

## INFORME FERIA DE SERVICIOS FERIA CONTIGO ARANZAZU



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**

Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalciudadano@caldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@caldas.gov.co)

🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)

📷 @gobercaldas

📘 @GobernaciondeCaldas

## **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 tercera feria de servicios Gobierno Contigo 2025 que se lleva a cabo en el municipio de Aranzazu en representación de la subregión del norte de Caldas, 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 norte 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 Aranzazu el día 4 de Mayo, 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 16 de mayo**

En el marco de la "Feria de Servicios Gobierno Contigo", realizada el 16 de mayo de 2025 en Aranzazu, se solicitó el préstamo de instalaciones del Centro Cultural Teatro Peláez. 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 17 de mayo**

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.

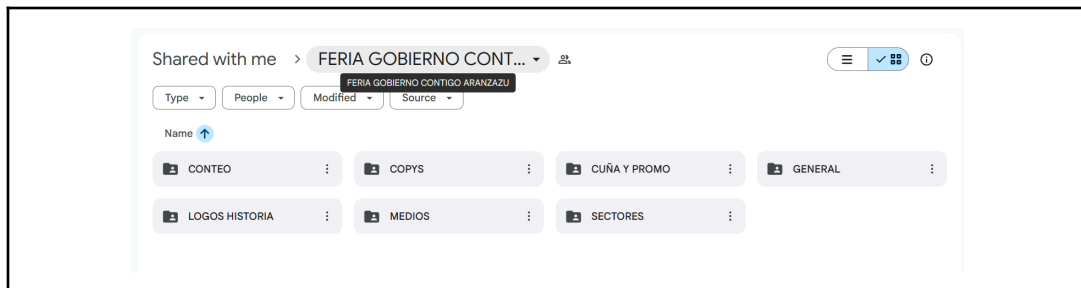
### **Difusión en medios de comunicación**

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 Aranzazu 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").



## 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:

- 📌 **04 de julio:** Jornada de capacitación.
- 📌 **05 de julio:** 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 Aranzazu, se llevaron a cabo tres importantes jornadas de capacitación el día viernes 4 de julio en el Centro Cultural Teatro Peláez, 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.

La jornada inició con una capacitación sobre **convenios solidarios**, la cual tuvo lugar a las 2:00 p.m. y estuvo enfocada en brindar herramientas a organizaciones comunitarias y líderes locales para la formulación de convenios con entidades públicas. Se explicó el marco normativo que regula esta figura, así como su potencial para financiar iniciativas sociales desde un enfoque de economía solidaria y participación ciudadana.

A las 2:30 p.m., se desarrolló la capacitación en **inteligencia artificial**, un espacio orientado a acercar a la ciudadanía a conceptos básicos sobre esta tecnología emergente. Se abordaron temas como la automatización, los asistentes virtuales, el uso responsable de plataformas digitales y las oportunidades que la inteligencia artificial ofrece en sectores como la educación y la agricultura. La actividad despertó gran interés, especialmente entre jóvenes y docentes.

Finalmente, a las 4:00 p.m., se ofreció una charla sobre **hábitos de vida saludable**, en la que se promovió la importancia de una alimentación balanceada, la actividad física regular y la salud mental como pilares del bienestar. La capacitación incluyó consejos prácticos para aplicar en el hogar y se adaptó a las condiciones del entorno local, resaltando alimentos típicos y accesibles en la región.

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 Aranzazu 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 1.765 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)

Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

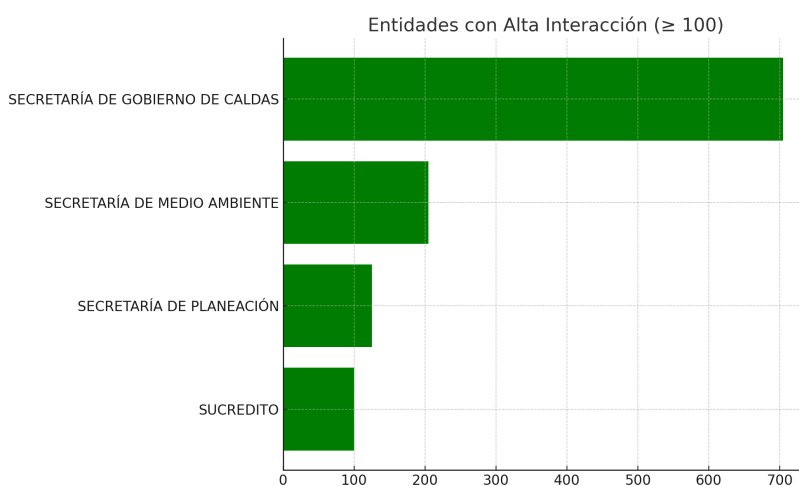
✉ atencionalciudadano@caldas.gov.co

🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)

