



**INFORME FERIA DE ATENCION AL CIUDADANO
ACACIAS – META**

26 DE SEPTIEMBRE DE 2015

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

INFORME

INFORME FERIA DE ATENCION AL CIUDADANO

FECHA DE EMISIÓN: 26 de Septiembre de 2015

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la invitación realizada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Grupo de Servicios al Ciudadano de la de la Oficina de Información Pública, del ministerio del Interior, dispuso participar en la feria Servicio al Ciudadano, la cual se va a realizar en Acacias – Meta el día 26 de Septiembre de 2015, el equipo de trabajo que intervendrá en el evento, dará información sobre temas como procesos electorales, Indígenas, ROM y minorías, comunidades negras, afrocolombianas, raizal y palenqueras, entre otras, que será de gran importancia para la ciudadanía de este municipio.

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 varios días de antelación, la Coordinadora Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano – PNSC, la señora Estefanía Camargo Ospina, envía correo informando que la próxima Feria Nacional se llevará a cabo en el municipio de **Acacias- Meta** el próximo sábado 26 de septiembre; en el mismo correo compartió datos generales de la Feria, datos de la bodega para el envío del material y la información sobre las reuniones pre-feria en territorio y cronograma.
- El 25 de Septiembre, día anterior a la realización de la feria, los delegados por parte del Ministerio del Interior, asistieron a la reunión Pre – Feria; a la cual asisten 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.

DURANTE

- Se da inicio a la feria el día 26 de julio a las 08:00 a.m., los representantes del Ministerio organizan y adecuan el lugar Asignado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), una vez organizados y preparados se da acceso a los ciudadanos del municipio de Acacias- Meta.
- En esta feria el Ministerio del Interior contó con representación de las dependencias del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información pública, la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección de Derechos Humanos, quienes brindaron información a los ciudadanos sobre los trámites y servicios de nuestro Ministerio.
- En el desarrollo de la Feria los delegados del Ministerio proporcionaron atención, información y mantuvieron un dialogo permanente con aproximadamente 104 ciudadanos;

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

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.

- Se realizó dentro de la jornada de la feria, la encuesta de satisfacción del evento, en donde de los 104 Ciudadanos que visitaron el stand asignado al ministerio del Interior, 31 personas aceptaron contestar la encuesta.
- El tamaño de la muestra, fue de 31 encuestados, de los cuales 15 fueron hombres y 16 mujeres. Entre la población encuestada se determinó que el 100% eran mayores de edad. Finalmente se preguntó a los encuestados como calificaban la atención prestada durante la feria de Atención al Ciudadano, lo que arrojó:

Pregunta 1. Usted cree que la solución a su requerimiento o su solicitud fue? :

	Cantidad	calificación	Participación
Muy bueno	14	5	45,16%
Bueno	17	4	54,84%
Ni bueno – Ni malo	0	3	0
Malo	0	2	0
Muy malo	0	1	0
Total	31	-	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del evento feria de Atención al Ciudadano 2015.

Un 45.16% contestó que la atención prestada durante la feria de servicio al ciudadano, fue muy buena, y un 54.84% expresó igualmente que era buena.

Pregunta 2. ¿Cree que el espacio destinado para atenderlo es?

	Cantidad	calificación	Participación
Muy bueno	12	5	38,70%
Bueno	19	4	61,30%
Ni bueno – Ni malo	0	3	0
Malo	0	2	0
Muy malo	0	1	0
Total	31	-	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del evento feria de Atención al Ciudadano 2015.

Un 38.70% contestó que el espacio destinado para la feria de servicio al ciudadano, fue muy buena, y un 60.30% expresó igualmente que era buena.

Pregunta 3. ¿Considera usted que los horarios de atención al público son?

	Cantidad	calificación	Participación
Muy bueno	13	5	42%
Bueno	18	4	58%
Ni bueno – Ni malo	0	3	0
Malo	0	2	0
Muy malo	0	1	0
Total	31	-	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del evento feria de Atención al Ciudadano 2015

Un 42% contestó que los horarios de atención a la feria de servicio al ciudadano, fue muy buena, y un 58% expresó igualmente que era buena.

Pregunta 4. ¿El conocimiento y dominio de los temas por parte de los funcionarios es?

	Cantidad	calificación	Participación
Muy bueno	21	5	67,70%
Bueno	10	4	32,30%
Ni bueno – Ni malo	0	3	0
Malo	0	2	0
Muy malo	0	1	0
Total	31	-	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del evento feria de Atención al Ciudadano 2015.

Un 67.70% contestó que el conocimiento y dominio de los temas de los funcionario en la feria de servicio al ciudadano, fue muy buena, y un 32.30% expresó igualmente que era buena.

Pregunta 5. ¿ La amabilidad, disponibilidad y actitud del (os) funcionario (s) fue?

	Cantidad	calificación	Participación
Muy bueno	25	5	80,60%
Bueno	6	4	19,40%
Ni bueno – Ni malo	0	3	0
Malo	0	2	0
Muy malo	0	1	0
Total	31	-	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del evento feria de Atención al Ciudadano 2015.

Un 80.60% contestó que La amabilidad, disponibilidad y actitud del (os) funcionario (s) en la feria de servicio al ciudadano, fue muy buena, y un 19.40% expresó igualmente que era buena.

FICHA TECNICA	
DISEÑO Y REALIZACIÓN	La encuesta fue desarrollada por el ministerio del interior grupo de atención al ciudadano.
TIPO DE ENCUESTA	Grado de satisfacción
FECHA	26 de septiembre de 2015
POBLACIÓN OBJETIVO	Hombres y mujeres mayor de 18 años
TAMAÑO DE LA MUESTRA	31
VARIABLE DE DESAGREGACIÓN DEL ANÁLISIS	Género y edad
NIVEL DE CONFIANZA	Del 95% y error +/- 5% para el análisis global

- Adicionalmente y para facilitar la comunicación con la ciudadanía se entregó el material relacionado a continuación:

- 100 Portafolios de servicios
- 100 Libretas de apuntes
- 75 Kit colores
- 50 Juegos de escaleras
- 100 Botones

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

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.

2. ALERTAS Y RESTRICCIONES

- 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.
- 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.

3. CONCLUSIONES

- Se evidencia la necesidad y la importancia de continuar participando en las Ferias de Servicio al Ciudadano organizadas por el Departamento Nacional de Planeación, 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.
- 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.

4. RECOMENDACIONES

- Generar nuevas alternativas, 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, como son actividades o juegos que sean

5. ANEXOS

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

Elaboró

Revisó y Aprobó

DIANA MARIA FIGUEREDO RUBIANO
Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano

DIANA PATRICIA BOHORQUEZ H
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

Archivar en: 1303.28.02