

Cancillería

TRANSPARENTE



ESTRATEGIA DE **RENDICIÓN DE CUENTAS**

“ Así trabaja la Cancillería por la transparencia 2018 ”

Versión No. 2

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Fecha de elaboración: agosto de 2018



CANCILLERÍA

I. OBJETIVO

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, busca **contribuir al desarrollo de la política de transparencia en la gestión de la administración pública y el logro de los principios de buen gobierno**, fortaleciendo el ejercicio de Rendición de Cuentas con sus partes interesadas a través de los diferentes espacios de información y diálogo con el fin de mantenerlos informados y explicarles la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el avance en la garantía de derechos, así como recibir retroalimentación sobre el particular.





II. MARCO NORMATIVO

▼ Constitución Política de Colombia de 1991.

Artículo 23.

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Artículo 74.

“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

Artículo 209.

“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”.

▼ Ley 1757 de 2015. *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.*

Título. IV

“DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS”

Artículo 48.

“DEFINICIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen

Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público”.

Artículo 49.

“PRINCIPIOS Y ELEMENTOS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS. Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales, proceso que se constituye en una actitud permanente del servidor público son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información, lenguaje comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos”.

Artículo 50.

“OBLIGATORIEDAD DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA. Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos”.

Artículo 51.

“MANUAL ÚNICO Y LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS. El Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del De-

partamento Nacional de Planeación elaborará el Manual Único de Rendición de Cuentas, que se constituirá en la guía de obligatoria observancia para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas”.

Artículo 52.

“ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS. Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos”.

Artículo 53.

“ESPACIOS DE DIÁLOGO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS. La autoridades de la Administración pública nacional y territorial, en la Estrategia de Rendición de Cuentas, se comprometerán a realizar y generar espacios y encuentro presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, siempre y cuando existan condiciones para ello, para la participación ciudadana, tales como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados”.

Artículo 54.

“RENDICIÓN DE CUENTAS DE LAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN. Las instancias de participación ciudadana incluidas en esta Ley, deberán desarrollar ejercicios de rendición de cuentas en por lo menos una sesión de trabajo anual, teniendo en cuenta los principios y elementos de que trata el artículo 50 de la presente ley”.

Artículo 55.

“AUDIENCIAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS. Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales”.

- ▶ **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".*
- ▶ **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".*

Artículo 73.

“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

Artículo 74.

“PLAN DE ACCIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

A partir del año siguiente, el Plan de Acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior.

Igualmente publicarán por dicho medio su presupuesto debidamente desagregado, así como las modificaciones a este o a su desagregación".

Artículo 76.

"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Artículo 78.

"DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, que quedará así:

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública".

▼ **Ley 1437 de 2011.** *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*

Artículo 3.

"PRINCIPIOS. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad".

Numeral 3.

"En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva".

Numeral 6.

"En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública".

Numeral 8.

"En virtud del principio de transparencia, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal".

Numeral 9.

"En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma".

Numeral 12.

"En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas".

Numeral 13.

"En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los

procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas".

Artículo 5.

DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

Numeral 1.

"Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público".

Numeral 2.

"Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos".

Numeral 3.

"Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes".

Numeral 4.

"Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto".

Numeral 7.

"Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas."

Numeral 8.

"A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente".

Numeral 9.

"Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes".

Artículo 8

"DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo".

- ▶ **Ley 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".

Artículo 8.

"ENTREGA DE INFORMACIÓN. A partir de la vigencia de la presente ley, todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo".

- ▶ **Ley 850 de 2003.** "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- ▶ **Ley 734 de 2002.** "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".

Artículo 34.

DEBERES. Son deberes de todo servidor público:

Numeral 1.

"Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad,

los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente".

Numeral 3.

"Formular, decidir oportunamente o ejecutar los planes de desarrollo y los presupuestos, y cumplir las leyes y normas que regulan el manejo de los recursos económicos públicos, o afectos al servicio público".

Numeral 4.

"Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos".

Numeral 5.

"Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos".

Numeral 8.

"Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho".

Numeral 21.

"Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados".

Numeral 22.

"Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización".

Numeral 26.

"Publicar en las dependencias de la respectiva entidad, en sitio visible, una vez por mes, en lenguaje sencillo y accesible al ciudadano común, una lista de las licitaciones declaradas desiertas y de los contratos adjudicados, que incluirá el objeto y valor de los mismos y el nombre del adjudicatario".

Numeral 27.

