



ESCUCHANDO INCORPORANDO MEJORANDO

Sistema de Retroalimentación Externa del BID 2014



Desde su creación, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se ha comprometido a alinear su trabajo con las necesidades únicas y cambiantes de sus países miembros prestatarios.

En 2012, el Banco mejoró su capacidad para entender esas necesidades mediante la creación de un sistema de encuestas para captar las opiniones de nuestros socios con respecto a los productos, servicios y ventajas comparativas del Banco. Esto es el Sistema de Retroalimentación Externa (EFS).

El EFS identifica las percepciones de nuestros clientes sobre lo que hacemos y cómo lo hacemos. Este enfoque proporciona información valiosa para ayudarnos a tomar decisiones estratégicas informadas acerca del futuro del Banco y así mejorar nuestros productos y procesos. También estamos utilizando esta información activamente para actualizar nuestra estrategia institucional y el Marco de Resultados Corporativos.

Más flexibilidad durante la ejecución de los proyectos, menos procedimientos burocráticos y mayor intercambio de conocimiento son las necesidades claves reveladas por nuestros socios.

Estamos comprometidos a producir, analizar y compartir los resultados del EFS dentro de nuestra organización y con nuestros socios con el fin de mejorar la relevancia y el valor agregado de nuestro trabajo en la Región.

Agradecemos a todos los que participaron en nuestras encuestas. Esperamos que tomen un momento para leer este informe y que sigan apoyándonos en nuestro proceso de mejora continua.



Más flexibilidad durante la ejecución de los proyectos, menos procedimientos burocráticos y mayor intercambio de conocimientos son las necesidades claves reveladas por nuestros socios.

Verónica Zavala

Gerente General
Oficina de Planificación Estratégica y
Efectividad en el Desarrollo
Banco Interamericano de Desarrollo



Fortalezas principales del BID, según lo descrito por nuestros socios.

CONTENIDO

Escuchando a Nuestros Socios | 5

Los 5 Temas Más Relevantes | 6

La Familia de Encuestas del EFS | 8

Midiendo la Satisfacción General | 9

Encuesta de Percepción General | 14

Encuesta de Operaciones

de Préstamo con Garantía Soberana | 18

Encuesta de Operaciones de Préstamo

sin Garantía Soberana | 20

Encuesta de Operaciones de Cooperación Técnica | 22

Encuesta de Estrategias de País | 24

Encuesta de Productos Financieros | 26

**Catalogación en la fuente proporcionada por la
Biblioteca Felipe Herrera del
Banco Interamericano de Desarrollo**

Banco Interamericano de Desarrollo.

Sistema de Retroalimentación Externa del BID 2014 / Banco Interamericano de Desarrollo.

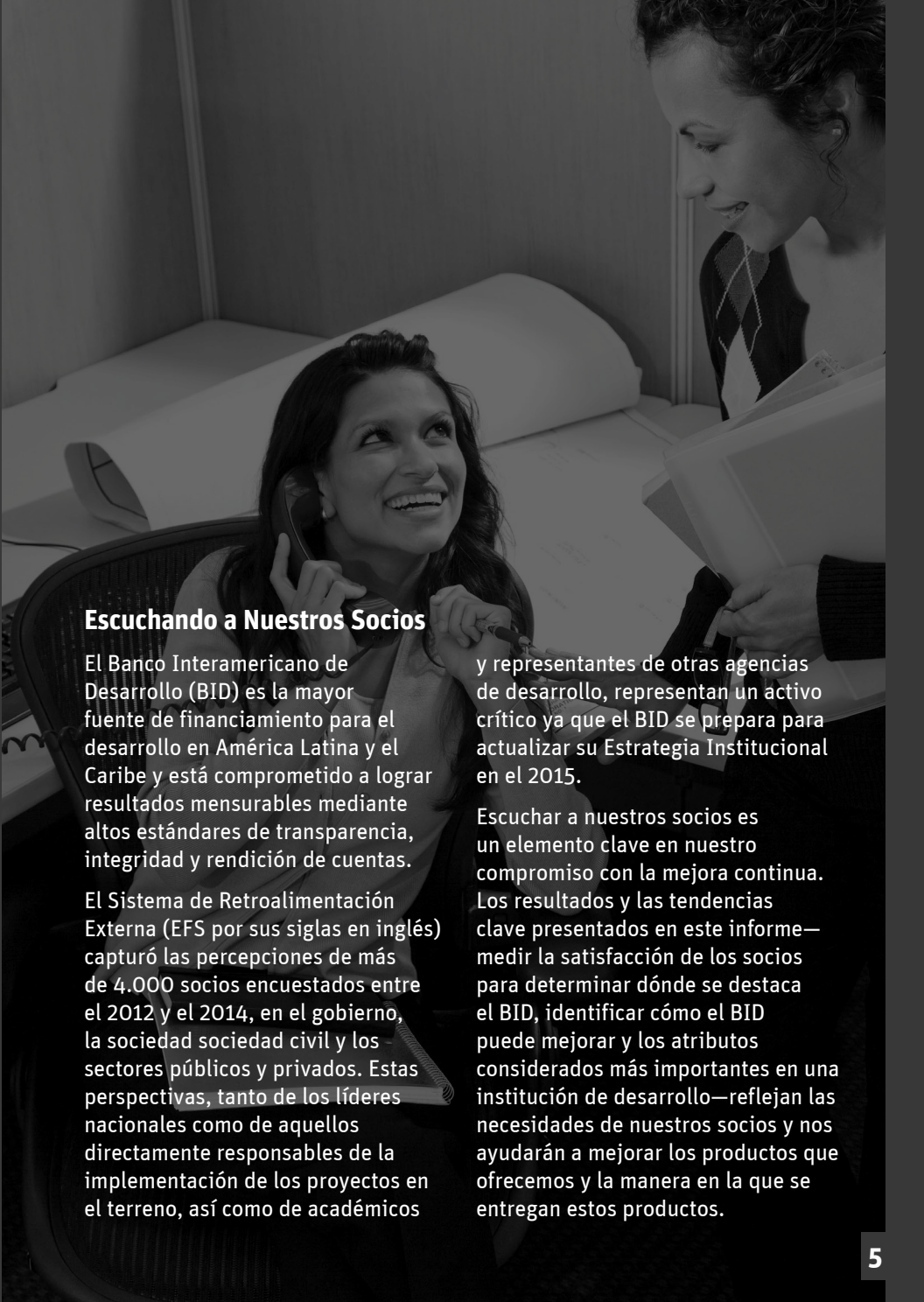
p. cm.

