



Contexto Estratégico

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
(PAAC) 2024**

**Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo
Rotatorio**

Fecha de publicación: enero de 2024

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Nuestro compromiso

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio (de aquí en adelante, la Cancillería) 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 a todos sus procesos, 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 diversos canales virtuales y presenciales. 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 acceder a la oferta institucional.

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 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”
- 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”.
- 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.”
- 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.

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 a través de acciones que permitan una eficaz administración del riesgo.
- Simplificar la prestación de trámites y servicios, optimizando sus procesos y garantizando la oferta con los estándares de seguridad requeridos.
- 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 alrededor del mundo en beneficio de los connacionales en el exterior.
- Fomentar la cultura de integridad orientada a la generación de conciencia y el fortalecimiento de buenas prácticas en el talento humano a fin de fortalecer la lucha contra la corrupción.

Alcance

El 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 2024, se aplica la metodología establecida en el Decreto 2641 de 2012, y la Guía para la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio (DE-GS-004) documento del Sistema Integrado de Gestión.

Responsables

- 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, es la encargada de coordinar la elaboración y consolidar las actividades que lo conforman.

- El Grupo Interno de Trabajo Estrategia, Proyectos y Participación Ciudadana debe monitorear y recopilar las evidencias de las actividades establecidas, que deberán reportarse al cierre de cada cuatrimestre al Grupo Interno de Trabajo Control Interno de Gestión, oficina encargada de realizar su seguimiento y publicación en el sitio web oficial de la entidad www.cancilleria.gov.co

Recursos

Las actividades incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se ejecutarán con los recursos asignados para el funcionamiento e inversión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Gestión del Riesgo

La gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se encuentra enmarcada en 14 procesos donde se han identificado 154 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 154 riesgos identificados en los 14 procesos del Ministerio, 37 corresponden a riesgos de corrupción, frente a los cuales no se presentaron materializaciones durante la vigencia 2023.

Diagnóstico de Trámites y Servicios

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con tres sedes para la atención al ciudadano en Bogotá: Sede Principal, Sede Centro y Sede Calle 98; con 122 Consulados alrededor del mundo y su página web para el desarrollo de los trámites virtuales definidos, 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 - octubre de 2023.

A continuación, se presentan los principales trámites que adelanta la Cancillería.

Apostilla y Legalización

Para los trámites de Apostilla y Legalizaciones, la Cancillería continúa ofreciendo el servicio al ciudadano de manera continua, 24/7 en línea, atendiendo las necesidades de los colombianos desde cualquier lugar del mundo, expidiendo estos documentos electrónicos de manera expedita y con la más alta seguridad y calidad. A 2023, se tenía interoperabilidad con 12 entidades del Estado, que representan el 75% de sus trámites, de los cuales el 40% se han consolidado en los dos últimos años.

Pasaportes

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, en Bogotá continua con el otorgamiento de citas para el día hábil inmediatamente posterior a la solicitud, a través de la plataforma de agendamiento virtual.

Con el objetivo de mejorar la atención y la accesibilidad al ciudadano la sede Corferias fue trasladada, por lo cual el 17 de abril se habilitó la nueva Sede Centro, ubicada en la Calle 12 C # 8 – 27, en la que se presta la atención para la expedición de pasaportes. El nuevo punto, cuenta con mejores instalaciones, espacios para atención prioritaria, salas de espera al interior de la edificación, ascensor para personas en condición de discapacidad y mejor ubicación. De igual manera, en julio de 2023 la sede Calle 53 suspendió operaciones transfiriendo a la nueva sede centro la supervisión, asesoría y orientación del proceso de expedición de pasaportes que se desarrolla en 28 Gobernaciones de Departamentos.

Visas

En lo correspondiente al trámite de Visas, durante el 2023 se realizaron reuniones con las diferentes entidades del orden nacional orientadas a la socialización de los contenidos de la Resolución 5477 de 2022 en materia de visas para Colombia. Así mismo, 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).

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.

Determinación de Zona de Frontera y/o Unidad Especial de Desarrollo Fronterizo

Mediante la sanción del Decreto 0657 del 28 de abril de 2023 "Por el cual se reglamenta el artículo 9 de la Ley 2135 de 2021 y se adiciona el Capítulo 5 al Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1067 de 2015" el cual tiene por objeto establecer el procedimiento aplicable para la determinación de las Zona de Frontera y/o Unidad Especial de Desarrollo Fronterizo por parte del Gobierno nacional. Se estableció que para la determinación de las Zonas, se procederá vía decreto a petición de la autoridad territorial.

