

RESOLUCION 7401 DE 2014

(octubre 31)

<Fuente: Archivo Ministerio de Relaciones Exteriores>

## MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [78](#) de la Resolución 8660 de 2016>

Por la cual se modifican los artículos [1o](#) y [2o](#) de la Resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011

### Resumen de Notas de Vigencia

#### NOTA DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [78](#) de la Resolución 8660 de 27 de diciembre de 2016, 'por la cual se crean los grupos internos de trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores'
- Modificada por la Resolución 335 de 21 de enero de 2015, 'por la cual se modifica parcialmente el artículo [segundo](#) de la Resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011.'

## LA MINISTRA DE RELACIONES EXTERIORES

En uso de sus facultades legales y, en especial, de las que le confiere el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998 y numeral 13 del artículo [6o](#) del Decreto 3355 de 2009, y

### CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998, los representantes legales de las entidades públicas podrán crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, Grupos Internos de Trabajo, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas del organismo, atribución reproducida en lo que respecta a esta Entidad, en el artículo [6o](#), numeral 13, del Decreto 3355 de 2009.

Que en desarrollo de las competencias atrás anotadas, mediante Resolución [5813](#) del 16 de noviembre de 2011, fueron creados los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Que en la citada resolución, se crearon los siguientes grupos internos de trabajo en la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano: Asu los Consulares, Asistencia a Connacionales, Colombia Nos Une, Pasaporte Sede Norte, Pasaporte Calle 53, Visas e Inmigración y Apostilla y Legalización

Que la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, tiene a su cargo, el diseño y ejecución de la Política Migratoria, asuntos consulares y servicio al ciudadano, la identificación y caracterización de la migración internacional colombiana y la migración de extranjeros a Colombia, la presentación de informes estadísticos y análisis sobre los trámites y prestación del servicio al ciudadano en el país y en el exterior, el procesamiento de los informes mensuales de los Consulados, la dirección del funcionamiento del Sistema de Quejas y

Reclamos, la proposición de soluciones implementadas, la presentación de informes evaluativos, y las recomendaciones pertinentes a la Secretaría General, entre otras funciones (Números 1 o, 8o, 17 y 19, del artículo [18](#) del Decreto 3355 de 2009).

Que con el fin de que dicha Dirección, pueda atender de manera focalizada y con un mayor grado de eficacia, eficiencia, y especialización, las funciones a su cargo, se hace necesario modificar los grupos de trabajo existentes para agregar nuevas funciones acordes con los nuevos desafíos propuestos por los tiempos modernos, así como crear dos grupos internos de trabajo adicionales, de "Estadísticas Consulares y Análisis de Información" y "Centro Integral de Atención al Ciudadano".

Que con lo anterior, se busca promover la estructuración e implementación de un sistema de información estadístico integral, que además de la recolección y revisión de datos, se encargue del análisis de los mismos, y de esta manera contribuir a la toma de decisiones en la Entidad; dar cumplimiento a la función conferida por el numeral 17, del artículo [18](#) del Decreto 3355 de 2009, de "dirigir el funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, proponer las soluciones implementadas y presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes a la Secretaría General"; y ejercer la Secretaría Técnica de la Comisión Intersectorial para el Retorno otorgada al Ministerio de Relaciones Exteriores en el Decreto [1000](#) de 2013, la cual se viene cumpliendo a través del Grupo Interno de Trabajo de Colombia nos Une.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. <Resolución derogada por el artículo [78](#) de la Resolución 8660 de 2016> MODIFICAR el Artículo [Primero](#) de la Resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011, con el fin de adicionar dos Grupos Internos de Trabajo a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, los Grupos de: "Estadísticas Consulares y Análisis de Información" y "Centro Integral de Atención al Ciudadano". El artículo [primero](#) de la Resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011, en relación a los Grupos Internos de Trabajo a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, quedará así:

DEPENDENCIA	GRUPO INTERNO DE TRABAJO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	Asuntos Consulares
Asistencia a Connacionales	
Colombia Nos Une	
Pasaportes Sede Nirte	
Pasaportes Calle 53	
Visas e Inmigración	
Apostilla y Legalización	
Estadísticas Consulares y Análisis de Información	
Centro Integral de Atención al Ciudadano	

ARTÍCULO SEGUNDO. <Resolución derogada por el artículo [78](#) de la Resolución 8660 de

