República de Colombia

Libertad y Orden

AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

RESOLUCIÓN NÚMERO 268 DE 18 ABR 2024

Por medio de la cual se adjudica el proceso de Licitación Pública No. LP-001 de 2024, cuyo objeto es: "Prestar los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM".

EL VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA - ANM

En uso de las facultades legales y en especial de las que le confiere las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, el Decreto Único Reglamentario (DUR) 1082 de 2015, facultado para suscribir el presente documento según Resolución No. 50 de 26 de enero de 2024 y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto 4134 de 2011 se 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, con el objeto de administrar integralmente los recursos minerales de propiedad del estado, promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos mineros de conformidad con las normas pertinentes y en coordinación con las autoridades ambientales en los temas que lo requieran, y hacer seguimiento a los títulos de propiedad privada del subsuelo en los términos que establece la ley.

Que la modalidad del proceso de selección es la licitación pública, cuyo fundamento jurídico se encuentra previsto en el artículo 30 de la Ley 80 de 1993, modificado parcialmente por el artículo 89 de la Ley 1474 de 2011, los artículos 220 y 224 del Decreto Ley 019 de 2012, y en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, reglamentada en los artículos 2.2.1.2.1.1.1 y 2.2.1.2.1.1.2 del Decreto 1082 de 2015.

Que en cumplimiento de lo establecido por el artículo 2.2.1.1.2.1.1 y 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto Único Reglamentario (DUR) 1082 de 2015 y el Manual de Contratación de la Agencia, el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones elaboró el correspondiente estudio previo, en el que se señala la necesidad que da lugar al proceso de selección cuyo objetoes: "Prestar los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM", así:

"(…) Que, atendiendo a lo anterior, se orienta esta política para que nuestros funcionariosy 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 a de cuada articulación y ejecución de sus procesos, procedimientos, trámites y servicios(…)

Dada la importancia que reviste para el 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.

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

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

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

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

Que dicha necesidad se encuentra inmersa en el Plan Anual de Adquisiciones del año 2024 y conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015, se procedió a realizar las actividades de recaudo de información y base del análisis sobre el sector relativo al objeto del proceso de contratación, desde la perspectiva legal, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo, y sus conclusiones se reflejaron en el Estudio Previo; dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015.

Que la ANM dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 8º de la Ley 1150 de 2007,los artículos 2.2.1.1.1.7.1, 2.2.1.1.2.1.1 y 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015, publicó el aviso de convocatoria del proceso de LicitaciónPública LP-001-2024 junto con el documento de estudios previos, el proyecto de pliego de condiciones y sus anexos en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II; documentos que se encuentran adisposición de todos los interesados desde el 15 de febrero del 2024, de conformidad con el cronograma querige el proceso, el cual se encuentra detallado en la plataforma SECOP II, y podrá ser modificado a través de adendas. Así mismo, se efectuó la publicación del aviso de convocatoria en la página web de la entidad,en aras de garantizar los principios de publicidad y transparencia.

NOTA 1: La Agencia puede expedir Adendas para modificar el Cronograma una vez vencido el término para la presentación de las ofertas y antes de la adjudicación del contrato. (Inciso segundo artículo 2.2.1.1.2.2.1 del Decreto 1082 de 2015).

NOTA 2: La Agencia llevará a cabo la Audiencia de Revisión y Asignación de Riesgos y de Aclaración de Pliego, la cual se realizará a través de la plataforma de MICROSOFT TEAMS, el link de acceso, será remitido a través de la sección de mensaje público dentro del proceso de selección de la plataforma SECOP II.

Que dentro del plazo señalado en el cronograma del proceso se recibieron observaciones al documento complementario al proyecto de pliego de condiciones, las cuales se respondieron mediante formulario de observaciones y repuestas que fueron publicadas en SECOP II.

Que de conformidad con las directrices impartidas en la Circular No. 001 del 25 de enero de 2024 de la ANM, por medio de la cual se establecieron las cuantías para determinar la modalidad de selección para la vigencia 2024, así como la naturaleza del objeto a contratar, y lo previsto en el numeral 2° del artículo 3º de la Ley 1150 de 2007,corresponde aplicar al presente proceso de contratación, la modalidad de Licitación Pública.

Que el presupuesto oficial del presente proceso de contratación es hasta por la suma de **MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($1.287.300.000),**incluido IVA y todos los costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a que hubiere lugar.

