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	abril-30	agosto-31	diciembre-31		
Mapa de riesgos de corrupción	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2014	ene-31	En reuniones realizadas durante el mes de enero de 2014, por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional con los responsables de cada proceso y/o el personal designado y los gestores de cambio, se actualizó el mapa de riesgos de corrupción bajo la metodología establecida por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República y dentro de los términos legales se publicó en la página web del MRE y su Fondo Rotatorio. Este mapa se encuentra publicado en la página web del Ministerio en el link http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/DocEstrategicos/2014/mapa_de_riesgos_de_corrupcion_2014_0.pdf			Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional / Todos los Procesos	
	Revisión de la Política de Administración del Riesgo	ene-31	En comité de Coordinación de Control Interno realizado en el mes de enero de 2014, se revisó la Política Integral de Administración del Riesgo y se ratificó para la vigencia 2014.			Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional / Comité Directivo	
Estrategia Antitrámites	Determinar los trámites y servicios a intervenir para racionalizar la acción del usuario con la Entidad	ene-31	La Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales a través del Grupo Interno de Trabajo de Nacionalidad, identifico durante la vigencia 2013, que se debían intervenir los trámites de "Nacionalidad colombiana por adopción", "Renuncia a la nacionalidad Colombiana", "Recuperación de la Nacionalidad colombiana" y "Certificados de antepasados nacionalizados o no como colombianos por adopción", con el fin de racionalizar la interacción con los usuarios. En este sentido durante lo corrido de 2014 se adelanto una reunión con la Dirección de Gestión de Información y Tecnología a efectos de revisar el aplicativo para los tramites de nacionalidad y a su turno establecer una retroalimentación. De conformidad con lo acordado se remitieron los formatos actualizados a efectos de renovar los formatos para dicho aplicativo.			Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales	
			Para la vigencia 2014, el Ministerio de Relaciones Exteriores suscribió siete (7) actividades en el Plan de Acción de Racionalización de Trámites, sobre las cuales, a la fecha, se ejecutaron al 100% cinco (5) de ellas, a saber: "Implementar pagos múltiples para solicitudes en línea", para esta actividad se realizo la implementación de pagos múltiples para solicitudes en línea. "Expedición de Certificado de Permanencia en el Exterior", para esta actividad se realizo la implementación del modulo para la Expedición del Certificado en línea de permanencia en el exterior.				

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	Abril-30	Agosto-31	Diciembre-31		
	Ejecutar el Plan de Acción de Racionalización de trámites	Ene-31	"Verificar la funcionalidad de adquisición de la Nacionalidad colombiana por adopción", para esta actividad se realizo la verificación para la adquisición de la Nacionalidad Colombiana. "Verificar la funcionalidad de renuncia a la Nacionalidad colombiana", para esta actividad se realizo la verificación para la renuncia a la Nacionalidad Colombiana. "Verificar la funcionalidad de recuperación de la Nacionalidad colombiana", para esta actividad se realizo la verificación para recuperación de la Nacionalidad Colombiana. Respecto de las dos actividades restantes "Articular 4 actores claves en la expedición de documentos electrónicos" e "Implementar Certificados de Nacionalidad línea", se resalta que la segunda tiene fecha de inicio el 4 de agosto de 2014 y la primera se adelanto pruebas con la Procuraduría General de la Nación de la implementación de los documentos expedidos para apostilla y legalización.			Dirección de Gestión de Información y Tecnología / Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales	
