

ANEXO¹
FORMATO ÚNICO
ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
(Ley 951 de marzo 31 de 2005)

A partir del 18 de Diciembre de 2013 el **DOCTOR ELÍAS ANCIZAR SILVA ROBAYO** identificado con c.c. 79.410.981 ejercerá las funciones de Secretario General y Representante Legal del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

1. DATOS GENERALES:

A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA	Maria Margarita Salas MEJIA
B. CARGO	Secretaria General – Representante Legal
C. ENTIDAD (RAZÓN SOCIAL)	Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores
D. CIUDAD Y FECHA	Bogotá. 16 de diciembre de 2013
E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN	12 de agosto de 2010
F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN: RETIRO <input checked="" type="checkbox"/> SEPARACIÓN DEL CARGO <input type="checkbox"/> RATIFICACIÓN <input type="checkbox"/>	
G. FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN	18 de diciembre de 2013

2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:

En el presente informe se presenta la gestión adelantada en el período Agosto 2010 – Diciembre de 2013 del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

¹ Tomado de la Resolución Orgánica 5674 de 2005 de la Contraloría General de la República

2.1. GESTIÓN FINANCIERA

La **Gestión Financiera**, del Fondo Rotatorio, se ha desarrollado de la siguiente manera: el presupuesto del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores tiene como objetivo principal servir de apoyo logístico al Ministerio de Relaciones Exteriores y se destina básicamente a la atención de los gastos necesarios para el funcionamiento de las Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares de Colombia en el exterior, los gastos propios del Ministerio, pagos de cuotas a Organismos Internacionales y los gastos de inversión. Los recursos asignados al Fondo provienen de los aportes de la Nación y de los ingresos por concepto de la venta de pasaportes, visas, apostillas y demás actuaciones consulares tanto en el ámbito nacional como internacional.

Para la vigencia 2010 se contó con una apropiación definitiva de 179.245 millones, de los cuáles el 92.8% corresponden a gastos de funcionamiento y el restante 7.2% se refieren al presupuesto de inversión; a diciembre de 2010 se reporta una ejecución del 98% del total asignado. Para la vigencia 2011, la apropiación vigente tuvo incremento del 7% para un total de 192.500 millones. Frente a la vigencia anterior la distribución del gasto fue similar en cuanto a que el presupuesto de funcionamiento significó el 93% del total. Los niveles de ejecución fueron del 93% para Diciembre de 2011.

Para la vigencia 2012, la apropiación definitiva ascendió a 341.696 millones, distribuidos en un 82% para funcionamiento y el restante 18% para inversión. El nivel de ejecución para esta vigencia estuvo sobre el 97%. Para la vigencia 2013, la apropiación vigente es de 313.641 millones y al 30 de Noviembre de 2013 el presupuesto de funcionamiento se ha ejecutado en un 76% y los gastos de inversión en un 55% para una ejecución total de 72% (Ver anexo 1 Ejecución proyectos de inversión).

Concepto	2010		2011		2012		2013	
	Apropiación vigente	% Ejecución	Apropiación vigente	% Ejecución	Apropiación vigente	% Ejecución	Apropiación vigente	% Ejecución
Gastos de personal	599	91%	917	91%	1.617	79%	7.636	83%
Gastos generales	108.723	97%	133.131	93%	174.509	98%	180.698	82%
Transferencias corrientes	57.026	99%	45.241	94%	105.241	96%	77.302	60%
Total funcionamiento	166.348	98%	179.289	93%	281.367	97%	265.636	76%
Inversión	12.897	96%	13.211	93%	60.329	97%	48.255	55%
Total presupuesto	179.245	98%	192.500	93%	341.696	97%	313.891	72%

* Ejecución a Noviembre 30 de 2013.

2.2. INFRAESTRUCTURA

Un elemento adicional para mencionar es la implementación del proyecto de inversión de **Mejoramiento y Mantenimiento de la Infraestructura** del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, el fortalecimiento de la Cancillería tiene una gran importancia para el desarrollo de la política exterior, y con el fin de mejorar la imagen del país así como prestar un mejor servicio a los colombianos en el exterior, es necesario contar con los recursos que permitan una mayor eficacia en el desarrollo de las funciones de las Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares de Colombia en el Exterior.

Bajo este contexto, la infraestructura física es un factor crítico para garantizar una adecuada prestación de los servicios de las Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares, como se puede observar en el plan estratégico del sector. Ver anexo 2 (Mantenimiento y adecuación de sedes)

Durante la ejecución del proyecto, en las vigencias 2011-2013, se ha dado mantenimiento a 100 sedes y se han dotado alrededor de 120 sedes de misiones de Colombia en el exterior:

	2011	2012	2013 (Nov)	Total
Sedes beneficiadas con mantenimiento	7	79	14	100
Sedes dotadas con bienes muebles	9	97	13	119

2.3 GESTIÓN JURÍDICA

En tercer lugar, se presentan los principales logros alcanzados por la **Oficina Asesora Jurídica Interna**. Entre 2010 y Diciembre de 2013 se profirieron más de seiscientos (600) conceptos para brindar soporte jurídico a las dependencias del Ministerio sobre temas de derecho público y privado en la legislación nacional:

	2010	2011	2012	2013 (a Dic 5)
Conceptos emitidos	303	91	123	98

En relación a la actividad litigiosa de la entidad, durante el período de gestión se observaron cambios significativos en la cantidad de procesos en los que el Fondo Rotatorio del Ministerio se vio involucrado:

	2010	2011	2012	2013 (a Dic 5)
Fondo Rotatorio del MRE	7	7	7	10

En ese sentido al 5 de Diciembre de 2013 restan 329 procesos judiciales vigentes a nivel nacional y 15 procesos judiciales vigentes en el exterior.

2.4. CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

En cumplimiento con el direccionamiento ministerial con relación al desarrollo Integral (Actitud – Conocimiento- Habilidad) del Talento Humano de la Cancillería como los principales protagonistas del logro de los objetivos propuestos en materia de Política Exterior y Migratoria establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 y con los lineamientos fijados en los planes de capacitación y formación de los servidores públicos; y continuando con el desarrollo Integral del Programa de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos 2010 – 2015, establecido por el Sector de Relaciones Exteriores, se desarrollaron las siguientes actividades en el marco del proyecto de inversión Capacitación a Funcionario de la Cancillería:

Capacitación en temas misionales y estratégicos: Se refiere al desarrollo de programas de pregrados, posgrados, Diplomados y educación para el trabajo y desarrollo Humano de acuerdo con los ejes de acción de la política exterior. Pretende mejorar la capacidad política y la preparación técnica y especializada de los funcionarios para identificar oportunidades y retos que ofrece el sistema internacional. El Ministerio de Relaciones Exteriores ha capacitado a más de seiscientos (600) funcionarios en temas como: formulación de proyectos, contratación estatal, estructura de la norma MECI GP1000, atención al ciudadano, seguridad social y gestión financiera, entre otros.

Fortalecimiento de competencias organizacionales: Realización de programas de formación y capacitación que permitieran cerrar las brechas existentes en el desarrollo de las competencias organizacionales en los niveles directivo, asesor-profesional y técnico-asistencial.

Cabe resaltar el diseño e implementación del programa “Las Personas Primero” en 2010, a través de más de 11 talleres, se buscó que cuatrocientos cincuenta (450) servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores fortalezcan y

desarrollen valores y atributos como el mérito, la vocación de servicio, la eficacia en el desempeño de su función, la responsabilidad, la honestidad y la adhesión a los principios y valores de la democracia.

Seminarios	Número de funcionarios capacitados
Seminario "Las Personas Primero" Primera y segunda fase en Venezuela y Ecuador	55
Seminario "Las Personas Primero" Tercera fase en Colombia y México	125
Seminario "Heart Work" (sentido de pertenencia, comunicación, liderazgo)	400

Perfeccionamiento en lenguas extranjeras: Apoyo a funcionarios en la adquisición o fortalecimiento de la habilidad para el dominio de Idiomas como el inglés, francés y portugués. Se han capacitado a alrededor de ciento treinta y seis (136) funcionarios en inglés (presencial y virtual), francés y portugués. Los anteriores programas han dado lugar a que, en total, más de mil funcionarios hayan sido beneficiados.

A continuación, se muestra el número total de funcionarios que recibieron capacitación:

	2010	2011	2012	2013	Total
Número de funcionarios capacitados	250	387	301	400	1.338

2.5. GESTIÓN MIGRATORIA, CONSULAR Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En materia de **normativa migratoria** durante el año 2013 se dieron cambios profundos tanto en materia de infraestructura y recursos, como en materia de normatividad y en materia de procedimientos que buscan agilizar y mejorar el servicio.

En Materia De Infraestructura

Se adecuaron las instalaciones de las oficinas de visas para ofrecer un espacio más amigable con el usuario y se amplió el número de funcionarios encargados de estudiar las solicitudes de visas en Bogotá.

De otra parte, se adecuó una nueva plataforma informática (SITAC) que permite por primera vez que todos los procedimientos realizados por los Consulados de Colombia en materia de visas, se encuentren debidamente documentados de manera electrónica en una sola base de datos.

En Materia De Normas

El Gobierno emitió el Decreto 834 que modificó la norma migratoria tras diez años de aplicación del régimen anterior. Se buscó flexibilizar algunos aspectos y adecuarse a los nuevos compromisos adquiridos por el país así como a las nuevas realidades que nos hacen más competitivos en materia económica, empresarial y de inversión.

Los principales cambios que introduce el decreto son los siguientes:

- Cambia la denominación de las visas. Antes clasificadas en Cortesía, Negocios, Tripulante, Temporal, Residente y Visitante, ahora se agrupan en tres grupo simples: Negocios, Temporal y Residente.
- Se elimina la obligación de solicitar por primera vez visa temporal en una oficina consular de Colombia. Por lo anterior, todo tipo de visa puede ser solicitada dentro del territorio nacional.
- La visa de Negocios se subdivide en 4 categorías, una de ellas designada especialmente para dar alcance a los capítulos de movimiento de personas de negocios establecidos en instrumentos internacionales vigentes, entre otros: TLC, acuerdos de asociación y en el marco de la Alianza del Pacífico.

En algunos casos, las visas de negocios podrán expedirse hasta por 5 años.

- Con el fin de mejorar los sistemas de control, la visa de Residente tiene vigencia de 5 años.
- La vigencia de la visa para estudiantes podrá ser hasta de 5 años (con la norma anterior, se podía otorgar máximo por 1 año) según la duración del programa académico. De igual forma, los titulares de visas temporales y de negocios cuya vocación sea la estadía temporal en el territorio nacional estarán autorizados en todo caso para estudiar. Con ello se les facilita a los extranjeros acceder a programas académicos y se da impulso a la oferta académica del país.
- Con el fin de simplificar requisitos para el usuario, el requisito físico de contar con el certificado de cámara de comercio se elimina, pues se harán consultas en línea a través del RUES.
- Se expedirán Cédulas de Extranjería para menores de edad, y se contempla la facultad de solicitar este documento de manera optativa por parte de quienes son titulares de visa con vigencia inferior a 3 meses. La cédula de extranjería es un documento de gran importancia para que los extranjeros puedan acceder a servicios bancarios y servicios de salud.
- Con el fin de proteger el ejercicio profesional de determinadas áreas reguladas, se mantiene la exigencia de que los extranjeros que vayan a ejercer profesiones reguladas obtengan el correspondiente permiso de los consejos profesionales. Sin embargo, este requisito no se solicitará al momento de expedir una visa de trabajo.
- La nueva norma busca la facilitación de la movilidad en los países de Mercosur y Asociados con el otorgamiento de visas con un mínimo de requisitos para ciudadanos de esas nacionalidades con fundamento en la reciprocidad.

El nuevo decreto favorece al sector empresarial toda vez que las visas de Negocios y la temporal relativa al trabajo (TP4) se otorgarán con una vigencia

superior a la que autorizaba el decreto 4000. En este orden, las visas de Negocios podrán otorgarse por una vigencia de 3,4 y 5 años, y la de trabajo, hasta por 3 años. Las visas TP4 se pueden solicitar en Colombia y no será necesario salir del país para solicitarla por primera vez.

