

# Contexto Estratégico

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -  
PAAC 2022

---

Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

# 1.

## Nuestro compromiso

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio comprometidos con la lucha contra la corrupción, han diseñado diferentes actividades en el marco de la implementación de la Estrategia Anticorrupción y de Mejoramiento del Servicio al Ciudadano, como un instrumento de gestión orientado a mejorar las relaciones y los niveles de confianza institucional en pro del fortalecimiento de la relación Estado - Ciudadano.

Este Ministerio cuenta con diversos canales disponibles para la ciudadanía como el buzón electrónico de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, solicitudes de información por medio de llamadas, chat, video llamadas, entre otros. Canales que están a disposición de la ciudadanía a nivel mundial a través del Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC), de domingo a domingo, las 24 horas del día.

Así mismo, se han dispuesto espacios de retroalimentación institucional a través de encuestas de satisfacción de trámites y de servicio, espacios de diálogo y participación ciudadana como Ferias de Servicio en el exterior y Consulados Móviles, con el fin de conocer las necesidades de los ciudadanos y responder a las mismas.

# 2.

## Gestión del Riesgo

La gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se encuentra enmarcada en 14 procesos así: Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Gestión de la Información y Tecnología, Desarrollo de la Política Exterior, Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Contractual, Gestión Documental, Apoyo Jurídico, Administración de los Sistemas de Gestión, Evaluación y Mejora Continua. En el marco de estos procesos, se han identificado 103 riesgos que conforman el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad y Privacidad de la Información) y sobre los cuales se encuentran debidamente identificados los controles y/o acciones correspondientes, orientados a su prevención.

De los 103 riesgos identificados en todos los 14 procesos del Ministerio, 25 corresponden a riesgos de corrupción, frente a los cuales no se presentaron materializaciones durante la vigencia 2021.

# 3.

## Emergencia Sanitaria

En el marco de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional con ocasión de la pandemia del COVID-19, orientada a proteger la vida y la salud de la población colombiana, el Ministerio de Relaciones Exteriores, en cumplimiento de su misión, tomó las medidas encaminadas a garantizar la continuidad del servicio en los trámites en Colombia y sus Consulados en el exterior.

Las Oficinas Consulares fueron retornando a la presencialidad en la medida que las condiciones de cada país lo fueron permitiendo, y siempre se prestó asistencia a los connacionales a través de los canales virtuales dispuestos por la Cancillería y por cada una de las Embajadas y Consulados del país alrededor del mundo.

Dentro del territorio colombiano, desde el momento en que fue decretada la emergencia sanitaria, los connacionales y extranjeros han tenido acceso a los trámites en línea, tales como Apostilla y Legalización de documentos, Visas, y Nacionalidad colombiana por adopción.

En el caso de las oficinas de Pasaportes en la ciudad de Bogotá, tras implementar los protocolos de bioseguridad requeridos para mitigar la propagación del virus, la Sede Norte reinició actividades el 17 de junio y la Sede Calle 53 el 7 de julio de 2020.

Como parte de la estrategia orientada a garantizar el aforo dentro de las oficinas expedidoras de Pasaportes, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional y el derecho de locomoción de los ciudadanos colombianos, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio implementaron el esquema de atención a través del sistema de agendamiento virtual de citas, tanto para la solicitud del documento como para su entrega.

En el contexto de la reactivación económica impulsada por el Gobierno Nacional a través del retorno gradual a la presencialidad, el trámite de Pasaporte ha presentado un alto incremento en la demanda, lo que, sumado al volumen de pasaportes vencidos durante el curso de la



pandemia, generó dificultades para que los ciudadanos logran acceder oportunamente a las citas.

Ante esta coyuntura y a fin de contrarrestar la dificultad, a partir del 16 de febrero de 2021 las oficinas de Pasaportes Sede Norte y Calle 53 ampliaron el horario de atención al ciudadano de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00 pm, e incrementaron la capacidad instalada a través de la habilitación de módulos adicionales en ambas sedes.

