

En cumplimiento de lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente lo establecido en el numeral 7 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011, y conforme a lo señalado en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y los Artículos 2.2.1.1.2.1.1, 2.2.1.1.1.6.1, y 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, se presenta el estudio previo para adelantar un contrato de prestación de servicios profesionales, el cual solo aplica para aquellos contratos que se encuentren cobijados por la tabla de remuneración y honorarios para la prestación de servicios profesionales.

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

El artículo 317 de la Ley 685 de 2001 – Código de Minas-, establece que la referencia a la Autoridad Minera o concedente se entenderá hecha al Ministerio de Minas y Energía o en su defecto a la Autoridad Nacional, que de conformidad con la organización de la administración pública y la distribución de funciones entre los entes que la integran, tenga a su cargo la administración de los recursos mineros, la promoción de los aspectos atinentes a la industria minera, la administración del recaudo y distribución de las contraprestaciones económicas señaladas en el código de minas, con el fin de desarrollar las funciones de titulación, registro, asistencia técnica, fomento, fiscalización y vigilancia de las obligaciones emanadas de los títulos y solicitudes de áreas mineras.

Es así como mediante Decreto-Ley 4134 de 2011 el Gobierno Nacional creó la Agencia Nacional de Minería - ANM-, como una agencia estatal de naturaleza especial, del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, cuyo objeto es el de administrar integralmente los recursos minerales de propiedad del Estado; definiéndose en el artículo 11 del mismo Decreto, la estructura de la Agencia para el pleno ejercicio de sus funciones, en la cual se establece la existencia de una Vicepresidencia de Contratación y Titulación, a la cual se le asignaron, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15, entre otras, las siguientes funciones:

- i) Evaluar las solicitudes mineras y aprobar o rechazar las mismas y expedir los actos administrativos relacionados con el trámite de las solicitudes mineras.
- ii) Adelantar las acciones que se requieran para prestar el servicio de registro minero nacional en los términos que establece la ley.
- iii) Administrar, organizar, mantener y actualizar el catastro minero,
- iv) Evaluar y aprobar la información técnica, jurídica y financiera presentada con las solicitudes mineras y solicitudes de autorizaciones temporales, así como las solicitudes de modificación que afecten la titularidad y/o prórroga de los títulos mineros,
- v) Administrar y controlar los expedientes de solicitudes y títulos mineros y velar por la integridad de los mismos, en coordinación con las dependencias competentes, y
- vi) Apoyar el desarrollo y sostenimiento del sistema integrado de gestión institucional de la Agencia Nacional de Minería, ANM.

En atención a las necesidades del servicio y con el objeto de lograr mayor efectividad, eficacia y eficiencia en el desarrollo de las funciones asignadas por la Ley a la ANM, así como propendiendo por la racionalización y focalización de las funciones al Interior de los grupos que se estructuraron por medio de la actuación administrativa adelantada por la Entidad, mediante la Resolución No. 0206 de 2013<sup>[1]</sup> se estableció que el Grupo Interno de Trabajo identificado como “Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones”,

el cual depende directamente de la Presidencia de la ANM, y que tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Hacer seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana de acuerdo con la normativa vigente y la reglamentación interna.
- Implementar estrategias para el fortalecimiento de la participación, comunicación y servicio al ciudadano en la Entidad.
- Diseñar y ejecutar estrategias para el manejo de la comunicación interna y externa, incluyendo la gestión con los medios de comunicación internacional, nacional y local.
- Asesorar a la ANM en el manejo de la imagen institucional, velando por el posicionamiento de la Agencia.
- Apoyar la implementación de los procesos y procedimientos de atención al ciudadano y PQRS, en los niveles de orientación, seguimiento y acceso a la información entre otros, siguiendo la normativa vigente y los lineamientos del Gobierno Nacional.
- Desarrollar los contenidos necesarios para el sitio web, intranet y redes sociales que permitan un manejo de información pública estratégica, siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea (Hoy Política de Gobierno Digital).
- Dar respuesta a los derechos de petición y demás solicitudes, que sean de su competencia.
- Las demás que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

Así mismo, se resolvió en el acto administrativo mencionado, que el Grupo Interno de Trabajo identificado como “Grupo de Información y Atención al Minero”, el cual se encuentra adscrito a la VCT, tuviera a su cargo entre otras, las siguientes funciones:

- Suministrar información y brindar asesoría técnica y jurídica a los usuarios que lo requieran sobre asuntos relacionados con la actividad minera y los títulos mineros.
- Efectuar las notificaciones, presentaciones personales, citaciones y publicaciones de los actos administrativos de carácter particular emanados de la ANM.
- Expedir los certificados del estado de los trámites y enviar los correspondientes actos administrativos establecidos ante la autoridad minera.
- Dar respuesta a los derechos de petición y demás solicitudes, que sean de su competencia.
- Las demás que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

Finalmente, en la Resolución en mención, se estableció igualmente que cada Grupo Interno de Trabajo constituido como Punto de Atención Regional, en su respectiva jurisdicción, tendría entre otras las siguientes funciones:

- Tramitar las solicitudes de información, consultas, solicitud de trámites y documentos correspondencia que se presenten a la Agencia, garantizando un apropiado manejo documental
  
- Remitir a la sede central, junto con sus respectivos soportes, los asuntos respeto de los cuales carece de competencia; y tramitar aquellos que le correspondan de acuerdo con las funciones del grupo.
  
- Suministrar información a los usuarios sobre el trámite de solicitudes mineras, brindar asesoría técnica y jurídica, divulgar información institucional entre la comunidad minera y adelantar mesas de trabajo en aquellas localidades en las cuales la Agencia no cuenta con una sede, con el fin de difundir la normatividad minera y los trámites que deben surtirse ante la Entidad.
  
- Efectuar notas de presentación personal y la notificación a los documentos que lo requieran.
  
- Las demás que le sean asignadas y aquellas que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

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

Aunado a lo anterior, se encuentra que con el propósito de fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración, la ANM busca recibir y gestionar cada una de las consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que recibe, siempre orientada a dar solución oportuna y de fondo, dentro de sus competencias, a cada requerimiento, en los términos establecidos por ley; para lo cual, ha implementado lineamientos tales como, la “Carta de Trato Digno a los Usuarios”<sup>[2]</sup> y la “Guía de Servicio al Ciudadano”<sup>[3]</sup>, que de alguna manera establecen protocolos básicos de atención, y que tienen como meta obtener la satisfacción del usuario.

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

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

brindando la información y orientación adecuada, para que los a los usuarios de les permita acceder a una atención más oportuna y

efectiva en los trámites, gestiones y servicios que requieren de la Entidad.

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

Por otra parte, en el año 2020 se aprobó para la ANM el Proyecto de Inversión: “FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA ANM A NIVEL NACIONAL”, código BPIN: 2020011000096 , dentro del cual se establece una actividad para: *“Implementar el modelo de atención a requerimientos de usuarios a grupos de Interés, participación ciudadana y transparencia”*.

La actividad planteada en el proyecto de inversión, tiene como objetivo en materia de servicio, mejorar la atención y resolución oportuna de trámites y requerimientos, establecer mejores mecanismos para la recepción y registro de solicitudes, los cuales **permitan** realizar una correcta gestión para dar respuesta efectiva a las necesidades y solicitudes, que plantean los grupos de interés, así como el seguimiento y control a requerimientos de la ciudadanía y los grupos de interés de la ANM, que **permita** realizar análisis integrales y tomar acciones de mejora eficaces.

Esta gestión busca fortalecer el marco de atención a la ciudadanía y eliminar las debilidades que se presentan para determinar con precisión las características de los ciudadanos y usuarios mineros que interactúan con la institución, reconociendo las diferencias fundamentales que existen entre aquellos grupos que comparten características similares.

