Plan **Anticorrupción** y de **Atención al Ciudadano** 2017 - Versión 1

CANCILLERÍA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional • Fecha elaboración: 24 de enero de 2017

Contenido

Contexto Estratégico.....3

Introducción 25

Generalidades.....27

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 33

Contexto Estratégico

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, comprometidos con la lucha contra la corrupción, adelanta las actividades necesarias con el fin de implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como herramienta de control preventivo de la gestión y coadyuvando al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.

A través de los diferentes canales y espacios dispuestos por la Cancillería, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, solicitudes de información, encuestas de satisfacción, encuestas de opinión, Redes Sociales, el Programa Fronteras para la Prosperidad, mesas de diálogo, ferias de servicio en el exterior, campañas, observaciones y comentarios de

los ciudadanos, se ha constituido una fuente de comunicación y diálogo permanente con las partes interesadas lo cual ha permitido establecer las principales necesidades de información y requerimiento por parte de ellos.

Durante el año 2016, en asocio con el Programa Nacional de Atención al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, se realizó el "Diagnostico del Sistema de Servicio al Ciudadano" para la Sede Norte del Ministerio y en las Gobernaciones de Valle del Cauca, Magdalena y San Andrés, el cual facilitó la identificación de oportunidades de mejora para las oficinas de Pasaportes, Apostilla y Legalizaciones, Centro Integral de Atención al Ciudadano y Visas e inmigración, que serán evaluadas y donde la Cancillería verificará la viabilidad de la atención a las recomendaciones dadas por el programa y a las solicitudes remitidas por los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

Lucha contra la Corrupción

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, cuentan con catorce procesos que para la vigencia 2016 iden-

tificaron veinticinco (25) riesgos de corrupción en un total de 70 riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) y sobre los cuales cada uno de los procesos adelantó durante la vigencia la ejecución de los controles y las acciones de los mismos y realizó seguimiento a su cumplimiento como parte del autocontrol. A su vez, el Grupo de Trabajo de Control Interno de Gestión efectuó la evaluación correspondiente. Como resultado del proceso de seguimiento y evaluación a la gestión del riesgo se identificó la materialización de siete (7) riesgos de gestión correspondientes a los procesos de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental y Gestión Administrativa y dos (2) riesgos de corrupción correspondientes a los procesos de Gestión Administrativa y Gestión Documental, sobre los cuales se adelantaron o están en proceso las acciones correctivas correspondientes, tales como la revisión y actualización de los riesgos materializados.

Alineado al Plan Estratégico Institucional que establece dentro de sus objetivos el fortalecimiento institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores a través de estrategias como la lucha contra la corrupción, la transparencia y promoción del control ciudadano; durante el año 2016 se fortalecieron las acciones encaminadas a la sensibilización de los servidores vinculados a la entidad y la interiorización de las políticas establecidas en el Código de Buen Gobierno enfocadas a crear una cultura ética que evite el conflicto de interés y fomente el actuar transparente de los servidores.

La administración del riesgo en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, establece la responsabilidad de cada líder de proceso junto con sus equipos de trabajo, deben adelantar la ejecución de los controles y las acciones preventivas y realizar el seguimiento a su cumplimiento, actividad que fortalece el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión del Ministerio a través del seguimiento cuatrimestral.

Diagnóstico de trámites y servicios de la entidad vigencia 2016

Aplicativo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

Al inicio de la vigencia, el Ministerio tenía registrados en el aplicativo Sistema Único de Información de Trámites-SUIT cuarenta y seis (46) Trámites y tres (3) Servicios (OPA´s), los cuales se encontraban disponibles para consulta en el Portal del Estado Colombiano Si Virtual.

Durante la vigencia se actualizaron treinta y cuatro (34) trámites y un (1) servicio. Los principales ajustes realizados a los trámites y el servicio se efectuaron por:

- Actualización de las tarifas de los trámites por el incremento del impuesto de timbre.
- Actualización de los trámites efectuados en los consulados, relacionados con temas de Notariado y Cooperación Judicial, en cuanto a la normatividad aplicable, los pasos requeridos por los usuarios para acceder a ellos, así como los medios para obtener información y hacer seguimiento.
- Los trámites de Nacionalidad Colombiana por Adopción y Recuperación de la Nacionalidad Colombiana se automatizaron parcial-

mente y fueron explicados los pasos que se pueden llevar a cabo de manera virtual y cuales son exclusivamente presenciales.

- El trámite de Refugio se actualizó en cuanto al plazo para obtener el resultado, el fundamento legal y algunos requisitos asociados al formulario de solicitud.

- Para los trámites de Visa se ajustaron los requisitos, costos y documentos requeridos, con el propósito de facilitar al usuario la comprensión del trámite. Adicionalmente se agregó el medio telefónico como un nuevo canal de atención y consulta sobre los trámites.

- Los trámites de pasaportes fueron revisados y se ajustó la redacción de los requisitos con el propósito de dar mayor claridad a los usuarios.

- El trámite de apostilla fue implementado 100% en línea, lo que facilita a los ciudadanos la realización del trámite desde cualquier lugar del mundo sin necesidad de intermediarios y sin costos adicionales para el usuario.

Ruta a la excelencia

En el marco de la Ruta de la Excelencia, como una estrategia del Gobierno Nacional, que busca dar respuesta a las necesidades más apremiantes y estratégicas de los ciudadanos frente al acceso a los trámites y servicios y unido al acompañamiento que el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación realizó durante la vigencia 2016 al Ministerio de Relaciones Exteriores, el Diagnostico del Sistema de Servicio al Ciudadano en las oficinas de atención al ciudadano de la Sede Norte y para el trámite de pasaporte en las Gobernaciones de San Andrés, Magdalena y Valle del Cauca con el objetivo de mejorar la atención al ciudadano.

El ejercicio fue llevado a cabo bajo la siguiente metodología:

- **Instalación metodológica**: Consistente en la socialización de la metodología que se aplicó durante el proceso de levantamiento de la información en la oficina correspondiente.

- **Selección de la muestra ciudadana**: Aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana.

- **Aplicación de instrumentos y fuentes de información**: Los instrumentos aplicados durante el proceso de recolección de información fueron:

  - **Encuesta telefónica de satisfacción ciudadana:** Aplicada a ciudadanos que realizaron el trámite durante el acompañamiento en territorio.

  - **Encuesta a profundidad con servidores públicos**: A través de este instrumento se recogió la opinión de los servidores públicos sobre la calidad y oportunidad en el servicio brindado.

  - **Método de observación**: Permite identificar en tiempo real, cada paso del proceso de la ventanilla hacia adentro.

  - **Ciudadano incógnito presencial**: A través de este método, se aplica una herramienta de seguimiento y control que permite evidenciar la experiencia del ciudadano durante el proceso.

- **Diagnóstico de Accesibilidad:** El instrumento consistió en la aplicación de un formulario que revisa que los aspectos en infraestructura física se encuentren adaptados para permitir el acceso de personas en condición de discapacidad.

- **Consolidación y análisis de la información:** Una vez recopilada a través de los diferentes instrumentos de captura de información, se presentó el informe correspondiente el cual incluyó algunas recomendaciones encaminadas a la mejora de la atención al ciudadano.

