

	FORMATO: SOLICITUD INICIO GESTIÓN CONTRACTUAL PROCESO: ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Versión	2
		Fecha	31/07/2022
		Código	AB-F-01

Fecha de Solicitud			Dependencias Solicitantes:
DIA	MES	AÑO	
10	10	2024	
DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A CONTRATAR			
<p>La Procuraduría General de la Nación (PGN) es un órgano autónomo en la estructura del Estado que integra lo que modernamente se denomina órgano de control (CONPES 3907 de 2017). Su misión es construir convivencia, salvaguardar el ordenamiento jurídico, representar a la sociedad y vigilar la garantía de los derechos, el cumplimiento de los deberes y el desempeño íntegro de quienes ejercen funciones públicas, preservando el proyecto común de la sociedad colombiana expresado en la Constitución Política.</p> <p>La PGN cuenta con 3 funciones principales: (i) la preventiva, en la cual la PGN busca anticiparse y evitar la ocurrencia de hechos que afecten los derechos de las personas mediante la detección y advertencia temprana de riesgos en la gestión pública; (ii) la de intervención y de conciliación, que consiste por un lado, en intervenir ante los despachos judiciales en pro del debido proceso y el ordenamiento jurídico (en defensa de los más vulnerables), y por el otro, en promover la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos entre las personas y el Estado en aras de descongestionar los estrados judiciales y reducir tiempos y recursos para todas las partes; y (iii) la disciplinaria, que consiste en la aplicación del Código Único Disciplinario a los funcionarios públicos y los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del Estado.</p> <p>La estructura orgánica de la PGN incluye, a nivel central, el Despacho de la Procuradora General, la Vice procuraduría General, Salas Disciplinarias, Procuradurías Delegadas, el Instituto de Estudios del Ministerio Público y la Secretaría General. A nivel territorial, se encuentran las Procuradurías Regionales, Distritales y Provinciales, encargadas de la instrucción y juzgamiento¹.</p> <p>El ámbito de competencia de la PGN abarca todas las entidades oficiales, ya sean del nivel nacional, departamental o municipal, así como las personas de derecho privado que ejercen funciones públicas (CONPES 3907 de 2017).</p> <p>Dentro de su plan institucional, la PGN ha asumido desafíos para atender las demandas y necesidades de la ciudadanía, fomentando la construcción de la paz, el fortalecimiento de la justicia y una ética colectiva en el respeto a los bienes e intereses públicos. En respuesta a estas necesidades, la entidad ha orientado su modelo de gestión pública hacia el servicio al ciudadano, implementando estrategias que faciliten el acceso a los servicios y el</p>			

¹ Artículo 1 del decreto 1851 de 2021 que Modifica el Artículo 2 del Decreto Ley 262 de 2000." Estructura Orgánica."
Verifique que ésta es la versión correcta antes de utilizar el documento
Página 1 de 5

	FORMATO: SOLICITUD INICIO GESTIÓN CONTRACTUAL PROCESO: ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Versión	2
		Fecha	31/07/2022
		Código	AB-F-01

cumplimiento de obligaciones, siguiendo las directrices del gobierno nacional, especialmente las contenidas en el documento CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013.

Además, con la promulgación del Decreto 1851 de 2021, la PGN ha redirigido su ejercicio misional y administrativo con un enfoque claro en el servicio al ciudadano y la garantía efectiva de sus derechos, mediante la creación de la División de Relacionamento con el Ciudadano, conforme al Artículo 8 del Decreto 1851, que modificó el artículo 18 del Decreto Ley 262 de 2000. Esta división tiene, entre otras, las siguientes funciones: “(...) 6. *Recibir, analizar, clasificar, registrar, digitalizar y asignar a la dependencia que corresponda las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y toda la demás documentación que, por cualquiera de los canales institucionales habilitados para la recepción de comunicaciones, ingrese al nivel central de la Procuraduría General de la Nación.* 7. *Orientar e informar a los ciudadanos que soliciten la actuación o la intervención de la Procuraduría.* 8. *Incorporar en el respectivo sistema de información adoptado por la entidad, los datos básicos del contenido de los documentos recibidos, de manera que sea factible identificar plenamente la naturaleza, los hechos, los sujetos y demás elementos esenciales de cada asunto.* 9. *Establecer los antecedentes de cada asunto, cuando así fuere procedente, y, conforme a los resultados de búsqueda realizada, determinar la ruta del documento.* 10. *Recibir, radicar, clasificar, alistar, despachar y ejecutar las operaciones necesarias para el envío por el operador de correo postal- de la correspondencia de salida generada en el nivel central de la Procuraduría General de la Nación.* 11. *Recibir y disponer el curso de los objetos o demás materiales que, aun cuando no comporten naturaleza documental, dadas sus características y la condición de sus destinatarios, deban ser objeto de recepción, envío o entrega por esta dependencia.* 12. *Expedir los certificados de antecedentes disciplinarios. (...)”.*

