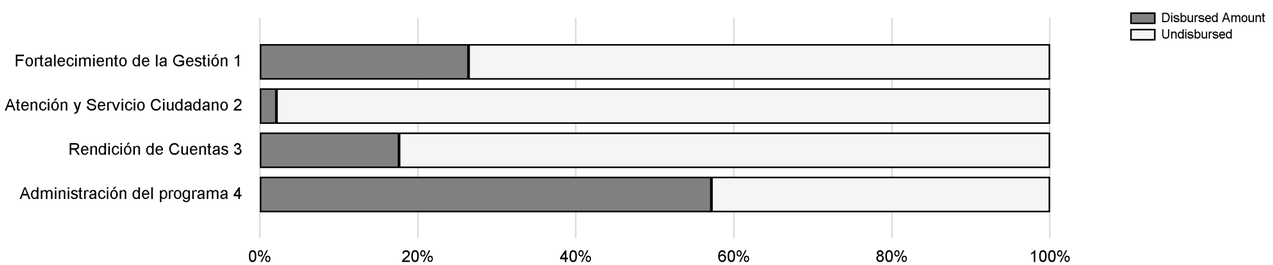
# PMR Public Report

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Operation Number** | CO-L1236 | **Chief of Operations Validation Date** | 04/17/23 |
| **Year- PMR Cycle** | Second period Jan-Dec 2022 | **Division Chief Validation Date** | 05/05/23 |
| **Last Update** | 04/05/23 | **Country Representative Validation Date** | 05/10/23 |
| **PMR Validation Stage** | Validated by Representative | | |
| **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**

**Means of Verification:** 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)

**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.

**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**

**Means of Verification:** 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).

**Observations:** 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**

**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.

**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:** -

| Pro-Gender | No | Pro-Ethnicity | 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 requerimient os ciudadanos Fuente: Sistema de información v ision web (módulo ATQ) Responsabl e 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:** -

| Pro-Gender | Yes | Pro-Ethnicity | 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 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) - 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:** -

| Pro-Gender | No | Pro-Ethnicity | 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 consolidació n) - 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:** -

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

**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 | 730,022.03 |
| | | | A | - | 1 | 269,980.35 | 717,917.86 |
| 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 | 171,329.21 |
| | | | A | 1 | 1 | 88,515.21 | 171,329.21 |
| 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 | 163,000 |
| | | | 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 | 621,016 |
| | | | A | - | - | 53,030.05 | 58,915.13 |
| 1.06 | Modelo de Inteligencia de Negocio y Analítica diseñado e implementado | Modelo | P | - | 1 | - | 333,016 |
| | | | P (a) | - | 1 | 228,594.8 | 2,008,840.6 |
| | | | A | - | - | 18,305.93 | 63,333.54 |
| 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 | 852,313.25 |
| | | | A | - | - | 77,455.24 | 198,917.42 |
| 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 | 723,707.33 |
| | | | 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 | 1,588,933.43 |
| | | | A | 1 | - | 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 | 433,001.53 |
| | | | A | 30 | 350 | 163,330.41 | 433,001.53 |
| 1.11 | Funcionarios capacitados en talleres de gestión del cambio para asimilación de TICs | Funcionarios | P | - | 350 | - | 300,000 |
| | | | P (a) | - | 350 | 140,984 | 571,172.62 |
| | | | A | - | 350 | 202,304.21 | 571,172.62 |
| 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 | 600,000 |
| | | | 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 | 182,159.06 |
| | | | A | 1 | 1 | 182,159.06 | 182,159.06 |
| 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 | 74,655.36 |
| | | | A | 1 | 1 | 74,655.36 | 74,655.36 |
| 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 | 2,400,000 |
| | | | 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 | 877,346 |
| | | | A | - | - | 25,094.46 | 49,501.46 |
| 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 | 378,339.58 |
| | | | 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 | 687,500 |
| | | | A | - | - | - | 66,306.74 |

**Component Nbr. 3 Rendición de cuentas y participación ciudadana**

| | Output | Unit of Measure | | PHYSICAL PROGRESS 2022 | PHYSICAL PROGRESS EOP 2023 | FINANCIAL PROGRESS 2022 | FINANCIAL PROGRESS 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 | - | 67,500 |
| | | | 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 | 196,971.36 |
| | | | A | - | - | 17,877.38 | 143,669.49 |
| 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 | 361,919.04 |
| | | | A | - | - | - | - |
| 3.05 | Portal web de la DPC rediseñado y en línea | Sistema | P | - | 1 | - | 156,000 |
| | | | P (a) | - | 1 | 86,472.88 | 112,814.84 |
| | | | 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 | - | 805,000 |
| | | | 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 | 1,758,451.63 |
| | | | A | - | - | 25,256.01 | 327,268.88 |

