



# Cerrando la brecha de implementación

Nuevas evaluaciones de impacto en América Latina

Daniel E. Ortega

**CAF** BANCO DE DESARROLLO  
DE **AMÉRICA LATINA**



01.

# LA EVALUACIÓN DE IMPACTO EN CAF

Desde 1970, CAF promueve el **desarrollo sustentable y la integración regional** a través de sus operaciones de crédito, recursos no reembolsables y apoyo en la estructuración técnica y financiera de proyectos.

Más oportunidades, un mejor futuro.

**19** Países  
miembros

**+20.000**  
MM USD en préstamos

**+80%** Préstamos  
públicos

# Evaluación de impacto y aprendizaje de políticas

Promovemos la evaluación de impacto como herramienta de gestión pública

Nuestra prioridad es **responder** las preguntas de los **hacedores de política**

Creemos que esto:

1. **Aumenta la efectividad** de las políticas.
2. Contribuye a **instaurar una cultura de aprendizaje** en nuestras instituciones públicas.

Es por esto que:

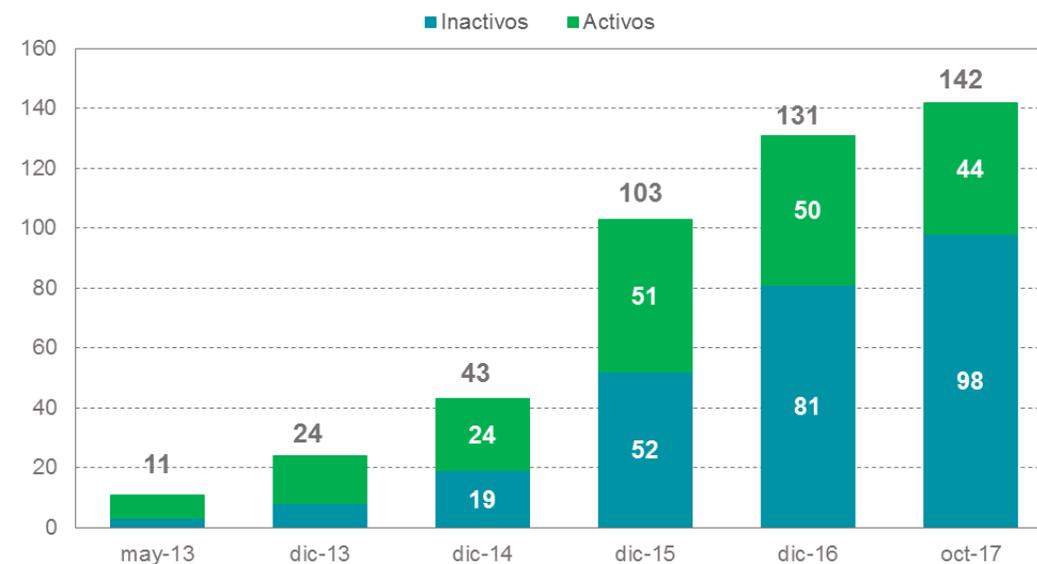
- Nos enfocamos en **generar información útil** para la **toma de decisiones** públicas.
- Trabajamos **de la mano del hacedor de política**, involucrándolo en todo el proceso de evaluación.

## Nuestra experiencia:

- **+140 solicitudes** de proyectos de evaluación de impacto desde el 2013
- **+44 proyectos activos** en **10 países** de América Latina
- **+18 proyectos concluidos**
- **8 resúmenes de política** publicados y **15 fichas técnicas** ([www.caf.com/impacto](http://www.caf.com/impacto))

Más oportunidades, un mejor futuro.

- Proyectos inactivos (culminados o suspendidos)
- Proyectos de evaluación activos





02.

## EVALUANDO EL CÓMO: Cerrando la brecha de implementación

*Algunos de los obstáculos, reales e imaginarios,  
que las instituciones públicas enfrentan para  
realizar evaluaciones de impacto...*

# 1 *Aversión al riesgo*



# 2 *Alto costo*



# 3 *Largo tiempo para obtener resultados*



**En CAF, priorizamos un tipo de evaluación que implica menos obstáculos y que tiene mayor potencial de generar impacto**

Enfocarse en **el cómo** en lugar de el **qué**

## EL CÓMO

**Evaluación de gestión (EDG):** evalúa el impacto de variaciones en el uso de recursos a lo interno de la institución, comparando diferentes alternativas de implementación para buscar mejorar la implementación de una política

**¿Cómo podemos mejorarlo?**

## EL QUÉ

**Evaluación enfocada en resultados (EER):** evalúa el impacto final de la intervención, como es usualmente implementada, con el fin de determinar su efectividad.

**¿Funciona?**

# 2 ejemplos

## Fútbol para el Desarrollo



**Programa de fútbol para 1.731 niños en edades de entre 5 y 11 años, de Lima, Perú.**

**Objetivo de la evaluación:** medir si el programa mejora las habilidades cognitivas y socio-emocionales de los niños.

## Visitas de recaudación de impuestos



**Visitas personales de funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) a contribuyentes.**

**Objetivo de la evaluación:** medir qué tan efectivas son cartas, emails y visitas personales para aumentar el cumplimiento de los pagos.

# 2 ejemplos

Soccer for  
Development



Soccer program for 1731 children with ages between 5 and 11 from Lima, Perú

## Evaluación enfocada en resultados (EER)

Aim of the evaluation: measure whether the program improves cognitive and socio-emotional abilities of children

Tax  
collection  
visits



Personal visits to taxpayers by officials of the national tax collection agency

## Evaluación de gestión (EDG)

Aim of the evaluation: how effective are letters, emails and personal visits for increasing tax compliance?

Las EDG suelen ofrecer ventajas significativas:

## Menos obstáculos

1

Bajo costo

2

Resultados rápidos

3

Costo político bajo



SOMOS CANTOLAO



Día nacional de recaudación de impuestos de la DIAN

**+130k USD**  
Recolección de datos

VS.

**0 USD**  
Data administrativa

**6 meses**  
Cada ronda de recolección

VS.

**2 días**  
Descargar y enviar data

**Exclusivo**  
No todos los niños pueden participar

VS.

**Inclusivo**  
Todos los contribuyentes son tratados

Más oportunidades, un mejor futuro.

