

BALANCE DE LA PARTICIPACIÓN DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO EN LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LOS TALLERES CONSTRUYENDO PAIS, FERÍAS DE CONSEJO DE ESTADO Y FERÍA DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.

PRIMER SEMESTRE 2019

1. ASPECTOS GENERALES DE LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LOS TALLERES CONSTRUYENDO PAS.

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano (FNSC) enmarcadas en la estrategia de la Presidencia de la República, en el marco de los talleres Construyendo País y el acompañamiento del Departamento Nacional de Planeación (DNP), tienen como objetivo, acercar al ciudadano a la Administración Pública Nacional, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas, y así poder brindar una oportuna y adecuada orientación a través de los servicios que prestan las entidades públicas colombianas.

Durante el segundo semestre de 2019, se participó en las siguientes ferias:

- ✓ Aracataca-Magdalena (Fecha 5 de abril de 2019)
- ✓ Valledupar-Cesar (24 de mayo de 2019)

1.1. Datos generales de los municipios clasificados para las Ferias de Servicio.

- **Aracataca - Magdalena:** La economía se fundamenta en los sectores agroindustrial, construcción, administración pública y defensa como los más representativos. Los sectores agrícolas y actividades de hoteles y restaurante siguen en segundo orden. Su temperatura promedio es de 28 °C. La superficie es 1755 Km² con una población de 40.879 hab.
- **Valledupar - Cesar:** La economía se basa en la producción agrícola, agroindustrial y ganadera, la temperatura media anual es de 28,4 °C, con mínimas y máximas de 22 °C y 34 °C respectivamente, su extensión total: 4.493 Km², con una población de 483 250 habitantes.

1.2. Alcance

Dar a conocer el portafolio de trámites y servicios del Ministerio de Justicia y del Derecho, así como la oferta de servicios del Sector Administrativo y de Justicia con la finalidad de acercar a los ciudadanos a la administración de justicia de una forma directa. El Ministerio de Justicia y del Derecho a través de las Ferias de Servicio al

Ciudadano cumple con su objetivo de: *“coordinar las relaciones entre la Rama Ejecutiva, la Rama Judicial, el Ministerio Público, los organismos de control y demás entidades públicas y privadas, para el desarrollo y consolidación de la política pública en materia de justicia y del derecho”* de acuerdo con el Decreto 1427 de agosto de 2017.

1.3. Identificación de Variables Importantes

De acuerdo con la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y o grupos de interés emitida por el Departamento Nacional de Planeación-DNP, se identificaron y se priorizaron las categorías y variables más relevantes de las diferentes regiones, así:



CATEGORIA	VARIABLE	PRIORIZACION DE VARIABLES				PUNTAJE	Ferias de Servicios al Ciudadano (Territorios visitados)
		RELEVANTE	ECONOMICA	MEDIBLE	CONSISTENTE	TOTAL	
GEOGRAFICAS	UBICACIÓN	1	0	1	1	3	Aracataca-Valledupar
DEMOGRAFICA	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	0	0	1	1	2	Aracataca-Valledupar
	EDAD	0	0	1	0	1	
	SEXO	1	0	1	1	3	
	ACTIVIDAD ECONOMICA	1	0	1	1	3	
	ESCOLARIDAD	1	0	1	1	3	
	VULNERABILIDAD	1	0	0	0	1	
	TAMAÑO FAMILIAR	0	0	0	1	1	
	ESTADO DEL CICLO FAMILIAR (soltero, unión libre, casada, sin hijos, viudo)	0	0	0	1	1	
	LENGUAS O IDIOMAS	1	0	0	0	1	
INGRESOS	0	1	0	0	1	Es mayor en Valledupar-Cesar	
INTRINSECAS	INTERESES (Temas comunes)	1	0	1	0	2	Ver descripción
	LUGARES DE ENCUENTRO	1	0	1	0	2	Aracataca-Valledupar
	ACCESO A CANALES	1	0	1	0	2	
	USO DE CANALES	1		1	0	2	



	CONOCIMIENTOS (sin conocimientos del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio)	1	0	1	0	2	Aracataca-Valledupar
	DIALECTO		0	0	0		
DE COMPORTAMIENTO	NIVELES DE USO (usuario potencial, ciudadanos que actúan con la entidad por primera vez, usuario habitual)	1	0	0	0	1	Aracataca-Valledupar
	EVENTOS (tipos de espacios sociales, situaciones que generan la necesidad de interactuar)	1	0	1	0	2	
	BENEFICIOS BUSCADOS (atributos del servicio)	1	0	1	0	2	

1.4. Recolección y Análisis de Información

Como método de recolección de información realizó la observación directa en el momento del registro de los asistentes y se aplicó el mecanismo de evaluación de percepción ciudadana “encuesta”; estos instrumentos permitieron obtener datos confiables de la población objetivo.

2. ESTRATEGIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

2.1. Actividades Preparatorias

Una de las fases importantes de todos los eventos de participación ciudadana y en sí de las actividades propias de la gestión, es la convocatoria que realiza Presidencia de la República con el acompañamiento del DNP a las entidades del Estado.

La configuración y enfoque de la feria es realizada por estas entidades líderes, quienes posteriormente socializan con las entidades invitadas. A través del despacho de la Ministra y con el apoyo del Grupo de Servicio al Ciudadano se analiza el enfoque para que con ello se pueda elegir las dependencias adecuadas para la participación, se diseña la cadena de trámites respectiva para cada feria la cual se socializa con las dependencias y con las entidades adscritas del sector justicia.

Es por ello, que se organizan mesas de trabajo pre-feria, donde se coordinan el desarrollo de los temas a tratar: los programas y servicios que se ofrecerán a la población objetivo, logística, material, transporte, registro de asistentes, aplicación del mecanismo de evaluación de la percepción y demás aspectos inherentes para el buen avance de esta.

A la estrategia transversal se vinculan las áreas misionales del Ministerio de Justicia y del Derecho con sus aliados (comisarías de familia, conciliadores, consultorios jurídicos, entre otros) y del Sector Administración de Justicia (Superintendencia de Notaría y Registro e INPEC) con el fin de dar a conocer sus trámites, productos y servicios a través de la participación de sus delegados para las Ferias, quienes cuentan con la experiencia necesaria para interactuar con la comunidad a nivel territorial y con características específicas para la atención de ciudadanos. Es preciso mencionar que el compromiso y dedicación de los funcionarios delegados para esta labor ha sido destacada.

2.2. Actividades Realizadas

- ✓ El equipo de funcionarios calificados del sector, realizan atenciones personalizadas y charlas grupales a los ciudadanos que acuden a los espacios asignados en cada feria.
- ✓ Se brinda orientación e información general sobre los programas y servicios del Ministerio de Justicia y del Derecho.
- ✓ Se orienta a los ciudadanos sobre los trámites, servicios y portafolio del Sector Justicia.

- ✓ Se realiza registro de asistencia en los formatos establecidos y se aplican encuestas de percepción ciudadana para capturar información sobre la calidad en la atención y temas de mayor interés para la población.
- ✓ Se realiza el diligenciamiento de las PQRDS que solicitan los ciudadanos.

3.1 Balance de Resultados

El Ministerio de Justicia y el Derecho: Participó en las ferias de servicio al ciudadano con el acompañamiento de algunas entidades del sector justicia

Es importante destacar que el enfoque de la nueva administración en la logística de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano es crear una cadena de trámites del sector Justicia, de acuerdo con el objetivo del Ministerio de Justicia y del Derecho para coordinar las relaciones entre la Rama Ejecutiva, Rama Judicial, el Ministerio Público y los organismos de control y demás entidades públicas y privadas para el desarrollo y consolidación de la política pública en materia de justicia y del derecho, es por ello que en cada feria, se realizaron actividades informativas de los temas que maneja el Ministerio de Justicia y del Derecho y el sector Justicia, tales como:

Realizar charlas grupales, en las que se dieron a conocer los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos, sin necesidad de acudir a la vía judicial

La participación del Ministerio de Justicia y del Derecho y sus entidades adscritas durante el primer semestre de 2019.

Aracataca-Magdalena

Resultados	
Ministerio de Justicia y del Derecho	73
Consultorio Jurídico	45
Conciliadores	12
Supernotariado	47

Valledupar-Cesar

Resultados	
Ministerio de Justicia y del Derecho	72

3.4. Resultados

- Aracataca-Magdalena (Fecha 5 de abril de 2019)
- Valledupar-Cesar (24 de mayo de 2019)

-249 ciudadanos fueron registrados por los funcionarios del Ministerio de Justicia y del Derecho y atendidos de manera personalizada, en su gran mayoría la población es víctima del conflicto armado.

Durante este periodo se recolectaron **(6) PQRS** que fueron gestionadas pertinentemente en las instalaciones del Ministerio de Justicia y del Derecho.

3.6. Mecanismo de Evaluación y Registro

El mecanismo diseñado para la evaluación de la percepción ciudadana y el registro de asistencia, evidencian resultados contundentes para el análisis de la prestación del servicio, herramienta fundamental para reformular, reestructurar o fortalecer las acciones de mejora en la estrategia de la prestación el servicio al ciudadano.

4 Resultados y detalle del Mecanismo de Evaluación y Registro para las Ferias

A continuación, se muestra el mecanismo de evaluación y registro, presentadas por los funcionarios del Ministerio de Justicia y del Derecho en las ferias de servicio al ciudadano.



REGISTRÓ PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Evento:

Lugar:

Fecha:

Lo invitamos a compartir su punto de vista sobre los servicios y el contacto que tuvo con la Entidad, su opinión nos permitirá mejorar nuestra gestión, por favor marque con una X los siguientes aspectos.

