



**INFORME FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
BUENAVENTURA – VALLE DEL CAUCA**

11 DE JULIO DE 2015

**OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA – GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
MINISTERIO DEL INTERIOR
JULIO DE 2015**

INFORME FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO BUENAVENTURA – VALLE DEL CAUCA

FECHA DE EMISIÓN: 16 de julio de 2015

1. INTRODUCCIÓN

Atendiendo la invitación del DNP el Grupo de Servicios al Ciudadano de la de la Oficina de Información Pública, con la debida anticipación se preparó y organizo para que el Ministerio participara en la Feria de Servicio al Ciudadano a realizarse en Buenaventura – Valle del Cauca el 11 de Julio de 2015.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Se realizaron actividades Antes, Durante y Después de la realización de la Feria de Servicio al Ciudadano, las cuales se describen a continuación:

ANTES

- Con 20 días de antelación a la realización de la Feria; se realizó la convocatoria a las Direcciones Misionales del Ministerio, que atienden ciudadanos y grupos de interés en la región (Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras; Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías; Dirección de Derechos Humanos; Oficina Asesora Jurídica - Grupo de Asuntos Religiosos no Católicos), solicitándoles enviar un delegado a la Feria.
- EL 10 de Julio, día anterior a la realización de la feria, los delegados por parte del Ministerio del Interior, asistieron a la reunión denominada Pre – Feria, convocada por el DNP; a la cual deben asistir las entidades participantes; para recibir instrucciones de logística, credenciales, usuarios y claves para acceder a la plataforma de registro de usuarios y ultimar detalles y recibir instrucciones para la prestación del servicio y la atención a los ciudadanos y usuarios.
- En esta oportunidad el DPN comunico que fue necesario cambiar la ubicación de las carpas asignadas a las entidades para la realización de la Feria de Servicio al Ciudadano (a las calles que rodean la plazoleta bulevar del centro), debido a que no estaba disponible el espacio inicialmente previsto (la plazoleta bulevar del centro).

DURANTE

- El día 11 de julio antes de dar inicio a la jornada de realización de la Feria, los delegados del Ministerio organizaron y adecuaron el lugar estipulado.
- A las 8 a.m. se dio acceso a los ciudadanos.
- La Viceministra de la Participación e igualdad de los derechos Carmen Inés Vásquez, asistió a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano que se realizó en la ciudad de Buenaventura. El evento contó con la presencia del Embajador de Estados Unidos en

Colombia, Kevin Whitaker, quien recorrió la feria y resaltó en sus declaraciones los esfuerzos del Estado por conseguir la paz.

En esta feria el Ministerio del Interior contó con representación de varias dependencias como: Grupo de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información pública, la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección de Derechos Humanos, la Dirección de Asuntos Religiosos y la Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, quienes brindaron información a los ciudadanos sobre los trámites y servicios de nuestro Ministerio.

La Viceministra cerró la visita a su ciudad natal, reiterando el compromiso que tiene el Gobierno Nacional con las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras del país entorno a su reconocimiento, protección y desarrollo.¹

- En el desarrollo de la Feria los delegados del Ministerio proporcionaron atención, información y mantuvieron un dialogo permanente con aproximadamente 80 ciudadanos; los cuales principalmente tenían interés en obtener orientación para acceder a los tramites y procedimientos administrativos (servicios) prestados por la entidad y en manifestar sus dificultades en temas de interés general para las comunidades.
- Adicionalmente y para facilitar la comunicación con la ciudadanía se entregó el material relacionado a continuación:
 - 200 Portafolios de servicios
 - 100 Libretas de apuntes
 - 75 Kit colores
 - 50 Juegos de escaleras
 - 24 Agendas

DESPUES

Con posterioridad a la realización de la feria se realizó este informe por parte del grupo de Servicio al Ciudadano y el análisis de las fortalezas y aspectos a mejorar para la realización de ferias y actividades posteriores.

3. ALERTAS Y RESTRICCIONES

- Un número considerable de ciudadanos que participaron en la feria no identifican claramente la misión, los trámites y servicios que presta el Ministerio del Interior.
- Es importante contar con la participación de un representante por cada una de las dependencias misionales del Ministerio del Interior, de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés en las diferentes regiones donde se realizan las Ferias de Servicio al Ciudadano.
- Al igual que en las ferias anteriormente realizadas se evidencia la necesidad de dar mayor difusión e información a nivel nacional acerca del objetivo y realización de las Ferias de Servicio al Ciudadano, con el fin de contar con mayor asistencia por parte de los

¹ Fuente: Intranet Mininterior.

Sede correspondencia Edificio Camargo. Calle 12B No. 8– 38 Código Postal 111711162

Conmutador. 2427400 – Sitio web www.mininterior.gov.co

Servicio al Ciudadano servicioalciudadano@mininterior.gov.co - Línea gratuita 018000910403

Bogotá, D.C. – Colombia – Sur América

ciudadanos que pueden beneficiarse de los trámites y servicios ofrecidos por las entidades participantes.

4. CONCLUSIONES

- Se evidencia la necesidad y la importancia de continuar participando en las Ferias de Servicio al Ciudadano organizadas por el DNP, con el fin de hacer presencia institucional y de dar a conocer al Ministerio; principalmente proporcionando información para que los ciudadanos accedan a sus trámites y servicios en diferentes lugares del país.
- La participación del Ministerio en las Ferias permite que los ciudadanos y grupos de interés que no tienen posibilidades de viajar a Bogotá y/o tampoco tienen acceso a internet para consultar a través de la página web, accedan a los trámites y servicios del Ministerio.

5. RECOMENDACIONES

- Generar nuevas alternativas, como por ejemplo actividades o juegos, que permitan que los delegados o representantes del Ministerio en las Ferias de Servicio al Ciudadano, se comuniquen con sus usuarios o grupos de interés de una manera más atractiva y dinámica.

6. ANEXOS

- Listas de registro de asistentes.
- Fotos publicadas en la página web e intranet del Ministerio.

Elaboró

Revisó y Aprobó

DIEGO MAURICIO MONSALVE
Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano

DIANA PATRICIA BOHORQUEZ H
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

Archivar en: 1303.28.02