



Operation Number: **CO-L1102**  
Year- PMR Cycle: **Second period Jan-Dec 2014**  
Last Update: **4/1/2015**  
PMR Validation Stage: **Validated by Representative**

Chief of Operations validation date: **04/08/2015**  
Division Chief validation date: **05/05/2015**  
Country Representative validation date: **05/05/2015**

Inter-American Development Bank - IDB  
Office of Strategic Planning and Development Effectiveness

Operation Profile

Basic Data

Operation name:	Citizen Service Efficiency Project	Loan Number:	3154/OC-CO
Executing Agency (EA):	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION		
Team Leader:	Valenti Lopez,Paolo	Sector/Subsector:	REFORM AND PUBLIC SECTOR SUPPORT
Operation Type:	Loan Operation	Overall Stage:	Disbursing (From eligibility until all the loans are closed).
Lending Instrument:	Investment Loan	Country:	COLOMBIA
Borrower:	REPUBLICA DE COLOMBIA		
		Convergence related Operation(s):	

Total Cost and Source

	Original IDB	Current Active IDB	Local Counterpart	Co-Financing/Country	Total operation cost - Original Estimate
CO-L1102	\$20,000,000.00	\$20,000,000.00	\$0.00	\$0.00	\$20,000,000.00

Available Funds (US\$)

	Current IDB	Disb. Amount to Date	% Disbursed	Undisbursed Balance
CO-L1102	\$20,000,000.00	\$0.00	0.00%	\$20,000,000.00

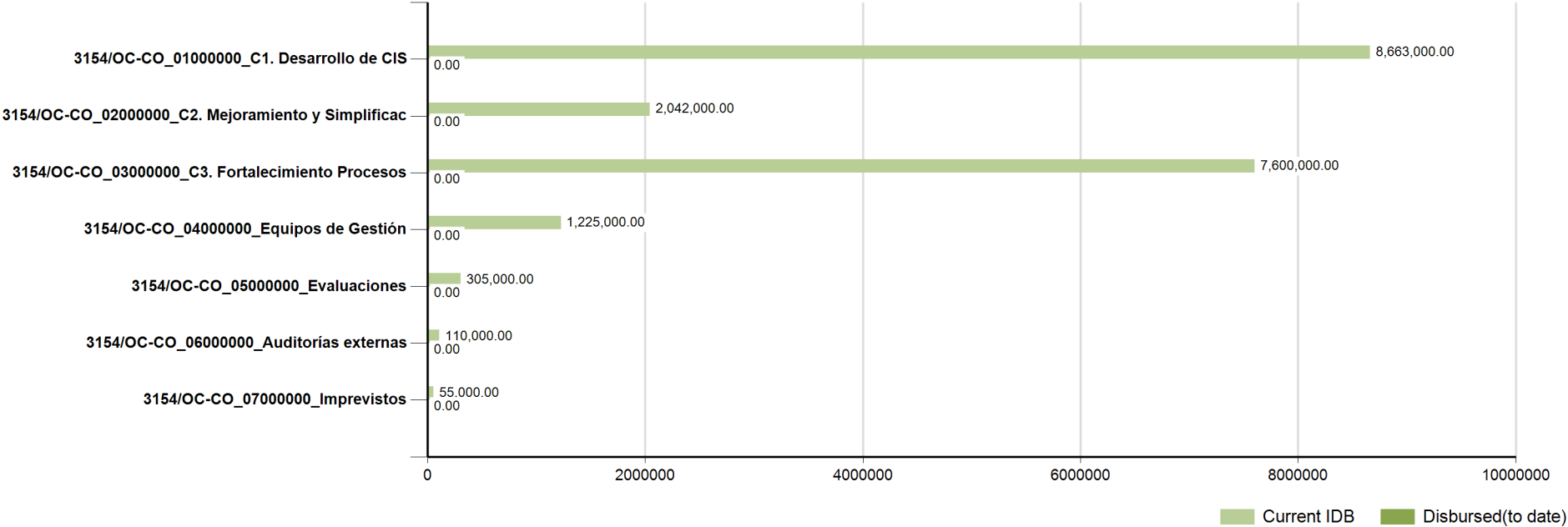
Environmental and Social Safeguards

Main Operation	
Impacts Category:	C
Safeguard Performance Rating:	
Safeguard Performance Rating - Rationale:	

Reformulation Information

Main Operation	
Was/Were the objective(s) of this operation reformulated?	NO
Date of approval:	

Expense Categories by Loan Contract (cumulative values)



## Results Matrix

Impacts
---------

No information related to this operation.

