



**Sistema de  
Retroalimentación  
Externa  
Informe 2016**

---

La retroalimentación de nuestros clientes es un poderoso instrumento para mejorar nuestro trabajo en América Latina y el Caribe. Dicha retroalimentación contribuye a que creamos conciencia sobre los retos de desarrollo en la región y permite que evaluemos nuestro desempeño a la vez que ayudamos a la región a abordar esos retos.

El Sistema de Retroalimentación Externa (EFS, por sus siglas en inglés, *External Feedback System*), es el instrumento que en el Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo utilizamos para captar la retroalimentación de nuestros clientes. Desde su creación en 2012, el EFS ha recogido perspectivas valiosas y novedosas acerca de los objetivos en los que deberíamos centrarnos, ha suministrado insumos para entender si nuestro apoyo es efectivo y si nuestro nivel de servicio satisface las expectativas de nuestros clientes.

En el Grupo BID utilizamos esta

retroalimentación para mejorar nuestros productos y procesos de forma continua, afinando nuestros instrumentos de préstamo para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes, reduciendo el tiempo para preparar proyectos, encontrando nuevas maneras de fortalecer la capacidad institucional de los organismos ejecutores y trabajando más con la sociedad civil.

Cerca de nueve de cada 10 clientes reportaron estar “satisfechos” o “muy satisfechos” con los productos y servicios del Grupo BID para el sector público. Esto significa que valoran el conocimiento que la institución tiene de sus prioridades, su capacidad para responder a sus necesidades y los conocimientos técnicos de nuestros especialistas.

Sin embargo, como se describe a lo largo de este informe, hay cinco áreas en las que debemos trabajar. Nuestros clientes quieren que el Grupo asuma un enfoque más proactivo para compartir experiencias de otros países, que

proporcione soluciones más innovadoras para abordar sus necesidades de desarrollo más urgentes, y que se esfuerce en convocar a otros clientes (especialmente del sector privado), con la finalidad de movilizar los recursos financieros de terceras partes y fortalecer su compromiso con la sociedad civil.

Estas opiniones son cruciales para satisfacer las necesidades de los clientes del Grupo BID y solucionar los problemas de desarrollo de la región. El Grupo BID está trabajando para mejorar las áreas que son importantes para sus clientes. Un resumen de las iniciativas del Grupo se incluye en la sección “Escuchando, participando y mejorando” de este documento. Para optimizar aún más la rendición de cuentas del Banco con sus clientes, la Alta Administración elaboró un conjunto de indicadores clave de desempeño. Estos se encuentran en el Marco de Resultados Corporativos (CRF, por sus siglas en inglés), que vincula los objetivos de desarrollo a indicadores

específicos que se pueden medir para alinear mejor los esfuerzos del Grupo, de modo de medir sus avances e informar sobre su desempeño.

Los invitamos a leer este informe y agradecemos a todos los clientes que compartieron sus opiniones con nosotros. La retroalimentación del cliente es importante para consolidar nuestra misión con el fin de mejorar las vidas en América Latina y el Caribe.

**Arturo J. Galindo**

Jefe de la División de Planificación Estratégica y Monitoreo, Oficina de Planificación Estratégica y Efectividad en el Desarrollo

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

Banco Interamericano de Desarrollo.

Reporte del sistema de retroalimentación externa 2016 / Banco Interamericano de Desarrollo.

p. cm. — (Monografías del BID; 559)

1. Feedback control systems. 2. Development banks—Surveys. 3. Strategic planning—Surveys. I. Banco Interamericano de Desarrollo. Oficina de Planificación Estratégica y Efectividad en el Desarrollo. II. Título. III. Serie.

IDB-MG-559

Copyright © 2017 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.

Nota: el enlace incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.



# ÍNDICE

---

Cinco grandes propuestas

Escuchar, participar y mejorar

Familia de encuestas

Satisfacción general

-----

Encuesta de percepción general

Encuesta de las operaciones de préstamos con garantía soberana

Encuesta de las operaciones de cooperación técnica

Encuesta de estrategia de país

Encuesta de programación

Encuesta de productos financieros

Encuesta de las organizaciones de la sociedad civil

Datos históricos para encuestas específicas

# MENSAJES PRINCIPALES

## 1. EL MAYOR NÚMERO DE RESPUESTAS EN 2016

En 2016 el Grupo BID, que además del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) incluye a la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) y al Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin),<sup>1</sup> obtuvo 5.483 respuestas de sus clientes y socios estratégicos, lo que representa más del doble de las respuestas recogidas en 2015. El aumento en el número de respuestas se debió sobre todo a la aplicación de la Encuesta de Percepción General (GPS por sus siglas en inglés) que se lleva a cabo cada tres años. La GPS recolectó 3.878 respuestas, lo que representa el 71% del total de las respuestas recibidas durante el año.



51%

Sector público

21%

Organizaciones  
de la sociedad  
civil

15%

Organizaciones  
del sector  
privado

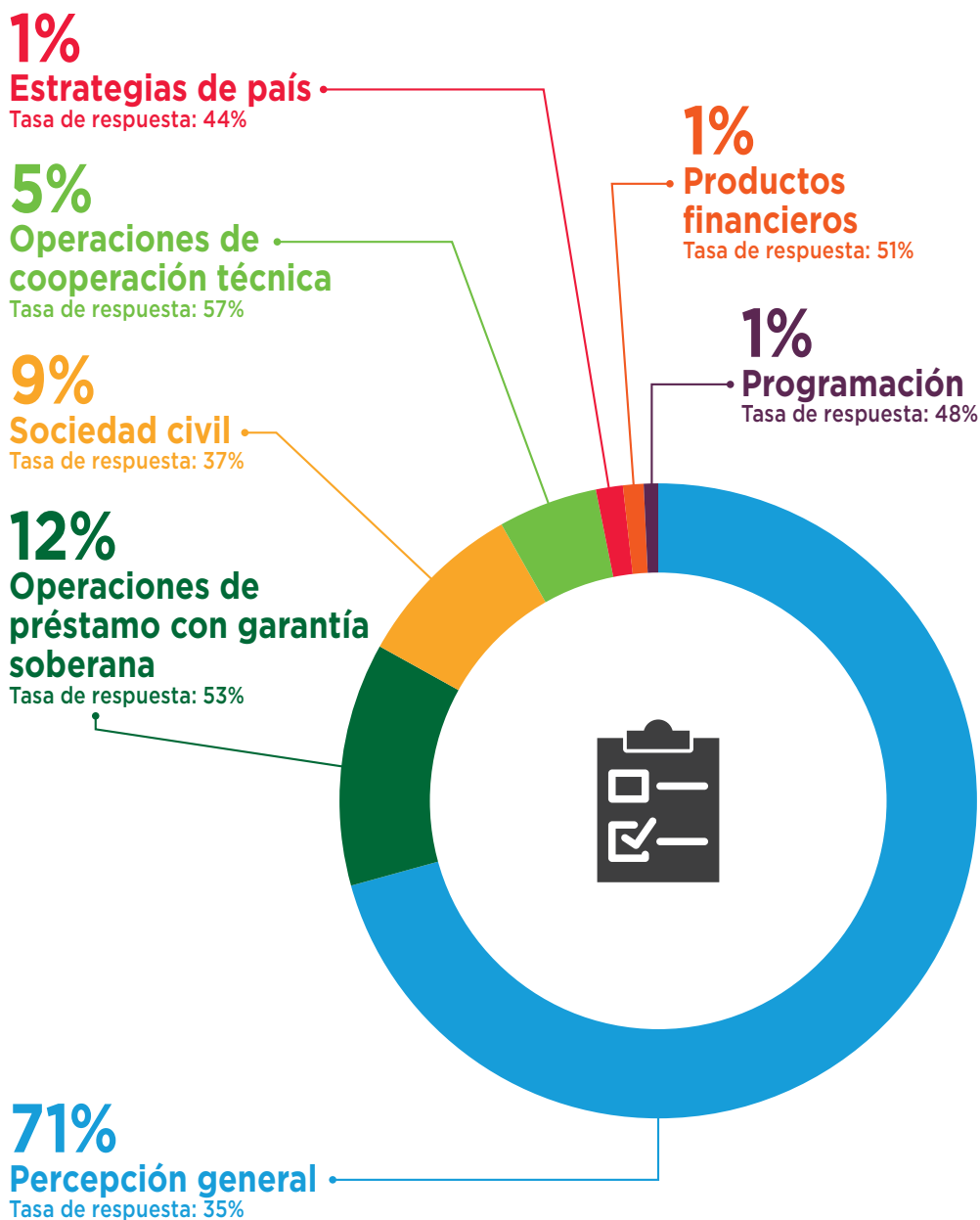
13%

Centros  
académicos  
y otros

**El Sistema de Retroalimentación Externa obtuvo una tasa de respuestas del 39%, que se encuentra por encima de la tasa de respuesta promedio del mercado que es 33%.**

<sup>1</sup> A lo largo de este documento, el BID se refiere al Banco Interamericano de Desarrollo, cuyas operaciones abarcan el sector público, y el Grupo BID se refiere al BID y a sus dos ventanillas del sector privado, la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) y el Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin).