1. Feedback control systems. 2. Development banks—Surveys. 3. Strategic planning—Surveys. I. Banco Interamericano de Desarrollo. División de Seguimiento a la Estrategia. II. Título.

IDB-BR-166

Se prohíbe el uso comercial no autorizado de los documentos del Banco, y tal podría castigarse de conformidad con las políticas del Banco y/o las legislaciones aplicables”.

Copyright © 2014 Banco Interamericano de Desarrollo. Todos los derechos reservados; este documento puede reproducirse libremente para fines no comerciales”.



Escuchando a Nuestros Socios

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es la mayor fuente de financiamiento para el desarrollo en América Latina y el Caribe y está comprometido a lograr resultados mensurables mediante altos estándares de transparencia, integridad y rendición de cuentas.

El Sistema de Retroalimentación Externa (EFS por sus siglas en inglés) capturó las percepciones de más de 4.000 socios encuestados entre el 2012 y el 2014, en el gobierno, la sociedad civil y los sectores públicos y privados. Estas perspectivas, tanto de los líderes nacionales como de aquellos directamente responsables de la implementación de los proyectos en el terreno, así como de académicos

y representantes de otras agencias de desarrollo, representan un activo crítico ya que el BID se prepara para actualizar su Estrategia Institucional en el 2015.

Escuchar a nuestros socios es un elemento clave en nuestro compromiso con la mejora continua. Los resultados y las tendencias clave presentados en este informe—medir la satisfacción de los socios para determinar dónde se destaca el BID, identificar cómo el BID puede mejorar y los atributos considerados más importantes en una institución de desarrollo—reflejan las necesidades de nuestros socios y nos ayudarán a mejorar los productos que ofrecemos y la manera en la que se entregan estos productos.

LOS 5 TEMAS MÁS RELEVANTES

Del Sistema de Retroalimentación Externa 2012-2014

Los resultados del EFS nos ayudan a comprender qué tan alineadas están las prioridades y el desempeño del Grupo BID con las expectativas y percepciones de sus socios. Los resultados de las encuestas proporcionan información importante sobre el desempeño del Grupo BID en su contribución a mejorar la vida de la gente en América Latina y el Caribe.

1 Alcance Amplio, Participación Profunda

Más de 4.000 socios de los sectores público, privado y la sociedad civil participaron en las encuestas. Todos los involucrados clave están representados en la muestra de los que respondieron a la encuesta.

La Encuesta Captura Las Percepciones de Socios en Diversos Sectores



59%

Sector Público



13%

Sector Privado



13%

Académico



11%

Sociedad Civil



3%

Agencias De
Desarrollo

**La suma no es igual a 100% por razones de redondeo*

2

¿Por qué es útil el EFS?

El EFS:

- Ayuda al Grupo BID a entender las necesidades de nuestros socios
- Ofrece información para actualizar la Estrategia Institucional
- Proporciona al Grupo BID información específica para enfocarse en áreas que debe mejorar
- Permite un reporte sistemático acerca del desempeño de las operaciones del Banco

3

El Grupo BID Cumple Expectativas Importantes de los Socios en lo Referente a:

- Asesoramiento experto en el diseño y ejecución de proyectos de calidad
- Profundo entendimiento del país
- Precio de los productos financieros, como es la tasa de interés de un préstamo

4

El Camino Hacia La Mejora Continua

- Mejorar la puntualidad a lo largo del ciclo del proyecto
- Encontrar maneras para incrementar la flexibilidad, cumpliendo con las políticas de salvaguarda y apoyando a los países para lograr sus objetivos de desarrollo
- Incrementar los esfuerzos de intercambio de conocimientos de las lecciones aprendidas, mejores prácticas y experiencias entre países
- Agregar más valor a los socios, proporcionando soluciones más adaptadas a sus necesidades

