



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI



**ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL  
ASESORÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**INFORME FERIA INFORMATIVA Y DE SERVICIOS  
COMUNA 20  
CENTRO CULTURAL - COMUNA 20  
5 DE MAYO DE 2016**

**ASESORES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

ARMANDO ARISTIZABAL RAMIREZ  
SANTOS GUERRA  
CARLOS ALBERTO DIAGO

**GRUPO COORDINADOR DEL EVENTO**

CARLOS ALBERTO DUQUE  
ROBERTO CARLOS RIOS

**ANÁLISIS Y ESTADÍSTICAS FERIAS INFORMATIVAS Y DE SERVICIOS**

JULIO CÉSAR CASTELLANOS RENGIFO  
MARCELA ANDREA MOSQUERA VARGAS

**EQUIPO DE APOYO OPERATIVO Y LOGÍSTICO**

ADRIANA LOAIZA GUZMAN  
ALEJANDRO GÓMEZ GRISALES  
ALEXANDRA GAITAN SOLIS  
ANA LUCIA BETANCOURT GIRALDO  
CARLOS EMILIO MUÑOZ JARAMILLO  
CLAUDIA TERESA MINA  
DAVID MAURICIO LOPEZ RUBIO  
EDGAR RAMIREZ  
HECTOR FABIO ROBLES  
KEILLY TATIANA GRANADOS  
LINA REINOSO  
LUIS FERNANDO VALLEJO  
MAURICIO HERNANDEZ PRIETO  
MARIA ISABEL MORA  
PAOLA ANDREA VARELA  
RAMÓN ARTURO VESLASQUEZ QUINTERO  
SALOMÉ ARIAS AREVALO  
SANDRA MINA  
SANDRA ANGULO PRADO  
YAMILETH ULL BRICHEZ

## INTRODUCCIÓN

La Feria Informativa y de Servicios es un evento que promueve la Asesoría de Participación Ciudadana de la Alcaldía de Santiago de Cali donde se reúnen en un mismo lugar dependencias de la administración municipal, organizaciones sociales de base y entidades de carácter público y privado, con el fin de acercar, visibilizar y ofrecer su oferta de programas y servicios a la comunidad urbana y rural de Santiago de Cali de una forma más directa, presencial, cultural y lúdica.

El objetivo fundamental de la Feria Informativa y de Servicios es proporcionarle una oferta integral de servicios y alternativas de solución directas a la comunidad en su territorio sobre inquietudes generales, programas, servicios, oportunidades de empleo, educación y emprendimiento sin tener que desplazarse más allá de su barrio, comuna o corregimiento; Permitiendo con ello no incurrir en tiempos y costos de desplazamientos directos.

El proceso operativo, logístico y metodológico de las Ferias Informativas y de Servicios abarca procesos de planeación ejecución y seguimiento a requerimientos específicos que permitan llevar a cabo el evento de manera óptima, oportuna y eficaz. Toda vez que las diversas necesidades logísticas sean cumplidas tanto para las dependencias y entidades participantes, como para la comunidad en general.

Lo anterior es posible gracias al esfuerzo sincronizado del equipo de trabajo de la Asesoría de Participación Ciudadana, donde cada uno de sus integrantes es correspondiente a sus funciones previamente establecidas y abiertos a proporcionar apoyo ante situaciones de solución inmediata.

En esta oportunidad se contó con el apoyo incondicional de la Secretaría de Gestión del Riesgo, quien se encargó de aportar los refrigerios para los funcionarios de las diferentes dependencias.

Desde la parte metodológica, la Feria Informativa y de Servicios se encuentra dividida en 7 ejes temáticos de análisis previamente establecidos de acuerdo a la transversalidad de los programas y servicios ofrecidos por las dependencias y entidades participantes a la comunidad. Los ejes temáticos son: Empleo y Emprendimiento, Hogar, Familia, Movilidad, Crecimiento Personal, Poblaciones y Ciudadanía. A cada entidad participante se le cataloga en un eje de acuerdo a los servicios que previamente han informado a la Asesoría de Participación Ciudadana antes del evento.