Entidad _____

Tema de consulta _____

2. ¿Considera que la intervención del funcionario fue adecuada y resolvieron sus dudas o inquietudes?

SI NO Si su respuesta es NO por favor indique el motivo:

3. ¿El trato del funcionario que lo atendió siempre fue cordial y respetuoso?

SI NO Si su respuesta es NO por favor indique el motivo:

4. ¿Cómo considera la atención que le prestó el funcionario?

Bueno	Regular	Malo

5. La información suministrada fue, marque con una X

Clara	Útil	Precisa

6. ¿Tiene alguna observación o sugerencia que nos permita mejorar el servicio?

Nuevamente agradecemos su colaboración, la información que nos ha suministrado ayudarán a mejorar los servicios que ofrecemos.

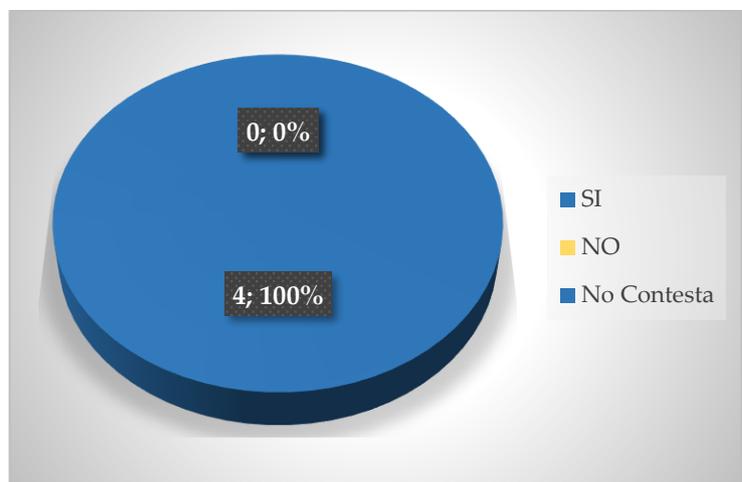
Aracataca – Magdalena (5 de abril de 2019)

**ENCUESTA
SECTOR ADMINISTRATIVO DE JUSTICIA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

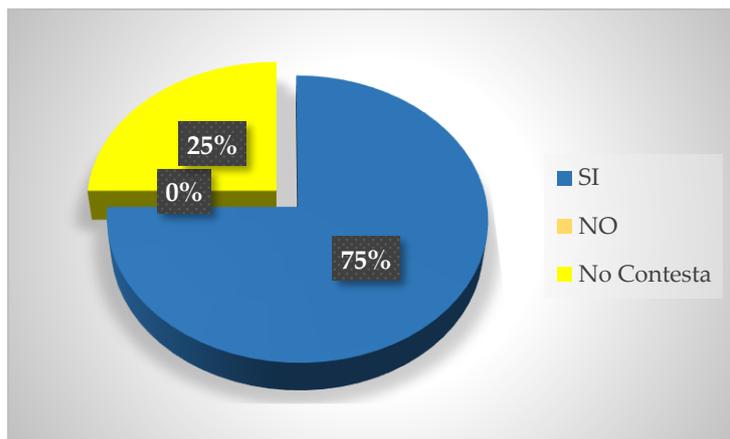
Evento	Feria del Servicio
Lugar	Aracataca
Fecha	04/04/2019
Muestra	4

1. ¿Considera que la intervención del funcionario fue adecuada y resolvieron sus dudas o inquietudes? Si su respuesta es NO por favor indique el motivo:

SI	NO	No Contesta
4	0	0

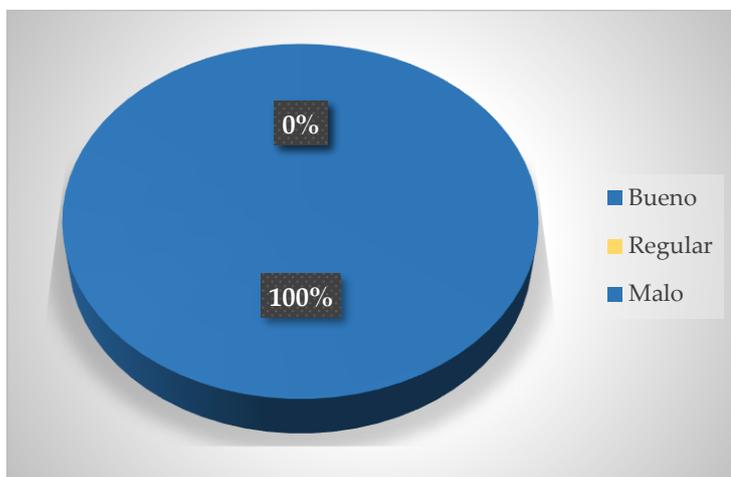


2. ¿El trato del funcionario que lo atendió siempre fue cordial y respetuoso? Si su respuesta es NO por favor indique el motivo:



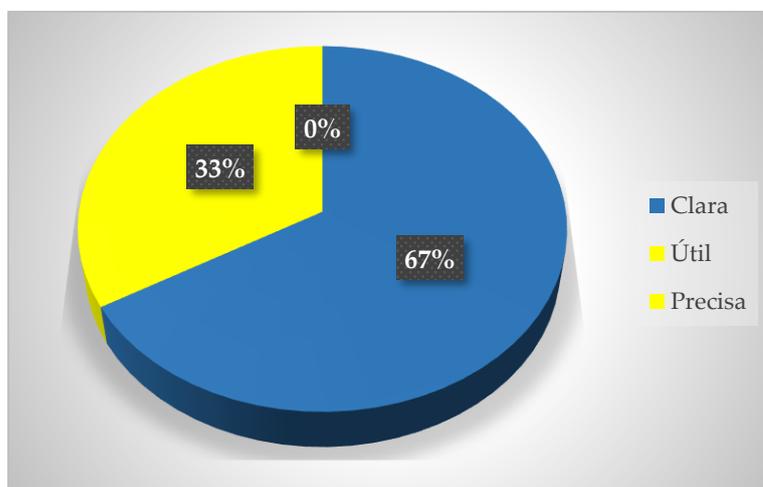
3. ¿Cómo considera la atención que le prestó el funcionario?

Bueno	Regular	Malo
4	0	0



4. La información suministrada fue, marque con una X.

Clara	Útil	Precisa
4	2	0



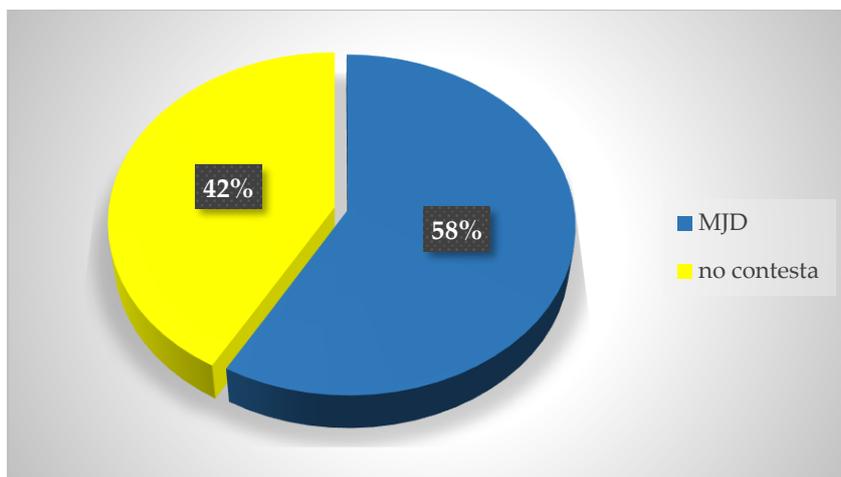
5. ¿Tiene alguna observación o sugerencia que nos permita mejorar el servicio?
No respondieron los ciudadanos

Valledupar-Cesar (24 de mayo de 2019)

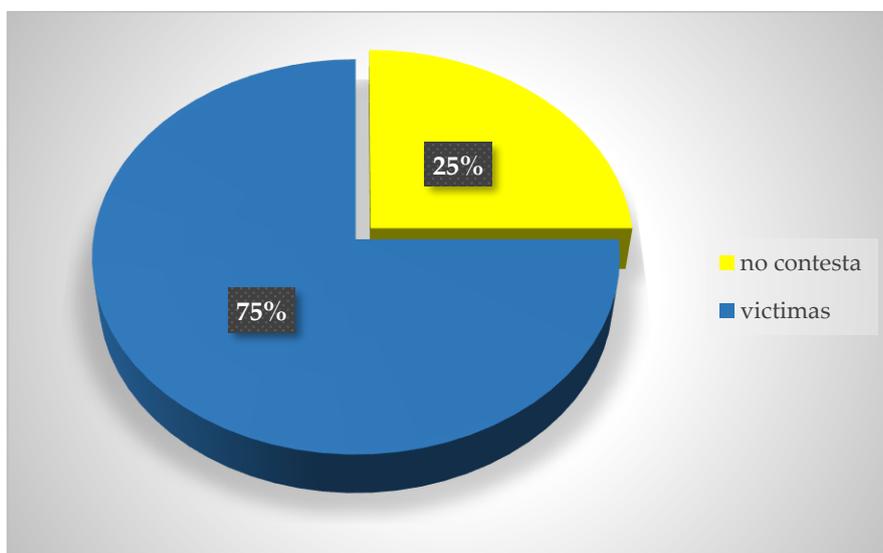
**ENCUESTA
SECTOR ADMINISTRATIVO DE JUSTICIA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Evento	Feria del Servicio
Lugar	Valledupar
Fecha	24/05/2019
Muestra	12

