

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES ESTUDIO DE MERCADO MODELO DEL SERVICIO  
DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE SERVICIO DE LA DIAN PARA  
LA ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PROGRAMA DE APOYO A LA MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y  
ADUANAS NACIONALES – DIAN**

ID	Observación/ Pregunta	Capítulo de la observación	Página	Proyección de la Respuesta
1	La entidad cuenta con el desglose del portafolio de trámites y servicios que se ofrecen a nivel nacional y su volumetría por los canales de atención y segmentos de clientes? Nos podrían compartir mayor información?	Objeto	3	<p>En atención a la pregunta, la entidad aclara el Desglose del portafolio de Trámites y servicios:</p> <p>Actualmente la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, tiene identificado y publicado en su página web, y en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, los trámites y servicios que hasta la fecha se encuentran estandarizados y son aplicados para cumplimiento de la gestión tributaria, aduanera, cambiaria e internacional TACI, (portafolio actual de la DIAN), ver el enlace:  <a href="https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/Paginas/default.aspx">https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/Paginas/default.aspx</a>.</p> <p>El diagnóstico del portafolio de trámites y servicios y el nuevo portafolio solicitado, debe construirse a partir de las necesidades reales de los clientes, su impacto en la demanda transaccional y en el recaudo fiscal.</p> <p>Se cuenta con volumetría operativa de trámites y servicios por algunos canales de atención a cargo del área de servicio al ciudadano de la Entidad, existen algunos registros estadísticos, pero se debe mejorar y actualizar esta información. De la volumetría por los canales y por segmentos no se dispone en su totalidad, en razón a que su acumulación estadística es en gran parte manual en Excel.</p> <p>La consultoría dentro del diagnóstico debe establecer la problemática de la caracterización de demanda de trámites y servicios por canales y segmentos (volumetría); dicha caracterización hace parte del análisis de entendimiento del negocio; también debe entregar la metodología de caracterización de la demanda de trámites y servicios.</p> <p>Nos podrían compartir mayor información:</p> <p>En la página web de la DIAN, en la sección de transparencia podrá consultar y tener acceso para un acercamiento preliminar a estadísticas de gestión de los principales trámites, gestión por canales, caracterización de demanda. Ver el enlace:</p> <p><a href="http://www.ddian.gov.co/dian/cifras/">www.ddian.gov.co/dian/cifras/</a> allí encuentra estadísticas; estadísticas de gestión de asistencia al cliente...  <a href="https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Paginas/EstadisticasRecaudo.aspx">https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Paginas/EstadisticasRecaudo.aspx</a></p> <p><a href="https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx">https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx</a></p>
2	Respecto al plan de divulgación, nos podrían indicar si consideran realizar algunas sesiones presenciales? Cuáles serían los puntos y cantidad de personas a impactar?	Objeto	3	<p>En atención a la pregunta, la entidad aclara el plan de divulgación hace parte de los entregables, señalados para las Fases 4 y 5.</p> <p>La divulgación debe impactar a todos los Servidores Públicos de la Entidad del nivel directivo, medio y operativo a nivel nacional.</p> <p>Nivel Directivo: Para directores, subdirectores y jefes de grupos internos de trabajo del nivel central y algunos servidores. Se deben preferir jornadas presenciales, (dependiendo de la evolución de Covid 19), así como con divulgación a través de medios virtuales. Cantidad de personas: Aproximadamente 300 Servidores.</p> <p>Para servidores públicos nivel central, directores seccionales, jefes de división, jefes de grupo y para los servidores públicos de todas las seccionales y contratistas que atienden público, mediante jornadas y medios virtuales. Cantidad de personas: Para quienes estén vinculados a la Entidad al momento de la divulgación. (hoy aproximadamente diez mil servidores, agentes y, o contratistas, a nivel nacional).</p>
