



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO | | | | | AÑO: 2013 | | |
|--|---|-------------|---|---|-------------|--|--|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | | Responsable | Anotaciones | |
| | | abril-30 | agosto-31 | diciembre-31 | | | |
| Mapa de riesgos de corrupción. | Revisión y actualización de la política de administración de riesgos (Incluyendo-el riesgo de anticorrupción) | abr-30 | 1. Se actualizó la Política de Administración de Riesgos del Ministerio y su Fondo Rotatorio incluyendo el componente riesgo de anticorrupción. 2. Esta política fue presentada al Comité Directivo el 28 de junio de 2014. 3. La Política de Administración de Riesgos se publicó en la versión 4 del Código de Buen Gobierno. 4. Se revisó la Resolución 235 de 2007 y se elaboró la Resolución 3441 de junio de 2013. Por la cual se deroga la resolución 0235 de 2007 y establece los mecanismos para la administración del riesgo. | Esta actividad se cumplió en el reporte anterior | | Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional | |
| | Socialización de la política de administración de riesgos | abr-30 | 1. Se realizaron cuatro reuniones de socialización de la política de administración de riesgos: * El 24 de junio a los Gestores de cambio * El 3 de julio a los funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional * El 4 de julio nuevamente a los Gestores de cambio * El 5 de julio a los funcionarios del Grupo de Control Interno de Gestión 2. Se publicó en la intranet una nota socializando la actualización del procedimiento MC-PT-08 Administración del riesgo y los cambios efectuados. La nota se encuentra publicada en el link http://intranet.cancilleria.gov.co/layouts/DetalleCampania.aspx?IdCampania=290 | Esta actividad se cumplió en el reporte anterior | | Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional | |
| | Elaboración del mapa de riesgos de corrupción | abr-30 | Se elaboró el Mapa de Riesgos de Corrupción, en el cual se identificaron 29 riesgos para 14 procesos. Este documento se encuentra publicado en el link http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/mapa-riesgos-corrupcion-2013-v2.pdf | Esta actividad se cumplió en el reporte anterior | | Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional | |
| | Determinar los trámites y servicios a intervenir para racionalizar la acción del usuario con la Entidad | abr-30 | Durante los meses de mayo y junio se explicó a los gestores de cambio de las Direcciones de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano (Pasaportes, Apostilla y Legalización) y de Asuntos Jurídicos Internacionales (Nacionalidad), la metodología establecida en la guía para la racionalización de trámites y se elaboró el inventario documental de los trámites: • Pasaportes • Apostilla • Legalización • Nacionalidad | Se intervinieron los trámites de visas, con el fin de incluir la expedición de visas electrónicas y se publicaron en el aplicativo SUIT (Soporte: Ejemplo Publicación visas en el SUIT pdf) | | Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano | |

Handwritten signature or initials.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO | | | | | AÑO: 2013 | |
|--|--|-------------|---|---|--|-------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | | Responsable | Anotaciones |
| | | abril-30 | agosto-31 | diciembre-31 | | |
| Estrategia Antitrámites | Ejecutar el Plan de Acción de Racionalización de trámites | abr-30 | <p>* Se expidió el Decreto 0834 de 2013 "Por el cual se establecen disposiciones en materia migratoria de la República de Colombia".</p> <p>* Se expidió la Resolución 4130 "Por la cual se adoptan los requisitos para todas y cada una de las clases de visas contempladas en el Decreto 834 de 2013 y se dictan otras disposiciones sobre su expedición"</p> <p>* Desarrollo y pruebas de la funcionalidad de impresión de visa Electrónica con el código de lectura rápida OCR para la consulta automática.</p> <p>* Definición, desarrollo y pruebas del servicio para el servicio web consulta sanciones</p> <p>* Análisis de la definición para el servicio web consulta movimiento migratorio.</p> <p>* Definición caso de uso, Desarrollo funcionalidad registro de firma autoridad, para la consulta de documento digital el cual incluye firma digital.</p> <p>* Definición del servicio web para la consulta información del pasaporte.</p> <p>* Definición del servicio web para la consulta información de la visa - SITAC.</p> | <p>* Se habilitaron medios de pago al usuario que permiten pagar los diferentes trámites de la cancelaría, mismos que ya están a disposición del usuario, estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pagos seguros en Línea PSE, el cual funciona con cualquier tarjeta crédito, débito e inclusive con cuentas de ahorros o corrientes que el usuario tenga en Colombia habilitadas para pagos seguros en línea sin importar su franquicia. - Pago en cualquier cajero Servibanca a Nivel Nacional, el cual acepta tarjetas de cualquier franquicia, visa o mastercard de cualquier banco para realizar el pago. - Pago en efectivo en la sucursales del Banco Sudameris habilitadas a nivel nacional para recepcionar el pago de los trámites respectivos. <p>Los tres puntos anteriores de medios de pago se encuentran actualmente en funcionamiento y operando para recepcionar los pagos a nivel nacional, el pago internacional funciona a través de pagos seguros en Línea PSE, siempre y cuando se tenga una cuenta habilitada en Colombia para el pago respectivo.</p> <p>* Se implementaron las funcionalidades de Visa y consulta por medios electrónicos, a la fecha de ha implementado el módulo de visas del SITAC en 98 consulados</p> <p>*Se encuentran disponibles los Servicio web de consulta sanciones y de consulta movimiento migratorio. Se desarrolló el servicio de consumo.</p> <p>*Se implementó la consulta de documento digital el cual incluye firma digital.</p> <p>*Se desarrolló el Servicio web de consulta de información del pasaporte y su estado para el uso de Migración Colombia.</p> <p>*Se desarrolló el Servicio web de consulta de información de la visa y su estado - SITAC, para el uso de Migración Colombia.</p> <p>*La cancelaría se encuentra a la espera del documento firmado para la implementación de apostilla y Legalización de certificados de residencia, la gobernación de Norte de Santander debe ajustar la instalación y configuración de acuerdo con las recomendaciones de Cancillería, solicitada mediante la comunicación Se realizó la definición del proceso Apostilla Legalización de documentos de estudio expedidos por la Secretaría de Educación de Bogotá y la definición del servicio web para llevar a cabo el trámite, Se incluirá el documento de la procuraduría firmado digitalmente para apostilla y legalización una vez verificado el cumplimiento de los requerimientos para apostilla.</p> <p>La actividades de implementación de los documentos expedidos por entidades como notarios, secretarías y ICFES no pudieron realizarse debido a que las entidades no han podido culminar los desarrollos.</p> <p>(Soportes seguimiento al Plan de Acción de Racionalización de trámites)</p> | Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional / Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano | |
| | Disminuir los tiempos y costos para el usuario, e incrementar los niveles de seguridad para los funcionarios y los ciudadanos, en el trámite de Apostilla en línea | abr-30 | <p>A partir del mes de Enero se llevó a cabo el nuevo modelo de atención en la oficina de apostilla en línea implementándola 24 horas al día, esto hace que el servicio sea más confiable al usuario y no se tenga que desplazar hasta las oficinas expedidoras ahorrando tiempos y al ser en línea se disminuyen costos por intermediación (Tramitadores), se están haciendo convenios de interoperabilidad con entidades como Ministerio Educación, Procuraduría, Contraloría y algunas alcaldías para ofrecer mayor seguridad en el trámite al usuario.</p> | <p>Se llevó a cabo la implementación total del servicio de apostilla/legalización en línea de todo tipo de documentos, públicos y privados, el servicio se implementó las 24 horas del día y la estadística de 2013 muestra un crecimiento en el uso de la apostilla en línea vs la solicitud presencial en las oficinas. de igual manera la apostilla electrónica se entrega al usuario a su correo electrónico. De momento se logró el convenio de interoperatividad con la Policía Nacional para la expedición de la apostilla/legalización del certificado de antecedentes judiciales (Soporte: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.docx)</p> | Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano | |

Handwritten signature or initials.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO | | | | | AÑO: 2013 | |
|---|--|-------------|--|--|--|-------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | | Responsable | Anotaciones |
| | | abril-30 | agosto-31 | diciembre-31 | | |
| Estrategia rendición de cuentas | Revisión y actualización de los mecanismos de rendición de cuentas | abr-30 | Se revisó y actualizó la Guía de Participación Ciudadana, en cuanto a los mecanismos de participación aplicados por el Ministerio de Relaciones Exteriores Se incluyó como mecanismo la "Video Llamada", Se actualizaron los mecanismos de participación ciudadana del Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une y se actualizó la información referente a los números de contacto con el Ministerio. 2. Se publico la cartilla de rendición de cuentas en la página web del Ministerio en el link http://es.calameo.com/read/001623518bf57d8373f43 | Para el período de reporte, se publicó la carta de trato digno al ciudadano en la página oficial del Ministerio http://www.cancilleria.gov.co/help/participation (Soporte: <i>Revisión de los mecanismos de participación ciudadana.docx</i>) | Oficina Asesora de Planeación / Centro Integral de Atención al Ciudadano / GIT Prensa / Colombia Nos Une / Oficina Asesora Jurídica Interna / GIT Licitaciones y Contratos | |
| | Actualización de la estrategia de rendición de cuentas | abr-30 | Se actualizó la estrategia de rendición de cuentas, la cual se encuentra publicada en http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Rendicion_cuentas/PLANEACI%C3%93N%20CARTILLA%20RENDICION%20f.pdf | Se han efectuado 5 seguimientos mensuales (Agosto - Diciembre) para verificar el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas del Ministerio de Relaciones Exteriores. Durante el 2013 se capacito sobre el tema de rendición de cuentas a los 280 funcionarios del Ministerio que pasaron por la Inducción/Reinducción de la Oficina Asesora de Planeación (Soporte: <i>Capacitaciones OAPDO.pdf</i>) | Oficina Asesora de Planeación / Centro Integral de Atención al Ciudadano / GIT Prensa / Colombia Nos Une / Oficina Asesora Jurídica Interna / GIT Licitaciones y Contratos | |
| Articular los lineamientos de Gobierno en Línea y el enfoque de la estrategia de Servicio al Ciudadano del Ministerio | | abr-30 | Inventario: Se realizó una reunión donde participó el CIAC, OAPDO, DIGIT y el sectorialista del Ministerio de Tics, en donde se presentó la aplicación de la Guía para la Apertura de Datos en Colombia y se remitió el primer borrador del inventario de datos abiertos del MRE al Ministerio de Tics que incluye el Directorio de Misiones. Caracterización de usuarios: La Oficina Asesora de Planeación conjuntamente con el CIAC elaboró las caracterizaciones de usuarios del MRE (44). Estas caracterizaciones fueron remitidas para revisión del sectorialista del Ministerio de las TIC's el 22 de mayo y para revisión de la Dirección de TIC's el 30 de mayo. El 21 de junio, se realizó una reunión donde participaron OAP, DIGIT y el sectorialista del Ministerio de Tics, para revisar el ejercicio de las 44 caracterizaciones remitido el 22 de mayo, en esta reunión, el sectorialista solicitó actualizar las caracterizaciones al decreto 834, las cuales fueron remitidas el pasado 30 de julio donde se incluyó la caracterización de usuario para los tramites preferenciales (53 caracterizaciones). | Se remitió el primer ejercicio del inventario de datos abiertos que es el Directorio de Misiones al asesor del Ministerio de Tics a través de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología que es el área que lideró el proceso. (Soporte: correo inventario de información datos abiertos) Se definió la política de cero papel del Ministerio y se realizó su publicación en el Código de Buen Gobierno. (Soporte: http://sigc.cancilleria.gov.co/documento.php?archivo=archivos/DE-CE-01/DE-CE-01_Codigo de Buen Gobierno V8.pdf) Se formuló el Plan de reducción de consumo de papel. (Soporte: <i>Anexo4. Plan de eficiencia administrativa MRE</i>) Se definió la estrategia de comunicación para la divulgación de los avances en reducción de consumo de papel. Se publicó en la página de Cancillería el inventario de datos abiertos. Se adelantó la revisión por parte de MinTic de las Caracterizaciones de Usuario desarrolladas por el Ministerio. Se envió para publicación los datos abiertos en el sitio Web dispuesto por MinTic. (Soportes: <i>Anexo5. Datos abiertos cancillería y Anexo6</i> .) | Dirección de Tics / Centro Integral de Atención al Ciudadano | |