2016> MODIFICAR el artículo [segundo](#) de la Resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011, para modificar y adicionar las funciones asignadas a los Grupos Internos de Trabajo de Asuntos Consulares, Asistencia a Connacionales, Colombia Nos Une, Pasaportes Sede Norte, Pasaportes Calle 53, Visas e Inmigración, y Apostilla y Legalización; y agregar las funciones de los grupos creados en el artículo anterior. El artículo [segundo](#) de la Resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011, en relación a los Grupos Internos de Trabajo a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, quedará así:

## DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO

### Asuntos Consulares

1. Asesorar a los Consulados de Colombia acreditados en el exterior y a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, sobre los trámites documentales notariales, electorales, relacionados con el registro civil, cédula de ciudadanía, tarjetas de identidad, reclutamiento, antecedentes judiciales, supervivencias y demás relacionados con el Grupo.
2. Servir de enlace y operación entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y los Consulados acreditados por Colombia en el exterior, para la realización de jornadas electorales
3. Elaborar las letras patentes y supervisar los trámites para la acreditación de los Cónsules de Colombia en el exterior.
4. Adelantar los estudios requeridos para la creación de Consulados Honorarios y elaborar los proyectos de decreto para la creación y supresión de los mismos, así como los decretos de designación y aceptación de renuncia de los cónsules honorarios.
5. Coordinar el trámite de las comisiones que libran las autoridades judiciales o administrativas (Exhortos, cartas rogatorias, notas suplicatorias y oficios), Verificando su forma, contenido y ajuste a la legislación interna, a la costumbre internacional y a los tratados internacionales; y enviarlas al Consulado o Embajada correspondiente, para su debido trámite.
6. Proyectar los certificados de no objeción o carta de negación para los estudiantes beneficiarios de una beca en el exterior.
7. Participar en la planificación y puesta en ejecución, en coordinación con la Dirección de Talento Humano, de los procesos de entrenamiento y actualización de los servidores públicos del Ministerio encargados de la gestión consular.
8. Estudiar las solicitudes de jornadas de consulados móviles y llevar a cabo los trámites requeridos para la realización de los mismos.
9. Participar en las reuniones y encuentros, así como, en la negociación de instrumentos que a nivel multilateral, bilateral o regional se relacionan con las funciones asignadas al Grupo.
10. Actualizar los derechos a cobrar por concepto de actuaciones y servicios consulares, de acuerdo con la normatividad vigente.
11. Participar en la definición, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas relacionados con los temas de su competencia.

12. Presentar los informes que sean requeridos por el Secretario General, el Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, los organismos de control y demás entidades, relacionados con las funciones asignadas al Grupo.

13. Mantener actualizada y sistematizada la documentación relativa a los asuntos a su cargo y velar por su correcto archivo, conservación y respeto a los principios de reserva y confidencialidad.

14. Las demás que le sean asignadas y que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

#### Asistencia a Connacionales

1. Asesorar, coordinar y velar porque los consulados cumplan con las normas y procedimientos vigentes establecidos para proteger y garantizar los derechos fundamentales de los colombianos en el exterior.

2. Asesorar y coordinar con las entidades nacionales e internacionales pertinentes, la labor de asistencia a los colombianos residentes en el exterior.

3. Evaluar los informes de Gestión Consular, de Asesoría Jurídica y de Asistencia Social, y hacer las observaciones que sean pertinentes.

4. Apoyar al Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano y, por su intermedio, al Secretario General y al Ministro, en materia de política de asistencia a los colombianos en el exterior.

5. Atender, asesorar y resolver las solicitudes de los usuarios en los temas a cargo del grupo.

6. Participar en las reuniones y encuentros, así como en la negociación de instrumentos que a nivel multilateral, bilateral o regional estén relacionados con el objeto del grupo.

7. Estudiar y tramitar las peticiones formuladas por las Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior, sobre asuntos de su competencia.

8. Estudiar las solicitudes de comisión de servicios para visita a detenidos.

9. Participar en la definición, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas relacionados con los temas de su competencia.

10. Presentar los informes que sean requeridos por el Secretario General, el Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, los organismos de control y demás entidades, relacionados con las funciones asignadas al grupo interno de trabajo.

11. Mantener actualizada y sistematizada la documentación relativa a los asuntos relacionados con el grupo de trabajo y velar por su correcto archivo, conservación y respeto a los principios de reserva y confidencialidad.

