

# Estrategia de Rendición de Cuentas 2016

**Tú**

haces parte de  
un *mejor país*



CANCELLERÍA



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



# Diagnóstico para la formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2016

El Ministerio de Relaciones Exteriores, comprometido con la política de Rendición de Cuentas del estado colombiano inicio el proceso de actualización de su **estrategia de rendición de cuentas**, con el fin de consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y dialogo con las partes interesadas.

Para adelantar esta revisión se analizó la información contenida en el contexto estratégico de la Entidad, las observaciones realizadas por el DAFP al PAAC, las recomendaciones del informe ejecutivo anual del sistema de control interno, el informe de PQRSF y el informe de las encuestas de los servicios de la Entidad; Así mismo se llevó a cabo un ejercicio de interiorización con las misiones en el exterior para identificar mecanismos propios de rendición de cuentas en estos espacios.



# Contexto Estratégico de la Estrategia de Rendición de Cuentas en la Cancillería

## Debilidad

- Falta de participación de las partes interesadas en los canales establecidos para la rendición de cuentas.

## Oportunidades

- Alianza de la Entidad con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación encaminado a la aplicación de la metodología para el mejoramiento del Servicio al Ciudadano.
- Encuentros con diversos sectores de la sociedad civil que permitan recoger propuestas que fortalezcan el Sistema Nacional de Migraciones.



- El proceso de paz es una oportunidad para que los diferentes actores de la sociedad lideren una participación ciudadana incluyente donde el Gobierno nacional revisará y hará las reformas y los ajustes institucionales necesarios para la construcción de paz.
- Alianzas estratégicas entre los Consulado de Colombia en el exterior y organizaciones de la sociedad civil que faciliten una mayor cobertura en la divulgación de la información a las víctimas del conflicto armado en Colombia que se encuentran fuera del territorio nacional.
- Convenios a nivel local y nacional que faciliten la divulgación de la gestión del programa Diplomacia deportiva con el fin de fortalecerlo dentro del marco del proceso de paz en Colombia.
- Implementación en conjunto con el Departamento Nacional de Planeación, del documento Conpes 3805 de 2014 el cual busca cerrar las brechas sociales y económicas en las fronteras con relación al promedio nacional y de los países vecinos y establece lineamientos claros para la formulación, ejecución y supervisión de los proyectos en zona de frontera.
- Establecimiento de convenios interinstitucionales a través de convenios marco como figuras contractuales en las cuales las entidades unen esfuerzos para la revisión de proyectos y fortalecen las relaciones entre las diferentes entidades.



## Fortalezas

- El compromiso de la alta dirección del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio de informar el desarrollo su quehacer y generar espacios de dialogo con las partes interesadas.
- Generación de información que fomentan en los funcionarios desarrollar los informes con un lenguaje comprensible y claro al ciudadano.
- Disposición de diversos canales de atención como llamada en línea, video llamada, llamada telefónica, chat, línea azul, correo electrónico, y Redes Sociales a través de los cuales las partes interesadas pueden radicar sus solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y recibir información de interés.
- Generación de espacios de diálogo con la ciudadanía en el exterior y en Colombia con la población retornada que permiten recoger propuestas e identificar necesidades.
- Implementación de mecanismos de participación ciudadana en la construcción y revisión de los proyectos normativos, riesgos de corrupción y la planeación estratégica de la Entidad.
- Fortalecimiento de habilidades y competencias de servidores de la Entidad a través del Plan Institucional de Capacitación PIC 2016.



- Disponer de las diferentes herramientas tecnológicas y virtuales de la entidad como lo son las 178 páginas oficiales (114 consulados, 59 embajadas, 4 misiones y 1 Cancillería), la intranet, redes sociales, pantallas digitales, “El correo” Periódico Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores a través de las cuales se difunde información de gestión y trámites.
- Acceso a la información a través del convenio Fenascal con el Centro de Relevo del Min Tic´s, donde las personas con discapacidad auditiva tienen garantizado su derecho de acceso a la información y comunicación con la Cancillería colombiana.
- Atención a los colombianos con asesores regionales que tienen contacto con la comunidad y autoridades locales para la verificación de la ejecución de los proyectos en el marco del Programa Fronteras para la Prosperidad.
- La implementación del sistema de gestión de calidad como compromiso de la Entidad con la mejora continua de todos sus procesos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés basados en principios de eficiencia, eficacia y efectividad, garantizando un buen uso de los recursos disponibles, así como el cumplimiento de las prioridades de la política exterior del país.
- Implementación de programas con un enfoque social que permiten el desarrollo de la política exterior y el mejoramiento de las



condiciones de la población de las zonas de frontera o zonas vulnerables.

