





	90		
×6,00		Introducción	3
CÓC		Marco Legal	5
	,	Acciones Preliminares	8
	Buen Gobi	ierno	11
Plan	Anticorrupción	y de Atención al Ciudadano	22

## Introducción



El país con el fin de fortalecer sus capacidades institucionales y garantizar el efectivo cumplimiento de los fines esenciales del Estado definidos en el artículo 2 de la Constitución Política de 1991, ha venido implementando diversos modelos y herramientas que permitan garantizar el cumplimiento de las funciones asignadas a cada una de las entidades públicas, incrementando la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios, así como un adecuado uso de los recursos disponibles.

Se han implementado el Sistema de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas, el Modelo Estándar de Control Interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Estrategia de Gobierno en Línea, entre otras herramientas para mejorar la gestión de las Entidades, pero también para fortalecer los mecanismos de prevención, detección, investigación y sanción de actos de corrupción.

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En este contexto, la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" más conocida como el Estatuto Anticorrupción, marcó un hito en el Estado Colombiano al dotar a las Entidades Públicas de herramientas como el PLAN ANTICO-RRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, el cual permite realizar acciones de prevención en torno a la lucha con este delito, que evoluciona día a día.

Es por esta razón que el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en cumplimiento de la normatividad vigente y en especial de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016 elaboró para el año 2016 el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de acuerdo a los siguientes componentes:

- a. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos Corrupción.
- B. Racionalización de Trámites.
- c. Rendición de Cuentas.
- d. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
- e. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas Adicionales.

Para poder comprender con mayor claridad las acciones que se adelantarán por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en el marco de dicho plan, los invitamos a conocer el Plan Estratégico Institucional, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: http://www.cancilleria.gov.co/ministry/planeacion/direccionamiento-estrategico, en donde se resalta el compromiso para *Implementar mecanismos de lucha contra la corrupción, transparencia y promoción del control ciudadano*, estrategia que se encuentra en el marco del objetivo estratégico *Fortalecer institucionalmente el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio*.

# Marco Legal

#### Ley 1757 de 2015

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

#### Ley 1755 de 2015

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#### Ley 1712 de 2014

Por la cual se crea la Lev de Transparencia v el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

#### Lev 1474 de 2011

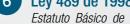
Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Artículo 76 El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

#### Lev 962 de 2005

Por la cual se dictan 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.

#### Lev 489 de 1998

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



### ) O

# Marco Legal

#### 10 Decreto 1083 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

#### 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.

-- 11

#### Decreto 1081 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

#### Decreto Ley 019 de 2012 8

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



#### Decreto 1067 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores.

#### Decreto 124 de 2016

Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

13

#### 3 Decreto 1649 de 2014

Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.



# Marco Legal

#### Decreto 943 de 2014

(Compilado en el Decreto 1083 de 2015 "Decreto Único Reglamentario del sector de Función Pública") Por el cual se adopta la actualización del MECI.

#### Decreto 4637 de 2011 15

Por la cual se suprime y se crea una Secretaría y se suprime un programa en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones.

#### Decreto 4485 de 2009

(Compilado en el Decreto 1083 de 2015 "Decreto Único Reglamentario del sector de Función Pública") Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP 1000 a su versión 2009.

17 Decreto 3355 de 2009

(Del Ministerio de Relaciones Exteriores)

Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones.

18 Decreto 2145 de 1999

(Compilado en el Decreto 1083 de 2015 "Decreto Único Reglamentario del sector de Función Pública") Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.

Resolución 3564 de 2015

(Del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)
Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el Parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.



### Acciones Preliminares



#### **Contexto Estratégico**

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Entidad adelantó la revisión de su contexto estratégico, para lo cual llevó a cabo las siguientes acciones:

▶ El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio mantiene constante revisión de los factores internos y externos de riesgo que cada uno de sus procesos enfrenta, los cuales actualiza y consolida en el Formato de Identificación de los factores internos y externos de riesgo (Matriz DOFA), el cual fue tenido en cuenta como insumo para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ver Anexo 1 - Para ver los anexos debe hacer click en el ícono de "Archivos Adjuntos" en la barra lateral izquierda de Adobe Reader).



- ▶ El Plan Estratégico Institucional establece como uno de sus objetivos el de "Fortalecer institucionalmente el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio" que a su vez comprende como estrategias las de "Implementar la estrategia de Gobierno en Línea" e "Implementar mecanismos de lucha contra la corrupción, transparencia y promoción del control ciudadano".
- Revisión de cuarenta y seis (46) trámites y tres (03) Otros Procedimientos Administrativos OPA que actualmente la Entidad mantiene disponibles para la ciudadanía, sobre los cuales se adelantó su diagnóstico y se definieron aquellos que serán objeto de racionalización o simplificación, mediante la estrategia de racionalización de trámites.
- De manera conjunta con los procesos responsables se adelantó la revisión integral de las actividades de la rendición de cuentas, donde se incluyeron los Informes de Gestión de Atención al Usuario, las cifras sobre la atención a las peti-

- ciones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias tramitadas por la Entidad; la información y resultados de los indicadores de gestión sobre nivel de satisfacción de la comunidad en el exterior y en la prestación del servicio. De igual forma se mantuvo permanente consulta y asesoría con la Secretaria de Transparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.
- Con las áreas responsables y vinculadas se revisó el estado de la prestación del servicio al ciudadano, con base en lo cual se consideró pertinente adelantar su diagnóstico integral, el cual hace parte del componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mediante la aplicación de la matriz de autodiagnóstico desarrollada por la Procuraduría General de la Nación, se validó el nivel de avance de la implementación de la Ley de Transparencia en



el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, lo que permitió identificar los aspectos de mejor comportamiento, así como aquellos que requieren acciones para su optimización.

