

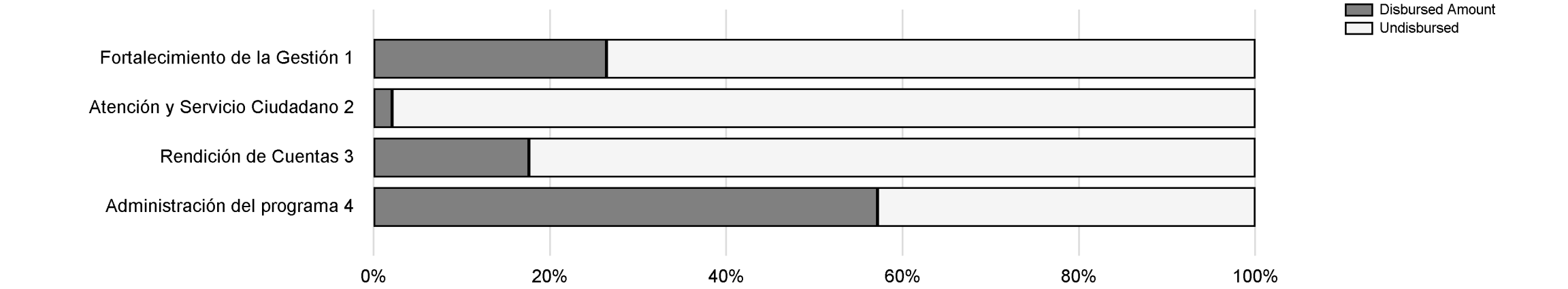
# PMR Public Report

Operation Number	CO-L1236	Chief of Operations Validation Date	10/14/22
Year- PMR Cycle	First period Jan-Jun 2022	Division Chief Validation Date	
Last Update	10/05/22	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 OFJUSTICE
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									
	Total Cost and Source					Available Funds (US\$)			
Operations	Original IDB	Current IDB	Local Counterpart	Co-Financing / Country	Total Original Cost	Current IDB	Disb. Amount to Date	% Disbursed	Undisbursed Amount
CO-L1236	18,000,000	18,000,000	0	0	18,000,000	18,000,000	6,100,874.39	33.89%	11,899,125.61
Aggregated	18,000,000	18,000,000	0	0	18,000,000	18,000,000	6,100,874.39	33.89%	11,899,125.61

## 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.

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	EOP 2023	
1.0	Alertas y/o recomendaciones emitidas por la DPC, adoptadas por agentes públicos y privados.	Porcentaje	15	2015	2023	P	30
						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 s 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 el 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.

The General Development Objective indicator target is expected to be observed by the operation's "Fully Justified" date in Convergence (CO): No

Pro-Gender	No	Pro-Ethnicity	No	CRF indicator	

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	1388441	2017	P	-	1,249,597	1,110,753	971,909	833,065	833,065
					A	-	-	-	-	-	-
Details											
<b>Means of Verification:</b> Estadísticas sobre gestión de requerimient os ciudadanos Fuente: Oficina de Planeación DPC con información de direcciones nacionales y delegadas. Responsabl e de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección y consolidació n) - UEP DPC (reporte)											
<b>Observations:</b> 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.											
Evaluation Methodology: -											
Pro-Gender	No	Pro-Ethnicity	No	CRF indicator							
	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	2015	P	-	30	20	10	10	10
					A	-	-	-	-	-	-
Details											
<b>Means of Verification:</b> Estadísticas sobre tiempos de emisión de alertas y recomendaci ones Fuente: Oficina de Planeación DPC con información de direcciones nacionales y delegadas. Responsabl e de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección y consolidació n) - UEP DPC (reporte).											
<b>Observations:</b> Se busca una disminución del promedio de días de emisión de alertas y/o recomendacion es. 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 recomendacion es. Ver PME tabla número 6.											
Evaluation Methodology: -											
Pro-Gender	No	Pro-Ethnicity	No	CRF indicator							
	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	2018	P	-	-	50	-	70	70
					A	-	-	-	-	-	-
Details											
<b>Means of Verification:</b> Medición de cumplimiento Fuente: Oficina de sistemas DPC Responsable de recolección y reporte de datos: Oficina de Planeación (recolección) - UEP DPC (reporte).											
<b>Observations:</b> 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.											
Evaluation Methodology: -											
Pro-Gender	No	Pro-Ethnicity	No	CRF indicator							

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

Observation:											
	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	30.9	2017	P	-	-	40	50	-	50
					A	-	-	-	-	-	-
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.

### Evaluation Methodology: -

<b>Pro-Gender</b>	No	<b>Pro-Ethnicity</b>	No	CRF indicator	

	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	2017	P	-	-	20	30	40	40
					A	-	-	-	-	-	-

## 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 satisfactoriam ente / 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 estos requerimientos de un 40%. Ver PME tabla número 6.