De la aplicación de este ejercicio se evidenció:

Sede Norte Ministerio de Relaciones Exteriores:

Una vez realizado el ejercicio se evidenció que los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano perciben el servicio al ciudadano como un tema estratégico en la Cancillería reflejado en una favorabilidad del 85% de los ciudadanos respecto al servicio ofrecido por la entidad.

Se destaca que se encuentra definida un área encargada del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ajustada a la normatividad existente.

La sede Norte cuenta con una ruta de atención al ciudadano debidamente organizada, y se evidencia el uso de tecnologías de la información que favorecen el uso de dispositivos móviles y encuestas de satisfacción que facilitan la retroalimentación de la entidad.

Asimismo, la Cancillería mantuvo una difusión constante de la información a la ciudadanía y sostuvo acciones que permitieron la comunicación en términos de lenguaje claro y comprensible.

En aspectos a mejorar se recomendó generar planes de reconocimiento a los colaboradores del área de servicio al ciudadano, fortalecer la comunicación con el ciudadano al presentarse fallas en los sistemas de información y la interiorización en los servidores de los protocolos existentes para los diferentes canales de atención disponibles por la entidad.

Se recomienda igualmente la difusión de los resultados de las encuestas de satisfacción, la ejecución de los ajustes en señalización (braille) necesarios para garantizar la atención en la sede para las personas en condición de discapacidad, así como la difusión de los mecanismos de atención con los que cuenta la Cancillería para la atención de personas en condición de discapacidad visual y auditiva.

Gobernación del Magdalena:

El trámite de pasaporte en la Gobernación del Magdalena tuvo un alto nivel de favorabilidad entre los ciudadanos encuestados; sin embargo, para el 24% no son claros los pasos para llevar a cabo el proceso ya que debe realizar varios desplazamientos: formalizar el trámite del pasaporte en la sede del antiguo Hospital San Juan de Dios, realizar el pago en la Gobernación y por último regresar a la sede del antiguo hospital para legalizar el pago.

Asimismo, se evidenció, que los servidores presentan un alto nivel de compromiso a pesar de manifestar condiciones contractuales sin garantías.

Gobernación del Valle del Cauca:

El trámite de pasaporte en la Gobernación de Valle del Cauca, presentó fortalezas en lo pertinente a la calidad de la información brindada telefónicamente, la entrega a domicilio del documento y el compromiso de la alta dirección de la Gobernación.

Gobernación de San Andrés:

La Gobernación de San Andrés presenta un alto grado de favorabilidad en la difusión de la información entre la ciudadanía, las instalaciones cuentan con buena ventilación y se encuentran en condiciones aceptables y con fácil acceso para las personas en condición de discapacidad.

Las recomendaciones generales para las oficinas de pasaportes en las Gobernaciones visitadas estuvieron centradas en el uso de protocolos, tiempos de espera e infraestructura y en herramientas de apoyo físico para personas en condición de discapacidad, caracterización de partes interesadas, establecimiento de procedimientos donde se desarrollen jornadas de actualización de procesos y procedimientos y planes de contingencia frente a factores

que puedan afectar el servicio al igual que la socialización de los mismos con los servidores.

A nivel de los servidores públicos se evidenció la necesidad del establecimiento de protocolos de servicio, manejo de lenguaje claro, fortalecimiento de competencias y mejoramiento en la frecuencia de las inducciones y re-inducciones. Se recomendó el diseño de un programa de reconocimiento que aumente el sentido de pertenencia de los mismos con la Gobernación.

Diagnóstico de accesibilidad Sede Centro

El diagnóstico de accesibilidad se realizó en las oficinas de atención al ciudadano de los Grupos Internos de Trabajo de Asistencia a Connacionales, Pasaportes Diplomáticos, Determinación de la Condición de Refugiado y Nacionalidad ubicadas en la Sede Centro del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, y tuvo como objetivo validar la accesibilidad a las instalaciones para las personas en condición de discapacidad.

El levantamiento de información fue concertado con los responsables de los Grupos Internos de Trabajo participantes y fue realizado a través de visita a las oficinas donde se aplicó la matriz de inspección IN SITU, suministrada por el Programa Nacional de Atención al Ciudadano PNSC del Departamento Nacional de Planeación DNP que recoge los requisitos mínimos en instalaciones de las entidades del Estado de acuerdo a la normatividad en lo referente a acceso a las oficinas, puertas, ascensores, escaleras, baños, sillas, extintores y sistemas de alarmas.

Como resultado del ejercicio se evidenció la necesidad de implementar ayudas de información en sistema braille, disponer de rampas móviles que solucionen las dificultades de acceso que tienen los ciudadanos en condición de discapacidad o movilidad reducida que acuden a estas oficinas y disponer de baños que se

encuentren adaptados a las necesidades de personas en condición de discapacidad.

Diagnóstico de racionalización de trámites

La Estrategia de racionalización de trámites de la Cancillería para la vigencia 2016 fue encaminada a la racionalización tecnológica que permite la optimización del aplicativo en línea para trámite de apostilla y legalización con el fin de aumentar la cantidad de documentos que permite apostillar y/o legalizar en un solo trámite generando mayor eficiencia en la plataforma virtual y se encuentra en ejecución la automatización de la cadena de trámites como la apostilla o legalización de antecedentes judiciales para extranjeros; donde alineada al Plan Estratégico Institucional fortaleció institucionalmente al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio al avanzar en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.

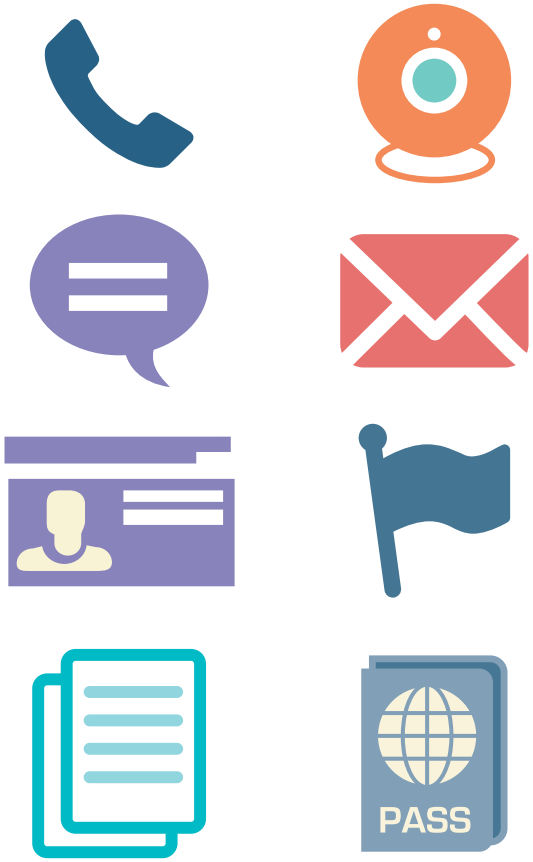
Asimismo, se llevaron a cabo avances en la construcción de un nuevo proyecto encaminado a racionalización normativa en la entidad con el objetivo de simplificar las categorías de las visas para Colombia.

Diagnóstico Oficinas de Atención al Ciudadano.

Apostilla y legalización

Para la vigencia 2016 la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones implementó el trámite 100% en línea a partir del 01 de julio de 2016, el cual se encuentra disponible a través de la página oficial de la entidad de domingo a domingo las 24 horas del día.