5

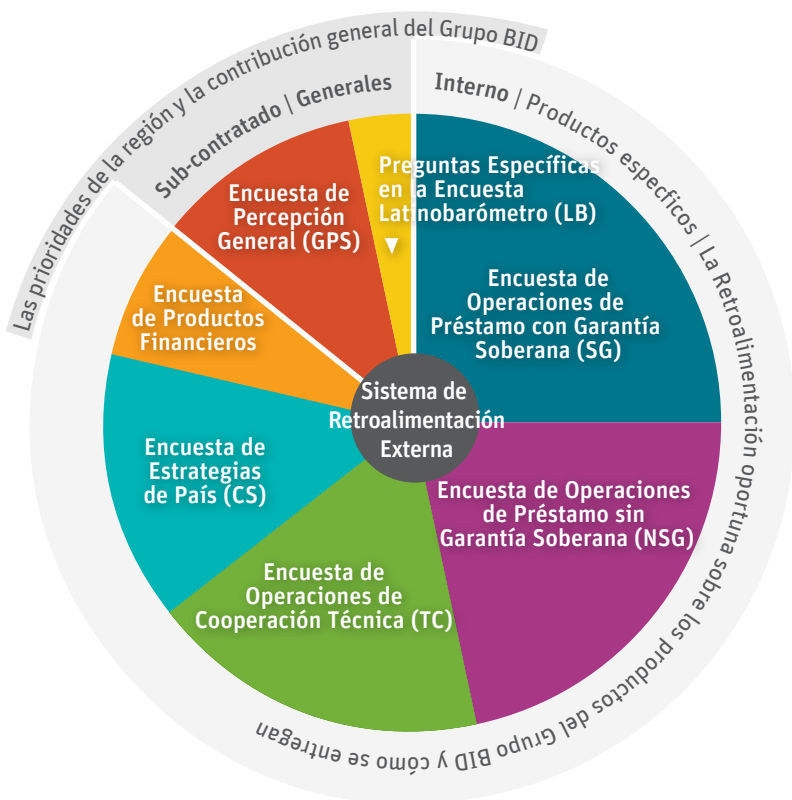
Próximos pasos para el EFS

- Consolidar al EFS en las prácticas de negocios del Grupo BID
- Comparar los resultados del EFS con otras fuentes de datos para proporcionar una visión más integral del desempeño del Grupo BID
- Informar sobre las perspectivas de nuestros socios externos a otras fuentes de datos del Banco

La Familia de Encuestas del EFS

La retroalimentación de nuestros socios se recoge a través de una familia de encuestas en línea que constituyen el EFS. Dos encuestas, la Encuesta de Percepción General y Latinobarómetro, son gestionadas por organizaciones externas para ayudar a identificar las prioridades de desarrollo de la Región y la percepción sobre la contribución del Grupo BID al desarrollo de los países. Las encuestas de productos son gestionadas por equipos internos para garantizar una retroalimentación oportuna acerca de los productos del BID y la forma en que se entregan. El EFS también incluye encuestas del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y la Corporación Interamericana de Inversiones (CII). El término “Grupo BID” será usado cuando se reporten los resultados agregados de todas estas encuestas.

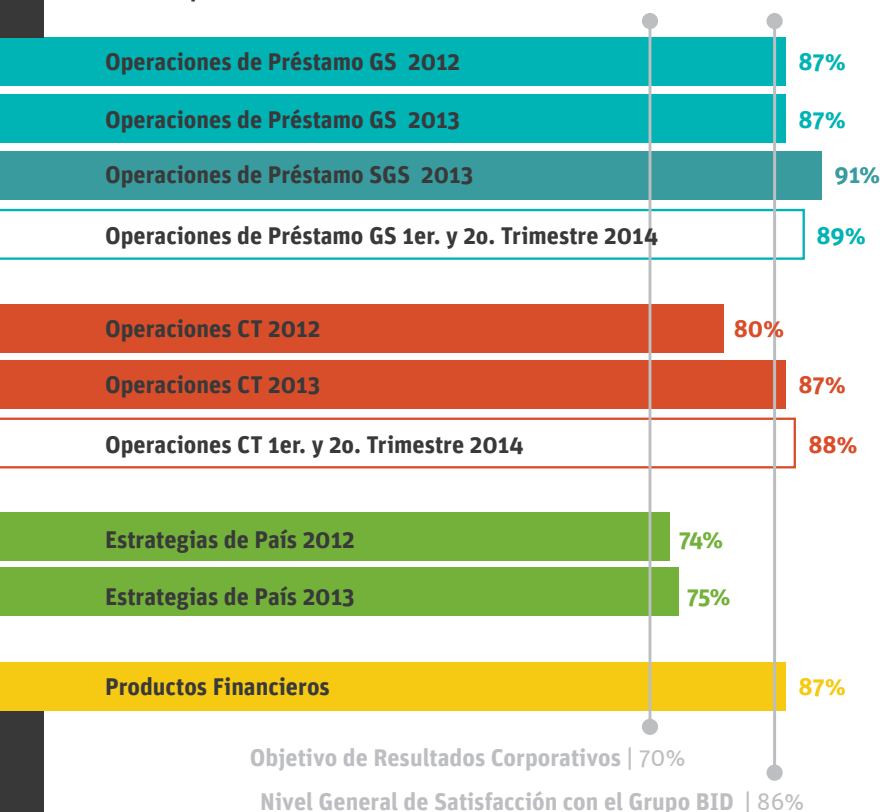
La Familia de Encuestas EFS analiza la experiencia de nuestros socios en todo el ciclo de proyectos.





El Grupo BID tiene altos niveles de satisfacción de sus socios. En promedio, **el 86% de los socios** que participaron en las encuestas de producto reportaron estar satisfechos o muy satisfechos con la entrega de servicios del BID. El EFS tiene una tasa de respuesta del 46% en comparación al promedio de mercado del 33% para las encuestas en línea.

Satisfacción General con la Entrega de Servicios del Grupo BID por Producto para el Período 2012-2014*



Pregunta: Con base en su más reciente experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con la entrega de servicios para operaciones de préstamo / cooperación técnica / el proceso de preparación de la estrategia de país / las opciones financieras y de gestión de deuda del Grupo BID?

**Las respuestas fueron capturadas en una escala de 6 puntos y la satisfacción corresponden a "Satisfecho" + "Muy Satisfecho." Las respuestas de "Algo Satisfecho" corresponden al 9% y las respuestas relacionadas con Insatisfacción (i.e. "Muy Insatisfecho", "Insatisfecho", y "Algo Insatisfecho") corresponden alrededor del 5% para los diferentes productos.*

En el 2014, el EFS ha sido un insumo valioso para el liderazgo del Banco en la actualización de la Estrategia Institucional del BID. Adicionalmente, el EFS ha ayudado a generar cambios en nuestros procesos de negocio y comportamientos diarios.

Fortalezas Percibidas



En cuanto a las fortalezas del BID, según lo descrito por nuestros socios, tres áreas fueron constantemente destacadas: la comprensión de las prioridades del país, la contribución de conocimiento sectorial, y la colaboración eficiente con gobiernos.

Oportunidades de Mejora

Los socios señalan que el BID debería incrementar la flexibilidad de sus procesos, reducir los procedimientos burocráticos y mejorar el intercambio de conocimientos.