## Tasa de respuesta de la encuesta de retroalimentación externa por encuesta



## 2. ALTOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

Casi 9 de cada 10 clientes encuestados (88%) declararon sentirse “satisfechos” o “muy satisfechos” con los productos y servicios del BID:



Operaciones de préstamo con garantía soberana

91%

Operaciones de cooperación técnica (beneficiarios del sector público)

89%

Estrategias de país<sup>2</sup>

69%

Programación

83%

Productos financieros

92%

## 3. LAS FORTALEZAS DEL GRUPO BID, SEGÚN LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN GENERAL LLEVADA A CABO POR GLOBESCAN SON:



Sus conocimientos regionales  
y a nivel de país



Sus empleados



Su competencia/apoyo  
técnico

<sup>2</sup> Las estrategias de país se elaboran cada cuatro a seis años. Se informa sobre la retroalimentación relativa al proceso de elaboración de la estrategia de país de manera permanente. El 69% corresponde a 21 estrategias de país preparadas y aprobadas durante el período 2012-16.



## 4. LAS TRES ÁREAS PARA MEJORAR SON:



**Proporcionar soluciones innovadoras a lo largo del ciclo de proyecto**



**Compartir experiencias de otros países**



**Capacidad de convocar otros socios, especialmente las organizaciones del sector privado**

## 5. EL GRUPO BID UTILIZA LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS CLIENTES PARA MEJORAR SU ALINEACIÓN CON LAS NECESIDADES DE LOS PAÍSES

El Grupo BID utilizó la retroalimentación de sus clientes en la Actualización de la Estrategia Institucional 2016-19 y definió indicadores en el Marco de Resultados Corporativos (CRF por sus siglas en inglés) del Grupo BID para medir el progreso realizado en los ámbitos que más importan para los clientes. Los indicadores de la retroalimentación de los clientes se han divulgado en el conjunto de la organización para alinear de forma más adecuada el trabajo del Grupo con las necesidades de sus clientes.

### Acceso a los resultados de la encuesta del EFS

En 2016 el BID publicó un resumen de los resultados de las **Encuestas del EFS llevadas a cabo en 2015**. Se puede acceder al informe en línea en [www.iadb.org/EF2015](http://www.iadb.org/EF2015).

El BID incluyó información sobre las **Encuestas sobre el EFS llevadas a cabo en 2016** en su CRF 2016-19. Estos indicadores realizan un seguimiento de la satisfacción del cliente en términos de capacidad de respuesta, multisectorialidad, apalancamiento y asociaciones, e innovación y conocimiento.



Se puede acceder al CRF en:  
<http://crf.iadb.org/>

# ESCUCHANDO, PARTICIPANDO Y MEJORANDO

*El EFS permite al Grupo BID escuchar a sus clientes para saber qué quieren, participa con ellos en la preparación y ejecución de sus productos y servicios, y mejora la forma de trabajo del Grupo.*

## ESCUCHAR

**12.000 RESPUESTAS**

a las encuestas en total desde el lanzamiento del EFS en 2012

**5.483 RESPUESTAS**

a las encuestas del EFS en 2016

**Además de las encuestas estándar que se aplicaron durante el año, en 2016 se llevaron a cabo dos encuestas especiales:**

### Encuesta de Percepción General

- El BID contrató a **GlobeScan** para que llevara a cabo la Encuesta de Percepción General (GPS por sus siglas en inglés) de 2016. Respondió a la misma un total de **3.878 personas**. Esto representa un **aumento del 45% de la tasa de respuesta** en relación con la GPS de 2013 (1.179 respuestas). Los objetivos de la encuesta consisten en identificar las percepciones de socios estratégicos en el gobierno, el sector privado, la sociedad civil y el ámbito académico en relación con los retos más urgentes del desarrollo a los que se enfrentan los países en América Latina y el Caribe, así como la contribución del Grupo BID para ayudar a los países en esa tarea. Además, **el 62% de los encuestados declaró que el BID es efectivo o muy efectivo en su apoyo al desarrollo sostenible en sus países, cifra que representa un aumento en relación con el 55% de 2013**. En la sección GPS de este informe se pueden encontrar más detalles sobre los resultados de la encuesta (página 20).

## Encuesta de productos financieros

- En septiembre de 2016 el BID lanzó la Encuesta de productos financieros (FPS), que abarcó una muestra de 120 clientes de 24 de sus 26 países miembros prestatarios. **La primera FPS se llevó a cabo en 2013.** La muestra de participantes incluía a funcionarios de alto rango de los ministerios de Finanzas y otros prestatarios de préstamos con garantía soberana. El objetivo de la encuesta consiste en evaluar la percepción del cliente en relación con los términos y condiciones de los préstamos del BID, así como las opciones para gestionar la deuda con el BID. **En 2016 respondió un total de 61 personas de los 24 países, esto es: hubo 15 respuestas más que en 2013 (un aumento del 35%).** En total, el 92% de los clientes encuestados declaró estar satisfecho o muy satisfecho con la prestación de servicios de las opciones de gestión financiera y de la deuda del BID. Esto representa un **aumento del 87% en relación con 2013.** La FPS de 2016 proporcionó información clave que se utilizó más tarde en los estudios de los instrumentos de préstamo del BID. En la sección de FPS de este informe se pueden encontrar más detalles sobre los resultados de la encuesta (página 34).

## PARTICIPANDO

### Mayor participación de nuestros clientes en las oficinas de país del Grupo BID

- Durante 2016 el Grupo BID tuvo sesiones de retroalimentación con los clientes en Paraguay y Barbados para analizar los resultados de la encuesta del EFS e identificar sugerencias específicas para mejorar las operaciones actuales en ámbitos focalizados que son importantes para los clientes del GBID.
- El Banco desarrolló el **Manual del EFS** para ayudar a las representaciones a analizar los resultados agregados de la encuesta y a definir los planes de acción para responder de manera más adecuada a la retroalimentación proporcionada por los clientes. El **Manual EFS** incorpora lecciones aprendidas de sesiones de retroalimentación celebradas en 2015 y 2016 con clientes en Argentina, Barbados, El Salvador, Honduras y Paraguay. El **Manual EFS se aplicó como plan piloto en México en marzo de 2017, antes de ser entregado a todas las representaciones del Grupo BID.**

## MEJORANDO



### Mejoras en los plazos

- El tiempo promedio para preparar un préstamo con garantía soberana ha seguido disminuyendo. En el cuarto trimestre de 2016, se tardó 5,4 meses en preparar un préstamo con garantía soberana, lo cual es alrededor de un 8% menos de lo que se tardó durante el mismo período en 2015 (5,8 meses).
- Los especialistas fiduciarios del BID mantuvieron sus objetivos de eficiencia:
  1. Los especialistas en contratación pública proporcionaron respuestas técnicas a los organismos ejecutores en el plazo de un día y medio después de ser contactados.
  2. Los especialistas en gestión financiera procesaron desembolsos en el plazo de dos días.
  3. El 92% de los estados financieros auditados se recibieron a tiempo (una mejora del 2% en relación con 2015).



---

### Mejoras en la capacidad de respuesta ante las necesidades de los países

- En 2016 el BID utilizó la información recogida a través del EFS para llevar a cabo un estudio de los instrumentos de préstamo del BID. El estudio confirmó la necesidad de:
  1. Rediseñar instrumentos para quitar riesgo a los instrumentos de préstamo para los clientes públicos o privados.
  2. Desarrollar nuevos instrumentos que satisfagan las necesidades de los clientes del BID.
  3. Encontrar otras maneras creativas de utilizar los actuales instrumentos de préstamo para atraer a nuevas entidades financieras para el financiamiento de los proyectos del sector público y privado con un alto impacto en el desarrollo económico o social.

- Los clientes encuestados en 2015 expresaron su interés en un instrumento basado en resultados,<sup>3</sup> de modo que en 2016 el BID aprobó un nuevo instrumento de préstamo basado en el desempeño conocido como “préstamo basado en resultados” (LBR, por sus siglas en inglés, Loan Based on Results). El LBR vincula el desembolso de fondos directamente a la presentación de resultados predefinidos y sostenibles. Esto ayuda a los países a mejorar el diseño y la implementación de sus programas de desarrollo, y a lograr resultados duraderos mediante el fortalecimiento de la buena gobernanza y la promoción de una cultura de gestión basada en resultados.



