



Contexto Estratégico

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2023



Nuestro compromiso

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio comprometidos con la lucha contra la corrupción, en el marco de la implementación de las Estrategias Anticorrupción y de Mejoramiento del Servicio al Ciudadano, y orientado a mejorar el nivel de confianza institucional y el fortalecimiento de la relación Estado – Ciudadano, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) como un instrumento de gestión con alcance transversal donde todas las áreas con compromiso en la implementación de mejoras tengan participación activa.

La Cancillería ha aunado esfuerzos encaminados al fortalecimiento del acceso a la información pública con el fin de acercar la oferta institucional de trámites y servicios a la ciudadanía a través de los canales digitales dispuestos como las páginas web oficiales y redes sociales del Ministerio y sus Consulados en el exterior, así como los diversos canales disponibles para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones como el buzón virtual, solicitudes de información por medio de llamadas, chat, videollamadas, entre otros que se encuentran disponibles a nivel mundial a través del Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC), de domingo a domingo, las 24 horas del día.

Así mismo, se han dispuesto espacios de retroalimentación institucional a través de encuestas de satisfacción de trámites y de servicio, espacios de diálogo y participación ciudadana como Ferias de Servicio, Sábados Consulares y Consulados Móviles en el exterior, como alternativas para brindar mayores oportunidades a los connacionales de realizar sus trámites en horarios ampliados y en locaciones más cercanas a sus lugares de residencia.

En el marco de la ejecución de la Estrategia de Rendición de cuentas, el Ministerio de Relaciones Exteriores, consiente de la importancia de un proceso sistemático y permanente, adelanta una continua divulgación de la gestión institucional orientada a la socialización de resultados y ejecución presupuestal.



Gestión del Riesgo

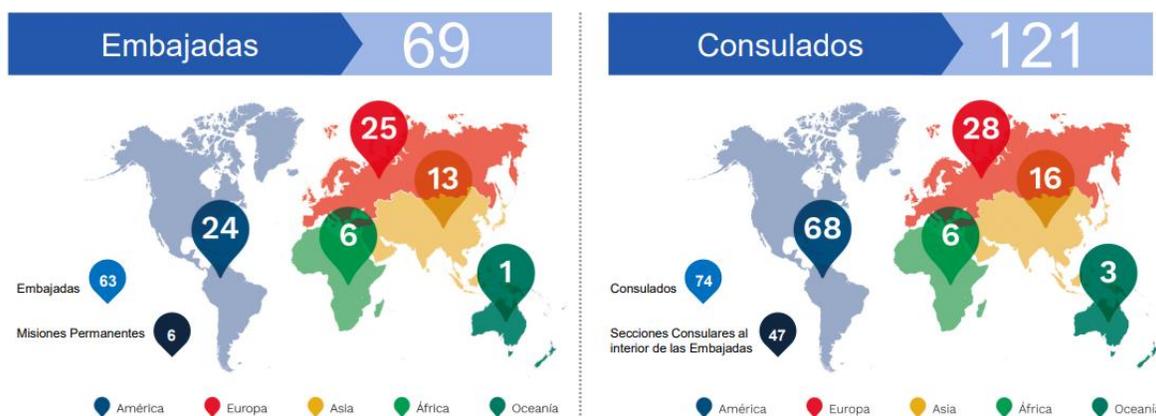
La gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se encuentra enmarcada en 14 procesos así: Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Gestión de la Información y Tecnología, Desarrollo de la Política Exterior, Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Contractual, Gestión Documental, Apoyo Jurídico, Administración de los Sistemas de Gestión, Evaluación y Mejora Continua.

En el marco de estos procesos, se han identificado 191 riesgos que conforman el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión, Corrupción y de Seguridad y Privacidad de la Información) y sobre los cuales se encuentran debidamente identificados los controles y/o acciones correspondientes, orientados a su prevención.

De los 191 riesgos identificados en los 14 procesos del Ministerio, 38 corresponden a riesgos de corrupción, frente a los cuales no se presentaron materializaciones durante la vigencia 2022.

Diagnóstico de trámites y servicios

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con siete (7) oficinas de atención al ciudadano en la ciudad de Bogotá: Apostilla y Legalización, Visas, Pasaportes Sede Norte, Pasaportes Calle 53, Pasaportes Sede Centro (sector Corferias), Nacionalidad, y Reconocimiento a la Condición de Refugiado y con 121 Consulados alrededor del mundo a través de los cuales se acerca a las comunidades colombianas en el exterior toda la oferta institucional.



Fuente: Organigrama Ministerio de Relaciones Exteriores - Versión 18 septiembre de 2022.

Se encuentran en proceso de reapertura los 15 Consulados de Colombia en la República Bolivariana de Venezuela.

Apostilla y Legalización

El trámite de Apostilla y Legalización de documentos se encuentra disponible 100% en línea a través del portal oficial en internet www.cancilleria.gov.co de domingo a domingo, las 24 horas del día.

Este Ministerio ha promovido acuerdos con las siguientes entidades con el fin de automatizar documentos sujetos de Apostilla y Legalización y hacer aún más eficiente su expedición:

- Superintendencia de Notariado y Registro.
- Policía Nacional de Colombia (Certificado de Antecedentes Judiciales).
- Invima.
- Registraduría Nacional del Estado Civil (Certificado de Nacionalidad).



- Superintendencia de Industria y Comercio.
- Ministerio de Educación Nacional.
- Ministerio de Transporte (Informe General del conductor).
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES).
- Dirección General Marítima (DIMAR).
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- Colpensiones.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
- Certificación para convalidación de títulos de educación superior de Venezuela.

