



SISTEMA DE RETROALIMENTACIÓN
EXTERNA DEL BID

INFORME 2015



BID

Banco Interamericano
de Desarrollo

Desde su lanzamiento en 2012, el Sistema de Retroalimentación Externa (EFS) ha proporcionado visiones novedosas de lo que nuestros socios valoran y de cómo podemos mejorar aún más nuestro rol apoyando el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe.



En 2015, recibimos casi 1.500 respuestas de nuestros socios en la Región - funcionarios de gobierno, grupos de la sociedad civil, grupos generadores de conocimiento y organizaciones del sector privado. Los resultados muestran que el Grupo BID sigue recibiendo las mejores calificaciones en:

- Nuestra experiencia técnica
- Nuestra comprensión de las prioridades del país y el contexto de país en el que se llevan a cabo los proyectos, y
- La calidad de nuestras respuestas a las consultas de nuestros socios

Además, nuestros socios nos han dicho cómo podemos mejorar:

- Aumentar el intercambio de experiencias con otros países a lo largo del ciclo de proyecto.
- Mejorar la capacidad del BID para convocar a otros socios, sobre todo las organizaciones de la sociedad civil (OSCs) y los grupos generadores de conocimiento.
- Reducir el tiempo requerido para acceder al financiamiento en las operaciones de préstamo sin garantía soberana.

Seguimos comprometidos con la producción, análisis e intercambio de las conclusiones del EFS tanto dentro de nuestra institución como con nuestros socios con el fin de contribuir a aumentar la relevancia y el valor agregado de nuestro trabajo en la Región.

Esperamos que se tomen el tiempo para leer este informe y que sigan apoyándonos en esta experiencia de aprendizaje y mejora continua. Queremos agradecer a todos los que participaron en nuestras encuestas y en las entrevistas telefónicas. Su participación es de gran importancia para nosotros. Trabajando juntos, podemos seguir mejorando vidas en América Latina y el Caribe.

Arturo J. Galindo

Gerente a.i. de la Oficina de Planificación Estratégica y Efectividad en el Desarrollo, Banco Interamericano de Desarrollo

CONTENIDOS

- 5 Los cinco temas más relevantes
 - 8 Escuchar, incorporar y mejorar
 - 12 La familia de encuestas
 - 13 Satisfacción general
-
- 16 Encuesta de Operaciones con Garantía Soberana
 - 18 Encuesta de Operaciones de Cooperación Técnica (beneficiarios del sector público)
 - 20 Encuesta de Operaciones de Préstamo sin Garantía Soberana y Garantías
 - 22 Encuesta de Operaciones de Cooperación Técnica (beneficiarios del sector privado)
 - 24 Encuesta de Estrategias de País (2012-2015)
 - 26 Encuesta de Programación
 - 30 Encuesta de Organizaciones de la Sociedad Civil

Copyright © 2016 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.



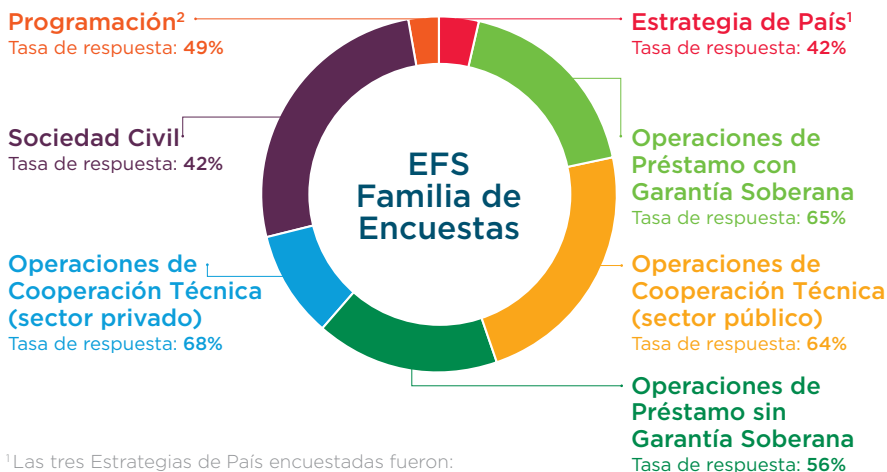
LOS 5 TEMAS MÁS RELEVANTES

1. UN ALCANCE MÁS AMPLIO Y MAYOR PARTICIPACIÓN

En 2015, el Grupo BID recopiló **1.489 respuestas** (18% más que en 2014) de una amplia gama de socios del Grupo BID, con una mayor participación de las organizaciones de la sociedad civil y del sector privado.



Las encuestas EFS lograron una tasa de respuestas de 54%.



¹ Las tres Estrategias de País encuestadas fueron: Barbados, Costa Rica y El Salvador.

² 24 países participaron en la encuesta anual sobre Programación de 2015. El Grupo BID recibió respuestas a las encuestas de 20 países (83%)

2. LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA MANTIENEN UNA TENDENCIA POSITIVA

Operaciones de Préstamo con Garantía Soberana

2014: 90%

2015: 93%

Operaciones de Préstamo sin Garantía Soberana

2014: 93%

2015: 90%

Operaciones de Cooperación Técnica (beneficiarios del sector público)

2014: 88%

2015: 90%

Operaciones de Cooperación Técnica (beneficiarios del sector privado)

2014: 92%

2015: 90%

Programación

2014: 76%

2015: 83%

Sociedad Civil

2014: 60%

2015: 62%

Estrategia de País

2012-2015: 73%

Los porcentajes incluyen las respuestas “satisfecho” y “muy satisfecho”.