ff



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO

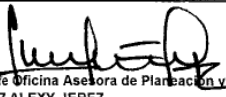
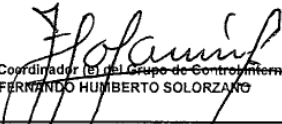
AÑO: 2013

| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | | Responsable | Anotaciones |
|---|--|-------------|--|--|--|-------------|
| | | abril-30 | agosto-31 | diciembre-31 | | |
| Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano | <p>Diffundir el portafolio de servicios del Ministerio a través de los medios de consulta masiva por parte de los ciudadanos (Páginas Web oficiales, Contact Center y medios electrónicos)</p> | abr-30 | <p>1. Por parte del Centro Integral de Atención al Ciudadano y el equipo digital se lleva a cabo la actualización de los trámites y servicios que presta el Ministerio en la página Web haciéndolos cada vez más sencillos de entender para el ciudadano.</p> <p>2. Actualización del diseño y accesibilidad de los tramites y servicios en las Páginas Web del Ministerio</p> <p>3. Se envían noticias informando los cambios en los trámites y servicios, tanto por Página Web como por las redes sociales del Ministerio.</p> <p>4. Se implementaron los servicios de Video llamada en el mes de febrero desde el Centro Integral de Atención al Ciudadano para facilitar la información de trámites y servicios.</p> | <p>1. Se implementaron pantallas de información de trámites en las oficinas de pasaportes, visas, apostilla y legalización en la ciudad de Bogotá. (Soporte: <i>Modernización de oficinas y atención prioritaria a usuarios.docx</i>)</p> <p>2. Se informa a todos los usuarios la información de trámites y servicios a través del contact center del CIAC, a los ciudadanos que nos contactan, tanto vía telefónica como electrónica (Soporte: <i>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.docx</i>)</p> | Centro Integral de Atención al Ciudadano | |
| | <p>Definir las encuestas de satisfacción y percepción de la entidad frente a los trámites y servicios más utilizados por los usuarios</p> | abr-30 | <p>Se definieron las encuestas de satisfacción a ser aplicadas a los usuarios de los trámites de apostilla, legalización, pasaportes y visas, cumpliendo con los estándares de confiabilidad estadística y se empezaron a aplicar a partir del 11 de Febrero del presente año en cada sede de trámites por parte del Centro Integral de Atención al Ciudadano.</p> | <p>Se definieron las fichas técnicas de las encuestas, el instrumento de aplicación de las mismas y se actualizaron en el sistema maestro así mismo se han llevado a cabo las mediciones correspondientes a fin de obtener información respecto a la satisfacción y percepción del servicio por parte de los usuarios del servicio de pasaportes, visas y apostilla en Bogotá. (Soporte: <i>encuestas de satisfacción.rar</i>)</p> | Centro Integral de Atención al Ciudadano | |
| | <p>Disponer mecanismos de información para los ciudadanos, en relación a los trámites y servicios del Ministerio</p> | abr-30 | <p>Se definieron los siguientes mecanismos de información para los ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Páginas Web oficiales, Cancillería y 105 consulados. * Líneas telefónicas 018000 nacionales e internacionales * Servicios electrónicos: Chat, Video llamada y Correos Electrónicos | <p>Se han mantenido los medios de contacto con el Centro Integral los cuales funcionan las 24 horas del día de lunes a domingo, tanto telefónicos como electrónicos a través de www.cancilleria.gov.co (Soporte: <i>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.docx</i>)</p> | Centro Integral de Atención al Ciudadano | |
| | <p>Implementar la atención prioritaria en la atención personalizada de los usuarios</p> | abr-30 | <p>En las oficinas de atención personalizada de trámites y servicios se implementaron los módulos de atención prioritaria por sistema de turnos.</p> | <p>Se llevó a cabo la modernización de las oficinas de atención a usuarios en Bogotá, como: pasaportes, visas, apostilla y legalización y asistencia a connacionales, en esta última el flujo de usuarios es bajo. En las oficinas con mayor número de usuarios se implementaron salas y módulos de atención prioritaria, así como también se tuvieron en cuenta las rampas y ascensores de acceso para personas con limitaciones físicas, en las oficinas de Asistencia a connacionales y nacionalidad, no se tiene dispuesto digiurno de atención puesto que el nivel de usuarios a atender es muy bajo y siempre se atiende inmediatamente al usuario que llega. No hay filas de espera. (Soporte: <i>Modernización de oficinas y atención prioritaria a usuarios.docx</i>)</p> | Centro Integral de Atención al Ciudadano | |
| | <p>Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores de la entidad</p> | abr-30 | <p>En el primer trimestre se implementó en la intranet la información relativa al CIAC, y los tips que el servidor de la entidad debe tener en cuenta al momento de recibir una solicitud de un ciudadano respecto a trámites y servicios, esta información se puede ver en la intranet en el enlace: http://intranet.cancilleria.gov.co/Pages/CIAC.aspx</p> | <p>En el segundo semestre del 2013 se llevo a cabo un seminario de atención al ciudadano y Ley antitramites para los funcionarios de la planta interna que fue llevado a cabo por la ESAP (Soporte: <i>Asistencia seminario Servicio al Ciudadano y Ley Antitramites.pdf</i>)</p> | Centro Integral de Atención al Ciudadano | |

