

Estrategia de Rendición de Cuentas 2014

Tú

haces parte de
un *mejor país*



Cancillería
Ministerio de Relaciones Exteriores

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



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 2014, 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
2014

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.
- Quioscos interactivos.
- Correo electrónico.

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.



Dirigido a:

- Funcionarios de planta interna y externa.

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

- Todos los procesos.

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.
- Ferias de servicios.

Información a publicar

Trámites y servicios de la Entidad.

Periodicidad

Permanente.

Responsable

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

Dirigido a:

- Colombianos en el país, en el exterior y migrantes.

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 realizadas por los ciudadanos a la Entidad.

Periodicidad

Cuatrimstral.



Responsable

- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y de Servicio al Ciudadano - Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).

Dirigido a:

- Presidencia.
- Ministerios.
- Congreso.
- Sector Justicia.
- Otras entidades públicas.
- Estados, Organismos Internacionales, Cuerpo diplomático acreditado en el país.
- Congresos, parlamentos de países en el exterior.
- Funcionarios de planta interna y externa.
- Colombianos en el país, en el exterior y migrantes.
- Medios de comunicación.
- Gremios académicos y centros de pensamiento.
- Desplazados.
- Sindicalistas.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Comunidades limítrofes.
- Afrocolombianos.
- Indígenas.

Tareas Específicas

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

Ejecutor

- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y de Servicio al Ciudadano - 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.
- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y de Servicio al Ciudadano - 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.

*

La información contenida en este documento es de carácter privado conforme a lo previsto en la Constitución y en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009, y no compromete la responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores. Ningún contenido de este documento puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin el consentimiento previo del Ministerio por escrito. Los contenidos están protegidos por derechos de autor y cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos, pueden violar la normatividad nacional vigente al respecto.



Dirigido a:

- Presidencia.
- Ministerios.
- Congreso.
- Sector Justicia.
- Otras entidades públicas.
- Estados, Organismos Internacionales, Cuerpo diplomático acreditado en el país.
- Congresos, parlamentos de países en el exterior.
- Funcionarios de planta interna y externa.
- Colombianos en el país, en el exterior y migrantes.
- Medios de comunicación.
- Gremios académicos y centros de pensamiento.
- Desplazados.
- Sindicalistas.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Comunidades limítrofes.
- Afrocolombianos.
- Indígenas.

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.

*

La información contenida en este documento es de carácter privado conforme a lo previsto en la Constitución y en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009, y no compromete la responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores. Ningún contenido de este documento puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin el consentimiento previo del Ministerio por escrito. Los contenidos están protegidos por derechos de autor y cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos, pueden violar la normatividad nacional vigente al respecto.



Periodicidad

Permanente.

Responsable

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

Dirigido a:

- Presidencia.
- Ministerios.
- Congreso.
- Sector Justicia.
- Otras entidades públicas.
- Estados, Organismos Internacionales, Cuerpo diplomático acreditado en el país.
- Congresos, parlamentos de países en el exterior.
- Funcionarios de planta interna y externa.
- Colombianos en el país, en el exterior y migrantes.
- Medios de comunicación.



- Gremios académicos y centros de pensamiento.
- Desplazados.
- Sindicalistas.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Comunidades limítrofes.
- Afrocolombianos.
- Indígenas.

Tareas Específicas

1. Actualizar la guía de Participación Ciudadana.

Ejecutor

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

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

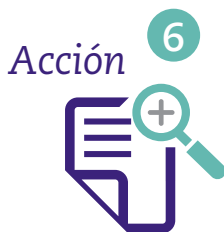
Ejecutor

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

- Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones Internas.
 - Grupo Interno de Trabajo de Bienestar y Capacitación.
3. Divulgar la guía de Participación Ciudadana.

Ejecutor

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



Acción

6

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

¿En qué consiste?

Publicar y divulgar a los grupos de interés 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.

Dirigido a :

- Presidencia.
- Ministerios.
- Congreso.
- Sector Justicia.
- Otras entidades públicas.
- Estados, Organismos Internacionales, Cuerpo diplomático acreditado en el país.
- Congresos, parlamentos de países en el exterior.
- Funcionarios de planta interna y externa.
- Colombianos en el país, en el exterior y migrantes.
- Medios de comunicación.



- Gremios académicos y centros de pensamiento.
- Desplazados.
- Sindicalistas.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Comunidades limítrofes.
- Afrocolombianos.
- Indígenas.

Tareas Específicas

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

Ejecutor

- Dirección de Gestión de Información y Tecnología.

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.



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

Permanente

Responsable

- Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une.

Dirigido a :

- Colombianos en el exterior.

Tareas Específicas

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

Ejecutor

- Grupo Interno de Trabajo 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 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 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.

Dirigido a :

- Presidencia.
- Ministerios.
- Congreso.
- Sector Justicia.
- Otras entidades públicas.



- Estados, Organismos Internacionales, Cuerpo diplomático acreditado en el país.
- Congresos, parlamentos de países en el exterior.
- Funcionarios de planta interna y externa.
- Colombianos en el país, en el exterior y migrantes.
- Medios de comunicación.
- Gremios académicos y centros de pensamiento.
- Desplazados.
- Sindicalistas.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Comunidades limítrofes.
- Afrocolombianos.
- Indígenas.

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.



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.

Información a publicar

Decretos, Resoluciones, Circulares, Proyectos de Ley.

Periodicidad

Permanente.



Responsable

- Todos los procesos.