Los procesos, no las personas, parecen ser un área de mejora, ya que el personal del BID es percibido como accesible y de respuesta rápida, pero el proceso de aprobación de préstamos o cooperaciones técnicas es percibido lento por algunos socios. A pesar de este sentimiento, los índices de satisfacción relacionados con los tiempos para los diferentes procesos siguen siendo moderadamente altos para la mayoría de productos del BID.

“Creo que son bastante burocráticos a veces, podrían ser mucho más ágiles, más flexibles en algunos casos, dependiendo de la dinámica de cada proyecto que se está llevando a cabo.” —Entrevista en profundidad, Colombia

Sugerencias de Mejora de los Socios

MÁS 

Flexibilidad durante la ejecución de los proyectos

MENOS 

Procedimientos burocráticos

MÁS 

Intercambio de conocimientos

A los socios también les gustaría que el Banco sea más flexible en sus procesos y que mejore su capacidad de adaptación a las circunstancias cambiantes. Este es particularmente el caso de los socios encuestados por la encuesta de Operaciones de Préstamo SG y la Encuesta de Operaciones de Cooperación Técnica, ya que la “flexibilidad en la ejecución del proyecto” es seleccionada como uno de los atributos más importantes para los socios.

Nuestros socios definen la “Flexibilidad” como:

“Ser capaz de tener en cuenta las condiciones reales de la ejecución e interpretar las políticas del Banco con precaución.”—Director, Agencia Ejecutora, Haití

Las “experiencias de otros países que el Banco comparte con los socios” obtuvo la calificación más baja de las dimensiones evaluadas. Los involucrados encuestados reportaron estar particularmente interesados en aprender acerca de las experiencias del BID en otros países.

“Fortalecimiento de las capacidades en el diseño técnico, adquisiciones y monitoreo es necesario. El desarrollo de talleres regionales sería importante para capacitarse en estos aspectos y a la vez compartir experiencias con otros actores dentro de la región.”
—Unidad Ejecutora, Guatemala

Atributos más Importantes para Nuestros Socios

Se pidió a los socios de operaciones de préstamo SG y de cooperación técnica que eligiesen hasta tres atributos que consideraran importantes al seleccionar una institución de desarrollo.

Si bien los resultados varían ligeramente por país y por región, tres atributos surgieron como prioridades compartidas por todos los socios del BID: flexibilidad durante la ejecución del proyecto, asesoramiento experto en el diseño y ejecución de proyectos de calidad, y un profundo entendimiento del país.

Atributos más Importantes para la Selección de una Institución de Desarrollo



48%

Flexibilidad durante la ejecución del proyecto



46%

Asesoramiento experto en el diseño y ejecución de proyectos de calidad



40%

Conocimiento profundo del país

Fuente: Información consolidada de 1.179 encuestados de operaciones de préstamos SG y de cooperación técnica (524 y 655 encuestados, respectivamente)



98%
El **recomendarían al BID**
de los encuestados de las
operaciones de préstamo SG y CT
como socio para el desarrollo en otros proyectos.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN GENERAL

Hallazgos Principales de la Encuesta de Percepción General

La Encuesta de Percepción General (GPS por sus siglas en inglés) identifica los puntos de vista de los interesados clave acerca de las prioridades de desarrollo actuales y emergentes en sus países, así como las contribuciones del Grupo BID para apoyar a los países al hacer frente a sus problemas de desarrollo.

Participantes

26

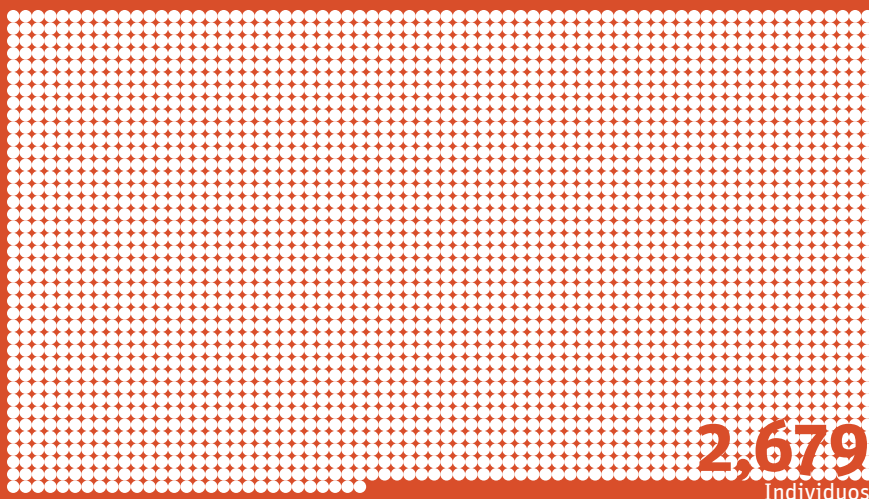
Miembros Prestatarios

18

Miembros No Prestatarios



Respondientes



Expectativas de los Interesados Clave

Pregunta: En su opinión, ¿cuáles son las características más importantes que debe tener una institución de desarrollo?

