

**FONDO DIAN COLOMBIA
PROGRAMA APOYO A LA MODERNIZACIÓN DE LA DIAN
CONTRATO DE PRÉSTAMO BID 5148/OC-CO**

**INVITACIÓN A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERÉS
Selección Basada en Calidad y Costo – SBCC
PAMD – 405-CF-SBCC-25 (P226829)**

EL FONDO DIAN PARA COLOMBIA - FDC ha suscrito el Contrato de Préstamo BID 5148/OC-CO con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID por un monto de US\$250.000.000 (Doscientos Cincuenta millones de dólares americanos). Estos recursos están dirigidos a financiar el Programa “*Apoyo a la Modernización de la DIAN*”, cuyo objetivo principal es mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión tributaria y aduanera de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y los objetivos específicos de la primera operación del Programa son: (i) mejorar el modelo de gobernanza institucional que contribuya a la eficacia de la gestión tributaria y aduanera; y (ii) mejorar la eficiencia de la gestión tecnológica.

El programa comprende tres componentes:

1. Componente 1. Organización Institucional y Recursos Humanos.
2. Componente 2. Control y cumplimiento tributario y aduanero.
3. Componente 3. Plataforma Tecnológica, datos y seguridad de la información.

Para dar cumplimiento a los objetivos del Programa, parte de los recursos del Componente 2, serán destinados a efectuar los pagos contemplados en virtud de la contratación de una firma consultora que ejecute el siguiente objeto: “*Actualización e implementación del modelo de experiencia ciudadana de la DIAN*”.

El Fondo DIAN Colombia, en el marco del Programa BID 5148/OC-CO invita a los consultores elegibles a expresar su interés en prestar los servicios de consultoría, para conformar la lista corta sobre la cual se efectuará el proceso de selección mencionado, el cual se adelantará por el método: Selección Basada en Calidad y Costo - SBCC indicado en las Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el BID GN 2350-15. Solo podrán manifestar interés personas jurídicas de forma individual o en APCA (Asociación en Participación o Consorcio o Asociación).

CONDICIONES: Las firmas consultoras interesadas deberán proporcionar información que compruebe que están calificados y que indique experiencia para desarrollar la consultoría (folletos, descripción de trabajos que se relacionen con el objeto de este contrato, experiencia en condiciones similares, disponibilidad de personal que tenga los conocimientos pertinentes, etc.). Los consultores se podrán asociar con el fin de mejorar sus calificaciones formando una APCA: Asociación en participación, consorcio o asociación o cualquier otra figura asociativa en la que se responda solidariamente por la ejecución del contrato).

Dichas personas jurídicas deberán presentar:

1. Carta firmada por el representante legal de la firma expresando el interés de participar en el proceso de selección (Anexo 1).
2. Presentación de la firma (Anexo 2). Además de la información que se incluya dentro del anexo, se podrá presentar la que se considere relevante para demostrar la idoneidad y capacidad de la firma o APCA.

3. Experiencia de la firma relacionada (Anexo 3). Las firmas interesadas deberán presentar mínimo 2 contratos relacionados y máximo 5 contratos relacionados con modelos de servicio y experiencia del cliente o ciudadano, suscritos con entidades privadas, públicas o gubernamentales, cuyo valor acumulado supere los doscientos mil dólares (USD 200.000) o en los que, en cada uno, se hayan involucrado canales, procesos, servicios y/o productos destinados a más de 500 clientes/ciudadanos, en los cuales se hayan atendido por lo menos dos de los siguientes aspectos:
- Experiencia de cliente o ciudadano
 - Gestión de proyectos en mejoramiento de la experiencia del cliente, o ciudadano en canales de atención virtuales, digitales, escritos, presenciales y telefónicos.
 - Diagnóstico y diseño de portafolio de trámites y servicios hacia el cliente o usuario externo.
 - Procesos de análisis de datos e implementación de modelos para el desarrollo de campañas, estrategias de mejora y evaluación del servicio al cliente/ciudadano.
 - Actividades de capacitación en estrategias de mejora de la experiencia del cliente o ciudadano.
 - Procesos de definición de roles y perfiles profesionales relacionados con servicio al cliente o ciudadano.
 - Procesos de investigación en evaluación del servicio al cliente/ciudadano.