Entidad:
MJD, 7 ciudadanos, y 5 ciudadanos no dan información



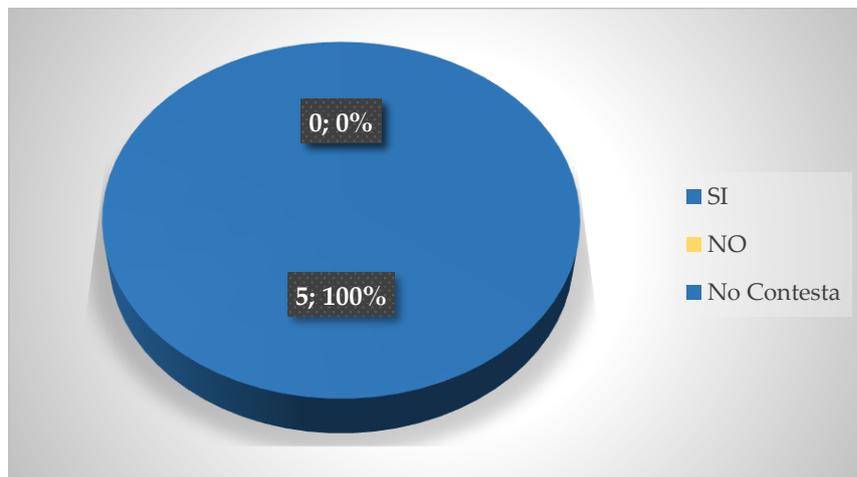
Tema de consulta:
no contestan 3 ciudadanos y tema de victimas 9 ciudadanos.



1. ¿Considera que la intervención del funcionario fue adecuada y resolvieron sus dudas o inquietudes?

Si su respuesta es NO por favor indique el motivo: - No aclara las consultas

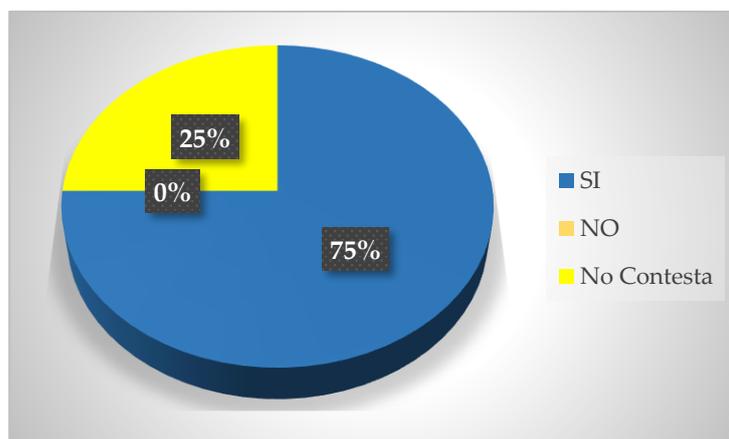
SI	NO	No Contesta
10	2	0



2. ¿El trato del funcionario que lo atendió siempre fue cordial y respetuoso?

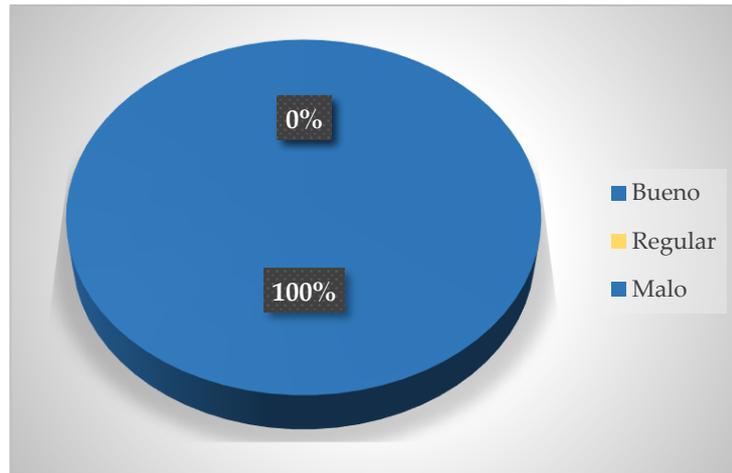
Si su respuesta es NO por favor indique el motivo: No fue claro

SI	NO	No Contesta
11	1	0



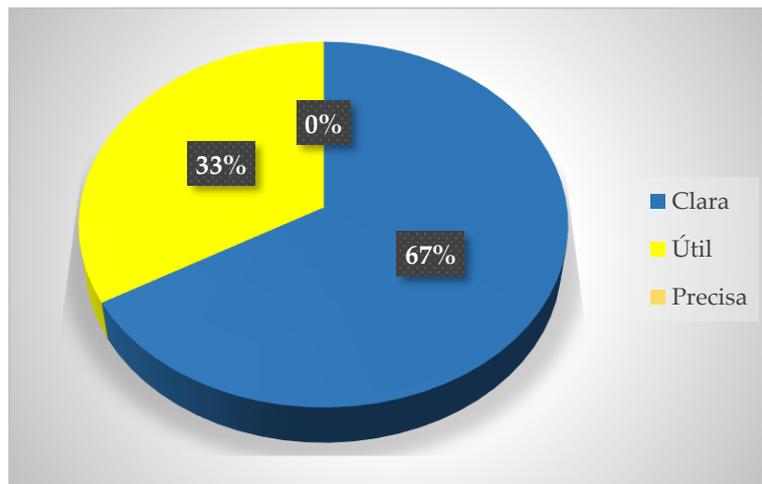
3. ¿Cómo considera la atención que le prestó el funcionario?

Bueno	Regular	Malo
10	2	0



4. La información suministrada fue, marque con una X.

Clara	Útil	Precisa
7	1	4



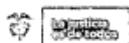
5. ¿Tiene alguna observación o sugerencia que nos permita mejorar el servicio?
Felicitación

- Buena atención
- Información contundente o satisfactoria
- Se hagan más ferias por el bien de la comunidad
- Mejor publicidad para que la comunidad se entere
- Los usuarios deben ser amable o **calidoso**
- Sugiere cambiar a todos los funcionarios de unidad de víctimas para que se preste una mejor atención.

5. PRIMER ENCUENTRO NACIONAL DE ORGANIZACIONES DE ACCIÓN COMUNAL

Adicional a las ferias de servicio al ciudadano, el Ministerio de Justicia y del Derecho a través del Grupo de Servicio al ciudadano participó Primer encuentro Nacional de Organizaciones de Acción Comunal el 10 de abril de 2010, organizada por el Ministerio de del Interior cuya finalidad era celebrar el día "Día Comunal", donde se atendieron **154** ciudadanos de diferentes regiones del país.

El mecanismo de recolección de información fue mediante encuesta de participación ciudadana.



REGISTRÓ PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Evento:

Lugar:

Fecha:

Lo invitamos a compartir su punto de vista sobre los servicios y el contacto que tuvo con la Entidad, su opinión nos permitirá mejorar nuestra gestión, por favor marque con una X los siguientes aspectos.

Entidad _____

Tema de consulta _____

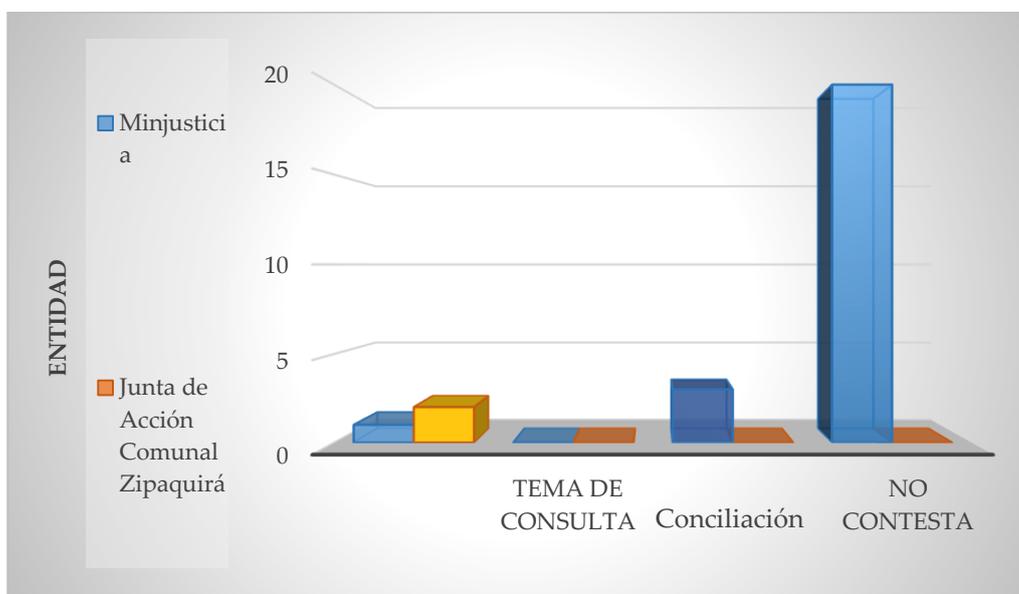
2. ¿Considera que la intervención del funcionario fue adecuada y resolvieron sus dudas o inquietudes?		
SI	NO	Si su respuesta es NO por favor indique el motivo:
3. ¿El trato del funcionario que lo atendió siempre fue cordial y respetuoso?		
SI	NO	Si su respuesta es NO por favor indique el motivo:
4. ¿Cómo considera la atención que le prestó el funcionario?		
Bueno	Regular	Malo
5. La información suministrada fue, marque con una X		
Clara	Útil	Precisa
6. ¿Tiene alguna observación o sugerencia que nos permita mejorar el servicio?		