Teniendo en cuenta que en el proyecto de inversión FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA ANM, el cual tiene como objetivo incrementar el nivel de desempeño de las capacidades y dimensiones institucionales y dentro del cual se establece la actividad: *“Implementar el modelo de atención a requerimientos de usuarios a grupos de Interés, participación ciudadana y transparencia”*, se establece así una relación directa de la presente necesidad de contratación con dicha actividad, ya que la misma busca:

- Atender de manera oportuna, con calidad y de fondo, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias o sugerencias, de la ciudadanía, las cuales deben ser resueltas por los funcionarios y contratistas de la ANM, procurando la mejora en la ejecución de los procesos de la Entidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno establecido para este fin, de tal forma que la minería en Colombia tenga respuestas oportunas a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés.
- Fortalecer la atención en forma integrada, eficiente y oportuna para que a los usuarios se les permita disponer de canales

disponibles, con el fin de garantizar una cultura de calidad en el servicio efectivo y amigable con la ciudadanía.

- Garantizar a los ciudadanos sus derechos constitucionales a la información y a la participación bajo estándares de calidad en el servicio que permitan generar satisfacción y confianza, tanto a grupos de interés como a comunidades, y ciudadanía en general, con fundamento en la misión de la ANM.

Así mismo la presente contratación impacta positivamente las metas del proyecto de inversión que la financia, ya que la misma, contribuiría a la ANM durante los que resta de la vigencia 2022 ha mantener la atención de todos los canales (Ver gráfica Canales de atención 2022) y a sostener los logros obtenidos en el primer semestre de esta vigencia los cuales se describen a continuación:

Gráfica. Canales de atención 2022 – Fuente ANM

ENTREGAS DE VALOR DEL MODELO DE SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2022:

- Aprobación, publicación y socialización de la resolución 239 del 23 de mayo de 2022, Por medio de la cual se adopta la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería.
- Implementación del flujo del CHATBOT
- Capacitación sobre empatía y asertividad en el servicio
- Capacitaciones gestionadas con el INCI – Instituto Nacional para Ciegos.
- Calibración del canal telefónico.
- Capacitación al equipo en atención en PQRS y en política de atención y participación ciudadana.
- Gestión de agendamiento de la estrategia de Seguimiento en línea del 35%, aumentando 23% vs el mes anterior.

- Recibimos por parte de función pública retroalimentación positiva de la implementación de la política de atención y participación ciudadana (15 puntos positivos evaluados)
- Generamos mensajes institucionales para los usuarios en espera en el canal telefónico.
- Modificamos la encuesta de satisfacción en el canal telefónico para incluir la pregunta de percepción.
- Implementación de la encuesta de caracterización de usuarios en los puntos de atención regional.
- Sesión de capacitación uso de servicios de Chat, Web y Clic to call.
- Prueba de concepto servicio de ChatBot y App ANM.
- Capacitación al equipo de atención en radicación de recursos de reposición en Anna Minería.
- Capacitación al equipo de atención en Seguimiento en línea (Fiscalización).
- Se establecieron lineamientos para consulta de expediente digital.

Adicionalmente, la actividad descrita en el proyecto, se viene desarrollando a partir de tres (3) fases, así: i) Una fase de arranque y puesta en marcha, ii) otra fase de fortalecimiento y ajuste de las acciones, y por último iii) una fase de estabilización de la operación con el fin de verificar que el servicio funcione acorde con los resultados esperados y que se gestione por la entidad de manera estandarizada. Con ese planteamiento, las fases se han venido trabajando desde la vigencia 2021 y se tiene previsto finalizar en la vigencia 2024.

A continuación, se describen las fases del proyecto, con el objetivo de visibilizar la fase número 2 que es la que se plantea para la vigencia 2022:

<b>OBJETIVO</b>	<b>Actividad</b>	<b>Requerimiento</b>	<b>FASE 1 - 2021</b>	<b>FASE 2 - 2022</b>	<b>FASE 3 - 2023 y 2024</b>	
Implementar el modelo de atención a requerimientos de usuarios, a grupos	Integración y mejora de los canales de interacción y contacto con los	Integración de los canales de atención dentro de la gestión y fortalecimiento de	Despliegue del modelo de atención, digiturnos, pantallas,	Protocolos de atención en el canal Canal Webcall y clicto call.	Fase 3 Chatbot canal Chatbot y fortalecimiento de la capacidad	Estabilización de los canales. Sostenible en el tiempo, madurez de los canales y de

de Interés, participación ciudadana y transparencia	grupos de interés (Lineamientos, canales de recepción, manejo de canales, gobernanza, BPO, visitas a los puntos de atención)	la cobertura para acceso de los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios de la ANM.	acompañamiento en la atención. Protocolos para el fortalecimiento de la solución en primer contacto del canal telefónico, protocolos ChatBot Fase 1.	Fase 2 del canal Chatbot	resolutiva	su interacción.
		Actualización de la información de los usuarios mineros en una base de datos unificada.	Creación de la BD única de interacciones, La creación del tablero tiene implícita el desarrollo de una arquitectura de bases de datos, que permita la actualización y escalabilidad.	Gestión de actualización de interacciones para los canales webcall, clicto call y ChatBot.	Integración de las bases de interacciones de usuarios en canales Presencial, telefónico, chatbot y webcall.	Integración de las diferentes bases de datos abiertos que puedan generar valor de cara al servicio.
		Diseño y desarrollo de instrumentos y mecanismos para medir y evaluar el desempeño del proceso (Indicadores, Alertas Reportes, etc.).	Tablero de interacciones: Mecanismo con el que se creará un tablero con todas las interacciones que tienen nuestros grupos de interés a través de los diferentes canales de la agencia.  Tablero de indicadores: Mecanismo con el que se creará un tablero con los indicadores que se relacionan con el proceso de atención integral:	Torre de control: mecanismo por el cual, se hará seguimiento al tablero de interacciones y tablero de indicadores, en tiempo real, para generar alertas de manera proactiva relacionadas con el servicio, los trámites y la disponibilidad de canales. Definir estrategias para el monitoreo y control de la operación que permita identificar desviaciones respecto de la política, objetivos	Integración de las bases de interacciones de usuarios en canales virtuales de la agencia Anna, Rucom, Genesis, Ventanilla única.  Modificación de los procesos con mayor alertas derivadas de la torre de control.	Sistemas de información: Integrar las bases de datos de interacciones a una arquitectura de bases de datos corporativa, que permita el almacenamiento en servidores, respaldo de información y consultas de usuarios para autogestión de los datos en áreas funcionales.

				y procedimientos definidos para los procesos.		
	Montaje de esquema para análisis y evaluación integral de la información e identificación de patrones y tendencias en el comportamiento y uso de los usuarios.	Modelo analítico predictivo de trámites y servicios Presencial y telefónico: Modelo que busca anticipar el volumen de trámites y servicios a recibir en los diferentes canales y tomar decisiones con base en los datos.	Modelo analítico predictivo de trámites y servicios Presencial y telefónico: Modelo que busca anticipar el volumen de trámites y servicios a recibir en los diferentes canales y tomar decisiones con base en los datos.	Modelo analítico predictivo de disponibilidad de canales virtuales: Modelo que busca identificar el volumen de interacciones que llegan a los canales virtuales y poder generar alertas al equipo de OTI ante variaciones poco usuales.	Modelo analítico predictivo de PQRS : Modelo que busca identificar los trámites y servicios que por sus variables estén próximos a convertirse en una queja o reclamo y anticiparse.	Estabilización del modelo
Articulación de procesos para la recepción, atención, resolución y seguimiento de los trámites y servicios (incluye realización de capacitaciones, campañas y socialización, caracterización de usuarios.)	Preparación para la adaptación e implementación del nuevo modelo y actualización de caracterización de grupos de interés.	1. Documentación implementación del modelo de atención y flujos de actividades: Protocolos de servicio, estandarización del proceso y procedimientos de atención a grupos de interés, medición de índice de	1. Documentación, flujos de actividades. Creación de Protocolo de servicio canales webcall y clicto call, Ajuste a procedimiento para inclusión de canal webcall y clicto call	1. Documentación, flujos de actividades. Creación de Protocolos de servicio para el canal de chatbot, Caracterización (Documento anual)	1. Documentación, flujos de actividades. Creación de Protocolos de servicio para el canal de chatbot, Caracterización (Documento anual)	2. Visitas a puntos de atención Seguimiento para verificar cumplimiento de lo implementado para el modelo de atención presencial. Retroalimentación de lecciones aprendidas y capacitación en atención en front.

