



INFORME PERCEPCIÓN DE MARCA IDPAC

PERIODO 2021



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
INTRODUCCIÓN	4
VARIABLES	5
MATRICES DE ENTRADA.....	5
RESULTADOS.....	7
INFLUENCIAS DIRECTAS.....	8
POTENCIALES INFLUENCIAS DIRECTAS.....	9
INFLUENCIAS INDIRECTAS	10
CONCLUSIONES.....	14
RECOMENDACIONES	15
ALINEACIÓN DE OBJETIVOS.....	16
BIBLIOGRAFÍA	17

TABLAS

Tabla 1 fuente: Elaboración propia con software MICMAC.....	7
Tabla 2 fuente: Elaboración propia con software MICMAC.....	8
Tabla 3 plano cartesiano fuente: Elaboración propia con software MICMAC.....	9
Tabla 4 Matriz de valor fuente: Elaboración propia con software MICMAC	10
Tabla 5 gráfico de influencias directas fuente: Elaboración propia con software MICMAC.....	10
Tabla 6 matriz de influencias indirectas fuente: Elaboración propia con software MICMAC.....	11
Tabla 7 gráfico de influencias indirectas fuente: elaboración propia con software MICMAC.....	12



IDPAC

BOGOTÁ

INFORME PERCEPCIÓN DE MARCA 2021

Tabla 8 mapa de influencia/dependencia indirecta fuente: Elaboración propia con software MICMAC 13

Tabla 9 matriz alineación de objetivos fuente: elaboración propia 16

Elaboró: Julio César Mendoza

Revisó: Omaira Morales

Aprobó: Omaira Morales

INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC el cual hace parte del Sector Gobierno, tal como se establece en el Acuerdo 637 de 2016 y su objeto garantiza el derecho a la participación ciudadana, como también propiciar el fortalecimiento de las organizaciones sociales, atendiendo las políticas, planes y programas que se definan en estas materias.

Uno de los más importantes puntos para determinar las necesidades de los ciudadanos se mide por sus preguntas, objeciones o propuestas para esta entidad del primer sector, es por esto que desde el equipo de comunicaciones realizamos constantemente ejercicios de participación con herramientas tecnológicas para escuchar y realizar nuestro plan de mejora continua, acercando al ciudadano al concepto de gobierno abierto.

Para esta ocasión se realizó una encuesta mixta, se realizó todo el proceso de recolección de datos en las localidades de Bogotá de manera virtual que nos permitió crear procesos de fortalecimiento a partir de dichas necesidades encontradas.

Se utilizó el software *Questionpro* para recibir los datos que posteriormente fueron diagramados para conocer tanto la caracterización de la población, reconocimiento o visibilización mediática de la entidad, formas de comunicación interna, externa y necesidades manifiestas por parte de la ciudadanía.

Para este fin, se realizó análisis de los resultados, fueron filtrados por medio de matrices especializadas, creando variables específicas que permitieron encontrar posibles problemas de raíz y otros prioritarios que dan pie a la ejecución de acciones inmediatas.

Se encontraron cuatro grandes situaciones de riesgo que fueron alineadas con la gran estrategia de la Oficina Asesora de Comunicaciones, (OAC) las cuales fueron insumos de mejora en los procesos del IDPAC.

A continuación presentamos los resultados, análisis y propuestas de fortalecimiento, conforme a las necesidades percibidas en nuestro proceso cuantitativo y cualitativo realizado entre diciembre de 2021 y febrero de 2022 en Bogotá.

VARIABLES

1. Contratar personal idóneo (Personal)
2. Vincular a las Juntas de Acción Comunal (JAC)
3. Encuentros ciudadanos (Encuentros)
4. Preparación de los gestores de territorio en relaciones humanas y buen trato (Gestores)
5. Capacitaciones personalizadas (Capacitar)
6. Convocatorias que se aplazan (Convocator)
7. Las gestoras locales deberían tener mas tiempo y disposición (Gestoras)
8. Boletín en físico (Boletín)
9. Personas en situación de discapacidad (Discapacid)
10. Mejorar la página web (Web)
11. Atención al ciudadano presencial y eficiente (Atención)
12. Promover micro pactos con todas las organizaciones sociales (Pactos)
13. Talleres de producción gráfica comunitaria (Talleres)
14. Formación continua (Formación)
15. Comunicación con la dirección IDPAC (Com)

MATRICES DE ENTRADA

MATRIZ DE INFLUENCIAS DIRECTAS (MDI) La Matriz de Influencia Directa (MDI) describe las relaciones de influencia directa entre las variables que definen el sistema.



