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

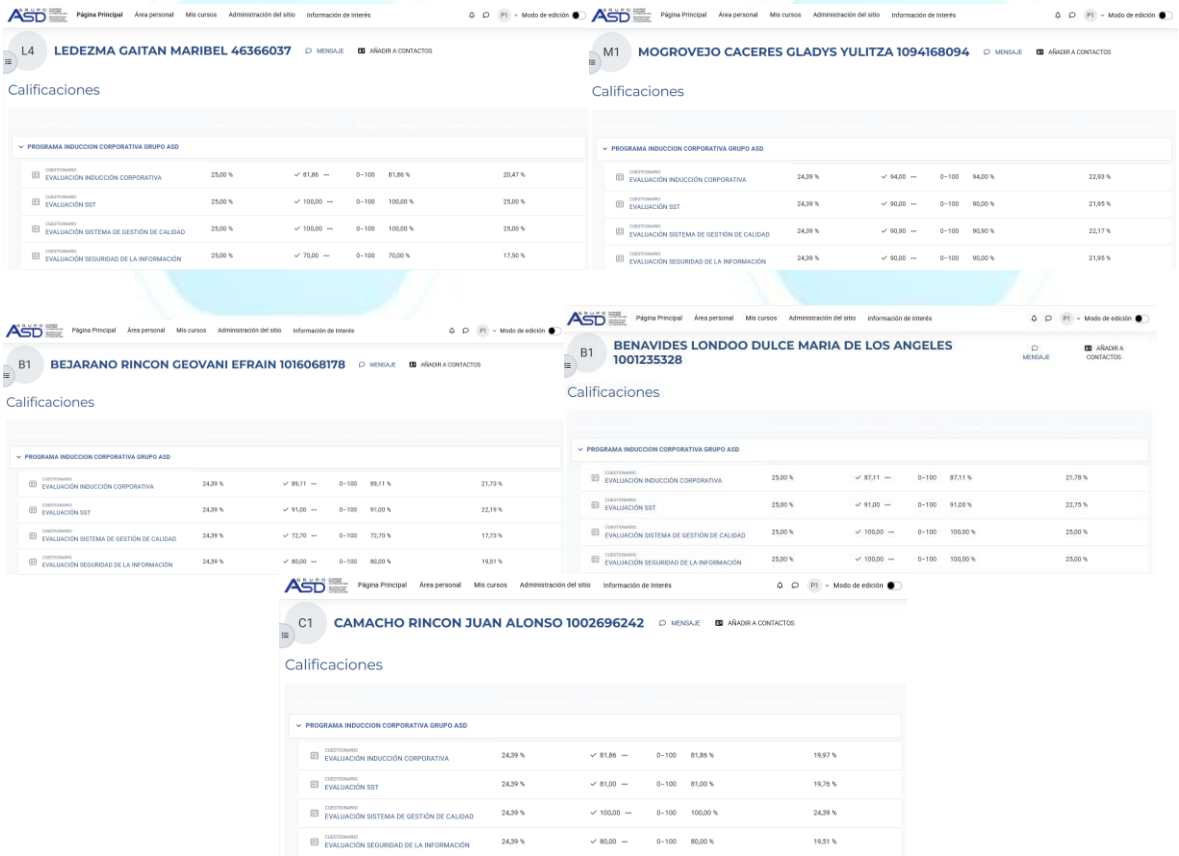
Con esto se iniciaron las actividades contratadas de cara a la presente orden de compra.

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:

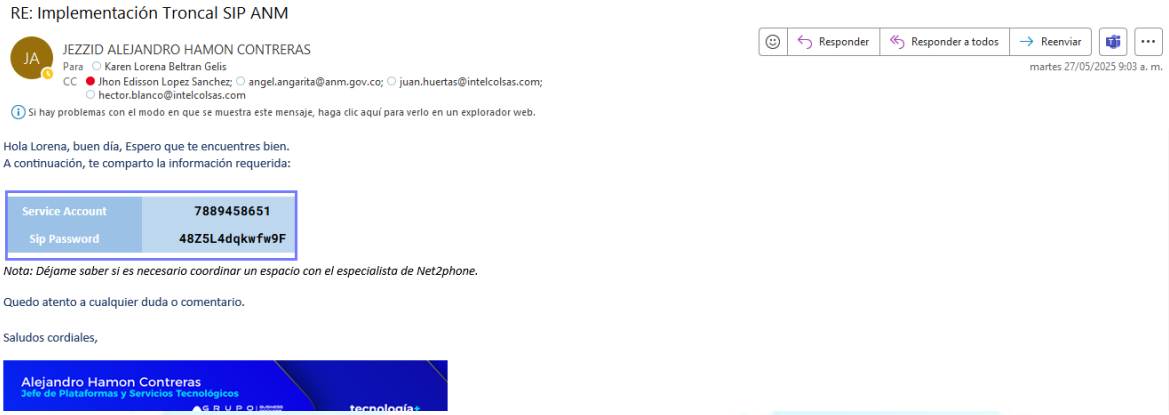
Realizada el día 29 de mayo de 2025 fueron enviados 27 portátiles, 27 adaptadores, 27 mouse, 27 teclados, 27 monitores y 27 adaptadores de monitor, se relaciona a continuación las placas y el personal a quien fue entregados los elementos:

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

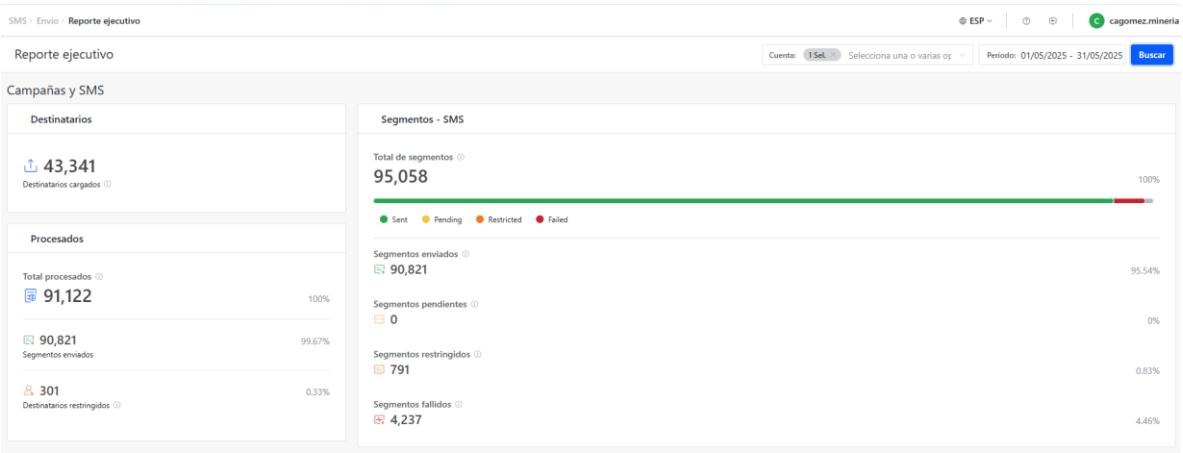
3. Canales de Atención

3.1. Envió de SMS y Mailing

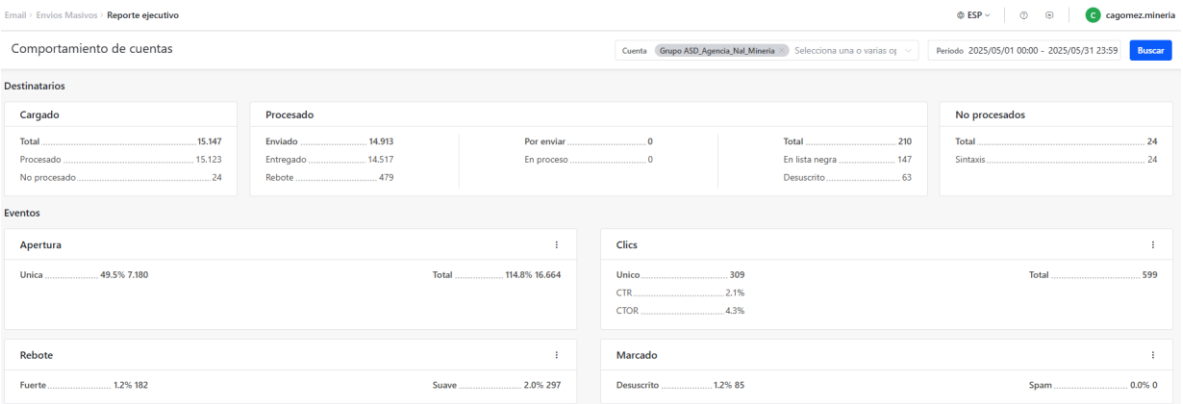
Se realiza la configuración e implementación de los canales de SMS y Mailing, los cuales inician su funcionamiento el día 13 de mayo de 2025, así mismo, se realiza la capacitación a las personas indicadas por la entidad para el envió de los mismos el día 20 de mayo de 2025.