JP



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO | | | | AÑO: 2013 | | |
|--|---|-------------|--|--|--|-------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | | Responsable | Anotaciones |
| | | abril-30 | agosto-31 | diciembre-31 | | |
| | Fortalecer los canales de atención al ciudadano (Unificación de líneas telefónicas nacionales e internacionales, unificación de correos electrónicos de información de trámites, implementación de canales electrónicos de comunicación: Chat, Skype, Click to call, Skype connect y la implementación de digiturnos en las oficinas de atención) | abr-30 | <p>Se han unificado los siguientes canales de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Correos electrónicos de información y servicios en la cuenta: contactenos@cancilleria.gov.co * Se implementó en la intranet la información del CIAC para que cuando un funcionario reciba solicitudes de información de trámites y servicios la pueda dirigir al CIAC. * Las líneas telefónicas nacionales e internacionales están direccionadas al CIAC, el cual funciona 24 horas. | <p>Se incluyeron los siguientes canales de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Se mantienen disponibles canales de comunicación con la cancillería como el chat, video llamada. *Se implementaron pantallas de información en las oficinas de pasaportes, visas apostilla y legalización en Bogotá. (Soporte: <i>Modernización de oficinas y atención prioritaria a usuarios.docx</i>) | Centro Integral de Atención al Ciudadano | |
| | Estandarizar el manejo de las PQRD de la Entidad, con los lineamientos de Ley y de Gobierno en Línea | abr-30 | <p>Se han llevado reuniones de trabajo con el área de Tecnología en donde se han determinado las necesidades específicas del área de las cuales se adjuntan algunas actas de lo que se ha venido trabajando desde el 2012.</p> | <p>Se implementó el nuevo sistema de gestión de pqr en el Centro Integral de Atención al Ciudadano el cual funciona a través del formulario único de solicitudes, teniendo en cuenta los lineamientos de ley en cuanto a tiempos de respuesta y números de radicado, este formulario se accede a través de todas las paginas de los consulados de Colombia en el Exterior y de la cancillería: http://www.cancilleria.gov.co/help/requests (Soporte: <i>formulariounicoderegistro.mht</i>)</p> | Centro Integral de Atención al Ciudadano | |
| Consolidación del documento: | <p> Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Nombre: LIZ ALEXY JEREZ</p> | | | | | |
| Seguimiento de la estrategia: | <p> Cargo: Coordinador del Grupo de Control Interno de Gestión Nombre: FERNANDO HUMBERTO SOLORZANO</p> | | | | | |