



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO | | | | | AÑO: 2014 | |
|--|---|-------------|---|--|--|-----------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | | Responsable | Anotación |
| | | enero-31 | agosto-31 | | | |
| Mapa de riesgos de corrupción | Actualizar el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2014 | ene-31 | <p>Durante el segundo cuatrimestre del año se actualizaron los mapas de riesgo así:</p> <p>Mapa y Plan de Manejo de Riesgos por Proceso: El 18 de junio se actualizo a la versión 4 y el 20 de Agosto a la versión 5 Mapa y Plan de Manejo de Riesgo de Gestión Institucional: El 18 de junio se actualizo a la versión 2 y el 20 de Agosto a la versión 3 Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado y por Proceso: El 18 de junio se actualizo a la versión 4 y el 20 de Agosto a la versión 5</p> <p><u>Como evidencia se adjuntan los mapas de riesgo vigentes a la fecha: Mapa y Plan de Manejo de Riesgos por Proceso. Versión 5 (20-08-2014).xls; Mapa y Plan de Manejo de Riesgo de Gestión Institucional. Versión 3 (20-08-2014) (2).xls; y Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado y por Proceso. Versión 5 (20-08-2014) (2).xlsx</u></p> | | Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional / Todos los Procesos | |
| | Revisión de la Política de Administración del Riesgo | ene-31 | Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre del año | | Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional / Comité Directivo | |
| | Determinar los trámites y servicios a intervenir para racionalizar la acción del usuario con la Entidad | ene-31 | Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre del año | | Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales | |



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO | | | | AÑO: 2014 | |
|--|---|-------------|---|--|-----------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | Responsable | Anotación |
| | | enero-31 | agosto-31 | | |
| Estrategia Antitrámites | Ejecutar el Plan de Acción de Racionalización de trámites | ene-31 | <p>En el segundo cuatrimestre de 2014 se programó la ejecución de dos actividades, las cuales presentan los siguientes avances:</p> <p>1. Articular cuatro actores claves en la expedición de documentos electrónicos: la Secretaría de Educación y el Ministerio de Relaciones Exteriores redefinieron el servicio, para incluir el proceso de revisión y aprobación del documento. El Ministerio de relaciones Exteriores se encuentra a la espera de la aprobación de los ajustes por parte de la Secretaría de Educación, para proceder a la implementación correspondiente. Avance 40%.</p> <p>2. Implementar Certificados de Nacionalidad línea: Se realizó la digitalización de Resolución de Inscripción y Actas de Nacionalidad. Avance 5%.</p> <p><u>Como evidencia se adjuntan los correos "RV Documento y Notificación" y "RE: Solicitud diligenciamiento formato seguimiento a las estrategias del Plan anticorrupción y atención al ciudadano"</u></p> | Dirección de Gestión de Información y Tecnología / Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales | |
| | Actualizar la estrategia de rendición de cuentas del Ministerio | ene-31 | <p>El Ministerio de Relaciones Exteriores actualizó la Estrategia de Rendición de Cuentas "Tú haces parte de un mejor país", incluyendo las observaciones presentadas por los diferentes grupos de interés.</p> <p><u>Evidencia: Estrategia de Rendición de Cuentas 2014</u></p> | Oficina Asesora de Planeación / Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa / Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones Internas y Externas / Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une / Oficina Asesora Jurídica Interna / Grupo Interno de Trabajo Licitaciones y Contratos | |