### Áreas Responsables

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, lideró la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, para lo cual identificó y convocó a las áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio con mayor competencia y responsabilidad para cada uno de sus componentes y acompañó permanentemente la formulación de las diferentes estrategias y acciones incluidas en el Plan.

#### **Presupuesto**

En cumplimiento al marco legal en materia de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público, la construcción del Plan Anticorrupción

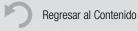
y de Atención al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y el desarrollo de sus actividades se efectúan con base en los recursos presupuestales disponibles para el funcionamiento de la Entidad.

#### Metas

Para cada componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio definió los objetivos y metas a lograr, los cuales se detallan en la sección que para cada uno de ellos se describe a continuación.

#### **Indicadores**

Para el componente de Transparencia y Acceso a la Información, se formuló un indicador para cada actividad, los cuales pueden ser consultados en la matriz correspondiente.



## Buen Gobierno

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio ha definido y estructurado los principios, normas y políticas de buen gobierno que aseguren la integridad ética, la adecuada gestión administrativa, el respeto de sus servidores y los mecanismos de divulgación de la información a la sociedad, de los cuales se tuvo especial atención para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los siguientes:











#### Políticas para la gestión ética

- Compromiso en la lucha anticorrupción
- Acciones en la lucha anticorrupción
- Colaboración interinstitucional en la lucha anticorrupción
- Compromiso en la lucha antipiratería



Política de seguridad de la información y protección de datos



#### Políticas de comunicación e información

- Compromiso con la comunicación pública
- Compromiso en la rendición de cuentas
- Compromiso de confidencialidad
- Compromiso con los medios de comunicación
- Compromiso con la circulación y divulgación de la información
- ▶ Compromiso con la estrategia de Gobierno en Línea



Política de administración del riesgo





# Buen Gobierno



#### Políticas para la gestión ética

#### Compromiso en la lucha anticorrupción

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se comprometen a luchar contra la corrupción, para lo cual crearán compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas. Con el fin de cumplir este objetivo, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la

aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a todos aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con la Entidad.

Igualmente, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se comprometen a capacitar a sus directivos y restante equipo humano, y en cumplimiento de sus programas de formación ciudadana, a sus grupos de interés, en políticas y acciones anticorrupción. En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, el Ministerio de Relaciones Exteriores vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana.



#### Acciones en la lucha anticorrupción

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio rechazan toda práctica corrupta y con el fin de impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptarán como mínimo las siguientes medidas:

- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- Guiar sus actuaciones orientado por los principios éticos establecidos en el Código de Valores;
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes para el sector público; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos vigentes.

#### Colaboración interinstitucional en la lucha anticorrupción

A fin de combatir la corrupción, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se comprometen a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación más eficiente e íntegra con otras entidades públicas, privadas y gremiales, con la ciudadanía en general y comunidades organizadas. Para lo cual la Entidad elaborará su propia base de datos teniendo en cuenta la información suministrada por las antes mencionadas, la cual deberá ser verificada.

Igualmente, atenderá y tramitará, sin discriminación alguna, las quejas y reclamos que se alleguen a través de diferentes medios de comunicación.



#### Compromiso en la lucha antipiratería

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio velarán porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Adicionalmente, dará cumplimento a lo establecido en las disposiciones internas que rigen el uso de Internet y del correo electrónico del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. Ningún servidor público está autorizado para instalar en sus equipos software diferente a los debidamente adquiridos por la Entidad. Igualmente, no se permite bajar de Internet copias ilegales de software, demos, música, juegos, o transmitir material vedado según las leyes de derechos de autor o leyes estatales.

La violación a las prohibiciones o incumplimiento de los deberes establecidos en las mencionadas resoluciones, ocasionará sanciones a los servidores públicos que incurran en las mismas.



### Políticas de comunicación e información

#### Compromiso con la comunicación pública

Teniendo en cuenta que la Constitución Nacional establece el derecho a la información como inviolable, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se comprometen a difundir la información de su gestión de manera oportuna, clara, veraz y transparente.

La difusión tendrá un carácter estratégico, y para tal fin debe basarse en los parámetros establecidos en el proceso de Comunicaciones, que buscan garantizar la transparencia de la gestión, fortalecer los propósitos misionales y la imagen institucional.

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

la Entidad, así como cualquier otra información sustancial, siempre y cuando no sean materia de reserva, deben ser dados a conocer oportuna y verazmente, y estar disponibles para la comunidad.

De igual manera, se publicarán a través de los canales dispuestos en los procedimientos de comunicaciones, los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, respecto a su gestión y mejoramiento continuo.

#### Compromiso en la rendición de cuentas

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, se comprometen a rendir cuentas de su gestión dentro de los parámetros establecidos por Función Pública, con el objeto de informar a la ciudadanía el avance y cumplimiento de las metas fijadas en el Plan Estratégico, y de explicar la forma como se está

ejecutando el presupuesto de la Entidad, conforme a la normatividad vigente.

La rendición de cuentas se realizará con base en el principio de transparencia, y debe estar encaminada a afianzar las relaciones y fomentar la interacción con los ciudadanos.

