Plan **Anticorrupción** y de **Atención al Ciudadano** 2017 - Versión 2

CANCILLERÍA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional • Fecha elaboración: 28 de junio de 2017

Contenido

Acciones preliminares para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2017 ..... **3**

Contexto Estratégico **6**

PAAC - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 - Versión 2 ..... **27**

Introducción **28**

Generalidades **30**

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **36**

Metodología para el cálculo de los avances en la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **81**

Socialización del nivel de avance en la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **85**

Ajustes y modificaciones **87**

Sanción por incumplimiento **88**

Acciones preliminares para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2017

Acciones preliminares para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2017

Insumos para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano 2017

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fueron tomados como suministro y retroalimentación, las siguientes fuentes que permitieron la identificación de acciones tendientes al fortalecimiento de la lucha por la Transparencia y el mejoramiento del Sistema de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio:

- Informes de auditoría externa realizados por los entes de control en la vigencia 2016.
- Auditorías internas adelantadas por el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión dentro del Plan Anual de Auditoría 2016.

- Evaluación anual del Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión FURAG del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP 2016.

- Evaluación a la Cancillería[1] en el Índice de Transparencia Nacional realizado por la Corporación Transparencia por Colombia 2015-2016.

- Diagnóstico realizado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC del Departamento Nacional de Planeación DNP realizado durante la vigencia de 2016.

- Los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la vigencia 2016.

- Solicitudes de información, resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas, comentarios en las redes Sociales.

- Los resultados de las mesas de diálogo con los connacionales.

- Los resultados de las encuestas aplicadas en las ferias de servicio en el exterior.

A partir de las oportunidades de mejora identificadas en las fuentes de información mencionadas con anterioridad, se diseñaron actividades tendientes al fortalecimiento institucional del Ministerio, a la mejora de la prestación y atención del connacional y el extranjero en el país.

Asimismo, por medio de la identificación de buenas prácticas en diversas entidades, públicas y privadas, la Cancillería buscar replicar, de acuerdo a sus necesidades y a las particularidades de su misión, actividades que generen valor y beneficio a las partes interesadas.

1 Entiéndase el término Cancillería como Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Contexto **Estratégico**

A. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, cuentan con catorce procesos que para la vigencia 2016 identificaron veinticinco (25) riesgos de corrupción en un total de 70 riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) y sobre los cuales cada uno de los procesos adelantó durante la vigencia la ejecución de los controles y las acciones de los mismos y realizó seguimiento a su cumplimiento como parte del autocontrol. A su vez, el Grupo de Trabajo de Control Interno de Gestión efectuó la evaluación correspondiente. Como resultado del proceso de seguimiento y evaluación a la gestión del riesgo se identificó la materialización de siete (7) riesgos de gestión correspondientes a los procesos de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental y Gestión

Administrativa y dos (2) riesgos de corrupción correspondientes a los procesos de Gestión Administrativa y Gestión Documental, sobre los cuales se adelantaron o están en proceso las acciones correctivas correspondientes, tales como la revisión y actualización de los riesgos materializados.

Alineado al Plan Estratégico Institucional que establece dentro de sus objetivos el fortalecimiento institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a través de estrategias como la lucha contra la corrupción, la transparencia y promoción del control ciudadano; durante el año 2016 se fortalecieron las acciones encaminadas a la sensibilización de los servidores vinculados a la Entidad y la interiorización de las políticas establecidas en el Código de Buen Gobierno enfocadas a crear una cultura ética que evite el conflicto de interés y fomente el actuar transparente de los servidores.

La administración del riesgo en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, establece la responsabilidad de cada líder de proceso junto con sus equipos de trabajo, deben adelantar la ejecución de los controles y las acciones preventivas y realizar el seguimiento a su cumplimiento, actividad que fortalece el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión del Ministerio a través del seguimiento cuatrimestral.

B. DIAGNÓSTICO DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD VIGENCIA 2016

Resultados - Aplicativo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

Al inicio de la vigencia, el Ministerio tenía registrados en el aplicativo Sistema Único de Información de Trámites-SUIT cuarenta y seis (46) Trámites y tres (3) Servicios (OPA´s), los cuales se encontraban disponibles para consulta en el Portal del Estado Colombiano Si Virtual.

Durante la vigencia se actualizaron treinta y cuatro (34) trámites y un (1) servicio. Los principales ajustes realizados a los trámites y el servicio se efectuaron por:

- Actualización de las tarifas de los trámites por el incremento del impuesto de timbre.
- Actualización de los trámites efectuados en los consulados, relacionados con temas de Notariado y Cooperación Judicial, en cuanto a la normatividad aplicable, los pasos requeridos por los usuarios para acceder a ellos, así como los medios para obtener información y hacer seguimiento.
- Los trámites de Nacionalidad Colombiana por Adopción y Recuperación de la Nacionalidad Colombiana se automatizaron parcialmente y fueron explicados los pasos que se pueden llevar a cabo de manera virtual y cuales son exclusivamente presenciales.
- El trámite de Refugio se actualizó en cuanto al plazo para obtener el resultado, el fundamento legal y algunos requisitos asociados al formulario de solicitud.
- Para los trámites de Visa se ajustaron los requisitos, costos y documentos requeridos, con el propósito de facilitar al usuario la comprensión del trámite. Adicionalmente se agregó el medio telefónico como un nuevo canal de atención y consulta sobre los trámites.

- Los trámites de pasaportes fueron revisados y se ajustó la redacción de los requisitos con el propósito de dar mayor claridad a los usuarios.

- El trámite de apostilla fue implementado 100% en línea, lo que facilita a los ciudadanos la realización del trámite desde cualquier lugar del mundo sin necesidad de intermediarios y sin costos adicionales para el usuario.

Diagnóstico Sistema de Servicio del Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC a la Sede Norte del Ministerio de Relaciones Exteriores

En el marco de la Ruta de la Excelencia, como una estrategia del Gobierno Nacional, que busca dar respuesta a las necesidades más apremiantes y estratégicas de los ciudadanos frente al acceso a los trámites y servicios y unido al acompañamiento que el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación realizó durante la vigencia 2016 al Ministerio de Relaciones Exteriores, el Diagnostico del Sistema de Servicio al Ciudadano en las oficinas de atención al ciudadano de la Sede Norte y para el trámite de pasaporte en las Gobernaciones de San Andrés, Magdalena y Valle del Cauca con el objetivo de mejorar la atención al ciudadano.

El ejercicio fue llevado a cabo bajo la siguiente metodología:

- **Instalación metodológica**: Consistente en la socialización de la metodología que se aplicó durante el proceso de levantamiento de la información en la oficina correspondiente.

- **Selección de la muestra ciudadana**: Aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana.

- **Aplicación de instrumentos y fuentes de información**: Los instrumentos aplicados durante el proceso de recolección de información fueron:

  - **Encuesta telefónica de satisfacción ciudadana**: Aplicada a ciudadanos que realizaron el trámite durante el acompañamiento en territorio.

  - **Encuesta a profundidad con servidores públicos**: A través de este instrumento se recogió la opinión de los servidores públicos sobre la calidad y oportunidad en el servicio brindado.

  - **Método de observación**: Permite identificar en tiempo real, cada paso del proceso de la ventanilla hacia adentro.

  - **Ciudadano incógnito presencial**: A través de este método, se aplica una herramienta de seguimiento y control que permite evidenciar la experiencia del ciudadano durante el proceso.

  - **Diagnóstico de Accesibilidad:** El instrumento consistió en la aplicación de un formulario que revisa que los aspectos en infraestructura física se encuentren adaptados para permitir el acceso de personas en condición de discapacidad.

- **Consolidación y análisis de la información:** Una vez recopilada a través de los diferentes instrumentos de captura de información, se presentó el informe correspondiente el cual incluyó algunas recomendaciones encaminadas a la mejora de la atención al ciudadano.

De la aplicación de este ejercicio se evidenció:

Sede Norte Ministerio de Relaciones Exteriores:

Una vez realizado el ejercicio se evidenció que los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano perciben el servicio al ciudadano como un tema estratégico en la Cancillería reflejado

en una favorabilidad del 85% de los ciudadanos respecto al servicio ofrecido por la entidad.

Se destaca que se encuentra definida un área encargada del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ajustada a la normatividad existente.

La sede Norte cuenta con una ruta de atención al ciudadano debidamente organizada, y se evidencia el uso de tecnologías de la información que favorecen el uso de dispositivos móviles y encuestas de satisfacción que facilitan la retroalimentación de la Entidad.

Asimismo, la Cancillería mantuvo una difusión constante de la información a la ciudadanía y sostuvo acciones que permitieron la comunicación en términos de lenguaje claro y comprensible.

En aspectos a mejorar se recomendó generar planes de reconocimiento a los colaboradores del área de servicio al ciudadano, fortalecer la comunicación con el ciudadano al presentarse fallas en los sistemas de información y la interiorización en los servidores de los protocolos existentes para los diferentes canales de atención disponibles por la Entidad.

Se recomienda igualmente la difusión de los resultados de las encuestas de satisfacción, la ejecución de los ajustes en señalización (braille) necesarios para garantizar la atención en la sede para las personas en condición de discapacidad, así como la difusión de los mecanismos de atención con los que cuenta la Cancillería para la atención de personas en condición de discapacidad visual y auditiva.

Gobernación del Magdalena:

El trámite de pasaporte en la Gobernación del Magdalena tuvo un alto nivel de favorabilidad entre los ciudadanos encuestados; sin embargo, para el 24% no son claros los pasos para llevar a cabo

el proceso ya que debe realizar varios desplazamientos: formalizar el trámite del pasaporte en la sede del antiguo Hospital San Juan de Dios, realizar el pago en la Gobernación y por último regresar a la sede del antiguo hospital para legalizar el pago.

