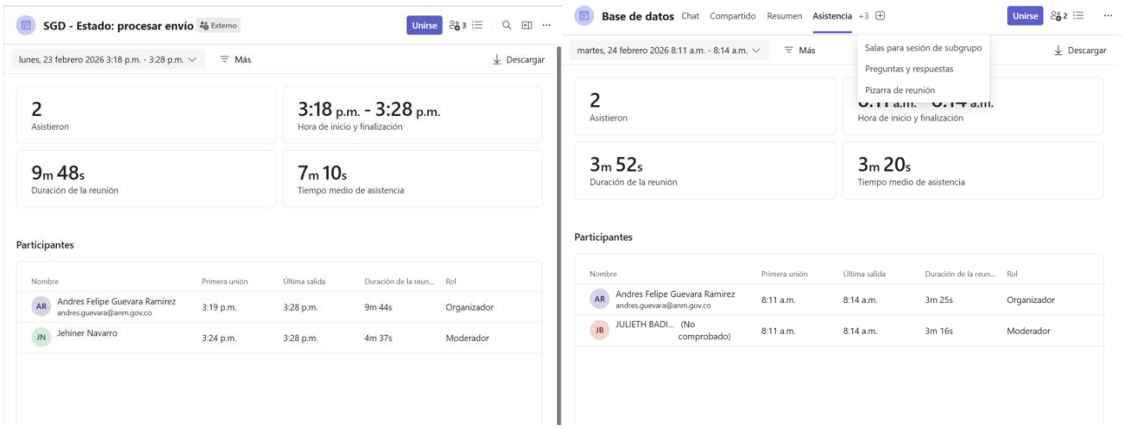


Imagen 2 Capacitaciones virtual

Clasificada

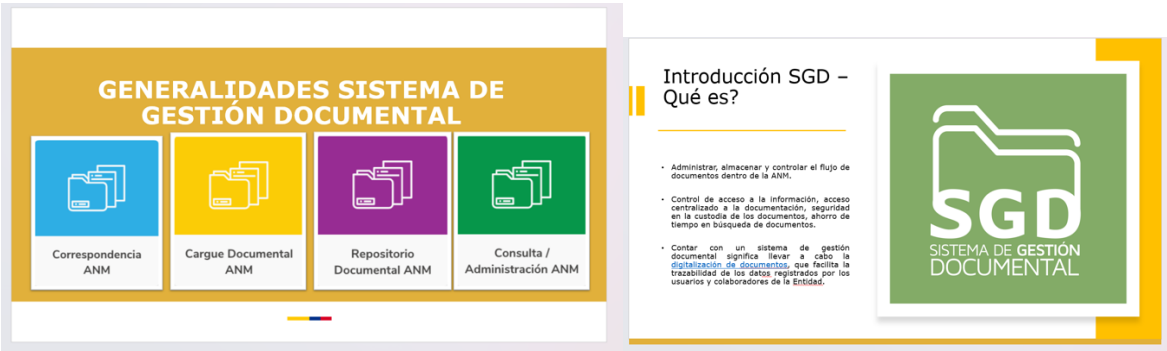


Imagen 3 Capacitaciones virtual

1.3.4 CAPACITACIÓN INDUCCIÓN CANAL TELEFONICO ANM 2026

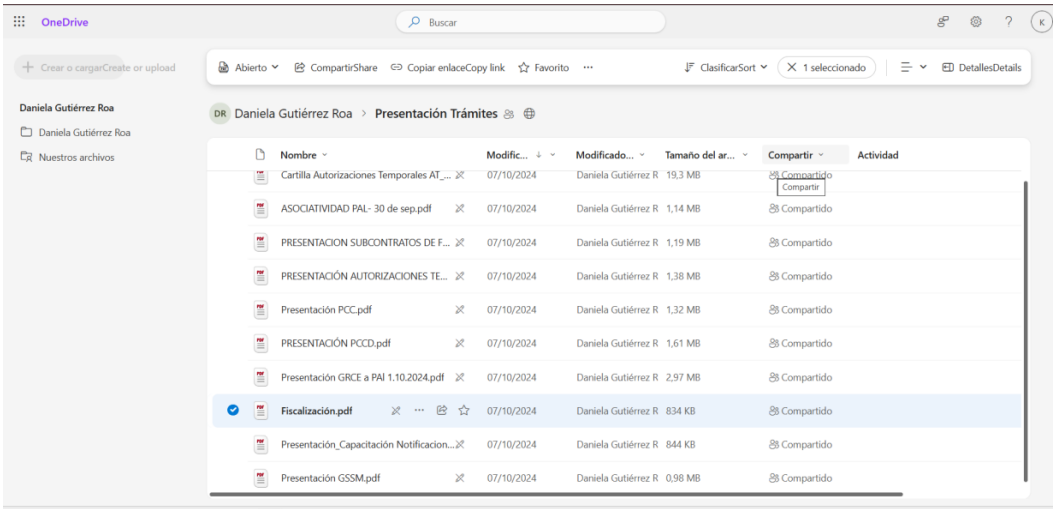


Imagen 4 Capacitaciones telefónico

UT UNIÓN TEMPORAL CONTACT CENTER

Agencia Nacional de Minería	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO: TH-F-037
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	LISTA DE ASISTENCIA / ACTA DE REUNIÓN	FECHA VIGENCIA: 14/oct./2025

FECHA: DD MM AAAA ACTIVIDAD: CAPACITACIONES DEL 17 DE FEBRERO AL 20 DE FEBRERO

HORA INICIO: 8:00 HORA FINAL: 04:00 LUGAR: Piso 10 ORGANIZADO POR: KAREN LORENA BELTRÁN GELIS

No.	CEDULA DE CIUDADANÍA	NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD EXTERNA / DEPENDENCIA	CARGO / ROL	CELULAR / TELÉFONO / EXTENSIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	1003241483	[illegible]	ASD	Agente tecnico	3208530852	[illegible]	[illegible]
2	1023037221	Ximena Rodriguez	ASD	Agente Gencial	3215071041	[illegible]	Ximena R
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

* Toda la información suministrada, será manejada conforme a la política de protección de datos personales publicada en la página web, la cual podrá consultar en el siguiente enlace https://tinyurl.com/y4826vlx de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Ley 4134 de 2011.

Agencia Nacional de Minería	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO: TH-F-037
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	LISTA DE ASISTENCIA / ACTA DE REUNIÓN	FECHA VIGENCIA: 14/oct./2025

No.	ORDEN DEL DÍA
1	Conceptos Generales ANM, GAPCC, CODIGO DE MINAS
2	TIPOS DE MINEROS y MODALIDADES, PCC, PCCD, Mineria de Subsistencia, ARE, AT
3.	ANNA MINERIA Visor Geografico, Manejo de los modulos internos y externos
4.	RUCOM - GENESIS Manejo de la plataforma, conceptos, presentaciones
5.	ANM - Intranet

DESARROLLO

Se brindo capacitación en todos las categorías mencionadas, con sus normativas y condiciones pero adicionalmente se capacito en notificaciones, 36D, cobro coactivo, y manejo del aplicativo de la plataforma de centro de contacto.

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE DEL COMPROMISO	FECHA DE ENTREGA

Notas: * El formato debe ser impreso por ambas caras de la misma hoja

* Toda la información suministrada, será manejada conforme a la política de protección de datos personales publicada en la página web, la cual podrá consultar en el siguiente enlace https://tinyurl.com/y4826vlx de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Ley 4134 de 2011.

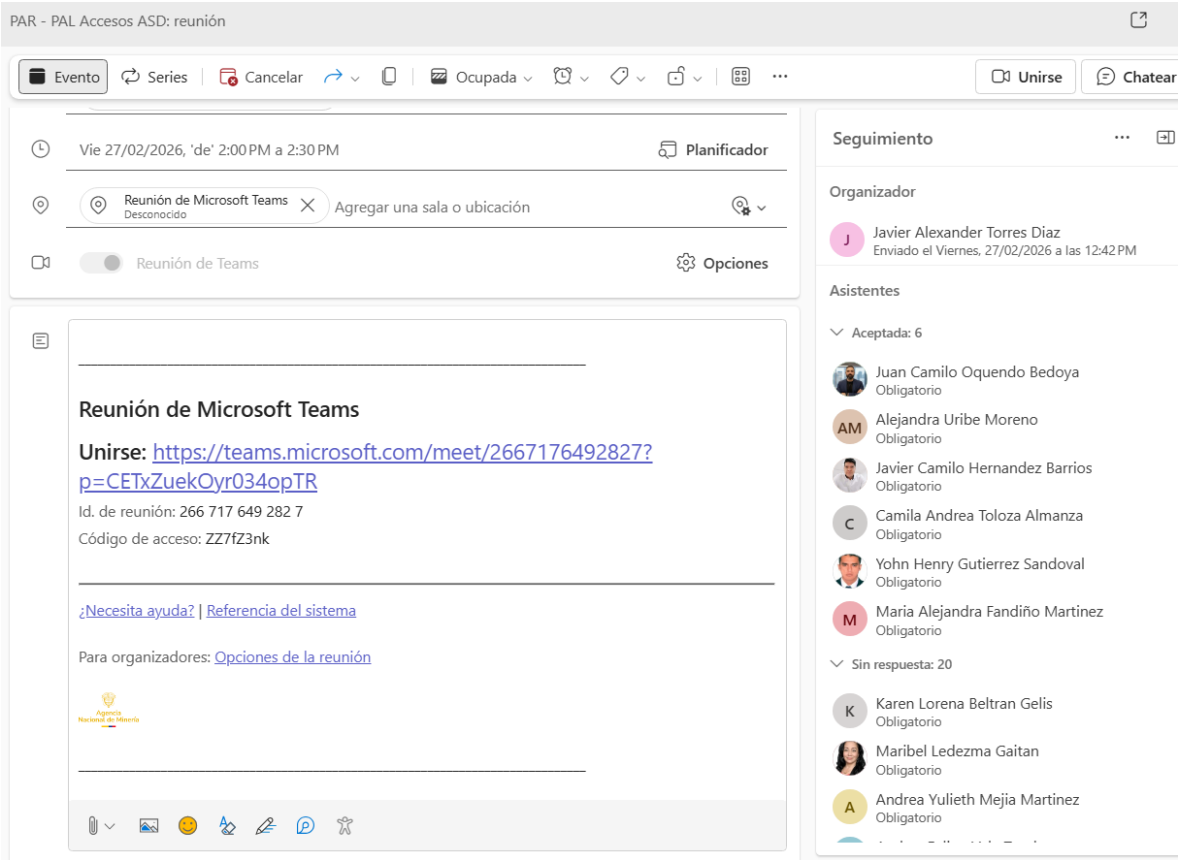
Imagen 5 Capacitaciones telefónico

Clasificada

1.3.5 CAPACITACIÓN INDUCCIÓN CANAL PRESENCIAL ANM 2026

Estrategias para el 2026 de febrero (PAR y PAL)

26 – asistentes
Presentación de equipo y coordinación de la estrategia para el canal presencial en el presente año.



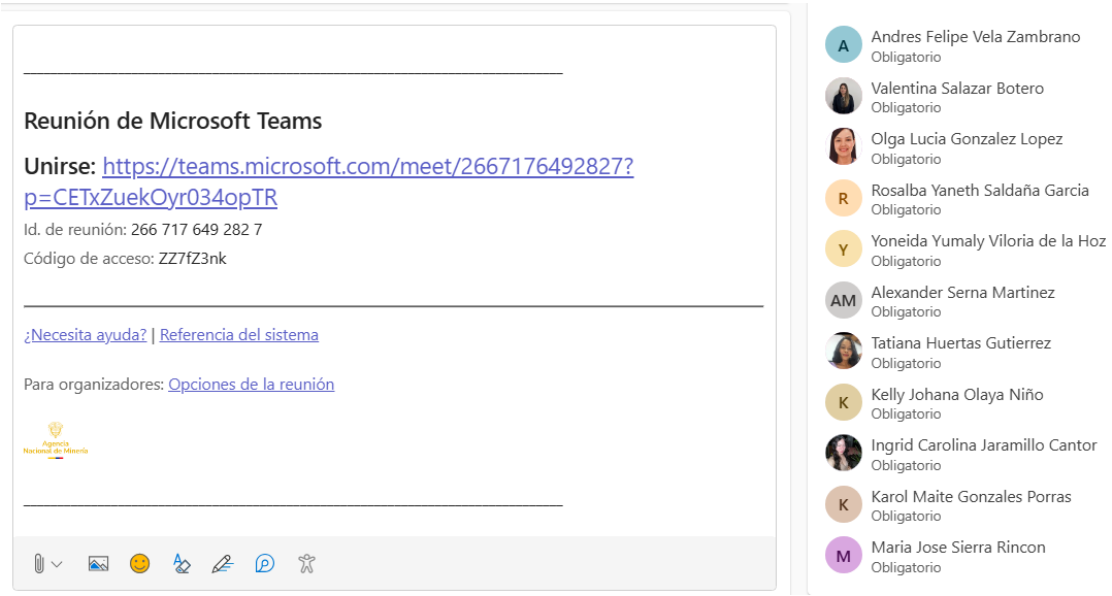


Imagen 6 Capacitaciones presencial

RESUMEN

Entidad: Agencia Nacional de Minería – ANM
Dependencia: Grupo de atención, participación ciudadana y comunicaciones Tipo de actividad: Capacitación
Fecha: 17-02-2026 al 02-03-2026
Facilitador(es): Javier Torres y María Camila Doncel
Asistente: María Alejandra Fandiño

Objetivo de la capacitación: Brindar conocimientos técnicos y operativos relacionados con la gestión del canal presencial, enfocados en los principales procesos, herramientas y conceptos del sector minero, con el fin de prestar una correcta atención al ciudadano y orientarlo en los trámites ante la ANM.

Temas desarrollados: Durante las jornadas de capacitación se abordaron los siguientes temas:

Generalidades del sector minero

- Conceptos básicos de minería
- Rol de la ANM como autoridad minera
- Tipos de minería en Colombia

Ciclo minero

- Etapas: exploración, construcción y montaje, explotación y cierre
- Características principales de cada fase 2.3 Regaláis

- Concepto y finalidad
- Obligaciones asociadas a los titulares mineros
- Generalidades del sistema de regalías

Tipos de formalización minera

- Mecanismos existentes
- Diferencias entre figuras de formalización 2.5 RUCOM
- Definición y propósito

Registro Único de Comercializadores de Minerales

- Requisitos y uso

AnnA Minería

- Visor geográfico
- Consulta de expedientes
- Solicitudes dentro de la plataforma

Cesiones de derechos

- Definición
- Procedimiento general
- Implicaciones legales

Subrogación

- Concepto
- Casos en los que aplica

Genesis

- Uso general del sistema
- Aplicación en procesos internos 2.10 Proceso de radicación

- Recepción de documentos
- Registro en sistemas
- Validaciones básicas

Proceso de notificación

- Tipos de notificación
- Procedimiento general

Subcontratos de formalización

- Definición
- Aplicación dentro del marco normativo

2. Implementación Tecnológica

2.1. Entrega de equipos de cómputo y periféricos

Por parte del grupo ASD, se coordinó la entrega de computador portátil y periféricos necesarios para la realización de las labores del personal con las características básicas para el funcionamiento:

HP Probook 650 G5

Procesador:	Intel ® Core ™ i7-8665U CPU @1.80GHz 1.99 GHz
RAM Instalada:	8,00 GB
Tipo de sistema:	Sistema operativo de 64 bits, procesador x64
Medios:	SSD
Tipo de bus:	NVMe
Capacidad:	953 GB
Tipo:	Básico
Edición:	Windows 11 Pro
versión:	23H2

Imagen 7 especificaciones de equipos de computo

Relación de envío:

Documento	Nombre	SEDE ANM	FECHA DE ENVIO	PORTATIL	PLACA ASD	SERIAL PC
1016068178	BEJARANO RINCON GEOVANI EFRAIN	Bogotá Sede Central Piso 10	13/02/2026	Portattil Hp 650 G5	87813	5CG9326FMG
35479519	CELY SOLER INGRID JOHANNA	Bogotá Sede Central Piso 10	13/02/2026	Portattil Hp 650 G5	87931	5CG9327CVH
1047237141	CUELLAR TOVAR ANYI CAROLINA	Bogotá Sede Central Piso 10	13/02/2026	Portattil Hp 650 G5	87963	5CG9326GGQ
1005241483	MOGOLLON PRADA JIMMY ALEXANDER	Bogotá Sede Central Piso 10	13/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88275	5CG9326GBN
1023027221	RODRIGUEZ LOPEZ ANDREA XIMENA	Bogotá Sede Central Piso 10	13/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88691	5CG9326GHR
1023968655	VARGAS TORRES YAJAIRA	Bogotá Sede Central Piso 10	13/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88615	5CG9326GS4
1149434314	SERNA MARTINEZ ALEXANDER	PAR QUIBDO	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	87765	5CG9326G66
1098765673	BADILLO QUINTERO JULIETH ANDREA	PAR BUCARAMANGA	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	87799	5CG9326G9R
1001235328	ENAVIDES LONDOÑO DULCE MARIA DE LOS ANGEL	PAL MARMATO	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88081	5CG9326GB2
1117540752	DE LA VEGA GUZMAN ANDRES MAURICIO	PAL FLORENCIA	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	87971	5CG9326FRM
1003431025	KARINA PAOLA SALGADO	PAL MONTERIA	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88021	5CG9326GBF
1061747224	GUEVARA MUÑOZ GINA PAOLA	PAL POPAYAN	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88029	5CG9326GHB
38563950	GONZALEZ LOPEZ OLGA LUCIA	PAR CALI	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88035	5CG9326GGV
		PAL MONTERIA	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88361	5CG9326G7K
1110525047	HERNANDEZ BARRIOS JAVIER CAMILO	PAR IBAGUE	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88109	5CG9326G6R
1007346249	HUERTAS GUTIERREZ TATIANA	PAL CAUCASIA	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88195	5CG9326G0M
37272273	SALDAÑA GARCIA ROSALBA YANETH	PAR CUCUTA	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88217	5CG9326GH8
1121832809	JARAMILLO CANTOR INGRID CAROLINA	PAL VILLAVICENCIO	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88231	5CG9326GH6
76329518	GUTIERREZ SANDOVAL JOHN HENRY	PAL POPAYAN	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88281	5CG9326FLY
46366037	LEDEZMA GAITAN MARIBEL	PAR NOBSA	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88303	5CG9326GB7
1065842242	MEJIA MARTINEZ ANDREA JULIETH	PAR VALLEDUPAR	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88369	5CG9326G6M
1094168094	MOGROVEJO CACERES GLADYS YULITZA	PAL EL ZULIA	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88411	5CG9326GBK
1098736186	OLAYA NIÑO KELLY JOHANA	PAL SANTA ROSA DEL SUR	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88413	5CG9326FM6
1049633988	PAIPA GUERRERO LUIS ARTURO	PAL CALIFORNIA	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88445	5CG9326G0B
1082691027	RINCON QUIÑONES JESUS DAVID	PAL BARBACOAS	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88469	5CG9326GRK
1053797939	VALENTINA SALAZAR BOTERO	PAR MANIZALES	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88483	5CG9326HCH
1007448529	TOLOZA ALMANZA CAMILA ANDREA	PAL EL BAGRE	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88501	5CG9326G09
		PAR NOBSA	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88581	5CG9326HGP
98397546	VELA ZAMBRANO ANDRES FELIPE	PAR PASTO	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88635	5CG9326G79
45528088	VILORIA DE LA HOZ YONEIDA YUMALY	PAR CARTAGENA	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88637	5CG9326GR1
1076667076	SIERRA RINCON MARIA JOSE	PAL UBATE	19/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88643	5CG9326FRS
1022388667	FANDIÑO MARTINEZ MARIA ALEJANDRA	Bogotá Sede Central Piso 10	13/02/2026	Portattil Hp 650 G5	87849	5CG9326GR0
1045672875	BORJA BASANTA KATY JULIETH	Bogotá Sede Central Piso 10	13/02/2026	Portattil Hp 650 G5	87861	5CG9326G06
1095814016	CASTELLANOS JOYA MONICA ANDREA	Bucaramanga	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	87897	5CG9326FN9
1102878783	NAVARRO HERNÁNDEZ JEHINER	SINCELEJO	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88245	5CG9326F53
1140899299	CASSIANI CONDE JORGE LUIS	Barranquilla	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88295	5CG9327CV7
1001817441	YUBRAN CRISSIEN RAISHA	Barranquilla	18/02/2026	Portattil Hp 650 G5	88467	5CG9326FNJ

Tabla 3 Envío de equipo por ciudad

Pendiente de envío del equipo de Nobsa por la novedad explicada en el punto 1 de este informe.

2.2. Aprovisionamiento Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound

Desde la segunda semana de febrero de 2026 se realizaron los ajustes en el Firewall de la ANM y ya se configuró la troncal en el SBC de la ANM, dando paso a la producción de este servicio contratado.

SOPORTES REUNION

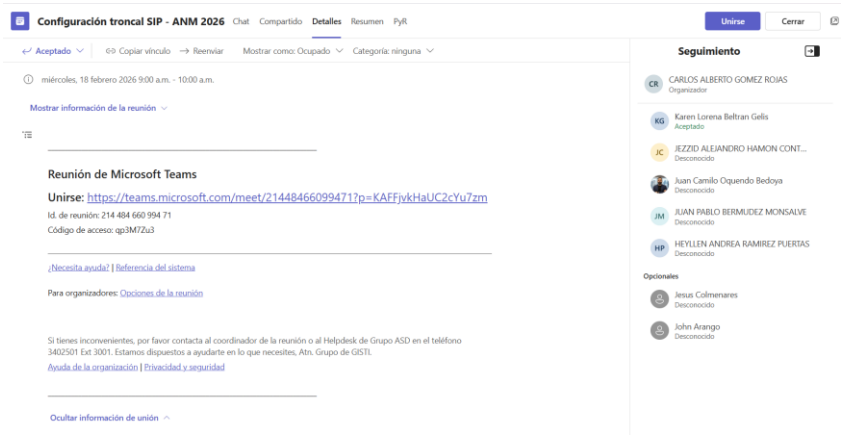


Imagen 8 Configuración troncal y horas

Se realizaron dos sesiones técnicas con el ingeniero Ángel Efren del equipo de OTI de la entidad, el ingeniero responsable del contrato de la planta telefónica, el equipo de ASD y el equipo GAPCC, quienes participaron activamente durante todo el proceso de transición y validación en la plataforma de centro de contacto.

La primera sesión se llevó a cabo el 17 de febrero, en la cual se ejecutó el desvío de las troncales de Tigo y ETB desde la planta telefónica de la ANM. Tras varias horas de trabajo y validaciones técnicas, se confirmó que el proceso se realizó de manera efectiva y sin afectaciones en la continuidad del servicio.

Sesión 17 de febrero

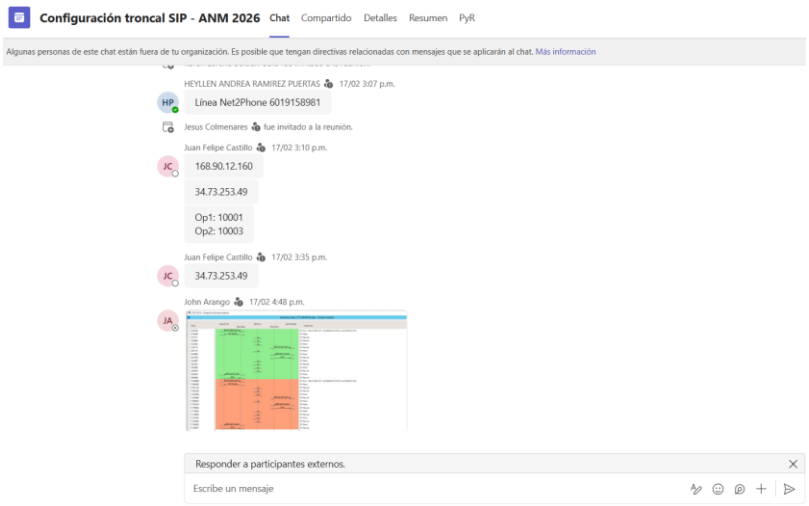


Imagen 9 Configuraciones

La segunda sesión se desarrolló el 18 de febrero, donde se efectuó la activación de la troncal suministrada por ASD y la respectiva validación de llamadas salientes tanto desde esta nueva troncal como desde las troncales de la ANM. Como resultado, el servicio quedó activo, estabilizado y correctamente canalizado en la plataforma de centro de contacto.

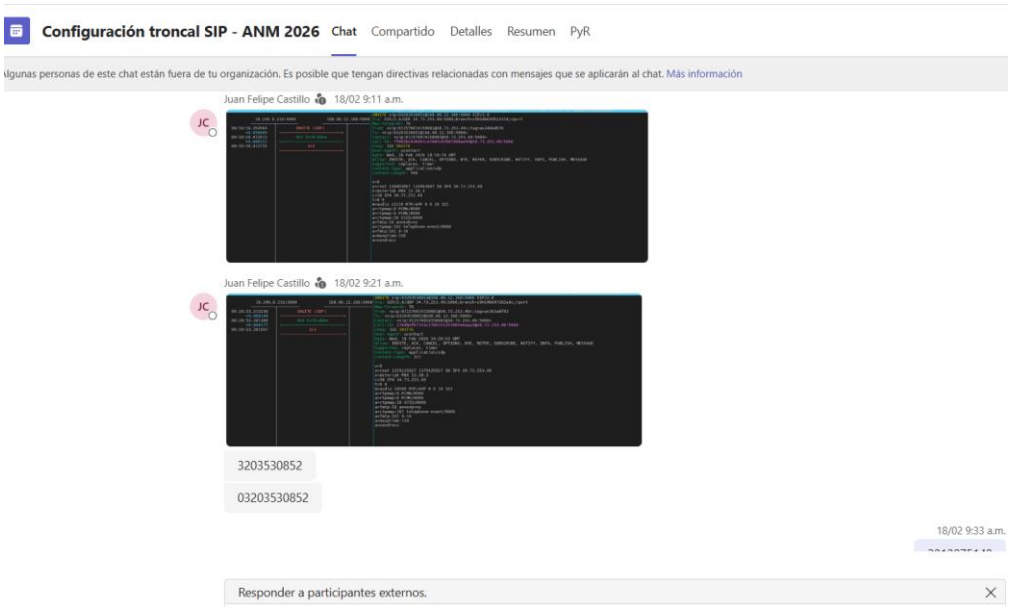
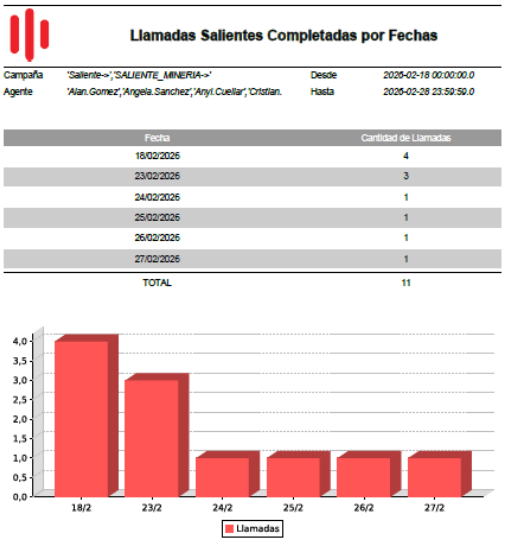


Imagen 10 Configuración troncal y horas

Para el mes de febrero, se realizaron los siguientes consumos por medio de la troncal contratada:



Llamadas Salientes Completadas por Fechas

Campaña	'Saliente->','SALIENTE_MINERIA->'	Desde	2026-02-18 00:00:00.0
Agente	'Alan.Gomez','Angela.Sanchez','Anyi.Cuellar','Cristian.	Hasta	2026-02-28 23:59:59.0

Fecha	Cantidad de Llamadas
18/02/2026	4
23/02/2026	3
24/02/2026	1
25/02/2026	1
26/02/2026	1
27/02/2026	1
TOTAL	11

Imagen 11 Llamadas salientes

2.3. Horas de Desarrollo

En el marco del Acuerdo Marco de Precios BPO III, se consumieron horas de desarrollo y configuración asociadas a la puesta en marcha y estabilización inicial de los servicios contratados, requeridas para garantizar su correcta operación.

Estas actividades incluyeron: la configuración inicial del servicio de troncal SIP; parametrización y habilitación de la plataforma de centro de contacto para agentes; alistamiento, configuración y envío de equipos de cómputo; creación y configuración de licencias complementarias en el tenant tanto de la Agencia como del proveedor; habilitación y parametrización de los servicios de envío de mensajes de texto, mailing y mensajería de voz dentro de la herramienta; así como la configuración de perfiles, accesos, restricciones y bloqueos de conexión para los agentes ANM.

Las horas ejecutadas corresponden a actividades técnicas indispensables para la correcta implementación, aseguramiento de la operación, cumplimiento de lineamientos de seguridad y adecuada prestación del servicio, conforme a los ítems contratados en el Acuerdo Marco.

Horas	Actividad
8,00	Configuración inicial del servicio de troncal SIP
8,00	Parametrización y habilitación de la plataforma de centro de contacto para agentes
30,00	Creación y configuración de licencias complementarias en el tenant tanto de la Agencia como del proveedor
5,25	Habilitación y parametrización de los servicios de envío de mensajes de texto
10,00	Configuración de perfiles, accesos, restricciones y bloqueos de conexión para los agentes ANM
61,25	

2.4 Nuevas iniciativas

No aplica para el mes de febrero. (mes 1 de ejecución)

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing

Durante el mes de febrero, se generó por parte de la entidad el cargue de la base de datos de destinatarios nacional, de los cuales se les enviaron un total de 9.530 SMS, de igual manera, se enviado 1 mensaje de correo electrónico:

SMS:

DESCRIPCIÓN SMS		
FECHA	CAMPAÑA	SMS ENVIADOS
16/02/2026 10:01:33 a. m.	AUDIENCIA PÚBLICA MARMATO	118
16/02/2026 3:00:00 p. m.	AUDIENCIA PÚBLICA MARMATO	118
17/02/2026 7:30:00 a. m.	AUDIENCIA PÚBLICA MARMATO	118
16/02/2026 10:16:29 a. m.	AUDIENCIA PÚBLICA SUPÍA	66
17/02/2026 8:00:00 a. m.	AUDIENCIA PÚBLICA SUPÍA	60
17/02/2026 5:52:48 p. m.	CANCELACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA SUPÍA	60
16/02/2026 10:01:33 a. m.	PRUEBA	5
16/02/2026 3:00:00 p. m.	PRUEBA	2
17/02/2026 7:30:00 a. m.	PRUEBA	1
27/02/2026 2:00:00 p.m.	CAMPAÑA DE SUPLANTACIÓN	8982
TOTAL		9530

Tabla 4 Campañas SMS

MAILING:

DESCRIPCIÓN VOZ		
FECHA	CAMPAÑA	MAIL ENVIADOS
2026-02-19 12:00:39	PRUEBA	2
2026-02-19 12:02:42	PRUEBA	1
TOTAL		3

Tabla 5 Campañas Mailing

Adicional a esto, se envió en el mes de febrero un total de 3 mensajes de voz para generar pruebas de la configuración y funcionamiento de la aplicación para la Agencia:

MENSAJES DE VOZ:

DESCRIPCIÓN VOZ		
FECHA	CAMPAÑA	MAIL ENVIADOS
2026-02-19 12:00:39	PRUEBA	2
2026-02-19 12:02:42	PRUEBA	1
TOTAL		3

Tabla 6 Campañas VOZ

3.2 Total interacciones

Durante el mes de febrero en el canal Telefónico, ingresaron 414 llamadas, se atendieron 299 llamadas y el abandono fue de 115 llamadas.

Análisis de Llamadas Entrantes No Atendidas

El presente informe detalla el comportamiento de las llamadas no atendidas durante el periodo del 18 al 27 de febrero de 2026. Se observa un total de 115 llamadas perdidas, con una tendencia decreciente que responde a los siguientes factores operativos:

Pico inicial por configuración y pruebas (18 de febrero): El volumen más alto de abandono se registró el primer día con 47 llamadas. Este comportamiento es atípico y se debe principalmente a la ejecución del desvío de líneas, donde un alto porcentaje correspondieron a llamadas de prueba para validar la estabilidad del

canal. Asimismo, se presentaron dificultades técnicas iniciales relacionadas con la configuración y acceso de los equipos.

Curva de aprendizaje y AHT: Actualmente, contamos con 2 agentes nuevos que se encuentran en etapa de entrenamiento. Su proceso de curva de aprendizaje ha derivado en un Tiempo Promedio de Operación (AHT) más elevado, lo que limita la capacidad de absorción de llamadas en espera.

