

# PMR Operational Report

<b>Operation Number</b>	CH-L1085	<b>Chief of Operations Validation Date</b>	
<b>Year- PMR Cycle</b>	First period Jan-Jun 2018	<b>Division Chief Validation Date</b>	
<b>Last Update</b>	10/01/18	<b>Country Representative Validation Date</b>	
<b>PMR Validation Stage</b>	Validated by Chief of Operations		

## Basic Data

### Operation Profile

<b>Operation Name</b>	Improvement Program Governance and Citizen Services	<b>Loan Number</b>	3298/OC-CH
<b>Executing Agency</b>	Subsecretaria de Hacienda	<b>Sector/Subsector</b>	RM-PUB - REFORM / MODERNIZATION OF THE STATE-REFORM AND PUBLIC SECTOR SUPPORT
<b>Team Leader</b>	KORN, JOEL B.	<b>Overall Stage</b>	Disbursing (From eligibility until all the Operations are closed)
<b>Operation Type</b>	Loan Operation	<b>Country</b>	CHILE
<b>Lending Instrument</b>	Investment Loan	<b>Convergence related Operation(s)</b>	
<b>Borrower</b>	REPUBLICA DE CHILE		

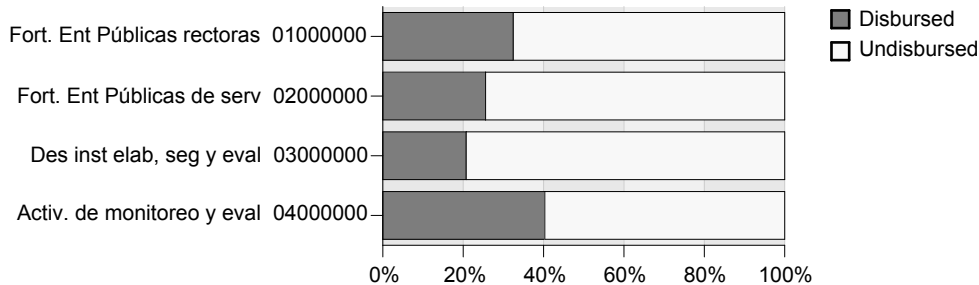
## Environmental and Social Safeguards

<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
CH-L1085	48,000,000	48,000,000	48,000,000	0	96,000,000	48,000,000	15,656,658.96	32.62%	32,343,341.04
Aggregated	48,000,000	48,000,000	48,000,000	0	96,000,000	48,000,000	15,656,658.96	32.62%	32,343,341.04

## 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:** Mayor satisfacción ciudadana con los servicios públicos prestados por las entidades de entrega incluidas en el programa

**Observation:**

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2017	2020	2021	EOP 2021
0.0	Incremento del nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos prestados por las entidades de entrega incluidas en el programa.	%	0.00	2016	P	25.00	50.00		50.00
					P(a)	25.00	50.00		
					A				

#### Details

**Means of verification:** Encuesta de Satisfacción de Usuarios (desarrollada específicamente para el programa), valor promedio del indicador de evaluación global del proceso de recepción del servicio o beneficio.

**Observations:** Informe Encuesta de Satisfacción de Usuarios

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

## PMR Operational Report

### RESULTS MATRIX

#### OUTCOMES

**Outcome Nbr. 1:** Mayor eficiencia de las entidades que ofrecen servicios a los ciudadanos

**Observation:** El indicador implica que el 66.7% de las entidades beneficiarias cumplen en al menos 70% con sus metas de eficiencia

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
1.0	70% de las entidades rectoras cumpliendo su meta de eficiencia	%	0.00	2014	P								70.00
					P(a)								70.00
					A		0.00	0.00	0.00				

#### Details

**Means of verification:** Evaluaciones finales de proyectos del programa

**Observations:** Informe de Evaluación final de cada proyecto. La metodología de cada indicador sera la establecida en el proyecto al cual el Banco dio No Objeción. Responsable: evaluador externo.

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

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
1.1	70% de las entidades de entrega de servicios cumpliendo su meta de eficiencia	%	0.00	2014	P								70.00
					P(a)								70.00
					A		0.00	0.00	0.00				

#### Details

**Means of verification:** Evaluaciones finales de proyectos del programa

**Observations:** Informe de Evaluación final de cada proyecto. La metodología de cada indicador será la establecida en el proyecto al cual el Banco dio No Objeción. Responsable: evaluador externo.

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

**Outcome Nbr. 0:** Mayor efectividad en las entidades que ofrecen servicios a los ciudadanos

**Observation:** El indicador implica que el 66.7% de las entidades beneficiarias cumplen en al menos 70% con sus metas de efectividad.

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
0.0	70% de las entidades rectoras cumpliendo su meta de efectividad	%	0.00	2014	P								70.00
					P(a)								70.00
					A		0.00	0.00	0.00				

#### Details

**Means of verification:** Evaluaciones finales de proyectos del programa

**Observations:** Informe de Evaluación final de cada proyecto. La metodología de cada indicador sera la establecida en el proyecto al cual el Banco dio No Objeción. Responsable: evaluador externo.

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

Indicator	Unit of	Baseline	Baseline		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
-----------	---------	----------	----------	--	------	------	------	------	------	------	------	----------

## PMR Operational Report

### RESULTS MATRIX

#### OUTCOMES

		Measure		Year									
0.1	70% de las entidades de entrega de servicios cumpliendo su meta de efectividad	%	0.00	2014	P								70.00
					P(a)								70.00
					A		0.00	0.00	0.00				

#### Details

**Means of verification:** Evaluaciones finales de proyectos del programa

**Observations:** Informe de Evaluación final de cada proyecto. La metodología de cada indicador será la establecida en el proyecto al cual el Banco dio No Objeción. Responsable: evaluador externo.

