El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, dando cumplimiento a los parámetros establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Titulo III "Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" numeral 10 "Ajustes y modificaciones" incorporado al Decreto 124 de 2016, informa a las partes interesadas las modificaciones realizadas a la versión 1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano encaminadas al robustecimiento de la Estrategia por la transparencia y el buen servicio al ciudadano.

***Rendición de Cuentas***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **CAMBIO A REALIZAR** | **JUSTIFICACIÓN** |
| Publicar trimestralmente a través de las pantallas informativas de las oficinas expedidoras de pasaportes y sitio web oficial de Cancillería, los resultados de la satisfacción de los usuarios y las acciones de mejora adelantadas por las oficinas. | La periodicidad de los reportes de los indicadores cambia de trimestral a cuatrimestral. Meta 3 Fecha inicial 01/01/2019Fecha final 31/12/2019 | Alineación con el reporte cuatrimestral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Promover la participación ciudadana en grupos de interés específicos | Cambio fecha inicial de 1/05/2019 a 15/03/2019 | Con el fin de incluir una actividad adicional a las planeadas inicalmente, con los estudiantes de “Introducción a la Ciencia Política” de la Universidad de los Andes. |
| Promover la participación ciudadana en la construcción de proyectos de Decreto o Resolución expedidos por la Cancillería. | Creación de la actividad.Fecha inicial: 01/05/2019Fecha final: 31/12/2019 | Ampliar el elemento diálogo en la rendición de cuentas de la entidad, es decir, acciones en donde exista la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación. |

***Racionalización de trámites***

| **ACTIVIDAD** | **CAMBIO A REALIZAR** | **JUSTIFICACIÓN** |
| --- | --- | --- |
| Nombre del trámite:Pasaporte Electrónico Actividad: Entrega de pasaporte a domicilio | Eliminación de la actividad | Se debe realizar un análisis mayor frente a los procesos que permitan llevar a cabo la mejora. Cuando se encuentren establecidos los mecanismos, se incluirá la actividad nuevamente. |
| Nombre del trámite:Libreta de tripulante terrestreActividad: Pago de trámite con tarjeta de crédito | Eliminación de la actividad | No hay mejoras en el trámite en razón a que éste sólo se expide en territorio nacional y ya cuenta con pago con tarjeta de crédito en las oficinas expedidoras en Bogotá.  |
| Nombre del trámite:Renovación de la libreta de tripulante terrestreActividad: Pago de trámite con tarjeta de crédito | Eliminación de la actividad | No hay mejoras en el trámite en razón a que éste sólo se expide en territorio nacional y ya cuenta con pago con tarjeta de crédito en las oficinas expedidoras en Bogotá.  |

***Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano***

| **ACTIVIDAD** | **CAMBIO A REALIZAR** | **JUSTIFICACIÓN** |
| --- | --- | --- |
| Fomentar el reconocimiento a los normalizadores, que sobresalen por la correcta expedición de pasaportes y la mínima emisión de productos no conformes durante el trimestre, a través de la publicación de la fotografía y el nombre del formalizador, en los kioscos informativos ubicados en las oficinas expedidoras de pasaportes en Bogotá. | La periodicidad de los reportes de los indicadores cambia de trimestral a cuatrimestral. Meta 3 Fecha inicial 01/01/2019Fecha final 31/12/2019 | Alineación con el reporte cuatrimestral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Incorporar en el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores un documento que establezca los lineamientos para la cualificación de orientadores nuevos y fortalecimiento de conocimientos en los orientadores que se encuentran en operación. | Cambio fecha final de 29/03/2019 a 29/04/2019 | A 29 de marzo, el documento se encontraba todavía en etapa deformulación, debido a que se estaba adecuando a los nuevos lineamientos defortalecimiento del personal del Centro de Contacto en temas de trámites yservicios del Ministerio de Relaciones Exteriores. |

En caso de tener alguna observación o comentario por favor remitirla al correo electrónico: planeacion@cancilleria.gov.co

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Fecha de elaboración: 25 de abril de 2019.