"Hacer las apropiaciones en los presupuestos y girar directamente a las contralorías departamentales y municipales, como a la Contraloría General de la República y las Personerías Municipales y Distritales dentro del término legal, las partidas por concepto de la cuota de vigilancia fiscal, siempre y cuando lo permita el flujo de caja".

Numeral 28.

"Controlar el cumplimiento de las finalidades, objetivos, políticas y programas que deban ser observados por los particulares cuando se les atribuyan funciones públicas".

Numeral 34.

"Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado".

Numeral 35.

"Ofrecer garantías a los servidores públicos o a los particulares que denuncien acciones u omisiones antijurídicas de los superiores, subalternos o particulares que administren recursos públicos o ejerzan funciones públicas".

Numeral 36.

"Publicar mensualmente en las dependencias de la respectiva entidad, en lugar visible y público, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que se determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la Ley 489 de 1998 y demás normas vigentes".

Numeral 37.

"Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar".

Numeral 38.

"Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley".

Numeral 39.

"Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma de decisiones en la gestión administrativa de acuerdo a lo preceptuado en la ley".

► **Ley 594 de 2000.** *"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".*

Artículo 11.

"OBLIGATORIEDAD DE LA CONFORMACIÓN DE LOS ARCHIVOS PÚBLICOS. El Estado está obligado a la creación, organiza-

ción, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística”.

Artículo 19.

“SOPORTE DOCUMENTAL. Las entidades del Estado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de su archivo, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

a) Organización archivística de los documentos;

b) Realización de estudios técnicos para la adecuada decisión, teniendo en cuenta aspectos como la conservación física, las condiciones ambientales y operacionales, la seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información contenida en estos soportes, así como el funcionamiento razonable del sistema”.

Artículo 21.

“PROGRAMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos”.

Artículo 27.

“ACCESO Y CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS. Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.

Las autoridades responsables de los archivos públicos y privados garantizarán el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes”.

► **Ley 489 de 1998.** *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.*

Artículo 3.

“PRINCIPIOS DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA. La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen”.

Artículo 26.

“ESTÍMULOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS. El Gobierno Nacional otorgará anualmente estímulos a los servidores públicos que se distingan por su eficiencia, creatividad y mérito en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida, con fundamento en la recomendación del Departamento Administrativo de la Función Pública y sin perjuicio de los estímulos previstos en otras disposiciones”.

Artículo 32.

“DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Artículo modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Artículo 33.

“AUDIENCIAS PÚBLICAS. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formula-

ción, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.

En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada”.

Artículo 34.

“EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN. Cuando los ciudadanos decidan constituir mecanismos de control social de la administración, en particular mediante la creación de veedurías ciudadanas, la administración estará obligada a brindar todo el apoyo requerido para el ejercicio de dicho control”.

Artículo 35.

“EJERCICIO DE LA VEEDURÍA CIUDADANA. Para garantizar el ejercicio de las veedurías ciudadanas, las entidades y organismos de la administración pública deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Eficacia de la acción de las veedurías.
- b) Acceso a la información.
- c) Formación de veedores para el control y fiscalización de la gestión pública”.

- ▼ **Ley 152 de 1994.** "Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo”.

Artículo 30.

“Informes al Congreso. El Presidente de la República presentará al Congreso, al inicio de cada legislatura, un informe detallado sobre la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo y de sus distintos componentes.

Igualmente, el Presidente de la República, al presentar el presupuesto de rentas y la Ley de Apropriaciones al Congreso, deberá rendir un informe sobre la forma como se está dando cumplimiento al plan de inversiones públicas aprobado en el plan de desarrollo, sustentando la correspondencia ente dicha iniciativa y el Plan Nacional de Desarrollo”.

- ▼ **Decreto 2641 de 2012.** "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

- ▼ **Decreto 2482 de 2012.** "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
- ▼ **Decreto 019 de 2012.** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- ▼ **Decreto 28 de 2008.** "Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones”.
- ▼ **Decreto 3851 de 2006.** "Por el cual se organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana y se dictan otras disposiciones”.
- ▼ **CONPES 3654 de 2010.** Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- ▼ **CONPES 3650 de 2010.** Importancia estratégica de la estrategia de gobierno en línea.

III. CONTEXTUALIZACIÓN

Cancillería

TRANSPARENTE



El Ministerio de Relaciones Exteriores como organismo rector del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores, le corresponde, bajo la dirección del Presidente de la República, formu-

lar, planear, coordinar, ejecutar y evaluar la política exterior de Colombia, las relaciones internacionales y administrar el servicio exterior de la República.

