One-pager | Estrategia de apropiación social y cambio comportamental para mejorar la experiencia ciudadana en la Red CADE

Propuesta conjunta: Behavioural Insights Team (BIT) (https://www.bi.team/) + Plural Estudio (www.estudio-plural.co)

1) Propósito de la consultoría

Diseñar y validar una estrategia de apropiación social y cambio comportamental en la ciudadanía para mejorar la experiencia del servicio en los puntos presenciales de la Red CADE, promoviendo corresponsabilidad en la interacción con el servicio público.

2) Nuestra apuesta de valor: BIT + Plural (un solo equipo, dos fortalezas)

Esta propuesta integra dos perspectivas complementarias:

- **BIT** lidera el entendimiento del comportamiento y el diseño de la estrategia e intervenciones (Fases 1 y 2), con rigor metodológico y enfoque de ciencias del comportamiento (p. ej., marcos como BASIC/OECD, EAST y COM-B).
- **Plural Estudio** lidera la validación experimental en campo, la medición y la producción audiovisual, y el escalamiento/sostenibilidad (Fases 3 y 4), asegurando ejecución "en condiciones reales", evidencia práctica y capacidad de adopción institucional.
- Trabajaremos con gobernanza conjunta, transferencia metodológica y una visión comunicacional transversal para amplificar aprendizajes y resultados.

3) Enfoque metodológico (en 4 fases, 6 meses)

El proceso se estructura en cuatro etapas, con un hilo conductor: **evidencia → diseño → experimentación → escalamiento**, acompañadas de una visión comunicacional transversal.

Fase 1 (Mes 1) | Identificación y análisis del comportamiento a intervenir — Lidera BIT

Qué haremos:

- Revisión de fuentes primarias y secundarias y al menos una visita a campo.
- Identificación de comportamientos actuales vs. esperados, y análisis de barreras/habilitadores (cognitivos, emocionales, sociales, comunicativos y operativos), incorporando la variable de discapacidad como dimensión analítica.

  Producto: Informe de identificación y análisis del comportamiento.

Fase 2 (Mes 2) | Estrategia de apropiación y catálogo de intervenciones — Lidera BIT

Qué haremos:

- Construcción de una teoría de cambio comportamental, objetivos y narrativa sombrilla de apropiación.
- Diseño de un catálogo de mínimo 8 intervenciones bajo el marco EAST (Fácil, Atractivo, Social y a Tiempo), con criterios técnicos, operativos e institucionales, y su esquema de medición (pre/durante/post).

  Producto: Estrategia de apropiación con catálogo de experimentos.

Fase 3 (Meses 3–5) | Validación experimental + documentación audiovisual — Lidera Plural

Qué haremos:

- Implementación experimental y validación de al menos 2 intervenciones seleccionadas en puntos presenciales de la Red CADE.
- Definición de métricas y mediciones antes, durante y después, para probar hipótesis conductuales.
- Documentación audiovisual sistemática y producción de piezas de comunicación (formatos documental/microcontenidos, banco audiovisual y piezas gráficas territoriales), alineadas con la estrategia institucional.

  Productos: Reporte de validación experimental (con fichas técnicas, análisis de hipótesis y métricas pre/post) + paquete de documentación y piezas.

Fase 4 (Mes 6) | Escalamiento y sostenibilidad — Lidera Plural

Qué haremos:

- Diseño de un plan de escalamiento progresivo y sostenibilidad: qué escalar, en qué condiciones, con qué recursos, riesgos y lineamientos de monitoreo y mejora continua.
- Transferencia de capacidades a equipo de apropiación y actores relevantes.

  Producto: Plan de escalamiento y sostenibilidad de la estrategia de apropiación.

4) Cómo se verá "éxito" (resultados esperados)

Al cierre, la Secretaría General contará con:

- Evidencia accionable sobre qué intervenciones funcionan, por qué y en qué contextos.
- Un catálogo y protocolos listos para réplica, con medición definida (pre/durante/post).
- Un banco audiovisual y piezas comunicacionales para amplificar aprendizajes y fortalecer apropiación.
- Una hoja de ruta clara para escalar y sostener los cambios en la Red CADE.

5) Gobernanza y forma de trabajo (simple y efectiva)

- **Comité de dirección (BIT + Plural + Supervisión):** alineación metodológica, decisiones de priorización y seguimiento mensual.
- **Ritmo operativo quincenal:** avances, ajustes de implementación y revisión de evidencia emergente.
- **Coherencia técnica y comunicacional:** narrativa única, productos consistentes, y transferencia de capacidades durante todo el proceso.