

# Estrategia de Rendición de Cuentas 2015

**Tú**

haces parte de  
un *mejor país*



CANCILLERÍA





El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, con su compromiso en el proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana, busca afianzar las relaciones con los ciudadanos y motivar a los mismos, a que se interesen y participen en mayor medida en temas de política exterior y migratoria del sector público. Para dar cumplimiento a lo anterior, el Ministerio continúa desarrollando acciones propias encaminadas al cumplimiento del proceso de rendición de cuentas y presenta la estrategia ***“Tú haces parte de un mejor país”***.

## Objetivo de la Rendición de Cuentas, ***“Tú haces parte de un mejor país”***

Para la vigencia 2015, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, a través del desarrollo de su estrategia de rendición de cuentas, busca fortalecer la participación ciudadana, logrando aumentar el número de ciudadanos que se interesan en la misión de la Entidad.



1

Estrategia  
de rendición  
de cuentas  
2015

A continuación, se presenta la estrategia diseñada para la realización del proceso de rendición de cuentas de la Entidad, la cual se encuentra dividida en tres partes, de acuerdo a los ejes problemáticos y objetivos planteados en el Conpes 3654 de 2010.

## 1.1. Componente 1: Información para la rendición de cuentas con la ciudadanía

La Cancillería, a través de este componente pretende mejorar la información que es entregada a la ciudadanía, a través de distintos medios. Tomando como referencia, los criterios de comprensibilidad, interés ciudadano, actualización, oportunidad, disponibilidad y completitud, tal y como se presentan en el CONPES 3654. Cada una de las acciones propuestas cuenta con tareas específicas donde participan las diferentes áreas del Ministerio, tal como se referencia a continuación, en cada una de estas.

### Acción 1



***Optimizar la información que brinda la Entidad en los sitios Web oficiales del Ministerio de Relaciones Exteriores, cumpliendo con los criterios de claridad e interés a la ciudadanía, mediante la utilización de un lenguaje ciudadano, enfocándonos en la caracterización de los grupos de interés.***



### *¿En qué consiste?*

Concienciar a los servidores públicos en la forma como debe ser presentada la información de interés a la ciudadanía, con el fin de actualizar periódicamente la información, mejorándola de acuerdo a los criterios de comprensibilidad, interés ciudadano, actualización, oportunidad, disponibilidad y completitud.

### *Medio utilizado*

Intranet.

### *Información a publicar*

- Componentes de la matriz de requisitos generales de Gobierno en Línea.
- Información de interés de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía y los distintos grupos de interés.

### *Periodicidad*

Permanente.

### *Responsable*

- Todos los procesos.
- Embajadas.
- Consulados.

## *Tareas Específicas*

1. Diseño de una cartilla por medio de la cual se brinden tips para la presentación de información en los sitios web oficiales, buscando que ésta sea clara y de interés para la ciudadanía.

### *Ejecutor*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

2. Socializar la cartilla con los tips a los servidores públicos.

### *Ejecutor*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

3. Subir la información de la Entidad en los sitios Web oficiales.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).

## Acción 2



***Brindar asesoría respecto a trámites y servicios ofrecidos por la Entidad, a través de los canales existentes.***

### *¿En qué consiste?*

Mantener disponibilidad adecuada de los diferentes canales existentes, para que los ciudadanos hagan uso de estos.

### *Medio utilizado*

Atención a la ciudadanía por medio de:

- Informadores telefónicos automáticos.
- Chats.
- Video llamadas.
- Llamada en línea.
- Correos electrónicos.
- Atención telefónica.
- Atención personalizada en las salas de atención.
- Redes sociales.
- Consulados Móviles.



## *Información a publicar*

Trámites y servicios de la Entidad.

## *Periodicidad*

Permanente.

## *Responsable*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).
- Colombia Nos Une.

## *Tarea Específica*

1. Brindar información a la ciudadanía sobre trámites y servicios a nivel nacional y en el Exterior.

## *Ejecutor*

- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).



## Acción 3



***Atender de manera eficaz y eficiente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) de la ciudadanía.***

### *¿En qué consiste?*

Garantizar el buen servicio y atención al ciudadano, a través de la recepción y respuesta de PQRS teniendo en cuenta los términos de la ley.

### *Medio utilizado*

- Chats.
- Video llamadas.
- Llamada en línea.
- Correos electrónicos.
- Atención telefónica.
- Atención personalizada en las salas de atención.
- Derechos de petición.
- Cartas.
- Redes sociales.

### *Información a publicar*

Informe de PQRS hechas por los ciudadanos a la Entidad.



