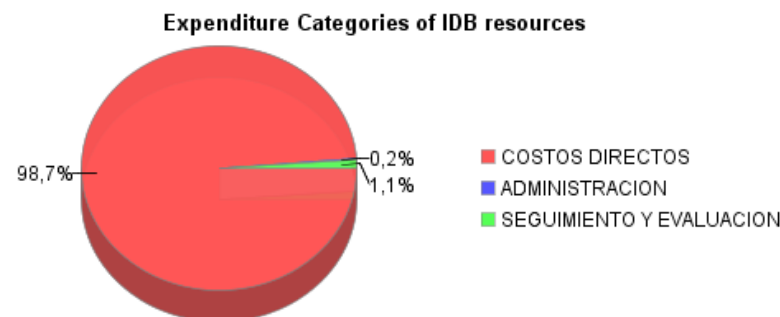
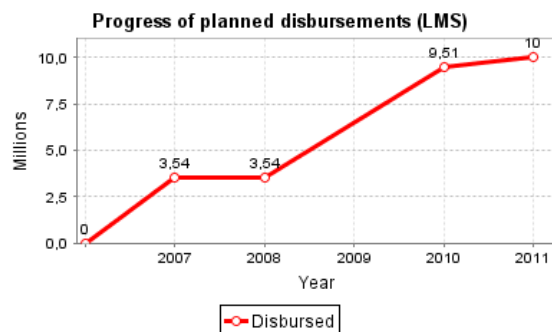
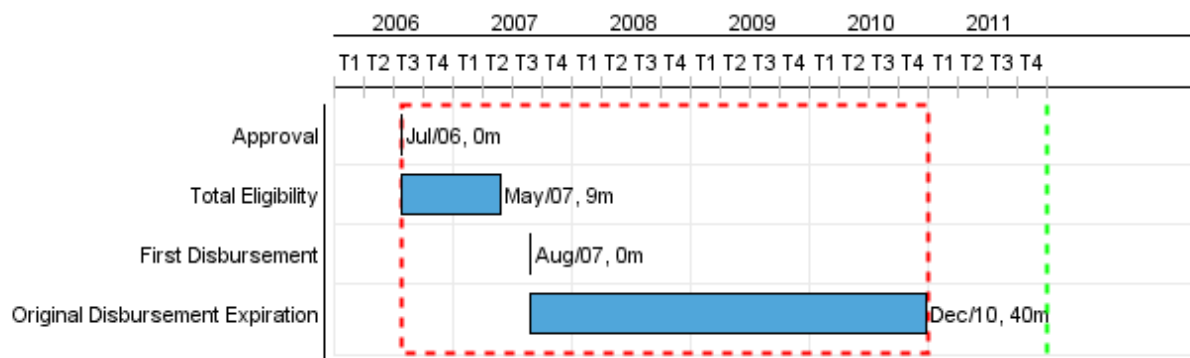


## Summary Report

| Basic Data             | Available Funds (US\$)  | Total Cost and Source                   |
|------------------------|---|---|
| Executing Agency (EA): | BOGOTA DISTRITO CAPITAL   |   |
| Sector:                | REFORM / MODERNIZATION OF THE STATE-DECENTRALIZATION & SUBNATIONAL GOVE |   |
| Loan Number(s):        | 1759/OC-CO  | Current Approved Amount: 10.000.000,00  |
| Stage:                 | Approved  | Disbursed Amount to Date: 10.000.000,00 |
| Operation Type:        | INV - Investment  | % Disbursed: 100,00                     |
| Related Operation(s):  |   | Balance:                                |
| Operation Subtype:     | ESP - Specific Investment Operation                                     | Co-Financing/Country:                   |
|                        |   | Original Estimate: 10.000.000,00        |
|                        |   | Amortization Period (months): 240       |

| Project Environmental and Social Impact Category         | Reformulation  | Validation   |
|--|--|--|
| Project Environmental and Social Impact Category: B13(R) | ( ) Was the objective(s) of this project reformulated? | Validated by Division Chief: Oct 17, 2011<br>Validated by Country Representative: Oct 24, 2011 |



## Accumulated Progress as of 2011



## Outcomes

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Outcome:</b>      | Calidad, variedad, cobertura y eficiencia del sistema distrital de prestación de servicios al ciudadano, mejorados.  |
| <b>Suppositions:</b> | Continuidad de las políticas municipales en lo referente al sistema vigente de prestación de servicios al ciudadano. |

