

**APOYO AL FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO**

**CO-T1471**

**CERTIFICACIÓN**

Por la presente certifico que esta operación fue aprobada para financiamiento por el **Fondo de Transparencia (AAF)**, de conformidad con la comunicación de fecha 10 de abril de 2018 suscrita por Goro Mutsuura (ORP/GCM). Igualmente, certifico que existen recursos en el mencionado fondo, hasta la suma de **US\$250.000** para financiar las actividades descritas y presupuestadas en este documento. La reserva de recursos representada por esta certificación es válida por un periodo de seis (6) meses calendario contados a partir de la fecha de elegibilidad del proyecto para financiamiento. Si el proyecto no fuese aprobado por el BID dentro de ese plazo, los fondos reservados se considerarán liberados de compromiso, requiriéndose la firma de una nueva certificación para que se renueve la reserva anterior. El compromiso y desembolso de los recursos correspondientes a esta certificación sólo debe ser efectuado por el Banco en dólares estadounidenses. Esta misma moneda será utilizada para estipular la remuneración y pagos a consultores, a excepción de los pagos a consultores locales que trabajen en su propio país, quienes recibirán su remuneración y pagos contratados en la moneda de ese país. No se podrá destinar ningún recurso del Fondo para cubrir sumas superiores al monto certificado para la implementación de esta operación. Montos superiores al certificado pueden originarse de compromisos estipulados en contratos que sean denominados en una moneda diferente a la moneda del Fondo, lo cual puede resultar en diferencias cambiarias de conversión de monedas sobre las cuales el Fondo no asume riesgo alguno.

Certificado:	<u>ORIGINAL FIRMADO</u>	<u>MAY 23, 2018</u>
	Sonia M. Rivera	Fecha
	Jefe	
	Unidad de Gestión de Donaciones y Cofinanciamiento	
	ORP/GCM	

Aprobado:	<u>ORIGINAL FIRMADO</u>	<u>MAY 24, 2018</u>
	Carlos Santiso	Fecha
	Jefe de División	
	División de Capacidad Institucional del Estado	
	IFD/ICS	

## Documento de Cooperación Técnica

### I. Información Básica de la CT

▪ País/Región:	Colombia
▪ Nombre de la CT:	Apoyo al Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo
▪ Número de CT:	CO-T1471
▪ Jefe de Equipo/Miembros:	Diego Arisi, jefe de equipo(ICS/CCO); Juan Cruz Vieyra, Co-jefe de equipo (IFD/ICS); Gabriela Cohen (ICS/CCO); Sonia Rojas (IFD/ICS); Viviana Maya (LEG/SGO).
▪ Taxonomía:	Apoyo Operativo
▪ Si es Apoyo Operativo, proveer número y nombre de la operación que apoyará la CT:	CO-L1236
▪ Fecha de Autorización del Abstracto de CT:	Abril 10, 2018
▪ Beneficiario:	República de Colombia
▪ Agencia Ejecutora y nombre de contacto:	Banco Interamericano de Desarrollo, a través de la División de Innovación para servir la Ciudadano (ICS)
▪ Donantes que proveerán financiamiento:	US\$250.000, Fondo de Transparencia (AAF)
▪ Financiamiento Solicitado del BID:	US\$250.000
▪ Contrapartida Local, si hay:	No
▪ Periodo de Desembolso (incluye período de ejecución):	24 meses
▪ Fecha de Inicio requerido:	Mayo de 2018
▪ Tipos de consultores:	Firmas y Consultores individuales
▪ Unidad de Preparación:	IFD/ICS
▪ Unidad Responsable de Desembolso:	ICS/CCO
▪ CT incluida en la Estrategia de País (s/n):	Si
▪ CT incluida en CPD (s/n):	No
▪ Alineación a la Actualización de la Estrategia Institucional 2010-2020:	Fortalecimiento de la capacidad institucional y el Estado de Derecho.

### II. Descripción del Préstamo Asociado

- 2.1 La Cooperación Técnica (CT) propuesta apoyará las condiciones necesarias y financiará insumos claves para el inicio de las actividades del Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo (CO-L1236) (US\$18 millones, en preparación), cuyos objetivos son (i) incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión institucional; (ii) mejorar la calidad en los servicios y la atención ciudadana; y (iii) fortalecer la rendición de cuentas y la participación ciudadana. En particular esta CT proveerá insumos técnicos para la reingeniería institucional, la planeación estratégica y por resultados de la Defensoría del Pueblo de Colombia (DPC), el diseño de un mapa defensorial y la identificación de brechas en materia de atención y servicio al ciudadano que inciden en la rendición de cuentas y en el ambiente de control del Ministerio Público (MP).