### **Mejorar las sinergias y la colaboración entre los sectores privado y público**

- El BID presentó su objetivo de una mayor colaboración entre los sectores público y privado creando un equipo especializado para proporcionar más asistencia técnica y apoyo para la creación de asociaciones público-privadas (APP). Este equipo coordinará la asignación óptima de los recursos humanos y financieros del BID así como la aplicación de sus conocimientos del sector y del país para satisfacer la creciente demanda de APP en la región.



### **Mejorar el intercambio de conocimientos**

- Como parte del Diálogo Regional de Políticas (DRP), el BID celebró 24 reuniones que abarcaron 18 redes de sector. De las mismas participaron casi 900 responsables de las políticas públicas de América Latina y el Caribe. Cada red

<sup>3</sup> Entre quienes que respondieron a la Encuesta de programación de 2015, el 47% declaró que sabía de la existencia de instrumentos basados en resultados ofrecidos por otras instituciones multilaterales de desarrollo, y el 100% de ellos recomendaba que el BID incluyera un instrumento basado en resultados similar en su cartera de productos financieros para su país.

se reúne al menos una vez al año para debatir sobre retos del desarrollo, identificar tácticas innovadoras y promover el intercambio de conocimientos.

Red	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Desarrollo Urbano y Vivienda									●
Salvaguardias ambientales y sociales								●	●
Gestión fiscal y municipal							●	●	●
Gobierno abierto							●	●	●
Igualdad de género y diversidad							●	●	●
Seguridad ciudadana					●	●	●	●	●
Transporte				●	●	●	●	●	●
Instituciones financieras				●	●	●	●	●	●
Mercados laborales y seguridad social				●	●	●	●	●	●
Energía				●	●	●	●	●	●
Agua y saneamiento			●	●	●	●	●	●	●
Gestión de riesgo de desastre		●		●	●		●	●	●
Cambio climático		●		●	●	●	●	●	●
Comercio e integración	●	●	●	●	●	●		●	●
Protección social y salud	●	●	●		●	●	●	●	●
Política macroeconómica y finanzas	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ciencia, tecnología e innovación	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Educación	●		●	●	●	●	●	●	●
<b>Número total de reuniones</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>24</b>

- El BID aprobó 35 operaciones por un total de US\$483.441 como parte de su Programa de Cooperación Técnica Intrarregional para promover el traspaso de conocimientos y tecnología entre los países miembros prestatarios. El monto total de los recursos fue un 17% mayor que el monto proporcionado en 2015.
- El BID ofreció 18 cursos abiertos y masivos online (MOOC por sus siglas en inglés) y la matriculación alcanzó los 184.215 inscritos. Los MOOC han contribuido a divulgar experiencias operacionales en toda la región. La satisfacción general con los cursos fue de 4,57 en una escala de 5 puntos.

- El BID gestionó 30 blogs en una amplia gama de ámbitos, como cambio climático, desarrollo infantil temprano, género y capacidad institucional del Estado.
- El Fomin organizó dos eventos regionales: la Séptima Edición de PPPAméricas en Santiago de Chile, y la 19ª edición de Foromic en Montego Bay en Jamaica. En la PPPAméricas de 2016, se reunieron más de 330 participantes de 23 países para debatir sobre nuevas tendencias y mejores prácticas en el diseño y la implementación de APP. En Foromic 2016, se reunieron más de 1.200 participantes de 43 países para analizar cómo se puede utilizar la inclusión financiera como vehículo para crear oportunidades.



### **Mejorar la capacidad institucional de los organismos ejecutores**

- Los especialistas fiduciarios facilitaron 236 eventos sobre generación de capacidades, que impartieron instrucción sobre la gestión financiera del BID y las políticas y directrices de contratación pública.
- La generación de capacidades para los equipos de proyectos ofrecida por el Programa de Gestión de Proyectos para Resultados (PM4R) incluyó:
  1. Un total de 24 seminarios sobre el inicio de proyectos.
  2. Certificados de asociados en gestión de proyectos a 59 equipos de proyecto.
  3. Certificados de liderazgo en gestión de proyectos a 30 equipos de proyecto.
  4. Seminarios avanzados de proyecto para siete equipos de proyecto.
- El Banco amplió el Programa de Capacidad Institucional para las organizaciones de la sociedad civil (OSC):
  1. 50 equipos (210 participantes) obtuvieron el certificado de asociado en gestión de proyectos.

# FAMILIA DE ENCUESTAS

La familia EFS de encuestas en línea incluye ocho encuestas temáticas y dos encuestas sobre percepción general orientada a diferentes públicos. Las encuestas temáticas se llevan a cabo anualmente en el BID, con la excepción de la EPF, que se aplica cada tres años. Las GPS son gestionadas por organizaciones externas, e incluyen la GPS que se aplica cada tres años y las preguntas específicas en la Encuesta Latinobarómetro que se lleva a cabo en forma anual.

## ENCUESTAS ESPECÍFICAS

Operaciones de préstamo con garantía soberana (SG)

Operaciones de cooperación técnica (CT)  
(Beneficiarios del sector público)

Operaciones de préstamo sin garantía soberana (NSG)

Operaciones de cooperación técnica (CT)  
(Beneficiarios del sector privado)

Estrategia de país (CS)

Productos financieros

Programación

Sociedad civil

## ENCUESTAS SOBRE PERCEPCIÓN GENERAL

Percepción general (GPS)

Preguntas específicas en la Encuesta Latinobarómetro



# SATISFACCIÓN GENERAL

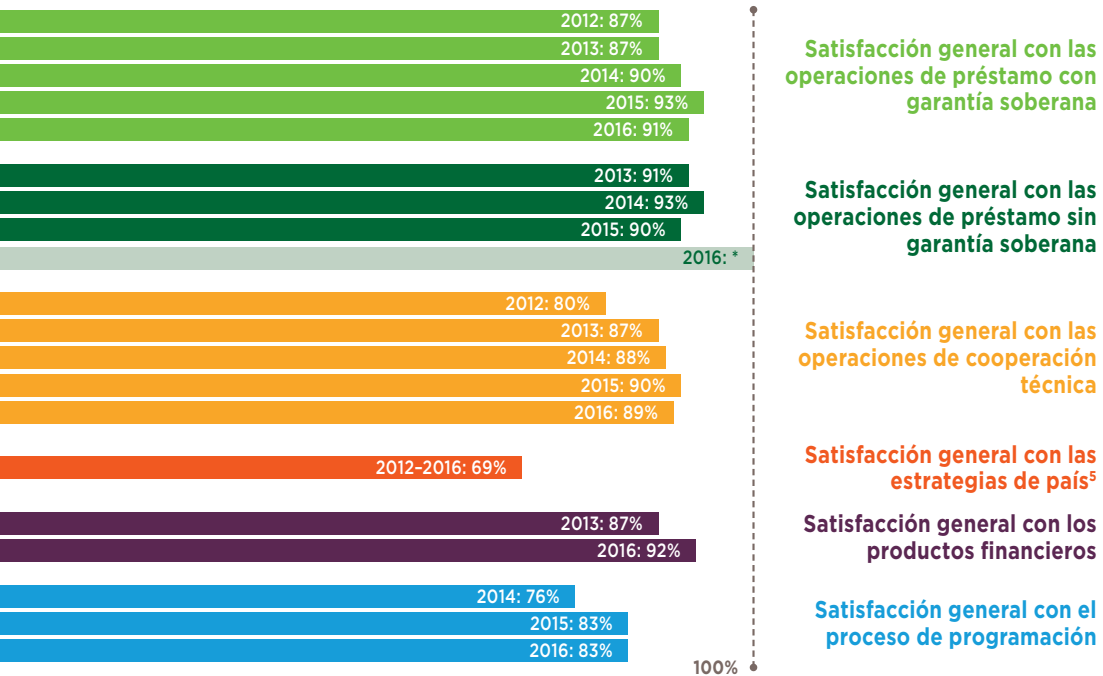
## MEASURING OVERALL SATISFACTION

The IDB continues to enjoy high overall levels of partner satisfaction. During 2016, almost 9 out of 10 clients surveyed (**88 percent**) reported being “satisfied” or “very satisfied” with the delivery of the IDB’s sovereign-guaranteed loan operations, technical cooperation operations (public sector beneficiaries), Country Strategies, programming services, and financial products. The response rate for these surveys was 50 percent, compared to the average market response rate of 33 percent.



# TENDENCIAS EN LA SATISFACCIÓN GENERAL CON PRODUCTOS Y SERVICIOS SELECCIONADOS, 2012-2016<sup>4</sup>

En general, el 98% de las personas encuestadas en relación con los préstamos con garantía soberana del BID y las operaciones de cooperación técnica recomendaría al Banco como socio de desarrollo para otros proyectos.



