

# PMR Operational Report

<b>Operation Number</b>	CH-L1085	<b>Chief of Operations Validation Date</b>	04/16/19
<b>Year- PMR Cycle</b>	Second period Jan-Dec 2018	<b>Division Chief Validation Date</b>	04/26/19
<b>Last Update</b>	04/15/19	<b>Country Representative Validation Date</b>	05/04/19
<b>PMR Validation Stage</b>	Validated by Representative		

## 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, MINISTERIO DE HACIENDA	<b>Sector/Subsector</b>	RM-PUB - REFORM / MODERNIZATION OF THE STATE-REFORM AND PUBLIC SECTOR SUPPORT
<b>Team Leader</b>	JARQUIN RAMOS, MARIA JOSE	<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		

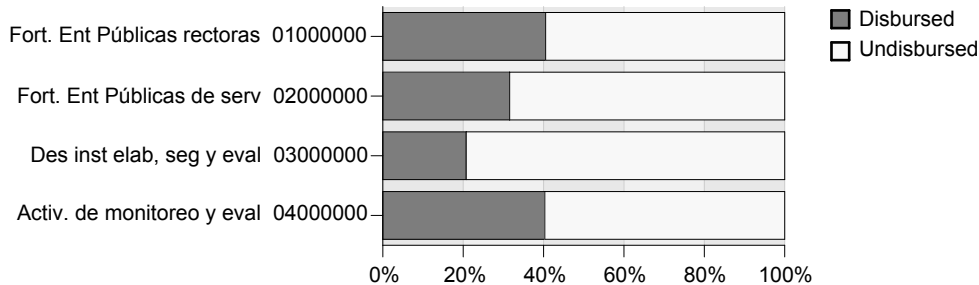
## Environmental and Social Safeguards

<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	22,068,031.92	45.98%	25,931,968.08
Aggregated	48,000,000	48,000,000	48,000,000	0	96,000,000	48,000,000	22,068,031.92	45.98%	25,931,968.08

## 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:** 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. 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.

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

Indicator		Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
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. 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.

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

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

## PMR Operational Report

### RESULTS MATRIX

#### OUTCOMES

		Measure		Year									
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.

**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.

<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
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.

<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
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.

<b>Pro-Gender</b>	No	<b>Pro-Ethnicity</b>	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	6		393,487.64
			A	1	5	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	18,326,685.53
			A	0	0	3,873,753.85	11,650,564.45
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		669,475.88
			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	35,858,574.26
			A	0	0	8,660,788.2	19,347,913.58
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	1,178,234.56
			A	0	2	224,789.82	729,804.06
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	2,449,604.97
			A	0	15	485,896.03	1,857,111.69
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	100,000
			A	1	16	100,000	100,000

## Other Cost

	Monitoreo y evaluación	P			85,187	666,000
		P(a)			224,789.82	210,000
		A			0	210,000
	Administración del Programa	P			801,030	5,000,000
		P(a)			542,492.77	5,863,483.1
		A			1,206,869.05	3,390,563.82

## 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	65,529,545.94
		A			14,552,096.95	38,348,921.12

## CHANGES TO THE MATRIX

Section	Name	Reasons	Type of Change	Subtype	Modified By	Entered in the System
Output	Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada.	No hubo el avance previsto con motivo del enlentecimiento de la ejecución debido al cambio de administración.	Modify Output	Modify Financial P(a) value	MARIAIP	03/22/2019
						03/22/2019
						03/22/2019
						04/11/2019
						04/11/2019
	Estudios para mejora de instrumentos de gestión realizados	Se ejecutó de acuerdo a lo previsto.	Modify Output	Modify Financial P(a) value	MARIAIP	03/22/2019
						03/22/2019
						03/22/2019
						04/11/2019
						04/11/2019
	Eventos de actualización técnica en gestión de servicios al ciudadano realizados	Se efectuó evento solicitado por la nueva Administración que no estaba previsto. La actividad correspondió a un evento de la SUSESO realizado por el Minsierio de Hacienda el 10 de diciembre de 2018.	Modify Output	Modify Financial P(a) value	MARIAIP	03/22/2019
						04/11/2019
						04/11/2019
	Número de proyectos con PEP ejecutado	Los PEP ejecutados fueron inferiores al planificado con motivo del enlentecimiento de la ejecución debido al cambio de administración y cambios de algunas prioridades.	Modify Output	Modify Financial P(a) value	MARIAIP	03/22/2019
						03/22/2019
						03/22/2019
						03/22/2019
						04/11/2019
						04/11/2019
						04/11/2019
						04/11/2019
	Número de proyectos elaborados	El número de proyectos elaborados fue inferior al planificado con motivo del enlentecimiento de la ejecución debido al cambio de administración y cambios de algunas prioridades.	Modify Output	Modify Financial P(a) value	MARIAIP	03/22/2019
						03/22/2019
				Modify Physical P(a) value	MARIAIP	03/22/2019



## PMR Operational Report

### IMPLEMENTATION STATUS AND LEARNING

Lesson Learned - Categories