	Actualizar la estrategia de rendición de cuentas del Ministerio	Ene-31	Desde la Oficina Asesora de Planeación, se llevó a cabo el diseño de una propuesta de estrategia de rendición de cuentas del Ministerio y su Fondo Rotatorio "Tú haces parte de un mejor país" para la vigencia 2014. Para tal fin, se revisaron distintas estrategias de rendición de cuentas, la guía de Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales, la cartilla de Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional, y además, se llevó a cabo una encuesta al interior del Ministerio sobre el tema. Con base a lo anterior, se realizó una matriz DOFA sobre la entidad frente al proceso de rendición de cuentas. A partir de esto, se establecieron las acciones necesarias para realizar la rendición de cuentas con la ciudadanía en la vigencia 2014, dando cumplimiento a los lineamientos de los componentes de información, diálogo e incentivos. Posteriormente, la propuesta de la Oficina fue puesta a consideración del Viceministerio de Relaciones Exteriores, Viceministerio de Asuntos Multilaterales, Secretaría General, Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, Dirección de Gestión de Información y Tecnología, Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora Jurídica Interna, Grupo Interno de Trabajo de Bienestar y Capacitación, Grupo Interno de Trabajo de Prensa, Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas, Programa Colombia Nos Une y Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC). Los anteriores, enviaron sus comentarios y sugerencias para mejorar el documento, cuando lo consideraron necesario y con base en estos se ajustó la propuesta.			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	

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	**Abril-30**	**Agosto-31**	**Diciembre-31**		
Estrategia rendición de cuentas	Implementar la estrategia de rendición de cuentas	Ene-31	En cuanto a la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio "Tú haces parte de un mejor país" para la vigencia 2014, a la fecha se han dado presentado avances en cuanto al Componente 1 (Información) y el Componente 2 (Diálogo), en las siguientes actividades: 1. Actualizar de forma permanente la información de la Entidad en los sitios web oficiales. La actualización de la información publicada en los sitios web oficiales de la Cancillería, se hace de forma constante a través de los Webmasters del Grupo Interno de Trabajo de Prensa. 2. Atender de manera eficaz y eficiente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSYD)de la ciudadanía. • Reclamos: A 29 de abril de 2014, se recibió un total de 1406 solicitudes de reclamo, de las cuales 1316 ya fueron resueltas, 79 se encuentran pendientes por contestar debido a que las solicitudes no eran lo suficientemente claras, por lo que se necesita más información y 11 se encuentran pendientes para dar respuesta por alguna dependencia de la Cancillería. • Felicitaciones o agradecimientos: A 29 de abril, se recibió un total de 238 felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía. • Quejas: A 29 de abril, se recibió un total de 85 quejas de las cuales 78 ya fueron resultas, 5 se encuentran pendientes por contestar debido a que las solicitudes no eran lo suficientemente claras, por lo que se necesita más información y 2 se encuentran pendientes para dar respuesta por alguna dependencia de la Cancillería. • Sugerencias: A 29 de abril, se recibió un total de 71 sugerencias de las cuales 68 ya fueron resultas, 2 se encuentran pendientes por contestar debido a que las solicitudes no eran lo suficientemente claras, por lo que se necesita más información y 1 se encuentran pendientes para dar respuesta por alguna dependencia de la Cancillería.			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	

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	Abril-30	Agosto-31	Diciembre-31		
			• Derechos de petición: A 29 de abril, se recibió un total de 62 solicitudes de Derecho de Petición, de las cuales 57 ya fueron resultas, 2 se encuentran pendientes por contestar debido a que las solicitudes no eran lo suficientemente claras, por lo que se necesita más información y 3 se encuentran pendientes para dar respuesta por alguna dependencia de la Cancillería. 3. Elaboración de la normatividad por parte del Ministerio. Para dar cumplimiento a esta actividad, desde la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, se solicitó la creación del correo electrónico proyectosnormativos@cancilleria.gov.co el cual se encuentra bajo la administración de uno de los asesores de la oficina. A la fecha, no se han publicado Proyectos Normativos, sobre los cuales la ciudadanía pueda hacer comentarios.				