## Las EDG suelen ofrecer ventajas significativas:

### Mayor potencial de impacto

**4** Se enfocan en generar información útil para la toma de decisiones



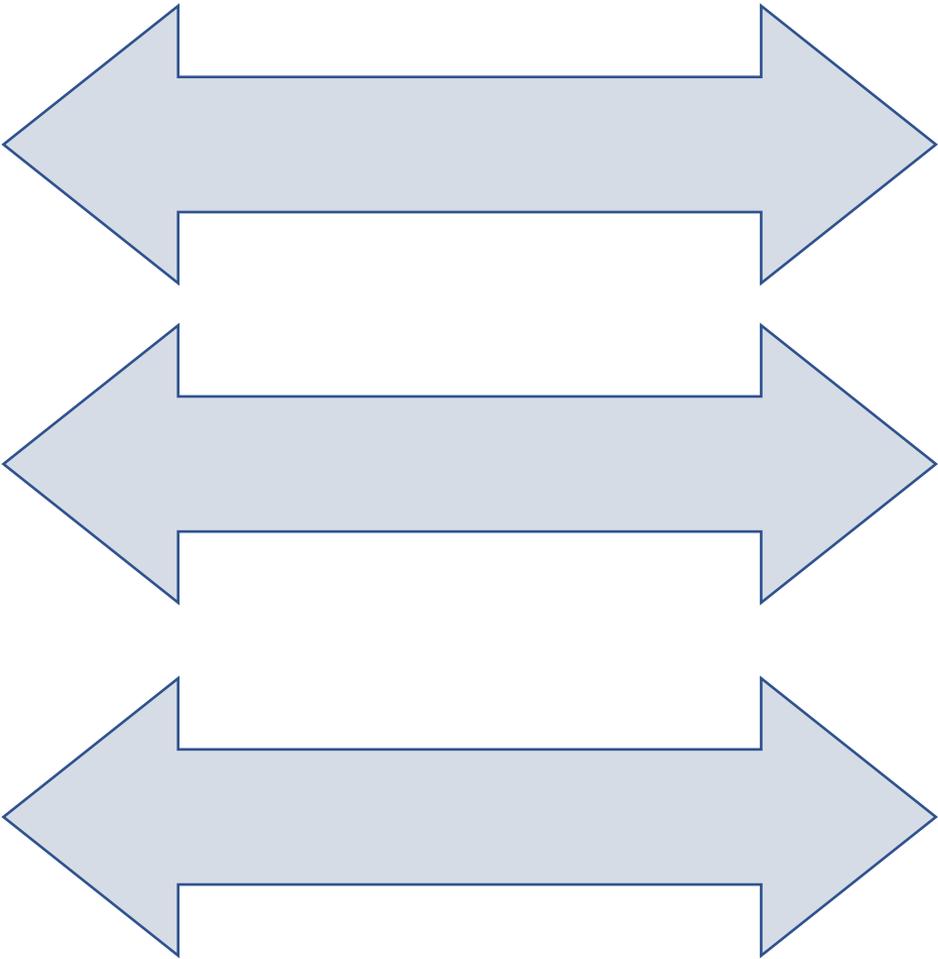
**Aumentan la probabilidad de que los aprendizajes derivados del proceso de evaluación sean incorporados**

**5** Es más fácil incluir al policymaker durante todo el proceso de evaluación



**Generan capacidades y ayudan a instaurar una cultura de aprendizaje en la institución**

# Cerrando la brecha de implementación



Más oportunidades, un mejor futuro.

# Cerrando la brecha de implementación

- *En políticas públicas, suele tratarse más del CÓMO que del QUÉ.*
- *Las políticas son difíciles de replicar...por ello, necesitamos instituciones que transformen la experiencia en conocimiento...para APRENDER.*
- *Las Evaluaciones de Gestión tienen el potencial de hacer realidad esto.*

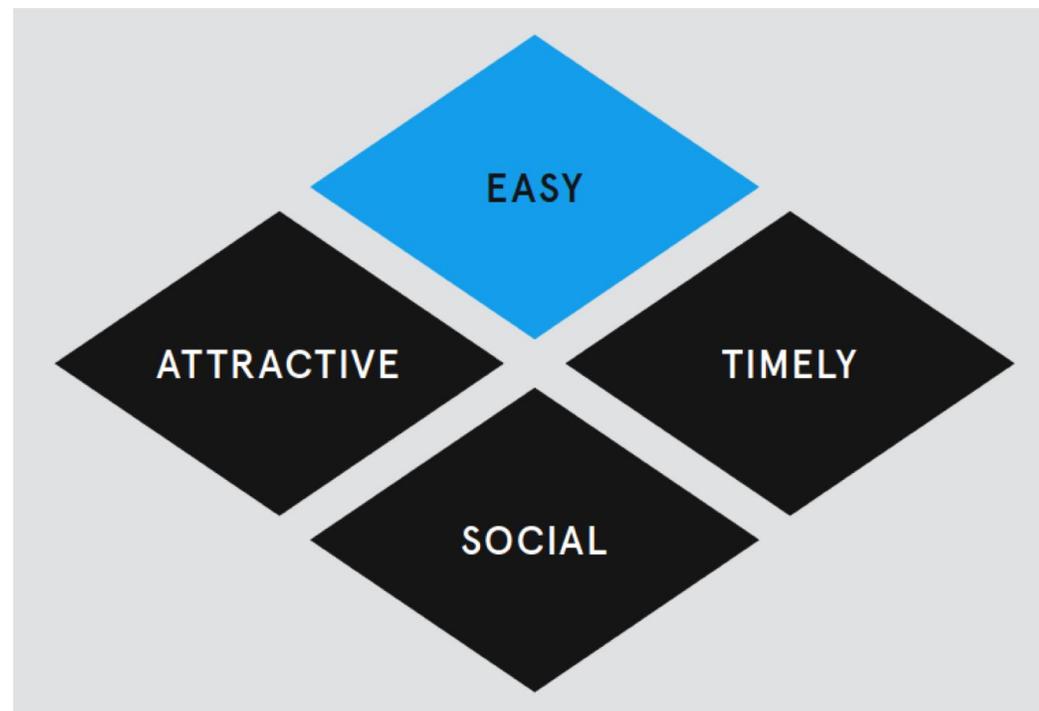


03.