43%

Socio en la solución
de problemas

35%

Competente

34%

Transparente

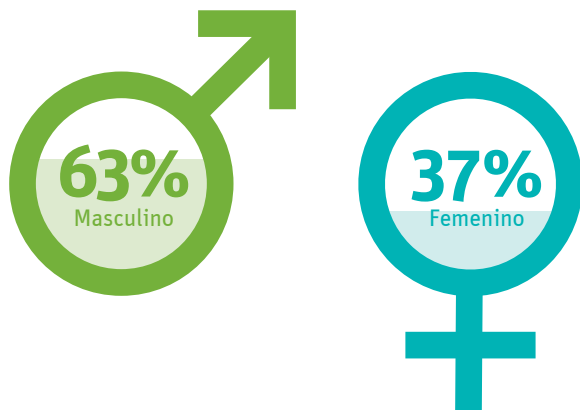
33%

Innovador

33%

De rápida
respuesta

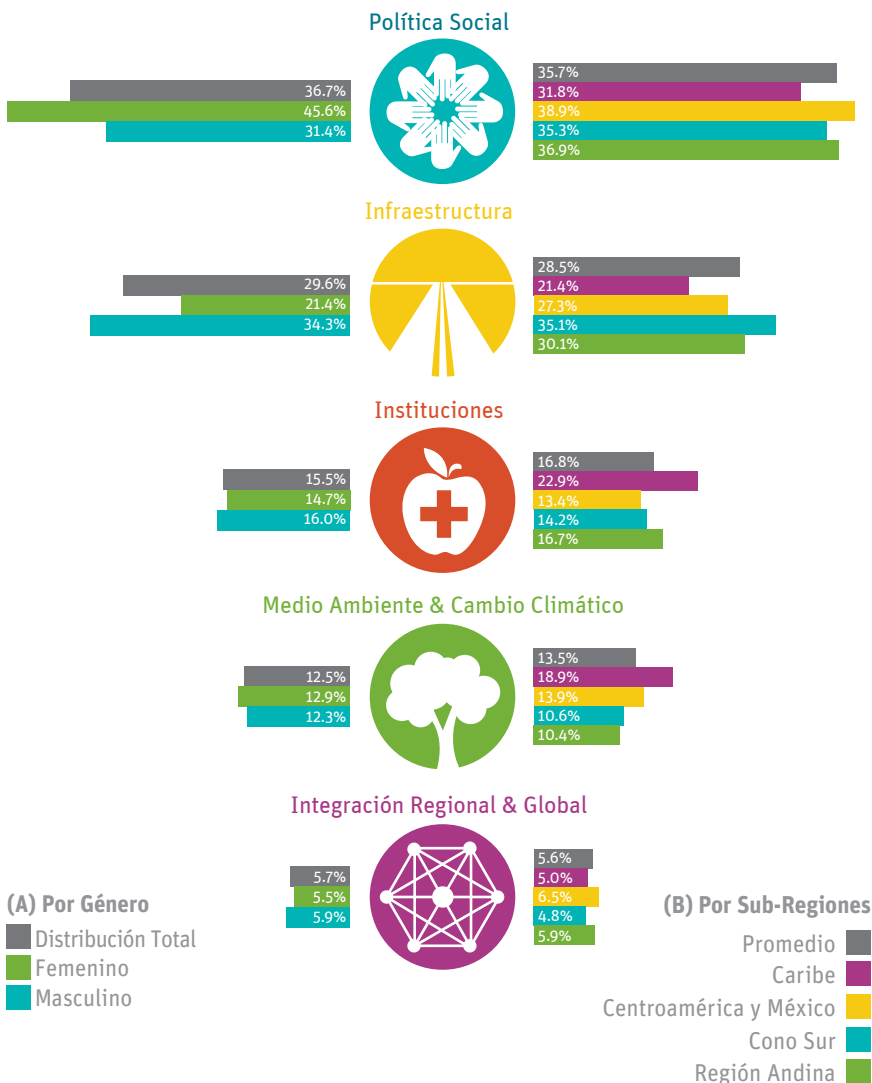
Demografía de los Respondientes



Prioridades

Pregunta: En su país, ¿cuáles considera que son las prioridades estratégicas en las que el BID debería concentrarse?

Política Social e Infraestructura salieron primeras en ambas categorías, pero hay una diferencia por género. Las sub-regiones muestran diferencias por prioridad.

