

**INFORME VII FERIA DE SERVICIO VIRTUAL– JUNIO 03 DE 2022**  
**SOCIALIZACION POLÍTICA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

<b>1</b>	<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>INVITADOS .....</b>	<b>3</b>
<b>2.3</b>	<b>CAMPAÑA DE EXPECTATIVA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.4</b>	<b>INTERVENCIONES .....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>ESTADISTICAS FACEBOOK LIVE.....</b>	<b>11</b>



## 1 INTRODUCCION



En atención al proceso de formulación de la Política Pública de Atención al Usuario-PPAU, la Dirección de Atención al Usuario promovió el desarrollo de la VII Feria Virtual de Servicios, que cumplió con el propósito de dar a conocer a la ciudadanía cundinamarquesa la importancia de la meta 386 del Plan Departamental de Desarrollo ¡Cundinamarca Región que Progresa!, para fortalecer la relación Estado-Ciudadano, a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico y virtual con los que cuenta la Gobernación de Cundinamarca, con el fin de promover la cultura para servir.



## 2 FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS

### 2.1 OBJETIVO

Lograr bajo el modelo virtual una gestión administrativa más cercana al usuario, a través de la estrategia de Desconcentración del Servicio con su componente Ferias de Servicios en modalidad virtual en los diferentes municipios de Cundinamarca, gestionando los trámites y servicios que se prestan, y a su vez llevar la oferta institucional de los diferentes entes centralizados y descentralizados de la Gobernación e incentivando la participación ciudadana.

### 2.2 INVITADOS

El desarrollo VII Feria Virtual de Servicios se llevó a cabo el día 03 de junio de 2022 y contó con la participación de los siguientes invitados:

- **Marcela Espejo Moreno**  
Experta en la Política de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP)
- **Ricardo Becerra Sáenz**  
Experto en Diseño Universal, Enfoque Diferencial, Movilidad Humana y Servicio Incluyente y Accesible en el sector público y privado.
- **Mercedes Ángel de Rey**  
Presidenta de la Federación de Acción Comunal de Cundinamarca.

### 2.3 CAMPAÑA DE EXPECTATIVA

Con el fin de lograr atraer al mayor número de personas de la comunidad, el Grupo de Desconcentración del Servicio y el Equipo de Comunicaciones de la Secretaría General, llevó a cabo el desarrollo de la campaña de expectativa **VII FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS.**

La campaña de expectativa para el desarrollo de la VII Feria Virtual de Servicios, inicio el día 31 de mayo de 2022, con la publicación de piezas publicitarias, envío de mensajes, y videos.

**Piezas Publicitarias**

- **Twitter**



- **WhatsApp - Facebook – Instagram**



- **Invitación**



## Mensajes de Texto

### Mensaje 02 de junio

“La Gobernación de Cundinamarca te invita a la 7° Feria Virtual, mañana a las 7:00 am aquí <https://www.facebook.com/CundinamarcaGob/> o escuchala en los 99.5 fm”

### Mensaje 03 junio

“La Gobernación de Cundinamarca: esta transmitiendo en vivo la 7° Feria Virtual, sintoniza 99.5 fm El Dorado Radio o conéctate aquí <https://www.facebook.com/>”





## Videos

Como parte de la campaña de expectativa se publicaron a través de las redes sociales los videos elaborados por el equipo de Desconcentración del Servicio y Comunicaciones de la Secretaria General.





**CUNDINAMARCA**  
**iREGIÓN**  
**Que Progresa!**

**Ana Mercedes Ángel de Rey**  
 Líder Comunal de Cundinamarca



**CUNDINAMARCA**  
**iREGIÓN**  
**Que Progresa!**

**Javier Quintero Gaitán**  
 Líder Política Pública de Atención al Usuario

POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
 ¡A lo servicio!



**CUNDINAMARCA**  
**iREGIÓN**  
**Que Progresa!**

**Kenia Linet Vega Daza**  
 Líder Atención Incluyente y Accesible

POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
 ¡A lo servicio!