Nuevamente agradecemos su colaboración, la información que nos ha suministrado ayudarán a mejorar los servicios que ofrecemos.

Calle 53 No 13-27 Bogotá, Colombia
Tel: (57)(1) 4443100
www.minjusticia.gov.co

Evento:	Primer encuentro Nacional de Organizaciones de Acción Comunal
Lugar:	Centro de convenciones
Fecha:	10 de abril de 2019

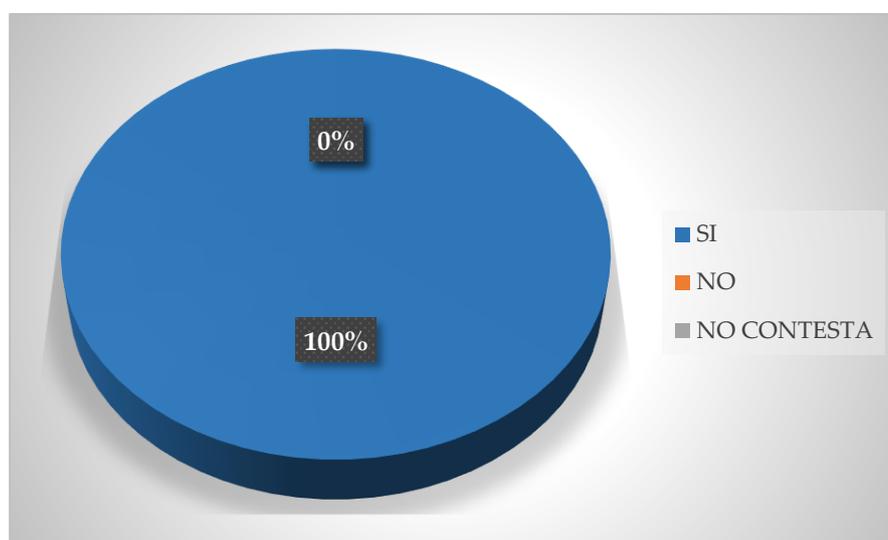
ENTIDAD		TEMA DE CONSULTA		NO CONTESTA
Minjusticia	1	Conciliación	3	20
Junta de Acción Comunal Zipaquirá	2	0	0	0



2. ¿Considera que la intervención del funcionario fue adecuada y resolvieron sus dudas o inquietudes?

SI	NO	NO CONTESTA
23	0	0

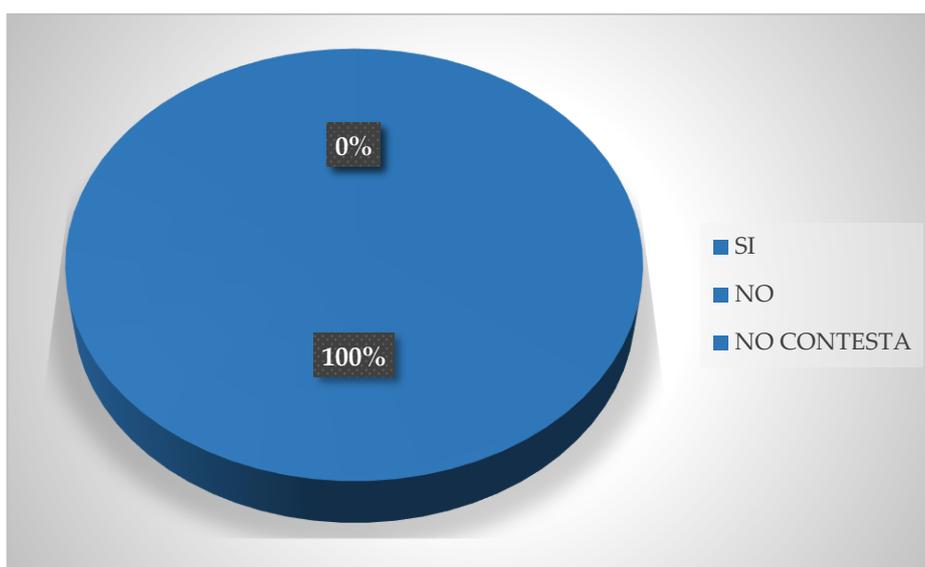
Si su respuesta es NO por favor indique el motivo:



3. ¿El trato del funcionario que lo atendió siempre fue cordial y respetuoso?

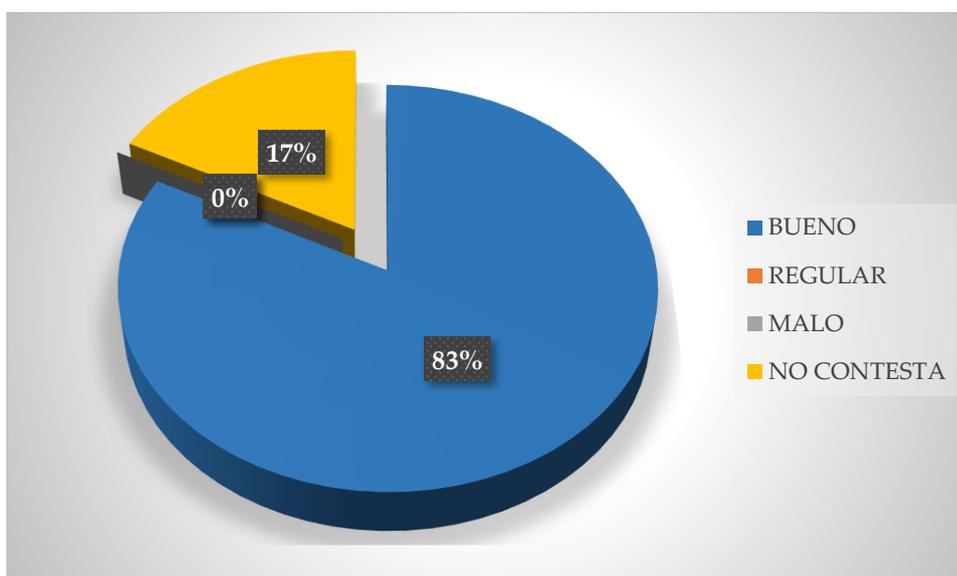
SI	NO	NO CONTESTA
23	0	0

Si su respuesta es NO por favor indique el motivo:



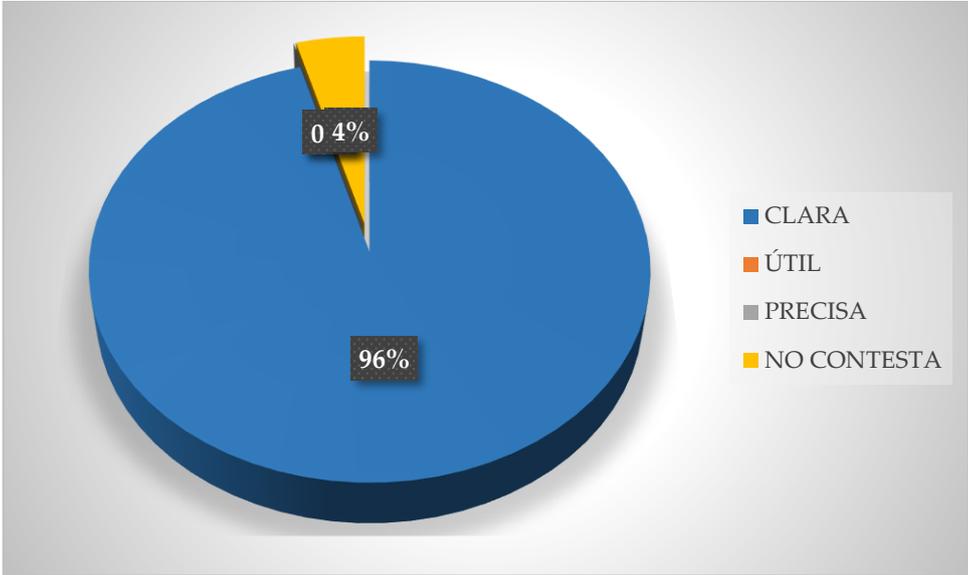
4. ¿Cómo considera la atención que le prestó el funcionario?

BUENO	REGULAR	MALO	NO CONTESTA
19	0	0	4



5. La información suministrada fue, marque con una X

CLARA	ÚTIL	PRECISA	NO CONTESTA
22	0	0	1



6. ¿Tiene alguna observación o sugerencia que nos permita mejorar el servicio?