📷 @gobercaldas

📱 @GobernaciondeCaldas

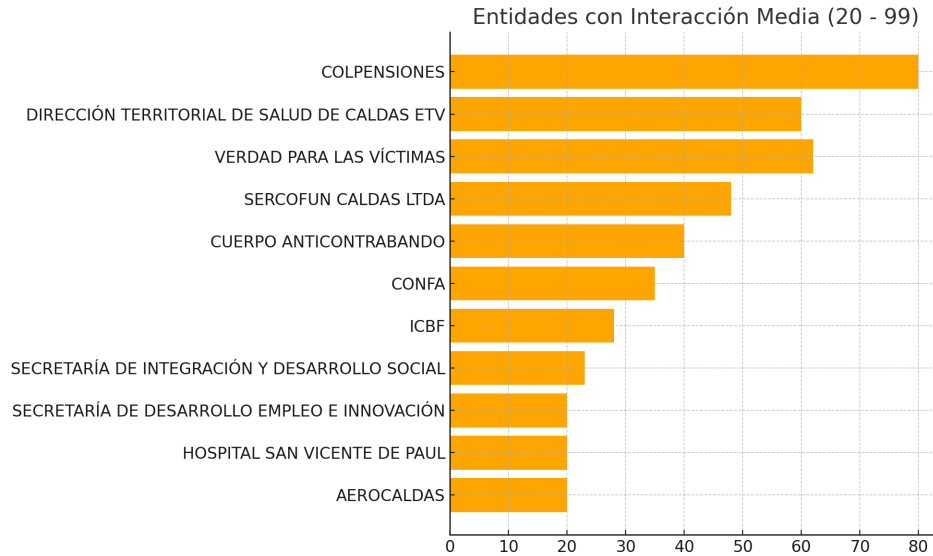
Se destacan las entidades que lograron un mayor número de interacciones con la ciudadanía. En primer lugar, la Secretaría de Gobierno de Caldas alcanzó un total de 705 interacciones, convirtiéndose en el punto con mayor demanda por parte de los habitantes del municipio. Le siguieron la Secretaría de Medio Ambiente con 205 interacciones, la Secretaría de Planeación con 125 y Sucrédito con 100. Estas cifras demuestran el alto interés ciudadano en temas de gobernabilidad, medio ambiente, planificación territorial y acceso a crédito.



### Entidades con Interacción Media (20 - 99)

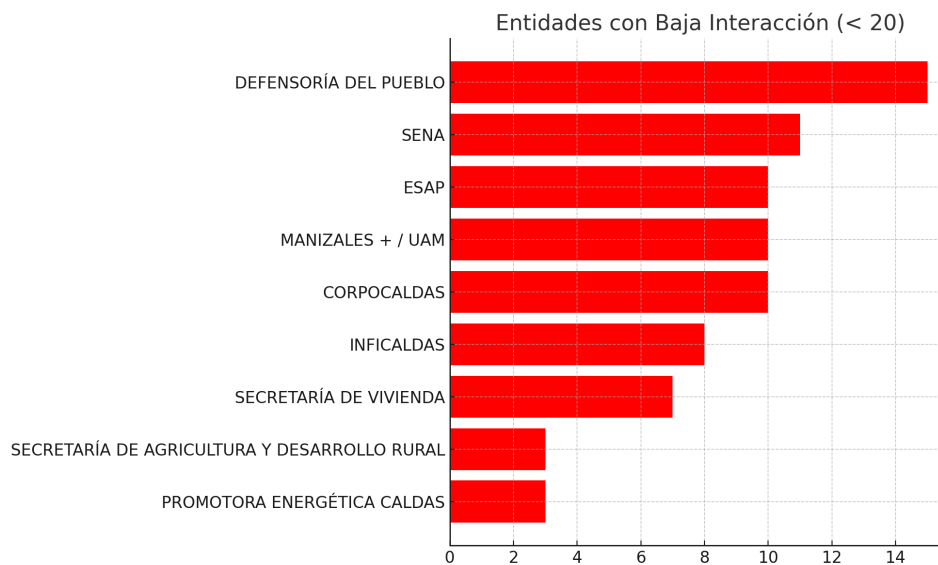
Un segundo grupo estuvo conformado por entidades que lograron una interacción media. Dentro de este grupo se destacan Colpensiones (80), la Dirección Territorial de Salud de Caldas (60), la Unidad para las Víctimas (62), SERCOFUN Caldas Ltda (48), el Cuerpo Anticontrabando (40), CONFA (35) y el ICBF (28). Estas entidades ofrecieron servicios y orientación clave en salud, seguridad social, atención a víctimas, bienestar familiar y prevención del contrabando.