#### Compromiso de confidencialidad

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se comprometen a controlar y verificar de manera permanente que los servidores públicos que manejan información privilegiada o reservada del Ministerio mantengan la confidencialidad sobre la misma y no la den a conocer a terceros o la utilicen en beneficio propio, de particulares o en perjuicio de la Entidad. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.



#### Compromiso con los medios de comunicación

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se comprometen a acompañar, asesorar y orientar a los medios de comunicación en sus necesidades de información y a exponer ante ellos la gestión del Ministerio de manera oportuna, clara y veraz siempre y cuando no se violen los compromisos de confidencialidad. De igual manera se compromete a atender todas las solicitudes de los comunicadores sin distingo alguno del medio al que representen.

### Compromiso con la circulación y divulgación de la información

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se comprometen a aplicar mecanismos para que la información de la Entidad llegue a los colombianos, extranjeros, connacionales en el exterior y demás grupos de interés, de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable.

La difusión deberá realizarse bajo los parámetros establecidos en el proceso de Comunicaciones, y se utilizarán no solo los canales allí documentados sino también todos aquellos que garanticen la gestión participativa virtual y presencial, cuando así se requiera.

Para fortalecer el sistema de atención de quejas y reclamos, el Ministerio se compromete a velar por el cumplimiento de las políticas encaminadas a dar respuesta oportuna, y resolver las peticiones, quejas y reclamos planteados por los usuarios dentro y fuera del territorio colombiano en los términos establecidos por la ley, con el fin de mejorar la imagen y receptividad institucional.



#### Compromiso con la estrategia de Gobierno en Línea

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se comprometen a aplicar la estrategia de Gobierno en Línea a través de un comité que convoque a las diferentes dependencias de la Entidad para la implementación de las acciones necesarias para dar a conocer la gestión interna en cuanto a los procesos y resultados de la contratación de bienes muebles e inmuebles, insumos y servicios, estados financieros, concursos para proveer cargos, planes y programas, informes financieros, informes de gestión, portafolio de servicios, actividades de capacitación y orientación a la ciudadanía en general, y promoverá trámites en línea.



## Política de seguridad de la información y protección de datos

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, garantizaran la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información y la protección de datos, que permitan el cumplimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y valores corporativos, de la Entidad.

Con este fin y en cumplimiento de lo establecido en el Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea de la Republica de Colombia 3.1, se compromete a aplicar en forma permanente las siguientes políticas de seguridad de la información y protección de datos que soportan el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI así:



- a. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio han decidido definir, implementar, operar y mejorar de forma continua un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, soportado en lineamientos claros alineados a las necesidades del negocio y a los requerimientos regulatorios.
- b. Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por cada uno de los funcionarios, contratistas, pasantes y demás partes interesadas.
- c. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio protegerán la información generada, procesada o resguardada por las diferentes dependencias de la Entidad y, la infraestructura tecnológica y los activos del riesgo generados a partir de los accesos otorgados a terceros o que se den como resultado de un servicio interno prestado bajo la modalidad de outsourcing.

- d. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio protegerán la información creada, procesada, transmitida o resguardada por las diferentes dependencias de la Entidad, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debidos a un uso incorrecto de esta información. Para ello se aplicarán los controles necesarios, de acuerdo con la clasificación de la información de propiedad del Ministerio o que se encuentre en custodia del mismo.
- e. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio protegerán su información de las amenazas originadas por parte de los funcionarios, contratistas, pasantes y demás partes interesadas.
- f. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio protegerán las instalaciones de procesamiento y la infraestructura tecnológica que soporta sus procesos críticos.



- g. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio controlarán la operación de sus procesos, garantizando la seguridad de los recursos tecnológicos y las redes de datos.
- h. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio implementarán controles de acceso a la información, sistemas y recursos de red.
- i. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio garantizarán que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información.
- j. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio garantizarán a través de una adecuada gestión de los eventos de seguridad y las debilidades asociadas con los sistemas de información una mejora continua y efectiva de su modelo de seguridad.

- k. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio garantizarán la disponibilidad de sus procesos de negocio y la continuidad de su operación basada en el impacto que puedan generar los eventos.
- I. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio garantizarán el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales establecidas.

Para obtener más información acerca de las políticas de seguridad de la información y protección de los datos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio descritas anteriormente, remitirse al Manual de seguridad de la información "GR-MA-01", el cual se encuentra disponible en el Sistema Maestro y la Intranet.





### Política de administración del riesgo

En el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio declaramos nuestro compromiso con la administración de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos, mediante la definición del procedimiento de Administración del Riesgo, en el cual se establecen los niveles para calificar el impacto de los riesgos, el nivel de aceptación, tratamiento, seguimiento y evaluación de los mismos.

En tal sentido la entidad elaborará anualmente un Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de gestión y corrupción) e Institucional con el fin de mitigarlos en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica.

Los responsables de cada proceso junto con sus equipos de trabajo, serán quienes adelanten la ejecución de los controles y las acciones preventivas y realicen el seguimiento a su cumplimiento como parte del autocontrol y, de manera independiente el Grupo de Trabajo de Control Interno de Gestión efectuará la evaluación de su competencia".





# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio adelantó la revisión y análisis de las indicaciones metodológicas para su formulación adoptadas por la Presidencia de la República mediante el Decreto 124 de 26 de enero de 2016, con todos los responsables de acuerdo con cada uno de sus componentes, como a continuación se detalla:









Componente 1.

Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción



Componente 4.

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano



Componente 2.

Racionalización de Trámites



Componente 5.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



Componente 3.

Rendición de Cuentas



Componente 6.

Iniciativas Adicionales

## 0,

### Componente 1.

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción



**Objetivo**: 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.

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

La gestión del riesgo de corrupción y la definición del mapa de riesgos de corrupción tienen como finalidad la identificación, análisis y control de los hechos generadores de corrupción tanto al interior como en el exterior de la Entidad, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos.

En el desarrollo de este componente se realizó la revisión, por parte de la Alta Dirección, de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, en la cual se evidenció que la actual Política establecida por la Entidad cumple con los lineamientos definidos en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Presidencia de la República.

Así mismo, con todos los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se adelantó la revisión y actualización de los riesgos de corrupción en la cual se incluyó la calificación del impacto, la evaluación de los controles y su valoración.

Con base en lo anterior se consolidó el Mapa de Riesgos de Corrupción del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio (Ver Anexo 2 - Para ver los anexos debe hacer click en el ícono de "Archivos Adjuntos" en la barra lateral izquierda de Adobe Reader).

De igual manera se definieron las acciones que para el componente se adelantarán durante la vigencia 2016 como a continuación se detalla:





### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar la Política de Administración de Riesgos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio  Política de Administración de Riesgos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio revisadas y actualizada		Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	04/01/2016	29/03/2016
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2016	29/03/2016
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1	Socializar al interior de la Entidad y con la ciudadanía el Mapa de Riegos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y retroalimentar sus observaciones y sugerencias	Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio socializado y retroalimentado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	03/03/2016	30/05/2016



Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	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	Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio actualizado y ajustado	Todos los procesos	01/04/2016	31/12/2016
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Verificar y evaluar el seguimiento y control del Mapa de Riesgos Integrado (riesgos de corrupción y riesgos de gestión) del Ministerio de	Informes de evaluación del Mapa de Riesgos Integrado	Grupo de Control Interno de Gestión	01/04/2016	16/05/2016
		Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio			16/05/2016	14/09/2016

Tabla 1. Acciones Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

## O

## Componente 2. Racionalización de Trámites



**Objetivo**: Intervenir los trámites y servicios (Otros Procedimientos Administrativos-OPA's) del Ministerio con el propósito de facilitar la interacción con los usuarios y hacer más eficiente la gestión pública, para esto la Entidad se centrará en la simplificación, estandarización, optimización, automatización y eliminación de trámites y otros procedimientos administrativos, así como en la promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.



El desarrollo del componente de racionalización de trámites le permite a la Entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar sus trámites, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La definición de la estrategia de racionalización de trámites del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se llevó a cabo mediante la revisión y análisis del inventario de sus trámites y otros procedimientos administrativos — OPA con las áreas competentes, en donde se definió la priorización de aquellos que serán objeto de tratamiento de acuerdo con los tipos de racionalización para ellos definidos, lo cual fue consignado en la herramienta implementada en el Sistema Único de Información de Trámites — SUIT para su construcción y que a continuación se detalla:





		Nombre del		Acción específica de racionalización		Descripción de la Beneficio al	Reneficio al		Fecha realización	
N	P	trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización		Situación actual	mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1	1	Visa Temporal TP-1 (Cortesía)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
2	2	Visa Temporal TP-2 (Tripulante)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
3	3	Visa Temporal TP-3 (Estudiante)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016



	Nombre del		Acción		Descripción de la	Beneficio al		Fecha re	alización
N°	trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	específica de racionalización	Situación actual	mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
4	Visa Temporal TP-4 (Trabajador)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
5	Visa Temporal TP-5 (Religioso)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
6	Visa Temporal TP-6 (Cooperante o voluntario de entidad sin ánimo de lucro u Organización no Gubernamental (ONG))	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016



	Nombre del		Acción		Descripción de la	Beneficio al		Fecha realización	
N°	trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	específica de racionalización	Situación actual	mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
7	Visa Temporal TP-7 (Pensionado o Rentista; Socio o Propietario de sociedad; Propietario inmueble; Actividades Independientes; tratamiento médico; Ocupaciones no previstas)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
8	Visa Temporal TP-8 (Para Trámites de Adopción; Para intervenir en procesos judiciales o administrativos)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016



	Nombre del		Acción		Descripción de la	Beneficio al		Fecha re	alización
N		Tipo de racionalización	específica de racionalización	Situación actual	mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento		Dependencia responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
g	Visa Temporal TP -9 (Refugiado o Asilado)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
10	Visa Temporal TP-10 (Cónyuge o compañero(a) permanente de nacional colombiano(a))	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
1	Visa Temporal TP-11 (Visitante Turista)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016



	Nombre del		Acción		Descripción de la	Beneficio al	Dependencia	Fecha realización	
N°	trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	específica de racionalización	Situación actual	mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	trámite, proceso o ciudadano y/o		Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
12	Visa Temporal TP-12 (Visitante Temporal)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
13	Visa Temporal TP-13 (Visitante Técnico)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
14	Visa Temporal TP-14 (Visa de tránsito)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016