Que para respaldar el compromiso que se derive de este proceso de contratación, se cuenta con en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal-CDP No. 16924 del 12 de enero de 2024, con cargo al siguiente rubro presupuestal: C-2199-1900-6-53105B-2199062-02 ADQUIS. DE BYS - VALOR BLOQUEADO SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN - FORTALECIMIENTO DEL DESEMPENO INSTITUCIONAL DE LA ANM A NIVEL NACIONAL, el cual fue expedido por el Grupo de Recursos Financieros de la ANM.

Que el plazo de ejecución del contrato será a hasta el 31 de diciembre del año 2024 o hasta agotar los recursos presupuestales, lo que primero ocurra. Dicho término se iniciará a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización.

Que el lugar de ejecución del contrato resultante de este proceso será la ciudad de Bogotá D.C. y en todos los Punto de Atención Regional (PARes), de conformidad con lo prescrito en el estudio previo.

Que el presente proceso de selección no es susceptible de ser limitado a Mipyme, dado que el presupuesto oficial establecido es superioral contemplado en el numeral 1º del artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto Único Reglamentario (DUR) 1082 de 2015, modificado por el artículo5 del decreto1860 del 24 dediciembre del 2021.

Que de conformidad con el numeral 1 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, la apertura de la Licitación debe ordenarse mediante resolución motivada suscrita por el Jefe del organismo respectivo o su delegado, una vez efectuados los estudios previos y su adecuación a los planes de inversión, de adquisición o compras, presupuesto y ley de apropiaciones, según sea el caso, requisitos que ya se cumplieron.

Que mediante Resolución No. 163 del 15 de marzo de 2024, se ordenó la apertura del proceso de Licitación Pública No. LP-001-2024, publicada en el SECOP II el 15 de marzo de 2024. Igualmente, en dicha plataforma se elaboró el pliego de condiciones definitivo y se publicó el complemento al mismo.

Que el día 19 de marzo de 2024, a través de la plataforma Microsotf Teams se realizó la audiencia de asignación de riesgos,a la cual asistieron las personas que se relacionan a continuación, tal como consta en el acta que fue publicada en el portal web del Sistema Electrónico de Contratación Pública.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	**NOMBRE DE LA PERSONA QUE ASISTE**
Alex C	
Andres Hernandez	Ar Multiservip Sas
Bonilla Sosa Brayan Eli	Almacontactcol
Carlos Eduardo Varon Ramirez	Growdata
Carolina Enciso (Invitado)	
Contento Bps S.A	
Diego Alejandro Gutierrez	Outsourcing
Doralba Sierra	
Doralba Sierra (Invitado)	
Freddy Cardenas	
Girlesa Ramirez	
Irma Ardila	
Isabel IA. Amaya Vargas	Andesbpo
Juan Eugenio JM. Mazo Cifuentes	Andesbpo
Lucas Andres Sierra	
Milena Rico Posada	Bpmconsulting
Prindel	
read.ai meeting notes	Read
Sandra Milena Marino Castro	Growdata
Sindy Lorena Tovar Osorio	Almacontactcol
Susan Rueda	

Que durante el plazo señalado en el cronograma del proceso LP 001-2024, los interesados en participar en el presentaron sus respectivas observaciones, razón por la cual el 21 de marzo del 2024, la entidad dio respuesta

a través del sistema electrónico de contratación pública (SECOP II).

Que de acuerdo con lo estipulado en el cronograma del proceso y teniendo en cuenta las observaciones se hace necesario realizar una adenda, con el fin de modificar algunos aspectos técnicos del proceso licitatorio; adenda que fue realizada el 22 de marzo de 2024.

El comité estructurador y evaluador realizó la verificación jurídica, técnica y financiera de los requisitos habilitantes de las propuestas presentadas, cuyo resultado fue el siguiente:

EVALUACIÓN REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES					
No.	**NOMBRE DEL PROPONENTE**	**REQUISITOS HABLITANTES TÉCNICOS**	**REQUISITOS HABLITANTES JURIDICOS**	**REQUISITOS HABLITANTES FINANCIEROS**	**HABILITADO / NO HABILITADO**
1	ANDES BPO	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**NO HABILITADO**
2	AR MULTISERVIP SAS	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	**NO HABILITADO**
3	ASSISPREX SAS	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	**NO HABILITADO**
4	BPM CONSULTING S.A.S,	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**HABILITADO**
5	C&C SERVICES S.A.S.	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	**NO HABILITADO**
6	COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.-	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**HABILITADO**
7	CONTENTO BPS S.A	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	**NO HABILITADO**
8	PRINTING DELIVERY S.A. – PRINDEL	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	**NO HABILITADO**
9	UNIÓN TEMPORAL INTELNOVA	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	**NO HABILITADO**