El presente informe, evidencia los resultados obtenidos en la Feria Informativa y de Servicios realizada en el Centro Cultural de la Comuna 20 de Santiago de Cali. La primera parte muestra el proceso de logística del evento (planeación, ejecución y análisis y seguimiento) realizado por el equipo de trabajo de la Asesoría de Participación Ciudadana. Aquí se muestra el proceso de divulgación del evento, el desarrollo del evento el día programado y el análisis realizado de los datos obtenidos de cada dependencia o entidad en sus diversos programas tras finalizar la jornada, así como de sus correspondientes participaciones porcentuales, comentarios y sugerencias realizadas sobre el evento. La segunda parte expone los resultados y conclusiones principales del evento a raíz de la información obtenida y de la experiencia vivida por los integrantes del equipo de trabajo de la Asesoría de Participación Ciudadana.

## 1. LOGÍSTICA DE LA FERIA INFORMATIVA Y DE SERVICIOS CENTRO CULTURAL - COMUNA 20

### 1.1. PLANEACIÓN (ANTES DEL EVENTO)

La planeación del evento inicia con la invitación de las diversas dependencias y organizaciones sociales a que se visibilicen ante la comunidad y puedan llevarles a su territorio las diversas ofertas de programas y servicios, a la cual tendrían que incurrir en desplazamientos hasta las oficinas de dichas entidades.

En esta oportunidad se contó nuevamente con el apoyo de la Policía Nacional y la Tercera Brigada - Batallón Pichincha para la adecuación y desarrollo de la actividad en el centro Cultural de la Comuna 20 de Santiago de Cali.



Posteriormente se procede a divulgar en los barrios aledaños al lugar donde se realizará la feria de servicios. Este proceso se realiza a través de información directa a la comunidad mediante volanteo y perifoneo con rutas previamente establecidas.

## Vista del lugar donde se realizó la Feria de Servicios centro Cultural Comuna 20



### 1.2. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

El desarrollo de esta actividad se llevó a cabo a través de la promoción y divulgación de las diferentes actividades a desarrollar, para ello se elaboró un afiche de invitación al evento que contenía la programación y las entidades que participarían.

**comunas en acción**

La Alcaldía de Cali trae a tu barrio todos los servicios e información que necesitas.

**Viernes 6 de mayo**  
8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Centro Cultural Comuna 20  
Carrera 54 Oeste # 10-20

**comunas en acción Servicios**

**Viernes 6 de mayo**  
Centro Cultural Comuna 20

- Esterilización y vacunación de caninos y felinos
- Consulta médica y odontológica
- Trámite de Tarjeta de Identidad
- Liquidación de impuestos y megaobras
- Familias en Acción
- Información sobre situación militar
- SISBEN
- Red de Bibliotecas

**Entidades Participantes**  
Alcaldía de Santiago de Cali, Emcali, Colpensienes, Programa BEPS, Policía Nacional, Ejército Nacional, Registraduría, Metrocali, Sena, Fondo Nacional del Ahorro, Agencia colombiana de Reintegración, Cruz Roja, Defensa civil, Scouts de Colombia, Bomberos Voluntarios

[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)

La invitación al evento también se desarrolló a través de perifoneo en instituciones educativas, parroquias, así como los diferentes barrios de la comuna. Dando a conocer los beneficios que el evento traería a la comunidad e invitarlos a que fuesen partícipes ese día y pudieran atender sus inquietudes en situaciones específicas con las entidades participantes.

### **Actividad de Perifoneo en los barrios de la Comuna 20**



Como se mencionó anteriormente, la actividad se desarrolló en el Centro Cultural de la Comuna 20, donde se realizaron actividades de limpieza tanto al interior de la sede como en los alrededores.