### III. Objetivos y Justificación de la CT

- 3.1 El objetivo de esta CT es apoyar a la DPC en fortalecer la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Para lograr estos objetivos, la CT busca establecer

mecanismos que permitan: (i) apoyar la reingeniería de la DPC con un enfoque de gestión defensorial por resultados; (ii) diseñar una herramienta interactiva que incluya la visualización localizada de alertas y permita registrar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la DPC; y (iii) apoyar la identificación de brechas que afectan la calidad y oportunidad de atención y servicio al ciudadano, particularmente a la población más vulnerable.

- 3.2 La DPC forma parte del MP<sup>1</sup> y es la responsable de impulsar la efectividad de los Derechos Humanos (DDHH) a nivel central y descentralizado<sup>2</sup>. La DPC tiene funciones de prevención, promoción y divulgación de los DDHH, aseguramiento de la aplicación del Derecho Internacional Humanitario (DIH), y facilitación del acceso a la justicia mediante la función de Defensoría Pública. Asimismo, ejerce la rendición de cuentas y promueve la participación ciudadana<sup>3</sup>, con el entendimiento de que la participación ciudadana es un insumo para mejorar la calidad de los servicios.
- 3.3 Uno de los mandatos institucionales de la DPC en el ambiente de control del MP se centra en el nivel de atención a la ciudadanía, siendo frecuentemente el primer punto de contacto del ciudadano con la administración pública; por esta razón, la DPC es una de las entidades clave en el ecosistema nacional de rendición de cuentas, particularmente en lo que se refiere a la adecuada prestación de servicios públicos y la defensa de los DDHH.
- 3.4 Con el propósito de cumplir con su mandato, la DPC utiliza diversas estrategias e instrumentos. Por un lado, cuenta con herramientas tradicionales como la atención y tramitación de quejas ciudadanas, la provisión de representación judicial y extrajudicial, y herramientas para llevar adelante procesos de mediación, litigios, conciliaciones y capacitación en DDHH y DIH con una capacidad institucional limitada que es insuficiente para cubrir adecuadamente todo el territorio nacional<sup>4</sup>. En algunas regiones del país, la defensoría es el único representante del MP. Adicionalmente también emite recomendaciones y alertas que coadyuvan en la formulación de políticas para mejorar la prestación de servicios públicos.
- 3.5 Los objetivos de la CT están alineados con estudios del Banco<sup>5</sup>, que han identificado como prioridades para la lucha anticorrupción: (i) reducción de la discrecionalidad; (ii) alineación con estándares internacionales; (iii) transparencia focalizada; (iv) uso adecuado de Tecnologías de la Información; y (v) el incremento de la rendición de cuentas mediante el fortalecimiento de las entidades del estado responsables de la agenda de transparencia, integridad y control de la corrupción<sup>6</sup>.
- 3.6 Esta CT 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

---

<sup>1</sup> Compuesto por la PGN y las personerías.

<sup>2</sup> La DPC tiene 1.848 funcionarios: 629 se ubican a nivel central y 1.219 a nivel territorial. Adicionalmente, contrata los servicios de cerca de 4.200 defensores públicos para representar judicial y extrajudicialmente a ciudadanos que lo requieran.

<sup>3</sup> Ver el [Plan Estratégico de la DPC, 2017-2020](#).

<sup>4</sup> 4 Direcciones Nacionales, 10 Defensorías Delegadas y 36 Oficinas Regionales.

<sup>5</sup> Rabade, Hector, et al. (2014), Transparencia y confianza en el sector público. Avances de las Entidades Fiscalizadoras Superiores en América Latina y el Caribe 2002-2012, BID.

<sup>6</sup> Santiso, C., Von Horoch, J. and Cruz, J. (2014) [Improving Lives Through Better Government: Promoting Effective, Efficient and Open Governments in Latin America and the Caribbean](#), IDB: Washington.

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.