Asimismo, se evidenció, que los servidores presentan un alto nivel de compromiso a pesar de manifestar condiciones contractuales sin garantías.

Gobernación del Valle del Cauca:

El trámite de pasaporte en la Gobernación de Valle del Cauca, presentó fortalezas en lo pertinente a la calidad de la información brindada telefónicamente, la entrega a domicilio del documento y el compromiso de la alta dirección de la Gobernación.

Gobernación de San Andrés:

La Gobernación de San Andrés presenta un alto grado de favorabilidad en la difusión de la información entre la ciudadanía, las instalaciones cuentan con buena ventilación y se encuentran en condiciones aceptables y con fácil acceso para las personas en condición de discapacidad.

Las recomendaciones generales para las oficinas de pasaportes en las Gobernaciones visitadas estuvieron centradas en el uso de protocolos, tiempos de espera e infraestructura y en herramientas de apoyo físico para personas en condición de discapacidad, caracterización de partes interesadas, establecimiento de procedimientos donde se desarrollen jornadas de actualización de procesos y procedimientos y planes de contingencia frente a factores

que puedan afectar el servicio al igual que la socialización de los mismos con los servidores.

A nivel de los servidores públicos se evidenció la necesidad del establecimiento de protocolos de servicio, manejo de lenguaje claro, fortalecimiento de competencias y mejoramiento en la frecuencia de las inducciones y re-inducciones. Se recomendó el diseño de un programa de reconocimiento que aumente el sentido de pertenencia de los mismos con la Gobernación.

Diagnóstico de accesibilidad Sede Centro

El diagnóstico de accesibilidad se realizó en las oficinas de atención al ciudadano de los Grupos Internos de Trabajo de Asistencia a Connacionales, Pasaportes Diplomáticos, Determinación de la Condición de Refugiado y Nacionalidad ubicadas en la Sede Centro del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, y tuvo como objetivo validar la accesibilidad a las instalaciones para las personas en condición de discapacidad.

El levantamiento de información fue concertado con los responsables de los Grupos Internos de Trabajo participantes y fue realizado a través de visita a las oficinas donde se aplicó la matriz de inspección IN SITU, suministrada por el Programa Nacional de Atención al Ciudadano PNSC del Departamento Nacional de Planeación DNP que recoge los requisitos mínimos en instalaciones de las entidades del Estado de acuerdo a la normatividad en lo referente a acceso a las oficinas, puertas, ascensores, escaleras, baños, sillas, extintores y sistemas de alarmas.

Como resultado del ejercicio se evidenció la necesidad de implementar ayudas de información en sistema braille, disponer de rampas móviles que solucionen las dificultades de acceso que tienen los ciudadanos en condición de discapacidad o movilidad reducida que acuden a estas oficinas y disponer de baños que se

encuentren adaptados a las necesidades de personas en condición de discapacidad.

Situación actual de racionalización de trámites

La Estrategia de racionalización de trámites de la Cancillería para la vigencia 2016 fue encaminada a la racionalización tecnológica que permite la optimización del aplicativo en línea para trámite de apostilla y legalización con el fin de aumentar la cantidad de documentos que permite apostillar y/o legalizar en un solo trámite generando mayor eficiencia en la plataforma virtual y se encuentra en ejecución la automatización de la cadena de trámites como la apostilla o legalización de antecedentes judiciales para extranjeros; donde alineada al Plan Estratégico Institucional fortaleció institucionalmente al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio al avanzar en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.

Asimismo, se llevaron a cabo avances en la construcción de un nuevo proyecto encaminado a racionalización normativa en la Entidad con el objetivo de simplificar las categorías de las visas para Colombia.

Diagnóstico Oficinas de Atención al Ciudadano.

Apostilla y legalización

Para la vigencia 2016 el Grupo Interno de Trabajo Apostilla y Legalizaciones implementó el trámite 100% en línea a partir del 01 de julio de 2016, el cual se encuentra disponible a través del sitio web oficial de la Entidad de domingo a domingo las 24 horas del día.

De la misma manera, la oficina cuenta con una sala de capacitación con dos funcionarios encargados de brindar la información necesaria para que los ciudadanos puedan llevar a cabo el trámi-

te, la cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

Se reestructuró el diseño del módulo de información del trámite de apostilla y legalización en el sitio web oficial de la Entidad presentando el contenido en forma más gráfica lo cual permitió ordenarla por categorías.

En materia normativa fue expedida la nueva resolución de apostilla y legalizaciones 3269 del 14 de junio de 2016 a través de la cual se establecieron nuevas directrices en materia de requisitos para llevar a cabo el trámite.

Pasaportes

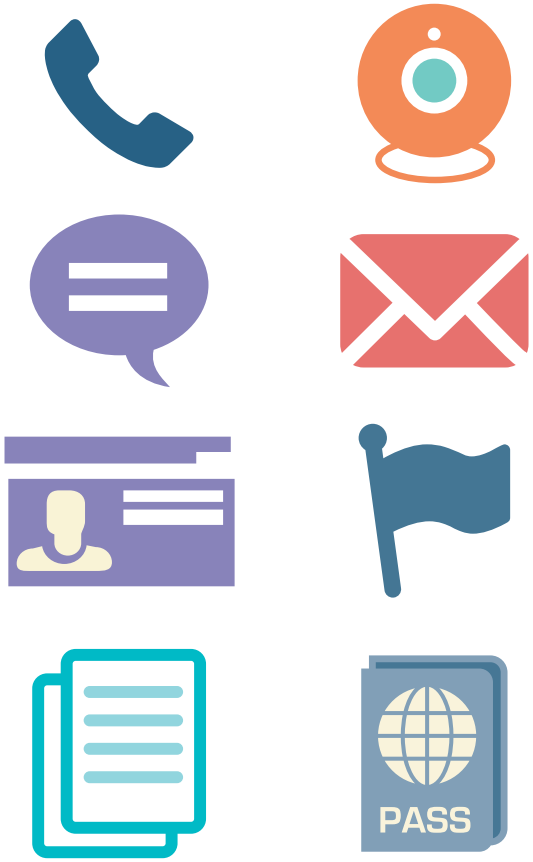
El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio expide el pasaporte para nacionales colombianos, para lo cual cuenta con dos sedes de atención en la ciudad de Bogotá, tiene convenio interadministrativo con 28 gobernaciones en el país y 116 consulados alrededor del mundo donde los ciudadanos pueden tramitar su documento.

En la Sede Norte en la ciudad de Bogotá, las ventanillas de entrega de pasaportes fueron trasladadas al piso sexto del edificio lo cual dio mayor comodidad a los ciudadanos al disponer de espacios más amplios para llevar a cabo el trámite y para la entrega del documento.

Asimismo, y con el objetivo de prestar un mejor servicio durante las temporadas de mayor flujo de solicitudes, fue ampliado el horario de atención para el mes de enero de 2016, semana santa, y temporada de vacaciones de junio-julio de 2016.

Visas

El Grupo Interno de Trabajo Visas e Inmigración del Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con cuatro (04) días hábiles para



emitir un concepto a las solicitudes de visa. Sin embargo, durante la vigencia 2016, la oficina hizo un especial esfuerzo para emitir respuesta a los solicitantes presenciales el mismo día de la aplicación, con el objetivo de agilizar el trámite y mejorar el servicio.

De igual manera, a través del digiturno, con el ánimo de agilizar los turnos y realizar una correcta priorización en el caso de adultos mayores, personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas o con niños de brazos; se habitó un tipo de turno adicional de la siguiente manera: Turnos generales, turnos prioritarios y turnos para impresiones de visa.

Por otra parte, y con el ánimo de evitar que personas ajenas a la Entidad se lucren a través del intercambio o venta de turnos a los extranjeros y la venta de recibos fueron implementados controles internos.

Situación actual en la información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas)

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, a través del sitio web oficial de la Cancillería y los sitios web de sus Consulados, Embajadas y Misiones en el exterior, mantuvo actualizada tanto la información de servicios como la de gestión.

A través de las cuentas de Twitter y Facebook de la Cancillería, la Intranet, el envío de información a los medios de comunicación a través de las listas de distribución de correos masivos que tienen un alcance de más 3.000 personas tanto a nivel nacional como regional, se informó constantemente a las partes interesadas sobre la agenda del Ministerio, las noticias, los comunicados de prensa, información de los trámites y servicios que se realizan tanto en Colombia como en las Misiones en el exterior.

Adicionalmente, a través de los canales antes mencionados, se divulgó información de temas coyunturales de la entidad que necesitan ser conocidos por las partes interesadas.

Asimismo, a través del portal Colombia Nos Une se divulgó información de trámites, servicios, gestión institucional y del impacto logrado a través de los diferentes eventos realizados por los Consulados de Colombia alrededor del mundo y dirigidos a la población migrante colombiana, con quien se llevó a cabo una labor pedagógica por medio de la divulgación de las leyes que buscan acoger a la población migrante: Ley 1565 de 2012 por medio de la cual se dictan disposiciones y se fijan incentivos para el retorno de los colombianos residentes en el extranjero; la Ley 1465 de 2011 por medio de la cual se crea el Sistema Nacional de Migraciones y la Ley 1448 de 2011 por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.

Esta socialización de los resultados de la gestión institucional se dio a conocer a través de notas, boletines, especiales multimedia, videos y publicaciones en las redes sociales Twitter y Facebook y comprendió información de los resultados logrados en las ferias de servicios y encuestas de satisfacción.

La generación constante de información realizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a través de los canales electrónicos dispuestos fortaleció los vínculos y favoreció el relacionamiento de los ciudadanos con la Cancillería sin importar el lugar de ubicación de los mismos e hizo posible incrementar la presencia institucional entre la comunidad.