3	Nos podrían confirmar si los componentes 1 y 3 son excluidos de la presente consultoría	Antecedentes	5	<p>En atención a la pregunta, la entidad aclara que esta consultoría está enmarcada en el componente 2, si requiere saber los procesos de los otros componentes puede consultar la página donde se publicó el presente documento.</p> <p>Link de publicación:  <a href="https://nam02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.dian.gov.co%2F%2Fpaginas%2FFondo-DIAN.aspx&amp;data=04%7C01%7C%7C9144743db097427f168308d950465317%7Cfab26e5a737a44388ccd8e465ecf21d8%7C0%7C637629085229210581%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eYJWJoiMC4wLjAwMDAilCjQjoiV2luMzIiLCJBTiI6Iik1haWwILCjXVCI6Mn0%3D%7C1000&amp;sdata=bHKEQMYjMjZQCNZexZ4zOFFZWWi9PT8I296MB%2FoLazM%3D&amp;reserved=0">https://nam02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.dian.gov.co%2F%2Fpaginas%2FFondo-DIAN.aspx&amp;data=04%7C01%7C%7C9144743db097427f168308d950465317%7Cfab26e5a737a44388ccd8e465ecf21d8%7C0%7C637629085229210581%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eYJWJoiMC4wLjAwMDAilCjQjoiV2luMzIiLCJBTiI6Iik1haWwILCjXVCI6Mn0%3D%7C1000&amp;sdata=bHKEQMYjMjZQCNZexZ4zOFFZWWi9PT8I296MB%2FoLazM%3D&amp;reserved=0</a></p>

4	Cual el tiempo esperado de duración de la consultoría	3. Actividades y resultados esperados	6	En atención a la pregunta la entidad aclara que en el formato de solicitud de cotización se le solicita a los proveedores que estimen el tiempo de ejecución de la consultoría.
5	Nos podrían confirmar las regiones o municipio a los cuales se espera realizar el correspondiente diagnóstico	Fase 1: El consultor deberá realizar un diagnóstico a nivel nacional de la situación actual del modelo de servicio (negocio) que priorice el análisis del Portafolio de trámites y servicios, Customer Journey Map - CJM	6	<p>En atención a la pregunta, la entidad aclara:</p> <p>El "ESTUDIO DE MERCADO "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE SERVICIO DE LA DIAN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO", Fase 1, en la página 5 señala: "El consultor deberá realizar un diagnóstico a nivel nacional de la situación actual del modelo de servicio (negocio) que priorice el análisis del Portafolio de trámites y servicios, Customer Journey Map - CJM o mapa de viaje o de experiencia del cliente y del modelo de relacionamiento, para el total de los trámites y servicios, canales de atención y de los segmentos de clientes</p> <p>El diagnóstico es nacional para la DIAN, con la estructura orgánica señalada en el decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020.</p> <p>El diagnóstico debe cobijar la totalidad de los canales de atención; los trámites y servicios ofrecidos; los segmentos o grupos de valor y grupos de interés; las áreas de la Entidad, las herramientas tecnológicas y los recursos aplicados (humano, tecnológicos, financieros y demás); el análisis del avance de la Entidad en los niveles de madurez de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano; prácticas de motivación hacia el cliente interno y externo; apropiación gerencial del concepto y orientación estratégica hacia el cliente y demás aspectos que atañen al objetivo de la consultoría.</p> <p>Para el desarrollo del diagnóstico, se debe interactuar de forma directa como mínimo, con clientes de todos los segmentos, correspondientes a la Dirección de Operativa de Grandes Contribuyentes, Direcciones Seccionales de Impuestos de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta y Medellín; Direcciones Seccionales de Aduanas de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín, Bogotá Aeropuerto el Dorado; Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas de Pereira, Pasto, Bucaramanga, Ibagué, Villavicencio, Tunja, Arauca, Tumaco, Buenaventura, Puerto Asís; con personal de cara al cliente y de ventanilla hacia dentro de todas las áreas y niveles de la Entidad, con proveedores y actores de la gestión institucional. Igualmente, con los servidores públicos de todos los niveles, ubicados en el nivel central de todas las áreas, de las citadas Seccionales y con el defensor del contribuyente y usuario.</p> <p>El diagnóstico debe ser estructurado de forma independiente para los tres componentes: modelo del servicio, del portafolio de trámites y servicios y Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente.</p>
6	Nos podrían suministrar mayor información con respecto al portafolio de trámites y servicios a intervenir para poder dimensionar los esfuerzos correspondiente	El consultor debe entregar los documentos detallados a continuación, los cuales deben contener como mínimo y sin limitarse a: 1. Documento con metodología para desarrollar el diagnóstico, presentando en forma independiente las siguientes partes: a) Para el portafolio de trámites y servicios, b) Para los Customer Journey Map – CJM o mapas de experiencia del cliente c) Para el Modelo del servicio (negocio)	6	En atención a la pregunta, la entidad aclara que se debe tener en cuenta el 100% de los trámites y servicios definidos actualmente y para los que se definan en el Nuevo Portafolio de trámites y servicios. Los que a la fecha de entrega de resultados estén publicados en la página Web de la DIAN y /o en el SUIT.