## UTILIZANDO LA CIENCIA CONDUCTUAL:

# Nuevas evaluaciones de impacto en Latinoamérica

*EAST (por sus siglas en inglés):  
Fácil, atractivo, social y oportuno.*





# 1. Mensajes alternativos para recolectar deudas vencidas



Venezuela



*Reto de la política: altas tasas de vencimiento. Razones: "Se me olvidó", "Nada me va a pasar" y "Pagar es difícil"*

*a) Hacer que el trámite de pago sea fácil para todos*

*b) Probar diferentes mensajes: (1) Neutral (2) Coercitivo y (3) Resaltar lo fácil que es pagar*

**24.610**  
Cuentas con pagos  
vencidos y emails

**82%**  
De todas las cuentas  
tienen pagos vencidos

**69%**  
De la meta de  
recaudación para  
el 1T-2017

# NEUTRAL

## DISEÑO ATRACTIVO:

- Personalizado (nombre, deuda, número de cuenta y dirección)
- Resaltada la fecha límite de pago e información clave

## FÁCIL

- Enlaces directos a:
  - Pago con TDC (nuevo)
  - Oficina Virtual
  - Planilla de pago automático (nuevo)
  - Preguntas frecuentes
- Recordatorio automático



## Aviso de cobro

Estimado(a) {contactfield=completename},

Por concepto del impuesto sobre **inmuebles urbanos**, usted posee la siguiente deuda:

### Información de deuda

- Monto adeudado (Bs): {contactfield=monto}
- Nro. de Cuenta: {contactfield=numerocuenta}
- Dirección de Inmueble: {contactfield=direccion}

**Su fecha límite de pago es: 31 de marzo de 2017**

Si tiene tarjeta de crédito

**Presione aquí para pagar ahora**

### Otras opciones de pago:

- Con tarjeta de crédito a través de nuestra [Oficina Virtual](#).
- Llevando la [planilla de pago](#) a estos bancos:



- Con tarjeta de débito o crédito en nuestra [Oficina de Atención al Contribuyente](#) ubicada al lado del Centro Comercial Millenium Mall.



Guarde la **fecha límite de pago** en su calendario

[iCalendar](#) • [Google Calendar](#) • [Outlook](#) • [Outlook Online](#)  
• [Yahoo! Calendar](#)

Para dudas o consultas visite nuestra página de [preguntas frecuentes](#) o contáctenos a través del 0800-MISUCRE o por el correo electrónico [sedat@alcadiasucre.net](mailto:sedat@alcadiasucre.net)

*Servicio Desconcentrado de Administración Tributaria Municipal  
Alcaldía de Sucre*

Le hacemos llegar el presente aviso de cobro de conformidad con lo establecido en los artículos 11, 12 y 20 de la Ordenanza de Impuesto sobre Inmuebles Urbanos en el Municipio Sucre, Estado Bolivariano de Miranda, publicada en Gaceta Municipal Nro. 283-09/2014, de fecha 25 de Septiembre de 2014.

**Ubicación:** Avenida Francisco de Miranda, Centro Cívico Miranda, Planta Baja y Piso 1  
**Horario de atención:** Oficina de Atención al Contribuyente de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. (horario corrido). Oficinas administrativas de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

# COERCITIVO

Mismo contenido



3 elementos nuevos

1. **Subtítulo relacionado:** “Evite sanciones, multas o intereses”
2. **Mensaje de alerta:** “Si no realiza el pago, usted podrá ser intimado de acuerdo a lo establecido en la ley”
3. **Imagen de refuerzo**



## Aviso de cobro

**Evite sanciones, multas o intereses**

Estimado(a) {contactfield=completename},

Por concepto del impuesto sobre **inmuebles urbanos**, usted posee la siguiente deuda:

### Información de deuda

- Monto adeudado (Bs): {contactfield=monto}
- Nro. de Cuenta: {contactfield=numerocuenta}
- Dirección de Inmueble: {contactfield=direccion}



Si no realiza el pago del monto adeudado usted podrá ser **intimado o susceptible a un embargo** de acuerdo a lo establecido en la ley.

**Su fecha límite de pago es:** 31 de marzo de 2017

Si tiene tarjeta de crédito

**Presione aquí para pagar ahora**



## Aviso de cobro

Estimado(a) {contactfield=completename},

Por concepto del impuesto sobre **inmuebles urbanos**, usted posee la siguiente deuda:

### Información de deuda

- Monto adeudado (Bs): {contactfield=monto}
- Nro. de Cuenta: {contactfield=numerocuenta}
- Dirección de Inmueble: {contactfield=direccion}

**Su fecha límite de pago es:** 31 de marzo de 2017

Si tiene tarjeta de crédito

**Presione aquí para pagar ahora**

# NEUTRAL

# PAGAR ES FÁCIL

Mismo contenido



3 elementos nuevos

1. **Subtítulo relacionado:** “*Pague su deuda en minutos*”
2. **Mensaje de alerta:** “En menos de 5 minutos puede realizar el pago con tarjeta de crédito, desde la comodidad de su casa u oficina, de forma rápida y segura”
3. **Imagen de refuerzo**



## Aviso de cobro

Pague su deuda en minutos

Estimado(a) {contactfield=completename},

Por concepto del impuesto sobre **inmuebles urbanos**, usted posee la siguiente deuda:

### Información de deuda

- Monto adeudado (Bs): {contactfield=monto}
- Nro. de Cuenta: {contactfield=numerocuenta}
- Dirección de Inmueble: {contactfield=direccion}



En menos de **5 minutos** puede hacer el pago con tarjeta de crédito, desde la comodidad de su casa u oficina, de forma rápida y segura

Su fecha límite de pago es: 31 de Marzo de 2017

Si tiene tarjeta de crédito

Presione aquí para pagar ahora



## Aviso de cobro

Estimado(a) {contactfield=completename},

Por concepto del impuesto sobre **inmuebles urbanos**, usted posee la siguiente deuda:

### Información de deuda

- Monto adeudado (Bs): {contactfield=monto}
- Nro. de Cuenta: {contactfield=numerocuenta}
- Dirección de Inmueble: {contactfield=direccion}

Su fecha límite de pago es: 31 de marzo de 2017

Si tiene tarjeta de crédito

Presione aquí para pagar ahora

# NEUTRAL

## 2. Registro nacional de trámites administrativos



Colombia



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

**Programa:** campaña nacional para el registro de trámites administrativos con el fin de unificar todos los trámites en un solo sistema.

**Reto:** baja tasa de cumplimiento de las entidades locales. Razones: poco enforcement y falta de conocimiento acerca del proceso de registro.

**Experimento:** (1) mecanismo para mejorar la comunicación y (2) envío de diferentes mensajes urgiendo a los funcionarios a cargo del registro a incrementar el cumplimiento.

**+100.000**  
Trámites administrativos  
por registrar

**2.779**  
Instituciones públicas

**77% vs 19%**  
Progreso estimado para  
entidades  
nacionales vs locales

# El mensaje original:

- ¡PDF de 3 páginas adjunto al correo!
- Lenguaje tedioso
- Gráfico difícil de entender
- “Enlaces útiles” (dirigidos a la página de inicio de la entidad)
- Información de contacto del asesor designado es difícil de encontrar (y clave para el usuario)

Más oportunidades, un mejor futuro.