- Implementación de la estrategia de gobierno en línea.
- Esquemas de sostenibilidad que permitan la permanencia en el tiempo de las iniciativas con cooperación interinstitucional en el desarrollo de programas en el marco del programa Fronteras para la Prosperidad.
- Formulación de planes binacionales con Ecuador y Perú que generen desarrollo en el cordón fronterizo.

## Amenaza

- Reducción del presupuesto asignado por el Gobierno Nacional y su impacto sobre la gestión institucional.



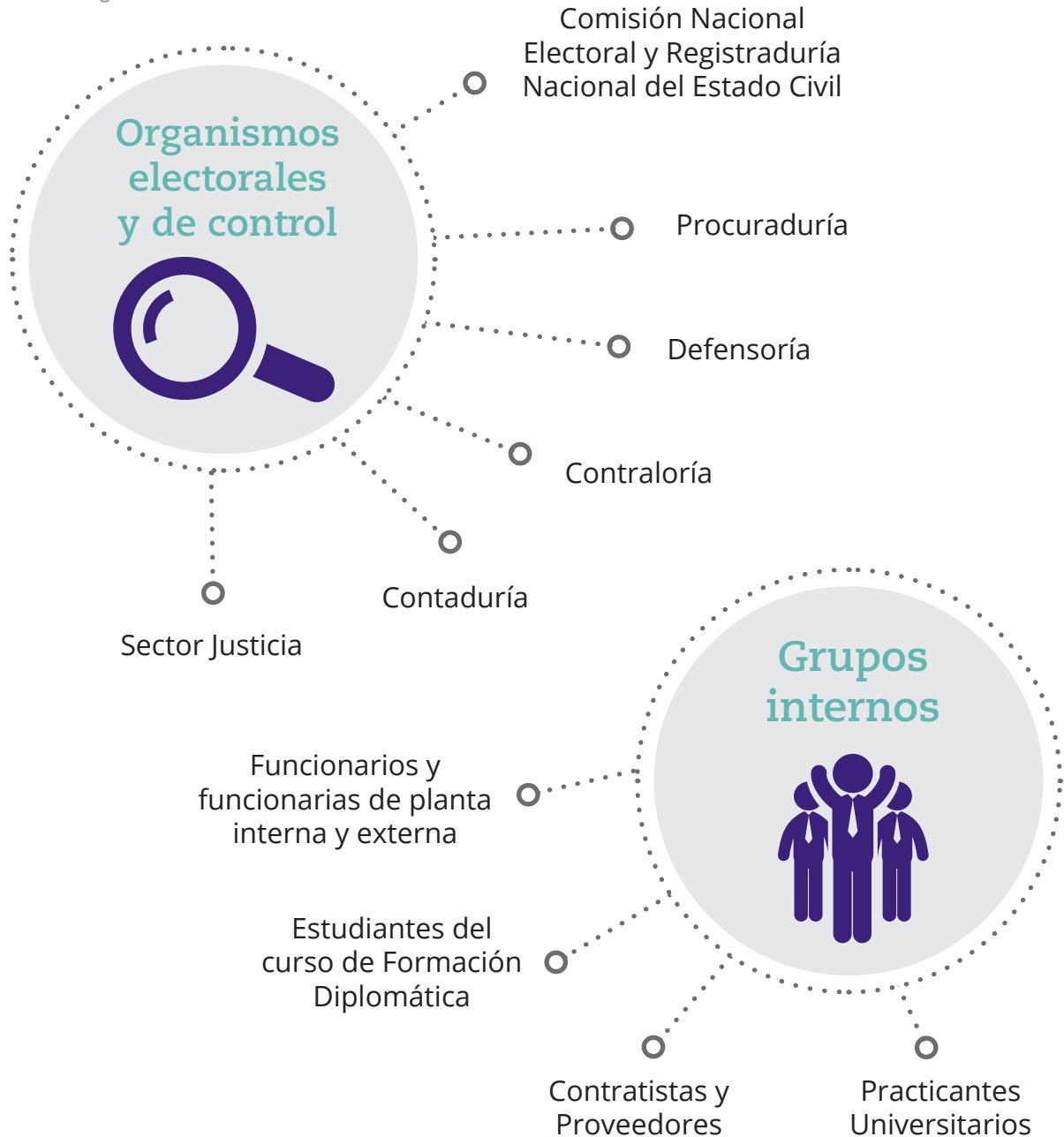
## Objetivo

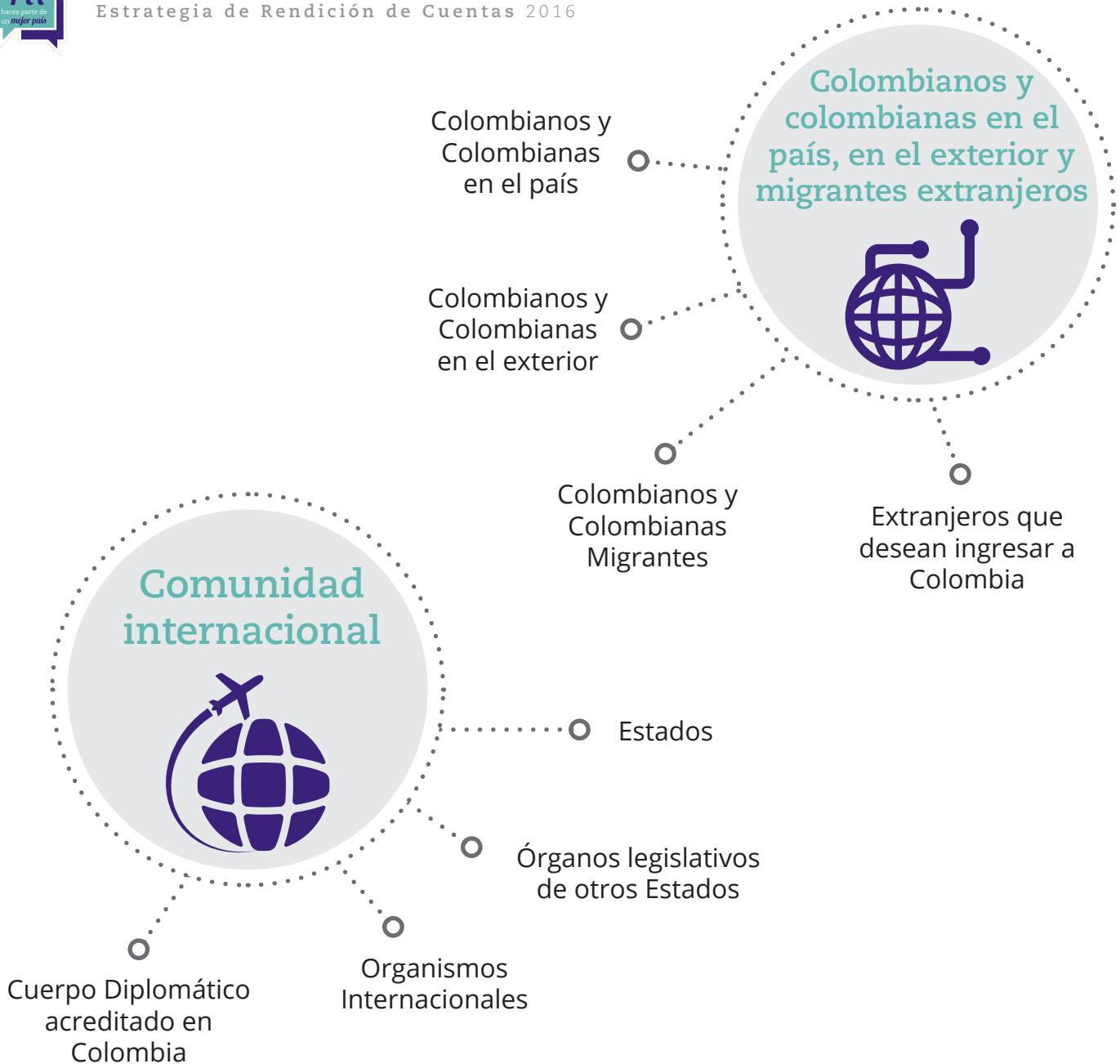
El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, busca desarrollar una gestión pública, responsable, receptiva, incluyente y participativa, desarrollando una mayor interacción con las partes interesadas definidas para el sector de relaciones exteriores a través de la promoción de espacios de participación ciudadana efectiva.