Situación actual de percepción de los servidores de la Cancillería

Con el objetivo de conocer la percepción de los servidores encargados de atención al ciudadano en los Grupos Internos de Trabajo de Pasaportes Sede Norte, Pasaportes Calle 53, Visas e Inmigración, Apostilla y Legalización, Centro Integral de Atención al Ciudadano, Reconocimiento de la Condición de Refugiado, Pasaportes diplomáticos y Nacionalidad, la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional aplicó una encuesta en aras de retroalimentar al Ministerio de Relaciones Exteriores en lo pertinente.

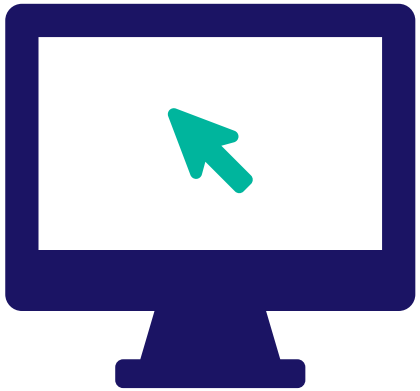
Durante el ejercicio fue aplicada la encuesta a 169 servidores de los cuales el **24%** son funcionarios de la Entidad y el **76%** son contratistas.

Los resultados arrojaron que el **91%** de los servidores siente un alto nivel de satisfacción con el proceso en el cual se desempeñan y un **92%** manifiesta tener conocimiento del mismo lo cual facilita los trámites de los ciudadanos al evidenciar dominio por parte de los servidores.

Asimismo, el **79%** de los servidores de la Cancillería consideran que no existe una contingencia ante fallas en el sistema de in-

ternet y el **54%** considera que es insuficiente el personal de sus dependencias.

C. NECESIDADES ORIENTADAS A LA SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Dentro de las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites entre los ciudadanos que realizan el trámite de apostilla y legalización se detecta la ampliación y diversificación de los medios de pago donde se contemple la habilitación de plataformas de pago virtuales que permita el uso de tarjetas débito y crédito de bancos extranjeros.

D. NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MÁS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS)

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a través de los comentarios, sugerencias, encuestas y los diferentes canales de atención ha identificado necesidades de información para la ciudadanía en los siguientes aspectos:

- Divulgación de requisitos en los documentos para llevar a cabo el trámite de Apostilla y/o Legalización.
- Caracterización de la población colombiana en el exterior que permita establecer el perfil migratorio.
- Información sobre envíos de dinero del exterior hacia Colombia.
- Información sobre la Ley 1565 de 2012 por medio de la cual se fijan incentivos para retorno de colombianos al país.
- Información del programa Colombia Nos Une.
- Información de temas relacionados con salud, educación, vivienda, vinculación laboral, pensiones, política de retorno, trámites y servicios, relaciones multilaterales y asistencia a connacionales.
- Información pertinente a oportunidades de inversión y ofertas de turismo desde y hacia Colombia.
- Información sobre ferias de servicio en el exterior.
- Divulgación de la información correspondiente al descuento en el trámite de pasaporte por presentar el certificado electoral.
- Información correspondiente al protocolo facultativo de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Información correspondiente al Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso.

- Solicitudes de información por presuntas violaciones de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.

- Solicitud de Medidas Cautelares y Provisionales provenientes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte IDH.

- Información sobre requisitos y procedimiento para el tramite a la solicitud de la condición de refugiado.

- Información sobre la intervención actual y futura del Plan Fronteras para la Prosperidad en las zonas de límite fronterizo.

Oficina Consulares de la República

A través de los Consulados de Colombia en el exterior, los ciudadanos colombianos y extranjeros pueden realizar los trámites ante la Cancillería y trámites de identificación ante la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Las principales necesidades de información de la ciudadanía aportadas por los Consulados en Ciudad de México (México), San Francisco (Estados Unidos), Washington (Estados Unidos), Miami (Estados Unidos), Montreal (Canadá), Madrid (España) y Quito (Ecuador) son las siguientes:

- Registraduría Nacional del Estado Civil

  - Demora en los trámites de Registraduría Nacional del Estado Civil.
  - Trámites de Registraduría Nacional del Estado Civil muy anticuados.
  - Traslados de cédulas de ciudadanía.
  - Ejemplos visuales en el sitio web oficial de la Entidad de los requisitos de las fotos para el trámite de cédula de ciudadanía.

- Actualización de requisitos en el sitio web oficial del Ministerio.
- Verificar la información que se suministra sobre requisitos y trámites consulares a los usuarios por medio del Centro Integral de Atención al Ciudadano (línea 1800) con el fin de evitar el suministro de información incompleta o errada.

- Otras Entidades

  - Información para el trámite de libretas militares.
  - Representación de los connacionales en los procesos judiciales a través de abogados.
  - Revisión de los contenidos de la traducción a otros idiomas de los sitio web.

E. NECESIDADES DIRIGIDAS A MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

Las Oficinas Consulares de la República recibieron comentarios y sugerencias de los ciudadanos y de acuerdo a su experiencia en el desarrollo de su tarea, identifican las siguientes necesidades:

- Falta de recurso humano en el Consulado de Colombia Washington.
- La oficina Consular en Washington ha detectado que el Centro Integral de Atención al Ciudadano debe ser fortalecido para mejorar los tiempos de atención a los connacionales en el exterior.
- Inclusión de una grabación en inglés en el conmutador del Ministerio que le dé la posibilidad de acceder al menú general o ser atendido por un orientador de servicio bilingüe.
- Implementar huella digital para los trámites de duplicado y renovación de cédula de ciudadanía en los consulados.
- Entrega de cédula de ciudadanía con huellero digital en los consulados.
- Cruce de información de cédulas de ciudadanía a través del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano que facilite los trámites en los consulados.
- Generación de alertas en Sistema Integral de Trámites al Ciudadano en casos de impedimentos para trámite de pasaportes.
- Se sugiere que el trámite de tarjeta de identidad sea parte del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano.
- Aplicación de bloqueos temporales en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano para pasaportes de personas que presenten documentos que requieran ser revisados por la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- Actualizar el sitio web oficial y la intranet donde se presente la información ordenada, sencilla, clara, actualizada e integral en requisitos, procedimientos y costos de los trámites.

- Se considera necesaria la implementación de la línea azul para la atención de ciudadanos en el área de recepción del Consulado en Quito.

- Se considera necesario que el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano bloquee el trámite de pasaporte una vez se advierta una inconsistencia.

- Se considera conveniente la entrega de notificación de disponibilidad del pasaporte al ciudadano cuando la libreta se encuentre físicamente en la oficina consular.

- En el caso de la población en condición de vulnerabilidad que no cuenta con el registro civil de nacimiento, considerar en conjunto con la Registraduría Nacional del Estado Civil la posibilidad de flexibilizar el requisito o crear un conducto alternativo.

- Mejorar en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano en lo concerniente a carga de documentos para trámite de visas.

Unidad para la atención de las víctimas:

Para optimizar la atención a las personas que han declarado en el exterior, se sugiere:

- Mantener actualizada la plataforma del Registro Único de Víctimas donde se verifica el estado de los procesos.
- Considerar los casos planteados como prioritarios en razón de salud y situación de vulnerabilidad de las víctimas para agilizar los procesos.
- Fijar términos aproximados para la reparación económica una vez se ha hecho notificación de Resolución.

En el caso de la Registraduría Nacional del Estado Civil:

- Tener un enlace consulados – Registraduría para el tratamiento de casos especiales.
- Generación de alertas oportunas cuando se detectan dificultades a tiempo.
- Generación de notas recíprocas de las modificaciones de registros a través del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano.
- Trámite de tarjetas de identidad a través del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano.

Otras entidades:

- En trámites de cooperación judicial, sugieren que las audiencias virtuales se realicen siempre con el apoyo del Centro de Documentación Judicial del Consejo Superior de la Judicatura (CENDOJ), evitando audiencias vía Skype por seguridad y calidad.
- Solicitar a los juzgados, especialmente a los de las regiones, observar las normas establecidas para la elaboración de los exhortos.

F. DIAGNÓSTICO IMPLEMENTACIÓN DE LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones; tiene habilitado a través de sus sitios web: página principal, Consulados, Embajadas y Misiones, el botón de acceso a la información ingresando a través del módulo "Atención al Ciudadano" por medio del siguiente vínculo **http://www.cancilleria.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica-0**.

La información disponible en el botón de transparencia y acceso a la información pública ha sido clasificada en diez secciones de acuerdo a los requerimientos de la norma: Mecanismos de contacto, información de interés, estructura orgánica y talento humano, normatividad, presupuesto, planeación, control, contratación, trámites y servicios e instrumentos de gestión de información pública; a las cuales se les ha realizado una continua revisión con el objetivo de monitorear y mantener actualizada la información brindada a las partes interesadas.

El porcentaje promedio de cumplimiento en la implementación de los requerimientos establecidos por la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución Min Tic´s 3564 de 2015 del botón de transparencia y acceso a la información pública en el sitio web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y replicado en los sitios web de las Embajadas, Consulados y Misiones de Colombia en el exterior es del **94.66%.**

PAAC

Plan **A**nticorrupción y de **A**tención al **C**iudadano 2017

(Versión 2)

Introducción

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, comprometidos con la transparencia y el mejoramiento del servicio a los ciudadanos, adelanta las actividades necesarias con el fin de implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como herramienta de control preventivo de la gestión y coadyuvando al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.

Es así es como dentro del marco de la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, ha desarrollado acciones encaminadas a determinar las necesidades de las partes interesadas, con el objetivo de diseñar las estrategias que permitan la mejora continua de sus procesos, el incremento de la satisfacción de los usuarios y el aumento del nivel de confianza en la Entidad.