En el caso específico de las visas N2 y N3, el extranjero podrá permanecer en el territorio nacional por la totalidad de la vigencia de la visa. Téngase en cuenta que, en el marco del decreto 4000, la permanencia no podía superar 1 año.

A su vez, el decreto 0834 crea una categoría de visa específica para las personas de negocios en el marco de los acuerdos comerciales ratificados por Colombia.

En vista de que para el año 2012 la visa temporal estudiante fue la cuarta categoría de visa más otorgada, el decreto 0834 busca hacer de Colombia un destino educativo más atractivo, a partir de la ampliación de la vigencia de las visas de estudio que podrán expedirse hasta por 5 años según la duración del programa académico.

De igual forma, el decreto autoriza la actividad “estudiante” a los titulares de ciertas visas temporales y de negocios cuya vocación es la estadía prolongada en el territorio nacional. Por lo anterior, se facilita a los extranjeros el acceso (desde el punto de vista inmigratorio) al estudio.

En Materia De Racionalización y Automatización de Trámites

La nueva plataforma de visas ha permitido el estudio de documentos en línea para eximir en la mayoría de los casos al extranjero de la necesidad de hacer sus trámites personalmente. Al mismo tiempo, la plataforma permite la expedición de visas electrónicas (e-visa) para aquellos extranjeros que hayan sido autorizados para visitar Colombia, pero se encuentran en lugares remotos y sin posibilidades de acceso a un consulado colombiano.

Con la visa electrónica, Colombia se ha ubicado en la vanguardia de los procesos de otorgamiento de visa.

Los trámites on-line han permitido que sea Colombia pionera en procesos de estudio de trámites de visa: mientras la media internacional para el estudio de visa alcanza 3 semanas, Colombia tiene un promedio usual de 24 horas para culminar el estudio y emisión de una visa solicitada en línea.

Por otro lado **El Fondo Especial para las Migraciones** fue creado mediante La Ley 1465 de 2011 que creó el Sistema Nacional de Migraciones y adicionalmente el Fondo Especial para las Migraciones (artículo 6).

Durante el primer semestre del 2013 atendieron un total de 129 casos discriminados de la siguiente manera:

- Repatriación Grupo Familiar Siria – 3
- Repatriación Connacional Canadá – 1
- Repatriación Menores Guyana Francesa – 2
- Repatriación Menores Chile – 2
- Repatriación Connacional España – 1
- Desastre Natural – Inundaciones la Plata, Argentina – 74
- Repatriación Menor Chile – 1
- Repatriación Connacional Perú – 1
- Repatriación Connacional Italia – 1
- Repatriación Menor Perú – 1
- Repatriación Menor Ecuador – 1
- Repatriación Grupo Familiar Siria – 3
- Repatriación Menor Panamá – 1
- Asistencia Connacionales en El Cairo, Crisis Política – 37

El Decreto 4976 del 30 de diciembre de 2011, reglamentó el FEM mencionando como objeto del mismo el “Brindar soporte y apoyo económico al Ministerio de Relaciones Exteriores en los casos especiales de vulnerabilidad y por razones humanitarias, cuando se requiera asistencia y protección inmediata a nuestros connacionales en el exterior”.

El Decreto 2063 del 23 de septiembre de 2013, modificó el Decreto 4976 de 2011 y estableció la posibilidad de suscribir Convenios con Organismos Especiales Internacionales para el eficaz cumplimiento de las funciones del Comité y la ejecución de los recursos. Por lo anterior, el 20 de septiembre de 2013 se suscribió el Convenio 096 entre el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y la Organización Internacional para las Migraciones – OIM homologado en el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores con el No. 13 de 2013.

En este sentido y de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2063, los casos que podrán ser asistidos por el Fondo Especial para las Migraciones – FEM -, una vez revisados y aprobados por el Comité Evaluador de Casos son:

- a. La repatriación de connacionales procesados y/o sentenciados a pena privativa de la libertad que padezcan una enfermedad grave o incapacidad de imposible tratamiento debidamente certificada por las autoridades competentes del Estado receptor, y vejez siempre y cuando se establezca que al connacional no se le brindan los cuidados necesarios para su atención.
- b. Asistencia y traslado al país de la persona víctima del delito de trata de personas o tráfico de migrantes. El Consulado correspondiente brindará las medidas de asistencia de emergencia y protección necesarias para garantizar los derechos y la integridad de la víctima hasta su repatriación.
- c. La repatriación de menores abandonados en el exterior, expósitos o cuando las circunstancias de vulnerabilidad lo ameriten. El Consulado brindará la asistencia correspondiente al menor hasta su repatriación.

- d. Traslado al país de personas con enfermedad grave o terminal, cuando se demuestre plenamente que las mismas carecen de los recursos para su retorno y su vida corra peligro. El Ministerio de Relaciones Exteriores a través del Consulado correspondiente coordinarán la repatriación del enfermo con las autoridades de salud del lugar donde se encuentre y de la ciudad colombiana de destino.
- e. Cuando un connacional o su núcleo familiar se vean afectados por un desastre natural, se procederá a su asistencia y/o repatriación, si así lo desean. En cualquier caso, el Consulado respectivo brindará asistencia o protección inmediata de emergencia.
- f. Cuando un connacional o su núcleo familiar se vean afectados por una catástrofe provocada por el hombre o por situaciones excepcionales de orden público en el Estado receptor, se procederá a su asistencia y/o repatriación, si así lo desean. En cualquier caso, el Consulado respectivo brindará asistencia o protección inmediata de emergencia.
- g. Apoyo y acompañamiento de los colombianos que se encuentren en territorio extranjero y requieran protección inmediata por hallarse en un alto estado de vulnerabilidad e indefensión y carezcan de recursos propios para su retorno digno o atención.

Los 112 casos asistidos en el marco del Convenio suscrito con la OIM en lo que va del segundo semestre de 2013 a la fecha son:

- Fallecido México – 1
- Fallecida España – 1
- Fallecida Argentina – 1
- Repatriación Connacional España – 1
- Repatriación Connacional Argentina – 1
- Repatriación Menores Chile – 2
- Repatriación Connacional Perú – 1
- Repatriación Menor Argentina – 1
- Fallecido Chile – 1

- Fallecido China – 1
- Repatriación Menores México – 2
- Repatriación Grupo Familiar México – 3 (1 adulto y 2 menores)
- Repatriación Menor México – 1
- Repatriación Menor México – 1
- Repatriación Connacional Perú – 1
- Repatriación Grupo Familiar Costa Rica – 3 (2 adultos y 1 menor)
- Asistencia Connacionales Filipinas – Tifón Yolanda – 83
- Repatriación Grupo Familiar Honduras – 3 (1 adultos y 2 menores)
- Repatriación Menores España – 2
- Repatriación Grupo Familiar Perú – 2 (1 adulto y 1 menor)

En ese orden de ideas, el total de casos asistidos por el Fondo Especial para las Migraciones en lo que va corrido del año 2013 es de 241.

La importancia del tema migratorio a nivel internacional llevó a que el Gobierno Colombiano asumiera el reto de crear una política pública para los colombianos residentes en el exterior a través de iniciativas que promuevan la caracterización de la población migrante, la gestión de los flujos migratorios laborales y la ampliación de servicios sociales para los migrantes.

A través del **Programa Colombia Nos Une**, se han desarrollado las siguientes líneas de trabajo para vincular a los colombianos en el exterior.

Plan Comunidad: Tiene como objetivo fortalecer la comunidad colombiana en el exterior, promoviendo equipos de trabajo que consoliden la confianza y el desarrollo de proyectos entre nuestros migrantes. Igualmente, permite difundir la gestión del Programa Colombia Nos Une entre la comunidad migrante y conocer sus necesidades.

En este marco se promueven oportunidades de negocio, alianzas estratégicas, proyectos asociativos y de emprendimiento, así como conexiones en diferentes materias, los Programas Especiales de Promoción y los Consulados Móviles. Adicionalmente, en desarrollo de este eje se han actualizado los registros de 428 asociaciones de colombianos en el exterior alrededor del mundo.

Con este fin, Colombia Nos Une cuenta en el 2013, con doce multiplicadores en las ciudades de Nueva York, Newark, Madrid, Londres, México, Quito, Montreal, Toronto, Vancouver, Miami, Panamá y Buenos Aires con los cuales se establecen actividades, mesas de trabajo, acciones para la identificación de líderes y organizaciones de connacionales, y acciones que permiten fortalecer la comunidad colombiana en el exterior beneficiado en los últimos dos años a más de 130.000 colombianos en el exterior en aspectos como: salud, educación, juventud, oportunidades de negocio y desarrollo empresarial, proyectos asociativos y de emprendimiento.

Entre diversas iniciativas y proyectos desarrollados se pueden resaltar iniciativas de apoyo al emprendimiento y empresarismo de colombianos en los países de destino, gestionando un sistema que promueve el desarrollo de la microempresa Colombiana movilizandolos recursos públicos y privados a través de los Consulados. El sistema optimiza la oferta de servicios de asistencia de las entidades oficiales y no gubernamentales existentes en el área de la jurisdicción del Consulado, acercándolos a la comunidad inmigrante colombiana.

Así mismo, con la comunidad colombiana en el exterior se han realizado talleres en los que se contemplan una variedad de actividades. Por ejemplo, durante los años 2012 y 2013 se desarrollaron actividades como la Semana Colombiana en Boston, el taller con la comunidad colombiana en el TEC de Monterrey, el taller sobre el “Nuevo régimen de visas para estudiantes en el Reino Unido” y el taller de emprendimiento en Estados Unidos; estos ejemplos se han replicado en diferentes

consulados que permiten hoy, dar a conocer la existencia de cerca de 13 proyectos de este tipo en el presente año y la existencia de 25 mesas de trabajo.

Por otra parte, desde el año 2011 se viene avanzando en la identificación de los colombianos residentes en el exterior que se distinguen por sus logros bajo cuatro categorías de clasificación: conocimiento, cultura, comunidad y comercio. A la fecha se cuenta con un registro de 2.562 colombianos destacados en el exterior, y entre 2010 y 2011 se han puesto en marcha 6 proyectos con entidades públicas y privadas para vincular al país a los colombianos altamente reconocidos.

De igual forma es importante mencionar la creación puesta en marcha de un proyecto para brindar atención primaria en salud a población colombiana y ecuatoriana vulnerable en la Provincia de Sucumbíos en la frontera Colombo-Ecuatoriana. En este marco se realizaron 7 brigadas atendiendo a un total de 22.400 personas.

En lo referente a la realización de programas especiales de promoción se ha aumentado el número de programas aprobados y colombianos beneficiados, llegando a un total de 220 programas y más de 116.000 beneficiados:

	2010	2011	2012	2013
Programas especiales realizados	62	111	149	71
Número de beneficiarios	No disponible	No disponible	93.715	22.563

Finalmente, desde Agosto de 2010 se han realizado 361 Consulados Móviles, beneficiando a más de 37.000 colombianos discriminados de la siguiente manera:

	2010 (desde agosto)	2011	2012	2013
Consulados móviles realizados	30	90	104	179
Número de beneficiarios	3.000	9.000	15.000	31.364

Adecuación de servicios para colombianos en el exterior: Estas acciones contribuyen a elevar la calidad de vida de los colombianos en el exterior y sus familias, mediante oportunidades de formación, facilidades en materia de seguridad social, acercamiento a los sistemas financieros, y adecuado aprovechamiento de remesas. Dentro de sus principales resultados cabe resaltar el convenio firmado con el ICFES para la realización de las pruebas Saber Pro en el exterior, con el cual sólo en 2010 más de 802 estudiantes pudieron presentar sus pruebas en 26 consulados de Colombia en el exterior.