Más capacitaciones a las comunidades	1
La información llegue a todos	1
Capacitación a líderes comunales	1



6. FERIAS DE CONSEJO DE ESTADO

Neiva-Huila

Resultados	
Ministerio de Justicia y del Derecho	33

Tunja-Boyacá

Resultados	
Ministerio de Justicia y del Derecho	41

Mompox-Bolívar

Resultados	
Ministerio de Justicia y del Derecho	44

Chocó-Quibdó

Resultados	
Ministerio de Justicia y del Derecho	17

6.1 La subdirección de control y fiscalización de sustancias químicas y estupefacientes realizó el taller de cannabis los días 27 y 28 de mayo arrojando los siguientes resultados de la encuesta de satisfacción que se realizó a los ciudadanos:

El mecanismo de recolección de la información de participación ciudadana fue por medio de encuesta la cual arroja la siguiente información:



La justicia es de todos Minjusticia

DATOS GENERALES

- Tipo de Persona Natural__ Jurídica__
- Tipo de Documento Nit__ CC__ TI__ CE__
- Numero de Documento_____
- Ubicación: Departamento _____ Ciudad_____
- Edad ____ (Solo si marco Persona Natural)
- Sexo M __F__ (Solo si marco Persona Natural)
- Estado Civil Soltero __ Casado __ Viudo __ Unión Libre __ (Solo si marco Persona Natural)
- Escolaridad Primaria__Secundaria__Tecnología__Pregrado__Posgrado__Otros__(Solo si marco Persona Natural)
- Régimen de Afiliación Contributivo__ Subsidiado__(Solo si marco Persona Natural)
- Puntaje SISBEN ____ (Solo si marco Persona Natural)
- Número de personas que componen la Familia ____ (Solo si marco Persona Natural)

SATISFACCION DEL TRÁMITE

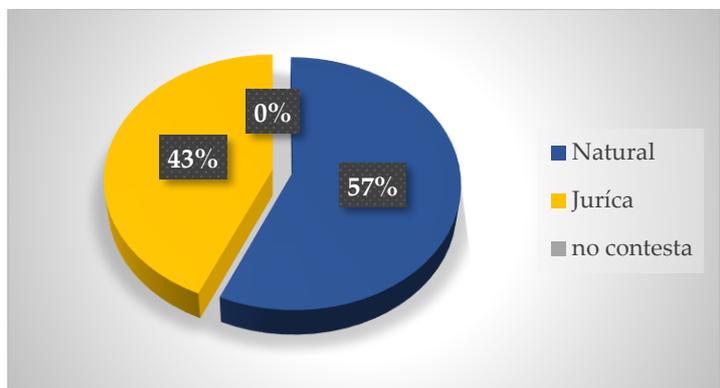
- Tipo de Licencia Otorgada :
 - Uso de Semillas para Siembra __
 - Cultivo de Plantas de Cannabis Psicoactivo __
 - Cultivo de Plantas de Cannabis No Psicoactivo__
- Considera que el tiempo de Respuesta en este trámite es (Califique de 1 a 5 donde 1 es Deficiente y 5 Excelente)
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
- Considera que los canales de comunicación actualmente habilitados (Correo Electrónico, Pagina Web, Líneas Telefónicas) para la obtención de Información son (Califique de 1 a 5 donde 1 es Deficiente y 5 Excelente)
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
- Aspectos que deben mejorarse para la Optimización del Tramite
 - Mejoramiento Tecnológico (Plataforma Tecnológica)
 - Capacitación Permanente para el Solicitante
 - Requisitos Legales y Técnicos
 - Normatividad

Fecha	MAYO- 27 y 28 -2019
Muestra	30
Lugar	Auditorio MJD

Satisfacción del trámite

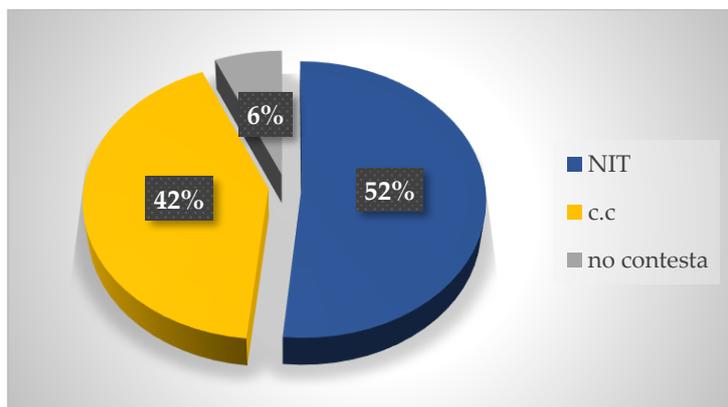
Tipo de Persona

Natural	17
Jurídica	13
no contesta	0



Tipo de Documento

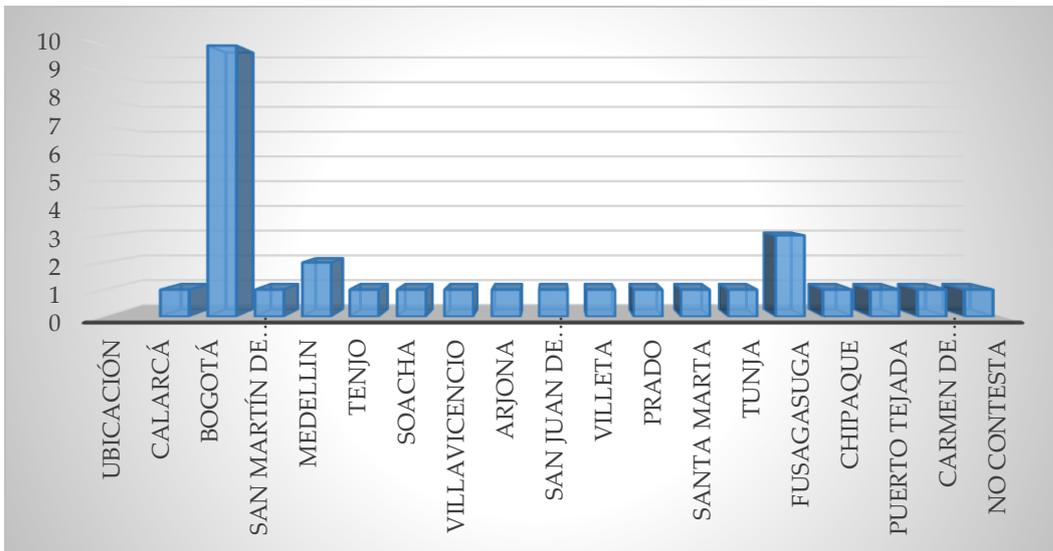
NIT	16
c.c	13
no contesta	2



Departamento	Ubicación	
Quindío	Calarcá	1
Bogotá	Bogotá	10
Meta	San Martín de los Llanos	1
Antioquia	Medellín	2

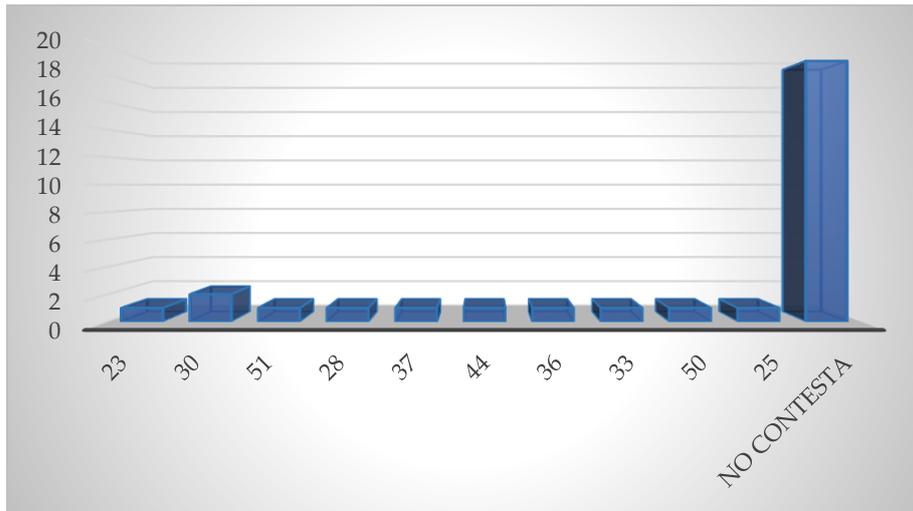


Cundinamarca	Tenjo	1
Cundinamarca	Soacha	1
Meta	Villavicencio	1
Bolivar	Arjona	1
Cundinamarca	San Juan de Rico Seco	1
Cundinamarca	Villeta	1
Tolima	Prado	1
Magdalena	Santa Marta	1
Boyacá	Tunja	1
Cundinamarca	Fusagasuga	3
Cundinamarca	Chipaque	1
Cauca	Puerto Tejada	1
Antioquia	Carmen de Viboral	1
no contesta	no contesta	1



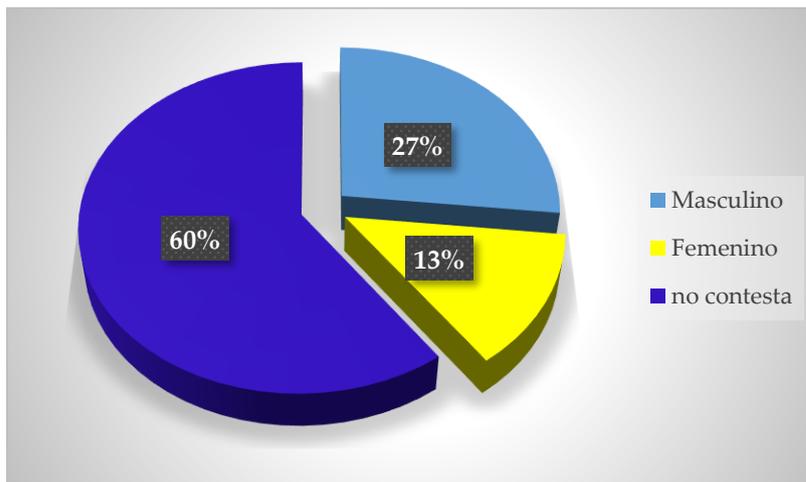
Edad:

23	1
30	2
51	1
28	1
37	1
44	1
36	1
33	1
50	1
25	1
no contesta	19



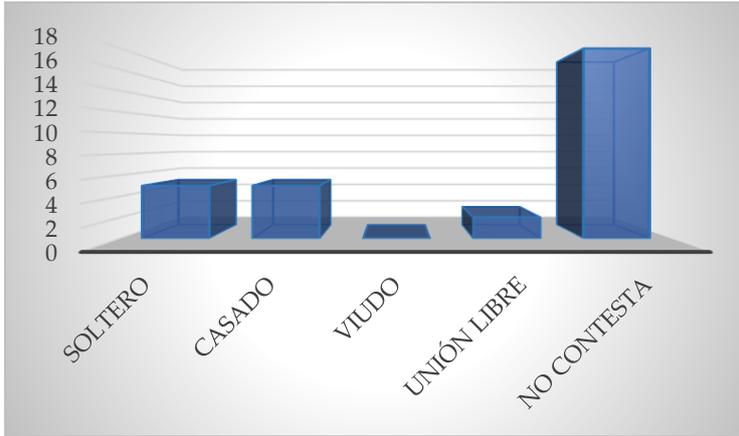
Sexo

Masculino	8
Femenino	4
no contesta	18



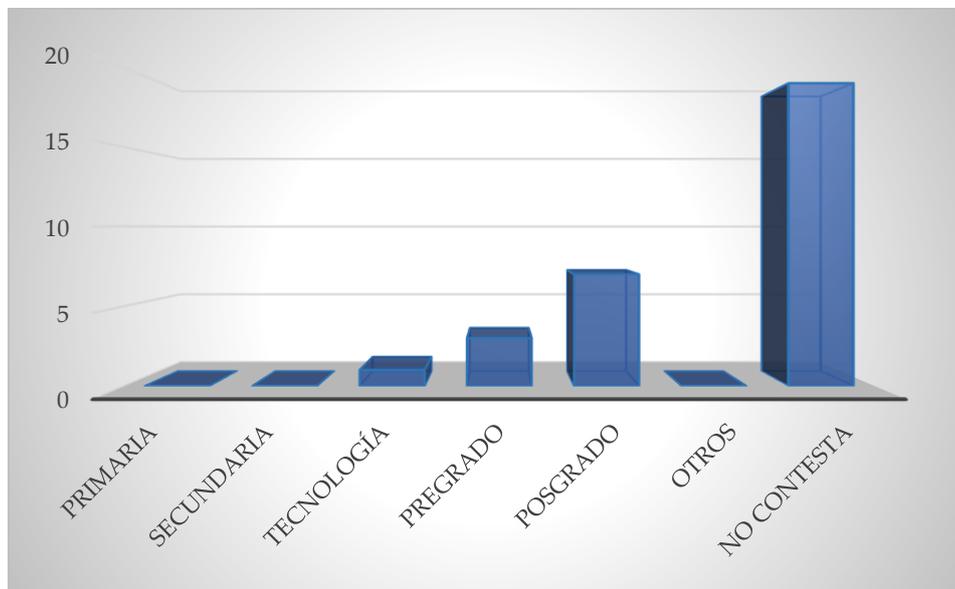
Estado civil

Soltero	5
Casado	5
Viudo	0
Unión libre	2
no contesta	18



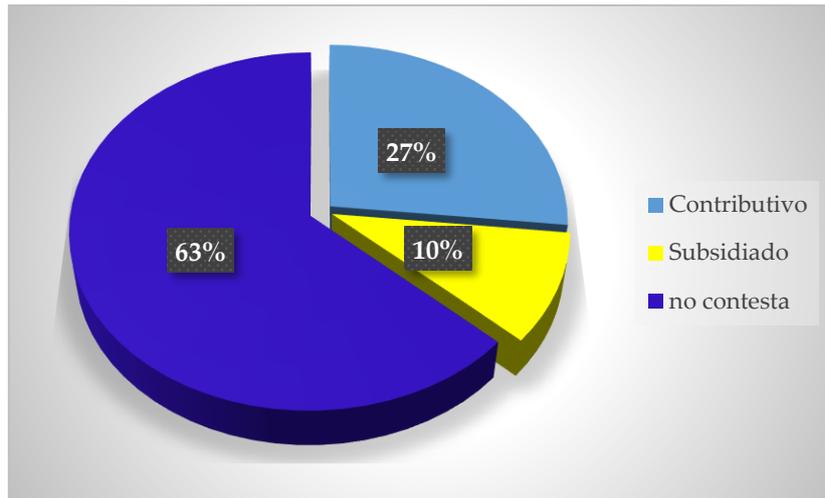
Escolaridad

Primaria	0
Secundaria	0
Tecnología	1
Pregrado	3
Posgrado	7
Otros	0
no contesta	19



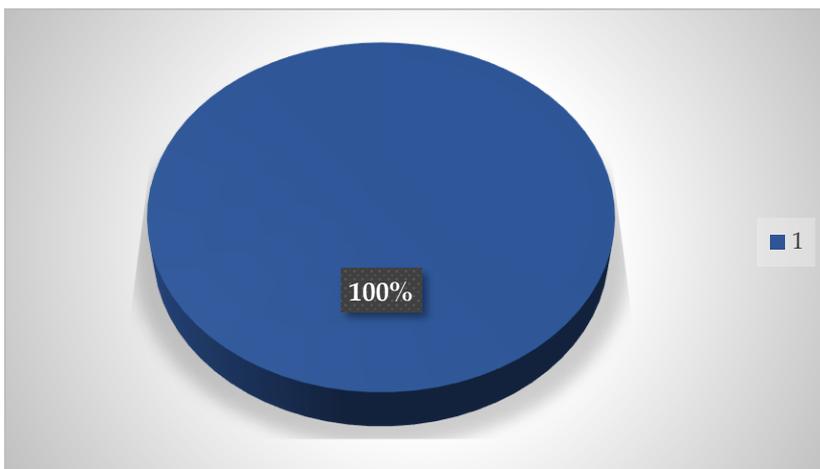
Régimen de afiliación

Contributivo	8
Subsidiado	3
no contesta	19



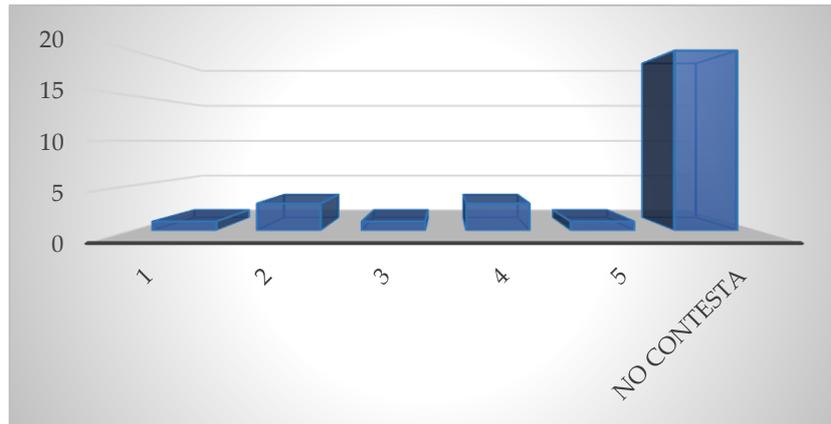
Puntaje Sisben

no contesta	30
-------------	----



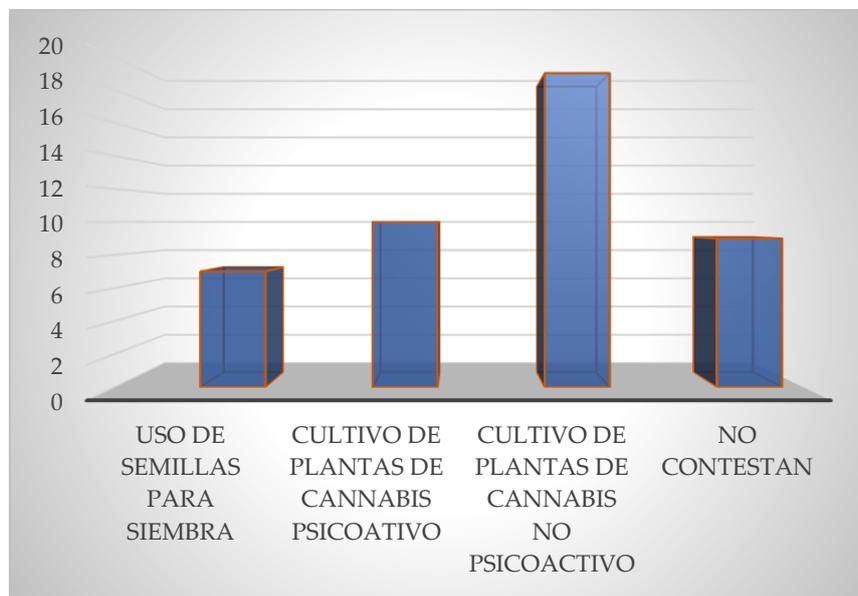
Número de personas que componen la familia

0	1
1	1
2	3
3	1
4	3
5	1
no contesta	20



1 Tipo de Licencia otorgada:

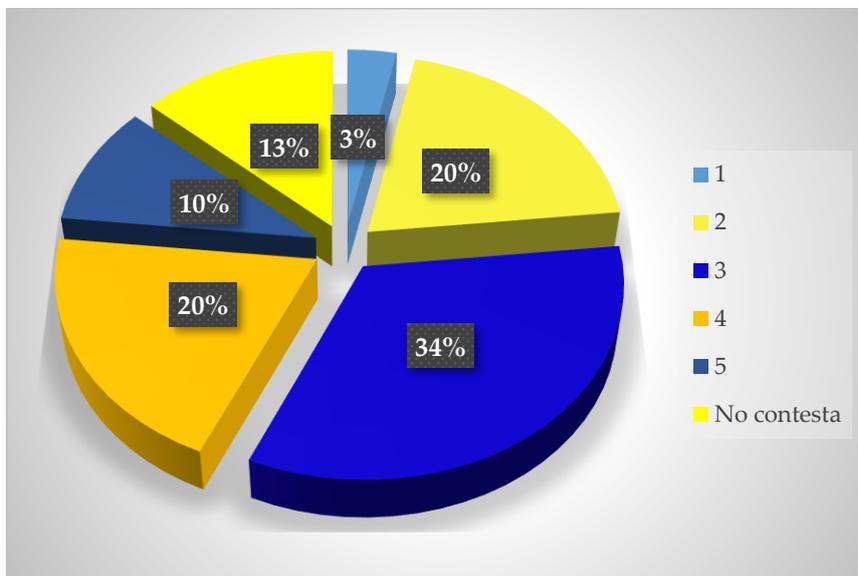
Uso de Semillas para siembra	7
Cultivo de Plantas de Cannabis Psicoactivo	10
Cultivo de Plantas de Cannabis no Psicoactivo	19
No contestan	9