Inventario de trámites y OPA (Otros procedimientos administrativos)

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuentan con 33 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

Trámites:

1. Apostilla de documentos.
2. Legalización de documentos que van a surtir efectos en Colombia.
3. Legalización de documentos que van a surtir efectos en el exterior.
4. Registro de firma de servidor público o agente diplomático.
5. Visa migrante.
6. Visa de residente.
7. Visa visitante.
8. Visa de beneficiario.
9. Traspaso de visa.
10. Documento de viaje con zona de lectura mecánica.
11. Nacionalidad colombiana por adopción.
12. Renuncia a la nacionalidad colombiana.
13. Recuperación de la nacionalidad colombiana.
14. Certificado de Naturalización
15. Certificado de beneficiario de la Ley de Retorno.
16. Pasaporte electrónico.
17. Pasaporte exento.
18. Pasaporte de emergencia con zona de lectura mecánica.
19. Pasaporte fronterizo con zona de lectura mecánica.
20. Libreta de tripulante terrestre.
21. Renovación de la libreta de tripulante terrestre.
22. Exhorto o despacho comisorio.
23. Nota suplicatoria.
24. Presentación de cartas rogatorias.

25. Autenticación de copias de documentos.
26. Autenticación de firmas registradas en Consulado.
27. Certificación de la existencia legal de sociedad extranjera.
28. Certificado de no objeción.
29. Certificado de supervivencia o fe de vida.
30. Escrituras públicas.
31. Reconocimiento de firma en documento privado.
32. Reconocimiento de la condición de refugiado.
33. Determinación de Zona de Frontera y/o Unidad Especial de Desarrollo Fronterizo

Otros Procedimientos Administrativos (OPA)

1. Tarjeta de registro consular.

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 sexual y de género, raza, etnia, cultura, religión, ideología política o filosófica y nacionalidad, 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

La Cancillería comprometida con la gestión pública socialmente responsable y con un enfoque incluyente, étnico y diferencial para la población con discapacidad, grupos étnicos, población LGBTQI+ y otros grupos minoritarios, donde el acceso a la información y a la oferta institucional se encuentren garantizadas para todas y todos en el marco de la garantía del goce efectivo de sus derechos, definen las siguientes intenciones como contribución efectiva a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y con igualdad de oportunidades:

- Fortalecer las competencias de su Talento Humano a en materia de trato justo, incluyente y con igualdad de oportunidades para estas poblaciones, tanto a nivel interno como externo al Ministerio.
- Impulsar el pleno goce de derechos de estos grupos poblacionales al interior del Ministerio.
- Promover la participación de esta población en los diferentes espacios institucionales, con el fin de que puedan incidir en las decisiones que las afectan.

- Gestionar los ajustes razonables y viables en las sedes y oficinas de atención al público del Ministerio, con el fin de garantizar la accesibilidad en su infraestructura física, para las personas con discapacidad.
- Implementar mejoras con el fin de garantizar la accesibilidad de estos grupos poblacionales a la información pública y a la oferta institucional.
- Fortalecer las capacidades institucionales y mejorar la respuesta y conocimiento técnico en materia de enfoque diferencial.

En el marco de la estrategia “Cancillería Incluyente”, en el 2023 se realizaron, entre otras, las siguientes acciones:

Siguiendo la estrategia de actualización tecnológica y mejora de los servicios y trámites para la ciudadanía, la Cancillería incluyó la categoría “X” en el pasaporte, reconociendo la diversidad sexual y de género. El Ministerio de Relaciones Exteriores realizó la nueva implementación dando cumplimiento a la sentencia T-033 de 2022, en concordancia con la Política Exterior Feminista del Gobierno del presidente Gustavo Petro y de acuerdo con los estándares establecidos por la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI), a través de la parametrización del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano (SITAC) y el proceso de impresión de los pasaportes.

Se actualizó la Carta de Trato Digno y la cartilla "Cancillería Incluyente", disponible en <https://cancilleria.gov.co/help/citizenservice> , la cual contiene información relevante para la atención preferencial e incluyente que se brinda a los usuarios de trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.

A través de la Circular C-DSG-DITH-23-000031 del 6 de julio de 2023, se formalizó el Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Lenguaje Claro

En cumplimiento a las políticas de gobierno orientadas al fortalecimiento de la relación Estado – Ciudadano y la confianza institucional, 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). Así mismo, con el propósito de Incentivar la implementación del lenguaje claro se elaboraron y divulgaron piezas gráficas a través de los canales internos dispuestos por la entidad con contenidos relativos al fortalecimiento del uso del lenguaje claro.