IDPAC

BOGOTÁ

INFORME PERCEPCIÓN DE MARCA 2021

Las influencias van de 0 a 3, con la posibilidad de identificar posibles influencias:

0: Sin influencia

1: Débil

2: Influencia moderada

3: Fuerte influencia

P: Influencias potenciales

RESULTADOS

INFLUENCIAS DIRECTAS

MDI características

Esta tabla presenta el número de 0,1,2,3,4 de la matriz y muestra la tasa de llenado calculada como una relación entre el número de valores de MDI diferentes de 0 y el número total de elementos de la matriz.

INDICATOR	VALUE
Matrix size	15
Number of iterations	2
Number of zeros	158
Number of ones	22
Number of twos	27
Number of threes	17
Number of P	1
Total	67
Fillrate	29,77778%

Tabla 1 fuente: Elaboración propia con software MICMAC

2. Suma de filas y columnas MDI

Esta tabla permite obtener información sobre las sumas en las filas y columnas de la matriz MDI.

Nº	VARIABLE	TOTAL NUMBER OF ROWS	TOTAL NUMBER OF COLUMNS
1	Contratar personal idóneo	21	17
2	Vincular a las Juntas de Acción Comunal	17	7
3	Encuentros ciudadanos	18	10

N°	VARIABLE	TOTAL NUMBER OF ROWS	TOTAL NUMBER OF COLUMNS
4	Preparación de los gestores de territorio en relaciones humanas y buen trato	13	16
5	Capacitaciones personalizadas	8	6
6	Convocatorias que se aplazan	7	3
7	Las gestoras locales deberían tener mas tiempo y disposición	6	11
8	Boletín en físico	4	1
9	Personas en situación de discapacidad	5	11
10	Mejorar la página web	4	3
11	Atención al ciudadano presencial y eficiente	11	10
12	Promover micro pactos con todas las organizaciones sociales	6	9
13	Talleres de producción gráfica comunitaria	3	5
14	Formación continua	2	12
15	Comunicación con la dirección IDPAC	2	6
	Total	127	127

Tabla 2 fuente: Elaboración propia con software MICMAC

INFLUENCIAS DIRECTAS

Características del MDI

Esta tabla presenta el número de 0,1,2,3,4 de la matriz y muestra la tasa de llenado calculada como una relación entre el número de valores de MDI diferentes de 0 y el número total de elementos de la matriz.

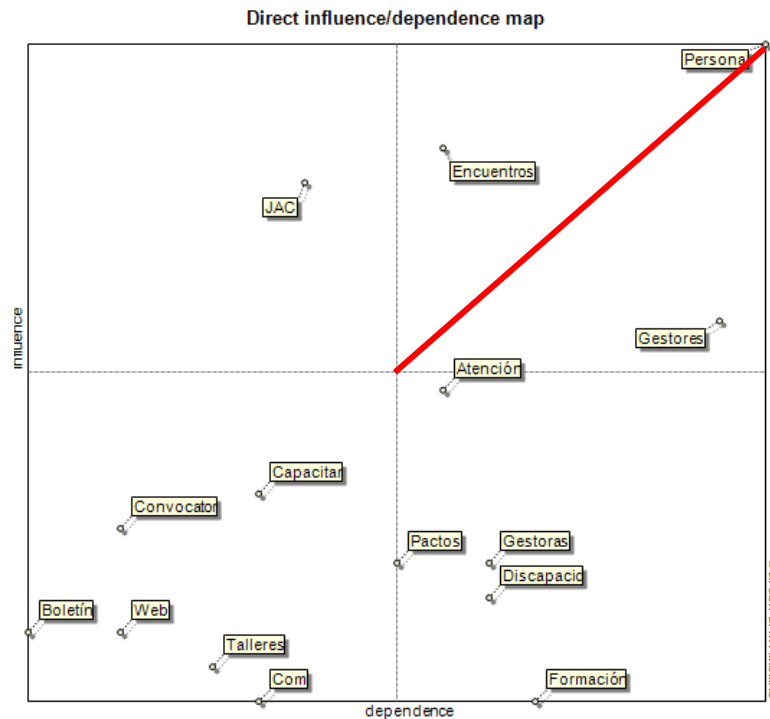


Tabla 3 plano cartesiano fuente: Elaboración propia con software MICMAC

POTENCIALES INFLUENCIAS DIRECTAS

Características MPDI

Esta tabla presenta el número de 0,1,2,3,4 de la matriz y muestra la tasa de llenado calculada como una relación entre el número de valores de MPDI diferentes de 0 y el número total de elementos de la matriz.