	Nombre del		Acción específica de racionalización		Descripción de la	Beneficio al		Fecha re	alización
N°	trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización		Situación actual	mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
15	Visa TP-15 (Para residencia temporal MERCOSUR)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
16	Visa TP-16 (Vacaciones y Trabajo)	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016
17	Visa de Negocios	Normativa	Reducción de requisitos (Verificaciones).	La Resolución 5512 de 2015 establece tres (3) Clases de visas con veintiún (21) categorías, ente 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.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración	15/03/2016	30/12/2016



	Nombre del		Acción		Descripcion de la	Beneficio al		Fecna re	alizacion
N°	trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	específica de racionalización	Situación actual	mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
18	Reconocimiento de la Condición de Refugiado	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención.	La solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado deberá presentarse ante las autoridades de la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia, quienes deberán recibirla por escrito conforme a los procedimientos establecidos en el titulo 3 del Decreto 1067 de 2015 y remitirla, por el medio físico o electrónico disponible, dentro de un término	La solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado podrá ser presentada, también ante: alcaldías, personerías, estaciones de policía y defensorías del pueblo, quienes deberán recibirla por escrito conforme a los procedimientos establecidos en el titulo 3 del Decreto 1067 de 2015 y remitirla, por el medio físico o electrónico disponible, dentro	Se amplían los canales y/o puntos de radicación de las solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado, entidades del Estado colombiano que deberán remitir la información al Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia. De esta manera, los solicitantes no deben dirigirse	Grupo Interno de Trabajo para la Determinación de la Condición de Refugiado	31/05/2016	30/12/2016



	Nombre del trámite, proceso o procedimiento		Acción		Descripción de la	Beneficio al		Fecha re	alización	
N°		Tipo de racionalización	específica de racionalización	Situación actual	mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa	
				máximo de veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción de la solicitud, al Despacho del Viceministro de Asuntos Multilaterales del Ministerio de Relaciones Exteriores.	de un término máximo de veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción de la solicitud, al Despacho del Viceministro de Asuntos Multilaterales del Ministerio de Relaciones Exteriores.	únicamente ante la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia para este propósito.				
			Intercambio	de Información (Cadenas de trámites - Ventanillas únicas)						
1	Apostilla de documentos (Presencial y en línea)	Tecnológica	Generar las apostillas automáticas electrónicas en línea de los Certificados de Antecedentes Judiciales de los Extranjeros.	Solo se generan apostillas electrónicas en línea de los Certificados de Antecedentes Judiciales de los Extranjeros, soportado en un	Se automatizará el trámite de apostilla de los Certificados de Antecedentes Judiciales de los Extranjeros, para que éste quede racionalizado, le sea de fácil acceso	El solicitante podrá realizar su trámite de apostilla en línea, sin presentarse personalmente a ninguna de las dos	Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones	08/03/2016	30/12/2016	



	Nombre del	Tipo de racionalización	Acción		Descripción de la	Beneficio al		Fecha realización	
N°			específica de racionalización	Situación actual	mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
				archivo pdf del Certificados de Antecedentes Judiciales	al usuario y de alta credibilidad ante cualquier Entidad extranjera que se lo solicite.	Entidades (Ministerio de Relaciones Exteriores y Policía Nacional).			
2	Legalización (presencial y en línea) de documentos que van a surtir efectos en el exterior	Tecnológica	Generar las legalizaciones automáticas electrónicas en línea de los Certificados de Antecedentes Judiciales de los Extranjeros.	Solo se generan legalizaciones electrónicas en línea de los Certificados de Antecedentes Judiciales de los Extranjeros, soportado en un archivo pdf del Certificados de Antecedentes Judiciales	Se automatizará el trámite de legalización de los Certificados de Antecedentes Judiciales de los Extranjeros, para que éste quede racionalizado, le sea de fácil acceso al usuario y de alta credibilidad ante cualquier Entidad extranjera que se lo solicite.	El solicitante podrá realizar su trámite de legalización en línea, sin presentarse personalmente a ninguna de las dos Entidades (Ministerio de Relaciones Exteriores y Policía Nacional).	Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones	08/03/2016	30/12/2016

Tabla 2. Acciones Componente 2. Racionalización de Trámites

#### ) O

# Componente 3. Rendición de Cuentas



**Objetivo**: Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés a través de la publicación y entrega de información clara y oportuna.

El componente de Rendición de Cuentas busca optimizar el control social a la administración pública mediante acciones de petición de información, diálogo e incentivos para la ciudadanía. En ese entendido la Entidad establece procesos permanentes de interacción con sus grupos de interés para la presentación de aspectos relacionados con su gestión y sus resultados, estableciendo un diálogo con la ciudadanía y demás partes interesadas que permite mantener una gestión transparente.

Para la definición de las actividades se adelantó el balance de las debilidades y fortalezas evidenciadas durante la ejecución de las acciones de Rendición de Cuentas definidas para la vigencia anterior, se identificaron los grupos de interés de la Entidad y sus necesidades de información, y se revisaron las capacidades y recursos de la Entidad para el desarrollo de la estrategia durante la actual vigencia.





Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
	1.1	Definir los criterios de lenguaje claro y comprensible para la adecuada, consolidación y publicación de la información en los diferentes canales de comunicación para los grupos de interés.	Criterios de lenguaje claro y comprensible para la consolidación y publicación de la información aplicados en los diferentes canales de comunicación	Grupo interno de trabajo de prensa y comunicación corporativa.	02/05/2016	30/06/2016
Subcomponente 1	1.2	Recolectar información de los colombianos en el exterior en el marco de la realización de la mesa social civil.	Caracterización de la población colombiana en el exterior participante en la mesa social civil	Grupo interno de trabajo Colombia Nos Une	04/03/2016	05/05/2016
Información de calidad y lenguaje comprensible	1.3	Divulgar información a través de los diferentes medios sobre la gestión adelantada para los diferentes grupos de interés.	Información divulgada a los grupos de interés.	Grupo interno de trabajo de prensa y comunicación corporativa. – Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/01/2016	31/12/2016
	1.4	Aunar esfuerzos y establecer las bases generales para la prestación de servicios que brinda la Entidad a la población con discapacidad auditiva.	Garantizar la implementación del sistema de servicios al ciudadano adecuado para la atención a la población con discapacidad auditiva, en las oficinas de atención al ciudadano	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano – Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	30/11/2016



Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
<i>Subcomponente 1</i> Información de calidad y	1.5	Implementar los medios de comunicación adecuados para personas en condición de discapacidad visual en las páginas web.	Páginas web adecuadas para la atención de personas en condición de discapacidad visual.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional - Grupo interno de trabajo de prensa y comunicación corporativa	01/04/2016	30/06/2016
lenguaje comprensible	1.6	Implementar encuestas a los ciudadanos sobre temas específicos de la Entidad con el fin de conocer su percepción sobre la gestión institucional.	Encuestas de percepción implementadas.	Grupo interno de trabajo de prensa y comunicación corporativa / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	30/09/2016
Subcomponente 2	2.1	Definir e implementar mecanismos de diálogo con la ciudadanía a través de los Programas Sociales de la Entidad.	Mecanismos de dialogo con la ciudadanía a través de los Programas Sociales implementados.	Dirección de Asuntos Culturales / Grupo interno de trabajo Plan Fronteras para la prosperidad / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional/ Grupo interno de trabajo Colombia Nos Une	01/04/2016	30/11/2016
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Desarrollar mecanismos de diálogo con los connacionales a través del Programa Colombia nos Une.	Mecanismos de diálogo desarrollados.	Grupo interno de trabajo Colombia nos Une / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	30/11/2016
	2.3	Implementar foros virtuales de participación ciudadana en temas de interés para la ciudadanía.	Foros de participación implementados.	Grupo interno de trabajo Colombia nos Une / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2016	30/11/2016



Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía	2.4	Desarrollar el primer encuentro para la conformación de la mesa social civil.	Encuentro desarrollado	Grupo interno de trabajo Colombia Nos Une	04/03/2016	05/05/2016
con la ciudadanía y sus organizaciones	2.5	Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismo de diálogo permanente con la ciudadanía.	Incremento de la interacción con los ciudadanos mediante el uso de las redes sociales.	Grupo interno de trabajo Colombia Nos Une / Grupo interno de trabajo de prensa y comunicación corporativa.	01/03/2016	16/12/2016
	3.1	Capacitar a los servidores públicos de la Entidad en el tema de rendición de cuentas.	Servidores públicos de la Entidad capacitados en rendición de cuentas.	Dirección de Talento Humano	16/06/2016	30/09/2016
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la	3.2	Socializar a los ciudadanos el tema de rendición de cuentas.	Ciudadanos socializados en rendición de cuentas.	Grupo interno de trabajo de prensa y comunicación corporativa / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	30/09/2016
cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3	Aplicar el Concurso de Conocimientos sobre deberes y obligaciones en los temas de participación ciudadana y rendición de cuentas para todos los funcionarios incluyendo planta interna y externa.	Concurso de Conocimientos sobre la Entidad aplicado.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	31/10/2016



Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
	4.1	Desarrollar un mecanismo de evaluación del avance de los subcomponentes de Rendición de Cuentas.	Informe de Evaluación	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30/07/2016	30/11/2016
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y	4.2	Implementar canales de comunicación para retroalimentación de rendición de cuentas para las partes interesadas.	Canales de comunicación implementados	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	16/12/2016
retroalimentación a la gestión institucional	4.3	Aplicar encuestas de opinión en las Ferias de Servicios en el Exterior.	Encuestas de opinión aplicadas.	Grupo Interno de Trabajo Colombia nos Une / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	30/11/2016
	4.4	Implementar acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas	Fortalecimiento del componente de rendición de cuentas a través de la implementación de acciones de mejora	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/05/2016	30/11/2016

Tabla 3. Acciones Componente 3. Rendición de Cuentas

## ) O

#### Componente 4.

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano



**Objetivo**: Diagnosticar, mejorar e implementar los procedimientos, que optimicen los trámites y servicios a los grupos de interés del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio encamina acciones para garantizar el acceso a su oferta pública determinada en los trámites y servicios que brinda a la ciudadanía, mediante la producción de información completa, clara, consistente y ajustada a las realidades de cada grupo de interés y sus expectativas y necesidades.

La programación de las acciones para mejorar la atención del ciudadano tuvieron en cuenta el diagnóstico de la prestación de servicios por parte de los procesos de la Cancillería que mantienen responsabilidad en la atención del ciudadano, así como de manera transversal en toda la Entidad para promover una cultura organizacional que reconozca e incentive la adecuada atención al ciudadano.