3. EL BID SATISFACE LAS EXPECTATIVAS DE LOS SOCIOS EN RELACIÓN CON:



Experiencia técnica y conocimiento sectorial del personal



Comprensión de las prioridades del país y del contexto en que se ejecutan los proyectos



Gestión de la relación
Calidad y puntualidad para responder a las consultas de los socios

4. EL BANCO UTILIZA LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS SOCIOS PARA MEJORAR SUS PRODUCTOS Y PROCESOS

Desarrollo de planes de acción específicos centrados en mejorar los siguientes aspectos:

Aumentar la flexibilidad
durante la ejecución del proyecto

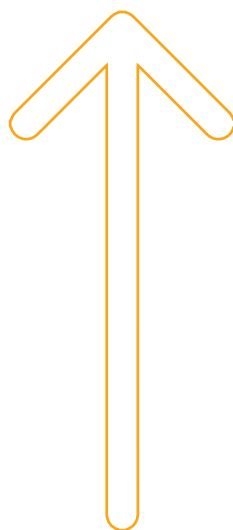
Mejorar la puntualidad
y el tiempo de respuesta

Mejorar la capacidad de respuesta a las necesidades del país

Mejorar el intercambio de conocimientos

Fortalecer la capacidad institucional de las agencias ejecutoras

Mejorar el involucramiento de las organizaciones de la sociedad civil



5. PERCEPCIÓN DE ÁREAS DE MEJORA

La percepción de los socios indica que hay espacio para mejorar los siguientes aspectos:



Compartir más experiencias de otros países



Capacidad para convocar a otros socios (sobre todo a organizaciones de la sociedad civil y grupos generadores de conocimiento)



Tiempo para acceder al financiamiento en las Operaciones de Préstamo sin Garantía Soberana

ESCUCHAR, INCORPORAR Y MEJORAR

El BID utiliza el EFS para escuchar lo que quieren nuestros socios, para encontrar nuevas maneras para involucrarlos en la preparación y ejecución de nuestros productos y servicios y para mejorar el trabajo que hacemos en la región.

ESCUCHAR

6.500 RESPUESTAS

a las encuestas desde el lanzamiento del EFS en 2012

1.489 RESPUESTAS

respuestas a las encuestas del EFS en 2015

LANZAMIENTO DE DOS NUEVAS ENCUESTAS

(Realizadas en diciembre de 2014 y 2015).

- **La Encuesta de Programación** mide la percepción de los funcionarios de gobierno en relación con las actividades que definen el apoyo financiero y no financiero proporcionado por el BID a cada país miembro prestatario. Se lleva a cabo anualmente.
- **La Encuesta de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs)** se lanzó para una muestra de OSCs de cada país miembro prestatario para comprender mejor las perspectivas de las OSCs con el fin de fortalecer su participación en las actividades del Banco.

25 ENTREVISTAS DE 19 PAÍSES

El Banco encargó a **GlobeScan**, una organización independiente especializada en retroalimentación de los socios, llevar a cabo **25 entrevistas semiestructuradas** con una muestra de **gente clave de 19 países** con el fin de comprender mejor el tipo de conocimientos que nuestros socios buscan. **Las entrevistas revelaron que la mayoría de los socios buscan mejores prácticas, experiencias de los programas del BID en otros países, conocimientos técnicos relacionados con su ámbito de trabajo e información acerca de la gestión de proyectos y prácticas y normas del BID.** Según GlobeScan, el BID es considerado un vehículo clave para favorecer un intercambio recíproco de conocimientos entre los funcionarios del sector público de diferentes países.

Los resultados del EFS se utilizaron en **la Actualización de la Estrategia Institucional del BID 2016-2019.**

INCORPORAR

En 2015, el BID publicó dos informes con los resultados de EFS:

1. Un resumen de los resultados de las encuestas del EFS desde 2012 hasta junio de 2014.
2. Los resultados acumulados de la Encuesta desde 2012 hasta finales de 2014 (elaborado por Globescan).

Consulte los informes
online: www.iadb.org/EFS



Gracias a la retroalimentación recibida anteriormente de los prestatarios en la Encuesta de Productos Financieros, el Banco pudo validar las características principales de la **Facilidad de Financiamiento Flexible (FFF)** y las opciones para gestionar deuda; y adoptó las medidas necesarias para asegurar una mejor comprensión y uso óptimo de estas opciones.

Durante 2015, el BID realizó **sesiones de retroalimentación de los socios en Argentina, Honduras y El Salvador** para analizar los resultados de las encuestas del EFS.

El BID incluyó indicadores EFS clave en el **Marco de Resultados Corporativos (CRF, por su sigla en inglés, Corporate Results Framework)** 2016-2019 con el fin de dar seguimiento a la satisfacción de los socios en aspectos como capacidad de respuesta, enfoque multisectorial, apalancamiento y alianzas, innovación y conocimiento.



MEJORAR

El Banco está focalizando sus mejoras en las áreas que sus socios consideran más importantes.



Aumentar la flexibilidad durante la ejecución del proyecto

- A lo largo de los últimos dos años, el BID ha introducido mejoras de procesos clave para facilitar la introducción de modificaciones en las Operaciones de Préstamo con Garantía Soberana previamente aprobadas por la Junta de Directores Ejecutivos.



Mejorar la puntualidad

- El tiempo promedio para preparar un Préstamo con Garantía Soberana ha disminuido en un 13% (de 6,7 meses en 2012 a 5,8 meses en 2015).
- Los especialistas fiduciarios han reducido el tiempo de respuesta:
 1. Los especialistas en adquisiciones aportan opiniones expertas en un plazo de 1,5 días.
 2. Los especialistas en gestión financiera procesan los desembolsos en aproximadamente dos días.



Mejorar la capacidad de respuesta ante las necesidades del país

- En 2015 el Banco actualizó las directrices para preparar las Estrategias de País, enfatizando la necesidad de que la programación esté más focalizada en la obtención de resultados, que esté basada en riesgos y que sea flexible.
- Para comprender mejor las necesidades de los países, el EFS introdujo nuevas preguntas sobre los instrumentos de préstamo.



