

CONTEXTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO
VIGENCIA 2021

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio está comprometido con la lucha contra el fenómeno de la corrupción, en donde se desarrollarán iniciativas para fortalecer los mecanismos de prevención, detección, investigación y sanción de actos de corrupción.

Estas iniciativas, se realizarán a través de acciones y líneas de trabajo para la gestión del riesgo de corrupción, la racionalización de trámites, el acceso a la información, la rendición de cuentas y la promoción de la participación ciudadana como mecanismo de control de la gestión pública.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es el mecanismo definido en la planeación estratégica institucional para la definición de acciones, metas e indicadores relacionados con la lucha contra la corrupción, la transparencia y la promoción de control ciudadano.

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

- Gestión del Riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Transparencia y acceso a la información pública
- Iniciativas adicionales

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica a todos los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, incluidos los Consulados a través de las Embajadas de Colombia en el Exterior.

Con el fin de formular las actividades que se ejecutarán durante la vigencia 2021, se realizó el contexto estratégico, así:

1. Hechos susceptibles de corrupción:

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional solicitó a la Oficina de Control Interno Disciplinario la información correspondiente a los motivos principales sobre los actos o hechos de corrupción que se han presentado en el Ministerio de Relaciones Exteriores correspondiente a la vigencia 2020.

2. Trámites y servicios:

Con el fin de identificar mejoras como insumo para la formulación de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021, en beneficio de los usuarios, entre

el 23 de octubre al 20 de noviembre de 2020 se habilitó un formulario dirigido a la ciudadanía para que nos contara qué le mejoraría a uno o varios de los 33 trámites y servicios que la Cancillería tiene inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):

- Apostilla de documentos
- Legalización de documentos que van a surtir efectos en Colombia
- Legalización de documentos que van a surtir efectos en el exterior
- Registro de firma de servidor público o agente diplomático
- Visa migrante
- Visa de residente
- Visa visitante
- Visa de beneficiario
- Traspaso de visa
- Documento de viaje con zona de lectura mecánica
- Nacionalidad colombiana por adopción
- Renuncia a la nacionalidad colombiana
- Recuperación de la nacionalidad colombiana
- Certificado de antepasado extranjero naturalizado o certificado de no nacionalidad colombiana por adopción
- Certificado de beneficiario de la ley de retorno
- Pasaporte electrónico
- Pasaporte exento
- Pasaporte de emergencia con zona de lectura mecánica
- pasaporte fronterizo con zona de lectura mecánica
- Libreta de tripulante terrestre
- Renovación de la libreta de tripulante terrestre
- Exhorto o despacho comisorio
- Nota suplicatoria
- Presentación de cartas rogatorias
- Autenticación de copias de documentos
- Autenticación de firmas registradas en consulado
- Certificación de la existencia legal de la sociedad extranjera
- Certificado de no objeción
- Certificado de supervivencia o fe de vida
- Escrituras públicas
- Reconocimiento de firma en documento privado
- Tarjeta de registro consular
- Reconocimiento de la condición de refugiado

Como resultado del ejercicio se encontraron 229 registros en el formulario, entre los cuales se identificaron observaciones como fortalecimiento de los canales de atención, medios de seguimiento, requisitos, procedimientos, tiempo de entrega, resultado, costo, agendamiento de citas, entre otros. El trámite que recibió mayor número observaciones fue “Certificado de Supervivencia o fe de vida”.

Por otra parte, la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional consultó a las áreas responsables de trámites en temas relacionados con actualización y divulgación de la información del trámite, mecanismos para identificar posibles mejoras, si fue objeto de observaciones por parte de las auditorías externas o internas, si requiere ajustar actos administrativos, si se evalúa la posibilidad de que el trámite u OPA se realice totalmente en línea, si se revisan los procesos para identificar posibles acciones de simplificación, entre otros; y a partir de este diagnóstico se identificaron las siguientes oportunidades:

- Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización.
- Mantener actualizada la información del trámite en el Sistema Único de información de Trámites (SUIT) y página web de la entidad.
- Promocionar el trámite para incrementar su uso.
- Implementar herramientas o mecanismos para compartir información entre sistemas de información y/o entre entidades.
- Mantener actualizados los documentos del trámite: guías, instructivos, procedimientos, etc.
- Modernizar internamente a la entidad (herramientas tecnológicas: hardware, software y comunicaciones).
- Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos.
- Garantizarle al usuario la accesibilidad al trámite.
- Promover la participación ciudadana en la mejora de los trámites.
- Incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la totalidad de mejoras efectuadas a los trámites.