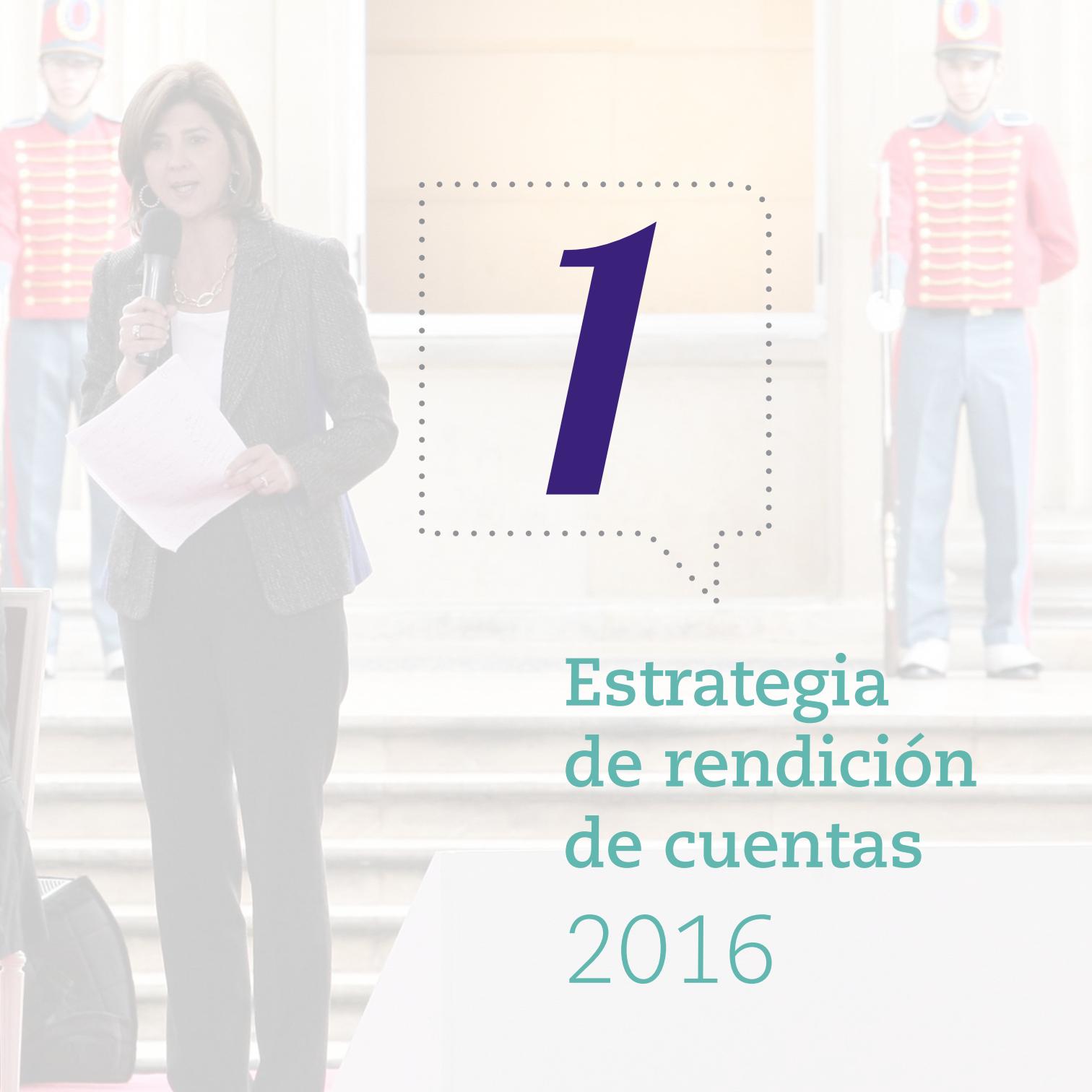
## Caracterización de ciudadanos y grupos de interés











1

**Estrategia  
de rendición  
de cuentas  
2016**

## 1.1. Componente No. 1. Información para la rendición de cuentas

Las acciones y medios utilizados por la Entidad para informar son:

- 1. Informes de gestión y ejecución:** La Entidad cuenta con indicadores de gestión a través de los cuales se evalúa el cumplimiento de las metas, los indicadores del Plan Nacional de Desarrollo a cargo de la Cancillería colombiana y los informes de ejecución presupuestal.
- 2. Sede electrónica:** A través de las 178 páginas oficiales de la Entidad (1 de Cancillería, 114 Consulados, 59 Embajadas y 4 Misiones) la Entidad mantiene constante comunicación con sus partes interesadas y actualiza permanentemente la información de las noticias y novedades.
- 3. Publicaciones:** El Ministerio de Relaciones Exteriores realiza publicaciones de diversos temas de interés general a través de sus diferentes áreas temáticas.
- 4. Piezas comunicativas:** A través de las páginas oficiales en internet se informa a las partes interesadas las novedades y noticias de interés general.
- 5. Redes Sociales:** A través de Facebook, Twitter, Instagram y el canal YouTube 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.