12. Las demás que le sean asignadas y que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

#### Colombia Nos Une

1. Asesorar a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, y por su intermedio a la Secretaría General y al Ministro, en materia de Política Integral Migratoria del Estado colombiano.

2. Apoyar el diseño de políticas públicas, estrategias y programas de los gobiernos departamentales y municipales que beneficien a la población colombiana en el exterior y sus familias en origen.

3. Realizar el seguimiento al cumplimiento las directrices de Política Migratoria, por parte de las Oficinas Consulares acreditadas en el exterior.

4. Realizar el seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas en los foros multilaterales sobre la Política Migratoria y evaluar su impacto frente a los intereses nacionales, y emitir los informes correspondientes.

5. Diseñar, conjuntamente con las entidades públicas y/o privadas pertinentes, la adecuación y socialización de servicios a colombianos en el exterior y sus familias en Colombia.

6. Diseñar y fortalecer estrategias de vinculación con los colombianos en el exterior, incluidas las segundas y terceras generaciones de migrantes y las organizaciones de colombianos en el exterior.

7. Coordinar el diseño, ejecución y seguimiento de programas que acompañen el retorno de los colombianos desde el exterior.

8. Ejercer como Secretaría Técnica de la Comisión Intersectorial para el Retorno.

9. Fomentar la inclusión de los temas relacionados con la migración internacional colombiana, en la agenda de cooperación internacional del país, en coordinación con las entidades

gubernamentales y Direcciones competentes del Ministerio de Relaciones Exteriores.

10. Adelantar en coordinación con el Grupo Interno de Trabajo de Estadísticas Consulares y Análisis de Información, programas tendientes a identificar y caracterizar la población colombiana en el exterior.

11. Apoyar a los consulados en el fortalecimiento de la comunidad colombiana en el exterior, a través de la conformación y desarrollo de grupos y mesas de trabajo de colombianos en el exterior, y el desarrollo de proyectos con los colombianos en el exterior.

12. Revisar y presentar para su aprobación los programas especiales de promoción, entendidos como aquellas labores con fines culturales, artísticos, deportivos o de capacitación, encaminadas a beneficiar a los connacionales residentes en una circunscripción consular, cuyo fin es el de preservar, afirmar y consolidar la identidad nacional mediante la exaltación de los valores históricos, culturales y sociales, proyectadas y ejecutadas a través del Consulado o Sección Consular correspondiente, y hacer seguimiento a los mismos.

13. Participar en la definición y desarrollo de los planes de acción y operativos de la Dirección y velar por su implementación, ejecución, seguimiento y evaluación en lo de su competencia.

14. Mantener actualizada y sistematizada la documentación relativa a los asuntos relacionados con el grupo de trabajo y velar por su correcto archivo, conservación, y respeto a los principios de reserva y confidencialidad.

15. Preparar los informes solicitados por la Secretaría General, la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, organismos de control y demás entidades, relacionados con las funciones asignadas al grupo interno de trabajo.

16. Las demás que le sean asignadas y que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

#### Pasaportes Sede Norte

1. Estudiar, tramitar y resolver las solicitudes de expedición de pasaportes, de acuerdo con las leyes, normas y procedimientos vigentes sobre la materia.

2. Coordinar, orientar, instruir, evaluar y supervisar a las Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior, las Gobernaciones y las Entidades correspondientes, en el proceso de expedición de pasaportes, de conformidad con los convenios o contratos que se suscriban sobre la materia.

3. Estudiar y tramitar las peticiones formuladas por particulares, Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior y demás Entidades, sobre asuntos de su competencia.

4. Servir de enlace entre los Consulados de Colombia acreditados en el exterior y las Entidades colombianas correspondientes en lo de su competencia.

5. Coordinar con los Consulados de Colombia acreditados en el exterior y las Entidades correspondientes, las acciones encaminadas a la expedición del pasaporte que corresponda en cada caso, de acuerdo con la legislación vigente.

6. Coordinar con las autoridades judiciales, policiales o de migración las acciones encaminadas a impedir la expedición de pasaportes, cuando disposiciones de aquellas o la normatividad vigente así lo determinen, y dar respuesta a los requerimientos de información sobre pasaportes expedidos que dichas autoridades soliciten.

7. Mantener un registro de todos los pasaportes expedidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, las gobernaciones, los consulados y las entidades que el Ministerio autorice.

8. Elaborar los informes mensuales de expedición de pasaportes, así como el informe de recaudos de la Sede Norte.

9. Participar en la definición, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas relacionados con los temas de su competencia.

