

PMR Operational Report

| | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|---|----------|
| Operation Number | CO-L1102 | Chief of Operations Validation Date | 03/14/18 |
| Year- PMR Cycle | Second period Jan-Dec 2017 | Division Chief Validation Date | 04/11/18 |
| Last Update | 03/14/18 | Country Representative Validation Date | 04/11/18 |
| PMR Validation Stage | Validated by Representative | | |

Basic Data

Operation Profile

| | | | |
|---------------------------|-------------------------------------|---|---|
| Operation Name | Citizen Service Efficiency Project | Loan Number | 3154/OC-CO, 3154/OC-CO-1, 3154/OC-CO-2 |
| Executing Agency | DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION | Sector/Subsector | RM-PUB - REFORM / MODERNIZATION OF THE STATE-REFORM AND PUBLIC SECTOR SUPPORT |
| Team Leader | ARISI, DIEGO | Overall Stage | Disbursing (From eligibility until all the Operations are closed) |
| Operation Type | Loan Operation | Country | COLOMBIA |
| Lending Instrument | Investment Loan | Convergence related Operation(s) | |
| Borrower | REPUBLICA DE COLOMBIA | | |

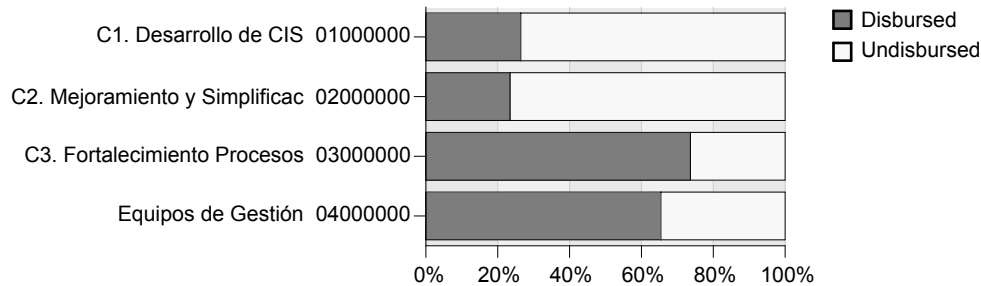
Environmental and Social Safeguards

| | | | |
|---|---|--|----|
| Impacts Category | C | Was/Were the objective(s) of this operation reformulated? | NO |
| Safeguard Performance Rating | | Date of approval | |
| Safeguard Performance Rating - Rationale | | | |

Financial Data

| Item | Total Cost and Source | | | | | Available Funds (US\$) | | | |
|-------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|------------------------|---------------------|------------------------|----------------------|---------------|---------------------|
| | Original IDB | Current IDB | Local Counterpart | Co-Financing / Country | Total Original Cost | Current IDB | Disb. Amount to Date | % Disb | Undisbursed Amount |
| CO-L1102 | 20,000,000 | 20,000,000 | 0 | 0 | 20,000,000 | 20,000,000 | 11,606,808.36 | 58.03% | 8,393,191.64 |
| Aggregated | 20,000,000 | 20,000,000 | 0 | 0 | 20,000,000 | 20,000,000 | 11,606,808.36 | 58.03% | 8,393,191.64 |

Expense Categories by Loan Contract (cumulative values)



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. Please also note that inactive indicators and outputs are not displayed; totals in the actual cost table may not match the sum of the cost of the outputs displayed, due to the cost of inactive outputs.

PMR Operational Report

RESULTS MATRIX

IMPACTS

Impact Nbr. 0: Calidad en la gestión y prestación de servicios mejorada

Observation:

| Indicator | | Unit of Measure | Baseline | Baseline Year | | EOP 2019 |
|------------|---|-----------------|---------------|---------------|------|----------|
| 0.0 | Mejora en la percepción de los ciudadanos en relación con la calidad de los servicios que ofrecen las entidades públicas en los municipios intervenidos | Valor de 1 a 5 | 3.00 | 2011 | P | |
| | | | | | P(a) | 3.80 |
| | | | | | A | |
| Details | | | | | | |
| Pro-Gender | | No | Pro-Ethnicity | | No | |