7	Nos podrían ampliar información sobre que entiende la DIAN por modelo de servicio	Fase 2: El consultor deberá desarrollar los componentes para la transformación digital de la cercanía y centralización en el cliente, como son: el nuevo modelo de servicio, el nuevo portafolio de trámites y servicio y los Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente	6	<p>En atención a la pregunta, la entidad aclara que la DIAN tiene por objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano. Su modelo de servicio (negocio) refiere a la forma como la DIAN dirige, planea, ejecuta, hace seguimiento, evalúa, facilita y controla los asuntos de su competencia, establecida en el artículo 1 del decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020. El modelo de servicio propende por una gestión institucional de calidad, para crear y aportar valor a sus grupos de interés, buscando el mejoramiento continuo de las experiencias de servicio en la relación fiscal, así como en la percepción de satisfacción, confianza y cercanía que generan los incentivos para incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, y por esta vía, el recaudo fiscal. Lo anterior, cumpliendo con su misión y visión para contribuir a la construcción del bienestar común y de un mejor país.</p> <p>El modelo desarrolla el servicio público basado en los valores de honestidad, respeto, compromiso, responsabilidad, justicia e innovación, para lo cual procura entender, identificar y satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de los contribuyentes y usuarios, para cumplir con sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias mediante un esquema de atención diferenciada, que garantiza la atención de la demanda transaccional de trámites y servicios requerida por los grupos de valor, a través los diferentes canales, procurando menores costos, procesos claros, accesibilidad y sostenibilidad en la relación.</p> <p>El servicio se soporta en la centralización en el cliente, busca cimentar relaciones con experiencias exitosas, propuestas de valor, flujos de clientes, procesos, información e ingresos soportados en un marco de legalidad, innovación y recurso humano comprometido.</p> <p>Se busca tener un servicio líder a nivel nacional e internacional, facilitador para quienes quieren cumplir y en aplicación estricta de justicia para quienes prefieren no hacer lo correcto en su cumplimiento fiscal.</p>
8	¿Se espera que el consultor construya y defina un nuevo portafolio de trámites y servicios?	Fase 2 - Metodología	7	En atención a la pregunta, la entidad aclara que espera que el consultor construya y defina un nuevo portafolio de trámites y servicios, previa construcción de la correspondiente metodología.
9	Nos podrían indicar si en el documento técnico de implementación y automatización se requiere la descripción, definición y alcance de integraciones o interfaces necesarias para llevar a cabo en los canales de atención y sus necesidades tecnológicas?	Portafolio de trámites y servicios	7	En atención a la pregunta la entidad aclara que se debe especificar a que documento técnico se hace referencia y en que apartado.
