

**ANEXO**  
**FORMATO UNICO**  
**ACTA DE INFORME DE GESTIÓN<sup>1</sup>**  
**(Ley 951 de marzo 31 de 2005)**

**1. DATOS GENERALES:**

A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA: **ELÍAS ANCIZAR SILVA ROBAYO**

B. CARGO **SECRETARIO GENERAL – REPRESENTANTE LEGAL**

C. ENTIDAD (RAZON SOCIAL) **FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

D. CIUDAD Y FECHA **BOGOTÁ, 1 DE DICIEMBRE DE 2014**

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN **DICIEMBRE 19 DE 2013**

F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN

RETIRO   X   SEPARACIÓN DEL CARGO        RATIFICACIÓN       

G. FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN **28 OCTUBRE DE 2014. A partir del 29 de octubre de 2014 el Dr. Ancizar estuvo fuera de la Cancillería en razón a licencia e incapacidad médica.**

**2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:**

Informe narrado, máximo de dos hojas, sobre la gestión adelantada, en la que se cubra aspectos como son: Principales logros, programas, proyectos, actividades y los resultados obtenidos por cada uno de los anteriores, contextualizado en términos de economía, eficiencia y eficacia.

---

<sup>1</sup> Tomado de la Resolución Orgánica 5674 de 2005 de la Contraloría General de la República

## ***Gestión Administrativa y Financiera***

En relación a la Dirección Administrativa y Financiera se resaltan los siguientes aspectos:

- Conciliación automática de los recaudos en el ámbito nacional.
- Desarrollo del acuerdo 04 de 2013 en lo relacionado con las tablas de retención de valoración documental del Ministerio y cada dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Culminación de la obra civil de la casa del Marqués de Valdehoyos
- Adecuación de las Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares de Colombia en el exterior.

### Recursos de Inversión

En relación a los recursos de inversión, el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores para las vigencias 2013 y 2014 apropió recursos para la ejecución de 9 proyectos de inversión registrados en el Banco de Programas y Proyectos del Departamento Nacional de Planeación.

- Vigencia 2013

Los resultados de la ejecución financiera al 31 de diciembre para el presupuesto de inversión son:

<b>Descripción</b>	<b>Apr. Vigente</b>	<b>% Comprometido</b>	<b>% Obligado</b>
Mejoramiento Y Mantenimiento De La Infraestructura Del Sector	\$ 11.500.000.000,00	99,96%	80,74%
Adquisición Y Reposición De Hardware Y Software Para La Cancillería	\$ 6.500.000.000,00	94,59%	87,44%
Implementación Del Sistema De Automatización Del Programa De Gestión Documental Del Ministerio De Relaciones Exteriores De Colombia	\$ 3.000.000.000,00	88,59%	88,45%

Implementación De La Estrategia De Inserción De Colombia En El Asia Pacifico	\$ 182.000.000,00	76,42%	76,12%
Promoción De Colombia En El Exterior	\$ 13.143.000.000,00	100,00%	99,35%
Capacitación Integral A Funcionarios De La Cancillería Nacional	\$ 400.000.000,00	97,72%	97,72%
Fortalecimiento De La Capacidad Institucional Para El Desarrollo De Estrategias Para El Acompañamiento A Los Connacionales Que Retornan Al País A Nivel Nacional	\$ 1.000.000.000,00	100,00%	100,00%
Implementación Del Plan Fronteras Para La Prosperidad: Impulsar El Desarrollo Social Y Económico De Las Zonas De Frontera A Nivel Nacional	\$ 11.330.000.000,00	99,64%	90,77%
Fortalecimiento De Políticas Públicas Para La Vinculación Y Atención De Colombianos En El Exterior A Nivel Internacional	\$ 1.200.000.000,00	99,66%	99,66%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 48.255.000.000,00</b>	<b>98,35%</b>	<b>90,54%</b>

Dentro de los principales resultados de los proyectos de inversión para esta vigencia se encuentran:

- A través del Plan de Promoción de Colombia en el Exterior se desarrollaron actividades culturales en cine, música, literatura, artes visuales, artes escénicas, académica, multidisciplinarias e intervenciones deportivas en 69 países con el objeto de proyectar una imagen positiva del país, fortaleciendo especialmente las relaciones con los países de América Latina y el Caribe, Asia y el Pacífico.
- A través de la estrategia de retorno se consolidó la red interinstitucional para la atención de la población migrante y retornada; se desarrollaron seis (6) proyectos productivos para la población en condición de retorno, de los

cuales se beneficiaron 1.745 personas; y se orientó y acompañó el retorno de 144 connacionales.