**CUNDINAMARCA**  
**iREGIÓN**  
**Que Progresa!**

**Soledad Angarita Moreno**  
 Auxiliar Administrativo CIAU

POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
 ¡A lo servicio!



**CUNDINAMARCA**  
**iREGIÓN**  
**Que Progresa!**

**Omar Francisco Torres Suarez**  
 Líder Indicador de Oportunidad

POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
 ¡A lo servicio!



**Imágenes compartidas en redes**

Se compartieron imágenes a través de los twitter de la **Secretaría General**, y de la **Gobernación de Cundinamarca** a partir del día 31 de mayo de 2022.







## 2.4 INTERVENCIONES

En el desarrollo del programa se abordaron los siguientes temas:

**Dra. Evelia Escobar Perdigón, Secretaria General:** contexto del proceso de formulación de la Política Pública de Atención al Usuario en el marco de la meta 386. Del mismo modo, invitó a la

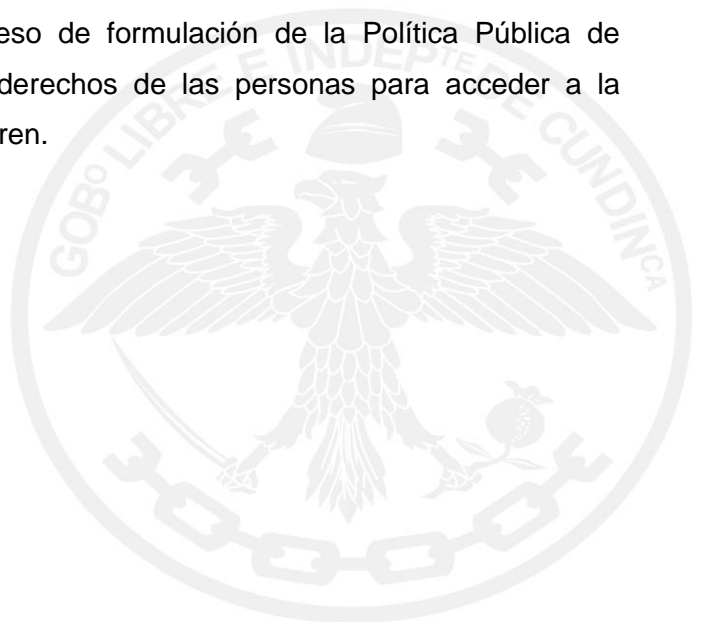
ciudadanía a consultar y enviar los aportes y sugerencias al correo [politicaatencionusuario@cundinamarca.gov.co](mailto:politicaatencionusuario@cundinamarca.gov.co) con respeto al documento preliminar de política disponible en el portal web de la Gobernación, micrositio de la Secretaría General.

**Dr. Cristóbal Sierra Sierra - Director Atención al Usuario:** socialización de las actividades y acciones que han contribuido en el buen resultado del Índice de Desempeño Institucional de la Gobernación de Cundinamarca, a través de la Política de Atención al Ciudadano en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, con un puntaje de 98.7 para la vigencia 2021.

**Marcela Espejo Moreno,** experta en la Política de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP: explicación en un lenguaje claro sobre qué es y por qué es importante y oportuno para el departamento una Política Pública de Atención al Usuario.

**Ricardo Becerra Sáenz,** experto en Diseño Universal, Movilidad Humana y Servicio Incluyente y Accesible en el sector público y privado: breve ilustración sobre la relevancia de vincular el enfoque diferencial en la formulación de la Política Pública de Atención al Usuario.