Lo anterior comprende el fortalecimiento organizacional para consolidar institucionalmente el manejo de la atención al ciudadano, medidas para optimizar los canales de atención de acuerdo con la caracterización de los grupos de interés de la Entidad, la elaboración y perfeccionamiento de medidas normativas y procedimentales que enmarquen de mejor manera la adecuada atención a la ciudadanía, con un talento humano idóneo y con mejor vocación de servicio y la promoción del relacionamiento directo con los ciudadanos.





Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
	1.1	Realizar un diagnóstico del estado actual de la prestación de servicios y atención al ciudadano en la Sede Norte y la Sede Calle 53 del Ministerio.	Diagnóstico realizado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional – Programa Nacional del Servicio al Ciudadano DNP	01/03/2016	30/06/2016
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.2	Implementar mejoras en la prestación de servicios y atención al ciudadano.	Plan de mejoramiento implementado.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional / Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / Grupo Interno de Trabajo Nacionalidad	01/07/2016	30/11/2016
	1.3	Adelantar el proyecto de simplificación de trámites.	Informe de trámites simplificados	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional – Grupo Interno de Trabajo Asistencia a Connacionales – Grupo Interno de Trabajo Nacionalidad	15/03/2016	31/05/2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Implementar encuestas en línea sobre la percepción de la prestación de servicios y atención al ciudadano en los Consulados.	Informe de las encuestas en línea implementadas	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/04/2016	16/12/2016



Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
	2.2	Implementar el formulario en línea para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF para niños, niñas y adolescentes.	Informes de PQRSDF	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	01/04/2016	30/07/2016
Out a suppose to 0	2.3	Definir e implementar los protocolos de atención y prestación de servicio a la ciudadanía en el trámite de Nacionalidad.	Protocolos de atención y prestación de servicios	Grupo Interno de Trabajo Nacionalidad	01/04/2016	30/11/2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.4	Socializar la oferta publica de servicios para colombianos en el exterior.	Ferias de servicios desarrolladas en el exterior	Grupo interno de trabajo de Colombia Nos Une	01/04/2016	30/11/2016
	2.5	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).	Talleres de fortalecimiento realizados	Grupo interno de trabajo de Colombia Nos Une	01/04/2016	30/11/2016
	2.6	Realizar jornadas de atención de los servicios especiales para los colombianos en el exterior.	Jornadas realizadas	Grupo interno de trabajo de Colombia Nos Une	01/04/2016	30/11/2016



Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.7	Elaborar el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del usuario en las oficinas de atención al público y proponer las mejoras a las que haya lugar.	Informes de análisis y mejora	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	30/11/2016
	2.8	Adelantar el diagnóstico de accesibilidad en los puntos presenciales de servicios especiales.	Informe de diagnóstico	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional – Programa Nacional del Servicio al Ciudadano DNP	01/06/2016	30/06/2016
	3.1	Alinear con el Plan Institucional de Capacitación los cursos de formación para la atención al ciudadano.	Plan Institucional de Capacitación	Dirección de Talento Humano / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	30/11/2016
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Definir el entrenamiento y actualización en puesto de trabajo para los servidores públicos que brindan atención directa a los ciudadanos.	Servidores públicos entrenados	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	30/12/2016
	3.3	Implementar una campaña institucional de cultura de servicio para la atención al ciudadano incluyendo Embajadas y Consulados.	Campaña de cultura de servicio implementada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional - Grupo Interno de Trabajo Prensa y Comunicaciones Corporativas	01/04/2016	30/10/2016



Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Subcomponente 3	3.4	Implementar encuestas de percepción al personal encargado de la Atención al Ciudadano.	Informe de las encuestas de percepción aplicadas	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano - Nacionalidad - Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	02/05/2016	30/06/2016
Talento Humano	3.5	Implementar un programa para destacar el desempeño del personal que presta atención y brinda servicios al ciudadano.	Programa implementado	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano - Dirección de Talento Humano / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/08/2016	30/11/2016
Subcomponente 4	4.1	Definir los mecanismos 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.	Mecanismos implementados	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/06/2016	01/07/2016
Normativa y Procedimental	4.2	Implementar los protocolos para la asistencia a connacionales.	Documentos implementados	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	01/04/2016	30/06/2016
	4.3	Realizar una campaña institucional sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campaña implementada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/08/2016	30/09/2016



Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Subcomponente 4	4.4 Garantizar el cumplimiento de la política de protección de datos en la atención y prestación de servicios al ciudadano.		Política de protección de datos interiorizada.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/03/2016	30/08/2016
Normativa y Procedimental	4.5	Socializar la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención de la Entidad para conocimiento y consulta de la ciudadanía.	Carta de Trato Digno disponible	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	01/04/2016	30/04/2016
	5.1	Actualizar la caracterización de grupos de interés de la Entidad.	Grupos de interés de la Entidad caracterizados	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	22/02/2016	30/06/2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.2	Publicar y disponer para consulta y retroalimentación con la ciudadanía los resultados de las encuestas de la atención al ciudadano.	Resultados de las encuestas publicadas	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	02/05/2016	30/11/2016
Siddudiio	5.3	Publicar datos sobre información de interés de la ciudadanía en los centros de atención al ciudadano.	Publicación de datos a la ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional - Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	02/05/2016	16/12/2016

Tabla 4. Acciones Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

## O

#### Componente 5.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



**Objetivo**: Fortalecer los mecanismos para el ejercicio y garantía del derecho a la publicidad de la información por medio de la presentación de datos claros, veraces y oportunos a los diversos grupos de interés.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio mantiene información de su gestión y resultados, la cual dispone de manera abierta a la ciudadanía o cuando ésta así lo requiere, en cumplimiento de la garantía del derecho fundamental al acceso a la información pública.