10	Se debe tener en cuenta que para poder brindar información sobre la mejor propuesta para la actualización en línea y simultanea de la información, es necesario conocer a detalle la infraestructura de la DIAN, nos podrían confirmar si dentro de la consultoría se tendrá acceso a esta información?	Portafolio de trámites y servicios	7	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara que el Estudio de Mercado en su Fase 2, Literal "Portafolio de trámites y servicios", Numeral 5 señala como entregable un "Documento de requerimiento técnico para la actualización en línea y simultanea de la información de trámites y servicios que se divulga en las plataformas www.dian.gov.co, SUIT y gov.co." lo cual implica un conocimiento del contratista sobre la cantidad de trámites, la cantidad de ajustes, cambios y versionamientos que se han efectuado y el detalle del procedimiento como actualmente se lleva a cabo la actualización de la información de trámites y servicios en las distintas plataformas.</p> <p>No obstante, en las Fases 1 y 2, siempre y cuando esté debidamente justificado y necesario, se tendrá acceso a la información de infraestructura que se acuerde con el supervisor, el área de tecnología y demás áreas necesarias para el acompañamiento técnico de servidores de la entidad, para establecer cuál es la situación actual del procedimiento, calidad, oportunidad, fuentes, responsables y demás aspectos necesarios para definir el diagnóstico y los contenidos del requerimiento técnico de la actualización en línea y simultanea de la información de trámites y servicios.</p>
11	¿Qué es para ustedes el documento guía para la articulación de los CJM al mapa de procesos y procedimientos? ¿Qué esperan que tenga ese documento guía?	Fase 2 - Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente	7	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara que el documento "ESTUDIO DE MERCADO "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE SERVICIO DE LA DIAN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO". Fase 2, Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente, señala en el Numeral 1. " ... También hará parte de este entregable el documento guía para la articulación de los Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente al mapa de procesos y procedimientos."</p> <p>☒Documento con la incorporación detallada de los CJM a cada proceso y procedimiento, según corresponda cada uno, para normalizar su implementación y aplicación a nivel nacional en el marco del Mapa de procesos, para mejorar las operaciones en la gestión de trámites y servicios, simultáneamente con el mejoramiento de sentimientos y emociones positivas en el relacionamiento y el correcto actuar fiscal.</p> <p>☒Pautas para estandarizar y aplicar los CJM a través de todos los canales a nivel nacional en todas las áreas, con el fin de estandarizar la experiencia del cliente de los diferentes segmentos y para identificar la visión y necesidades del cliente y ajustar el servicio en forma dinámica y proactiva propiciando continuamente mayor satisfacción y cercanía.</p> <p>☒Guía de alineación y coordinación de todos los canales, los servidores y áreas hacia el servicio, para garantizar un recorrido del cliente por las diferentes áreas con estándares de experiencias positivas.</p> <p>☒Guía para inducción al personal nuevo en la entidad y entrenamiento continuo de los servidores sobre que son los CJM, su importancia, estructura y responsabilidad y compromiso para su aplicación con el fin de propiciar siempre la superación de expectativas de los clientes con experiencias de servicio positivas y gestión de relaciones con valor en las diferentes transacciones y para los diferentes segmentos.</p>

12	Si hablamos de cantidad, ¿cuántos CJM se esperan sean contruidos? Se entiende que uno por cada trámite, canal de atención y segmento, pero nos podrían por favor mencionar la cantidad de cada uno.	Fase 2 - Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente	7	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara que de acuerdo con los segmentos de clientes, la relación de trámites y servicios publicados en la página Web de la DIAN, la diversidad de canales y puntos y/o sitios de atención de todas las áreas del nivel central y de las seccionales y los resultados de la consultoría respecto del nuevo portafolio de trámites y servicios, el volumen requerido de Customer Journey Map es considerable; sin embargo, a la fecha, es difícil establecer un número exacto, ya que está sujeto a los resultados de la consultoría, respecto de la identificación y consolidación del nuevo portafolio de trámites y servicios que se efectuó a partir del diagnóstico y del análisis de las necesidades de los clientes para el cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias y demás.</p> <p>La lista de trámites y servicios que existe actualmente y que se encuentra publicada en la WEB, brinda un acercamiento al volumen de tramites, pero se debe tener en cuenta, a título de ejemplo, que para el caso de "Declaraciones tributarias", es un nombre genérico del trámite ya que son aproximadamente 30 tipos de declaraciones diferentes.</p>