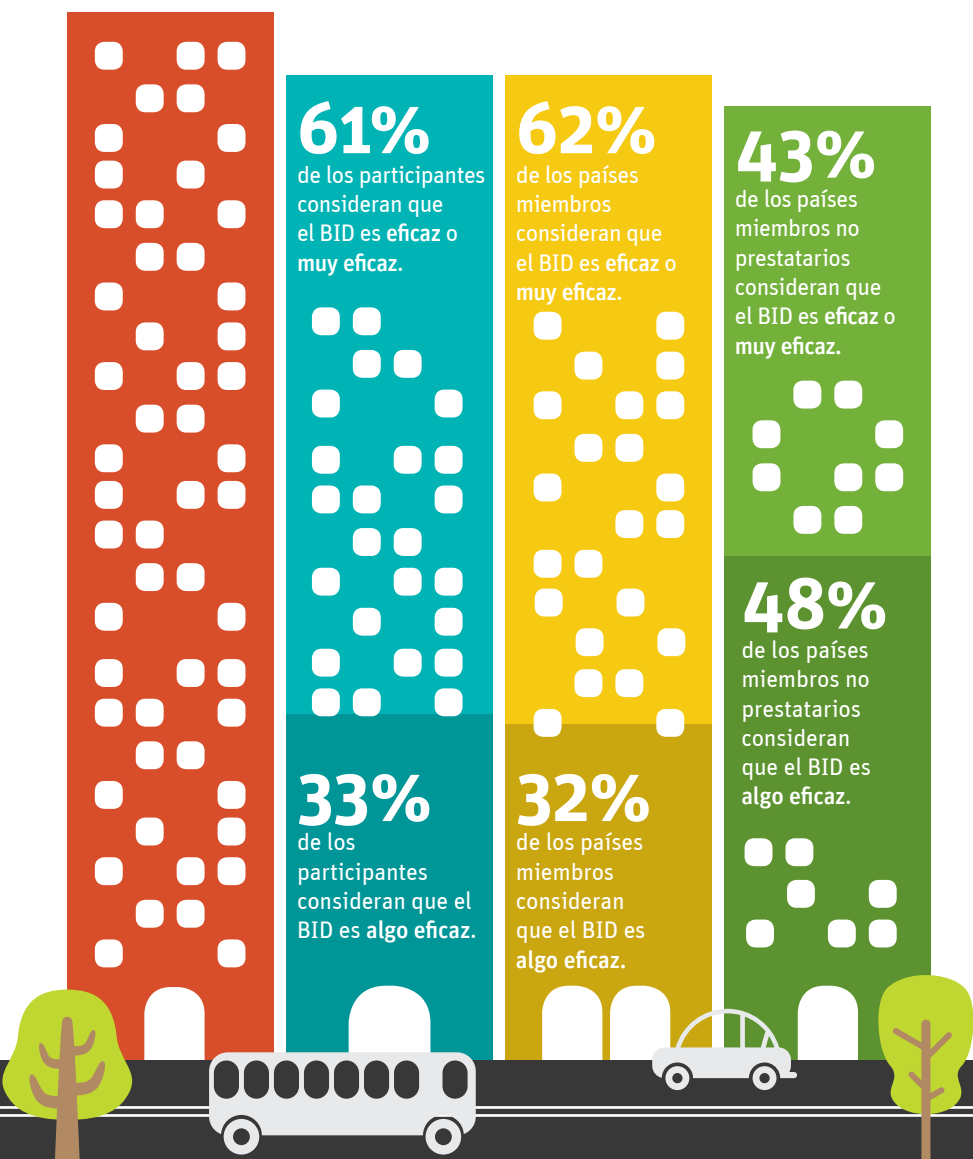


Los respondientes organizaron las prioridades con base en importancia.

Países miembros no prestatarios escogieron las mismas prioridades pero los porcentajes varían.

Efectividad del BID

Pregunta: Con base en su conocimiento de su país, ¿qué tan eficaz es el BID en apoyar el desarrollo sostenible?

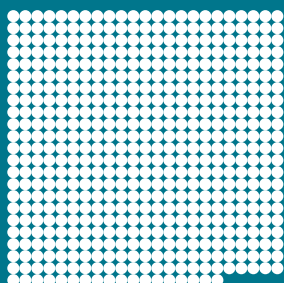


Los respondientes incluyen: academia, sector público y privado, agencias de desarrollo y organizaciones de la sociedad civil, entre otras.

ENCUESTA DE OPERACIONES DE PRÉSTAMO CON GARANTÍA SOBERANA

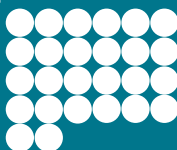
Hallazgos Principales sobre Operaciones de Préstamo con Garantía Soberana

Los préstamos con garantía soberana (SG) se refieren al financiamiento que el Grupo BID ofrece a sus países miembros prestatarios con una garantía soberana, para contribuir a los objetivos de desarrollo establecidos.



524
Participantes

26
Países



La mayoría de los respondientes representan gobiernos (principalmente agencias ejecutoras).

Satisfacción de los Socios

Pregunta: Con base en su experiencia más reciente, ¿qué tan satisfecho (a) está usted con la entrega de servicios para operaciones de préstamo del BID?

88%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos con la entrega de servicios del BID



Expectativas de los Socios

Pregunta: ¿Cuáles son para usted los tres atributos más importantes para la selección de la institución de desarrollo con la que usted prefiere trabajar? (Por favor, seleccione un máximo de tres opciones.)



50%

seleccionaron:
Flexibilidad durante la ejecución del proyecto



45%

seleccionaron: Asesoramiento experto en el diseño y ejecución de proyectos de calidad



39%

seleccionaron: Profundo entendimiento del país

3 Áreas Más Altas

Pregunta: Con base en su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el BID en lo relativo a cada una de las siguientes áreas?

Entendimiento de las prioridades del país:

90%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Conocimiento sectorial relevante para el proyecto:

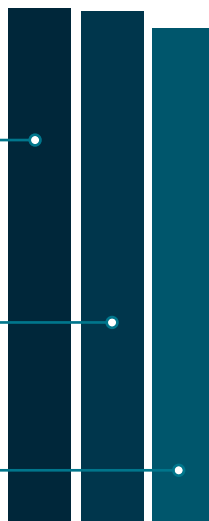
89%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Colaboración con el Gobierno:

86%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.



3 Áreas Más Bajas

Pregunta: Con base en su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el BID en lo relativo a cada una de las siguientes áreas?

Relevancia de los indicadores del proyecto para medir los resultados esperados:

71%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Entrenamiento proporcionado por el BID en temas relevantes al proyecto:

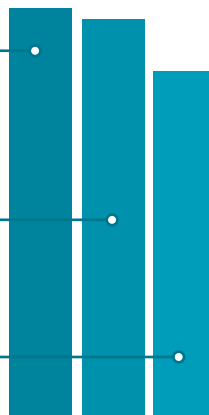
69%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Experiencias de otros países que el BID comparte con usted:

60%

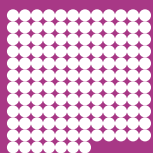
estuvieron satisfechos o muy satisfechos.



ENCUESTA DE OPERACIONES DE PRÉSTAMO SIN GARANTÍA SOBERANA

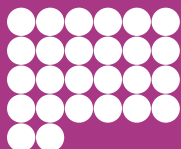
Hallazgos Importantes sobre Operaciones de Préstamo sin Garantía Soberana

Los préstamos sin garantía soberana (NSG) se refieren al financiamiento que el Grupo BID ofrece a proyectos del sector privado o proyectos sin garantía soberana, que contribuyen al desarrollo en los países miembros.



139
Participantes

26
Países



Las que respondieron son clientes del FOMIN, CII, Oportunidades para la Mayoría o el Departamento de Financiamiento Estructurado y Corporativo.

Satisfacción de Socios

Pregunta: Con base en su experiencia más reciente, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con los productos proporcionados por el Grupo BID?

91% reportaron estar satisfechos o muy satisfechos con los productos previstos del Grupo BID



Expectativas de los Socios

Pregunta: ¿Cuáles son para usted los tres atributos más importantes en la selección de la institución financiera de desarrollo con la cual trabajar? Por favor, seleccione un máximo de tres opciones.



