

PMR Public Report

Operation Number	CO-L1236	Chief of Operations Validation Date	10/24/21
Year- PMR Cycle	First period Jan-Jun 2021	Division Chief Validation Date	
Last Update	10/01/21	Country Representative Validation Date	
PMR Validation Stage	Validated by Chief of Operations		

Basic Data

Operation Profile

Operation Name	Support for Strengthening the Institutional Capacity of the Ombudsman's Office	Loan Number	4550/OC-CO
Executing Agency	DEFENSORIA DEL PUEBLO	Sector/Subsector	REFORM / MODERNIZATION OF THE STATE-MODERNIZATION & ADMINIST OF JUSTICE
Team Leader	DE SIMONE, FRANCESCO	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		

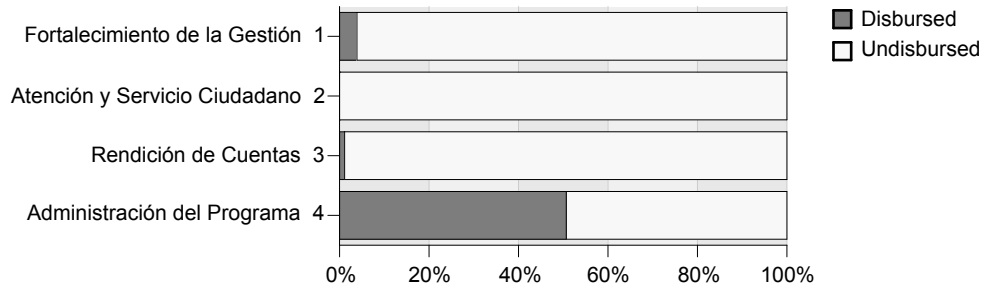
Environmental and Social Safeguards

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-L1236	18,000,000	18,000,000	0	0	18,000,000	18,000,000	2,112,653.73	11.74%	15,887,346.27
Aggregated	18,000,000	18,000,000	0	0	18,000,000	18,000,000	2,112,653.73	11.74%	15,887,346.27

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 Public Report

RESULTS MATRIX

General Development Objectives

General Development Objectives Nbr. 1: Mayor efectividad de la gestión institucional

Observation:

	Indicator	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Expected Year of Achievement		Target
1.0	Alertas y/o recomendaciones emitidas por la DPC, adoptadas por agentes públicos y privados.	Porcentaje	15.00	2015	2023	P	30.00
						A	

Details

Means of verification: Fuente: Oficina de planeación DPC con información de direcciones nacionales y delegadas. Informes defensoriales, alertas del Sistema de Alertas Tempranas y requerimiento a ciudadanos Responsable de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección) - Unidad Ejecutora (UEP) DPC (reporte)

Observations: La evaluación del porcentaje de alertas y/o recomendaciones implementadas se realiza en el transcurso de los dos años a partir del momento en que fueron realizadas. Línea de base: Calculado sobre muestra del promedio de cumplimiento de alertas y/o recomendaciones del sector salud (20%), grupos étnicos (10%) y Víctimas y Restitución de Tierras (15%). El porcentaje de cumplimiento es anual, con referencia al período 2015-2017. Formula: # recomendaciones formuladas en k-2 (2015-2017) adoptadas hasta k (2022) / # recomendaciones adoptadas en k-2. Se asume que sin el programa, el promedio de cumplimiento de alertas y recomendaciones seguiría la evolución del período 2015-2017. Los tres componentes contribuirán a los efectos esperados.

Pro-Gender	No	Pro-Ethnicity	No
The General Development objective indicator target is expected to be observed by the operation's "Fully Justified" date in Convergence (CO)			
	No		

PMR Public Report

RESULTS MATRIX

Specific Development Objectives

Specific Development Objectives Nbr. 1: Mayor eficiencia y eficacia de la gestión institucional de la DPC

Observation:

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2019	2020	2021	2022	2023	EOP 2023
1.0	Cambio en la eficiencia en la gestión	Dólares	1,388,441.00	2017	P	0.00	1,249,597.00	1,110,753.00	971,909.00	833,065.00	833,065.00
					A		0.00	0.00			

Details

Means of verification: Estadísticas sobre gestión de requerimientos ciudadanos Fuente: Oficina de Planeación DPC con información de direcciones nacionales y delegadas. Responsable de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección y consolidación) - UEP DPC (reporte)

Observations: Se refiere a las mejoras en eficiencia en la gestión de requerimientos ciudadanos gracias a la disminución de costos de requerimientos atendidos. La línea de base es el costo acumulado de la gestión de requerimientos ciudadanos en 2017. Se busca una reducción del 40%. (USD 555.376) al final de la operación. Para alcanzar esta meta se espera una reducción anual de costos del 10% anual partir del año 1. Ver PME tabla número 6.