13	¿A qué se refieren con documento de la estructura hoja de vida del cliente? ¿Qué esperan que contenga este documento?	Fase 2 - Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente	7	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara lo siguiente: Hoja de vida: Herramienta para desarrollar en forma estructurada y estandarizada la consolidación de información del cliente con visión 360 para mejorar en forma integral el relacionamiento, la experiencia, la satisfacción y el recaudo voluntario; la hoja de vida especifica el contenido de base de datos de clientes reales de la Entidad. (Personas inscritas ante la DIAN o usuarios de los distintos canales de atención).</p> <p>El documento debe contener la estructura de la hoja de vida de la cliente ajustada a las necesidades de la DIAN y su interacción con los demás sistemas, para lo cual el consultor debe tener experticia en el objeto y temáticas de la consultoría.</p>
14	Para poder cumplir con este entregable es responsabilidad del proponente realizar la medición del clima laboral de la DIAN o la entidad entregará dicha información?	Documento con propuesta de diseño de integración del clima laboral con la medición de la percepción de satisfacción.	8	En atención a la pregunta la entidad aclara que el consultor no debe realizar la medición del clima laboral de la DIAN. La entidad entregará la información de las mediciones de Clima laboral y Percepción de calidad general del servicio.
15	Nos podrían indicar a que se refieren con la normalización del equilibrio del recurso humano requerido	Fase 2 - Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente	8	En atención a la pregunta la entidad aclara que el consultor debe definir el equilibrio u óptimo de capacidad y disponibilidad de recurso humano de back office y de front office, y de TIC, para la estandarización del flujo de información y tramites y servicios, que garanticen el mejoramiento de la experiencia del cliente, teniendo en cuenta la gestión normal y de temporadas altas de demanda Tramites tributarios y Aduaneros y cambiarios, acorde con los vencimientos, cambios normativos, eventos ocasionales; de forma tal que se pueda establecer y cumplir niveles de servicio óptimos para los contribuyentes y usuarios en todas las áreas y direcciones seccionales, evitando represamientos y largos tiempo de espera de citas, de atención, respuestas a solicitudes de gestión transaccional de servicio y de control.
16	¿Cuándo hablan en el siguiente párrafo de automatización de los CJM a que se refieren: "Documento con la historia de usuario y flujo de proceso para la implementación y automatización de los Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente de la totalidad de los trámites y servicios con los procesos y procedimientos institucionales"?	Fase 2 - Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente - Requerimientos técnicos	8	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara que se refiere a la construcción del requerimiento técnico, incluyendo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☒ historia del usuario</li> <li>☒ flujo de proceso para la implantación y automatización de los de los Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente de la totalidad de los trámites y servicios con los procesos y procedimientos institucionales, según al que corresponda cada trámite.</li> </ul>