Mejorar el intercambio de conocimientos

- El Diálogo Regional de Política (DRP) identifica las prácticas innovadoras, fortalece la capacidad institucional, promueve el intercambio de experiencias (tanto de la Región como del resto del mundo) y contribuye a mejorar la calidad de las reformas. En 2015, el número de participantes en el DRP aumentó en más del triple en relación con 2012. 130 personas participaron en 17 redes sectoriales y 25 reuniones de diálogo de políticas.
- En 2015, el Banco lanzó 13 cursos abiertos masivos en línea (MOOCs) con 192.885 participantes. Los MOOCs han contribuido a diseminar experiencias operativas en toda la Región. La satisfacción general con los cursos fue de 4,53 en una escala de cinco puntos.



Fortalecimiento de la capacidad institucional de las agencias ejecutoras

- En 2015, los especialistas fiduciarios facilitaron 238 eventos presenciales para el desarrollo de capacidades en gestión financiera y en políticas y directrices de adquisiciones.
- El Programa de Gestión del Proyecto para Resultados (PM4R) llevó a cabo 17 talleres, 21 certificaciones de asociados en gestión de proyectos, 11 certificaciones de liderazgo en gestión de proyectos y cinco cursos avanzados.



Mejorar la participación de la sociedad civil

- El video “Cinco niveles de participación” describe el trabajo del grupo BID con la sociedad civil.
- “Grupo BID y Sociedad Civil: Revisión de las acciones de relacionamiento y compromiso 2014-2015” analiza los cinco niveles de participación: información, diálogo, consulta, colaboración y asociación.
- “Consultas públicas con sociedad civil: Guías para Agencias Ejecutoras públicas y privadas” proporciona información acerca de las mejores prácticas para desarrollar planes de consulta públicos.

Para descargar estos materiales, consulte
iadb.org/civilsociety, iadb.org/civilsocietyreport, y
iadb.org/civilsocietyguidelines.

FAMILIA DE ENCUESTAS

La familia de encuestas del EFS en línea comprende 10 encuestas administradas a diferentes públicos a lo largo del año, con la excepción de las encuestas de Préstamos con Garantía Soberana y Cooperaciones Técnicas, que se llevan a cabo tres veces al año, con las contrapartes principales en el gobierno responsable de las operaciones.

ENCUESTAS ESPECÍFICAS

Operaciones
de Préstamo
con Garantía
Soberana

Operaciones
de
Cooperación
Técnica
(beneficiarios del
sector público)

Operaciones
de Préstamo
sin Garantía
Soberana

Operaciones
de
Cooperación
Técnica
(beneficiarios del
sector privado)

Estrategia
de País

Productos
Financieros

Programación

Sociedad
Civil

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN GENERAL

Percepción
General
(GPS)

Preguntas
específicas en
la Encuesta
Latino-
barómetro

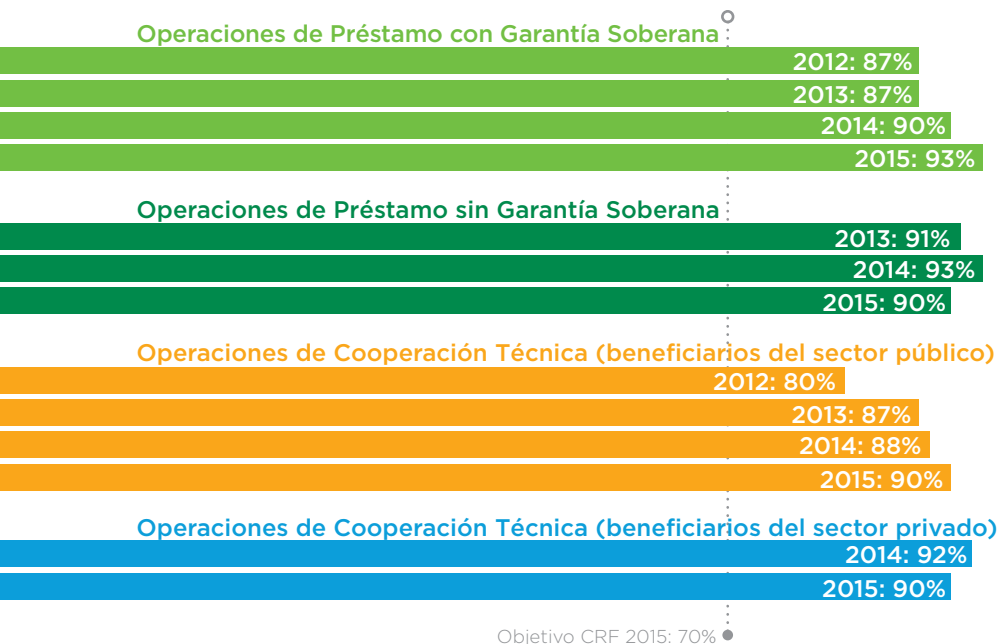
SATISFACCIÓN GENERAL

A black and white photograph of a woman with long, wavy dark hair, smiling warmly at the camera. She is wearing a light-colored top with dark stripes on the shoulders. The background is blurred, showing other people in a social setting.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL

El Grupo BID sigue gozando de altos niveles de satisfacción de los socios. Durante 2015, el **88% de los socios** encuestados reportó estar “satisfecho” o “muy satisfecho” con las operaciones de préstamo con garantía soberana y sin garantía soberana, las operaciones de Cooperación Técnica (beneficiarios del sector público y privado) y las Estrategias de País. La tasa de respuesta para estas encuestas fue de 61%, en comparación con la tasa promedio de mercado de 33%.