2. Considera que el tiempo de Respuesta en este trámite es (califique de 1 a 5 donde 1 es deficiente y 5 excelente)

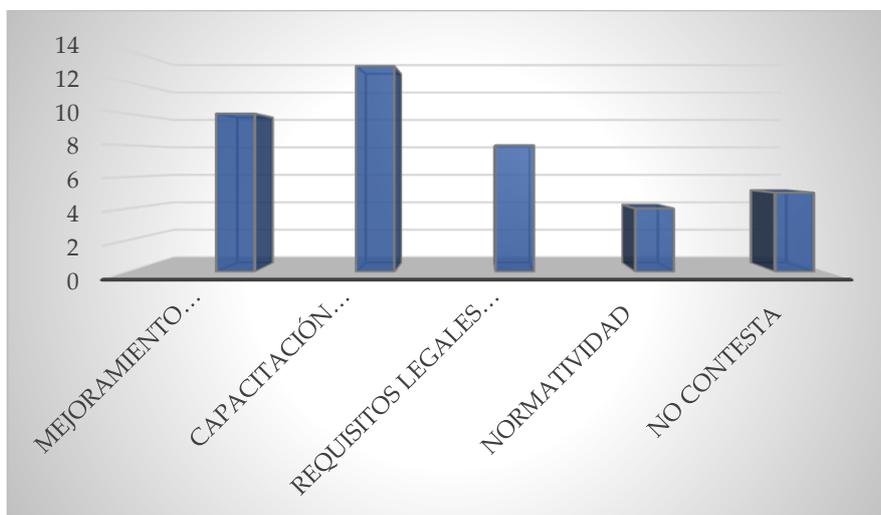
1	3
2	4
3	9
4	5
5	2

No contesta	7
-------------	---



4. Aspectos que deben mejorarse para la Optimización del trámite

Mejoramiento tecnológico (plataforma tecnológica)	10
Capacitación Permanente para el solicitante	13
Requisitos legales y técnicos	8
Normatividad	4
No contesta	5



Sugerencias

Tiempos y personal para atender solicitudes

Términos de revisión se están extendiendo demasiado, teniendo en cuenta los términos

Mejorar los canales de comunicación entre las entidades que solicitan licencia y el Ministerio

Habilitar la plataforma para saber en qué paso se encuentra la licencia o en manos de quien está.

5.2 La subdirección de control y fiscalización de sustancias químicas y estupefacientes realizó capacitación sobre los trámites correspondientes al Certificado de Carencia de informes de tráfico de estupefaciente; a continuación, se evidencia el modelo de encuesta y su correspondiente caracterización

Encuesta de caracterización

- 1) Tipo de persona: Natural () Jurídica ()
- 2) Tipo de Documento Nit () CC () TI () CE ()
- 3) Numero de documento: _____
- 4) Ubicación sede principal:
Departamento: _____ Municipio: _____
- 5) Tipo de empresa:
Entidades Sin Ánimo de Lucro ()
Entidades de carácter Público ()
Establecimiento de comercio ()
Persona Jurídica - Sociedad Anónima, por acciones simplificadas (S.A.S), comandita por acciones ()
Persona Jurídica - Sociedades Extranjeras ()
Persona Jurídica - Sociedades limitadas, en comandita simple o empresas Unipersonales ()
Persona Jurídica - Sucursales de Sociedad Extranjera ()
Persona Natural - Sin Establecimiento de Comercio (actividades mercantiles) ()
Persona Natural - Sin Establecimiento de Comercio (actividades no mercantiles) ()
Persona Natural con Establecimiento de Comercio ()
Uniones Temporales o Consorcios ()
- 6) Tamaño de la Empresa:
Gran empresa ()
Mediana empresa ()
Microempresa ()
Pequeña empresa ()
Persona natural ()



7) Actividad Económica:

Empresa Industrial ()

Empresa comercial ()

Empresa de Servicios ()

8) Cobertura geográfica de la actividad económica:

Municipal ()

Departamental ()

Nacional ()

9) Número de sucursales donde se maneja la(s) sustancia(s) y/o producto(s) químico(s) controlado(s): ____

Encuesta de satisfacción

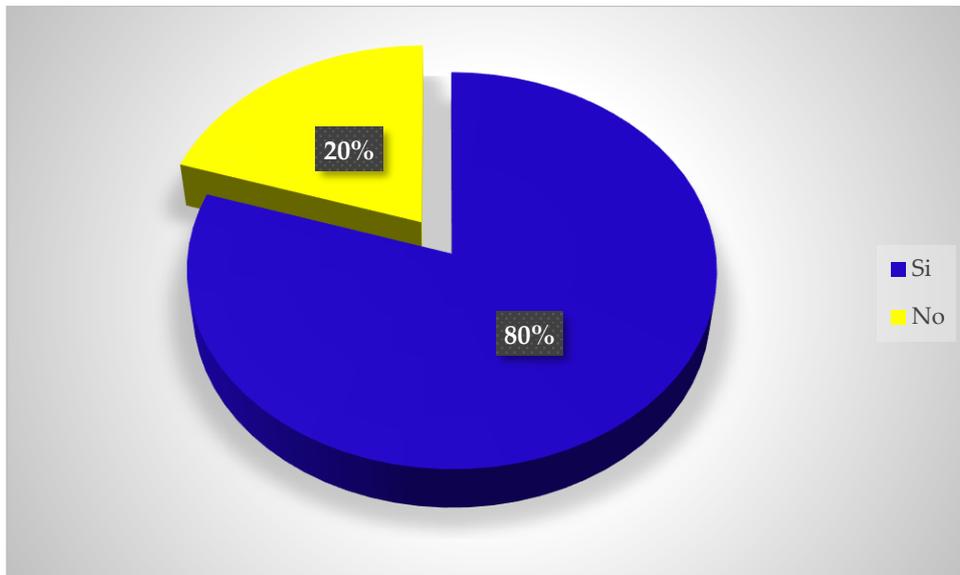
PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Considera que la plataforma SICOQ es una herramienta que facilita el control y los movimientos de sustancias controladas de su empresa tanto en la sede principal como en la sucursal?	SI NO ¿Por qué?
2. ¿Cómo evalúa la plataforma SICOQ para la gestión del trámite de certificados de su empresa?	DEFICIENTE REGULAR BUENO MUY BUENO
3. ¿Cómo evalúa la información que se publica en la página web del Ministerio de Justicia con relación a los trámites de expedición de Certificados de Carencia y de Autorizaciones Extraordinarias?	DEFICIENTE REGULAR BUENO MUY BUENO
4. ¿Considera que las mesas de trabajo o de capacitación son un mecanismo adecuado para resolver dudas y aclaraciones frente a su trámite?	SI NO ¿Por qué?
5. ¿Cómo evalúa la oportunidad en la gestión del Ministerio de Justicia respecto al trámite de Certificados de Carencia o Autorizaciones Extraordinarias para su empresa?	DEFICIENTE REGULAR BUENO MUY BUENO
6. ¿Ha percibido mejoría en los tiempos de atención por parte del Ministerio de Justicia frente al trámite de Certificados de	SI NO ¿Por qué?



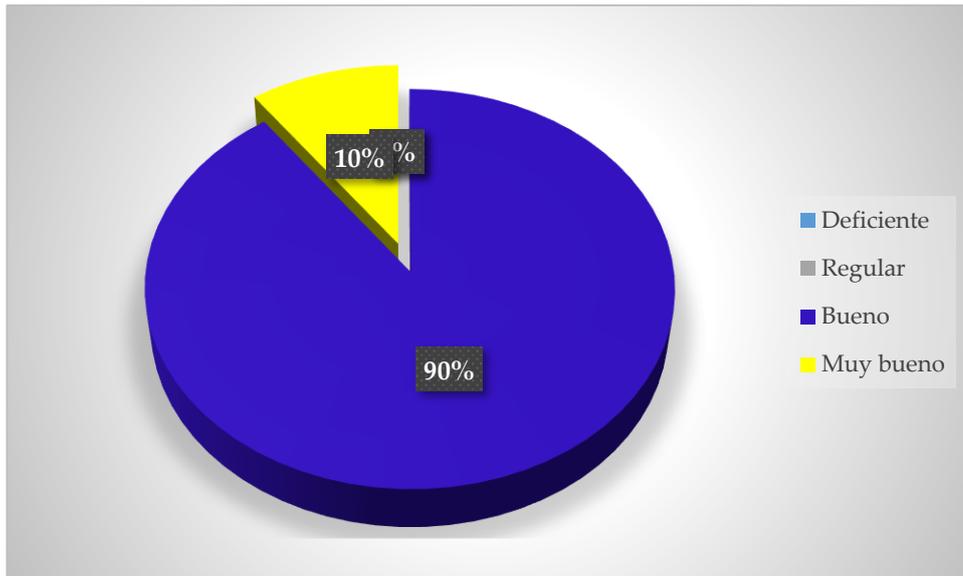
Carencia o Autorizaciones Extraordinarias en el último año?	
---	--