El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores es una unidad administrativa especial del orden nacional, dotado de personería jurídica y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual tiene como objetivo principal manejar los recursos a su cargo en moneda nacional o extranjera, de acuerdo con las necesidades del Ministerio de Relaciones Exteriores y del servicio exterior.

Dando cumplimiento a la normatividad y la ley, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, han actualizado la Estrategia de Rendición de Cuentas “Así trabaja la Cancillería¹ por la transparencia 2018”, entendiéndose como rendición de cuentas al

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

proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas facilita el control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión por las partes interesadas en búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, que fortalezca la relación de confianza en la gestión institucional de la Cancillería.

IV. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La Estrategia de Rendición de Cuentas “Así trabaja la Cancillería por la transparencia 2018” está basada en los elementos básicos de acuerdo a los lineamientos establecidos en el “Manual Único de Rendición de Cuentas”:

1 INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE

La generación de información relacionada con datos y contenidos de la gestión institucional, cumplimiento de metas de la Entidad y del Plan Nacional de Desarrollo - PND, logros e indicadores; será publicada en lenguaje comprensible y claro para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible a las partes interesadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

2 DIÁLOGO

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, articula sus actividades en el compromiso de una administración abierta y dispuesta al diálogo de doble vía, donde las partes interesadas cuenten con diferentes espacios presenciales y virtuales haciendo uso de las Tecnologías de la Información donde se propicien escenarios de retroalimentación a la gestión institucional.

3 INCENTIVOS

Las acciones de la Estrategia de Rendición de Cuentas buscan reforzar el comportamiento de los servidores públicos y los ciudadanos hacia un proceso continuo y permanente de rendición de cuentas, alineados al fortalecimiento de la cultura organizacional en el tema.

4 EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

La evaluación de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia anterior permite a la Cancillería la retroalimentación de la estrategia y el diseño de actividades que fortalecerán el proceso de rendición de cuentas como un ejercicio continuo y permanente.

A través de la consulta virtual permanente a las partes interesadas se evaluará el grado de satisfacción del proceso de rendición de cuentas, la suficiencia de la información y de los canales disponibles que han sido dispuestos por la Cancillería y se abrirá un espacio para la retroalimentación institucional a través de comentarios y sugerencias.

1. INFORMACION DE CALIDAD Y EN LENGUAJE CLARO

La publicación de los resultados del seguimiento y evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas “Así trabaja la Cancillería por la transparencia 2018” se realiza a través del sitio web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

A través del botón de acceso rápido “Así rendimos cuentas” se facilita el acceso al espacio en el sitio web oficial de la Cancillería www.cancilleria.gov.co el cual vincula a la sección “Rendición de cuentas” disponible en el enlace <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/strategy/rendicioncuentas>



La sección de rendición de cuentas en el sitio web oficial de la Cancillería, incluye información sobre los siguientes temas, aspectos y con-

tenidos relevantes de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas 2014:

1. Presupuesto

- ▼ Ejecución presupuestal.
- ▼ Estados financieros.

2. Cumplimiento de metas

- ▼ Plan de acción.
- ▼ Programas y proyectos en ejecución.

3. Gestión

- ▼ Informes de Gestión.
- ▼ Metas e Indicadores de Gestión.
- ▼ Informes de los Entes de control que vigilan la entidad.

4. Contratación

- ▼ Procesos contractuales.
- ▼ Gestión contractual.

5. Impactos de la gestión

- ▼ Cambios en el sector o en la población beneficiada.

6. Acciones de mejoramiento de la Entidad

- ▼ Planes de mejora.

Asimismo, a través de la Intranet del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuenta con la sección de “Rendición de cuentas” en la ruta Direccionamiento Estratégico/Cómo vamos.

La divulgación de los resultados del seguimiento y evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas “Así trabaja la Cancillería por la transparencia 2018”, se realiza a través de las redes sociales del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Programa Colombia nos Une:

- ▼ **Facebook** Cancillería Colombia
- ▼ **Twitter** @CancilleriaCol
- ▼ **Instagram** asistencia_cancilleriacol
- ▼ **YouTube** Cancillería Colombia
- ▼ **Flickr** Cancillería Colombia
- ▼ **Periscope** @CancilleriaCol
- ▼ **Facebook** ColombiaNosUneMRE
- ▼ **Twitter** @ColombiaNosUne
- ▼ **YouTube** ColombiaNosUne
- ▼ **Instagram** colombianosune

Del mismo modo, la información es remitida a los correos electrónicos de la base de datos del “Directorio de Agremiaciones, Asociaciones y otras Partes Interesadas” a fin de dar a conocer los resultados de la gestión institucional de la Cancillería.