| Other Cost | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Administración | P | 11,355 | 688,613 |
| | | P (a) | 281,782 | 1,272,016.69 |
| | | A | 192,621.85 | 952,756.84 |
| | Auditorías | P | 22,000 | 106,667 |
| | | P (a) | 25,667 | 130,455.86 |
| | | A | 13,830.95 | 73,425.51 |
| | Evaluaciones | P | 0 | 104,720 |
| | | P (a) | 51,282 | 75,203.45 |
| | | A | 0 | 0 |

| Total Cost | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Total Cost | P | 5,289,253 | 18,000,000 |
| | | P (a) | 2,942,302.29 | 18,000,000 |
| | | A | 1,656,142.29 | 5,388,778.01 |

## CHANGES TO THE MATRIX

| Section | Name | Type of Change | Sub type | Modified By | Entered in System |
|---|---|---|---|---|---|
| Output | 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) | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Encuestas de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía diseñadas y aplicadas | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Estrategia de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas diseñada e implementada | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | 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) | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Funcionarios capacitados en talleres de gestión del cambio para asimilación de TICs | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Funcionarios capacitados en talleres de gestión por resultados para implementar el MGDR | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento a alertas y recomendaciones diseñada e implementada | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas de la gestión defensorial construida | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | 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 | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Metodología para la gestión de recomendaciones diseñada e implementada | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Modelo de Arquitectura Empresarial, arquitectura de Software y de gobierno de TIC y datos conforme a los lineamientos de MINTIC diseñado e implementado | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Modelo de atención de requerimientos ciudadanos diseñado e implementado | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Modelo de Gestión Defensorial por Resultados (MGDR) diseñado e implementado | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Modelo de Inteligencia de Negocio y Analítica diseñado e implementado | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Modelo de promoción, divulgación y comunicaciones diseñado e implementado | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Piloto con aplicación en cinco territorios priorizados por DPC para mejorar la prestación de servicios y la atención al ciudadano diseñado, implementado y evaluado | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | 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 | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Plataforma de visualización y georreferenciación sobre la gestión defensorial (Mapa Defensorial) diseñada e implementada | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Servicios de infraestructura y software adquiridos | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | Sistema de relacionamiento con ciudadanos diseñado e implementado (CRM sector público para atender requerimientos ciudadanos especialmente de poblaciones vulnerables) | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |
| | 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 | Modify Output | Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a). | ANAY | 3/17/2023 |

## RISKS AND PLANNED RESPONSES

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 1 | Active | Internal Processes |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 1.01 | MITIGATE | COMPLETE |

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 2 | Inactive | Governance Framework |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 2 | | |

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 3 | Active | Internal Processes |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 3.01 | MITIGATE | ACTIVE |

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 4 | Active | Internal Processes |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 4.01 | MITIGATE | ACTIVE |

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 5 | Inactive | Institutional Environment |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 5.01 | MITIGATE | COMPLETE |

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 6 | Active | Legal Environment |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 6.01 | ACCEPT | ACTIVE |

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 7 | Active | Organizational Structure |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 7.01 | MITIGATE | ACTIVE |

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 8 | Active | Economic and Financial Environment |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 8.01 | MITIGATE | ACTIVE |

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 9 | Inactive | Political Environment |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 9 | | |

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 10 | Active | Sustainability |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 10.01 | MITIGATE | ACTIVE |

| Risk ID | Risk Status | Risk Taxonomy |
|---|---|---|
| 11 | Active | Internal Processes |

| Response Actions | Management Strategy | Status |
|---|---|---|
| 11 | | |

| Risk ID | Risk Status | | Risk Taxonomy |
|---|---|---|---|
| 12 | Inactive | | Natural Environment |
| | Response Actions | | |
| | 12.01 | Management Strategy | Status |
| | | MITIGATE | INACTIVE |

| Risk ID | Risk Status | | Risk Taxonomy |
|---|---|---|---|
| 13 | Active | | Planning |
| | Response Actions | | |
| | 13 | Management Strategy | Status |

| Risk ID | Risk Status | | Risk Taxonomy |
|---|---|---|---|
| 14 | Inactive | | Internal Processes |
| | Response Actions | | |
| | 14 | Management Strategy | Status |

| Risk ID | Risk Status | | Risk Taxonomy |
|---|---|---|---|
| 15 | Inactive | | Legal Environment |
| | Response Actions | | |
| | 15 | Management Strategy | Status |

| Risk ID | Risk Status | | Risk Taxonomy |
|---|---|---|---|
| 16 | Active | | Internal Processes |
| | Response Actions | | |
| | 16 | Management Strategy | Status |

## IMPLEMENTATION STATUS AND LEARNING

| Lesson Learned - Categories |
| --- |
| |