  
Al contestar por favor cite estos datos:  
Radioado No.: 20165010059911  
Fecha: 22/03/2016 10:28:14 a.m.

Bogotá D.C.,

Doctor  
EDGAR ENRIQUE MARTINEZ ROMERO  
Gobernador de Sucre  
[gobemador@sucre.gov.co](mailto:gobemador@sucre.gov.co)  
[yulieh.martinez@qobemacionsucre.gov.co](mailto:yulieh.martinez@qobemacionsucre.gov.co)

Referencia: Asistencia técnica del Departamento Administrativo de la Función Pública para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites.

Reciba un cordial saludo, Doctor Martínez:

El Departamento Administrativo de la Función Pública lidera y orienta a las entidades en la implementación de políticas públicas que buscan mejorar la relación de los ciudadanos con el Estado, dentro de las cuales se encuentra la Política de Racionalización de Trámites; política que busca hacer más eficiente la gestión de las instituciones para dar una respuesta ágil y oportuna a los requerimientos de los ciudadanos y simplificar los trámites que estos deben desarrollar frente a las entidades públicas.

La Política de Racionalización de Trámites tiene dos grandes componentes, el primero busca que las entidades publiquen información sobre los trámites y procedimientos administrativos para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho de acceso a información pública. El segundo componente hace referencia a la simplificación, estandarización o automatización de los trámites que le son exigibles al ciudadano.

Para el desarrollo de este propósito, el Departamento Administrativo de la Función Pública administra el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, el cual es la fuente única y válida de información de los trámites que todas las entidades de la Administración Pública ofrecen a la ciudadanía, y solo aquellos trámites que se encuentren inscritos en el SUIT son oponibles o exigibles al ciudadano.

Para apoyar su gestión y el cumplimiento de sus obligaciones como responsable de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, a continuación encuentra un breve resumen de avance de la inscripción de los trámites de su entidad, con el fin de que

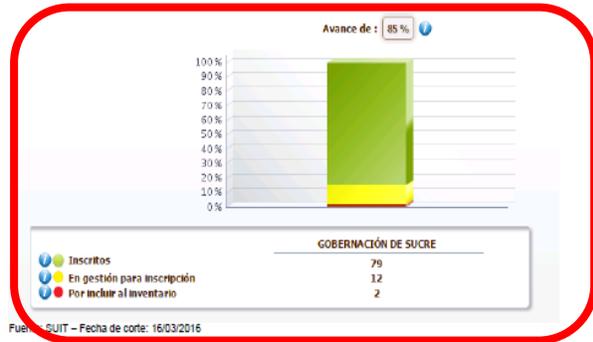
Carrera 8 No. 12-42, Bogotá, D.C., Colombia • Teléfono: 334 480067 • Fax: 341 3515 • Línea gratuita 018000 917 770  
Código Postal: 111711. Internet: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co) • Email: [zap@funcionpublica.gov.co](mailto:zap@funcionpublica.gov.co)





pueda tomar acciones que permitan la pronta actualización y registro de la información y presentar avances en el cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites dentro de los primeros 100 días de su Gobierno.

**Avance**  
Como lo puede revisar en la gráfica, su entidad tiene un avance del 85% de inscripción, estando pendientes por gestionar (14) trámites y/u otros procedimientos, en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Lo anterior hace necesario que la entidad registre los trámites y/u otros procedimientos pendientes y realice las actualizaciones pertinentes.



Consideramos importante señalar que esta información de avance, es tenida en cuenta por la Procuraduría General de la Nación, como un componente dentro del Índice de Gobierno Abierto – IGA; herramienta que se utiliza para generar alertas tempranas sobre irregularidades administrativas, promover el cumplimiento normativo y buenas prácticas, prevenir sanciones disciplinarias y la ocurrencia de actos de corrupción.

En materia de racionalización, el Decreto Ley 019 de 2012 señala que los trámites establecidos por las entidades deben ser sencillos, sin complejidades innecesarias, deben adelantarse en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos para quienes intervienen en ellos, protegiendo los derechos de los ciudadanos. En este sentido, le extendiendo una invitación para que realice una revisión sobre las acciones que puede implementar para mejorar la prestación de los servicios al ciudadano y simplificar u optimizar los trámites que ya tiene inscritos en el Sistema. Estas acciones de racionalización deberán ser incluidas dentro de su Plan de Desarrollo del cuatrienio, así como de forma anual en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Para apoyarlo en el proceso de racionalización y formulación del Plan, lo invitamos a hacer uso del módulo de racionalización del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Adicionalmente, este Departamento pone a su disposición una estrategia de acompañamiento y asistencia técnica a su entidad, así:

- Información en tiempo real sobre el avance que tiene su entidad frente a la inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, ingresando a la dirección [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co), opción "El SUIT en cifras" - "Gestión de formatos integrados por institución", sin usuarios ni claves.
- Material de capacitación y datos de contacto del asesor asignado para su entidad ingresando al Portal del SUIT [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)
- Capacitaciones virtuales, en donde podrá recibir orientación sobre las acciones de racionalización que su entidad debe adelantar para dar cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites, en el enlace: <http://www.suit.gov.co/inscripcion>
- Asistencia técnica personalizada a través de los teléfonos (1) 3340037 o (1) 5667637

Finalmente, con el ánimo de poder adelantar las gestiones previamente citadas, se hace necesario la creación o actualización del usuario del Jefe de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces, para lo cual deberá diligenciar el formulario, que encontrará en la dirección [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) opción material de capacitación, seleccionando "El SUIT-Modulo Usuarios", y allí, el archivo en Excel "Creación de usuarios en el SUIT/ julio 2015", el cual deberá ser enviado a la dirección de correo electrónico [suportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:suportesuit@funcionpublica.gov.co)

Cualquier inquietud puede comunicarse con la Ingeniera Lina María Moncaleano, asesora de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, del Departamento Administrativo de la Función Pública, al correo electrónico [lmoncaleano@funcionpublica.gov.co](mailto:lmoncaleano@funcionpublica.gov.co).

Quedo a su entera disposición y espero que este informe sea una herramienta útil para seguir avanzando en políticas que mejoren la gestión de las entidades públicas y que impacten positivamente a los ciudadanos.

