Posted on: 2021-04-01T00:00:00.00-04:00

DB Reference N°: IDB-P705566-03/21

Country: Latin America and The Caribbean, Colombia

Institution: Inter-American Development Bank

Sector: General - Public Sector Management, General - Social Services

Deadline: 2021-04-19T00:00:00.00-04:00

Status: Published

Loan N°./Financing: BID 4550/OC-CO

Project: Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo"

Title: Diseñar y optimizar el Sistema de Atención y Servicio al Ciudadano de la Defensoría del Pueblo de Colombia

---

Borrower/Bid No:

BID-018-2021-SEP

INVITACIÓN A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERÉS

SERVICIOS DE CONSULTORÍA

PAÍS*:* Colombia

"Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo"

CONTRATO DE PRÉSTAMO: BID 4550/OC-CO

NOMBRE DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR*:* **"***Diseñar y optimizar el Sistema de Atención y Servicio al Ciudadano de la Defensoría del Pueblo de Colombia, para mejorar y modernizar las capacidades institucionales de gestión que incluyen todas aquellas actuaciones que son activadas como consecuencia de una petición interpuesta, ya sea de forma directa por los ciudadanos ante la DPC, de oficio por la entidad o puestas en conocimiento por otras entidades o ciudadanos, requiriendo la acción de la entidad ya sea en asuntos de carácter misional o administrativo*".

Indicador del Proceso No: CIDP-14-SBCC-CF-

Conforme con los postulados constitucionales contenidos en los artículos 281 y 282, la Defensoría del Pueblo forma parte del Ministerio Público (MP), ejerce sus funciones en coordinación con la Procuraduría General de la Nación, y le corresponde esencialmente velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos. En este sentido, la Defensoría del Pueblo goza de autonomía administrativa y presupuestal y es responsable de impulsar el ejercicio, divulgación, promoción, protección y defensa de los derechos humanos, así como prevenir sus violaciones, fomentar la observancia del Derecho Internacional Humanitario; atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior; y, proveer el acceso a la administración de justicia.

Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es un organismo multilateral de crédito cuyo propósito principal es financiar proyectos de desarrollo de tipo económico, social e institucional orientados a reducir la pobreza en América Latina y el Caribe, así como a fomentar su crecimiento sostenible. Es una de las principales fuentes de financiamiento del desarrollo en América Latina y el Caribe[1] y actualmente se encuentra financiando, entre otros, programas de fortalecimiento institucional en diferentes entidades del Gobierno nacional y del Ministerio Público, como es el caso de los que se encuentran implementando la Procuraduría General de Nación, la Contraloría General de la República y la Defensoría del Pueblo de Colombia, orientados a modernizar dichas entidades buscando mayor coordinación, eficiencia y eficacia en su gestión.

En el marco de lo expuesto, la Defensoría del Pueblo ha buscado constantemente optimizar su gestión y actuación institucional, de ahí que con el apoyo del BID emprendiera una serie de acciones orientadas al desarrollo de un programa que apuntara a la modernización de los sistemas de control, la promoción de la transparencia y la integridad pública como elementos esenciales para el desarrollo económico y social del país, partiendo de los resultados obtenidos en el año 2017 del análisis realizado por el BID, en el cual se concluyó que “es necesario fortalecer la capacidad institucional mediante la implementación de un Modelo para la Gestión Defensorial para Resultados (MGDR)(Mendiburu, Morales, & Pereza, 2018)”.

En virtud de lo anterior, el 18 de mayo de 2018 el Consejo de Política Económica y Social emitió mediante Documento CONPES 3925 su “concepto favorable para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por USD 18 millones, o su equivalente en otras monedas, destinado a financiar el Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo de Colombia”, a partir de lo cual el 8 de octubre de 2018, la República de Colombia y el BID suscribieron el Contrato de Préstamo BID 4550/OC-CO, con el objeto de contribuir a la financiación y ejecución del citado Programa.

Dicho programa es administrado directamente por la Defensoría del Pueblo y se tiene previsto que su ejecución se lleve a cabo en un periodo de 4.5 años. Su objetivo es mejorar la efectividad de la gestión institucional de la DPC, lo cual implica (i) incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión institucional; (ii) mejorar la calidad y eficiencia en los servicios que presta la DPC; y (iii) fortalecer la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Lo anterior representa un esfuerzo por mejorar la capacidad institucional de la DPC de manera transversal, poniendo a su disposición nuevos modelos y herramientas de gestión que apoyen las funciones misionales.