Con el fin de agregarle mayor seguridad al proceso, el Ministerio de Relaciones Exteriores formalizó la interoperabilidad con la Superintendencia de Notariado y Registro mejorando el trámite de documentos notariales con la firma digital del Notario para apostillar y/o legalizar para surtir efectos en el exterior, los cuales anteriormente se tramitaban con firma a mano alzada, asegurando de esta manera que las apostillas y legalizaciones se expidan sobre documentos fidedignos.

Así mismo, el 18 de octubre se formalizó y publicó la Resolución No. 7943 de 2022 *“Por la cual se define la ‘firma autógrafa mecánica’ y se modifican algunas disposiciones en materia de apostilla y legalización de documentos previstos en la Resolución 1959 de 2020”* donde los documentos que se encuentren firmados a través de firma mecánica y que se descarguen de la página web oficial de las entidades expedidoras, podrán legalizarse para surtir efectos en el exterior sin necesidad de firma a mano alzada siempre y cuando se pueda validar la firma autógrafa mecánica en línea en el sitio web de la entidad emisora. Esto ofrece garantías de seguridad y credibilidad al permitir verificar la autenticidad del documento electrónico a través del uso de tecnologías de la información, como es el caso de Certificado de Antecedentes Disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación, certificados expedidos por Cámara de Comercio avalado por la Superintendencia de Sociedades, documentos expedidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) antes del 15 de septiembre de 2020, entre otros.

Actualmente, la Cancillería y el Ministerio de Salud y Protección Social trabajan conjuntamente con el fin de avanzar en el desarrollo de la integración para la interoperabilidad del trámite de Apostilla y Legalización para documentos de salud como certificados médicos, historias clínicas, resoluciones para ejercer la profesión en salud, certificados de vacunas, entre otros.

Este esfuerzo institucional ha venido consolidando y fortaleciendo la oferta institucional, beneficiado a millones de ciudadanos en Colombia y en el exterior, quienes han visto una agilización de sus trámites con beneficios en ahorro en tiempo y desplazamientos, al llevar estos trámites a la comodidad de sus casas y oficinas.



Pasaporte

En lo relacionado con el trámite de pasaporte y con el objetivo de garantizar el acceso al trámite y ofrecer un servicio de agendamiento más amigable y dinámico a la ciudadanía, el Ministerio de Relaciones Exteriores habilitó el otorgamiento de citas para el día hábil inmediatamente posterior a la solicitud, a través de la plataforma de agendamiento virtual.

Así mismo, desde junio de 2022 los padres de familia pueden solicitar el pasaporte de sus hijos menores de edad con el agendamiento de una sola cita, lo que facilita el acceso al trámite de grupos familiares completos que previamente se veían obligados a solicitar una cita para cada persona por aparte.

De otro lado, y buscando aliviar la demanda de solicitudes de pasaporte, el 13 de diciembre de 2022 se expidió la Resolución 9470, mediante la cual se elimina, durante dos años, el requisito de cambio de pasaporte a los menores que cumplan 7 y 18 años.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuentan con tres (3) oficinas habilitadas en la ciudad de Bogotá para llevar a cabo este trámite: Sede Centro, Sede Calle 53 y Sede Norte.

La Cancillería, durante la vigencia 2022, continuó trabajando en el desarrollo de plataformas tecnológicas que mejoren el servicio, así como en la ampliación de su capacidad de atención, manteniendo las diversas medidas que se implementaron buscando garantizar una adecuada atención y satisfacer la creciente demanda de pasaportes por parte de los ciudadanos.

En consideración a las limitaciones del espacio donde se ubicaba la Sede Centro, el 16 de febrero de 2022 esta oficina se trasladó al sector de Corferias, con la apertura de un total de 30 módulos y ampliando la capacidad de atención a aproximadamente 1.300 personas diarias para la expedición y entrega de pasaportes. En esta nueva sede los usuarios cuentan con espacios al aire libre bajo cubierta, destinados para la espera, un punto de información, baños de uso público, rampas de acceso y un área independiente para la entrega de pasaportes.

La oficina de la Calle 53 amplió su capacidad de atención al sumar cuatro (4) nuevos módulos a los 22 que venían funcionando en el período inmediatamente anterior, lo que ha permitido pasar de 850 a 1.200 pasaportes expedidos diariamente.

De igual manera, desde la Oficina de Pasaportes Calle 53 se supervisa, asesora y orienta el proceso de expedición de pasaportes que se desarrolla en 28 Gobernaciones de Departamentos, que han aumentado significativamente su capacidad de expedición.



Atendiendo los protocolos de bioseguridad adoptados por el Gobierno Nacional y la Alcaldía Distrital de Bogotá, la oficina de pasaportes Sede Norte habilitó el tercer piso para la formalización de solicitudes de pasaportes en 15 módulos adicionales, permitiendo el incremento de las citas habilitadas diariamente.

En relación con la Sede Norte y con el ánimo de promover el bienestar de los usuarios, la oficina habilitó sillas, tanto en el primer como en el tercer piso, para que los usuarios puedan esperar cómodamente el desarrollo del trámite.

Entre enero y junio de 2022, la oficina de pasaportes Sede Norte extendió la jornada de atención al público entre las 3 y las 5 de la tarde, lo que permitió disminuir el pico de la demanda que se presentó al comienzo de la vigencia.

Visas

En lo correspondiente al trámite de Visas, durante el 2022 el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió la Resolución 5477 de 2022 por la cual se dictan las nuevas disposiciones en materia de visas.

A través de la nueva resolución se crearon las nuevas categorías de visas: Trabajador Agrícola de Temporada, Nómada Digital, Corresponsal Permanente, Empresarios TLC (Tratado de Libre Comercio), Prestador de Servicios Obra o Labor, Fomento a la Internacionalización, Rentista, Compañero Permanente de Nacional Colombiano, Migrante Andino, Pensionado, Aplicación del Estatuto Temporal de Protección para Venezolanos y Residente Especial de Paz.