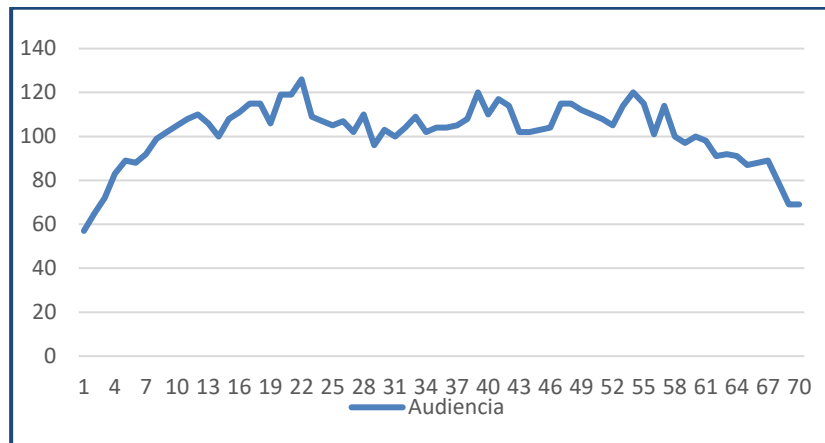
**Mercedes Ángel de Rey** presidenta de la Federación de Acción Comunal de Cundinamarca: expuso la necesidad de fortalecer los procesos de atención al usuario en todas las entidades del departamento, incluyendo en componente actitudinal de los servidores públicos. Así mismo, invito a la comunidad a participar en el proceso de formulación de la Política Pública de Atención al Usuario, para garantizar que los derechos de las personas para acceder a la información y a la oferta institucional no se vulneren.



### 3 ESTADISTICAS FACEBOOK LIVE

#### COMPORTAMIENTO AUDIENCIA VII FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS

##### Audiencia



Pico máximo de audiencia 7:38 am – 126 personas

##### Alcance al finalizar la emisión



**Estadísticas Facebook Live – Emisora El Dorado Radio**



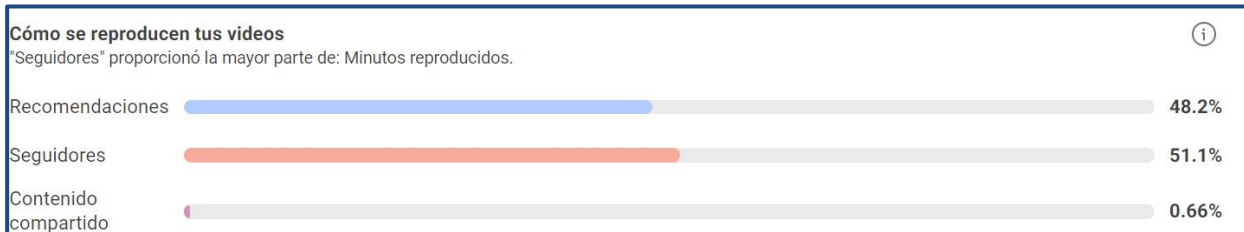
El live obtuvo un alcance de 6.800 personas, en donde se lograron 922 clics y 806 reacciones, Contó con un total de 2 mil minutos reproducidos, con un número máximo de 121 espectadores simultáneos y promedio de reproducción de 2:58 minutos.



Con respecto a la interacción del Público hubo una respuesta positiva con un total de interacción de 806, 202 comentarios, más de 346 me gusta y ninguna reacción negativa

Interacción del público							
Interacción	806						
Veces compartido	81	346	0	176	0	0	0
Comentarios	242						
Reacciones	483						

Las reproducciones de este video fueron principalmente realizadas por seguidores de la página y recomendaciones de Facebook como se observa en la siguiente gráfica



Con respecto al comportamiento general de los espectadores, al inicio se conectaron 28 espectadores y en el minuto 27 :56 se registró un máximo de 116 espectadores simultáneos



Este live mantuvo la audiencia a lo largo de la transmisión sin picos marcados de disminución de espectadores. Lo que se demuestra con un número alto de espectadores finales de 65.



**RESUMEN**



**LUISA FERNANDA SANCHEZ MATIZ**

**Contratista DAU**

Elaboro: Luisa Fernanda Sánchez Matiz

Contratista Dirección Atención al Usuario