De la misma manera, la oficina cuenta con una sala de capacitación con dos funcionarios encargados de brindar la información necesaria para que los ciudadanos puedan llevar a cabo el trámite, la cual



se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

Se reestructuró el diseño del módulo de información del trámite de apostilla y legalización en la página de internet de la entidad presentando el contenido en forma más gráfica lo cual permitió ordenarla por categorías.

En materia normativa fue expedida la nueva resolución de apostilla y legalizaciones 3269 del 14 de junio de 2016 a través de la cual se establecieron nuevas directrices en materia de requisitos para llevar a cabo el trámite.

Pasaportes

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio expide el pasaporte para nacionales colombianos, para lo cual cuenta con dos sedes de atención en la ciudad de Bogotá, tiene

convenio interadministrativo con 28 gobernaciones en el país y 116 consulados alrededor del mundo donde los ciudadanos pueden tramitar su documento.

En la Sede Norte en la ciudad de Bogotá, las ventanillas de entrega de pasaportes fueron trasladadas al piso sexto del edificio lo cual dio mayor comodidad a los ciudadanos al disponer de espacios más amplios para llevar a cabo el trámite y para la entrega del documento.

Asimismo, y con el objetivo de prestar un mejor servicio durante las temporadas de mayor flujo de solicitudes, fue ampliado el horario de atención para el mes de enero de 2016, semana santa, y temporada de vacaciones de junio-julio de 2016.

Visas

La Coordinación de Visas e Inmigración del Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con cuatro (04) días hábiles para emitir un concepto a las solicitudes de visas, sin embargo, durante la vigencia 2016, la oficina hizo un especial esfuerzo para emitir respuesta a los solicitantes presenciales el mismo día de la aplicación, con el objetivo de agilizar el trámite y mejorar el servicio.

De igual manera, a través del digiturno, con el ánimo de agilizar los turnos y realizar una correcta priorización en el caso de adultos mayores, personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas o con niños de brazos; se habitó un tipo de turno adicional de la siguiente manera: Turnos generales, turnos prioritarios y turnos para impresiones de visa.

Por otra parte, y con el ánimo de evitar que personas ajenas a la entidad se lucren a través del intercambio o venta de turnos a los extranjeros y la venta de recibos fueron implementados controles internos.

Diagnóstico en la información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas)

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, a través de la página oficial en internet de la Cancillería y las páginas oficiales de sus Consulados, Embajadas y Misiones en el exterior, mantuvo actualizada tanto la información de servicios como la de gestión.

A través de las cuentas de Twitter y Facebook de la Cancillería, la Intranet, el envío de información a los medios de comunicación a través de las listas de distribución de correos masivos que tienen un alcance de más 3.000 personas tanto a nivel nacional como regional, se informó constantemente a las partes interesadas sobre la agenda del Ministerio, las noticias, los comunicados de prensa, información de los trámites y servicios que se realizan tanto en Colombia como en las Misiones en el exterior.

Adicionalmente, a través de los canales antes mencionados, se divulgó información de temas coyunturales de la entidad que necesitan ser conocidos por las partes interesadas.

Asimismo, a través del portal Colombia nos Une se divulgó información de trámites, servicios, gestión institucional y del impacto logrado a través de los diferentes eventos realizados por los Consulados de Colombia alrededor del mundo y dirigidos a la población migrante colombiana, con quien se llevó a cabo una labor pedagógica por medio de la divulgación de las leyes que buscan acoger a la población migrante: Ley 1565 de 2012 por medio de la cual se dictan disposiciones y se fijan incentivos para el retorno de los colombianos residentes en el extranjero; la Ley 1465 de 2011 por medio de la cual se crea el Sistema Nacional de Migraciones y la Ley 1448 de 2011 por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.

Esta socialización de los resultados de la gestión institucional se dio a conocer a través de notas, boletines, especiales multimedia, videos y publicaciones en las redes sociales Twitter y Facebook y comprendió información de los resultados logrados en las ferias de servicios y encuestas de satisfacción.

La generación constante de información realizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a través de los canales electrónicos dispuestos fortaleció los vínculos y favoreció el relacionamiento de los ciudadanos con la Cancillería sin importar el lugar de ubicación de los mismos e hizo posible incrementar la presencia institucional entre la comunidad.

Diagnóstico de percepción de los servidores de la Cancillería

Con el objetivo de conocer la percepción de los servidores encargados de atención al ciudadano en los Grupos Internos de Trabajo de Pasaportes Sede Norte, Pasaportes Calle 53, Visas e Inmigración, Apostilla y Legalización, Centro Integral de Atención al Ciudadano, Reconocimiento de la Condición de Refugiado, Pasaportes diplomáticos y Nacionalidad, la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional aplicó una encuesta en aras de retroalimentar al Ministerio de Relaciones Exteriores en lo pertinente.

Durante el ejercicio fue aplicada la encuesta a 169 servidores de los cuales el **24%** son funcionarios de la entidad y el **76%** son contratistas.

Los resultados arrojaron que el **91%** de los servidores siente un alto nivel de satisfacción con el proceso en el cual se desempeñan y un **92%** manifiesta tener conocimiento del mismo lo cual facilita los trámites de los ciudadanos al evidenciar dominio por parte de los servidores.

Asimismo, el **79%** de los servidores de la Cancillería consideran que no existe una contingencia ante fallas en el sistema de internet y el **54%** considera que es insuficiente el personal de sus dependencias.

Identificación de necesidades

Orientadas a la racionalización y simplificación de trámites

Dentro de las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites entre los ciudadanos que realizan el trámite de apostilla y legalización, se detecta la ampliación y diversificación de los medios de pago donde se contemple la habilitación de plataformas de pago virtual que permita el uso de tarjetas débito y crédito de bancos extranjeros.

Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas)

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a través de los comentarios, sugerencias, encuestas y los diferentes canales de atención ha identificado necesidades de información para la ciudadanía en los siguientes aspectos:

- Divulgación de requisitos en los documentos para llevar a cabo el trámite de Apostilla y/o Legalización.
- Caracterización de la población colombiana en el exterior que permita establecer el perfil migratorio.
- Información sobre envíos de dinero del exterior hacia Colombia.
- Información sobre la Ley 1565 de 2012 por medio de la cual se fijan incentivos para retorno de colombianos al país.
- Información del programa Colombia nos Une.
- Información de temas relacionados con salud, educación, vivienda, vinculación laboral, pensiones, política de retorno, trámites y servicios, relaciones multilaterales y asistencia a connacionales.
- Información pertinente a oportunidades de inversión y ofertas de turismo desde y hacia Colombia.
- Información sobre ferias de servicio en el exterior.
- Divulgación de la información correspondiente al descuento en el trámite de pasaporte por presentar el certificado electoral.
- Información correspondiente al protocolo facultativo de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Información correspondiente al Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas,

con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso.

- Solicitudes de información por presuntas violaciones de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
- Solicitud de Medidas Cautelares y Provisionales provenientes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte IDH.
- Información sobre requisitos y procedimiento para el tramite a la solicitud de la condición de refugiado.
- Información sobre la intervención actual y futura del Plan Fronteras para la Prosperidad en las zonas de límite fronterizo.

