

# Informe de Evaluación Estrategia de Rendición de Cuentas 2016

**Tú**

haces parte de  
un *mejor país*



El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio comprometidos en su proceso de mejora continua, diseñó un mecanismo de evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2016 “Tú haces parte de un mejor país”.

La Estrategia de rendición de cuentas tiene como finalidad el cumplimiento del deber del Ministerio y sus servidores de informar a la comunidad el resultado de la gestión institucional, la ejecución presupuestal, el cumplimiento de metas e indicadores internos y del Plan Nacional de Desarrollo, entre otros; garantizando la transparencia en pro del incremento del nivel de confianza de las partes interesadas en la Administración Pública.

## Objetivo

---

El presente informe tiene como finalidad evaluar la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas “Tú haces parte de un mejor país 2016” la cual fue desarrollada en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio durante la vigencia 2016.



# Marco Legal

---

- 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 Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Artículo 76 El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

# Metodología

La eficacia en la ejecución de la Estrategia de Rendición de cuentas se evaluó de acuerdo a las actividades programadas para la vigencia 2016 dentro del componente “Rendición de Cuentas” en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” donde ha sido asignado un valor porcentual a cada uno de los subcomponentes de la siguiente manera:

SUBCOMPONENTE	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DEL SUBCOMPONENTE	PORCENTUAL DE EJECUCIÓN
Información de calidad y lenguaje comprensible	25%	100%
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	25%	100%
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	25%	100%
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	25%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# Análisis de ejecución por subcomponentes

---



## Subcomponente 1

### Información de calidad y lenguaje comprensible

El subcomponente de información de calidad y lenguaje comprensible tiene como objetivo establecer actividades referentes a la generación y difusión de información de la gestión institucional, metas institucionales y cumplimiento de indicadores internos y en el Plan Nacional de Desarrollo.

Para la vigencia 2016, se realizaron las siguientes actividades:

- Definición de los criterios de lenguaje claro y comprensible para la adecuada, consolidación y publicación de la información en los diferentes canales de comunicación para los grupos de interés.



En cumplimiento de esta actividad se diseñó, elaboró y socializó la cartilla de lenguaje claro del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio como un documento de apoyo alineado a la política pública de lenguaje claro que permitió fijar los parámetros bajo los cuales se entrega información a la ciudadanía, tomando como referencia los criterios de comprensibilidad, interés ciudadano, actualización, oportunidad, disponibilidad y completitud.

- Recolección de propuestas de los colombianos en el exterior en el marco de la realización de la Mesa Nacional de la Sociedad Civil para las Migraciones.

La consolidación de las propuestas recogidas durante el primer encuentro para la conformación de la mesa social civil se realizó en el documento “Política migratoria y mecanismos de participación: Aportes desde la sociedad civil” que tiene como objeto establecer la hoja de ruta que conlleve a la realización del segundo encuentro en aras de facilitar la organización de la sociedad civil y la posterior conformación de la mesa por parte de dicha población, el cual se encuentra disponible a través del siguiente enlace: [http://www.colombianosune.com/sites/default/files/final\\_aportes\\_vf.pdf](http://www.colombianosune.com/sites/default/files/final_aportes_vf.pdf)

- Revisión y actualización de la Estrategia de rendición de cuentas.



En el marco de la estrategia de rendición de cuentas “Tú haces parte de un mejor país 2015” se revisó y actualizó la misma para la vigencia 2016, donde se establecieron las actividades a desarrollar durante el año.

La estrategia “Tú haces parte de un mejor país 2016” fue socializada a través de la página oficial de la Cancillería a través del enlace: [http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Fotos2016/estrategia\\_de\\_rendicion\\_de\\_cuentas\\_2016.pdf](http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Fotos2016/estrategia_de_rendicion_de_cuentas_2016.pdf) y replicada en las páginas web de los consulados, embajadas y misiones en el exterior.

- Socialización a través de los canales de comunicación establecidos en las oficinas de atención al público los resultados de la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

La información correspondiente a gestión institucional se socializó a través de publicaciones en las pantallas digitales dispuestas en las sedes de atención al ciudadano de la Cancillería en la ciudad de Bogotá; a su vez las publicaciones en materia de ejecución presupuestal se realizaron a través de la página oficial del Ministerio.

Al cierre de esta vigencia las actividades establecidas en este subcomponente se encuentran ejecutadas al 100%.



## Subcomponente 2

### Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

A través de la generación de espacios de diálogo con las partes interesadas, bien sea presenciales o virtuales, se busca mantener un contacto permanente con la ciudadanía.

Para la vigencia 2016, se realizaron las siguientes actividades:

- Realización de mesas de trabajo con la población migrante en el exterior con el fin de identificar las necesidades de la comunidad colombiana.

Para ello, se desarrollaron nueve mesas de trabajo en las ciudades de Toronto (Canadá), Miami (Estados Unidos), Santiago de Chile (Chile), México D.F. (México) y Madrid (España) cuyos resultados y las memorias se encuentran recopilados en el documento “Resultados Proyectos mesas de trabajo Fortalecimiento de políticas Públicas para la vinculación y Atención de colombianos en el Exterior a nivel internacional: Proyecto de inversión”.

