

# PMR Operational Report

<b>Operation Number</b>	CO-L1102	<b>Chief of Operations Validation Date</b>	10/21/19
<b>Year- PMR Cycle</b>	First period Jan-Jun 2019	<b>Division Chief Validation Date</b>	
<b>Last Update</b>	10/11/19	<b>Country Representative Validation Date</b>	
<b>PMR Validation Stage</b>	Validated by Chief of Operations		

## Basic Data

### Operation Profile

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

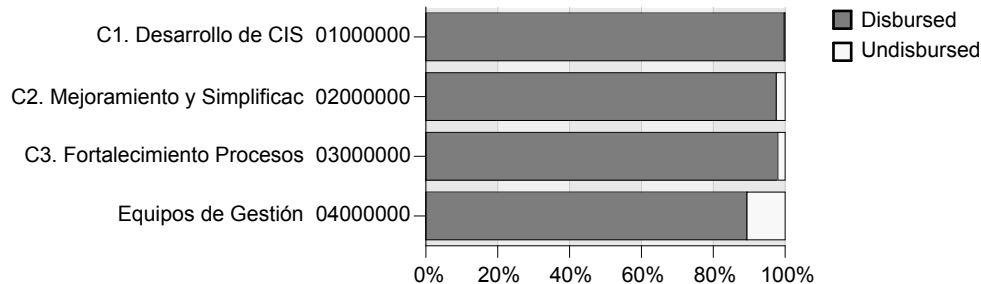
## Environmental and Social Safeguards

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

## 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	16,224,336.37	0	0	20,000,000	16,224,336.37	15,991,642.94	98.57%	232,693.43
<b>Aggregated</b>	<b>20,000,000</b>	<b>16,224,336.37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,000,000</b>	<b>16,224,336.37</b>	<b>15,991,642.94</b>	<b>98.57%</b>	<b>232,693.43</b>

## Expense Categories by Loan Contract (cumulative values)



Please 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		2019	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	3.80
					A	4.70	4.70

#### Details

**Means of verification:** Datos 2012: Encuesta realizada por el consorcio Infométrika – Sigma para el DNP – PNSC. Dato 2017: Encuesta de percepción contratada por el DNP – PNSC, de acuerdo a la formulación metodológica acordada.

**Observations:** El dato de línea de base corresponde a la encuesta realizada por el consorcio Infométrika Sigma en 7 ciudades y a un total de 11.754 personas mayores de 18 años. El programa tiene recursos presupuestados para la realización de una encuesta que mediría este indicador a finales de su ejecución, garantizando que se apliquen metodologías que permitan la comparación de los resultados. En el marco de la evaluación de impacto que se propone en el Plan de Monitoreo y Evaluación se realizará un análisis de diferencias en diferencias para identificar el impacto específico atribuible al proyecto y reducir la influencia de externalidades.

<b>Pro-Gender</b>	No	<b>Pro-Ethnicity</b>	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)	370.00	370.00
					A	370.00	370.00

#### Details

**Means of verification:** Número total de servicios del orden nacional que se ofrecen en el Municipio i Datos: DNP - PNSC.

**Observations:** 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 metas intermedias obedecen a los distintos momentos en que se pondrán en marcha los SI en cada uno de ellos.

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)	45.00	45.00
					A	13.10	13.10

#### Details

**Means of verification:** Línea Base: Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano realizada por IPSOS NAPOLEÓN Y FRANCO para el DNPPNSC (2010) Datos 2017: Centros Integrados de Servicios y DNP-PNSC.

**Observations:** El dato de línea de base corresponde a la encuesta realizada por el Ipsos Napoleón Franco, aplicada a 5,255 ciudadanos que realizaron algún tipo de gestión en entidades públicas nacionales en la ciudad de Bogotá. Para el 2017, se levantará la información a través de encuestas en sitio realizados en los SI.

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)	80.00	80.00
					A	80.00	80.00

#### Details

**Means of verification:** Línea Base: Encuesta realizada por la firma InfométriKa – Sigma (2012) Datos 2017: Centros de Servicios Integrados y DNP-PNSC.