### **Adecuación del Centro Cultural - Comuna 20**

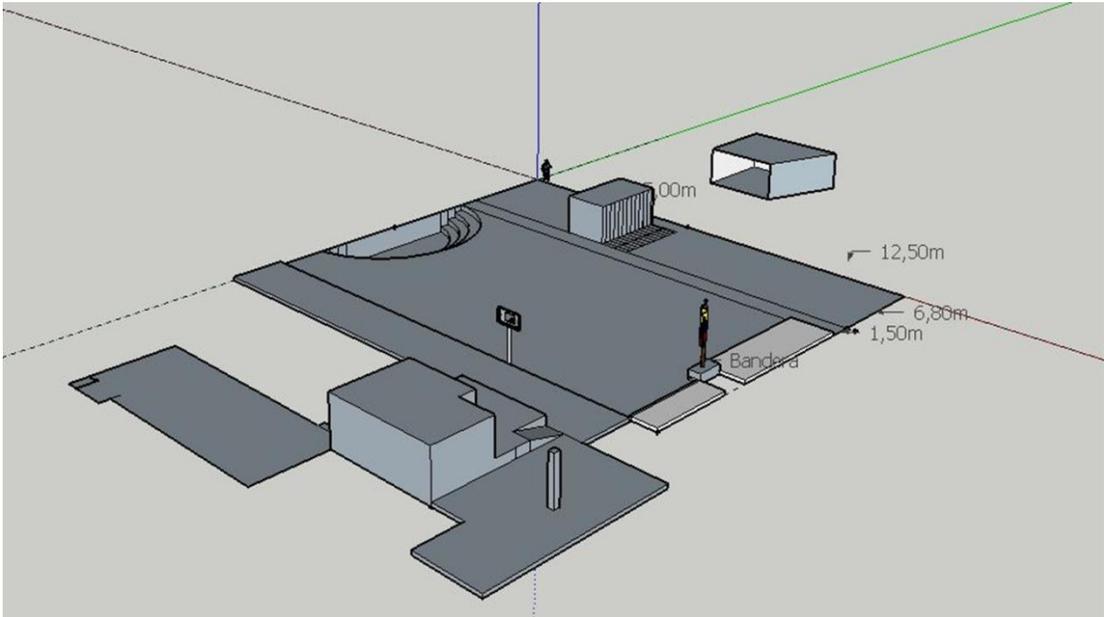


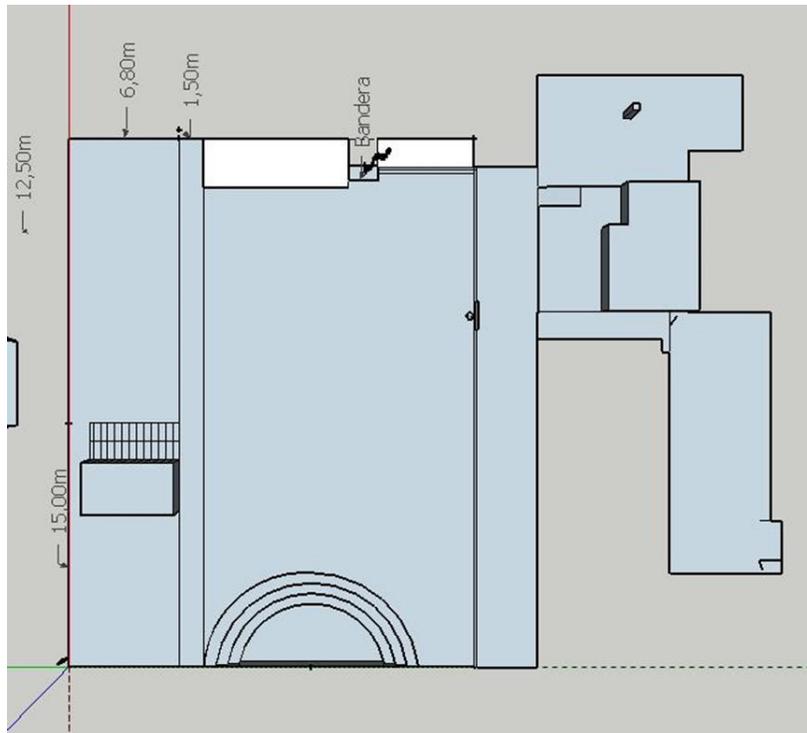


También vale la pena destacar las actividades de poda de las zonas verdes la realizó el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente – DAGMA, la limpieza y recolección de residuos contó con el apoyo de la empresa Ciudad Limpia.

**1.3. DISTRIBUCION DE LAS DEPENDENCIAS**

La distribución de las diversas dependencias y entidades participantes fue tomada en cuenta de acuerdo a criterios de conectividad eléctrica y de internet necesaria para computadores portátiles, impresoras y demás equipos que requieren conexiones para su funcionamiento.