Adicionalmente, la realización anual de la Semana Binacional de la Salud, una estrategia creada por la Iniciativa de Salud para las Américas de la Universidad de California que tiene como objetivo central brindar servicios de salud a las poblaciones migrantes que se encuentran en los Estados Unidos y Canadá. Colombia ha participado desde 2007 y en los últimos años han sido atendidos más de 124.000 migrantes colombianos en Estados Unidos, como se muestra a continuación:

Tema	Avance Vigencia 2010	Avance Vigencia 2011	Avance Vigencia 2012	Avance Vigencia 2013
Colombianos en Estados Unidos atendidos en la Semana Binacional de la Salud	72.147	29.173	23.400	30.000

La principal estrategia de difusión en materia de servicios implementada en el 2012 fueron las Ferias para Colombianos en el Exterior de Colombia Nos Une de las cuales se han realizado 10 con la asistencia de más de 16.000 connacionales que obtuvieron información de primera mano sobre los diferentes servicios para migrantes que ofrece el Gobierno colombiano en diferentes áreas, entre ellas, el acceso a pensión a través de un programa llamado Colombiano seguro en el exterior al cual se han afiliado más de 6.500 connacionales.

Año	Feria	Entidades Colombianas participantes	Entidades locales participantes	Asistentes
2012	Nueva York	19	3	2.000
	Montreal	17	8	1.200
	Miami	19	51	2.500
	Panamá	20	6	500
	Quito	22	4	2.500
2013	México	10	4	1.700
	Toronto	12	13	1.200
	Miami	25	60	3.000
	New Jersey	18	30	1.200
	Montreal	10	14	1.200
	Promedio	15	24,2	1.700
	Total	N/A	N/A	17.000

Otra iniciativa se refiere a la realización de ferias inmobiliarias en el exterior, con el objetivo de fomentar la inversión de los colombianos en el exterior en proyectos de vivienda. Por ejemplo, en septiembre de 2011 se llevó a cabo la feria inmobiliaria en Nueva York a la cual asistieron 2.000 personas y se transaron negocios por 11,94 millones de dólares.

Así mismo, a través de la alianza con el Ministerio de Educación Nacional se ha avanzado en la divulgación y canalización de información sobre las diferentes normas, requisitos, acuerdos, convenios bilaterales y multilaterales que existen para efectos de convalidar y homologar títulos de colombianos que realizan sus estudios en el exterior.

Una herramienta fundamental para el acercamiento con los colombianos en el exterior es el portal RedEsColombia, herramienta virtual para la vinculación de los colombianos en el exterior que a la fecha cuenta con 61.838 usuarios registrados, lo cual se acompaña con un crecimiento en visitas del 49% con respecto al periodo comprendido entre el 2007 y el 2010. En los últimos cuatro años han ingresado al portal más de 27.000 nuevos usuarios:

Tema	Avance Vigencia 2010	Avance Vigencia 2011	Avance Vigencia 2012	Avance Vigencia 2013
Nuevos Usuarios Del Portal Red Es Colombia	7.153	10.533	4.540	4.869

Por otra parte, se han ejecutado dos proyectos de inversión que guardan relación con esta línea de trabajo, estos son el “**Fortalecimiento de las Políticas Públicas para la Vinculación y Atención de Colombianos en el Exterior a Nivel Internacional**” y la “**Implementación de Redes de Colombianos en el Exterior**”. Desde 2010 estos proyectos han ejecutado un total de 3.720 millones de pesos:

Proyecto	2010		2011		2012		2013	
	Apropiación*	Ejecución	Apropiación *	Ejecución	Apropiación *	Ejecución	Apropiación *	Ejecución
Implementación de Redes de Colombianos en el Exterior ²	1.000	92%	1.000	91.5%	1.000	100%	N/A	N/A
Fortalecimiento de las Políticas Públicas para la Vinculación y Atención de Colombianos en el Exterior a Nivel Internacional	0		0		0		1.200	86.3%

* En Millones de Pesos

² Este proyecto terminó su vigencia en el año 2012.

Plan de Retorno: Colombia Nos Une ha desarrollado este eje de trabajo con el objeto de articular las acciones necesarias para dar atención integral a la población migrante colombiana en situación de retorno según lo estipulado en la Ley 1565 de 2012. De esta manera se han desarrollado acciones en atención humanitaria, orientación laboral y productiva a 5.337.

En el proceso de reglamentación de la mencionada Ley se creó la Comisión Intersectorial para el Retorno para que sean estudiadas y se determine si los solicitantes cumplen o no con los requisitos establecidos en la Ley. Esta Comisión ha evaluado en los últimos dos meses 207 solicitudes de retorno.

En este marco, se puso en marcha la Oficina de Atención al Migrante en el Municipio de Ipiales, la cual atiende a los colombianos que retornan desde Ecuador. A través de esta oficina se han beneficiado 1.892 personas en inserción socio productiva, atención humanitaria y orientación hacia servicios. Adicionalmente, se suscribió un Convenio de Asociación con la Cruz Roja Colombiana con el fin de fortalecer la atención humanitaria que se brinda a quienes retornan en situación de vulnerabilidad, bajo este convenio se han atendido 11 casos de atención humanitaria que han beneficiado a igual número de familias.

Adicionalmente y con el interés de fortalecer la estrategia de retorno, El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores implementa el proyecto **“Fortalecer la Capacidad Institucional para el Desarrollo de Estrategias para el Acompañamiento a los Connacionales que Retornan al País a Nivel Nacional”** que a la fecha ha ejecutado 1.200 millones de pesos.

Proyecto	2012		2013	
	Apropiación *	Ejecución	Apropiación *	Ejecución
Fortalecer la Capacidad Institucional para el Desarrollo de Estrategias para el Acompañamiento a los Connacionales que Retornan al País a Nivel Nacional	200	99,4%	1.000	15%

* En millones de pesos

En relación al **servicio al ciudadano**, el Ministerio de Relaciones Exteriores, en completo interés estratégico de cumplir su misión y visión encaminadas a mejorar el servicio al ciudadano, haciéndolo más eficiente y efectivo y en procura de promover los vínculos con los colombianos en el Exterior, crea en febrero del año 2012 el **Centro Integral de Atención al Ciudadano –CIAC-** por directriz de la Secretaría General, bajo la tutoría de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.

El Centro Integral de Atención al ciudadano busca centralizar todas las solicitudes de información de trámites y servicios que los usuarios tanto en Colombia como en el resto del mundo requieren de la entidad utilizando tecnología de última generación, unificando los criterios frente a los requisitos que los usuarios deben cumplir para llevar a cabo un trámite ante la cancillería sin importar su localización geográfica, adicionalmente el Centro Integral de Atención al Ciudadano le conlleva las siguientes ventajas al Ministerio de Relaciones Exteriores:

- a. Disminuir la carga operativa en las oficinas de atención al público tanto en las oficinas de atención en Bogotá, como de los consulados de Colombia en el exterior, puesto que las llamadas, consultas y correos electrónicos relativos a trámites y servicios ahora son atendidos por el CIAC.
- b. Generar una nueva cultura de servicio al interior de la entidad, generando un nuevo modelo de operación que permite al usuario sentir la entidad

mucho más cercana, amable, confiable y oportuna en los momentos de verdad en los que interactúa con la entidad.

- c. Esta cultura de servicio también se permea al interior de la entidad haciendo conocer a los funcionarios de planta interna y externa la funcionalidad del Centro Integral de Atención al Ciudadano con el fin de atender cualquier solicitud de información de trámites y servicios que los usuarios les puedan requerir.
- d. Ofrecer un servicio de información de trámites y servicios las 24 horas del día de lunes a domingo en los idiomas Español-Inglés a todos los usuarios tanto en Colombia como en el exterior a través de los diferentes medios de contacto personalizados como: Telefónicos y electrónicos (Chat, E-mail, Video-llamada y redes sociales, a través de las páginas web del Ministerio y de las Misiones en el Exterior).
- e. Ofrecer un canal permanente y confiable de comunicación para todos los colombianos que estando en el exterior requieren ayuda frente a emergencias que puedan enfrentar
- f. Ser un canal de comunicación y operador logístico de la cancillería para localizar colombianos en el exterior en momentos de emergencias graves como desastres naturales
- g. Ser articulador de modelo de servicio al ciudadano en conjunto con las oficinas de atención al público en Bogotá, tales como: Pasaportes, Visas y la oficina de Apostilla y legalización de documentos, en las cuales se implementó la figura del orientador de Servicio en sala, quien se encarga de indicar a todos los usuarios los detalles del trámite a efectuar, figura que ha sido percibida por el usuario como un servicio de alta calidad.
- h. El Centro Integral se encarga de aplicar las encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de Pasaportes, Apostilla/legalización y visas de la ciudad de Bogotá, retroalimentando a las áreas en las oportunidades de mejora que puedan tener para cada vez ofrecer un servicio más amable y efectivo al ciudadano.

- i. El Centro Integral de Atención al Ciudadano, integra de igual manera dos oficinas que son de total importancia para la entidad, como lo son el Conmutador, así como la oficina de Quejas y Reclamos, desde la cual se generan las respuestas a todos los usuarios que interponen una solicitud particular de la entidad, cumpliendo con los términos de ley para responder y generando un seguimiento constante y oportuno tanto para los usuarios como para la entidad.
- j. El Centro Integral, construye y adecúa los diferentes IVR'S u contestadores automáticos de trámites y servicios con los que cuenta la entidad, estos IVR's proveen información de trámites y servicios a todos los usuarios que llaman a las líneas de contacto tanto a nivel nacional como internacional.

A continuación se presentan las cifras de gestión del Centro Integral de Atención al ciudadano de los años 2012 y 2013 en los cuales ha estado en funcionamiento:

Análisis de Interacciones por medio	2012	%	2013 (30 de Nov)	%	Crecimiento 2012-2013
Llamadas al informador del Conmutador 3814000 IVR	558.296	56%	548.825	48%	-2%
Llamadas al informador automático de trámites 3826999 IVR	335.295	34%	325.960	28%	-3%
Llamadas atendidas por los orientadores del CIAC	58.516	6%	160.992	14%	175%
Correos Electrónicos atendidos por el CIAC	22.839	2%	51.776	5%	127%
Chats atendidos por el CIAC	16.207	2%	52.360	5%	223%
Video llamada	467	0%	4.144	0%	787%
Correos Presidencia y Urna Cristal atendidos por el CIAC	198	0%	391	0%	97%
Redes Sociales (Facebook y Twitter)	-	0%	70	0%	-
Total	991.818	100%	1.144.518	100%	15%

Es importante tener en cuenta que el año 2012 se muestra completo, mientras el 2013 solo hasta noviembre, sin embargo dado ello el crecimiento en el 2013 es del 15% con un total de 152.700 interacciones más que en 2012.

Por otra parte, teniendo en cuenta la atención brindada por los orientadores de servicio, traducidas en llamadas atendidas, chats, video-llamadas, correos electrónicos y redes sociales sin tener en cuenta los informadores automáticos, el incremento en el año 2013 es del 182% pasando de atender en 2012 un total de 98.227 interacciones a 276.846 es decir 178.619 interacciones más que en 2012. Este incremento obedece a la amplia difusión del servicio que brinda el –CIAC- así como la publicación de los medios de contacto en las diferentes páginas oficiales de las misiones de Colombia en el Exterior.

Teniendo en cuenta, que el CIAC, es el medio idóneo para que los ciudadanos puedan obtener la información relativa al trámite, en el siguiente cuadro se presentan los principales motivos de consulta, comparándolos entre el año 2012 y el año 2013 así como su crecimiento comparativo:

Tema	2012	2013*	Crecimiento
Apostilla/legalización	29.024	90.914	213%
Pasaportes	26.507	44.651	68%
Visas	14.230	47.434	233%
Tramites en Consulados y/o Embajadas	7.462	44.165	492%
Otras Entidades	4.168	20.187	384%
Migración Colombia	5.608	11.447	104%
Otras areas de la Cancillería	6.922	10.036	30%
Nacionalidad	840	3.472	313%
Asistencia connacionales	1.109	3.118	181%
Colombia Nos Une	825	1.136	38%
Error de comunicación	1.434	-	0%
Cooperación judicial	98	286	192%
Total	98.227	276.846	182%
* Del 01 de enero hasta el 30 de Noviembre del año en curso			

De igual manera durante la implementación del Centro Integral de Atención al Ciudadano, se implementó a partir del 3er trimestre del año 2012 un indicador de eficiencia relativo al tiempo de respuesta que se toma la entidad para responder los correos electrónicos de información de trámites y servicios que solicitan los ciudadanos a través del Centro Integral, en este sentido el indicador está propuesto para que en el 95% de los casos, el correo sea respondido al solicitante dentro de los 3 días hábiles siguientes a su solicitud. De esta manera los resultados desde el 2012 han sido:

Periodos	Meta	Indicador
2012-3	95%	99,35%
2012-4	95%	96,28%
2013-1	95%	96,13%
2013-2	95%	96,78%
2013-3	95%	95,22%

De acuerdo a lo anterior, durante todos los trimestres evaluados la calificación del indicador ha sido satisfactoria, permaneciendo en todos los periodos de tiempo por encima del 95%, esto se ha logrado asignando el personal requerido al rol de atención de correos electrónicos y a la organización propia del rol desde el Centro Integral de Atención al Ciudadano, a pesar del constante crecimiento en el número de solicitudes que para el 2013 creció en un 127% en comparación con el 2012.