Estas acciones contemplan actividades tales como la gestión del riesgo, la racionalización de los trámites, acciones de rendición de cuentas sobre la gestión institucional y suministro de información de interés clara, precisa, oportuna y actualizada a las partes interesadas, desarrollo de programas que conlleven a la mejora de la atención al ciudadano, a la transparencia y acceso a la información pública y el fomento a la participación ciudadana.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se realiza como la primera etapa de planificación para establecer las acciones a seguir durante la vigencia; la segunda etapa la ejecución o materialización del Plan y otras estrategias institucionales y la tercera etapa, la de autoevaluación y seguimiento, que permitirán retroalimentar y mejorar continuamente la gestión del Ministerio y su Fondo Rotatorio y en cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Con las medidas establecidas se busca fomentar la transparencia y el manejo eficiente de los recursos públicos asignados al cumplimiento de los objetivos y en consecuencia contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos y al cumplimiento de los fines esenciales de la gestión pública.

Generalidades

Marco Legal

1 Ley 1757 de 2015
Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana.

2 Ley 1755 de 2015
Regulación del derecho de petición.

3 Ley 1712 de 2014
Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

4 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.

5 Ley 962 de 2005
Disposiciones 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.

6 Ley 489 de 1998
Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.

7 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.

8 Decreto Ley 019 de 2012
Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

9 Decreto 124 de 2016
Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

10 Decreto 1083 de 2015
Regula el procedimiento para establecer y modificar los tramites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

11 Decreto 1081 de 2015
Señala la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción.

12 Decreto 1649 de 2014
Señala los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

13 Decreto 943 de 2014
Por el cual se adopta la actualización del MECI.

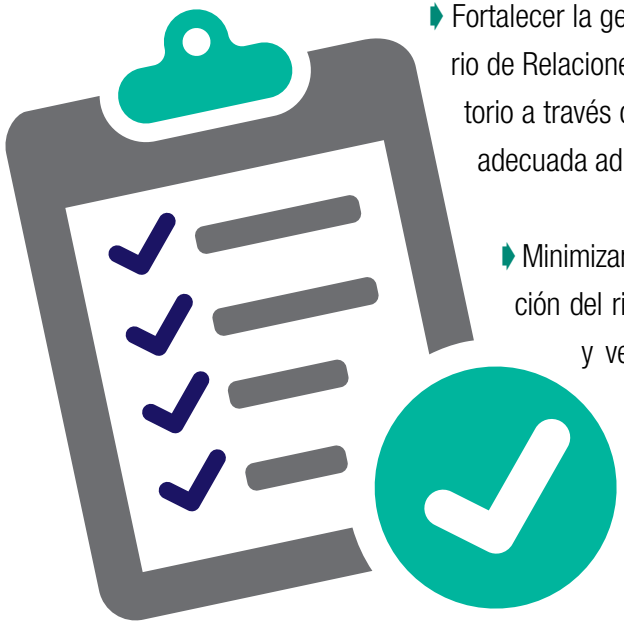
14 Decreto 2641 de 2012
Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

15 Decreto 4485 de 2009
Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP 1000 a su versión 2009.

16 Decreto 2145 de 1999
Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.

Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Con la implementación del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se busca aportar al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, a través de:



- Fortalecer la gestión del riesgo en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio a través de acciones que permitan una adecuada administración del riesgo.
- Minimizar la probabilidad de materialización del riesgo a través del seguimiento y verificación de la aplicación de los controles en las diferentes áreas de la Cancillería.
- Optimizar los trámites y servicios ofrecidos por la Cancillería a las partes interesadas con el fin de facilitar el acceso a los mismos a través de los canales virtuales establecidos.
- Robustecer los niveles de seguridad para expedición y entrega de trámites en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación que permitan promover el ejercicio del control social en las partes interesadas a través de información clara, precisa y confiable.
- Generar espacios que permitan el fortalecimiento de la presencia institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en las partes interesadas.
- Fomentar al interior de la Cancillería la cultura de control social basada en rendición de cuentas.

- 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 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Es 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 actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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:

1. 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 2016.

2. Elaboración de un diagnóstico de los trámites y servicios teniendo en cuenta el Sistema Único de Información de Trámites, la Ruta a la Excelencia, el diagnóstico de las oficinas de atención de trámites, las necesidades de información y la percepción de los servidores públicos de la Cancillería.

3. 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 en los Consulados y Embajadas de Colombia en el exterior.

4. Inclusión para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2017 de las actividades de la vigencia 2016 que ampliaron su fecha de cumplimiento.

5. Diagnóstico del nivel de avance en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2012) en la Cancillería.

6. Consulta 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.

7. Socialización con las partes interesadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de los diferentes canales de información lo que permitió la retroalimentación del mismo y los ajustes correspondientes.

Responsables

Líderes de los procesos

- Los líderes de cada proceso y su equipo de trabajo, son responsables de formular las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

- Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

- La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional coordinará con los responsables de los procesos la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y consolidará las actividades que lo conformarán.

Alta dirección

- La alta dirección es responsable de hacer del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano un instrumento de gestión y le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión

- El Grupo Interno de Trabajo Control Interno de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio deberá realizar el seguimiento cuatrimestral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Componentes del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en acción integral y articulada con otros instrumentos de gestión como el Plan de acción institucional, los Planes de Mejoramiento por Procesos, el Código de Buen Gobierno, entre otros; lleva a cabo el diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017 el cual está conformado por seis componentes[2]:

2 Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 – 2015.

Componente 1.
Gestión del Riesgo de Corrupción
- Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 2.
Estrategia de Racionalización
de Trámites

Componente 3.
Estrategia de Rendición de Cuentas

Componente 4.
Mecanismos para Mejorar
la Atención al Ciudadano

Componente 5.
Transparencia y Acceso
a la Información

Componente 6.
Iniciativas Adicionales

Componente 1.
Gestión del Riesgo de Corrupción

En este componente se busca Identificar y controlar los riesgos de corrupción que puedan afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio; así como, mostrar de manera transparente a las partes interesadas de la entidad el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de los mismos.

Recursos del componente

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores.

	MAPA DE RIESGOS							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
1	Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisar y actualizar la política de Administración del Riesgo del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Dos (02) revisiones y actualizaciones de la Política de Administración de Riesgos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	12/12/2016	30/11/2017	Humano
2	Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio 2017	Tres (03) revisiones y actualizaciones del Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Todos los procesos	21/11/2016	30/11/2017	Humano
3	Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	Socializar el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio con las partes interesadas	Tres (03) socializaciones del Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio socializado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	21/12/2016	30/11/2017	Humano
4	Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	Retroalimentar a las dependencias que corresponda, de acuerdo a las observaciones y propuestas recibidas a los riesgos de la Entidad	Tres (03) retroalimentaciones a los procesos	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	10/01/2017	30/11/2017	Humano
5	Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	Dar respuesta a las partes interesadas informando el tratamiento dado por parte de la Entidad a las observaciones recibidas, en caso de presentarse observaciones	Tres (03) informes de retroalimentación de las partes interesadas	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	17/01/2017	30/11/2017	Humano

	MAPA DE RIESGOS							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
6	Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	Publicar Versión actualizada del Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Tres (03) publicaciones de las actualizaciones del Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Todos los procesos	25/01/2017	30/11/2017	Humano
7	Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	Mantener actualizados los riesgos de cada proceso del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, así como sus controles con el fin de prevenir su materialización.	Tres (03) actualizaciones del Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.	Todos los procesos	01/02/2017	30/11/2017	Humano
8	Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	Implementar en la totalidad de los procesos el módulo de riesgos	Un (01) módulo de riesgos implementado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Control Interno de Gestión	01/04/2017	30/09/2017	Humano Tecnológico
9	Gestión del Riesgo de corrupción	Subcomponente 5 Seguimiento	Verificar y evaluar el seguimiento y control del Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Tres (03) informes de evaluación del Mapa de Riesgos Integrado	Control Interno de Gestión	15/05/2017	30/01/2018	Humano

Componente 2.
Estrategia de Racionalización de Trámites

Teniendo en cuenta el portafolio de trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores, se formularon las acciones que apuntan a la optimización de los mismos en materia tecnológica, con el fin de facilitar a los usuarios su obtención.

Recursos del componente

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores.