Así mismo, y con el objetivo de garantizar el acceso al trámite, el Ministerio de Relaciones Exteriores dio apertura a la Sede Centro el 3 de agosto de 2021.

# 4.

## Diagnóstico de trámites y servicios

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con 7 oficinas de atención al ciudadano en la ciudad de Bogotá (Apostilla y Legalización, Visas, Pasaportes Sede Norte, Pasaportes Calle 53, Pasaportes Sede Centro, Nacionalidad, y Refugio) y con 121 Consulados alrededor del mundo a través de las cuales se pone al servicio de las comunidades colombianas en el exterior toda la oferta institucional.



\*\* El régimen venezolano hizo oficial el rompimiento de lazos políticos y diplomáticos con la República de Colombia, el día 23 de febrero de 2019, por lo cual, ante la necesidad de salvaguardar la vida y garantizar la integridad de los funcionarios de la Embajada de Colombia y de los 15 Consulados que funcionan en territorio venezolano, se retiró todo el personal diplomático, consular y administrativo. Actualmente la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano de la Cancillería, toda vez que los Consulados se encuentran temporalmente cerrados, ejecuta los planes de contingencia para garantizar la asistencia a los colombianos en casos de emergencia a través de organizaciones internacionales, los asesores jurídicos y sociales de los Consulados y los puntos de atención consular en frontera (figura implementada para esta coyuntura).



## Apostilla y Legalización

El trámite de Apostilla y Legalización se encuentra disponible 100% en línea a través del portal oficial en internet [www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co), de domingo a domingo, las 24 horas del día.

Este Ministerio ha promovido acuerdos con las siguientes entidades con el fin de automatizar documentos sujetos de Apostilla y Legalización, y hacer aun más eficiente su expedición:

- Policía Nacional de Colombia (Certificado de Antecedentes Judiciales).
- Invima.
- Registraduría Nacional del Estado Civil (Certificado de Nacionalidad).
- Superintendencia de Industria y Comercio.
- Ministerio de Educación Nacional.
- Ministerio de Transporte (Informe general del conductor).
- Insitute Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES).
- La Dirección General Marítima (DIMAR).
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- Colpensiones.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
- Certificación para convalidación de títulos de educación superior de Venezuela.

Actualmente, la Cancillería y el Ministerio de Salud y Protección Social trabajan conjuntamente con el objetivo de avanzar en el desarrollo de la integración para la interoperabilidad del trámite de Apostilla y Legalización para documentos de salud como certificados médicos, historias clínicas, resoluciones para ejercer la profesión en salud, certificados de vacunas, entre otros.

De igual forma, la Cancillería y la Superintendencia de Notariado y Registro trabajan conjuntamente para que documentos expedidos por Notarías como copias fieles de registros civiles tomada del original, que reposan en el archivo de las Notarías en donde se efectuó el registro o el respectivo aval del Notario, puedan tramitarse a través de integraciones de interoperabilidad para que puedan tener efectos legales en el exterior.



A nivel interno, los Pasaportes y los documentos firmados digitalmente por Cónsules, ya se encuentran automatizados, de manera que su Apostilla y Legalización se expide en forma inmediata.

Todos los demás documentos firmados por funcionarios públicos, y que son sujetos de efectos internacionales, pueden apostillarse y legalizarse a través de la misma plataforma en línea dispuesta por la Cancillería por medio de la opción “Otros documentos”, aportándolos digitalmente con un tiempo de expedición no mayor a 3 días hábiles.

Este esfuerzo institucional ha venido consolidándose y fortaleciendo la oferta institucional, beneficiado a millones de ciudadanos en Colombia y en el exterior, quienes han visto una agilización de sus trámites beneficiándose en ahorro en tiempo y desplazamientos, al llevar estos trámites a la comodidad de sus casas y oficinas.