Es preciso señalar que el alcance de este Programa, en principio se articuló con lo dispuesto en el segundo objetivo de la estrategia de buen gobierno del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo País”, expedido mediante Ley 1753 de 2015, que se enfocó en la lucha contra la corrupción, transparencia y rendición de cuentas. Así mismo se encuentra alineado con lo establecido en el *“Pacto por la Legalidad: seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y democracia”*, incluido en las bases del Plan Nacional de Desarrollo que hacen parte integral de la Ley 1955 de 2019 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022 “Pacto por Colombia, pacto la equidad”, expedido mediante la Ley 1955 de 2019 y el cual insta, entre otras, a la Procuraduría General de la Nación y a la Defensoría del Pueblo a promover la coordinación, eficiencia, eficacia y modernización del Ministerio Público.

El Programa se encuentra estructurado en tres componentes de tipo técnico y un último componente que prevé los recursos para la administración del Programa, tal como se señala a continuación:

Componente 1. Fortalecimiento de la gestión y la planeación estratégica

Componente 2. Atención y servicios al ciudadano

Componente 3. Rendición de cuentas y participación ciudadana.

A partir de las actividades que se han planificado ejecutar en el marco de cada uno de los componentes y subcomponentes señalados, se espera que con la puesta en marcha del Programa se logre mayor efectividad de la gestión institucional, lo cual se verá reflejado en (i) una mayor eficiencia y eficacia de la gestión institucional medida por un cambio en la eficiencia en la gestión, entre otras cosas, en la emisión de alertas y/o recomendaciones; (ii) un aumento en el cumplimiento de lineamientos de MINTIC; (iii) una mejora en la calidad y eficiencia en la atención y prestación de servicios al ciudadano medida por un cambio en el porcentaje de las peticiones de los ciudadanos resueltos favorablemente; (iv) un cambio en el porcentaje de las peticiones de los ciudadanos sobre temas de género resueltos favorablemente; (v) un cambio en el tiempo promedio de respuesta a peticiones de los ciudadanos; (vi) un aumento en la cobertura de servicios de la DPC a poblaciones vulnerables; (vii) una mejora en la rendición de cuentas y la participación ciudadana medida por un cambio en la participación ciudadana y (viii) una mejora en la confianza de la ciudadanía en la DPC.

Particularmente, en cuanto a la necesidad que se espera contratar y que se establece en los presentes términos de referencia, esta se encuentra enmarcada en el componente 2. Atención y Servicio al Ciudadano, se financiará con cargo a los recursos previstos en el Subcomponente "2.1 Diagnóstico de procesos de gestión de requerimientos ciudadanos identificando brechas que afectan su óptimo desempeño" y "2.2 Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado", contribuirá a la obtención de los productos "2.1.1 Diagnóstico de procesos de gestión de requerimientos ciudadanos identificando brechas que afectan su óptimo desempeño realizado (Comprende análisis en materia de género y poblaciones vulnerables)" y "2.2.1. Modelo de atención de requerimientos ciudadanos diseñado e implementado", bajo un escenario en donde hay una creciente demanda por parte de la población y que las capacidades de la DPC para atenderlas evidenciaron una baja calidad y eficiencia de la prestación de servicios y atención al ciudadano, lo cual se hizo evidente por la atención inoportuna de trámites, dificultades operativas en cuanto al registro y clasificación de las peticiones de los ciudadanos por falta de criterios de priorización, respuesta y control de calidad de los mismos, baja cobertura en la atención y prestación de servicios a grupos poblacionales vulnerables y baja capacidad para prestar el servicio de defensoría pública por limitaciones en las herramientas de gestión de información para afrontar la carga de los procesos judiciales.

En concordancia con lo anterior, se espera que a través del sistema diseñado y/u optimizado por la firma consultora que resulte seleccionada se garantice como mínimo un incremento del 50% en el número de requerimientos ciudadanos resueltos favorablemente, y un incremento de mínimo el 40% en la resolución favorable de requerimientos ciudadanos sobre temas de género.

La consultoría a contratar se encuentra dividida en 3 fases:

i. Fase 1. Planeación: En esta fase se debe definir el plan de Gerencia de Proyectos bajo metodología de desarrollo ágiles.
ii. Fase 2. Levantamiento de Información, Análisis y Diagnóstico de la Situación Actual: En esta fase el consultor deberá recopilar información de la situación actual del modelo de gestión de la DPC, a nivel central y territorial, realizar el análisis y diagnóstico de la situación actual, presentando el modelo AS-IS.
iii. Fase 3. Diseño del Estado Objetivo TO-BE: A partir de los resultados de la Fases 1 y 2, el consultor debe diseñar el nuevo Sistema de Atención y Servicio al Ciudadano.