17	¿Cuándo hablan en el siguiente párrafo de automatización del ciclo de vida del cliente, a que se refieren y que esperan que contenga este entregable: "Documento con la historia de usuario y flujo de proceso para la implementación y automatización del ciclo de vida del cliente, hoja de vida del cliente, conformación de la base de clientes con la caracterización automatizada de la demanda de trámites y servicios por grupos de valor"?	Fase 2 - Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente - Requerimientos técnicos	8	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara que se refiere a la construcción del requerimiento técnico, incluyendo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☒ historia del usuario</li> <li>☒ flujo de proceso para la implementación y automatización del ciclo de vida del cliente, hoja de vida del cliente, conformación de la base de clientes con la caracterización automatizada de la demanda de trámites y servicios por grupos de valor.</li> <li>☒ Ciclo de vida del cliente: Etapas generales de la vida fiscal del cliente, se debe definir en el CJM.</li> <li>☒ Hoja de vida: se explicó en la pregunta 13 de Emtelco.</li> <li>☒ Base de datos de Clientes: se espera construir una base de datos de clientes reales (Personas inscritas ante la DIAN o usuarios de los distintos canales de atención), con información de la gestión transaccional real que permita establecer la caracterización de demanda por grupos de valor y centralizar la gestión en los segmentos de clientes de forma diferenciada por nivel de participación en el recaudo fiscal.</li> </ul>
18	Nos podrían indicar que significan las siglas MIPG	Modelo de servicio (negocio)	9	En atención a la pregunta la entidad aclara que la sigla MIPG significa: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

19	Nos podrían ampliar más información sobre la capacitación solicitada (Cantidad de personas por cada nivel, si las capacitaciones pueden ser virtuales o deben ser presenciales en caso de ser presenciales cuantas personas por región o municipio y si las instalaciones las provee la DIAN )	7. Plan de capacitación y planillas de asistencia a las jornadas de capacitación de innovación abierta relacionada con la experiencia del cliente y modelos de negocio, para el cubrimiento del total de funcionarios dirigido a nivel directivo, medio y operativo, entregando el material utilizado (herramientas, ayudas, etc.)..	9	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara que el consultor debe proveer la logística, la cual puede ser mixta entre presencial y virtual.</p> <p>Para directores, subdirectores y jefes de grupos internos de trabajo de nivel central presencial (dependiendo de la evolución de Covid 19); Aproximadamente 180 servidores</p> <p>Para servidores públicos nivel central, directores seccionales, jefes de división, jefes de grupo y servidores públicos del nivel local, y contratistas que atienden público, por medios virtuales. Los que estén vinculados al momento de la capacitación. ( hoy aproximadamente diez mil servidores, agentes y, o contratistas)</p>
20	Dónde se pueden obtener los anexos mencionados en el documento?	N/A	N/A	En atención a la pregunta la entidad aclara que se debe especificar a que anexos se hace referencia.
21	Cuantos trámites y servicios estarán bajo alcance? Cuantos canales y segmentos?	N/A		<p>En atención a la pregunta la entidad aclara que todos los trámites y servicios, todos los canales todos los segmentos, acorde con el objeto señalado en documento 005. Estudio de Mercado Modelo del Servicio "(ii) Desarrollar los componentes para la transformación digital de la cercanía y centralización en el cliente, como son: el nuevo modelo de servicio, el nuevo portafolio de trámites y servicio y los Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente consultoría", de lo cual se intuye que pueden ser identificados nuevos tramites y servicios en el nuevo portafolio.</p> <p>Debe tenerse en cuenta:</p> <p>1 Trámites y servicios: Actualmente la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, tiene identificado y publicado en su página web, y en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, los trámites y servicios que hasta la fecha se encuentran estandarizados (portafolio actual de la DIAN).Ver el enlace: <a href="https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/Paginas/default.aspx">https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/Paginas/default.aspx</a>.</p> <p>Los trámites y servicios publicados en la página web de la entidad, son aproximadamente 62.</p> <p>2. Canales de atención.</p> <p>En general los canales de servicios en la DIAN son: presencial, virtual y telefónico; pero con mayor detalle se identifican así:</p> <p>☒Telefónico: en oficinas DIAN y en Contact Center de servicio y contact Center de Cobro</p> <p>☒Chat</p> <p>☒Presencial: 61 puntos de contacto vinculados al área de Atención y Servio al ciudadano, más los sitios o puntos de atención de todas las áreas y dependencias de la entidad del nivel central y de las direcciones seccionales a nivel nacional, (establecidas en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), en los cuales se atienden contribuyentes, usuarios y ciudadanía en general; incluyendo puertos, aeropuertos, pasos de frontera, zonas francas y demás. A la fecha no se tienen cuantificados.</p> <p>☒Servicios en Línea – (diligenciamiento de declaraciones, Presentación de información, entre otros)</p> <p>☒Portal WEB (información)</p>