Outcomes
----------

Outcome:	0 C1. Servicios disponibles en centros de atención presencial (CIS) y oportunidad de su prestación mejorada								
Observation:	Línea base: La priorización de Municipios realizada por el DNP arroja municipios similares a Chaparral y San Andrés por lo que se tomarán como referencia los servicios ofrecidos hoy. En este sentido las nomenclaturas M1 y M2, se refieren a Municipios con poblaciones entre 40 y 60 mil habitantes, mientras que M3 y M4 representan Municipios con poblaciones entre 60 y 80 mil habitantes. Las diferencias de estas metas intermedias obedecen a los distintos momentos en que se podrán en marcha los CIS en cada uno de ellos.								
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations	2017	EOP	
0.0 Servicios del Gobierno Nacional en los Municipios en los que se implementó el Modelo CIS		Servicios ofrecidos	238.00	2013			P	304.00	370.00
	P(a)								
	A								
0.1 Ciudadanos que deben asistir al CIS más de dos veces para realizar un mismo trámite		% Ciudadanos atendidos	61.30	2010			P		45.00
	P(a)								
	A								
0.2 Ciudadanos satisfechos con el lenguaje claro y la forma de expresarse de los funcionarios que atendieron su solicitud o requerimiento en el CIS		% Ciudadanos atendidos	44.00	2012			P		80.00
	P(a)								
	A								
Outcome:	1 C2. Gestión de procesos internos simplificada								
Observation:	Entre los procesos transversales que serán reformados y simplificados con recursos del programa se incluyen la gestión del talento humano, manejo de archivos y correspondencia interinstitucional								
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations	2017	EOP	
1.0 Un proceso de gestión transversal reformado e implementado en entidades de la administración pública		Número de entidades	0.00	2013			P	5.00	15.00
	P(a)								
	A								
Outcome:	2 C3. Competitividad, eficiencia y accesibilidad del Sistema de Compra Pública incrementadas								

<b>Observation:</b>									
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations	2017		EOP
2.0 Índice de la percepción que los empresarios (oferentes del Estado) tienen con respecto a la calidad de los servicios de apoyo a la contratación pública que reciben de la ANCP		% Incremento a partir de un valor entre 1 y 5		2013			P		25.00
							P(a)		
							A		
2.1 Competencia, valor por dinero y controles en la contratación (Línea Base 2011: B, Meta 2019: B+)		D;D+;C;C+;B;B+;A		2011			P		
							P(a)		
							A		
2.2 Reducción porcentual relativa del precio de compra utilizado para la adquisición de gasolina en entidades del Gobierno Nacional que utilizan el convenio marco frente a un conjunto de entidades que no utilizan el convenio		%	0.00	2013			P	1.00	1.00
							P(a)		
							A		
2.3 Número de entidades que utilizan los servicios de la ANCP para acceder la adquisición de bienes a través de convenios marco		Número de entidades	0.00	2013			P		110.00
							P(a)		
							A		
2.4 Cobertura de los procesos de contratación en SECOP		%	30.00	2013			P	60.00	80.00
							P(a)		
							A		