También con cifras entre 20 y 28 interacciones se ubicaron la Secretaría de Integración y Desarrollo Social, la Secretaría de Desarrollo, Empleo e Innovación, el Hospital San Vicente de Paul y AEROCALDAS, mostrando un balance positivo en la atención y asesoría brindada.



### Entidades con Baja Interacción (< 20)

Finalmente, se identificaron entidades con menor nivel de interacción durante la feria. En este grupo se encuentran la Defensoría del Pueblo (15), SENA (11), la ESAP (10), Manizales + / Universidad Autónoma de Manizales (10), CORPOCALDAS (10), INFICALDAS (8), la Secretaría de Vivienda (7), la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (3) y la Promotora Energética de Caldas (3). A pesar del menor volumen, su presencia permitió ampliar la cobertura temática de la feria, y en varios casos se trató de servicios más especializados o de carácter técnico.



## Post feria de servicios

El pasado 05 de julio de 2025, la Gobernación de Caldas llevó a cabo la Feria de Servicios 'Gobierno Contigo' en la plaza principal. 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 Aranzazu, 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 de Caldas, con un total de 705 acercamientos con la ciudadanía. Le siguió la Secretaría de Medio Ambiente, que reportó 205 interacciones, y la Secretaría de Planeación, con 125.

Otras entidades destacadas fueron Sucrédito (100), Colpensiones (80) y la Dirección Territorial de Salud de Caldas ETV, con 60 interacciones. La Unidad de Víctimas, SERCOFUN Caldas, el Cuerpo Anticontrabando, CONFA y el ICBF también reportaron una participación relevante, con cifras que oscilaron entre 28 y 62 interacciones.

La Secretaría de Integración y Desarrollo Social, la Secretaría de Desarrollo, Empleo e Innovación, y el Hospital San Vicente de Paul ofrecieron atención directa a más de 20 personas cada una, abordando temas de inclusión, empleabilidad y salud.

Entidades como la Defensoría del Pueblo, SENA, AEROCALDAS, CORPOCALDAS, y universidades como la UAM también tuvieron presencia institucional, con una participación que sumó entre 8 y 15 interacciones cada una, cumpliendo una función pedagógica e informativa clave para la comunidad.

Finalmente, entidades como INFICALDAS, la Secretaría de Vivienda, la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, y la Promotora Energética de Caldas, aunque con menor

número de interacciones (entre 3 y 8), hicieron presencia y fortalecieron el mensaje de cercanía institucional y oferta de servicios integrales.

## Compromisos y Anuncios

El secretario privado de Caldas, Ronald Fabián Bonilla, junto al gobernador Henry Gutiérrez Ángel, anunciaron diversos compromisos de inversión y desarrollo territorial durante la feria, reafirmando el propósito de descentralizar los servicios y promover mejoras integrales en el municipio de Aranzazu.

Se concretaron compromisos en distintas áreas:

### **Vivienda y educación**

Se confirmó la asignación de recursos para la construcción de un restaurante escolar y la implementación de estufas eco-eficientes en instituciones educativas locales. El propósito es mejorar la nutrición de los estudiantes y promover prácticas sostenibles en el entorno rural.

### **Infraestructura vial y comunitaria**

Se anunciaron aportes para el acondicionamiento de vías rurales mediante el programa de placas huella, así como la instalación de alumbrado público en la cancha municipal. Estas acciones buscan fortalecer la conectividad vial y mejorar la seguridad en espacios comunitarios.