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

**Outcome Nbr. 2:** Resultado Intermedio: Capacidades de gestión de las entidades responsables de la rectoría o entrega de servicios mejorados.

**Observation:** Las líneas de base y las metas se han calculado sobre los diagnósticos y proyectos elaborados para una muestra de seis entidades beneficiarias del programa (Índice 0 - 10)

	Indicator	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
2.0	Índice de alineamiento estratégico	Índice	5.60	2014	P								8.30
					P(a)								8.30
					A		0.00	0.00	0.00				

#### Details

**Means of verification:** Evaluaciones finales de proyectos del programa

**Observations:** Informe de Evaluación final de cada proyecto. La metodología de cálculo está incluida en el Enlace Opcional 4 del POD (<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38956738>). Responsable: evaluador externo.

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

	Indicator	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
2.1	Índice de gestión estratégica	Índice	4.40	2014	P								6.90
					P(a)								6.90
					A		0.00	0.00	0.00				

#### Details

**Means of verification:** Evaluaciones finales de proyectos del programa

**Observations:** Informe de Evaluación final de cada proyecto. La metodología de cálculo está incluida en el Enlace Opcional 4 del POD (<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38956738>). Responsable: evaluador externo.

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

	Indicator	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
2.2	Índice de gestión de procesos	Índice	4.60	2014	P								7.40

## PMR Operational Report

### RESULTS MATRIX

#### OUTCOMES

2.2	Indice de gestión de procesos	Indice	4.60	2014	P(a)								7.40
					A		0.00	0.00	0.00				
Details													
Means of verification: Evaluaciones finales de proyectos del programa													
Observations: Informe de Evaluación final de cada proyecto. La metodología de cálculo está incluida en el Enlace Opcional 4 del POD (http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38956738). Responsable: evaluador externo.													
Pro-Gender		No		Pro-Ethnicity		No							

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
2.3	Indice de apoyo administrativo	Indice	4.00	2014	P								7.30
					P(a)								7.30
					A		0.00	0.00	0.00				
Details													
Means of verification: Evaluaciones finales de proyectos del programa													
Observations: Informe de Evaluación final de cada proyecto. La metodología de cálculo está incluida en el Enlace Opcional 4 del POD (http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38956738). Responsable: evaluador externo.													
Pro-Gender		No		Pro-Ethnicity		No							

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
2.4	Indice global de capacidades de gestión	Indice	4.60	2014	P								7.50
					P(a)								7.50
					A		0.00	0.00	0.00				
Details													
Means of verification: Evaluaciones finales de proyectos del programa													
Observations: Informe de Evaluación final de cada proyecto. La metodología de cálculo está incluida en el Enlace Opcional 4 del POD (http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38956738). Responsable: evaluador externo.													
Pro-Gender		No		Pro-Ethnicity		No							

## RESULTS MATRIX

## OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

## Component Nbr. 1 C1: Fortalecimiento de entidades públicas rectoras

	Output	Unit of Measure		PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
				2018	EOP 2021	2018	EOP 2021
1.1	Número de proyectos elaborados	Nº de proyectos	P	0	4		410,000
			P(a)	1	5		346,383.52
			A	0	4	0	393,487.64
1.2	Número de proyectos con PEP ejecutado	Nº de proyectos	P	0	4	3,866,815.6	26,340,000
			P(a)	0	4	3,700,737.31	26,128,388.48
			A	0	0	0	7,776,810.6
1.3	Número de proyectos con evaluación final	Nº de proyectos	P	0	4		160,000
			P(a)	0	4		160,000
			A	0	0	0	0

## Component Nbr. 2 Fortalecimiento de entidades públicas de entrega de servicios

	Output	Unit of Measure		PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
				2018	EOP 2021	2018	EOP 2021
2.1	Número de proyectos elaborados	Nº de proyectos	P	0	8		574,000
			P(a)	2	12		574,000
			A	0	10	0	669,475.88
2.2	Número de proyectos con PEP ejecutado	Nº de proyectos	P	0	8	13,354,408.57	52,530,000
			P(a)	0	8	11,111,864.55	52,775,418.06
			A	0	0	0	10,687,125.38
2.3	Número de proyectos con evaluación final	Nº de proyectos	P		8		320,000
			P(a)		8		320,000
			A	0	0	0	0

## Component Nbr. 3 Desarrollo de instrumentos para elaboración, seguimiento y evaluación de proyectos de mejora.

	Output	Unit of Measure		PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
				2018	EOP 2021	2018	EOP 2021
3.1	Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada.	Nº Aplicaciones	P	0	3		3,000,000
			P(a)	0	3	224,789.82	3,007,571.94
			A	0	2	0	505,014.24
3.2	Estudios para mejora de instrumentos de gestión realizados	Nº estudios	P	0	8		6,000,000
			P(a)	0	15	668,037.88	3,141,997.47
			A	0	15	0	1,371,215.66
3.3	Eventos de actualización técnica en gestión de servicios al ciudadano realizados	Nº eventos	P	2	6	300,000	1,000,000
			P(a)	1	17	100,000	950,000
			A	0	15	0	0

## Other Cost

	Monitoreo y evaluación	P			85,187	666,000
		P(a)			224,789.82	666,000
		A			0	210,000
	Administración del Programa	P			801,030	5,000,000
		P(a)			542,492.77	4,990,886.39
		A			0	2,183,694.77

## Total Cost

	Total Cost	P			18,407,441.17	96,000,000
--	------------	---	--	--	---------------	------------

RESULTS MATRIX

OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

	Total Cost	P(a)			16,572,712.15	93,060,645.86
		A			0	23,796,824.17

### CHANGES TO THE MATRIX

No information available for this section