

**INFORME III FERIA DE SERVICIO VIRTUAL MUNICIPIOS DE ALBAN, TIBIRITA  
Y APULO – 23 DE JULIO DE 2021**

1	INTRODUCCION .....	2
2	PARTICIPANTES .....	3
3	FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS .....	4
3.1	ESQUEMA.....	4
3.2	CAMPAÑA DE EXPECTATIVA.....	8
3.3	INTERVENCIONES .....	13
4	COMPORTAMIENTO AUDIENCIA III FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS .....	14
5	CONCLUSIONES .....	14
6	OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	14



## 1 INTRODUCCION

Para dar continuidad a la estrategia del programa “Cundinamarca región que progresa”, se llevó a cabo el desarrollo de la III versión de la Feria Virtual de Servicios el día 23 de julio de 2021, evento coordinado por la Dirección de Atención al Usuario, teniendo como participantes a los municipios de Albán, Tibirita y Apulo y contar con la asistencia de el Instituto Departamental para la Recreación y el Deporte de Cundinamarca - Indeportes, la Secretaria de Hacienda y la Secretaria de Transporte y Movilidad.

Es de resaltar que como parte de su misionalidad la Secretaria General propicia estos espacios con el objetivo de brindar información de primera mano sobre el portafolio de servicios que ofrece la Gobernación de Cundinamarca a la comunidad, dando cumplimiento a la meta 388 del plan de desarrollo, cuyo finalidad es propender por la construcción de un espacio que favorezca el intercambio de ideas y permita la comunicación entre los diferentes actores del territorio.



## 2 PARTICIPANTES

### III FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS

MUNICIPIO	
Alban	Alcaldesa Liliana Bernal Contreras
Tibirita	Alcaldesa María Antonia Martin Mateus
Apulo	Alcaldesa Maribel Rocío Hernández Vanegas

SECRETARIAS - INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS	
Secretaria General	Dra. Evelia Escobar Perdigón
Secretaria de Hacienda	Dr. Carlos Ballesteros Guzmán - Sub Director de atención al contribuyente
Secretaria de Transporte y Movilidad	Dr. Jorge Alberto Godoy Lozano
Instituto Departamental para la Recreación y el Deporte de Cundinamarca - Indeportes	Dr. Jhon Henry Gutiérrez León - Sub Gerente Técnico

### 3 FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS

#### 3.1 ESQUEMA

#### OBJETIVOS FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS

- Comunicar a los usuarios y ciudadanos, la existencia de los diferentes canales de atención y el portafolio de servicios institucional con los que cuenta la Gobernación de Cundinamarca.
- Radicar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos a través de los diferentes canales de atención: Contac center, correo electrónico, página web y demás redes sociales.

#### OBJETIVO ESPECIFICO FERIA VIRTUAL DE SERVICIO

El objetivo de la Feria Virtual de Servicios es comunicar a los usuarios y ciudadanos, la existencia de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Gobernación de Cundinamarca, para que los usuarios conozcan el portafolio institucional y que requieran hacer sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, de esta manera puedan radicarlas y recibirlas a través de su correo electrónico o página web de la Gobernación a donde se enviara toda la información.

#### OBJETIVOS ALCALDÍAS INVITADAS

El objetivo de invitar a las alcaldesas de los municipios de **Albán, Tibirita y Apulo** para que en su intervención expongan sus proyectos y las diferentes inquietudes que puedan presentar ante la administración departamental con el fin de que logren una Mesa de Trabajo o un acuerdo con las Secretarías o Entidades Invitadas, para impulsar un proyecto actual o futuro que beneficie al Municipio y sus ciudadanos; su intervención tendrá una duración de 5 a 7 minutos.

## OBJETIVOS SECRETARIAS Y ENTIDADES INVITADAS

El objetivo de invitar a las Secretarías, Gerentes, Directores para que en su intervención expongan la oferta institucional que desde su despacho puedan presentar en beneficio a la población. De esta forma, la Feria Virtual de Servicio se convierte en la vitrina de la Gobernación y los beneficios de sus entidades, así como también busca la difusión de la misma en la población. Su intervención es de 5 a 7 minutos.