Así mismo, en el marco de la entrada en vigor de esta norma y conscientes de la importancia de su socialización, se realizó una sesión de Facebook Live en la que el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración resolvió inquietudes y preguntas de los ciudadanos garantizando de esta manera el acceso a la información relativa a este trámite.

Una vez la norma entró en vigor, se llevó a cabo la actualización de la información en la página web oficial de la Cancillería, el Portal del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y el Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co.

Los extranjeros interesados en aplicar a una visa para Colombia pueden radicar las solicitudes de domingo a domingo, las 24 horas del día, virtualmente a través del Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SITAC).

Las aplicaciones son evaluadas por la Oficina de Visas en Colombia y los Consulados alrededor del mundo, y el concepto se remite al correo electrónico indicado por el extranjero al momento de la solicitud.



La Visa electrónica expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores identifica a los extranjeros que cuenten con un visado otorgado para Colombia además de ser válida para efectos de solicitud de Cédula de Extranjería e inscripción de extranjeros ante la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

Reconocimiento de la Condición de Refugiado

El Ministerio de Relaciones Exteriores continúa fortaleciendo su capacidad institucional para atender el incremento exponencial y constante de las solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado ocurrido en los últimos años.

Adicionalmente, con el apoyo de la Oficina de Población, Refugiados y Migrantes de la Embajada de los Estados Unidos y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en Colombia, se continúa trabajando bajo una Estrategia Extraordinaria para gestionar, de forma expedita, las solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado que se encuentran en trámite, radicadas entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2021, que corresponden a más de 36.000 casos.

Las medidas implementadas son de especial relevancia dada la vulnerabilidad de los solicitantes de refugio.

Registro Consular

Dado el potencial estadístico para el estudio de la migración internacional y en la toma de decisiones de política pública basada en evidencias, se fortaleció el Registro Consular, que incluye, entre otras, la adición de aspectos de la guía para la inclusión del enfoque diferencial e intersectorial.

El proceso inicial de revisión del formulario se llevó a cabo en compañía del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), con el propósito de contar desde un principio con los lineamientos de estandarización y guías metodológicas de esta entidad.



Inventario de trámites y OPA (Otros procedimientos administrativos)

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuentan con 32 trámites y un (1) OPA (Otros Procedimientos Administrativos) debidamente registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), disponible en el Portal www.gov.co , así:

Trámites:

- Apostilla de documentos.
- Legalización de documentos que van a surtir efectos en Colombia.
- Legalización de documentos que van a surtir efectos en el exterior.
- Registro de firma de servidor público o agente diplomático.
- Visa migrante.
- Visa de residente.
- Visa visitante.
- Visa de beneficiario.
- Traspaso de visa.
- Documento de viaje con zona de lectura mecánica.
- Nacionalidad colombiana por adopción.
- Renuncia a la nacionalidad colombiana.
- Recuperación de la nacionalidad colombiana.
- Certificado de antepasado extranjero naturalizado o certificado de no nacionalidad colombiana por adopción.
- Certificado de beneficiario de la Ley de Retorno.
- Pasaporte electrónico.
- Pasaporte exento.
- Pasaporte de emergencia con zona de lectura mecánica.
- Pasaporte fronterizo con zona de lectura mecánica.
- Libreta de tripulante terrestre.
- Renovación de la libreta de tripulante terrestre.
- Exhorto o despacho comisorio.
- Nota suplicatoria.
- Presentación de cartas rogatorias.
- Autenticación de copias de documentos.
- Autenticación de firmas registradas en Consulado.
- Certificación de la existencia legal de sociedad extranjera.
- Certificado de no objeción.
- Certificado de supervivencia o fe de vida.



- Escrituras públicas.
- Reconocimiento de firma en documento privado.
- Reconocimiento de la condición de refugiado.

Otros Procedimientos Administrativos OPA

- Tarjeta de registro consular.



Identificación de necesidades de los ciudadanos

En el marco de la formulación de los instrumentos de gestión, que marcarán la hoja de ruta para la vigencia 2023, en cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 "Estatuto de Participación Ciudadana" y en la ejecución de los pre- Diálogos con la Colombianidad en el Exterior, en el marco de los Diálogos Regionales Vinculantes para la construcción del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, entre septiembre y noviembre de 2022 se realizaron consultas a los connacionales que habitan fuera del país, a fin de conocer sus propuestas en materia de política exterior colombiana.

En desarrollo de este ejercicio, se recibieron 425 propuestas referentes al Sector de Relaciones Exteriores, entre otras, las que se listan a continuación:

Fortalecimiento y diversificación de las relaciones bilaterales

- Convenios sobre prestaciones sociales en el exterior (pensión y salud).
- Acuerdos igualitarios de titulación académica.
- Más acuerdos bilaterales que beneficien a la comunidad colombiana en el exterior.
- Acuerdos que eximan a los connacionales en el exterior de renunciar a su nacionalidad para obtener otra.
- Convenios para evitar fuga de capitales y evitar que los colombianos en el exterior sean afectados por la doble tributación.
- Tomar como referencia buenas experiencias en técnicas de abastecimiento de agua potable y saneamiento de aguas residuales en otros países para adaptarlas en Colombia.
- Negociaciones bilaterales entre países para la homologación de documentos (cédula, estudios, licencias).
- Intercambios tecnológicos, agroindustriales y ganaderos con otros países.
- Tratados para la repatriación de connacionales en el exterior privados de la libertad.
- Acuerdos transnacionales sobre explotación minera en Colombia.
- Ajustar y ampliar convenios en materia de educación.
- Promoción de Colombia como destino turístico en el exterior.
- Promoción del español en el exterior.
- Planes y convenios que incluyan becas en el exterior o ayudas a los estudiantes que presenten buenas calificaciones e índices altos en sus estudios.