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 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

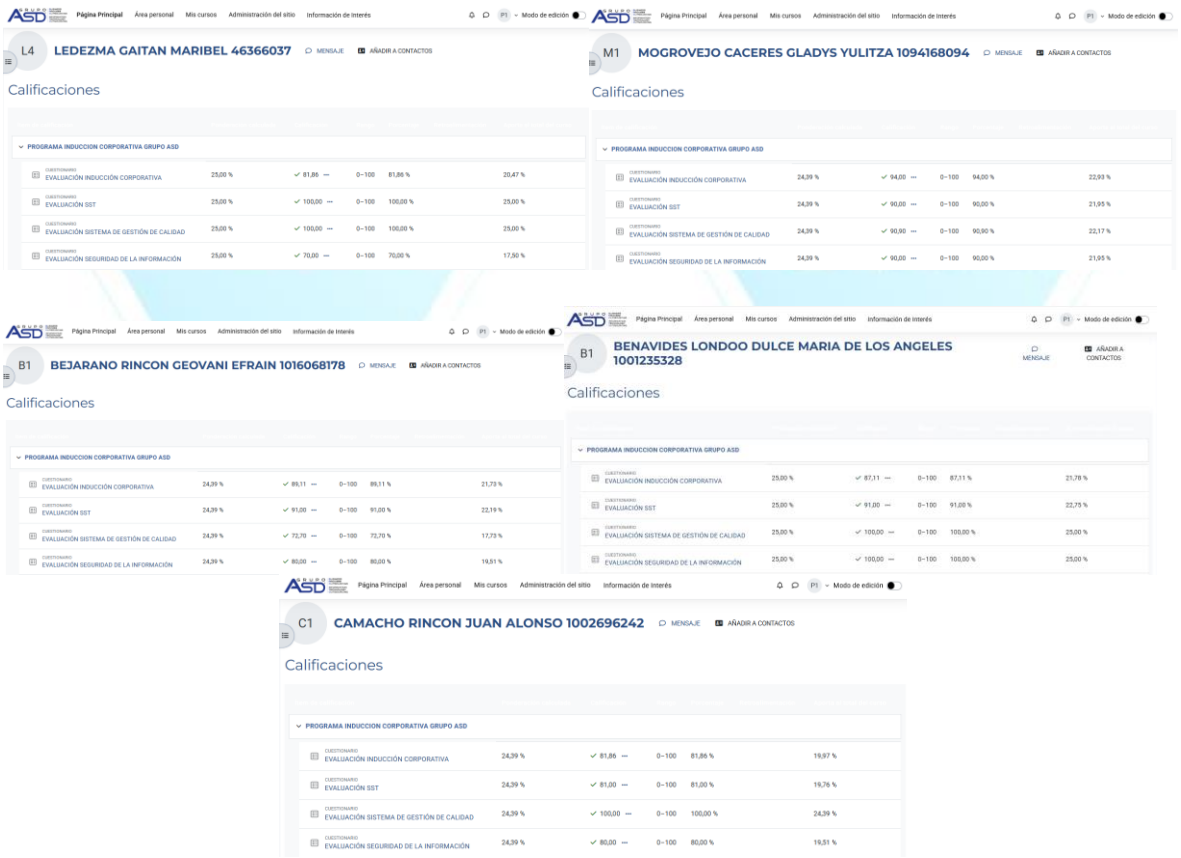
CIUDAD	CANTIDAD
Santa Rosa del sur	1
Cartagena	1
California	1
Pasto	1
Ubaté	1
Cali	1
Villavicencio	1
Sogamoso	1
Elbagre	1
Valledupar	1
Elzulia	1
Barbacoas	1
Florencia	1

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

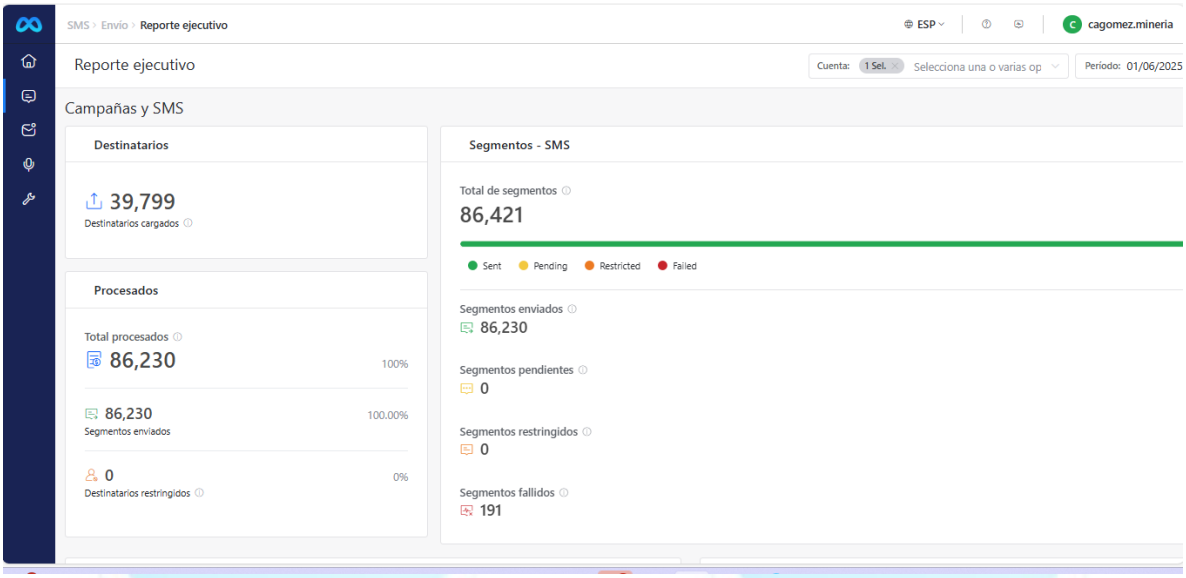
No se han generado actividades que generen horas de desarrollo