INDICATOR	VALUE
Matrix size	15
Number of iterations	2
Number of zeros	158
Number of ones	22
Number of twos	27
Number of threes	18
Number of P	0

INDICADOR	VALUE
Total	67
Fillrate	29,77778%

Tabla 4 Matriz de valor fuente: Elaboración propia con software MICMAC

INFLUENCIAS INDIRECTAS

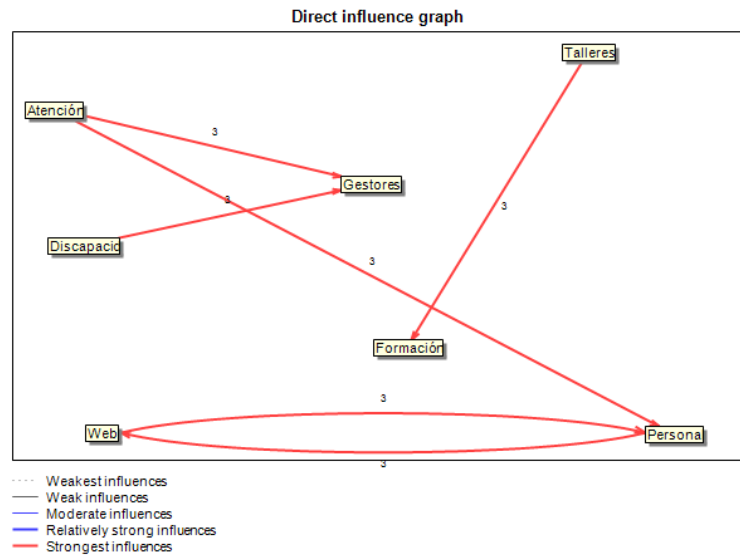


Tabla 5 gráfico de influencias directas fuente: Elaboración propia con software MICMAC

Matriz de Influencias Indirectas (MII)

La Matriz de Influencias Indirectas (MII) corresponde a iteraciones sucesivas. A partir de esta matriz una nueva clasificación de las variables destaca las variables más importantes del sistema. En efecto, se detectan las variables ocultas, gracias a un programa de multiplicación de matrices aplicado a una clasificación indirecta. Este programa permite estudiar la difusión de los impactos por los caminos y los bucles de realimentación, y en consecuencia jerarquizar las variables: por orden de influencia, considerando el número de caminos y bucles de longitud 1, 2... N generado por cada variable; por orden de dependencia, considerando el número de caminos y bucles de longitud 1, 2... N que llegan a cada variable.

Generalmente, la clasificación se vuelve estable a partir de una multiplicación del orden 3, 4 o 5. Mapa de dependencia/influencia indirecta. Este plan se configura a partir de la matriz de influencia indirecta MII.

Gráfico de influencia indirecta. Este gráfico se configura a partir de la matriz de influencia indirecta MII.

Matriz de Influencias Indirectas (MII)

	1 : Personal	2 : JAC	3 : Encuentros	4 : Gestores	5 : Capacitar	6 : Convocator	7 : Gestoras	8 : Boletín	9 : Discapacid	10 : Web	11 : Atención	12 : Pactos	13 : Talleres	14 : Formación	15 : Com
1 : Personal	160	131	94	268	122	165	145	4	202	120	207	94	162	177	64
2 : JAC	197	67	106	164	86	54	139	11	137	33	124	80	45	107	60
3 : Encuentros	159	113	91	240	94	120	134	4	168	84	156	71	96	138	57
4 : Gestores	221	81	106	184	104	60	148	7	146	42	131	67	72	111	46
5 : Capacitar	136	29	58	74	50	30	95	9	84	9	80	42	21	79	45
6 : Convocator	182	38	83	118	72	27	103	8	95	18	71	52	44	87	37
7 : Gestoras	93	33	46	60	50	33	75	6	69	18	77	32	24	55	29
8 : Boletín	63	26	33	68	26	33	56	4	53	15	56	37	23	35	32
9 : Discapacid	54	33	28	110	22	42	51	3	66	33	46	30	33	51	25
10 : Web	120	12	45	54	36	9	63	6	51	0	33	24	18	69	27
11 : Atención	196	55	83	168	70	51	126	9	133	33	99	62	51	114	52
12 : Pactos	106	44	50	124	44	54	84	4	90	30	88	66	46	54	44
13 : Talleres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0
14 : Formación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0
15 : Com	20	8	16	12	8	12	28	4	16	0	24	8	0	16	20