Posicionamiento en instancias globales, multilaterales, regionales y subregionales

- Renegociar tratados y revisar los existentes, así como los pactos y convenciones, para conocer su vigencia, incluyendo los de índole tecnológico para apoyar proyectos con energías limpias y en ciencia.
- Acuerdos y convenios bilaterales y multilaterales para facilitar y agilizar la homologación y/o convalidación de títulos profesionales de estudio obtenidos en Colombia y/o en el extranjero, incluyendo un enfoque diferencial para grupos étnicos, mujeres y comunidad LGBTIQ+.
- Lograr acuerdos, convenios, proyectos y/o cooperación internacional que proteja los ecosistemas ambientales y a los líderes sociales que buscan su protección, así como la lucha contra el cambio climático.
- Acuerdos internacionales que permitan un potencial desarrollo económico para la reducción de la pobreza.
- Acuerdos multilaterales y de cooperación para la construcción colectiva de propósitos comunes de desarrollo agroindustrial y desarrollo humano.
- Aspiración de Colombia para ser miembro del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- Mayor presencia en organismos multilaterales como la Organización de Estados Americanos (OEA), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- Generar grupos de trabajo en temas de política internacional de drogas que incluya a la sociedad civil en Colombia y en el exterior.
- Convenio entre el Gobierno colombiano y la Unión Europea para la prestación del servicio de salud a connacionales en el exterior.
- Revisar tratados de libre comercio existentes de Colombia.
- Promover las exportaciones agroindustriales.
- Crear una comercializadora internacional colombiana.
- Promover la cultura de Colombia a través de programas, eventos culturales, exposiciones, para el conocimiento de las(os) connacionales y extranjeros, incluyendo en los eventos a los artistas colombianos en el exterior.
- Generar políticas públicas, redes y/o apoyo económico para los artistas, investigadores y trabajadores culturales que fomenten la producción, difusión, comercialización y/o circulación de productos artísticos de la comunidad colombiana en el exterior.
- Exportar la hoja de coca para diversos usos.
- Crear sucursales del Banco Agrario en el exterior.



Política migratoria y servicio al ciudadano

- Mejorar la atención a connacionales en el exterior en las Embajadas y Consulados.
- Canales de comunicación efectivos entre las Embajadas y Consulados con la comunidad colombiana en el exterior, incluyendo nuevas formas y mecanismos, en los que se difunda información consular oportuna, de interés y sobre la gestión de la Cancillería.
- Ampliar y flexibilizar horarios de atención consular.
- Consulados de puertas abiertas.
- Servicio las 24 horas para agendar citas consulares en la página web.
- Reducir costos en los trámites consulares.
- Mejorar tiempos de respuesta en trámites y/o solicitudes consulares.
- Creación de casas colombianas, grupos comunitarios, redes o espacios de encuentro de connacionales en el exterior para la integración, cultura, arte nacional y biocultura, incluyendo a las comunidades o grupos étnicos, mujeres y comunidad LGBTIQ+.
- Capacitar a connacionales en el exterior en diferentes áreas (inglés, informe de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), cultura y costumbres colombianas, entre otras).
- Apoyo de los connacionales en el exterior expertos o con conocimiento de diferentes disciplinas en la realización de trámites consulares y capacitaciones que realice la Cancillería.
- Más consulados móviles.
- Mayor acompañamiento a las víctimas del conflicto armado en el exterior (oficina de la Unidad de Víctimas en los Consulados).
- Política y/o plan sobre retorno a Colombia con enfoque de género.
- Mayor acceso por parte de los connacionales en el exterior a la educación universitaria del sistema colombiano.
- Apertura de nuevos consulados en lugares geográficos aislados o grandes centros urbanos con amplia población colombiana que no posean uno.
- Reducir la burocracia en trámites consulares, la homologación de títulos y para realizar convenios interinstitucionales de regularización a los connacionales en el exterior.
- Mayor participación, accesibilidad, acercamiento y/o diálogo de los Consulados con los connacionales en el exterior.
- Cooperación de las Embajadas y Consulados con las organizaciones de colombianas(os) en el exterior.
- Digitalización de trámites.
- Favorecer el emprendimiento y/o protección de proyectos productivos existentes y de los intereses de pequeños y medianos empresarios colombianos en el exterior.
- Cobertura de planes para investigar, prevenir, capacitar, diagnosticar y tratar problemas de salud mental y/o física de connacionales en el exterior.



- Ofertas laborales para la comunidad colombiana en el exterior.
- Actividades académicas y formativas para connacionales en el exterior con el fin de que adquieran conocimientos y herramientas que los encaminen a una mejor nutrición y buenas prácticas alimentarias.
- Empoderar la multiculturalidad de Colombia en la diáspora con proyectos de intercambio en varias regiones de Colombia.
- Ventanilla de información social con acceso a información económica, turística, de recreación y fuentes de ingreso del país donde reside el connacional.
- Censo de la comunidad colombiana en el exterior incluyendo enfoque diferencial (mujeres, víctimas, privados de la libertad, grupos étnicos, y otra población vulnerable).
- Clasificar el tipo de ayuda a los colombianos irregulares.
- Monitorear la migración masiva regular e irregular.
- Posibilidades de inversión en Colombia para los colombianos en el exterior.
- Fortalecer el apoyo jurídico a la población migrante en el exterior.
- Establecer acuerdos, programas y convenios para la regularización, residencia y/o un alivio migratorio de los connacionales en el exterior.
- Crear planes y campañas internacionales contra la trata de personas.
- Crear el Viceministerio de las Migraciones y La Mesa Cívica de las Migraciones (Política Integral Migratoria 2136 de 2021).
- Fomentar la participación electoral en el exterior, mejorar los mecanismos para votaciones en los Consulados (inscripción de cédulas) y habilitar el voto electrónico.
- Mayor presupuesto y estrategias para la integración, programas informativos y atención de connacionales en el exterior.
- Libre tránsito, trabajo y/o educación con la cédula digital colombiana en los países de Latinoamérica.
- Atender la crisis humanitaria en las fronteras de Colombia y en la frontera México-Estados Unidos.
- Garantizar los derechos humanos de la población migrante colombiana, relacionados con las autoridades migratorias de otros países.
- Crear redes y estrategias para mayor atención y apoyo a los connacionales en el exterior.
- Implementar programas para proyectos de infraestructura social, servicios comunitarios, educativos o proyectos productivos (ejemplo: programa 3X1 Migrantes México).
- Representantes del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en los Consulados.
- Mejorar y ofrecer acceso a programas de educación para connacionales en el exterior a través de convenios que podrían incluir programas educativos de formación conjunta binacional que les facilite emplearse en Colombia y otros países.
- Fortalecer y ampliar la capacidad de Colombia Nos Une.
- Fortalecer las ferias de servicios.
- Crear el Consejo Consular de Migración.