	Establecer la estrategia de atención a connacionales en situaciones de crisis	Ene-31	En cuanto a la estrategia de atención a connacionales en situaciones de crisis, el Ministerio viene trabajando en dos aspectos. El primero tiene que ver con la forma en al que el Ministerio se comunica internamente (Con la Embajada o Consulado donde ocurrió la situación de crisis) y hacia el exterior (Medios de comunicación, familiares en Colombia y partes interesadas), al respecto se tiene elaborado el primer borrador con la información del Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones Internas y Externas y se esta a la espera de los insumos de los grupos de Prensa y Centro Integral de Atención al Ciudadano para finalizar su elaboración. El segundo aspecto tiene que ver con la atención propia que se presta a los connaciones que se encuentren en situación de vulnerabilidad o crisis. En este sentido se elaboró el borrador del documento "ASISTENCIA A CONNACIONALES EN SITUACIÓN DE RIESGO Y/O VULNERABILIDAD QUE REQUIERAN ATENCIÓN HUMANITARIA DE EMERGENCIA" junto con el Grupo Interno de Trabajo de Asistencia a Connacionales, en este documento se plantea un modelo de estrategia frente a diferentes riesgos para generar una respuesta planeada ante cualquier crisis en comunicación que intente interrumpir la misión y la visión del Ministerio de Relaciones Exteriores. Este documento se encuentra en revisión por parte de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, después de las observaciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.			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	**Abril-30**	**Agosto-31**	**Diciembre-31**		
Mecanismo 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	Durante el primer trimestre de 2014 se indeintificaron las siguientes debiliades en cuanto al contacto con los ciudadanos, a través de los diferentes medios de comunicación 1. 8 líneas de atención internacional gratuitas no son suficientes para el cubrimiento de la población colombiana en el exterior en la prestación de servicios como información de trámites del Ministerio. 2. El porcentaje promedio de participación de los países de donde nos contactan los usuarios de los primeros trimestres del año 2012 al 2014, correspondió al 75% para Colombia, el 12% para Estados Unidos, el 3% a Venezuela y el 6% para otros países. Esta última cifra indeterminada permitió detectar una posible falta de cubrimiento de atención telefónica. Las llamadas cuya marcación se dirigían a las oficinas consulares son enrutadas al Centro Integral de Atención al Ciudadano por aval de la Secretaría General, cuando no se contestan o existen colas de servicio. Este hecho generador se utilizó como evidencia para la formulación de un nuevo canal de atención igualmente gratuito. 3. El crecimiento de videollamadas recibidas entre el año 2013 y el primer trimestre del 2014 del 175% a raíz de la promoción por parte de la canciller de este canal gratuito utilizado vía Internet a partir de agosto de 2013 para recibir denuncias de tráfico ilegal de migrantes. 4. Del total de quejas y reclamos recibidas por parte de los ciudadanos en el que manifiestan no poder comunicarse con las oficinas consulares para obtener información de trámites y servicios, en el 2013 se reportaron 58 peticiones. Lo reportado en el primer trimestre figuran 46 reclamos sobre este particular. Este indicador igualmente permitió fijar la estrategia. Con ocasión de cerrar dichas brechas, el MInisterio implemento un nuevo mecanismo de atención denominado "Audio-llamada" que funciona a través de Skype, diferente a la Video-llamada tradicional que se había venido manejando y que continúa en uso bajo el rol de video-llamada. El usuario podrá encontrar esta opción en las páginas web de la Cancillería y los Consulados, que le permitirá comunicarse con la entidad desde Colombia o el exterior de forma gratuita. 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.			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	

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	Abril-30	Agosto-31	Diciembre-31		
	Articular los lineamientos de Gobierno en Línea y el enfoque de la estrategia de Servicio al Ciudadano del Ministerio	Ene-31	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 par a la vigencia 2014 tienen dicho propósito. En este sentido la actividad presenta un cumplimiento del 28,56%.			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	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 paginas web del Ministerio de Relaciones Exteriores.			Centro Integral de Atención al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Prensa	
Consolidación del documento:	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Nombre: Liz Alexy Jerez Firma:						
Seguimiento de la Estrategia:	Cargo: Coordinador Control Interno de Gestión (e) Nombre: Luis Hernando Parra Parra Firma:						