Cordialmente,



LILIANA CABALLERO  
Directora

Copia: Luisa Fernanda Perea Rodríguez – Jefe de planeación de Gobernación Sucre  
[planeacion@sucre.gov.co](mailto:planeacion@sucre.gov.co)  
Lucas Amell – Jefe de control interno de Gobernación Sucre  
[controlinterno@sucre.gov.co](mailto:controlinterno@sucre.gov.co)

Mprada /Jdelgado /Lmoncaleano /Fsegura

DCI / 501.4.14

# Lo que se enviará:

## NEUTRAL

- HTML en el cuerpo del correo
- 1 página de longitud
- Lenguaje simple
- Sin gráficos, solo la tasa de progreso
- “Enlaces de utilidad” dirigen a preguntas frecuentes, material de capacitación y perfil institucional
- La información del asesor está resaltada para el usuario

Más oportunidades, un mejor futuro.



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública



Estimado Dr(a), **Carlos Molina**

Jefe(a) de Planeación  
Alcaldía de Medellín

Desde el día [19/01/2016], fecha en que se le designó como **responsable de la Política de Racionalización de Trámites**, su institución presenta el siguiente avance:

**12% de trámites inscritos**  
**En gestión para inscripción: 17 trámites**  
**Por incluir en inventario: 109 trámites**

Dado que el **objetivo es alcanzar un 100% de trámites inscritos**, le pedimos por favor haga los esfuerzos necesarios para llevar a cabo esta labor y así mejorar la prestación de los servicios al ciudadano.

Para consultas, puede contactar a su Asesor(a) del DAFP:

**Oscar Ferreira, Telf.: 985 26 70, [oferreira@correo.com](mailto:oferreira@correo.com)**

Herramientas útiles:

- [Preguntas frecuentes](#)
- [Material de capacitación](#)
- [Capacitaciones virtuales](#)
- [Información en tiempo real sobre el avance de su entidad](#)

Cordialmente,  
**LILIANA CABALLERO**

Directora

Copia: [Nombre máxima autoridad] – [Cargo]

[Correo]

# COERCITIVO

Mismo contenido



2 elementos nuevos

1. **Amenaza:** mencionando explícitamente las consecuencias relacionadas a un bajo progreso de registro: ser investigado por la oficina del Fiscal.
2. **Imagen de refuerzo**

Más oportunidades, un mejor futuro.



FUNCIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo de la Función Pública



Estimado Dr(a). **Carlos Molina**  
Jefe(a) de Planeación  
Alcaldía de Medellín

Desde el día [19/01/2016], fecha en que se le designó como **responsable de la Política de Racionalización de Trámites**, su institución presenta el siguiente avance:

**12% de trámites inscritos**  
**En gestión para inscripción: 11 trámites**  
**Por incluir en inventario: 42 trámites**

Dado que el objetivo es alcanzar un 100% de trámites inscritos, le pedimos por favor haga los esfuerzos necesarios y así mejorar la prestación de los servicios al ciudadano.



**EVITE QUE LA PROCURADURÍA LO INVESTIGUE Y PENALICE**

- Según la **Ley de Transparencia**, los trámites que no estén registrados en el **SUIT** no podrán ser exigidos a los ciudadanos.
- Según la **Ley Anti-corrupción**, el incumplimiento de las políticas institucionales se constituirá como falta disciplinaria grave que podrá causar inhabilitación para el ejercicio de derechos y funciones públicas.

Para consultas, puede contactar a su Asesor(a) del DAFP:

Oscar Ferreira, Telf.: 985 26 70, [oferreira@correo.com](mailto:oferreira@correo.com)

Herramientas útiles:

- [Preguntas frecuentes](#)
- [Material de capacitación](#)
- [Capacitaciones virtuales](#)
- [Información en tiempo real sobre el avance de su entidad](#)

Cordialmente,  
**LILIANA CABALLERO**  
Directora

Copia: [Nombre máxima autoridad] – [Cargo]  
[Correo]

# SOCIAL

Mismo contenido



2 elementos nuevos

1. **Comparando** el progreso realizado por la institución vs. progreso de las entidades nacionales (más alto siempre)
2. **Imagen de refuerzo**

Más oportunidades, un mejor futuro.



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública



Estimado Dr(a). **Carlos Molina**  
Jefe(a) de Planeación  
**Alcaldía de Medellín**

Desde el día [19/01/2016], fecha en que se le designó como **responsable de la Política de Racionalización de Trámites**, su institución presenta el siguiente avance:

**12% de trámites inscritos**  
**En gestión para inscripción: 2 trámites**  
**Por incluir en inventario: 22 trámites**

Dado que el objetivo es alcanzar un **100% de trámites inscritos**, le pedimos por favor haga los esfuerzos necesarios para llevar a cabo esta labor y así mejorar la prestación de los servicios al ciudadano.



**El avance promedio de los entes adscritos a la Gobernación de**  
**ANTIOQUIA es: 85%**

Para consultas, puede contactar a su Asesor(a) del DAFP:

**Oscar Ferreira**, Telf.: 985 26 70, [oferreira@correo.com](mailto:oferreira@correo.com)

Herramientas útiles:

- [Preguntas frecuentes](#)
- [Material de capacitación](#)
- [Capacitaciones virtuales](#)
- [Información en tiempo real sobre el avance de su entidad](#)

Cordialmente,  
**LILIANA CABALLERO**  
Directora

Copia: [Nombre máxima autoridad] – [Cargo]  
[Correo]



### 3. SMS de recordatorio: ¡Actualiza tu CV!



Colombia



MINTRABAJO



Servicio  
de Empleo

**Programa:** institución nacional de empleo empareja a las personas en búsqueda de empleo con empresas interesadas, basados en la información del perfil personal registrado en la página web.

**Retos:** una vez registradas, las personas no actualizan su CV, haciendo difícil para los asesores emparejarlos apropiadamente y ofrecerles mejores oportunidades de trabajo.