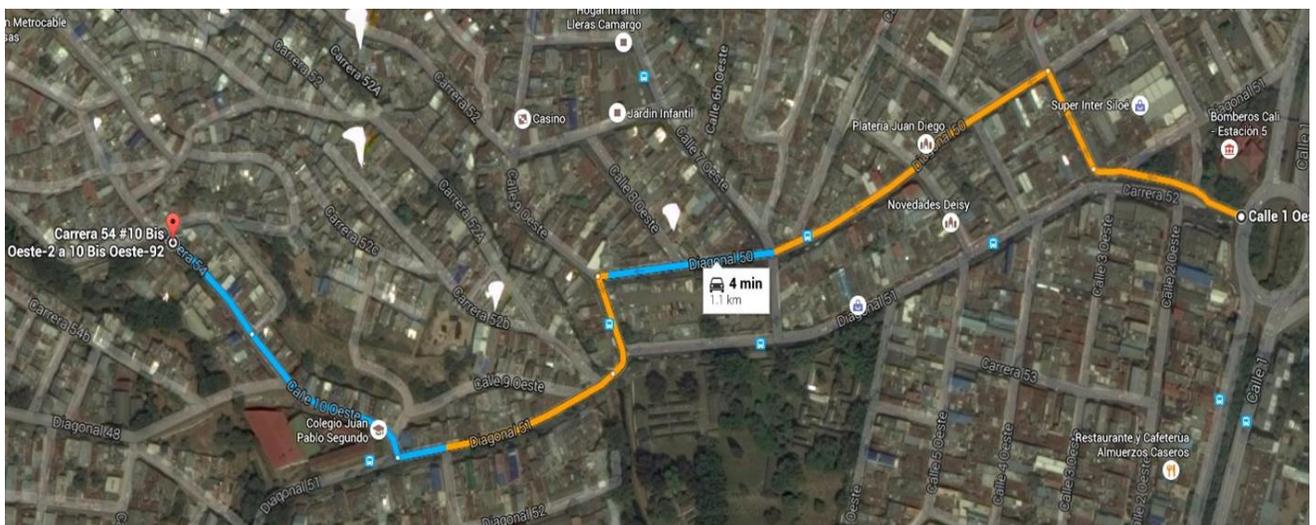




#### 1.4. EJECUCIÓN (DURANTE EL EVENTO)

La georreferenciación de la zona y el recorrido para llegar al sitio donde se realizará la Feria Informativa y de Servicios se detalla a continuación:

#### RUTA DE ACCESO AL CENTRO CULTURAL DESDE CALLE 1ª OESTE



## Desarrollo de la actividad



### 1.5. ANALISIS Y SEGUIMIENTO (BALANCE DE INFORMACIÓN)

El día 6 de mayo de 2016 se realizó la feria informativa y de servicios con la comunidad en el Centro Cultural de la Comuna 20. La actividad inició a las 8:00 am y terminó a la 1:30 pm. Se contó con la participación de 39 dependencias, donde seis (6) de ellas prestaron servicios de apoyo en logística y el resto ofrecieron sus servicios a la comunidad.

La Tabla 1 expone los resultados del evento en términos de participación porcentual por ejes temáticos y programas ofrecidos a la comunidad:

**Tabla 1. Entidades Participantes y Servicios Ofrecidos en la Feria Informativa Comuna 20**

No.	EJE TEMÁTICO	ENTIDAD	PROGRAMA	No. Funcionarios asistentes	No. Personas atendidas	No. Servicios por programa	
1	CIUDADANÍA	VENTANILLA ÚNICA	Radicación de PQRS	3	23	60	
2		COLPENSIONES	Programa BEPS (Beneficios Económicos Periódicos)	8		60	
3		FNA	Planes de ahorro programado para vivienda	1	20	20	
4		EJERCITO NACIONAL		Charla mujer	3		
				Orientación situación militar, Recreación y seguridad	2		
5		BOMBEROS	Capacitaciones en cuidados en el hogar y cuidado con sustancias químicas que se realizan casa a casa	16		63	
6		CRUZ ROJA VALLE	Recreación, salud sexual y reproductiva, Prevención de desastres, grupo psicosocial, charla Dengue Chikunguña y Zika.	6		222	
7		POLICÍA		Teatro, Turismo, emisora de la policía, Banda, Logística sonido, Auxiliares bachilleres, SIJIN, Recreacionistas y payasos.	85		110
				Gaula			240
				Ambiental y Carabineros			90
				Derechos humanos			175
				Infancia y adolescencia			130
8		DEFENSOR DEL PACIENTE (SAC)	Deberes y derechos del Paciente	2		10	
9	HACIENDA	Información sobre impuestos, predial unificado, Industria y Comercio	2	5	5		
10	INFRAESTRUCTURA	Información de estado de cuenta del predio y entrega de Paz y Salvo	4	2	2		
11	DESARROLLO ADMINISTRATIVO	Asesoría Jurídica	3	13	13		
12	CRECIMIENTO PERSONAL	DEPORTES	Programas de iniciación deportiva	14	100	110	
13		SECRETARÍA DE CULTURA	Red de bibliotecas Programa consejos culturales, Presencia de monitores culturales y Programa "puertas abiertas"	18 3	113	113	