### **Salud mental**

El gobernador anunció estudios y una próxima inversión para la habilitación de una unidad de salud mental, atendiendo a la necesidad de ampliar servicios especializados en la zona.

En resumen, los compromisos oficiales se concentran en:

- Inversión en infraestructura educativa y sostenibilidad (restaurante escolar y estufas eco-eficientes).

- Mejora y seguridad en espacios públicos (iluminación de cancha).
- Desarrollo de vías rurales (placas huella).
- Fortalecimiento de la atención en salud mental.

Estos anuncios refuerzan el compromiso de acercar proyectos estratégicos al municipio, promoviendo la competitividad social y económica, y robusteciendo la confianza de la comunidad en la gestión institucional.

## **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**

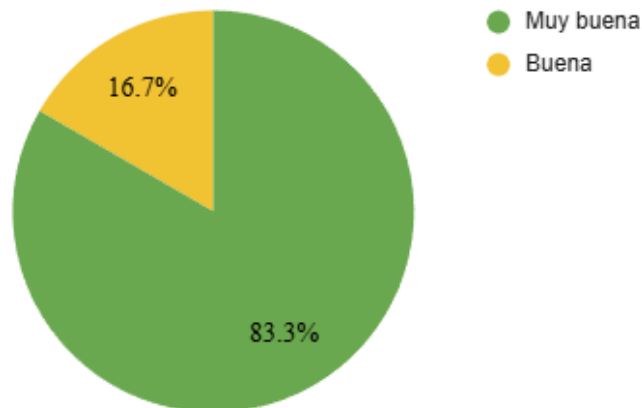
Los participantes debían seleccionar la actividad que realizaron con cada entidad o secretaría. Las opciones incluían:

- 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**

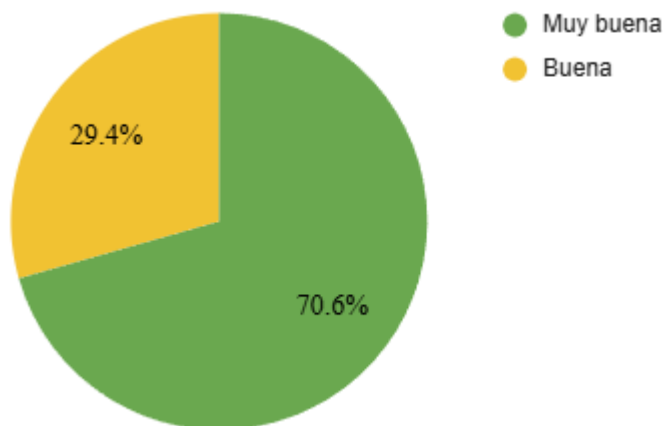
Se solicitó a los ciudadanos calificar varios aspectos de la actividad realizada, tales como:

- **Claridad de la información recibida**



En cuanto a la percepción sobre la claridad de la información recibida por parte de las entidades participantes, los resultados de la encuesta de satisfacción reflejan una valoración altamente positiva por parte de la ciudadanía. El 83,3 % de los encuestados calificó la información como “Muy buena”, mientras que el 16,7 % la consideró “Buena”. Estos resultados evidencian que la gran mayoría de los asistentes comprendieron adecuadamente los contenidos, orientaciones y servicios ofrecidos durante la feria, lo que respalda la calidad de la atención y la efectividad de los procesos de comunicación institucional.