3. Canales de Atención

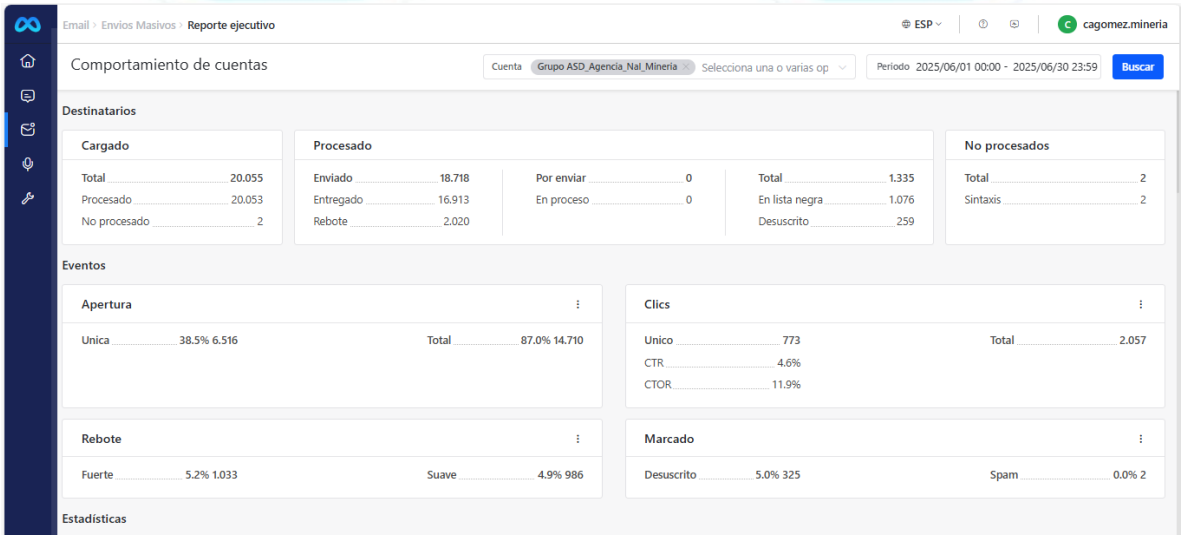
3.1. Envió de SMS y Mailing

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 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

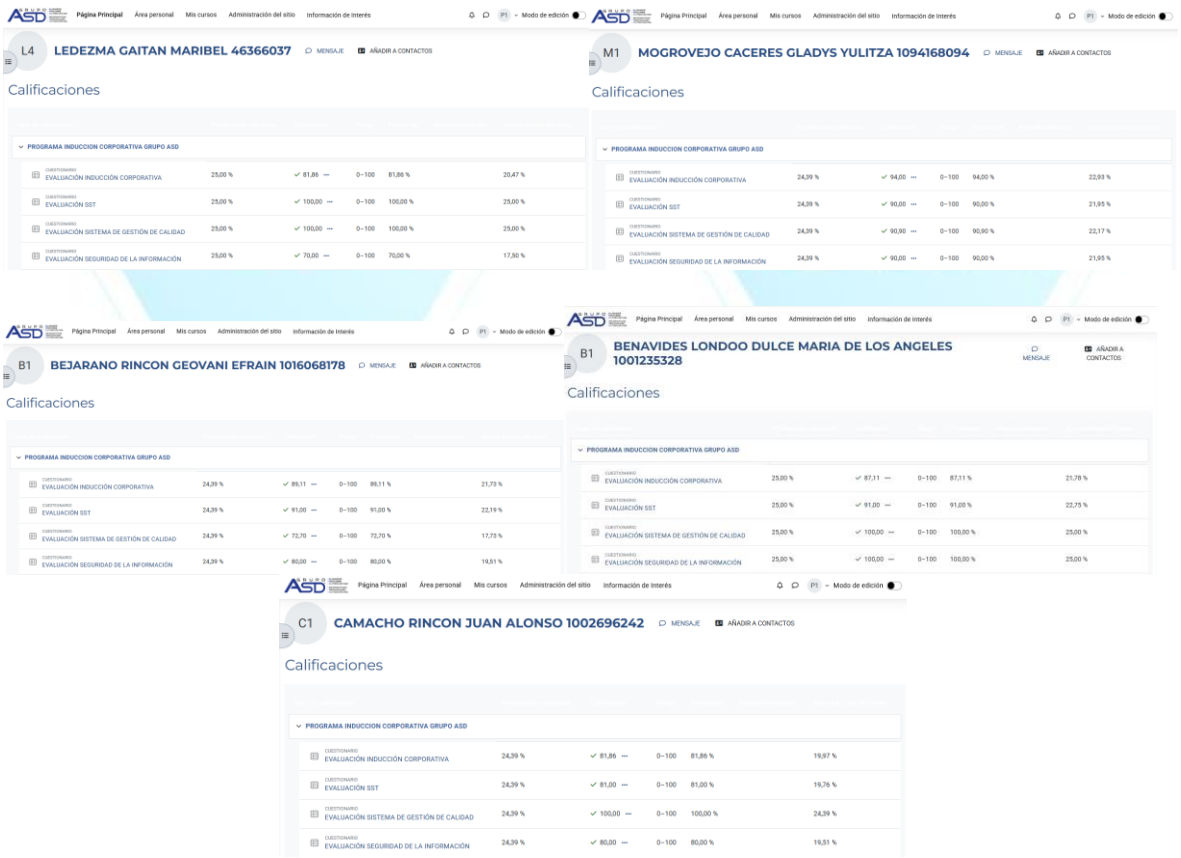
CIUDAD	CANTIDAD
Santa Rosa del sur	1
Cartagena	1
California	1
Pasto	1
Ubaté	1
Cali	1
Villavicencio	1
Sogamoso	1
Elbagre	1
Valledupar	1
Elzulia	1
Barbacoas	1
Florencia	1