			<p>satisfacción de Usuario (Implementación de metodología y medición), Caracterización (Implementación de metodología y documento semestral), Creación de Acuerdos de niveles de servicio internos y externos.</p> <p>2. Visitas a puntos de atención</p> <p>Visitas de verificación de cumplimiento de requisitos de la implementación de las distintas actividades del modelo en los PAR (Canal Presencial). Verificación, seguimiento y control.</p> <p>3. Tablero de control, mejora con los procedimientos de recepción, resolución de trámites, consolidación de bases de datos y metodología de Análisis para generar valor agregado en el servicio.</p> <p>Torre de control: mecanismo por el cual, se hará seguimiento al tablero de interacciones y tablero de indicadores, en tiempo real, para generar alertas de manera proactiva relacionadas con</p>	<p>caracterización (Documento anual), Presentación del modelo para obtener sello de excelencia del servicio (PNSC - DNP)</p> <p>2. Visitas a puntos de atención</p> <p>Visitas de seguimiento para verificar cumplimiento de lo implementado para el modelo de atención presencial. Retroalimentación de lecciones aprendidas y capacitación en atención en front.</p> <p>3. Tablero de control, mejora con los procedimientos de recepción, resolución de trámites, consolidación de bases de datos y metodología de Análisis para generar valor agregado en el servicio.</p> <p>Torre de control: mecanismo por el cual, se hará seguimiento al tablero de interacciones y tablero de indicadores, en tiempo real, para generar alertas de manera proactiva relacionadas con</p>	<p>puntos de atención</p> <p>Visitas de seguimiento para verificar cumplimiento de lo implementado para el modelo de atención presencial. Retroalimentación de lecciones aprendidas y capacitación en atención en front.</p> <p>4. Visitas a puntos de atención. Estrategia de Capacitación interna: capacitaciones orientadas a reforzar las habilidades adquiridas y a realizar procesos de evaluación del modelo, lecciones aprendidas.</p> <p>4. Visitas a puntos de atención. Estrategia de Capacitación interna: capacitaciones orientadas a la excelencia del servicio - Liderazgo para el servicio- El servicio en la era digital</p>	<p>4. Visitas a puntos de atención. Estrategia de Capacitación interna: capacitaciones orientadas a reforzar las habilidades adquiridas y a realizar procesos de evaluación del modelo, lecciones aprendidas.</p>
--	--	--	---	--	---	---

		<p>primeras mediciones)</p> <p>4. Visitas a puntos de atención. Estrategia de Capacitaciones interna (gestión del cambio): capacitaciones orientadas a fortalecer la apropiación del modelo por parte de toda la entidad y capacitaciones externas para que los usuarios se apropien del modelo de servicio.</p>	<p>el servicio, los trámites y la disponibilidad de canales. Definir estrategias para el monitoreo y control de la operación que permita identificar desviaciones respecto de la política, objetivos y procedimientos definidos para los procesos.</p> <p>4. Visitas a puntos de atención. Estrategia de Capacitación Interna: capacitaciones orientadas a fortalecer la humanización del servicio - Capacitación habilidades blandas - Inteligencia Emocional-Capacitación atención incluyente</p>		
		<p>Desarrollo de los subprocesos operativos para una correcta gestión y dar respuestas efectivas a las necesidades y requerimientos.</p> <p>Diseño y desarrollo de mecanismos adecuados para evaluar el nivel de cumplimiento a los acuerdos de servicio de cada</p>			

		etapa.				
		Capacitación a los funcionarios en el modelo durante las diferentes etapas de implementación.				
	Implementación de plan estratégico de Transparencia, alinear las mejores prácticas en la gestión de un sistema integrado de denuncias y definir una estrategia de participación ciudadana.					

Así mismo, se tiene previsto lograr la articulación de procesos para la recepción, atención, resolución y seguimiento de los trámites y servicios, lo cual incluye definición de lineamientos como lo son políticas, protocolos y pautas generales frente al servicio, brindado por personal vinculado directamente a la ANM.

Al mismo tiempo se identificarán y se definirán las nuevas actividades que sean requeridas para integrar y adecuar el ciclo de atención frente a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

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

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

A través de la actividad del proyecto de inversión, también se ha venido trabajando en la creación de una base de conocimientos que permita asegurar la oportuna socialización, divulgación y utilización de conceptos técnicos, normativas jurídicas, guías, lineamientos, etc., en materia de servicio a la ciudadanía, ya que esto generará la existencia de un tratamiento y un lenguaje común frente al ciudadano y por lo tanto permitirá también, unificar las diferencias de criterios para la atención de dichos requerimientos a nivel general en la ANM.

Con la implementación de estas fases, se viene asegurando que exista una gestión integral de la capacidad de atención de requerimientos a grupos de interés, como un todo, gracias a la unidad de mando en la gestión, permitiendo a su vez alinear los recursos, acciones y esfuerzos de todos los actores hacia una administración eficiente en los procesos, unificando la forma de operar por parte de todos los elementos que lo componen.

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

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

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

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

Por lo anterior y en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, la ANM mediante Resolución No. 710 del 11 de noviembre de 2021, la cual modifica parcialmente la Resolución No. 206 del 22 de marzo de 2013 y se dictan otras disposiciones, crea el GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES así:

*ARTÍCULO PRIMERO. Modificar el Artículo 1º Numerales 1 y 2 de la Resolución No. 206 de 22 de marzo de 2013, en el sentido de modificar el nombre de los Grupos de Participación Ciudadana y Comunicaciones, e Información y Atención al Minero. Como consecuencia, el referido artículo quedará del siguiente tenor....*

ARTÍCULO SEGUNDO. Modificar el artículo 2º de la Resolución No. 206 de 22 de marzo de 2013, el cual quedará así:

ARTÍCULO 2º. GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES. Son funciones de este Grupo Interno de Trabajo, adscrito a la Presidencia, las siguientes:

1. Formular, coordinar y revisar la Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional de la Entidad.
2. Implementar y revisar periódicamente el Modelo de Atención y Participación Ciudadana en el marco de la Política de Atención y de Participación Ciudadana y de las competencias de la Entidad.
3. Formular los Protocolos de Atención, Participación Ciudadana y demás lineamientos de interacción y contacto con los grupos de interés de la entidad, bajo estándares de calidad en el servicio y conforme a las estrategias Institucionales de la ANM, los lineamientos del sector y del Estado.
4. Elaborar, desarrollar y evaluar la eficacia en materia de satisfacción de los planes y estrategias de Atención y Participación Ciudadana de acuerdo con la normativa vigente y la reglamentación interna y hacer su seguimiento, estableciendo indicadores para medir y evaluar su impacto.
5. Coordinar y dar lineamientos a los Puntos de Atención Regional y a la Sede Central sobre la gestión del Servicio a la Ciudadanía, con observancia de las normas de Habeas Data y los parámetros dados por la Oficina de Tecnología de la Información o quien haga sus veces, para tal fin.
6. Realizar seguimiento y brindar apoyo referente a la gestión que realizan las distintas dependencias de la ANM en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias presentadas ante la Entidad, hasta su resolución definitiva, teniendo en cuenta la

normatividad vigente.

7. Brindar apoyo al Grupo de Gestión de Notificaciones, efectuando en coordinación con éste, y a través de los Puntos de Atención Regional y la Sede Central, las notificaciones y presentaciones personales de los actos administrativos de carácter particular de la Agencia Nacional de Minería, que le sean asignados y expidiendo el certificado de los trámites que le sean requeridos.

8. Diseñar y ejecutar estrategias para el manejo de la comunicación interna y externa, incluyendo la gestión con los medios de comunicación.