\* En 2016 no se llevó a cabo la encuesta de préstamo sin garantía sobrena.

**Pregunta de la encuesta:** Con base en su experiencia más reciente, ¿cuán satisfecho está con la prestación de servicios del Grupo BID en relación con las operaciones de préstamo/operaciones de cooperación técnica/proceso de preparación de la Estrategia de país/proceso de programación de opciones de gestión financiera y de la deuda?

- <sup>4</sup> Las respuestas se recogieron en una escala de seis puntos. “Satisfacción” corresponde a las respuestas de “satisfecho” y “muy satisfecho”. Las respuestas de “algo satisfecho” representaron aproximadamente el 8% de las respuestas. “Insatisfacción” (que incluía “muy insatisfecho”, “insatisfecho” y “algo insatisfecho”) representó alrededor del 8% de las respuestas.
- <sup>5</sup> Sobre la retroalimentación de los clientes relativa a las estrategias de país, se informa de manera permanente (véase la página 28).



**EFS 2016**  
**RESULTADOS**



# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN GENERAL

Como parte del sistema EFS, el Grupo BID encargó a **GlobeScan**<sup>6</sup> administrar la Encuesta de Percepción General (GPS, por sus siglas en inglés), con el fin de evaluar y conocer las opiniones de los clientes clave sobre el Grupo BID. En la muestra de personas encuestadas había funcionarios públicos, organizaciones del sector privado, organizaciones de la sociedad civil y centros académicos y de investigación.

**Un total de 3.878 clientes clave de los países miembros prestatarios y no prestatarios del Grupo BID respondieron a la encuesta.** La tasa de respuesta fue del 35%. Los datos de la encuesta han sido ponderados por país sobre la base del volumen de préstamos del Grupo BID a cada país entre 2010 y 2015.

---

## RESPUESTAS A LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN GENERAL POR SECTOR



Sector público

48%



Centros de investigación y academia

12%



Sector privado

20%



Sociedad civil (beneficencia)

18%\*

\* 2% no tiene identificado un sector.

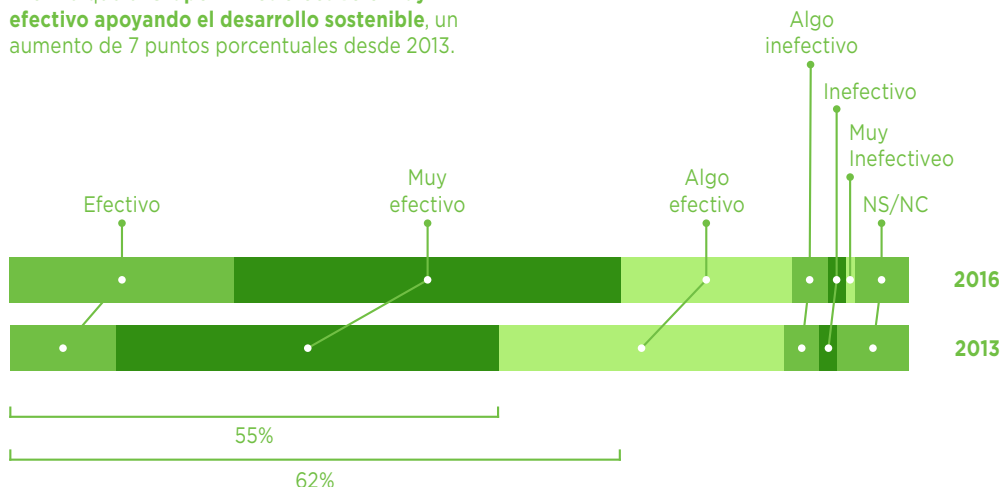
---

<sup>6</sup> GlobeScan es una empresa consultora que aplica estrategias basadas en la evidencia centrándose en la inteligencia y la participación de las partes interesadas.

## EFFECTIVIDAD DEL Grupo BID COMO APOYO AL DESARROLLO SOSTENIBLE

# 62%

Aforma que el **Grupo BID es efectivo o muy efectivo apoyando el desarrollo sostenible**, un aumento de 7 puntos porcentuales desde 2013.



**Nota:** Las respuestas contestaban a la pregunta sobre el EFS: “Con base en su conocimiento de [país], ¿cuán efectivo es el BID como apoyo al desarrollo sostenible? NS/NC = no sabe, no contesta.

### Los retos más urgentes del desarrollo

Socios clave del Grupo BID creen que los cinco retos del desarrollo más urgentes son los siguientes:<sup>7</sup>

# 1.

**Educación y desarrollo de la infancia temprana**

# 2.

**Seguridad social y pobreza**

# 3.

**Innovación, ciencia y tecnología**

# 4.

**Seguridad ciudadana y justicia**

# 5.

**Agua y saneamiento**

<sup>7</sup> Como respuesta a la pregunta: “De la siguiente lista, ¿cuáles son los retos del desarrollo más urgentes para [país] en que debería centrarse el BID? Califíquelos como 1= más urgente, 2= segundo más urgente, 3= tercero más urgente, 4= cuarto más urgente, 5= quinto más urgente”.

## Percepción del desempeño

La percepción de socios clave del Grupo BID en cuanto al trabajo de la organización mejoró en 2016 en relación con 2013. Sin embargo, aún queda trabajo por delante para ayudar de manera más adecuada a los clientes para que puedan promover el desarrollo sostenible en sus países.

---

## Porcentaje de socios clave del Grupo BID que responden de forma positiva a aspectos seleccionados del trabajo del Grupo, 2013 vs. 2016

**El Grupo BID promueve el intercambio de conocimiento/mejores prácticas**



**La construcción de capacidad del grupo BID ayuda a las instituciones del país**



**Las salvaguardias del grupo BID mejoran el impacto en el desarrollo**



**Es fácil hacer negocios con el Grupo BID**



**Las operaciones financiadas por el grupo BID son procesadas puntualmente**



**Nota:** Los porcentajes del gráfico reflejan la suma de las personas que están totalmente de acuerdo o de acuerdo con la siguiente pregunta: "A partir de su conocimiento del trabajo del Grupo BID en [país], ¿en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?"

## Producción y difusión de conocimiento

La mayoría de socios clave del Grupo BID considera que el conocimiento producido por la organización es valioso, fácil de entender y pertinente. Sin embargo, el Grupo BID tiene que mejorar su disponibilidad para el público.

---

### Porcentaje de socios del Grupo BID que considera que la organización está haciendo un buen trabajo en la producción y divulgación de conocimiento, 2013 vs. 2016

Los productos de conocimiento del BID son una valiosa fuente de conocimiento para [país]



Los productos de conocimiento del BID son fáciles de entender



Los productos de conocimiento del BID se centran en importantes retos del desarrollo a los que se enfrenta [país]



Los productos de conocimiento del BID son fáciles de obtener



**Nota:** Los porcentajes del gráfico reflejan la suma de las personas que están totalmente de acuerdo o de acuerdo con la siguiente pregunta: “A partir de su conocimiento del trabajo del Grupo BID en [país], ¿en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones acerca de los productos de conocimiento elaborados por el Grupo BID?”

# ENCUESTA DE LAS OPERACIONES DE PRÉSTAMO CON GARANTÍA SOBERANA

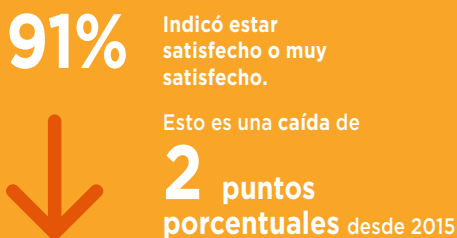
Los préstamos con garantía soberana se refieren al financiamiento que el BID proporciona a sus países miembros prestatarios con una garantía soberana para contribuir a sus objetivos de desarrollo.

Para captar de manera más adecuada la satisfacción del socio en relación con el apoyo prestado por el BID durante la preparación y ejecución de las operaciones de préstamo, el EFS estudia las principales contrapartes en relación con cuatro hitos a lo largo del ciclo de proyecto: la aprobación, el primer desembolso, el 50% del desembolso total y el momento del cierre. Para entender mejor la satisfacción de los socios a nivel de país, el BID aumentó la muestra de operaciones revisadas, incluidas todas las operaciones con garantía soberana activas en la cartera del Banco. El resultado fue que en 2016 el Banco recibió 675 respuestas (406 respuestas más que en 2015) de sus 26 países miembros prestatarios.

La muestra de encuestados incluía funcionarios del sector público que trabajaban como gestores de proyecto y coordinadores de proyecto en los organismos ejecutores de los diferentes ministerios, empresas públicas y gobiernos subnacionales.

## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

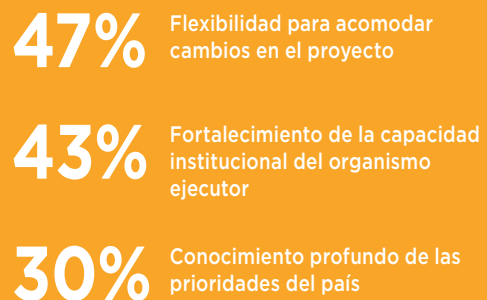
**Pregunta:** Con base en su experiencia más reciente con el proyecto [número y nombre del proyecto], ¿cuán satisfecho está con la prestación de servicios del BID en relación con las operaciones de préstamo?



**Nota:** Los cálculos excluyen las respuestas “no contesta” y “no sabe”.

## EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

**Pregunta:** ¿Cuáles son los atributos MÁS importantes para usted cuando elige una institución de desarrollo con la cual trabajar?



Porcentaje de clientes que eligen el atributo, 2016 (n= 656)



## LAS TRES ÁREAS CON MEJOR PUNTAJE

**Pregunta:** Basándose en su experiencia más reciente con el proyecto [número y nombre], ¿cuán satisfecho está con el BID en relación con cada uno de los siguientes ámbitos?

### Conocimiento del BID del sector relevante para el proyecto

**89%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, ningún cambio en relación con 2015

### Calidad general de la respuesta del BID a sus preguntas

**89%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 7 puntos porcentuales desde 2015

### Requisitos financieros en su contrato de préstamo

**88%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 1 punto porcentual desde 2015



## LAS TRES ÁREAS CON PEOR PUNTAJE

### Experiencias de otros países que el BID comparte con socios

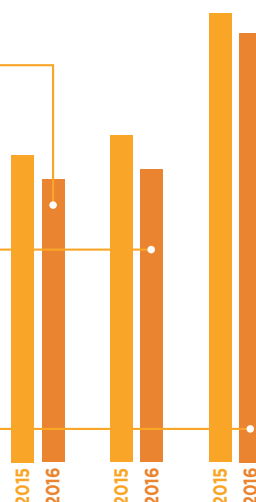
**58%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 5 puntos porcentuales desde 2015

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

**60%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 7 puntos porcentuales desde 2015

### Capacidad del BID para convocar a otros socios: OSC

**62%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 4 puntos porcentuales desde 2015



**Nota:** Los cálculos excluyen las respuestas de “no contesta” y “no sabe”.

# ENCUESTA DE OPERACIONES DE COOPERACIÓN TÉCNICA

El BID financia actividades de cooperación técnica para transferir conocimientos técnicos expertos que complementen y fortalezcan la capacidad técnica de los gobiernos nacionales y las organizaciones de la sociedad civil en los países miembros en desarrollo. El financiamiento está determinado en gran parte por la pertinencia y los resultados previstos de la operación, su prioridad definida por el país o países involucrados (así como los donantes, cuando procede).

De manera similar a las operaciones de préstamos con garantía soberana, el BID capta la retroalimentación del cliente en relación con cuatro hitos a lo largo del ciclo de proyecto de cooperación técnica: la aprobación, el primer desembolso, el 50% del desembolso total y el cierre. En 2016 la Encuesta de cooperación técnica recibió 275 respuestas de sus 26 países miembros prestatarios.

La muestra de encuestados incluye las principales contrapartes que participaron en la preparación y ejecución de las operaciones de cooperación técnica, que representan diversos ministerios de gobierno, empresas públicas, gobiernos subnacionales, organizaciones de la sociedad civil y centros de investigación y academia.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Pregunta:** A partir de su experiencia más reciente con el proyecto [número y nombre], ¿cuán satisfecho está con la prestación de servicios del BID en relación con las operaciones de cooperación técnica?

**89%** Se declaró satisfecho o muy satisfecho

Esto es una caída de

**1 punto porcentual** desde 2015

**Nota:** Los cálculos excluyen las respuestas de “no contesta” y “no sabe”.

## EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

**Pregunta:** ¿Cuáles son los atributos MÁS importantes para usted cuando elige una institución de desarrollo con la cual trabajar?

**48%** Flexibilidad para acomodar cambios en el proyecto

**45%** Fortalecimiento de la capacidad institucional del organismo ejecutor

**44%** Conocimiento profundo de las prioridades del país

Porcentaje de socios que eligen el atributo, 2016 (n = 275)

## LAS TRES ÁREAS CON MEJOR PUNTAJE

**Pregunta:** A partir de su experiencia más reciente con el proyecto [número y nombre], ¿cuán satisfecho está con el BID en relación con cada uno de los siguientes ámbitos?

### Conocimiento de las prioridades de país

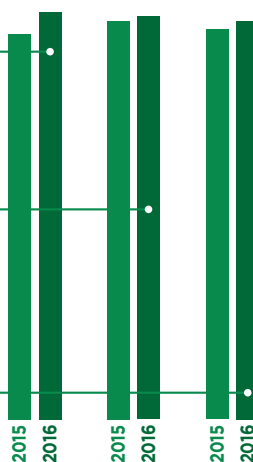
**93%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un incremento de 5 puntos porcentuales desde 2015

### Pertinencia de los productos entregados

**92%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 1 punto porcentual desde 2015

### Productos resultantes de la operación de cooperación técnica

**91%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 2 puntos porcentuales desde 2015



## LAS TRES ÁREAS CON PEOR PUNTAJE

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

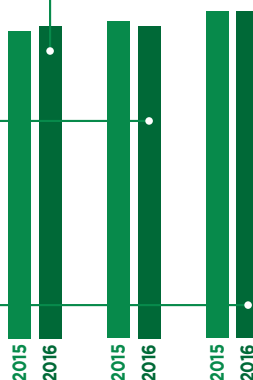
**64%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 1 punto porcentual desde 2015

### Capacidad del BID para convocar otros socios: organizaciones del sector privado

**64%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 1 punto porcentual desde 2015

### Capacidad del BID para convocar a otros socios: grupos productores de conocimiento

**67%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, no hubo cambio 2015



**Note:** Los cálculos excluyen las respuestas de “no contesta” y “no sabe”.

# ENCUESTA DE ESTRATEGIA DE PAÍS

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

Durante 2012-16 se aprobaron y revisaron 21 estrategias de país<sup>8</sup>, y se recibieron un total de 204 respuestas. La satisfacción general de los clientes del BID con el proceso de preparación del Banco para las estrategias de país disminuyó de un 73% a un 69% a lo largo del período 2012-15.<sup>9</sup> La satisfacción en cada uno de los ámbitos calificados de las Estrategias de país también se redujo, como se muestra más abajo.<sup>10</sup> Los encuestados eran funcionarios públicos (39%), organizaciones de la sociedad civil (31%), organizaciones del sector privado (15%), grupos productores de conocimiento/ámbito académico (11%) y otras organizaciones relevantes (4%).

---

## SATISFACCIÓN DEL SOCIO

**Pregunta:** A partir de su experiencia, ¿cuán satisfecho está con el proceso de preparación de la estrategia de país?

**Nota:** Los cálculos excluyen las respuestas de “no contesta” y “no sabe”.

**69%**

Se declaró satisfecho o muy satisfecho



Esto es una caída de

**4 puntos porcentuales** desde 2012 a 2015

---

## ÁREAS CALIFICADAS

**Pregunta:** Con base en su experiencia, ¿cuán satisfecho está con el BID en relación con cada uno de los siguientes ámbitos?

**86%** Comprensión del contexto de su país, una caída del 2 puntos porcentuales del 2012 al 2015  
satisfecho\*

**78%** Conocimiento de las prioridades y retos del desarrollo de su país, una caída del 4 puntos porcentuales del 2012 al 2015  
satisfecho\*

**78%**  
satisfecho\*

Calidad de los insumos técnicos relacionados con cada ámbito de prioridad, una caída de 4 puntos porcentuales del 2012 al 2015

**71%**  
satisfecho\*

Calidad del diálogo con las autoridades del país para definir ámbitos prioritarios, una caída del 7 puntos porcentuales del 2012 al 2015\*

**Nota:** Los cálculos excluyen las respuestas de “no contesta” y “no sabe”.

\* Satisfecho o muy satisfecho.

\*\* Pregunta añadida en 2013.

