

INFORME FERIA DE SERVICIOS FERIA CONTIGO MARQUETALIA



Proyectó y elaboró: Itsik Cuervo Ocampo / contratista de la Oficina de Gobierno Abierto
Revisó: Estephany Paulina Moreno / Profesional Especializado
Aprobó: Juanita Bustamante Franco / Jefe de Oficina de Gobierno Abierto

Manizales, Caldas

Etapa de planeación

Durante la planeación el equipo de la oficina de Gobierno Abierto, se tuvo varias reuniones con la administración municipal para coordinar la fecha en la que se realiza la feria, espacio, horario, logística, además de hacer las debidas invitaciones a dependencias de la Gobernación de Caldas, entidades descentralizadas y todo lo que se requiera para llevar a cabo las ferias de servicio con las garantías pertinentes a la comunidad a impactar.

Reunión con el equipo de la oficina de Gobierno Abierto y operador logístico

Para empezar a coordinar la realización de la quinta feria de servicios Gobierno Contigo 2025 que se lleva a cabo en el municipio de Marquetalia en representación de la subregión del oriente, se realiza una reunión con el equipo de la oficina de Gobierno Abierto, el área de comunicaciones y el operador logístico, esto con el fin de abarcar todas las áreas con importancia para la realización de esta.

Es así como desde la oficina de Gobierno Abierto se busca dar estructura a la feria de servicios, coordinar la participación de las dependencias de la Gobernación de Caldas, entidades descentralizadas y administraciones locales de la subregión del oriente caldense. El área de comunicación se encargará de visibilizar la feria de servicios con piezas, videos, cuñas, medios de comunicación, etc., con el fin de garantizar la participación de las comunidades y funcionarios de las administraciones locales. Para finalizar con el operador logístico, se revisa espacios, cantidad posible de mesas, sillas, publicidad física, conexiones eléctricas, carpas

Invitación a municipios, secretarías y dependencias

Se envió una invitación oficial a las entidades públicas nacionales y territoriales, así como a las dependencias de la Gobernación de Caldas, para que participaran en la Feria Gobierno Contigo en Marquetalia el día 19 y 20 de septiembre, la invitación incluía un excel el cual estaba organizado de la siguiente manera:

Datos de la Entidad o Secretaría:

- Nombre de la entidad, responsable, correo y número de contacto.

Funcionario Enlace:

- Datos del funcionario designado como enlace, incluyendo nombre, cargo, dependencia, correo y teléfono institucional.

Participación en la Feria:

- Selección de días de participación (capacitación o jornada de servicio), requisitos técnicos como internet y espacio para inflables, si aplica.

Coordinación de la jornada de capacitación 19 de septiembre

En el marco de la "Feria de Servicios Gobierno Contigo", realizada el 19 de septiembre de 2025 en Marquetalia, se solicitó el préstamo de instalaciones de la Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria. Este espacio fue esencial para brindar un ambiente adecuado a los asistentes y permitir la interacción entre secretarías de la Gobernación de Caldas y los ciudadanos.

Coordinación de la jornada de servicios 20 de septiembre

Semanas antes, se enviaron invitaciones a las secretarías, entidades descentralizadas, Policía Metropolitana, Ejército y aliados estratégicos para coordinar la oferta de servicios para la comunidad. También se les compartió un excel para registrar los servicios ofrecidos, el personal encargado y los requerimientos logísticos.

Difusión en medios de comunicación

La estrategia de comunicación abarcó desde el uso de plataformas digitales hasta la colaboración con medios locales y entidades externas, con el objetivo de maximizar el

alcance del evento, facilitar la interacción ciudadana y promover la oferta institucional de la Gobernación de Caldas y sus entidades aliadas.

Para garantizar una amplia difusión del evento, se implementó una estrategia digital de comunicaciones que incluyó:

- Diseño y publicación de piezas gráficas en redes sociales de la Gobernación de Caldas, la Alcaldía de Marquetalia y secretarías departamentales.



- Contenido digital segmentado:
 - Pieza gráfica de invitación general (post e historia).
 - Piezas gráficas por sector, con servicios y logos de entidades nacionales participantes.
 - Video promocional del evento.
 - Cuñas radiales y perifoneo durante dos días en el municipio.
 - Cuenta regresiva con publicaciones tipo post e historias (faltan 3, 2, 1 y "es hoy").