Teniendo en cuenta que la oficina de **Quejas y Reclamos** del Ministerio de Relaciones Exteriores se encuentra bajo la tutoría del Centro Integral de atención al Ciudadano, durante los periodos 2012 y 2013, se han tomado acciones de mejora que han permitido que cada vez más usuarios puedan comunicarse con la entidad y sentir mucho más efectivos los canales de comunicación, se presentan a continuación las cifras de gestión de las solicitudes formuladas por los ciudadanos ante el Ministerio, en los periodos 2010-2013 por tipo de solicitud.

En el siguiente cuadro se muestran el total de solicitudes atendidas por año, por tipo de solicitud, teniendo en cuenta que durante los años 2010,2011 y parte del 2012 se tenía como un solo concepto Queja y Reclamo, que a partir de Noviembre del 2012 y en 2013 se individualizó el concepto, pero por facilidad en el cálculo comparativo se toman juntas como un solo hito:

TIPO DE SOLICITUD / AÑO	2010	2011	2012	2013	TOTAL	%
QUEJAS Y RECLAMOS	1.530	1.092	2.967	4.122	9.711	70%
FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO	81	74	1.702	1.805	3.662	26%
SUGERENCIA	83	54	155	215	507	4%
TOTAL POR AÑO	1.694	1.220	4.824	6.142	13.880	100%

Cifras con corte a Noviembre 30

De esta manera, el crecimiento de solicitudes en el transcurso de los cuatro periodos, se evidencia principalmente en los dos últimos, 2012 y 2013, teniendo en cuenta que se implementó el Centro Integral de Atención al Ciudadano y los medios de contacto con los cuales el usuario puede contactarnos, haciendo más sencillo para este poder interponer solicitudes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la entidad.

Es muy importante resaltar que gran parte del crecimiento de las solicitudes en los dos últimos periodos corresponden al crecimiento en el número de felicitaciones y agradecimientos que el usuario tiene para la entidad, en este sentido a nivel global representan un 26% del total de solicitudes con un total de 3.662 solicitudes.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta año tras año cuales han sido los medios de contacto a través de los cuales los usuarios han realizado sus solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, a continuación se muestra año tras año el análisis de los medios de comunicación del ciudadano con la entidad:

Total De Solicitudes Recibidas En Los Años 2010, 2011, 2012 Y 2013 Por Medio De Solicitud

2010

	QUEJAS Y/O RECLAMOS	FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS	SUGERENCIAS	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
BUZON DE QUEJAS Y RECLAMOS	1183	17	30	1230	72,6%
OFICINAS SATÉLITE	66	57	43	166	9,8%
LÍNEA GRATUITA 018000911026	158	0	1	159	9,4%
CORREO ELECTRÓNICO	110	7	9	126	7,4%
CORRESPONDENCIA	8	0	0	8	0,5%
PERSONALMENTE	5	0	0	5	0,3%
TOTAL	1530	81	83	1694	100%
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR CADA TIPO DE SOLICITUD	90%	5%	5%	100%	

2011

	QUEJAS Y/O RECLAMOS	FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS	SUGERENCIAS	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR CADA MEDIO DE SOLICITUD
LÍNEA GRATUITA 018000911026	410	0	1	411	33,7%
BUZON DE QUEJAS Y RECLAMOS	285	12	11	308	25,2%
OFICINAS SATÉLITE	139	53	38	230	18,9%
CORREO ELECTRÓNICO	167	8	4	179	14,7%
PERSONALMENTE	87	0	0	87	7,1%
CORRESPONDENCIA	4	1	0	5	0,4%
TOTAL	1092	74	54	1220	100%
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR CADA TIPO DE SOLICITUD	90%	6%	4%	100%	

2012

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA Y/O RECLAMO	FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR CADA MEDIO DE SOLICITUD
BUZÓN VIRTUAL	1399	520	103	47	27	2096	43,4%
CORREO ELECTRÓNICO QUEJAS Y RECLAMOS	489	811	32	28	13	1373	28,5%
BUZÓN OFICINA SATELITE	335	349	25	76	17	802	16,6%
TELEFONICAMENTE	503	5	3	4	1	516	10,7%
CORRESPONDENCIA	10	16	0	0	0	26	0,5%
PERSONALMENTE	7	0	0	0	0	7	0,1%
CHAT	2	1	0	0	1	4	0,1%
TOTAL	2745	1702	163	155	59	4824	100%
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR CADA TIPO DE SOLICITUD	56,9%	35,3%	3,4%	3,2%	1,2%	100,0%	

2013 (Al 30 de Noviembre)

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO	FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO	QUEJA	SUGERENCIA	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR CADA MEDIO DE SOLICITUD
BUZÓN VIRTUAL	2864	477	146	107	3594	58,52%
CORREO ELECTRÓNICO QUEJAS Y RECLAMOS	459	1149	37	12	1657	26,98%
BUZÓN OFICINA SATELITE	465	173	79	92	809	13,17%
TELEFONICAMENTE	33		6	3	42	0,68%
CORRESPONDENCIA	12	1	1		14	0,23%
TWITTER	12				12	0,20%
CHAT	6	5		1	12	0,20%
PERSONALMENTE	2				2	0,03%
TOTAL	3853	1805	269	215	6142	100%
PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR CADA TIPO DE SOLICITUD	63%	29%	4%	4%	100%	

Se observa, como año tras año, los medios de interacción con el usuario han venido ampliándose, en la medida que el Centro Integral de Atención al Ciudadano ha implementado nuevos medios de contacto, de los cuales podemos destacar que el buzón virtual es el medio por excelencia de contacto, ya que se encuentra disponible tanto en la página web oficial de la cancillería así como en las 106 páginas web de los consulados de Colombia en el exterior a través de los cuales los usuarios tienen mayor oportunidad de interponer sus peticiones ante este Ministerio.

También es de resaltar los nuevos medios de contacto, como las redes sociales y ver que cada vez menos personas tienen que desplazarse a las oficinas del Ministerio para presentar quejas y reclamos de manera presencial.

Es importante además comparar el número total de solicitudes que ingresan a la oficina de Quejas y Reclamos con la totalidad de los principales trámites realizados en la cancillería para ver su participación porcentual, la cual ubica el total de PQRSF, en menos del 1% de participación frente a los trámites y a las orientaciones desde el CIAC que son contados como momentos de verdad, como se muestra a continuación en el ejercicio realizado para las vigencias 2012 y 2013:

Trámites + Información de trámites	2012			2013		
	Total	PQRSF	Participación %	Total	PQRSF	Participación %
Información Trámites CIAC	98.227	4.824	0.16%	251.393	6.142	0.17%
Trámites en la entidad	2.783.134			3.326.883		
TOTAL	2.881.361			3.578.276		

En relación a la **prestación de trámites y servicios**, cabe resaltar que a partir del 15, el Ministerio de Relaciones Exteriores, implementó de acuerdo a los requerimientos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), el nuevo **pasaporte con Zona de Lectura Mecánica**, el cual ofrece mayores estándares de seguridad para el viajero así como los datos del portador en una zona encriptada

que es reconocida únicamente por los lectores mecánicos de información en los aeropuertos, de allí su nombre. Este pasaporte se entrega al usuario en un tiempo record de 24 horas, teniendo en cuenta el tiempo de su fabricación.

A continuación se presentan las cifras de expedición total de pasaportes con zona de lectura mecánica tanto en Colombia como en el Exterior, para las vigencias 2010-2013, es importante indicar que estas cifras muestran la expedición de: Pasaportes Ordinarios, Ejecutivos, Emergencia y Fronterizos:

Año	Pasaportes emitidos	%
2010*	125.432	5%
2011	513.516	20%
2012	957.643	37%
2013**	1.017.872	39%
TOTAL	2.614.463	100%
*Expedición a partir de Julio de 2010		
** Expedición hasta Noviembre 30 de 2013		

El crecimiento en solicitudes año tras año del nuevo pasaporte con zona de lectura mecánica obedece al cambio que los usuarios han venido haciendo de sus pasaportes convencionales (Anteriores sin zona de lectura mecánica), por el nuevo pasaporte, teniendo en cuenta además que los pasaportes convencionales solamente estarán vigentes hasta el 24 de Noviembre de 2015.

Adicionalmente, a fin de generar una mayor cobertura a nivel nacional en la expedición de los pasaportes para los ciudadanos, el Ministerio de Relaciones Exteriores, ha celebrado convenios interadministrativos con las diferentes Gobernaciones a nivel nacional, lo anterior con el fin de evitar que el usuario se tenga de desplazar a un lugar distante de su lugar de residencia, en 2011 se realizaron convenios interadministrativos con 22 Gobernaciones, en 2013 se han celebrado convenios interadministrativos con 27 gobernaciones a nivel nacional.

A continuación se muestran los cuadros detallados de solicitud de expedición de pasaportes con zona de lectura mecánica por oficina de expedición y año de solicitud:

	2010*	2011	2012	2013**
Oficinas Bogotá D.C.	92.014	223.676	303.425	323.138
Gobernaciones	15.325	189.906	434.672	545.344
Consulados	18.093	116.196	219.548	149.390
Total	125.432	529.778	957.645	1.017.872
* Julio – Diciembre 2010				
** Al 30 de Noviembre de 2013				

El Ministerio de Relaciones Exteriores, como ente encargado de la expedición de **apostillas y legalizaciones de documentos** colombianos que surten efectos en el exterior, ha dispuesto este servicio para la ciudadanía a través de diferentes medios de atención, En Bogotá, se cuenta con una oficina especializada en el trámite de apostilla y legalización de documentos, en el resto del país el Ministerio ha celebrado 4 convenios interadministrativos para la emisión de apostillas con las Gobernaciones de Atlántico, Norte de Santander, Antioquia y Risaralda.

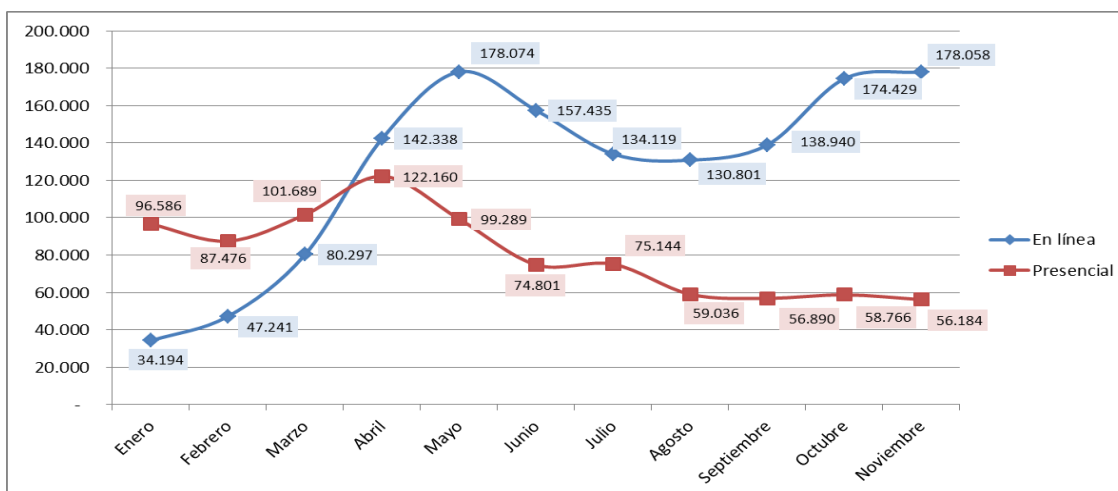
Adicionalmente y en el marco de la ley anti trámites 019 de 2012, el Ministerio de Relaciones Exteriores, implementó a partir del año 2012, la solicitud de apostilla y legalización en línea a través del sitio web de la entidad, en 2012 se inició el plan piloto con la apostilla/legalización del certificado de antecedentes judiciales, para lo cual se realizó un acuerdo de interconectividad con la Policía Nacional, para hacer que este trámite sea automático para el usuario.

