

Cancillería

PARTICIPATIVA



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Versión No. 2

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Fecha de elaboración: 28 de agosto de 2017



INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Relaciones Exteriores se encuentra comprometido con el control social para lo cual, abre espacios de diálogo con sus partes interesadas o grupos de valor, buscando garantizar la inclusión de los colombianos y los extranjeros que se encuentran en el territorio colombiano en los procesos de participación ciudadana manteniendo una retroalimentación permanente sobre los actos y decisiones relacionadas con la política exterior, la relación con los connacionales y la satisfacción con la prestación de los servicios y trámites.

El presente plan se desarrolla teniendo como marco de referencia, las orientaciones y políticas establecidas desde el ámbito legal por la Constitución Política de Colombia, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Ley Estatutaria de Participación Democrática, las políticas definidas en el Plan Nacional de Desarrollo en su Capítulo de Buen Gobierno y los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, en donde se establece a la participación ciudadana en la gestión pública como un elemento transversal y continuo del ejercicio de lo público y se reconoce la importancia e influencia de las tecnolo-

gías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de las políticas del estado en un ámbito colaborativo, donde sea preponderante la adecuada inclusión y el diálogo asertivo con la comunidad.

El plan de participación ciudadana de la Cancillería colombiana representa la posición de una administración abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa de una política exterior basada en la transparencia, los principios de buen gobierno y la normatividad.





MARCO LEGAL

▼ Constitución Política de Colombia de 1991.

Artículo 20

"Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación".

Artículo 23

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

Artículo 74

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

Artículo 79

"(...) La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)"

Artículo 270

"La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".

▼ **Ley 1755 de 2015.** *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*

▼ **Ley 1712 de 2014.** *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".*

▼ **Ley 1474 de 2011.** *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".*

Artículo 76:

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

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

Artículo 3, numeral. 6°:

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

Artículo 3, numeral 9°:

"En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...)".

Artículo 53.

"Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos".

Artículo 54.

"Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente".

Artículo 61.

"Recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades. Para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa las autoridades deberán:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado".

- ▼ **Ley 1266 de 2008.** "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información

contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".

- ▼ **Ley 1150 de 2007.** *"Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos".*
- ▼ **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".*
- ▼ **Ley 850 de 2003.** *"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".*
- ▼ **Ley 734 de 2002.** *"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".*
- ▼ **Ley 594 de 2000.** *"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".*
- ▼ **Ley 489 de 1998.** *"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio*

de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".

Artículo 33.

"Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos".

- ▼ **Ley 472 de 1998.** *"Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones".*
- ▼ **Ley 393 de 1997.** *"Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política (acción de cumplimiento)".*
- ▼ **Ley 190 de 1995.** *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".*

Artículo 58:

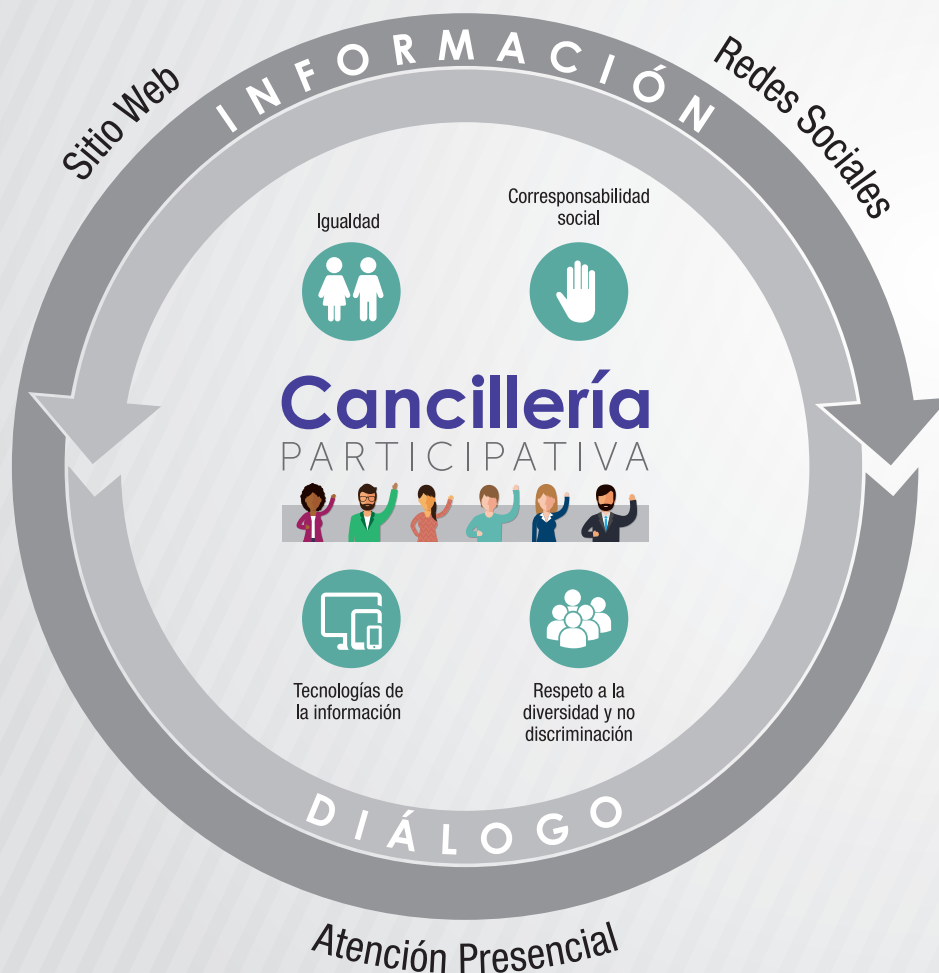
"Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.

El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública".

- ▼ **Ley 152 de 1994.** "Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo".
- ▼ **Ley 134 de 1994.** "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".
- ▼ **Ley 80 de 1993.** "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".
- ▼ **Decreto 270 de 2017.** "Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación".
- ▼ **Decreto 2641 de 2012.** "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- ▼ **Decreto 2482 de 2012.** "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
- ▼ **Decreto 0019 de 2012.** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública".
- ▼ **Decreto 028 de 2008.** "Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones".
- ▼ **Decreto 3851 de 2006.** "Por el cual se organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana y se dictan otras disposiciones".
- ▼ **Decreto 1382 de 2000.** "Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela".
- ▼ **Decreto 306 de 1992.** "Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia sobre la acción de tutela".
- ▼ **Decreto 2591 de 1991.** "Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia sobre la acción de tutela".
- ▼ **CONPES 3654 de 2010.** Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana para el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se basa en los siguientes elementos:



- **Igualdad:** La participación ciudadana en la gestión pública es un derecho de cada ciudadano y ciudadana, por lo que el estado debe establecer las garantías necesarias para que sea ejercido en condiciones de igualdad.
- **Respeto a la diversidad y no discriminación:** en los procesos de participación ciudadana en la gestión pública se deberán respetar las particularidades, características y necesidades de los pueblos étnicos.
- **Corresponsabilidad social:** La participación ciudadana es una responsabilidad conjunta del poder público y de los ciudadanos y ciudadanas.
- **Tecnologías de la información:** Con el fin de incrementar la calidad, accesibilidad y eficacia de la participación ciudadana en la gestión pública, el estado promoverá la adaptación y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación como herramientas para la participación de las partes interesadas.

CANALES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN



El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio dispone de canales virtuales y presenciales encaminados a facilitar la participación ciudadana de las partes interesadas encaminada a fortalecimiento de la relación con los connacionales a través de la prestación de un servicio eficiente y efectivo.