Dirigido a :

- Presidencia.
- Ministerios.
- Congreso.
- Sector Justicia.
- Otras entidades públicas.
- Estados, Organismos Internacionales, Cuerpo diplomático acreditado en el país.
- Congresos, parlamentos de países en el exterior.
- Funcionarios de planta interna y externa.
- Colombianos en el país, en el exterior y migrantes.
- Medios de comunicación.
- Gremios académicos y centros de pensamiento.
- Desplazados.
- Sindicalistas.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Comunidades limítrofes.
- Afrocolombianos.
- Indígenas.



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.

Acción 4



Elaborar una Guía de socialización para espacios de rendición de cuentas del programa Plan Fronteras para la Prosperidad (PFP).

¿En qué consiste?

Determinar una metodología de socialización para el programa Plan Fronteras para la Prosperidad, con el fin de llevar a cabo espacios de rendición de cuentas con los beneficiarios de los programas.

Medio utilizado

- Intranet.

Información a publicar

- Guía de socialización rendición de cuentas del programa Plan Fronteras para la Prosperidad (PFP).

Periodicidad

Anual.

Responsable

- Programa Plan Fronteras para la Prosperidad (PFP).

Dirigido a :

- Servidores públicos del grupo interno del programa Plan Fronteras para la Prosperidad.

Tareas Específicas

1. Diseño de una Guía por medio de la cual se establezca la metodología de socialización para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas del programa Plan Fronteras para la Prosperidad.

Ejecutor

- Programa Plan Fronteras para la Prosperidad (PFP).

Acción 5



Diseñar un mecanismo de construcción participativa de la planeación estratégica del Ministerio de Relaciones Exteriores.



¿En qué consiste?

Crear un mecanismo por medio del cual se incluya, en el proceso de construcción de la planeación estratégica de la Entidad, a los diferentes grupos de interés.

Medio utilizado

- Página web de la Entidad.

Información a publicar

- Planeación estratégica de la Entidad.

Periodicidad

Anual.

Responsable

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Dirigido a :

- Presidencia.
- Ministerios.
- Congreso.
- Sector Justicia.
- Otras entidades públicas.
- Estados, Organismos Internacionales, Cuerpo diplomático acreditado en el país.



- Congresos, parlamentos de países en el exterior.
- Funcionarios de planta interna y externa.
- Colombianos en el país, en el exterior y migrantes.
- Medios de comunicación.
- Gremios académicos y centros de pensamiento.
- Desplazados.
- Sindicalistas.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Comunidades limítrofes.
- Afrocolombianos.
- Indígenas.

Tareas Específicas

1. Diseño del mecanismo de construcción participativa de la planeación estratégica de la Entidad.

Ejecutor

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.
2. Incluir dentro de la construcción participativa de la planeación de la Entidad, a la ciudadanía a través del proceso de consulta

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.
- Quioscos 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.

Dirigido a :

- Funcionarios Planta Interna y Externa.
- Estudiantes de la Academia Diplomática.

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

Anual.



Responsable

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (Colaboradores: Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas)

Dirigido a :

- Presidencia.
- Ministerios.
- Congreso.
- Sector Justicia.
- Otras entidades públicas.
- Estados, Organismos Internacionales, Cuerpo diplomático acreditado en el país.
- Congresos, parlamentos de países en el exterior.
- Funcionarios de planta interna y externa.
- Colombianos en el país, en el exterior y migrantes.
- Medios de comunicación.
- Gremios académicos y centros de pensamiento.
- Desplazados.
- Sindicalistas.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Comunidades limítrofes.
- Afrocolombianos.
- Indígenas.



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

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (Colaboradores: Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas)

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

Ejecutor

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (Colaboradores: Grupo Interno de Trabajo de Prensa)

4. Publicación de la encuesta en la Intranet.

Ejecutor

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (Colaboradores: 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

Anual.



Responsable

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (Colaboradores: Embajadas y Consulados, Grupo Interno de Trabajo de Prensa, Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas, Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y de Servicio al Ciudadano - Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC), Grupo Interno de Trabajo de Bienestar y Capacitación y Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une).

Dirigido a :

- Presidencia.
- Ministerios.
- Congreso.
- Sector Justicia.
- Otras entidades públicas.
- Estados, Organismos Internacionales, Cuerpo diplomático acreditado en el país.
- Congresos, parlamentos de países en el exterior.
- Funcionarios de planta interna y externa.
- Colombianos en el país, en el exterior y migrantes.
- Medios de comunicación.
- Gremios académicos y centros de pensamiento.
- Desplazados.
- Sindicalistas.
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Comunidades limítrofes.



- Afrocolombianos.
- Indígenas.

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

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (Colaboradores: Grupo Interno de Trabajo de Prensa y 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

- Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (Colaboradores: 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?

A través de la atención telefónica y las salas de atención al público, calificar el servicio brindado por la Entidad a la ciudadanía..



Medio utilizado

- Salas de atención.
- Atención telefónica.

Información a publicar

Encuesta de evaluación.

Periodicidad

Permanente

Responsable

- Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y de Servicio al Ciudadano – Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).

Dirigido a :

- Colombianos en el país y migrantes.

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 la Entidad.

Periodicidad

Anual.

Responsable

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



- Grupo Interno de Comunicaciones Internas y Externas.

Dirigido a :

- Funcionarios de planta interna y externa.

Tareas Específicas

1. Diseño del concurso sobre conocimiento de la Entidad.

Ejecutor

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

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.



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.