22	Cuantos CJ se estima que será necesario mapear?	N/A	N/A	En atención a la pregunta, se invita al proveedor a consultar la respuesta dada a la pregunta número 12
23	Habría que considerar dentro de la cotización el licenciamiento de las herramientas que sean necesarias? (Ej. ARIS)	N/A	N/A	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara que en la consultoría se está requiriendo el modelo de servicio y su especificación a detalle, en esta consultoría no se está adquiriendo ninguna herramienta.</p> <p>Lo anterior sin perjuicio de que el licenciamiento de las herramientas y demás recursos necesarios para desarrollar la consultoría, deben ser asumidos por el consultor.</p>

24	Cuál es la audiencia objetivo con las cuales realizar la socialización y aprobación de entregables?	N/A	N/A	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara lo siguiente:</p> <p>Para socialización y aprobación de entregables:  Directores de Gestión: Jurídica, Aduanas, Fiscalización, Corporativa, Estrategia y Analítica, Impuestos, Innovación y Tecnología.  Subdirectores y jefes de grupos internos de trabajo de nivel central  Supervisores del contrato  Directores Seccionales</p> <p>La divulgación debe impactar a todos los Servidores Públicos de la Entidad del nivel directivo, medio y operativo a nivel nacional.</p> <p>Nivel Directivo: Para directores, subdirectores y jefes de grupos internos de trabajo y algunos servidores del central, se deben preferir jornadas presenciales, (dependiendo de la evolución de Covid 19), así como con divulgación a través de medios virtuales. Cantidad de personas: Aproximadamente 300 Servidores.</p> <p>Para servidores públicos nivel central, directores seccionales, jefes de división, jefes de grupo y para los servidores públicos de todas las seccionales y contratistas que atienden público, mediante jornadas y medios virtuales. Cantidad de personas: Para quienes estén vinculados a la Entidad al momento de la divulgación. (hoy aproximadamente diez mil servidores, agentes y, o contratistas, a nivel nacional).</p>
25	Sobre que solución/soluciones tecnológicas se deben realizar los requerimientos técnicos para la implementación / automatización de trámites?	N/A	N/A	En atención a la pregunta la entidad aclara que la entidad está requiriendo el modelo de servicio y su especificación a detalle, el cual deberá interconectarse con los sistemas de la Entidad.
26	A que se refiere la "normalización del equilibrio del recurso humano requerido para transformación"?	N/A	N/A	En atención a la pregunta, se invita al proveedor a consultar la respuesta dada a la pregunta número 15
27	Que tecnologías son utilizadas para el almacenamiento de la información de cliente, medición de experiencia, segmentación y ejecución de campañas?	N/A	N/A	En atención a la pregunta la entidad aclara que actualmente la entidad realiza el proceso de almacenamiento por medio de archivos en Excel y registros estadísticos en SPSS Statistics, por lo cual no cuenta con un esquema tecnológico de almacenamiento en base de datos, sin embargo la entidad esta en un proceso de adquisición de un repositorio unico de información.
28	Cuál es la audiencia y el alcance esperado en relación al entregable asociado a "clima laboral" (pág. 7 – inciso 3)	N/A	N/A	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara que la audiencia: directores de gestión y subdirectores, algunos directores seccionales.</p> <p>Se pretende una alineación estratégica de los resultados de evaluación de clima laboral con los resultados de evaluación de percepción de calidad general del servicio, para mejorar la percepción de calidad del servicio entendida como la satisfacción del cliente externo (grupos de valor o macrosegmentos), la confianza, el recaudo voluntario a la par con la satisfacción o motivación del cliente interno (servidores públicos de la entidad a nivel nacional). De esta forma dinamizar también la cercanía con los grupos de valor y la ciudadanía.</p>
29	El consultor debe ejecutar el plan de capacitación y proveer la logística? A que cantidad de usuarios? (Pag.8 inciso 7)	N/A	N/A	En atención a la pregunta, se invita al proveedor a consultar la respuesta dada a la pregunta número 19.