## Capacidad de respuesta: Clientes satisfechos con las soluciones de desarrollo del Grupo BID<sup>11</sup>

**Pregunta:** ¿Cuán satisfecho está con la capacidad del Grupo BID para ofrecer soluciones hechas a la medida de las necesidades de desarrollo de su país? →

**59%**  
se declaró satisfecho  
o muy satisfecho

## Multisectorialidad: clientes satisfechos con el uso del Grupo BID de un enfoque multisectorial<sup>12</sup>

**Pregunta:** Los retos del desarrollo a menudo requieren un enfoque multisectorial para un abordaje adecuado. En otras palabras, requieren la participación de diferentes ámbitos/disciplinas técnicas, a veces bajo diferentes ministerios. ¿Cuán satisfecho está con la capacidad del Grupo BID para aplicar un enfoque multisectorial a fin de abordar las necesidades de desarrollo de su país? →

**63%**  
se declaró satisfecho  
o muy satisfecho

## Asociaciones público-privadas: socios satisfechos con la capacidad del GBID para facilitar las asociaciones público-privadas<sup>13</sup>

**Pregunta:** ¿Cuán satisfecho está con la capacidad del Grupo BID para facilitar asociaciones entre los sectores público y privado? →

**49%**  
se declaró satisfecho  
o muy satisfecho

<sup>8</sup> Por año, las estrategias de país se aprobaron de la siguiente manera: 2012 (Colombia, Ecuador, Guatemala, Guyana, Nicaragua y Perú); 2013 (Bahamas, Belice, México y República Dominicana); 2014 (Chile, Honduras y Paraguay); 2015 (Barbados, Costa Rica y El Salvador); y 2016 (Argentina, Bolivia, Brasil, Jamaica y Surinam).

<sup>9</sup> Las estrategias de país se preparan cada cuatro a seis años. Se informa de manera permanente sobre la retroalimentación en relación con el proceso de preparación de la misma.

<sup>10</sup> La disminución no rige para las preguntas sobre capacidad de respuesta, multisectorialidad o asociaciones público-privadas.

<sup>11</sup> Las preguntas relativas a la satisfacción con la capacidad de respuesta, la multisectorialidad y las APP fueron introducidas en 2015, y los resultados muestran datos agregados de 2015 y 2016. Los porcentajes excluyen las respuestas de “no contesta” y “no sabe”.

<sup>12,13</sup> Los cálculos excluyen las respuestas de “no contesta” y “no sabe”.

# ENCUESTA DE PROGRAMACIÓN

La Encuesta del proceso de programación del BID incluye las diferentes actividades que definen el apoyo financiero y no financiero ofrecido a los diferentes países por el parte del Banco, lo cual incluye la identificación de operaciones que se llevarán a cabo durante un determinado período.

La muestra de respuestas a la Encuesta de programación comprendió 41 participantes de 22 países. Los encuestados incluyó funcionarios de alto rango del gobierno, sobre todo de los ministerios de Finanzas, Economía, Desarrollo y Planificación, que hubiesen participado en el proceso de programación con el BID.

## SATISFACCIÓN DEL SOCIO

**Pregunta:** A partir de su experiencia, ¿cuán satisfecho está con el proceso de programación realizado por el BID?

**Nota:** Los cálculos excluyen las respuestas de “no contesta” y “no sabe”.

**83%**

Se declaró satisfecho o muy satisfecho.  
**Ningún cambio** desde 2015



## EXPECTATIVAS DE LOS SOCIOS

**Pregunta:** ¿Cuál es el atributo MÁS importante para usted durante el proceso de programación?

**38%** Capacidad de respuesta ante las necesidades del país, **una caída del 26% desde 2015**

**28%** Flexibilidad ante las prioridades cambiantes, **una caída del 18% desde 2015**

**13%** Disponibilidad de recursos financieros, **no presenta cambios desde 2015**

**13%**

Disponibilidad de productos no financieros (es decir, asistencia técnica, tarifas por servicios, productos de conocimiento), **un aumento de 8% desde 2015**

**10%**

Conocimiento del país, **un aumento de 2% desde 2015**

## ÁMBITOS CALIFICADOS

**Pregunta:** A partir de su experiencia, ¿cuán satisfecho está con el BID en relación con cada uno de los siguientes ámbitos?

**90%** satisfecho\*

Productos no financieros del BID (es decir, asistencia técnica, tarifas por servicios, productos de conocimiento), **una caída de 6% desde 2015**

**90%** Capacidad de respuesta del BID en la gestión de las necesidades del país durante el proceso de programación, **un aumento de 9% desde 2015**

satisfecho\*

**85%** Flexibilidad del BID ante prioridades cambiantes durante el proceso de programación, **un aumento de 12% desde 2015**

satisfecho\*

**100%** Conocimiento de las prioridades de su país, **un aumento de 22% desde 2015**

satisfecho\*

**77%** Monto aprobado asignado cada año, **un aumento de 4% desde 2015**

satisfecho\*

\* Satisfecho o muy satisfecho

---

### Capacidad de respuesta: Clientes satisfechos con las soluciones de desarrollo del Grupo BID<sup>14</sup>

**Pregunta:** ¿Cuán satisfecho está con la capacidad del Grupo BID para ofrecer soluciones hechas a la medida de las necesidades de desarrollo de su país?



**79%**  
se declaró satisfecho o muy satisfecho, **un aumento de 5% desde 2015**

### Multisectorialidad: Clientes satisfechos con el uso del enfoque multisectorial del Grupo BID<sup>15</sup>

**Pregunta:** Los retos del desarrollo a menudo requieren un enfoque multisectorial para un abordaje adecuado. En otras palabras, requieren la participación de diferentes disciplinas/ámbitos técnicos, a veces bajo diferentes ministerios. ¿Cuán satisfecho está con la capacidad del Grupo BID en la aplicación un enfoque multisectorial para abordar las necesidades de desarrollo de su país?



**90%**  
se declaró satisfecho o muy satisfecho, **un aumento de 2% desde 2015**

### Asociaciones público-privadas: los clientes están satisfechos con la capacidad del Grupo BID para facilitar las APP<sup>16</sup>

**Pregunta:** ¿Cuán satisfecho está con la capacidad del Grupo BID para facilitar asociaciones entre el sector público y el sector privado?



**57%**  
se declaró satisfecho o muy satisfecho, **un aumento de 16% desde 2015**

---

<sup>14, 15, 16</sup> Los cálculos excluyen las respuestas de “no contesta” y “no sabe”.

## INSTRUMENTOS DE PRÉSTAMO DEL Grupo BID

**Pregunta:** Con base en su experiencia, ¿cuán satisfecho está con la utilidad de los siguientes instrumentos de préstamo para apoyar proyectos financiados por el Grupo BID en su país?

### Préstamos de inversión

**95%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 9 puntos porcentuales desde 2015

### Operaciones de cooperación técnica no reembolsables

**95%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 14 puntos porcentuales desde 2015

### Préstamos basados en políticas

**95%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 20 puntos porcentuales desde 2015

### Instrumentos de préstamo para operaciones con el sector privado sin garantía soberana

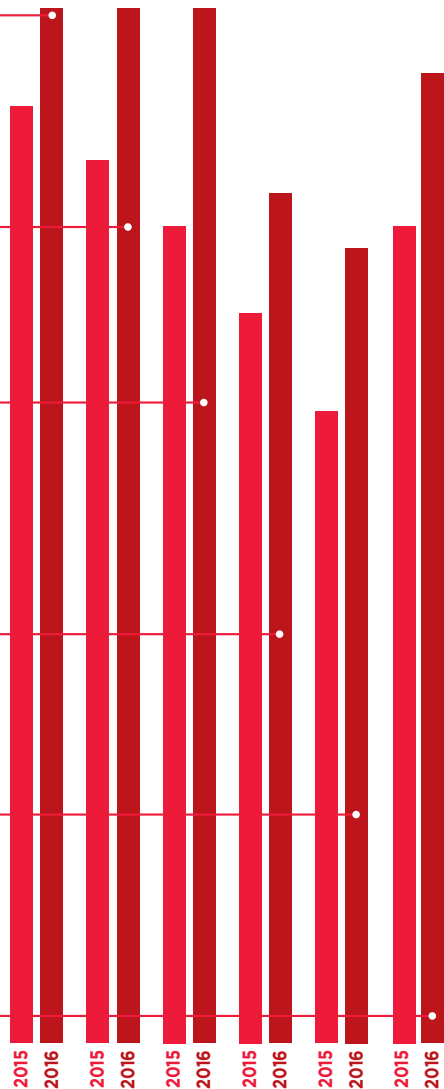
**78%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 11 puntos porcentuales desde 2015