Tabulación

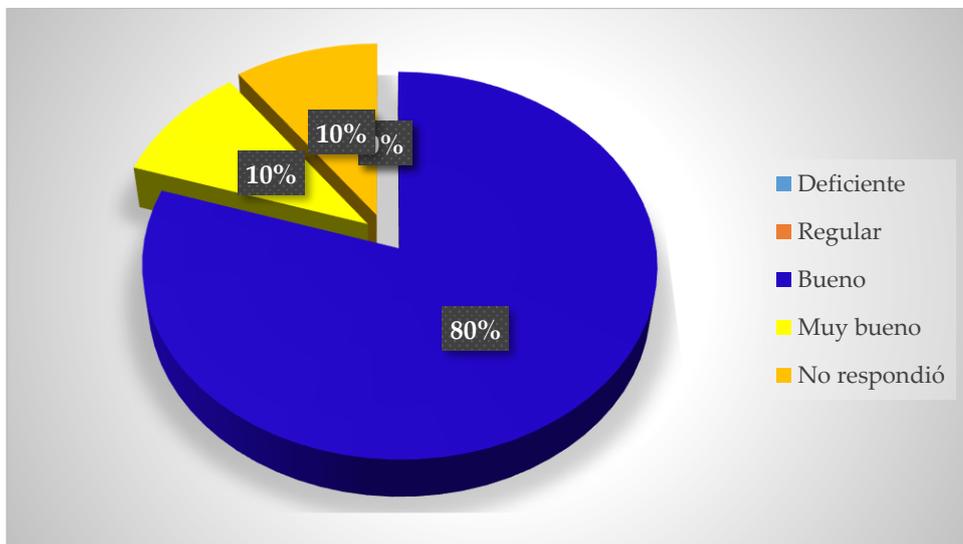
Pregunta	Respuesta	Cantidad
1	Si	8
	No	2
	¿Porqué?	1. Facilita reporte, el control no 2. No nos hemos podido inscribir



Pregunta	Respuesta	Cantidad
2	Deficiente	0
	Regular	0
	Bueno	9
	Muy bueno	1



Pregunta	Respuesta	Cantidad
3	Deficiente	0
	Regular	0
	Bueno	8
	Muy bueno	1
	No respondió	1

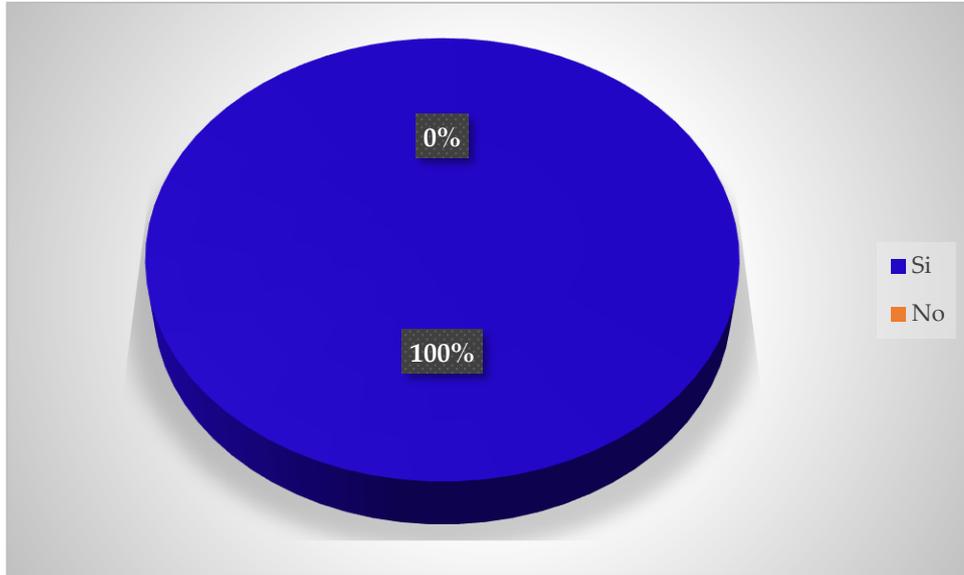


Pregunta	Respuesta	Cantidad
4	Si	10
	No	0

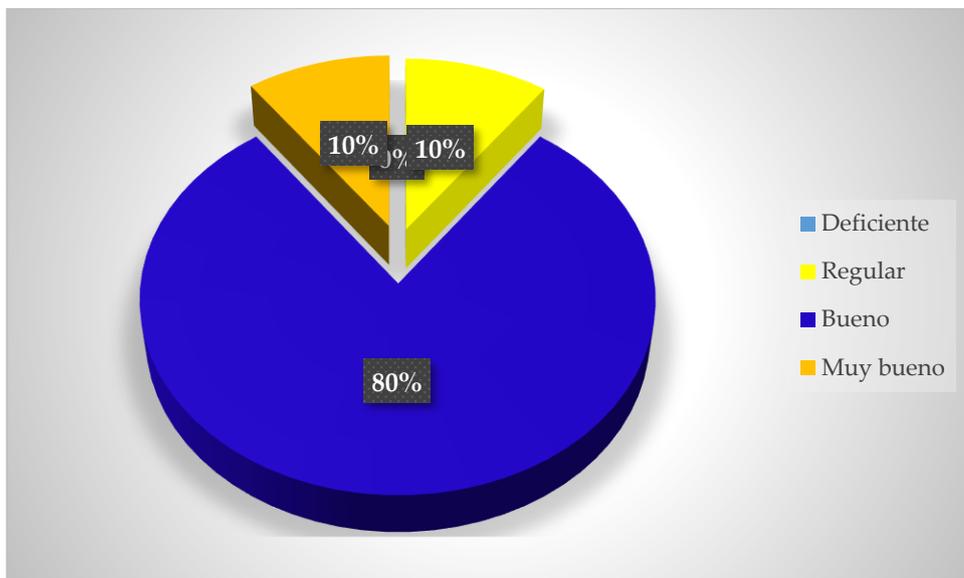


¿Porqué?

1. Sin embargo quedamos con dudas
2. Falta más apoyo de la policía
3. Unos videos explicativos de la plataforma ayudarían
4. Práctica y funcional



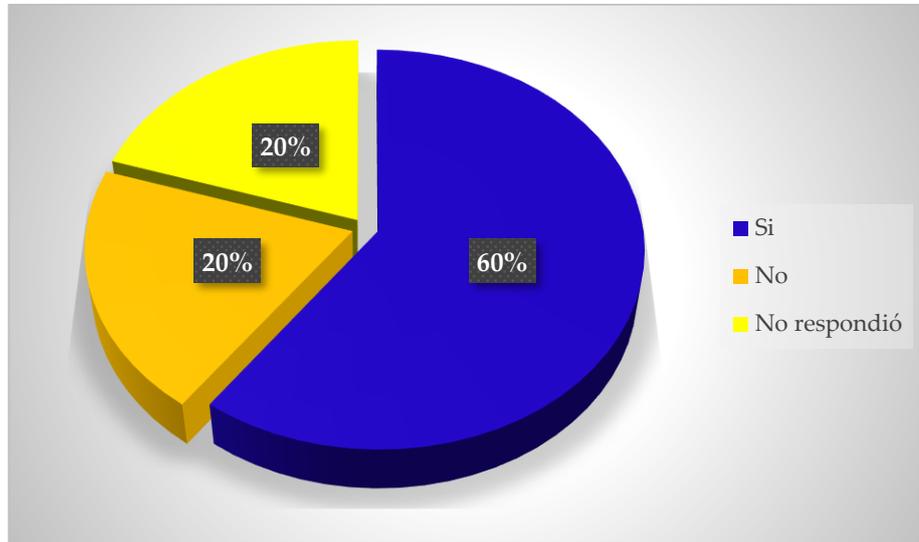
Pregunta	Respuesta	Cantidad
5	Deficiente	0
	Regular	1
	Bueno	8
	Muy bueno	1



Pregunta	Respuesta	Cantidad
6	Si	6



	No	2
	No respondió	2
¿Porqué?	Por la tecnología y sistemas de comunicación abiertos	



Conclusiones generales de las Ferias Nacional de Servicio al Ciudadano

Los municipios de Aracataca y Valledupar, Presidencia de la República y el DNP dispusieron de un espacio físico para facilitar el acercamiento de la ciudadanía a los trámites y servicios de las entidades del gobierno, donde el Ministerio de Justicia y el sector Justicia hacen presencia activamente. Participar en dichas ferias requiere el desarrollo de estrategias para que el ciudadano obtenga orientación, lineamientos, soluciones y opciones para subsanar sus necesidades en los diferentes órdenes con lo referente a trámites y servicios para con el gobierno nacional. Además de lo anterior se diseñan mecanismos que faciliten la medición de la percepción ciudadana.

Frente al servicio recibido, se concluye que en su gran mayoría los ciudadanos que participan en el diligenciamiento del mecanismo de evaluación, percepción ciudadana en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, en busca de información del portafolio de trámites y servicios, orientaciones y lineamientos encuentran que los servidores que les atienden cumplen a cabalidad con el objetivo del servidor público y la atención de los servidores en las ferias es una constante de muy buen servicio.

- Los servidores públicos designados por el Ministerio de Justicia y del Derecho, participantes en las Ferias son altamente competentes para resolver dudas e inquietudes inherentes a la misión del Ministerio y del sector.
- El **100%** de los funcionarios del Ministerio de Justicia y del Derecho y del sector, participantes en la Ferias atienden a la ciudadanía resaltando los valores de cordialidad y respeto.
- La información que se brindó a los ciudadanos durante las ferias descritas se enmarca como **EXCELENTE**, lo que corresponde a alta calidad de la información.