10. Presentar los informes que sean requeridos por el Secretario General, el Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, los organismos de control y demás entidades, relacionados con las funciones asignadas al grupo interno de trabajo.

11. Mantener actualizada y sistematizada la documentación relativa a los asuntos relacionados con el grupo de trabajo y velar por su correcto archivo, conservación, y respeto a los principios de reserva y confidencialidad.

12. Las demás que le sean asignadas y que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

### Pasaportes Calle 53

1. Estudiar, tramitar y resolver las solicitudes de expedición de pasaportes de acuerdo con las leyes, reglamentos y procedimientos vigentes sobre la materia.

2. Según amerite el caso, elaborar para la firma del Secretario general, Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano las respuestas a las peticiones formuladas por particulares, Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior y demás Entidades, sobre asuntos de la competencia de la oficina.
3. Mantener contacto permanente con las autoridades nacionales, en los asuntos de su competencia.
4. Elaborar los informes mensuales de expedición de pasaportes, así como el informe de recaudos correspondiente al Grupo Interno de Pasaportes de la calle 53.
5. Mantener actualizada la base de datos de Pasaportes que se encuentren pendientes de entrega y que se generen en el aplicativo SICEP, SITAC o el que lo remplace.
6. Efectuar la debida reposición de pasaportes, cuando haya lugar a ello, de acuerdo con el artículo [17](#) del Decreto 1514 del 2012.
7. Devolver en el sistema y físicamente las libretas vencidas por término de garantía, luego de haber pasado seis (6) meses de su expedición, de conformidad con lo contemplado en el artículo [27](#) del Decreto 1514 del 16 de julio de 2012.
8. Realizar el arqueo diario sobre los recaudos de pasaportes, gestionados mediante el pago de datafono.
9. Disponer y mantener la debida custodia de los pasaportes que se encuentren para entrega y llevar actualizados los registros del inventario de los Pasaportes de Emergencia.
10. Coordinar con los Consulados de Colombia acreditados en el exterior y las Entidades colombianas correspondientes, las acciones encaminadas a la expedición de pasaportes, de acuerdo con los procedimientos y legislación vigente.
11. Coordinar con las autoridades judiciales, policiales o de migración las acciones encaminadas a impedir la expedición de pasaportes, cuando disposiciones de aquellas o la normatividad vigente así lo determinen, y dar respuesta a los requerimientos de información sobre pasaportes expedidos que dichas autoridades soliciten.
12. Participar en la definición, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas relacionados con los temas de su competencia.
13. Presentar los informes que sean requeridos por el Secretario General, el Director de Asuntos



Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, los organismos de control y demás entidades, relacionados con las funciones asignadas al grupo interno de trabajo.

14. Mantener actualizada y sistematizada la documentación relativa a los asuntos relacionados con el grupo de trabajo y velar por su correcto archivo, conservación y respeto a los principios de reserva y confidencialidad.

15. Las demás que le sean asignadas y que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

### Visas e Inmigración

1. Adelantar el estudio y trámite de solicitudes de visas y decidir sobre la expedición, terminación y cancelación, de acuerdo con la normatividad y procedimientos vigentes sobre la materia.

2. Participar en la Comisión Asesora para la determinación de la condición de refugiado.

3. Participar en las reuniones y hacer seguimiento a los compromisos internacionales que tengan incidencia en el tema migratorio común.

4. Adelantar el estudio y trámite de las solicitudes de visas presentadas por las Misiones Diplomáticas, cuando corresponda, y por las Oficinas Consulares acreditadas en Colombia, y asesorar a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano en la coordinación de dicha labor.

5. Instruir a las Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior, en el fiel cumplimiento de las normas y procedimientos sobre expedición de visas.

6. Proponer programas y proyectos que permitan innovar los procedimientos en busca de la agilización y excelencia en la prestación del servicio de visas.

7. Mantener comunicación permanente con las autoridades nacionales en los asuntos de su competencia y coordinar acciones de acuerdo con las instrucciones de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.

8. Elaborar informes sobre expedición de visas, cuando corresponda, así como informes sobre recaudos en la plataforma SITAC.

9. Adelantar el estudio y trámite de solicitudes de documentos de viaje colombiano y decidir sobre la expedición cuando de acuerdo con la normatividad y procedimientos vigentes sobre la

materia se estime conveniente.

