



**INFORME FERIA DE ATENCION AL CIUDADANO
ARJONA – BOLIVAR**

28 DE NOVIEMBRE DE 2015

OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA – GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

MINISTERIO DEL INTERIOR

NOVIEMBRE DE 2015

INFORME

INFORME FERIA DE ATENCION AL CIUDADANO

FECHA DE EMISIÓN: 28 de Noviembre 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 el Municipio de Arjona – Bolívar el día 28 de Noviembre 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 **Arjona- Bolívar** el próximo sábado 28 de Noviembre; 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 27 de Noviembre, 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 28 de Noviembre 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 Arjona- Bolívar.
- 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, 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 100 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 trámites 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:
 - 150 Portafolios de servicios
 - 100 Libretas de apuntes
 - 75 Kit colores
 - 75 Juegos de escaleras
 - 100 Botones

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