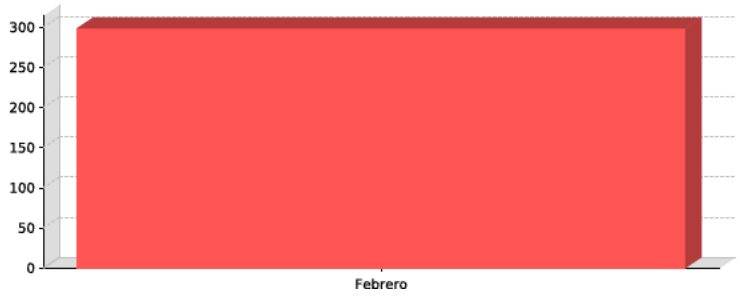
Capacidad operativa reducida: Durante los días posteriores al arranque, la disponibilidad fue de solo 1 agente conectado, ya que el resto del equipo se encontraba en sesiones de capacitación técnica y operativa, lo que explica el remanente de llamadas no atendidas entre el 19 y el 23 de febrero.

Tendencia a la estabilización: A partir del 25 de febrero, se observa una reducción drástica en el abandono (bajando a 1 y 2 llamadas diarias), lo que indica que los problemas de acceso se han solventado y la gestión de los agentes está empezando a estabilizarse.

LLamadas Entrantes Completadas por Meses

Campaña	'MINERIA_OP1<-','MINERIA_OP2<-'	Desde	2026-02-01 00:00:00.0
Agente	'Alan.Gomez','Andrea.Rodriguez','Angela.	Hasta	2026-02-28 23:59:59.0

Mes	Cantidad de Llamadas
Febrero	299
TOTAL	299



Llamadas Entrantes No Atendidas por Fecha

Campaña	'MINERIA_OP1<-','MINERIA_OP2<-'	Desde	2026-02-18 00:00:00.0
		Hasta	2026-02-28 23:59:59.0

Fecha	Cantidad de Llamadas
18/02/2026	47
19/02/2026	18
20/02/2026	21
23/02/2026	22
25/02/2026	4
26/02/2026	1
27/02/2026	2
TOTAL	115

Clasificada

4. Facturación

4. Facturación

4.1Novedades

Los valores asociados al mes 1 obedecen a la vinculación escalonada del personal, incluyendo el reconocimiento de su nómina, así como a la activación inicial de plataformas, habilitación de licencias, configuración de servicios y envío de equipos de cómputo necesarios para la puesta en operación.

Las fechas reflejadas en la prefactura corresponden, para cada ítem, a la fecha efectiva de puesta en marcha y entrada en operación del servicio. En el caso de los ítems de uso mensual (como licencias, horas y plataformas) su facturación se realiza por mes completo, independientemente de que el uso haya sido fraccionado, dado que corresponden a servicios bajo esquema de licenciamiento mensual.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 4 de marzo de 2026.

Juan Pablo Bermúdez Monsalve
Dirección de Cuenta Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de julio al 31 julio de 2025
V 1.0

ORDEN DE COMPRA N° 145211

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Clasificada

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de julio al 31 de julio de 2025
V 1.0

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

01 de julio de 2025 al 31 de julio de 2025

Clasificada

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 01 de julio de 2025 al 31 de julio de 2025
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	3

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 145211, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1. Contratación de Personal
1.2. Inducción Corporativa

2. Implementación Tecnológica

2.1. Entrega de Equipos de Cómputo y periféricos
2.2. Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.3. Horas de Desarrollo

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing
3.2. Canal de WhatsApp

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 24 de abril de 2025 número 145211, para el mes de julio se realizó la contratación del agente general Rodriguez Lopez Andrea Ximena, con fecha de ingreso del 07 de julio de 2025.

Empleado	Nombre	Cargo	Oficina	Fecha Ing.	Telefono	Email
1023027221	RODRIGUEZ LOPEZ ANDREA XIMENA	AGENTE GENERAL	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	7/07/2025	3102021577	xiandre998@gmail.com

El agente en mención se ubicará en la Zona 1 en la ciudad de Bogotá.

Así mismo, se presentó la renuncia del agente Gonzalez Lopez Soad Elena el día 1 de julio de 2025 debido a la terminación de su contrato por periodo de prueba, y en su lugar, se genero el cambio de cargo del agente Jimenez Lizcano Juana Valentina desde el día 2 de julio de 2025, ocupando la zona 1 en la ciudad de Bogotá.

Con estos movimientos se mantienen contratadas un total de 54 agentes, de los cuales 29 son agente profesional, 23 agentes técnicos, 1 agente técnico lenguaje de señas y 1 agente general.

Contrataciones por ciudades:

CIUDAD	CANTIDAD
Bogotá	23
Soacha	3
Caucasia	2
Medellin	2
Bucaramanga	2
Duitama	2
Ibague	1
Monteria	1
Marmato	1
Chiquinquira	1
Quibdo	1
Cucuta	1
Manizales	1

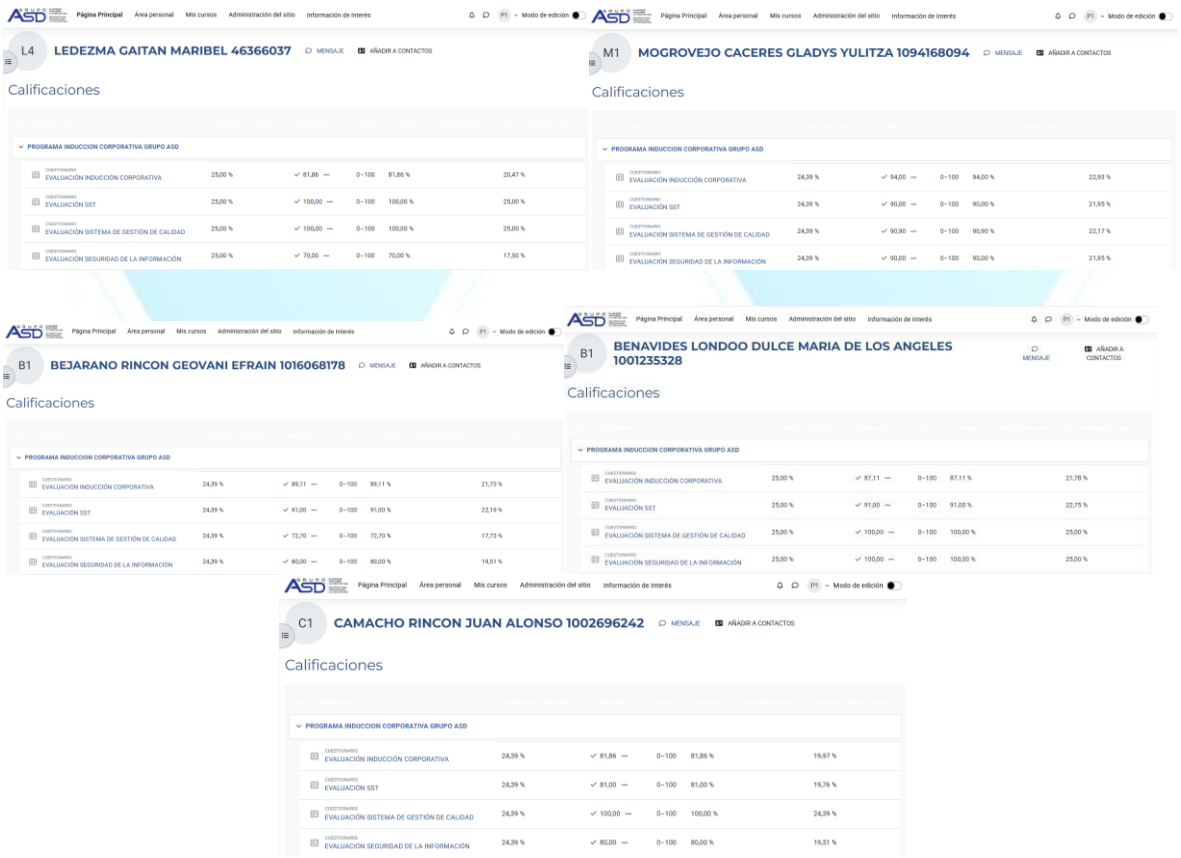
CIUDAD	CANTIDAD
Santa Rosa del sur	1
Cartagena	1
California	1
Pasto	1
Ubaté	1
Cali	1
Villavicencio	1
Sogamoso	1
Elbagre	1
Valledupar	1
Elzulia	1
Barbacoas	1
Florencia	1

Se tiene pendiente la contratación de 9 agentes de diferentes puntos de atención regional - local de los que aún no se han dictaminado la apertura. De igual manera la supervisión del contrato aún tiene pendiente la contratación del coordinador nacional.

1.2. Inducción Corporativa

Al agente general Rodriguez Lopez Andrea Ximena, se le realizaron las siguientes actividades de inducción corporativa el primer día de labores ejecutadas:

- ✓ Visión y Misión de la Empresa.
- ✓ Policitas de gobierno
- ✓ Deberes de los colaboradores
- ✓ Derechos de los colaboradores
- ✓ Beneficios
- ✓ Convenios
- ✓ Proceso de pagos



Así mismo, se le están realizando capacitaciones por medio de la plataforma Academy en donde se ven módulo de las políticas de SST y policitas de seguridad de la información.

2. Implementación Tecnológica

2.1. Entrega de equipos de cómputo y periféricos

Por parte del grupo ASD, se le entregaron al agente general Rodriguez Lopez Andrea Ximena el computador portátil y periféricos necesarios para la realización de su labor, con las características básicas para el funcionamiento:

HP Probook 650 G5

Procesador:	Intel ® Core ™ i7-8665U CPU @1.80GHz 1.99 GHz
RAM Instalada:	8,00 GB
Tipo de sistema:	Sistema operativo de 64 bits, procesador x64
Medios:	SSD
Tipo de bus:	NVMe
Capacidad:	953 GB
Tipo:	Básico
Edición:	Windows 11 Pro
versión:	23H2

2.2. Aprovisionamiento Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound

Desde el día 10 de junio de 2025 se realizaron los ajustes en el Firewall de la ANM y ya se configuró la troncal en el SBC de la ANM, dando paso a la producción de este servicio contratado.

Para el mes de Julio, se realizaron los siguientes consumos por medio de la troncal contratada:

#	Call Type	Date/Time	Phone Number	Location	Call Duration Minutes
1	Out	24/07/2025 11:50	+576013077011	Colombia	1:00
2	Out	24/07/2025 11:45	+576013077011	Colombia	1:00
3	Out	24/07/2025 11:41	+576013077011	Colombia	1:00
4	Out	11/07/2025 12:35	+573103155660	Colombia-Mobile-	1:00
5	Out	10/07/2025 13:12	+573213081678	Colombia-Mobile-	1:00
6	Out	10/07/2025 13:09	+573147140672	Colombia-Mobile-	1:00
7	Out	10/07/2025 12:54	+573213081678	Colombia-Mobile-	1:00
8	Out	10/07/2025 12:44	+573103155660	Colombia-Mobile-	5:00
9	Out	10/07/2025 12:42	+573103155660	Colombia-Mobile-	1:00
10	Out	10/07/2025 10:07	+576013077011	Colombia	1:00
11	Out	3/07/2025 21:36	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
12	Out	2/07/2025 17:59	+576013077011	Colombia	1:00
13	Out	2/07/2025 16:41	+573132437424	Colombia-Mobile-	1:00
				Total	17:00

2.3. Horas de Desarrollo

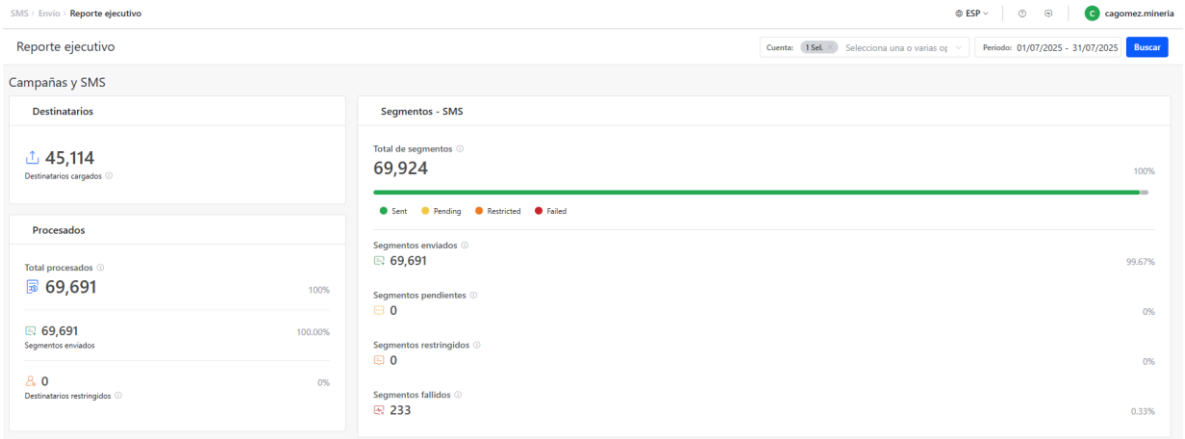
No se han generado actividades que generen horas de desarrollo

3. Canales de Atención

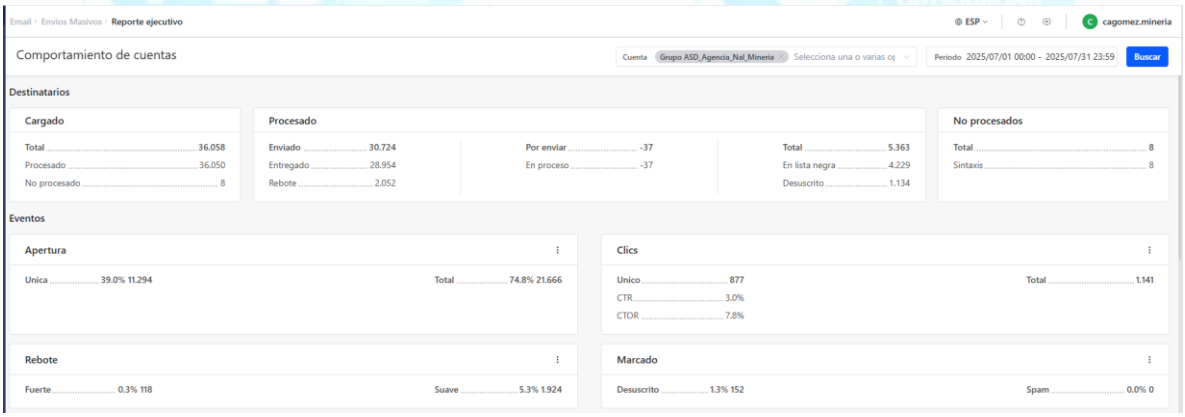
3.1. Envió de SMS y Mailing

Durante el mes de julio, se generó por parte de la entidad el cargue de 45.114 destinatarios los cuales se les enviaron un total de 69.924 SMS, de igual manera, se cargaron un total de 36.058 Mensajes de correo electrónico de los cuales se enviaron 30.724718 y se entregaron 28.954 mensajes.

SMS:



Mailing:



Adicional a esto, se enviaron en el mes de julio un total de 356 mensajes de voz por parte de la Agencia.

3.2. Canal de WhatsApp

Durante el proceso de implementación del canal WhatsApp, en donde se informo por parte de la Agencia Nacional de Minería, la no migración del número de WhatsApp que se tenía, la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 otorgo el numero 323 2118720, el cual durante el mes de junio fue avalado por META con el nombre Soluciones digitales ANM – by Grupo ASD.

Durante el mes de Julio, se han venido realizando ajustes del flujo y generación de pruebas en donde se han detectado problemas de lentitud y bloqueos del BOT que se han venido solucionando.

Se esta a la espera las ultimas pruebas de la entidad para dar por aprobado su salida a producción.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 04 de agosto de 2025

Jhon Edisson Lopez S.

Jhon Edisson Lopez Sanchez
Dirección de Cuenta Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de junio al 30 junio de 2025
V 1.0

ORDEN DE COMPRA N° 145211

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Clasificada

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de junio al 30 de junio de 2025
V 1.0

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

01 de junio de 2025 al 30 de junio de 2025

Clasificada

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 01 de junio de 2025 al 30 de junio de 2025
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	2

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 145211, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1. Contratación de Personal
1.2. Inducción Corporativa

2. Implementación Tecnológica

2.1. Entrega de Equipos de Cómputo y periféricos
2.2. Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.3. Horas de Desarrollo

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing
3.2. Canal de WhatsApp

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 24 de abril de 2025 número 145211, para el mes de junio se realizó la contratación del agente profesional Martinez Murcia Maria Estefanía, con fecha de ingreso del 12 de junio de 2025.