10. Elaborar para consideración de las directivas los proyectos de normas relativos a trámites y procedimientos de visas.

11. Proyectar la resolución que establezca las tasas fijadas en dólares americanos o en euros, por concepto de trámites o servicios que se presten o deban pagar en Colombia.

12. Participar en la definición, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas relacionados con los temas de su competencia.

13. Presentar los informes que sean requeridos por el Secretario General, el Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, los organismos de control y demás entidades, relacionados con las funciones asignadas al grupo interno de trabajo.

14. Mantener actualizada y sistematizada la documentación relativa a los asuntos relacionados con el grupo de trabajo y velar por su correcto archivo, conservación, y respeto a los principios de reserva y confidencialidad.

15. Las demás que le sean asignadas y que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

#### Apostilla y Legalización

1. Verificar la apostilla y legalización de documentos, de acuerdo con las normas y procedimientos legales vigentes sobre la materia.

2. Atender el proceso de expedición de legalizaciones y apostilla, a través de los diferentes medios de acceso al trámite, de acuerdo con lo indicado por la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.

3. Ejecutar los modelos de operación para la emisión de apostilla y legalizaciones de documentos.

4. Servir de canal de comunicación y coordinación entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y las Entidades territoriales, así como en los respectivos puntos de atención (Gobernaciones de Antioquia, Atlántico, Norte de Santander y Risaralda, y demás que llegaren a crearse), que realizan la función de apostillar.

5. Diseñar e implementar protocolos para la atención del público, el manejo de situaciones específicas y generación de estadísticas del servicio de apostilla y legalizaciones.

6. Establecer mecanismos de control en la prestación del servicio de apostilla y legalizaciones y definir los procedimientos para corregir los trámites que presenten fallas en su realización.

7. Informar sobre los criterios, requisitos y parámetros que deben tener en cuenta las Entidades territoriales en la gestión documental de los trámites para apostilla y legalizaciones.

8. Atender los requerimientos de consulta e información que formulen los Consulados y las Entidades territoriales delegatarias sobre la función de apostilla y legalizaciones.

9. Atender las capacitaciones a otras Entidades Oficiales sobre apostilla y legalización

electrónica en línea y los requisitos que se exigen para tal fin a los ciudadanos, con el objeto de manejar la interoperabilidad.

10. Realizar mediciones sobre la prestación del servicio de apostilla y legalizaciones para identificar puntos de mejora e implementar planes de mejoramiento.

11. Verificar que las firmas de los funcionarios autorizados por las Entidades territoriales queden registradas en el Ministerio de Relaciones Exteriores y estén disponibles en el sistema para su confirmación en el momento de elaborar una apostilla o una legalización.

12. Mantener actualizada la base de datos del registro de las firmas de los funcionarios públicos en ejercicio de sus funciones que se requieran para apostillar o legalizar.

13. Elaborar los informes mensuales sobre el número de actuaciones realizadas, así como el informe de recaudos.

14. Participar en la definición, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas relacionados con los temas de su competencia.

15. Presentar los informes que sean requeridos por el Secretario General, el Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, los organismos de control y demás entidades, relacionados con las funciones asignadas al grupo interno de trabajo.

16. Mantener actualizada y sistematizada la documentación relativa a los asuntos relacionados con el grupo de trabajo y velar por su correcto archivo, conservación y respeto a los principios de reserva y confidencialidad.

16. Las demás que le sean asignadas y que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

Estadísticas Consulares y Análisis de Información <Grupo interno de trabajo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 335 de 2015> <Ver modificaciones directamente en la Resolución 5813 de 2011>

1. Definir parámetros técnicos para la recolección, procesamiento, análisis y difusión de información estadística respecto a los servicios consulares, que contribuya a la definición de políticas públicas y toma de decisiones.

2. Participar en la realización de estudios que permitan identificar y caracterizar la migración internacional colombiana, en coordinación con el Grupo Interno de Trabajo de Colombia nos Une; y emitir informes que contribuyan a la toma de decisiones en materia migratoria y consular.

3. Participar en la realización de estudios que permitan identificar y caracterizar la migración de extranjeros a Colombia, en coordinación con el Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración; y emitir informes que contribuyan a la toma de decisiones en materia migratoria y consular.

4. Coordinar con la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información, el desarrollo de aplicativos que permitan la recolección y procesamiento de la información estadística en temas de migración y servicios consulares.

