

PMR Operational Report

Operation Number	CH-L1085	Chief of Operations Validation Date	03/20/20
Year- PMR Cycle	Second period Jan-Dec 2019	Division Chief Validation Date	04/20/20
Last Update	03/20/20	Country Representative Validation Date	04/27/20
PMR Validation Stage	Validated by Representative		

Basic Data

Operation Profile

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

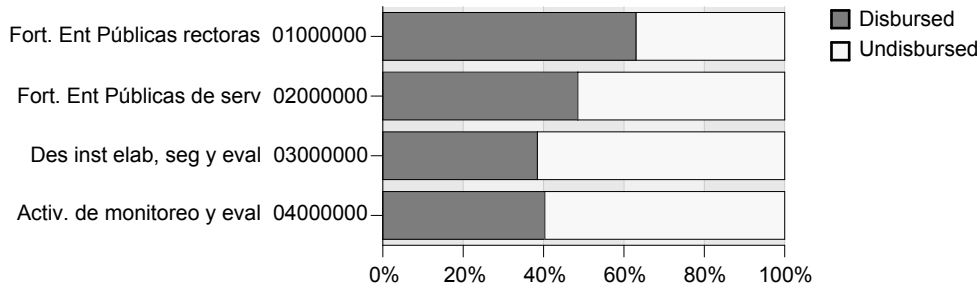
Environmental and Social Safeguards

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
CH-L1085	48,000,000	48,000,000	48,000,000	0	96,000,000	48,000,000	27,688,215.07	57.68%	20,311,784.93
Aggregated	48,000,000	48,000,000	48,000,000	0	96,000,000	48,000,000	27,688,215.07	57.68%	20,311,784.93

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	%	2014	P								70.00
				P(a)							70.00	70.00
				A		0.00	0.00	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	%	2014	P								70.00
				P(a)						0.00	70.00	70.00
				A		0.00	0.00	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	%	2014	P								70.00
				P(a)						0.00		70.00
				A		0.00	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)						0.00		70.00
					A		0.00	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	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	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	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	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	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	
				2019	EOP 2021	2019	EOP 2021
1.1	Número de proyectos elaborados	Nº de proyectos	P	0	4		410,000
			P(a)	1	5	0	393,487.64
			A	0	5	0	393,487.64
1.2	Número de proyectos con PEP ejecutado	Nº de proyectos	P	2	4	7,684,775.96	26,340,000
			P(a)	2	4	3,243,415.55	13,810,177.69
			A	2	2	1,134,885.55	12,785,450
1.3	Número de proyectos con evaluación final	Nº de proyectos	P	2	4	80,000	160,000
			P(a)	2	2	80,000	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	
				2019	EOP 2021	2019	EOP 2021
2.1	Número de proyectos elaborados	Nº de proyectos	P		8		574,000
			P(a)	2	12	0	669,475.88
			A	0	10	0	669,475.88
2.2	Número de proyectos con PEP ejecutado	Nº de proyectos	P	2	8	19,841,595.17	52,530,000
			P(a)	2	7	9,236,819.13	29,175,556.44
			A	1	1	3,827,642.86	23,175,556.44
2.3	Número de proyectos con evaluación final	Nº de proyectos	P	2	8	120,000	320,000
			P(a)	2	6	120,000	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	
				2019	EOP 2021	2019	EOP 2021
3.1	Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada.	Nº Aplicaciones	P		3		3,000,000
			P(a)	0	5	224,215.25	1,594,085.24
			A	2	4	415,850.93	1,145,654.99
3.2	Estudios para mejora de instrumentos de gestión realizados	Nº estudios	P	0	8		6,000,000
			P(a)	0	19	296,246.64	2,023,176.17
			A	4	19	56,064.48	1,913,176.17
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	18	0	100,000
			A	2	18	0	100,000

Other Cost

	Monitoreo y evaluación	P			127,200	666,000
		P(a)			0	219,464.37
		A			9,464.37	219,464.37
	Administración del Programa	P			742,830	5,000,000
		P(a)			1,235,233.18	7,006,322.36
		A			1,178,072.44	4,568,636.26

Total Cost

	Total Cost	P			28,896,401.13	96,000,000
--	------------	---	--	--	---------------	------------

RESULTS MATRIX

OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

	Total Cost	P(a)			14,435,929.75	55,471,745.79
		A			6,621,980.63	44,970,901.75

PMR Operational Report

CHANGES TO THE MATRIX

Section	Name	Reasons	Type of Change	Subtype	Modified By	Entered in the System
Output	Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada.	Se actualiza según planificación recibida del Organismo Ejecutor	Modify Output	Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a).	FRANCYSR	03/20/2020
				Modify Physical EOP P(a) value - caused by a change in the Physical P(a).	FRANCYSR	03/20/2020
	Estudios para mejora de instrumentos de gestión realizados	Se actualiza según planificación recibida del Organismo Ejecutor	Modify Output	Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a).	FRANCYSR	03/20/2020
				Modify Physical EOP P(a) value - caused by a change in the Physical P(a).	FRANCYSR	03/20/2020
	Número de proyectos con PEP ejecutado	Se actualiza según planificación recibida del Organismo Ejecutor	Modify Output	Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a).	FRANCYSR	03/20/2020
				Modify Physical EOP P(a) value - caused by a change in the Physical P(a).	FRANCYSR	03/20/2020

PMR Operational Report

IMPLEMENTATION STATUS AND LEARNING

Lesson Learned - Categories