Entidad o Secretaría	Salón	Horario	Temas de Capacitación
Secretaría de Infraestructura	Biblioteca	7:00 p.m.	Comercio: Sub-Bases
Secretaría de Gobierno	Biblioteca	7:00 p.m.	Actos y actividades en torno al sector comercial
Secretaría de Gobierno - Consejo departamental de Paz	Personería	10:00 a.m.	Declaro tu negocio
Secretaría de Desarrollo Empleo e Innovación	Casa de la Cultura	10:00 a.m.	Talleres de registro de actividades
Secretaría de Integración y Desarrollo Social	Despacho del Alcalde	7:00 p.m.	Taller de elaboración de todo de portafolio
Secretaría de Privada	Alcalía	7:00 p.m.	Atención al ciudadano, trámite de certificados de calidad de servicios
Secretaría de Privada	Alcalía	7:00 p.m.	Uso de herramientas, actualización del libro de Transparencia en la Gestión Pública, así como de Compromisos y metas de los departamentos (programas de vida y salud)
Secretaría de Deporte	Centro día	1:00 p.m.	Módulo y taller de el día de actividades
Secretaría de Planeación	Concejo	7:00 p.m.	Observatorio Público Políticas

Plan de Medios

Se gestionó la divulgación del evento con medios de comunicación aliados, asegurando su replicación en plataformas digitales y radiofónicas:

- Información clave sobre la feria (fecha, lugar, sectores participantes y servicios ofrecidos).
- Coordinación con medios locales y regionales que tienen pauta con la Gobernación de Caldas.

Realización de la feria

La feria contó con dos jornadas clave:

- 📌 **19 de septiembre:** Jornada de capacitación.
- 📌 **20 de septiembre:** Jornada de servicios.

Durante estos días, se implementaron las siguientes estrategias de comunicación:

- Registro audiovisual y fotográfico del evento para su difusión en medios y redes sociales.
- Cobertura en vivo mediante historias y publicaciones en redes sociales.
- Entrevistas a representantes institucionales y ciudadanos beneficiados.
- Participación activa de medios de comunicación locales y departamentales.



Jornada de formación

En el marco de la Feria de Servicios *Gobierno Contigo* realizada en Marquetalia, se llevaron a cabo tres importantes jornadas de capacitación el día viernes 19 de septiembre en la Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria, con una destacada participación de la comunidad. Estas sesiones formativas estuvieron dirigidas a fortalecer habilidades, conocimientos prácticos y promover el desarrollo integral de los asistentes.

Estas actividades de formación aportaron significativamente al componente educativo de la feria, generando espacios de reflexión, aprendizaje y diálogo directo entre la institucionalidad y la ciudadanía.

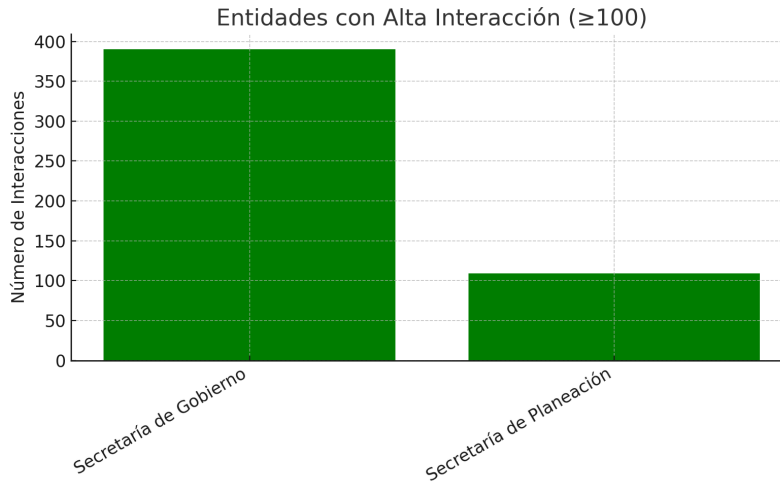
Jornada de servicios

La Feria de Servicios Gobierno Contigo en Marquetalia fue una iniciativa de la Gobernación de Caldas, diseñada para acercar los servicios institucionales a la comunidad, facilitando trámites, asesorías y programas de interés ciudadano. Durante la jornada, diversas entidades del sector público y privado participaron ofreciendo información y atención personalizada en áreas como salud, educación, seguridad, financiamiento, desarrollo social y más.

Como parte del componente institucional de la Feria de Servicios *Gobierno Contigo*, se consolidó un total de 1.192 interacciones ciudadanas a través de los diferentes puntos de atención ofrecidos por entidades departamentales, nacionales y del sector académico. Estas interacciones reflejan el interés de la comunidad por resolver inquietudes, acceder a información de programas gubernamentales, realizar trámites y vincularse con la oferta pública.