### Garantías

**73%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 15 puntos porcentuales desde 2015

### Instrumentos de préstamo generales del GBID

**89%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 14 puntos porcentuales desde 2015





## APOYO NO FINANCIERO

**Pregunta:** A partir de su experiencia, ¿cuán satisfecho está con el apoyo no financiero del Grupo BID?

### Capacitación (desarrollo de capacidades)

**79%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 9 puntos porcentuales desde 2015

### Movilización de los recursos financieros de terceras partes

**67%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 19 puntos porcentuales desde 2015

### Apoyo técnico

**87%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 2 puntos porcentuales desde 2015

### Facilitación de conocimientos expertos no bancarios (por ej., mejores prácticas/intercambio de conocimientos)

**84%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 3 puntos porcentuales desde 2015

### Asesoría en políticas

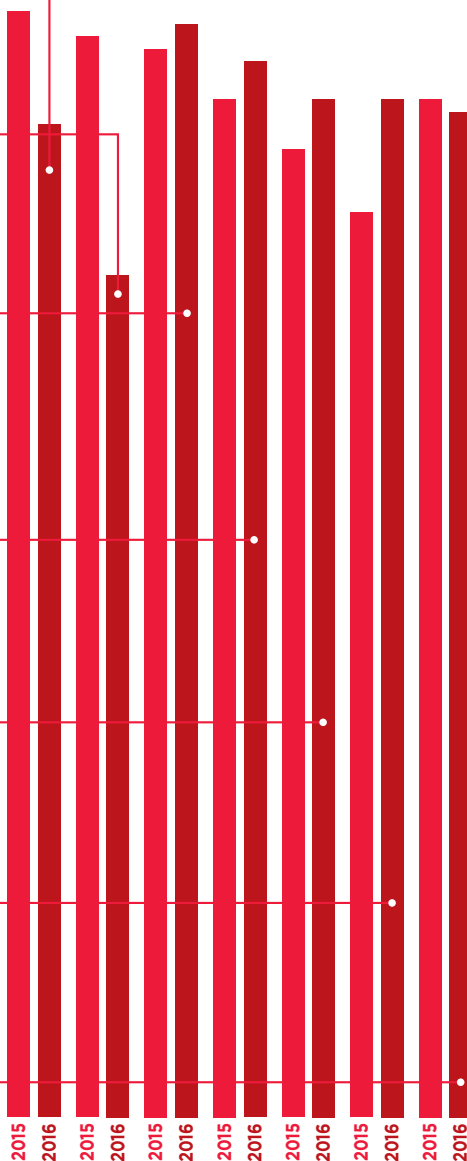
**81%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 4 puntos porcentuales desde 2015

### Productos de conocimiento (estudios/análisis)

**81%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 9 puntos porcentuales desde 2015

### Apoyo no financiero general del GBID

**80%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 1 punto porcentuales desde 2015



# ENCUESTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS

El BID proporciona productos y servicios financieros a contrapartes que trabajan en las oficinas de gestión de la deuda pública en los ministerios de Finanzas y otros prestatarios con garantías soberanas. Estos productos y servicios incluyen los términos financieros del préstamo y las condiciones y opciones para gestionar la deuda con el BID. Esta encuesta recibió un total de 61 respuestas de 24 países con la representación de funcionarios de alto rango de los ministerios de Finanzas y otros prestatarios con garantías soberanas.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Pregunta:** A partir de su experiencia, ¿cuán satisfecho está con la prestación de servicios en relación con las opciones de la gestión financiera y de la deuda?<sup>17</sup>

**92%**

Se declaró satisfecho o muy satisfecho



Esto es un aumento de

**5** puntos porcentuales desde 2013

## EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

**Pregunta:** ¿Cuáles son los atributos MÁS importantes para usted cuando elige una institución de desarrollo con la cual trabajar?

**70%**

Términos y condiciones financieras adecuadas



Esto es un aumento de

**24** puntos porcentuales desde 2013

**80%** Tasas de interés competitivas



Esto es un aumento de

**17** puntos porcentuales desde 2013

**43%**

Calendario de amortización flexible



Esto es un aumento de

**19** puntos porcentuales desde 2013

<sup>17</sup> Estas opciones se ofrecen bajo la Facilidad de Financiamiento Flexible y otros productos financieros, como la Facilidad Unimonetaria.

## LAS TRES ÁREAS CON MEJORES PUNTAJES

**Pregunta:** De acuerdo con su experiencia mientras utilizaba los productos financieros y opciones de gestión de riesgo del BID, ¿cuán satisfecho está con la relación del BID con cada uno de los siguientes ámbitos?

### Accesibilidad del personal para responder a sus preguntas

**98%**

se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 15 puntos porcentuales desde 2015

### Profesionalismo del personal en relación con sus necesidades de gestión financiera y de la deuda

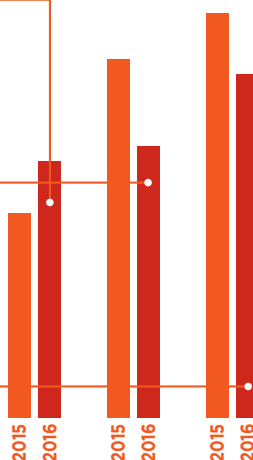
**93%**

se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 5 puntos porcentuales desde 2015

### Puntualidad del BID para responder a sus preguntas sobre opciones de gestión de la deuda en la cartera de préstamos del BID

**92%**

se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 10 puntos porcentuales desde 2015



## LAS TRES ÁREAS CON PEORES PUNTAJES

### Tasas de transacciones aplicables a las tasas de interés y conversiones de moneda

**50%**

se declaró satisfecho o muy satisfecho<sup>18</sup>

### Comisiones de préstamo

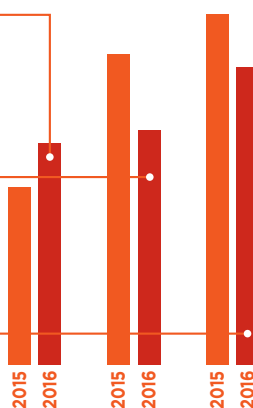
**53%**

se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 17 puntos porcentuales desde 2015

### Tasa de interés aplicable a los préstamos

**67%**

se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 12 puntos porcentuales desde 2015



**Nota:** Los cálculos excluyen las respuestas “no contesta” y “no sabe”.

<sup>18</sup> No hay comparaciones disponibles, puesto que se trata de una pregunta nueva.

# ENCUESTA DE LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

El BID implementó la Encuesta de las organizaciones de la sociedad civil para incorporar de forma más adecuada las opiniones de las organizaciones de la sociedad civil y para fortalecer su participación en las actividades del Banco en los diferentes países miembros prestatarios.

La muestra abarcó organizaciones de la sociedad civil que participan en el Grupo Consultivo formal (conocido como “ConSoc”) que trabaja con cada representación, así como otras organizaciones de la sociedad civil que se desempeñan en ámbitos clave en cada uno de los países miembros prestatarios. La encuesta de 2016 contó con un total de 484 participantes de 26 países.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Pregunta:** ¿Cuán satisfecho está con las acciones implementadas por el Grupo BID para incorporar las opiniones de la sociedad civil en su país?

**67%**

se mostró satisfecho o muy satisfecho



Esto es un **aumento** de

**5 puntos porcentuales** desde 2015

## EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

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

**44%**

Participar en las consultas públicas de la estrategia del Banco con su país (preparación de la estrategia de país)



Esto es una **caída** de

**6 puntos porcentuales** desde 2015

**74%**

Fortalecer la capacidad institucional de las organizaciones de la sociedad civil (es decir, capacitación, conferencias, etc.)



Esto es un **aumento** de

**5 puntos porcentuales** desde 2015

**44%**

Recibir una donación del Grupo BID



Esto es una **caída** de

**1 punto porcentual** desde 2015

## LOS TRES ÁMBITOS CON MEJORES PUNTAJES

**Pregunta:** De acuerdo su experiencia más reciente, ¿cuán satisfecho está con el Grupo BID en las siguientes actividades?

### Reunión regional anual del BID-Sociedad civil

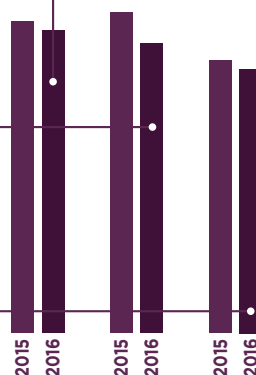
**70%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 2 puntos porcentuales desde 2015

### Actividades del ConSOC

**67%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 7 puntos porcentuales desde 2015

### Medidas para fortalecer la capacidad institucional de las OSC (capacitación, conferencias, etc.)

**61%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 2 puntos porcentuales desde 2015



## LOS TRES ÁMBITOS CON PEORES PUNTAJES

**Pregunta:** A partir de su experiencia más reciente, ¿cuán satisfecho está con el Grupo BID en las siguientes actividades?