Outputs: Annual Physical and Financial Progress

Componente 1. Desarrollo de Centros Integrados de Servicios (CIS) y Mejoramiento de los Mecanismos de comunicación pública con el ciudadano		Physical Progress		Financial Progress	
Outputs	Unit of Measure	EOP		EOP	
Centros Integrados de Servicios en operación.	CIS	P	4.00	P	7,963,000.00
		P(a)	4.00	P(a)	8,463,000.00
		A	0.00	A	0.00
Pruebas de metodología de caracterización de la demanda en entidades nacionales implementadas.	Pruebas	P	15.00	P	500,000.00
		P(a)	15.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Estrategia de implementación de laboratorios de simplicidad del lenguaje diseñada a nivel territorial.	Laboratorios	P	1.00	P	200,000.00
		P(a)	1.00	P(a)	200,000.00
		A	0.00	A	0.00
Componente 2. Mejoramiento de la Gestión Interna y Simplificación de Trámites		Physical Progress		Financial Progress	
Outputs	Unit of Measure	EOP		EOP	
Procesos y procedimientos racionalizados e implementados (racionalizados, intervenidos y sistematizados).	Procesos y procedimientos	P	5.00	P	1,372,000.00
		P(a)	5.00	P(a)	1,062,000.00
		A	0.00	A	0.00
Trámites racionalizados e implementados (racionalizados, intervenidos y sistematizados).	Trámites	P	5.00	P	70,000.00
		P(a)	5.00	P(a)	380,000.00
		A	0.00	A	0.00
Eventos de capacitación en el desarrollo de competencias en los servidores	Número de eventos	P	6.00	P	600,000.00
		P(a)	6.00	P(a)	600,000.00
		A	0.00	A	0.00
Componente 3. Fortalecimiento del Sistema de Compras y Contratación Pública		Physical Progress		Financial Progress	
Outputs	Unit of Measure	EOP		EOP	
Nuevos módulos del sistema de información de e-Procurement implementados y en operación	Módulos	P	4.00	P	4,957,000.00
		P(a)	4.00	P(a)	1,367,500.00
		A	0.00	A	0.00
Estudios de mercado, a nivel territorial, de bienes y servicios de características técnicas uniformes.	Estudios de mercado realizados	P	20.00	P	300,000.00
		P(a)	20.00	P(a)	1,673,000.00
		A	0.00	A	0.00
Estrategias de Gestión del Conocimiento y Gestión del Cambio en operación.	Estrategia	P	0.00	P	2,343,000.00
		P(a)	1.00	P(a)	4,559,500.00
		A	0.00	A	0.00
Otras Actividades/Productos		Physical Progress		Financial Progress	
Outputs	Unit of Measure	EOP		EOP	
Encuesta de Percepción de Calidad de Servicios	Encuesta	P	0.00	P	0.00
		P(a)	1.00	P(a)	0.00
		A	0.00	A	0.00
Evaluaciones Intermedia, Final y de Impacto	Evaluaciones	P	0.00	P	0.00
		P(a)	3.00	P(a)	145,000.00
		A	0.00	A	0.00
Auditorías Externas	Auditorías	P	0.00	P	0.00
		P(a)	5.00	P(a)	202,000.00
		A	0.00	A	0.00

Other Cost		Cost
Auditorías externas	P	\$110,000.00
	P(a)	\$0.00
	A	\$0.00
Encuesta de percepción de calidad de servicios	P	\$115,000.00
	P(a)	\$0.00
	A	\$0.00
Equipos de Gestion - ANCP	P	\$325,000.00
	P(a)	\$325,000.00
	A	\$0.00
Equipos de Gestion - DNP	P	\$380,000.00
	P(a)	\$341,000.00
	A	\$0.00
Equipos de Gestion / Administración y Gerencia	P	\$520,000.00
	P(a)	\$682,000.00
	A	\$0.00
Evaluaciones intermedia, final, impacto	P	\$190,000.00
	P(a)	\$0.00
	A	\$0.00
Imprevistos	P	\$55,000.00
	P(a)	\$0.00
	A	\$0.00
Total Cost		Total Cost
	P	\$20,000,000.00
	P(a)	\$15,293,300.00
	A	

#### Changes to the Matrix

Section	Name	Type of Change	Reasons	Entered in the System	Agreed with Executing Agency
Output	Estrategias de Gestión del Conocimiento y Gestión del Cambio en operación.	Modify Financial P(a) value	Modificación realizada con base en los ajustes en la planificación del proyecto.	4/1/2015	4/1/2015

Please note that the Overall Stage represents the stage of the operation at the time of this report's publication, which might not necessarily match the stage of the operation during the PMR Cycle to which the report pertains.