- Se realizó la implementación del sistema de gestión consular para trámites de colombianos en el exterior en 62 consulados, incluyendo la capacitación virtual con asistencia remota a los consulados, así como la instalación y configuración de los diferentes dispositivos.
- El Plan Fronteras para la Prosperidad impulsó el desarrollo fronterizo a través de la suscripción de 69 convenios y contratos, materializados en 192 proyectos de impacto social y económico en los sectores de desarrollo económico, salud, educación, gobernabilidad, agua y saneamiento básico, energía, cultura y deporte. Los proyectos fueron implementados en los departamentos de La Guajira, Cesar, Norte de Santander, Arauca, Boyacá – municipio de Cubará –, Vichada, Guainía, Putumayo, Nariño, Chocó y San Andrés Providencia y Santa Catalina, beneficiando a más de 236 mil habitantes de estos departamentos fronterizos.
- Realización del mantenimiento y dotación a 25 sedes de misiones diplomáticas respectivamente.
- Fortalecer el talento humano de la entidad beneficiando a 400 funcionarios con programas de fortalecimiento de competencias misionales, desarrollo de habilidades estratégicas e idiomas.

- Vigencia 2014

Los niveles de ejecución del presupuesto de inversión al 20 de noviembre son:

<b>Descripción</b>	<b>Apr. Vigente</b>	<b>% Comprometido</b>	<b>% Obligado</b>
Mejoramiento Y Mantenimiento De La Infraestructura Del Sector	\$ 10.153.360.000,00	100,0%	84,3%
Adquisición Y Reposición De Hardware Y Software Para La Cancillería	\$ 4.025.000.000,00	98,7%	29,9%
Implementación Del Sistema De Automatización Del Programa De Gestión Documental Del Ministerio De Relaciones Exteriores De Colombia	\$ 1.000.000.000,00	99,4%	68,3%

Implementación De La Estrategia De Inserción De Colombia En El Asia Pacifico	\$ 200.000.000,00	96,5%	96,5%
Promoción De Colombia En El Exterior	\$ 9.019.700.000,00	99,0%	86,6%
Capacitación Integral A Funcionarios De La Cancillería Nacional	\$ 408.640.000,00	54,7%	50,6%
Fortalecimiento De La Capacidad Institucional Para El Desarrollo De Estrategias Para El Acompañamiento A Los Connacionales Que Retornan Al País A Nivel Nacional	\$ 2.000.000.000,00	81,5%	11,3%
Implementación Del Plan Fronteras Para La Prosperidad: Impulsar El Desarrollo Social Y Económico De Las Zonas De Frontera A Nivel Nacional	\$ 10.500.000.000,00	89,4%	83,0%
Fortalecimiento De Políticas Públicas Para La Vinculación Y Atención De Colombianos En El Exterior A Nivel Internacional	\$ 2.000.000.000,00	88,2%	86,4%
<b>Total</b>	<b>\$ 39.306.700.000,00</b>	<b>94,8%</b>	<b>74,6%</b>

### **Servicios Generales**

Durante el período de gestión se adelantaron las siguientes actividades de mantenimiento de bienes muebles, inmuebles, adecuación de espacios y restauración de bienes muebles e inmuebles. El detalle de estas actividades se encuentra en el **Anexo 1**.

**Las actividades de mantenimiento, adecuación y restauración están clasificadas así:**

- Servicio especializado de mantenimiento general de lámparas incluido el ajuste, revisión, manteniendo eléctrico y cambio de algunas piezas faltantes en cristal para las lámparas antiguas de propiedad del Fondo Rotatorio del

Ministerio de Relaciones Exteriores instaladas en el Palacio de San Carlos, Salones de Estado y Casa Privada.