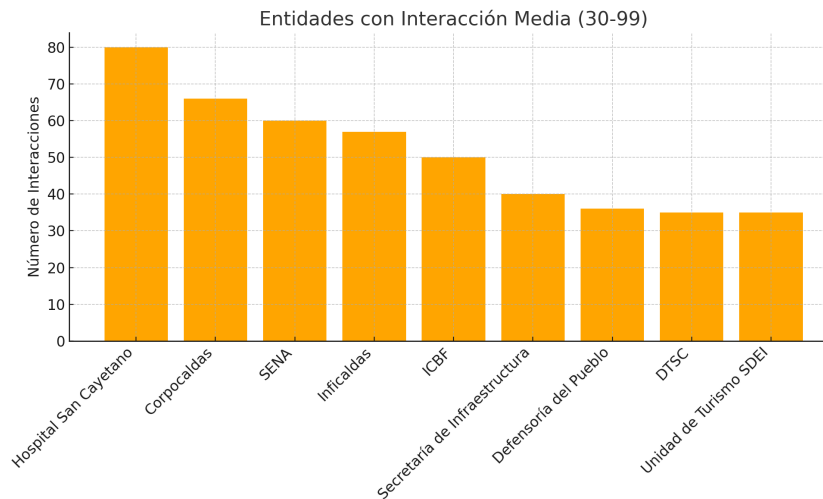
Entidades con Alta Interacción (≥ 100)

Se destacan las entidades que lograron un mayor número de interacciones con la ciudadanía. La Secretaría de Gobierno alcanzó un total de 390 interacciones, consolidándose como la entidad con mayor demanda e interés por parte de los asistentes. Le siguió la Secretaría de Planeación con 109 interacciones, evidenciando la relevancia de los procesos de planeación y desarrollo territorial.



Entidades con Interacción Media (30 - 99)

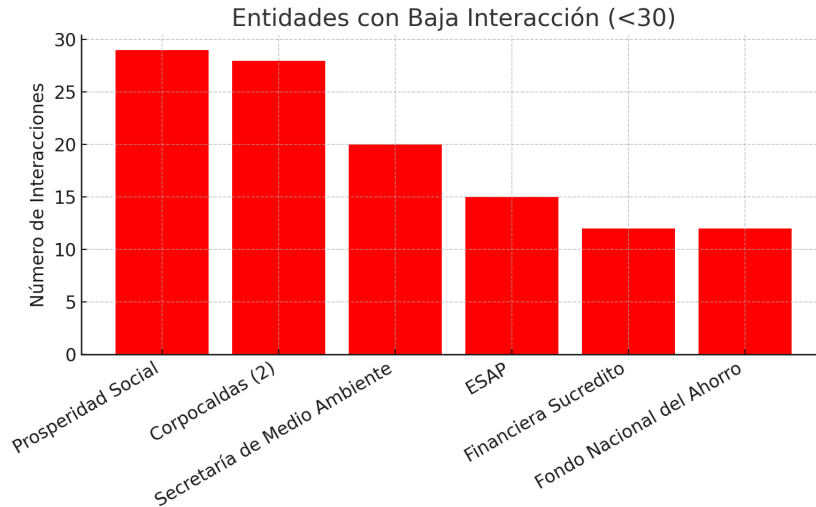
Un segundo grupo estuvo conformado por entidades con un nivel de interacción intermedio. Dentro de este grupo se encuentran el Hospital San Cayetano (80), Corpocaldas (66), el SENA (60), Inficaldas (57), el ICBF (50), la Secretaría de Infraestructura (40), la Defensoría del Pueblo (36), la Dirección Territorial de Salud de Caldas – DTSC (35) y la Unidad de Turismo SDEI (35). Estas entidades ofrecieron servicios clave en materia de salud, educación, infraestructura, promoción turística, bienestar social y gestión financiera, logrando un impacto significativo en la comunidad.



Entidades con Baja Interacción (< 30)

Finalmente, se identificaron entidades con menor nivel de interacción durante la actividad.

En este grupo se encuentran Prosperidad Social (29), Corpocaldas (segundo registro con 28), la Secretaría de Medio Ambiente (20), la ESAP (15), Financiera Sucredito (12) y el Fondo Nacional del Ahorro (12). Aunque con cifras menores, su participación permitió diversificar la oferta institucional, garantizando que los asistentes tuvieran acceso a información y servicios especializados en inclusión social, medio ambiente, financiamiento y ahorro.



Post feria de servicios

El pasado 20 de septiembre de 2025, la Gobernación de Caldas llevó a cabo la Feria de Servicios 'Gobierno Contigo' en la plaza Risaralda. Esta iniciativa busca descentralizar la oferta institucional y acercar los servicios gubernamentales a las comunidades del departamento.