**Evaluación:** determinar la efectividad de (1) SMS de recordatorio y (2) diferentes mensajes invitando a las personas a actualizar su CV

115.862

Personas en búsqueda de  
empleo registradas

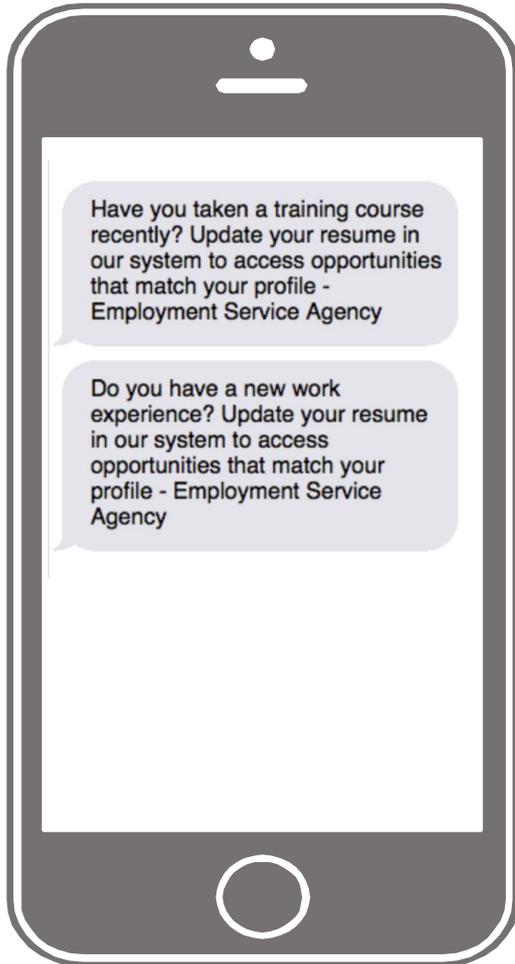
11.857

Oportunidades de  
trabajo ofrecidas  
desde 2016

424

Promedio de días  
desde última  
actualización de CV

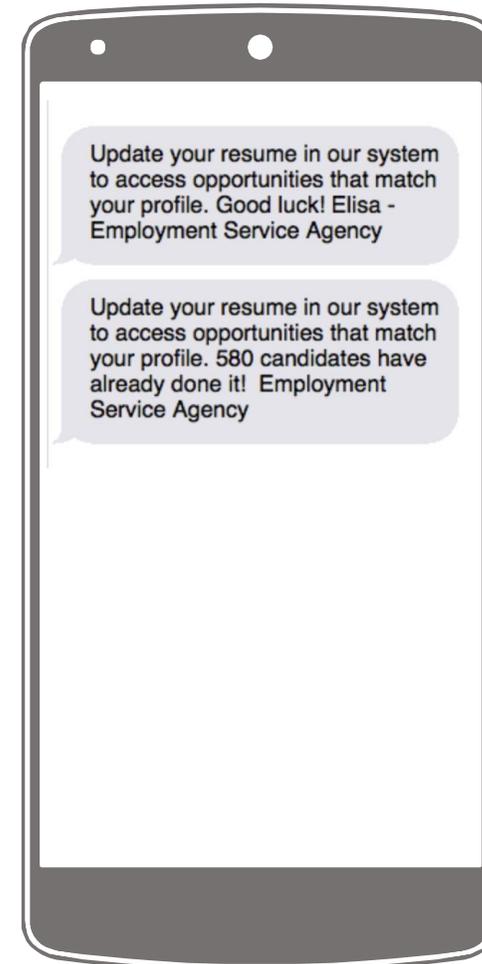
# Mensajes de texto:



## FÁCIL

**Pista de lo que se debe actualizar:**

- “¿Has realizado un curso recientemente?”
- “¿Tienes una nueva experiencia laboral?”



## SOCIAL

**Reciprocidad:**

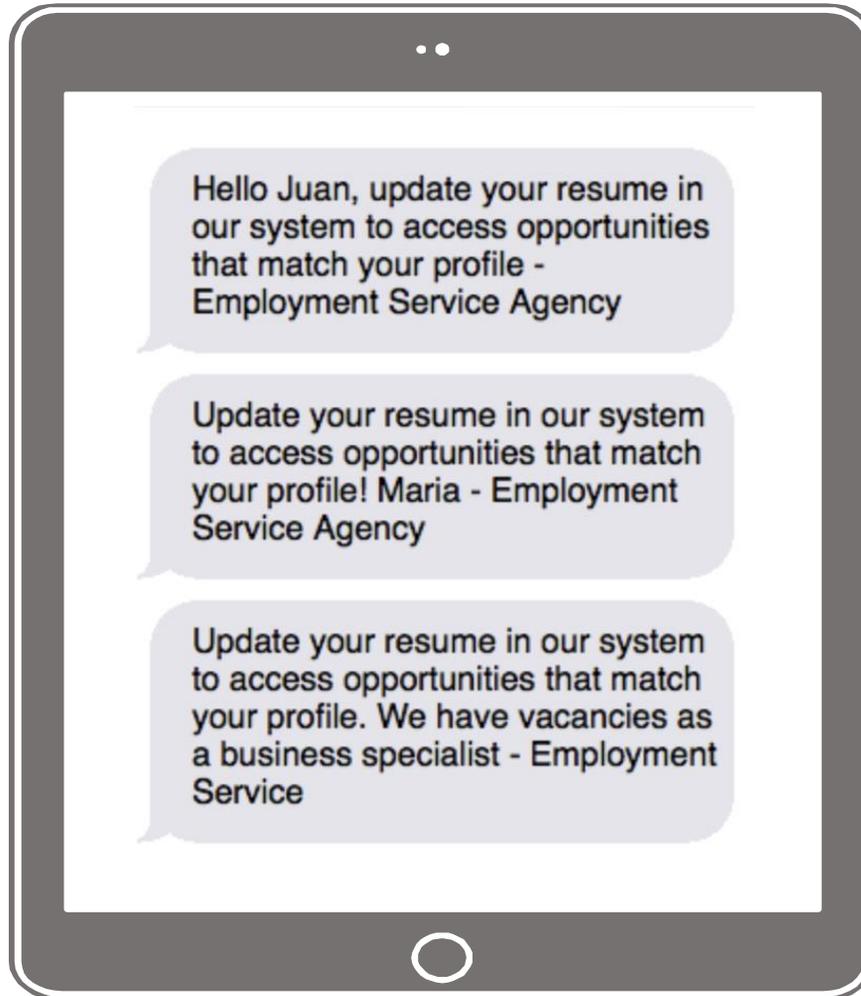
- “¡Buena suerte Elisa!”

**Efecto de manada:**

- “¡Ya 580 candidatos actualizaron su CV!”

Más oportunidades, un mejor futuro.