## *Periodicidad*

Permanente.

## *Responsable*

- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.
- Todos los procesos.

## *Tareas Específicas*

1. Socializar a la ciudadanía sobre el proceso de PQRS.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Trabajo Prensa.
- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).

2. Socialización del proceso de recepción y atención de PQRS a los servidores públicos.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.
- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).

## Acción 4



*Utilizar las distintas redes sociales con las cuales cuenta la Entidad, como canales de divulgación de información.*

### *¿En qué consiste?*

Compartir información atractiva a través de las redes sociales, mediante el uso de un lenguaje ciudadano, con el fin de llegar a un mayor número de personas.

### *Medio utilizado*

- Twitter.
- Facebook.
- Flickr.
- Instagram (Nuevo).

### *Información a publicar*

Noticias, fotos, videos e información de interés para la ciudadanía.

## *Periodicidad*

Permanente.

## *Responsable*

- Todos los procesos.
- Embajadas.
- Consulados.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.

## *Tareas Específicas*

1. Publicación de información de interés en las redes sociales.

## *Ejecutor*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.

---

## *Acción* 5



***Divulgar los mecanismos de participación ciudadana.***

## *¿En qué consiste?*

Informar a los ciudadanos sobre los mecanismos de participación ciudadana que ofrece la Entidad.

### *Medio utilizado*

- Intranet.
- Orientadoras de servicio en las salas de atención.
- Carteleras digitales en las salas de atención de Bogotá.
- Correos electrónicos de trámites y servicios.
- Consulados Móviles.
- Redes sociales.

### *Información a publicar*

Mecanismos de participación ciudadana.

### *Periodicidad*

Permanente.

### *Responsable*

- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.
- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

- Oficina Asesora Jurídica Interna.
- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.
- Grupo Interno de Trabajo de Bienestar y Capacitación.
- Colombia Nos Une.

## *Tareas Específicas*

1. Actualizar la guía de Participación Ciudadana.

### *Ejecutor*

- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.
- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Oficina Asesora Jurídica Interna.
- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

2. Socializar a los servidores públicos la guía de Participación Ciudadana.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones Internas.
- Grupo Interno de Trabajo de Bienestar y Capacitación.

### 3. Divulgar la guía de Participación Ciudadana.

#### *Ejecutor*

- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Grupo Interno Trabajo de Comunicaciones Internas.
- Colombia Nos Une.
- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.

---

## Acción 6



***Publicar y divulgar información sobre el conjunto de datos abiertos disponibles.***

#### *¿En qué consiste?*

Publicar y divulgar a la ciudadanía y a los servidores públicos, el conjunto de datos abiertos disponibles en la Entidad.

#### *Medio utilizado*

- Página Web de la Cancillería.
- Intranet.



## *Información a publicar*

Conjunto de datos abiertos.

## *Periodicidad*

Anual.

## *Responsable*

- Dirección de Gestión de Información y Tecnología.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.

## *Tareas Específicas*

1. Publicar el conjunto de datos abiertos en la página Web de la Entidad.

### *Ejecutor*

- Dirección de Gestión de Información y Tecnología.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa (Webmaster).

2. Divulgar la información.

### *Ejecutor*

- Dirección de Gestión de Información y Tecnología.



## 1.2. Componente 2: Diálogo y retroalimentación para la rendición de cuentas con la ciudadanía

La Cancillería, por medio de este componente pretende generar espacios de diálogo y comunicación entre la Entidad y la ciudadanía. De acuerdo a los criterios de comprensibilidad, relevancia temática, claridad de procedimientos, convocatoria amplia y capacidad de doble vía. Cada una de las acciones propuestas cuenta con tareas específicas donde participan las diferentes áreas del Ministerio, tal como se referencia a continuación, en cada una de estas.

### Acción 1



***Realizar foros con la comunidad de colombianos en el exterior.***

#### *¿En qué consiste?*

Crear espacios de diálogo para los connacionales, a través de la realización de foros, ofrecidos a través de la página Web de la Entidad. Por medio de los cuales, se desarrollen temas de interés y se dé respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.

#### *Medio utilizado*

- Página Web de la Cancillería.
- Portal RedEs Colombia.



## *Información a publicar*

Temas de interés.

## *Periodicidad*

Trimestral.

## *Responsable*

- Colombia Nos Une.

## *Tareas Específicas*

1. Selección de contenido para la realización de foros con la comunidad.

### *Ejecutor*

- Colombia Nos Une.

2. Hacer un Link desde la página de Cancillería, para que la ciudadanía desde este tenga acceso a los foros realizados en el Portal RedEs Colombia.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa (Webmaster).
- Colombia Nos Une.