- Apoyar la compra de vivienda en el exterior.
- Redefinir la labor del agregado cultural.
- Reapertura de los servicios del Fondo Nacional del Ahorro para colombianos en el exterior.
- Políticas claras sobre los derechos y deberes de los Consulados y la cercanía con los connacionales en el exterior.
- Crear un directorio de organizaciones, asociaciones, grupos y connacionales en el exterior.
- Inscripción a un sistema para conocer necesidades de connacionales en el exterior.
- Apoyar la creación de empresas dedicadas a promocionar y fomentar el ecoturismo, y la prestación de asesoría técnica y científica desde el exterior.
- Jornadas de regularización de colombianos.
- Actividades de los consulados con niños, niñas y adolescentes hispanohablantes (incluyendo población de otras nacionalidades), especialmente en Asia, África y Oceanía.
- Reconocer los logros de la comunidad colombiana en el exterior.
- Creación del Fondo Especial para las Migraciones y/o apoyo a la gestión de proyectos en el exterior.
- Acompañamiento en temas de refugio y asilo.
- Establecer centros de pensamiento académicos, culturales, profesionales, sociales, para abordar las diversas necesidades, desafíos y soluciones a las problemáticas de la comunidad colombiana en el exterior.
- Proyectos económicos de inversión para la comunidad colombiana en el exterior.
- Subsidios y/o cubrimiento de las necesidades básicas por al menos un año de los migrantes irregulares.
- Crear el “Banco Virtual Socios la Diáspora” para ahorrar entre un 4% y un 12% por concepto de costo de la remesa.
- Apoyar a la población privada de la libertad en el exterior.
- Financiar la repatriación de connacionales en el exterior por fallecimiento.
- Gestionar vuelos humanitarios gratuitos en casos de emergencia.
- Participación política de la comunidad colombiana en el exterior.

Integración latinoamericana y desarrollo fronterizo

- Fomentar el desarrollo de las fronteras de Colombia.
- Recuperar y transformar grandes extensiones de tierra para poblar franjas binacionales, generando fuentes de trabajo y producción a través del fortalecimiento de la riqueza cultural colombiana.
- Construir universidades públicas binacionales en frontera.
- Convenios internacionales para acceso a la salud, por lo menos en servicios básicos y urgencias.



- Crear una Tarjeta Andina que permita tener convenios y prestación de salud para connacionales en el exterior con países de la región (similar a la Tarjeta de la Unión Europea).
- Crear cooperativas para intercambiar productos en las fronteras.
- Mejorar las vías de acceso terrestres y fluviales en frontera.
- Libre tránsito en fronteras.
- Cooperación con la comunidad colombiana en el exterior en procesos de integración latinoamericana.
- Nuevo sistema monetario entre Colombia y Venezuela.

Cooperación internacional del sector relaciones exteriores

- Crear un organismo para vigilancia y control de fondos de ayudas internacionales.
- Crear fondos para cooperación recíproca entre los países de Latinoamérica.
- Articular desde el Plan Nacional de Desarrollo la Cooperación con algunos países y organismos internacionales.
- Distribución de recursos de cooperación internacional en los proyectos que realmente favorecen a Colombia.
- Cooperación internacional para transferencia de tecnología que favorezca el aumento del uso de energía solar.
- Ayudas y recursos destinados a Colombia por parte de organizaciones internacionales, independientes del manejo privado de los mismos actores convencionales.
- Cooperación internacional para la inclusión económica e integración cultural de la población colombiana en el exterior.

Fortalecimiento de la gestión y dirección del sector relaciones exteriores

- Nombrar funcionarios en Consulados que sean connacionales en el exterior.
- Crear estrategias y programas para acabar con la corrupción.
- Modernizar y mejorar los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores para servicios ciudadanos.
- Promover la participación ciudadana.
- Crear el Viceministerio de Derechos Humanos.
- Participación de veedurías ciudadanas en el exterior para ejercer control social.
- Fortalecer el talento humano de la Cancillería en planta interna y externa a través de capacitaciones, contrataciones por mérito, etc.
- Fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución.



- Información accesible para personas con discapacidad en las páginas web de los Consulados y las Embajadas.