- 3.7 **Relación con otros programas y con la estrategia del Banco en el país.** La CT propuesta apoyará la creación de condiciones necesarias y financiará insumos claves para el inicio de las actividades del Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo (CO-L1236) por US\$18 millones (en preparación). En particular, esta CT proveerá el diseño de un mapa defensorial por riesgos, la identificación de canales de comunicación y mecanismos de atención y servicio al ciudadano a nivel descentralizado que requiere la entidad, así como insumos técnicos para la avanzar en la reingeniería institucional; todo ello apuntala las prioridades estratégicas de la entidad y contribuirá en el diseño de la operación.
- 3.8 Para apoyar los objetivos planteados la CT financiará insumos para avanzar en la definición de la reingeniería de la DPC para fortalecer el enfoque de gestión por resultados a partir de las mejores prácticas y los estándares internacionales en la materia<sup>7</sup>. Estos incluyen: (i) la preparación de diagnósticos de brechas que afectan los niveles de desempeño institucional de la DPC; (ii) la definición de los lineamientos para implementar un modelo de Gestión Institucional por Resultados. En línea con lo anterior, la CT financiará el diseño y pilotaje de un mapa defensorial que funcione como un visor geográfico de información disponible en la DPC a nivel central y territorial, y al mismo tiempo permita medir la respuesta de las entidades asociadas a las situaciones reportadas, capturando información diferenciada que le permita a la DPC avanzar en la caracterización poblacional requerida para mejorar el alcance de su trabajo y priorizar poblaciones específicas<sup>8</sup>. Para apoyar la atención y servicio al ciudadano mediante la identificación de dificultades en divulgación de trámites y servicios, esta CT busca apoyar el diseño de un modelo de atención y servicio al ciudadano de la DPC con énfasis en la priorización de población vulnerable y la generación de conocimiento a partir del intercambio de experiencias público-privadas para fortalecer los canales de servicio y atención ciudadana.
- 3.9 La CT se alinea con las prioridades identificadas en la Actualización de la Estrategia Institucional 2010-2020, mediante el fortalecimiento de la capacidad institucional y el Estado de derecho. Tiene relación con el sector prioritario de instituciones para el crecimiento y el bienestar social, dado que la presencia de instituciones sólidas y eficaces es un factor decisivo para el desarrollo de un país (GN-2788-5 y AB-3008). Está alineada con la Estrategia de País (2014-2018) en lo referente a la gestión y financiamiento eficiente del sector público, la lucha contra la corrupción y la promoción de la transparencia, así como con la implementación de la Estrategia que en materia de efectividad de la Gestión Pública menciona expresamente la necesidad de mejorar los mecanismos de información para la rendición de cuentas y la transparencia del

---

<sup>7</sup> Ver Paul Dube, *Ombudsman of Ontario, Ombudsman Strategies for Getting to Yes and Beyond. Acceptance and Implementation of Recommendations*, April 2017. Ver también *International Ombudsman Institute. Securing Effective Change. How to Make Recommendations that Bring About Sustainable Improvements to Public Administration, IOI Best Paper - Issue 2, draft August 2017*.

<sup>8</sup> Uno de los objetivos de esta CT es comenzar a generar un enfoque diferenciado de atención en la DPC a partir de la captura de información detallada y clasificada por grupos de interés (minorías étnicas, grupos indígenas, infancia, mujeres y/o población en condición de vulnerabilidad entre otros).

estado, así como la mejora institucional necesaria para evitar que la ineficiencia se sume a los factores de corrupción.

- 3.10 Esta cooperación aporta al indicador regional de contexto 12 (Eficacia Gubernamental) del *Corporate Results Framework 2016-2019*, así como al indicador auxiliar 19, gobiernos subnacionales beneficiados por proyectos de descentralización, gestión fiscal y capacidad institucional, complementando los indicadores principales del CRF al proporcionar métricas adicionales sobre el desempeño del Banco en las prioridades estratégicas delineadas en la estrategia institucional actualizada y el noveno aumento de capital BID-9.
- 3.11 Finalmente, la CT propuesta está alineada con el objetivo del Fondo de Transparencia, de fortalecer la capacidad institucional de los estados miembros del Banco para prevenir y controlar la corrupción, y en particular con el pilar III del marco estratégico del Fondo, que se enfoca en fortalecer los sistemas de control. En este mismo sentido, la CT reconoce el principio rector del Fondo que especifica que para que la transparencia sea una herramienta efectiva en la lucha anticorrupción es necesario que la información sea entendida como una herramienta para la toma de decisiones y ser percibida al mismo tiempo como un acto público de respuesta no como un mero repositorio de información, enfatizando en el desarrollo de contenidos personalizado e interactivo<sup>9</sup>. Esta CT comprende actividades específicas para promover la integración de la perspectiva de género en los proyectos que financia el Fondo de Transparencia<sup>10</sup>, que busca promover la equidad de género y visibilizar las necesidades que la población de Colombia pueda tener en materia defensorial con un enfoque de atención diferenciada.
- 3.12 **Justificación.** Uno de los aspectos más relevantes del marco regulatorio en Colombia<sup>11</sup> para prevenir y mitigar la corrupción, se centra en la participación de los ciudadanos para canalizar directamente sus demandas a través de entidades públicas, organizaciones de la sociedad y entes autónomos de vigilancia y control público. La DPC asiste como instancia de comunicación entre la ciudadanía y la administración pública y presenta varios desafíos asociados a su gestión institucional que implican (i) asimilar el constante crecimiento de las demandas ciudadanas por mejores servicios; (ii) transitar desde un modelo de protección de derechos e incidencia en políticas públicas reactivo hacia uno preventivo y basado en datos; y (iii) organizarse estratégicamente para cumplir con nuevos mandatos legales<sup>12</sup> que han ampliado considerablemente sus responsabilidades.