3. Posicionar los foros por medio de la página Web de la Cancillería, páginas de las embajadas y consulados, portal RedEs Colombia y las redes sociales.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Colombia Nos Une.

---

## Acción 2



***Recibir comentarios de la ciudadanía, a través de las redes sociales.***

### *¿En qué consiste?*

A través de las redes sociales de la Entidad, se realizará la recepción de comentarios de la ciudadanía.

### *Medio utilizado*

- Redes sociales.

### *Información a publicar*

Temas de interés.

## Periodicidad

Permanente.

## Responsable

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.

## Tareas Específicas

1. Posicionar las redes sociales de la Entidad como medio de recepción de comentarios de la ciudadanía.

## Ejecutor

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.

---

## Acción 3



*Elaboración de normatividad por parte del Ministerio.*

### ¿En qué consiste?

Creación de un espacio en la sección de “Atención al Ciudadano” en la página Web de la Entidad, donde se publiquen los proyectos normativos de esta. Lo anterior, buscando que

la ciudadanía, tenga la oportunidad de hacer sus comentarios, sugerencias y preguntas sobre los mismos.

### *Medio utilizado*

- Link en la página Web “Proyectos Normativos”.
- Correo electrónico: [proyectonormativos@cancilleria.gov.co](mailto:proyectonormativos@cancilleria.gov.co).

### *Información a publicar*

Decretos, Resoluciones, Circulares, Proyectos de Ley.

### *Periodicidad*

Permanente.

### *Responsable*

- Todos los procesos.

### *Tareas Específicas*

1. Publicación de Decretos, Resoluciones, Circulares, Proyectos de Ley en la sección determinada para tal fin.

### *Ejecutor*

- Todos los procesos.
2. Recepción de comentarios, sugerencias o preguntas de los proyectos normativos, a través del correo electrónico.

### *Ejecutor*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
3. Publicación de las respuestas dadas a las observaciones realizadas por la ciudadanía.

### *Ejecutor*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

## **1.3.**

### **Componente 3: Incentivos**

La Cancillería, por medio de este componente pretende generar e implementar acciones que incentiven y motiven, tanto a la ciudadanía como a los funcionarios, a participar de forma activa de los procesos de rendición de cuentas de la Entidad. Cada una de las acciones propuestas cuenta con tareas específicas donde participan las diferentes áreas del Ministerio, tal como se referencia a continuación, en cada una de estas.

## Acción 1



***Capacitar a los servidores públicos en temas rendición de cuentas.***

### *¿En qué consiste?*

Socializar la temática de rendición de cuentas, con el fin de crear una cultura acerca del tema; por medio de la cual, los funcionarios entiendan la importancia de la rendición de cuentas y su responsabilidad como servidores públicos.

### *Medio utilizado*

- Sesiones de capacitaciones.
- Plataforma e-learning.
- Carteleras Digitales.
- Intranet.
- Kioscos informativos.
- Correo Electrónico.
- Boletín Semanal.

### *Información a publicar*

Rendición de Cuentas.

## *Periodicidad*

Permanente.

## *Responsable*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Grupo Interno de Trabajo de Bienestar y Capacitación.
- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

## *Tarea Específica*

1. Definir la capacitación en temas de rendición de cuentas.

## *Ejecutor*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Grupo Interno de Trabajo de Bienestar y Capacitación.

---

## *Acción* 2



***Consultar a los ciudadanos sobre los temas de Interés para la rendición de cuentas.***



## *¿En qué consiste?*

Realizar una encuesta de opinión sobre los temas de interés de la ciudadanía, con el fin de enmarcar la rendición de cuentas en estos aspectos.

## *Medio utilizado*

- Página Web de la Cancillería.
- Intranet.
- Páginas Web de Embajadas y Consulados.
- Salas de atención.

## *Información a publicar*

Encuesta de intereses ciudadanos para la rendición de cuentas.

## *Periodicidad*

Trimestral.

## *Responsable*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

## *Tareas Específicas*

1. Diseño de la encuesta a la ciudadanía sobre temas de interés para el proceso de rendición de cuentas.

### *Ejecutor*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

2. Posicionar la encuesta a través de las redes sociales de la Entidad y la Intranet.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

3. Publicación de la encuesta en la página Web de la Entidad.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.

4. Publicación de la encuesta en la Intranet.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

## 5. Evaluación de los resultados de la encuesta.

### Ejecutor

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

---

## Acción 3



***Consultar a la ciudadanía sobre su satisfacción, frente al resultado de la rendición de cuentas.***

### ¿En qué consiste?

Abrir y crear espacios de consulta, con el fin de ser evaluados por la ciudadanía sobre el proceso de rendición de cuentas.