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
1	Único	7395	Visa Temporal TP-1 (Cortesía)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
2	Único	7412	Visa Temporal TP-2 (Tripulante)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
3	Único	7478	Visa Temporal TP-3 (Estudiante)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
4	Único	7492	Visa Temporal TP-4 (Trabajador)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
5	Único	7517	Visa Temporal TP-5 (Religioso)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
6	Único	7404	Visa Temporal TP-6 (Cooperante o voluntario de entidad sin ánimo de lucro u Organización no Gubernamental (ONG))	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
7	Único	7537	Visa Temporal TP-7 (Pensionado o Rentista; Socio o Propietario de sociedad; Propietario inmueble; Actividades Independientes; tratamiento médico; Ocupaciones no previstas)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
8	Único	7405	Visa Temporal TP-8 (Para Trámites de Adopción; Para intervenir en procesos judiciales o administrativos)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
9	Único	7406	Visa Temporal TP -9 (Refugiado o Asilado)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
10	Único	966	Visa Temporal TP-10 (Cónyuge o compañero(a) permanente de nacional colombiano(a))	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
11	Único	7402	Visa Temporal TP-11 (Visitante Turista)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
12	Único	7407	Visa Temporal TP-12 (Visitante Temporal)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
13	Único	7408	Visa Temporal TP-13 (Visitante Técnico)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
14	Único	22544	Visa Temporal TP-14 (Visa de tránsito)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
15	Único	7338	Visa TP-15 (Para residencia temporal MERCOSUR)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
16	Único	31585	Visa TP-16 (Vacaciones y Trabajo)	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas dieciséis (16) Temporales	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
17	Único	7294	Visa de Negocios	Inscrito	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, entre ellas cuatro (4) de Negocios	Expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas a tres (3) únicas categorías	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/03/2016	31/12/2017	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
18	Trámite	31208	Reconocimiento de la condición de refugiado	Inscrito	El registro de las solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado se realiza de forma presencial a través del Ministerio de Relaciones Exteriores o la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	Implementar el trámite de reconocimiento de la condición de refugiado parcialmente en línea	Tecnológica	Implementar a través del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano SITAC el trámite de reconocimiento de la Condición de Refugiado	16/01/2017	29/12/2017	Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario
19	Trámite	7601	Pasaporte Electrónico	Inscrito	En el trámite de expedición de pasaporte, la identificación del usuario con cédula de ciudadanía no se realiza cotejando la huella del solicitante del pasaporte contra la base de datos de la Registraduría	Identificar y autenticar de forma biométrica al ciudadano con cédula de ciudadanía para la expedición del pasaporte, la cual se lleva a cabo comparando la huella dactilar del solicitante de pasaporte con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional a través de servicios de tecnología	Tecnológica	Simplificación Optimización Automatización	01/02/2017	30/09/2017	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
20	Trámite	7605	Pasaporte de emergencia con Zona de Lectura Mecánica	Inscrito	En el trámite de expedición de pasaporte, la identificación del usuario con cédula de ciudadanía no se realiza cotejando la huella del solicitante del pasaporte contra la base de datos de la Registraduría	Identificar y autenticar de forma biométrica al ciudadano con cédula de ciudadanía para la expedición del pasaporte, la cual se lleva a cabo comparando la huella dactilar del solicitante de pasaporte con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional a través de servicios de tecnología	Tecnológica	Simplificación Optimización Automatización	01/02/2017	30/09/2017	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología
21	Trámite	7603	Pasaporte fronterizo con zona de lectura mecánica	Inscrito	En el trámite de expedición de pasaporte, la identificación del usuario con cédula de ciudadanía no se realiza cotejando la huella del solicitante del pasaporte contra la base de datos de la Registraduría	Identificar y autenticar de forma biométrica al ciudadano con cédula de ciudadanía para la expedición del pasaporte, la cual se lleva a cabo comparando la huella dactilar del solicitante de pasaporte con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional a través de servicios de tecnología	Tecnológica	Simplificación Optimización Automatización	01/02/2017	30/09/2017	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
22	Trámite	694	Libreta de tripulante terrestre	Inscrito	En el trámite de expedición de Libreta de Tripulante, la identificación del usuario con cédula de ciudadanía no se realiza cotejando la huella del solicitante de la libreta contra la base de datos de la Registraduría	Identificar y autenticar de forma biométrica al ciudadano con cédula de ciudadanía para la expedición de Libretas de tripulante, la cual se lleva a cabo comparando la huella dactilar del solicitante de la libreta con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional a través de servicios de tecnología	Tecnológica	Simplificación Optimización Automatización	01/02/2017	30/09/2017	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología
23	Trámite	941	Renovación de la libreta de tripulante terrestre	Inscrito	En el trámite de expedición de Renovación de Libreta de Tripulante, la identificación del usuario con cédula de ciudadanía no se realiza cotejando la huella del solicitante de la Libreta contra la base de datos de la Registraduría	Identificar y autenticar de forma biométrica al ciudadano con cédula de ciudadanía para la Renovación de Libretas de Tripulante, la cual se lleva a cabo comparando la huella dactilar del solicitante de la Libreta con la que reposa en la base de datos de la Registraduría Nacional a través de servicios de tecnología	Tecnológica	Simplificación Optimización Automatización	01/02/2017	30/09/2017	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
24	Trámite		Apostilla de documentos	Inscrito	La Apostilla de documentos emitidos por Notarias requiere ser radicada a través de la plataforma en línea del Ministerio de Relaciones Exteriores y el documento debe ser cargado a la misma por el ciudadano en un documento PDF. El documento es evaluado por un funcionario y si es aprobado se le informará al correo electrónico del solicitante para que proceda a realizar el pago y la Apostilla sea generada	La automatización de la Apostilla de documentos emitidos por Notarias permitirá el trámite del documento de forma automática sin requerir la validación por parte del funcionario a través del uso de las tecnologías de la información	Tecnológica	Automatización de trámites	05/06/2017	15/08/2017	Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalización

	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicial presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
25	Trámite		Legalización de documentos	Inscrito	La Legalización de documentos emitidos por Notarias requiere ser radicada a través de la plataforma en línea del Ministerio de Relaciones Exteriores y el documento debe ser cargado a la misma por el ciudadano, en un documento PDF. El documento es evaluado por un funcionario y si es aprobado se le informará al correo electrónico del solicitante para que proceda a realizar el pago y la Legalización sea generada	La automatización de la Legalización de documentos emitidos por Notarias permitirá el trámite del documento de forma automática sin requerir la validación por parte del funcionario a través del uso de las tecnologías de la información	Tecnológica	Automatización de trámites	05/06/2017	15/08/2017	Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalización

Componente 3.
Estrategia de Rendición de Cuentas

La Estrategia de Rendición de Cuentas busca garantizar el cumplimiento de la obligación de la entidad de informar los resultados de la gestión, cumplimiento de metas, ejecución presupuestal, acciones de mejora; con el objetivo de fomentar el diálogo con las partes interesadas e incrementar los niveles de confianza en la entidad.

Recursos del componente

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores.

	RENDICIÓN DE CUENTAS							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
1	Rendición de cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Divulgar información concerniente a los temas, aspectos y contenidos relevantes de la gestión institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Diez (10) publicaciones	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30/01/2017	15/11/2017	Humano Tecnológico
2	Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Socializar a través de las pantallas informativas de las oficinas de pasaportes los resultados de la satisfacción de los usuarios y las acciones de mejora adelantadas	Cuatro (04) publicaciones realizadas.	GIT Pasaportes	30/01/2017	30/10/2017	Humano Tecnológico
3	Rendición de cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicar en la redes sociales y en las pantallas informativas de las oficinas en Bogotá, las acciones de mejora más relevantes alcanzadas por la Oficina de Apostilla y Legalización durante el semestre	Dos (02) publicaciones realizadas	GIT Apostilla y Legalizaciones	30/07/2017	29/12/2017	Tecnológico
4	Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Recolectar propuestas de los colombianos en el exterior en el marco de la realización de la Mesa Nacional de la Sociedad Civil para las Migraciones	Un (01) Documento de propuestas de la Sociedad civil	GIT Colombia Nos Une	25/03/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
5	Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Preparar, consolidar y divulgar información pública actualizada, relacionada con la gestión de la Dirección de los Derechos Humanos a través del sitio web oficial de la Entidad	Tres (3) actualizaciones	Dirección de Derechos Humanos	30/01/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
6	Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Revisar y actualizar la Estrategia de Rendición de Cuentas	Una (01) estrategia de Rendición de Cuentas actualizada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/02/2017	30/06/2017	Humano Tecnológico

	RENDICIÓN DE CUENTAS							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
7	Rendición de cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Realizar una estrategia de comunicaciones, para posicionar el rol de Colombia como Presidente Pro Témpore de la Alianza de Pacífico	Una (01) Campaña "Alianza del Pacífico"	Dirección de Mecanismos de Concertación GIT Prensa y Comunicación Corporativa	01/03/2017	28/12/2017	Humano
8	Rendición de cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Realizar una estrategia de comunicaciones que promueva el lenguaje claro y la facilidad para el acceso a los trámites del Ministerio de Relaciones Exteriores	Una (01) Campaña "Facilidad en el acceso de los trámites"	GIT Prensa y Comunicación Corporativa	02/01/2017	30/11/2017	Humano
9	Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Construir una base de datos en la que se relacionen los tratados y acuerdos de los países con los cuales Colombia tiene suscrito convenios de exención de visado para titulares de pasaportes diplomáticos y oficiales	Una (01) base de datos	GIT Pasaportes Diplomáticos y Oficiales	01/02/2017	30/06/2017	Humano Tecnológico
10	Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Socializar a través del sitio web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio los resultados alcanzados en reuniones relacionadas con temas económicos, sociales o ambientales	Doce (12) publicaciones	Dirección de Asuntos Económicos, Sociales y Ambientales	30/01/2017	29/12/2017	Humano
11	Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Elaborar, publicar y divulgar el boletín semestral de rendición de cuentas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Dos (02) boletines divulgados	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/06/2017	15/12/2017	Humano

	RENDICIÓN DE CUENTAS							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
12	Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Elaborar, publicar y divulgar el informe anual de gestión al Congreso de la República	Un (01) informe	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/06/2017	30/08/2017	Humano
13	Rendición de Cuentas	Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicar información que dé cuenta de las noticias y novedades en materia institucional dirigida a la comunidad del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio tendientes a generar lazos de pertenencia, que pretendan responder a las necesidades de las partes interesadas, a la generación del bienestar colectivo y al desarrollo del país gracias al trabajo realizado por cada uno de ellos	Doce (12) publicaciones	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/06/2017	15/12/2017	Humano
14	Rendición de Cuentas	Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicar los resultados de la consulta previa del proyecto normativo consistente en la expedición de una nueva Resolución en materia migratoria en la cual se simplifique la clasificación de visas para los extranjeros que deseen ingresar y/o permanecer en el territorio colombiano	Una (01) publicación del informe de la consulta	GIT Visas e Inmigración	01/06/2017	30/07/2017	Humano
15	Rendición de Cuentas	Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicar los informes de ejecución presupuestal del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Nueve (09) publicaciones	Dirección Administrativa y Financiera	30/03/2017	30/12/2017	Humano