### Evaluation Methodology: -

<b>Pro-Gender</b>	Yes	<b>Pro-Ethnicity</b>	No	CRF indicator	

	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	2017	P	-	-	40	30	15	15
					A	-	-	-	-	-	-

## 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.

### Evaluation Methodology: -

<b>Pro-Gender</b>	No	<b>Pro-Ethnicity</b>	No	CRF indicator	

	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 poblaciones vulnerables	Porcentaje	7.4	2017	P	-	-	9	11	14	14
					A	-	-	-	-	-	-

## Details

**Means of Verification:** Fuente: Oficina de planeación DPC con información de direcciones nacionales y delegadas. Responsabl e 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 Departamento s 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).

### Evaluation Methodology: -

<b>Pro-Gender</b>	No	<b>Pro-Ethnicity</b>	No	CRF indicator	

**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	4675735	2017	P	-	-	-	5,143,309	5,610,882	5,610,882
					A	-	-	-	-	-	-

## Details

**Means of Verification:** Fuente: Oficina de Sistemas de Información DPC - UEP Responsable 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.

Evaluation Methodology: -

Pro-Gender	No	Pro-Ethnicity	No	CRF indicator									
Indicator				Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	2019	2020	2021	2022	2023	EOP 2023	
3.2	Confianza de la ciudadanía en la DPC			Porcentaje	32.9	2017	P	32.9	32.9	35	40	43	43
							A	-	-	-	-	-	-
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.

Evaluation Methodology: -

Pro-Gender	No	Pro-Ethnicity	No	CRF indicator							

RESULTS MATRIX

OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

Component Nbr. 1 Fortalecimiento de la Gestión y Planeación Estratégica

				PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
	Output	Unit of Measure		2022	EOP 2023	2022	EOP 2023
1.01	Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR) diseñado e implementado	Modelo	P	-	1	-	678,439
			P (a)	-	1	194,041.6	690,489.51
			A	-	1	219,229.52	667,167.03
1.02	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	-	1	-	100,000
			P (a)	-	1	-	36,664
			A	-	1	-	36,664
1.03	Metodología para la gestión de recomendaciones diseñada e implementada	Metodología	P	-	1	-	200,000
			P (a)	1	1	77,846.4	180,122
			A	1	1	45,503.95	128,317.95
1.04	Herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento a alertas y recomendaciones diseñada e implementada	Sistema	P	-	1	-	163,000
			P (a)	1	1	77,759.2	97,199
			A	-	-	-	-
1.05	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	-	621,016
			P (a)	1	1	116,514	689,511.08
			A	-	-	25,041.45	30,926.53
1.06	Modelo de Inteligencia de Negocio y Analítica diseñado e implementado	Modelo	P	-	1	-	333,016
			P (a)	-	1	228,594.8	2,667,796.61
			A	-	-	-	45,027.61
1.07	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	-	1	125,020	966,275
			P (a)	-	1	165,491.4	713,404.18
			A	-	-	31,437.04	152,899.22
1.08	Plataforma de visualización y georreferenciación sobre la gestión defensorial (Mapa Defensorial) diseñada e implementada	Sistema	P	-	1	-	783,964
			P (a)	1	1	102,848	415,466.99
			A	-	-	-	73,707.33
1.09	Servicios de infraestructura y software adquiridos	Equipos, Licencias y Servicios	P	1	5	874,115	1,782,933
			P (a)	1	5	147,952.8	1,993,219.6
			A	-	-	138,910.98	892,678.06
1.10	Funcionarios capacitados en talleres de gestión por resultados para implementar el MGDR	Funcionarios	P	30	350	69,458	523,608
			P (a)	30	350	103,174.4	398,639.12
			A	30	350	128,968	398,639.12
1.11	Funcionarios capacitados en talleres de gestión del cambio para asimilación de TICs	Funcionarios	P	-	350	-	300,000
			P (a)	-	350	140,984	545,098.41
			A	-	350	78,315.82	447,184.23
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	1	1	739,080	2,047,749
			P (a)	1	1	57,911.6	72,389.5
			A	-	-	-	-

Component Nbr. 2 Atención y servicio al ciudadano

				PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
	Output	Unit of Measure		2022	EOP 2023	2022	EOP 2023
2.01	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	-	200,000
			P (a)	1	1	49,672	62,090
			A	1	1	61,047.18	61,047.18
2.02	Modelo de atención de requerimientos ciudadanos diseñado e implementado	Modelo	P	1	1	117,654	232,654
			P (a)	1	1	175,512.8	219,391
			A	-	-	43,437.47	43,437.47
2.03	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	1	1	1,300,000	2,400,000
			P (a)	-	1	71,795.2	388,445
			A	-	-	-	-
2.04	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	-	1	701,946	877,346
			P (a)	-	1	25,353.81	3,602,688.26
			A	-	-	11,771.01	36,178.01
2.05	Sistema de relacionamiento con ciudadanos diseñado e implementado (CRM sector público para atender requerimientos ciudadanos especialmente de poblaciones vulnerables)	Sistema	P	1	1	50,625	202,500
			P (a)	1	1	72,651.2	90,814
			A	-	-	-	-
2.06	Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada	Sistema	P	1	1	84,375	687,500
			P (a)	-	1	92,212	236,571.74
			A	-	-	-	66,306.74