### Medio utilizado

- Página Web de la cancillería.
- Páginas Web de Embajadas y Consulados.
- Portal RedEs Colombia.
- Recepción de comunicados escritos.
- Chats.
- Video llamadas.
- Llamada en línea.



- Correos electrónicos.
- Atención telefónica.
- Atención personalizada en las salas de atención.
- Redes sociales.
- Consulados Móviles.

### *Información a publicar*

Encuestas de satisfacción, correos electrónicos y recepción de comunicados.

### *Periodicidad*

Permanente.

### *Responsable*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Embajadas.
- Consulados.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.
- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).
- Grupo Interno de Trabajo de Bienestar y Capacitación.
- Colombia Nos Une.



## *Tareas Específicas*

1. Diseño de la encuesta a la ciudadanía, sobre la satisfacción frente al proceso de rendición de cuentas.

### *Ejecutor*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

2. Posicionar la encuesta a través de las redes sociales de la Entidad y la Intranet.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

3. Publicación de la encuesta en la página Web de la Entidad.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.

4. Publicación de la encuesta en la Intranet.

### *Ejecutor*

- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

## 5. Evaluación de los resultados de la encuesta.

### Ejecutor

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

---

## Acción 4



### *Evaluación del servicio brindado a la ciudadanía.*

### *¿En qué consiste?*

Por medio del CIAC y en las salas de atención al público, pedirle a la ciudadanía que califique el servicio prestado por la Entidad.

### *Medio utilizado*

- Página Web de la Cancillería.
- Salas de atención.
- CIAC.
- Redes sociales.

### *Información a publicar*

Encuesta de evaluación.

## *Periodicidad*

Mensual.

## *Responsable*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa.
- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).

## *Tarea Específica*

1. Diseño de la encuesta a la ciudadanía (Cuestionario, muestra y ficha técnica), sobre la satisfacción del servicio brindado por la Entidad.

## *Ejecutor*

- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).

---

## *Acción* 5



***Realizar un concurso sobre conocimiento del Ministerio de Relaciones Exteriores para servidores públicos.***



## *¿En qué consiste?*

Abrir un concurso al interior de la Entidad, en el que participen los servidores públicos, con el fin de obtener una visión más amplia sobre el proceso de rendición de cuentas en la Entidad.

## *Medio utilizado*

- Intranet.

## *Información a publicar*

Preguntas sobre el tema de rendición de cuentas.

## *Periodicidad*

Semestral.

## *Responsable*

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

## *Tareas Específicas*

1. Diseño del concurso sobre conocimiento de la Entidad.



### Ejecutor

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
2. Lanzamiento del concurso a través de la Intranet, con el objeto que los servidores públicos se inscriban para participar del mismo.

### Ejecutor

- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.
3. Publicación del concurso en la Intranet.

### Ejecutor

- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

---

## Acción 6



***Incluir en los procesos de rendición de cuentas a la población en condición de discapacidad.***

### ¿En qué consiste?

Generar las condiciones para permitir el acceso a la información y el diálogo, para la población en situación de discapacidad.



### *Medio utilizado*

- Página Web de la Cancillería.
- Salas de atención.

### *Información a publicar*

Información de interés.

### *Periodicidad*

Permanente.

### *Responsable*

- Todos los procesos.

### *Tarea Específica*

1. Generar las condiciones para incluir dentro del proceso de rendición de cuentas a la población en situación de discapacidad.

### *Ejecutor*

- Todos los procesos.



# 2

Anexos

## 2.1. Normatividad aplicable

La presente estrategia está guiada por los lineamientos establecidos en la siguiente normatividad:

- a. Constitución Política de Colombia art. 2, 23, 270.
- b. Código Disciplinario Único de la Procuraduría General de la Nación.
- c. Código Penal Colombiano.
- d. Código de Procedimiento Administrativo.
- e. Ley 57 de 1985: por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- f. Ley 489 de 1998: Sistema de desarrollo administrativo.
- g. Ley 152 de 1994: Planeación participativa.
- h. Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- i. 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.



- j.** Sentencia C-274/13 Revisión constitucional del Proyecto de Ley Estatutaria número 228 de 2012 Cámara, 156 de 2011 Senado, “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- k.** Decreto 2693 de 2012. Gobierno en Línea. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- l.** Resolución 2278 del 23 de abril de 2013 se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas y reclamos presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- m.** CONPES 3654 DE 2010 Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.