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

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2019	2020	2021	2022	2023	EOP 2023
1.2	Cambio en la eficiencia en la emisión de alertas y/o recomendaciones	Días	30.00	2015	P	0.00	30.00	20.00	10.00	10.00	10.00
					A		0.00	0.00			

Details

Means of verification: Estadísticas sobre tiempos de emisión de alertas y recomendaciones Fuente: Oficina de Planeación DPC con información de direcciones nacionales y delegadas. Responsable de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección y consolidación) - UEP DPC (reporte).

Observations: Se busca una disminución del promedio de días de emisión de alertas y/o recomendaciones. El tiempo estimado por la DPC para ello es de 10 días. Se calculará tomando en cuenta el número de alertas y/o informes de coyuntura emitidos (promedio) / el tiempo estimado por la DPC para la emisión de alertas y/o recomendaciones. Ver PME tabla número 6.

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

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2019	2020	2021	2022	2023	EOP 2023
1.3	Aumento en el cumplimiento de lineamientos de MINTIC	Porcentaje	10.00	2018	P	0.00	0.00	50.00	0.00	70.00	70.00
					A		0.00	0.00			

Details

Means of verification: Medición de cumplimiento Fuente: Oficina de sistemas DPC Responsable de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección) - UEP DPC (reporte).

Observations: La DPC solo cumple el 10% de los lineamientos obligatorios (120) para entidades públicas en materia de TICs del MINTIC en áreas críticas para la gestión de información. Se espera al final del proyecto un cumplimiento mayor al 50%. Ver PME tabla número 6.

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

Specific Development Objectives Nbr. 2: Mejorar la calidad y eficiencia en la atención y prestación de servicios al ciudadano

Observation:

PMR Public Report

RESULTS MATRIX

Specific Development Objectives

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2019	2020	2021	2022	2023	EOP 2023
2.0	Cambio en el porcentaje de requerimientos ciudadanos resueltos favorablemente	Porcentaje	30.90	2017	P	0.00	0.00	40.00	50.00	0.00	50.00
					A		0.00	0.00			

Details

Means of verification: Estadísticas sobre gestión de requerimientos ciudadanos Fuente: Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas DPC con información de direcciones nacionales y delegadas. Responsable de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección) - UEP DPC (reporte).

Observations: Se calculará tomando en cuenta el número de requerimientos ciudadanos (quejas, solicitudes y asesorías) con cierre favorable / el número de requerimientos ciudadanos totales. La línea de base es el porcentaje promedio de requerimientos ciudadanos resueltos favorablemente por dependencia para 2017. Se espera al final de la operación un aumento en la resolución favorable de requerimientos ciudadanos de un 50%. Ver PME tabla número 6.

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

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2019	2020	2021	2022	2023	EOP 2023
2.2	Cambio en el porcentaje de requerimientos ciudadanos sobre temas de género resueltos favorablemente	Porcentaje	6.00	2017	P	0.00	0.00	20.00	30.00	40.00	40.00
					A		0.00	0.00			

Details

Means of verification: Estadísticas sobre gestión de requerimientos ciudadanos Fuente: Sistema de información y visión web (módulo ATQ) Responsable de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección) - UEP DPC (reporte).

Observations: Se calculará tomando en cuenta el número de requerimientos ciudadanos en temas de género (quejas, solicitudes y asesorías) resueltas satisfactorias entre / el número de requerimientos ciudadanos totales. La línea de base es el porcentaje promedio de requerimientos ciudadanos con cierre favorable por dependencia para 2017. Datos DPC. En 2016 y 2017, se registraron 1945 peticiones de género, con cierre favorable del 6%. Se espera al final de la operación un aumento en la resolución favorable de estos requerimientos de un 40%. Ver PME tabla número 6.