PMR Operational Report

RESULTS MATRIX

OUTCOMES

Outcome Nbr. 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.

| Indicator | | Unit of Measure | Baseline | Baseline Year | | 2017 | 2019 | EOP 2019 |
|-----------|--|---------------------|----------|---------------|------|--------|------|----------|
| 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 | | | |

Details

| | | | |
|------------|----|---------------|----|
| Pro-Gender | No | Pro-Ethnicity | No |
|------------|----|---------------|----|

| Indicator | | Unit of Measure | Baseline | Baseline Year | | 2017 | 2019 | EOP 2019 |
|-----------|---|------------------------|----------|---------------|------|------|------|----------|
| 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 | | | |

Details

| | | | |
|------------|----|---------------|----|
| Pro-Gender | No | Pro-Ethnicity | No |
|------------|----|---------------|----|

| Indicator | | Unit of Measure | Baseline | Baseline Year | | 2017 | 2019 | EOP 2019 |
|-----------|---|------------------------|----------|---------------|------|------|------|----------|
| 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 | | | |

Details

| | | | |
|------------|----|---------------|----|
| Pro-Gender | No | Pro-Ethnicity | No |
|------------|----|---------------|----|

Outcome Nbr. 2: C3. Competitividad, eficiencia y accesibilidad del Sistema de Compra Pública incrementadas

Observation:

| Indicator | | Unit of Measure | Baseline | Baseline Year | | 2017 | 2019 | EOP 2019 |
|-----------|--|---|----------|---------------|------|------|------|----------|
| 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 | | | |

Details

PMR Operational Report

RESULTS MATRIX

OUTCOMES

| Pro-Gender | | No | Pro-Ethnicity | | | No | | |
|------------|--|---------------------|---------------|---------------|------|-------|------|----------|
| Indicator | | Unit of Measure | Baseline | Baseline Year | | 2017 | 2019 | EOP 2019 |
| 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 | | | |
| Details | | | | | | | | |
| Pro-Gender | | No | Pro-Ethnicity | | | No | | |
| Indicator | | Unit of Measure | Baseline | Baseline Year | | 2017 | 2019 | EOP 2019 |
| 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 | | | |
| Details | | | | | | | | |
| Pro-Gender | | No | Pro-Ethnicity | | | No | | |
| Indicator | | Unit of Measure | Baseline | Baseline Year | | 2017 | 2019 | EOP 2019 |
| 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 | | | |
| Details | | | | | | | | |
| Pro-Gender | | No | Pro-Ethnicity | | | No | | |
| Indicator | | Unit of Measure | Baseline | Baseline Year | | 2017 | 2019 | EOP 2019 |
| 2.4 | Cobertura de los procesos de contratación en SECOP | % | 30.00 | 2013 | P | 60.00 | | 80.00 |
| | | | | | P(a) | | | |
| | | | | | A | | | |
| Details | | | | | | | | |
| Pro-Gender | | No | Pro-Ethnicity | | | No | | |

Outcome Nbr. 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

PMR Operational Report

RESULTS MATRIX

OUTCOMES

interinstitucional

| Indicator | | Unit of Measure | Baseline | Baseline Year | | 2017 | 2019 | EOP 2019 |
|------------|--|---------------------|---------------|---------------|------|------|------|----------|
| 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 | | | |
| Details | | | | | | | | |
| Pro-Gender | | No | Pro-Ethnicity | | No | | | |

RESULTS MATRIX

OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

Component Nbr. 1 Componente 1. Desarrollo de Centros Integrados de Servicios (CIS) y Mejoramiento de los Mecanismos de comunicación pública con el ciudadano