Oficina Consulares de la República

A través de los Consulados de Colombia en el exterior, los ciudadanos colombianos y extranjeros pueden realizar los trámites ante la Cancillería y trámites de identificación ante la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Las principales necesidades de información de la ciudadanía aportadas por los Consulados en Ciudad de México (México), San Francisco (Estados Unidos), Washington (Estados Unidos), Miami (Estados Unidos), Montreal (Canadá), Madrid (España) y Quito (Ecuador) son las siguientes:

- Registraduría Nacional del Estado Civil
  - Demora en los trámites de Registraduría Nacional del Estado Civil.

- Trámites de Registraduría Nacional del Estado Civil muy anticuados.
- Traslados de cédulas de ciudadanía.
- Ejemplos visuales en la página oficial de la entidad de los requisitos de las fotos para el trámite de cédula de ciudadanía.
- Actualización de requisitos en la página web del Ministerio.
- Verificar la información que se suministra sobre requisitos y trámites consulares a los usuarios por medio del Centro Integral de Atención al Ciudadano (línea 1800) con el fin de evitar el suministro de información incompleta o errada.

- Otras entidades
  - Información para el trámite de libretas militares.
  - Representación de los connacionales en los procesos judiciales a través de abogados.
  - Revisión de los contenidos de la traducción a otros idiomas de las páginas institucionales en internet.

Necesidades dirigidas a mejorar el servicio al ciudadano

Las Oficinas Consulares de la República recibieron comentarios y sugerencias de los ciudadanos y de acuerdo a su experiencia en el desarrollo de su tarea, identifican las siguientes necesidades:

- Falta de recurso humano en el Consulado de Colombia Washington.

- La oficina Consular en Washington ha detectado que el Centro Integral de Atención al Ciudadano debe ser fortalecido para mejorar los tiempos de atención a los connacionales en el exterior.

- Inclusión de una grabación en inglés en el conmutador del Ministerio que le dé la posibilidad de acceder al menú general o ser atendido por un orientador de servicio bilingüe.

- Implementar huella digital para los trámites de duplicado y renovación de cédula de ciudadanía en los consulados.

- Entrega de cédula de ciudadanía con huellero digital en los consulados.

- Cruce de información de cédulas de ciudadanía a través del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano que facilite los trámites en los consulados.

- Generación de alertas en Sistema Integral de Trámites al Ciudadano en casos de impedimentos para trámite de pasaportes.

- Se sugiere que el trámite de tarjeta de identidad sea parte del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano.

- Aplicación de bloqueos temporales en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano para pasaportes de personas que presenten documentos que requieran ser revisados por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

- Actualizar la página web y la intranet donde se presente la información ordenada, sencilla, clara, actualizada e integral en requisitos, procedimientos y costos de los trámites.

- Se considera necesaria la implementación de la línea azul para la atención de ciudadanos en el área de recepción del Consulado en Quito.

- Se considera necesario que el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano bloquee el trámite de pasaporte una vez se advierta una inconsistencia.

- Se considera conveniente la entrega de notificación de disponibilidad del pasaporte al ciudadano cuando la libreta se encuentre físicamente en la oficina consular.

- En el caso de la población en condición de vulnerabilidad que no cuenta con el registro civil de nacimiento, considerar en conjunto con la Registraduría Nacional del Estado Civil la posibilidad de flexibilizar el requisito o crear un conducto alternativo.

- Mejorar en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano en lo concerniente a carga de documentos para trámite de visas.

Unidad para la atención de las víctimas para optimizar la atención a las personas que han declarado en el exterior, se sugiere:

- Mantener actualizada la plataforma del Registro Único de Víctimas donde se verifica el estado de los procesos.

- Considerar los casos planteados como prioritarios en razón de salud y situación de vulnerabilidad de las víctimas para agilizar los procesos.

- Fijar términos aproximados para la reparación económica una vez se ha hecho notificación de Resolución.

En el caso de la Registraduría Nacional del Estado Civil:

- Tener un enlace consulados – Registraduría para el tratamiento de casos especiales.

- Generación de alertas oportunas cuando se detectan dificultades a tiempo.

- Generación de notas recíprocas de las modificaciones de registros a través del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano.

- Trámite de tarjetas de identidad a través del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano.

Otras entidades:

- En trámites de cooperación judicial, sugieren que las audiencias virtuales se realicen siempre con el apoyo del Centro de Documentación Judicial del Consejo Superior de la Judicatura (CENDOJ), evitando audiencias vía Skype por seguridad y calidad.

- Solicitar a los juzgados, especialmente a los de las regiones, observar las normas establecidas para la elaboración de los exhortos.

Diagnóstico implementación de ley de transparencia y acceso a la información

El Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento a la 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; tiene habilitado a través de sus páginas en internet: página principal, Consulados, Embajadas y Misiones, el botón de acceso a la información ingresando a través del módulo "Atención al Ciudadano" por medio del siguiente vínculo http://www.cancilleria.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica-0.

La información disponible en el botón de transparencia y acceso a la información pública ha sido clasificada en diez secciones de acuerdo a los requerimientos de la norma: Mecanismos de contacto, información de interés, estructura orgánica y talento humano, normatividad, presupuesto, planeación, control, contratación, trámites y servicios e instrumentos de gestión de información pública; a las cuales se les ha realizado una continua revisión con el objetivo de monitorear y mantener actualizada la información brindada a las partes interesadas.

El porcentaje promedio de cumplimiento en la implementación de los requerimientos establecidos por la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución Min Tic´s 3564 de 2015 del botón de transparencia y acceso a la información pública en la página oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y replicado en las páginas oficiales en internet de las Embajadas, Consulados y Misiones de Colombia en el exterior es del **94.66%.**

Introducción

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, comprometidos con la lucha contra la corrupción, adelanta las actividades necesarias con el fin de implementar el PAAC como herramienta de control preventivo de la gestión y coadyuvando al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.

Es así es como dentro del marco de la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, ha desarrollado acciones encaminadas a determinar las necesidades de las partes interesadas, con el objetivo de diseñar las estrategias que permitan la mejora continua de sus procesos, el incremento de la satisfacción de los usuarios y el aumento del nivel de confianza en la entidad.

Estas acciones contemplan actividades tales como la gestión del riesgo, la racionalización de los trámites, acciones de rendición de cuentas sobre la gestión institucional y suministro de información de interés clara, precisa, oportuna y actualizada a las partes interesadas, desarrollo de programas que conlleven a la mejora de la atención al ciudadano, a la transparencia y acceso a la información pública y el fomento a la participación ciudadana.

La actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se realiza como la primera etapa de planificación para establecer las acciones a seguir durante la vigencia; la segunda etapa, la ejecución o materialización del Plan y otras estrategias institucionales y la tercera etapa la de autoevaluación y seguimiento, que permitirán retroalimentar y mejorar continuamente la gestión del Ministerio y su Fondo Rotatorio y en cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Con las medidas establecidas se busca fomentar la transparencia y el manejo eficiente de los recursos públicos asignados al cumplimiento de los objetivos y en consecuencia contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos y al cumplimiento de los fines esenciales de la gestión pública.

Generalidades

Marco Legal

1 Ley 1757 de 2015
Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana.

2 Ley 1755 de 2015
Regulación del derecho de petición.

3 Ley 1712 de 2014
Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

4 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.