Jornada de Servicios

Durante el desarrollo de la Feria de Servicios *Gobierno Contigo* en el municipio de Marquetalia, se registró una participación activa de múltiples entidades del orden departamental, nacional y académico, logrando un total significativo de interacciones con la ciudadanía, lo que evidencia el impacto positivo y el interés de la comunidad por acceder a servicios públicos descentralizados.

La entidad con mayor número de interacciones fue la Secretaría de Gobierno, con 390 interacciones, consolidándose como la de mayor demanda por parte de la ciudadanía. Le siguió la Secretaría de Planeación, con 109 interacciones, mostrando gran interés de los asistentes en los procesos de planeación y gestión territorial.

En este grupo se encuentran el Hospital San Cayetano (80), Corpocaldas (66), el SENA (60), Inficaldas (57), el ICBF (50), la Secretaría de Infraestructura (40), la Defensoría del Pueblo (36), la Unidad de Turismo SDEI (35), la DTSC (35) y la Unidad de Rentas (34). Estas entidades ofrecieron servicios clave relacionados con salud, educación, infraestructura, finanzas, turismo y bienestar social, reflejando una participación activa de la ciudadanía.

Finalmente, se ubican las entidades con menor número de interacciones: Prosperidad Social (29), Corpocaldas – segundo registro (28), la Secretaría de Medio Ambiente (20), la ESAP (15), la Financiera Sucredito (12) y el Fondo Nacional del Ahorro (12). Aunque con cifras más reducidas, su presencia permitió diversificar la oferta institucional y garantizar que los ciudadanos tuvieran acceso a información y servicios especializados en inclusión social, medio ambiente, financiamiento y formación.

Encuesta de evaluación de la Feria Gobierno Contigo

Con el fin de medir la efectividad de la Feria Gobierno Contigo y evaluar la experiencia de los ciudadanos con las entidades y secretarías participantes, se diseñó una encuesta con las siguientes secciones clave:

1. Actividad Realizada con la Entidad o Secretaría

Los participantes debían seleccionar la actividad que realizaron con cada entidad o secretaría. Las opciones incluían:

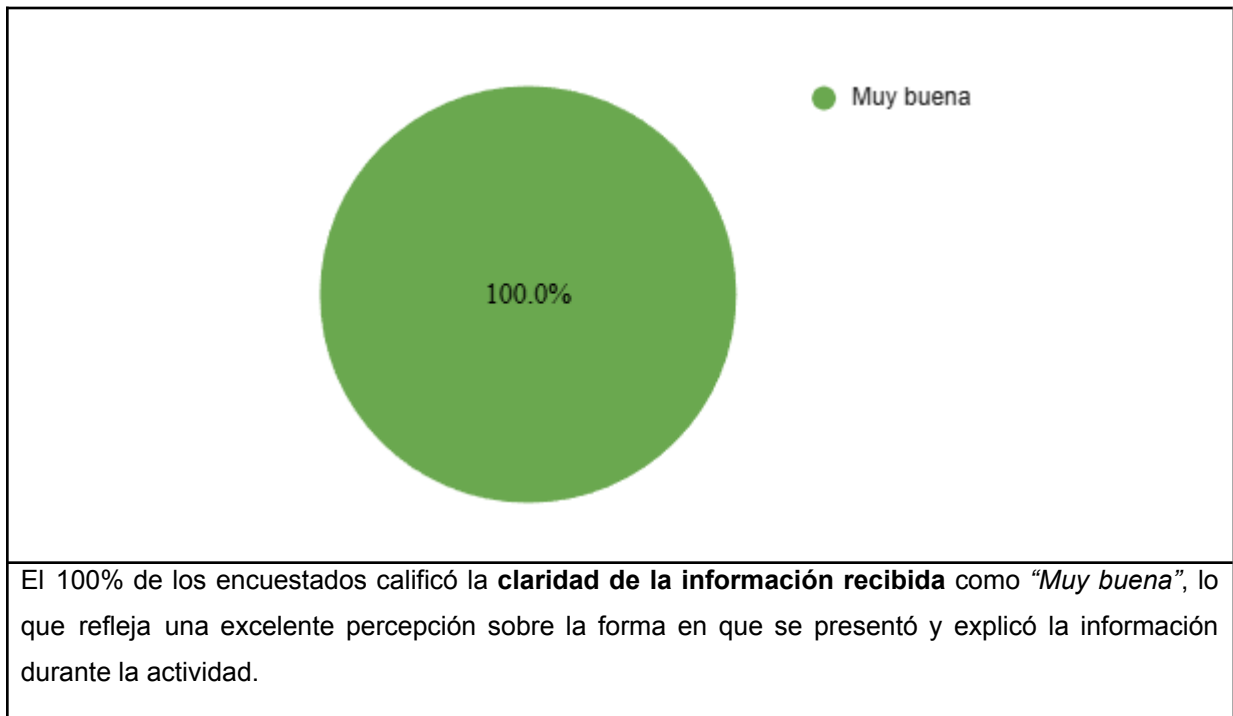
- Asistencia a una charla, taller o capacitación
- Realización de un trámite o servicio
- Participación en una rendición de cuentas