Género, diversidades, grupos étnicos e inclusión

- Desarrollar la política exterior feminista colombiana.
- Perspectiva y transversalización de la política de equidad de género en Consulados, creando una oficina en esta materia que incluya enfoque étnico.
- Crear planes, campañas, redes consolidadas de atención y acompañamiento y/o un protocolo de emergencia consular para proteger del feminicidio, y atender a mujeres colombianas víctimas de violencia en el exterior.
- Leyes, convenios y regulaciones mundiales sobre mujeres y equidad de género.
- Aumentar los recursos y/o destinar la mayor parte de estos a proyectos con las comunidades más vulnerables, incluyendo a las mujeres.
- Atención, reconocimiento de derechos y reparación a los refugiados, asilados y víctimas del conflicto armado residentes en el exterior, con enfoque diferencial étnico.
- Fortalecer los canales de comunicación con las personas víctimas del conflicto armado, violencia de género y con necesidades especiales.
- Fortalecer la Mesa Étnica Internacional para Refugiados y Exiliados para la Concertación e Implementación del Acuerdo de Paz en Colombia (RECIPAZ).
- Mayor representación de funcionarias(os) de la población NARP (negritudes, afrocolombianos, raizales y palenqueras) en planta interna y externa.
- Conseguir colaboración desde el exterior para proteger grupos indígenas o acoger algunas comunidades vulnerables por parte de otros países para apoyarlas con algunas de sus necesidades.



Fortalecimiento del Esquema de Atención al Ciudadano

Política de Servicio al Ciudadano

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio reafirman la importancia de una sociedad equitativa, justa, transparente y comprometida con el ciudadano, reconocido como eje estratégico de la gestión pública, y por ello, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las(os) colombianas(os) y extranjeras(os) en el país y en el exterior, se gestionan los recursos necesarios que permitan brindar un servicio eficiente, incluyente y de calidad en la prestación sostenible de nuestros trámites y/o servicios, cumpliendo la normatividad vigente, a partir de las siguientes intenciones:

- Identificar las necesidades y expectativas de las(os) ciudadanas(os) colombianas(os) y extranjeras(os) en el país y en el exterior frente a los trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Establecer, diseñar e implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano.
- Identificar los riesgos asociados al proceso de servicio al ciudadano, formulando y ejecutando los controles necesarios para minimizar su materialización.
- Garantizar el adecuado tratamiento de los datos de las(os) ciudadanas(os) colombianas(os) y extranjeras(os) en el país y en el exterior que acceden a los trámites y/o servicios.
- Fortalecer el servicio a la ciudadanía mediante la implementación, promoción e interiorización de valores institucionales.
- Fortalecer el servicio de acuerdo con las necesidades y las condiciones específicas de las(os) usuarias(os), considerando la diversidad étnica, cultural y lingüística del país, así como las personas en situación de discapacidad.
- Mejorar la infraestructura, comunicación y adecuación de canales idóneos que permitan el uso y el acceso a los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.



- Desarrollar acciones de racionalización de trámites y servicios orientadas a la reducción de costos, tiempos, documentos, requisitos, procesos y pasos para las(os) usuarias(os).
- Fortalecer el uso de medios electrónicos ajustados a las características y necesidades de las(os) usuarias(os) y la orientación de esfuerzos para la realización totalmente en línea de los trámites cuyas particularidades así lo permitan.
- Continuar fortaleciendo los protocolos para la respuesta a derechos de petición y el buzón de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), así mismo, realizar informes periódicos de los resultados obtenidos y propender por mejorarlos.
- Fomentar mecanismos que garanticen la rendición de cuentas en la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, garantizando que la información a través de todos los canales sea homogénea y guiada por los principios de transparencia y diálogo con la ciudadanía.
- Promover el uso de lenguaje claro en los diferentes canales de atención del servicio al(a) ciudadano(a).
- Promover y aplicar mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan la mejora continua del servicio al(a) ciudadano(a).

Cancillería Incluyente

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, comprometidos con la gestión pública socialmente responsable donde el acceso a la información y a la oferta institucional se encuentren garantizadas para todas y todos sin perjuicio de su condición, y en el marco de la garantía del goce efectivo de derechos para la población en condición de discapacidad, definen las siguientes intenciones como contribución efectiva a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y con igualdad de oportunidades:

- Fortalecer de manera permanente las habilidades blandas de sus funcionarios y contratistas en favor de la mejora continua del Sistema de Servicio al Ciudadano con el fin de garantizar la atención a las ciudadanas y ciudadanos en condición de discapacidad con empatía, comunicación asertiva y excelencia.
- Gestionar los ajustes razonables y viables en sus sedes y oficinas de atención al público con el fin de garantizar la accesibilidad en su infraestructura física.



- Implementar las mejoras a las que haya lugar con el fin de garantizar la accesibilidad a la información pública y a la oferta institucional de trámites y servicios mediante los canales virtuales dispuestos por la Entidad.

El Ministerio de Relaciones Exteriores, en el marco de la política de inclusión, amplió los ejes de trabajo de la Estrategia “Cancillería Incluyente” incorporando además de la Población con Discapacidad, la Población LGBTIQ+ y Poblaciones Étnicas (NARP, Pueblos indígenas, Comunidades Rrom).

Durante la vigencia 2022 se socializó la versión 6 de la cartilla “Cancillería Incluyente”, a través de la Estrategia de Comunicaciones #PonteEnMisZapatos orientada a fortalecer la sensibilización del talento humano en la entidad con miras a un cambio de la cultura organizacional, donde los escenarios de equidad para las personas en situación de discapacidad sean una constante y permanezcan en el tiempo, tanto para ciudadanas y ciudadanos como para funcionarios.

La divulgación de estos contenidos se realizó a través de 22 piezas gráficas así: 17 correspondieron a divulgación interna dirigida a toda la planta global de la Cancillería y 5 a divulgaciones externas a través de las redes sociales de la Cancillería y Colombia Nos Une.

Así mismo, y en el marco del desarrollo del Concurso de Ingreso a la Carrera Diplomática y Consular 2023, el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) capacitó funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores, con el fin garantizar el acceso a la presentación de las pruebas escritas de la población con discapacidad visual y baja visión.