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

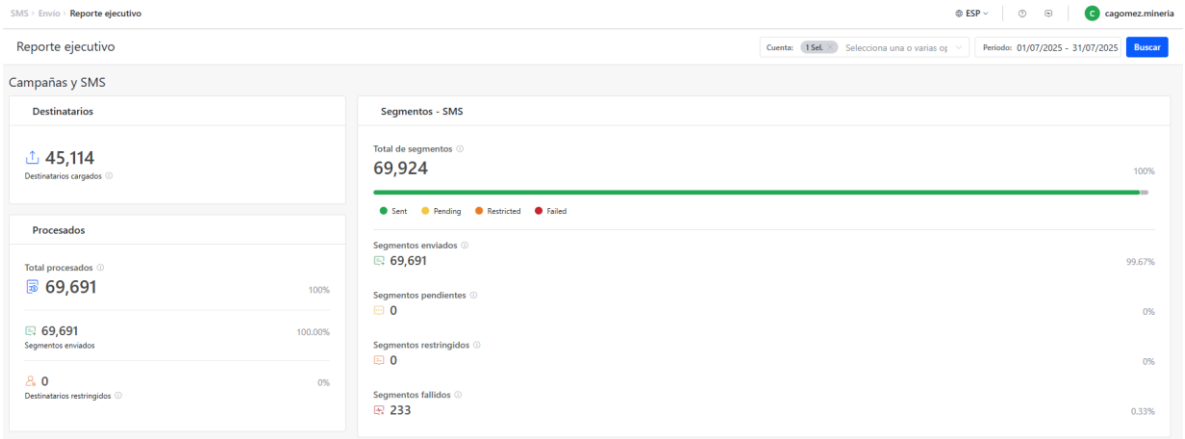
No se han generado actividades que generen horas de desarrollo

3. Canales de Atención

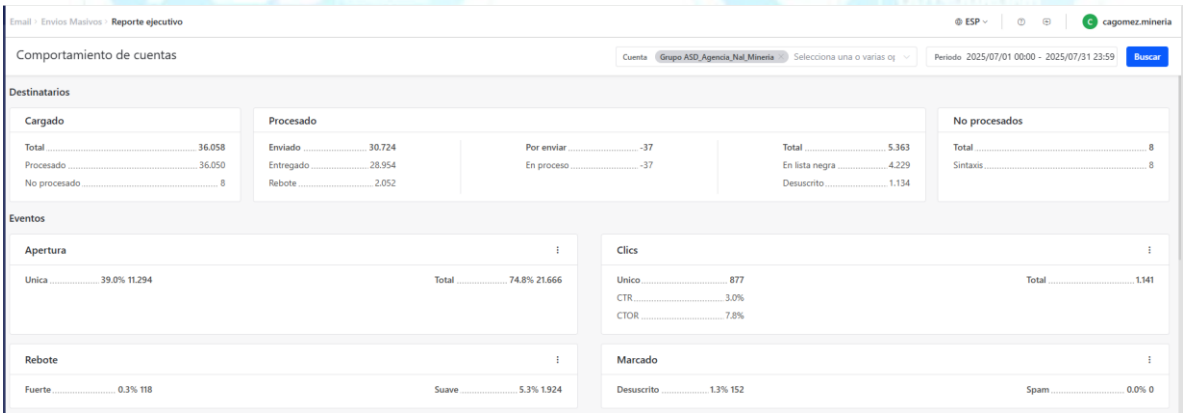
3.1. Envió de SMS y Mailing

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 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