## **Pasaporte**

Para el cierre de la vigencia 2021, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuentan con 3 oficinas habilitadas en la ciudad de Bogotá: Sede Norte, Sede Calle 53 y Sede Centro. Esta última se habilitó en 2021, incrementando de esta manera los puntos de atención y en consecuencia la oferta de citas para llevar a cabo el trámite de solicitud y entrega de Pasaporte.

Así mismo, se desarrolló e implementó la solicitud en línea del Pasaporte cuando el ciudadano mayor de edad cuenta con un documento vigente expedido a partir del 17 de noviembre de 2017 y cumple con los requisitos establecidos en la Resolución 6888 de 2021.

A través de esta acción de racionalización del trámite de Pasaporte, al constituir una mejora administrativa que incrementa los canales de atención para la expedición de este documento, se fortaleció el Sistema de Atención al Ciudadano al ofrecer mayor comodidad para los usuarios, por cuanto no se requiere su presencia en la oficina para llevar a cabo la solicitud del documento, con evidentes beneficios en ahorro en tiempo por desplazamientos.



## Visas

En la actualidad la solicitud de Visa para Colombia se realiza en línea. A través del Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SITAC) los extranjeros interesados en aplicar a una visa para Colombia pueden radicar las solicitudes de domingo a domingo, las 24 horas del día. Las aplicaciones son evaluadas por la Oficina de Visas en Colombia y los Consulados alrededor del mundo, y el concepto se remite al correo electrónico indicado por el extranjero al momento de la solicitud.

La Visa electrónica expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores es válida para efectos de solicitud de Cédula de Extranjería e inscripción de extranjeros ante la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

La Oficina de Visas tiene disponible en línea, en el sitio web [www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co), una guía de la normativa que regula las visas en Colombia y que permite al extranjero realizar un filtro a la(s) visa(s) a las que podría aplicar de acuerdo con su perfil y revisar los requisitos necesarios para cada tipo de visa.

En este mismo portal, la Cancillería ofrece información de interés sobre el trámite de Visa en lo relativo a normatividad, costos y consulta de solicitud.

# 5.

## Inventario de trámites y OPA (Otros procedimientos administrativos)

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuentan con 32 trámites y 1 OPA (Otros Procedimientos Administrativos) debidamente registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), disponible en la plataforma [www.gov.co](http://www.gov.co), así:

### Trámites:

- Apostilla de documentos.
- Legalización de documentos que van a surtir efectos en Colombia.
- Legalización de documentos que van a surtir efectos en el exterior.
- Registro de firma de servidor público o agente diplomático.
- Visa migrante.
- Visa de residente.
- Visa visitante.
- Visa de beneficiario.
- Traspaso de visa.
- Documento de viaje con zona de lectura mecánica.
- Nacionalidad colombiana por adopción.
- Renuncia a la nacionalidad colombiana.
- Recuperación de la nacionalidad colombiana.
- Certificado de antepasado extranjero naturalizado o certificado de no nacionalidad colombiana por adopción.
- Certificado de beneficiario de la Ley de Retorno.
- Pasaporte electrónico.
- Pasaporte exento.
- Pasaporte de emergencia con zona de lectura mecánica.
- Pasaporte fronterizo con zona de lectura mecánica.
- Libreta de tripulante terrestre.



- Renovación de la libreta de tripulante terrestre.
- Exhorto o despacho comisorio.
- Nota suplicatoria.
- Presentación de cartas rogatorias.
- Autenticación de copias de documentos.
- Autenticación de firmas registradas en Consulado.
- Certificación de la existencia legal de sociedad extranjera.
- Certificado de no objeción.
- Certificado de supervivencia o fe de vida.
- Escrituras públicas.
- Reconocimiento de firma en documento privado.
- Reconocimiento de la condición de refugiado.

#### Otros Procedimientos Administrativos OPA

- Tarjeta de registro consular.