2. DIÁLOGO

2.1. Canales de comunicación y participación



El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio dispone de canales virtuales y presenciales encaminados a facilitar la participación y fortalecer la relación con las partes interesadas, en cumplimiento de su misión y visión.

CANALES VIRTUALES

A través del apropiamiento de las tecnologías de la información la Cancillería colombiana ha diversificado sus canales de información y participación con el fin de ampliar el cubrimiento y facilitar la comunicación con las partes interesadas.



REDES SOCIALES

A través de las redes sociales se mantiene contacto permanente con las partes interesadas y se difunde información de interés en tiempo real lo que permite un mayor acercamiento a la comunidad que facilita estrechar vínculos.

- ▼ **Facebook** Cancillería Colombia
- ▼ **Twitter** @CancilleriaCol
- ▼ **Instagram** asistencia_cancilleriacol
- ▼ **YouTube** Cancillería Colombia
- ▼ **Flickr** Cancillería Colombia

- ▼ **Periscope** @CancilleriaCol
- ▼ **Facebook** ColombiaNosUneMRE
- ▼ **Twitter** @ColombiaNosUne
- ▼ **YouTube** ColombiaNosUne
- ▼ **Instagram** colombianosune



SITIOS WEB

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con el sitio web oficial de la Entidad www.cancilleria.gov.co, 116 sitios web de los consulados, 61 de embajadas y 4 de misiones de Colombia en el exterior, a través de las cuales las partes interesadas pueden comunicarse con la Entidad y se lleva a cabo la difusión de información de trámites y servicios y demás información de interés.

Asimismo, a través del portal del programa Colombia Nos Une www.colombianosune.com la población colombiana en el exterior reciben información de trámites y servicios de la entidad, noticias y temas de interés y cuenta con un canal de comunicación ajustado a sus necesidades.



CHAT

Este canal permitirá al servidor de la entidad y al ciudadano interactuar en tiempo real a través del sitio web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y de los sitios web de los Consulados de Colombia en el exterior para formular, solicitar y resolver inquietudes respecto al servicio y a los trámites que brinda la entidad. Este canal estará disponible en el sitio web oficial de la Cancillería y de los Consulados de Colombia en el exterior las 24 horas del día, de lunes a domingo, incluidos los festivos.



VIDEO LLAMADA

Este canal le permitirá al servidor de la entidad y al ciudadano interactuar en tiempo real a través del sitio web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y de los sitios web de los Consulados de Colombia en el exterior, para formular, solicitar y resolver inquietudes respecto al servicio y a los trámites que brinda la entidad a través del modelo de video llamada. Este canal estará

disponible en el sitio web oficial de la Cancillería y de los Consulados de Colombia en el exterior, las 24 horas del día de lunes a domingo incluidos los festivos.



VÍA TELEFÓNICA

El Ministerio de Relaciones Exteriores pone a disposición del usuario el Contact Center que opera las 24 horas del día, 365 días al año y al cual puede comunicarse desde Bogotá D.C. a la línea **3826999**, desde el resto del país a las líneas **01 8000 938000** y **018000 979899** o a través de las líneas internacionales:

- ▼ Costa Rica:.....08000571018
- ▼ Ecuador:.....1800010410
- ▼ España:.....0900995721
- ▼ Estados Unidos:18887643326
- ▼ México:.....018001233242
- ▼ Panamá:011008000570054
- ▼ Perú:080055797
- ▼ Reino Unido:08082342176
- ▼ Venezuela:.....08001007214



Este nuevo servicio personalizado y gratuito, nació de la necesidad de brindar al ciudadano, que se acerca a realizar trámites en las oficinas de atención al público del Ministerio, una atención oportuna y efectiva. Mediante la “Línea Azul” el ciudadano puede consultar la información sobre Apostilla o Legalización, Visas, Nacionalidad, trámites y servicios en los Consulados de Colombia, así como información sobre Asistencia a Connacionales en el exterior.

Igualmente, puede registrar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre los servicios prestados.



A través del correo electrónico institucional de la Cancillería se dispone de un canal que facilita la comunicación al estar disponible las 24 horas del día de domingo a domingo.



El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio han dispuesto a través del sitio web oficial de la Entidad el formulario para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por medio de la cual le es asignado al interesado un número de registro que permite identificar la solicitud dentro del Sistema Oficial de Correspondencia y validar el estado de la misma.