---

<sup>9</sup> Fungo, Archon, Mary Graham and David Weil. *Full Disclosure: the perils and promise of transparency*. Cambridge University Press, 2007 (p.181) and *Open Government and Targeted Transparency: Trends and Challenges*.

<sup>10</sup> IDB Gender Guide AAF, 2018.

<sup>11</sup> Entre las más importantes se encuentran la expedición del Estatuto anticorrupción (Ley 1474/2011) y de la Política Pública Anticorrupción (CONPES) 167/2013 la sanción de la Ley de Acceso a la Información Pública (Ley 1712/2014), la suscripción a la Alianza para el Gobierno Abierto, la Iniciativa de Transparencia para las Industrias Extractivas (EITI, por sus siglas en inglés), y la formalización del interés del país por acceder a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

<sup>12</sup> Los cambios del marco legal de mayor impacto para la DPC son el Plan Decenal de Justicia 2017-2027, el Acuerdo de Paz de 2016 y el Decreto 895/17, que imponen nuevas responsabilidades para la protección de poblaciones vulnerables. Un análisis detallado de este marco legal indica que la DPC debe poner énfasis en su capacidad para gestionar información y conocimiento, así como generar alertas tempranas para responder de manera oportuna a las demandas ciudadanas.

- 3.13 La gestión de la DPC puede incidir positivamente en la respuesta oportuna y de calidad por parte de los agentes prestadores de servicios. Si bien no tiene funciones propias de control o sanción, su acción efectiva puede motivar ajustes institucionales, políticas y/o inversiones públicas que aseguren la óptima prestación de servicios, la adecuada atención al ciudadano y con ello, el cumplimiento material de los derechos humanos. En materia de capacidad se identifican dos desafíos importantes asociados con: (i) consolidar un modelo de gestión orientado a resultados que le permita organizarse estratégicamente para cumplir mejor con las obligaciones que enfrenta; (ii) mejorar la interacción y capacidad de respuesta con la ciudadanía y los distintos actores del MP.
- 3.14 Con apoyo del Banco se ha venido fortaleciendo el MP a través del proceso de modernización de la Procuraduría General de la Nación (PGN), quien ejerce el rol de cabeza de las entidades que lo integran, mediante la ejecución de dos operaciones de préstamo entre 2002 y 2017 (1459/OC-CO y 2249/OC-CO) enfocadas al mejoramiento de la capacidad institucional y el mejoramiento de la transparencia en la gestión pública a través del aumento de los niveles de cumplimiento normativo. En la actualidad la PGN ejecuta el Programa de Fortalecimiento de la Gestión Institucional (4443/OC-CO), cuyo objetivo es fortalecer el control público a través del mejoramiento de la efectividad de la PGN.
- 3.15 Con el ánimo de fortalecer el ecosistema de control de Colombia Fondo de Transparencia (AAF) ha financiado las cooperaciones técnicas para el Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General de la República (ATN/AA-15118-CO), y el Programa de Modernización de la Procuraduría General de la Nación para la Participación Ciudadana (ATN/AA-16344-CO).
- 3.16 Dado el papel vital que desempeñan las entidades fiscalizadoras en fortalecer la transparencia de la gestión pública, en mejorar la rendición de cuentas y en generar una mayor viabilidad de las políticas públicas, es importante promover y garantizar la cooperación con los actores de la sociedad civil donde la DPC juega un papel fundamental en materia de comunicación participativa y puente entre la ciudadanía y la administración pública<sup>13</sup>.
- 3.17 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.

#### **IV. Descripción de las actividades/componentes y presupuesto**

- 4.1 **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 implementación de un Modelo de Gestión Institucional por Resultados, incluyendo una hoja de ruta para la adopción del modelo con instrumentos para control, monitoreo y

---

<sup>13</sup> Engl, R., Dineiger, P y Garcia M. (ed.), (2016), Fiscalización y Calidad del Gasto Público en América Latina y el Caribe, GIZ, Bonn, Alemania.

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.

- 4.2 **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<sup>14</sup>. 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; y (iii) piloto de la herramienta a nivel territorial con enfoque de género.
- 4.3 **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; y (iv) talleres de intercambio de buenas prácticas y herramientas de gestión del cambio tanto a nivel central como regional de la DPC.

#### Presupuesto Indicativo

- 4.4 El costo de la CT es de US\$250.000, y los recursos serán previstos por el Fondo de Transparencia (AAF). No habrá contrapartida local.