La manifestación de interés deberá acompañarse con la copia de los documentos vigentes de existencia o constitución del proponente, que permitan acreditar su objeto social, su duración, su representante legal y las facultades de este. Para el caso de APCAS cada uno de sus miembros deberá presentar la documentación anteriormente solicitada.

Para la experiencia se tendrá en cuenta:

- Si la experiencia fue ejecutada por la firma que se presenta (no filiales).
- Si la firma que se presenta es una sucursal, se tendrá en cuenta la experiencia de la casa matriz.
- Si la firma que se presenta corresponde a una filial o equivalente, no se tendrá en cuenta la experiencia de la casa matriz.

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LA CONSULTORÍA:

La consultoría debe actualizar e implementar el modelo de experiencia ciudadana de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) a nivel nacional, la cual será transversal y sus entregables deberán articularse con el sistema de información y de gestión que manejará la entidad en su proceso de modernización. Este modelo actualmente está contenido en los lineamientos de relacionamiento con el ciudadano expedidos por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios¹, considerando:

- Revisión y actualización conceptual del modelo general de experiencia ciudadana para que se pueda articular con el sistema de información y de gestión que manejará la entidad en su proceso de modernización.
- Diseño de un plan de entrenamiento para los servidores que permita lograr el nivel deseado de adopción del nuevo Modelo de Experiencia Ciudadana en la planta actual y
- Diseño de la metodología y herramientas para evaluar la experiencia ciudadana (Percepción + satisfacción), incluyendo indicadores de medición del modelo.

¹ DIAN. (s.f.). *Lineamientos de relacionamiento con el ciudadano* [PDF]. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/promesaservicio/Documents/Lineamientos-Relacionamiento-con-el-ciudadano.pdf>

Adicionalmente, la firma deberá acompañar a la entidad en el aprestamiento, implementación, evaluación y retroalimentación del modelo, el cual deberá ser flexible en el tiempo y adaptarse a cada uno de los temas que lidera la entidad.

La elaboración de la actualización del Modelo de Experiencia Ciudadana de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales debe contemplar la definición de protocolos de servicio para cada escenario de relacionamiento en servicio², en los que se establezca en detalle el ciclo para cada nivel de servicio (categorías de relacionamiento) y lineamientos de lenguaje claro³ en la relación DIAN – ciudadanía, considerando las particularidades locales, regionales y mejores prácticas internacionales.

Diseñar y entregar un plan de entrenamiento estructurado que defina el proceso de formación para los servidores públicos de la DIAN en temas de atención al ciudadano. Este plan incluirá herramientas y estrategias para la adopción del nuevo modelo, incorporando metodologías, dinámicas pedagógicas y herramientas TIC compatibles con las de la entidad. También considerará otros mecanismos que aseguren la apropiación efectiva del modelo.

Finalmente, se requiere evaluar la satisfacción y experiencia ciudadana a través de la batería de instrumentos de medición cuantitativos y cualitativos, considerando la caracterización de los grupos de valor e interés establecida de acuerdo con el modelo de servicio y teniendo en cuenta los diferentes escenarios de interacción con el portafolio de trámites y servicios de la entidad, proponiendo mejoras por canal, tipo de cliente y garantizando su retroalimentación en el marco de algunas de las políticas que inciden en la relación Estado Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública: Política de servicio al ciudadano, Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Participación ciudadana en la gestión pública, Política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites.