62%

seleccionaron: Tiempo requerido para acceder al financiamiento



56%

seleccionaron: Precio



42%

seleccionaron: Flexibilidad de los productos financieros para satisfacer las necesidades del cliente

3 Áreas Más Altas

Pregunta: Con base en su más reciente experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el Grupo BID en relación con cada uno de los siguientes factores?

**Autoridad del líder del equipo
(para tomar decisiones):**

82%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Capacidad para convocar a socios estratégicos:

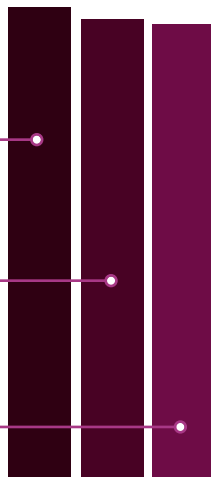
80%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Precio:

79%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.



3 Áreas Más Bajas

Pregunta: Con base en su más reciente experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el Grupo BID en relación con cada uno de los siguientes factores?

Capacidad para movilizar recursos adicionales para su proyecto:

65%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Honorarios:

60%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Tiempo requerido para acceder a la financiación:

39%

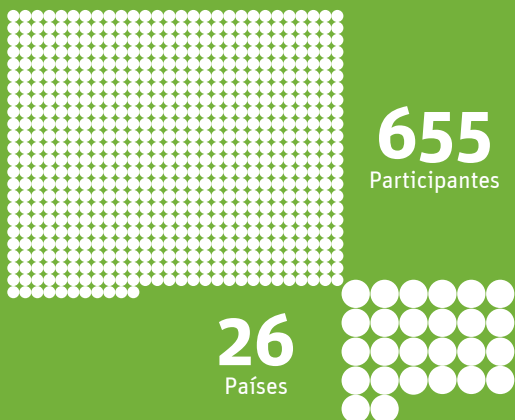
estuvieron satisfechos o muy satisfechos.



ENCUESTA DE OPERACIONES DE COOPERACIÓN TÉCNICA

Hallazgos Principales sobre Operaciones de Cooperación Técnica

El BID financia actividades de cooperación técnica (CT) para transferir conocimientos y experiencia con el fin de complementar y fortalecer las capacidades técnicas de entidades como los gobiernos nacionales y las organizaciones de la sociedad civil en los países miembros en desarrollo. El financiamiento es determinado, en gran medida, por el campo de actividad en la que cae un proyecto y el estado relativo de desarrollo de la región, país o países en cuestión.



La mayoría de los respondentes vienen del gobierno (principalmente agencias ejecutoras) y algunos de la sociedad civil, la academia y centros de investigación.

Satisfacción de los Socios

Pregunta: Con base en su experiencia más reciente, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con la entrega de servicios para operaciones de cooperación técnica del BID?

85%

de los socios reportaron estar satisfechos o muy satisfechos con la entrega de servicios del BID



Expectativas de los Socios

Pregunta: ¿Cuáles son para usted los tres atributos más importantes para la selección de la institución de desarrollo con la que usted prefiere trabajar? (Por favor, seleccione un máximo de tres opciones.)



49%

seleccionaron:
Flexibilidad durante la ejecución del proyecto



48%

seleccionaron:
Asesoramiento experto en el diseño y ejecución de proyectos de calidad



43%

seleccionaron: Profundo entendimiento del país

3 Áreas Más Altas

Pregunta: Con base en su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el BID en lo relativo a cada una de las siguientes áreas?

Entendimiento de las prioridades del país:

87%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Comprensión de los desafíos de desarrollo del país:

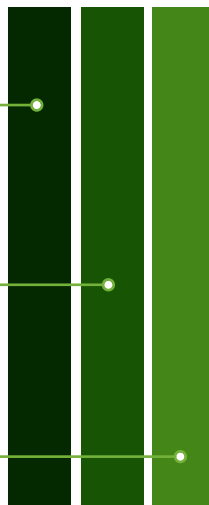
87%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Productos que resultaron de la cooperación técnica:

87%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.



3 Áreas Más Bajas

Pregunta: Con base en su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el BID en lo relativo a cada una de las siguientes áreas?

Entrenamiento proporcionado por el BID en temas relevantes al proyecto:

70%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Tiempo para aprobar la cooperación técnica:

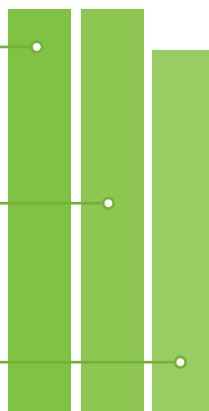
70%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Experiencias de otros países que el BID comparte:

63%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.



ENCUESTA DE ESTRATEGIAS DE PAÍS

Hallazgos Principales sobre Estrategias de País

Las Estrategias de País se refieren al conjunto de parámetros clave que son objeto de un acuerdo entre Banco y país. Estos parámetros son guías para las decisiones de programación a lo largo del período de estrategia. Las Estrategias de País incluyen una visión general de la situación económica actual del país. Se basan en trabajo analítico realizado por el BID y otras partes en una amplia gama de sectores económicos y sociales.

Estrategias de País

Países encuestados:
Belice, Brasil, Colombia,
República Dominicana,
Ecuador, Guatemala, Guyana,
Jamaica, México, Nicaragua, Perú, y
las Bahamas



La mayoría de los respondientes son del gobierno y sociedad civil. El resto son del sector privado y grupos de conocimiento.
*Estrategias de país aprobadas 2012-2013

Satisfacción de los Socios

Con base en su experiencia más reciente,
¿qué tan satisfecho está con el proceso de
preparación de la Estrategia de País?



Áreas evaluadas (Solo cuatro áreas fueron incluidas en la encuesta)

Pregunta: Con base en su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el BID en lo relativo a cada una de las siguientes áreas?