9. Asesorar a la entidad en el manejo de la imagen institucional, velando por el posicionamiento de la Agencia, así como la participación de la misma en eventos que permitan fortalecer la imagen institucional.

10. Coordinar en conjunto con las diferentes áreas, la estrategia institucional de rendición de cuentas a la ciudadanía y efectuar el seguimiento a los compromisos derivados. RESOLUCION No. 239 DE 23 MAY 2022 Hoja No 5 de 19

11. Desarrollar los contenidos necesarios para el sitio web, intranet y redes sociales que permiten un manejo de información pública estratégica, siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea.

12. Realizar la autenticación de los documentos que los usuarios y demás dependencias de la Agencia así lo requieran.

13. Las demás que le sean asignadas y aquellas que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente. Que, atendiendo a lo anterior, se orienta esta política para que nuestros funcionarios y colaboradores más allá de atender las disposiciones legales vigentes, asuman un compromiso personal y profesional durante el desarrollo de sus actividades, que se fundamenta en principios de: respeto, gestión efectiva, igualdad, vocación de servicio y lucha contra la corrupción. Cada servidor público vinculado con la Agencia Nacional de Minería -ANM-, cumple un papel fundamental en la prestación de los servicios de la entidad, a través de una adecuada articulación y ejecución de sus procesos, procedimientos, trámites y servicios.

Aunado a lo anterior, en el año 2021 el Gobierno Nacional debido a la emergencia sanitaria, expidió el Decreto 371 de 2021 en el cual estableció un plan de austeridad, que afectó el proyecto de inversión que promueve la implementación del modelo de atención, ya que la asignación de recursos fue menor a la proyectada desde inicios del mismo, lo que ha obligado a la Entidad a replantear la contratación del servicio BPO que provee entre otros, el personal para la atención en los canales presencial, telefónico y virtual, así como de ajustar el modelo de atención ciudadana y rediseñar algunos de sus componentes. Bajo ese escenario de austeridad, se realizó un ejercicio financiero para identificar posibles ahorros que permitieran desarrollar las actividades asociadas a la atención y dar continuidad al servicio. Se comparó el costo 2021 del personal que realizó la atención a través del proveedor del BPO, versus el costo por realizar una contratación directa del personal por parte de la Entidad para 2022, encontrando un ahorro significativo con la contratación directa. Este ahorro aporta a una reducción positiva para el año 2022, lo cual significa un ahorro financiero sustancial y un aporte al plan de austeridad nacional, el cual se realizó bajo un análisis económico que tuvo las siguientes consideraciones:

1. El valor pagado al BPO en 2021 fue de \$2,077,199,971 (por 11 meses)

2. El valor mes del BPO en 2021 fue de \$188,836,361. (por 11 meses)

3. El valor es multiplicado por 6 meses (Febrero a Julio para establecer la comparación)
  
4. El valor mes del 2022 es de \$94,149,893. Incluye personas y componente tecnológico.
  
5. El valor mes en 2022 de las diademas del canal telefónico es de \$1,027,500. (Este valor x 7 meses, enero a julio)
  
6. El valor mes en 2022 del software telefónico es de \$7,999,400. (Este valor x 7 meses, enero a julio)
  
7. El valor mes en 2022 del componente humano es de \$85,114,039. (Este valor x 6 meses, Feb a julio)

**Ahorros:**

2021 (HASTA JULIO)	2022 (HASTA JULIO)	AHORROS
\$1.133.018.166,00	\$ 573.872.843,00	<b>\$559.145.323,00</b>

**Detalle**

	Ejecutado 2021 (BPO)
--	----------------------

Componente	Año	Mes
<b>Anual</b>	<b>\$2.077.199.971,00</b>	<b>\$188.836.361,00</b>

Ejecutado 2022 (ANM Contratación Directa y otros)		
Componente	Mes	Hasta Julio
SW Tel	\$7.999.444,00	\$55.996.108,00
Diademas	\$1.027.500,00	\$7.192.500,00
Humano	\$85.114.039,17	\$510.684.235,00
<b>Total</b>	<b>\$94.140.983,17</b>	<b>\$573.872.843,00</b>

Por otra parte, al realizar ajustes al modelo de atención, incluyendo el tipo de contratación del personal que apoya el desarrollo operativo, conllevará beneficios adicionales a los netamente financieros, como es la mejora en la oportunidad de la atención y resolución de requerimientos de primer nivel que se presentan ante la Entidad, debido al aumento en el número de personas que se

podrán vincular para prestar sus servicios, por un valor inferior al del contrato con el BPO, así mismo los niveles de calidad del servicio en la atención se verán impactados positivamente.

Complementario a la Creación del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, la ANM a través de la Resolución 239 del 23 de mayo de 2022, aprobó y adoptó, la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería, en dicha política se establece como objetivo principal y específicos los siguientes:

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

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

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

*2. OPORTUNIDAD DEL SERVICIO: Atender de manera oportuna, con calidad y de fondo, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias o sugerencias, de la ciudadanía, las cuales deben ser resueltas por los funcionarios y contratistas de la ANM, procurando la mejora en la ejecución de los procesos de la Entidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno establecido para este fin, de tal forma que la minería en Colombia tenga respuestas oportunas a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés. Parágrafo 1: Este objetivo está orientado de*

manera transversal y le es exigible a toda la entidad, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Así mismo, el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002 estipula que a todo servidor le está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios.

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

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

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

6. **CARACTERIZACIÓN CON VALOR:** Caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés de la Entidad, a fin de tener en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias al momento de presentarles la oferta de los servicios mineros que presta la Entidad, de tal forma que estos sean brindados de manera focalizada para responder satisfactoriamente a sus inquietudes, sugerencias, observaciones y lograr su participación activa e incluyente.

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

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

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

Así mismo en la Resolución 239 del 23 de mayo de 2022, en su Título II “NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y RESPONSABLES”, en su artículo 6 establece:

*Artículo 6°. RESPONSABILIDAD. La responsabilidad de la adopción de la Política de Atención y Participación Ciudadana es de todos los funcionarios y contratistas de la ANM, sin embargo, para su desarrollo, implementación, seguimiento y control se establecen responsabilidades particulares así:*

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

*2. El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, es el grupo líder encargado de definir, RESOLUCION No. 239 DE 23 MAY 2022 Hoja No 7 de 19 acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana en la Agencia Nacional de Minería, en el marco de las competencias asignadas por la Resolución No. 710 de 2021. Así mismo es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos necesarios, para la implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana en la entidad; así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.*

*3. La implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana, estará orientada por las directrices de la Presidencia de la ANM, con el apoyo del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, pues redunda en todas sus dependencias.*

*4. El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones también será el encargado de orientar, hacer seguimiento y*

*verificar la implementación de la política, garantizando el acceso a la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna, a los mecanismos de participación ciudadana y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio y participación ciudadana en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y la ANM.*

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

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

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

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

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

*10. En todo caso, la gestión y ejecución de las actividades para la implementación y desarrollo, de la Política de Servicio y Participación Ciudadana de la ANM, requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la entidad, ya que las áreas misionales son quienes ejecutarán y harán parte clave de la gestión de atención de los trámites, los servicios misionales de la ANM y las actividades o ejercicios de participación ciudadana.*

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

Finalmente, durante lo transcurrido en el año 2022, se ha logrado obtener los siguientes resultados de la implementación del modelo de servicio en el marco de la Política, los resultados a continuación expuestos son producto de la interacción de la ANM con los usuarios durante el primer semestre de 2022:

[1] Por la cual la Presidenta de la ANM derogó la Resolución No. 050 de 2012 con la que a su vez se crearon algunos Grupos Internos de Trabajo, se asignaron sus funciones y se dictaron otras disposiciones.