Que los informes de verificación de requisitos habilitantes técnicos, jurídicos y financieros se publicaron en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II, por el término de cinco (5) días hábiles, esto es, del 05 de abril al 12 de abril del 2024, término durante el cual los proponentes remitieron subsanaciones modificando el resultado inicial de la siguiente forma:

EVALUACIÓN REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES						FACTORES DE EVALUACIÓN		
No.	**NOMBRE DEL PROPONENTE**	**REQUISITOS HABLITANTES TÉCNICOS**	**REQUISITOS HABLITANTES JURIDICOS**	**REQUISITOS HABLITANTES FINANCIEROS**	**HABILITADO / NO HABILITADO**	**PUNTAJE TOTAL CRITERIOS PONDERABLES TECNICO**	**PUNTAJE ECONÓMICO**	**PONDERACIÓN TOTAL**
1	ANDES BPO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**HABILITADO**	40	53.5	93.5
2	AR MULTISERVIP SAS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**HABILITADO**	41,050	33.5	74.6
3	ASSISPREX SAS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**HABILITADO**	40	43.5	83.5
4	BPM CONSULTING S.A.S,	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**HABILITADO**	41,025	28.5	69.5
5	C&C SERVICES S.A.S.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**HABILITADO**	41,025	48.5	89.5
6	**COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.-**	**CUMPLE**	**CUMPLE**	**CUMPLE**	**HABILITADO**	**40**	**58.5**	**98.5**
7	CONTENTO BPS S.A	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	**NO HABILITADO**	0	0	0
8	PRINTING DELIVERY S.A. – PRINDEL	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	**NO HABILITADO**	0	0	0
9	UNIÓN TEMPORAL INTELNOVA	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	**HABILITADO**	41,050	38.5	79.6

Que el día 17 de abril del 2024,dando cumplimiento a los lineamientos señalados en el artículo2.2.1.2.1.1.2. del DUR 1082 de 2015, de acuerdo con el cronograma del proceso de contratación se llevó a cabo la audiencia de adjudicación a través de la plataforma *Microsoft Teams*.

De la realización de la audiencia por medios virtuales fueron informados los oferentes desde la apertura delproceso y el protocolo de esta fue publicado en la oportunidad legal a través de la opción de mensajes delproceso contractual, en la plataforma SECOP II.

Que durante el desarrollo de la audiencia no se recibieron observaciones al informe de evaluación.

En consecuencia, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.1.1.2.2.6 y 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el Comité Estructurador y Evaluador presentó y sustentó, el informe de verificación y evaluación, con base en el cual recomiendan al Ordenador del Gasto, adjudicar el proceso de Licitación Pública No. LP-001-2024, a **COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.**, identificada con NIT: 800.219.668-3, por un valor de **MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($1.287.300.000).**

Que, con fundamento en las consideraciones expuestas,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.

Adjudicar la licitación pública No. LP-001-2024, cuyo objeto es: cuyo objeto es: “Prestar los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM”, al proponente **COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.** identificada con NIT: 800.219.668-3, por la suma de de **MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($1.287.300.000),** incluido IVA, y demás impuestos, costos y gastos directos e indirectos a que haya lugar.

ARTÍCULO 2. De conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley1150 de 2007, se notifica en audiencia a los proponentes adjudicatarios.

ARTÍCULO 3. Informar que, contra el presente acto administrativo, no procede recurso en vía gubernativa, conforme al parágrafo 1° del artículo 77 de la Ley 80 de 1993.

ARTÍCULO 4. Ordenar la publicación del presente acto administrativo en la página web del Sistema Electrónico de Contratación Pública – Secop II, en cumplimiento a lo previsto en el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del DUR 1082 de2015

ARTÍCULO 5. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición

PUBLIQUESE Y NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los 18 días del mes de abril de 2024



JAIME HUMBERTO MESA BUITRAGO

Elaboró:Nestor Fernando Martinez Gaitan,Adriana Milena Lopez Vasquez,Bibiana Marcela Gutiérrez Castro.
Revisó:Adriana Milena Lopez Vasquez.
Aprobó:Bibiana Marcela Gutiérrez Castro,Adriana Milena Lopez Vasquez