No.	EJE TEMÁTICO	ENTIDAD	PROGRAMA	No. Funcionarios asistentes	No. Personas atendidas	No. Servicios por programa
14		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Acceso y permanencia al sistema educativo y orientación para acceso al subsidio de transporte	3	2	2
15	EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	EFICACIA	Recepción de hojas de vida	1	9	9
16		MANPOWER	Recepción de hojas de vida	2		40
17		SENA	Empleo, emprendimiento y formación	2	36	126
18		ZONOSIS	Vacunación felina y canina	10	118	157
			Desparasitación			181
			Cupos para esterilización			120
19	FAMILIA	SECRETARÍA DE SALUD Y ESE LADERA	Consulta médica	13	15	15
			Asesoría Jurídica	2		7
			PAPSIVI	2	26	26
			Higiene oral	1		32
			Citología	4		10
			Agudeza visual	1		11
			Vacunación	5	10	15
			Aseguramiento	7	16	16
			Programas de Promoción y Prevención, derechos sexuales y reproductivos, métodos de planificación, información sobre las vacunas, información citología y vivienda saludable, Vacuna contra la violencia, Atención a víctimas	13		18
20	HOGAR	EMCALI	Capacitaciones en uso racional de servicios públicos e interpretación de factura de S.P.	4	17	17
21		VIVIENDA	Demanda y programas de vivienda; Subsidios de vivienda: Vipa, Mi Casa Ya, Mi casa ahorro	3	24	24
22		GOBIERNO	Comisaría de familia, Cámaras de video, alarmas comunitarias, iluminación de parques, defensa del consumidor y usos de servicios públicos, Orientación Violencia intrafamiliar	10	16	40
23		DAGMA	Pedagogía sobre protección y manejo de recursos, comparendo ambiental, resolución 561, manipulación caracol africano, entre otros.	5	44	231
24		PELUQUERÍA	Corte y cuidado del cabello	20	24	25
25		CIUDAD LIMPIA	Quejas y reclamos y asesorías sobre recolección de basuras	8	8	8
26		MODA INTERNACIONAL	Formación en diseño de modas.	1	22	22
27		MOVILIDAD	TRANSITO	Servicios Tránsito	15	23
28	METROCALI		Personalización tarjetas MIO y recepción de quejas, reclamos y solicitudes	3	21	39
29	POBLACIONES	SISBEN	Encuesta nueva, inclusiones, modificación y actualización de datos	4	31	150
30		BIENESTAR SOCIAL	Servicio de Adulto Mayor, Juventud, Asesoría de Elección de JAC y Discapacidad	7	66	66

No.	EJE TEMÁTICO	ENTIDAD	PROGRAMA	No. Funcionarios asistentes	No. Personas atendidas	No. Servicios por programa	
31		ASESORIA DE PAZ	Charlas informativas	11	119	255	
32		REGISTRADURIA	Tarjeta de identidad primera vez y renovación	1		52	
33		ACR	Información de la política de reintegración		2	9	18
			Opinión de los desmovilizados y proceso de paz, encuesta "Quisiera decir"				9
<b>TOTAL</b>				<b>330</b>	<b>932</b>	<b>3195</b>	

Fuente: Asesoría de Participación Ciudadana. Mayo 2016.

El apoyo logístico para la realización de esta evento estuvo a cargo de seis (6) instituciones de las cuales, cuatro (4) de ellas hacen parte de la administración municipal, siendo estas: la Secretaria de Gestión del Riesgo, la Asesoría de Participación Ciudadana, la Asesoría de Comunicaciones y Desarrollo Administrativo, mientras que entre las entidades externas se encuentran la Defensa Civil y los Scout de Colombia. En total se contó con 47 funcionarios que brindaron su apoyo a la actividad.

**Tabla 2 Entidades de Apoyo logístico y de Comunicación**

<b>APOYO LOGÍSTICO</b>			
No.	Dependencia	Tema	Asistentes
34	SECRETARIA DE GESTIÓN DEL RIESGO	Capacitación de Gestión del riesgo	7
35	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Logística	23
36	COMUNICACIONES	Cubrimiento Feria	3
37	DESARROLLO ADMINISTRATIVO	Instalación y retiro de acometidas eléctricas	1
38	DEFENSA CIVIL	Primeros auxilios	5
39	SCOUT	Apoyo logístico	8
			<b>47</b>

Fuente: Asesoría de Participación Ciudadana. Mayo 2016.