[2] <http://www.anm.gov.co/?q=carta-trato-digno-usuarios-agencia-nacional-de-mineria>

[3] <http://www.anm.gov.co/?q=guia-de-servicios-de-la-agencia-nacional-de-mineria>

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones y al no existir al interior de la ANM personal de planta suficiente para realizar las actividades inherentes a la atención de los grupos de interés de la ANM, las cuales son propias y asociadas al a implementación y sostenimiento de la Política de Atención y Participación Ciudadana (Resolución 239 de mayo de 2022) de manera eficiente, oportuna y acorde con el Plan de Trabajo y las metas trazadas para 2022, tal como consta en certificación emitida por el Grupo de Gestión del Talento Humano de la ANM, se hace procedente acudir a la contratación de personal mediante la modalidad de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, para el cumplimiento de las metas.

Así mismo es necesario para el GAPCC por medio de esta contratación, desarrollar el servicio de atención presencial, telefónica y digital a través de los canales establecidos por la ANM, desde el primer contacto que se haga con el usuario para indagar sobre sus requerimientos hasta el registro de la solución dada al usuario, dentro del periodo de tiempo y de acuerdo con los procedimientos establecidos y los protocolos de atención de la Entidad, así como desarrollar toda la gestión relacionada con la satisfacción de los interesados frente a la atención y respuesta a requerimientos.

Por otra parte, se hace necesario que esta contratación sea de servicios profesionales ya que las obligaciones están asociadas a la prestación de un servicio cualificado en la atención a los usuarios, esto debido a que la formación profesional y la experiencia garantizan a la ANM brindar un servicio integral en materia de Atención.

En los anteriores términos la Agencia Nacional de Minería atiende los principios fundamentales que rigen la función pública, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, y da cumplimiento al principio de planeación, determinando las necesidades para invertir en la gestión administrativa, analizando los mecanismos más idóneos para satisfacerlas y las condiciones en las cuales debe realizar las contrataciones requeridas, todo ello dentro del marco legal.

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

### **2.1 OBJETO**

Prestar servicios profesionales para realizar las actividades inherentes a la atención de los grupos de interés de la ANM, los usuarios internos y externos y la ciudadanía en general, a través de los canales presencial, telefónico y digital, usados en la ANM, de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos en la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Entidad.

### **2.2. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO A CONTRATAR.**

Se requiere la contratación de servicios profesionales que realice actividades inherentes al Modelo de Atención Ciudadana de la ANM, a través de los canales presencial, telefónico y digital, usados por los Grupos de Interés de la ANM, los usuarios internos y externos de la entidad y la ciudadanía en general. El contratista ejecutara las actividades contractuales dentro del horario de atención en los Puntos de Atención Regional y la sede central de la ANM, de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos por la Entidad.

### **2.3. Autorizaciones, permisos y licencias requeridos para la ejecución del objeto contractual**

Para la presente contratación de prestación de servicios profesionales es necesario que el contratista cuente con tarjeta profesional para el ejercicio de la respectiva profesión, en caso que aplique.

### **2.4. PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de Tres (3) meses y veintidos (22) días a partir del perfeccionamiento del contrato. Dicho término empezará a partir de la suscripción del acta de inicio previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, sin exeder del 31 de diciembre de 2022

### **2.5. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Las actividades a realizar se ejecutarán en la ciudad de Bucaramanga

## 2.6. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

Contrato de Prestación de Servicios profesionales.

## 2.7. OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

### 2.7.1. POR PARTE DEL CONTRATISTA

#### A. OBLIGACIONES GENERALES

1. EL (LA) CONTRATISTA se obliga con LA AGENCIA a: 3.1.1 Informar oportunamente cualquier anomalía o dificultad que advierta en el desarrollo del contrato y proponer alternativas de solución a las mismas. 3.1.2. Atender las peticiones y/o consultas que le indique el supervisor, que se relacionen con el objeto del contrato. 3.1.3. En los eventos en que por cualquier causa no sea pertinente el descuento por parte de la Entidad, cumplir con los pagos correspondientes al Sistema de Seguridad Social Integral según corresponda de acuerdo al valor del contrato, de conformidad con lo establecido por la normatividad vigente, y presentar los respectivos comprobantes de pago. 3.1.4. Defender en todas sus actuaciones los intereses de LA AGENCIA y obrar con lealtad y buena fe en todas las etapas contractuales 3.1.5. Mantener con carácter confidencial toda la información a la que tenga acceso en el desarrollo del presente contrato, y no utilizarla o divulgarla a terceras personas. En caso de incumplimiento de lo aquí pactado y de las normas que regulan la propiedad intelectual y los derechos de autor por parte de EL CONTRATISTA, LA AGENCIA ejercerá las acciones legales pertinentes. 3.1.6. Mantener actualizado el Sistema de Gestión Documental que disponga LA AGENCIA, asociando las respuestas correspondientes y realizando en forma adecuada la gestión documental de la información a su cargo 3.1.7. Solicitar a la Oficina de Tecnología e Información, previo a la configuración del equipo que será utilizado por el contratista en la red de LA AGENCIA, la verificación de las condiciones de seguridad y vigencia de las licencias del equipo, cuando se requiera. 3.1.8. Informar oportunamente a LA AGENCIA toda novedad derivada del contrato, en especial aquella que pueda generar una modificación del riesgo contractual. 3.1.9. En el evento en que LA AGENCIA, de conformidad con las gestiones necesarias para lograr el cumplimiento del contrato, encuentre viable enviar a EL CONTRATISTA a cumplir su objeto temporalmente fuera de su sede o lugar habitual de prestación de sus servicios, EL CONTRATISTA deberá legalizar los gastos autorizados relacionados en los términos, tiempos y procedimientos establecidos por LA AGENCIA. 3.1.10. Tramitar el formato de paz y salvo institucional como requisito previo para la aprobación del último pago. 3.1.11. Contar con equipo de cómputo y acceso a internet portátil para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contratadas. Para acceder a la red de la Agencia y a los demás servicios TIC EL CONTRATISTA se obliga al uso de software legal en sus equipos de cómputo, tanto en sus aplicaciones como en el sistema operativo. 3.1.12. Todas las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual, así como aquellas indicadas en las obligaciones específicas del contrato y las que sean asignadas por el supervisor. 3.1.13. El contratista obligado a facturar electrónicamente conforme con las disposiciones del Decreto 358 de 2020 y la Resolución de la DIAN No. 000042 del 5 de mayo de 2020, deberá remitir, como condición para el pago, el RUT actualizado con la inclusión de la obligación de facturación electrónica y la respectiva factura electrónica en los términos del Estatuto Tributario, los Decretos 2242 de 2015 y 358 de 2020, la Resolución de la DIAN No. 000042 del 5 de mayo de 2020, y demás normatividad concordante, validada previamente por la DIAN, junto con los soportes requeridos, al correo del supervisor del contrato y al canal o correo que para el caso disponga la Entidad, que esté autorizado por la DIAN. 3.1.14. El contratista deberá reportar a la supervisión las novedades que surjan con posterioridad a la celebración del contrato, que impliquen un cambio en sus responsabilidades tributarias registradas en el RUT, remitiendo para ello el RUT actualizado con la inclusión de la novedad reportada. 3.1.15. El contratista deberá cargar en la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública- SECOP II en el numeral séptimo, documentos de ejecución del contrato, el acta de inicio y las cuentas de cobro, una vez se encuentran aprobadas por el área de financiera. El supervisor deberá verificar que los mismos se encuentren cargados correctamente. OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: 3.2.1. Tramitar la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales, de conformidad con lo establecido en el artículo 2° de la Ley 1562 de 2012, o el que haga sus veces, como requisito previo para la suscripción del acta de inicio. 3.2.2. Presentar al supervisor, las recomendaciones médicas que tenga, antes de firmar el acta de inicio. 3.2.3. Conocer y acatar lo dispuesto en el Manual de Contratación y los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión. 3.2.4. Identificar y aplicar los procesos, procedimientos, instructivos, lineamientos, protocolos, formatos, riesgos, indicadores, acciones de mejora y demás directrices aplicables a su gestión, acogerlos e incorporarlos en sus actividades diarias, especialmente el aplicativo GESTIONA o el que haga sus veces, cuando corresponda. 3.2.5. Allegar para la suscripción del acta de inicio, copia de la afiliación de la ARL y/o certificación vigente que indique que se encuentre afiliado, de acuerdo con lo establecido en los artículos 2°, 5° y 6° del Decreto 723 de 2013. 3.2.6. Procurar por la conservación, custodia y correcto manejo de los expedientes, cuando en razón a sus obligaciones deba acceder a los mismos, haciendo uso de las plantillas y formatos dispuestos por la entidad. 3.2.7. Cumplir a cabalidad con las normas, reglamentos y las políticas del Sistema Integrado de Gestión SIG-ANM (Gestión de la Calidad SGC, Seguridad y Salud en el Trabajo SST, Gestión Ambiental SGA y Seguridad de la Información SGSI) establecidas por LA AGENCIA como “Promesa de Valor” al igual que

suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud e informar oportunamente acerca de los peligros y riesgos latentes en la ejecución contractual. (Decreto 1072 de 2015 Capítulo 6 artículo 2.2.4.6.15. y artículo 2.2.4.6.28.) 3.2.8. Procurar por el cuidado integral de su salud. 3.2.9. Los elementos de protección personal (EPP) y la dotación que sea requerida para el desarrollo de las actividades contratadas, serán adquiridos por el contratista, de acuerdo a las características de la labor a ejecutar, su nivel de riesgo y los requisitos legales aplicables. Por ningún motivo la Agencia Nacional de Minería permitirá la realización de actividades por parte de los contratistas, sin el cumplimiento del requisito aquí especificado. 3.2.10. Informar a través de los medios establecidos por LA AGENCIA la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. 3.2.11. Informar a través de los medios establecidos por LA AGENCIA los incidentes o posibles incidentes que afecten la información de la entidad, asimismo afectación al tratamiento de datos personales. 3.2.12. Participar en las actividades de prevención y promoción organizadas por LA AGENCIA, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo, vigías ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. 3.2.13. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 3.2.14. Presentar el certificado de aprobación de la inducción a Seguridad y Salud en el Trabajo como documento requerido para el segundo pago. Este certificado tendrá una vigencia de un año contado a partir de su expedición, 3.2.15. Asistir y realizar las actividades de capacitación programadas por SST Y SGA. 3.2.16. El contratista deberá ejecutar su contrato conforme con el SIG-ANM el cual se encuentra documentado en la plataforma de LA AGENCIA. 3.2.17. En cumplimiento con lo establecido en el Sistema de Gestión Seguridad de la Información– SGSI, el contratista debe atender a los requisitos relacionados con los criterios de disponibilidad, confidencialidad e integridad en el tratamiento apropiado de la información en sus actividades contractuales, incluidas fuentes de información externas que tenga conocimiento en desarrollo de sus funciones, tales como SIIF, SECOP, SIGEP, Sistema Integrado de Gestión , aplicativos documentales y todos los demás que tenga acceso o conocimiento directa o indirectamente. 3.2.18. En cumplimiento con lo establecido en el Sistema de Gestión Ambiental – SGA, el contratista debe atender los requisitos relacionados con los aspectos e impactos que generan sus actividades contractuales; así mismo cumplir con los criterios ambientales y participar en actividades de implementación y fomento de un servicio de calidad y de buenas prácticas ambientales 3.2.19. En el evento de generarse actividades catalogadas como riesgo 5 no previstas inicialmente, de acuerdo con los criterios previamente establecidos por la ARL, antes ejecutar cualquier tipo de labor en dicho riesgo, deberá realizar además del examen médico ocupacional pertinente, el cambio respectivo en la afiliación y aportar el certificado correspondiente que acredite el haber tomado el curso de mínimo 50 horas en Seguridad y Salud en el Trabajo ofrecido por parte de una ARL o el SENA. 3.2.20. Todas las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual, así como aquellas indicadas en las obligaciones específicas del contrato.

## **B.OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**

1. Adoptar y desarrollar a cabalidad la Política de Servicio, procedimientos y los Protocolos de Atención de la ANM.
2. Orientar y desarrollar el servicio de atención presencial, telefónica y digital a través de los canales establecidos por la ANM, desde el primer contacto que se haga con el usuario para indagar sobre sus requerimientos hasta el registro de la solución dada al usuario, dentro del periodo de tiempo y de acuerdo con los procedimientos establecidos y los protocolos de atención de la Entidad.
3. Consolidar, custodiar y remitir diariamente al supervisor del contrato o a quien éste designe, todos los datos e información solicitada a los usuarios, durante todo el proceso de atención, incluyendo desde la indagación hasta la solución dada como cierre de la gestión.
4. Clasificar, direccionar y responder adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y demás requerimientos, bajo los lineamientos dados por la Coordinación del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.
5. Brindar apoyo al Grupo de Gestión de Notificaciones, efectuando en coordinación con éste, las notificaciones y/o presentaciones personales de los actos administrativos de carácter particular emanados de la Agencia Nacional de Minería, que le sean asignados.

6. Desarrollar toda la gestión relacionada con la satisfacción de los interesados frente a la atención y respuesta a requerimientos y presentar los informes que le soliciten al respecto y de acuerdo al procedimiento establecido por la Entidad.
7. Validar oportuna y diariamente, el funcionamiento adecuado de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio y el desarrollo de sus obligaciones, en todos los canales de atención, reportando al supervisor de contrato a quien éste designe, el estado adecuado o cualquier situación que impida la prestación de sus servicios.
8. Reportar diaria, semanal y mensualmente los resultados del servicio dado a través de los diferentes canales de atención, al supervisor de contrato a quien éste designe, de acuerdo con los lineamientos que se le indiquen y mantener contacto permanente con él para informar sobre cualquier situación irregular que se pueda llegar a presentar en la prestación del servicio con su respectivo análisis y sugerencias de mejora.
9. Participar en la socialización que brinde la ANM para la correcta prestación del servicio, como talleres y demás actividades similares relacionadas con el objeto del contrato.
10. Apoyar la gestión que presta el grupo de Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, relacionada con actividades solicitadas por las vicepresidencias de la Entidad.
11. Garantizar que se cumpla el ciclo de atención en todos los canales de interacción de manera óptima y se responda a los usuarios bajo los lineamientos de atención y de la ANM.
12. Participar en todas las reuniones y actividades solicitadas por su supervisor o la Alta Dirección de la ANM y presentar los documentos o reportes en los términos y con la periodicidad que le sean indicados.
13. Cumplir con las obligaciones que se requieran en el ejercicio del presente contrato y que sean inherentes a la capacidad de atención al usuario de la ANM, las cuales serán dispuestas por el supervisor.

#### **2.7.2 POR PARTE DE LA AGENCIA:**

1) Pagar el valor de los honorarios pactados en el presente contrato como contraprestación de los servicios profesionales prestados. 2) Ejercer la supervisión para verificar el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones a que se compromete EL (LA) CONTRATISTA. 3). Suministrar a EL (LA) CONTRATISTA, la información y documentos que requiera para desarrollar el objeto contractual. 4). Reconocer los gastos de viaje y desplazamiento a que haya lugar, previa aprobación del Supervisor, conforme con lineamientos adoptados por la ANM para tal efecto. 5) Las demás que se deriven de la naturaleza del presente contrato y que surjan del desarrollo del mismo.