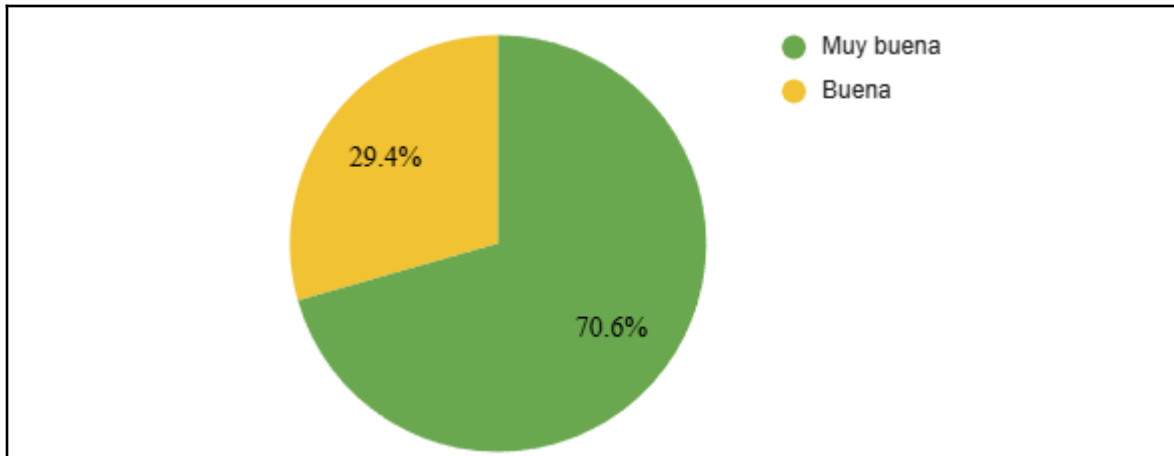
- **Material que usó la entidad durante la actividad o servicio**



la calidad del material utilizado por la entidad durante la actividad o servicio, los resultados muestran un nivel de satisfacción mayoritario por parte de los asistentes. El 70,6 % calificó el material como “Muy bueno”, mientras que el 29,4 % lo consideró “Bueno”. Estos datos reflejan que, en general, los recursos entregados o utilizados en las jornadas (folletos, ayudas visuales,

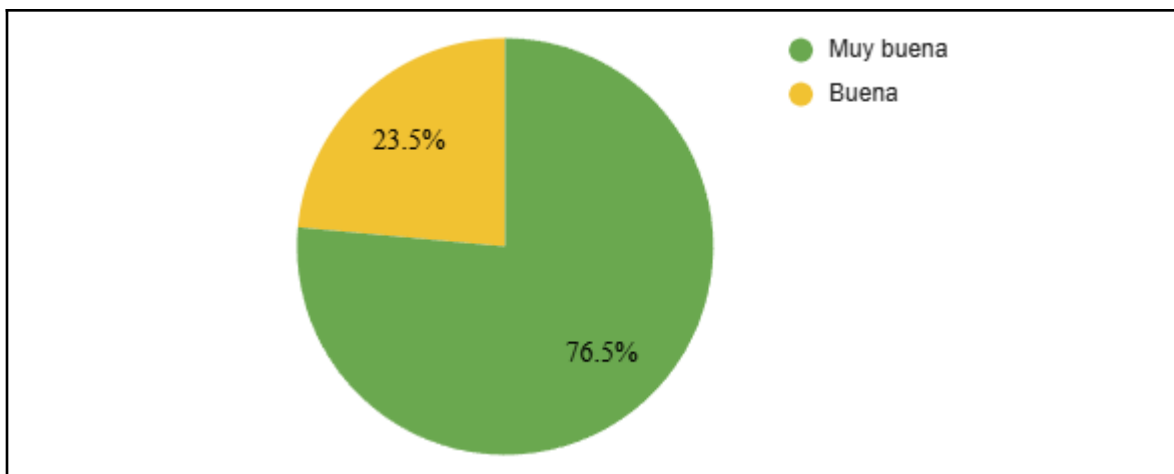
materiales pedagógicos, entre otros) fueron apropiados, pertinentes y contribuyeron de manera efectiva a la comprensión y utilidad de los servicios ofrecidos.

- **Amabilidad del servidor que lo atendió**



En relación con la amabilidad del servidor público que brindó atención durante la feria, la percepción ciudadana fue ampliamente favorable. El 70,6 % de los participantes calificó la atención recibida como “Muy buena”, mientras que el 29,4 % la evaluó como “Buena”. Estos resultados reafirman el compromiso y la actitud positiva del equipo humano que hizo parte de la feria, resaltando el trato cordial, respetuoso y empático que se ofreció a los asistentes en cada uno de los puntos de atención.