f



| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | |
|--|---|-------------|---|-------------|--|
| ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO | | | | | AÑO: 2014 |
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | | Responsable |
| | | enero-31 | agosto-31 | Anotaciones | |
| Estrategia rendición de cuentas | Implementar la estrategia de rendición de cuentas | ene-31 | <p>En cuanto a la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas "Tú haces parte de un mejor país" del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, para la vigencia 2014, a la fecha se han realizado las siguientes actividades:</p> <p>Componente 1: Información para la rendición de cuentas con la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Diseño de una cartilla de tips dirigida a los servidores públicos.</u> • <u>Brindar asesoría respecto a trámites y servicios:</u> Se brindó un total de 165.321 asesorías a los diferentes grupos de interés, a través de atención telefónica, chat, video llamada, correo electrónico, correos de presidencia y urna de cristal. • <u>Recepción y atención de PQRS:</u> Solicitudes recibidas y tramitadas a través del CIAC: 2665; Total de reclamos: 1965; Total quejas: 126; Total derechos de petición: 83; Total sugerencias: 106; Total felicitaciones y/o agradecimientos: 385. • <u>Divulgación de los mecanismos de participación:</u> En ese sentido, se han realizado dos acciones: 1. Actualización de la Guía de participación Ciudadana; 2. Divulgación de los mecanismos de participación con la ciudadanía, a través de las salas de atención: 234.246 ciudadanos informados en estas salas. <p>Componente 2: Diálogo y retroalimentación para la rendición de cuentas con la ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Realización de foros con la comunidad de colombianos en el exterior:</u> Cinco foros realizados en total con la participación de 2.847 personas • <u>Elaboración de la normatividad por parte del Ministerio:</u> Publicación de un proyecto de adición al Artículo 19 del Decreto 2148 de 1991 y su memoria justificativa. <p>Componente 3: Incentivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Diseño de la encuesta y la ficha técnica</u> para la priorización de temas a tratar en la rendición de cuentas a la ciudadanía. • <u>Diseño de la encuesta y la ficha técnica</u> para conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía con el proceso de rendición de cuentas. <p><u>Como evidencia se adjunta: 1 Borrador de la cartilla de Tips; 2 Cifras de Información de Trámites del Primer Semestre del año 2014; 3 Correo electrónico con las estadísticas de los resultados obtenidos por el CIAC; 4. Correo electrónico con las estadísticas de los resultados obtenidos por el CIAC; 5. Evidencia: 6 Información de los resultados obtenidos por el Programa Colombia Nos Une; 6. Memorando solicitud de publicación proyecto de Adición del Decreto 2148 de 1991 Dirección de Protocolo/ ANEXO MEMORIA DESINTEGRACIÓN 2014/ ANEXO PROYECTO MODIFICACIÓN DECRETO 2148 DE 1991/ Memorando publicación proyecto adición del Decreto 2148 de 1991 y memoria justificativa/ Memorando publicación proyecto adición del Decreto 2148 de 1991 y memoria justificativa informando a la Dirección de Protocolo/ Memorando informando a Protocolo el retiro del Proyecto Normativo de la página web; 7. Solicitud capacitación al DAFP; 8. Encuesta priorización de temas; 9. Encuesta de satisfacción.</u></p> | | Oficina Asesora de Planeación / Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa / Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones Internas y Externas / Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une / Oficina Asesora Jurídica Interna / Grupo Interno de Trabajo Licitaciones y Contratos |

98



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

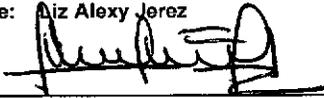
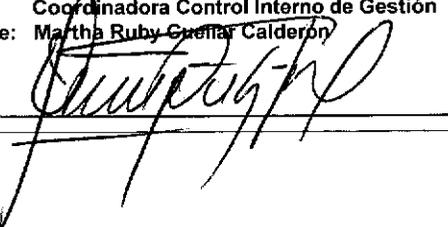
| ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO | | | | AÑO: 2014 | |
|--|---|-------------|--|--|-------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | Responsable | Anotaciones |
| | | enero-31 | agosto-31 | | |
| | Establecer la estrategia de atención a connacionales en situaciones de crisis | ene-31 | <p>El Ministerio de Relaciones Exteriores documentó la atención que se presta a los connacionales que se encuentren en situación de vulnerabilidad o crisis, a través del documento "ASISTENCIA A CONNACIONALES EN SITUACIÓN DE RIESGO Y/O VULNERABILIDAD QUE REQUIERAN ATENCIÓN HUMANITARIA DE EMERGENCIA".</p> <p><u>Como evidencia se adjunta el documento "ASISTENCIA A CONNACIONALES EN SITUACIÓN DE RIESGO Y/O VULNERABILIDAD QUE REQUIERAN ATENCIÓN HUMANITARIA DE EMERGENCIA"</u></p> | Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa / Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones Internas y Externas | |



| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | |
|--|---|-------------|--|-------------|--|--|
| ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO | | | | | AÑO: 2014 | |
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | Responsable | Anotaciones | |
| | | enero-31 | agosto-31 | | | |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Elaborar el diagnóstico para conocer la viabilidad de ampliar los mecanismos de dialogo con la ciudadanía en general y connacionales en el exterior | ene-31 | <p>Durante el segundo cuatrimestre de 2014 se identificaron los siguientes aspectos a mejorar en cuanto al contacto con los ciudadanos, a través de los diferentes medios de comunicación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La necesidad de crear un medio de comunicación adicional para los usuarios que asisten a realizar sus trámites a las Oficinas de Atención de ésta entidad. 2. La inmediatez que requerían los usuarios en la información del trámite que estaban realizando. 3. Ofrecer un servicio de información en tiempo real a los usuarios, respecto a costos y requisitos. 4. Brindar apoyo a las oficinas de atención a usuarios (orientadores de sala), ya que los usuarios se acercaban a éstas a solicitar información para posteriormente realizar su trámite y adicionalmente, usuarios que requerían información de trámites llevados a cabo por otras oficinas de atención a usuarios. <p>Teniendo en cuenta las necesidades identificadas, el Ministerio de Relaciones Exteriores implementó un nuevo mecanismo de atención denominado "Línea Azul" que se encuentra funcionando en las Oficinas de Pasaportes Bogotá, que permite brindar atención en tiempo real a los usuarios que requieren información acerca del trámite de pasaportes, visas, apostilla, legalizaciones y trámites en Consulados, entre otros. Las interacciones resultantes de éste medio de comunicación, son atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, y desde el día 28 julio de 2014, fecha desde la cual se implementó, se han atendido 142 interacciones. Adicionalmente, el Centro Integral de Atención al Ciudadano se encuentra en proceso de implementación de un nuevo mecanismo a través de la plataforma de gestión Aspect, que hace referencia a la integración del chat que ahora permitirá que en alta demanda, se dispongan de más licencias para que más orientadores se comuniquen con los ciudadanos.</p> <p>En lo referente a los colombianos en el exterior y con el fin de avanzar en la elaboración del diagnóstico para conocer la viabilidad o no de ampliar los mecanismos de diálogo con los connacionales en el exterior en lo referente a los servicios y ofertas propias de Colombia Nos Une, se desarrolló una encuesta de consumo digital de los colombianos en el exterior, en la cual participaron 2.377 colombianos en el exterior.</p> <p>Según los resultados de la misma, el uso diario del internet por parte del 84.22% de los encuestados permite establecer la necesidad de privilegiar este canal en la interlocución de Colombia Nos Une con los connacionales, más aún cuando el 79.94% señaló el uso de internet para buscar información general o de intereses personales, el 70.12% para visitar redes sociales y el 65.17% para visitar sitios de noticias, actualidad o deportes, entre otras actividades.</p> <p>En esta medida, las estrategias utilizadas hasta la fecha son suficientes toda vez que el portal RedEsColombia cumple con las expectativas de la comunidad al generar contenidos acordes con las necesidades expresadas por los colombianos en el exterior.</p> <p>En lo referente a la realización de Ferias de Servicios, las encuestas de satisfacción han demostrado la eficiencia de éstas como mecanismo de difusión de servicios a la comunidad, lo cual hace necesario que se mantengan las mismas a futuro.</p> <p><u>Como evidencia se adjunta: Presentación resultados de la encuesta, ACTA DE REUNION EN LA QUE PARTICIPÓ EL CIAC, Correos Implementación Chat MENSAJE 4, Correos Implementación Chat MENSAJE 1, Correos Implementación Chat MENSAJE 2, Correos Implementación Chat MENSAJE 3, Correos Implementación Chat MENSAJE 5, INFORMES DE LAS INTERACCIONES LINEA AZUL, Correos Implementación Chat MENSAJE 6, LINEA AZUL</u></p> | | Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo de Colombia Nos Une / Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa | |
| | | | | | | |

4/8



| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | |
|--|---|-------------|---|---|-------------|
| ENTIDAD: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y FONDO ROTATORIO | | | | AÑO: 2014 | |
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publicación | Actividades realizadas | Responsable | Anotaciones |
| | | enero-31 | agosto-31 | | |
| | Articular los lineamientos de Gobierno en Línea y el enfoque de la estrategia de Servicio al Ciudadano del Ministerio | ene-31 | <p>La articulación de los lineamientos de Gobierno en Línea y el enfoque de la estrategia de Servicio al Ciudadano se ve reflejado en el cumplimiento del plan de acción de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, toda vez que las actividades programadas para la vigencia 2014 tienen dicho propósito. En este sentido la actividad presenta un avance del 49,44%.</p> <p><u>Como evidencia se adjunta Correo SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - 30 de junio de 2014.</u></p> | Dirección de Gestión de Información y Tecnología / Centro Integral de Atención al Ciudadano | |
| | Disponer mecanismos de información actualizada para los ciudadanos, en relación a los trámites y servicios del Ministerio | ene-31 | <p>Teniendo en cuenta los mecanismos utilizados para que la información acerca de trámites y servicios sea de fácil acceso para los ciudadanos, el Centro Integral de Atención al Ciudadano dispone la información de interés para los usuarios por medio de las pantallas informativas que se tienen distribuidas en las oficinas de atención al público tales como Pasaportes, Visas e Inmigración y Apostilla y Legalizaciones y así mismo se mantiene actualizada de forma constante la información sobre trámites y servicios en las páginas web del Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>Adicionalmente el Ministerio de Relaciones Exteriores tiene la totalidad de sus trámites y servicios publicados en el Portal del Estado Colombiano (www.gobiernoenlinea.gov.co). La información es registrada a través del aplicativo Sistema Único de Información de Trámites-SUIT y se revisa quincenalmente, con el fin de asegurar que se encuentre actualizada</p> <p><u>Como evidencias se adjunta correo Ajustes en página web; Publicación Trámites en el SUIT Mayo 15 de 2014; Publicación Trámites en el SUIT MAYO 26 DE 2014; Publicación Trámites en el SUIT Junio 24 de 2014; Revisión SUIT Julio 9 2014; Revisión SUIT Julio 31 2014; Revisión SUIT Agosto 15 2014; y Revisión SUIT Agosto 28 2014</u></p> | Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa | |
| Consolidación del documento: | <p>Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Nombre: Liz Alexy Jerez Firma: </p> | | | | |
| Seguimiento de la Estrategia: | <p>Cargo: Coordinadora Control Interno de Gestión Nombre: Martha Ruby Cuellar Calderón Firma: </p> | | | | |

8