## PARTICIPANTES

El desarrollo de la **Feria Virtual de Servicios** se llevará a cabo enfatizando en los municipios de **Albán, Tibirita y Apulo**, la Dirección de Atención al Usuario invitará a las siguientes secretarías y entidades descentralizadas: **Secretaría de Hacienda, Secretaría de Transporte y Movilidad, e Indeportes.**

Lo anterior por medio de invitación por parte de la Doctora Evelia Escobar Perdigón, Secretaria General, a cada una de las Secretarías, Gerentes y alcaldesas a participar.

## CAMPAÑA DE EXPECTATIVA

Con el fin de lograr atraer al mayor número de personas de la comunidad, el Grupo de Desconcentración, propone llevar a cabo una campaña de expectativa la cual tendrá las siguientes características:

- A partir del día lunes 19 de julio, al desarrollo de la Feria de Servicio, se enviarán textos, links, imágenes y videos a los líderes de la comunidad.
- A partir del día lunes 19 de julio, las emisoras y medios de comunicación aliados realizarán difusión de las piezas gráficas y video promocional en sus redes.
- Se harán grupo o listas de difusión de WhatsApp administrados por las Alcaldías o el Grupo de Desconcentración.
- Las Alcaldías de **Albán, Tibirita y Apulo** publicarán un video de convocatoria en sus redes sociales.

## DESARROLLO

El viernes 23 de Julio se desarrollará la Feria Virtual de Servicios, utilizando los canales de comunicación disponibles. Se hará la transmisión desde el inicio del programa por el **Facebook live de la Gobernación de Cundinamarca, desde la plataforma Google Meet y la emisora El Dorado Radio**, se tendrá como representante del Grupo de Desconcentración al funcionario Heberth Franz Serrano en las instalaciones de la Emisora DORADO RADIO quien apoyará y dirigirá la intervención de los invitados en Google Meet.

## PROTOCOLO PARA REUNIÓN DE GOOGLE MEET

- ✓ Tener una fuente de internet estable.
- ✓ Conectarse 15 minutos antes de la hora de la transmisión.
- ✓ Tener buen encuadre de cámara, y cámara fija.
- ✓ Visualizar en pantalla desde pecho y cabeza completa.
- ✓ Evitar tener ventanas o entradas de luz a su espalda, y así evitar el contraluz.
- ✓ Desactive el micrófono al ingresar a la reunión y solo activarlo al ser llamado.
- ✓ Habilitar la ventana del chat.
- ✓ Estar pendiente del chat durante la transmisión.
- ✓ Se recomienda en lo posible no utilizar rayas ni puntos en su vestuario.
- ✓ Respetar el tiempo designado para su intervención, los invitados tendrán 5 minutos al aire.
- ✓ Se realizará una reunión de ensayo para las alcaldías invitadas en plataforma GOOGLE MEET el día **lunes 19 de julio** para ajustes de video y audio, el enlace lo enviaremos días previos.
- ✓ Se realizará una reunión de ensayo para las secretarías y entidades invitadas en plataforma GOOGLE MEET el día **lunes 19 de julio** para ajustes de video y audio, el enlace lo enviaremos días previos.
- ✓ En caso de no poder asistir el alcalde o secretario invitado al ensayo, lo puede reemplazar un funcionario en representación.

## REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO

- Transmisión a través de la emisora el Dorado Radio.
- Las Alcaldías invitadas, deben gestionar la transmisión de la Feria Virtual de Servicio, con sus emisoras locales aliadas.

- Conexión a través de GOOGLE MEET para los panelistas sin asistir a las instalaciones de la emisora.
- Incluir una cuña radial constante en la Emisora El Dorado y en Emisoras aliadas, sobre los canales virtuales de servicio de la Gobernación.
- El equipo de desconcentración estará coordinando el envío de los links, imágenes y videos de acceso a los canales de atención virtual a través de mensajes a los enlaces en los municipios de Pasca Venecia, Arbeláez y Sylvania, para que en tiempo real y durante la emisión del programa, puedan acceder a los servicios que se ofrecen; su vez, estos canalizarán las posibles preguntas que pueden formular los oyentes y sean respondidas por los panelistas. (para lista de difusión manejada por el WhatsApp de la Gobernación).
- Confirmar disponibilidad y asistencia de la Dra. Evelia Escobar Secretaria General y del Dr. Cristóbal Sierra Director del CIAU, para el desarrollo de la Feria de Servicios Virtual.
- Establecer si se aceptaran preguntas en vivo. En caso de aceptarlas, en qué momento se harán y si se tiene la logística para soportarla.
- Flash publicitario por correo a funcionarios de la Gobernación desde la función pública.