EMPLEADO	NOMBRE	CARGO	OFICINA	FECHA ING.	TELEFONO	EMAIL	LUGAR DOMICILIO
1018503214	MARTINEZ MURCIA MARIA ESTEFANIA	AGENTE PROFESIONAL	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	12/06/2025	3123116004	estefaniamartinez1398@gmail.com	Ubaté

El agente en mención se ubicará en la Zona 3 en el municipio de Ubaté.

Con este ingreso se tiene contratado un total de 54 agentes, de los cuales 29 son agente profesional, 23 agentes técnicos, 1 agente técnico lenguaje de señas y 1 agente general.

Contrataciones por ciudades:

CIUDAD	CANTIDAD
Bogotá	23
Soacha	3
Caucasia	2
Medellin	2
Bucaramanga	2
Duitama	2
Ibague	1
Monteria	1
Marmato	1
Chiquinquira	1
Quibdo	1
Cucuta	1
Manizales	1

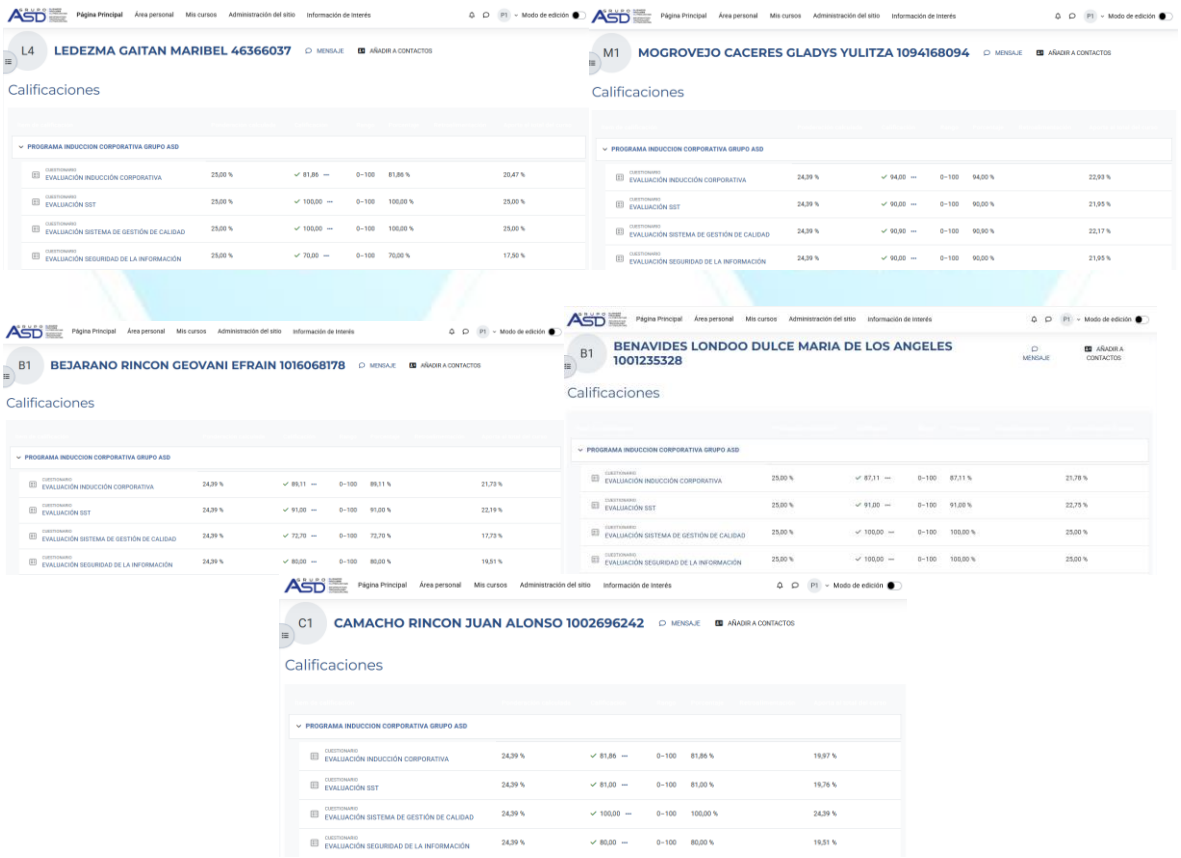
CIUDAD	CANTIDAD
Santa Rosa del sur	1
Cartagena	1
California	1
Pasto	1
Ubaté	1
Cali	1
Villavicencio	1
Sogamoso	1
Elbagre	1
Valledupar	1
Elzulia	1
Barbacoas	1
Florencia	1

Se tiene pendiente la contratación de 9 agentes de diferentes puntos de atención regional - local de los que aún no se han dictaminado la apertura. De igual manera la supervisión del contrato aun tiene pendiente la contratación del coordinador nacional.

1.2. Inducción Corporativa

Al agente profesional Martinez Murcia Maria Estefanía, se le realizaron las siguientes actividades de inducción corporativa el primer día de labores ejecutadas:

- ✓ Visión y Misión de la Empresa.
- ✓ Policitas de gobierno
- ✓ Deberes de los colaboradores
- ✓ Derechos de los colaboradores
- ✓ Beneficios
- ✓ Convenios
- ✓ Proceso de pagos



Así mismo, se le están realizando capacitaciones por medio de la plataforma Academy en donde se ven módulo de las políticas de SST y policitas de seguridad de la información.

2. Implementación Tecnológica

2.1. Entrega de equipos de cómputo y periféricos

Por parte del grupo ASD, se le entregaron al agente profesional Martinez Murcia Maria Estefanía el computador portátil y periféricos necesarios para la realización de su labor, con las características básicas para el funcionamiento:

HP Probook 650 G5

Procesador:	Intel ® Core ™ i7-8665U CPU @1.80GHz 1.99 GHz
RAM Instalada:	8,00 GB
Tipo de sistema:	Sistema operativo de 64 bits, procesador x64
Medios:	SSD
Tipo de bus:	NVMe
Capacidad:	953 GB
Tipo:	Básico
Edición:	Windows 11 Pro
versión:	23H2

2.2. Aprovisionamiento Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound

Desde el día 10 de junio de 2025 se realizaron los ajustes en el Firewall de la ANM y ya se configuró la troncal en el SBC de la ANM, dando paso a la producción de este servicio contratado.

Y según lo indicado por el Ing. Juan Carlos Huertas de la empresa INTELCOL, el servicio de salida de llamadas a través de la Troncal SIP Net2Phone (1 Canal) para la Agencia Nacional de Minería está operativo desde el martes 10 de junio de 2025.

Esto significa que la entidad ha comenzado a utilizar estos minutos desde que se activó el servicio en su central telefónica.

El total de los minutos consumidos en el mes de junio de esta troncal fue de 97 minutos distribuidos en los siguientes días:

FECHA	CANTIDAD MINUTOS
9-jun	10
10-jun	32
11-jun	6
12-jun	2
13-jun	1
17-jun	2
18-jun	11
19-jun	30
26-jun	2
27-jun	1
TOTAL	**97**

Con esto damos por finalizada la etapa de implementación de este canal.

2.3. Horas de Desarrollo

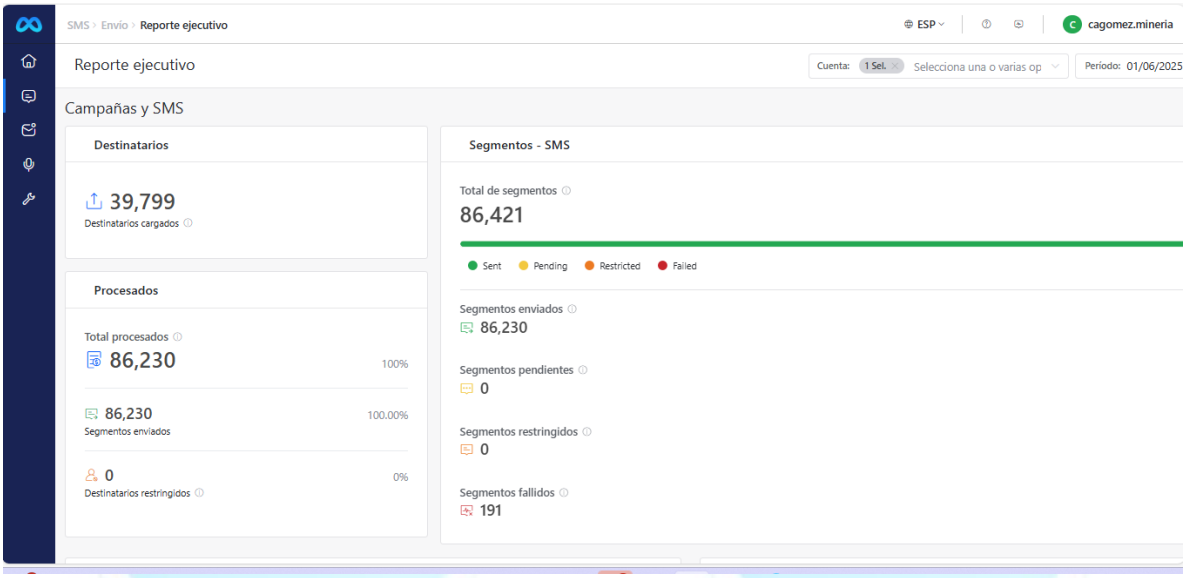
No se han generado actividades que generen horas de desarrollo

3. Canales de Atención

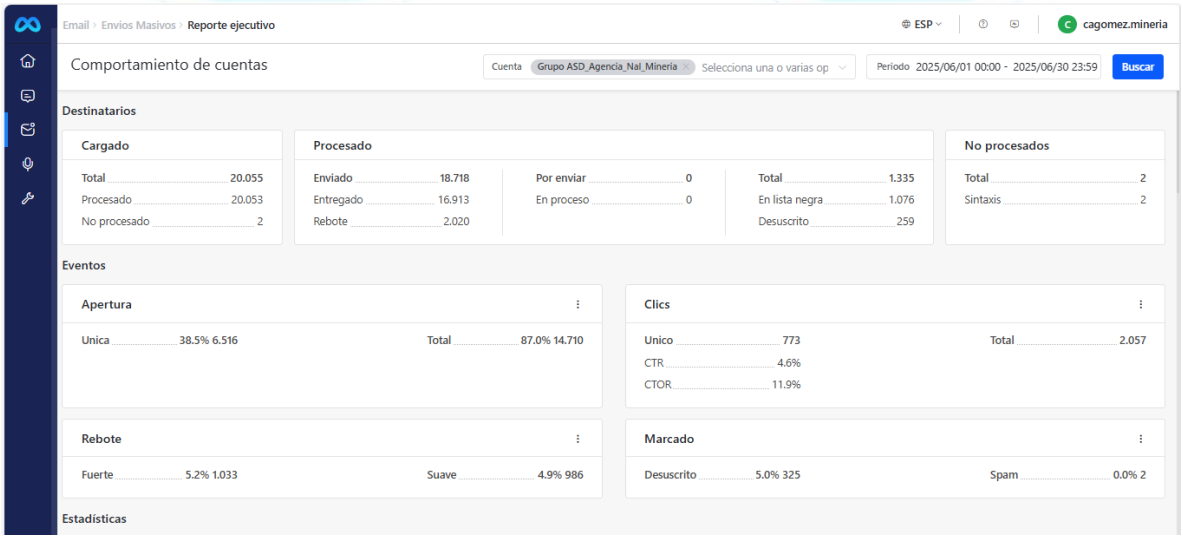
3.1. Envió de SMS y Mailing

Durante el mes de junio, se generó por parte de la entidad el cargue de 39.799 destinatarios los cuales se les enviaron un total de 86.421 SMS, de igual manera, se cargaron un total de 20.055 Mensajes de correo electrónico de los cuales se enviaron 18.718 y se entregaron 16.913 mensajes.

SMS:



Mailing:



3.2. Canal de WhatsApp

Durante el proceso de implementación del canal WhatsApp, en donde se informo por parte de la Agencia Nacional de Minería, la no migración del número de WhatsApp que se tenía, la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 otorgo el numero 323 2118720, el cual durante el mes de junio fue avalado por META con el nombre Soluciones digitales ANM – by Grupo ASD.

Luego de esta aprobación de uso por parte de META, se inició con la construcción del flujo de WhatsApp con mas de 190 opciones de respuesta, el cual fue entregado para la realización de pruebas el día 17 de junio de 2025.

Después de la realización de las pruebas por parte de la entidad, el día 19 de junio se detectaron las siguientes oportunidades de mejora:

1. Revisión técnica del flujo vs. BOT configurado:

Se identificaron cambios en la información relacionada con los procesos internos de la ANM.

2. Interacción y respuestas del Chat Bot:

Se presentaron problemas técnicos como lentitud y bloqueos del BOT.

Los cuales en este momento se encuentran en la respectiva revisión y se estima que para los primeros días del mes de julio se tenga una solución definitiva.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 03 de julio de 2025

Jhon Edisson Lopez S.

Jhon Edisson Lopez Sanchez
Dirección de Cuenta Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 al 31 de marzo 2026

ORDEN DE COMPRA N° 160113

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Clasificada

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 al 31 de marzo 2026

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

01 al 31 de marzo 2026

Clasificada

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 01 al 31 de marzo de 2026
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	2

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 160113, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1 Contratados en el mes
1.2 Inducción Corporativa
1.3 Actividades de capacitación

2 Implementación Tecnológica

2.1 Entrega de Equipos de Cómputo y periféricos
2.2 Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.3 Horas de Desarrollo
2.4 Nuevas iniciativas

3. Canales de Atención

3.1 Envió de SMS y Mailling, Voz
3.2 Total interacciones

4. Facturación

4.1 Novedades

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 2 de febrero de 2026 número 160113, se presenta el personal que presto los servicios en el mes de marzo por ciudades:

Contrataciones por ciudades:

Ciudad	Cantidad
Bogotá	14
Nobsa	2
Medellín	2
Bucaramanga	2
Popayán	2
Monteria	1
California	1
Marmato	1
Caucasia	1
Valledupar	1
Chiquinquirá	1
Manizales	1
Pasto	1

Ciudad	Cantidad
Cali	1
Quibdó	1
Cartagena	1
Tuluá	1
Cúcuta	1
Santa Rosa del Sur	1
El Bagre	1
Ubaté	1
El Zulia	1
Villavicencio	1
Florencia	1
Barbacoas	1
Ibagué	1
Total general	**43**

Tabla 1 distribución agentes por ciudad

Detalle del ingreso por perfil, agente, ciudad y fecha:

Zona	Punto de Atención	Perfil	nombre	Fecha de Ingreso	Tipo
1	Bogotá	Técnico	MOGOLLON PRADA JIMMY ALEXANDER	11/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	NAVARRO HERNANDEZ JEHINER	11/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	BORJA BASANTA KATY JULIETH	12/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	YAJAIRA VARGAS TORRES	16/02/2026	CONTRATADO
1	Bucaramanga	Técnico	MÓNICA ANDREA CASTELLANOS JOYA	16/02/2026	CONTRATADO
1	Cartagena	Técnico	YONEIDA YUMALY	17/02/2026	CONTRATADO
2	Popayán	Técnico	GUEVARA MUÑOZ GINA PAHOLA	11/02/2026	CONTRATADO
2	Villavicencio	Técnico	JARAMILLO CANTOR INGRID CAROLINA	13/02/2026	CONTRATADO
3	Quibdó	Técnico	SERNA MARTINEZ ALEXANDER	11/02/2026	CONTRATADO
3	Florencia	Técnico	DE LA VEGA GUZMAN ANDRES MAURICIO	24/02/2026	CONTRATADO
3	El Bagre	Técnico	TOLOZA ALMANZA CAMILA ANDREA	24/02/2026	CONTRATADO
3	Marmato	Técnico	BENAVIDES LONDOÑO DULCE MARIA DE L	24/02/2026	CONTRATADO
3	Caucasia	Técnico	HUERTAS GUTIERREZ TATIANA	24/02/2026	CONTRATADO
3	Ubaté	Técnico	SIERRA RINCON MARIA JOSE	24/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Profesional	RODELO MIRANDA MARA JOSE	12/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Profesional	RAISHA YUBRAN CRISSIEN	11/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Profesional	CASSIANI CONDE JORGE LUIS	12/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Profesional	FANDIÑO MARTINEZ MARIA ALEJANDRA	17/02/2026	CONTRATADO
1	Medellín	Profesional	ALEJANDRA URIBE MORENO	17/02/2026	CONTRATADO
1	Bucaramanga	Profesional	BADILLO QUINTERO JULIETH ANDREA	17/02/2026	CONTRATADO
1	Cali	Profesional	GONZALEZ LOPEZ OLGA LUCIA	17/02/2026	CONTRATADO
2	Popayán	Profesional	GUTIERREZ SANDOVAL YOHN HENRY	11/02/2026	CONTRATADO
2	Pasto	Profesional	VELA ZAMBRANO ANDRES FELIPE	17/02/2026	CONTRATADO
2	Cúcuta	Profesional	ROSALBA YANETH SALDAÑA GARCIA	17/02/2026	CONTRATADO
2	Ibagué	Profesional	HERNANDEZ BARRIOS JAVIER CAMILO	17/02/2026	CONTRATADO
2	Nobsa	Profesional	LEDEZMA GAITAN MARIBEL	17/02/2026	CONTRATADO
2	Manizales	Profesional	SALAZAR BOTERO VALENTINA	17/02/2026	CONTRATADO
3	Valledupar	Profesional	MEJIA MARTINEZ ANDREA JULIETH	17/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	General	RODRIGUEZ XIMENA ANDREA	17/02/2026	CONTRATADO
2	Nobsa	General	ROJAS ACEVEDO MAIRA CARIME	3/03/2026	CONTRATADO
2	Santa Rosa del Su	General	OLAYA NIÑO KELLY JOHANA	23/02/2026	CONTRATADO
2	El Zulia	General	MOGROVEJO CACERES GLADYS YULITZA	23/02/2026	CONTRATADO
2	Chiquinquirá	General	KAROL MAITE	11/02/2026	CONTRATADO
3	California	General	PAIPA GUERRERO LUIS ARTURO	26/02/2026	CONTRATADO
3	Barbacoas	General	RINCON QUIÑONES JESUS DAVID	26/02/2026	CONTRATADO
1	Medellín	Coordinador	OQUENDO BEDOYA JUAN	19/02/2026	CONTRATADO
3	Tuluá	Gerente	RAMIREZ VELANDIA FERNANDO	10/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	INGRID JOHANA CELY SOLER	23/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	ANYI CAROLINA CUELLAR TOVAR	23/02/2026	CONTRATADO
1	Bogotá	Técnico	GEOVANNY BEJARANO	23/02/2026	CONTRATADO
1	Bogota	Profesional	ALFONSO HERMIDA CEPEDA - TECNICO	16/02/2026	CONTRATADO
1	Bogota	Profesional	SALCEDO RAMOS ALBERTO RAFAEL	16/02/2026	CONTRATADO
2	Monteria	Técnico	SALGADO ORTIZ KARINA PAOLA	2/03/2026	CONTRATADO

Tabla 2 Fecha de ingreso

Clasificada

Se realiza la contratación del agente general de Nobsa y el agente Técnico de Monteria.

Para el caso de Chiquinquirá, el agente inicia licencia de maternidad el 19 de marzo, pendiente contratación del recurso en su reemplazo.

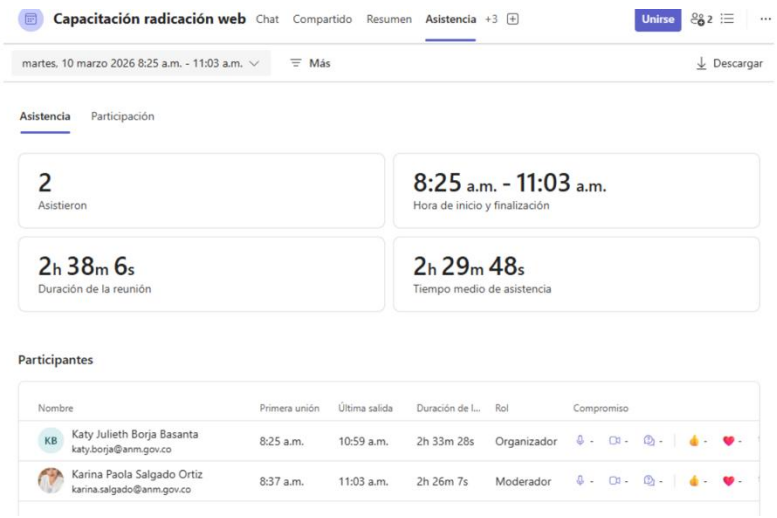
1.2. Inducción Corporativa

A los agentes que ingresaron en el mes de marzo, se le realizaron las siguientes actividades de inducción corporativa el primer día de labores ejecutadas:

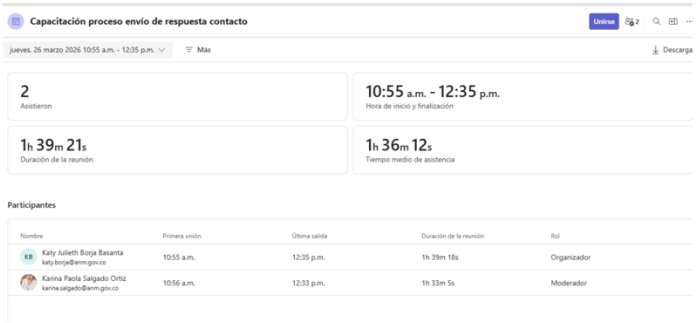
Visión y Misión de la Empresa.
Políticas de gobierno
Deberes de los colaboradores

Adicionalmente, a estos 2 agentes, desde la entidad se le dieron las siguientes inducciones:

Capacitación radicación web
Fecha: 10 marzo 2026



Capacitación proceso envío de respuesta contacto
Fecha: 26 marzo 2026



Capacitación proceso envío de respuesta contacto

Unirse

jueves, 26 marzo 2026 10:55 a.m. - 12:35 p.m. | Más | Descarga

2 Asistieron	10:55 a.m. - 12:35 p.m. Hora de inicio y finalización
1h 39m 21s Duración de la reunión	1h 36m 12s Tiempo medio de asistencia

Participantes

Nombre	Primera unión	Última salida	Duración de la reunión	Rol
KB Katy Julieth Borja Basanta katy.borja@anm.gov.co	10:55 a.m.	12:35 p.m.	1h 39m 18s	Organizador
Karina Paola Salgado Ortiz karina.salgado@anm.gov.co	10:56 a.m.	12:33 p.m.	1h 33m 5s	Moderador

1.3 Actividades de capacitación

Así mismo, se realizaron las capacitaciones por medio de la plataforma Academy en donde se ven módulo de las políticas de SST y policitas de seguridad de la información.

1.3.1 MODULO INDUCCIONES: "PROGRAMA DE INDUCCIÓN GRUPO ASD SAS": Contiene cuatro cursos y está compuesto por:

- Inducción Corporativa general
- Inducción Seguridad y salud en el trabajo
- Inducción Sistema de gestión de calidad
- Inducción Seguridad de la información

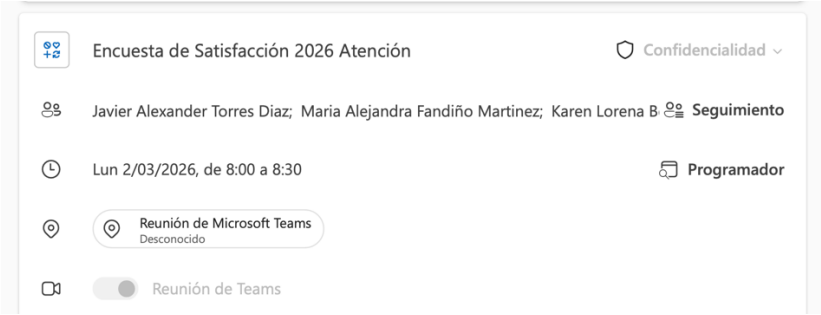
1.3.2 MODULO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

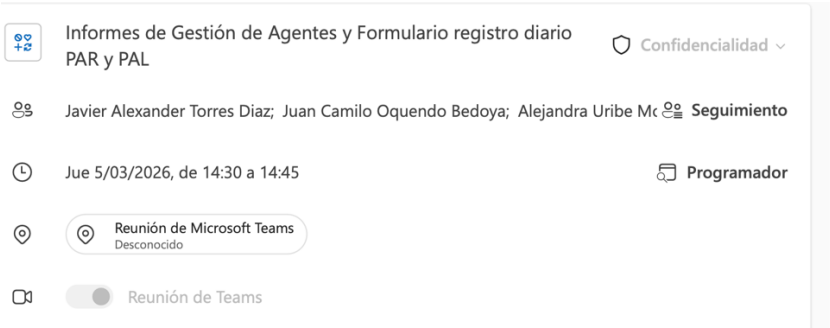
- REINDUCCIÓN CORPORATIVA SST 45001
- BIENESTAR Y SST
- PAUSAS ACTIVAS
- TRABAJO EN CASA

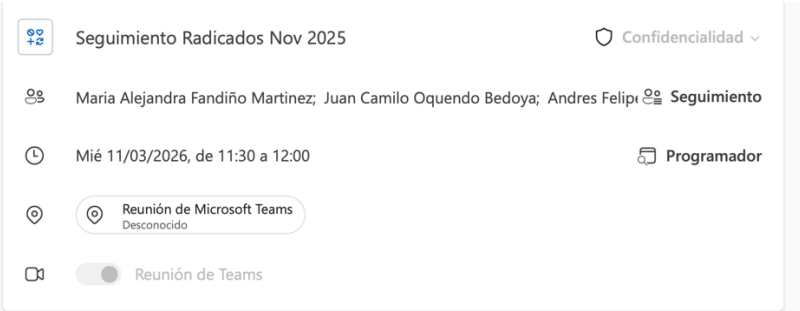
De manera paralela desde la entidad se realizaron las actividades de onboarding y capacitaciones descritas a continuación:

Del lado del cliente (ANM) se realizaron en el mes las siguientes capacitaciones orientadas a todo el personal:

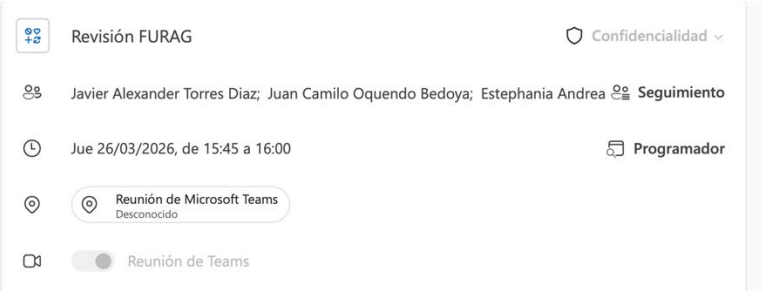
2/03/2026	Encuesta de Satisfacción 2026 Atención	Javier Alexander Torres Diaz	Citación
5/03/2026	Informes de Gestión de Agentes y Formulario registro diario PAR y PAL	Javier Alexander Torres Diaz	Citación
11/03/2026	Seguimiento Radicados Nov 2025	María Alejandra Fandiño Martínez	Citación
26/03/2026	Revisión FURAG	Javier Alexander Torres Diaz	Citación
31/03/2026	Capacitación Riesgos de Corrupción	Jorge Luis Cassiani Conde - Fredy Alejandro Rico Parra	Citación

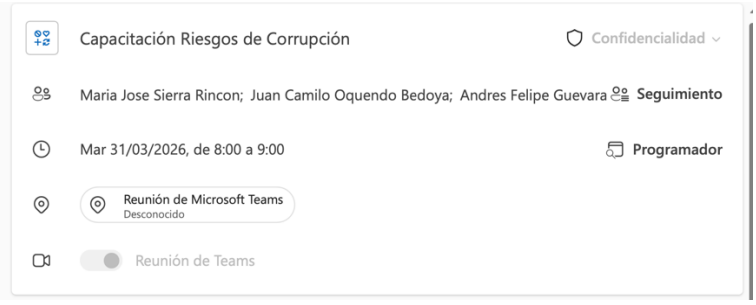
- 

- 



-

- 

- 

2. Implementación Tecnológica

2.1. Entrega de equipos de cómputo y periféricos

Por parte del grupo ASD, se coordinó la entrega de computador portátil y periféricos necesarios para la realización de las labores del personal con las características básicas para el funcionamiento:

HP Probook 650 G5

Procesador:	Intel ® Core ™ i7-8665U CPU @1.80GHz 1.99 GHz
RAM Instalada:	8,00 GB
Tipo de sistema:	Sistema operativo de 64 bits, procesador x64
Medios:	SSD
Tipo de bus:	NVMe
Capacidad:	953 GB
Tipo:	Básico
Edición:	Windows 11 Pro
versión:	23H2

Imagen 7 especificaciones de equipos de computo

Relación de envío:

Documento	Nombre	Sede ANM	Fecha de Envio	Portatil	Placa ASD	Serial PC
1102860194	SALGADO ORTIZ KARINA PAOLA	PAL MONTERIA	26/02/2026	Portatil Hp 650 5G	88021	5CG9326GBF
46381026	ROJAS ACEVEDO MAIRA CARIME	PAR NOBSA	18/02/2026	Portatil Hp 650 5G	88581	5CG9326HGP

Tabla 3 Envío de equipo por ciudad

Adicionalmente el 17 de marzo, se realizó la asignación y entrega de 7 multipuestos USB para los agentes del canal telefónico:

UT UNIÓN TEMPORAL CONTACT CENTER

GRUPO ASD BUSINESS PROCESS OUTSOURCING INFORMATION TECHNOLOGY OUTSOURCING

tecnología + innovación = futuro

Sede Administrativa
Calle 32 No. 13-07
Tel (1) 3402501
Bogotá - Colombia
grupoasd.com

Bogotá, D.C., 17 de marzo de 2026

Dirigido a:

Fernando Antonio Ramirez
Agencia Nacional de Minería (ANM)

Ref: Entrega de 7 multipuertos USB

Por medio de la presente, hacemos entrega de siete (07) multipuertos USB destinados a los agentes del canal telefónico de la Agencia Nacional de Minería.

Es importante señalar que estos Multipuertos no cuentan con codificación, por lo tanto, deberán ser devueltos una vez finalice el contrato.

Agradecemos la atención prestada,

Cordialmente:

JUAN PABLO BERMUDEZ MONSALVE
jbermudezm@grupoasd.com
Gerente de Proyectos BPO - Contact Center
Grupo ASD SAS

Recibe:

icontec ISO 9001 SC 3285-1 · icontec ISO/IEC 20000-1 TI-CER581433 · icontec ISO 22301 CNCER 747510 · icontec ISO/IEC 27001 SI 009-1 · icontec ISO 45001 ST-CER511869 · icontec ISO 14001 · IQNET · MLS CMMI APPRAISED · TIER DESIGN · TIER FACILITY

Clasificada

2.2. Troncal SIP

Se realiza el consumo por medio de las troncales sin novedades.

Llamadas Salientes Completadas por Fechas

Campaña	'SALIENTE_MINERIA->'	Desde	2026-03-01 00:00:00.0
Agente	'Alan.Gomez','Andrea.Rodriguez','Angela.	Hasta	2026-03-31 23:59:59.0

Fecha	Cantidad de Llamadas
02/03/2026	2
03/03/2026	1
05/03/2026	7
06/03/2026	7
09/03/2026	2
11/03/2026	7
12/03/2026	3
17/03/2026	1
18/03/2026	2
19/03/2026	1
20/03/2026	1
24/03/2026	3
25/03/2026	124
26/03/2026	247
27/03/2026	158
30/03/2026	99
31/03/2026	159

2.3. Horas de Desarrollo

En el mes de marzo no se realizaron consumos de horas de desarrollo.

2.4. Elasticidad

De acuerdo a la necesidad de la operación se realiza ingreso de personal por elasticidad, conforme a los ítems del Acuerdo Marco.

2.4 Nuevas iniciativas

Se realizó la cotización de items relacionados con la estrategia PAL para una eventual modificación de OC.

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing

Durante el mes de marzo, se generó por parte de la entidad el cargue de la base de datos de destinatarios nacional, de los cuales se les enviaron un total de 14.212 SMS, 27.370 Mailing y 38 mensajes de voz.