# 6.

## Identificación de necesidades de los ciudadanos

En el marco de la formulación de los instrumentos de gestión, que marcarán la hoja de ruta para la vigencia 2022, como parte del proceso de participación ciudadana y en cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 y de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio de Relaciones y su Fondo Rotatorio elaboraron un formulario virtual orientado a promover la retroalimentación institucional como un canal para que las partes interesadas de la Cancillería dieran a conocer sus propuestas e iniciativas.

Como resultado de este ejercicio, se recibieron 185 sugerencias, de las cuales 41 son para las áreas internas y 144 para las Embajadas y Consulados de Colombia en el exterior, entre las que se destacan:

- Desarrollo de Consulados Móviles.
- Divulgación de información a través de boletines entre la comunidad colombiana en el exterior y los Consulados.
- Desarrollo de actividades como talleres y clases de: idiomas, negocios, adquisición de vivienda en Colombia y en el exterior, pensiones, trabajos para colombianos y formación académica en general.
- Implementar el Certificado de Fé de Vida en línea o a través de videollamada.
- Uso de radiocomunicaciones para alertar, ayudar o revisar el estado de las personas y propiedades de hispanohablantes cuando se presentan desastres naturales.
- Mejorar el servicio de atención telefónico y correo electrónico.
- Realizar jornadas extraordinarias para la expedición de Pasaportes.
- Fortalecer la planta de personal de algunas Misiones en el exterior.
- Apoyo, asistencia y realización de trámites para legalización del estatus migratorio de los colombianos en el exterior.
- Asistencia para la obtención de trabajo de los connacionales en el exterior.



- Brindar capacitaciones cuyas certificaciones sean válidas en el país receptor.
- Abrir oportunidades de trabajo con entidades o empresas del país receptor, velando que las condiciones de contratación sean justas.
- Acuerdos para facilitar el trámite de convalidación de títulos en otros países.
- Apoyar bolsas de empleos para colombianos en el exterior.
- Cursos gratuitos para emprendimientos de inmigrantes.
- Creación de redes de apoyo e intercambio entre los colombianos radicados en el exterior, orientados a la construcción de vínculos, emprendimientos, memorias colectivas y la formación de gestores de redes para las comunidades donde habitan.
- Espacios formativos para hacer frente a los nuevos desafíos del mundo actual en temas como salud física y emocional, finanzas, economía personal y emprendimiento.
- Facilitar a los colombianos la apostilla de documentos de estudios.
- Mejorar el servicio en los Consulados.
- Apertura de Consulado de Colombia en Utah (Estados Unidos).
- Actualización de la información disponible en las páginas web de los Consulados de Colombia.
- Divulgación de fechas en que se desarrollará el proceso electoral para el año 2022.
- Incrementar las jornadas de Sábados Consulares y facilitar así el acceso a los trámites para las personas que entre semana no pueden llevarlos a cabo.
- Fomentar la inscripción de cédulas a distancia, tanto para el Registro Consular, como para las Elecciones de Congreso y Presidenciales.
- Garantizar Consulados Móviles para las Elecciones Presidenciales 2022.
- Organizar una mesa técnica con la Registraduría Nacional, para identificar trámites que, bajo la normatividad vigente, son susceptibles de una mayor agilidad.
- Unificar y diversificar los medios de pago en los Consulados de Colombia en el exterior.
- Darle seguimiento e impulsar los tratados sobre aceptación de cotizaciones para pensión hechas en Colombia para colombianos que vivan en México.
- Ampliar el horario de atención al público de manera presencial en las Sedes de Pasaportes de 7:00 am a 7:00 pm, hasta poner al día la expedición de pasaportes atrasados.



- Programación de reuniones virtuales mensuales con los colombianos inscritos en las bases de datos del Registro Consular, como un canal de comunicación que mejore la transparencia y eficiencia del flujo de información importante hacia todos los usuarios de los servicios consulares.
- Evitar la solicitud de documentos que ya tiene el Ministerio en sus bases de datos como requisitos para realizar trámites.
- Que los boletines informativos cumplan con las normas de accesibilidad.
- Contar con instrucciones más claras para obtener apoyo judicial y consular cuando un ciudadano colombiano esté en dificultades en otro país.