Componente	Descripción	BID/AAF (US\$)	Contrapartida Local	Financiamiento Total
<b>Componente 1</b>	Apoyo a la Reingeniería Institucional de la DPC	90.000	0.00	90.000
<b>Componente 2</b>	Diseño de un mapa defensorial	60.000	0.00	60.000
<b>Componente 3</b>	Fortalecimiento de canales de servicio y atención ciudadana	100.000	0.00	100.000
<b>TOTAL</b>		<b>250.000</b>	<b>0.00</b>	<b>250.000</b>

## V. Agencia Ejecutora y estructura de ejecución

- 5.1 La CT 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

<sup>14</sup> La captura de información y su clasificación permitirá generar información para preparar indicadores de resultado (*gender related results*), que puedan llegar a medir el acceso de mujeres a los sistemas de información que eventualmente podría identificar inequidades de género en acceso a la información o medir si hay algún riesgo basado en género, por ejemplo si los temas de atención ciudadana que no se responden adecuadamente inciden más en las mujeres o poblaciones vulnerables (afrodescendientes, indígenas, niños)

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.

- 5.2 La estructura de la CT requerirá que una vez se defina la zona de intervención del piloto del Componente 3, se articule su implementación con algunas de las oficinas de la Defensoría en territorio lo que puede implicar la participación de algunos actores a nivel local<sup>15</sup>.
- 5.3 **Adquisiciones.** El Banco contratará consultores individuales, firmas consultoras y servicios de no consultoría de acuerdo con las políticas y procedimientos de adquisiciones vigentes del Banco. Para la contratación de firmas consultoras se aplicarán las Políticas para Selección y contratación de Empresas Consultoras para Trabajo Operativo Ejecutado por el Banco (GN-2765-1); para las contrataciones de consultores individuales las normas de recursos humanos (AM-650) y para los gastos relacionados a talleres de formación, intercambio de experiencias y capacitación con expertos, las Políticas de Adquisiciones Corporativas (GN-2303-20).

## **VI. Riesgos importantes**

- 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; y (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 definió a la Secretaría General como la instancia de coordinación institucional encargada de la gestión del proyecto.

## **VII. Excepciones a las políticas del Banco**

- 7.1 No se contemplan excepciones a la política.

## **VIII. Salvaguardias Ambientales**

- 8.1 Por las características de la CT, se anticipa que ésta no producirá efectos ambientales ni sociales adversos. Se propone la clasificación “C” del proyecto, teniendo en cuenta las políticas OP-703, OP-765 y OP-761 del Banco. Ver [Safeguard Policy Filter \(SPF\) y Safeguard Screening Form \(SSF\)](#).

### **Anexos Requeridos:**

- Anexo I. [Solicitud del cliente](#)
- Anexo II. [Matriz de Resultados](#)
- Anexo III. [Términos de Referencia](#)
- Anexo IV. [Plan de Adquisiciones](#)

---

<sup>15</sup> El piloto de intercambio de conocimiento tiene un criterio de intervención territorial para la DPC y sus funcionarios. Sin embargo, si se identifica la necesidad de contar con participación de actores no institucionales, las actividades necesarias para contar serán previstas en los resultados de las consultorías 3.2 y 3.3.



Bogotá D.C., 24 de Abril de 2018

BANCO INTERAMERICANO  
DE DESARROLLO

25 ABR 2018 AM 9:31

DOCTOR:  
RAFAEL DE LA CRUZ  
Representante BID  
Carrera 7 # 71-21 torre B piso 19  
Edificio Bancafe  
Bogotá.

REFERENCIA: Solicitud de Cooperación

Respetado doctor Rafael,

La Defensoría del Pueblo de Colombia viene avanzando en la preparación de una operación de préstamo para el Fortalecimiento Institucional con recursos del Banco, para lo cual solicita una cooperación técnica con el objeto de adelantar actividades preparatorias y de identificación de la nueva operación.

Para la ejecución de la Cooperación Técnica se solicita que la administración sea realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo.

Cordial saludo,



CARLOS ALFONSO NEGRET MOSQUERA  
DEFENSOR DEL PUEBLO

10-463






## Results Matrix

### Outcomes

Outcome: 1 Citizen defense strengthened in its accountability with citizen participation										
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	2018	2019	2020	EOP	
1.1 Defender map for risks designed		Document	0.00	2018	Design document and regional pilot	P	0.00	0.00	1.00	1.00
						P(a)				0.00
						A				
1.2 Reengineering Model of the DPC designed		Document	0.00	2018	Document design	P	0.00	0.00	1.00	1.00
						P(a)				0.00
						A				
1.3 Model of attention and service to the citizen with emphasis on vulnerable population designed		Document	0.00	2018	Document design	P	0.00	0.00	1.00	1.00
						P(a)				0.00
						A				