- Presentación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias
- Otros servicios o actividades

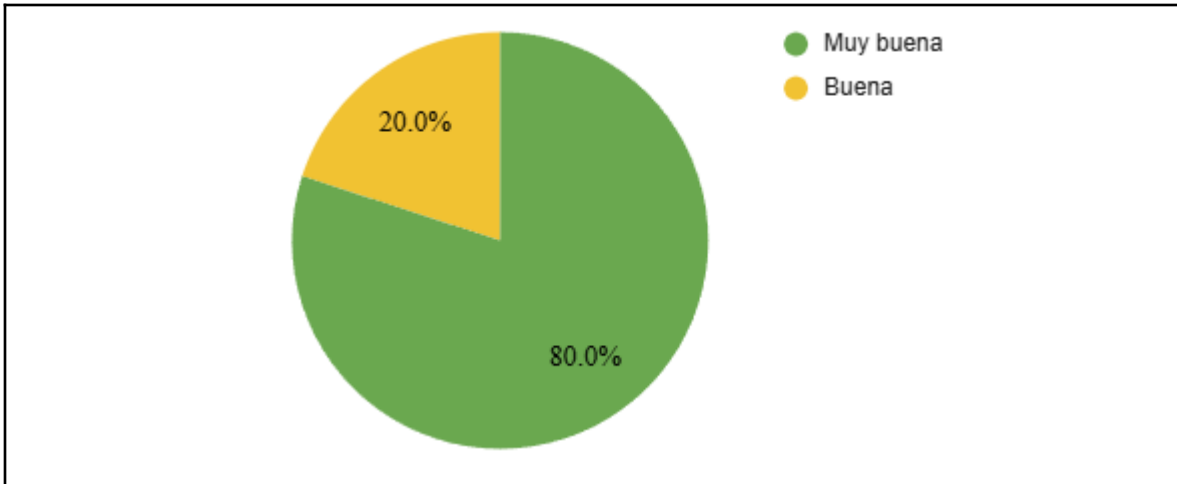
2. Evaluación de la Actividad

Se solicitó a los ciudadanos calificar varios aspectos de la actividad realizada, tales como:

- **Claridad de la información recibida**

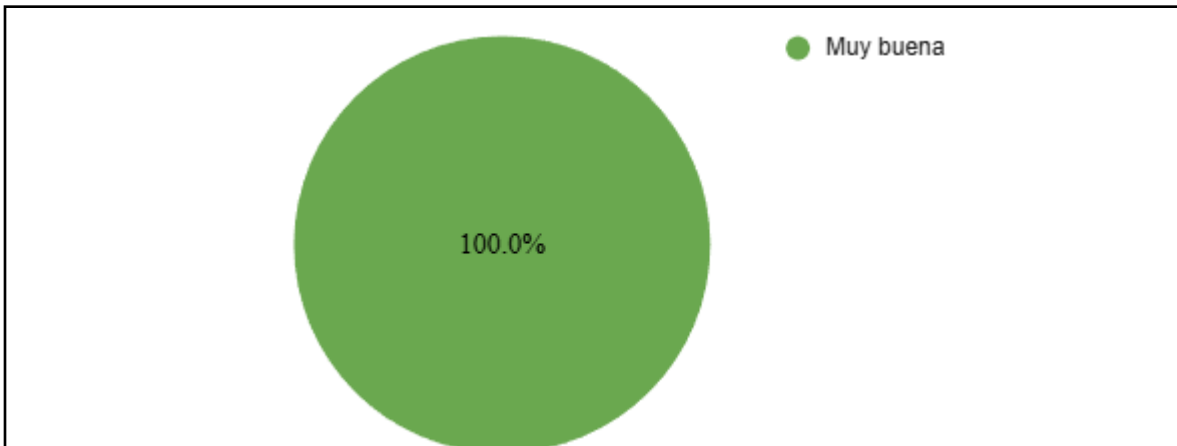


- **Material que usó la entidad durante la actividad o servicio**



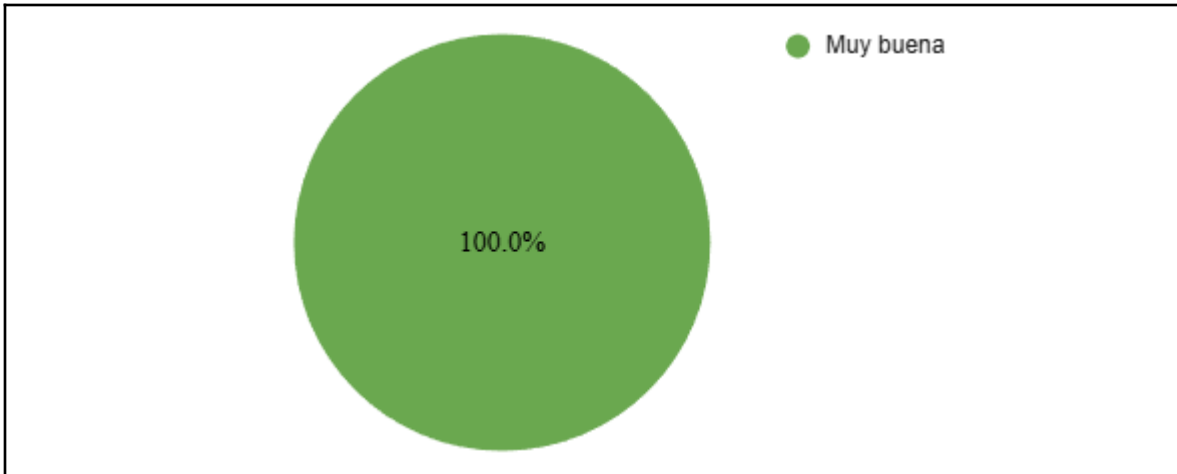
El 80% de los encuestados calificó como “*Muy bueno*” el material utilizado por la entidad durante la actividad, mientras que el 20% lo consideró “*Bueno*”. Esto refleja una valoración positiva general, destacando la pertinencia y utilidad de los recursos empleados.

- **Amabilidad del servidor que lo atendió**



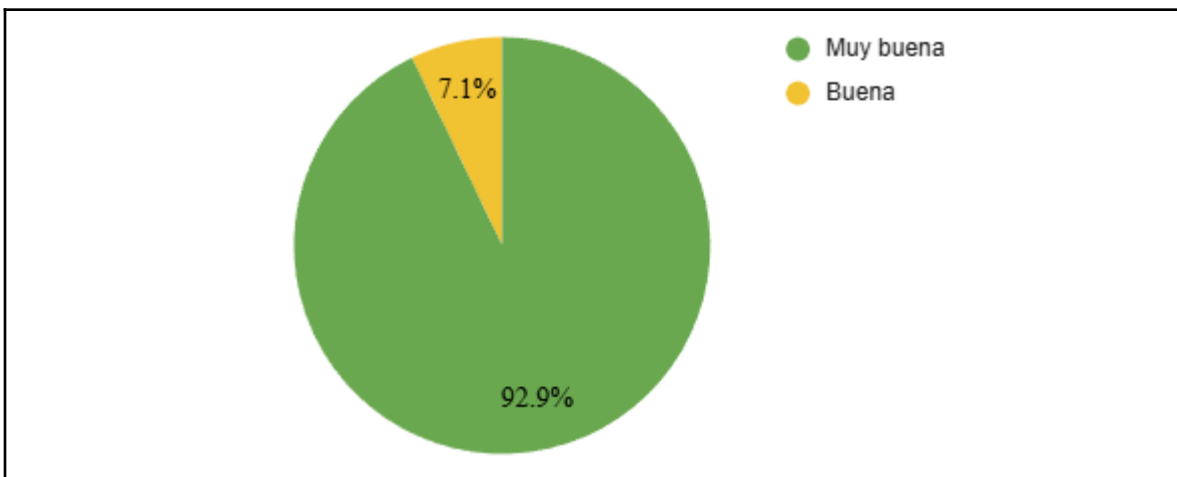
El 100% de los encuestados calificó la amabilidad del servidor que los atendió como “*Muy buena*”, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción con la atención brindada por el personal.