Tabla 6 matriz de influencias indirectas fuente: Elaboración propia con software MICMAC

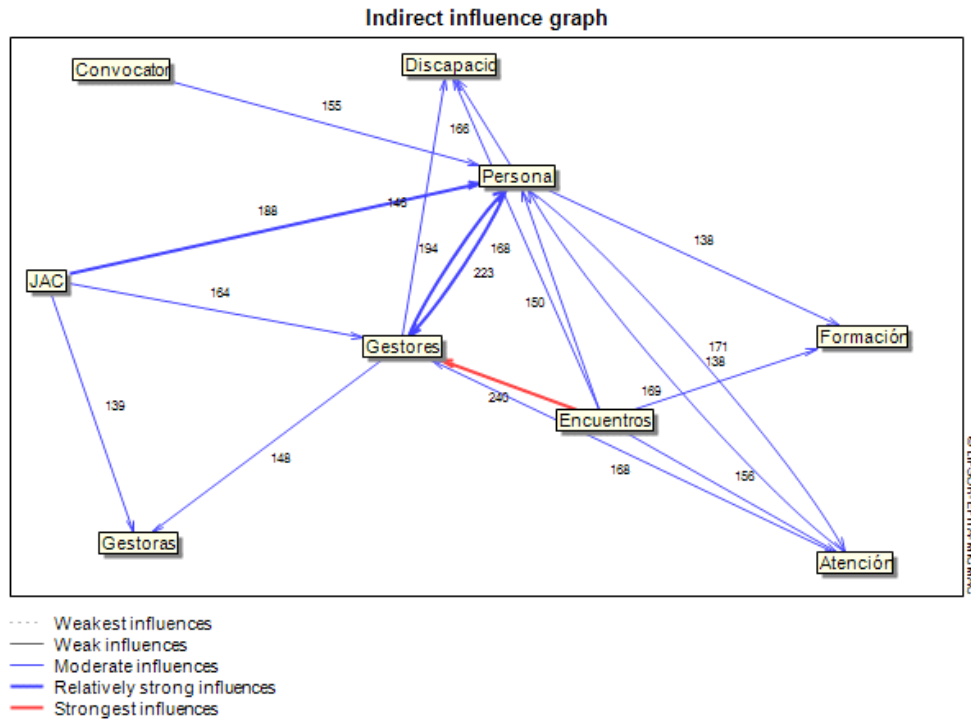


Tabla 7 gráfico de influencias indirectas fuente: Elaboración propia con software MICMAC

En este gráfico se aprecia la influencia muy fuerte que existe entre la variable encuentros y gestores, esto lo que permite es visualizar con mayor propiedad el grado de impacto que puede tener la visita a los territorios como estrategia de acompañamiento. También se aprecia unas influencias relativamente fuertes entre el personal con los gestores y las JAC. Son los anteriores variables puntos débiles que se pueden fortalecer por medio de la gestión en el territorio.

En el plano cartesiano se aprecian de igual forma las variables que se encuentran más cerca de la bisectriz en el cuadrante superior derecho. Las Variables Clave también llamadas como retos del sistema. Son muy motrices y muy dependientes, perturban el funcionamiento normal del sistema, estas variables sobre determinan el propio sistema. Son por naturaleza inestables y se vinculan con los retos del sistema.

VARIABLES Resultado, están ubicadas en el cuadrante inferior derecho, se caracterizan por su baja motricidad y alta dependencia y suelen ser junto con las variables objetivo (superior derecha) indicadores descriptivos de la evolución del sistema. Estas variables requieren un seguimiento y monitoreo estrecho que permita verificar la efectividad del sistema en general. Por lo anterior se debe tomar en cuenta las variables que se encuentran en dicho cuadrante para su revisión.