| | Output | Unit of Measure | | PHYSICAL PROGRESS | | FINANCIAL PROGRESS | |
|-----|--|-----------------|------|-------------------|----------|--------------------|--------------|
| | | | | 2017 | EOP 2019 | 2017 | EOP 2019 |
| 1.1 | Centros Integrados de Servicios en operación. | CIS | P | 2 | 4 | 3,981,000 | 7,963,000 |
| | | | P(a) | 1 | 4 | 1,079,602.04 | 7,963,000 |
| | | | A | 0 | 1 | 402,870.55 | 2,204,312.82 |
| 1.2 | Pruebas de metodología de caracterización de la demanda en entidades nacionales implementadas. | Pruebas | P | 7 | 15 | 230,000 | 500,000 |
| | | | P(a) | 7 | 10 | 0 | 396,261.5 |
| | | | A | 0 | 4 | 39,119.66 | 47,675.47 |
| 1.3 | Estrategia de implementación de laboratorios de simplicidad del lenguaje diseñada a nivel territorial. | Laboratorios | P | 0 | 1 | 0 | 200,000 |
| | | | P(a) | 0 | 1 | 98,233 | 303,738.5 |
| | | | A | 0 | 1 | 26,425.58 | 205,622.5 |

Component Nbr. 2 Componente 2. Mejoramiento de la Gestión Interna y Simplificación de Trámites

| | Output | Unit of Measure | | PHYSICAL PROGRESS | | FINANCIAL PROGRESS | |
|-----|---|---------------------------|------|-------------------|----------|--------------------|--------------|
| | | | | 2017 | EOP 2019 | 2017 | EOP 2019 |
| 2.1 | Procesos y procedimientos racionalizados e implementados (racionalizados, intervenidos y sistematizados). | Procesos y procedimientos | P | 2 | 5 | 548,800 | 1,372,000 |
| | | | P(a) | 2 | 3 | 98,993.29 | 653,281.23 |
| | | | A | 0 | 2 | 0 | 253,281.23 |
| 2.2 | Trámites racionalizados e implementados (racionalizados, intervenidos y sistematizados). | Trámites | P | 0 | 5 | 0 | 70,000 |
| | | | P(a) | 0 | 5 | 0 | 354,764.32 |
| | | | A | 0 | 5 | 0 | 338,364.32 |
| 2.3 | Eventos de capacitación en el desarrollo de competencias en los servidores | Número de eventos | P | 2 | 6 | 200,000 | 600,000 |
| | | | P(a) | 0 | 6 | 0 | 1,033,954.45 |
| | | | A | 0 | 6 | 0 | 58,237 |

Component Nbr. 3 Componente 3. Fortalecimiento del Sistema de Compras y Contratación Pública

| | Output | Unit of Measure | | PHYSICAL PROGRESS | | FINANCIAL PROGRESS | |
|-----|--|--------------------------------|------|-------------------|----------|--------------------|--------------|
| | | | | 2017 | EOP 2019 | 2017 | EOP 2019 |
| 3.1 | Nuevos módulos del sistema de información de e-Procurement implementados y en operación | Módulos | P | 2 | 4 | 2,478,500 | 4,957,000 |
| | | | P(a) | 1 | 4 | 1,195,419.73 | 3,567,517.14 |
| | | | A | 0 | 3 | 1,095,778.26 | 2,867,517.14 |
| 3.2 | Estudios de mercado, a nivel territorial, de bienes y servicios de características técnicas uniformes. | Estudios de mercado realizados | P | 5 | 20 | 75,000 | 300,000 |
| | | | P(a) | 8 | 29 | 538,390.76 | 2,050,041.52 |
| | | | A | 5 | 21 | 534,771.35 | 1,560,041.52 |
| 3.3 | Estrategias de Gestión del Conocimiento y Gestión del Cambio en operación. | Estrategia | P | | 0 | 0 | 2,343,000 |
| | | | P(a) | 0 | 1 | 385,737.86 | 1,982,441.34 |
| | | | A | 0 | 0 | 227,970.86 | 1,669,859.11 |

RESULTS MATRIX

OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

Component Nbr. 4 Otras Actividades/Productos

| | Output | Unit of Measure | | PHYSICAL PROGRESS | | FINANCIAL PROGRESS | |
|-----|--|-----------------|------|-------------------|----------|--------------------|------------|
| | | | | 2017 | EOP 2019 | 2017 | EOP 2019 |
| 4.1 | Encuesta de Percepción de Calidad de Servicios | Encuesta | P | | 0 | | 0 |
| | | | P(a) | 0 | 1 | 0 | 164,259.75 |
| | | | A | 0 | 1 | 1,069.11 | 164,259.75 |
| 4.2 | Evaluaciones Intermedia, Final y de Impacto | Evaluaciones | P | | 0 | | 0 |
| | | | P(a) | 1 | 3 | | 0 |
| | | | A | 0 | 0 | | 0 |
| 4.3 | Auditorias Externas | Auditorias | P | | 0 | | 0 |
| | | | P(a) | 0 | 0 | | 0 |
| | | | A | 0 | 0 | | 0 |