El presente proceso se desarrollará en el marco de las disposiciones contenidas en las Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-9 (marzo de 2011), bajo el método de Selección Basada en Calidad y Costo –SBCC-, el cual igualmente se encuentra previsto en el Plan de Adquisiciones vigente para el programa y aprobado mediante No Objeción por el Banco.

Presupuesto estimado: $734.785.000 sin incluir IVA.

Duración: Cinco (5) meses.

La Defensoría del Pueblo de Colombia invita a las firmas consultoras elegibles a expresar su interés en prestar los servicios solicitados. Los consultores interesados deberán proporcionar información que indique que están cualificados para suministrar los servicios. Para el efecto, los interesados deberán suministrar catálogo de servicios así como la información de la firma respectiva sobre los proyectos ejecutados y terminados a satisfacción durante los últimos diez (10) años relacionados con:

1) Experiencia en Diseño e Implementación de Modelos de Servicio/Atención Ciudadana;

2) Experiencia en Procesos de Transformación Digital en el Servicio al Ciudadano;

3) Experiencia en Proyectos de Innovación en los Servicios al Ciudadano.

Serán seleccionadas en la lista corta las firmas que presenten mayor número de proyectos relacionados con las temáticas presentadas anteriormente.

Nota. Para efectos de conformar la lista corta, en caso de presentarse empate se preferirá la firma que presente el mayor número de proyectos relacionados con Transformación Digital en el Servicio al Ciudadano.

Los consultores serán seleccionados conforme a los procedimientos indicados en las Políticas para la Selección y Contratación de Consultores financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-9, y podrán participar en ella todos los proponentes de países de origen que sean elegibles, según se especifica en dichas políticas.

Las firmas que presenten interés deberán tener en cuenta las causales de conflicto de interés y elegibilidad establecidas en las Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-9 (Normas marzo 2011), los cuales podrán ser consultados en la página Web:

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

Los consultores se podrán asociar con otras firmas en forma de Asociación en Participación, Consorcio o Asociación (APCA) con el fin de mejorar sus calificaciones. A los efectos de establecer la lista corta, la nacionalidad de la firma será la del país en que se encuentre legalmente constituida o incorporada y en el caso de asociación en participación, será la nacionalidad de la firma que se designe como representante.

Nota 1: En ningún caso se revisarán Hojas de Vida de profesionales presentados con la expresión de interés.

Nota 2: Si la presentación de la expresión de Interés la realizan firmas bajo cualquier tipo de asociación por favor incluir el porcentaje de participación de cada una de las firmas que la conforman así como la designación del representante del APCA.

Nota 3: Las tareas completadas por los expertos individuales del Consultor trabajando independiente o a través de otras firmas consultoras NO pueden ser presentadas como experiencia relevante de la(s) firma(s) que manifieste(n) interés.

Nota 4: Para la presente Expresión de Interés NO se requiere la presentación física de documentos que demuestren la experiencia relacionada, sin embargo, la firma consultora debe estar preparada para aportar dicha documentación, si así lo solicita el contratante.

Advertencia: La presentación de Expresiones de Interés no configura ningún derecho para los interesados, ni ninguna obligación

para adelantar procesos de contratación para la Defensoría del Pueblo -DP- o para el BID.

Los consultores interesados pueden obtener más información en el correo electrònico contratacionbid@defensoria.gov.co, de las 09:00 a las 17:00 horas.

Las expresiones de interés deberán ser recibidas en el correo electrònico, indicado a continuaciòn, **a más tardar el 19 de abril de 2021** en:

Defensoría del Pueblo

Atn: Pilar Valero – Especialista de Adquisiciones Programa BID 4550/OC-CO

Correo Electrònico: contratacionbid@defensoria.gov.co

ANEXO EXPERIENCIA EXPRESIONES DE INTERÉS

Nombre de la firma consultora:			Nombre del Representante Legal:	Persona contacto:	E-mail de la persona contacto:	Dirección:	Teléfono:	Ciud
#	Entidad contratante	Naturaleza de la entidad contratante (Pública o Privada)	Objeto del Contrato	Productos /actividades desarrollados para el cumplimiento del objeto del contrato	País de ejecución del Objeto del contrato	Fecha de inicio (dd/mm/aa)	Fecha de terminación (dd/mm/aa)	Mon de cont US
1								
2								
3								

* Este cuadro contiene la información mínima que se requiere y puede ser modificado para incluir únicamente experiencias.