5 Ley 962 de 2005
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.

6 Ley 489 de 1998
Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.

7 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.

8 Decreto Ley 019 de 2012
Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

9 Decreto 124 de 2016
Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

10 Decreto 1083 de 2015
Regula el procedimiento para establecer y modificar los tramites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

11 Decreto 1081 de 2015
Señala la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción.

12 Decreto 1649 de 2014
Señala los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

13 Decreto 943 de 2014
Por el cual se adopta la actualización del MECI.

14 Decreto 2641 de 2012
Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

15 Decreto 4485 de 2009
Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP 1000 a su versión 2009.

16 Decreto 2145 de 1999
Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.

Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Con la implementación del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se busca aportar al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, a través de:

- Fortalecer la gestión del riesgo en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a través de acciones que permitan una adecuada administración del riesgo.
- Minimizar la probabilidad de materialización del riesgo a través del seguimiento y verificación de la aplicación de los controles en las diferentes áreas de la Cancillería.
- Optimizar los trámites y servicios ofrecidos por la Cancillería a las partes interesadas con el fin de facilitar el acceso a los mismos a través de los canales virtuales establecidos.
- Robustecer los niveles de seguridad para expedición y entrega de trámites en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación que permitan promover el ejercicio del control social en las partes interesadas a través de información clara, precisa y confiable.
- Generar espacios que permitan el fortalecimiento de la presencia institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en las partes interesadas.
- Fomentar al interior de la Cancillería la cultura de control social basada en rendición de cuentas.

- 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 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Es 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 actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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:

1. 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 2016.

2. Elaboración de un diagnóstico de los trámites y servicios teniendo en cuenta el Sistema Único de Información de Trámites, la Ruta a la Excelencia, el diagnóstico de las oficinas de atención de trámites, las necesidades de información y la percepción de los servidores públicos de la Cancillería.

3. 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 en los Consulados y Embajadas de Colombia en el exterior.

4. Inclusión para el PAAC de la vigencia 2017 de las actividades de la vigencia 2016 que ampliaron su fecha de cumplimiento.

5. Diagnóstico del nivel de avance en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2012) en la Cancillería.

6. Consulta 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.

7. Socialización con las partes interesadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de los diferentes canales de información lo que permitió la retroalimentación del mismo y los ajustes correspondientes.

Responsables

- Los líderes de cada proceso y su equipo de trabajo, son responsables de formular las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

- La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional coordinará con los responsables de los procesos la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y consolidará las actividades que lo conformarán.

- Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

- La alta dirección es responsable de hacer del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano un instrumento de gestión y le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

- El Grupo Interno de Trabajo Control Interno de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio deberá realizar el seguimiento cuatrimestral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componentes del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio lleva a cabo el diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017 el cual está conformado por seis componentes:

Componente 1.
Gestión del Riesgo de Corrupción

Componente 2.
Estrategia de Racionalización de Trámites

Componente 3.
Estrategia de Rendición de Cuentas

Componente 4.
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Componente 5.
Transparencia y Acceso a la Información

Componente 6.
Iniciativas Adicionales

Componente 1.
Gestión del Riesgo de Corrupción

En este componente se busca Identificar y controlar los riesgos de corrupción que puedan afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio; así como, mostrar de manera transparente a las partes interesadas de la entidad el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de los mismos.

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y su indicador será el número de riesgos materializados con una meta de cero materializaciones.

MAPA DE RIESGOS							
Componente	**Subcomponente**	**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha inicial**	**Fecha final**	**Recursos**
Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisar y actualizar la política de Administración del Riesgo del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Política de Administración de Riesgos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio revisada y actualizada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	12/12/2016	30/01/2017	Humano
	Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio 2017	Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio actualizado	Todos los procesos	21/11/2016	27/01/2017	Humano
	Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	Socializar el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio con las partes interesadas	Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio socializado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	21/12/2016	10/01/2017	Humano
		Retroalimentar a las dependencias que corresponda, de acuerdo a las observaciones y propuestas recibidas a los riesgos de la Entidad	Retroalimentación a los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	10/01/2017	13/01/2017	Humano

MAPA DE RIESGOS							
Componente	**Subcomponente**	**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha inicial**	**Fecha final**	**Recursos**
Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	Dar respuesta a las partes interesadas informando el tratamiento dado por parte de la Entidad a las observaciones recibidas, en caso de presentarse observaciones	Informe de retroalimentación de las partes interesadas	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	17/01/2017	20/01/2017	Humano
		Publicar Versión Final del Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Versión final del Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio publicada	Todos los procesos	25/01/2017	31/01/2017	Humano
	Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	Mantener actualizados los riesgos de cada proceso del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, así como sus controles con el fin de prevenir su materialización.	Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio actualizado	Todos los procesos	01/02/2017	30/11/2017	Humano
	Subcomponente 5 Seguimiento	Verificar y evaluar el seguimiento y control del Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Informes de evaluación del Mapa de Riesgos Integrado	Control Interno de Gestión	15/05/2017	30/01/2018	Humano

Componente 2.
Estrategia de Racionalización de Trámites

Teniendo en cuenta el portafolio de trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores, se formularon las acciones que apuntan a la optimización de los mismos en materia tecnológica, con el fin de facilitar a los usuarios su obtención.

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y sus indicadores serán:

- El número de trámites optimizados vs. el número de trámites a optimizar cuya meta será el 100%.
- El número de trámites optimizados en funcionamiento cuya meta será 23 trámites.

