

PMR Public Report

Operation Number	CH-L1085	Chief of Operations Validation Date	03/30/21
Year- PMR Cycle	Second period Jan-Dec 2020	Division Chief Validation Date	04/29/21
Last Update	03/24/21	Country Representative Validation Date	04/30/21
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	SUBSECRETARIA DE HACIENDA, MINISTERIO DE HACIENDA	Sector/Subsector	REFORM / MODERNIZATION OF THE STATE-REFORM AND PUBLIC SECTOR SUPPORT
Team Leader	JARQUIN RAMOS, MARIA JOSE	Overall Stage	Fully Disbursed
Operation Type	Loan Operation	Country	Chile
Lending Instrument	Investment Loan	Convergence related Operation(s)	
Borrower	REPUBLICA DE CHILE		

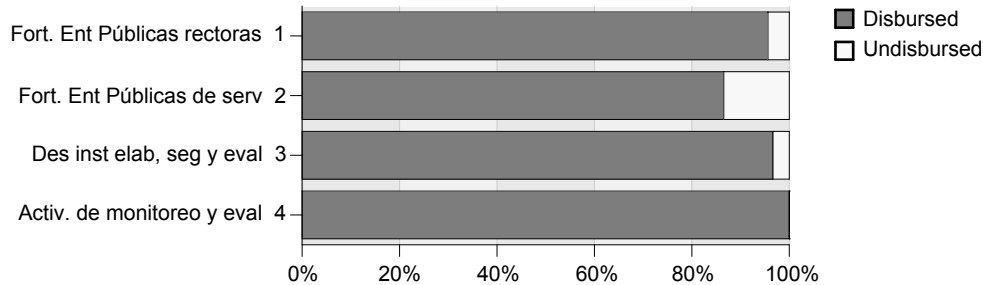
Environmental and Social Safeguards

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	31,793,000	48,000,000	0	96,000,000	31,793,000	31,793,000	100.00%	0
Aggregated	48,000,000	31,793,000	48,000,000	0	96,000,000	31,793,000	31,793,000	100.00%	0

Expense Categories by Loan Contract (cumulative values)



PMR Public Report

RESULTS MATRIX

General Development Objectives

General Development Objectives 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	Expected Year of Achievement		Target
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	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
The General Development objective indicator target is expected to be observed by the operation's "Fully Justified" date in Convergence (CO)			

PMR Public Report

RESULTS MATRIX

Specific Development Objectives

Specific Development Objectives Nbr. 0: Mayor efectividad en las entidades que ofrecen servicios a los ciudadanos

Observation:

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
					A		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Details													
Means of verification: Evaluaciones finales de proyectos del programa													
Observations: Informe de Evaluacion final de cada proyecto. La metodologia de cada indicador sera la establecida en el proyecto al cual el Banco dio No Objecion. 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
					A		0.00	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								

Specific Development Objectives Nbr. 1: Mayor eficiencia de las entidades que ofrecen servicios a los ciudadanos

Observation:

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
					A		0.00	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
1.1	70% de las entidades de entrega de servicios cumpliendo su meta de eficiencia	%	0.00	2014	P							70.00
					A		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

PMR Public Report

RESULTS MATRIX

Specific Development Objectives

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				

Specific Development Objectives Nbr. 2: Resultado Intermedio: Capacidades de gestión de las entidades responsables de la rectoría o entrega de servicios mejorados.