Comprensión de las prioridades del país:

89%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Entendimiento del contexto de su país

85%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Calidad del diálogo con las autoridades de su país para definir las áreas prioritarias:

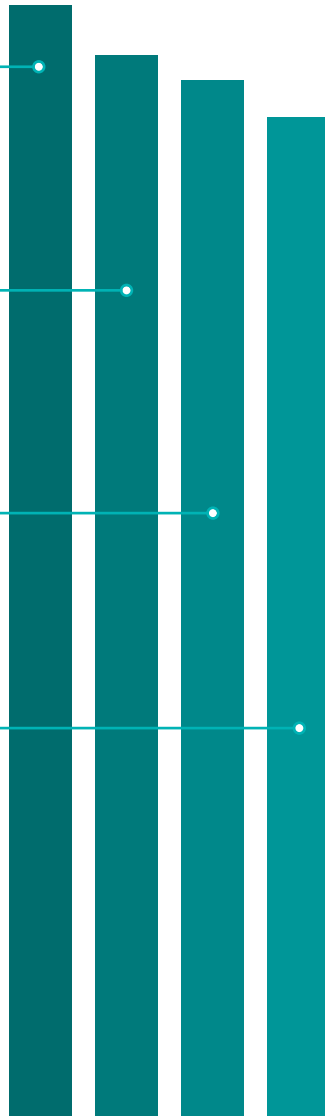
83%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Calidad de los insumos técnicos relacionados con cada área prioritaria:

80%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.



ENCUESTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS

Hallazgos Principales sobre Productos Financieros

El BID ofrece productos y servicios financieros a contrapartes que trabajan en las oficinas de gestión de deuda pública dentro de los Ministerios de Finanzas y de Planificación. Estos productos y servicios incluyen los términos del préstamo y las condiciones financieras, y las opciones para la gestión de la deuda con el BID.



22
Países

46
Participantes



Las que respondieron vienen de las oficinas de gestión de la deuda pública de los países.

Satisfacción del Socio

Pregunta: Con base en su experiencia más reciente, ¿qué tan satisfecho está con las opciones financieras y de gestión de deuda del BID?

85%

de los socios reportaron estar satisfechos o muy satisfechos con la entrega de servicios del BID



Expectativas de los Socios

Pregunta: ¿Cuáles son para usted los tres atributos más importantes para la selección de la institución de desarrollo con la que usted prefiere trabajar? (Por favor, seleccione un máximo de tres opciones.)



63%

seleccionaron: **Tasas de interés competitivas**



46%

seleccionaron: **Términos financieros apropiados**



37%

seleccionaron: **Flexibilidad para la gestión del riesgo cambiario en un préstamo**

3 Áreas Más Altas

Pregunta: Con base en su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el BID en lo relativo a cada una de las siguientes áreas?

La opción de adaptar el plan de amortización de un préstamo:

90%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Términos financieros del préstamo:

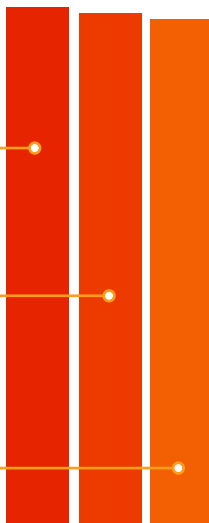
89%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

La opción para gestionar el riesgo de la tasa de interés en un préstamo (por ejemplo, fijar las tasas de interés en dólares):

88%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.



3 Áreas Más Bajas

Pregunta: Con base en su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el BID en lo relativo a cada una de las siguientes áreas?

El Portal Financiero del BID (www.iadb.org/finance) es de fácil acceso:

76%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Los cargos financieros:

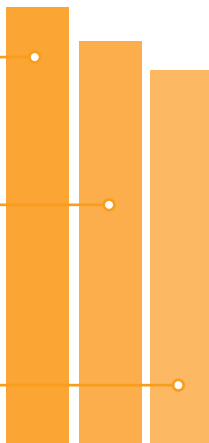
70%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.

Experiencias de otros países que el BID comparte con usted:

65%

estuvieron satisfechos o muy satisfechos.



Acerca del BID

El Banco Interamericano de Desarrollo es la mayor fuente de financiamiento para el desarrollo de América Latina y el Caribe, con un sólido compromiso para lograr resultados mensurables, con una mayor integridad, transparencia y rendición de cuentas. Nuestro objetivo es lograr el desarrollo de manera sostenible y respetuosa con el clima.

Acerca del EFS

El EFS está coordinado por la Oficina de Planificación Estratégica y Efectividad en el Desarrollo (SPD) con el apoyo de un Comité Interdepartamental constituido por departamentos que interactúan con los clientes para fomentar el mejoramiento continuo de los procesos, productos y servicios del Grupo BID.

Acerca de la Oficina de Planificación Estratégica y Efectividad en el Desarrollo

La Oficina de Planificación Estratégica y Efectividad en el Desarrollo (SPD) es responsable de asegurar que la estrategia corporativa se refleje en un plan corporativo y en la planificación departamental que guiará la asignación de recursos, y las decisiones clave encaminadas al logro de los resultados en el desarrollo.

La oficina vela por el control de calidad del programa del Banco mediante la fijación de normas y salvaguardas de calidad tanto para el diseño como la implementación de los productos del Banco en consulta con los departamentos relevantes; el seguimiento y la garantía del cumplimiento de normas y salvaguardas; el liderazgo en el proceso de formulación de instrumentos y políticas operativas; la producción de informes de progreso de efectividad en el desarrollo y del desempeño de la cartera; y la evaluación de la calidad de los sistemas de información corporativos. SPD se divide en la División de Desarrollo Estratégico y la División de Seguimiento de la Estrategia.



Oficina de Planificación Estratégica y Efectividad en el Desarrollo

Banco Interamericano de Desarrollo

1300 New York Avenue, N.W.

Washington, D.C. 20577, USA

Tel: +1.202.623.1000

iadb.org/developmenteffectiveness