# Mensajes de texto:



## ATRACTIVO

### Personalizar los mensajes:

- Destinatario: "Hola Juan"
- Remitente: "Maria -Servicio Nacional de Empleo"
- Posición vacante: "Tenemos vacantes para especialistas de negocios"
- Salario esperado: "Tenemos empleos vacantes con un salario mensual de 2MM COP"



# Walking the talk @ CAF



Sede en  
Caracas

**Programa:** comedor self-service con precios subsidiados para todos los empleados.

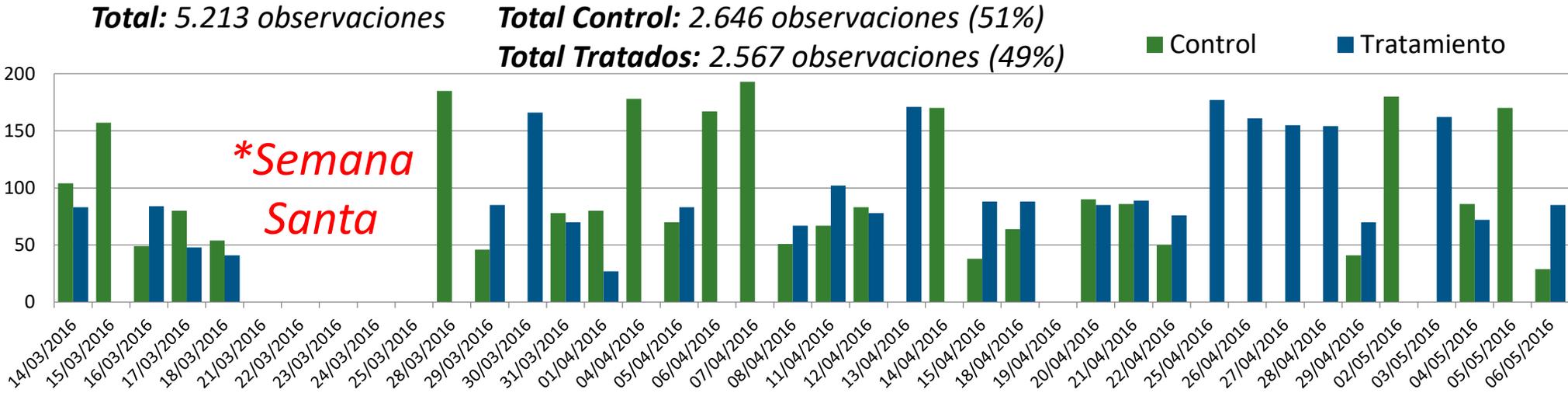
**Reto:** consumo de calorías más alto que el promedio. Razones: falta de conocimiento, en relación a las calorías de los alimentos, y de alternativas más saludables.

**Evaluación:** determinar la efectividad de proveer información atractiva y de fácil entendimiento acerca de las calorías por ración de cada opción de comida.

**+250**  
Empleados comiendo  
todos los días

**+1.200**  
De calorías promedio  
por ración de almuerzo

# Experimentando con nuestros colegas...

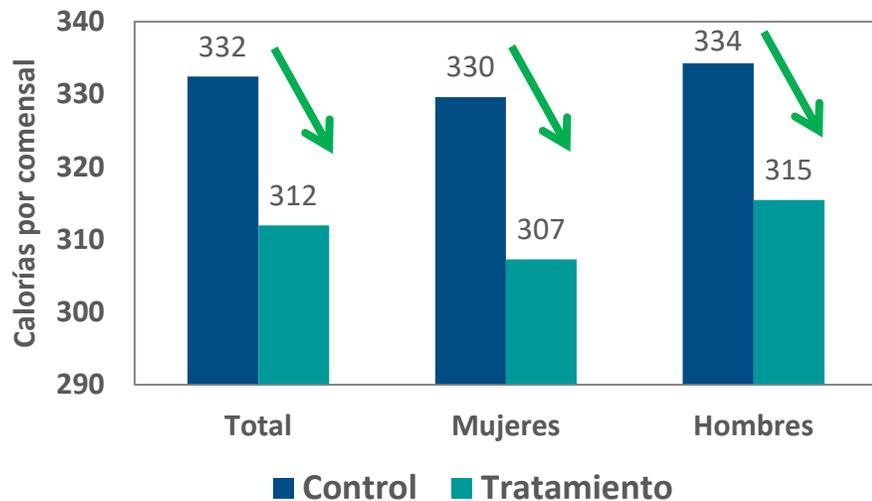




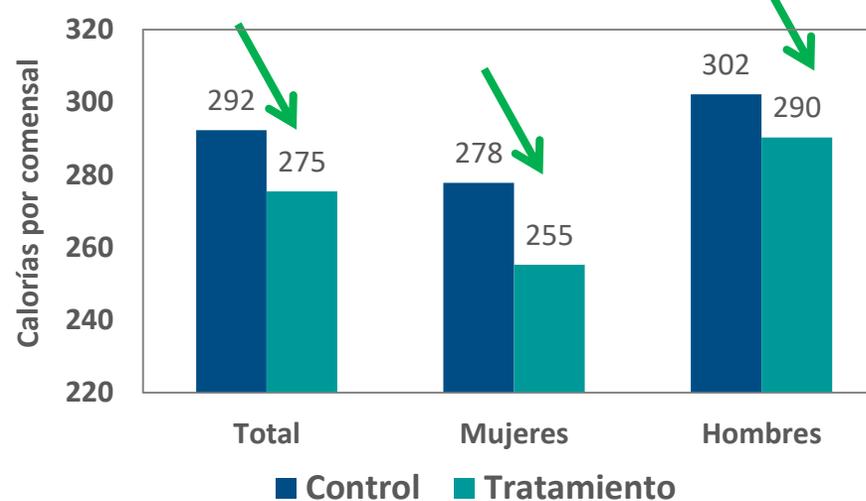
# ¿SABES QUÉ ESTÁS COMIENDO?

Más oportunidades, un mejor futuro.