Así pues, en cumplimiento de las funciones precitadas y de conformidad con lo establecido en la Resolución Interna No. 330 de 2021, corresponde a la División de Relacionamento con el Ciudadano, recibir, clasificar, digitalizar, distribuir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD), que ingresan a través de los diferentes canales habilitados por la entidad (virtual, escrito físico, telefónico y presencial). A continuación, se relaciona el comportamiento de los canales de atención durante el último año²:

² Atención personal se refiere exclusivamente a la cantidad de servicios prestados en ventanilla de atención por agentes del servicio BPO en la Sede Central de la PGN, no incluye la atención prestada por funcionarios de la entidad a nivel central ni nacional.



FORMATO: SOLICITUD INICIO GESTIÓN CONTRACTUAL

PROCESO: ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Versión

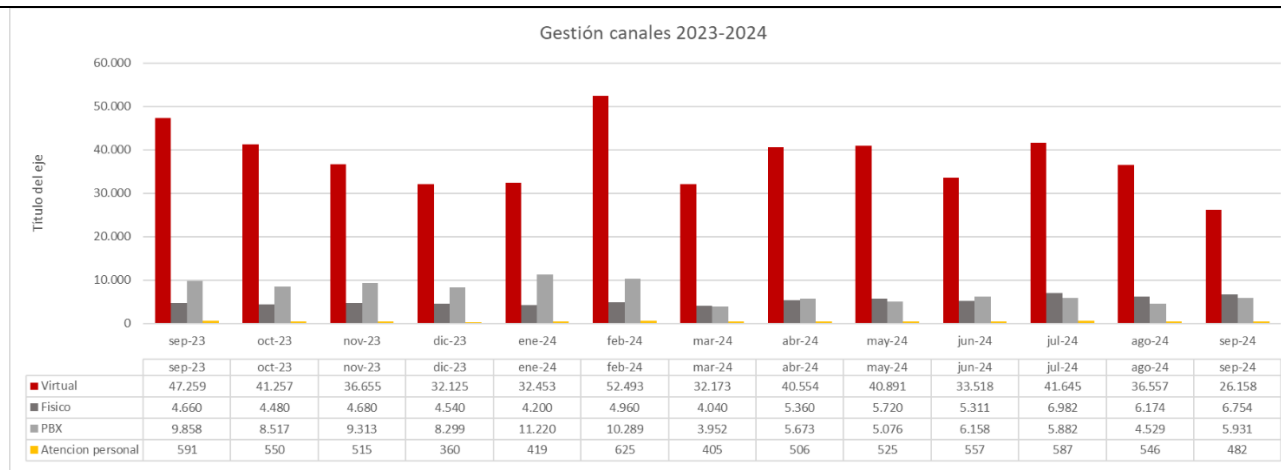
2

Fecha

31/07/2022

Código

AB-F-01



La gestión de este alto número de solicitudes implica la disposición de mecanismos organizativos y procedimentales que garanticen la celeridad, eficacia y eficiencia de la gestión documental, con el fin de velar por los derechos de los usuarios de la PGN y adelantar una adecuada y oportuna gestión institucional orientada a garantizar respuestas de fondo, eficaces, oportunas y congruentes respecto a lo solicitado por los ciudadanos y/o usuarios de la entidad.

Debido a la importancia y al volumen de estas comunicaciones, la entidad ha contratado desde 2018 apoyo para la gestión de las PQRSD a través de servicios BPO. Esta estrategia ha permitido atender las solicitudes vinculadas a todos los trámites y servicios ofrecidos por la entidad de manera tercerizada, garantizando así la calidad del servicio y una atención prioritaria a los ciudadanos, en cumplimiento de los indicadores establecidos que son asegurados por los proveedores de estos servicios.

Este servicio proporciona un mayor nivel de especialización y reduce los costos operativos, lo que facilita una respuesta más ágil a los asuntos que requieren atención por parte de las diferentes dependencias de la entidad.

Esto se traduce en una mayor celeridad en el trámite de las PQRSD, en respuesta a la alta demanda de servicios para gestionar estas solicitudes.

Es de observar que la contratación histórica de este servicio en la Entidad ha contribuido adecuadamente a las exigencias de la gestión de comunicaciones físicas y virtuales al interior de la Entidad, asignadas funcionalmente a la División de Relacionamiento con el Ciudadano, coadyuvando entre otras, a mejorar sustancialmente los tiempos de gestión en cada una de las etapas del procedimiento, permitiendo mayores niveles de eficiencia y eficacia, con lo cual se logra optimizar el nivel de respuesta.