CANALES VIRTUALES

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



REDES SOCIALES

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

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

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



SITIOS WEB

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con la página oficial de la Entidad www.cancilleria.gov.co, 116 páginas oficiales de los consulados, 59 de embajadas y 4 de misiones de Colombia en el exterior a través de las cuales las partes interesadas pueden ponerse en contacto con la Entidad y se lleva a cabo la difusión de información de trámites y servicios y demás información de interés.

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



CHAT

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



VIDEO LLAMADA

Esta herramienta le permitirá al servidor de la entidad y al ciudadano interactuar en tiempo real a través de la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores y de las páginas web de los Consulados de Colombia en el exterior, para formular, solicitar y

resolver inquietudes respecto al servicio y a los trámites que brinda la entidad a través del modelo de video llamada. Esta herramienta estará disponible en la página de la cancillería y de los Consulados de Colombia en el exterior, las 24 horas del día de lunes a domingo incluidos los festivos.



LLAMADA EN LÍNEA

Esta herramienta le permitirá al servidor de la entidad y al ciudadano interactuar en tiempo real a través de la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores y de las páginas web de los Consulados de Colombia en el exterior para formular, solicitar y resolver inquietudes respecto al servicio y a los trámites que brinda la entidad a través del modelo de llamada en línea, la cual es desviada de forma gratuita a la plataforma de atención telefónica. Esta herramienta estará disponible en la página de la cancillería y de los Consulados de Colombia en el exterior las 24 horas del día de lunes a domingo, incluidos los festivos.



VÍA TELEFÓNICA

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

- ▼ Brasil:08007612160
- ▼ Costa Rica:08000571018
- ▼ Ecuador:1800010410
- ▼ España:0900995721
- ▼ Estados Unidos:18887643326
- ▼ México:018001233242
- ▼ Panamá:011008000570054
- ▼ Perú:080055797
- ▼ Reino Unido:08082342176
- ▼ Venezuela:08001007214



**LÍNEA
AZUL**

Este nuevo servicio personalizado y gratuito, nació de la necesidad de brindar al ciudadano, que se acerca a realizar trámites en las oficinas de atención al público del ministerio, una atención oportuna y efectiva. Mediante la “Línea Azul” el ciudadano puede consultar la información sobre apostilla o legalización, visas, nacionalidad, trámites y servicios en los Consulados de Colombia, así como información sobre asistencia a connacionales en el exterior.

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



**CORREO
ELECTRÓNICO**

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



RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSDF

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



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.



COMUNICACIONES OFICIALES

Este canal de información permite a los servidores ingresar en el sistema oficial de correspondencia todas las comunicaciones emitidas y recibidas por la Entidad lo cual fortalece la gestión documental de la Cancillería.



FOROS VIRTUALES

Espacios virtual en el que se genera un debate o se brinda información de interés a cerca de un tema en específico.

CANALES PRESENCIALES

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



ATENCIÓN PRESENCIAL

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



REUNIONES INTERINSTITUCIONALES

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



REUNIONES PRESENCIALES

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



TALLERES O MESAS DE TRABAJO

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



FERIAS DE SERVICIOS EN COLOMBIA

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



FERIAS DE SERVICIOS EN EL EXTERIOR

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

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



CONSULADOS MÓVILES

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



SÁBADOS CONSULARES

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



TOMAS REGIONALES

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

FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ACCIONES POPULARES

Son los medios legales para la protección de los derechos e intereses de todas las personas.

Las acciones populares se ejercen para evitar el daño accidental, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración sobre los derechos e intereses colectivos, o restablecer las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

Entre los derechos populares se encuentran el derecho al acceso a los servicios públicos en condiciones de eficiencia y oportunidad, derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público, la existencia del equilibrio ecológico y el manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución, el acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, los derechos de los consumidores y usuarios, así como son derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Consti-

tución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia.

Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia

Ley 472 de 1998.



ACCIONES DE GRUPO

Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. Las condiciones uniformes deben tener también lugar respecto de todos los elementos que configuran la responsabilidad.

La acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios o daños.

Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia

Ley 472 de 1998.