SMS:

DESCRIPCIÓN SMS		
FECHA	CAMPAÑA	SMS ENVIADOS
2-mar	CAMPAÑA SUPLANTACIÓN	2100
3-mar	APM LA MONTAÑITA 3-Mar	30
16-mar	APM LA MONTAÑITA 16-3	30
6-mar	LANZAMIENTO SALV. MIN. SOCHA	1393
9-mar	LANZAMIENTO SALV. MIN. SOCHA	43
9-mar	LANZAMIENTO SALV. MIN. SOCHA	43
9-mar	LANZAMIENTO SALV. MIN. SOCHA	43
9-mar	LANZAMIENTO SALV. MIN. SOCHA	43
10-mar	CAPACITACIÓN ZETA	8242
24-mar	CAPACITACIÓN ZETA SOGAMOSO	252
24-mar	CAPACITACIÓN ZETA ANTIOQUÍA	226
26-mar	REFUERZO CAPACITACIÓN ZETA SOGAMOSO	261
26-mar	EVENTO NACIONAL FORMALIZACIÓN	753
31-mar	EVENTO NACIONAL FORMALIZACIÓN	753
TOTAL		14212

Tabla 4 Campañas SMS

MAILING:

DESCRIPCIÓN MAIL			
FECHA	CAMPAÑA	MAIL ENVIADOS	IMAGEN
3-mar	AP LA MONTAÑITA 6-MAR	10	
3-mar	SUPLANTACIÓN	5320	
9-mar	CAPACITACIÓN ZETA	8667	
17-mar	AMPLIACIÓN OTTM	8437	
20-mar	CAPACITACIÓN ZETA SOGAMOSO	111	
20-mar	CAPACITACIÓN ZETA ANTIOQUÍA	75	
25-mar	EVENTO NACIONAL DE FORMALIZACIÓN	2375	
31-3/1-4	EVENTO NACIONAL DE FORMALIZACIÓN	2375	
TOTAL		27370	

Tabla 5 Campañas Mailing

Adicional a esto, se envió en el mes de marzo un total de 38 mensajes de voz:

MENSAJES DE VOZ:

DESCRIPCIÓN VOZ		
FECHA	CAMPAÑA	MENSAJES ENTREGADOS
3-mar	PRUEBA	8
9-mar	AP LA MONTAÑITA	30
TOTAL		38

Tabla 6 Campañas VOZ

3.2 Total interacciones

Durante el mes de marzo en el canal Telefónico, ingresaron 892 llamadas, se atendieron 808 llamadas y el abandono fue de 84 llamadas.

Análisis de Llamadas Entrantes No Atendidas

El presente informe detalla el comportamiento de las llamadas no atendidas durante el periodo del 01 al 31 de marzo de 2026. Se observa un total de 84 llamadas perdidas.

LLamadas Entrantes Completadas por Meses

Campaña	*'MINERIA_OP1<-','MINERIA_OP2<-'*	Desde	*2026-03-01 00:00:00.0*
Agente	*'Alan.Gomez','Andrea.Rodriguez','Angela.*	Hasta	*2026-03-31 23:59:59.0*

Mes	Cantidad de Llamadas
Marzo	808
TOTAL	808

Llamadas Entrantes No Atendidas por Fecha

Campaña	*'MINERIA_OP1<-','MINERIA_OP2<-'*	Desde	*2026-03-01 00:00:00.0*
		Hasta	*2026-03-31 23:59:59.0*

Fecha	Cantidad de Llamadas
02/03/2026	3
03/03/2026	3
05/03/2026	2
06/03/2026	2
09/03/2026	5
10/03/2026	1
12/03/2026	3
17/03/2026	7
18/03/2026	3
19/03/2026	1
20/03/2026	2
23/03/2026	2
24/03/2026	1
25/03/2026	3
26/03/2026	2
27/03/2026	2
30/03/2026	40
31/03/2026	2

Clasificada

4. Facturación

4.1Novedades

Los valores asociados al mes de marzo cubren el personal y servicios contratados.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 6 de abril de 2026.

Juan Pablo Bermúdez Monsalve
Dirección de Cuenta Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
28 de Abril al 31 Mayo de 2025
V 1.0

ORDEN DE COMPRA N° 145211

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Clasificada

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
28 de Abril al 31 de Mayo de 2025
V 1.0

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

28 de Abril de 2025 al 31 de Mayo de 2025

Clasificada

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 28 de abril de 2025 al 31 de Mayo de 2025
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	1

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 145211, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1. Contratación de Personal
1.2. Inducción Corporativa

2. Implementación Tecnológica

2.1. Entrega de Equipos de Cómputo y periféricos
2.2. Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.3. Horas de Desarrollo

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing
3.2. Canal de WhatsApp

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 24 de abril de 2025 número 145211, se dio inicio con las labores de implementación el día 28 de abril de 2025, iniciando con la contratación del personal de la siguiente manera:

FECHA	AGENTE GENERAL	AGENTE PROFESIONAL	AGENTE TECNICO	AGENTE TECNICO LENGUAJE DE SEÑAS	TOTAL
2/05/2025		22	20		42
5/05/2025			1		1
7/05/2025	1	3			4
8/05/2025				1	1
9/05/2025			1		1
12/05/2025		1	1		2
14/05/2025		1			1
15/05/2025		1			1
TOTAL	**1**	**28**	**23**	**1**	**53**

Contrataciones por ciudades:

CIUDAD	CANTIDAD
Bogotá	23
Nobsa	3
Soacha	3
Bucaramanga	2
Caucasia	2
Medellin	2
Barbacoas	1
Cali	1
California	1
Cartagena	1
Chiquinquira	1
Cucuta	1

CIUDAD	CANTIDAD
El bagre	1
El zulia	1
Florencia	1
Ibague	1
Manizales	1
Marmato	1
Monteria	1
Pasto	1
Quibdo	1
Santa rosa del sur	1
Valledupar	1
Villavicencio	1

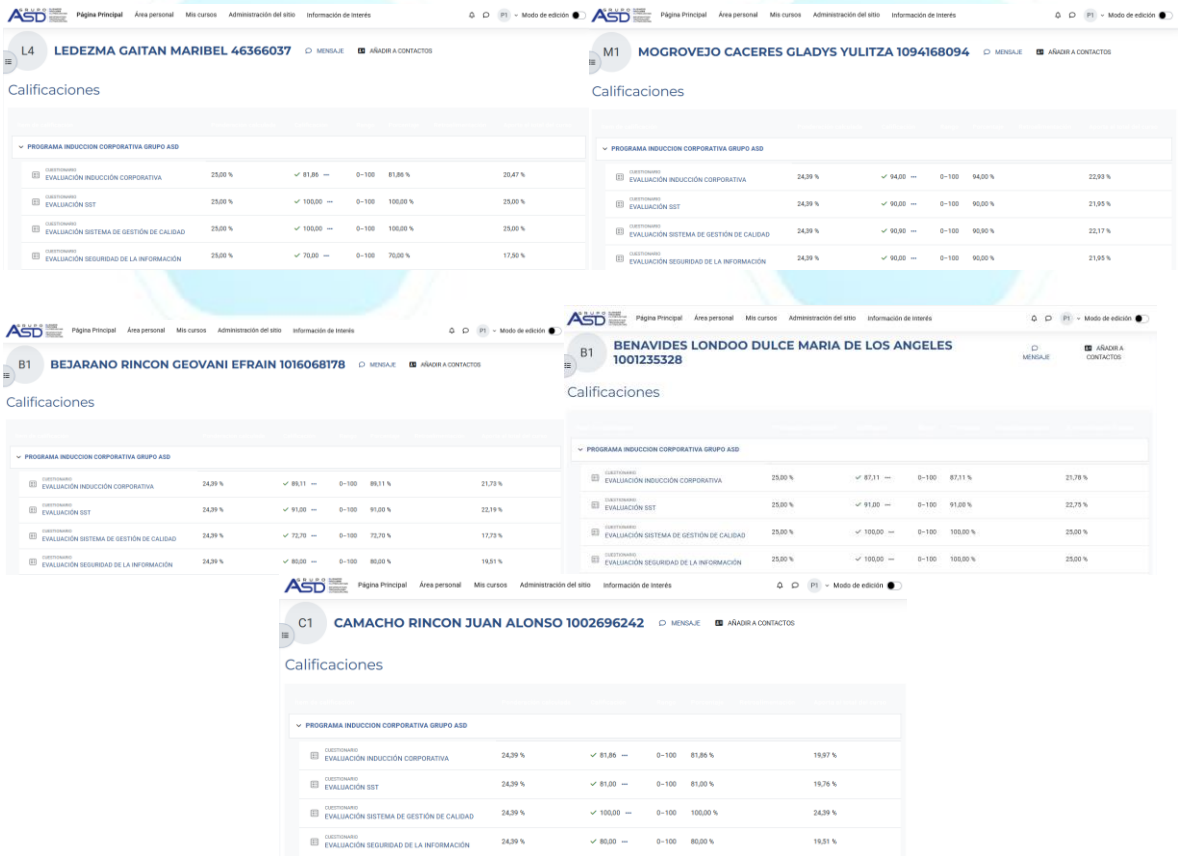
Con esto se iniciaron las actividades contratadas de cara a la presente orden de compra.

Se tiene pendiente la contratación de 9 agentes de diferentes puntos de atención regional - local de los que aún no se han dictaminado la apertura. De igual manera la supervisión del contrato aun tiene pendiente la contratación del coordinador nacional.

1.2. Inducción Corporativa

Dentro de las actividades del primer día de contratación, se imparte de forma presencial y por medio de reunión en Teams, la actividad de inducción corporativa en donde la han realizado y sido evaluados los 53 agentes contratados y viendo los siguientes temas:

- ✓ Visión y Misión de la Empresa.
- ✓ Policitas de gobierno
- ✓ Deberes de los colaboradores
- ✓ Derechos de los colaboradores
- ✓ Beneficios
- ✓ Convenios
- ✓ Proceso de pagos



Así mismo, se están realizando capacitaciones por medio de la plataforma Academy a todo el personal de la operación en donde se ven módulo de las políticas de SST y policitas de seguridad de la información.

2. Implementación Tecnológica

2.1. Entrega de equipos de cómputo y periféricos

Por parte del grupo ASD, ya se entregaron los computadores portátiles y periféricos con las características básicas para el funcionamiento:

HP Probook 650 G5
Procesador: Intel ® Core ™ i7-8665U CPU @1.80GHz 1.99 GHz
RAM Instalada: 8,00 GB
Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador x64
Medios: SSD
Tipo de bus: NVMe
Capacidad: 953 GB
Tipo: Básico
Edición: Windows 11 Pro
versión: 23H2

Las entregas fueron realizadas de la siguiente manera:

Primera entrega:

Realizada el 15 de mayo de 2025 a las 9 am, en donde se entregaron los siguientes elementos:

Bogota	
PC	26
Teclado	26
Mouse	26
Pantalla	13
Diadema	12

Se relaciona las placas de los elementos entregados a continuación:

PORTATAIL	ADAPTADOR	TECLADO	MOUSE	DIADEMA	MONITOR	ADAPTADOR MONITOR	GUAYAS
88627	87317	132699	75197	137201	124502	124423	26
88081	87233	133246	64552	130876	124759	124763	
88691	86741	133307	77859	137200	124534	124754	
5975	88538	133294	77694	137202	124757	124828	
88295	88482	132639	81081	137194	124823	124824	
88109	88518	132704	80980	137199	124881	124895	
88501	88200	132701	80789	137192	124867	124866	
87849	86849	133401	136257	137190	124896	124501	
87897	88608	133293	81198	137197	124825	124760	
88467	87716	130691	80962	137193	124829	124533	
88445	87053	132766	80820	137189	124455	124477	
88483	87998	133378	75385	137195	124764	124822	
88601	88296	133373	80974		124422	124880	
87963	87754	132707	80724				
88643	88406	133370	136576				
88029	87978	132803	80215				
88205	88590	130756	134049				
88413	88470	133306	78008				
88281	72989	132703	80201				
88195	87990	132697	64548				
88469	88442	132711	131035				
88581	88188	133270	81035				
88253	88498	132302	81219				
88021	88316	132735	80064				
87765	87051	133297	64571				
87971	88756	132279	119750				

Estos elementos fueron recibidos en la Agencia Nacional de Minerías por Karen Lorena Beltran.

Segunda Entrega:

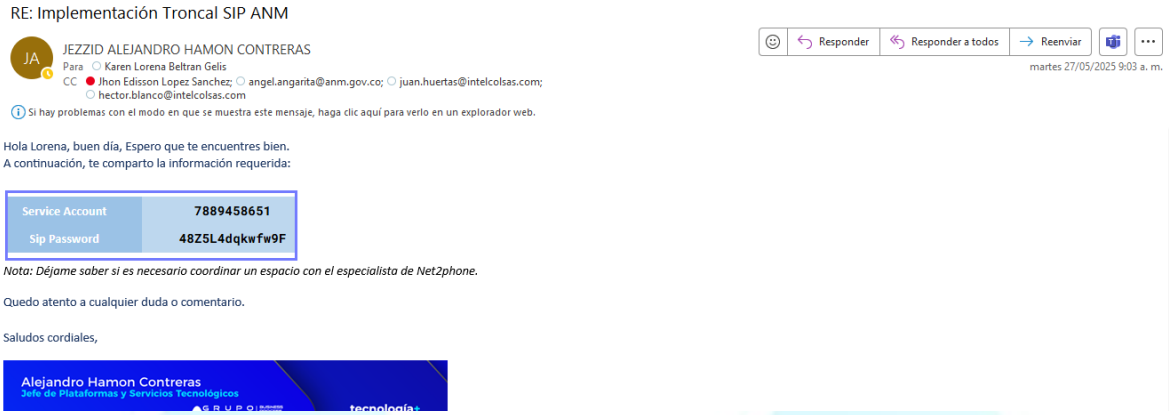
Realizada el día 29 de mayo de 2025 fueron enviados 27 portátiles, 27 adaptadores, 27 mouse, 27 teclados, 27 monitores y 27 adaptadores de monitor, se relaciona a continuación las placas y el personal a quien fue entregados los elementos:

Nombre	Lugar de Prestación	Zona	Estado	Dirección de Entrega	Portatil	Adaptador Portatil	Mouse	Teclado	Monitor	Adaptador Monitor
BADILLO QUINTERO JULIETH ANDREA	Bucaramanga	ZONA 1	Activo	Carrera 20 No. 24 – 71.	88369	87802	80444	132400	124770	124513
CASTELLANOS JOYA MONICA ANDREA	Bucaramanga	ZONA 1	Activo	Carrera 11 # 49 -34 - Peatonal José A. Morales	87799	87105	138081	133136	124900	124899
DE LA VEGA GUZMAN ANDRES MAURICIO	Florencia	ZONA 3	Activo	Carrera 13 con Calle 15 Esquina Gobernación del Caquetá piso 5	88757	88286	137314	133454	124508	124507
DIAZ PAYARES ANGELA ROSA	Monteria	ZONA 2	Activo	Edificio Gobernación de Córdoba Calle 27 N 3 - 28 Piso 8	88523	88568	80093	132690	124835	124834
GONZALEZ LOPEZ OLGA LUCIA	Cali	ZONA 1	Activo	Calle 13 A No. 100 – 35 Oficinas 201-202. Edificio Torre Empresarial. Barrio Ciudad Jardín.	88061	86825	138093	133195	124863	124861
GONZALEZ PORRAS KAROL MAITE	Chiquinquira	ZONA 2	Activo	Carrera 6 No. 9-40	88645	88382	80531	133227	124454	124453
HERNANDEZ BARRIOS JAVIER CAMILO	Ibague	ZONA 2	Activo	Carrera 8 No. 19 – 31. Barrio Interlaken.	87813	88280	137310	133438	124862	124860
HUERTAS GUTIERREZ TATIANA	Caucasia	ZONA 3	Activo	Calle 20 No.956 9ª-2ª Alcaldía de Caucasia Piso 1	88167	88106	81085	132921	124408	124525
JAIMES RIAÑO DIANA ROSA	Cucuta	ZONA 2	Activo	Calle 13 A No. 1E – 103. Barrio Caobos.	88303	88132	80275	132396	124902	124901
JARAMILLO CANTOR INGRID CAROLINA	Villavicencio	ZONA 2	Activo	Carrera 33 No 38-45 El Centro	88263	87846	135571	133451	124869	124457
LEDEZMA GAITAN MARIBEL	Nobsa	ZONA 2	Activo	Kilómetro 5, vía Sogamoso.	88411	88020	75233	133324	124486	124497
MEJIA MARTINEZ ANDREA JULIETH	Valledupar	ZONA 3	Activo	Carrera 19 No. 13 – 45, Centro Comercial San Luis. Barrio Alfonso Lopez.	88637	97383	138088	132829	124805	124804
MOGROVEJO CACERES GLADYS YULITZA	El zulia - Norte de Santander	ZONA 2	Activo	Hospital Juan Luis Londoño, Calle 6 Avenida 0, 70	87905	87644	80203	133241	124447	124446
PAIPA GUERRERO LUIS ARTURO	California	ZONA 3	Activo	Calle 4 No. 12 – 28 Barrio Divino Niño	88367	88144	138080	133129	124463	124466
RINCON QUIÑONES JESUS DAVID	Barbacoas	ZONA 3	Activo	Palacio Municipal Alcaldía de Barbacoas	88361	87067	80409	133204	124527	124411
RODRIGUEZ GUEVARA JULIANA	Caucasia	ZONA 3	Activo	Calle 20 No.956 9ª-2ª Alcaldía de Caucasia Piso 1	88761	87664	137302	132677	123118	123400
ROJAS CUESTA KIARA	Quibdo	ZONA 3	Activo	Calle 23 No. 4 – 26 Piso 2, Barrio Yesquita.	88231	86959	81126	132376	124438	124758
ROJAS VARGAS LEYDA MARCELA	Nobsa	ZONA 2	Activo	Kilómetro 5, vía Sogamoso.	88635	87954	80754	133289	124431	124471
SALAZAR BOTERO VALENTINA	Manizales	ZONA 2	Activo	Calle 63 No 23C – 30. Barrio Palogrande.	88059	87924	75014	132186	124912	124911
TOLOZA ALMANZA CAMILA ANDREA	El bagre	ZONA 3	Activo	Carrera 46C No. 49B - 27	88159	88348	138091	133211	124815	124814
URIBE MORENO ALEJANDRA	Medellin	ZONA 1	Activo	Calle 32 E No. 76 – 76. Barrio Laureles El Nogal.	88319	86681	134475	133210	124853	124852
VELA ZAMBRANO ANDRES FELIPE	Pasto	ZONA 2	Activo	Calle 2 No. 23 A – 32. Barrio Capusigra.	88217	134639	80627	132681	124921	124922
VILORIA DE LA HOZ YONEIDA YUMALY	Cartagena	ZONA 1	Activo	Diagonal 31ª 71-114 Oficina 301 Barrio La Concepción.	88463	88536	64750	132406	124458	124868
BENAVIDES LONDOÑO DULCE MARIA DE LOS ANGELES	Marmato	ZONA 3	Activo	Carrera 4 con calle 7 - Barrio Betulia	88035	86855	138105	133131	123402	123401
CAMACHO RINCON JUAN ALONSO	Nobsa	ZONA 2	Activo	Kilómetro 5, vía Sogamoso.	88275	87109	138086	133360	124826	124827
OLAYA NIÑO KELLY JOHANA	Santa Rosa Del Sur	ZONA 3	Activo	Calle 6 # 11 - 60 Antigua Escuela Número 2 Barrio el Carmen	88245	87782	138103	132937	64804	63484
APARICIO LUNA DANNA CAROLINA	Medellin	ZONA 1	Activo	Calle 32 E No. 76 – 76. Barrio Laureles El Nogal.	88415	88290	77674	133375	124801	124800

Clasificada

2.2. Aprovisionamiento Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound

Se encuentra en etapa de configuración para ser entregado a la entidad, se realizó el día 21 de mayo de 2025 una reunión técnica en la sede de la Agencia Nacional de Minería, en donde se adelantó parte de dicha configuración y se solicitó por parte de la entidad los datos de autenticación de la troncal los cuales fueron enviados el día 27 de mayo de 2025 y se está a la espera por parte de la entidad de una nueva reunión con la que se finalizarían el proceso de instalación de esta Troncal.



RE: Implementación Troncal SIP ANM

JA JEZZID ALEJANDRO HAMON CONTRERAS

Para Karen Lorena Beltran Gelis

CC Jhon Edisson Lopez Sanchez; angel.angarita@anm.gov.co; juan.huertas@intelcolsas.com; hector.blanco@intelcolsas.com

Responder | Responder a todos | Reenviar

martes 27/05/2025 9:03 a. m.

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Hola Lorena, buen día, Espero que te encuentres bien.
A continuación, te comparto la información requerida:

Service Account	7889458651
Sip Password	48Z5L4dqkwfw9F

Nota: Déjame saber si es necesario coordinar un espacio con el especialista de Net2phone.

Quedo atento a cualquier duda o comentario.

Saludos cordiales,

Alejandro Hamon Contreras
Jefe de Plataformas y Servicios Tecnológicos

Debido a la no configuración de la troncal SIP, ya que se encuentra en proceso de implementación, no se ha hecho uso de los minutos outbound e inbound contratados en la orden de compra.

2.3. Horas de Desarrollo

No se han generado actividades que generen horas de desarrollo

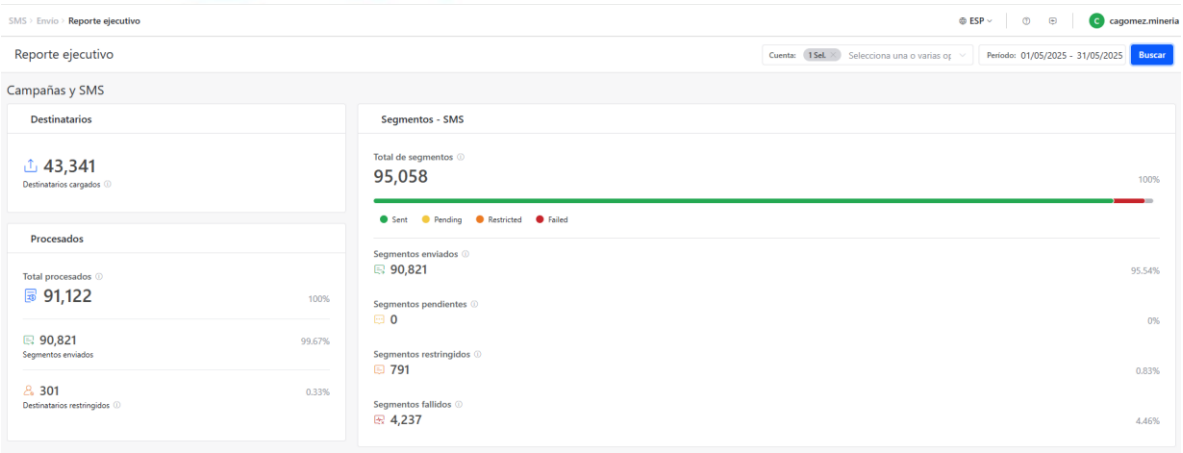
3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing

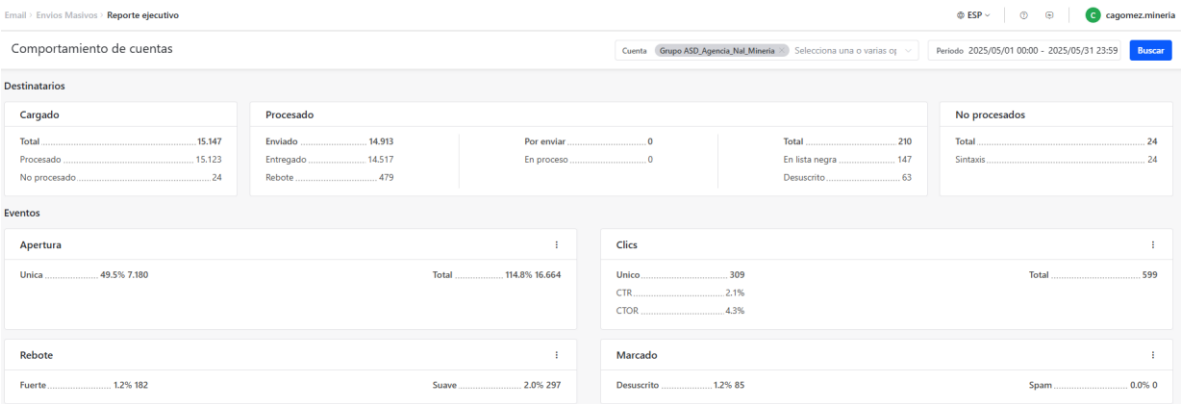
Se realiza la configuración e implementación de los canales de SMS y Mailing, los cuales inician su funcionamiento el día 13 de mayo de 2025, así mismo, se realiza la capacitación a las personas indicadas por la entidad para el envió de los mismos el día 20 de mayo de 2025.

Durante el mes de mayo, se generó por parte de la entidad el cargue de 43.341 destinatarios los cuales se les enviaron un total de 91.122 SMS, de igual manera, se cargaron un total de 15.147 Mensajes de correo electrónico de los cuales se enviaron 14.913 y se entregaron 14.517 mensajes.

SMS:



Mailing:



3.2. Canal de WhatsApp

Se inició con la implementación del canal WhatsApp, en donde por parte de la entidad se envió el flujo de respuesta de este y se confirmó por parte de la ANM la no migración de número de teléfono certificado, a lo que la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 inicio con el proceso de asignación y autenticación de un número de teléfono, ante las entidades correspondientes.

Al tiempo que se realiza esta labor, por parte de la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, se construye en la plataforma seleccionada los flujos enviados por parte de la entidad, con lo anterior se realizó una reunión el día 29 de mayo de 2025 en donde se presentaron los avances de este canal.

Se tiene pendiente la aprobación por parte de META del nombre asignado a la línea y la autenticación de esta.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 06 de junio de 2025

Jhon Edisson Lopez S.

Jhon Edisson Lopez Sanchez
Dirección de Cuenta Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de noviembre al 30 de noviembre de 2025
V 1.0

ORDEN DE COMPRA N° 145211

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Informe mensual de Actividades centro de contacto

Agencia Nacional de Minería
01 de noviembre al 30 de noviembre de 2025
V 1.0

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

01 de noviembre al 30 de noviembre de 2025

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2025
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	7

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 145211, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1. Contratación de Personal
1.2. Procesos Administrativos

2. Implementación Tecnológica

2.1. Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.2. Horas de Desarrollo

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing
3.2. Canal de WhatsApp

4. Evento Nacional

4.1. Transporte
4.2. Alimentación
4.3. Alojamiento

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 24 de abril de 2025 número 145211, en el mes de octubre de 2025, se tuvieron en la planta de personal 58 personas de los siguientes cargos:

Cargo	Cantidad
Agente Profesional	28
Agente Técnico	26
Agente Lengua de Señas	1
Gerente de Proyecto	1
Agente Especializado	1
Agente General	1

Se generaron los siguientes ingresos durante el mes:

EMPLEADO	NOMBRE	CARGO	OFICINA	CIUDAD	ZONA
1140899299	JORGE LUIS CASSIANI CONDE	AGENTE ESPECIALIZADO	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA 145211	BARRANQUILLA	ZONA 1
1005241483	JIMMY ALEXANDER MOGOLLÓN PRADA	AGENTE TÉCNICO	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA 145211	BOGOTÁ	ZONA 1
1102878783	JEHINER NAVARRO HERNANDEZ	AGENTE TÉCNICO	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA 145211	SINCELEJO	ZONA 2
76329518	YHON HENRY GUTIÉRREZ SANDOVAL	AGENTE ESPECIALIZADO	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA 145211	POPAYÁN	ZONA 2
1061747224	GINA PAOHLA GUEVARA MUÑOZ	AGENTE PROFESIONAL	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA 145211	POPAYÁN	ZONA 2

Para el mes de noviembre no se presentaron renuncias

Para tener un total de 63 personas activas con corte al 01 de diciembre.

1.2. Procesos Administrativos

Dentro de los procesos administrativos que se llevaron a cabo en el mes de noviembre, se estacan las solicitudes de certificados laborales, desprendibles de nómina y novedades en los estados de afiliación, los cuales fueron entregados en los tiempos pertinentes a la solicitud recibida.

2. Implementación Tecnológica

2.1 Aprovisionamiento Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound

Para el mes de noviembre, no hubo consumos por medio de la troncal contratada

2.2. Horas de Desarrollo

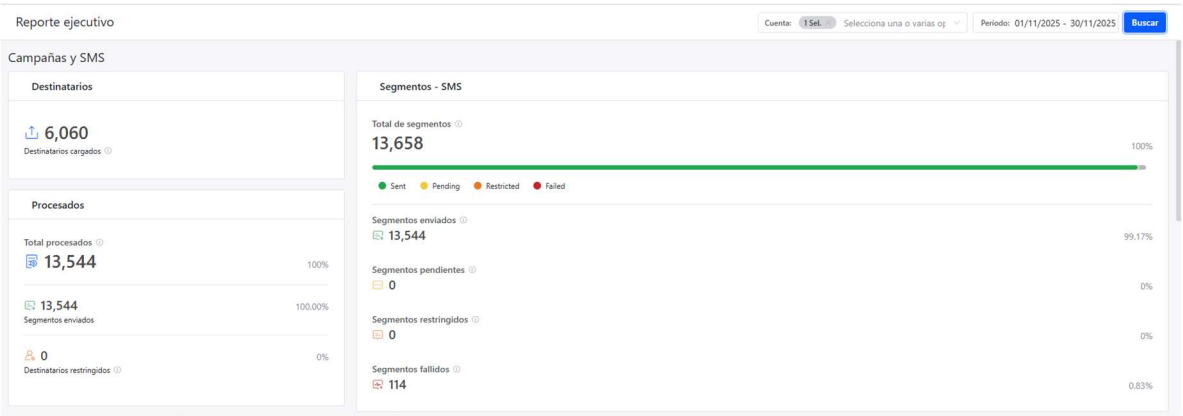
Para el mes de noviembre, se estuvo trabajando en el aprovisionamiento e implementación de la modificación de la orden de compra, generando la Integración de troncal SIP entre la plataforma telefónica de la Agencia Nacional de Minería vs la plataforma de contacto Ucontact, la configuración de rutas entrantes y rutas salientes de telefonía y el formulario de captura con su tipificación.

3. Canales de Atención

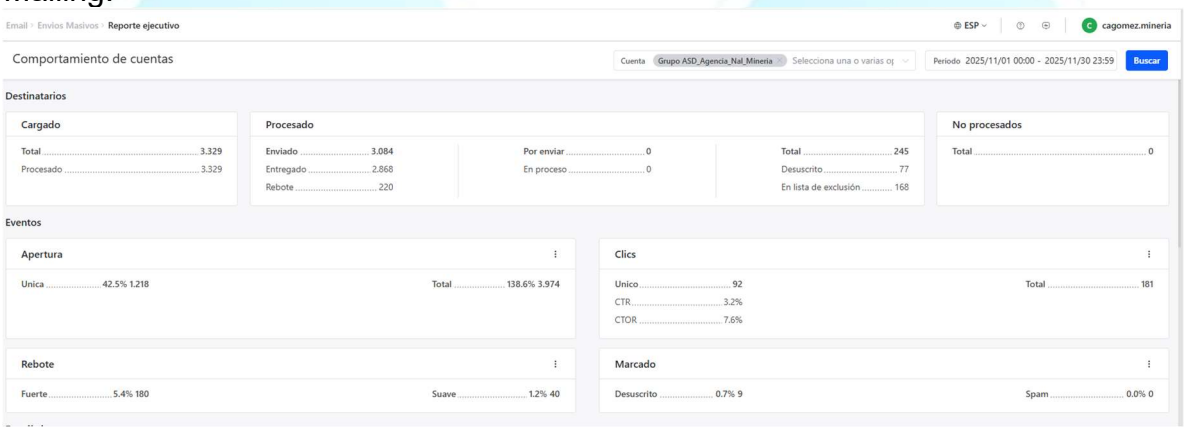
3.1. Envió de SMS y Mailing

Durante el mes de octubre, se generó por parte de la entidad el cargue de 13.544 destinatarios los cuales se les enviaron un total de 13.658 SMS, de igual manera, se cargaron un total de 3.326 Mensajes de correo electrónico de los cuales se enviaron 3.084 y se entregaron 2.068 mensajes.

SMS:



Mailing:



Adicional a esto, se enviaron en el mes de octubre un total de 414 mensajes de voz por parte de la Agencia.

3.2. Canal de WhatsApp

Durante el mes de octubre, se generó el funcionamiento normal del canal.

Así mismo, en el mes de noviembre, en el periodo de producción que se tuvo desde el 01 de noviembre, se recibieron en total de 223 conversaciones las cuales fueron atendidos por los agentes definidos por la Agencia para esta función.