CRF Indicator

### Outputs: Annual Physical and Financial Progress

1 Support for the Institutional Reengineering of the Ombudsman's Office						Physical Progress					Financial Progress							
Outputs	Output Description	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	2018	2019	2020	EOP	2018	2019	2020	EOP	Theme	Fund	Flags		
1.1 Institutional development plan implemented	Guidelines for the implementation of a model of institutional management by results designed	Plans (#)	0	2017	Final Report published	P	0	0	1	1	P	0	45000	45000	Institutional Development			
						P(a)				0	P(a)			0				
						A					A							
1.2 Operational manuals developed	Inputs for the Business Architecture model identified	Manuals (#)				P	0	0	1	1	P	0	45000	45000	Institutional Development			
						P(a)				0	P(a)			0				
						A					A							
2 Defensorial Map Design						Physical Progress					Financial Progress							
Outputs	Output Description	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	2018	2019	2020	EOP	2018	2019	2020	EOP	Theme	Fund	Flags		
2.1 Methodologies designed/strengthened	Design of a geographic viewer that supports the territorial management of the DPC in a defensive map	Methodologies (#)	0	2017	Final Report published	P	0	0	1	1	P	0	20000	20000	Institutional Development			
						P(a)				0	P(a)			0				
						A					A							
2.2 Methodologies designed/strengthened	Design of the mechanism for measuring response and compliance with reported situations and recommendations of the DPC in the Defensorial Map	Methodologies (#)	0	2017	Final Report published	P	0	0	1	1	P		10000	10000	Institutional Development			
						P(a)				0	P(a)			0				
						A					A							
2.3 Pilot interventions implemented	Implementation of a pilot application of the Defensorial Map tool at the territorial level with a gender approach that defines the DPC	Pilots (#)	0	2017	Final report on the implementation of the pilot published	P	0	0	1	1	P		30000	30000	Institutional Development			
						P(a)				0	P(a)			0				
						A					A							

3 Strengthening service channels and citizen attention						Physical Progress					Financial Progress							
Outputs	Output Description	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification		2018	2019	2020	EOP		2018	2019	2020	EOP	Theme	Fund	Flags
3.1 Diagnostics and assessments completed	Characterization of service and citizen service channels	Diagnostics (#)	0	2017	Final Report published	P	0	0	1	1	P		0	35000	35000	Institutional Development		
						P(a)				0	P(a)				0			
						A					A							
3.2 Pilot interventions implemented	Implementation of a pilot to improve access to citizen information implemented	Pilots (#)	0	2017	Final report on the implementation of the pilot published	P	0	0	1	1	P		0	30000	30000	Institutional Development		
						P(a)				0	P(a)				0			
						A					A							
3.3 Training workshops delivered	Good practice exchange workshops and change management tools	Workshops (#)	0	2017	Final report of the workshop published	P	0	2	2	4	P		0	25000	25000	Institutional Development		
						P(a)				0	P(a)				0			
						A					A							
3.4 Workshops organized	Outcome document and closing workshop	Workshops (#)	0	2017	Final report of the workshop published	P	0	0	1	1	P			10000	10000	Institutional Development		
						P(a)				0	P(a)				0			
						A					A							

Other Cost
Total Cost

	2018	2019	2020	Total Cost
P			\$250,000.00	\$250,000.00
P(a)				
A				

CRF Indicator

Standard Output Indicator

**COLOMBIA**  
**APOYO AL FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE LA**  
**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**CO-T1471**