Lenguaje Claro

En cumplimiento a las políticas de gobierno orientadas al fortalecimiento de la relación Estado – Ciudadano y la confianza institucional, a lo largo de la gestión correspondiente al 2022, con el objetivo de mejorar la comunicación con los ciudadanos, simplificar el lenguaje y traducir a lenguaje claro las comunicaciones institucionales, al interior del Ministerio de Relaciones Exteriores se llevó a cabo la convocatoria e invitación a realizar la capacitación virtual de “Lenguaje Claro para Servidores y Colaboradores Públicos de Colombia” del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Producto de esta convocatoria, se capacitaron 339 funcionarios de la planta global de la Cancillería, en territorio colombiano y en los Consulados de Colombia en el exterior.

Así mismo, se realizó el segundo Laboratorio de Simplicidad y Lenguaje Claro, en esta oportunidad para los trámites de Apostilla y Legalización, que tuvo como fin contar con el apoyo de la ciudadanía para realizar una verificación de la información disponible en el sitio



web oficial de la Cancillería y en la información publicada a través del Portal www.gov.co y traducirla a un lenguaje más sencillo y de mayor comprensión para todos.

Ley de Víctimas

Los funcionarios de los Consulados de Colombia en el exterior recibieron una capacitación virtual, distribuida en tres (3) sesiones, teniendo en cuenta la zona horaria de las diferentes oficinas consulares, que tuvo como objetivo fortalecer las competencias del talento humano en las misiones para asistir a los connacionales con relación a las tipologías de precariedad económica, privados de la libertad, localizaciones, fallecidos, emergencias médicas, acceso a derechos migratorios, derechos de familia, trata de personas y Ley de víctimas.

Proceso electoral 2022

En el marco del desarrollo del proceso electoral 2022 para Congreso y primera y segunda vuelta para la elección del Presidente de la República, el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de los Consulados apoyó el desarrollo del proceso en cabeza de la Registraduría Nacional del Estado Civil, donde fue garantizado el derecho al voto de los colombianos en el exterior, habilitando mesas de votación y realizando la divulgación previa y permanente de información relativa a la ubicación de los puntos de votación y horarios a través de las páginas web oficiales y redes sociales de la Cancillería y las Oficinas Consulares.



Estrategia de Integridad y Prevención del Conflicto de Interés

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio con la asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), diseñó e incorporó dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2022, la Estrategia de Integridad y Prevención del Conflicto de Interés.

En este marco y a lo largo del año, se llevaron a cabo mesas de trabajo orientadas a la identificación de riesgos relacionados con el conflicto de interés en los procesos que presentan mayores posibilidades de materialización, así como la implementación de controles adicionales en caso de ser requeridos.

En esta misma línea de trabajo, se formalizó un documento interno vinculado al Sistema de Gestión de Calidad para el manejo y declaración de conflictos de interés, así como su registro. Así mismo, se actualizó el Manual de Contratación Pública de la Cancillería.

Una vez formalizada la guía para el manejo y declaración de conflicto de interés, se puso en marcha la estrategia de comunicaciones "Todos Somos Súper Héroes" a través de la cual se divulgaron ocho (8) piezas gráficas orientadas a la socialización de los contenidos a todos los funcionarios y contratistas de la planta global del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Por otra parte, se fomentó que los servidores públicos y contratistas de la Cancillería obligados por la Ley 2013 de 2019 publicaran la declaración de bienes, rentas y conflicto de interés en el aplicativo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). A 23 de agosto de 2022, el 98% (1.478 funcionarios) habían cumplido con su deber de realizar la declaración de Bienes y Rentas correspondiente a la vigencia 2021, a través de la plataforma SIGEP II.

Para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2022, el Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos realizó la solicitud de la declaración de bienes y rentas y conflictos de interés a los supervisores de los contratos suscritos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

A su turno, se fortaleció el componente ético del talento humano de la Cancillería a través de una capacitación sobre la gestión de conflictos de interés, su declaración proactiva, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 a través del Plan Anual de Capacitación; así como la convocatoria permanente y seguimiento a la realización del curso de "Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción" establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) con el fin de dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.



Rendición de Cuentas

Con el objetivo de dar cumplimiento a la Política de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio construyeron las Estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas para la vigencia 2022, que contó con 42 actividades en las que se informó a las partes interesadas sobre la gestión realizada, se promovió el diálogo y se ejecutaron actividades para responder al control social de la ciudadanía.

De las 42 actividades, 33 hicieron parte de la Estrategia de Rendición de Cuentas, de las cuales 31 se incluyeron en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (23 en el componente “Estrategia de rendición de cuentas”, tres en el componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y cinco en el componente “Transparencia y acceso a la información”) y dos en el Plan de Acción Institucional).

Esta estrategia incluyó la ejecución de acciones como: la divulgación de informes y boletines con información de interés sobre la gestión realizada, entre los que se destacan la publicación de un informe interactivo de rendición de cuentas, el Informe de Gestión 2021 y las Memorias al Congreso 2021-2022; la publicación de resultados e información sobre trámites y servicios; la divulgación de información relacionada con asuntos culturales, económicos, sociales y ambientales, Concurso de Ingreso a Carrera Diplomática y Consular, contratos, procesos judiciales y gestión financiera; la participación de la comunidad colombiana en el exterior, las víctimas del conflicto armado en el exterior, las comunidades en zonas de frontera y población joven en las jornadas “Jóvenes a la Cancillería”; participación en la construcción de proyectos normativos de carácter general; y por último, la construcción del podcast “Cuentas claras, ciudadanía contenta”.



Transparencia y Acceso a la Información Pública

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, durante la vigencia 2022 llevaron a cabo acciones para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y a la Resolución 1519 de 2020.