TENDENCIAS EN LA SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SELECCIONADOS DEL GRUPO BID: 2012-2015*



Pregunta: Con base en su experiencia más reciente, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el BID en la entrega de servicios para Operaciones de Préstamo/Operaciones de Cooperación Técnica/proceso de preparación de la Estrategia de País?

*Las respuestas fueron capturadas usando una escala de seis puntos y "satisfacción" corresponde a "satisfecho" + "muy satisfecho". Las respuestas de "Algo satisfecho" correspondieron a aproximadamente el 8% e "insatisfacción" (que incluye "muy insatisfecho", "insatisfecho" y "algo insatisfecho") correspondieron a aproximadamente el 4% de las respuestas.

97% DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS de los Préstamos con Garantía Soberana y Operaciones de Cooperación Técnica en 2015 recomendarían al BID como socio para el desarrollo en otros proyectos.



EFS 2015

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

ENCUESTA DE OPERACIONES DE PRÉSTAMO CON GARANTÍA SOBERANA

Los Préstamos con Garantía Soberana se refieren al financiamiento que el BID proporciona a sus países miembros prestatarios con una garantía soberana, con el fin de contribuir a sus objetivos de desarrollo.

Para capturar mejor la satisfacción de los socios en relación con el apoyo prestado por el BID durante la preparación y ejecución de las operaciones, el EFS aplica una encuesta a las contrapartes principales del proyecto en cuatro diferentes hitos a lo largo del ciclo del proyecto: en la aprobación, al primer desembolso, al 50% del desembolso total y al cierre.

Nótese que todos los porcentajes de satisfacción no incluyen las respuestas no sabe/no contesta.

269
respuestas

26
países

Los encuestados fueron personas del sector público que trabajan como Administradores de proyecto/ Coordinadores de proyecto en las agencias ejecutoras de los diferentes ministerios de gobierno, empresas públicas y gobiernos sub-nacionales.

LAS TRES EXPECTATIVAS SELECCIONADAS POR LOS SOCIOS

Pregunta: ¿Cuáles son para usted los cinco atributos más importantes para la selección de la institución de desarrollo con la que usted prefiere trabajar?

51%
seleccionó: **Flexibilidad para acomodar cambios en el proyecto**

41%
seleccionó: **Profundo entendimiento de las prioridades del país**

36%
seleccionó: **Profunda comprensión del contexto del proyecto**

La suma no es igual a 100% porque los encuestados podían escoger hasta cinco de 21 atributos. Aquí se muestran los tres atributos con el mayor número de respuestas.

SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

93%
reportó estar **satisfecho** o **muy satisfecho** con la entrega de servicios del BID.

Significa un **3%** de aumento en la satisfacción de los socios de 2014 a 2015.

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

LAS TRES ÁREAS CON MAYOR PUNTAJE

Calidad con la que el personal del BID responde a las preguntas de los socios:

96%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.*

Entendimiento de las prioridades del país:

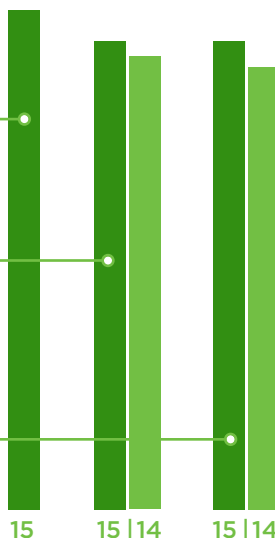
90%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 3% en relación con 2014.

Términos financieros del préstamo:

90%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 5% en relación con 2014.



LAS TRES ÁREAS CON MENOR PUNTAJE

Experiencias de otros países que el BID comparte con los socios:

63%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 5% en relación con 2014.

Capacidad del BID para convocar a otros socios-organizaciones de la sociedad civil:

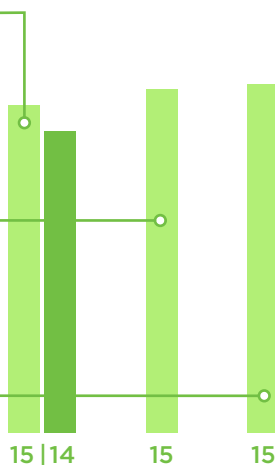
66%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.*

Capacidad del BID para convocar a otros socios-grupos generadores de conocimiento:

67%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.*



*Este atributo se añadió en 2015, de modo que no hay datos comparativos.

ENCUESTA DE OPERACIONES DE COOPERACIÓN TÉCNICA (BENEFICIARIOS DEL SECTOR PÚBLICO)

El BID financia Operaciones de Cooperación Técnica (CT) para transferir conocimientos y experiencia con el fin de fortalecer la capacidad técnica de los gobiernos nacionales y sub-nacionales y las organizaciones de la sociedad civil en los países miembros en vías de desarrollo. El financiamiento se determina sobre la base del tipo de actividad al que pertenece un proyecto y la condición de desarrollo relativo a la región, país o países involucrados.

El BID captura la retroalimentación de los socios en cuatro hitos diferentes a lo largo del ciclo de proyecto de la Cooperación Técnica: en la aprobación, al primer desembolso, al 50% del desembolso total y al cierre.

Nótese que los porcentajes de satisfacción no incluyen las respuestas no sabe/no contesta.

343
respuestas

Los encuestados fueron las principales contrapartes involucradas en la preparación y ejecución de las Operaciones de CT, en representación de varios ministerios de gobierno, empresas públicas, gobiernos sub-nacionales, organizaciones de la sociedad civil y grupos generadores de conocimiento.

26
países

SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

90%

reportó estar **satisfecho** o **muy satisfecho** con la entrega de servicios del BID.

Significa un

2%

de **aumento** en la satisfacción de los socios de 2014 a 2015.