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Único	7395	Visa Temporal TP-1 (Cortesía)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Único	7412	Visa Temporal TP-2 (Tripulante)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Único	7478	Visa Temporal TP-3 (Estudiante)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Único	7492	Visa Temporal TP-4 (Trabajador)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Único	7517	Visa Temporal TP-5 (Religioso)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Único	7404	Visa Temporal TP-6 (Cooperante o voluntario de entidad sin ánimo de lucro u Organización no Gubernamental (ONG))	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Único	7537	Visa Temporal TP-7 (Pensionado o Rentista; Socio o Propietario de sociedad; Propietario inmueble; Actividades Independientes; tratamiento médico; Ocupaciones no previstas)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Único	7405	Visa Temporal TP-8 (Para Trámites de Adopción; Para intervenir en procesos judiciales o administrativos)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Único	7406	Visa Temporal TP -9 (Refugiado o Asilado)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Único	966	Visa Temporal TP-10 (Cónyuge o compañero(a) permanente de nacional colombiano(a))	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Único	7402	Visa Temporal TP-11 (Visitante Turista)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Único	7407	Visa Temporal TP-12 (Visitante Temporal)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Único	7408	Visa Temporal TP-13 (Visitante Técnico)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Único	22544	Visa Temporal TP-14 (Visa de tránsito)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Único	7338	Visa TP-15 (Para residencia temporal MERCOSUR)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Único	31585	Visa TP-16 (Vacaciones y Trabajo)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Único	7294	Visa de Negocios	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas cuatro (4) de Negocios	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	30/06/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Trámite	31208	Reconocimiento de la condición de refugiado	Inscrito	El registro de las solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado se realiza de forma presencial a través del Ministerio de Relaciones Exteriores o la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.	Implementar el trámite de reconocimiento de la condición de refugiado parcialmente en línea	Tecnológica	Implementar a través del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano SITAC el trámite de reconocimiento de la Condición de Refugiado.	16/01/2017	29/12/2017	Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Trámite	7601	Pasaporte Electrónico	Inscrito	En el trámite de expedición de pasaporte, la identificación del usuario con cédula de ciudadanía no se realiza cotejando la huella del solicitante del pasaporte contra la base de datos de la Registraduría	Identificar y autenticar de forma biométrica al ciudadano con cédula de ciudadanía para la expedición del pasaporte, la cual se lleva a cabo comparando la huella dactilar del solicitante de pasaporte con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional a través de servicios de tecnología	Tecnológica	Simplificación Optimización Automatización	01/02/2017	30/09/2017	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Trámite	7605	Pasaporte de emergencia con Zona de Lectura Mecánica	Inscrito	En el trámite de expedición de pasaporte, la identificación del usuario con cédula de ciudadanía no se realiza cotejando la huella del solicitante del pasaporte contra la base de datos de la Registraduría	Identificar y autenticar de forma biométrica al ciudadano con cédula de ciudadanía para la expedición del pasaporte, la cual se lleva a cabo comparando la huella dactilar del solicitante de pasaporte con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional a través de servicios de tecnología	Tecnológica	Simplificación Optimización Automatización	01/02/2017	30/09/2017	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Trámite	7603	Pasaporte fronterizo con zona de lectura mecánica	Inscrito	En el trámite de expedición de pasaporte, la identificación del usuario con cédula de ciudadanía no se realiza cotejando la huella del solicitante del pasaporte contra la base de datos de la Registraduría	Identificar y autenticar de forma biométrica al ciudadano con cédula de ciudadanía para la expedición del pasaporte, la cual se lleva a cabo comparando la huella dactilar del solicitante de pasaporte con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional a través de servicios de tecnología	Tecnológica	Simplificación Optimización Automatización	01/02/2017	30/09/2017	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Trámite	694	Libreta de tripulante terrestre	Inscrito	En el trámite de expedición de Libreta de Tripulante, la identificación del usuario con cédula de ciudadanía no se realiza cotejando la huella del solicitante de la libreta contra la base de datos de la Registraduría	Identificar y autenticar de forma biométrica al ciudadano con cédula de ciudadanía para la expedición de Libretas de tripulante, la cual se lleva a cabo comparando la huella dactilar del solicitante de la libreta con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional a través de servicios de tecnología	Tecnológica	Simplificación Optimización Automatización	01/02/2017	30/09/2017	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	"Fecha inicial presente vigencia"	"Fecha final racionalización"	Responsable
Trámite	941	Renovación de la libreta de tripulante terrestre	Inscrito	En el trámite de expedición de Renovación de Libreta de Tripulante, la identificación del usuario con cédula de ciudadanía no se realiza cotejando la huella del solicitante de la Libreta contra la base de datos de la Registraduría	Identificar y autenticar de forma biométrica al ciudadano con cédula de ciudadanía para la Renovación de Libretas de Tripulante, la cual se lleva a cabo comparando la huella dactilar del solicitante de la Libreta con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional a través de servicios de tecnología	Tecnológica	Simplificación Optimización Automatización	01/02/2017	30/09/2017	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología

Componente 3.
Estrategia de Rendición de Cuentas

La Estrategia de Rendición de Cuentas busca garantizar el cumplimiento de la obligación de la entidad de informar los resultados de la gestión, cumplimiento de metas, ejecución presupuestal, acciones de mejora; con el objetivo de fomentar el diálogo con las partes interesadas e incrementar los niveles de confianza en la entidad.

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y su indicador será la ejecución de las acciones del plan de mejoramiento resultado del desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas con una meta del 100%.

RENDICIÓN DE CUENTAS							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Rendición de cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Divulgar información concerniente a los temas, aspectos y contenidos relevantes de la gestión institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.	Diez (10) publicaciones	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30/01/2017	15/11/2017	Humano Tecnológico
		Socializar a través de las pantallas informativas de las oficinas de pasaportes los resultados de la satisfacción de los usuarios y las acciones de mejora adelantadas.	Cuatro (04) publicaciones realizadas.	Coordinación de Pasaportes	30/01/2017	30/10/2017	Humano Tecnológico
		Publicar en la redes sociales y en la pantalla informativa ubicada en el sexto piso de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones, las acciones de mejora más relevantes alcanzadas por este trámite durante el semestre.	Dos (02) publicaciones realizadas	Coordinación de Apostilla y Legalizaciones	30/07/2017	29/12/2017	Tecnológico
		Recolectar propuestas de los colombianos en el exterior en el marco de la realización de la Mesa Nacional de la Sociedad Civil para las Migraciones.	Un (01) Documento de propuestas de la Sociedad civil	GIT Colombia Nos Une	25/03/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
		Preparar, consolidar y divulgar información pública actualizada, relacionada con la gestión de la Dirección de los Derechos Humanos a través de la página oficial de la Entidad.	Tres (3) actualizaciones	Dirección de Derechos Humanos	30/01/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico

RENDICIÓN DE CUENTAS							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Revisar y actualizar la Estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición de Cuentas actualizada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/02/2017	15/04/2017	Humano Tecnológico
		Realizar una estrategia de comunicaciones, para posicionar el rol de Colombia como Presidente Pro Témpore de la Alianza de Pacífico.	Una (01) Campaña "Alianza del Pacífico"	Dirección de Mecanismos de Concertación GIT Prensa y Comunicación Corporativa	01/03/2017	28/12/2017	Humano
		Realizar una estrategia de comunicaciones que promueva el lenguaje claro y la facilidad para el acceso a los trámites del Ministerio de Relaciones Exteriores	Una (01) Campaña "Facilidad en el acceso de los trámites"	GIT Prensa y Comunicación Corporativa	02/01/2017	30/11/2017	Humano
		Construcción de una base de datos en la que se relacionen los tratados y acuerdos de los países con los cuales Colombia tiene suscrito convenios de exención de visado para titulares de pasaportes diplomáticos y oficiales.	Una (01) base de datos	GIT Pasaportes Diplomáticos y Oficiales.	01/02/2017	30/06/2017	Humano Tecnológico

RENDICIÓN DE CUENTAS							
Componente	**Subcomponente**	**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha inicial**	**Fecha final**	**Recursos**
Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Socializar a través de la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio los resultados alcanzados en reuniones relacionadas con temas económicos, sociales o ambientales.	Doce (12) publicaciones	Dirección de Asuntos Económicos, Sociales y Ambientales	30/01/2017	29/12/2017	Humano
	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Desarrollar diálogos pedagógicos previos al segundo encuentro por la conformación de la mesa nacional de la sociedad civil para las migraciones.	Diez (10) informes	GIT Colombia nos Une	26/03/2017	01/12/2017	Humano
		Abrir espacios de diálogo con diferentes sectores de la Sociedad Civil que permitan recoger iniciativas de proyecto en el marco de mesas de trabajo.	Cinco (05) informes	GIT Colombia nos Une	27/03/2017	02/12/2017	Humano Tecnológico
		Desarrollar el segundo encuentro para la conformación de la mesa social civil	Un (01) encuentro desarrollado	GIT Colombia Nos Une	28/03/2017	03/12/2017	Humano Tecnológico Financiero Logístico
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Sensibilizar a las partes interesadas a través del fomento de la cultura de la rendición de cuentas como un mecanismo de control social	Una (01) campaña de fomento de la cultura de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2017	31/10/2017	Humano Tecnológico

