



**INFORME FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
LA VIRGINIA – RISARALDA**

22 DE AGOSTO DE 2015

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

INFORME FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO LA VIRGINIA – RISARALDA

FECHA DE EMISIÓN: 22 de agosto de 2015

1. INTRODUCCIÓN

Atendiendo la invitación del Departamento Nacional de Planeación a través del programa de Servicio al Ciudadano, el Grupo de Servicios al Ciudadano de la de la Oficina de Información Pública, el Ministerio del Interior programo y organizo su participara en la Feria de Servicio al Ciudadano a realizarse en la Virginia - Risaralda el 22 de agosto de 2015.

El objetivo de la participación del Ministerio en la quinta Feria de Servicio al Ciudadano de 2015, es dar a conocer su oferta institucional.

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 21 de Agosto, 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, entregar credenciales, asignar usuarios y claves para acceder a la plataforma de registro de usuarios y ultimar detalles, así como recibir instrucciones para la prestación del servicio y la atención a los ciudadanos y usuarios.

DURANTE

- Organización y distribución de los elementos entregados por el DNP para la carpa del Ministerio.
- Inicio de los preparativos de la Feria a las 6 y 30 de la mañana.
- Organización de la carpa, por parte de las cinco personas delegadas por el Ministerio para participar en la Feria.
- Apertura al público a las 8:00 a.m. de acuerdo con lo previsto en la programación.
- Atención a la ciudadanía en la jornada de 8 a.m. a 3 p.m.
- Ingresaron al están del Ministerio un promedio de 160 personas durante toda la jornada.
- Se contó con la presencia de funcionarios delegados de la Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras; Oficina Asesora Jurídica - Grupo de Asuntos Religiosos; y Oficina de Información Pública - Grupo de Servicio al Ciudadano.
- En el desarrollo de la Feria los delegados del Ministerio proporcionaron atención, información y mantuvieron un dialogo permanente con los ciudadanos; los cuales principalmente tenían interés en obtener orientación para acceder a los tramites y

Sede correspondencia Edificio Camargo. Calle 12B No. 8– 38 Codigo 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

procedimientos administrativos (servicios) prestados por la entidad y en manifestar sus dificultades en temas de interés general relacionados con el Gobierno Nacional.

- Adicionalmente y para facilitar la comunicación con la ciudadanía y demás entidades participantes, se entregó el material relacionado a continuación:
 - 200 Portafolios de servicios
 - 100 Libretas de apuntes
 - 75 Kit de colores
 - 50 Juegos de escaleras
 - 24 Agendas
 - 1000 Afiches de Uriel

Reunión para la entrega de los materiales de la carpa y evaluación de la Feria al DNP.

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.
- 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 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 crear espacios de dialogo con la ciudadanía y grupos de interés; principalmente proporcionando información para que los ciudadanos accedan a los trámites y servicios del Ministerio desde 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.
- Es importante contar con la participación de por lo menos un representante de cada una de las dependencias misionales del Ministerio del Interior, para atender las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés en las diferentes regiones donde se realizan las Ferias de Servicio al Ciudadano.

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

CAMILO ANDRES ROBAYO CHILITO
Profesional Universitario
Grupo de Servicio al Ciudadano

DIANA PATRICIA BOHORQUEZ H
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

Archivar en: 1303.28.02