LAS TRES EXPECTATIVAS SELECCIONADAS POR LOS SOCIOS

Pregunta: ¿Cuáles son para usted los cinco atributos más importantes para la selección de la institución de desarrollo con la que usted prefiere trabajar?

44%

seleccionó: **Flexibilidad para acomodar cambios en el proyecto**

42%

seleccionó: **Fortalecimiento de la capacidad institucional de la agencia ejecutora**

40%

seleccionó: **Profundo entendimiento de las prioridades del país**

La suma no es igual a 100 por que los encuestados podían escoger hasta cinco de 21 atributos. Aquí se muestran los tres atributos con el mayor número de respuestas.

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

LAS TRES ÁREAS CON MAYOR PUNTAJE

Relevancia de los productos entregados:

91%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 5% en relación con 2014.

Productos resultantes de la CT:

89%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 2% en relación con 2014.

Calidad con la que el personal del BID responde a sus preguntas:

88%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.*



LAS TRES ÁREAS CON MENOR PUNTAJE

Experiencias de otros países que el BID comparte con los socios:

63%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución del 3% en relación con 2014.

Capacidad del BID para convocar a otros socios -organizaciones del sector privado:

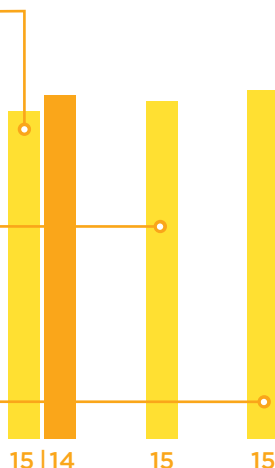
65%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.*

Capacidad del BID para convocar a otros socios-grupos generadores de conocimiento:

67%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.*



*Este atributo se añadió en 2015, de modo que no hay datos comparativos.

ENCUESTA DE OPERACIONES DE PRÉSTAMO SIN GARANTÍA SOBERANA Y GARANTÍAS

Las Operaciones de Préstamo sin Garantía Soberana se refieren al financiamiento que el área del sector privado del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (Grupo BID) proporciona a las entidades privadas o públicas sin una garantía soberana que contribuye a los objetivos de desarrollo de sus países miembros prestatarios. También se ofrecen Garantías para promover el crecimiento y la competitividad, a la vez que se proporcionan diversas opciones de financiamiento. Antes de la fusión externa del sector privado del Banco que entró en vigor el 1 de enero de 2016, el financiamiento se canalizaba a través del Departamento de Financiamiento Estructurado y Corporativo (SCF), el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y el Sector de Oportunidades para la Mayoría (OMJ) del BID y la Corporación Interamericana de Inversiones (CII).

Nótese que los porcentajes de satisfacción no incluyen las respuestas no sabe/no contesta.

248
respuestas

22
países

Los encuestados fueron las principales contrapartes del Grupo BID que participan en la preparación y ejecución de las operaciones que reciben préstamos sin garantía soberana y garantías del Grupo BID.

SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

90%

reportaron estar **satisfechos** o **muy satisfechos** con los productos proporcionados por el Grupo BID.

Significa una

3%

disminución en la satisfacción de los socios entre 2014 y 2015.

LAS TRES EXPECTATIVAS SELECCIONADAS POR 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? (seleccione hasta tres opciones)

69%

seleccionó: **Precio, sin cambio** en relación con 2014

60%

seleccionó: **Tiempo requerido para acceder al financiamiento, una disminución de 1% en relación con 2014**

45%

seleccionó: **Flexibilidad de los productos financieros para satisfacer las necesidades de los clientes, una disminución del 4% en relación con 2014**

La suma de los tres principales atributos no es igual a 100% porque los encuestados seleccionaban hasta tres de los 11 atributos de la lista. Aquí se muestran los tres atributos con el mayor número de respuestas.

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

LAS TRES ÁREAS CON MAYOR PUNTAJE

Autoridad del líder del equipo (para tomar decisiones):

85%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 2% en relación con 2014.

Experiencia técnica:

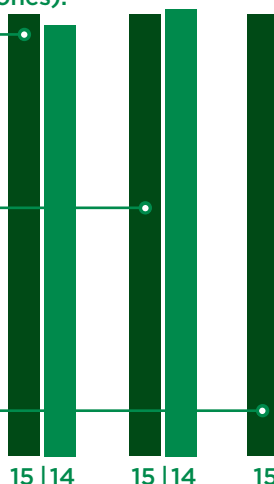
85%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución de 1% en relación con 2014.

Conocimiento sectorial del Grupo BID relevante al proyecto:

85%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.*



LAS TRES ÁREAS CON MENOR PUNTAJE

Tiempo requerido para acceder al financiamiento:

53%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución de 1% en relación con 2014.

Honorarios:

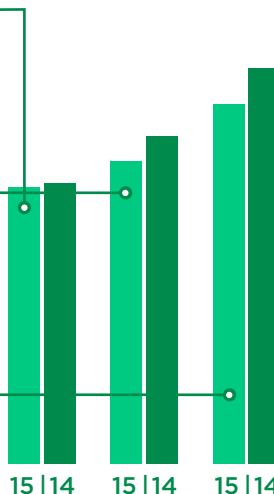
58%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución del 5% en relación con 2014.

Flexibilidad de los productos financieros para satisfacer las necesidades de los clientes:

69%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución del 7% en relación con 2014.



*Este atributo se añadió en 2015, de modo que no hay datos comparativos.

ENCUESTA DE OPERACIONES DE COOPERACIÓN TÉCNICA (BENEFICIARIOS DEL SECTOR PRIVADO)

El Grupo BID financia Operaciones de CT para transferir conocimientos y experiencia con el fin de fortalecer la capacidad técnica del sector privado y de las organizaciones de la sociedad civil en los países miembros en vías de desarrollo. El financiamiento se determina sobre la base del tipo de actividad a la que pertenece un proyecto y el estatus de desarrollo relativo de la región, país, o países involucrados. Los beneficiarios de las operaciones de CT son entidades del sector privado.