#### Confirmadas

- Facebook live gobernación y emisora el Dorado Radio.
- Post o historias en Twitter e Instagram

#### Por confirmar

- Emisoras y redes locales de los municipios de **Albán, Tibirita y Apulo**

**NOTA:** En caso, que algún invitado no pueda participar. Debe informar con anterioridad y enviar un audio que cumpla con las características del Anexo: Guion Feria Virtual de Servicio.

#### MEDICIÓN DE LA FERIA DE SERVICIO:

La Feria Virtual de Servicio de los municipios de **Albán, Tibirita y Apulo** se puede medir teniendo en cuenta:

- Número de personas de la comunidad que se vincula a la transmisión de Facebook Live.
- Número de preguntas y comentarios en redes y en el WhatsApp.

### 3.2 CAMPAÑA DE EXPECTATIVA

#### Emisoras Aliadas

Para la emisión de la III Feria Virtual de Servicios, se contó con la participación de las emisoras El Dorado Radio 99.5 FM , y Toca Stereo en los 105.3 FM

#### Videos

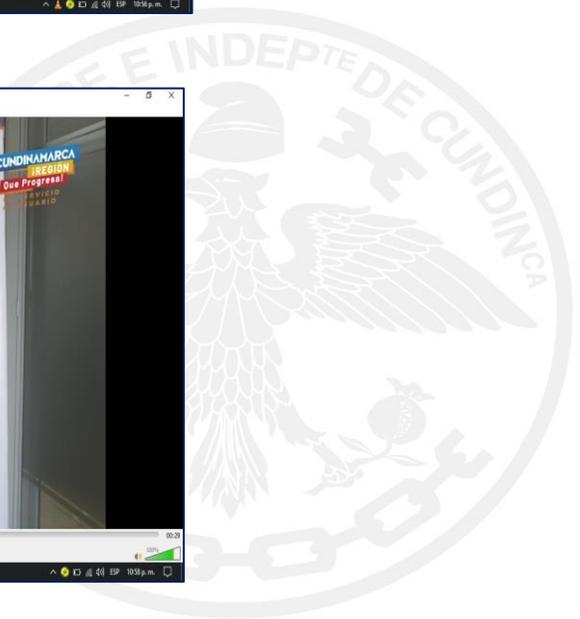
Como parte de desarrollo de la campaña de expectativa se publicaron a través de las redes sociales videos de cada uno de los municipios, comunidad y de las entidades descentralizadas invitando a la población a participar de la III Feria Virtual de Servicios.

#### ALCALDIAS - MUNICIPIOS

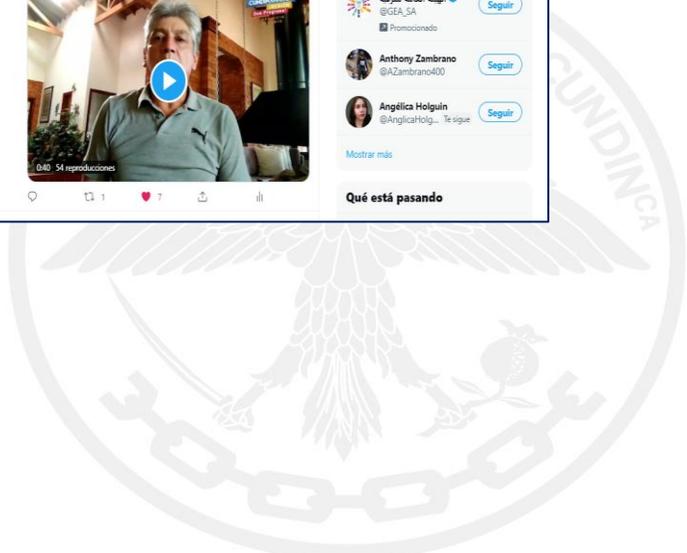




**ENTIDADES**



La campaña de expectativa se inició a partir del día 20 de julio y se extendió hasta el 23 de julio de 2021.