Pro-Gender	Yes	Pro-Ethnicity	No
------------	-----	---------------	----

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2019	2020	2021	2022	2023	EOP 2023
2.3	Cambio en el tiempo promedio de respuesta a requerimientos ciudadanos	Días	62.00	2017	P	0.00	0.00	40.00	30.00	15.00	15.00
					A		0.00	0.00			

Details

Means of verification: Estadísticas sobre gestión de requerimientos ciudadanos Fuente: Oficina de Planeación DPC con información de direcciones nacionales y delegadas. Responsable de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección) - UEP DPC (reporte).

Observations: Los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad interna de la DPC son de máximo 15 días. El indicador se calculará tomando en cuenta el número de requerimientos ciudadanos (quejas, solicitudes y asesorías) resueltos dentro los plazos establecidos por la normatividad interna / número de requerimientos ciudadanos totales. Ver PME tabla número 6.

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

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2019	2020	2021	2022	2023	EOP 2023
2.4	Aumento en la cobertura de servicios de la DPC a	Porcentaje	7.40	2017	P	0.00	0.00	9.00	11.00	14.00	14.00

PMR Public Report

RESULTS MATRIX

Specific Development Objectives

2.4	poblaciones vulnerables	Porcentaje	7.40	2017	A		0.00	0.00			
Details											
Means of verification: Fuente: Oficina de planeación DPC con información de direcciones nacionales y delegadas. Responsable de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección y consolidación) - Unidad Ejecutora (UEP) DPC (reporte).											
Observations: Se tomó una muestra en cinco Defensorías Regionales (Caldas, Quindío Risaralda, Santander y Norte de Santander). El total de la población de estos Departamentos es de 5.947.077 (2017) y la población vulnerable de acuerdo con datos del DANE es de 1.303.125 personas. El número de personas atendidas fue de 288.766 en total el periodo 2015-2017, o 96.255 en promedio cada año. Esto significa que el 7,38% de la población vulnerable ha sido atendido cada uno de esos años (en promedio).											
Pro-Gender		No			Pro-Ethnicity		No				

Specific Development Objectives Nbr. 3: Mejorar la rendición de cuentas y la participación ciudadana

Observation:

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2019	2020	2021	2022	2023	EOP 2023
3.0	Cambio en el nivel de participación ciudadana	Número	4,675,735.00	2017	P	0.00	0.00	0.00	5,143,309.00	5,610,882.00	5,610,882.00
					A		0.00	0.00			
Details											
Means of verification: Fuente: Oficina de Sistemas de Información DPC - UEP Responsabl e de recolección y reporte de datos: Oficina de Sistemas (recolección) - UEP DPC (reporte).											
Observations: El indicador se calculará tomando en cuenta el número de participaciones de ciudadanos en canales de atención de la DPC / canales de acceso discriminados en cuatro tipologías: telefónica, correspondenci a, correo electrónico y página web La línea de base corresponde a la suma de la participación ciudadana a través de los cuatro canales en 2017. Se espera al final de la operación un aumento en el nivel de participación ciudadana de un 20% sobre la línea de base (2017). Ver PME tabla número 6.											
Pro-Gender		No			Pro-Ethnicity		No				

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2019	2020	2021	2022	2023	EOP 2023
3.2	Confianza de la ciudadanía en la DPC	Porcentaje	32.90	2017	P	32.90	32.90	35.00	40.00	43.00	43.00
					A		0.00	0.00			
Details											
Means of verification: Fuente: Estadísticas DANE. Encuesta de Cultura Política. Anual. Responsabl e de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección) - UEP DPC (reporte).											
Observations: Según la Encuesta de Cultura Política (ECP) del DANE, los niveles de Confianza Institucional de la DPC cayeron del 40,3% (2015) al 32,9% (2017). Se busca mejorar la confianza institucional de la DPC de un 32,7% a un 43%. Ver PME tabla número 6.											
Pro-Gender		No			Pro-Ethnicity		No				