Nótese que los porcentajes de satisfacción no incluyen las respuestas no sabe/no contesta.



El 90% reportaron estar satisfechos o muy satisfechos con los productos proporcionados por el Grupo BID.



SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS



Significa una

2%

disminución en la satisfacción de los socios entre 2014 y 2015.

LAS TRES EXPECTATIVAS SELECCIONADAS POR LOS SOCIOS

Pregunta: ¿Cuáles son para usted los tres atributos más importantes para seleccionar una institución de desarrollo con la cual trabajar? (seleccione hasta tres opciones).

52%

seleccionó: **Flexibilidad en la ejecución de la cooperación técnica, un aumento del 8% en relación con 2014**

47%

seleccionó: **Asesoramiento experto en el diseño y ejecución de proyectos de calidad, una disminución del 1% en relación con 2014**

33%

seleccionó: **ACapacidad para responder a las crisis (apoyo técnico y financiero), un aumento del 12% en relación con 2014**

La suma de los tres principales atributos no es igual a 100% porque los encuestados seleccionaban hasta tres de los 12 atributos de la lista. Aquí se muestran los tres atributos más nombrados en las respuestas.

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

LAS TRES ÁREAS CON MAYOR PUNTAJE

Comprensión de los desafíos de desarrollo del país:

92%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 4% en relación con 2014.

Entendimiento de las prioridades del país:

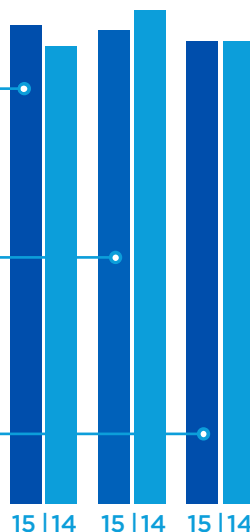
91%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución del 4% en relación con 2014.

Productos que resultaron de la CT:

89%

portaron estar satisfechos o muy satisfechos, sin cambios en relación con 2014.



LAS TRES ÁREAS CON MENOR PUNTAJE

Colaboración con el gobierno:

56%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución del 20% en relación con 2014.

Experiencias de otros países que el grupo BID comparte con usted:

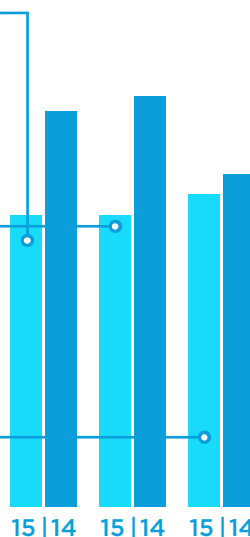
56%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución del 23% en relación con 2014.

Colaboración con otros donantes (por ejemplo, Banco Mundial, CAF, etc.):

60%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución del 4% en relación con 2014.



ENCUESTA DE ESTRATEGIA DE PAÍS (2012-2015)

Las Estrategias de País describen el enfoque estratégico y las intervenciones en áreas temáticas o sectores priorizados para otorgar el apoyo financiero y no financiero del Grupo BID y abordar los objetivos de desarrollo de un país a mediano plazo. Son elaboradas entre el Grupo BID y los países miembros prestatarios, en consulta con interesados clave de la sociedad civil y el sector privado y orientan el diálogo de país así como el Ejercicio de Programación anual.

Nótese que los porcentajes de satisfacción no incluyen las respuestas no sabe/no contesta.

139
respuestas

18
países

Los encuestados eran funcionarios de gobierno (44%), organizaciones de la sociedad civil (31%) organizaciones del sector privado (11%), grupos generadores de conocimiento/ académicos (9%) y otras organizaciones relevantes (5%).

SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

73%
reportaron estar **satisfechos** o **muy satisfechos** con el proceso de preparación de la Estrategia de País.

*Las 18 Estrategias de País (CS) encuestadas durante el período 2012-2015 fueron elaboradas en el marco de las anteriores directrices de CS (GN- 2468-6). A partir de enero de 2016, todas las CS serán elaboradas siguiendo los procedimientos establecidos en las nuevas directrices aprobadas por el Directorio (GN-2468-9).

18 ESTRATEGIAS DE PAÍS APROBADAS Y ENCUESTADAS DURANTE 2012-2015*



ASPECTOS EVALUADOS (sólo se incluyeron quatro áreas en la encuesta)

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

Entendimiento del contexto de su país:

88%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Entendimiento de las prioridades y los retos de desarrollo de su país:

82%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Calidad de los insumos técnicos relacionados con cada área prioritaria:

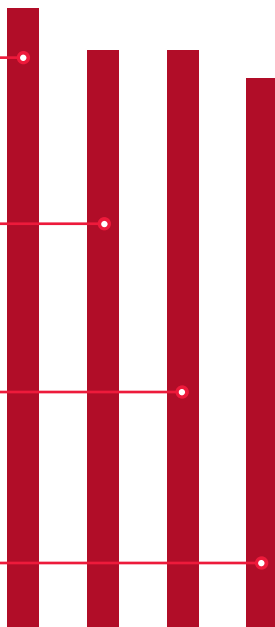
82%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

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

78%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.



NUEVAS PREGUNTAS INTRODUCIDAS EN 2015

Soluciones para el desarrollo: ¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la capacidad del Grupo del BID para ofrecer soluciones específicas adaptadas a las necesidades de desarrollo de su país?

69%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Enfoque multisectorial: ¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la capacidad del Grupo BID para utilizar un enfoque multidisciplinario en el análisis de las necesidades de desarrollo de su país?