**Términos de Referencia**

**Títulos y breve descripción de las actividades principales**

<b>Título de la consultoría</b>	<b>Breve descripción de las actividades principales</b>
<b>Componente 1: Apoyo a la Reingeniería Institucional de la DPC</b>	
<p>1.1 Consultoría para identificar los puntos críticos a nivel institucional para la implementación del modelo de gestión por resultados y preparar una estrategia</p> <p>Costo estimado: US\$25.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A partir del diagnóstico institucional que definió los lineamientos del modelo de gestión defensorial por resultados, es necesario identificar el marco legal e institucional de la DPC los puntos críticos para su implementación.</li> <li>2. Identificar temas y procesos a ser analizados por un modelo de intervención institucional por resultados.</li> <li>3. Definir una estrategia de adaptación al cambio que facilite la implementación del modelo y prepare a la DPC para la adopción de este.</li> <li>4. Coordinar una mesa de trabajo técnica institucional con las dependencias de la DPC para la definición de la hoja de ruta del proceso de implementación del modelo de gestión por resultados en el marco del proceso de reingeniería institucional</li> </ol>
<p>1.2 Identificación de metodologías y herramientas para la construcción de proyectos de inteligencia de negocios</p> <p>Costo estimado: US\$20.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llevar a cabo entrevistas con líderes funcionales y técnicos de la DPC con el fin de identificar las necesidades de información y conocer las herramientas de software con las que se trabajan.</li> <li>2. Escoger, validar, ajustar y definir una metodología que permita abordar el desarrollo de proyectos BI, adecuada a las condiciones de la DPC.</li> <li>3. Proponer las políticas de implementación de Data Warehouse (DW) y BI.</li> <li>4. Elaborar un formato de criterios de evaluación para proponer las herramientas de <i>software</i> para desarrollo de proyectos BI.</li> <li>5. Apoyar la realización de sesiones técnicas o comités de divulgación de las tareas y productos realizados durante el tiempo de ejecución de la consultoría.</li> </ol>
<p>1.3 Diseño de la arquitectura institucional, arquitectura de software y gobierno de TI.</p> <p>Costo estimado: US\$25.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proponer los arreglos institucionales requeridos en el marco del proceso de reingeniería</li> <li>2. Revisar los espacios y mecanismos de articulación interinstitucional y su participación en el proceso de reingeniería.</li> </ol>
<p>1.4 Consultoría para identificar los requerimientos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistencia Técnica especializada en la identificación de la elaboración de una plataforma tecnológica (o adecuación de las plataformas existentes) para contar</li> </ol>

Título de la consultoría	Breve descripción de las actividades principales
<p>tecnológicos para facilitar la descentralización de la DPC</p> <p>Costo estimado: US\$20.000</p>	<p>con herramientas enfocadas a la atención ciudadana de manera descentralizada, del territorio al nivel central.</p>
<b>Componente 2: Diseño del Mapa Defensorial</b>	
<p>2.1 Consultoría para diseñar el visor geográfico (mapa defensorial) para generar alertas que permitan orientar mejor las acciones preventivas y la coordinación de autoridades (Nivel 1)</p> <p>Costo estimado: US\$20.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar un documento de conceptualización de la herramienta mapa defensorial a partir de las fuentes de información disponible.</li> <li>2. Formular un modelo del Visor geográfico de acuerdo con los modelos de datos que se definan por la DPC (métricas prioritarias en materia de derechos fundamentales, hechos, alertas, recomendaciones e informe anual de derechos humanos)</li> <li>3. Coordinar reuniones/entrevistas con actores clave y relevar información de fuentes primarias y secundarias.</li> <li>4. Integrar los niveles 2 y 3 del diseño de la herramienta Mapa Defensorial</li> </ol>
<p>2.2 Diseñar la integración de los actores territoriales y el mecanismo de medición de respuesta de las entidades que reciben insumos de la DPC (recomendaciones emitidas) en las situaciones reportadas (Nivel 2)</p> <p>Costo estimado: US\$5.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar diagnóstico y caracterización de las entidades responsables, veedurías, defensores públicos, personerías municipales y ciudadanos.</li> <li>2. Identificar el registro de solicitudes de los ciudadanos a los personeros municipales y defensores públicos a través de un formulario web y teléfonos móviles</li> <li>3. Registrar las recomendaciones de la DPC, así como el cumplimiento de las recomendaciones por parte de las entidades responsables.</li> <li>4. Coordinar reuniones/entrevistas con actores clave para la implementación del ejercicio piloto.</li> <li>5. Identificar las áreas objeto de intervención a nivel regional para pilotear el Mapa Defensorial</li> </ol>
<p>2.3 Diseño de la interfase para combinar la información de la DPC con otras fuentes permitiendo el relacionamiento de la información con situación poblacional específica (Nivel 3)</p> <p>Costo estimado: US\$5.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar e implementar dentro del Mapa Defensorial la interfase de integración de información que permita los análisis asociados a indicadores de derechos humanos de alta relevancia para la planeación o justificación de acciones o recomendaciones.</li> <li>2. Integrar las herramientas de visualización por fichas temáticas que incluyan los informes defensoriales anuales</li> <li>3. Diseñar la visualización de análisis clave de forma georreferenciada que permita a los usuarios (internos y externos) acceder a información relevante con respecto a derechos humanos</li> </ol>
<p>2.4 Implementación de un piloto de aplicación de la herramienta del Mapa Defensorial a nivel territorial con enfoque de</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el sector estratégico con la DPC para pilotear el Mapa Defensorial</li> <li>2. Concertar con las instancias institucionales involucradas el alcance de la actividad, modelo propuesto y fases de implementación</li> </ol>