RENDICIÓN DE CUENTAS							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Rendición de Cuentas	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar un concurso de conocimientos de la Entidad dirigido a los servidores encargados de atención al ciudadano	Un (01) concurso	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/07/2017	15/10/2017	Humano
		Socializar con las partes interesadas las actividades de la Cancillería con enfoque social.	Tres (03) informes	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	30/11/2017	Humano
		Socializar los resultados de la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2016 y las propuestas de mejora resultado del mismo.	Un (01) informe socializado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	28/02/2017	Humano
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Publicar informes de las encuestas aplicadas durante las ferias de servicio	Tres (03) informes	GIT Colombia nos Une	01/04/2017	07/12/2017	Tecnológico
		Socializar a través de los canales de comunicación establecidos en las oficinas de atención al público los resultados de las encuestas de satisfacción del Centro Integral de Atención al Ciudadano	Cuatro (04) publicaciones	Centro Integral de Atención al Ciudadano	30/01/2017	29/12/2017	Humano tecnológico
		Diseñar y aplicar un mecanismo de evaluación para la Estrategia de la Rendición de Cuentas	Un (01) informe de evaluación (el informe anual)	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/11/2017	29/12/2017	Humano Tecnológico

Componente 4.
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Las acciones establecidas en este componente están diseñadas para mejorar la atención al ciudadano a través del fortalecimiento de los canales de atención, el talento humano y la relación de los ciudadanos con la entidad.

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y el proyecto de inversión “Fortalecimiento de la capacidad del Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento de la Ley de Victimas”. Su indicador será la disminución de los reclamos vs. los reclamos recibidos en el periodo anterior.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Impulsar los beneficios de la Ley de Victimas dentro de la población colombiana en el exterior.	Un (01) evento de conmemoración por la memoria y solidaridad con las víctimas en el exterior y cinco (05) jornadas especiales de atención a víctimas en el exterior.	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	01/02/2017	30/06/2017	Humano Económico
		Fortalecer la campaña de sensibilización “Reaccionemos en Cadena” frente al delito de trata de personas dirigida a la población colombiana.	Una (01) campaña de prevención desarrollada	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano GIT prensa y comunicaciones	01/05/2017	31/08/2017	Humano Económico
		Sensibilizar a la población colombiana en frontera frente al delito de trata de personas	Cuatro (04) talleres.	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano GIT Prensa y Comunicación Corporativa	02/01/2017	29/12/2017	Humano Económico

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Socializar las recomendaciones para el cuidado del pasaporte electrónico	Una (01) campaña	Coordinación de Pasaportes Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	03/01/2017	30/12/2017	Humano Tecnológico
		Publicar datos sobre información de interés a través de los canales de comunicación establecidos en las oficinas de atención al público.	Diez (10) publicaciones	Centro Integral de Atención al Ciudadano	02/01/2017	29/12/2017	Humano tecnológico
		Realizar documento de protocolo de atención al ciudadano, en canal presencial de Visas e Inmigración.	Un (01) Documento	Coordinación de Visas e Inmigración	01/10/2017	31/12/2017	Humano

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Fortalecer las competencias del servicio al exterior con la publicación de una cartilla informativa sobre el proceso de expedición de pasaportes diplomáticos y oficiales en los consulados y secciones consulares de las embajadas colombianas en el exterior.	Una (01) Cartilla	GIT Pasaportes Diplomáticos y Oficiales.	01/03/2017	29/09/2017	Humano Tecnológico
		Crear un punto adicional para el registro y formalización de pasaportes diplomáticos y oficiales con el fin de agilizar el tiempo de ejecución del trámite del funcionario	Un (01) Punto de formalización de pasaportes diplomáticos y oficiales	GIT Pasaportes Diplomáticos y Oficiales.	01/03/2017	31/07/2017	Humano Tecnológico Logístico
		Socializar la oferta pública de servicios para colombianos en el exterior.	Tres (03) ferias de servicios	GIT Colombia Nos Une	29/03/2017	04/12/2017	Humano Tecnológico Financiero Logístico

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Realizar actividades de fortalecimiento a la comunidad colombiana en el exterior para facilitar su inserción en el país de acogida (emprendimiento, prevención de violencia, empresa)	Cinco (05) talleres	GIT Colombia Nos Une	30/03/2017	05/12/2017	Humano Tecnológico Financiero Logístico
		Realizar jornadas de atención especial en salud para los colombianos en el exterior	Diez (10) jornadas realizadas	GIT Colombia Nos Une	31/03/2017	06/12/2017	Humano Tecnológico Financiero Logístico
		Difundir la realización del II Encuentro por la Conformación de la Mesa Nacional de la Sociedad Civil.	Diez (10) publicaciones	GIT Colombia Nos Une	01/02/2017	07/12/2017	Tecnológico
		Establecer una política de atención para los solicitantes de reconocimiento de la condición de refugiado que se encuentren en condición de discapacidad	Política establecida	GIT para la Determinación de la Condición de Refugiado	01/05/2017	30/06/2017	Humano Tecnológico

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Establecer una política de atención para los solicitantes de reconocimiento de la condición de refugiado que sean mujeres y niños menores, en condición de vulnerabilidad	Política establecida	GIT para la Determinación de la Condición de Refugiado	01/07/2017	30/08/2017	Humano Tecnológico
		Elaborar protocolo de atención para los solicitantes de reconocimiento de la condición de refugiado	Un (01) documento	GIT para la Determinación de la Condición de Refugiado	01/09/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
		Implementar acciones de mejora producto del Diagnóstico del Sistema de Servicio al Ciudadano realizado por el PNSC del DNP	Dos (02) informes	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	30/10/2017	Humano
		Fortalecer el trámite de expedición de pasaportes de las Gobernaciones de acuerdo a los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Relaciones Exteriores	Dos (02) informes	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	30/10/2017	Humano

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Componente	**Subcomponente**	**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha inicial**	**Fecha final**	**Recursos**
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Implementación de actividades de prevención a las víctimas en el exterior	Dos (02) informes	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/07/2017	30/01/2018	Humano
	Subcomponente 3 Talento Humano	Retroalimentar al personal encargado de la atención al ciudadano en el canal presencial de la Oficina de Visas e Inmigración, sobre la cultura de servicio.	Dos (02) actas de reuniones	Coordinación de Visas e Inmigración	01/05/2017	31/12/2017	Humano
		Retroalimentar al personal encargado de suministrar información correspondiente al trámite de visa, en los canales de información dispuestos por la entidad y en la oficina de visas del Ministerio, para alinear los conceptos y conocimiento.	Un (01) acta de reunión	Dirección de Asuntos Consulares, Migratorios y Servicio al Ciudadano Coordinación de Visas e Inmigración	01/10/2017	31/12/2017	Humano