- Generación de espacios de dialogo con diferentes sectores de la Sociedad Civil que permitieron recoger propuestas en el marco del fortalecimiento del Sistema Nacional de Migraciones.



Se desarrollaron diez espacios de diálogo en el exterior en las ciudades de Quito (Ecuador), Nueva York (Estados Unidos), Newark (Estados Unidos), México D.F. (México), Miami (Estados Unidos), Madrid (España) Santiago de Chile y Rancagua (Chile).

■ Realización del primer encuentro para la conformación de la mesa social civil.

El Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, a través de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano y bajo el liderazgo del Programa Colombia Nos Une, facilitó este espacio de encuentro en aras de consolidar los aportes de las organizaciones de la sociedad civil, la comunidad colombiana en el exterior y otros actores estratégicos para la conformación de la Mesa Nacional de la Sociedad Civil del Sistema Nacional de Migraciones el día 29 de abril de 2016.

El 100% de estas actividades fueron ejecutadas al cierre de la presente vigencia.



### Subcomponente 3

#### Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.

Con el ánimo de generar una cultura institucional entre los servidores públicos de la Cancillería, que contribuya a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas fueron desarrolladas las siguientes actividades:

- Realización de capacitaciones a los servidores públicos de la Cancillería en el tema de rendición de cuentas.

La Dirección de Talento Humano del Ministerio a través del Departamento Administrativo de la Función Pública capacitó a servidores de la Cancillería en la capacitación “Métodos de Diálogos e Rendición de Cuentas”, actividad al Plan Institucional de Capacitación vigencia 2016.

- Realización del Concurso de Conocimientos sobre deberes y obligaciones en los temas de participación ciudadana y rendición de cuentas para los funcionarios.

Este concurso se llevó a cabo el 24 de junio de 2016 en el marco del día del servidor público, donde de forma lúdica se incluyeron temas de rendición de cuentas, carta de trato digno y código de valores.



Asimismo, las Oficinas de Planeación y Desarrollo Organizacional y Prensa y Comunicación Corporativa conjuntamente, desarrollaron la campaña de cultura de rendición de cuentas. Dicha campaña fue compuesta por publicaciones difundidas a través de los diferentes canales dispuestos por la Cancillería donde se generaron contenidos dirigidos al fortalecimiento de conceptos en estos temas y en participación ciudadana.

Al cierre de esta vigencia las actividades establecidas en este subcomponente se encuentran ejecutadas al 100%.



#### **Subcomponente 4**

##### **Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.**

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio consiente de la importancia de la retroalimentación institucional, diseñó diversas estrategias con el fin de generar mecanismos de consulta a las partes interesadas.

Para la vigencia 2016, se realizaron las siguientes actividades:

- Desarrollo de un mecanismo de evaluación del avance de los subcomponentes de Rendición de Cuentas.



Con el objetivo de evaluar la suficiencia de canales de atención, la suficiencia de información generada, la utilidad de los mismos y la frecuencia de publicaciones, se habilitó una consulta a las partes interesadas a través de la sede virtual dispuesta por medio del sitio web [www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co) y replicado en las páginas oficiales en internet de los consulados, embajadas y misiones de Colombia en el exterior, en siguiente enlace <http://www.cancilleria.gov.co/ayudenos-evaluar-informacion-publica-cancilleria>

La consulta evidenció que canal de información de mayor preferencia son la página oficial en internet del Ministerio, Consulados, embajadas y misiones en el exterior (**77.08%**) seguido de los boletines informativos (**51.04%**)

El **82%** de los ciudadanos que atendieron la consulta consideran que son insuficientes los canales de información dispuestos, la frecuencia con la que el Ministerio de Relaciones Exteriores divulga información es considerada adecuada por el **84%** de los ciudadanos y el **75%** encuentra suficiente la cantidad de información suministrada.

Los comentarios y sugerencias más relevantes producto de esta consulta son:

- No contestan video llamada.
- No está la opción clara del chat.



- Deberían tener también un e-mail al cual se puedan escribir consultas.
- La Cancillería debería tener un canal de información a través de dispositivos móviles para que los ciudadanos conozcan la gestión de la entidad y realicen trámites.
- Rendir cuentas a través de la televisión.
- Poca información sobre el Fondo Rotatorio
- Creo que los canales de información son suficientes. Creo que el espacio de mejora es que a esta información puedan acceder todos los ciudadanos, incluyendo aquellos en condición de discapacidad.
- La rendición de cuentas es solo del nivel central, quien debe asumir toda la responsabilidad de la gestión. Pero no veo que las embajadas y consulados hagan una rendición de cuentas clara. Los gastos de las embajadas deberían ser públicos.
- Se debe fortalecer más el uso de Redes Sociales en especial la información de las misiones en el exterior.
- No se ven los resultados de los consulados, embajadas, contratación.