Observation:

Indicator	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	EOP 2021
2.0	Indice de alineamiento estratégico	Indice	5.60	2014	P							8.30
					A		0.00	0.00	0.00	0.00	4.48	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	Indice de gestión estratégica	Indice	4.40	2014	P							6.90
					A		0.00	0.00	0.00	0.00	3.57	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	Indice de gestión de procesos	Indice	4.60	2014	P							7.40
					A		0.00	0.00	0.00	0.00	4.40	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				

PMR Public Report

RESULTS MATRIX

Specific Development Objectives

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
					A		0.00	0.00	0.00	0.00	3.24	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
					A		0.00	0.00	0.00	0.00	3.94	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	
				2020	EOP 2021	2020	EOP 2021
1.1	Número de proyectos elaborados	Nº de proyectos	P	0	4		410,000
			P(a)	0	7	0	393,487.64
			A	2	7	0	393,487.64
1.2	Número de proyectos con PEP ejecutado	Nº de proyectos	P	2	4	6,535,312	26,340,000
			P(a)	2	4	524,727.69	13,207,048.3
			A	2	4	421,598.3	13,207,048.3
1.3	Número de proyectos con evaluación final	Nº de proyectos	P	2	4	80,000	160,000
			P(a)	2	0	80,000	0
			A	0	0	0	0

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

	Output	Unit of Measure		PHYSICAL PROGRESS		FINANCIAL PROGRESS	
				2020	EOP 2021	2020	EOP 2021
2.1	Número de proyectos elaborados	Nº de proyectos	P		8		574,000
			P(a)		11	0	669,475.88
			A	0	11	0	669,475.88
2.2	Número de proyectos con PEP ejecutado	Nº de proyectos	P	6	8	12,134,833	52,530,000
			P(a)	6	7	3,000,000	27,287,216.96
			A	6	7	4,111,660.52	27,287,216.96
2.3	Número de proyectos con evaluación final	Nº de proyectos	P	6	8	200,000	320,000
			P(a)	6	2	200,000	0
			A	2	2	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	
				2020	EOP 2021	2020	EOP 2021
3.1	Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada.	Nº Aplicaciones	P	1	3	1,500,000	3,000,000
			P(a)	1	8	224,215.25	1,145,654.99
			A	1	8	0	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	39	55,000	1,985,021.67
			A	7	39	71,845.5	1,985,021.67
3.3	Eventos de actualización técnica en gestión de servicios al ciudadano realizados	Nº eventos	P	0	6		1,000,000
			P(a)	0	21	0	100,000
			A	3	21	0	100,000

Other Cost

	Monitoreo y evaluación	P			116,228	666,000
		P(a)			0	219,464.37
		A			0	219,464.37
	Administración del Programa	P			1,422,830	5,000,000
		P(a)			1,237,686.1	5,994,712.36
		A			1,426,076.1	5,994,712.36

Total Cost

	Total Cost	P			21,989,203	96,000,000
--	------------	---	--	--	------------	------------

RESULTS MATRIX

OUTPUTS: ANNUAL PHYSICAL AND FINANCIAL PROGRESS

	Total Cost	P(a)			5,321,629.04	51,002,082.17
		A			6,031,180.42	51,002,082.17

CHANGES TO THE MATRIX

Section	Name	Type of Change	Subtype	Modified By	Entered in the System
Output	Estudios para mejora de instrumentos de gestión realizados	Modify Output	Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a).	FRANCYSR	03/22/2021
			Modify Physical EOP P(a) value - caused by a change in the Physical P(a).	FRANCYSR	03/22/2021
	Eventos de actualización técnica en gestión de servicios al ciudadano realizados	Modify Output	Modify Physical EOP P(a) value - caused by a change in the Physical P(a).	FRANCYSR	03/22/2021
	Número de proyectos con PEP ejecutado	Modify Output	Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a).	FRANCYSR	03/22/2021
	Número de proyectos con evaluación final	Modify Output	Modify Financial EOP P(a) value - caused by a change in the Financial P(a).	FRANCYSR	03/22/2021
			Modify Physical EOP P(a) value - caused by a change in the Physical P(a).	FRANCYSR	03/22/2021
	Número de proyectos elaborados	Modify Output	Modify Physical EOP P(a) value - caused by a change in the Physical P(a).	FRANCYSR	03/22/2021

PMR Public Report

IMPLEMENTATION STATUS AND LEARNING

Lesson Learned - Categories

Others - Technical-Sectorial Dimensions