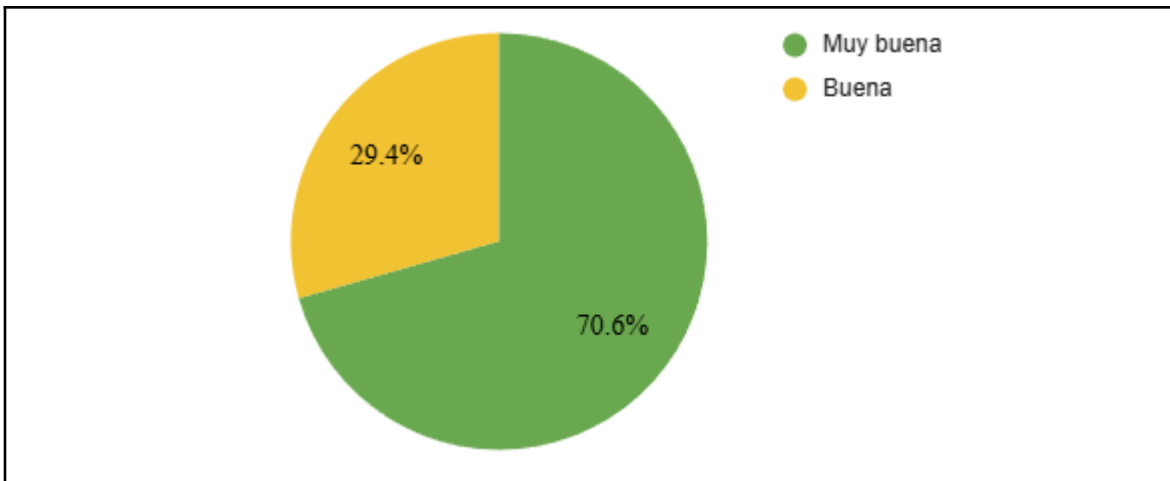
- **Utilidad de la Información recibida**



la utilidad de la información recibida, los resultados de la encuesta reflejan una valoración altamente positiva por parte de los asistentes. El 76,5 % de los ciudadanos calificó la

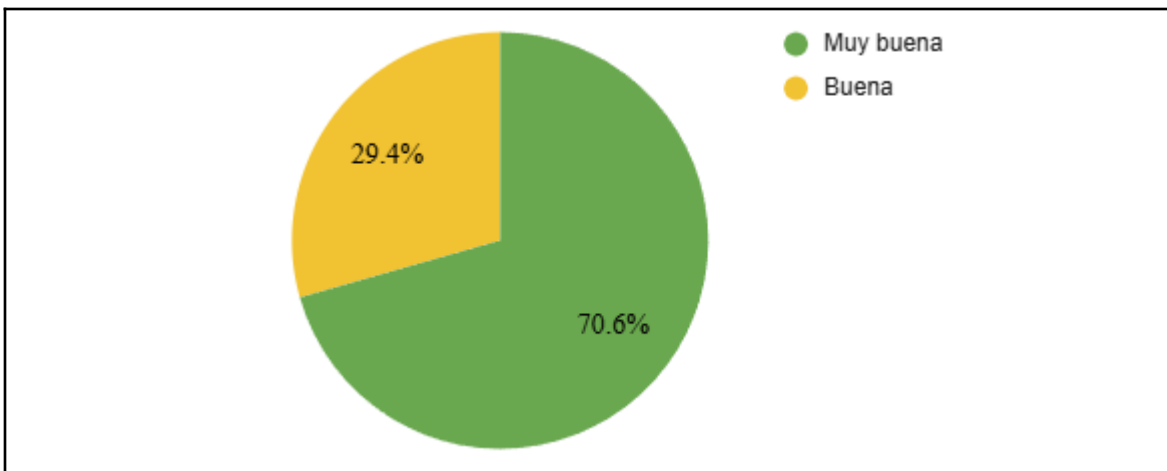
información como “Muy útil”, mientras que el 23,5 % la consideró “Buena”. Estos datos evidencian que los contenidos entregados por las entidades no solo fueron claros, sino también relevantes y aplicables a las necesidades de la comunidad, permitiendo a los ciudadanos tomar decisiones informadas y acceder a trámites y servicios con mayor confianza.