6. **Pantallas o carteleras informativas en las oficinas de atención:** En las oficinas consulares de la República y en las de trámites en el territorio colombiano se publica y socializa información de trámites y servicios y noticias de impacto que retroalimentan a los ciudadanos mientras esperan llevar a cabo sus trámites.
7. **Informadores o Quioscos interactivos:** Se encuentran ubicados en puntos estratégicos en la Cancillería y facilitan la información y difusión de temas de interés.
8. **Intranet:** 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.
9. **Boletines informativos:** El Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones diseña y elabora los boletines informativos que son difundidos a través de la intranet y la cuenta de correo institucional, el cual tiene como objetivo mantener actualizado a los servidores de la Entidad en los temas de actualidad nacional e internacional en cual tiene resorte la Cancillería.
10. **Periódico Institucional:** “El correo”, periódico interno del Ministerio de Relaciones, se difunde en los días hábiles a través de las cuentas de correo institucional de los servidores. A través de este medio se comunican notas cotidianas de eventos en la Entidad, avisos clasificados, programas de bienestar, así como las noticias que se encuentren en monitoreo.
11. **Centro Integral de Atención al Ciudadano:** A través del Contac Center de la Cancillería, los ciudadanos nacionales colombianos o extranjeros pueden comunicarse con la

Entidad las 24 horas del día de domingo a domingo a través de llamada en línea, video llamada, llamada telefónica, chat, línea azul, correo electrónico y solicitar información de trámites y servicios de la entidad y radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- 12. Publicación y divulgación de la información sobre el conjunto de datos abiertos disponibles en la Entidad.
- 13. Cancillería social.

## Estrategia

A través de las siguientes acciones, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio buscan mejorar la calidad de la información divulgada a las partes interesadas a través de los diferentes canales dispuestos, fortalecer los existentes y fortalecer los vínculos con la ciudadanía en general dando a conocer información de interés y de gestión de la Entidad.

---

### Acción 1



***Brindar asesoría eficaz y eficiente de trámites y servicios a las partes interesadas que lo soliciten a través de los diversos canales de contacto dispuestos por la Entidad.***

### Medios utilizados:

- Llamada telefónica.
- Llamada en línea.
- Video llamada.
- Líneas azules.
- Chat.
- Redes sociales.
- Solicitudes a través del sitio en internet <http://pqrs.cancilleria.gov.co/SolicitudPQRSF.aspx>

### Periodicidad:

Permanente.

### Responsable:

- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

---

## Acción 2



*Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF enviadas por las partes interesadas a la Entidad.*



### *Medios utilizados:*

- PQRSF radicadas a través del sitio en internet <http://pqrs.cancilleria.gov.co/SolicitudPQRSF.aspx>

### *Periodicidad:*

Permanente.

### *Responsable:*

- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

### *Tareas específicas*

#### ■ **Tarea 1**

Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF radicadas por las partes interesadas ante la Entidad.

#### **Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

#### ■ **Tarea 2**

Estructurar los informes de PQRSF y solicitudes de acceso a la información que incluyan número de solicitudes recibidas, tiempos de respuesta y número de solicitudes denegadas.

#### **Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

## Acción 3



*Publicar información confiable y oportuna de trámites, servicios, noticias de interés, jornadas extraordinarias e indicadores de gestión a través de los canales virtuales dispuestos por la Entidad bajo los criterios de lenguaje claro y comprensible para las partes interesadas.*

### *Medios utilizados:*

- Páginas de internet de la Entidad, Consulados, Embajadas y Colombia nos une.
- Redes Sociales.
- Pantallas informativas y carteleras en las oficinas de trámites.
- Informadores o Quioscos interactivos.
- Boletines informativos.
- Periódico Institucional.

### *Periodicidad:*

Permanente.