#### **2.8. SUPERVISOR DESIGNADO**

**LA AGENCIA** supervisará y controlará la correcta ejecución del presente contrato por intermedio de **VANESSA PAOLA MALO RUEDA - Coordinadora del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones** o quien haga sus veces o a quien el Ordenador del Gasto designe. Además de las obligaciones que por la índole y naturaleza del contrato le son propias, las consagradas en la Ley 1474 del 2011 y las establecidas en el Manual de Contratación de la Agencia, el Supervisor del contrato, o a quien el Ordenador del Gasto designe deberá: **1)** Certificar el cumplimiento del objeto contratado, dentro de las condiciones exigidas. **2)** Revisar y aprobar los informes de actividades que deba rendir EL CONTRATISTA. **3)** Autorizar con su firma los pagos

que deban efectuarse a EL CONTRATISTA. **4)** Levantar y firmar las actas respectivas. **5)** Informar oportunamente a LA AGENCIA sobre el desarrollo del presente contrato y sobre cualquier incumplimiento en que pueda incurrir EL CONTRATISTA. **6)** Informar y solicitar oportunamente al ordenador del gasto de LA AGENCIA la modificación o terminación unilateral, siempre y cuando tales hechos estén plenamente justificados. **7)** comunicar los lineamientos, procedimientos y directrices que el contratista deba aplicar y acatar para el adecuado desarrollo de las actividades y asuntos que le sean asignados para el cumplimiento del contrato. **8)** En aquellos eventos en los cuales no haya lugar al descuento directo por parte de la Entidad de los aportes a seguridad social, verificar como requisito para el pago, que EL CONTRATISTA se encuentre al día en sus aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, pensión, ARL y parafiscales, según corresponda, para lo cual se deberán anexar las certificaciones expedidas por las entidades en las cuales se realizan dichos aportes. **9)** Enviar copia de todo lo actuado al Grupo de Contratación, con el fin de que todos aquellos documentos que corresponden a la ejecución contractual, reposen en la carpeta original del contrato. **10)** Verificar al momento de la presentación del informe mensual y una vez terminada la ejecución del contrato, que el contratista efectúe la entrega de los archivos físicos, magnéticos y a través del sistema de información adoptado por la entidad, utilizados en desarrollo de las actividades adelantadas, ya tramitadas. **11)** Verificar la asignación del riesgo contractual e informar sobre cualquier situación que pueda generar modificación en dicho riesgo, con miras a adoptar las medidas pertinentes a que hubiere lugar. **12)** Calificar la calidad del servicio, cuando EL CONTRATISTA lo solicite. **13)** Verificar, para la suscripción del acta de inicio, que EL CONTRATISTA se encuentra afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, pensión, ARL y parafiscales, según corresponda. **14)** Verificar que el contratista no se encuentra incurso en conflictos de intereses en asuntos relacionados con las obligaciones a ejecutar. **15)** Presentar a la Coordinación de Contratación el Acta de Recibo Definitivo en los términos señalados en el numeral 21 de la presente cláusula, conforme a lo dispuesto en el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012, el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y el Manual de Contratación de la Agencia. **16)** Verificar como requisito para cada pago, si el CONTRATISTA se encuentra obligado a facturar electrónicamente de conformidad con lo previsto en el Decreto 358 de 2020 y la Resolución de la DIAN No. 000042 del 5 de mayo de 2020, caso en el cual deberá exigir al Contratista la presentación del RUT actualizado con la inclusión de dicha obligación y reportar esta novedad al Grupo de Recursos Financieros. **17)** Revisar la(s) factura(s) electrónica(s), con los soportes requeridos para el pago, que remita el contratista al correo electrónico institucional del supervisor, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, emitiendo el respectivo concepto de aceptación o rechazo, so pena de que se entienda aceptada la factura, vencido este término, sin que exista pronunciamiento por escrito por parte del Supervisor, de conformidad con lo previsto en el inciso 3° del artículo 2.2.2.53.5 del decreto 1074 del 2015. **18)** Remitir la factura electrónica aceptada expresa o tácitamente, con los soportes requeridos para el pago, al Grupo de Recursos Financieros, a través del canal que se disponga para ello, a efectos de que se continúe con el respectivo proceso de pago, o devolver la factura al contratista con el respectivo concepto de rechazo emitido dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la misma. **19)** Verificar que el contratista haya cargado la cuenta de cobro con sus respectivos soportes en la plataforma del Secop ii. **PARÁGRAFO:** En el evento de cambio del supervisor o de su apoyo, no será necesario modificar el presente contrato y la designación se efectuará mediante comunicación escrita. **20)** Hacer seguimiento al cumplimiento de los parámetros contractuales en general y especialmente los relativos a Sistema Integrado de Gestión en sus componentes de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de Calidad, así como el Sistema de Seguridad de la Información, debiendo informar sobre hechos que configuren su incumplimiento, acatando en todo caso lo dispuesto en el Instructivo de Ejecución Contractual, Supervisión y Liquidación.

### **3. LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

Efectuado el análisis del futuro contrato, se determinó que corresponde a la modalidad de selección de contratación directa, bajo la causal para la celebración de contrato de prestación de servicios profesionales conforme lo dispuesto por el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 que dispone: “*Para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas personas naturales*”, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, que señala: “*Las entidades estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la entidad estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita. Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la entidad estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales. La entidad estatal, para la contratación de trabajos artísticos que solamente puedan encomendarse a determinadas personas naturales, debe justificar esta situación en los estudios y documentos previos*”.

Con los fundamentos jurídicos anteriormente señalados, se deja expresa constancia: i) que el contrato a celebrar corresponde a un trabajo de naturaleza intelectual diferente a los referidos en el numeral 2) del artículo 32 de la Ley 80 de 1993. ii) que para la celebración del presente contrato se cuenta con el certificado de que trata el artículo 3° del Decreto 1737 de 1998 modificado por el artículo 1° del Decreto 2209 del mismo año.

#### 4. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO

##### 4.1. VALOR:

El valor estimado del contrato es de **DOCE MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y TRES MIL CUATROSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE (\$12.663.450)**, incluido todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato. La suma anterior atiende a los parámetros establecidos en el acto administrativo en el cual se fije la tarifa de remuneración y honorarios para la prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión que adopte la entidad.

El valor final del contrato corresponderá a la prestación efectiva y real del servicio. En caso de terminación anticipada, cesión o suspensión del contrato, sólo habrá lugar al pago proporcional de los servicios efectivamente prestados.

##### 4.2. FORMA DE PAGO:

**LA AGENCIA** pagará al contratista el valor de los honorarios pactados en el presente contrato, mediante pagos mensuales vencidos de **TRES MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS MCTE (\$3.392.000)**, o proporcional por fracción de mes calendario, a partir de la orden de inicio, previa presentación por parte del contratista del informe detallado de actividades, certificación de cumplimiento del objeto expedida por el supervisor del contrato, y comprobante de pago de aportes al sistema de seguridad social en salud, pensiones, solo cuando no sea posible el pago directo por parte de la ANM que consensualmente se acuerda realizar, , así como el pago de ARL cuando a ello haya lugar **PARÁGRAFO PRIMERO: LA AGENCIA** podrá retener las sumas correspondientes a los impuestos en los porcentajes establecidos en la Ley. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** No obstante, lo señalado en la presente cláusula, los pagos están sujetos a las disponibilidades del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC. **PARÁGRAFO TERCERO: LA AGENCIA** pagará los honorarios al contratista bajo la modalidad de pagos mensualizados, entendiéndose como tal, periodos comprendidos entre el primero y el último día de cada mes calendario, o entre la fecha de la firma del acta de inicio y el último día del mes calendario. Esto aplica de igual forma para el primer pago de las adiciones o prorrogas contractuales. **PARÁGRAFO CUARTO:** Las cuentas de cobro serán radicadas de acuerdo a la programación que determine la Vicepresidencia Administrativa y Financiera en concordancia con los lineamientos que establece el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La suma anterior, se obtiene de la idoneidad y experiencia requerida por la entidad para ejecutar el objeto contractual frente a la tabla de honorarios adoptada por la entidad, conforme con la cual el valor mensual asciende a la suma de **TRES MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS MCTE (\$3.392.000)**.

#### 4.3. JUSTIFICACIÓN

La suma anterior, se obtiene de la idoneidad y experiencia requerida por la entidad para ejecutar el objeto contractual frente a la tabla de honorarios adoptada por la entidad, conforme con la cual el valor mensual asciende a la suma de **TRES MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS MCTE (\$3.392.000)**.

#### 4.3.1. Justificación recursos SGR.

N/A

#### 5. LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

##### IDONEIDAD

Ø Título de profesional en ciencias del derecho, ciencias administrativas, Ingenierías, ciencias sociales.