- **Resolución del requerimiento o necesidad**



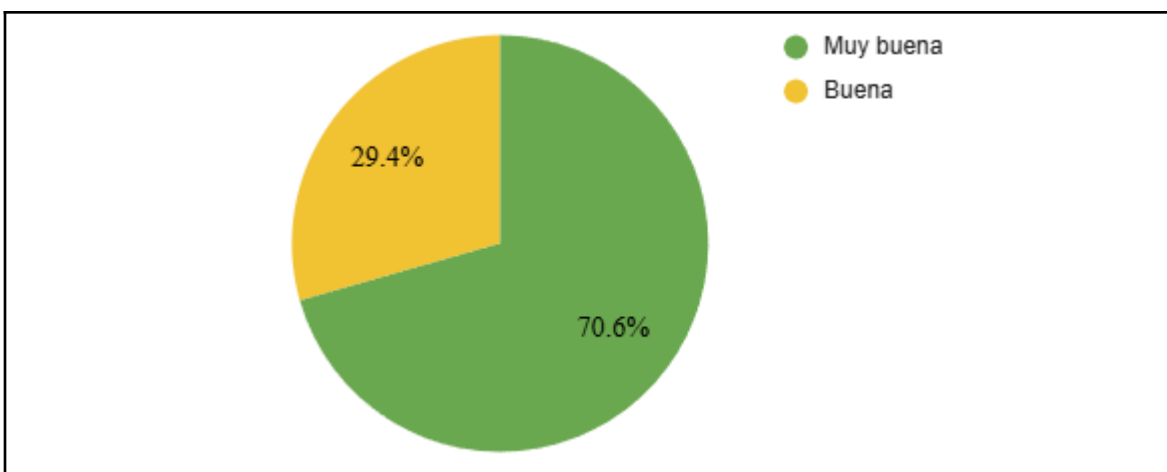
Los resultados de la encuesta indican un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios frente a la resolución de sus requerimientos o necesidades. El 70,6% de los encuestados calificó la resolución como “Muy buena”, mientras que el 29,4% la consideró “Buena”. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la atención brindada, evidenciando que más de dos tercios de los participantes valoran de forma destacada la efectividad de la respuesta recibida.

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



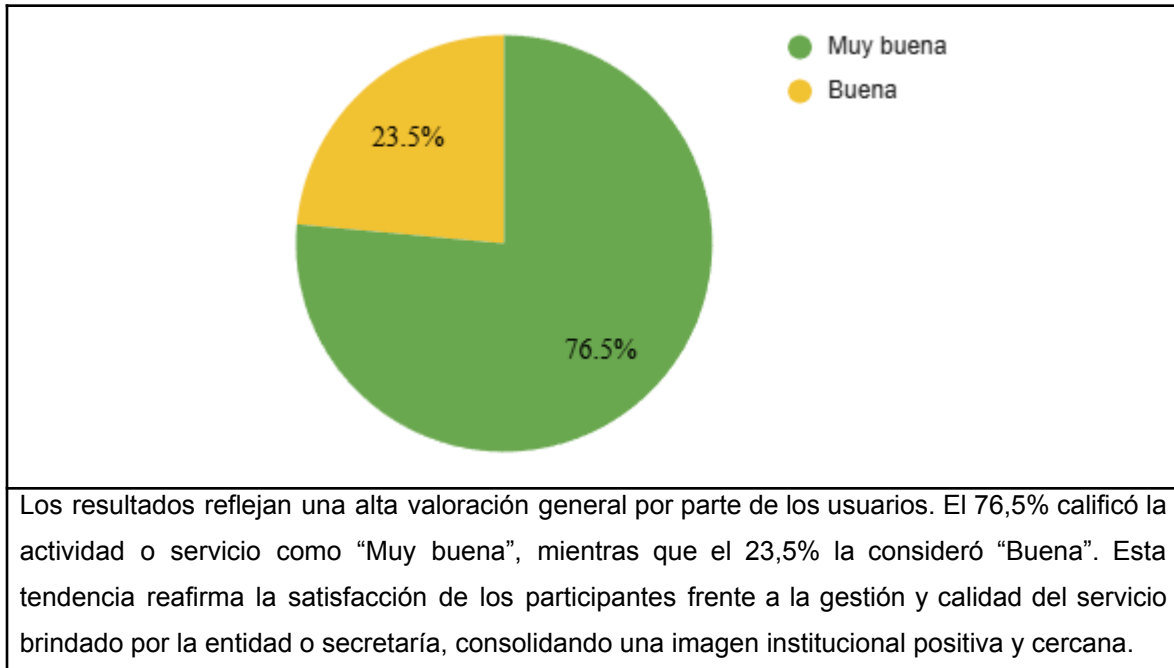
En cuanto a la calidad del canal a través del cual se realizó la actividad, los resultados muestran una percepción predominantemente positiva. El 70,6% de los encuestados calificó el canal como “Muy buena”, mientras que el 29,4% lo evaluó como “Buena”. Esto indica que la gran mayoría de los usuarios considera adecuado y eficaz el medio empleado para la interacción o gestión de su solicitud.