	RENDICIÓN DE CUENTAS							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
16	Rendición de Cuentas	Información de calidad y lenguaje comprensible	Actualizar y publicar la base de datos del Directorio de Agremiaciones, Asociaciones y otras Partes Interesadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Una (01) base de datos actualizada y publicada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/05/2017	30/06/2017	Humano
17	Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Desarrollar diálogos pedagógicos previos al segundo encuentro por la conformación de la mesa nacional de la sociedad civil para las migraciones	Diez (10) informes	GIT Colombia Nos Une	26/03/2017	01/12/2017	Humano
18	Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Abrir espacios de diálogo con diferentes sectores de la Sociedad Civil que permitan recoger iniciativas de proyecto en el marco de mesas de trabajo	Cinco (05) informes	GIT Colombia Nos Une	27/03/2017	02/12/2017	Humano Tecnológico
19	Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Desarrollar el segundo encuentro para la conformación de la mesa social civil	Un (01) encuentro desarrollado	GIT Colombia Nos Une	28/03/2017	03/12/2017	Humano Tecnológico Financiero Logístico
20	Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Socializar los contenidos preliminares de la versión II del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con las partes interesadas para su retroalimentación	Un (01) encuentro desarrollado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/06/2017	15/08/2017	Humano Logístico

	RENDICIÓN DE CUENTAS							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
21	Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Presentar los resultados del Plan Fronteras para la Prosperidad a través de la Mesa Técnica Indígena	Un (01) encuentro desarrollado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Dirección para el Desarrollo y la Integración Fronteriza	05/05/2017	15/06/2017	Humano Logístico
22	Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Desarrollar ruedas de prensa con periodistas de diversos medios de comunicación	Diez (10) ruedas de prensa desarrolladas	Oficina de Prensa y comunicación corporativa	01/06/2017	15/12/2017	Humano
23	Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Socializar a través de tomas regionales el seguimiento a la ejecución de proyectos del Plan Fronteras para la Prosperidad	Cuatro (04) tomas regionales realizadas	Dirección para el Desarrollo y la Integración Fronteriza	02/10/2017	29/12/2017	Humano Logístico
24	Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Formulación, publicación, divulgación y desarrollo del plan de participación ciudadana	Un (01) plan formulado, publicado, divulgado y desarrollado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Todos los procesos	01/06/2017	31/12/2017	Humano

	RENDICIÓN DE CUENTAS							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
25	Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Participación en dos (02) Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Todos los procesos	15/04/2017	30/08/2017	Humano
26	Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Socializar los resultados de la implementación de las Oficinas de Atención al Migrante	Un (01) foro virtual de socialización	GIT Colombia Nos Une	01/04/2017	30/06/2017	Humano
27	Rendición de Cuentas	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Sensibilizar a las partes interesadas a través del fomento de la cultura de la rendición de cuentas como un mecanismo de control social	Una (01) campaña de fomento de la cultura de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2017	31/10/2017	Humano Tecnológico
28	Rendición de Cuentas	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar un concurso de conocimientos de la entidad dirigido a los servidores encargados de atención al ciudadano	Un (01) concurso	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/07/2017	15/10/2017	Humano

	RENDICIÓN DE CUENTAS							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
29	Rendición de Cuentas	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Socializar con las partes interesadas las actividades de la Cancillería con enfoque social.	Tres (03) informes	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	30/11/2017	Humano
30	Rendición de Cuentas	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Socializar los resultados de la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2016 y las propuestas de mejora resultado del mismo.	Un (01) informe socializado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	28/02/2017	Humano
31	Rendición de Cuentas	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Publicar informes de las encuestas aplicadas durante las ferias de servicio	Tres (03) informes	GIT Colombia Nos Une	01/04/2017	07/12/2017	Tecnológico
32	Rendición de Cuentas	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Socializar a través de los canales de comunicación establecidos en las oficinas de atención al público los resultados de las encuestas de satisfacción del Centro Integral de Atención al Ciudadano	Cuatro (04) publicaciones	Centro Integral de Atención al Ciudadano	30/01/2017	29/12/2017	Humano Tecnológico
33	Rendición de Cuentas	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Publicar y divulgar los resultados de las encuestas de satisfacción del Ministerio de Relaciones Exteriores	Tres (03) publicaciones	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y de Servicio al Ciudadano	01/06/2017	30/01/2018	Humano

	RENDICIÓN DE CUENTAS							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
34	Rendición de Cuentas	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Diseñar y aplicar un mecanismo de evaluación para la Estrategia de la Rendición de Cuentas	Un (01) informe anual de evaluación	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/11/2017	29/12/2017	Humano Tecnológico
35	Rendición de Cuentas	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Implementar la encuesta virtual permanente en el sitio web oficial para conocer los temas de interés de las partes interesadas en Rendición de cuentas	Una (01) encuesta virtual implementada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/04/2017	30/06/2017	Humano Tecnológico
36	Rendición de Cuentas	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaborar, publicar y divulgar de informes de la encuesta virtual institucional para conocer los temas de interés de las partes interesadas en Rendición de cuentas	Tres (03) informes	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/07/2017	15/12/2017	Humano Tecnológico

Componente 4.
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Las acciones establecidas en este componente están diseñadas para mejorar la atención al ciudadano a través del fortalecimiento de los canales de atención, el talento humano y la relación de los ciudadanos con la entidad.

Recursos del componente

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y el proyecto de inversión “Fortalecimiento de la capacidad del Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento de la Ley de Victimas”.

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
1	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Impulsar los beneficios de la Ley de Victimas dentro de la población colombiana en el exterior	Veinticinco (25) eventos de conmemoración por la memoria y solidaridad con las víctimas en el exterior y diez (10) jornadas especiales de atención a víctimas en el exterior	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	01/02/2017	30/11/2017	Humano Económico
2	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Fortalecer la cuarta fase de la campaña de sensibilización "Reaccionemos en Cadena" frente al delito de trata de personas dirigida a la población colombiana en zona de frontera	Cuatro (04) eventos para el desarrollo de la campaña	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano GIT Prensa y Comunicación Corporativa	01/05/2017	31/08/2017	Humano Económico
3	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Sensibilizar a la población colombiana en frontera frente al delito de trata de personas	Cuatro (04) talleres	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano GIT Prensa y Comunicación Corporativa	02/01/2017	29/12/2017	Humano Económico
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Socializar las recomendaciones para el cuidado del pasaporte electrónico	Una (01) campaña	GIT Pasaportes Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	03/01/2017	30/12/2017	Humano Tecnológico

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
5	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Publicar datos sobre información de interés a través de los canales de comunicación establecidos en las oficinas de atención al público.	Diez (10) publicaciones	Centro Integral de Atención al Ciudadano	02/01/2017	29/12/2017	Humano tecnológico
6	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Realizar documento de protocolo de atención al ciudadano, en canal presencial de Visas e Inmigración	Un (01) Documento	GIT Visas e Inmigración	01/10/2017	31/12/2017	Humano
7	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Fortalecer las competencias del servicio al exterior con la publicación de una cartilla informativa sobre el proceso de expedición de pasaportes diplomáticos y oficiales en los consulados y secciones consulares de las embajadas colombianas en el exterior	Una (01) Cartilla	GIT Pasaportes Diplomáticos y Oficiales	01/03/2017	29/09/2017	Humano Tecnológico
8	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Crear un punto adicional para el registro y formalización de pasaportes diplomáticos y oficiales con el fin de agilizar el tiempo de ejecución del trámite del funcionario	Un (01) Punto de formalización de pasaportes diplomáticos y oficiales	GIT Pasaportes Diplomáticos y Oficiales	01/03/2017	31/07/2017	Humano Tecnológico Logístico
9	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Socializar la oferta pública de servicios para colombianos en el exterior	Tres (03) ferias de servicios	GIT Colombia Nos Une	29/03/2017	04/12/2017	Humano Tecnológico Financiero Logístico

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
10	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Realizar actividades de fortalecimiento a la comunidad colombiana en el exterior para facilitar su inserción en el país de acogida (emprendimiento, prevención de violencia, empresa)	Cinco (05) talleres	GIT Colombia Nos Une	30/03/2017	05/12/2017	Humano Tecnológico Financiero Logístico
11	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Realizar jornadas de atención especial en salud para los colombianos en el exterior	Diez (10) jornadas realizadas	GIT Colombia Nos Une	31/03/2017	06/12/2017	Humano Tecnológico Financiero Logístico
12	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Difundir la realización del II Encuentro por la Conformación de la Mesa Nacional de la Sociedad Civil	Diez (10) publicaciones	GIT Colombia Nos Une	01/02/2017	07/12/2017	Tecnológico
13	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Establecer un lineamiento de atención para los solicitantes de reconocimiento de la condición de refugiado que se encuentren en condición de discapacidad	Una (01) Política establecida	GIT para la Determinación de la Condición de Refugiado	01/05/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
14	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Establecer un lineamiento de atención para los solicitantes de reconocimiento de la condición de refugiado que sean mujeres y niños menores, en condición de vulnerabilidad	Una (01) Política establecida	GIT para la Determinación de la Condición de Refugiado	01/07/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
15	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Elaborar protocolo de atención para los solicitantes de reconocimiento de la condición de refugiado	Un (01) documento	GIT para la Determinación de la Condición de Refugiado	01/09/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
16	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Implementar acciones de mejora producto del Diagnóstico del Sistema de Servicio al Ciudadano realizado por el PNSC del DNP	Dos (02) informes	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	30/10/2017	Humano
17	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Fortalecer el trámite de expedición de pasaportes de las Gobernaciones de acuerdo a los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Relaciones Exteriores	Dos (02) informes	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	30/10/2017	Humano
18	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Implementación de actividades de prevención a las víctimas en el exterior	Dos (02) informes	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/07/2017	30/01/2018	Humano
19	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Retroalimentar al personal encargado de la atención al ciudadano en el canal presencial de la Oficina de Visas e Inmigración, sobre la cultura de servicio	Dos (02) actas de reuniones	GIT Visas e Inmigración	01/05/2017	31/12/2017	Humano