Estrategia de Integridad y Prevención del Conflicto de Interés

La Cancillería con la asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), diseñó e incorporó dentro del PAAC versión 2023, la Estrategia de Integridad y Prevención del Conflicto de Interés. Se desarrollaron acciones dirigidas a fortalecer el Liderazgo Positivo, el ambiente laboral, la cultura de inclusión y no discriminación y a promover relaciones sanas, el compañerismo y el trabajo en equipo al interior de la entidad. A su vez, reforzar el conocimiento y apropiación de los colaboradores sobre la importancia de los valores institucionales: respeto, diligencia, compromiso, justicia y honestidad.

En el 2023, entre otras, se realizaron actividades como:

- Diseño y socialización de la campaña "Acuerdos de Convivencia en entornos laborales".
- Capacitación sobre la gestión de conflictos de interés, su declaración proactiva en cumplimiento de la Ley 2013 de 2019. 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.
- Ejecución de la estrategia de comunicaciones fase II "Todos Somos Súper Héroes", enfocada principalmente en difundir y sensibilizar a los servidores públicos sobre las causales de conflicto de interés.
- Publicación de la declaración de bienes, rentas y conflicto de interés en el aplicativo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), por parte de los servidores públicos y contratistas de la Cancillería obligados por la Ley 2013 de 2019.
- Realización de mesas de trabajo orientadas a la revisión de riesgos e identificación de posibles controles adicionales relacionados con el conflicto de interés, así como el seguimiento y monitoreo a probables registros de conflictos de interés que hubiesen podido surtir trámite.
- Publicación de piezas gráficas con contenidos relativos al fortalecimiento de la transparencia, integridad y sentido por lo público en los servidores de conformidad con el Código de Integridad y las particularidades y autonomía de la Cancillería.
- Actualización y socialización del código del buen gobierno, con el objetivo de fortalecer el componente ético del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. Asimismo, se diseñó y ejecutó una estrategia de comunicación interna orientada a la prevención del daño antijurídico y de corrupción.
- De acuerdo con la evaluación del FURAG para la vigencia 2022, se realizó informe sobre la política de integridad socializando los resultados obtenidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y el sector, los cuales obedecieron a la capacidad de la entidad de implementar cambios culturales que contemplaba la adopción del código de integridad, el manejo de conflictos de interés, gestión de riesgos, control interno y fortalecimiento de la declaración de bienes y rentas, como referente para la estrategia de integridad 2024.

Rendición de Cuentas

Con el objetivo de dar cumplimiento a la Política de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Cancillería desarrolló su Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas para la vigencia 2023, que contó con actividades en las que se informó a las partes interesadas sobre la gestión realizada, se promovió el diálogo y se ejecutaron acciones para responder al control social de la ciudadanía.

A continuación, se presenta de manera general la información de una de las actividades más relevantes del componente rendición de cuentas, desarrollada en el 2023:

A partir del 1 de octubre y hasta el 15 de diciembre se llevaron a cabo espacios de diálogo en los países en los que Colombia tiene presencia institucional a través de las Embajadas y Consulados, para rendir cuentas sobre los resultados de la gestión realizada desde el 7 de agosto de 2022. Se ejecutaron 75 espacios de diálogo en los cuales se promovió la participación ciudadana a través de la recepción de preguntas y observaciones mediante el diligenciamiento de un formulario para que la comunidad colombiana en el exterior evaluara los espacios promovidos con el propósito de recibir retroalimentación; permitiendo la elaboración y publicación del respectivo informe en el menú Participa de la página web de la Cancillería.

En el "Informe de Rendición de Cuentas 2023 - Embajadas y Consulados de Colombia en el Exterior" disponible en <https://cancilleria.gov.co/help/participation> sección Informes de participación ciudadana y de rendición de cuentas, se puede evidenciar la consulta realizada para conocer las necesidades de información de la comunidad colombiana en el exterior, las actividades realizadas por continente y país, y la evaluación de la ciudadanía, que permitirá mejorar futuras actividades.

Transparencia y Acceso a la Información Pública

Durante el 2023 se 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" <https://www.cancilleria.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica-0>, que cumple con los lineamientos establecidos en la normatividad.

Contratación

En materia de transparencia activa, durante el 2023 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 2022 y el primer semestre de 2023, así como la realización de la convocatoria dirigida a las veedurías y ciudadanos.