De acuerdo a como lo muestra en la tabla 1, en la feria informativa y de servicios realizada en la comuna 20 se prestaron un total de 3.195 servicios entre las 33 entidades que facilitaron su atención a la comunidad, más las 6 dependencias que se encargaron de cubrir la logística del evento.

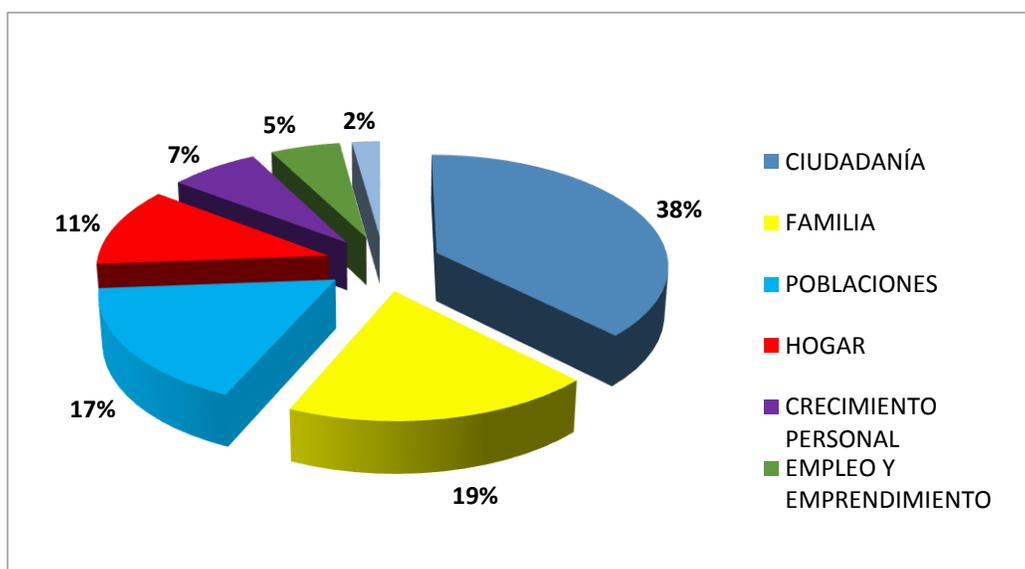
En el gráfico 1, se puede observar la participación porcentual presentada por cada uno de los ejes temáticos de acuerdo con la cantidad de personas atendidas, en ello se tiene que el eje que mayor participación presentó es el de Ciudadanía con el 38%, donde se prestaron principalmente los servicios de Ventanilla Única, Colpensiones, Fondo Nacional del Ahorro – FNA, Ejército Nacional, Bomberos, Cruz Roja - Valle, Policía, Defensor del Paciente (SAC), Hacienda, Infraestructura y Desarrollo Administrativo.

La segunda temática que mayor relevancia presentó fue el eje de Familia con una participación del 19%, donde convergen temáticas relacionadas con Zoonosis y los Servicios de Salud ofrecidos por la Secretaría de Salud y ESE Ladera. Seguido muy de cerca con una participación del 17% se encuentra el eje de Poblaciones con temáticas como SISBEN, Bienestar Social, Asesoría de Paz, Registraduría y Agencia Colombiana de Reintegración ACR.

El eje Hogar presentó una participación del 11% con temáticas como EMCALI, Vivienda, Gobierno, Dagma, Peluquería, Ciudad limpia y Moda internacional.

Por su parte los ejes que menor participación presentaron fueron Crecimiento Personal con una participación del 7%, Empleo y Emprendimiento 5% y Movilidad con 2%.