Posteriormente a partir del 1 de enero de 2013, el sistema de apostilla/legalización en línea se habilitó para todo tipo de documento, generando un nuevo servicio para el usuario el cual puede realizar la solicitud de su trámite desde la comodidad de su casa u oficina y cuenta con medios de pago habilitados para poder pagar desde cualquier lugar.

De esta manera el trámite de Apostilla/Legalización en línea se ha convertido en un trámite de fácil acceso al ciudadano y con resultados óptimos, de tal manera que el trámite en línea paso de tener una participación del 6% en 2012 del total de solicitudes a un 61% del total de solicitudes con un total de 1.395.926 trámites realizados de manera virtual.

Medio de solicitud Apostillas y Legalización de documentos				
Medio/Año	2012	%	2013	%
Presencial	1.673.891	94%	888.021	39%
En línea virtual	109.426	6%	1.395.926	61%
TOTAL	1.783.317	100%	2.283.947	100%

En el siguiente gráfico se realiza la comparación mes a mes correspondiente al año 2013 del trámite de apostilla/legalización presencial, frente al nuevo servicio virtual en línea, en el cual se puede observar como el trámite en línea ha cobrado una importancia vital frente al ciudadano en la manera fácil de realizarlo sin necesidad de desplazarse a ninguna oficina y sin la intermediación de terceros:



Bajo el marco estratégico del Ministerio de Relaciones Exteriores, el desarrollo de la política exterior contempla el trámite **de visado para extranjeros** que desean

establecerse en el territorio nacional, dado lo anterior el Ministerio ha dispuesto el servicio de Visado para extranjeros a través de diferentes medios de atención y determinado la normatividad aplicable para el trámite en mención, siempre buscando la coherencia con la política exterior y los intereses del país en materia de migración de extranjeros al territorio nacional.

A continuación se muestra un cuadro del total de solicitudes de visas realizadas por los extranjeros con intención de establecerse en el territorio nacional para los años 2012 y 2013:

AÑO	CANTIDAD	%
2012	42.172	46%
2013*	48.732	54%
TOTAL	90.904	100%

* Corte a 30 de Noviembre de 2013

Adicionalmente en el marco de la racionalización de trámites y servicios el Ministerio de Relaciones Exteriores a partir del 24 de Julio de 2013, implementó el servicio de Visado en línea para extranjeros, servicio que funciona las 24 horas del día de lunes a domingo, a través del cual cualquier extranjero sin necesidad de acudir a intermediarios puede realizar el trámite de solicitud de visa, contando además con medios de pago adecuados para el estudio de la solicitud y de la aprobación de la misma

En el siguiente gráfico se muestra el crecimiento de solicitudes de visa en línea, teniendo en cuenta que a partir de la fecha de implementación el único medio para poder realizar la solicitud es el módulo virtual para los usuarios a través de la página web de la cancillería, medio que también se utiliza en la oficinas de atención en Bogotá y en los consulados.

Solicitudes De Visas Virtual Desde El 24 Julio 2013

MES	EN LINEA
24 A 31 JULIO	377
AGOSTO	2.891
SEPTIEMBRE	3.403
OCTUBRE	3.752
NOVIEMBRE	3.289
TOTAL	13.712

De acuerdo a la estrategia institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores, en busca de ofrecer un servicio al ciudadano más eficiente, efectivo y generar una recordación de imagen institucional moderna, la entidad llevó a cabo durante los años 2011 a 2013 la **modernización de las oficinas de atención al público** de pasaportes, visas y apostillas, haciéndolas más modernas y brindándole los siguientes atributos de servicio al usuario:

- Mayor comodidad
- Percepción de modernidad estatal
- Mayor agilidad en el trámite a efectuar
- Mayor disponibilidad de la información del trámite para el usuario in situ (Pantallas informativas)
- Adecuación de las oficinas para población en estado de vulnerabilidad y atención de usuarios prioritarios
- Atención en orden de llegada y de manera inmediata
- Horarios adecuados a las necesidades de los usuarios
- Implementación de tecnología de última generación para la atención de los trámites y servicios
- Atención con asesores de servicio en cada sala para orientación de los usuarios.
- Personal especializado en la atención de los trámites
- Ubicación estratégica de las oficinas en puntos clave de la ciudad, para generar mayor cobertura

De esta manera, las sedes en Bogotá hoy cuentan con la siguiente infraestructura para atender a nuestro principal público objetivo, la ciudadanía:

	PASAPORTES CALLE 53	OFICINA DE PASAPORTES CALLE 98	OFICINA VISAS CALLE 98
Módulos de atención (formalización)	13	16	14
Módulos atención prioritaria	4	3	
Módulos de entrega de pasaportes	3	3	
Total módulos oficina Pasaportes 53	20	22	14
# de sillas sala general	160	276	144
# de sillas sala prioritaria	72	56	
# de sillas entrega de pasaportes	60	76	
Total sillas	312	408	144

Pasaportes Calle 53 (Salas General y Prioritaria)



Pasaportes Calle 98 (Salas General y Prioritaria)



Visas (Sala General)



Finalmente para la Oficina de Apostilla y Legalización se cuenta con:

APOSTILLA Y LEGALIZACION	
Módulos para digitalizar documentos	25
Módulos de recibo y entrega de documentos	12
Módulos para atención al público	9
Módulos para apostilla en línea	7
Total módulos oficina Apostilla y legalización	53
# de sillas sala general piso 6	200
# de sillas sala general piso 7	200
Total sillas oficina Apostilla	400

2.6. PRESENCIA INSTITUCIONAL

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo, ganar relevancia internacional se ha establecido como uno de los objetivos para Colombia, razón por la cual durante el período de la gestión, 2010-2013 se ha dado apertura de las siguientes misiones diplomáticas:

Embajadas (todas cumplen al mismo tiempo funciones consulares)	Consulados	Encargaduría de Negocios
Emiratos Árabes Unidos	Newark (Estados Unidos)	Marruecos
Indonesia	Orlando (Estados Unidos)	Finlandia
Trinidad y Tobago	Vancouver (Canadá)	
Tailandia	Shanghái (China)	
Ghana	Calgary (Canadá)	
Argelia	Antofagasta (Chile)	
	Auckland (Nueva Zelanda)	

2.7. METAS DE GOBIERNO

En relación a las metas previstas en el Plan Nacional de Desarrollo la Secretaria General al finalizar su gestión presenta los siguientes avances y resultados en los indicadores definidos para las dependencias bajo su despacho:

PROGRAMA	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2010 – 2014	META A 2013*	AVANCE A 30 de NOVIEMBRE DE 2013	% DE CUMPLIMIENTO
Política Migratoria Y Servicio Consular	Trámites y servicios estandarizados y optimizados	Trámites	51	51	51	100%
	Personas beneficiadas	Personas	6,440	4,487	4.367	97%

PROGRAMA	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2010 – 2014	META A 2013*	AVANCE A 30 de NOVIEMBRE DE 2013	% DE CUMPLIMIENTO
	con estrategias de retorno					
	Tramites virtuales en funcionamiento	Trámites	2	2	2	100%
Fortalecer Institucionalmente La Cancillería	Nuevas misiones de Colombia en el exterior	Misiones	16	16	16	100%
	Nuevas Embajadas	Embajadas	8	8	8	100%
	Nuevos consulados	Consulados	8	8	8	100%

2.8. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En relación al **manejo y gestión de tecnología e información** cabe resaltar, durante el período de la gestión, la implementación de certificados de firma digital. Se implementó la autenticación de sitio seguro en internet a través de certificados de sitio seguro con el fin que los usuarios tengan confianza al ingresar a los sitios web del Ministerio. También se implementó la firma digital a través de la adquisición de certificados de Función Pública para el trámite de pasaportes, el cual permite contar con documentos electrónicamente firmados con el valor probatorio y atributos de autenticidad, integridad y no repudio en las transacciones que se realizan.

Adicionalmente con el fin de fortalecer la gestión de los procesos institucionales se implementaron las siguientes aplicaciones:

- Sistema Integral de Trámites al Ciudadano – SITAC. El Sistema Integral de Trámites al Ciudadano es una solución tecnológica implementada para las

oficinas consulares que reúne los trámites que pueden realizar los colombianos en el exterior y que a su vez genera la contabilidad de los ingresos por las actuaciones consulares y control de inventarios de documentos expedidos.

- Sistema de Candidaturas, Cuotas y contribuciones - C3. Este sistema es una herramienta desarrollada con el propósito de apoyar la gestión de la Dirección de Asuntos Políticos Multilaterales en lo que hace referencia a la gestión de Candidaturas, Cuotas y Contribuciones de Colombia a Organismos Multilaterales.
- Implementación de la nueva plataforma de colaboración en la Intranet institucional. Se habilitó la nueva Intranet, que incorpora la gestión de comunicaciones oficiales electrónicas a través del SICOF, áreas de trabajo compartidas para la gestión documental y la plataforma de Formación Virtual sobre la cual se incluyeron los cursos para ascenso de la Carrera Diplomática y Consular de Colombia para el 2013.
- Fortalecimiento del sistema de información de derechos humanos y derecho internacional humanitario con la implementación en el sistema de las diferentes recomendaciones realizadas por entidades externas, registrando las acciones y seguimiento a los avances de las actuaciones frente a cada recomendación de derechos humanos en la cual el Ministerio de Relaciones Exteriores tiene competencia.
- Sistema de Servicio al Exterior - SISE. Dentro del propósito de fortalecer la gestión de la Entidad, se implementó a partir de 2013 la opción de realizar la rendición de cuentas de Gastos de Representación en el Sistema Servicio al Exterior con la incorporación de soportes a través de facturas digitalizadas y la generación de informes electrónicos con firma digital, en el marco de la automatización de procesos y procedimientos internos e incorporando la política de cero papel.
- El Sistema de información de nómina de trabajadores locales - SINPLE. Sistema integrado vía web que permite el manejo, la liquidación y el pago de las nóminas y prestaciones de trabajadores locales en las misiones y

oficinas consulares de los países en que tiene presencia el Gobierno colombiano, bajo la normativa laboral vigente en cada uno de los países.

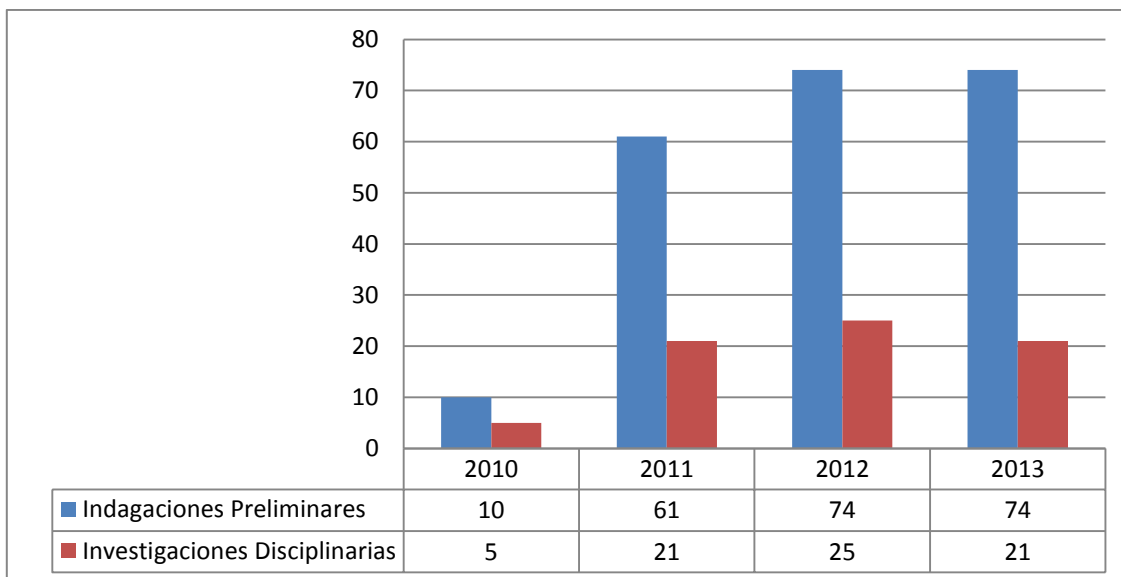
Así mismo, se puede resaltar la adquisición de más de 550 licencias desde el año 2012, de 1172 equipos de hardware y la implementación de cuatro sistemas de gestión, como han sido el Sistema de Atención a las Acciones de Tutelas, el Sistema de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR), el Trámite de Cooperación Judicial y Administrativa Internacional y el Trámite de certificaciones a contratistas.