RESULTS MATRIX

OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

Component Nbr. 1 Fortalecimiento de la Gestión y Planeación Estratégica

	Output	Unit of Measure		PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
				2021	EOP 2023	2021	EOP 2023
1.1	Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR) diseñado e implementado	Modelo	P	1	1	78,719	678,439
			P(a)	1	1	594,400	687,876.21
			A	0	0	258,910.41	352,386.62
1.2	Línea de generación de resultados y mecanismo de medición de impacto en materia de género en el marco del MGDR diseñada e implementada	Línea MGDR género	P	0	1	0	100,000
			P(a)	1	1	45,417	45,417
			A	0	0	36,334	36,334
1.3	Metodología para la gestión de recomendaciones diseñada e implementada	Metodología	P	0	1	0	200,000
			P(a)	1	1	191,667	191,667
			A	0	0	37,007.04	37,007.04
1.4	Herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento a alertas y recomendaciones diseñada e implementada	Sistema	P	0	1	0	163,000
			P(a)	0	1	48,798.44	135,358.44
			A	0	0	0	0
1.5	Modelo de Arquitectura Empresarial, arquitectura de Software y de gobierno de TIC y datos conforme a los lineamientos de MINTIC diseñado e implementado	Modelo	P	1	1	301,484	621,016
			P(a)	0	1	191,070	528,602.37
			A	0	0	0	3,972.37
1.6	Modelo de Inteligencia de Negocio y Analítica diseñado e implementado	Modelo	P	1	1	181,484	333,016
			P(a)	0	1	28,498.78	346,193.29
			A	0	0	2,440.79	42,778.3
1.7	Sistema integrado para la gestión defensorial incluyendo un tablero de control de soporte al MGDR y un instrumento de reportes internos y externos diseñada e implementada	Sistema	P	0	1	173,499	966,275
			P(a)	0	1	325,727.16	939,257.06
			A	0	0	11,235.87	81,658.77
1.8	Plataforma de visualización y georreferenciación sobre la gestión defensorial (Mapa Defensorial) diseñada e implementada	Sistema	P	1	1	653,896	783,964
			P(a)	0	1	32,212	575,745.29
			A	0	0	10,636.24	54,169.53
1.9	Servicios de infraestructura y software adquiridos	Equipos, Licencias y Servicios	P	1	5	721,218	1,782,933
			P(a)	1	5	433,569	3,908,308.8
			A	0	0	0	88,609.43
1.10	Funcionarios capacitados en talleres de gestión por resultados para implementar el MGDR	Funcionarios	P	200	350	191,150	523,608
			P(a)	320	350	258,261	423,937.1
			A	0	0	95,196.77	121,157.87
1.11	Funcionarios capacitados en talleres de gestión del cambio para asimilación de TICs	Funcionarios	P	230	350	125,000	300,000
			P(a)	350	350	303,772	583,509.44
			A	0	0	110,814.09	192,804.53
1.12	Piloto de interoperabilidad para fortalecer la prestación de servicios y acciones coordinadas con la Procuraduría General de la Nación (PGN) y las personerías diseñado e implementado	Sistema	P	0	1	1,241,169	2,047,749
			P(a)	0	1	46,850	134,128
			A	0	0	0	0

RESULTS MATRIX

OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

Component Nbr. 2 Atención y servicio al ciudadano

	Output	Unit of Measure		PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
				2021	EOP 2023	2021	EOP 2023
2.1	Diagnóstico de procesos de gestión de requerimientos ciudadanos identificando brechas que afectan su óptimo desempeño realizado. (Comprende análisis en materia de género y poblaciones vulnerables)	Diagnóstico	P	1	1	165,000	200,000
			P(a)	1	1	50,000	50,000
			A	0	0	0	0
2.2	Modelo de atención de requerimientos ciudadanos diseñado e implementado	Modelo	P	0	1	115,000	232,654
			P(a)	0	1	200,000	260,000
			A	0	0	0	0
2.3	Piloto con aplicación en cinco territorios priorizados por DPC para mejorar la prestación de servicios y la atención al ciudadano diseñado, implementado y evaluado	Piloto para aplicación en cinco territorios	P	0	1	1,100,000	2,400,000
			P(a)	0	1	988,145	2,445,258
			A	0	0	5,816.18	5,816.18
2.4	Estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial diseñada, implementada y evaluada (con base en experiencia piloto)	Estrategia	P	0	1	0	877,346
			P(a)	0	1	27,181	1,235,237.14
			A	0	0	0	0
2.5	Sistema de relacionamiento con ciudadanos diseñado e implementado (CRM sector público para atender requerimientos ciudadanos especialmente de poblaciones vulnerables)	Sistema	P	0	1	101,250	202,500
			P(a)	0	1	53,877.1	130,753.15
			A	0	0	0	0
2.6	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada	Sistema	P	0	1	368,750	687,500
			P(a)	0	1	215,210.98	478,751.71
			A	0	0	32,559.15	66,306.74

