



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO				AÑO: DICIEMBRE 2014	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones
		enero-31	diciembre-31		
Mapa de riesgos de corrupción	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2014	ene-31	<p>Durante el tercer cuatrimestre del año se actualizaron los mapas de riesgo así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa y Plan de Manejo de Riesgos por Proceso: Versión 5 el de 2014: publicado el 22 de agosto. Versión 6 el de 2014: publicado el 2 de octubre Versión 7 el de 2014: publicado el 23 de octubre de 2014 • Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado y por Proceso: Versión 6 el de 2014: publicado el 2 de octubre de 2014 Versión 7 el de 2014: publicado el 23 de octubre de 2014 <p><u>Como evidencia se adjuntan los mapas de riesgo vigentes a la fecha: Mapa y Plan de Manejo de Riesgos por Proceso. Versión 7 (20-08-2014).xls y Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado y por Proceso. Versión 7 (20-08-2014) (2).xlsx</u></p>	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional / Todos los Procesos	
	Revisión de la Política de Administración del Riesgo	ene-31	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre del año	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional / Comité Directivo	
	Determinar los trámites y servicios a intervenir para racionalizar la acción del usuario con la Entidad	ene-31	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre del año	Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales	

11



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO				AÑO: DICIEMBRE 2014	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones
		enero-31	diciembre-31		
Estrategia Antitrámites	Ejecutar el Plan de Acción de Racionalización de trámites	ene-31	<p>1. Articular cuatro actores claves en la expedición de documentos electrónicos: Los (4) actores claves que se tenían previstos eran:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Procuraduría * Gobernación Norte de Santander * Piloto Notarías * Secretaría de Educación de Bogotá <p>Solamente se avanzo con la Procuraduría, estábamos a la espera de poder iniciar con las pruebas respectivas y desde el 20-11-2014 se iniciaron y actualmente continuamos con la realización de las mismas, se adjuntan los correos enviados y recibidos como evidencia entre la Procuraduría y la Dirección de Gestión de Información y Tecnología del Ministerio de Relaciones Exteriores</p> <p>En cuanto a los demás actores que se tenían programados en un inicio, no se pudieron gestionar puesto que no hay viabilidad por el momento para esta articulación.. Avance 90%.</p> <p>2. Implementar Certificados de Nacionalidad línea: Actualmente se ha avanzado en el desarrollo del tramite certificado de nacionalidad en cuanto a los pasos de la solicitud, estudio de la solicitud, autorización, integración pago en línea PSE y referencia única en el 80%. El 20% restante se realizara con la integración al sistema de archivo de documentos electrónicos. Se adjuntan las evidencias de los Manuales de Usuarios en borrador para su posterior publicación y el Pantallazo de las Actividades de avance mencionadas. Avance 80%.</p>	Dirección de Gestión de Información y Tecnología / Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales	
	Actualizar la estrategia de rendición de cuentas del Ministerio	ene-31	Esta actividad se cumplió en el segundo cuatrimestre del año	Oficina Asesora de Planeación / Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa / Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones Internas y Externas / Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une / Oficina Asesora Jurídica Interna / Grupo Interno de Trabajo Licitaciones y Contratos	