ACCIONES DE CUMPLIMIENTO

A través de la acción de cumplimiento las personas naturales o jurídicas podrán acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.

Artículo 87 de la Constitución Política de Colombia



SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Es un derecho fundamental el acceso a la información. Toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública de las entidades a excepción de los casos establecidos en la Ley.

Ley 1712 de 2014



DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, las cuales podrá presentar en forma verbal o escrita.

Mediante el derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia

Ley 1755 de 2015



QUEJA

A través de las quejas, las personas naturales o jurídicas pueden poner en conocimiento de la alta dirección de la Entidad las anomalías, fallas o irregularidades presentadas durante el desarrollo de un trámite o la prestación de un servicio y están dirigidas un servidor.



RECLAMOS

A través de las quejas y reclamos las personas naturales o jurídicas pueden poner en conocimiento de la alta dirección de la Entidad las anomalías, fallas o irregularidades presentadas durante el desarrollo de un trámite o la prestación de un servicio y están dirigidas a la Entidad.



SUGERENCIAS

A través de las sugerencias las personas naturales o jurídicas pueden hacer recomendaciones o generar propuestas o ideas a la Entidad.



DENUNCIAS

Por medio de las denuncias, la ciudadanía puede poner en conocimiento del Ministerio de Relaciones Exteriores la conducta presuntamente delictuosa de un servidor para que se dé inicio a la investigación a la que haya lugar, la cual podría conllevar a la imposición de una sanción disciplinaria al funcionario implicado.



CONSULTAS PÚBLICAS

A través de las consultas públicas, las partes interesadas de la Cancillería pueden emitir opiniones, sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre la construcción de planes, programas, proyectos o proyectos normativos competencia de la Entidad.



ACCIÓN DE TUTELA

Toda persona tiene derecho a la acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o a través de un representante, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y no podrán transcurrir más de 10 días entre la solicitud y su resolución.

Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia



HABEAS DATA

Es el derecho que tiene toda persona para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en centrales de información y bancos de datos.

Ley 1266 de 2008.



AUDIENCIAS PÚBLICAS

Las audiencias públicas participativas generan espacios de diálogo de doble vía a través de los cuales se presentan y se discuten los resultados de la gestión institucional y el uso de los recursos públicos, así como la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la Entidad garantizando la vigilancia y el control social.

Ley 489 de 1998 artículo 33



VEEDURÍAS CIUDADANAS

Es un mecanismo democrático a través del cual se ejerce vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Ley 850 de 2003



PROYECTOS NORMATIVOS

En el proceso de elaboración normativa el Ministerio de Relaciones Exteriores, publica las versiones preliminares de normativa de interés general donde las partes interesadas pueden enviar sus sugerencias y comentarios a las mismas a través del correo electrónico **proyectosnormativos@cancilleria.gov.co**.

Decreto 270 de 2017



PLANES Y PROYECTOS

En los procesos de actualización y seguimiento de los planes y proyectos del Ministerio de Relaciones Exteriores, se encuentra disponible el correo electrónico **planeacion@cancilleria.gov.co** a través del cual las partes interesadas pueden remitir los comentarios y sugerencias a los mismos.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Cancillería como entidad de la Administración Pública del orden nacional, en el marco del Estatuto Anticorrupción, desarrolla su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, por tal razón ha diseñado las