### *Responsable:*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.
- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.
- Embajadas.
- Consulados.

- Grupo Interno de Trabajo Colombia nos Une.
- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Atención al Ciudadano.

### *Tareas específicas:*

#### ■ **Tarea 1**

Socializar la oferta pública de servicios para colombianos en el exterior.

##### **Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.
- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.
- Embajadas.
- Consulados.
- Grupo Interno de Trabajo Colombia nos Une.

#### ■ **Tarea 2**

Socializar a través de los canales de comunicación establecidos en las oficinas de atención al público los resultados de las peticiones, quejas reclamos, solicitudes de información, felicitaciones y sugerencias de la Entidad.

##### **Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.
- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

#### ■ **Tarea 3.**

Publicar datos sobre información de interés de la ciudadanía en los centros de atención al ciudadano.

**Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

■ **Tarea 4.**

Sensibilizar a la población colombiana en el exterior frente al delito de Trata de personas.

**Ejecutor:**

- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Atención al Ciudadano.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.

■ **Tarea 5.**

Impulsar los beneficios de la Ley de Víctimas dentro de la población colombiana en el exterior.

**Ejecutor:**

- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Atención al Ciudadano.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.

---

**Acción 4**



*Fortalecer los canales de acceso a la información en la Entidad y fomentar la participación ciudadana como mecanismo para ejercer el control social.*

### *Medios utilizados:*

- Páginas de internet de la Entidad, Consulados, Embajadas y Colombia nos une.
- Redes Sociales.
- Pantallas informativas y carteleras en las oficinas de trámites.
- Informadores o Quioscos interactivos.

### *Periodicidad:*

Permanente.

### *Responsable:*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.
- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.
- Embajadas.
- Consulados.
- Grupo Interno de Trabajo Colombia nos Une.
- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Atención al Ciudadano.
- Dirección de Gestión de la Información y Tecnología.

### *Tareas específicas:*

#### ■ **Tarea 1**

Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad.

#### **Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.
- Grupo Interno de Trabajo Colombia nos Une.

■ **Tarea 2**

Aunar esfuerzos y establecer las bases generales para la prestación de servicios que brinda la Entidad a la población con discapacidad auditiva.

**Ejecutor:**

- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Atención al Ciudadano.
- Dirección de Gestión de la Información y Tecnología.
- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

■ **Tarea 3**

Implementar el formulario PQRSDF para niños, niñas y adolescentes.

**Ejecutor:**

- Dirección de Gestión de la Información y Tecnología.
- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

■ **Tarea 4**

Incentivar la participación ciudadana a través del fomento de las veedurías ciudadanas.

**Ejecutor:**

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

Acción 5



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

*Medios utilizados:*

- Páginas de internet de la Entidad, Consulados, Embajadas y Colombia nos une.
- Intranet.

*Periodicidad:*

Anual.

*Responsable:*

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

## 1.2. Componente No. 2. Diálogo para la rendición de cuentas con la ciudadanía

Los canales utilizados por la entidad para fomentar el diálogo con las partes interesadas son:

- 1. Medios de comunicación masiva:** A través de la Oficina de Prensa y Comunicaciones, la Entidad concede entrevistas y/o ruedas de prensa a los medios de comunicación como prensa escrita, televisión y/o radio donde difunde información, trata de temas de interés y fortalece la comunicación con las partes interesadas.
- 2. Foros:** A través de los foros la Entidad promueve espacios de diálogo con la comunidad, socializa información y soluciona inquietudes en temas de interés.
- 3. Mesas de trabajo:** Permiten a la Entidad recoger información importante con el fin de conocer y establecer las necesidades de la población colombiana en el exterior.
- 4. Ferias de servicios:** A través de las ferias de servicio se convocan diversas entidades del estado colombiano que dan a conocer sus servicios con el fin de hacerlos exequibles a la comunidad colombiana que se encuentra fuera del territorio nacional.
- 5. Video Streaming:** Mediante un enlace a una página de internet los servidores del Ministerio responden preguntas en directo a las partes interesadas que lo requieran en un momento determinado y sobre un tema específico previamente informado a la ciudadanía.