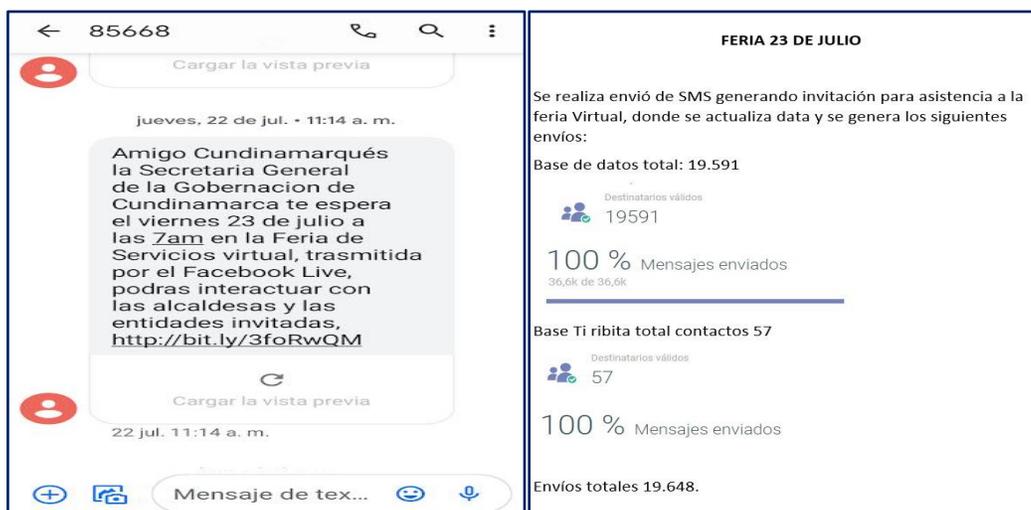
**Mensajes de Texto**

Para dar un mayor alcance de participación a la III Feria Virtual de Servicios, se envió invitación a la comunidad de cada municipio a través de mensajería instantánea, a partir del 22 de julio

No de Contactos suministrados por la Alcaldía de cada municipio	
Alban	41
Tibirita	16
Apulo	0
<b>Total</b>	<b>47</b>

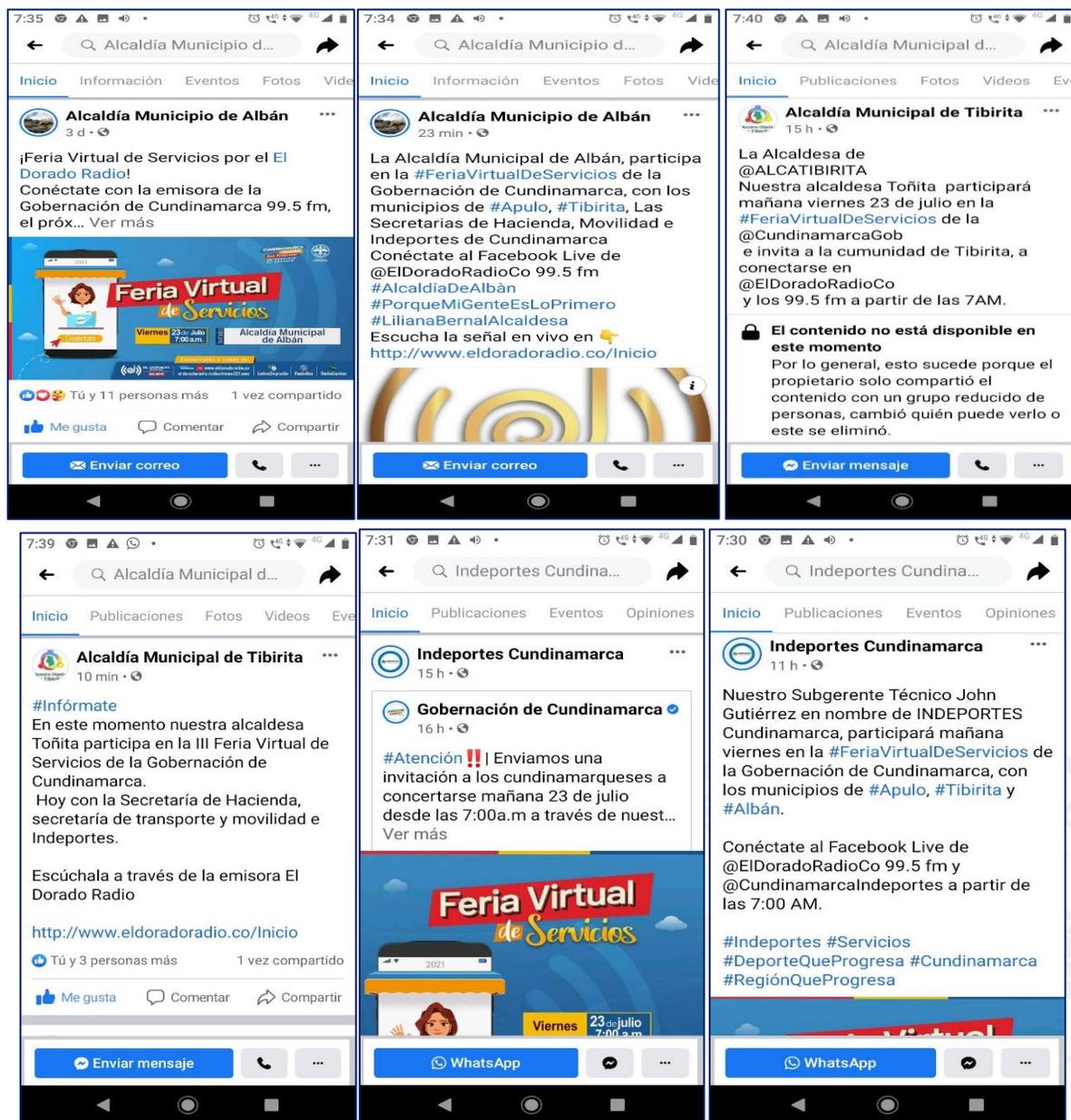
Total mensajes enviados bases municipios invitados 57