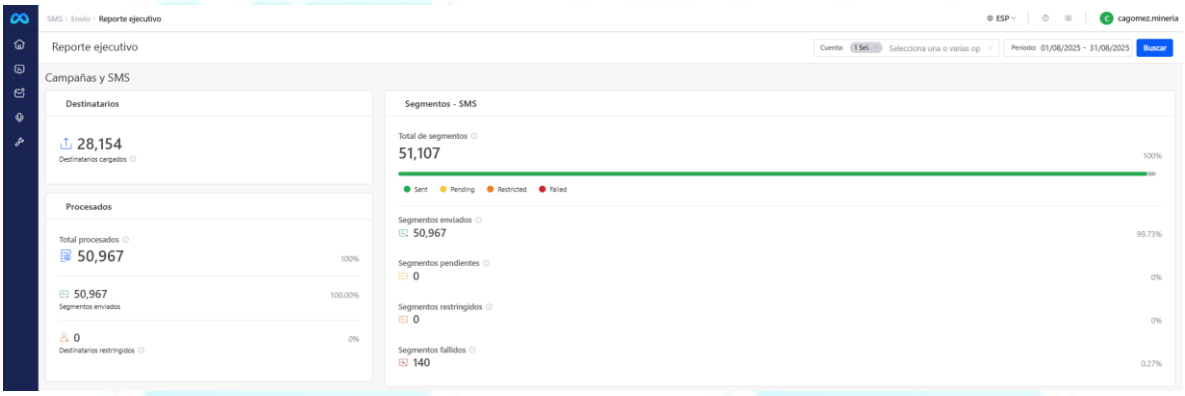
Para el mes de agosto, se genero el desarrollo y la implementación del canal de WhatsApp, el cual salió a producción el día 20 de agosto y requirió un total de 200 horas de desarrollo, que fueron utilizadas para la solicitud y verificación ante Meta del número telefónico, la creación del flujo de respuesta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

3. Canales de Atención

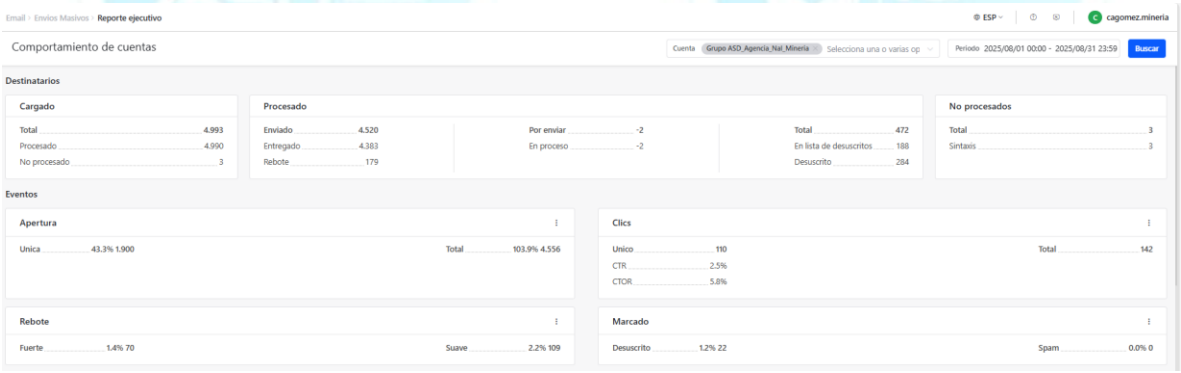
3.1. Envió de SMS y Mailing

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 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

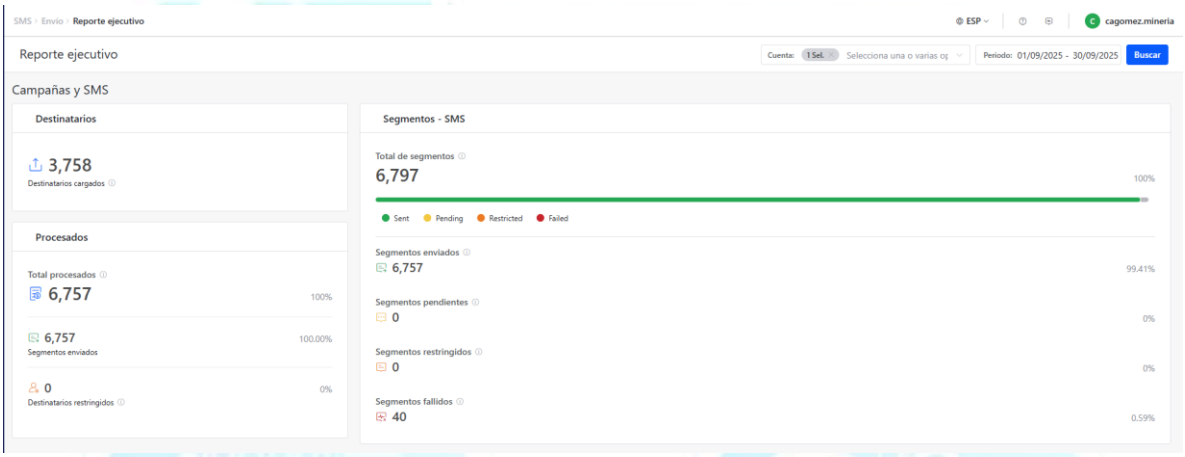
Para el mes de septiembre, no se generó la utilización de horas de desarrollo.