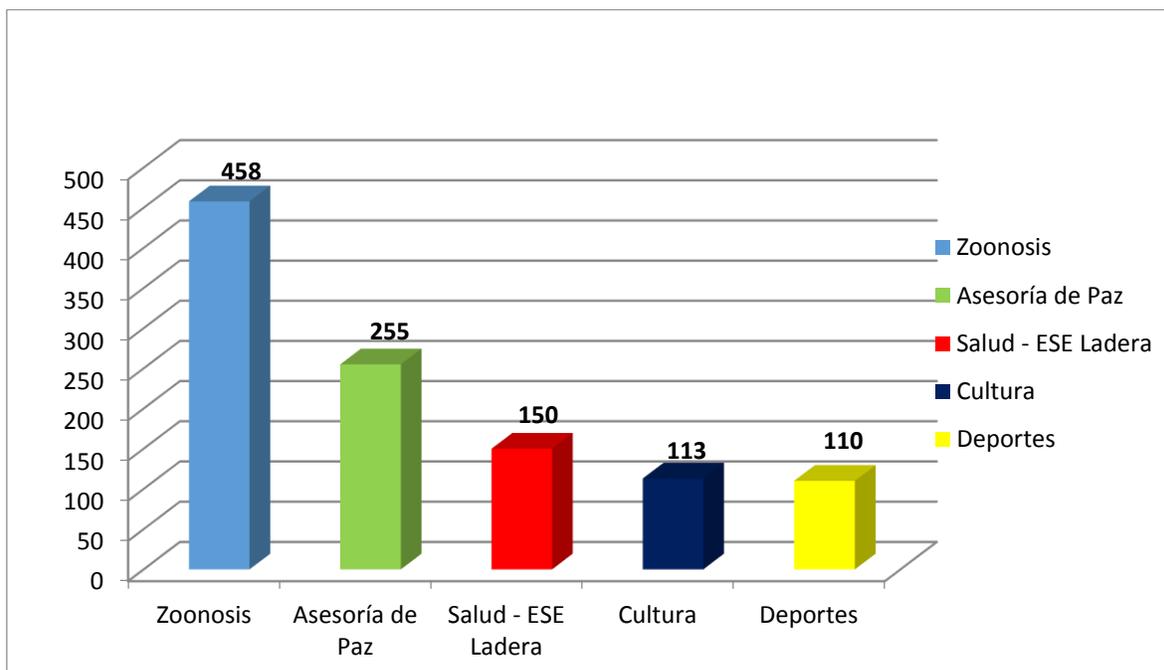
**GRÁFICO 1. PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE CADA EJE TEMÁTICO – COMUNA 20**



Fuente: Asesoría de Participación Ciudadana. Mayo 2016.

Tal como se puede apreciar en la Grafica 2, se presentan las entidades con el mayor número de servicios prestados, en donde se destacan en su orden los servicios de Zoonosis con 458 atenciones a mascotas, Asesoría de Paz con 255 atenciones a los usuarios, Servicios de Salud ESE- Ladera con la atención a 150 pacientes, la Secretaria de Cultura con 113 servicios ofrecidos y finalmente la Secretaria de Deporte con 110 servicios prestados.

## GRÁFICO 2. ENTIDADES CON MAYOR DEMANDA DE SERVICIOS



Fuente: Asesoría de Participación Ciudadana. Mayo 2016.

### DESARROLLO DE LA FERIA INFORMATIVA Y DE SERVICIOS

El desarrollo de la feria informativa se centró en la prestación de servicios por parte de las dependencias de la administración pública y entidades externas, para ello se presentaron tres (3) grupos de servicios, los cuales buscaban direccionar a las personas y usuarios según fuese su necesidad siendo estos:

- Grupo I: Dependencias de la Administración Pública
- Grupo II: Salud y belleza
- Grupo III: Entidades de servicio y apoyo.

A continuación se presenta un reporte con material fotográfico de lo que fueron algunas de las actividades desarrolladas por las entidades asistentes.

El primer grupo se encontraba conformado por todas aquellas dependencias de la Administración Pública que prestaron servicios de información, pedagogía y capacitaciones como lo fueron: Secretaría de Gobierno, Desarrollo Administrativo, Secretaría de Salud, ESE – Ladera, Secretaria de Deporte y Recreación, Dagma, Asesoría de Paz

Secretaria de Gobierno



Desarrollo Administrativo



Secretaria de Salud



Ese – Ladera



Secretaria de Deporte y Recreación



DAGMA



## Comisaría de Familia



## Asesoría de paz – Mas familias en Acción



## Secretaría de Tránsito



El segundo grupo desarrolló la temática de Salud y Belleza, a través de la Campaña Medica que adelantó la Secretaria de Salud y la ESE de Ladera para prestar los servicios de consulta médica, higiene oral y servicios de zoonosis en vacunación de mascotas.