La red informática organizacional de la Cancillería permite utilizar la tecnología para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de la Entidad y por medio de página principal se difunde información de interés en la sección de noticias y boletines.



COMUNICACIONES OFICIALES

Este canal de información permite a los servidores ingresar en el Sistema Oficial de Correspondencia todas las comunicaciones emitidas y recibidas por la Entidad, lo cual fortalece la gestión documental de la Cancillería.



FOROS VIRTUALES

Son espacios virtuales en los que se genera un debate o se brinda información de interés a cerca de un tema en específico.



BOLETINES VIRTUALES

Permiten la difusión de información de la Cancillería a la base de datos de las partes interesadas.



PANTALLAS INFORMATIVAS

Permite la publicación de información de interés en las oficinas satélites en Bogotá: Sede Norte y Calle 53.



KIOSCOS

Se encuentran ubicados en puntos estratégicos en la Cancillería y facilitan la difusión de información de interés.



MENSAJES DE TEXTO

Envío de mensajes de texto a través de aplicaciones virtuales con el fin de difundir información.

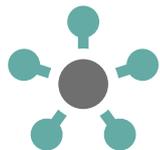
CANALES PRESENCIALES

A través de los canales presenciales de participación ciudadana, el Ministerio de Relaciones Exteriores acerca su gestión y servicio a las partes interesadas en espacios de interacción.



ATENCIÓN PRESENCIAL

Las oficinas de trámites del Ministerio de Relaciones Exteriores en Colombia y los Consulados de Colombia en el exterior, cuentan con atención presencial que permiten a los ciudadanos llevar a cabo sus trámites presencialmente y acceder a los servicios de la Entidad en las oficinas y en los horarios establecidos. Por medio del sitio web oficial de la Cancillería www.cancilleria.gov.co se dan a conocer la red de oficinas al rededor del mundo.



REUNIONES INTERINSTITUCIONALES

Es una forma de participación que involucra dos o más entidades.



REUNIONES PRESENCIALES

Son espacios de participación a través de los cuales se genera diálogo de doble vía entre los asistentes.



TALLERES O MESAS DE TRABAJO

Es una metodología de trabajo a través de la cual se integra la participación de los asistentes hacia la solución de problemas, capacitación o la práctica de una actividad.



FERIAS DE SERVICIOS EN COLOMBIA

El Ministerio de Relaciones Exteriores participa activamente en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación que tienen como objetivo acercar las entidades a municipios donde no se cuenta con representación de la entidad en el territorio nacional.



FERIAS DE SERVICIOS EN EL EXTERIOR

Son espacios informativos que responden a los requerimientos que constantemente se reciben por parte de la comunidad de colombianos en el exterior, relacionados con los servicios a los que ellos pueden acceder desde el exterior en beneficio propio y de su familia en Colombia.

En las Ferias de Servicios la población colombiana residente en el exterior recibirá información de primera mano por parte de las entidades que ofrecen servicios de protección, vivienda, previsión exequial, educación, salud, pensión, retorno y financiación, entre otros, en Colombia y en la ciudad donde se encuentren.



CONSULADOS MÓVILES

Son jornadas a través de las cuales los Consulados de Colombia en el exterior se desplazan a territorios de su circunscripción para acercar la Entidad a poblaciones lejanas a la sede con el objetivo que la población migrante en el exterior pueda llevar a cabo los trámites y acceder a los servicios que requieren.



SÁBADOS CONSULARES

Con el ánimo de extender la atención a la población colombiana migrante en el exterior, los consulados de Colombia planifican jornadas de atención extendida para que los ciudadanos que acuden puedan llevar a cabo sus trámites y acceder a los servicios de la Entidad.



TOMAS REGIONALES

Son espacios en los cuales se socializan los resultados de los avances en la ejecución de proyectos en zonas de frontera en el marco del Plan Fronteras para la Prosperidad, y se promueve la participación de la ciudadanía sobre los mismos.

2.2. Cancillería Participativa

A través del Plan de Participación Ciudadana “Cancillería Participativa”, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, genera es-

pacios de diálogo de doble vía, donde a través de la participación ciudadana se presentan resultados de la gestión institucional de la Entidad.

Cancillería PARTICIPATIVA



Elaboración y publicación de memorias

Las memorias de los eventos de rendición de cuentas contienen un resumen de la información socializada, los temas tratados, resultados, conclusiones, las principales preguntas y comentarios de los

asistentes, compromisos y los resultados de la evaluación realizada al espacio de diálogo.