- **Utilidad de la Información recibida**



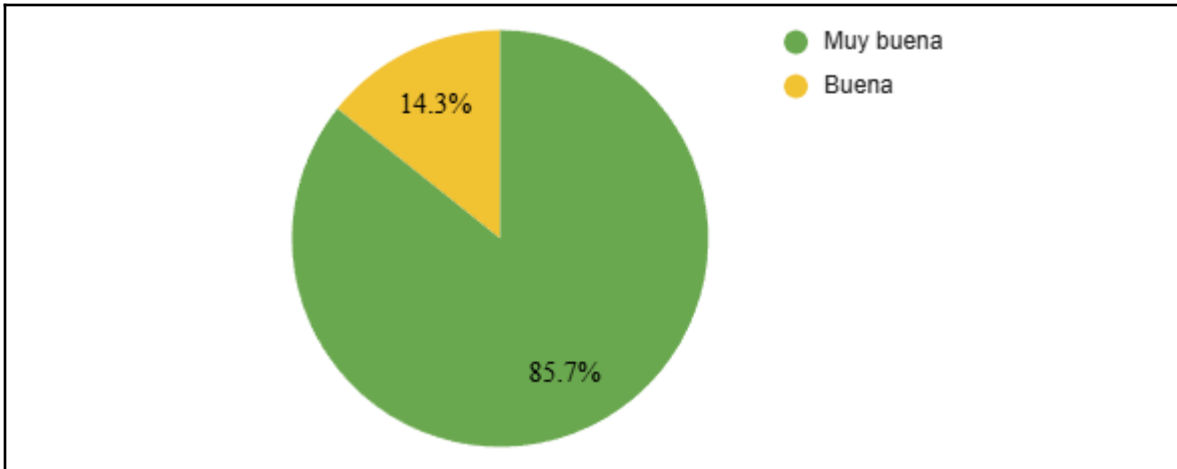
El 100% de los encuestados consideró la utilidad de la información recibida como “*Muy buena*”, lo que refleja que el contenido entregado cumplió plenamente con las expectativas y necesidades de los participantes.

- **Resolución del requerimiento o necesidad**



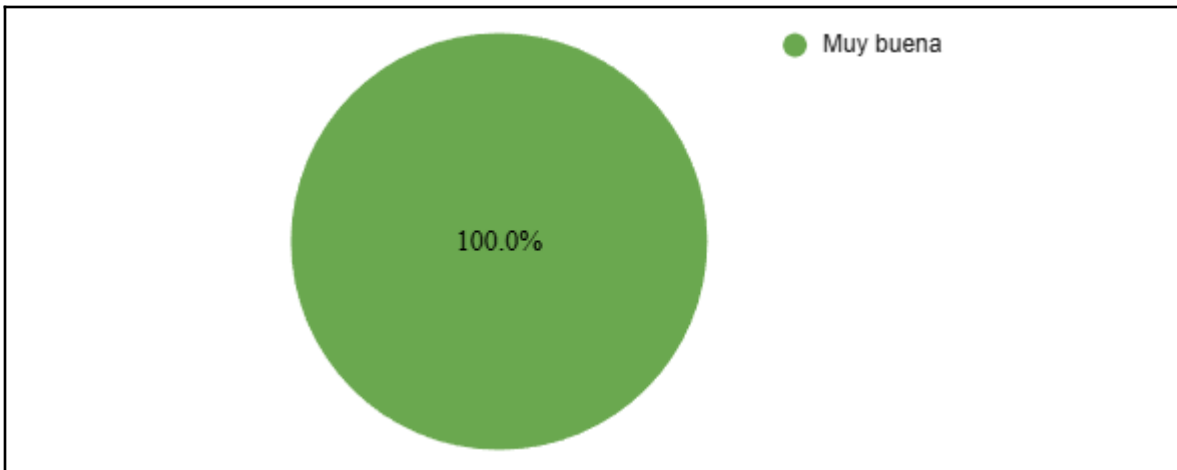
El 92,9% de los encuestados calificó la resolución de su requerimiento o necesidad como “*Muy buena*”, mientras que el 7,1% la consideró “*Buena*”. Esto evidencia un alto nivel de satisfacción en la atención recibida, con pequeños márgenes de mejora.

- **Calidad del canal utilizado para realizar la actividad**



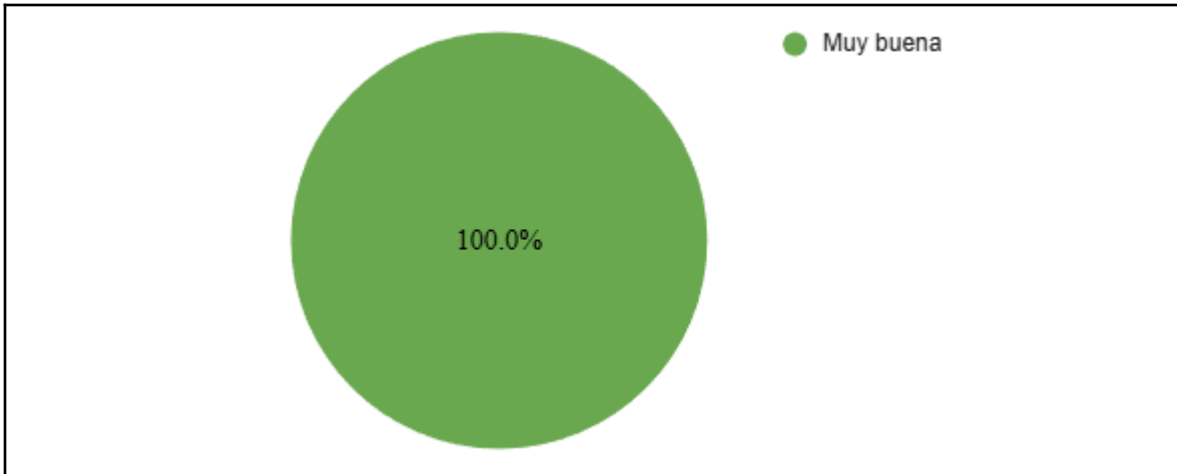
El 85,7% de los encuestados calificó la calidad del canal utilizado para realizar la actividad como “*Muy buena*”, mientras que el 14,3% la consideró “*Buena*”. Esto refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre la herramienta empleada, aunque con oportunidad de pequeños ajustes para optimizar la experiencia.

