

TC ABSTRACT

I. Basic Project Data

▪ Country/Region:	COLOMBIA/CAN - Andean Group
▪ TC Name:	Support for Strengthening the Institutional Capacity of the Ombudsman's Office
▪ TC Number:	CO-T1471
▪ Team Leader/Members:	ARISI, DIEGO (IFD/ICS) Team Leader; COHEN DAZA, GABRIELA EDNE (IFD/ICS); ROJAS GONZALEZ, SONIA AMALIA (IFD/ICS); VIEYRA, JUAN CRUZ (IFD/ICS); MAYA IGLESIAS, VIVIANA MARIELA (LEG/SGO)
▪ Taxonomy:	Operational Support
▪ Number and name of operation supported by the TC:	Support for Strengthening the Institutional Capacity of the Ombudsman's Office-CO-L1236 - Support to Preparation
▪ Date of TC Abstract:	20 Mar 2018
▪ Beneficiary:	Defensoría del Pueblo de Colombia
▪ Executing Agency:	INTER-AMERICAN DEVELOPMENT BANK
▪ IDB funding requested:	\$250,000.00
▪ Local counterpart funding:	\$0.00
▪ Disbursement period:	24 months
▪ Types of consultants:	Individuals
▪ Prepared by Unit:	Institutional Capacity of State
▪ Unit of Disbursement Responsibility:	Country Office Colombia
▪ TC included in Country Strategy (y/n):	No
▪ TC included in CPD (y/n):	Yes
▪ Alignment to the Update to the Institutional Strategy 2010-2020:	Institutional capacity and rule of law

II. Objective and Justification

- 2.1 El objetivo de esta cooperación técnica es apoyar a la Defensoría del Pueblo de Colombia (DPC) en fortalecer la capacidad institucional de la DPC para gestionar información para mejorar la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión defensorial.
- 2.2 La cooperación técnica apunta a generar insumos que permitan mejorar la rendición de cuentas de la DPC para fortalecer su trabajo con la ciudadanía en el ámbito del MP, ampliando su capacidad de respuesta y mejorando los mecanismos de participación ciudadana, en particular para las poblaciones más vulnerables. A su vez, se espera que la CT contribuya al fortalecimiento de la DPC generando insumos importantes para la operación de préstamo que apunta a aumentar la eficiencia de su gestión y contribuye en la lucha contra la corrupción. Por lo anterior el Banco considera estratégico acompañar a la DPC para: (i) apoyar la reingeniería de la entidad con enfoque en la gestión defensorial por resultados; (ii) diseñar un mapa defensorial que dinamice la presencia regional y optimice la capacidad de respuesta de la DPC y (iii) apoyar la identificación de oportunidades de mejora en materia de atención y servicio al ciudadano.

III. Description of Activities and Outputs

- 3.1 Componente 1. Apoyo a la Reingeniería Institucional de la DPC (US\$90.000). El objetivo de este componente es apoyar el proceso de fortalecimiento a la gestión y planeación estratégica de la DPC con un enfoque de gestión basado en resultados. Las actividades previstas en este componente incluyen: (i) lineamientos para la definición

de un modelo de gestión institucional por resultados (MGIR) incluyendo instrumentos para control monitoreo y evaluación del ciclo de gestión defensorial; y (ii) identificación de insumos para la definición del modelo de Arquitectura Empresarial, arquitectura de software y gobernanza de TI.

- 3.2 **Componente 2. Diseño del Mapa Defensorial.** (US\$60.000). Este componente busca diseñar una herramienta de visualización geográfica que apoye la gestión defensorial en territorio identificando de manera diferenciada los grupos poblacionales que atiende la DPC. Las actividades previstas comprenden entre otras: (i) diseño de un visor geográfico que permita combinar información de las personerías y defensorías públicas para orientar mejor las acciones preventivas de la DPC y coordinar actividades con las entidades del MP; (ii) diseñar dentro del mapa un mecanismo de medición de respuesta y cumplimiento de las situaciones reportadas y de las recomendaciones emitidas por la DPC; (iii) Piloto de la herramienta a nivel territorial con enfoque de género.
- 3.3 **Componente 3. Fortalecimiento de canales de servicio y atención ciudadana.** (US\$100.000). Este componente se enfoca en la identificación de los principales desafíos en materia de atención de la ciudadanía que inciden en la calidad del servicio que brinda la DPC. Las actividades a ser financiadas comprenden entre otras: (i) caracterización de los canales de servicio y atención ciudadana; (ii) identificación de brechas que afectan la prestación y divulgación efectiva de trámites y servicios de la DPC; (iii) piloto con intercambio de conocimiento público privado para la mejora de acceso a la información del ciudadano diseñado e implementado; (iv) talleres de intercambio de buenas prácticas y herramientas de gestión del cambio tanto a nivel central como regional de la DPC.
- 3.4 **Componente I: Apoyo a la Reingeniería Institucional de la DPC.** El objetivo de este componente es apoyar el proceso de fortalecimiento a la gestión y planeación estratégica de la DPC con un enfoque de gestión basado en resultados
- 3.5 **Componente II: Diseño del Mapa Defensorial.** Este componente busca diseñar una herramienta de visualización geográfica que apoye la gestión defensorial en territorio identificando de manera diferenciada los grupos poblacionales que atiende la DPC
- 3.6 **Componente III: Fortalecimiento de canales de servicio y atención ciudadana).** Este componente se enfoca en la identificación de los principales desafíos en materia de atención de la ciudadanía que inciden en la calidad del servicio que brinda la DPC

IV. Budget

Indicative Budget

Activity/Component	IDB/Fund Funding	Counterpart Funding	Total Funding
Apoyo a la Reingeniería Institucional de la DPC	\$90.000.00	\$0.00	\$90.000.00
Diseño del Mapa Defensorial	\$60.000.00	\$0.00	\$60.000.00
Fortalecimiento de canales de servicio y atención ciudadana	\$100.000.00	\$0.00	\$100.000.00

V. Executing Agency and Execution Structure

- 5.1 Oficina de País de Colombia.
- 5.2 La Cooperación Técnica será ejecutada por el Banco, atendiendo una solicitud presentada por la DPC. Esta solicitud se fundamenta en la necesidad de contar con una administración que gestione ágil y oportunamente los requerimientos establecidos en el diseño de la operación; garantizando el alcance de las metas y objetivos propuestos; así como la consecución de los productos requeridos durante el plazo de ejecución. Un factor adicional que motiva la solicitud de la DPC es la restricción de

espacio fiscal de la entidad para incorporar presupuestalmente la CT y hacer directamente la ejecución, dado que no es posible gestionar una ampliación del cupo fiscal para esta vigencia.

VI. Project Risks and Issues

- 6.1 Los riesgos potenciales para la ejecución de la Cooperación se enmarcan en: (i) la no aprobación del préstamo CO-L1236. Para minimizar este riesgo los productos derivados de la ejecución de la Cooperación corresponden a insumos que contribuyen a la mejora en los niveles de eficiencia y gestión de la DPC; (ii) retrasos en la definición de los requerimientos técnicos por parte de la DPC para adelantar los procesos de contratación previstos. Para mitigar este riesgo se establecerán los niveles de responsabilidad en la entrega de insumos técnicos; y se definirá la instancia de coordinación institucional encargada de la gestión del proyecto. Esta instancia de coordinación será la Secretaría General quien tiene comunicación directa con el despacho del Defensor del Pueblo y capacidad de articulación con las instancias técnicas de la PGN que se requieran para la implementación de las actividades propuestas.

VII. Environmental and Social Classification

- 7.1 The ESG classification for this operation is "C".