- 6. **Páginas oficiales de la Entidad, Consulados, Embajadas, Misiones y Colombia nos une:** A través de las 178 páginas la Entidad abre espacios para que las partes interesadas puedan conocer y participar en la construcción de planes, programas y proyectos y puedan retroalimentarlos enviando sus aportes a cuentas de correo electrónico institucional dispuestos para tal fin.
- 7. **Consulados móviles:** A través de estas jornadas, los consulados en el exterior acercan la Entidad a la comunidad, desplazándose y llevando los trámites y servicios hasta diferentes ciudades de su circunscripción.

## Estrategia

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio comprometidos con el proceso de rendición de cuentas, buscar abrir espacios de comunicación y diálogo con las partes interesadas que permitan la retroalimentación de la Entidad en pro del beneficio de la ciudadanía.

---

### Acción 1



*Fomentar los espacios de diálogo con la población colombiana en el exterior a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.*

### *Medios utilizados:*

- Páginas oficiales en internet de la Entidad, Consulados, Embajadas y Colombia nos une.
- Redes sociales.
- Pantallas o carteleras informativas en las oficinas de atención.
- Boletines informativos.

### *Periodicidad:*

Permanente.

### *Responsable:*

- Grupo Interno de Trabajo Colombia nos une.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.
- Consulados.
- Embajadas.

### *Tareas específicas:*

#### ■ **Tarea 1**

Foros con la comunidad y las organizaciones de la sociedad civil en el exterior donde se traten temas de interés sea posible solucionar dudas o inquietudes de la ciudadanía para temas específicos.

#### **Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.
- Grupo Interno de Trabajo Colombia nos une.

■ **Tarea 2**

Mesas de trabajo con diferentes sectores de la sociedad civil y la comunidad de colombianos en el exterior que tienen objetivo identificar necesidades de los ciudadanos colombianos en el exterior.

**Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo Colombia nos une.
- Consulados.
- Embajadas.

■ **Tarea 3**

Desarrollar el primer encuentro para la conformación de la mesa social civil.

**Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo Colombia nos une.
- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.
- Consulados.
- Embajadas.

■ **Tarea 4**

Desarrollar ferias de servicios para colombianos en el exterior donde se vincule a diferentes entidades del Estado colombiano y sea posible acercar sus servicios a los ciudadanos.

**Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo Colombia nos une.
- Consulados.

## Acción 2



*Generar espacios de diálogo con la ciudadanía a través de Video Streaming donde sea posible solucionar dudas o inquietudes de la ciudadanía para temas específicos.*

### *Medios utilizados:*

- Páginas oficiales en internet de la Entidad, Consulados, Embajadas y Colombia nos une.
- Redes sociales.
- Pantallas o carteleras informativas en las oficinas de atención.
- Informadores o Quioscos interactivos.
- Boletines informativos.
- Periódico Institucional.

### *Periodicidad:*

Permanente.

### *Responsable:*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.
- Todos los procesos.

## Acción 3



*Acercar la Entidad a la ciudadanía a través de entrevistas a medios de comunicación prensa escrita, televisión y/o radio donde difunde información, trata de temas de interés y fortalece la comunicación con las partes interesadas.*

### *Medios utilizados:*

- Páginas oficiales en internet de la Entidad, Consulados, Embajadas.
- Redes sociales.
- Pantallas o carteleras informativas en las oficinas de atención.
- Informadores o Quioscos interactivos.
- Boletines informativos.
- Periódico Institucional.
- Intranet.

### *Periodicidad:*

Permanente.

### *Responsable:*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.

## Acción 4



***Fomentar la participación ciudadana a través de la consulta en la construcción de planes, programas y proyectos de la Entidad.***

### *Medios utilizados:*

- Páginas oficiales en internet de la Entidad, Consulados, Embajadas y Colombia nos une.
- Intranet.
- Correo institucional.
- Pantallas o carteleras informativas en las oficinas de atención.
- Informadores o Quioscos interactivos.
- Boletines informativos.
- Periódico Institucional.

### *Periodicidad:*

Permanente.

### *Responsable:*

- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.
- Todos los procesos.

## Tareas específicas:

### ■ Tarea 1

Fomentar la participación de las partes interesadas a través de la consulta en la construcción y revisión del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano y el Plan Estratégico Institucional y Sectorial.

#### **Ejecutor:**

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

### ■ Tarea 2

Fomentar la participación ciudadana a través de la consulta previa del proyecto normativo consistente en la expedición de una nueva Resolución en materia migratoria, en la cual se simplifique la clasificación de visas.

#### **Ejecutor:**

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicaciones.
- Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración.