Además, se han implementado más de 80 soluciones tecnológicas y servicios tecnológicos, entre las soluciones implementadas se encuentran la modalidad de pago electrónico para los trámites de pasaportes, visas, apostilla y los trámites de reconocimiento de firmas, así como la habilitación de la legalización electrónica.

Adicionalmente, y ligado con la inversión de la Dirección de Gestión de la Información y Tecnología, se ejecutan dos proyectos: **Adquisición y reposición de hardware y software para la Cancillería e Implementación del sistema de automatización del programa de gestión documental del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia**. Estos proyectos han ejecutado a la fecha más de \$15.063 millones y \$2.600 millones respectivamente.

2.9. CONTROL DISCIPLINARIO

Durante el período de la gestión se adelantaron 291 Indagaciones preliminares e investigaciones disciplinarias en la entidad. Estos procesos se detallan vigencia a vigencia en la siguiente tabla:

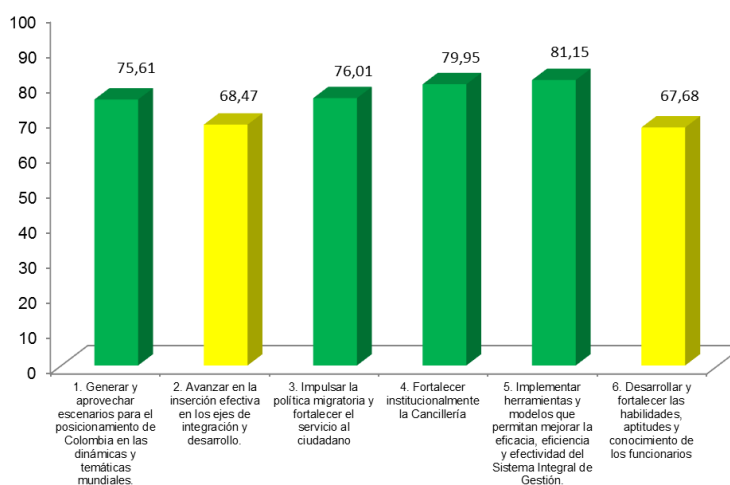


Para la información completa sobre los procesos e indagaciones disciplinarias remitirse al Anexo 1.

2.10. PLANES INSTITUCIONALES

PLAN DE ACCIÓN

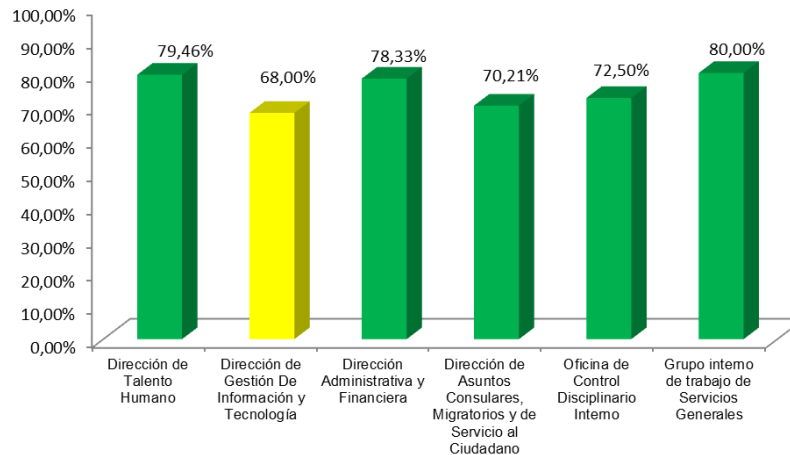
Porcentaje de avance del plan de acción de acuerdo a los objetivos estratégicos



Fuente: Seguimiento realizado por las áreas al plan de acción con corte a 30 de septiembre de 2013

A continuación se presenta el avance del plan de acción de acuerdo a las dependencias de la Secretaría General:

Porcentaje de avance del plan de acción de acuerdo a los objetivos estratégicos



Fuente: Seguimiento realizado por las áreas al plan de acción con corte a 30 de septiembre de 2013

- **Dirección de Talento Humano.** En el seguimiento realizado a las actividades del plan de acción con corte a 30 de septiembre de 2013, la Dirección presento un avance del 79,46% considerado satisfactorio.
- **Dirección de Gestión De Información y Tecnología.** En el seguimiento realizado a las actividades del plan de acción con corte a 30 de septiembre de 2013, la Dirección presento un avance del 68,00% considerado aceptable.
- **Dirección Administrativa y Financiera.** En el seguimiento realizado a las actividades del plan de acción con corte a 30 de septiembre de 2013, la Dirección presento un avance del 78,33% considerado satisfactorio.
- **Dirección de Asuntos Consulares, Migratorios y de Servicio al Ciudadano.** En el seguimiento realizado a las actividades del plan de acción con corte a 30 de septiembre de 2013, la Dirección presento un avance del 70,21% considerado satisfactorio.

- **Oficina de Control Disciplinario Interno.** En el seguimiento realizado a las actividades del plan de acción con corte a 30 de septiembre de 2013, la oficina presento un avance del 72,50% considerado satisfactorio.
- **Grupo interno de trabajo de Servicios Generales.** En el seguimiento realizado a las actividades del plan de acción con corte a 30 de septiembre de 2013, el grupo presento un avance del 80,00% considerado satisfactorio.

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Hasta la fecha, la Contraloría General de la Nación ha realizado hallazgos que se derivaron de las auditorías realizadas al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores. Para la entidad se han definido en total 41 acciones de mejoramiento para las dependencias bajo el despacho de la Secretaria General. Estas acciones se han desarrollado de la siguiente manera:

Dependencia	Acciones de Mejora			Vencimiento
	Cumplidas	Por Cumplir	Incumplidas	
Dirección de Talento Humano	1			
Coordinación de Servicios Generales	1			
Dirección de Asuntos Consulares, Migratorios y de Servicios al Ciudadano		2		31/12/2013
Dirección Administrativa y Financiera	12	13		31/12/2013 30/06/2014
Coordinación de Licitaciones y Contratos	11		1	31/03/2013
TOTALES	25	15	1	

Las acciones definidas como “Por cumplir” tiene como fecha de terminación el 31 de Diciembre razón por la cual la Oficina de Control Interno aún no presenta los avances y niveles de cumplimiento.

En relación a la acción “Incumplida” esta se refiere a la fecha la socialización del manual de contratación por parte de la Coordinación de Licitaciones y Contratos. Lo anterior no se ha realizado teniendo en cuenta que:

1. El Decreto 1510 de 2013 introdujo cambios sustanciales a la contratación pública de las entidades públicas para lo cual dio la posibilidad que aquellas que así lo decidieran tuvieran una transición hasta el 1 de enero de 2014 para el inicio de la ejecución de dicha normatividad. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio mediante Resolución 4939 del 14 de agosto de 2013 se acogió a dicha posibilidad. De acuerdo con lo anterior, debemos modificar todos los formatos y documentos contractuales, incluido el manual para iniciar aplicación durante el mes de enero de 2014.
2. No se ha producido modificaciones, actualizaciones ni capacitaciones (socializaciones) debido al cambio de la normatividad y consecuente cambios de formatos y manual, sin embargo ya se está programando una capacitación para todas las dependencias durante enero de 2014.

En el Anexo 3 se presenta los hallazgos que no han sido cerrados de acuerdo con el informe de la Oficina de Control Interno de Gestión con corte al 30 de septiembre de 2013, el siguiente corte se realiza el 31 de Diciembre.

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Durante el tercer trimestre del año 2013 se encontraban abiertas 29 no conformidades reales o potenciales, hallazgos SCI, observaciones u oportunidades de mejora para las dependencias de la Secretaria General en el Plan de Mejoramiento por Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, las cuales corresponden a 41 acciones (Ver anexo 4. Plan de mejoramiento por procesos).

De las 41 acciones, 28 de las cuales corresponden a 17 no conformidades reales o potenciales, hallazgos SCI, observaciones u oportunidades de mejora fueron cumplidas a satisfacción, por lo cual quedaron con un 100 % de cumplimiento en el cierre de dicho trimestre.

De las 13 acciones que no se cumplieron a cabalidad y que corresponden a 11 de las no conformidades reales o potenciales, hallazgos SCI, observaciones u oportunidades de mejora, 9 se encuentran en curso y 4 sin iniciar. Las acciones abiertas se encuentran relacionadas en el Anexo 4.

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio identificaron 16 riesgos establecidos para las dependencias de la Secretaría General y sus respectivas acciones preventivas suscritas, para el tercer trimestre del año 2013, únicamente queda pendiente por ejecutar una de ellas, que pertenece al riesgo “Apostillar firmas no fidedignas” de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano. Sobre el particular el Grupo Interno de Trabajo de Apostilla se comprometió a modificar la acción preventiva en el mapa de riesgos para el último trimestre.

El listado completo de riesgos y las acciones correctivas implementadas se incluyen en el Anexo 5 Mapa de Riesgos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De manera articulada y complementaria con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y con la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano adoptada mediante decreto 2641 de 2012, se formuló el Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano, como herramienta de control preventivo de la gestión que ayuda al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.

Este plan cuenta con dieciséis (16) actividades, suscritas en cuatro (4) componentes (Mapa de riesgos de corrupción, Estrategia Antitrámites, Estrategia rendición de cuentas y Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano). De estas actividades solo está pendiente de finalizar la actividad “Ejecutar el Plan de Acción de Racionalización de trámites”, específicamente las actividades que son responsabilidad de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología.

La suscripción e implementación de este plan permitió al Ministerio controlar los riesgos de corrupción e implementar mejoras sustanciales en cuanto a la atención de los usuarios, tales como la implementación de la Apostilla electrónica y la expedición de Visas en línea entre otras. Así mismo motivo la generación de una cultura de rendición de cuentas permanente a la ciudadanía.

Para mayor información respecto del cumplimiento de este plan ver Anexo 6: *Actividades suscritas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013*

PLAN DE ACCIÓN DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores ha venido adelantando acciones que contribuyen a una gestión transparente, tales como la racionalización de los trámites y servicios a su cargo, suministro de información clara, precisa, oportuna y actualizada, el mejoramiento de los sitios de atención al ciudadano y la oportunidad y calidad de las respuestas de las peticiones, quejas y reclamos, entre otras.

Para la vigencia 2013 se suscribieron once (11) actividades en este plan, cuatro (4) que son de responsabilidad de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano y siete (7) de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, sobre las cuales las primeras cuatro ya se cumplieron en su totalidad y las restantes siete, aún se encuentran en estado de implementación por parte de

la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, sobre el estado exacto estas actividades no se tiene el reporte actualizado a la fecha.