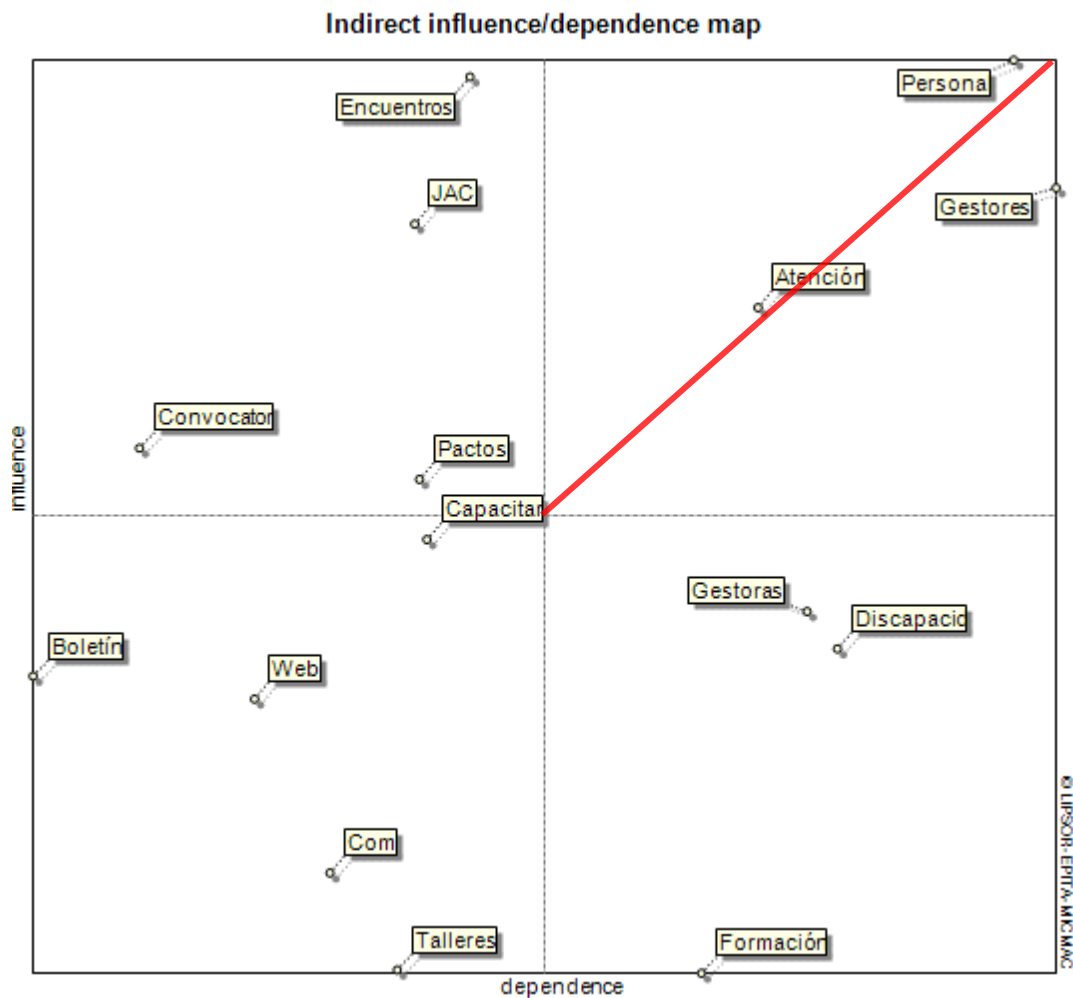


Tabla 8 mapa de influencia/dependencia indirecta fuente: Elaboración propia con software MICMAC

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos se lograron luego de realizar la encuesta de percepción en la que se plantearon 17 preguntas a la ciudadanía, 16 de tipo cuantitativo y una cualitativa, se realizó el análisis con los resultados evidenciados en las matrices descritas anteriormente. Estos resultados servirán de insumos para la realización del ciclo de mejora continua de la entidad, desarrollando propuestas estratégicas y acciones desde la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDPAC (OAC). La encuesta inicial fue realizada por la plataforma QuestionPro.

Dicho análisis se creó con programas computacionales como Atlas Ti y la Matriz de Impactos Cruzados (MICMAC) para determinar tanto la importancia de las variables como la posible raíz y el problema a fortalecer.

En el estudio cuantitativo se pudo evidenciar que el 56% de las personas aseguró como efectiva la comunicación del IDPAC. Un 62% opinó que la entidad ayuda a entender el concepto de participación. El 66% afirmó que la comunicación del instituto es incluyente o muy incluyente, el 15% es neutral. El 10% poca incluyente y otro 7 % afirmó nada incluyente.

