

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO					AÑO: 2013	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
		Abril-30	Agosto-31	Diciembre-31		
Mapa de riesgos de corrupción.	Revisión y actualización de la política de administración de riesgos (Incluyendo el riesgo de anticorrupción)	Abr-30			Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	
	Socialización de la política de administración de riesgos	Abr-30			Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	
	Elaboración del mapa de riesgos de corrupción	Abr-30			Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	
Estrategia Antitrámites	Determinar los trámites y servicios a intervenir para racionalizar la acción del usuario con la Entidad	Abr-30			Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	
	Ejecutar el Plan de Acción de Racionalización de trámites	Abr-30			Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional / Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	
	Disminuir los tiempos y costos para el usuario, e incrementar los niveles de seguridad para los funcionarios y los ciudadanos, en el trámite de Apostilla en línea	Abr-30			Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	
Estrategia rendición de cuentas	Revisión y actualización de los mecanismos de rendición de cuentas	Abr-30			Oficina Asesora de Planeación / Centro Integral de Atención al Ciudadano / GIT Prensa / Colombia Nos Une / Oficina Asesora Jurídica Interna / GIT Licitaciones y Contratos	
Estrategia rendición de cuentas	Actualización de la estrategia de rendición de cuentas	Abr-30			Oficina Asesora de Planeación / Centro Integral de Atención al Ciudadano / GIT Prensa / Colombia Nos Une / Oficina Asesora Jurídica Interna / GIT Licitaciones y Contratos	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Articular los lineamientos de Gobierno en Línea y el enfoque de la estrategia de Servicio al Ciudadano del Ministerio	Abr-30			Dirección de Tics / Centro Integral de Atención al Ciudadano	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO					AÑO: 2013	
	Difundir el portafolio de servicios del Ministerio a través de los medios de consulta masiva por parte de los ciudadanos (Páginas Web oficiales, Contacto Center y medios electrónicos)	Abr-30			Centro Integral de Atención al Ciudadano	
	Definir las encuestas de satisfacción y percepción de la entidad frente a los trámites y servicios más utilizados por los usuarios	Abr-30			Centro Integral de Atención al Ciudadano	
	Disponer mecanismos de información para los ciudadanos, en relación a los trámites y servicios del Ministerio	Abr-30			Centro Integral de Atención al Ciudadano	
	Implementar la atención prioritaria en la atención personalizada de los usuarios	Abr-30			Centro Integral de Atención al Ciudadano	
	Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores de la entidad	Abr-30			Centro Integral de Atención al Ciudadano	
	Fortalecer los canales de atención al ciudadano (Unificación de líneas telefónicas nacionales e internacionales, unificación de correos electrónicos de información de trámites, Implementación de canales electrónicos de comunicación: Chat, Skype, Click to call, Skype connect y la implementación de digiturnos en las oficinas de atención)	Abr-30			Centro Integral de Atención al Ciudadano	
	Estandarizar el manejo de las PQRD de la Entidad, con los lineamientos de Ley y de Gobierno en Línea	Abr-30			Centro Integral de Atención al Ciudadano	
Consolidación del documento:	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Nombre: Liz Alexy Jerez Firma: 					