# 7.

## Fortalecimiento del Esquema de Atención al Ciudadano

### Política de Servicio al Ciudadano

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio reafirman la importancia de un servicio equitativo, justo, transparente y comprometido con el ciudadano, como eje estratégico de la gestión pública, y por ello, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las(os) colombianas(os) y extranjeras(os) en el país y en el exterior, se realizan todos los esfuerzos institucionales necesarios que permitan brindar un servicio eficiente, incluyente y de calidad en la prestación de nuestros trámites y/o servicios, cumpliendo la normatividad vigente, a partir de las siguientes intenciones:

- Identificar las necesidades y expectativas de las(os) ciudadanas(os) colombianas(os) y extranjeras(os) en el país y en el exterior frente a los trámites y servicios que prestan el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Establecer, diseñar e implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano.
- Identificar los riesgos asociados al proceso de servicio al ciudadano, formulando y ejecutando los controles necesarios para minimizar su materialización.
- Garantizar el adecuado tratamiento de los datos de las(os) ciudadanas(os) colombianas(os) y extranjeras(os) en el país y en el exterior que acceden a los trámites y/o servicios.
- Fortalecer el servicio a la ciudadanía mediante la implementación, promoción e interiorización de valores institucionales.



- Fortalecer el servicio de acuerdo con las necesidades y las condiciones específicas de las(os) usuarias(os), considerando la diversidad étnica, cultural y lingüística del país, así como a las personas en situación de discapacidad.
- Mejorar la infraestructura, comunicación y adecuación de canales idóneos que permitan un mejor uso y acceso a los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Desarrollar acciones de racionalización de trámites y servicios orientadas a la reducción de costos, tiempos, documentos, requisitos y procesos para las(os) usuarias(os).
- Fortalecer el uso de medios electrónicos ajustados a las características y necesidades de las(os) usuarias(os) y la orientación de esfuerzos para la realización totalmente en línea de los trámites cuyas particularidades así lo permitan.
- Continuar fortaleciendo los protocolos para la respuesta a derechos de petición y el buzón de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), y así mismo, realizar informes periódicos de los resultados obtenidos y propender por mejorarlos.
- Fomentar mecanismos que garanticen la rendición de cuentas en la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, garantizando que la información a través de todos los canales sea homogénea y guiada por los principios de transparencia y diálogo con la ciudadanía.
- Promover el uso de lenguaje claro en los diferentes canales de atención del servicio al(a) ciudadano(a).
- Promover y aplicar mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan la mejora continua del servicio al(a) ciudadano(a).



## **Cancillería Incluyente**

La Cancillería, conciente de la importancia del fortalecimiento de las habilidades blandas de los funcionarios encargados de la atención a los ciudadanos en sus oficinas de trámites, durante la vigencia 2021 adelantó diferentes jornadas virtuales en alianza con el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), con el objeto de brindar capacitación en habilidades comunicativas (Lengua de Señas) a fin de promover la inclusión institucional de población sorda que requiere los servicios del Ministerio.

Así mismo, en este marco, se actualizó la cartilla “Cancillería Incluyente” a su versión 6, al incluir los lineamientos de atención para las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), con el acompañamiento y la asesoría de la Liga Colombiana de Autismo.

De igual manera, se coordinó con la Dirección General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), específicamente con la Coordinación del Grupo de Enfoque Diferencial e Interseccional, la participación de la Cancillería en una capacitación sobre la Guía de Enfoque Diferencial e Interseccional en la producción estadística, con el fin de que las diversas áreas del Ministerio implementen lo que sea relevante de acuerdo a los temas de sus competencias.