Asimismo, ha contribuido a fortalecer la atención presencial y telefónica al público, teniendo



FORMATO: SOLICITUD INICIO GESTIÓN CONTRACTUAL

PROCESO: ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Versión

2

Fecha

31/07/2022

Código

AB-F-01

en cuenta la cantidad de ciudadanos que requieren orientación para gestionar sus asuntos en diversas áreas. Esto es especialmente relevante debido a la labor preventiva y de intervención de la entidad, que implica brindar información oportuna y veraz sobre los derechos de los ciudadanos, así como atender las solicitudes de intervención presentadas ante las autoridades judiciales o administrativas.

En definitiva, la prestación de este servicio ha coadyuvado a lograr una mayor articulación interna, lo que contribuye a brindar un mejor servicio al ciudadano, a través de un equipo fortalecido de agentes dedicados a la atención al público.

Aunado a lo anterior, la Entidad ha evidenciado mejora en diversos aspectos, destacando entre ellos: una notable disminución en tiempos de asignación de competencia y procesamiento de solicitudes ciudadanas en beneficio del usuario, en términos de oportunidad, satisfaciendo de esta manera el objetivo mismo de la contratación.

Por otra parte, tal servicio ha permitido consolidar cifras y estadísticas de forma permanente, contando diariamente con resultados de gestión que son medidos según el acuerdo contractual, y controles de la operación, necesarios para la adopción de acciones de mejora en el servicio de nuestros usuarios y para la adecuada toma de decisiones.

Es importante señalar que, en la actualidad, la entidad cuenta con el servicio BPO mediante la orden de compra No. 121345 de 2023, la cual tiene vigencia hasta el 25 de diciembre de 2024. Por lo tanto, el contrato que se derive del presente proceso de selección deberá iniciar el 26 de diciembre de 2024, una vez cumplidos los requisitos necesarios para su ejecución.

Para finalizar, resulta importante mencionar que en el 2022 la PGN adoptó el Plan Estratégico Institucional (PEI) dentro del cual se establece como Objetivo estratégico: *“Acercar a la ciudadanía para el reconocimiento de su propósito misional”*, objetivo a través del cual, se busca el Desarrollo de espacios de diálogo con la población de manera continua para llegar al territorio e incrementar el reconocimiento de la labor misional de la PGN, destacando la importancia de su existencia dentro del Estado.

En este marco para la vigencia 2024, se establece la iniciativa de *“Implementación del Modelo de Atención al ciudadano”*, lo cual consolida un trabajo continuo de la Entidad en pro de los derechos ciudadanos, toda vez que como se mencionó previamente, el tratamiento de las PQRS como canal primigenio de comunicación, impacta de manera directa sus derechos constitucionales.

En consonancia y atendiendo la justificación que precede se observa la necesidad de adelantar la contratación de tal servicio, a fin de dar continuidad a la consolidación de las iniciativas de fortalecimiento a la atención ciudadana dentro de las cuales se destaca: Caracterización de usuarios, Encuesta de opinión Nacional, Protocolos de atención

	FORMATO: SOLICITUD INICIO GESTIÓN CONTRACTUAL PROCESO: ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Versión	2
		Fecha	31/07/2022
		Código	AB-F-01

presencial y telefónica, Protocolos de atención especializada en familia, Portal web servicio al ciudadano, Manual de competencias, Sede electrónica, Carteleras digitales, Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación, entre otras.

PLAZO ESTIMADO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 30 de abril de 2025, una vez se hayan efectuado los trámites de perfeccionamiento y ejecución del contrato, así como la suscripción del acta de inicio, firmada por el contratista o su representante y la supervisión del contrato y de la suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO.

Nota: El acta de inicio del contrato será suscrita por el adjudicatario del proceso de selección y el supervisor designado por la entidad el día 26 de diciembre de 2024, fecha en la cual se le dará inicio a la ejecución del contrato.

PRESUPUESTO ESTIMADO

El presupuesto oficial para la presente contratación asciende a la suma de **MIL SEISCIENTOS MILLONES CIENTO SESENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS M/CTE (\$1.600.165.914)** incluido IVA, impuestos y demás tasas, gastos y deducciones a que haya lugar

RESPONSABLES EQUIPO TÉCNICO

CARLOS ARTURO ARBOLEDA MONTOYA, Jefe División de Relacionamiento con el Ciudadano.



CARLOS ARTURO ARBOLEDA MONTOYA
Jefe División de Relacionamiento con el Ciudadano

Elaborado por. Luisa Fernanda Fernández Castellanos – Contratista DRCC.