30	Cuál es el alcance deseado para la parte de sostenibilidad	N/A	N/A	<p>En atención a la pregunta la entidad aclara lo siguiente: Establecer o diseñar el plan de sostenibilidad integral para mejoramiento de la experiencia del cliente (portafolio, CJM y Modelo de servicio), el cual sirva de base para incorporarlo en el próximo plan operativo y estratégico de la Entidad cuyas acciones planteadas permitan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La administración de la gestión del nuevo portafolio de trámites y servicios, de los Customer Journey Map CJM o mapas de experiencia del cliente y el nuevo modelo de servicio (negocio), centrado en las necesidades de los clientes.</li> <li>2. El mejoramiento integral de la transformación digital de experiencia del cliente. (portafolio, CJM y Modelo de servicio (negocio)).</li> <li>3. Identificación de los riesgos que pueden afectar el proceso en la transformación de la experiencia del cliente (portafolio, CJM y Modelo de servicio).</li> <li>4. Identificación de los potenciales impactos en la operación normal de la Entidad para la implementación de la experiencia del cliente (portafolio, CJM y Modelo de servicio).</li> <li>5. La identificación de requerimientos técnicos y tecnológicos que sean adicionales o complementarios a los ya dispuestos o previstos por la Entidad en el proceso de Modernización Tecnológica, que resulten necesarios para la transformación de la experiencia del cliente y estén orientados a fortalecer su experiencia digital. Lo anterior, previa verificación con la Dirección de Gestión de Innovación de Tecnología.</li> </ol> <p>El proveedor debe tener en cuenta toda la normatividad aplicable por la Entidad, así como las mejores prácticas nacionales e internacionales en el desarrollo del objeto de la consultoría.</p>
31	El consultor puede elegir excluir fases dentro de la cotización (Ej. Fases 4 y 5), o se debe cotizar el 100% del alcance solicitado?	N/A	N/A	En atención a la pregunta la entidad aclara que se requiere la cotización sobre todas las fases solicitadas en el modelo.

32	Se pueden asignar profesionales no residentes en Colombia?	N/A	N/A	En atención a la pregunta la entidad aclara que si se pueden tener profesionales no residentes en Colombia, siempre y cuando se cumpla con los entregables esperados en el tiempo y la calidad requerida, y se dé observancia a los requerimientos y normatividad laboral y contractual aplicables.
33	El trabajo se brindará de forma remota, presencial o híbrida?	N/A	N/A	En atención a la pregunta la entidad aclara que el trabajo puede ser una combinación de ambas modalidades, siempre y cuando se cumpla con los entregables esperados en el tiempo y la calidad requerida.
34	Se deben considerar dentro de la cotización cualquier presupuesto asociado a traslados a otras dependencias de la DIAN?	N/A	N/A	En atención a la pregunta la entidad aclara que si se deben considerar.
35	Los requerimientos sobre los perfiles son 100% taxativos y excluyentes o se pueden presentar competencias equivalentes a las solicitadas?	N/A	N/A	En atención a la pregunta la entidad aclara que depende del tipo de perfil y la labor que desempeñe. En el anexo N° 2 el proveedor puede proponer el equipo de trabajo que considera para la ejecución de esta consultoría.
36	Hay alguna duración estimada del proyecto?	N/A	N/A	En atención a la pregunta, se invita al proveedor a consultar la respuesta dada a la pregunta número 4
37	En qué mes-año se piensa adjudicar e iniciar el proyecto?	N/A	N/A	En atención a la pregunta la entidad aclara que en el primer trimestre de la vigencia 2022
38	Habrá personal de la DIAN asignado a tareas del proyecto? En qué roles?	N/A	N/A	En atención a la pregunta la entidad aclara que se asignaran funcionarios para las actividades de supervisión y entregar todo el insumo requerido por el proveedor, en roles tales como técnicos, funcionales y administrativos.