- No se publica suficiente información sobre el Fondo Rotatorio. Igualmente, Migración Colombia, a pesar de ser unidad administrativa, tampoco ofrece suficientes canales de información y en su gran mayoría es donde se originan los problemas de corrupción.
- Crear canales de registro en la propia web para que la gente se inscriba y le llegue toda información que se publica sin necesidad de estar visitando la web a ver qué hay de nuevo. Al respecto es importante tener en cuenta que el registro consular se encuentra habilitado en línea a través del cual se suministra información a la ciudadanía.
- Acercarse a la ciudadanía.
- Como en toda empresa es necesario que exista una relación un poco más cercana desde el alto nivel con sus empleados. En ese sentido y si bien la agenda de la Ministra es bastante apretada, sería bueno tener un mayor acercamiento y poder tener una retroalimentación sobre la labor del Ministerio.
- Mejorar la divulgación de información de las Misiones en el Exterior en las redes sociales las cuales sirven como un importante enlace con la colonia colombiana en el Exterior.



- Sería interesante realizar una rendición de cuentas con la participación de los colombianos como si fuese un foro presencial.
- Generar un buzón de quejas y denuncias, que permita el anonimato del denunciante (whistle blower) de acuerdo con las nuevas tendencias mundiales en materia de combate a la corrupción. El buzón deberá estar en cabeza de un funcionario del MRE y en ningún momento de terceros o contratistas. Se diligenciarán únicamente las denuncias que cuenten con algún tipo de soporte (prueba), para que no se convierta en un vehículo para exacerbar desconfianzas y odios.
- Implementación de espacios para retroalimentación del desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas para las partes interesadas.

A través de la sede virtual dispuesta por medio del sitio web [www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co) y las 177 páginas oficiales en internet de sus consulados, embajadas y misiones en el exterior, durante la vigencia 2016 fue habilitado el formulario de participación ciudadana para incentivar la estrategia de rendición de cuentas cuyo objetivo fue consultar los temas de interés de la Cancillería en la ciudadanía a través del siguiente enlace <http://www.cancilleria.gov.co/cuentenos-gustaria-conocer-cancilleria>

Los resultados de la consulta evidenciaron que los temas de mayor interés en la ciudadanía son los informes de gestión **(35.29%)** y talento humano **(29.41%)**.



Adicionalmente, los ciudadanos proponen los siguientes temas en los comentarios:

- Control o gestión frente a medidas cautelares en Migración.
- Gestión, control, seguimiento a medidas cautelares a través de migración, ordenes de interpol, presos en el extranjero, repatriación.
- Aplicación de encuestas de opinión en los eventos, ferias de servicios en el exterior y/o población retornada.

Durante las ferias de servicio llevadas a cabo durante la vigencia 2016 en las ciudades de Madrid (España), Miami (Estados Unidos), Nueva York (Estados Unidos) y Santiago de Chile (Chile) fueron aplicadas encuestas de opinión a ciudadanos asistentes, a través de las cuales fueron detectadas las siguientes necesidades de información entre la población migrante colombiana en dichos países:

- Temas relacionados con el retorno de colombianos al país.
- Información del programa Colombia nos Une.



- Temas relacionados con salud, educación, vivienda, vinculación laboral, pensiones, trámites, servicios, relaciones multilaterales y asistencia a conacionales.
- Identificación de acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.

Teniendo en cuenta los resultados de la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas “Tú haces parte de un mejor país 2016” se propone la implementación de las siguientes actividades con el fin de fortalecer la estrategia para la siguiente vigencia:

- Optimizar el proceso de publicación del conjunto de datos abiertos en el portal oficial [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)
- Evaluar la viabilidad y factibilidad de incrementar los espacios de intervención en medios de comunicación masiva donde se informe a la ciudadanía los resultados de la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Publicar los resultados de las encuestas de las áreas misionales del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en la página oficial de la Cancillería destinado para tal fin.



- Verificar la viabilidad del envío de boletines de rendición de cuentas de forma masiva a las partes interesadas.
- Maximizar el uso de la información resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio con el objetivo de identificar e implementar posibles acciones de mejora.
- Optimizar la disponibilidad de los canales de atención con los cuales cuenta la Cancillería actualmente a fin de fortalecer el servicio al ciudadano.
- Ampliar la publicación de información correspondiente a gestión institucional de administración del talento humano, informes de gestión y contratación de las misiones en el exterior.
- Desarrollar una aplicación para dispositivos móviles que permita a las partes interesadas conocer la gestión institucional y la realización de trámites a través de la misma.
- Impulsar la publicación de información de las misiones en el exterior a través de las redes sociales del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Impulsar el registro consular a fin de dar a conocer a las partes interesadas como realizar el respectivo registro.

The background is a blurred photograph of a building's facade, showing a series of windows and architectural details. A flag is visible on the roofline in the upper right. The overall color palette is muted, with a teal or light blue tint.

Para más información escribanos a  
[rendiciondecuentas@cancilleria.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@cancilleria.gov.co)