**Observations:** El dato de línea de base corresponde a la encuesta realizada por el consorcio InfométriKa Sigma en 7 ciudades y a un total de 11.754 personas mayores de 18 años. Para el 2017, se levantará la información a través de encuestas en sitio realizados en los SI.

## PMR Operational Report

### RESULTS MATRIX

#### OUTCOMES

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 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	0.00	2013	P	5.00		15.00
				P(a)		15.00	15.00
				A		22.00	22.00

#### Details

**Means of verification:** Datos 2014 y 2017: Sistema único de información de trámites - DAFP.

**Observations:** 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.

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		2013	P			25.00
				P(a)		25.00	25.00
				A		25.00	25.00

#### Details

**Means of verification:** Dato: Encuesta de percepción por contratar por el DNP – PNSC, y la ANCP de acuerdo a la formulación metodológica acordada.

**Observations:** Para el periodo 2013 – 2017, se continuará con la aplicación de encuestas de satisfacción que recopilarán información sobre este indicador y otros de interés. El DNP-PNSC ha incorporado en su presupuesto de la vigencia 2013 hasta COP\$500 millones para la realización de este estudio técnico. El programa tiene recursos presupuestados para la realización de una encuesta que mediría este indicador a finales de su ejecución, garantizando que se apliquen metodologías que permitan la comparación de los resultados. La línea de base será un número entre el 1 y el 5, y la meta será un incremento de 25% sobre el dato que esta encuesta arroje para el año base en las entidades que acceden a los servicios de la ANCP –inicialmente entidades del orden nacional (2013).

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			

## PMR Operational Report

### RESULTS MATRIX

#### OUTCOMES

Details								
Means of verification: Índice PI-19 PEFA – Banco Mundial y Banco Interamericano.								
Observations: Metodología detallada está descrita en el vínculo a continuación <a href="http://www.pefa.org/pfm_performance_frameworkmn.php">http://www.pefa.org/pfm_performance_frameworkmn.php</a> .								
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)		1.00	1.00
					A		1.00	1.00
Details								
Means of verification: Agencia Nacional de Contratación Pública								
Observations: De acuerdo a lo establecido en el plan de monitoreo y evaluación se definiría un grupo de tratamiento y un grupo de control con las siguientes categorías: Tratamiento: Entidades que utilizan los servicios de la ANC para la adquisición de bienes a través de convenios marco Control: Entidades que cumplan con las siguientes condiciones: i) Nacionales, descentralizadas o de nivel departamental con regimen de contratación público ii) Consumo mensual promedio de gasolina equivalente o superior al 90% a la mediana del consumo mensual promedio del grupo de tratamiento Por último, se podrá tener como punto adicional de referencia el precio máximo de venta al público publicado en SICOM del MME.								
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)		110.00	110.00
					A		110.00	110.00
Details								
Means of verification: Agencia Nacional de Contratación Pública								
Observations: Este indicador es un proxy a la reducción de costos administrativos derivados de la mejora en los sistemas de contratación pública. Dado que no hay conocimiento de los costos detallados de las unidades de contratación de las distintas entidades del Gobierno Nacional, se puede estimar el ahorro que se le genera al estado como el costo de prestar un servicio para ANCP por el número de veces que lo presta. Ej. El ahorro generado por la adquisición de un bien como el SOAT sería el equivalente al costo asociado a las actividades que realizó ANCP por la cantidad de entidades que utilizaron el convenio marco establecido. El supuesto es que de no existir ANCP las múltiples unidades de contratación deberían realizar dicha tarea. Entre los posibles servicios que ofrece la ANCP está la adquisición de bienes homogéneos, el apoyo en adquisiciones únicas y la certificación de oferentes. La ecuación a continuación describe. A= Cs x Us Donde: A: Ahorro administrativo s: Servicio provisto por ANCP Cs:								
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)		80.00	80.00