Estas memorias son publicadas a través del sitio web oficial de la Entidad www.cancilleria.gov.co

2.2. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

El Ministerio de Relaciones Exteriores y el Fondo Rotatorio se comprometen a efectuar una Audiencia Pública de Rendición de cuentas, a partir de la ruta propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Contraloría General de la República y la Corporación Transparencia por Colombia, mediante el documento: “Audiencias Públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la Administración Pública Nacional”. Este espacio constituye una oportunidad para socializar los logros; informar sobre la gestión; explicar las decisiones que se han tomado y atender peticiones y aportes de la ciudadanía para incorporarlos a los procesos de diseño y ejecución de las políticas

A través del botón de acceso rápido “Así rendimos cuentas”, se habilita un espacio para divulgar toda la información relacionada con la Audiencia Pública y garantizar la participación de la ciudadanía.



3. INCENTIVOS



Se capacitará a los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio respecto de todo el proceso de Rendición de Cuentas y particularmente sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, para fortalecer la cultura organizacional en el tema.

(Ubicar en el fondo, una foto de la cartilla de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y una imagen de capacitación a los funcionarios).

3.1. Actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas

Las actividades que comprenden la estrategia de rendición de cuentas, corresponden a las actividades del **componente Estrategia de Rendición de Cuentas** del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que puede ser consultado en el sitio web oficial de la Cancillería.

www.cancilleria.gov.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano

Atención Telefónica 24 Horas:
Líneas de atención al ciudadano: Bogotá: +57 (1) 3826999 - Número gratuito nacional: 01 8000 938 000

Inicio | El Ministerio | La Ministra | Política Exterior | **Trámites y Servicios** | Nuestro País | Sala de Prensa | Atención al Ciudadano

Inicio | El Ministerio | Gestión | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Misión, Visión, Objetivos,
Normas, Principios y
Lineamientos
Protocolo
Organismos de control
internos y externos
**Plan Anticorrupción y
de Atención al
Ciudadano**
Planeación y Gestión
Finanzas
Contratación
Talento Humano
Control Interno de
Gestión
Gestión Documental de la

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 – Versión 1](#)
- [Comunicado a las partes interesadas modificaciones a la versión 1 vigencia 2018](#)
- [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 – Versión 2](#)
- [Retroalimentación a la versión preliminar vigencia 2018 de las partes interesadas](#)

Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción)

- [Mapa de Riesgos Integrado \(Riesgos de Gestión y Corrupción\) – Versión 2 \(28-03-2018\)](#)
- [Mapa de Riesgos Integrado \(Riesgos de Gestión y Corrupción\) – Versión 1 \(31-01-2018\)](#)
- [Contexto Estratégico - Versión 1 \(31-01-2018\)](#)

2017

Informe de retroalimentación versión 3 PAAC

- [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 – Versión 2](#)
- [Informe de retroalimentación versión 2 PAAC](#)
- [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 – Versión 1](#)
- [Retroalimentación a la versión preliminar vigencia 2017 de las partes interesadas](#)

Modificaciones al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- [Versión 3](#)

Haga clic aquí para ir a la sección "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

4. EVALUACIÓN

2.1. Seguimiento al componente de rendición de cuentas

El seguimiento a los avances de la ejecución de la Estrategia de rendición de cuentas se realizará 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.

El seguimiento a la ejecución será determinado de acuerdo al número de actividades cumplidas Vs. las actividades programadas para la vigencia.

Porcentaje de avance componente rendición de cuentas:

$$= \frac{\sum_{i=1}^n \frac{\text{Avance de la actividad } i}{\text{Meta de la actividad } i}}{n} * 100\%$$

Donde n es el número total de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano asociadas al componente rendición de cuentas.

4.2. Socialización del nivel de avance en la implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Publicación

Los resultados del seguimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas, componente 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 componente de Rendición de Cuentas 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 de cambio tienen el compromiso y responsabilidad de divulgar el informe al interior de las áreas de Entidad.

Asimismo, el 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.

4.3. Ajustes y modificaciones

Una vez es publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contiene el componente de rendición de cuentas, es posible realizar ajustes o modificaciones orientadas a su mejora continua² 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 indicando con claridad:

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

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional consolidará las modificaciones y las 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>

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

Si tiene alguna observación, comentario o solicitud escríbanos a:
rendiciondecuentas@cancilleria.gov.co

“ Así trabaja la Cancillería por la **transparencia** 2018 ”