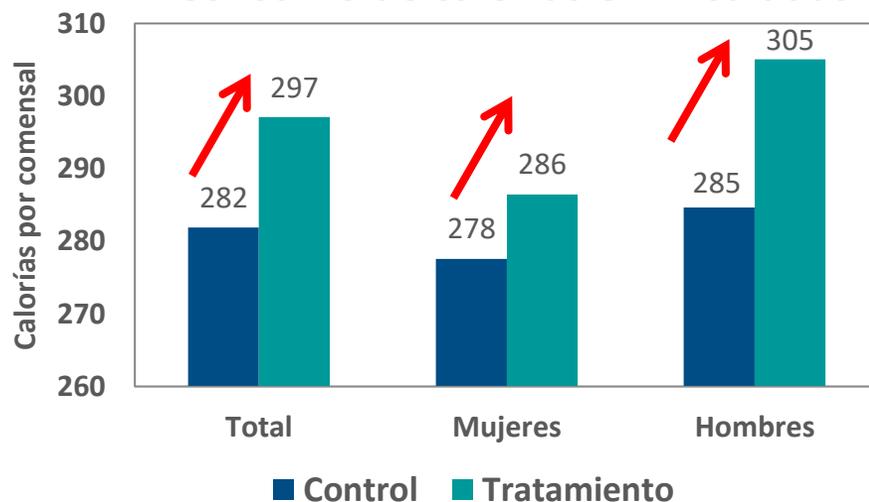
### Consumo de calorías en Proteínas



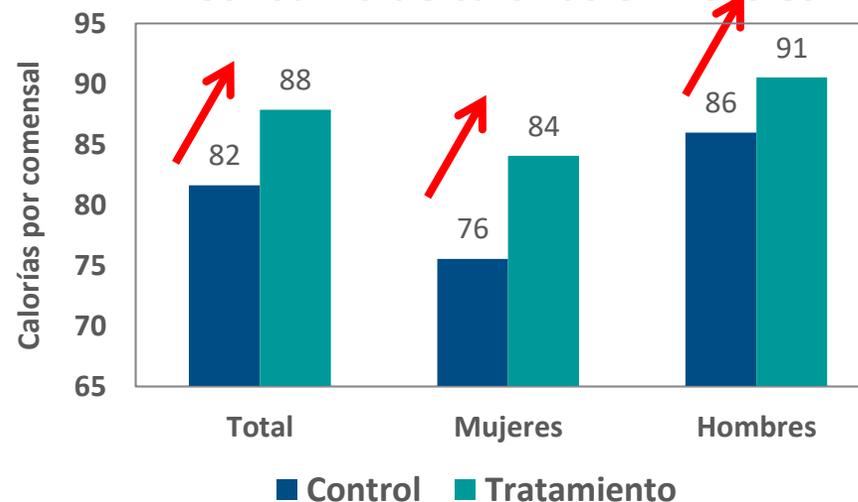
### Consumo de calorías en Contornos

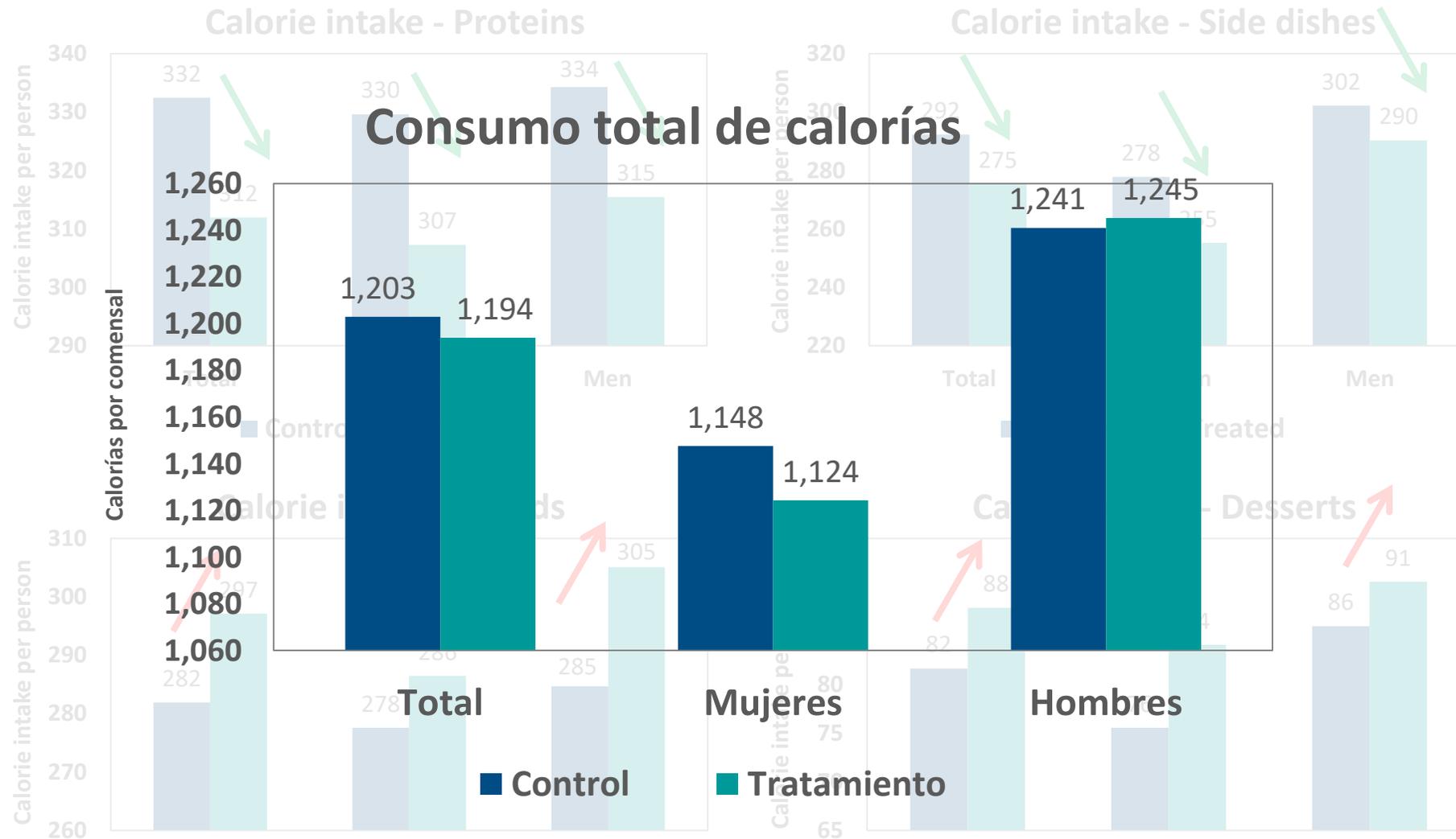


### Consumo de calorías en Ensaladas



### Consumo de calorías en Postres





**La compensación de calorías conlleva a un efecto total nulo**



# 04. CONCLUSIONES

## Conclusiones

---

- El subdesarrollo no se trata tanto de falta de recursos, sino de falta de conocimiento sobre qué hacer con lo que se tiene disponible.
- Necesitamos instituciones capaces de transformar su experiencia en conocimiento....instituciones que **aprenden**.
- Al enfocar el valor de la evaluación de impacto en la promoción de una **cultura de aprendizaje**, nos acercamos a su razón de ser.
- **¡Los queremos acompañar en este camino!**



**Más oportunidades, un mejor futuro.**

[www.caf.com](http://www.caf.com) | [@AgendaCAF](https://twitter.com/AgendaCAF)