### Consultas públicas para debatir proyectos específicos

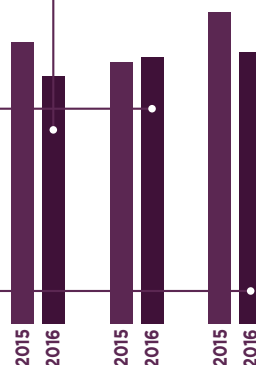
**50%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 7 puntos porcentuales desde 2015

### Consultas públicas para debatir estrategias / políticas del BID

**54%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, un aumento de 1 puntos porcentuales desde 2015

### Reunión anual BID-sociedad civil como parte de la Reunión anual de la Asamblea de Gobernadores

**55%** se declaró satisfecho o muy satisfecho, una caída de 8 puntos porcentuales desde 2015



**Nota:** Los cálculos excluyen las respuestas “no contesta” y “no sabe”.

# DATOS HISTÓRICOS DE ENCUESTAS ESPECÍFICAS

(Satisfacción de los socios y las tres áreas con mejor y peor puntaje)

## Encuesta de operaciones de préstamo con garantía soberana

Satisfacción de los clientes	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Pregunta:</b> A partir de su experiencia más reciente con el proyecto [número y nombre], ¿cuán satisfecho está con la prestación de servicios del BID en relación con las operaciones de préstamo?	87%	87%	90%	93%	91%

	Factores	Satisfacción				
		2012	2013	2014	2015	2016
<b>Los tres ámbitos con mejor puntaje</b>	Conocimiento del sector del BID relevante para el proyecto	83%	91%	93%	89%	89%
	Calidad general de la respuesta del BID a sus preguntas*				96%	89%
	Requisitos financieros en su contrato de préstamo	82%	81%	87%	89%	88%
<b>Los tres ámbitos con peor puntaje</b>	Experiencias de otros países que el BID comparte con los clientes	62%	62%	58%	63%	58%
	Capacidad del BID para convocar otros clientes-grupos productores de conocimiento*				67%	60%
	Capacidad del BID para convocar otros clientes-organizaciones de la sociedad civil*				66%	62%

\* Pregunta introducida en 2015.

## Encuesta de operaciones de cooperación técnica (Beneficiarios del sector público)

Satisfacción de los clientes	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Pregunta:</b> De acuerdo con su experiencia más reciente con el proyecto [número y nombre], ¿cuán satisfecho está con la prestación de servicios del BID en relación con las operaciones de cooperación técnica?	80%	87%	88%	90%	89%

	Factores	Satisfacción				
		2012	2013	2014	2015	2016
Las tres áreas con mejor puntaje	Conocimiento de las prioridades del país	86%	88%	89%	88%	93%
	Pertinencia de los productos entregados	81%	90%	86%	91%	92%
	Productos resultantes de la cooperación técnica	85%	88%	87%	89%	91%
Las tres áreas con peor puntaje	Experiencias de otros países que el BID comparte con los clientes	60%	65%	66%	63%	64%
	Capacidad del BID para convocar otros clientes-organizaciones del sector privado*			65%	64%	
	Capacidad del BID para convocar otros clientes-grupos productores de conocimiento			67%	67%	

\* Pregunta introducida en 2015.

## Encuesta de estrategia de país<sup>19</sup>

Satisfacción de los clientes	2012-2015	2012-2016
<p><b>Pregunta:</b> A partir de su experiencia, ¿cuán satisfecho está con el proceso de preparación de la estrategia de país?</p> <p><b>Nota:</b> Cada año se lanza una Encuesta de Estrategia de país, e incluye los últimos resultados de la encuesta anterior.</p>	73%	69%

	Factores	Satisfacción	
		2012-2015	2012-2016
Áreas calificadas	Conocimiento del contexto de su país	88%	86%
	Conocimiento de las prioridades y retos del desarrollo de su país	82%	78%
	Calidad de los insumos técnicos relacionados con cada ámbito prioritario	82%	78%
	Calidad del diálogo con las autoridades de país para definir los ámbitos prioritarios	78%	71%

<sup>19</sup> Se informa sobre la retroalimentación de los clientes a las Estrategias de país de manera permanente (véase la página 28).

# Encuesta del proceso de programación

Satisfacción de los clientes	2014	2015	2016
<b>Pregunta:</b> A partir de su experiencia, ¿cuán satisfecho está con el proceso de programación llevado a cabo por el BID?	76%	83%	83%

	Factores	Satisfacción		
		2014	2015	2016
<b>Ámbitos calificados</b>	Productos no financieros del BID (asistencia técnica, tarifas por servicios, productos de conocimiento)	88%	84%	90%
	Capacidad de respuesta del BID en la gestión de las necesidades del país durante el proceso de programación	88%	81%	90%
	Conocimiento de las prioridades de su país	85%	78%	100%
	Flexibilidad del BID para abordar prioridades cambiantes durante el proceso de programación	90%	73%	85%
	Importe del monto asignado cada año	69%	73%	77%
<b>Preguntas introducidas en 2015</b>	<b>Capacidad de respuesta:</b> Clientes satisfechos con las soluciones de desarrollo del Grupo BID		74%	79%
	<b>Multisectorialidad:</b> Clientes satisfechos con el uso del BID de un enfoque multisectorial		88%	90%
	<b>Asociaciones público-privadas:</b> Clientes satisfechos con la capacidad del Grupo BID para facilitar APP		41%	57%
	<b>Instrumentos de préstamo del Grupo BID</b>			
	Préstamos de inversión		86%	95%
	Operaciones de cooperación técnica no reembolsables		81%	95%
	Préstamos basados en políticas		75%	95%
	Instrumentos de préstamo para operaciones con el sector privado sin garantía soberana		67%	78%
	Garantías		58%	73%
	<b>Instrumentos de préstamo generales del Grupo BID</b>		<b>75%</b>	<b>89%</b>
	<b>Apoyo no financiero</b>			
	Capacitación (generación de capacidades)		88%	79%
	Movilización de recursos financieros de terceras partes		86%	67%
	Apoyo técnico		85%	87%
	Facilitar conocimientos expertos no del BID (por ejemplo, mejores prácticas/intercambio de conocimientos)		81%	84%
	Asesoría en políticas públicas		77%	81%
	Productos de conocimiento (estudios/análisis)		72%	81%
<b>Apoyo no financiero general del Grupo BID</b>		<b>81%</b>	<b>80%</b>	



## Encuesta de productos financieros

Satisfacción de los clientes	2013	2016
<b>Pregunta:</b> De acuerdo con su experiencia, ¿cuán satisfecho está con la prestación de servicios relacionada con las opciones de gestión financiera y de la deuda del BID? (Estas acciones se ofrecen en el marco de la Facilidad de Financiamiento Flexible y otros productos financieros como la Facilidad Unimonetaria, LIBOR)	87%	92%

	Factores	Satisfacción	
		2013	2016
<b>Las tres áreas con mejor puntaje</b>	Accesibilidad del personal para responder a sus preguntas	83%	98%
	Profesionalismo del personal en relación con sus necesidades de gestión financiera y de la deuda	88%	93%
	Puntualidad del BID para responder a sus preguntas sobre las opciones de gestión de la deuda en la cartera de préstamos del Banco	82%	92%
<b>Las tres áreas con peor puntaje</b>	Las tarifas de transacción se aplican a la tasa de interés y conversiones de moneda	n.a.*	50%
	Comisiones de préstamo	70%	53%
	Tasa de interés aplicable a préstamos	79%	67%

\* Pregunta introducida en 2016.

## Encuesta de las organizaciones de la sociedad civil

Satisfacción de los clientes	2014	2015	2016
<b>Pregunta:</b> ¿Cuán satisfecho está con las medidas implementadas por el BID para incorporar las opiniones de la sociedad civil en su país?	60%	62%	67%

	Factores	Satisfaction		
		2014	2015	2016
<b>Las tres áreas con mejor puntaje</b>	Reunión regional anual BID-sociedad civil	63%	72%	70%
	Actividades del ConSOC	65%	74%	67%
	Medidas para fortalecer la capacidad institucional de las organizaciones de la sociedad civil (es decir, capacitación, conferencias, etc.)	55%	63%	61%
<b>Las tres áreas con peor puntaje</b>	Consultas públicas para debatir sobre proyectos específicos	45%	57%	50%
	Consultas públicas para debatir sobre las estrategias/políticas del BID	52%	53%	54%
	Reunión anual BID-sociedad civil como parte de la Reunión anual de la Asamblea de Gobernadores	51%	63%	55%

## ACERCA DEL BID

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) 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 Sistema de Retroalimentación Externa (EFS) funciona bajo la coordinación de la Oficina de Planificación Estratégica y Efectividad en el Desarrollo, 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

## 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.

SPD 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 está conformada por dos divisiones: la División Estratégica de Efectividad en el Desarrollo y la División de Planificación Estratégica y Monitoreo.



**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