Para esto se requiere la ejecución de las siguientes fases:

1. **Fase I – Investigación y Diagnóstico:** Esta fase corresponde al proceso de levantamiento de información del estado actual, en el que se entrega un diagnóstico que comprende entre otros: recopilación de buenas prácticas a nivel nacional e internacional con énfasis en administraciones tributarias, revisión normativa asociada con lineamientos de relacionamiento con la ciudadanía y escenarios de interacción, así como el análisis de la experiencia ciudadana, lo cual servirá como insumo para integrar todos los elementos de servicio a la actualización del modelo.
2. **Fase II – Diseño:** Con los entregables de la Fase I (Investigación y Diagnóstico) se deberá diseñar la actualización y mejoramiento del Modelo de Experiencia Ciudadana, diseñar y entregar el plan de entrenamiento estructurado que defina el proceso de formación para servidores públicos DIAN, junto con los elementos que lo componen, tales como: herramientas, metodologías, propuestas, estrategias omnicanal, escenarios de interacción, trámites y servicios. En esta fase se definirán los estándares de servicio, de manera que, la interacción con la ciudadanía genere una percepción positiva del servicio y del relacionamiento con una estructura flexible que permita la articulación con el sistema de información y de gestión que adoptará la entidad en su proceso de modernización.
3. **Fase III - Implementación y Desarrollo:** En esta fase se debe aplicar un piloto de prueba del modelo que cumpla con el objeto del contrato y el acompañamiento a la DIAN, basado

² Canal telefónico, virtual (chat, WhatsApp, videoatención), presencial (puntos u oficina de atención aduanero y tributario), sistema de PQSR

³ Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (s.f.). *Guía de lenguaje claro* [PDF]. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Guia-Lenguaje-Claro.pdf>

en los elementos sugeridos en la fase de diseño que permitan obtener un resultado final de la implementación y transformación de la experiencia ciudadana promoviendo la cultura de servicio y la eficiencia en beneficio de la comunidad.

4. **Fase IV - Sostenibilidad y Mejora Continua:** En esta fase el consultor entregará los insumos y recomendaciones producto de las evaluaciones, planes de mejoramiento del servicio y experiencia ciudadana; transferirá el conocimiento, alistamiento para mediciones futuras, contingencias y cierre de brechas, lo cual estará alineado con el sistema de información y de gestión que adoptará la entidad en su proceso de modernización.

Adicionalmente, se requiere un informe de ejecución sobre la evaluación de satisfacción y experiencia ciudadana, junto con la metodología utilizada. Así mismo, se debe entregar la metodología para la medición de percepción y experiencia ciudadana. Estas metodologías deberán incluir herramientas e insumos que permitan realizar nuevas mediciones, un programa de capacitación y formación, y la relación de actividades necesarias para sostener el modelo de evaluación.

DURACIÓN: Se ha previsto que el contrato se ejecute en un plazo aproximado de 11 meses.

PRESUPUESTO: El valor de la consultoría a ejecutar se estima en la cantidad de - **COP \$1.733.400.938** incluidos todos los impuestos a que haya lugar.

Nota 1: La información suministrada en esta expresión de interés no debe superar las 30 páginas.

Las firmas interesadas deberán tener en cuenta las causales de conflicto de interés y elegibilidad establecidos en las políticas del BID, las cuales podrán ser consultadas en la página Web:

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=774399>

Nota 2: En ningún caso se revisarán Hojas de Vida de profesionales presentados con la expresión de interés.

Nota 3: No se aceptan asociaciones entre personas naturales o entre personas naturales y personas jurídicas.

Nota 4. La publicación del presente aviso y la posterior presentación de Expresiones de Interés no configuran ningún derecho para los interesados, ni ninguna obligación para adelantar el o los procesos de contratación por parte del FDC.

Nota 5. Los formatos por adjuntar deben diligenciarse en español.

Los consultores interesados en este proceso pueden obtener más información en la siguiente dirección electrónica: adquisiciones@fondodian.gov.co indicando claramente el número del Proceso PAMD-405-CF-SBCC-25 (P226829)

Se recibirán las expresiones de interés **a más tardar el 26 de marzo de 2026 hasta las 11:59 p.m. hora de Colombia** para lo cual la documentación y manifestación de interés debe remitirse al correo:

adquisiciones@fondodian.gov.co

Solamente deben utilizar este medio de envío

ANEXO 1

CARTA DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS

Ciudad, dd/mm/aaaa

A: FONDO DIAN COLOMBIA

Señoras/Señores:

El abajo firmante, legalmente autorizado para actuar en nombre de la firma XXXXXXXX, expreso el interés en prestar los siguientes servicios de consultoría para realizar el diagnóstico y diseño de un nuevo modelo de servicio que permita transformar, innovar, alinear, implementar y estandarizar la experiencia del cliente, en el servicio que ofrece la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a nivel nacional.