En la página web www.cancilleria.gov.co las partes interesadas disponen de un enlace en el menú principal denominado “Transparencia”, que dirige a la sección de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, que cumple con los lineamientos establecidos en la normatividad, con el objetivo de que la ciudadanía acceda a:

1. Información de la Entidad.
2. Normativa.
3. Contratación.
4. Planeación.
5. Trámites.
6. Participación ciudadana.
7. Datos abiertos.
8. Información específica para grupos de interés.
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad.
10. Información de interés de la ciudadanía.

Contratos

En materia de transparencia activa, durante la vigencia 2022 se fortaleció la divulgación de información de los contratos suscritos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio donde se socializó el número de contratos suscritos y el valor total correspondiente al año 2021 y el primer semestre del 2022, así como la realización de la convocatoria dirigida a las veedurías y ciudadanos de manera cuatrimestral.

Defensa Judicial

A través de la página web oficial de la Cancillería, se realizó la publicación y divulgación de los procesos en los que el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio ejerce la defensa judicial, así como la normatividad generada por este Ministerio.



Estados Financieros

En relación con los estados financieros del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, mensualmente se prepararon y publicaron en la página web oficial de la Cancillería, con el fin de dar a conocer a las partes interesadas la realidad financiera de la entidad.

Carpeta Ciudadana Digital

Como parte del fortalecimiento de los mecanismos de acceso a la información, el Ministerio de Relaciones Exteriores, durante la vigencia 2022, integró a la carpeta ciudadana los trámites de pasaportes, apostilla y legalización de documentos que van a surtir efectos en el exterior, donde se recoge la consulta de los resultados de los trámites con entidades del Estado colombiano en un solo lugar.



Generalidades

Marco legal

- Ley No. 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 2016 de 2020 “Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 2013 de 2019 “Por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.”
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, artículo 73, “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti - trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”



- Ley 489 de 1998, Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración pública, Capítulo VI, Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 230 de 2021 “Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.”
- Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.”
- Decreto 612 de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.”
- Decreto 1499 de 2017 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.”
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 2 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.”
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Resolución 455 de 2021 “Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.”
- Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.”



- Circular externa 100-020 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la cual se dictan los lineamientos para la formulación del PAAC en las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano vigencia 2022.
- Circular 100-010 de 2021, Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- Circular conjunta 100-001 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la cual se dictan los lineamientos para la rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz.
- Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública, Versión 2, año 2018.

Objetivos

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, a través de la implementación del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), busca aportar al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, con el diseño y ejecución de actividades orientadas a:

- Fortalecer la gestión del riesgo en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a través de acciones que permitan una eficaz administración del riesgo.
- Mitigar de materialización del riesgo a través de la gestión proactiva de seguimiento y verificación de la aplicación de los controles en las diferentes áreas de la Cancillería.
- Facilitar el acceso a la oferta de trámites y servicios de la Cancillería a las partes interesadas por medio de su optimización a través del uso de las diferentes tecnologías de la información.
- Robustecer los niveles de seguridad para la expedición y entrega de trámites en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Promover el ejercicio del control social de las partes interesadas a través de información clara, precisa y confiable.
- Promover diversos espacios que permitan el fortalecimiento de la presencia institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio alrededor del mundo en beneficio de los connacionales en el exterior.



- Fomentar al interior de la Cancillería la cultura de integridad orientada a la generación de conciencia y el fortalecimiento de buenas prácticas en el talento humano de la entidad a fin de fortalecer la lucha contra la corrupción.
- Fortalecer la presencia gubernamental a través de estrategias de divulgación dirigidas a la población víctima del conflicto armado colombiano en el exterior.
- Generar estrategias que permitan fortalecer el servicio al ciudadano.
- Retroalimentar la gestión institucional a través de la aplicación de instrumentos de evaluación.

Alcance

La Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es un instrumento de gestión institucional aplicable a todos los procesos y sedes del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en Colombia y en el exterior.

Metodología

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2023 se aplicó la metodología establecida para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en el Decreto 2641 de 2012 a través de actividades previas que facilitaron la construcción del contexto estratégico, a saber:

- Análisis de la situación actual sobre los posibles hechos de corrupción presentados en el Ministerio de Relaciones Exteriores y la materialización de los riesgos durante la vigencia 2022.
- Elaboración de un diagnóstico de los trámites y servicios.
- Identificación de las necesidades de información orientadas a la racionalización de trámites y rendición de cuentas, teniendo en cuenta la retroalimentación realizada por las partes interesadas.
- Traslado de la vigencia 2022 a la vigencia 2023 de actividades que ampliaron su fecha de cumplimiento.
- Diagnóstico del nivel de avance en la implementación en la Cancillería de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2012).



- Solicitud a todas las áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio de sus aportes a los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).
- Socialización con las partes interesadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) a nivel interno y externo a través de los diferentes canales de información dispuestos por el Ministerio, fortaleciendo la participación ciudadana y facilitando la retroalimentación del instrumento y los ajustes correspondientes.

Responsables

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es un instrumento de gestión transversal a toda la Cancillería, en el que los líderes de cada proceso y su equipo de trabajo son responsables de formular las acciones que conforman cada uno de sus componentes.
- La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, a través del Grupo Interno de Trabajo Estrategia, Proyectos y Participación Ciudadana, es la encargada de coordinar, con los responsables de los procesos, la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y consolidar las actividades que lo conforman.
- El Grupo Interno de Trabajo Estrategia, Proyectos y Participación Ciudadana debe monitorear y recopilar las evidencias de avance y/o cumplimiento de todas las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), que deberán reportarse al cierre de cada cuatrimestre al Grupo Interno de Trabajo Control Interno de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores, oficina encargada de realizar su seguimiento y publicación en el sitio web oficial de la entidad www.cancilleria.gov.co
- La Alta Dirección es responsable de hacer del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) un instrumento de gestión, darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la Cancillería, además de ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

Recursos

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio ejecutará las actividades incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) con los recursos asignados para el funcionamiento de la entidad.