## PMR Operational Report

### RESULTS MATRIX

#### OUTCOMES

2.4	Cobertura de los procesos de contratación en SECOP	%	30.00	2013	A		80.00	80.00
Details								
<b>Means of verification:</b> Monto de contratos publicados por entidades del Gobierno Nacional en SECOP / Monto de adquisiciones realizadas por entidades del Gobierno Nacional. Fuente: ANCP y MHCP.								
<b>Pro-Gender</b>		No			<b>Pro-Ethnicity</b>		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	
				2019	EOP 2019	2019	EOP 2019
1.1	Centros Integrados de Servicios en operación.	CIS	P	1	4	1,991,000	7,963,000
			P(a)	1	4	3,381,012.72	7,781,343.2
			A	1	4	213,165.06	4,613,495.54
1.2	Pruebas de metodología de caracterización de la demanda en entidades nacionales implementadas.	Pruebas	P	0	15	0	500,000
			P(a)	0	15	300,000	471,499.18
			A	0	15	0	171,499.18
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	100,000	410,157.62
			A	0	1	0	310,157.62

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

	Output	Unit of Measure		PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
				2019	EOP 2019	2019	EOP 2019
2.1	Procesos y procedimientos racionalizados e implementados (racionalizados, intervenidos y sistematizados).	Procesos y procedimientos	P	1	5	274,400	1,372,000
			P(a)	3	5	155,176.81	331,692.76
			A	3	5	90,857.74	267,373.69
2.2	Trámites racionalizados e implementados (racionalizados, intervenidos y sistematizados).	Trámites	P	0	5	0	70,000
			P(a)	0	5	0	252,070.32
			A	0	5	0	252,070.32
2.3	Eventos de capacitación en el desarrollo de competencias en los servidores	Número de eventos	P	0	6	0	600,000
			P(a)	0	6	0	58,236.92
			A	0	6	0	58,236.92

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

	Output	Unit of Measure		PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
				2019	EOP 2019	2019	EOP 2019
3.1	Nuevos módulos del sistema de información de e-Procurement implementados y en operación	Módulos	P	0	4	0	4,957,000
			P(a)	0	4	1,155,172.3	5,312,609.82
			A	0	4	292,172.97	4,449,610.49
3.2	Estudios de mercado, a nivel territorial, de bienes y servicios de características técnicas uniformes.	Estudios de mercado realizados	P	0	20	0	300,000
			P(a)	0	27	0	1,919,683.8
			A	0	27	103,560.2	2,023,244
3.3	Estrategias de Gestión del Conocimiento y Gestión del Cambio en operación.	Estrategia	P		0	0	2,343,000
			P(a)	0	1	0	1,767,706.38
			A	0	1	577,394.32	2,345,100.7

## RESULTS MATRIX

### OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

#### Component Nbr. 4 Otras Actividades/Productos

	Output	Unit of Measure		PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
				2019	EOP 2019	2019	EOP 2019
4.1	Encuesta de Percepción de Calidad de Servicios	Encuesta	P		0		0
			P(a)	0	1	0	164,259.45
			A	0	1	0	164,259.45
4.2	Evaluaciones Intermedia, Final y de Impacto	Evaluaciones	P		0		0
			P(a)	2	3		0
			A	1	2		0
4.3	Auditorias Externas	Auditorias	P		0		0
			P(a)	1	1		0
			A	1	1		0

#### Other Cost

	Equipos de Gestion / Administración y Gerencia	P			104,000	520,000
		P(a)			0	533,972.38
		A			55,079.31	589,051.69
	Equipos de Gestion - DNP	P			76,000	380,000
		P(a)			134,641.43	366,027.62
		A			11,192.57	242,578.76
	Equipos de Gestion - ANCP	P			65,000	325,000
		P(a)			78,749.23	325,000
		A			20,773.91	267,024.68
	Encuesta de percepción de calidad de servicios	P			0	115,000
		P(a)			0	0
		A			0	0
	Evaluaciones intermedia, final, impacto	P			126,666	190,000
		P(a)			100,089.29	140,740.55
		A			36,493.12	77,144.38
	Auditorias externas	P			22,000	110,000
		P(a)			29,084.84	110,000
		A			23,650.46	104,565.62
	Imprevistos	P			55,000	55,000
		P(a)			55,000	55,000
		A			0	0

#### Total Cost

	Total Cost	P			2,714,066	20,000,000
		P(a)			5,488,926.62	20,000,000
		A			1,424,339.66	15,935,413.04



## CHANGES TO THE MATRIX

No information available for this section

# PMR Operational Report

## IMPLEMENTATION STATUS AND LEARNING

### Lesson Learned - Categories

Others - Dimensions Related to Public Processes/ Actors