| Indicator  | Unit of Measure                  | Baseline     | Baseline Year |   | 2007      | 2008         | 2009         | 2010         | End of project |
|--|----------------------------------|--------------|---------------|---|-----------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Tiempo promedio de espera en los centros de pagos CADE se reduce de 35 a 25 minutos.   | Minutos                          | 35,00        | 2006          | P | 35,00     | 25,00        | 25,00        | 25,00        | 25,00          |
|  |                                  |              |               | A | 18,21     | 20,00        | 21,00        | 17,00        |                |
| El tiempo promedio de espera en los SuperCADEs, para los trámites realizados en puntos de atención de la Secretaría de Hacienda, Registraduría y Catastro se reduce al menos un 25%. | Minutos                          | 80,00        | 2006          | P | 80,00     | 60,00        | 60,00        | 60,00        | 60,00          |
|  |                                  |              |               | A | 44,00     | 45,00        | 41,33        | 39,00        |                |
| El tiempo promedio en que incurren los usuarios para desplazarse a los SuperCADEs se reduce en un 30%  | Minutos                          | 40,00        | 2006          | P |           | 40,00        | 40,00        | 28,00        | 28,00          |
|  |                                  |              |               | A |           |              |              | 24,00        |                |
| El número de consultas al portal de Bogotá se incrementa en un 10% a la mitad del programa y en un 20% al final del mismo  | Número de consultas              | 9.000,00     | 2006          | P | 9.000,00  | 9.900,00     | 10.080,00    | 10.080,00    | 10.080,00      |
|  |                                  |              |               | A | 10.394,00 | 18.000,00    | 25.000,00    | 60.000,00    |                |
| El porcentaje de usuarios que alguna vez han realizado trámites vía internet, pasa de 17% a 22% en la mitad del programa, y 30% al final del mismo.                                  | % de usuarios                    | 17,00        | 2006          | P |           | 22,00        |              | 30,00        | 30,00          |
|  |                                  |              |               | A |           |              |              | 40,00        |                |
| El número de servicios disponibles en los SuperCADEs se incrementa en un 10%.  | Número de Servicios              | 160,00       | 2006          | P |           |              |              | 172,00       | 172,00         |
|  |                                  |              |               | A |           |              |              | 320,00       |                |
| El número de servicios prestados en la Red de SuperCADEs se incrementa, al menos, en un 70% al final del programa y al 100% en los dos años siguientes.                              | %                                | 2.700.000,00 | 2006          | P |           | 2.700.000,00 | 4.590.000,00 | 4.590.000,00 | 4.590.000,00   |
|  |                                  |              |               | A |           | 4.800.000,00 | 4.800.000,00 | 6.800.000,00 |                |
| Los costos de operación y funcionamiento de los 4 nuevos SuperCADEs no se desvían de los previstos (aprox. \$150 mil anuales-promedio).  | \$ anuales promedio / SuperCADEs | 150.000,00   | 2006          | P |           | 150.000,00   | 150.000,00   | 150.000,00   | 150.000,00     |
|  |                                  |              |               | A |           | 155.368,00   | 155.368,00   | 235.000,00   |                |

## Outputs: Annual Physical and Financial Progress 2011

| Description  | Unit of Measure | Physical |        |                   |           | Financial |        |                   |                      |
|--|-----------------|----------|--------|-------------------|-----------|-----------|--------|-------------------|----------------------|
|  |                 | Planned  | Actual | Accumulated units | EOP units | Planned   | Actual | Accumulated costs | EOP costs            |
| <b>Ampliación, dotación y readecuación de la infraestructura de servicios</b>                      |                 |          |        |                   |           |           |        |                   |                      |
| CADE's readecuados y construidos.  | Numero          |          |        |                   | 10,00     |           |        |                   | 1.405.838,35         |
| Super CADE's diseñados, construidos y equipados.   | Número          |          |        |                   | 4,00      |           |        |                   | 6.379.863,00         |
| <b>Acceso a los servicios mejorado y diversificado</b>   |                 |          |        |                   |           |           |        |                   |                      |
| Servicios de atención virtual y telefónicos mejorados en la ciudad de Bogotá.                      | Numero          |          |        |                   | 10,00     |           |        |                   | 1.431.050,00         |
| Asistencia técnica a Entidades para mejorar servicios en línea y manejo de contenidos, realizada.  | Número          |          |        |                   | 10,00     |           |        |                   | 359.700,00           |
| Campañas de divulgación y orientación realizadas   | Número          |          |        |                   | 3,00      |           |        |                   | 1.328.254,00         |
| Ferias de servicio al ciudadano realizadas   | Número          |          |        |                   | 48,00     |           |        |                   | 259.895,00           |
| Encuestas de opinión de percepción ciudadan de los servicios, realizadas                           | Número          |          |        |                   | 2,00      |           |        |                   | 123.620,00           |
| <b>Gestión de los servicios mejorada</b>   |                 |          |        |                   |           |           |        |                   |                      |
| Plan Maestro de las Sedes Administrativas elaborado.   | Plan            |          |        |                   | 1,00      |           |        |                   | 235.960,00           |
| Sistema de gestión de los servicios diseñado e implementado.                                       | Sistema         |          |        |                   | 1,00      |           |        |                   | 209.523,00           |
| Servidores públicos cualificados.  | Personas        |          |        |                   | 1.125,00  |           |        |                   | 202.120,00           |
| Asistencia Técnica a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, realizada.                   | Años            |          |        |                   | 3,00      |           |        |                   | 508.813,00           |
| Herramientas software, equipamiento, conectividad instalados y operando en los SuperCADEs y CADEs. | Número          |          |        |                   | 14,00     |           |        |                   | 1.955.668,00         |
| <b>Administración</b>  |                 |          |        |                   |           |           |        |                   |                      |
| <b>Seguimiento y Evaluación</b>  |                 |          |        |                   |           |           |        |                   |                      |
| <b>TOTAL</b>   |                 |          |        |                   |           |           |        |                   | <b>14.400.304,35</b> |