Para mayor información respecto del cumplimiento de este plan ver Anexo 7: *Actividades suscritas en el Plan de Acción de Racionalización de Trámites*

3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:

Detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos por cada una de las vigencias fiscales cubiertas para el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, así:

A. Recursos Financieros:

RECURSOS FINANCIEROS FRMRE VIGENCIA 2010

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)	VALOR (Millones de Pesos)
VIGENCIA 2010	Al 31 de agosto de 2010	Al 31 de diciembre de 2010
ACTIVO TOTAL	517.880	528.120
Corriente	106.556	116.073
No corriente	411.323	412.047
PASIVO TOTAL	14.134	10.701
Corriente	14.075	10.642
No corriente	58	58
PATRIMONIO	503.745	517.419

CONCEPTO	Del 1° de enero de 2010 al 31 de Agosto de 2010	Del 1° de septiembre de 2010 al 31 de Diciembre de 2010	Del 1° de enero de 2010 al 31 de Diciembre de 2010
Ingresos Operacionales	106.180	155.674	155.674
Gastos Operacionales	99.212	128.299	128.299
Costos de Venta y Operación	4.338	8.463	8.463
Resultado Operacional	2.630	18.910	18.910
Ingresos Extraordinarios	10.652	14.997	14.997
Gastos Extraordinarios	5.150	10.073	10.073
Resultado no operacional	5.502	4.924	4.924
Resultado Neto	8.132	23.835	23.835

RECURSOS FINANCIEROS FRMRE VIGENCIA 2011

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
VIGENCIA FISCAL AÑO 2011 – SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE	
ACTIVO TOTAL	146.410
Corriente	126.451
No corriente	19.958
PASIVO TOTAL	16.986
Corriente	16.928
No corriente	58
PATRIMONIO	129.423
CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
VIGENCIA FISCAL AÑO 2011 COMPRENDIDA ENTRE EL DIA 1 DE ENERO EL 31 DE DICIEMBRE	
Ingresos Operacionales	197.584
Gastos Operacionales	183.638
Costos de Venta y Operación	11.335
Resultado Operacional	2.880
Ingresos Extraordinarios	27.740
Gastos Extraordinarios	14.793
Resultado no operacional	12.947
Resultado Neto	15.827

RECURSOS FINANCIEROS FRMRE VIGENCIA 2012

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
VIGENCIA FISCAL AÑO 2012 – SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE	
ACTIVO TOTAL	102.291
Corriente	72.984
No corriente	29.307
PASIVO TOTAL	18.800
Corriente	18.764
No corriente	36
PATRIMONIO	83.841

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
VIGENCIA FISCAL AÑO 2012 COMPRENDIDA ENTRE EL DIA 1 DE ENERO EL 31 DE DICIEMBRE	
Ingresos Operacionales	290.413
Gastos Operacionales	292.723
Costos de Venta y Operación	20.861
Resultado Operacional	-23.171
Ingresos Extraordinarios	23.326
Gastos Extraordinarios	4.698
Resultado no operacional	18.628
Resultado Neto	-4.543

RECURSOS FINANCIEROS FRMRE VIGENCIA 2013

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
VIGENCIA FISCAL AÑO 2013 – SALDOS AL 30 DE OCTUBRE	
ACTIVO TOTAL	92.659
Corriente	63.988
No corriente	28.671
PASIVO TOTAL	3.951
Corriente	3.366
No corriente	585
PATRIMONIO	88.708

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
VIGENCIA FISCAL AÑO 2013 COMPRENDIDA ENTRE EL DÍA 1 DE ENERO EL 30 DE OCTUBRE	
Ingresos Operacionales	230.770
Gastos Operacionales	207.975
Costos de Venta y Operación	20.716
Resultado Operacional	2.079
Ingresos Extraordinarios	12.573
Gastos Extraordinarios	3.083
Resultado no operacional	10.490
Resultado Neto	11.569

B. Bienes Muebles e Inmuebles

VIGENCIA FISCAL AÑO 2010 COMPRENDIDA ENTRE EL DÍA 1 DE ENERO Y EL DÍA 31 DE DICIEMBRE DE 2010	
Terrenos	2.314
Propiedad Planta y Equipo en Tránsito	0
Bienes Muebles en Bodega en Almacén	2.508
Edificaciones	11.968
Redes líneas cables	228
Maquinaria y Equipo	643
Equipo médico y científico	11
Muebles enseres y equipos de oficina	13.228
Equipos de comunicación y computación	19.748
Equipo de Transporte tracción y elevación	5.857
Equipo de comedor, cocina despensa y hotelería	2.659
Depreciación acumulada	-31.396
Bienes de beneficio y uso público e históricos y culturales	0
Cargos diferidos	641
Bienes de arte y cultura	7.680
Intangibles	5.350
Amortización acumulada de intangibles	-3.251
Valorizaciones	372.999

VIGENCIA FISCAL AÑO 2011 COMPRENDIDA ENTRE EL DÍA 1 DE ENERO Y EL DÍA 31 DE DICIEMBRE DE 2011	
Terrenos	0
Propiedad Planta y Equipo en Tránsito	0
Bienes Muebles en Bodega en Almacén	1.652
Edificaciones	0
Redes líneas cables	0
Maquinaria y Equipo	0
Equipo médico y científico	0
Muebles enseres y equipos de oficina	0
Equipos de comunicación y computación	0
Equipo de Transporte tracción y elevación	0
Equipo de comedor, cocina despensa y hotelería	0
Depreciación acumulada	-1.433
Cargos diferidos	373
Bienes de arte y cultura	7.636
Intangibles	6.071
Amortización acumulada de intangibles	-4.134
Valorizaciones	0

VIGENCIA FISCAL AÑO 2012 COMPRENDIDA ENTRE EL DÍA 1 DE ENERO Y EL DÍA 31 DE DICIEMBRE DE 2012	
Terrenos	0
Propiedad Planta y Equipo en Tránsito	0
Bienes Muebles en Bodega en Almacén	3.023
Edificaciones	0
Redes líneas cables	0
Maquinaria y Equipo	0
Equipo médico y científico	0
Muebles enseres y equipos de oficina	0
Equipos de comunicación y computación	0
Equipo de Transporte tracción y elevación	0
Equipo de comedor, cocina despensa y hotelería	0
Depreciación acumulada	-1.338
Cargos diferidos	576
Bienes de arte y cultura	7.579
Intangibles	8.750
Amortización acumulada de intangibles	-5.083
Valorizaciones	8.028

VIGENCIA FISCAL AÑO 2013 COMPRENDIDA ENTRE EL DÍA 1 DE ENERO Y EL DÍA 31 DE OCTUBRE DE 2013	
Terrenos	0
Propiedad Planta y Equipo en Tránsito	0
Bienes Muebles en Bodega en Almacén	2.158
Edificaciones	0
Redes líneas cables	0
Maquinaria y Equipo	0
Equipo médico y científico	0
Muebles enseres y equipos de oficina	0
Equipos de comunicación y computación	0
Equipo de Transporte tracción y elevación	0
Equipo de comedor, cocina despensa y hotelería	0

Depreciación acumulada	-1.243
Cargos diferidos	537
Bienes de arte y cultura	8.373
Intangibles	15.885
Amortización acumulada de intangibles	-7.290
Valorizaciones	8.223

4. PLANTA DE PERSONAL:

El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores no cuenta con planta de personal.

5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

A continuación se relacionan, por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, todos y cada uno de los programas, estudios y proyectos que se hayan formulado para el cumplimiento misional de la entidad.

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	ESTADO		VALOR ASIGNADO (Millones de pesos)
		EJECUTAD O	EN PROCES O	
VIGENCIA FISCAL AÑO: 2010				
IMPLEMENTACIÓN DE REDES DE COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR BOGOTA - INTERNACIONAL	Vincular y hacer sujetos de políticas públicas a los ciudadanos colombianos en el exterior, a través de la consolidación y conformación de redes sociales transnacionales, la adecuación de servicios que respondan a sus necesidades, la interacción con la sociedad civil organizada, el apoyo institucional tanto público como privado, y la promoción y fortalecimiento de las asociaciones de colombianos en el exterior. Además de la construcción y el seguimiento a la implementación de una "política integral migratoria".	X		1.000
ADQUISICIÓN Y REPOSICIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE PARA LA CANCELLERÍA	Actualizar y modernizar el hardware y software del MRE y de las misiones, con el fin de alcanzar los estándares y metas de calidad en la prestación de servicios, integrar la información en un sistema de gestión de datos (misional y de apoyo), agilizar el flujo	X		4.380

	de la información, disminuir la carga de atención en ventanilla e incrementar el alcance del servicio a nivel mundial.			
PROMOCIÓN DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Fortalecer las relaciones internacionales y mejorar la percepción de la imagen del país en el exterior, a través de diferentes actividades culturales que favorezcan el conocimiento de las expresiones de la diversidad de Colombia por parte de los extranjeros.	X		5.500
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE COLOMBIA	Actualizar, automatizar y reorientar la administración y gestión de los archivos del MRE, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística existente de obligatorio cumplimiento.	X		800
CAPACITACIÓN INTEGRAL A FUNCIONARIOS DE LA CANCELLERÍA NACIONAL	Desarrollar competencias laborales de los funcionarios que se ajusten a las exigencias del nuevo modelo de administración pública (funciones por competencias) bajo un sistema de gestión de calidad de los procesos (gp1000) y autocontrol (MECI).	X		400
ACTUALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE POLÍTICA EXTERIOR DE DIFUSIÓN EN COLOMBIA Y EN EL EXTERIOR	Difundir y divulgar los lineamientos, avances y resultados de la política exterior en el ámbito nacional e internacional, por medio de la elaboración de publicaciones y materiales en diversos formatos.	X		350
PROYECTO PROGRAMA PARA LA INTEGRACIÓN Y EL DESARROLLO EN LAS FRONTERAS DE COLOMBIA	Implementar una estrategia nacional de atención a las fronteras colombianas enmarcada en el plan nacional de desarrollo 2006-2010, "hacia un estado comunitario: desarrollo para todos" - ley 1151 de 2007, como programa base para el desarrollo	X		1.500

ADECUACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN A NIVEL NACIONAL	Adelantar el proceso de mejora continua de sus procesos buscando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema a través del ejercicio de la certificación logrando una efectiva implementación del sistema de gestión de calidad con respecto a lo establecido en la norma NTCGP 1000:04 e ISO 9001 versión 2008, incrementando la satisfacción del ciudadano, y minimizando el riesgo de no cumplir con las metas institucionales definidas.	X		70
--	---	---	--	-----------

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	ESTADO		VALOR ASIGNADO (Millones de pesos)
		EJECUTADO	EN PROCESO	
VIGENCIA FISCAL AÑO: 2011				
IMPLEMENTACIÓN DE REDES DE COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR BOGOTA - INTERNACIONAL	Vincular y hacer sujetos de políticas públicas a los ciudadanos colombianos en el exterior, a través de la consolidación y conformación de redes sociales transnacionales, la adecuación de servicios que respondan a sus necesidades, la interacción con la sociedad civil organizada, el apoyo institucional tanto público como privado, y la promoción y fortalecimiento de las asociaciones de colombianos en el exterior. Además de la construcción y el seguimiento a la implementación de una "política integral migratoria".	X		1.000
ADQUISICIÓN Y REPOSICIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE PARA LA CANCELLERÍA	Actualizar y modernizar el hardware y software del MRE y de las misiones, con el fin de alcanzar los estándares y metas de calidad en la prestación de servicios, integrar la información en un sistema de gestión de datos (misional y de apoyo), agilizar el flujo de la información, disminuir la carga de atención en ventanilla e incrementar el alcance del servicio a nivel mundial.	X		3.756
PROMOCIÓN DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Fortalecer las relaciones internacionales y mejorar la	X		4.857

	percepción de la imagen del país en el exterior, a través de diferentes actividades culturales que favorezcan el conocimiento de las expresiones de la diversidad de Colombia por parte de los extranjeros.			
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE COLOMBIA	Actualizar, automatizar y reorientar la administración y gestión de los archivos del MRE, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística existente de obligatorio cumplimiento.	X		450
CAPACITACIÓN INTEGRAL A FUNCIONARIOS DE LA CANCELLERÍA NACIONAL	Desarrollar competencias laborales de los funcionarios que se ajusten a las exigencias del nuevo modelo de administración pública (funciones por competencias) bajo un sistema de gestión de calidad de los procesos (gp1000) y autocontrol (MECI).	X		486
IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INSERCIÓN DE COLOMBIA EN EL ASIA PACÍFICO	Coordinar y articular iniciativas de inserción con el Asia Pacífico en los ámbitos de cooperación, económico-comercial, político y cultural para garantizar una estrategia integral que permita aprovechar las oportunidades que ofrece la región al ser el epicentro geopolítico y económico mundial.	X		600
MEJORAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR	Mejorar las condiciones de los bienes muebles e inmuebles para la atención a los grupos de interés al interior y exterior del país.	X		950
PROYECTO PROGRAMA PARA LA INTEGRACIÓN Y EL	Implementar una estrategia nacional de atención a las fronteras colombianas enmarcada en el plan nacional de desarrollo 2006-2010,	X		809