3. Canales de Atención

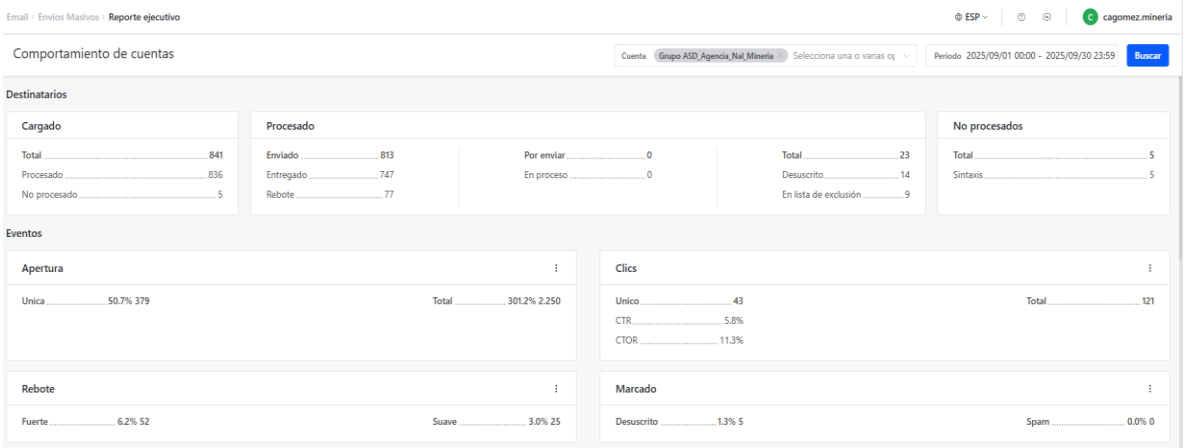
3.1. Envió de SMS y Mailing

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

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

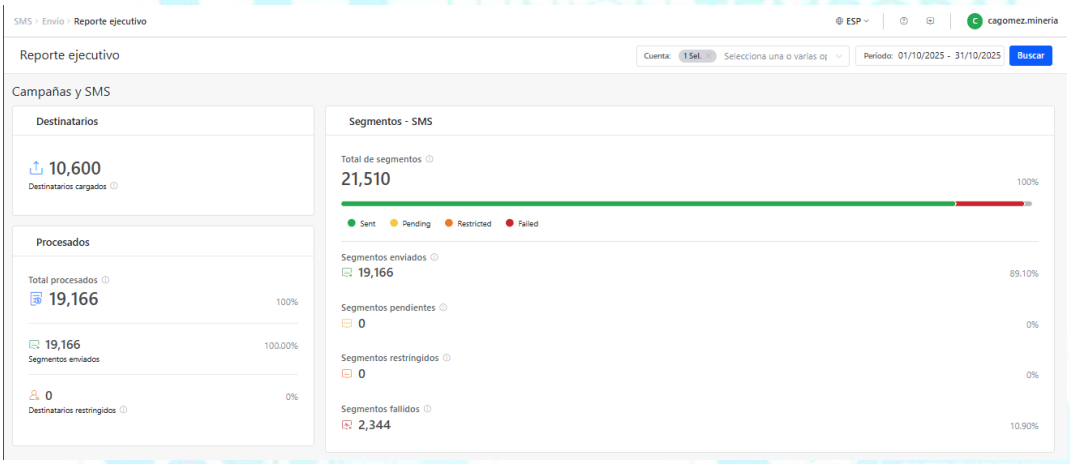
Para el mes de octubre, se estuvo trabajando en el aprovisionamiento e implementación de la modificación de la orden de compra, en donde se está generando la creación de las 15 troncales SIP, así como en la configuración completa del flujo del IVR de la línea de atención de la Agencia Nacional de Minería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