Ø Tarjeta Profesional en los casos que aplique.

##### EXPERIENCIA

Ø Experiencia mínima Doce (12) meses relacionada con el objeto u obligaciones del contrato y/o actividades de atención al cliente.

#### 6. EL ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

De conformidad con las disposiciones del artículo 4° de la ley 1150 de 2007 y de los artículos 2.2.1.1.1.3.1, 2.2.1.1.1.6.1, 2.2.1.1.1.6.3 y el numeral 2° del artículo 2.2.1.2.5.2 del Decreto 1082 de 2015; con base en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente, se procede a tipificar, estimar y asignar los riesgos de la presente contratación.

Posteriormente, se identifican y describen los riesgos, según el tipo y la etapa del proceso de contratación en la que ocurre. Luego, se evalúan los riesgos teniendo en cuenta su impacto y su probabilidad de ocurrencia y finalmente, se establece un orden de prioridad teniendo en cuenta los controles existentes y el contexto de los mismos, así:

MATRIZ DE RIESGO\*

Número.	1	2	Diligencie esta columna en caso que apliquen otros riesgos
Clase	general	general	
Fuente	Interno	Interno	
Etapa	Ejecución	Ejecución	
Tipo	Operacional	Operacional	
Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Riesgo de incumplimiento de las obligaciones del contrato, al no adelantarse las actividades correspondientes en los plazos y con la calidad requerida.	Inadecuado manejo de Información contenida o que tiene como destino los distintos expedientes que la Agencia Nacional de Minería tramita y que conlleven a su pérdida o deterioro.	

Consecuencias de la ocurrencia del evento	Las consecuencias pueden ser de variada intensidad, incluso graves, dependiendo la actividad incumplida frente a las metas de la respectiva dependencia.	En el evento de pérdida o deterioro de la información el impacto puede ser de moderado a grave dependiendo el tipo de documento y el grado de deterioro presentado.	
Probabilidad	Posible	Posible	
Impacto	Mayor	Mayor	
Valoración del riesgo	7	7	
Categoría	Alta	Alta	
¿A quien se asigna?	CONTRATISTA	CONTRATISTA y ANM	
Tratamiento/Controles a ser implementados.	Los controles se reflejan en la designación de un supervisor y la exigencia de una póliza de garantía de cumplimiento y calidad al contratista, que ampare el riesgo, así como la incorporación de cláusula de multas .	Se requerirá dentro de las obligaciones del supervisor el verificar en el informe mensual, la entrega física y digital de la documentación respectiva ya tramitada con destino a la carpeta correspondiente.	
Impacto después de tratamiento	Probabilidad	Raro	

	Impacto	Moderado		
	Valoración del riesgo	5		
	Categoría	Medio		
¿Afecta la ejecución del contrato?		En el evento de concretarse el riesgo detectado se afecta la ejecución del contrato, pero no necesariamente el cumplimiento del objeto	En el evento de concretarse el riesgo se afecta la ejecución del contrato, pero no necesariamente el cumplimiento del objeto.	
Responsabilidad por implementar el tratamiento		Supervisión del contrato.	Supervisión del contrato.	
Fecha estimada en que se inicia el tratamiento		A la iniciación del contrato	A la iniciación del contrato	
Monitoreo y Revisión	Cómo se realiza el monitoreo	Seguimiento al contrato a través del informe mensual de actividades, o con la periodicidad pactada en el contrato de ser diferente.	Seguimiento al contrato a través del informe mensual de actividades, o con la periodicidad pactada en el contrato de ser diferente	
	Periodicidad ¿cuándo?	Al inicio del contrato y mínimo una vez al mes a través de elaboración de informes periódicos	Mensualmente al momento del trámite de la cuenta respectiva, o con la periodicidad pactada en el contrato para entrega de informes	

\*Cualquier referencia o inquietud en relación con el análisis de riesgo consultar la guía de Colombia Compra Eficiente en [http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/cce\\_manual\\_riesgo\\_web.pdf](http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/cce_manual_riesgo_web.pdf).

\*\* En caso de considerar necesario incorporar riesgos adicionales se puede utilizar esta columna, o insertar las que se considere necesarias, de no ser así favor eliminarla.

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

**7.1. EXIGIBILIDAD:**

Si X NO \_\_\_\_\_

**7.2. JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo con el análisis de riesgo realizado y en armonía con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, el numeral 7 del artículo 2.2.1.1.2.1.1, el artículo 2.2.1.2.1.4.5 y la Sección 3 del Capítulo 2, Título I Parte 2 del Decreto 1082 de 2015, se requiere que el contratista ampare los riesgos derivados de la presente contratación, en los siguientes términos

“GARANTÍA ÚNICA: EL (La) CONTRATISTA se compromete a constituir a favor de LA AGENCIA, una Garantía que cubra los siguientes riesgos: a) El cumplimiento general del Contrato de Prestación de Servicios, el pago de multas y cláusula penal que se imponga, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo del mismo y seis (6) meses más. b) Calidad del servicio profesional suministrado equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y una vigencia de seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato. Esta Garantía deberá constituirse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de la suscripción del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** EL(LA) CONTRATISTA se compromete a ampliar, modificar o prorrogar la Garantía Única de Cumplimiento, en el evento en que aumente el valor del contrato, se prorrogue o se suspenda su vigencia. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL (LA) CONTRATISTA deberá restablecer el valor de la garantía cuando éste se haya visto reducido por razón de las reclamaciones

**8. LA INDICACIÓN DE SI EL PROCESO DE CONTRATACIÓN ESTÁ COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL**

Sometimiento a un acuerdo comercial vigente

Sí \_\_\_\_

No x\_\_

**9. PROCESO DE CONTRATACIÓN INCLUIDO EN EL PLAN DE ADQUISICIONES:**

SI  NO .

**10. CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE ANÁLISIS DEL SECTOR**

Se deja constancia que la entidad cumplió con el deber de análisis para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo el cual se emite a continuación.

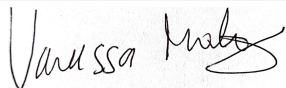
ANÁLISIS DEL SECTOR

1. **Justificación del perfil:** La ANM requiere contratar los servicios de un profesional en ciencias del derecho, ciencias administrativas, ingenierías o ciencias sociales con conocimientos en servicio al cliente, en razón a que se requiere que éste adelante actividades de servicio, de acuerdo con el Modelo de Atención Ciudadana de la ANM, para atender y solucionar los requerimientos de primer nivel y gestionar todos los canales de interacción dispuestos a los grupos de interés, usuarios internos y externos y la ciudadanía en general, en los puntos de atención regional y la sede central de la ANM, de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos por la Entidad.

2. **Justificación de los requisitos de experiencia:** Para la prestación del servicio de acuerdo con la complejidad de las actividades a desarrollar se requiere un profesional con mínimo doce (12) meses de experiencia relacionada, a efecto de garantizar que el desarrollo del objeto contractual cuente con un nivel de calidad y cumplimiento óptimo en función de atender adecuadamente a las necesidades a satisfacer.

3. **¿La entidad estatal ha contratado en los últimos 3 años los servicios (profesionales o el apoyo a la gestión)?** Si  No  La entidad ha contratado los servicios profesionales que han desarrollado actividades de nivel profesional. Se espera que a efectos de brindar un servicio adecuado a la ciudadanía y a los grupos de interés, el profesional a través de sus servicios y el cumplimiento de las obligaciones del contrato, permita cubrir las necesidades de la Entidad.

4. **Remuneración propuesta:** El contrato a celebrar tendrá una remuneración mensual de **TRES MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS MCTE (\$3.392.000)** que se justifica en las necesidades ya descritas y se encuentra dentro del valor límite establecido por la ANM en la tabla de remuneración y honorarios para la prestación de servicios profesionales o apoyo a la gestión.



Malo Rueda Vanessa Paola  
Coordinadora grupo de atención participación ciudadana y comunicaciones