Título de la consultoría	Breve descripción de las actividades principales
<p>género Costo estimado: US\$30.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Implementar el Mapa Defensorial en el sector identificado a nivel territorial</li> <li>4. Documentar el proceso, oportunidades de mejora, modificaciones, resultados y pasos a seguir</li> <li>5. Definir un cronograma detallado que permita gestionar y hacer seguimiento a las recomendaciones y actividades del plan de acción del piloto.</li> <li>6. Preparar una propuesta para ampliar el Mapa Defensorial a otras áreas de la DPC.</li> </ol>
<b>Componente 3: Fortalecimiento de canales de servicios y atención ciudadana</b>	
<p>3.1 Consultoría para identificar los elementos, obstáculos, desafíos y limitaciones de coordinación institucional de los actores de la DPC en la cadena de atención al ciudadano y caracterización de los canales de servicio y atención ciudadana</p> <p>Costo estimado: US\$15.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar el alcance de los mandatos misionales y legales de las dependencias del a DPC, identificando su acción real en territorio y su interacción con otros actores del Ministerio Público (MP), particularmente con la articulación que desde la Procuraduría General de la Nación se hace de la gestión del MP.</li> <li>2. Identificar los obstáculos, desafíos y limitaciones de coordinación institucional en la DPC tanto a nivel institucional como con respecto a otros actores a nivel territorial (entidades de control, rama judicial, sociedad civil) que inciden en el sistema de control público.</li> <li>3. Elaborar un mapa de actores, que identifique ambitos, competencias, puntos de intersección y recursos institucionales a nivel nacional con la definición de las rutas de acción sugeridas para la atender las recomendaciones para una gestión mejorada de la DPC.</li> <li>4. Caracterizar los principales canales de servicio y atención ciudadana de la DPC.</li> <li>5. Coordinar reuniones/entrevistas con las áreas técnicas identificadas como responsables de ejecutar las recomendaciones para validarlas y proponer una estrategia de coordinación desde la DPC para la llegada al territorio teniendo como foco la atención ciudadana.</li> </ol>
<p>3.2 Consultoría para identificar las brechas en la prestación del servicio y divulgación efectiva de los servicios de la DPC</p> <p>Costo estimado: US\$20.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar los mandatos misionales y legales de la DPC y las deficiencias en la prestación del servicio, realizando una priorización de los puntos de intersección de las mismas.</li> <li>2. Identificar alternativas de articulación, puntos de encuentro, mejoras, espacios complementarios y estrategias institucionales de intervención para proponer un plan de prestación efectiva de atención ciudadana.</li> <li>3. Con base en las alternativas identificadas, definir una propuesta concreta considerando la posible estructura organizacional, los arreglos institucionales y los recursos requeridos para la creación de un modelo articulado de atención ciudadana.</li> </ol>

Título de la consultoría	Breve descripción de las actividades principales
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Diseñar un Plan de Acción identificando recursos, rutas de acción y recomendaciones que permitan materializar la propuesta definida.</li> <li>5. Coordinar reuniones/entrevistas con actores clave y relevar información de fuentes primarias y secundarias que permitan sustentar la propuesta definida.</li> </ol>
<p>3.3 Piloto con intercambio de conocimiento público-privado para la mejora de acceso a la información del ciudadano</p> <p>Costo estimado: US\$30.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A partir del análisis de brechas, identificar la (s) entidades privadas con mejores experiencias en atención ciudadana que puedan aportar en la mejora de acceso a la información y participación ciudadana de la DPC</li> <li>2. Coordinar el desarrollo de un mecanismo de transferencia de conocimiento y mejores prácticas para la DPC sobre acceso a información y participación ciudadana.</li> <li>3. Elaborar los contenidos y/o material didáctico requerido para el desarrollo de la metodología de intercambio y generación de conocimiento (talleres, capacitaciones, visitas de campo etc).</li> <li>4. Preparar una experiencia piloto sobre el intercambio de conocimiento en algún área específica de la DPC que será seleccionada con la entidad.</li> <li>5. Elaborar un documento analítico en el que se consoliden los temas desarrollados, y se presenten las recomendaciones para que la DPC puedan avanzar en la adopción un modelo de trabajo con la ciudadanía a partir de mejoras institucionales y buenas prácticas en la materia a mayor escala.</li> </ol>
<p>3.4 Consultoría para documentarlos resultados de la CT y taller de cierre</p> <p>Costo estimado: US\$10.000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar un documento que recopile los resultados, lecciones aprendidas y seguimiento a los productos planteados en la TC.</li> <li>2. Diseñar una estrategia de comunicación para difundir, informar, retroalimentar y hacer partícipe entre otros a los distintos actores públicos y privados del alcance del mapa defensorial, la implementación del modelo de gestión por resultados y las iniciativas de participación ciudadana.</li> <li>3. Preparar las actividades de comunicación y difusión requeridas para garantizar que las reformas propuestas sean adecuadamente socializadas en la DPC.</li> </ol>