## 1.3. Componente No. 3. Incentivos

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio busca motivar a las partes interesadas a través de buenas prácticas que fomenten en los servidores de la Entidad y en la ciudadanía, la cultura de la rendición de cuentas como base de una relación transparente y



responsable entre la administración pública y la comunidad en general, para lo cual se apoya en las siguientes actividades:

- 1. Capacitación:** Busca fortalecer el talento humano de la Entidad para potencializar sus habilidades, aptitudes y conocimientos.
- 2. Campañas:** A través de las campañas en la Entidad se busca sensibilizar a las partes interesadas en temas determinados socializando contenidos cortos que faciliten su familiarización.
- 3. Concursos de conocimientos:** Permiten que los servidores se motiven y se despierte en ellos el interés por la Entidad.
- 4. Encuestas:** Las encuestas en el Ministerio de Relaciones Exteriores buscan apoyar y promover el proceso de mejora continua en la Entidad a través de la retroalimentación del ciudadano y la capitalización de sus comentarios en acciones de mejora.
- 5. Sistema Integral de Trámites al Ciudadano SITAC:** El cual permite vincular boletines informativos a la base de datos de los ciudadanos registrados en las oficinas consulares de la República y encuestas de satisfacción a las comunicaciones que se envían a los ciudadanos nacionales y extranjeros cuando realizan los trámites.

## Acción 1



*Capacitar a los servidores para desarrollar y fortalecer sus habilidades, aptitudes y conocimientos en pro de la gestión y el quehacer de la Entidad.*

### *Medios utilizados:*

- Intranet.
- Cursos presenciales.
- Periódico Institucional.
- Informadores o Quioscos.

### *Periodicidad:*

Permanente.

### *Responsable:*

- Dirección de Talento Humano.
- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

### *Tareas específicas:*

#### ■ **Tarea 1**

Capacitar a los servidores públicos de la Entidad en el tema de rendición de cuentas.

#### **Ejecutor:**

- Dirección de Talento Humano.

■ **Tarea 2**

Alinear con el Plan Institucional de Capacitación los cursos de formación para la atención al ciudadano.

**Ejecutor:**

- Dirección de Talento Humano.

■ **Tarea 3**

Implementar una campaña institucional de cultura de servicio para la atención al ciudadano incluyendo Embajadas y Consulados.

**Ejecutor:**

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

---

**Acción 2**



*Motivar a los servidores de la Entidad a través de concursos y actividades que destaquen el conocimiento y buen desempeño de los mismos.*

**Medios utilizados:**

- Intranet.
- Correos institucional.
- Informadores o Quioscos interactivos.
- Periódico Institucional.



### *Periodicidad:*

Permanente.

### *Responsable:*

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

### *Tareas específicas:*

#### ■ **Tarea 1**

Aplicar el Concurso de Conocimientos sobre deberes y obligaciones en los temas de participación ciudadana y rendición de cuentas para los funcionarios.

#### **Ejecutor:**

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

#### ■ **Tarea 2**

Implementar un programa para destacar el desempeño del personal que presta atención y brinda servicios al ciudadano.

## Acción 3



***Potencializar las encuestas de la Entidad e implementar acciones de mejora a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.***

### *Medios utilizados:*

- Sistema Integral de Trámites al Ciudadano SITAC.
- Correo institucional.
- Pantallas o carteleras informativas en las oficinas de atención.
- Informadores o Quioscos interactivos.
- Boletines informativos.
- Periódico Institucional.

### *Periodicidad:*

Trimestral.

### *Responsable:*

- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.
- Grupo Interno de Trabajo de Nacionalidad.
- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

## *Tareas específicas:*

### ■ **Tarea 1**

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.

#### **Ejecutor:**

- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.
- Grupo Interno de Trabajo de Nacionalidad.

### ■ **Tarea 2**

Implementar encuestas en línea sobre la percepción de la prestación de servicios y atención al ciudadano en los Consulados.

#### **Ejecutor:**

- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

### ■ **Tarea 3**

Realizar un diagnóstico del estado actual de la prestación de servicios y atención al ciudadano en las Gobernaciones del Valle del Cauca, San Andrés y Magdalena que permita identificar posibles acciones de mejora.

#### **Ejecutor:**

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



■ **Tarea 4**

Implementar encuestas de percepción al personal encargado de la Atención al Ciudadano de la Entidad.

**Ejecutor:**

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
- Programa Nacional del Servicio al Ciudadano DNP.



*[www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co)*