## **Lenguaje Claro**

Al interior del Ministerio, y con el objetivo de mejorar la comunicación con los ciudadanos, se llevó a cabo la capacitación de “Lenguaje Claro para Servidores y Colaboradores Públicos de Colombia”, realizada de forma virtual por el Departamento Nacional de Planeación.

Durante la vigencia 2021, se realizó el Primer Laboratorio de Simplicidad y Lenguaje Claro para el trámite de Pasaporte, que tuvo como objetivo contar con el apoyo de la ciudadanía para realizar una verificación de la información disponible en el sitio web de la entidad y en la



información publicada a través del portal [www.gov.co](http://www.gov.co) y traducir la misma a un lenguaje más sencillo y de mayor comprensión para todos. Este ejercicio se proyecta replicarlo en 2022 para otros trámites del Ministerio.

## **Ley de Víctimas**

Los funcionarios de los consulados de Colombia en el exterior realizaron el Curso sobre Ley de Víctimas y Enfoque Psicosocial encaminado a fortalecer sus competencias para la atención de ciudadanos en el exterior.

# 8.

## Rendición de cuentas

Desde hace tres años el Ministerio de Relaciones Exteriores ha venido desarrollando la Estrategia de Rendición de Cuentas a través de un conjunto de contenidos de comunicaciones denominados #CancilleríaLeCuenta, que para la vigencia 2021, incluyó adicionalmente, actividades de participación ciudadana dirigida a los connacionales en Colombia y en el exterior.

La ejecución de esta estrategia ha incluido la divulgación de boletines publicados en la página web de la Cancillería, con información de interés para nuestras partes interesadas y en especial para las comunidades colombianas en el exterior, y también a través de mecanismos como reuniones presenciales, encuentros virtuales, videos, entre otros.

Adicionalmente, se realizaron campañas de divulgación por medio de nuestras redes sociales de Cancillería y Colombia Nos Une, y a través de correos electrónicos a la base de datos del Registro Consular, que cuenta con más de un millón de colombianos inscritos en el exterior.

El Ministerio, comprometido con el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano, también ha fomentado la participación a través de la consulta por medio de un formulario electrónico para identificar temas de interés de las partes interesadas, con el objeto de formular y desarrollar actividades de rendición de cuentas que respondan a tales necesidades de información. El formulario lo diligenciaron 1.423 personas y sus resultados se enviaron a las Embajadas y Consulados, y también se tuvieron en cuenta para la selección de los temas de los boletines de la campaña #CancilleríaLeCuenta.

Así mismo, se realizaron actividades de información sobre trámites y servicios, gestión de la Cancillería, mejora normativa, defensa jurídica, programas para colombianos en el exterior, informes, jornadas con jóvenes, entre varias otras.

# 9.

## Transparencia y Acceso a la Información Pública

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, durante la vigencia 2021 llevaron a cabo el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

A través de la página web [www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co) las partes interesadas del Ministerio disponen de un botón de acceso a la sección de transparencia e información pública, que se encuentra organizada de acuerdo a los lineamientos establecidos en la norma, con el fin de que la ciudadanía tenga acceso a información sobre la planeación estratégica de la entidad, mecanismos de contacto disponibles, estructura orgánica, contratación, trámites y servicios, protección de datos personales y demás información de interés general.

Así mismo, el sitio web cumple con la norma de accesibilidad NTC 5854 nivel A y en algunos casos AA y AAA. La recepción y respuesta a solicitudes de información pública cumple con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, la Sección 2 del Capítulo 2 del Decreto 1081 de 2015, Artículo 5 de la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC y el anexo 2 de la misma.

Actualmente, este Ministerio se encuentra trabajando en la implementación de los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020, que se verá reflejada en la nueva página web de la Cancillería que saldrá al aire durante la vigencia 2022.