21



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO				AÑO: DICIEMBRE 2014	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones
		enero-31	diciembre-31		
Estrategia rendición de cuentas	Implementar la estrategia de rendición de cuentas	ene-31	<p>En cuanto a la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas "Tú haces parte de un mejor país" del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, para la vigencia 2014, a la fecha se han realizado las siguientes actividades:</p> <p>Componente 1: Información para la rendición de cuentas con la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación y socialización de la cartilla de Tips "En palabras para el ciudadano" • Recepción y atención de PQRS: Total de reclamos: 3342; Total quejas: 229; Total derechos de petición: 241; Total sugerencias: 213; Total felicitaciones y/o agradecimientos: 663. • Información en las redes sociales: hasta la fecha y desde la creación del perfil en Twitter se han enviado un total de 7.084 mensajes. • Divulgación de los mecanismos de participación: En ese sentido, se han realizado dos acciones: 1. Actualización de la Guía de participación Ciudadana; 2. Publicación página web e intranet guía; 3. Socialización de los mecanismos de participación ciudadana con los gestores de cambio. <p>Componente 2: Diálogo y retroalimentación para la rendición de cuentas con la ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de foros con la comunidad de colombianos en el exterior: Seis foros realizados en el Portal Redes Colombia • Interacción con la ciudadanía en redes sociales: A la fecha tenemos 92.644 seguidores en Twitter y 5472 en Facebook. • Elaboración de la normatividad por parte del Ministerio: Publicación de un proyecto de adición al Artículo 19 del Decreto 2148 de 1991 y su memoria justificativa. • Elaboración Guía de socialización de Proyectos PFP: El PFP el conjunto con la Oficina de Planeación, diseño la guía para llevar a cabo espacios de socialización de los proyectos sociales del Ministerio y la encuesta de satisfacción de los espacios de socialización. • Mecanismo de construcción participativa de planeación de la Entidad: se definió el mecanismo y se creó el correo planeacion@cancilleria.gov.co <p>Componente 3: Incentivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en rendición de cuentas: se llevó a cabo la capacitación el 8 de septiembre en temas de rendición de cuentas con el equipo directivo, gestores de cambio y estudiantes de la academia diplomática. • Diseño de la encuesta y la ficha técnica para la priorización de temas a tratar en la rendición de cuentas a la ciudadanía. Está en aprobación por el GIT de Prensa • Diseño de la encuesta y la ficha técnica para conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía con el proceso de rendición de cuentas. Está en aprobación por el GIT de Prensa • Evaluación servicio brindado: Por parte del CIAC se diseñaron Modelo de encuesta y ficha técnica de Visas/ Modelo de encuesta y ficha técnica de Pasaportes Calle 53/ Modelo de encuesta y ficha técnica de Pasaportes Calle 98 / Modelo de encuesta y ficha técnica de Apostilla y Legalización / Modelo de encuesta y ficha técnica de Nacionalidad. De lo anterior, también se tienen los resultados. • Concurso conocimiento de la Entidad: Se realizó el concurso Cancille Trivia al interior del Ministerio sobre conocimientos de: Historia de la Cancillería/ Embajadas Consulado y Organismos Multilaterales / Historia del Palacio de San Carlos. <p><i>Como evidencia se adjunta: 1 Cartilla de Tips "En palabras para el ciudadano" – Pantallazo Publicación Cartilla en Intranet –</i></p>	Oficina Asesora de Planeación / Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa / Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones Internas y Externas / Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une / Oficina Asesora Jurídica Interna / Grupo Interno de Trabajo Licitaciones y Contratos	

49



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO				AÑO: DICIEMBRE 2014	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones
		enero-31	diciembre-31		
			<p><i>Presentacion Socializacion – Listas de asistencia socializacion – Resultados socializacion – Prueba de conocimiento ANTES y DESPUES 2. Correo electrónico con las estadísticas de los resultados obtenidos por el CIAC. 3 Correo cifras GIT Prensa redes sociales. 4 Guia de participación ciudadana actualizada – correos comentarios dependencias actualización (CIAC, Colombia Nos Une, Jurídica Interna y comunicaciones) – Presentación socialización – Listas de asistencia - Prueba de conocimiento ANTES y DESPUES – resultados socialización. 5 Correo datos Colombia Nos Une. 6 Correo cifras GIT Prensa redes sociales. 7 Memorando solicitud de publicación proyecto de Adición del Decreto 2148 de 1991 Dirección de Protocolo/ ANEXO MEMORIA DESINTEGRACIÓN 2014/ ANEXO PROYECTO MODIFICACIÓN DECRETO 2148 DE 1991/ Memorando publicación proyecto adición del Decreto 2148 de 1991 y memoria justificativa/ Memorando publicación proyecto adición del Decreto 2148 de 1991 y memoria justificativa informando a la Dirección de Protocolo/ Memorando informando a Protocolo el retiro del Proyecto Normativo de la página web 8. Borrador Guía de Socialización PFP y borrador encuesta de satisfacción. 9 correo creación cuenta planeacion@cancilleria.gov.co 10 soportes capacitación rendición de cuentas. 11 Encuesta priorización de temas. 12 Encuesta de satisfacción. 13 Correo estadísticas CIAC. 14 Evidencias Concurso CancilleTrivia</i></p>		
	Establecer la estrategia de atención a connacionales en situaciones de crisis	ene-31	Esta actividad se cumplió en el segundo cuatrimestre del año	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa / Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones Internas y Externas	