Other Cost

| | | | | | | |
|--|--|------|--|--|------------|------------|
| | Equipos de Gestion / Administración y Gerencia | P | | | 104,000 | 520,000 |
| | | P(a) | | | 148,630.07 | 520,000 |
| | | A | | | 151,785.33 | 415,307.54 |
| | Equipos de Gestion - DNP | P | | | 76,000 | 380,000 |
| | | P(a) | | | 110,691.09 | 380,000 |
| | | A | | | 90,682.83 | 230,842.53 |
| | Equipos de Gestion - ANCP | P | | | 65,000 | 325,000 |
| | | P(a) | | | 82,000 | 325,000 |
| | | A | | | 38,997.55 | 182,563.42 |
| | Encuesta de percepción de calidad de servicios | P | | | 0 | 115,000 |
| | | P(a) | | | | 0 |
| | | A | | | 0 | 0 |
| | Evaluaciones intermedia, final, impacto | P | | | 63,334 | 190,000 |
| | | P(a) | | | 28,745.08 | 190,000 |
| | | A | | | 0 | 0 |
| | Auditorias externas | P | | | 22,000 | 110,000 |
| | | P(a) | | | 24,110.91 | 110,000 |
| | | A | | | 24,635.64 | 54,920.75 |
| | Imprevistos | P | | | 0 | 55,000 |
| | | P(a) | | | | 5,740.25 |
| | | A | | | 0 | 0 |

Total Cost

| | | | | | | |
|--|------------|------|--|--|--------------|--------------|
| | Total Cost | P | | | 7,843,634 | 20,000,000 |
| | | P(a) | | | 3,790,553.83 | 20,000,000 |
| | | A | | | 2,634,106.72 | 10,252,805.1 |

CHANGES TO THE MATRIX

| Section | Name | Type of Change | Reasons | Entered in the System | Agreed with Executing Agency |
|---------|--|----------------|--|-----------------------|------------------------------|
| Output | Estudios de mercado, a nivel territorial, de bienes y servicios de características técnicas uniformes. | Modify Output | Ajuste cumplimiento meta teniendo en cuenta el espacio fiscal 2018 | 03/13/2018 | 03/13/2018 |
| Output | Centros Integrados de Servicios en operación. | Modify Output | Ajuste cumplimiento meta teniendo en cuenta el espacio fiscal 2018 | 03/13/2018 | 03/13/2018 |
| Output | Estrategias de Gestión del Conocimiento y Gestión del Cambio en operación. | Modify Output | Ajuste cumplimiento meta teniendo en cuenta el espacio fiscal 2018 | 03/13/2018 | 03/13/2018 |
| Output | Eventos de capacitación en el desarrollo de competencias en los servidores | Modify Output | Ajuste cumplimiento meta teniendo en cuenta el espacio fiscal 2018 | 03/13/2018 | 03/13/2018 |
| Output | Nuevos módulos del sistema de información de e-Procurement implementados y en operación | Modify Output | Ajuste cumplimiento meta teniendo en cuenta el espacio fiscal 2018 | 03/13/2018 | 03/13/2018 |
| Output | Trámites racionalizados e implementados (racionalizados, intervenidos y sistematizados). | Modify Output | Ajuste cumplimiento meta teniendo en cuenta el espacio fiscal 2018 | 03/13/2018 | 03/13/2018 |
| Output | Estrategia de implementación de laboratorios de simplicidad del lenguaje diseñada a nivel territorial. | Modify Output | Ajuste cumplimiento meta teniendo en cuenta el espacio fiscal 2018 | 03/13/2018 | 03/13/2018 |
| Output | Pruebas de metodología de caracterización de la demanda en entidades nacionales implementadas. | Modify Output | Ajuste cumplimiento meta teniendo en cuenta el espacio fiscal 2018 | 03/13/2018 | 03/13/2018 |