79%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Alianzas público privadas: ¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la capacidad del Grupo BID para facilitar asociaciones entre los sectores público y privado?

55%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos. (19% de los encuestados respondió "no sabe.")

ENCUESTA DE PROGRAMACIÓN

El Proceso de Programación del BID comprende la definición del apoyo financiero y no financiero específico prestado a los diferentes países por el Banco, basándose en las prioridades establecidas en las Estrategias de País.

Nótese que los porcentajes de satisfacción no incluyen las respuestas no sabe/no contesta.


40
respuestas


20
países

Los encuestados eran funcionarios de gobierno de alto nivel, principalmente de los ministerios de finanzas, economía, desarrollo y planificación, que han participado en el Proceso de Programación anual con el BID.

SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS


83%
reportaron estar **satisfechos** o **muy satisfechos** con el Proceso de Programación del BID.


Significa un **7%** aumento en la satisfacción de los socios entre 2014 y 2015.

EXPECTATIVAS DE LOS SOCIOS EN EL PROCESO DE PROGRAMACIÓN

Pregunta: ¿Cuál es el atributo más importante para usted durante el Proceso de Programación?*

64%
seleccionó: **Capacidad para responder a las necesidades del país**, una disminución del 9% en relación con 2014.

13%
seleccionó: **Disponibilidad de recursos financieros**, una disminución del 2% en relación con 2014

10%
seleccionó: **Flexibilidad ante un cambio de prioridades**, un aumento del 5% en relación con 2014

8%
seleccionó: **Conocimiento del país**, un aumento del 8% en relación con 2014

5%
seleccionó: **Disponibilidad de productos no financieros**, una disminución del 2% en relación con 2014

*En la encuesta sólo se incluyeron cinco ámbitos.

ASPECTOS EVALUADOS (sólo se incluyeron cinco áreas en la encuesta)

Pregunta: De acuerdo a su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el BID respecto a cada una de las siguientes áreas?

Productos no financieros que provee el BID

84% reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución de 4% en relación con 2014.

Capacidad del BID de responder a las necesidades de su país durante el Proceso de Programación:

81% reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución de 7% en relación con 2014.

Comprensión de las prioridades de su país:

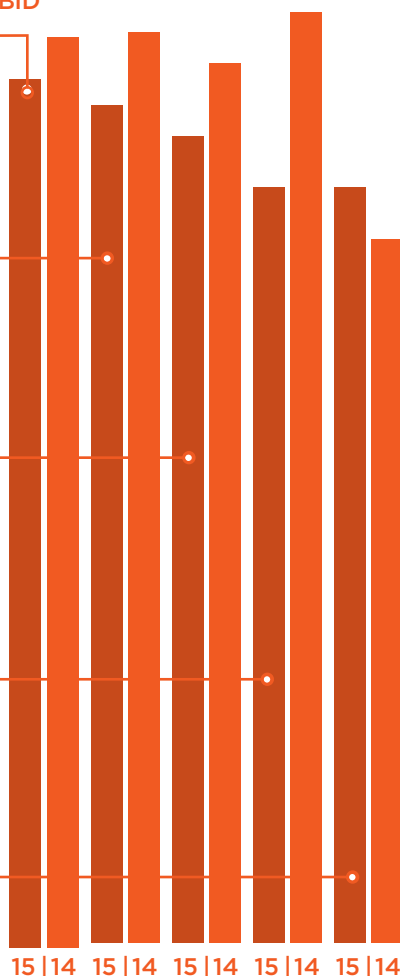
78% reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución del 7% en relación con 2014

Flexibilidad del BID frente al cambio de prioridades durante el Proceso de Programación:

73% reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, una disminución del 17% en relación con 2014.

Monto de aprobación asignado a su país cada año:

73% reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 5% en relación con 2014.



NUEVAS PREGUNTAS INTRODUCIDAS EN 2015

Asociaciones público-privadas: ¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la capacidad del Grupo BID para facilitar asociaciones entre los sectores público y el privado?

41% reportaron estar satisfechos o muy satisfechos. (El 17% de los encuestados respondió "no sabe".)

Soluciones para el desarrollo: ¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la capacidad del Grupo del BID para ofrecer soluciones específicas adaptadas a las necesidades de desarrollo de su país?

74%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Pregunta: Con base en su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con la utilidad de los siguientes instrumentos de préstamo para apoyar los proyectos financiados por el Grupo BID en su país?

Préstamos de Inversión:

86%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Operaciones de Cooperación Técnica No Reembolsable:

81%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Préstamos basados en políticas:

75%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Instrumentos de Préstamo para Operaciones con el Sector Privado sin Garantía Soberana*:

67%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Garantías*:

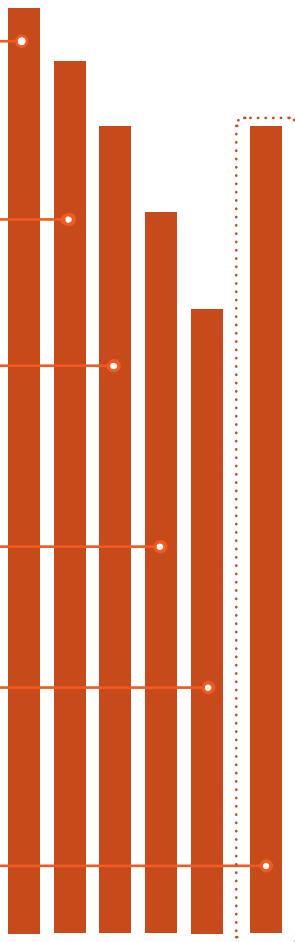
58%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Instrumentos de Préstamo del Grupo BID (cumulativo)

75%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.



*"Instrumentos de préstamo para operaciones con el sector privado sin garantía soberana" y "garantías" tuvieron 13 (35%) y 17 (47%) de respuestas "no sabe", respectivamente.