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Componente	**Subcomponente**	**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha inicial**	**Fecha final**	**Recursos**
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Realizar retroalimentaciones semestrales entre los consulados y la Oficina Visas e Inmigración Bogotá, para la alineación de conceptos en el otorgamiento de visas	Dos (02) actas de reuniones	Dirección de Asuntos Consulares, Migratorios y Servicio al Ciudadano Coordinación de Visas e Inmigración	01/05/2017	31/12/2017	Humano
		Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Servidores capacitados	Dirección de Talento Humano	02/05/2017	30/11/2017	Humano Financiero
		Gestionar ante el INSOR la capacitación para servidores en lengua de señas y capacidades comunicativas para personas con limitaciones auditivas	Tres (03) talleres	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	03/07/2017	31/10/2017	Humano Tecnológico
	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Sensibilizar a los servidores de la entidad en los contenidos de la carta de trato digno	Tres (03) talleres	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2017	30/04/2017	Humano Tecnológico

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y procedimental	Socializar los contenidos de la carta de trato digno de cara al ciudadano a través de los canales electrónicos de la entidad.	Ocho (08) publicaciones	GIT Prensa y Comunicación Corporativa	01/03/2017	30/04/2017	Humano
		Definir la política para priorizar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF para niños, niñas y adolescentes e incluirlos en la normatividad interna relacionada.	Política definida	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	01/06/2016	31/03/2017	Humano
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Promover la inscripción de los colombianos, tanto los que viven en el exterior como los que van por corto periodo, en los Consulados en el exterior.	Una (01) Campaña Inscríbase en el Consulado	GIT Prensa y Comunicación Corporativa Dirección de Asuntos Consulares, Migratorios y Servicio al Ciudadano.	01/05/2017	30/08/2017	Humano

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Componente	**Subcomponente**	**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha inicial**	**Fecha final**	**Recursos**
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar encuestas de opinión en los eventos, ferias de servicios en el exterior y/o población retornada.	Tres (03) informes	GIT Colombia nos Une	01/04/2017	07/12/2017	Humano Logístico
		Elaborar un video en el cual se explique paso a paso el proceso de trámite de visa.	Un (01) video explicativo	Coordinación de Visas e Inmigración Dirección de Gestión de la Información y Tecnología G.I.T Prensa y Comunicación Corporativa	01/10/2017	31/12/2017	Humano Tecnológico
		Crear formato que permita dar trazabilidad al manejo dado en la Oficina de Visas e Inmigración a los documentos abandonados por los extranjeros.	Un (01) formato	Coordinación de Visas e Inmigración Oficina Asesora de Planeación Y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	15/05/2017	Humano
		Difundir y socializar a través de medios digitales o canales electrónicos de la entidad, la oferta de servicios de CNU	Cincuenta (50) publicaciones	GIT Colombia Nos Une	17/01/2017	26/12/2017	Tecnológico

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Difundir y socializar a través de medios digitales o canales electrónicos de la entidad, la Ley 1565 de 2012 por la cual se fijan incentivos para el retorno de los colombianos residentes en el extranjero	Cinco (05) publicaciones	GIT Colombia Nos Une	17/01/2017	26/12/2017	Tecnológico
		Fortalecer el acceso a la información en lo pertinente al trámite del pasaporte diplomático y oficial, incluyendo en forma clara y precisa esta información en la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores.	Publicación	GIT Pasaportes Diplomáticos y Oficiales.	01/06/2017	29/12/2017	Humano y tecnológico
		Publicar en la redes sociales, en la página web de la Cancillería y en la pantalla informativa ubicada en el sexto piso de la Coordinación de Apostilla y Legalizaciones, información de interés relacionada con los tres primeros motivos de rechazo de los documentos durante el semestre y las indicaciones para evitar tales rechazos	Cuatro (04) publicaciones	Coordinación de Apostilla y Legalizaciones	01/03/2017	29/12/2017	Tecnológico

Componente 5.
Transparencia y Acceso a la Información

A través de este componente se agrupan las acciones establecidas por la entidad para garantizar la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014).

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y su indicador será el número de actividades cumplidas vs. el número de actividades programadas en este componente.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia activa	Realizar seguimiento del nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en la página web de la entidad.	Tres (03) informes de seguimiento	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/01/2017	29/12/2017	Humano
		Identificar activos de la información del GIT de Estadísticas Consulares y Análisis de la Información y relacionarlos en el formulario electrónico habilitado para este propósito.	Una (01) matriz documentos estadística consular.	Coordinación Estadísticas Consulares y Análisis de la Información	01/02/2017	03/04/2017	Humano
		Establecer en colaboración con el área jurídica la clasificación de la información (pública, clasificada o reservada) y tratamiento de datos (sensibles, privados y semiprivados) contenida en los activos de la información a publicar.	Una (01) matriz clasificación de Información-Documentos Estadística Consular.	Coordinación Estadísticas Consulares y Análisis de la Información	04/04/2017	04/07/2017	Humano
		Realizar seguimiento del registro de contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión suscritos con personas naturales en la plataforma SIGEP.	Cuatro (04) seguimientos	GIT Licitaciones y Contratos	02/01/2017	29/12/2017	Humanos

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
Componente	**Subcomponente**	**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha inicial**	**Fecha final**	**Recursos**
Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia activa	Realizar publicación de los procesos contractuales que superen la mínima cuantía en la página web de la entidad.	Dos (02) seguimientos	GIT Licitaciones y Contratos	02/01/2017	29/12/2017	Humanos
		Guía de publicación de contenidos institucionales que sintetice los parámetros de publicación de los contenidos institucionales.	Un (01) documento	GIT Prensa y Comunicación Corporativa	01/04/2017	30/09/2017	Humanos
		Elaborar el levantamiento de inventario activos de información en 10 áreas de procesos críticos	Un (01) inventario	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología	03/04/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
		Automatizar la actualización y publicación de datos abiertos 12 sets	Doce (12) automatizaciones	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología	03/04/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia pasiva	Socializar a través de los canales de comunicación establecidos en las oficinas de atención al público los resultados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	4 publicaciones	Centro Integral de Atención al Ciudadano	02/01/2017	29/12/2017	Humano Tecnológico

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
Componente	**Subcomponente**	**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha inicial**	**Fecha final**	**Recursos**
Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia pasiva (De acuerdo al programa Nacional de Servicio al Ciudadano)	Actualizar el esquema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014,Ley 1755 de 2015, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1166 de 2016,	Esquema de atención de PQRSDF actualizado	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / Centro Integral de Atención al Ciudadano	01/04/2016	31/03/2017	Humanos
	Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de Información	Actualizar el programa de gestión documental	Programa actualizado	Grupo Interno de Trabajo de Archivo	01/07/2016	31/05/2017	Financiero
	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Ajustar el portal Colombia nos Une para el correcto funcionamiento del software JAWS (herramienta Convertic)	Portal ajustado	GIT Colombia nos Une Dirección de Gestión de la Información y Tecnología	10/01/2017	30/06/2017	Tecnológico Financiero

Componente 6.
Iniciativas Adicionales

Reúne las actividades tendientes a fortalecer el componente ético del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y su indicador será una encuesta aplicada con una meta del 80% de los funcionarios con el componente ético interiorizado.

INICIATIVAS ADICIONALES							
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
Iniciativas adicionales	No aplica	Promover la transparencia en el desarrollo de la función pública en el Ministerio de Relaciones Exteriores y sus Misiones en el exterior.	Una (01) campaña	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico

Para más información escríbanos a **rendiciondecuentas@cancilleria.gov.co**