4. Evento Nacional

Se hace la gestión de tiquetes para transporte de los funcionarios según las especificaciones de la orden de comprar de la siguiente manera:

4.1. Transporte

TIPO	DESCRIPCION DEL SERVICIO	CANTIDAD CONSUMIDA
Transporte	Transporte, Trayecto ida-regreso aéreo, Entre Zona 1	6
Transporte	Transporte, Trayecto ida-regreso aéreo, De zona 1 a zona 2 y viceversa	11
Transporte	Transporte, Trayecto ida-regreso aéreo, De zona 1 a zona 3 y viceversa	12
Transporte	Transporte, Trayecto ida-regreso terrestre, De zona 1 a zona 2 y viceversa	4
Transporte	Transporte, Trayecto ida-regreso terrestre, De zona 1 a zona 3 y viceversa	1

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 05 de diciembre de 2025

Rafael Augusto Mantilla Lopez
Gerente de Proyectos Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de octubre al 31 de octubre de 2025
V 1.0

ORDEN DE COMPRA N° 145211

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Clasificada

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de octubre al 31 de octubre de 2025
V 1.0

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

01 de octubre de 2025 al 31 de octubre de 2025

Clasificada

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 01 de octubre de 2025 al 31 de octubre de 2025
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	6

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 145211, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1. Contratación de Personal
1.2. Procesos Administrativos

2. Implementación Tecnológica

2.1. Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.2. Horas de Desarrollo

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing
3.2. Canal de WhatsApp

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 24 de abril de 2025 número 145211, en el mes de octubre de 2025, se tuvieron en la planta de personal 61 personas de los siguientes cargos:

CARGO	CANTIDAD
Agente Profesional	30
Agente Tecnico	26
Agente General	1
Gerente de Proyecto	1
Agente Especializado	1
Agente Tecnico Lenguaje de Señas	1

De los cuales se presentaron las siguientes renuncias:

Empleado	Nombre	Cargo	Oficina	Lugar Domicilio	Zona
1057605741	SALAMANCA COMBARIZA DANIELA ALEJANDRA	AGENTE PROFESIONAL	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	Bogotá	Zona 1
1000869989	URIBE MORENO ALEJANDRA	AGENTE PROFESIONAL	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	Medellin	Zona 1

Y se generaron los siguientes ingresos durante el mes:

Empleado	Nombre	Cargo	Oficina	Lugar Domicilio	Zona
1022388667	MARÍA ALEJANDRA FANDIÑO MARTINEZ	AGENTE ESPECIALIZADO	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	Bogotá	Zona 1
24347601	ANGELA CASANOVA YELA	AGENTE PROFESIONAL	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	Medellín	Zona 1
1104381773	MARA JOSE RODELO MIRANDA	AGENTE PROFESIONAL	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	Sincelejo	Zona 2
1076667076	MARÍA JOSE SIERRA RINCON	AGENTE TÉCNICO	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	Ubaté	Zona 3
1149434314	ALEXANDER SERNA MARTÍNEZ	AGENTE TÉCNICO	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	Quibdó	Zona 3
1000413838	SOLANIA BOTERO VILLADA	AGENTE TÉCNICO	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	Medellín	Zona 1
94365367	FERNANDO ANTONIO RAMIREZ VELANDIA	GERENTE DE PROYECTO	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA OC 145211	Tulua	Zona 3

Para tener un total de 58 personas activas con corte al 01 de noviembre.

1.2. Procesos Administrativos

Dentro de los procesos administrativos que se llevaron a cabo en el mes de octubre, se estacan las solicitudes de certificados laborales, desprendibles de nómina y novedades en los estados de afiliación, los cuales fueron entregados en los tiempos pertinentes a la solicitud recibida.

2. Implementación Tecnológica

2.1 Aprovisionamiento Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound

Para el mes de octubre, se realizaron los siguientes consumos por medio de la troncal contratada:

#	Call Type	Date/Time	Phone Number	Location	Call Duration Minutes
1	Out	27/10/2025 9:44	+576013077011	Colombia	1:00
2	Out	27/10/2025 9:42	+576013077011	Colombia	1:00
3	Out	27/10/2025 9:42	+576013077011	Colombia	1:00

2.2. Horas de Desarrollo

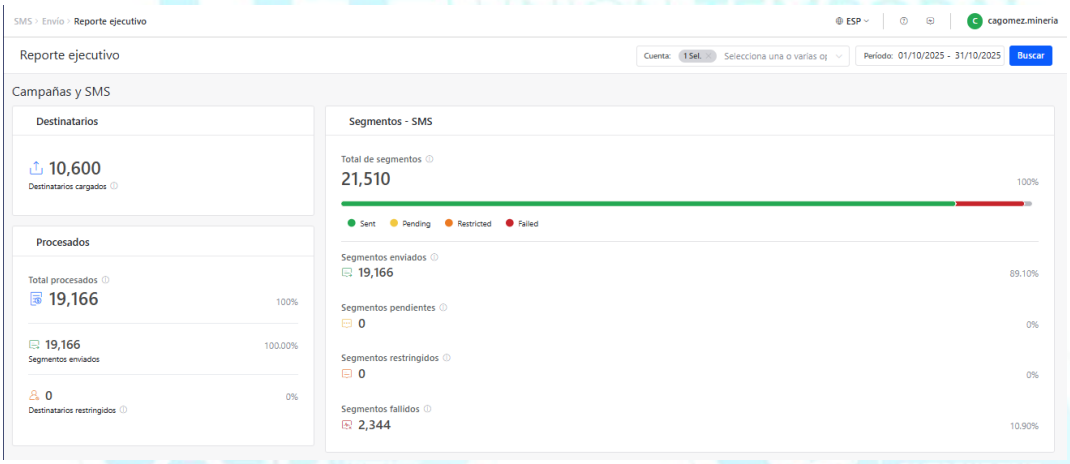
Para el mes de octubre, se estuvo trabajando en el aprovisionamiento e implementación de la modificación de la orden de compra, en donde se está generando la creación de las 15 troncales SIP, así como en la configuración completa del flujo del IVR de la línea de atención de la Agencia Nacional de Minería para su puesta en marcha en la nueva plataforma omnicanal de la entidad.

3. Canales de Atención

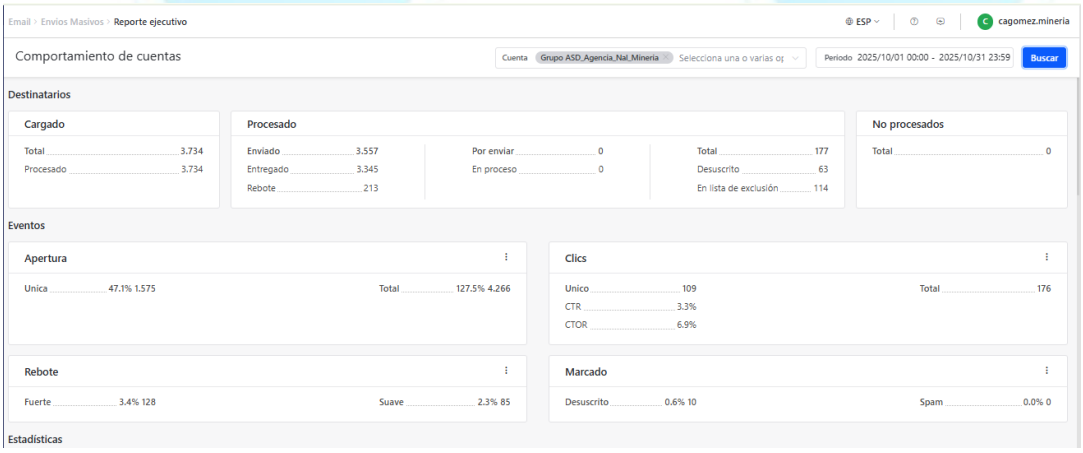
3.1. Envió de SMS y Mailing

Durante el mes de octubre, se generó por parte de la entidad el cargue de 19.166 destinatarios los cuales se les enviaron un total de 21.510 SMS, de igual manera, se cargaron un total de 3.734 Mensajes de correo electrónico de los cuales se enviaron 3.557 y se entregaron 3.345 mensajes.

SMS:



Mailing:



Adicional a esto, se enviaron en el mes de octubre un total de 798 mensajes de voz por parte de la Agencia.

3.2. Canal de WhatsApp

Durante el mes de octubre, se generó el funcionamiento normal del canal.

Así mismo, en el mes de octubre, en el periodo de producción que se tuvo desde el 01 de octubre, se recibieron en total de 271 conversaciones las cuales fueron atendidos por los agentes definidos por la Agencia para esta función.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 05 de noviembre de 2025

_____

Jhon Edisson Lopez Sanchez
Dirección de Cuenta Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de septiembre al 30 de septiembre de 2025
V 1.0

ORDEN DE COMPRA N° 145211

CENTRO DE CONTACTO

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.

Clasificada

Informe mensual de Actividades centro de contacto
Agencia Nacional de Minería
01 de septiembre al 30 de septiembre de 2025
V 1.0

AGENCIA NACIONAL DE MINERIA

INFORME DE GESTION

01 de septiembre de 2025 al 30 de septiembre de 2025

Clasificada

Objeto	Prestar los servicios de BPO, para la atención, interacción relacionamiento con los usuarios y grupos de interés de la ANM.
Periodo del informe	Del 01 de septiembre de 2025 al 30 de septiembre de 2025
Presentado por:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
Entregado a:	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA
No de informe:	5

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, en la ejecución y cumplimiento de la orden de compra No. 145211, suscrito entre la Agencia Nacional de Minería y la Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1. Recurso Humano

1.1. Contratación de Personal
1.2. Procesos Administrativos

2. Implementación Tecnológica

2.1. Aprovisionamiento de Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound
2.2. Horas de Desarrollo

3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing
3.2. Canal de WhatsApp

1. Recurso Humano

1.1 Contratación de personal

De acuerdo con la orden de compra emitida el día 24 de abril de 2025 número 145211, en el mes de agosto de 2025, se mantuvo la planta de personal en 54 personas en las siguientes ciudades:

CIUDAD	CANTIDAD
Bogotá	26
Nobsa	3
Medellin	2
Bucaramanga	2
Caucasia	2
Manizales	1
Valledupar	1
Cartagena	1
Cali	1
Barbacoas	1
California	1
Marmato	1

CIUDAD	CANTIDAD
Quibdo	1
Monteria	1
Chiquinquira	1
Pasto	1
Cucuta	1
Santa rosa del sur	1
El bagre	1
Ubate	1
El zulia	1
Villavicencio	1
Florencia	1
Ibague	1

Zona 1	32
Zona 2	11
Zona 3	11

De los cuales 29 son agente profesional, 23 agentes técnicos, 1 agente técnico lenguaje de señas y 1 agente general.

Durante el mes de septiembre, se trabajo en el perfeccionamiento de la orden de compra, los cuales generara la inclusión de nuevos colaboradores durante el próximo mes.

1.2. Procesos Administrativos

Dentro de los procesos administrativos que se llevaron acabo en el mes de agosto, se estacan las solicitudes de certificados laborales, desprendibles de nomina y novedades en los estados de afiliación, los cuales fueron entregados en los tiempos pertinentes a la solicitud recibida.

2. Implementación Tecnológica

2.1 Aprovisionamiento Troncal SIP y minutos Outbound/Inbound

Para el mes de septiembre, se realizaron los siguientes consumos por medio de la troncal contratada:

#	Call Type	Date/Time	Phone Number	Location	Call Duration Minutes
1	Out	26/09/2025 15:08	+576013077011	Colombia	1:00
2	Out	26/09/2025 15:07	+576013077011	Colombia	1:00
3	Out	24/09/2025 15:29	5717946414	Colombia	1:00
4	Out	9/09/2025 11:42	3132437424	Colombia	1:00
5	Out	5/09/2025 11:24	+576013077011	Colombia	1:00
6	Out	5/09/2025 11:22	3132437424	Colombia	1:00

2.2. Horas de Desarrollo

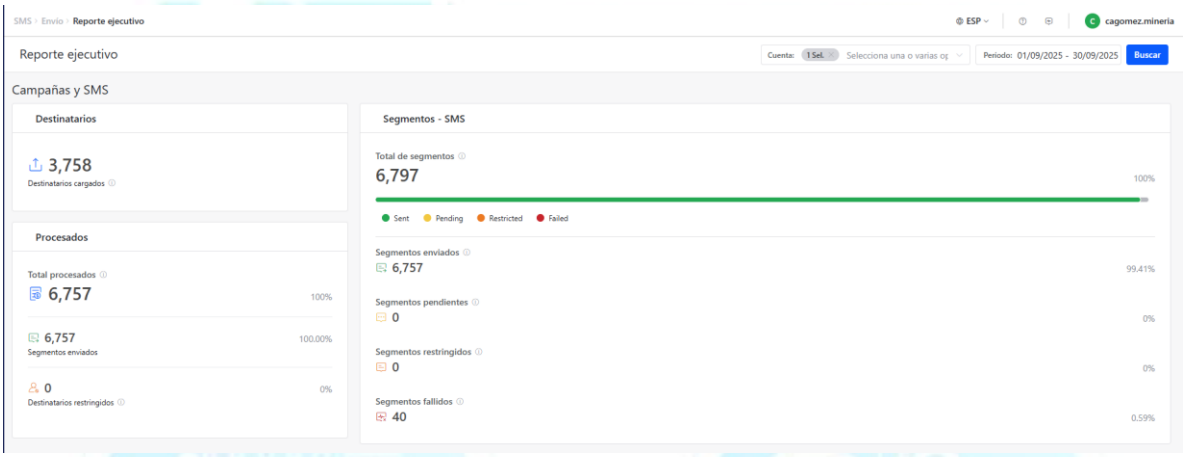
Para el mes de septiembre, no se generó la utilización de horas de desarrollo.

3. Canales de Atención

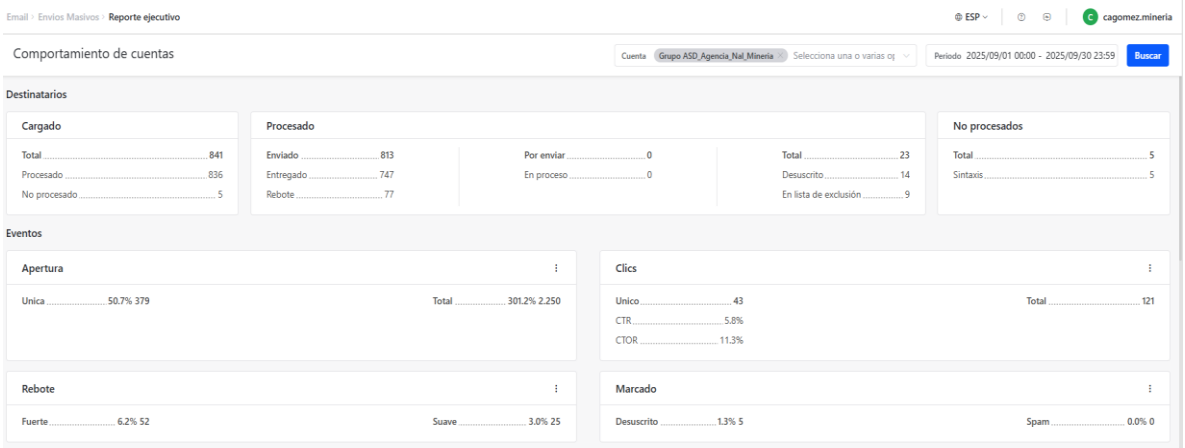
3.1. Envió de SMS y Mailing

Durante el mes de septiembre, se generó por parte de la entidad el cargue de 3.758 destinatarios los cuales se les enviaron un total de 6.797 SMS, de igual manera, se cargaron un total de 841 Mensajes de correo electrónico de los cuales se enviaron 813 y se entregaron 747 mensajes.

SMS:



Mailing:



Adicional a esto, se enviaron en el mes de septiembre un total de 484mensajes de voz por parte de la Agencia.

3.2. Canal de WhatsApp

Durante el mes de septiembre, se generó el funcionamiento normal del canal.

Durante el mes de septiembre, en el periodo de producción que se tuvo desde el 01 de septiembre, se recibieron en total de 400 conversaciones las cuales fueron atendidos por los agentes definidos por la Agencia para esta función.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el día 02 de Octubre de 2025

_____

Jhon Edisson Lopez Sanchez
Dirección de Cuenta Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024