Enfoque multisectorial: ¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la capacidad del Grupo BID para utilizar un enfoque multisectorial en el análisis de las necesidades de desarrollo de su país?

88%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Pregunta: Con base en su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el apoyo no financiero del grupo BID?

Entrenamiento (desarrollo de capacidades):

88%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Movilización de recursos financieros de terceros:

86%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Apoyo técnico:

85%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Facilitar la difusión de conocimiento externo al BID:

81%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Asesoramiento en políticas:

77%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Productos de conocimiento:

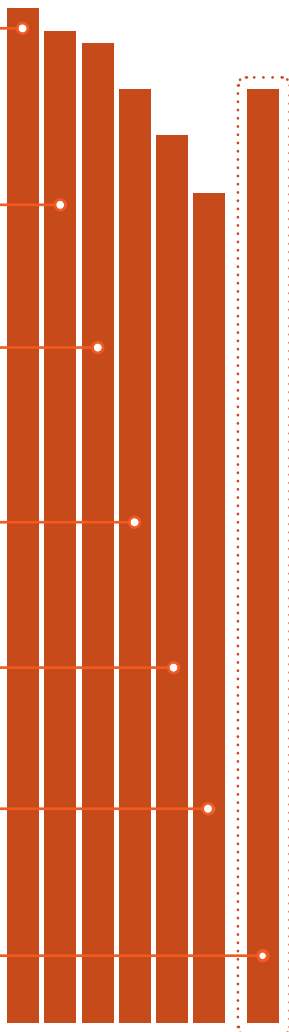
72%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Apoyo no financiero del Grupo BID (cumulativo)

81%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos.



ENCUESTA DE LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

El BID implementó la Encuesta de la Sociedad Civil para comprender mejor las opiniones de las organizaciones de la sociedad civil (OSCs) con el fin de fortalecer su compromiso con el Banco en sus países miembros prestatarios.

Nótese que los porcentajes de satisfacción no incluyen las respuestas no sabe/no contesta.



390
respuestas

Los encuestados eran OSCs que trabajaban en uno o más pilares de la Estrategia de País en cada país miembro prestatario.



26
países

SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS



62%

reportaron estar **satisfechos** o **muy satisfechos** con las acciones implementadas por el Grupo BID para incorporar la perspectiva de la Sociedad Civil en sus países



Significa un

2%

aumento en la satisfacción del socio entre 2014 y 2015.

LAS TRES EXPECTATIVAS SELECCIONADAS POR LAS OSCS*

Pregunta: ¿Cuáles de las siguientes actividades son más importantes para fortalecer la participación de la sociedad civil en su país? (Seleccione hasta tres opciones).

69%

seleccionó: **Fortalecer la capacidad institucional de las organizaciones de la sociedad civil** (por ejemplo, capacitación, conferencias, etcétera), un aumento del 3% en relación con 2014

50%

seleccionó: **Consulta pública para la discusión de la Estrategia del Banco con el País** (elaboración de la Estrategia de País), una disminución del 3% en relación con 2014

45%

seleccionó: **Recibir una donación del grupo BID**, un aumento del 2% en relación con 2014

*La suma de las tres actividades principales no es igual a 100% porque los encuestados podían elegir hasta tres de las siete actividades en la lista. Aquí se muestran las tres actividades más nombradas.

Pregunta: Con base en sus experiencias más recientes, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con el Grupo BID en las siguientes actividades?

LAS TRES ACTIVIDADES CON MAYOR PUNTAJE

Actividades del grupo consultivo (ConSoc):

74%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 9% en relación con 2014.

Reunión regional anual BID-sociedad civil:

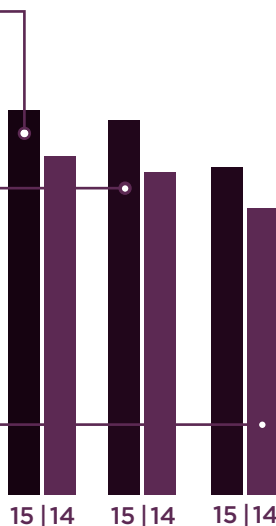
72%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 10% en relación con 2014.

Acciones para fortalecer la capacidad institucional de las OSCs (por ejemplo, capacitación, conferencias, etc.):

63%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 8% en relación con 2014.



LAS TRES ÁREAS CON MENOR PUNTAJE

Consultas públicas para la discusión de estrategias / políticas del BID:

53%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 1% en relación con 2014.

Consultas públicas para la discusión de proyectos específicos:

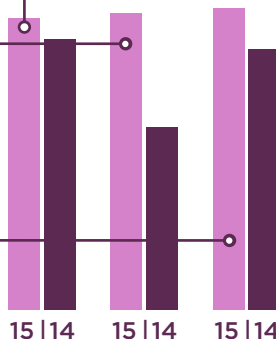
57%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 12% en relación con 2014.

Consulta pública para la discusión de la Estrategia del Banco con el País:

58%

reportaron estar satisfechos o muy satisfechos, un aumento del 8% en relación con 2014.



ACERCA DEL BID

El Banco Interamericano de Desarrollo es la principal fuente de financiamiento para el desarrollo en América Latina y el Caribe, y está sólidamente comprometido con el objetivo de alcanzar resultados medibles, una mayor integridad, transparencia y rendición de cuentas. El Banco tiene una agenda de reformas cuyo fin es aumentar su impacto en el desarrollo en la región de manera sostenible y favorable para el medio ambiente.

ACERCA DEL EFS

El EFS funciona bajo la coordinación de 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. Para más información acerca del EFS, se recomienda consultar www.iadb.org/EFS.

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 orientará la asignación de recursos y las decisiones clave encaminadas al logro de 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