DESARROLLO EN LAS FRONTERAS DE COLOMBIA	“hacia un estado comunitario: desarrollo para todos” - ley 1151 de 2007, como programa base para el desarrollo.			
IMPLEMENTACIÓN PLAN DE RETORNO POSITIVO NACIONAL	Atender de manera eficiente las necesidades de los ciudadanos migrantes que retornan al país, por medio de alianzas interinstitucionales tanto con el nivel nacional, departamental y municipal, promoviendo oportunidades económicas y sociales para los ciudadanos que aporten al desarrollo local y nacional.	X		303

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	ESTADO		VALOR ASIGNADO (Millones de pesos)
		EJECUTADO	EN PROCESO	
VIGENCIA FISCAL AÑO: 2012				
IMPLEMENTACIÓN DE REDES DE COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR BOGOTA - INTERNACIONAL	Vincular y hacer sujetos de políticas públicas a los ciudadanos colombianos en el exterior, a través de la consolidación y conformación de redes sociales transnacionales, la adecuación de servicios que respondan a sus necesidades, la interacción con la sociedad civil organizada, el apoyo institucional tanto público como privado, y la promoción y fortalecimiento de las asociaciones de colombianos en el exterior. Además de la construcción y el seguimiento a la implementación de una "política integral migratoria".	X		850
ADQUISICIÓN Y REPOSICIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE PARA LA CANCELLERÍA	Actualizar y modernizar el hardware y software del MRE y de las misiones, con el fin de alcanzar los estándares y metas de calidad en la prestación de servicios, integrar la información en un sistema de gestión de datos (misional y de apoyo), agilizar el flujo de la información, disminuir la carga de atención en ventanilla e incrementar el alcance del servicio a nivel mundial.	X		6.500

PROMOCIÓN DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Fortalecer las relaciones internacionales y mejorar la percepción de la imagen del país en el exterior, a través de diferentes actividades culturales que favorezcan el conocimiento de las expresiones de la diversidad de Colombia por parte de los extranjeros.	X		5.879
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE COLOMBIA	Actualizar, automatizar y reorientar la administración y gestión de los archivos del MRE, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística existente de obligatorio cumplimiento.	X		2.000
CAPACITACIÓN INTEGRAL A FUNCIONARIOS DE LA CANCELLERÍA NACIONAL	Desarrollar competencias laborales de los funcionarios que se ajusten a las exigencias del nuevo modelo de administración pública (funciones por competencias) bajo un sistema de gestión de calidad de los procesos (gp1000) y autocontrol (MECI).	X		1.100
IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INSERCIÓN DE COLOMBIA EN EL ASIA PACÍFICO	Coordinar y articular iniciativas de inserción con el Asia pacífico en los ámbitos de cooperación, económico-comercial, político y cultural para garantizar una estrategia integral que permita aprovechar las oportunidades que ofrece la región al ser el epicentro geopolítico y económico mundial.	X		549
MEJORAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR	Mejorar las condiciones de los bienes muebles e inmuebles para la atención a los grupos de interés al interior y exterior del país.	X		17.850
FORTALECIMIENTO DE LA	Implementar iniciativas y acciones de política pública que respondan a	X		200

CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A LOS CONNACIONALES QUE RETORNAN AL PAÍS A NIVEL NACIONAL	la voluntad de retorno de los connacionales en el exterior y a su posterior inclusión dentro de la dinámica nacional, regional y local del país.			
IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN FRONTERAS PARA LA PROSPERIDAD: IMPULSAR EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS ZONAS DE FRONTERA A NIVEL NACIONAL	Promover el desarrollo social y económico de las poblaciones ubicadas en las trece subregiones de frontera e incorporar estos territorios como un elemento esencial de la agenda, a través de la articulación de los esfuerzos e intervenciones interinstitucionales.	X		3.801
ADQUISICIÓN DE SEDES EN EL EXTERIOR - INTERNACIONAL	Reducir el gasto de arrendamiento por la falta de edificaciones propias.	X		22.500

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	ESTADO		VALOR ASIGNADO (Millones de pesos)
		EJECUTADO	EN PROCESO	
VIGENCIA FISCAL AÑO: 2013				
ADQUISICIÓN Y REPOSICIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE PARA LA CANCELLERÍA	Actualizar y modernizar el hardware y software del MRE y de las misiones, con el fin de alcanzar los estándares y metas de calidad en la prestación de servicios, integrar la información en un sistema de gestión de datos (misional y de apoyo), agilizar el flujo de la información, disminuir la carga de atención en ventanilla e incrementar el alcance del servicio a nivel mundial.		X	6.500
PROMOCIÓN DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Fortalecer las relaciones internacionales y mejorar la percepción de la imagen del país en el exterior, a través de diferentes actividades culturales que		X	13.143

	favorezcan el conocimiento de las expresiones de la diversidad de Colombia por parte de los extranjeros.			
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE COLOMBIA	Actualizar, automatizar y reorientar la administración y gestión de los archivos del MRE, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística existente de obligatorio cumplimiento.		X	3.000
CAPACITACIÓN INTEGRAL A FUNCIONARIOS DE LA CANCELLERÍA NACIONAL	Desarrollar competencias laborales de los funcionarios que se ajusten a las exigencias del nuevo modelo de administración pública (funciones por competencias) bajo un sistema de gestión de calidad de los procesos (gp1000) y autocontrol (MECI).		X	400
IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INSERCIÓN DE COLOMBIA EN EL ASIA PACÍFICO	Coordinar y articular iniciativas de inserción con el Asia pacífico en los ámbitos de cooperación, económico-comercial, político y cultural para garantizar una estrategia integral que permita aprovechar las oportunidades que ofrece la región al ser el epicentro geopolítico y económico mundial.		X	182
MEJORAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR	Mejorar las condiciones de los bienes muebles e inmuebles para la atención a los grupos de interés al interior y exterior del país.		X	11.500
FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A LOS CONNACIONALES	Implementar iniciativas y acciones de política pública que respondan a la voluntad de retorno de los connacionales en el exterior y a su posterior inclusión dentro de la dinámica nacional, regional y local del país.		X	1.000

S QUE RETORNAN AL PAÍS A NIVEL NACIONAL				
IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN FRONTERAS PARA LA PROSPERIDAD: IMPULSAR EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS ZONAS DE FRONTERA A NIVEL NACIONAL	Promover el desarrollo social y económico de las poblaciones ubicadas en las trece subregiones de frontera e incorporar estos territorios como un elemento esencial de la agenda, a través de la articulación de los esfuerzos e intervenciones interinstitucionales.		X	11.330
FORTALECIMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA VINCULACIÓN Y ATENCIÓN DE COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR A NIVEL INTERNACIONAL	Fortalecer las acciones de vinculación y atención dirigidas a los ciudadanos colombianos en el exterior.		X	1.200

6. OBRAS PÚBLICAS

Durante el período de gestión no se adelantaron obras públicas en la entidad.

7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES FRMRE:

A continuación se relacionan, por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, los valores presupuestados, los efectivamente recaudados y el porcentaje de ejecución.

INGRESOS (Millones de pesos)			
CONCEPTO DEL INGRESO	VALOR PRESUPUESTADO AÑO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO

Vigencia Fiscal Año 2010 Comprendida entre el día 1 del mes agosto y el día 31 del mes diciembre			
Aportes de la Nación	60.540	18.090	29.88%
Recursos Propios	53.766	94.114	175.04%
Otros Conceptos	64.939	14.997	23.09%
Vigencia Fiscal Año 2011 Comprendida entre el día 1 del mes enero y el día 31 del mes diciembre			
Aportes de la Nación	73.827	65.035	88.09%
Recursos Propios	85.425	114.117	133.59%
Otros Conceptos	33.248	27.740	83.43%
Vigencia Fiscal Año 2012 Comprendida entre el día 1 del mes enero y el día 31 del mes diciembre			
Aportes de la Nación	119.143	114.977	96.50%
Recursos Propios	161.969	175.437	108.32%
Otros Conceptos	60.585	23.326	38.50%
Vigencia Fiscal Año 2013 Comprendida entre el día 1 del mes enero y el día 15 del mes diciembre			
Aportes de la Nación	102.887	74.911	72.81%
Recursos Propios	181.432	160.604	88.52%
Otros Conceptos	29.572	12.619	42.67%

GASTOS (Millones de pesos)			
CONCEPTO	VALOR PRESUPUESTADO (Millones de pesos)	VALOR EJECUTADO (Millones de pesos)	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
Vigencia Fiscal Año 2010 Comprendida entre el día 1 del mes agosto y el día 31 del mes diciembre			
Funcionamiento	166.348	18.065	10.86%
Inversión	12.897	4.240	33.05%
Otros Conceptos	0	0	
Vigencia Fiscal Año 2011 Comprendida entre el día 1 del mes enero y el día 31 del mes diciembre			
Funcionamiento	179.289	170.899	95.31%
Inversión	13.211	12.774	96.74%
Otros Conceptos	0	0	
Vigencia Fiscal Año 2012 Comprendida entre el día 1 del mes enero y el día 31 del mes diciembre			
Funcionamiento	281.367	274.332	97.50%
Inversión	60.329	60.021	99.50%
Otros Conceptos	0	0	

Vigencia Fiscal Año 2013 Comprendida entre el día 1 del mes enero y el 15 del mes diciembre			
Funcionamiento	265.636	259.883	97.84%
Inversión	48.255	44.007	91.19%
Otros Conceptos	0	0	

8. CONTRATACIÓN:

Ver Anexo 8

9. REGLAMENTOS Y MANUALES:

Ver Anexo 9

10. CONCEPTO GENERAL:

En el marco del Plan Estratégico Institucional la gestión de la Secretaria General se ha enfocado y enmarcado en los siguientes objetivos:

- Impulsar la política migratoria y fortalecer el servicio al ciudadano;
- Fortalecer institucionalmente la Cancillería;
- Implementar herramientas y modelos que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integral de Gestión y
- Desarrollar y fortalecer las habilidades, aptitudes y conocimiento de los funcionarios con el fin de lograr la pertinencia, compromiso y competitividad de los mismos, con miras a enfrentar los retos y oportunidades que ofrece el Sistema Internacional.

En donde a través de las acciones realizadas durante el periodo 2010-2013 se ha buscado fortalecer el servicio al ciudadano, la gestión institucional y las capacidades del talento humano, con el fin de tener una cancillería fortalecida para afrontar los retos y desafíos de la política exterior.

El Ministerio de Relaciones Exteriores, como eje articulador de la política migratoria, ha trabajado en coordinación con las entidades del Estado, en el fortalecimiento de los vínculos con la comunidad colombiana en el exterior, a través del desarrollo de estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de esta población. A la fecha el plan de retorno positivo ha atendido a 5.337 personas, beneficiando a los colombianos que retornan del exterior.

El fortalecimiento de la prestación de los trámites y servicios fue una prioridad, en donde es importante resaltar la implementación del trámite de apostilla y legalización en línea, el pasaporte de lectura mecánica, la visa electrónica y la puesta en marcha del Centro Integral de Atención al Ciudadano.

Se inauguraron las nuevas sede de pasaportes, visas y apostillas y legalizaciones ofreciendo a los usuarios cómodas y confortables instalaciones a través de las cuales pueden acceder a la prestación de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

Como parte del fortalecimiento institucional se logró la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad bajo las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, se institucionalizó la capacitación como un pilar para el cumplimiento de la política exterior y el desarrollo personal y profesional de los funcionarios.