21



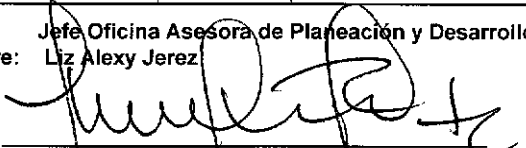

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO				AÑO: DICIEMBRE 2014		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
		enero-31	enero-31	diciembre-31		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Elaborar el diagnóstico para conocer la viabilidad de ampliar los mecanismos de diálogo con la ciudadanía en general y connacionales en el exterior	ene-31	<p>Durante el último cuatrimestre de 2014 se identificó la necesidad de implementar en la oficina de Visas la "línea azul". La misma se implementó, al igual que pasaportes, debido a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La necesidad de crear un medio de comunicación adicional para los usuarios que asisten a realizar sus trámites a las Oficinas de Atención de ésta entidad. 2. La inmediatez que requerían los usuarios en la información del trámite que estaban realizando. 3. Ofrecer un servicio de información en tiempo real a los usuarios, respecto a costos y requisitos. 4. Brindar apoyo a las oficinas de atención a usuarios (orientadores de sala), ya que los usuarios se acercaban a éstas a solicitar información para posteriormente realizar su trámite. <p>Las interacciones resultantes de éste medio de comunicación, son atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, y desde el día 23 de octubre de 2014, fecha desde la cual se implementó, se han atendido, hasta el 14 de diciembre, 620 interacciones.</p> <p>Como evidencia se adjunta: Correos implementación, LINEA AZUL(11 correos).</p>		Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo de Colombia Nos Une / Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa	
	Articular los lineamientos de Gobierno en Línea y el enfoque de la estrategia de Servicio al Ciudadano del Ministerio	ene-31	<p>La articulación de los lineamientos de Gobierno en Línea y el enfoque de la estrategia de Servicio al Ciudadano se ve reflejado en el cumplimiento del plan de acción de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, toda vez que las actividades programadas para la vigencia 2014 tienen dicho propósito. En este sentido la actividad presenta un avance del 62,22% al 30-09-2014. El porcentaje del Plan de Acción cerro para el 2014 en el 98.89%</p> <p>Como evidencia se adjunta Correo Seguimiento Plan de Acción Institucional al 30 de Septiembre de 2014 y para el seguimiento del Plan de Acción de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología a través del Sistema Maestro el porcentaje final fue del 98,89%.</p>		Dirección de Gestión de Información y Tecnología / Centro Integral de Atención al Ciudadano	

47



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO				AÑO: DICIEMBRE 2014		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
		enero-31	diciembre-31			
	Disponer mecanismos de información actualizada para los ciudadanos, en relación a los trámites y servicios del Ministerio	ene-31	<p>Durante el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2014 y el 31 de diciembre de 2014, el Grupo Interno de Trabajo de Prensa del Despacho tuvo dispuesta y habilitada la página web de la Cancillería, así como las 169 páginas de embajadas y consulados, para publicar las actualizaciones requeridas por los encargados del Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC - con relación a los trámites y servicios del Ministerio. De igual manera, también se mantuvieron activas las redes sociales de Facebook y Twitter a disposición de los encargados del CIAC para los mensajes que solicitaran publicar. En el período de Septiembre a Diciembre de 2014 se recibieron 37 solicitudes de publicación por parte del CIAC con requerimientos de actualizaciones de la información sobre trámites y servicios en las páginas web del Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>Con relación a la asistencia que se brinda a las víctimas de trata de personas, el Grupo Interno de Trabajo de Prensa del Despacho diseño, lanzó e implementó una campaña a de comunicaciones preventiva que tuvo impacto regional, nacional e internacional tanto en redes sociales como en medios de comunicación.</p> <p>Durante el último cuatrimestre de 2014 se realizó una publicación de información especial en las pantallas de pasaportes de la ciudad de Bogotá. (horarios de atención, tiempo de entrega de pasaportes, etc.)</p> <p><i>Como evidencias se adjunta matriz de información de actualizaciones realizadas en página web; correos electrónicos de confirmación de publicación de Ajustes en pagina web; Informe de Monitoreo en medios de comunicación de campaña para prevenir la trata de personas; Informe monitoreo de medios lanzamiento de campaña contra la trata de personas en EEUU; y banners e información que se publicaron en las pantallas.</i></p>		Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa	
Consolidación del documento:	<p>Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Nombre: Liz Alexy Jerez</p> <p>Firma: </p>					
Seguimiento de la Estrategia:	<p>Cargo: Coordinador (E) Grupo Control Interno de Gestión Nombre: Luis Hernando Parra-Parra</p> <p>Firma: </p>					