3. Racionalización y simplificación de trámites

Las áreas encargadas de llevar a cabo los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones exteriores identificaron las necesidades tendientes a la mejora y la simplificación de los trámites de cara al ciudadano con el objetivo de ser analizada su viabilidad de racionalización. Entre estas se encuentra:

- Solicitud y/o agendamiento por medios electrónicos
- Aumento de medios de pago - ampliación de franquicias.
- Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite.
- Respuesta y/o notificación electrónica.
- Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.
- Interoperabilidad interna y externa.
- Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite.
- Reducción de costos administrativos para la entidad.
- Pago en línea por PAY PAL.
- Firma electrónica.
- Pre-radicación de documentos.
- Verificación de documentos previo a la radicación.
- Aumento de vigencia del trámite.

4. Estrategias de Participación Ciudadana y de Rendición Cuentas

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, con el apoyo del “Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas” realizo el diagnóstico de la Estrategias de Participación Ciudadana y de Rendición Cuentas teniendo en cuenta las actividades que se desarrollaron en el 2020 y se identificaron las siguientes debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, en medio de la coyuntura mundial por la pandemia del COVID-19:

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
-------------	---------------

<ul style="list-style-type: none"> • No se tuvieron en cuenta las necesidades de información de los colombianos en el exterior en ejercicios de rendición de cuentas en los países donde la Cancillería tiene presencia institucional. • Carencia de políticas en la Cancillería para la implementación de lenguaje claro en los documentos e información sobre la cual se rinde cuentas a la ciudadanía. • Ausencia de herramientas para el envío de mailing en código HTML que permita su visualización y lecturabilidad en diferentes dispositivos. • Dificultad para realizar difusión de las jornadas “Jóvenes a la Cancillería” y “Canciller en la Academia” en las regiones apartadas del país. • Falta de mecanismos de socialización a las dependencias para que remitieran los insumos para la agenda regulatoria del Sector. • Información limitada sobre encuestas de satisfacción e indicadores de trámites y servicios que ofrece la Cancillería, como las posibles acciones de mejora que se implementen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de nuevas herramientas y tecnologías virtuales para la socialización de temas de interés, que permite un mayor alcance. • Apoyo de otras entidades del Estado con las que se genera interoperabilidad en el proceso de socialización de información • Diseño de estrategias de la Unidad para las Víctimas definidas para garantizar el diálogo entre las víctimas y acompaña a los representantes en este proceso. • Posicionamiento del programa “Jóvenes a la Cancillería” como escenario virtual que acerque a la Canciller y al Ministerio de Relaciones exteriores a los jóvenes de las distintas regiones del país. • Fortalecimiento de los canales virtuales para la articulación y trabajo mancomunado con las demás entidades de gobierno en atención y ayuda para los retornados y colombianos en el exterior. • Promoción de una cultura para que los ciudadanos accedan con mayor frecuencia a las páginas web y redes sociales de la Cancillería y puedan estar enterados de la información, participar y ejercer control social. • Seguir posicionando y acercando la política exterior del país a la ciudadanía, así como, acercar la institución a las distintas regiones del país. • El tiempo que dedican las personas a consumir redes sociales y canales virtuales. • Participación en la regulación normativa por la parte de los ciudadanos interesados. • La publicación de fallos se podría generar cada vez que expida la sentencia y no hasta el cierre del periodo anual judicial. • Fortalecimiento de los procesos internos a partir de las recomendaciones dadas por los usuarios en la encuesta de satisfacción sobre los trámites y servicios.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la responsabilidad de rendir cuentas sobre los diversos temas de la gestión y promover la participación ciudadana. • Divulgación periódica de temas de interés y notas de prensa sobre la gestión realizada • Mayor alcance en las comunicaciones desde el correo boletines@cancilleria.gov.co a los colombianos registrados en el SITAC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desinterés de la ciudadanía en la gestión pública. • Desconfianza de la ciudadanía sobre la información sobre la cual se le rinde cuentas. • El alcance de la Unidad para las Víctimas en el exterior es limitado, razón por la cual, el Ministerio de Relaciones Exteriores es un canal que fortalece el desarrollo de las actividades a través de los consulados,