Component Nbr. 3 Rendición de cuentas y participación ciudadana

				PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
	Output	Unit of Measure		2022	EOP 2023	2022	EOP 2023
3.01	Diagnóstico del estado actual de los mecanismos de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas existentes	Diagnóstico	P	-	1	-	500,000
			P (a)	-	1	-	64,111.13
			A	-	1	-	64,111.13
3.02	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	1	1	22,500	67,500
			P (a)	-	1	-	42,229
			A	-	-	-	17,229
3.03	Línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas de la gestión defensorial construida	Línea Base	P	1	1	53,197	169,704
			P (a)	-	1	18,461.6	173,869.11
			A	-	-	4,716.51	130,508.62
3.04	Estrategia de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas diseñada e implementada	Estrategia	P	1	1	500,642	1,078,008
			P (a)	1	1	145,640.8	1,956,655.79
			A	-	-	-	-
3.05	Portal web de la DPC rediseñado y en línea	Sistema	P	-	1	-	156,000
			P (a)	-	1	86,472.88	108,091.1
			A	-	1	112,814.84	112,814.84
3.06	Diagnóstico del estado actual de los procesos y mecanismos de promoción, divulgación y comunicaciones existentes realizado	Diagnóstico	P	-	1	-	150,000
			P (a)	-	1	-	55,556
			A	-	1	-	55,556
3.07	Encuestas de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía diseñadas y aplicadas	Encuesta	P	1	2	285,000	805,000
			P (a)	-	2	-	161,687
			A	-	1	-	51,687
3.08	Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones diseñado e implementado	Modelo	P	-	1	332,286	1,073,788
			P (a)	-	1	432,680.8	860,124.87
			A	-	-	17,604.97	319,617.84

Other Cost				
	Administración	P	11,355	688,613
		P (a)	281,782	1,239,928.99
		A	83,327.23	843,462.22
	Auditorías	P	22,000	106,667
		P (a)	25,667	111,261.56
		A	13,830.95	73,425.51
	Evaluaciones	P	0	104,720
		P (a)	51,282	126,485.45
		A	0	0
Total Cost				
	Total Cost	P	5,289,253	18,000,000
		P (a)	2,942,302.29	18,000,000
		A	1,015,956.92	4,748,592.64



No information available for this section

RISKS AND PLANNED RESPONSES

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
3	Active		Organizational Structure
	Response Actions		
	3.1	Management Strategy	Status
		MITIGATE	ACTIVE

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy		
6	Inactive		Political Environment		
	Response Actions				
	6.0	Management Strategy		Status	
		-			

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy		
9	Active		Institutional Environment		
	Response Actions				
	9.1	Management Strategy		Status	
		MITIGATE		COMPLETE	

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy		
12	Inactive		Governance Framework		
	Response Actions				
	12.0	Management Strategy		Status	
		-			

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
15	Active		Economic and Financial Environment
	Response Actions		
	15.1	Management Strategy	Status
		MITIGATE	ACTIVE

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
18	Active		Internal Processes
	Response Actions		
	18.1	Management Strategy	Status
		MITIGATE	COMPLETE

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
21	Active		Internal Processes
	Response Actions		
	21.0	Management Strategy	Status
		-	

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
24	Inactive		Legal Environment
	Response Actions		
	24.0	Management Strategy	Status
		-	

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
26	Active		Sustainability
	Response Actions		
	26.1	Management Strategy	Status
		MITIGATE	ACTIVE

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
28	Inactive		Internal Processes
	Response Actions		
	28.0	Management Strategy	Status
		-	

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
30	Inactive		Natural Environment
	Response Actions		
	30.1	Management Strategy	Status
		MITIGATE	INACTIVE

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
32	Active		Internal Processes
	Response Actions		
	32.1	Management Strategy	Status
		MITIGATE	ACTIVE

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
34	Active		Legal Environment
	Response Actions		
	34.1	Management Strategy	Status
		ACCEPT	ACTIVE

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy		
35	Active		Planning		
	Response Actions				
	35.0	Management Strategy		Status	
		-			

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
36	Active		Internal Processes
	Response Actions		
	36.0	Management Strategy	Status
		-	

Risk ID	Risk Status		Risk Taxonomy
37	Active		Internal Processes
	Response Actions		
	37.1	Management Strategy	Status
		MITIGATE	ACTIVE

IMPLEMENTATION STATUS AND LEARNING

Lesson Learned - Categories
Project Management Capacity
Intra/Inter Coordination
Others - Organizational and Managerial Dimensions