RESULTS MATRIX

OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

Component Nbr. 3 Rendición de cuentas y participación ciudadana

	Output	Unit of Measure		PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
				2021	EOP 2023	2021	EOP 2023
3.1	Diagnóstico del estado actual de los mecanismos de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas existentes	Diagnóstico	P	0	1	0	500,000
			P(a)	0	1	0	64,111.13
			A	0	1	0	64,111.13
3.2	Línea de trabajo para la rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas existentes en materia de género y poblaciones vulnerables diseñada e implementada	Metodología	P	0	1	0	67,500
			P(a)	0	1	17,229	42,229
			A	0	0	0	0
3.3	Línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas de la gestión defensorial construida	Línea Base	P	0	1	29,803	169,704
			P(a)	0	1	123,307	202,285.51
			A	0	0	0	25,376.51
3.4	Estrategia de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas diseñada e implementada	Estrategia	P	0	1	577,366	1,078,008
			P(a)	0	1	59,732.09	1,424,296.49
			A	0	0	0	0
3.5	Portal web de la DPC rediseñado y en línea	Sistema	P	1	1	46,800	156,000
			P(a)	0	1	108,298	156,000
			A	0	0	0	0
3.6	Diagnóstico del estado actual de los procesos y mecanismos de promoción, divulgación y comunicaciones existentes realizado	Diagnóstico	P	1	1	75,000	150,000
			P(a)	1	1	60,000	60,000
			A	0	0	0	0
3.7	Encuestas de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía diseñadas y aplicadas	Encuesta	P	0	2	140,000	805,000
			P(a)	1	2	51,687	161,687
			A	0	0	0	0
3.8	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones diseñado e implementado	Modelo	P	0	1	357,286	1,073,788
			P(a)	0	1	355,763	1,889,390.87
			A	0	0	15,036.15	69,657.02

Other Cost

Administración	P			12,360	688,613
	P(a)			276,630.96	822,515.41
	A			79,525.71	611,704.7
Auditorías	P			36,667	106,667
	P(a)			26,444.46	77,484.59
	A			0	35,173.46
Evaluaciones	P			104,720	104,720
	P(a)			0	0
	A			0	0

Total Cost

Total Cost	P			6,897,621	18,000,000
	P(a)			5,113,747.97	18,000,000
	A			695,512.4	1,889,024.2

CHANGES TO THE MATRIX

No information available for this section

RISKS AND PLANNED RESPONSES

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
1	Active		Institutional Environment
	Response actions		
	1.1	Management Strategy	Status
		MITIGATE	ACTIVE

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
2	Inactive		Political Environment
	Response actions		
	2.0	Management Strategy	Status
		-	

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
3	Active		Institutional Environment
	Response actions		
	3.0	Management Strategy	Status
		-	

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
4	Inactive		Governance Framework
	Response actions		
	4.0	Management Strategy	Status
		-	

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
5	Active		Economic and Financial Environment
	Response actions		
	5.0	Management Strategy	Status
		-	

RISKS AND PLANNED RESPONSES

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
6	Active		Internal Processes
	Response actions		
	6.0	Management Strategy	Status
		-	
Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
7	Active		Internal Processes
	Response actions		
	7.0	Management Strategy	Status
		-	
Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
8	Inactive		Legal Environment
	Response actions		
	8.0	Management Strategy	Status
		-	

PMR Public Report

IMPLEMENTATION STATUS AND LEARNING

Lesson Learned - Categories

Project Management Capacity