## Servicios de Salud

### Consulta Médica



### Salud Oral



Además de los servicios en salud para los usuarios, la Secretaria de Salud Pública Municipal prestó los servicios de Zoonosis, lo que permitió a los habitantes del sector llevar sus mascotas para ser vacunadas y desparasitadas.

## Unidad de Zoonosis



En lo que atañe al área de belleza, la Policía Nacional y el Ejército Nacional en su alianza con la institución del Circulo de la Belleza, prestaron los servicios de peluquería a través de un grupo de estudiantes y maestros para adelantar actividades de corte de cabello a todas aquellas personas que se acercaron a su stand.

## Belleza y Cuidado personal

A cargo de la Policía Nacional y su grupo de estudiantes



## Distrito Militar Nº -3 Batallón Pichincha y el Circulo de la Belleza



Finalmente, el tercer grupo que correspondía a las entidades que prestaban servicios de apoyo a la comunidad, se destaca la presencia del Ejército Nacional, la Policía Nacional, la Defensa Civil, la Cruz Roja, el Benemérito Cuerpo de Bomberos, el SENA y Colpensiones, quienes adelantaron actividades pedagógicas, lúdicas y recreativas con la comunidad de acuerdo a su temática misional.

### Ejército Nacional





Ejército Nacional - Libreta Militar



## Policía Nacional



## Cuerpo de Bomberos Voluntarios



Entidades como el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA ofreció en su stand la información sobre empleo emprendimiento y formación laboral. Por su parte Colpensiones socializó el programa BEPS y actualizo el historial laboral de sus afiliados.

SENA



Colpensiones – BEPS



Cruz Roja Colombiana



Defensa Civil



## Agencia Colombiana para la Reintegración – ACR



### Participación de la comunidad en el evento



Por su parte el señor Alcalde Maurice Armitage también fue participe en la feria informativa y de servicios, donde expuso la importancia de que este tipo de eventos se realicen y permitan tener un trato más amable y cercano entre la administración municipal y la comunidad. De igual forma tuvo contacto con los habitantes de la comunidad participantes en la feria.

Visita del señor Alcalde a la Feria Informativa y de Servicios





## 2. CONCLUSIONES

La feria informativa y de servicios realizada en el Centro Cultural de la Comuna 20 fue muy satisfactoria tanto para la Comunidad como para la Administración Municipal. El balance del evento es muy positivo, ya que la comunidad manifestó su agradecimiento a la Administración Municipal por ser tenidos en cuenta y por continuar con la labor de construir tejido social más incluyente y participativo con este tipo de eventos.

La Administración Municipal se propuso llevar a esta comuna la mayor cantidad de entidades posibles, con el fin de proporcionar una mayor oferta de programas y servicios a la comunidad para beneficiarla de una forma directa, generando un mayor bienestar.

La siguiente tabla muestra el consolidado de datos más relevantes presentados en la feria informativa y de servicios:

**TABLA 3. RESUMEN ESTADÍSTICO**

<b>Consolidado</b>	<b>N°</b>
Total de dependencias participantes	<b>39</b>
Total de Funcionarios	<b>377</b>
Total de programas y servicios ofrecidos	<b>100</b>
Total de personas asistentes (según listados)	<b>932</b>
Total Servicios brindados	<b>3.195</b>

Fuente: Asesoría de Participación Ciudadana. Mayo 2016.

Tal como lo muestra la Tabla 3, la Feria Informativa y de Servicios en la comuna 20 contó con la participación de 39 entidades tanto de la Administración Municipal como externas, las cuales,

dentro de los 100 diferentes programas y servicios ofrecieron un total de 3.195 servicios prestados a los habitantes de la comuna 20, de acuerdo con los formatos diligenciados para adelantar dicha feria.

### **3. RELACION COSTO BENEFICIO DE LA FERIA INFORMATIVA Y DE SERVICIOS**

En este apartada se presenta la relación o inventario de las actividades prestadas por cada una de las dependencias y los costos en los que se incurre para adelantar dicha feria.

<b>RESUMEN CÁLCULOS TOTALES</b>	<b>N°</b>
Costo Total	<b>\$ 4.423.000</b>
Beneficios	<b>\$ 37.622.229</b>
Beneficios - Costos	<b>\$ 33.199.229</b>
Indicador Eficiencia (Relación Costos/Beneficios)	<b>1/9</b>
Recursos Gestionados	<b>\$ 2.760.000</b>

Fuente: Asesoría de Participación Ciudadana. Mayo 2016.