5. Elaborar en coordinación con el Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano, las estadísticas mensuales, trimestrales, semestrales y/o anuales, sobre los servicios que prestan las Oficinas Consulares acreditadas en el exterior y los Grupos Internos de Trabajo de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano; para contribuir a la toma de decisiones de las diferentes dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores.

6. Asesorar a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, con base en el análisis realizado a los datos estadísticos obtenidos, a fin de identificar las causas de determinadas situaciones y proponer las acciones preventivas o correctivas del caso.

7. Revisar los informes de actuaciones y recaudos consulares que generan mensualmente los Consulados de Colombia, con el fin de controlar la correcta aplicación de las normas sobre la materia.

8. Efectuar oportunamente las observaciones que sean pertinentes respecto a los informes de actuaciones y recaudos consulares.

9. Elaborar en coordinación con el Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Consulares, la actualización y expedición de los actos administrativos por los cuales se establecen las tarifas que deben pagar los usuarios por los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores, con destino a su Fondo Rotatorio.

10. Asesorar a los funcionarios de los Consulados de Colombia, respecto a la correcta aplicación de las normas en cuanto a los recaudos consulares.

12. Participar en la definición, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas relacionados con los temas de su competencia.

13. Presentar los informes que sean requeridos por el Ministro, el Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, el Secretario General, los organismos de control y demás Entidades, relacionados con las funciones asignadas al Grupo Interno de Trabajo.

14. Mantener actualizada y sistematizada la documentación relativa a los asuntos relacionados con el Grupo Interno de Trabajo, y vela por su correcto archivo, conservación y respeto a los principios de reserva y confidencialidad.

15. Las demás que le sean asignadas y que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

#### Centro Integral de Atención al Ciudadano

1. Informar, orientar y resolver las solicitudes de información sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores, formuladas a través de los medios oficiales dispuestos para tal fin.

2. Atender y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, formuladas sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores a través de los medios establecidos para tales efectos.

3. Prestar colaboración a las Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior, en la información, orientación y resolución de solicitudes sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.

4. Canalizar las solicitudes de estudio y trámite recibidas, a los Grupos Internos de Trabajo de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, y a las Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior.

5. Diseñar e implementar protocolos de servicio para la atención al ciudadano sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.

6. Solicitar a las Misiones Diplomáticas y Consulares, informes sobre el estado de ejecución de las directrices en materia de atención al ciudadano.

7. Participar en la planificación y puesta en ejecución, en coordinación con la Dirección de Talento Humano, de los procesos de entrenamiento y actualización de los servidores públicos del Ministerio encargados del servicio al ciudadano.

8. Mantener un registro de las interacciones recibidas sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores y remitirlas a otras dependencias del Ministerio en caso de ser requeridas.

9. Elaborar los Informes de Gestión de Atención al Usuario de la atención prestada a través de los medios dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y de los Grupos Internos de Trabajo de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.

10. Prestar colaboración a los Grupos Internos de Trabajo de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, en el diseño de la información de trámites y

servicios que se publica en la página web y en las pantallas informativas de las sedes de Apostilla y Legalización, Pasaportes y Visas e Inmigración.

11. Proporcionar en coordinación con el Grupo Interno de Trabajo Estadísticas Consulares y Análisis de Información, los insumos que requieran los Grupos Internos de Trabajo de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, sobre las cifras de expedición de trámites.

12. Realizar mediciones y monitoreos sobre la prestación del servicio al ciudadano para prevenir, identificar e implementar oportunidades de mejora.

13. Aplicar las encuestas de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.

14. Participar en la definición, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas relacionados con los temas de su competencia.

15. Presentar los informes que sean requeridos por el Secretario General, el Director de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, y los organismos de control y demás entidades, relacionados con las funciones asignadas al Grupo Interno de Trabajo.

16. Mantener actualizada y sistematizada la documentación relativa a los asuntos relacionados con el Grupo Interno de Trabajo y velar por su correcto archivo, conservación y respeto a los principios de reserva y confidencialidad.

17. Las demás que le sean asignadas y que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

ARTÍCULO TERCERO. VIGENCIA. <Resolución derogada por el artículo [78](#) de la Resolución 8660 de 2016> La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, y modifica los artículos [primero](#) y [segundo](#) de la Resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

MARÍA ÁNGELA HOGUÍN CUÉLLAR

Ministra de Relaciones Exteriores



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 15 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.621 - 27 de diciembre de 2023)