<ul style="list-style-type: none"> • Mayor cobertura de la actividad con las víctimas a través de espacios virtuales. La concertación de los espacios con los actores facilitó su desarrollo. • Visibilización de la labor del Ministerio y su compromiso en los temas económicos, sociales y ambientales. • Fomento de la participación ciudadana a través de programas como “Jóvenes a la Cancillería” y “Canciller en la Academia”, realizadas para que la ciudadanía conozca la estructura y funcionamiento de la Cancillería, así como, los logros y desafíos en materia de política exterior, fomentando la democracia y participación ciudadana. • Acercamiento del Gobierno Nacional a las comunidades de frontera. • Participación de las partes interesadas en la definición de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad y privacidad de la información. 	<p>quienes han fomentado el diálogo con los connacionales víctimas en el exterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitado acceso a la información por los connacionales víctimas, en consideración a que no todos tienen acceso a redes. • bajo registro consular de los connacionales en el exterior • Baja disponibilidad y acceso a recursos tecnológicos por parte de algunos ciudadanos en todo el mundo. • Restricciones para la realización de reuniones presenciales y, a su vez, los resultados para Colombia de éstas. • Restricciones de conectividad en algunas regiones del país. • Inconvenientes de orden público o presencia de grupos armados que impidan el desplazamiento a territorios en Frontera. • Baja participación en la regulación normativa por la parte de los ciudadanos. • Suspensión de actividades por parte de los despachos judiciales. • Baja participación por parte de los usuarios en las encuestas de satisfacción. • Fallas tecnológicas que afecten el funcionamiento de las páginas web y redes sociales. • Baja participación y consulta por parte de los ciudadanos en las redes sociales de la Cancillería.
---	---

5. Estrategia de servicio al ciudadano:

Se solicitó a las áreas identificar si cumplen, no cumplen o cumplen parcialmente con los aspectos definidos en Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión -FURAG en la Política de Servicio al Ciudadano, como insumo para formular las actividades en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021. Entre las más importantes se identificaron las siguientes necesidades tendientes a mejorar el sistema de servicio al ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores:

- Capacitaciones en temas relacionados con servicio al ciudadano (PQRDS, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad; etc.)
- Traducción de documentos a lenguaje claro.
- Personal suficiente para la atención al ciudadano.
- Asesorías en temas de: Discapacidad visual, Discapacidad auditiva, Discapacidad física, Discapacidad psicosocial (mental) o intelectual (cognitiva), Grupos étnicos.
- Señalización inclusiva como: Señalización en alto relieve, señalización en braille, señalización con imágenes en lengua de señas, pictogramas, señalización en otras lenguas o idiomas, sistemas de orientación espacial (Wayfinding)
- Contar con documentos, guías o manual para la caracterización de los usuarios.
- Capacidad de grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción.

- Realizar un diagnóstico de la infraestructura de las sedes con el fin de identificar incumplimientos y/o posibles mejoras en temas de accesibilidad.

6. Implementación de la Ley de Transparencia:

Se realiza seguimiento bimestral a la sección de transparencia y acceso a la información pública, por medio de la matriz del botón de transparencia, que es enviada a las áreas responsables de mantener actualizada la información. Las áreas realizan la revisión y envían la matriz diligenciada, que es consolidada y verificada por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo organizacional.

El Ministerio de Relaciones Exteriores, en noviembre de 2020, diligenció el Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, que mide el grado de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública que se encuentra publicada en la página web de la Cancillería (<https://www.cancilleria.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica-0>); con esta autoevaluación se evidenció un nivel de cumplimiento de 99 sobre 100 puntos.

Para garantizar la actualización permanente de la información, es importante que se tengan en cuenta cada uno de los requisitos establecidos en la normatividad y la constante revisión por parte de la Cancillería.

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional / GIT de Estrategia, proyectos y participación Ciudadana.

Fecha: 15 de enero de 2021