Esta manifestación de interés no implica ningún compromiso contractual.

Para el efecto declaro que estoy debidamente facultado para firmar la manifestación de interés

Autorizamos expresamente a la DIAN como entidad ejecutora del FDC para verificar toda la información incluida en ella.

Atentamente,

Nombre de la firma:

Nombre del Representante Legal:

Dirección de correo:

Correo electrónico:

Telefax:

Ciudad y país:

Firma del Representante Legal

ANEXO 2

DATOS Y ANTECEDENTES GENERALES DE LA FIRMA

INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre de la firma consultora:	
NIT:	
Nombre del representante legal:	
Nombre persona de contacto:	
E-mail de la persona de contacto:	
Ciudad y País:	
Dirección:	
Teléfono:	
Principales productos y servicios	
Años de experiencia general	
Años de experiencia específica en proyectos similares	

Las firmas o APCAS pueden adjuntar la documentación que consideren pertinente (**copias simples**)

ANEXO 3

Ficha de contratos realizados por la firma con la experiencia requerida

Utilizando el formato que sigue, proporcionar información sobre cada uno (*diligenciar una ficha por cada contrato de la experiencia solicitada*) de los trabajos para los que la firma fue contratada legalmente, como persona jurídica, o como una de las principales firmas integrantes de una asociación. Todos los campos son de obligatorio diligenciamiento.

Nombre/Objeto del trabajo/contrato:		País:
Lugar dentro del país:		Nº del contrato:
Nombre del Contratante:		Correo electrónico contratante:
Dirección:		Teléfono:
Fecha de iniciación (día/mes/año):	Fecha de terminación (día/mes/año):	Valor aproximado en dólares de los Estados Unidos de América (a la firma del contrato, incluir TRM si el contrato no se suscribió en esta moneda) o en pesos colombianos.
<u>Nombre de los consultores asociados (APCAS), y porcentaje de participación, si los hubo: (Información relevante para validar experiencia):</u>		
Incluye los aspectos exigidos:		Las firmas interesadas deberán presentar mínimo 2 contratos relacionados y máximo 5 contratos relacionados con modelos de servicio y experiencia a cliente, suscritos con entidades privadas, públicas o gubernamentales, cuyo valor acumulado supere los doscientos mil dólares (USD 200.000) o donde en cada uno se hayan involucrado, canales, procesos, servicios y/o productos destinados a más de 500 clientes/ciudadanos, en los cuales se hayan atendido por lo menos dos de los siguientes aspectos.: SI__NO__ a. Experiencia de cliente o ciudadano. SI__NO__ b. Gestión de proyectos en mejoramiento de la experiencia del cliente o ciudadano en canales de atención virtuales, digitales, escritos, presenciales y telefónicos. SI__NO__

	c. Diagnóstico y diseño de portafolio de trámites y servicios hacia el cliente o usuario externo. SI__NO__ d. Procesos de análisis de datos e implementación de modelos para el desarrollo de campañas, estrategias de mejora y evaluación del servicio al cliente/ciudadano. SI__NO__ e. Actividades de capacitación en estrategias de mejora de la experiencia del cliente o ciudadano. SI__NO__ f. Procesos de definición de roles y perfiles profesionales relacionados con servicio al cliente o ciudadano. SI__NO__ g. Procesos de investigación en evaluación del servicio al cliente/ciudadano. SI__NO__
Descripción del proyecto:	
Breve descripción de los servicios efectivamente provistos por el personal de la firma (<i>indicar claramente las actividades contempladas en el trabajo realizado en un máximo de 20 renglones</i>)	

Nota 1: Anexar el contrato o los apartes del contrato, certificaciones u otros documentos donde se evidencie la inclusión de los aspectos exigidos y marcados como SI.

Nota 2: No se debe modificar los títulos, el orden, no incluir columnas ni filas al presente formato.