- **Escucha y comprensión de su necesidad o inquietud**



El 100% de los encuestados calificó la escucha y comprensión de su necesidad o inquietud como “*Muy buena*”, lo que demuestra una atención efectiva y empática por parte de la entidad.

3. De manera general ¿Cómo le pareció la actividad o el servicio ofrecido por esta entidad o secretaría?



El 100% de los encuestados calificó de manera general la actividad o el servicio ofrecido por la entidad como “*Muy bueno*”, lo que refleja una satisfacción total de los participantes y un reconocimiento al buen desempeño institucional.

Replicación en medios digitales post-evento

Boletín Informativo

Se elaboró un boletín con el balance del evento, el cual fue publicado el domingo posterior a la feria. Este incluyó:

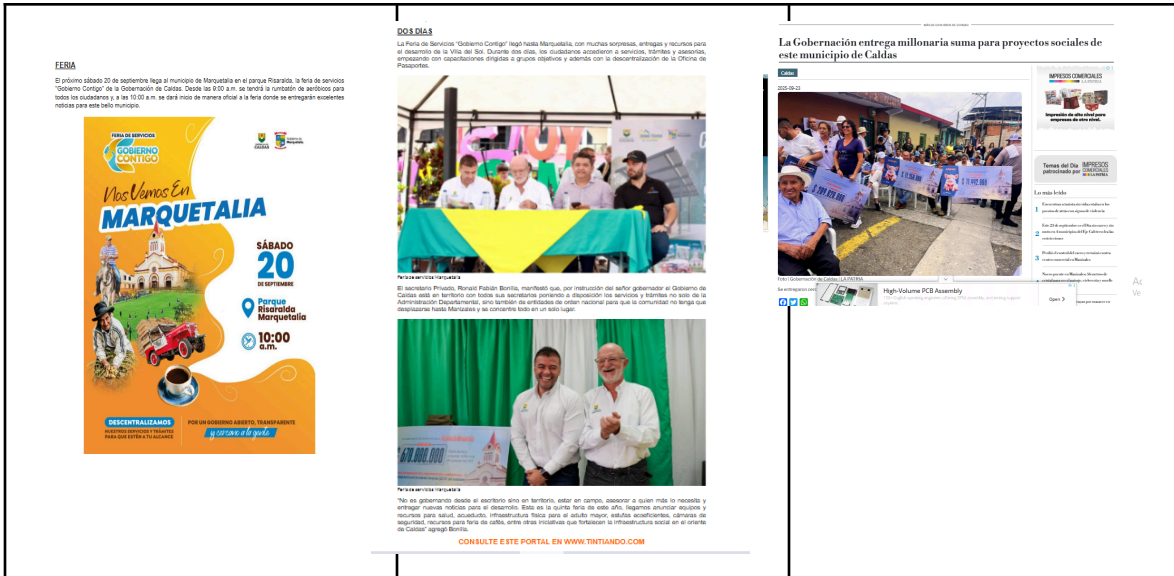
- Total de interacciones y personas atendidas.
- Listado de entidades y servicios ofrecidos.
- Declaraciones de mandatarios y validadores asistentes.

Replicación en Medios Digitales

Tras la publicación del boletín, el evento fue replicado en diversos medios de comunicación regionales, entre ellos:

- Portal digital Tintiando.
- RCN Noticias.
- La Patria.

- BC Noticias, entre otros.



Publicación y Métricas en Redes Sociales

Se realizó el seguimiento de la difusión en redes sociales para medir el impacto de la estrategia digital. Los resultados incluyeron:

- Alcance total de las publicaciones.
- Nivel de interacción en redes sociales.
- Comentarios y participación ciudadana en las plataformas digitales.

Videos de secretarios

Replicación de videos de los secretarios de despacho para compartir desde cada red social y dar a conocer la importancia de la feria en territorio.

