

**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 – 289-CF-SBCC-24 (P226711)**

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 e 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 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, en los cuales se hayan atendido por lo menos dos de los siguientes aspectos.
 - a. Experiencia de cliente y, o usuario.
 - b. Gestión de proyectos en mejoramiento de la experiencia al cliente o usuario en canales de atención virtuales, digitales, escritos, presenciales y telefónicos.
 - c. Diagnóstico y diseño de portafolio de trámites y servicios hacia el cliente o usuario externo.
 - d. Procesos de análisis de datos e implementación de modelos para el desarrollo de campañas, estrategias de mejora y evaluación del servicio al cliente.
 - e. Actividades de capacitación en temas referidos a mejores prácticas en cuánto al mejoramiento de la experiencia al cliente o usuario.
 - f. Procesos de definición de roles y perfiles profesionales relacionados con atención al cliente o usuarios.
 - g. Procesos de investigación en satisfacción del cliente y/o usuario.

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:

Para el desarrollo del objeto de la consultoría, se espera que se actualice el modelo de experiencia ciudadana de la DIAN, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales incluyendo mecanismos de implementación del modelo en direcciones seccionales, así como la definición del perfil de funcionario de servicio en los diferentes canales de atención, un plan de entrenamiento e indicadores de medición y encuestas necesarias para evaluar la experiencia de usuario. A nivel general, se espera que la firma consultora elabore:

1. **La actualización del modelo de experiencia ciudadana** de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), definiendo protocolos de servicio para cada canal de atención, en los que se establezca a nivel de detalle el ciclo para cada nivel de servicio (categorías de relacionamiento), y lineamientos de lenguaje claro en la relación DIAN – ciudadanía, considerando las particularidades locales y regionales.
2. Diseñe y acompañe la implementación de las estrategias y mecanismos aplicables para divulgar y poner en marcha el modelo en la entidad, para cualificar el talento humano, identificando y definiendo el **nuevo perfil del servidor público** del área de servicio y cercanía al ciudadano de la DIAN y el diagnóstico actual de los servidores públicos de ésta, en todas las Direcciones Seccionales de la entidad. Así también, diseñe y acompañe la implementación del **plan de entrenamiento** para la apropiación del nuevo perfil, para finalmente,

3. Evalúe la **satisfacción, percepción de la calidad y experiencia del servicio prestado** a los ciudadanos, a través de la batería de instrumentos de medición cuantitativos y cualitativos, considerando la segmentación establecida en los lineamientos de servicio vigentes, las interacciones por los diferentes canales de atención, el portafolio de trámites y servicios de la entidad y las PQRS, para proponer mejoras por canal, tipo de cliente y garantizar su implementación y retroalimentación.

Para esto se requiere la ejecución de las siguientes fases:

1. Fase I – Investigación y Diagnóstico

En esta fase se describe un proceso de evaluación de la situación actual y mejora del servicio de la DIAN, que va desde la entrega de un diagnóstico que comprenda entre otros: evaluación de los ciclos de servicio, recopilación de buenas prácticas, inventario de instrumentos normativos, análisis de la experiencia del ciudadano, perfil actual del servidor público DIAN que atiende al usuario, y todo lo anterior destacando la importancia de un enfoque sistemático basado en datos para optimizar los servicios de atención al ciudadano.

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 junto con los elementos que lo componen, tales como: herramientas, estrategias, metodologías, propuestas, nuevo perfil del funcionario de cercanía al ciudadano, etc., donde se definan los mejores estándares de servicio que la DIAN puede ofrecer a la ciudadanía en general, partiendo de los últimos lineamientos socializados *por* la entidad, de tal manera que, la interacción del ciudadano con la institución genere una percepción positiva del servicio y del relacionamiento.

3. Fase III - Implementación y Desarrollo

Se espera por parte de la firma contratada en esta fase, la aplicación de un piloto de prueba del modelo que cumpla con el objeto del contrato y el acompañamiento a la DIAN en las diferentes fases de implementación en donde se considere una estructura organizativa para las Direcciones Seccionales, el desarrollo de laboratorios piloto de lenguaje claro, ajustes al perfil del funcionario de cercanía al ciudadano y aplicación de batería de mediciones comparándolas con otras mediciones de años anteriores para obtener un resultado final de la implementación y transformación en la atención al ciudadano 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 sugerencias para los planes de mejoramiento del servicio y experiencia, transmisión de conocimiento, alistamiento y desarrollo de campo para mediciones futuras, contingencias y cierre de brechas. Adicionalmente, se requiere la entrega de DOFA del modelo, informe de ejecución de la evaluación de calidad del servicio, satisfacción y experiencia, metodologías de evaluación, herramientas e información que permitan nuevas mediciones, programa de capacitación y formación y relación de actividades 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 a 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 – 289-CF-SBCC-24 (P226711)

Se recibirán las expresiones de interés **a más tardar el 28 de febrero de 2025 hasta las 11:59 pm 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, en los cuales se hayan atendido por lo menos dos de los siguientes aspectos.: SI__NO__ a. Experiencia de cliente y, o usuario. SI__NO__ b. Gestión de proyectos en mejoramiento de la experiencia al cliente o usuario 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. SI__NO__ e. Actividades de capacitación en temas referidos a mejores prácticas en cuanto al mejoramiento de la experiencia al cliente o usuario. SI__NO__ f. Procesos de definición de roles y perfiles profesionales relacionados con atención al cliente o usuarios. SI__NO__ g. Procesos de investigación en satisfacción del cliente y/o usuario. 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.