siguientes actividades con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

	Actividad	Nivel de la participación	Responsable	Meta	INDICADOR	Programación		Canal de comunicación	Medio	Recursos
						Fecha de inicio	Fecha de finalización			
1	Impulsar los beneficios de la Ley de Víctimas dentro de la población colombiana en el exterior para prevenir el delito de trata de personas.	1. Consulta e información	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	Veinticinco (25) eventos de Conmemoración por la memoria y la solidaridad con las víctimas y diez (10) jornadas especiales de atención a víctimas en el exterior	Dos (2) informes de desarrollo de los eventos presenciales en el exterior	01-feb-17	30-nov-17	Evento de Conmemoración por la memoria y la solidaridad con las víctimas Jornadas especiales de atención a víctimas en el exterior	Presencial	Humano Logístico
2	Socializar la oferta pública de servicios para colombianos en el exterior.	1. Consulta e información	Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une	Tres (3) ferias de servicios	Informes (3) de las ferias de servicios	29-mar-17	04-dic-17	Ferias de Servicios	Presencial	Humano Logístico
3	Fortalecer la cuarta fase de la campaña de sensibilización "Reaccionemos en cadena" frente al delito de trata de personas dirigida a la población colombiana en zona de frontera.	1. Consulta e información	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	Espacios presenciales donde se divulgue y socialice a los colombianos sobre la trata de personas	(4) Informes de los eventos	01-may-17	31-ago-17	Eventos de prevención	Presencial	Humano Logístico

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio

	Actividad	Nivel de la participación	Responsable	Meta	INDICADOR	Programación		Canal de comunicación	Medio	Recursos
						Fecha de inicio	Fecha de finalización			
4	Incrementar la capacidad institucional para la prestación de trámites y servicios a través de la realización de consulados móviles para la población migrante en el exterior.	1. Consulta e información	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	Ciento veinte (120) consulados móviles	(2) informes de los resultados de los Consulados Móviles	01-ene-17	31-dic-17	Consulado Móvil	Presencial	Humano Logístico
5	Elaboración de los documentos guía para la construcción, publicación y divulgación de la agenda regulatoria donde se establezcan mecanismos de participación ciudadana.	1. Consulta e información	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Mecanismos de participación ciudadana creados	Documento (1) elaborado	01-may-17	30-jun-17	Sitio web	Virtual	Humano Tecnológico
6	Elaborar, publicar y divulgar una cartilla a través de la cual se fortalezca la atención de personas en situación de discapacidad.	1. Consulta e información	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Una (1) cartilla elaborado, publicado y divulgado	Una (1) cartilla elaborada y un (1) informe sobre los canales a través de los cuales se llevó a cabo la divulgación	15-may-17	15-jul-17	Sitio web Redes sociales Correo electrónico	Virtual	Humano
7	Realizar una consulta con las organizaciones sociales con el fin de identificar los intereses de información y recomendaciones a la Entidad.	1. Consulta e información	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Una (1) consulta realizada	Un (1) informe sobre las preferencias de información y recomendaciones	01-sep-17	31-oct-17	Correo electrónico	Virtual	Humano

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio

	Actividad	Nivel de la participación	Responsable	Meta	INDICADOR	Programación		Canal de comunicación	Medio	Recursos
						Fecha de inicio	Fecha de finalización			
8	Realizar 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 para los extranjeros que deseen ingresar y/o permanecer en el territorio colombiano.	2. Formulación participativa	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano	Una (1) resolución puesta a consulta previa de la ciudadanía	Un (1) informe de los comentarios y/u observaciones presentadas	01-feb-17	30-jun-17	Sitio web	Virtual	Humano Tecnológico
9	Poner a consulta de las partes interesadas la actualización del plan estratégico sectorial e institucional.	2. Formulación participativa	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Un (1) informe de comentarios y/o observaciones de la ciudadanía	Un (1) informe que incluya cada canal de comunicación los comentarios y/u observaciones de la ciudadanía	15-jun-17	30-nov-17	Sitio web Redes sociales Correo electrónico Ferias de servicios	Virtual Presencial	Humano Tecnológico
10	Realizar una consulta al interior de la Cancillería donde se fomente la participación de los servidores en la actualización de la carta de trato digno.	2. Formulación participativa.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Un (1) documento actualizado y socializado	Un (1) informe que incluya todos los canales	15-may-17	15-jun-17	Sitio web Redes sociales Correo electrónico Talleres	Presencial Virtual	Humano
11	Realizar una consulta al interior de la Cancillería donde se fomente la participación de los servidores en la actualización de la Guía de mecanismos de participación ciudadana.	2. Formulación participativa	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Un (1) documento actualizado y socializado	Un (1) informe que incluya todos los canales	15-may-17	20-jun-17	Sitio web Redes sociales Correo electrónico	Virtual	Humano