3. Canales de Atención

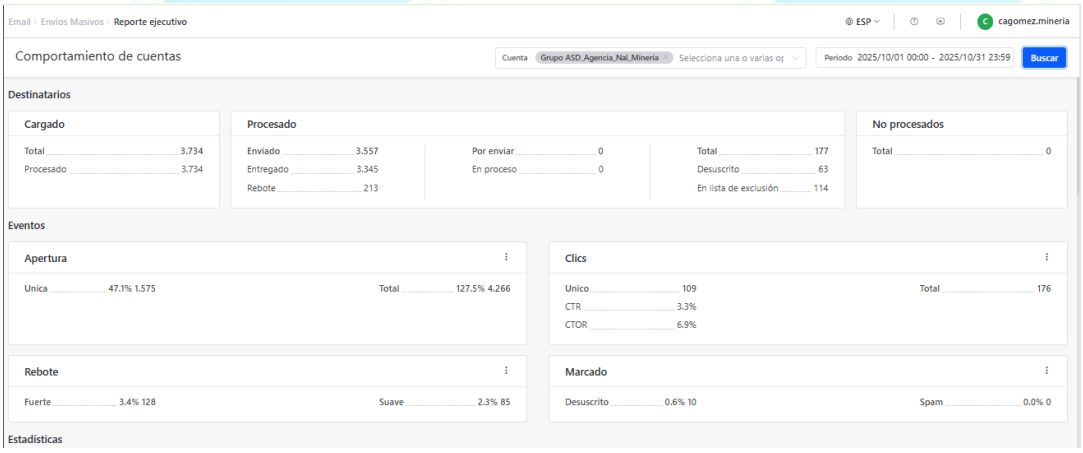
3.1. Envió de SMS y Mailing

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 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

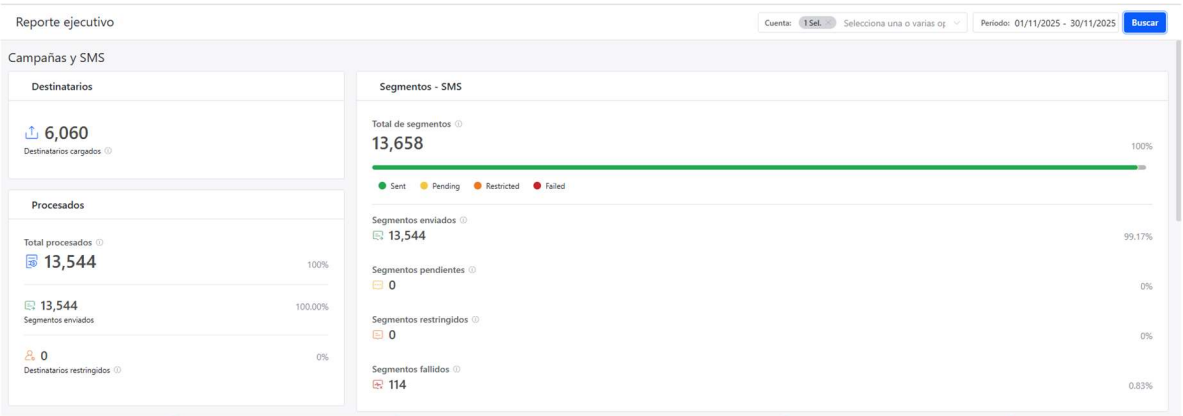
Para el mes de noviembre, se estuvo trabajando en el aprovisionamiento e implementación de la modificación de la orden de compra, generando la Integración de troncal SIP entre la plataforma telefónica de la Agencia Nacional de Minería vs la plataforma de contacto Ucontact, la configuración de rutas entrantes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

3. Canales de Atención

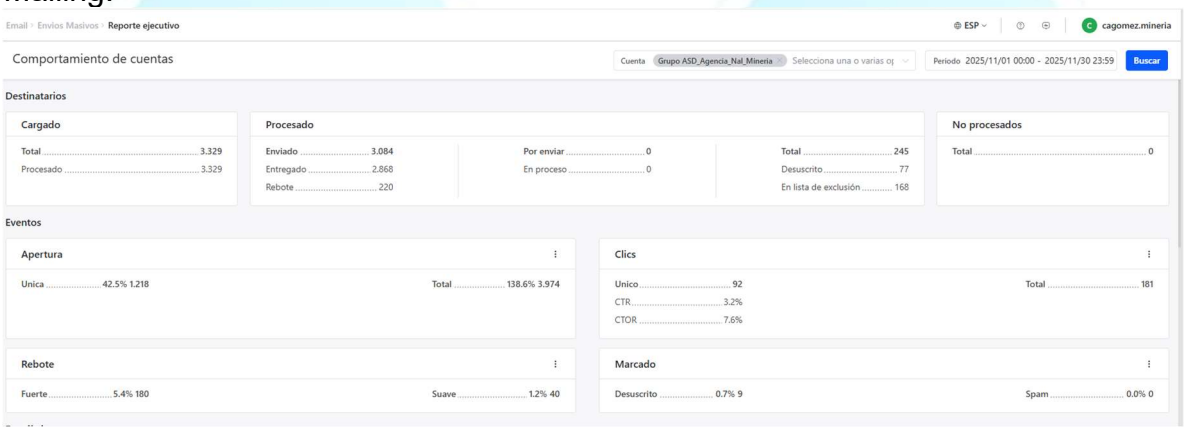
3.1. Envió de SMS y Mailing

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 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