Defensa Judicial

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

Estados Financieros

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

Agendamiento

Para evaluar el proceso de agendamiento del trámite de pasaportes, en términos de seguridad de la plataforma y mejoras del servicio al usuario del proceso, del 30 de octubre al 9 de noviembre de 2023, se realizó una prueba de concepto de una nueva solución para el agendamiento de los trámites del Ministerio de Relaciones Exteriores, utilizando como herramientas WhatsApp y Microsoft Bookings. Como resultado se identificó que en la prueba se iniciaron 3.199 sesiones y se asignaron 676 citas.

Con el apoyo de la Agencia Nacional Digital se realizó un análisis de la infraestructura tecnológica del Ministerio de Relaciones Exteriores, identificándose oportunidades de mejora para fortalecer la seguridad y minimizar riesgos informáticos.

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 2024, en cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 "Estatuto de Participación Ciudadana" y de la "Política de participación ciudadana en la gestión pública" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se realizó la consulta anual a los ciudadanos y a los connacionales que habitan fuera del país, a fin de conocer sus propuestas en materia de política exterior colombiana.

Del 16 al 26 de noviembre de 2023 estuvo habilitado un formulario para promover la participación ciudadana en la identificación de necesidades, y formulación de planes y programas del 2024 del Ministerio de Relaciones Exteriores. Dicho formulario fue divulgado en las páginas web y redes sociales de la Cancillería, y se envió la invitación por correo electrónico a 906.561 personas inscritas en la base de datos del registro consular.

Como resultado de esta consulta se recibieron 86 propuestas, de las cuales 55 corresponden al Plan de Acción Institucional y 31 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El "Informe de participación ciudadana en la formulación de planes para el 2024" fue publicado en la página web el 29 de diciembre de 2023 y se encuentra disponible en <https://www.cancilleria.gov.co/help/participation/planeacion>

Igualmente, los resultados del formulario fueron enviados el 26 de diciembre de 2023 a las áreas internas, y a las Embajadas y Consulados, para ser consideradas en la construcción de los planes para el 2024.

Entre las propuestas se encuentran las siguientes:

- Fortalecer y desarrollar más Consulados Móviles.
- 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.
- Desarrollar e implementar un sistema de agendamiento de citas para los consulados.
- Realizar un estudio que permita tomar la decisión de eliminar las citas para el trámite de pasaportes a nivel de Bogotá.
- Ampliar y flexibilizar horarios de atención consular. Así como el agendamiento de citas y mejorar tiempos de respuesta en trámites y/o solicitudes consulares.
- Facilitar a los colombianos la apostilla de documentos de estudios.
- Incrementar el número de consulados en México y Panamá en respuesta al fenómeno migratorio.
- Modernizar y mejorar los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores de cara al ciudadano.
- Reducir costos en los trámites consulares.

- Promover y fortalecer las veedurías ciudadanas en el exterior para ejercer control social.
- Fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución.
- Publicar información accesible para personas con discapacidad en las páginas web de los Consulados y las Embajadas.
- Aumentar los recursos y/o destinar la mayor parte de estos a proyectos con las comunidades más vulnerables, incluyendo a las mujeres.
- Crear planes, campañas, redes consolidadas de atención y acompañamiento y/o un protocolo de emergencia consular para proteger y atender a las mujeres colombianas víctimas de violencia en el exterior.
- Fortalecer la atención, reconocimiento de derechos y reparación a los refugiados, asilados y víctimas del conflicto armado residentes en el exterior, con enfoque diferencial.
- Fortalecer el apoyo jurídico a la población migrante en el exterior.
- Establecer acuerdos, programas y convenios para la regularización, residencia y/o alivio migratorio de los connacionales en el exterior.
- Fomentar la participación electoral en el exterior, mejorar los mecanismos para votaciones en los Consulados, inscripción de cédulas y habilitar el voto electrónico.
- Atender la crisis humanitaria en las fronteras de Colombia.
- Crear redes y estrategias para mayor atención y apoyo a los connacionales en el exterior.
- Fortalecer y ampliar la capacidad de Colombia Nos Une.
- Apoyar a la población privada de la libertad en el exterior.
- Gestionar vuelos humanitarios gratuitos en casos de emergencia.
- Reconocer los logros de la comunidad colombiana en el exterior.
- Favorecer el emprendimiento y/o protección de proyectos productivos existentes y de los intereses de pequeños y medianos empresarios colombianos en el exterior.
- Apoyar la creación de empresas dedicadas a promocionar y fomentar el ecoturismo, la prestación de asesoría técnica y científica desde el exterior.