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio

	Actividad	Nivel de la participación	Responsable	Meta	INDICADOR	Programación		Canal de comunicación	Medio	Recursos
						Fecha de inicio	Fecha de finalización			
12	Desarrollar una encuesta virtual permanente que permita la retroalimentación institucional en el ejercicio de participación ciudadana.	3. Control social	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Seis (6) informes de retroalimentación de la encuesta aplicada	Seis (6) informes	01-jul-17	15-dic-17	Sitio web	Virtual	Humano Tecnológico
13	Presentación a la ciudadanía del seguimiento a la ejecución del plan de acción para sus comentarios.	3. Control social	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Dos (2) informes de comentarios y/u observaciones de la ciudadanía	Dos (2) informes por canal de comentarios y/u observaciones de la ciudadanía	30-ago-17	15-nov-17	Sitio web Redes sociales Correo electrónico Ferias de servicios	Virtual Presencial	Humano
14	Convocar a las veedurías ciudadanas, a participar dentro del desarrollo de procesos contractuales de acuerdo a la normatividad vigente.	3. Control social	Grupo Interno de Trabajo de Licitaciones y Contratos	100% de los procesos contractuales en los cuales lo establece la normatividad vigente	Reporte SECOP	01-ene-17	31-dic-17	Sitio web - SECOP	Virtual	Humano Tecnológico
15	Socializar los resultados de la implementación de las Oficinas de Atención al Migrante.	3. Control social	Grupo Interno de Trabajo Colombia nos Une	Un (1) foro virtual	Un (1) informe de resultados del foro.	01-abr-17	30-jun-17	Foros virtuales	Virtual	Humano Tecnológico
16	Presentación a la ciudadanía la actualización y seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión.	4. Ejecución e implementación participativa	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Dos (2) informes de comentarios y/o observaciones de la ciudadanía	Dos (2) informes por canal de comentarios y/u observaciones de la ciudadanía	30-ago-17	15-nov-17	Sitio web Redes sociales Correo electrónico Ferias de servicios	Virtual Presencial	Humano Tecnológico
17	Realizar tomas regionales en donde se realice el seguimiento a la ejecución de proyectos del Plan Fronteras para la Prosperidad.	4. Ejecución e implementación participativa	Dirección para el Desarrollo y la Integración Fronteriza	Cuatro (4) tomas regionales realizadas	Cuatro (4) informes de las tomas regionales realizadas	02-oct-17	29-dic-17	Tomas regionales	Presencial	Humano Logístico

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio

	Actividad	Nivel de la participación	Responsable	Meta	INDICADOR	Programación		Canal de comunicación	Medio	Recursos
						Fecha de inicio	Fecha de finalización			
18	Presentación a la ciudadanía la actualización y seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	4. Ejecución e implementación participativa	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Versión actualizada del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y seguimientos cuatrimestrales	Un (1) Informe de retroalimentación institucional a las versiones preliminares del PAAC por las partes interesadas por versión publicada durante la vigencia y tres (3) informes de seguimiento a la ejecución del PAAC	02-ene-17	15-ene-18	Sitio web	Virtual	Humano Tecnológico
19	Realizar mesas de trabajo institucionales a organizaciones de Colombianos en el exterior en el marco del Programa Colombia nos Une.	4. Ejecución e implementación participativa	Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une	Veinte (20) asociaciones fortalecidas	Una (1) matriz de reporte de asociaciones fortalecidas	01-ene-17	31-dic-17	Asesorías Programa Colombia Nos Une	Presencial	Humano Logístico



Si tiene alguna observación, comentario o solicitud escríbanos a:

rendiciondecuentas@cancilleria.gov.co

“ Así trabaja la Cancillería por la **transparencia** 2017 ”