El lenguaje con el que se comunica la misión del IDPAC es claro en un 65,7%. Por su parte, en el análisis cualitativo, se logró diseñar una segmentación de variables que permitieron ver de forma clara las principales necesidades de los encuestados.

De las 76 citas seleccionadas al inicio del documento, segmentadas con Atlas Ti, se referenciaron 15 principales, que fueron las de mayor relevancia y las que no se repitieron en el proceso de filtración. Con la matriz de impactos cruzados (MICMAC) se determinó desde la prospectiva, qué aspectos se pueden fortalecer. Luego al cruzarlos con el estudio cuantitativo y con los objetivos estratégicos de la entidad, se llevó a cabo el plan de mejora continua.

**IDPAC****BOGOTÁ**

INFORME PERCEPCIÓN DE MARCA 2021

Este análisis permitió ver lo que la ciudadanía percibe de la entidad y cómo el IDPAC puede seguir en el camino de integrar a la gente con la participación en Bogotá.

RECOMENDACIONES

En resumen, de acuerdo a las respuestas de los ciudadanos y a los enunciados que se encuentran visibles en el cuadrante superior derecho de la matriz MIC MAC, se destacan las variables que el IDPAC debe trabajar:

- Preparación de gestores en territorio con mayor disposición y fortalecer las relaciones humanas con la comunidad.
- Fortalecer perfil de colaboradores para entregar mejor servicio a la ciudadana.
- Fortalecer la atención a la ciudadanía de manera presencial
- Fortalecer concepto de participación

Desde la OAC se propone alinear estos objetivos con estrategias y acciones que permiten abordar dichos riesgos para minimizarlos desde la comunicación por medio de talleres, campañas de comunicación y publicidad.

ALINEACIÓN DE OBJETIVOS

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	METAS	INDICADORES	CALENDARIZACIÓN
Preparación de gestores en territorio con mayor disposición y fortalecer las relaciones humanas con la comunidad.	Taller	Conocimiento misonalidad	Recurso humano OAC	2	Actividades programadas sobre actividades ejecutadas	Primer semestre
	Campana	Puntos de visibilización en 10 alcaldías locales	Recurso humano OAC	1	Actividades programadas sobre actividades ejecutadas	Primer semestre
Mejorar perfil de colaboradores para entregar mejor servicio a la ciudadana.	Taller	Información sobre IDPAC y servicios	Recurso humano OAC	2	Actividades programadas sobre actividades ejecutadas	Primer semestre
	Taller unificación de discurso	Marketing con alcaldías locales oferta de servicios	Recurso humano OAC	2	Actividades programadas sobre actividades ejecutadas	Primer semestre
	Taller de comunicación	Sentido de pertenencia	Recurso humano OAC	2	Actividades programadas sobre actividades ejecutadas	Primer y segundo semestre
Fortalecer la atención a la ciudadanía de manera presencial	Taller	Manual atención al ciudadano	Recurso humano OAC	2	Actividades programadas sobre actividades ejecutadas	Primer y segundo semestre
	Taller	Taller habilidades blandas	Recurso humano OAC	2	Actividades programadas sobre actividades ejecutadas	Primer y segundo semestre
	Campana	Campana interna sentido pertenencia	Talento humano	2	Actividades programadas sobre actividades ejecutadas	Primer y segundo semestre
Fortalecer concepto de participación	Taller	Lenguaje claro	Recurso humano OAC	2	Actividades programadas sobre actividades ejecutadas	Primer semestre
		Comunicación asertiva (Promo participación)	Recurso humano OAC	2	Actividades programadas sobre actividades ejecutadas	Primer y segundo semestre
	Protocolo					

Tabla 9 matriz alineación de objetivos fuente: elaboración propia

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Atlasti. (s.f.). <https://atlasti.com>. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de <https://atlasti.com/?x-clickref=1100lwhvUruG>
- ✓ Figueroa, M. (2016). *Saber Metodología*. Obtenido de Saber Metodología: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/03/08/bibliografia-apendices-anexos/>
- ✓ Godet, M. (s.f.). <http://es.lapropective.fr/>. Recuperado el 19 de enero de 2022, de <http://es.lapropective.fr/>
- ✓ Questionpro. (s.f.). questionpro.com. Recuperado el 15 de diciembre de 2021
- ✓ uanl. (s.f.). eprints.uanl.mx. Recuperado el 17 de enero de 2022, de <http://eprints.uanl.mx/12560/1/A6.pdf>