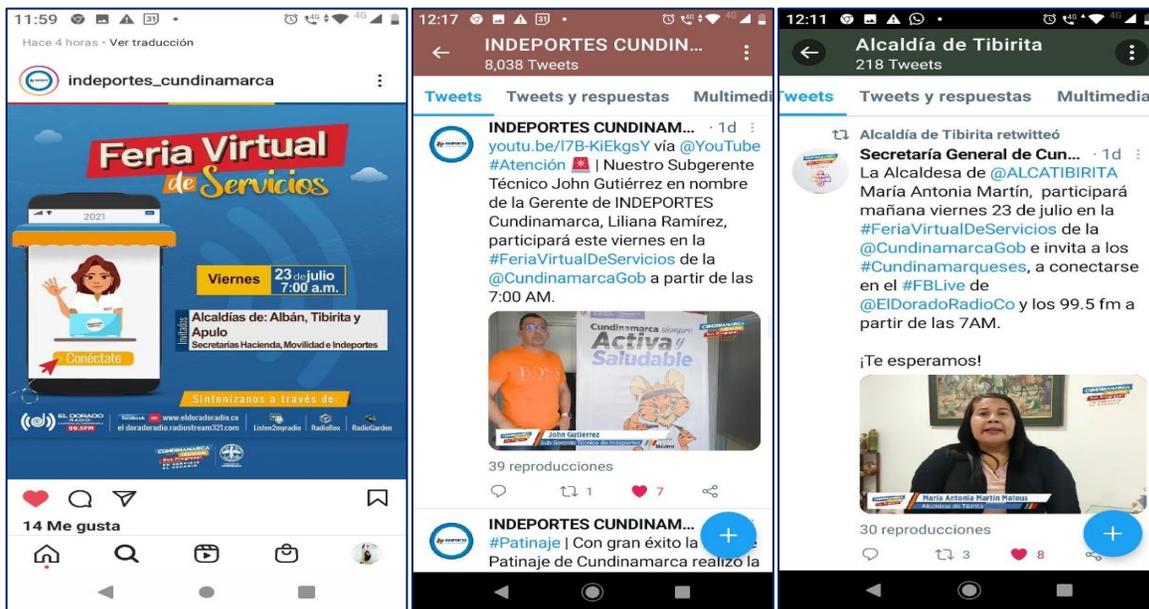
Mensaje enviado a contactos desde el CONTACT CENTER a los municipios invitados y demás bases.