Para el desarrollo de este componente se adelantó el autodiagnóstico del cumplimiento de la publicación o divulgación de información pública de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, de tal forma que se identificó el estado de avance y se formularon acciones para alcanzar su conformidad.

De igual manera se abordó la disposición de información solicitada por los grupos de interés, el estado de los instrumentos de gestión de la información, así como los niveles de accesibilidad a la información en relación con las realidades y caracterización de los grupos de interés.





Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
	1.1	Seguir el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en la página web de la Entidad.	Matriz de autodiagnóstico diligenciada y analizada.	Matriz de autodiagnóstico diligenciada y analizada.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	presentación	mensual con de informe el cada mes
Subcomponente 1	1.2	Analizar la implementación de nuevos medios de comunicación diferentes a la página web y redes sociales.	Nuevos medios de comunicación implementados	Medios de comunicación implementados	Grupo interno de trabajo de prensa y comunicación corporativa - Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/07/2016	29/07/2016
Lineamientos de Transparencia activa	1.3	Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la ciudadanía.	Portafolio de tipos de información y datos publicados.	Información y datos publicados	Grupo Interno de Trabajo Prensa y Comunicaciones Corporativas - Todas las Áreas	02/05/2016	31/08/2016
	1.4	Implementar el botón de transparencia en la páginas web de las misiones diplomáticas de Colombia acreditadas en el Exterior.	Botón de transparencia implementado	Botón de transparencia implementado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	02/05/2016	30/06/2016



Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia activa	1.5	Analizar la publicación de información diferente a la mínima requerida.	Información publicada	Información publicada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional - Todos los procesos	02/05/2016	30/06/2016
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia pasiva (De acuerdo al programa Nacional de Servicio al Ciudadano)	2.1	Actualizar el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	Esquema de atención de PQRSDF actualizado	Esquema de atención de PQRSDF actualizado	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano (Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC) / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	30/06/2016
	2.2	Analizar el nivel de gratuidad para la disposición de información solicitada por la ciudadanía y darla a conocer entre ella.	Gratuidad en la disposición de información	Gratuidad en la disposición de información	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	02/05/2016	31/05/2016



Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de Gestión de Información	3.1	Revisar la política de protección de datos.	Política de protección de datos aplicada.	Política de protección de datos aplicada.	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano / Dirección de Gestión de Información y Tecnología / Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	02/05/2016	30/06/2016
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Revisar la pertinencia de divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	Alternativas de información para grupos étnicos y culturales del país y para las personas en situación de discapacidad.	Total de Alternativas de información para grupos étnicos y culturales del país y para las personas en situación de discapacidad.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/09/2016	01/09/2016
	4.2	Diagnosticar la accesibilidad de la población en situación de discapacidad en los canales de servicio al ciudadano.	Diagnóstico Realizado	Informe de diagnóstico que evalúa la accesibilidad de la población en situación de discapacidad	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	02/05/2016	30/05/2016



Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.3	Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad.	Canales electrónicos de información adecuados para personas en condición de discapacidad	Total de canales electrónicos de información adecuados para personas en condición de discapacidad	Dirección de Gestión de Información y Tecnología / Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano (Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC)	02/06/2016	30/09/2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Estructurar informes sobre solicitudes de acceso a la información que incluyan n° de solicitudes recibidas, tiempos de respuesta y n° de solicitudes denegadas.	Informes de solicitudes de acceso a la información estructurados.	Informes de solicitudes de acceso a la información estructurados.	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano (Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC)	01/03/2016	16/12/2016
	5.2	Sensibilizar a la Alta Dirección sobre la importancia de la lucha contra la corrupción.	Charlas de sensibilización	Charlas de sensibilización realizadas	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2016	30/06/2016

Tabla 5. Acciones Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información

### > ,0

# **Componente 6.** Iniciativas Adicionales



**Objetivo:** Fortalecer la estrategia anticorrupción mediante la definición de principios y lineamientos encaminados a garantizar la transparencia en la actuación de los funcionarios de la Entidad, así como de mecanismos de prevención, detección, investigación y sanción de hechos de corrupción.



Teniendo en cuenta que el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio contempla en todos los componentes del Plan Anti-corrupción una serie de acciones concretas que permiten fortalecer la estrategia de la lucha contra la corrupción, se incorporan también acciones encaminadas a fomentar la integridad, participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el adecuado uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Con la aplicación de las políticas expuestas en el código de Buen Gobierno y las acciones propuestas para la actualización y socialización del Código de Ética, la Entidad está comprometida con la lucha permanente contra la corrupción.



<b></b>	

Actividades	Meta	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final
Realizar la actualización del Código de Ética del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, el cual incluya lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción y mecanismos para la protección al denunciante.	Código de Ética actualizado	Comité de Ética del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	01/04/2016	30/06/2016
Realizar la divulgación de la nueva versión del Código de Ética a los servidores públicos de la Entidad.	Código de Ética divulgado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/07/2016	31/10/2016
Realizar una actividad o jornada de reflexión institucional dirigida a forta- lecer la competencia organizacional "Ética y Compromiso Organizacional"	Actividad de Reflexión Institucional Realizada	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/11/2016	30/11/2016

Tabla 6. Acciones Componente 6. Iniciativas Adicionales