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
20	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Retroalimentar al personal encargado de suministrar información correspondiente al trámite de visa, en los canales de información dispuestos por la entidad y en la oficina de visas del Ministerio, para alinear los conceptos y conocimiento	Un (01) acta de reunión	Dirección de Asuntos Consulares, Migratorios y Servicio al Ciudadano GIT Visas e Inmigración	01/10/2017	31/12/2017	Humano
21	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Realizar retroalimentaciones semestrales entre los consulados y la oficina visas e inmigración Bogotá, para la alineación de conceptos en el otorgamiento de visas	Dos (02) actas de reuniones	Dirección de Asuntos Consulares, Migratorios y Servicio al Ciudadano GIT Visas e Inmigración	01/05/2017	31/12/2017	Humano
22	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Un (01) Plan Institucional de Capacitación con temáticas de mejoramiento del servicio al ciudadano incluidas	Dirección de Talento Humano	02/05/2017	30/11/2017	Humano Financiero
23	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Gestionar ante el INSOR la capacitación para servidores en lengua de señas y capacidades comunicativas para personas con limitaciones auditivas	Cuatro (04) talleres	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	03/07/2017	31/10/2017	Humano Tecnológico

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
24	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Sensibilizar a los servidores del Ministerio de Relaciones en los contenidos de la Cartilla para la atención al ciudadano en situación de discapacidad	Tres (03) actividades de sensibilización	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/08/2017	15/11/2017	Humano
25	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Realizar anualmente la identificación y priorización de necesidades de capacitación y reinducción a fin de incluir los temas de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación	Un (01) documento de identificación de necesidades de capacitación	Dirección de Talento Humano	01/11/2017	30/01/2018	Humano
26	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Realizar la inducción en temas de servicio al ciudadano para los funcionarios y contratistas que sean vinculados al Ministerio de Relaciones Exteriores	Un (01) documento	Dirección de Talento Humano	30/07/2017	30/12/2017	Humano
27	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Realizar la capacitación al personal que desarrolla funciones en atención al ciudadano	Un (01) documento	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30/07/2017	30/12/2017	Humano
28	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Realizar la reinducción al personal que desarrolla funciones en atención al ciudadano	Un (01) documento	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30/07/2017	30/12/2017	Humano

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
29	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento Humano	Realizar actividades de reconocimiento a los servidores con funciones de servicio al ciudadano por desempeño destacado	Tres (03) actividades	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	01/06/2017	15/12/2017	Humano
30	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Sensibilizar a los servidores de la entidad en los contenidos de la carta de trato digno	Tres (03) talleres	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2017	30/04/2017	Humano Tecnológico
31	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y procedimental	Socializar los contenidos de la carta de trato digno de cara al ciudadano a través de los canales electrónicos de la entidad.	Ocho (08) publicaciones	GIT Prensa y Comunicación Corporativa	01/03/2017	30/04/2017	Humano
32	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Definir la política para priorizar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF para niños, niñas y adolescentes e incluirlos en la normatividad interna relacionada.	Una (01) Política definida	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	01/06/2016	15/12/2017	Humano
33	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Fomentar la participación de los servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores en la construcción de la nueva versión de la carta de trato digno de la Entidad	Un (01) informe sobre los aportes recibidos	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/05/2017	30/06/2017	Humano

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
34	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Elaborar, publicar y divulgar de la nueva versión de la carta de trato digno del Ministerio de Relaciones Exteriores	Un (01) documento publicado y divulgado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/05/2017	30/06/2017	Humano
35	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Publicar y divulgar el boletín jurídico del Ministerio de Relaciones Exteriores	Tres (03) boletines publicados y divulgados	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/06/2017	30/11/2017	Humano
36	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Elaborar, publicar y divulgar con los servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores la Guía para la elaboración de proyectos normativos	Una (01) guía publicada y divulgada	Oficina Asesora Jurídica Interna Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/05/2017	30/06/2017	Humano
37	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Actualizar, publicar y divulgar con las partes interesadas de la Cancillería la nueva versión del código de Buen Gobierno del Ministerio de Relaciones Exteriores	Un (01) documento publicado y divulgado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2017	15/07/2017	Humano
38	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Elaborar, publicar y divulgar con los servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores la Guía para la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Una (01) guía publicada y divulgada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/06/2016	30/08/2017	Humano

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
39	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Elaborar, publicar y divulgar con los servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores la Guía para la elaboración, socialización, publicación, divulgación, seguimiento y evaluación del Plan de Participación Ciudadana	Una (01) guía publicada y divulgada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/06/2016	30/08/2017	Humano
40	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Elaborar, publicar y divulgar con los servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores la Guía para la elaboración, socialización, publicación, divulgación, seguimiento y evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Una (01) guía publicada y divulgada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/06/2016	30/08/2017	Humano
41	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	Revisar y actualizar el Plan Estratégico Sectorial e Institucional y el Plan de Acción de la Cancillería incluyendo temas de Transparencia y anticorrupción, acceso a la información pública, participación ciudadana, rendición de cuentas y fortalecimiento institucional	Tres (03) planes actualizados	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/06/2017	30/07/2017	Humano
42	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Promover la inscripción de los colombianos, tanto los que viven en el exterior como los que van por corto periodo, en los Consulados en el exterior	Una (01) Campaña "Inscríbase en el Consulado"	GIT Prensa y Comunicación Corporativa Dirección de Asuntos Consulares, Migratorios y Servicio al Ciudadano	01/05/2017	30/08/2017	Humano

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
43	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar encuestas de opinión en los eventos, ferias de servicios en el exterior y/o población retornada.	Tres (03) informes	GIT Colombia Nos Une	01/04/2017	07/12/2017	Humano Logístico
44	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Elaborar un video en el cual se explique paso a paso el proceso de trámite de visa.	Un (01) video explicativo	GIT Visas e Inmigración Dirección de Gestión de la Información y Tecnología GIT Prensa y Comunicación Corporativa	01/10/2017	31/12/2017	Humano Tecnológico
45	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Crear formato que permita dar trazabilidad al manejo dado en la Oficina de Visas e Inmigración a los documentos abandonados por los extranjeros.	Un (01) formato	GIT Visas e Inmigración Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	15/05/2017	Humano
46	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Difundir y socializar a través de medios digitales o canales electrónicos de la entidad, la oferta de servicios de CNU	Cincuenta (50) publicaciones	GIT Colombia Nos Une	17/01/2017	26/12/2017	Tecnológico

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
47	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Difundir y socializar a través de medios digitales o canales electrónicos de la entidad, la Ley 1565 de 2012 por la cual se fijan incentivos para el retorno de los colombianos residentes en el extranjero	Cinco (05) publicaciones	GIT Colombia Nos Une	17/01/2017	26/12/2017	Tecnológico
48	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer el acceso a la información en lo pertinente al trámite del pasaporte diplomático y oficial, incluyendo en forma clara y precisa esta información en el sitio web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores	Una (01) Publicación	GIT Pasaportes Diplomáticos y Oficiales	01/06/2017	29/12/2017	Humano y tecnológico
49	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Publicar en la redes sociales, en el sitio web oficial de la Cancillería y en la pantalla informativa ubicada en el sexto piso del GIT Apostilla y Legalizaciones, información de interés relacionada con los tres primeros motivos de rechazo de los documentos durante el semestre y las indicaciones para evitar tales rechazos	Cuatro (04) publicaciones	GIT Apostilla y Legalizaciones	01/03/2017	29/12/2017	Tecnológico
50	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Incrementar la capacidad institucional para la prestación de trámites y servicios a través de la realización de consulados móviles	Ciento veinte (120) consulados móviles	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	01/01/2017	31/12/2017	Humano Logístico

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
51	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar la caracterización de partes interesadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Un (01) caracterización actualizada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/05/2017	30/06/2017	Humano
52	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer el Sistema de Servicio al Ciudadano de la Sede Norte en la ciudad de Bogotá por medio de la disponibilidad presencial de un servidor que de brinde información de los trámites y oriente al ciudadano en el punto de atención.	Un (01) servidor disponible	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	01/06/2017	30/06/2017	Humano
53	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Documentar e implementar una política de operación en el Sistema de Gestión de Calidad correspondiente a la generación de avisos de indisponibilidad a las partes interesadas cuando los sistemas de información o los aplicativos tengan fallas y no permita hacer tramites o solicitudes.	Una (01) política documentada	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología	01/07/2017	30/08/2017	Humano

Componente 5.
Transparencia y Acceso a la Información

A través de este componente se agrupan las acciones establecidas por la Entidad para garantizar la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014).

Recursos del componente

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores.