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



Respecto a la escucha y comprensión de las necesidades o inquietudes de los usuarios, el 70,6% de los encuestados calificó esta dimensión como “Muy buena”, y el 29,4% como “Buena”. Esto demuestra que, en general, los usuarios se sintieron escuchados y comprendidos, lo que refuerza la percepción positiva sobre la atención recibida y la empatía en la comunicación.

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



### Replicación en medios digitales post-evento

#### Boletín Informativo

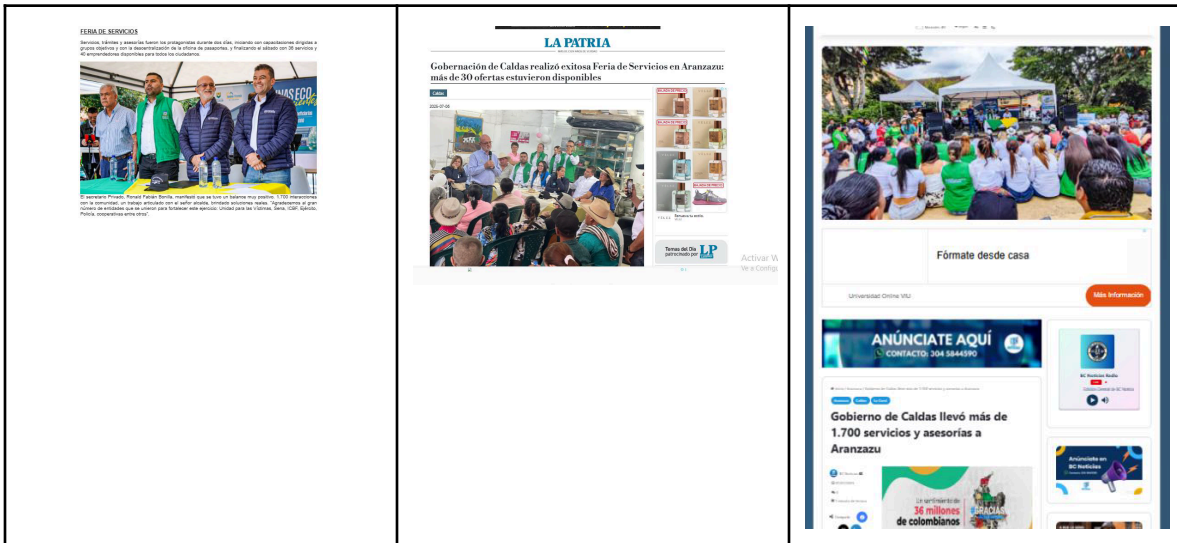
Se elaboró un boletín con el balance del evento, el cual fue publicado el domingo posterior a la feria. Este incluyó:

- 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.



Gobernación de Caldas está con  
alcaldíade aranzazu y 5 personas más en  
Aranzazu Caldas Colombia.

Publicado por Gobernación de Caldas

4 días · 🌐

Gracias a un trabajo conjunto con Naciones Unidas, 55 familias del municipio de #Aranzazu recibirán estufas ecoeficientes. Un proyecto que no solo mejora la calidad de vida, sino que también cuida nuestra salud y el medio ambiente. 🌱

Estas estufas reducen el uso de leña, previenen enfermedades respiratorias y aportan al bienestar de las comunidades más vulnerables.



Visualizaciones ⓘ

21.898



Gobernación de Caldas está en Aranzazu  
Caldas Colombia.

4 días · 🌐

La Secretaría de Educación de Caldas entregó \$50 millones a la Institución Educativa Escuela Normal Superior Sagrado Corazón de #Aranzazu, recursos que serán destinados a la dotación del restaurante escolar.

Esta inversión se suma a los \$177 millones que ya se habían entregado en 2024 para su adecuación.



Promocionar

👍 😄 ❤️ 37

4 💬 2 ➦

Visualizaciones ⓘ

23.356