## Redes e imágenes compartidos

Se efectuarán a través de los perfiles de facebook, y twitter de los participantes la difusión de imágenes.





### 3.3 INTERVENCIONES

La III Feria Virtual de Servicios da inicio a las 7:04 am, su emisión se desarrolla de acuerdo al esquema minuto a minuto, en el enlace Google Meet joining info Video call: <https://meet.google.com/dex-poah-gvo>.



#### 4 COMPORTAMIENTO AUDIENCIA III FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS

La transmisión de la III Feria Virtual de Servicios no se realizó a través de Facebook Live por inconvenientes técnicos en la plataforma, por tanto su emisión fue efectuada desde la emisora El Dorado Radio dial 99.5 FM, de tal manera que por ser una transmisión de manera radial no se cuenta con una forma de medición de audiencia.

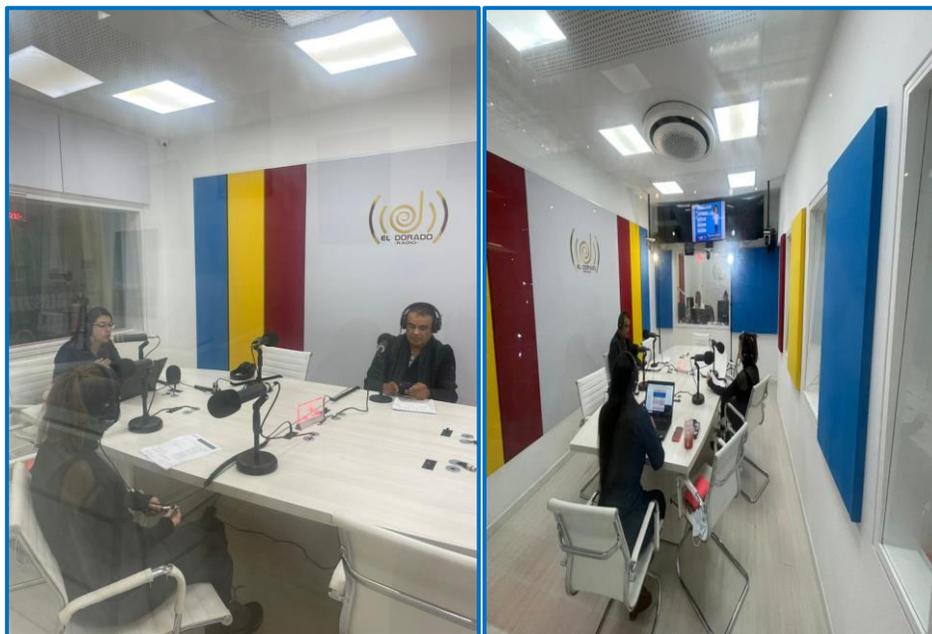
#### 5 CONCLUSIONES

- ✓ Las Ferias Virtuales de Servicios son espacios que fortalecen y fomentan la cercanía de la Gobernación de Cundinamarca con la comunidad en general y permite presentar el amplio portafolio de servicios, trámites y programas ofrecidos por las diferentes secretarías y entidades descentralizadas.

#### 6 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Recalcar la importancia a todos los invitados sobre no modificar ni improvisar sobre el esquema autorizado
- ✓ Mantener un único contacto con la Emisora El Dorado, que envíe los audios de forma anticipada, bajo los requerimientos de la emisora.
- ✓ El inicio de la emisión debe darse con puntualidad, de tal forma que no se rompa con el guión de la feria, y el minuto a minuto garantice el desarrollo de del evento con total normalidad y éxito.
- ✓ Establecer una estrategia de convocatoria institucional con el tiempo indicado, para garantizar audiencia y participación de la comunidad.
- ✓ Enviar las invitaciones con anticipación, para que de esta manera los invitados se puedan agendar.
- ✓ Solicitar a la emisora la participación y el desarrollo de la feria de manera presencial con el ingreso restringido. (solo ingresa el invitado durante su transmisión).

**Anexos – Imágenes en cabina**



**LUISA FERNANDA SANCHEZ MATIZ**  
Contratista DAU

Elaboro: Luisa Fernanda Sánchez Matiz  
Contratista Dirección Atención al Usuario