	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
1	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia activa	Realizar seguimiento del nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en el sitio web oficial de la entidad	Tres (03) informes de seguimiento	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/01/2017	29/12/2017	Humano
2	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Transparencia activa	Identificar activos de la información del GIT de Estadísticas Consulares y Análisis de la Información y relacionarlos en el formulario electrónico habilitado para este propósito	Una (01) matriz documentos estadística consular	GIT Estadísticas Consulares y Análisis de la Información	01/02/2017	03/04/2017	Humano
3	Transparencia y Acceso a la Información.	Subcomponente 1 Transparencia activa	Establecer en colaboración con el área jurídica la clasificación de la información (pública, clasificada o reservada) y tratamiento de datos (sensibles, privados y semiprivados) contenida en los activos de la información a publicar	Una (01) matriz clasificación de Información - Documentos Estadística Consular	GIT Estadísticas Consulares y Análisis de la Información	04/04/2017	04/07/2017	Humano
4	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Transparencia activa	Realizar seguimiento del registro de contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión suscritos con personas naturales en la plataforma SIGEP	Cuatro (04) seguimientos	GIT Licitaciones y Contratos	02/01/2017	29/12/2017	Humanos
5	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Transparencia activa	Realizar publicación de los procesos contractuales que superen la mínima cuantía en el sitio web oficial de la entidad	Dos (02) seguimientos	GIT Licitaciones y Contratos	02/01/2017	29/12/2017	Humanos

	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
6	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa.	Guía de publicación de contenidos institucionales que sintetice los parámetros de publicación de los contenidos institucionales	Un (01) documento	GIT Prensa y Comunicación Corporativa	01/04/2017	30/09/2017	Humanos
7	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa.	Sistematizar el Inventario de activos de información de los sistemas de información y los procesos de gestión de TI, procesos de direccionamiento estratégico, formulación y planificación de política exterior, seguimiento de política exterior y proceso de mejora continua	Un (01) inventario	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología	01/06/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
8	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa.	Automatizar la actualización y publicación de datos abiertos 12 sets	Doce (12) automatizaciones	Dirección de Gestión de la Información y Tecnología	03/04/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
9	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa.	Incluir en el sitio web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores www.cancilleria.gov.co los datos de contacto del responsable de PQRSDF	Una (01) publicación	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/06/2017	30/06/2017	Humano
10	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia pasiva	Socializar a través de los canales de comunicación establecidos en las oficinas de atención al público los resultados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Cuatro (04) publicaciones	GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano	02/01/2017	29/12/2017	Humano Tecnológico

	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
11	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia pasiva (De acuerdo al programa Nacional de Servicio al Ciudadano)	Actualizar el esquema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014,Ley 1755 de 2015, Decreto 103 de 2015 y Decreto 1166 de 2016	Un (01) Esquema de atención de PQRSDF actualizado	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano	01/04/2016	15/12/2017	Humanos
12	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de Información	Actualizar el programa de gestión documental	Un (01) Programa actualizado	Grupo Interno de Trabajo de Archivo	01/07/2016	31/05/2017	Financiero
13	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Ajustar el portal Colombia Nos Une para el correcto funcionamiento del software JAWS (herramienta Convertic)	Un (01) Portal ajustado	GIT Colombia Nos Une Dirección de Gestión de la Información y Tecnología	10/01/2017	30/06/2017	Tecnológico Financiero
14	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Elaboración, publicación y divulgación de la Cartilla para fortalecer la atención a ciudadanos en situación de discapacidad	Un (01) documento, elaborado, publicado y divulgado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/06/2017	15/08/2017	Humano
15	Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	Divulgar el informe de PQRSDF trimestral a las partes interesadas	Tres (03) documentos divulgado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/07/2017	30/11/2017	Humano

Componente 6.
Iniciativas Adicionales

Reúne las actividades tendientes a fortalecer el componente ético del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Recursos del componente

Este componente será ejecutado con los recursos asignados para el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores.

	INICIATIVAS ADICIONALES							
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Recursos
1	Iniciativas adicionales	No aplica	Promover la transparencia en el desarrollo de la función pública en el Ministerio de Relaciones Exteriores y sus Misiones en el exterior.	Una (01) campaña	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2017	30/11/2017	Humano Tecnológico
2	Iniciativas adicionales	No aplica	Sensibilizar a los servidores del Ministerio de Relaciones en los contenidos del Código de Ética a través de un taller teórico práctico	Un (01) Sensibilización	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/08/2017	31/10/2017	Humano Logístico
3	Iniciativas adicionales	No aplica	Promover la transparencia en el desarrollo de la función pública en los servidores del Ministerio de Relaciones contratados por Outsoursing de vigilancia, aseo y cafetería	Dos (02) talleres	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/06/2017	30/07/2017	Humano
4	Iniciativas adicionales	No aplica	Fortalecer en componente ético en el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de capacitaciones en comportamiento ético, participación ciudadana y lucha contra la corrupción	Dos (02) capacitaciones	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/07/2017	30/11/2017	Humano

Metodología para el cálculo de los avances en la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El seguimiento a los avances del Plan se realiza cuatrimestralmente, de acuerdo a los establecido en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 – 2015" a través del cual se determina la metodología para el diseño y seguimiento de la estrategia, incorporado al Decreto 124 de 2016, de tal forma que durante la vigencia será objeto de tres (03) seguimientos.

Los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, han recibido un peso porcentual dependiendo la mayor relevancia estratégica identificada para el fortalecimiento de la Entidad.

El avance en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará determinado de acuerdo al número de actividades cumplidas Vs. las actividades programadas para la vigencia.

Una vez realizada la evaluación de cada uno los componentes, el avance global del instrumento de gestión estará determinado por el peso ponderado dado a cada componente multiplicado por el avance porcentual del mismo.

COMPONENTE	% ASIGNADO AL COMPONENTE	MÉTODO DE CALCULO
Mapa de riesgos	20%	Porcentaje de avance componente mapa de riesgos: $$= \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{Avance\ de\ la\ actividad\ i}{Meta\ de\ la\ actividad\ i} * 100\%}{n}$$ Donde n es el número total de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano asociadas al componente mapa de riesgos.
Racionalización de trámites	10%	Porcentaje de avance componente racionalización de trámites: $$= \frac{\sum_{i=1}^{n} (\sum_{j=1}^{m} \%Tarea\ j * Avance\ de\ la\ tarea\ j)}{n}$$ Donde n es el número total de trámites a racionalizar y m es el número de áreas asignadas a la racionalización de cada trámite.
Rendición de cuentas	15%	Porcentaje de avance componente rendición de cuentas: $$= \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{Avance\ de\ la\ actividad\ i}{Meta\ de\ la\ actividad\ i} * 100\%}{n}$$ Donde n es el número total de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano asociadas al componente rendición de cuentas.

COMPONENTE	% ASIGNADO AL COMPONENTE	MÉTODO DE CALCULO
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	15%	Porcentaje de avance componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: $$= \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{Avance\ de\ la\ actividad\ i}{Meta\ de\ la\ actividad\ i} * 100\%}{n}$$ Donde n es el número total de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano asociadas al componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
Transparencia y acceso a la información pública	20%	Porcentaje de avance componente transparencia y acceso a la información pública: $$= \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{Avance\ de\ la\ actividad\ i}{Meta\ de\ la\ actividad\ i} * 100\%}{n}$$ Donde n es el número total de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano asociadas al componente transparencia y acceso a la información pública.

COMPONENTE	% ASIGNADO AL COMPONENTE	MÉTODO DE CALCULO
Iniciativas adicionales	20%	Porcentaje de avance componente iniciativas adicionales: $$= \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{Avance\ de\ la\ actividad\ i}{Meta\ de\ la\ actividad\ i} * 100\%}{n}$$ Donde n es el número total de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano asociadas al componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
TOTAL	100%	Porcentaje de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: $$= \sum_{i=1}^{6} \%\ asignado\ al\ componente\ i * \%\ de\ avance\ del\ componente\ i$$ Donde i corresponde a cada uno de los componentes definidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

Socialización del nivel de avance en la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Publicación

Los resultados del seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son publicados en el sitio web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores www.cancilleria.gov.co en el módulo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano disponible en el enlace **http://www.cancilleria.gov.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano**

Divulgación

Los resultados del seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son divulgados a nivel interno y externo.

Internamente estos resultados son divulgados a la Alta Dirección a través del Comité Administrativo Institucional y a los gestores del cambio a través de correo electrónico institucional y la intranet.

Los gestores del cambio tienen el compromiso y responsabilidad de divulgar el informe al interior de las áreas de Entidad.

Asimismo, en enlace de publicación de los resultados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será divulgado y promocionado a través de las redes sociales del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Programa Colombia Nos Une, la base de datos de las partes interesadas de la Entidad "Directorio de Agremiaciones, Asociaciones y otras Partes Interesadas".

En el proceso de divulgación se invitará a las partes interesadas a enviar sus comentarios y aportes al correo electrónico institucional **planeacion@cancilleria.gov.co**

Socialización

Los resultados del seguimiento a los avances en la implementación de las acciones contempladas en el instrumento de gestión son socializados con las áreas responsables de las mismas con el objetivo de mantener sus actividades en constante monitoreo tendiente a ser ajustadas o modificadas enfocado al mejoramiento del mismo.

Ajustes y modificaciones

Una vez es publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es posible realizar ajustes o modificaciones orientadas a su mejora continua[3] durante la vigencia del año en curso.

De ser necesarios estos cambios, el área responsable debe informar por escrito al Grupo Interno de Trabajo Control Interno de Gestión y a la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional con claridad indicando:

1. Actividad modificada.
2. Los cambios introducidos.
3. Justificación.

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional consolidará las modificaciones e informará a las partes interesadas a través del sitio web oficial de la Entidad www.cancilleria.gov.co en el módulo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano disponible en el enlace **http://www.cancilleria.gov.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano**

3 Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 – 2015. Sección 3 Numeral 10.

Sanción por incumplimiento[4]

Constituye **falta disciplinaria grave** el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.[5]

4 Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 – 2015. Sección 3 Numeral 12.

5 Ley 1474 de 2011 Artículo 81 Sanciones por incumplimiento de políticas institucionales. El incumplimiento de la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el presente capítulo, por parte de los servidores públicos encargados se constituirá como falta disciplinaria grave.

Si tiene alguna observación, comentario o solicitud escríbanos a:

rendiciondecuentas@cancilleria.gov.co