### Marco legal

- **Ley 2052 de 2020** por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2016 de 2020** por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2013 de 2019** por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.
- **Ley 1955 de 2019** por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.
- **Ley 1757 de 2015** sobre promoción y protección al derecho a la participación ciudadana.
- **Ley 1755 de 2015** sobre regulación del derecho de petición.
- **Ley 1712 de 2014** de transparencia y acceso a la información pública.



- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, artículo 73, “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- **Ley 962 de 2005** sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 489 de 1998**, Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración pública, Capítulo VI, Sistema Nacional de Control Interno.
- **Ley 87 de 1993** por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 230 de 2021** por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
- **Decreto 2106 de 2019** por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- **Decreto 612 de 2018** por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **Decreto 1499 de 2017** por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 1166 de 2016** por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 2 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia



y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- **Decreto 019 de 2012** sobre las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- **Resolución 455 de 2021** por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.
- **Resolución 1519 de 2020** por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
- **Circular externa 100-020 de 2021** del Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la cual se dictan los lineamientos para la formulación del PAAC en las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano vigencia 2022.
- **Circular 100-010 de 2021**, Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- **Circular conjunta 100-001 de 2021** del Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la cual se dictan los lineamientos para la rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz.
- **Manual Único de Rendición de Cuentas** del Departamento Administrativo de la Función Pública, Versión 2, año 2018.





- Fomentar al interior de la Cancillería la cultura de integridad orientada a la generación de conciencia y el fortalecimiento de buenas prácticas en el talento humano de la entidad a fin de fortalecer la lucha contra la corrupción.
- Fortalecer la presencia gubernamental a través de estrategias de divulgación dirigidas a la población víctima del conflicto armado colombiano en el exterior.
- Generar estrategias que permitan fortalecer el servicio al ciudadano.
- Retroalimentar la gestión institucional a través de la aplicación de instrumentos de evaluación.

## Alcance

La Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es un instrumento de gestión institucional aplicable a todos los procesos y sedes del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en Colombia y en el exterior.

## Metodología

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2022 se aplicó la metodología establecida para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en el Decreto 2641 de 2012 a través de actividades previas que facilitaron la construcción del contexto estratégico, a saber:

- Análisis de la situación actual sobre los posibles hechos de corrupción presentados en el Ministerio de Relaciones Exteriores y la materialización de los riesgos durante la vigencia 2021.



- Elaboración de un diagnóstico de los trámites y servicios.
- Identificación de las necesidades de información orientadas a la racionalización de trámites y rendición de cuentas, teniendo en cuenta la retroalimentación realizada por las partes interesadas.
- Traslado de la vigencia 2021 a la vigencia 2022 de actividades que ampliaron su fecha de cumplimiento.
- Diagnóstico del nivel de avance en la implementación en la Cancillería de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2012).
- Solicitud a todas las áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio de sus aportes a los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).
- Socialización con las partes interesadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) a nivel interno y externo a través de los diferentes canales de información dispuestos por el Ministerio, fortaleciendo la participación ciudadana y facilitando la retroalimentación del instrumento y los ajustes correspondientes.

## Responsables

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es un instrumento de gestión transversal a toda la Cancillería, donde los líderes de cada proceso y su equipo de trabajo son responsables de formular las acciones que conforman cada uno de sus componentes.
- La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, a través del Grupo Interno de Trabajo Estrategia, Proyectos y Participación Ciudadana, es la encargada de coordinar, con los responsables de los procesos, la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y consolidar las actividades que lo conforman.



- El Grupo Interno de Trabajo Estrategia, Proyectos y Participación ciudadana debe monitorear y recopilar las evidencias de avance y/o cumplimiento de todas las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), que deberán reportarse al cierre de cada cuatrimestre al Grupo Interno de Trabajo Control Interno de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores, oficina encargada de realizar su seguimiento y publicación en el sitio web oficial de la entidad [www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co)
- La Alta Dirección es responsable de hacer del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) un instrumento de gestión, darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la Cancillería, además de ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

## Recursos

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio ejecutará las actividades incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) con los recursos asignados para el funcionamiento de la entidad.