- Mantenimiento general de muebles y restauración de mobiliario antiguo de propiedad del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Mantenimiento de Bienes inmuebles y adecuación de espacios de trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores en su Sede Principal y Sedes de Atención en Bogotá D.C.
- Ampliación del Circuito Cerrado de Televisión
- Restauración Integral y Adecuación Funcional de la Casa del marqués de Valdehoyos ubicada en el Centro Histórico de Cartagena de Indias D.T. y C

Adicionalmente se dio trámite a la solicitud de vigencias futuras ordinarias al Ministerio de Hacienda y Crédito Público las cuales fueron aprobadas el 16 de septiembre de 2014 para los siguientes servicios:

- Vigilancia y Seguridad Privada 17 Oct 2014 – 31 de julio de 2018, proceso adjudicado por Bolsa Mercantil de Colombia.
- Servicio Integral de Aseo, Cafetería y Servicios Generales – 16 Dic 2014 – 31 de julio de 2018, en proceso licitación pública.
- Servicio de correo y mensajería nacional e internacional 1 Dic 2014- 31 de Julio de 2018, en proceso contrato interadministrativo con Servicios Postales Nacionales.
- Servicio de Impresión y Fotocopiado 16 Dic 2014- 31 de Julio de 2018, en proceso licitación pública.
- Mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor marca Chevrolet y Toyota, adición y prórroga de contratos hasta el 31 de julio de 2015.

Está en proceso la aprobación de vigencias futuras ordinarias por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público para los contratos de arrendamiento de las siguientes sedes y organismos:

- Sede Norte, Pasaportes, Visas y Legalizaciones Apostilla, 1 Dic 2014 – 31 de Julio de 2018.
- Sede Calle 53, Pasaportes, Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC y Archivo central, 1 Dic 2014 – 31 de Julio de 2018.
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 1 Dic 2014 – 31 de Octubre de 2016.
- Subcomisión de las Naciones Unidas para el Caribe – IOCARIBE, 1 Dic 2014 – 31 de Julio de 2018.

Con relación a los mantenimientos de los bienes inmuebles se encuentra en proceso de ejecución y/o aprobación:

- Sistema de Alarmas
- Presupuesto zona de cafetería patio de las piletas
- Adecuación eléctrica centro de monitoreo
- Adecuación y traslado de CIAC de la Calle 53 a la sede Norte
- Entrega y puesta en funcionamiento sonido salón Bolívar, Salón Indalecio Liévano y sistema portátil para ruedas de prensa.

Finalmente de la restauración integral y adecuación funcional de la Casa del Marqués de Valdehoyos está pendiente la entrega del mobiliario de acuerdo con los compromisos y obligaciones del contratista de obra Consorcio URO 030, así:

- Primera entrega: Noviembre 14 de 2014
- Segunda entrega: Noviembre 25 de 2014
- Tercera Entrega: Diciembre 15 de 2014

### ***Gestión Jurídica***

#### **Conceptos Jurídicos**

En relación a los conceptos jurídicos, se tramitaron 84 a los diferentes solicitantes internos y externos. La discriminación mensual se presenta a continuación:

<b>Conceptos Emitidos por Mes Período Enero – Octubre de 2014</b>	
<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Enero	2
Febrero	7
Marzo	4
Abril	6
Mayo	11
Junio	10
Julio	8
Agosto	10
Septiembre	17
Octubre	9

## **Contratación**

Para el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores se suscribieron 272 contratos por un valor total de \$22.707.489.099 en las siguientes modalidades de contratación:

<b>Modalidad</b>	Directa	Selección Abreviada (Menor Cuantía)	Selección Abreviada (Menor Cuantía – Subasta Inversa)	Licitación Pública	Mínima Cuantía
<b>Número de Contratos</b>	255	1	3	1	12
<b>Valor de Contratos (Millones)</b>	\$19.840	\$ 83	\$881	\$1.684	\$220

## **Procesos contractuales en proceso**

A la fecha se tienen 7 procesos contractuales en proceso:

1. Selección abreviada subasta inversa Mo. 11 de 2014 para la Prestación del Servicio de Impresión y Fotocopiado (Proyecto de Pliegos, Cierre 28 de Noviembre de 2014 y Adjudicación 9 de Diciembre).
2. Licitación Pública No. 02 de 2014 Cuyo Objeto es “Suministro y Formalización de Pasaportes.” Traslado de las evaluaciones, fecha de adjudicación 21 de noviembre de 2014.
3. Licitación Pública No. 04 de 2014 cuyo objeto es “Prestación del Servicio Integral de Aseo, Cafetería y Servicios Generales” Pliego de Condiciones, Cierre 27 de Noviembre de 2014 y Adjudicación 12 de Diciembre de 2014.
4. Selección Abreviada subasta inversa No. 009 de 2014 para la Adquisición de Licencias Antivirus y Antispam. Proyecto de Pliego, Cierre 25 de noviembre, adjudicación 9 de Diciembre.
5. Licitación Pública no. 03 de 2014 cuyo objeto es “Adquisición de la Póliza para la Prestación de Servicios de Salud”. Traslado de las Evaluaciones, Fecha de adjudicación 28 de noviembre.
6. Mínima Cuantía No. 019 para obtener el uso del licenciamiento del producto Adobe Premier Pro CS para el MRE y su Fondo Rotatorio. Falta la póliza por parte del contratista.

7. Mínima Cuantía No. 020 “Prestación de Servicios para filmar, grabar y entregar el material de las entrevistas del concurso de ingreso a la carrera diplomática y consular 2016. Falta Póliza por parte del contratista.

### ***Gestión del Talento Humano***

La Dirección de Talento Humano, a través de sus procesos y prácticas articuladas en sus Grupos Internos de Trabajo, brinda apoyo y soporte para el cumplimiento del objetivo estratégico de la calidad de “desarrollar y fortalecer las habilidades, aptitudes y conocimiento de los funcionarios con el fin de lograr la pertinencia, compromiso y competitividad de los mismos, con miras a enfrentar los retos y oportunidades que ofrece el Sistema Internacional”

#### Grupo Interno de Trabajo de Nomina

Se han obtenido logros significativos en:

1. Reliquidación de cesantías, sentencias y conciliaciones. Re liquidar las prestaciones sociales de los funcionarios de planta externa, con el salario devengado en los cargos desempeñados en el servicio exterior, de funcionarios que laboraron en planta externa hasta el 2003.

Se han proyectado un promedio de 75 reliquidaciones, así: 54 de cesantías y 21 reliquidaciones de pensiones. Por otra parte, se han proyectado los actos de ejecución en cumplimiento de las conciliaciones y sentencias judiciales que ordenan las reliquidaciones.

Se han proyectado, en promedio, 65 resoluciones para pagos, en cumplimiento de conciliaciones y sentencias judiciales que ordenan reintegros de funcionarios.

Dicha labor y el desarrollo de cada una de sus actividades han permitido que todas las conciliaciones se cancelen a tiempo, evitando así, el pago de intereses adicionales por extemporaneidad. Así mismo, a los funcionarios se les informa, de manera oportuna, cuando se realizan las consignaciones en el FNA a fin de que accedan a dichos pagos.

2. Cumplimiento al Plan Anual de Vacaciones. Disminución del alto volumen de periodos de vacaciones acumulados por los funcionarios de la entidad y otorgamiento de aplazamientos, interrupciones y modificatorias solamente por estrictas necesidades del servicio justificadas.

A la fecha se ha concedido 1 y hasta 2 periodos de vacaciones para aquellos funcionarios que contaban con 3 y hasta 5 periodos de vacaciones acumulados. Como resultado de este proceso, se sensibilizó a los funcionarios sobre la importancia del disfrute del descanso y recuperación de la fuerza laboral y se cumplió con las fechas programadas en el plan anual de vacaciones, lo que permitió mejorar la ejecución presupuestal.

3. Notificación de auxilio de cesantías, prestaciones sociales y cobros ejecutivos, a los funcionarios y exfuncionarios de este Ministerio, en cumplimiento del procedimiento descrito en los art. 67, 68 y 69 de la ley 1437 de 2011.

La notificación del auxilio de cesantías correspondiente a la vigencia 2013, bajo los parámetros y procedimientos descritos en las normas vigentes, ha permitido que la totalidad de los funcionarios queden notificados del valor reportado por concepto de cesantías, bien sea por notificación personal, por aviso o por publicación electrónica.

4. Generar un nuevo sistema de régimen salarial y prestacional de los servidores públicos diplomáticos, consulares y administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores de la planta externa, en este decreto también se está evaluando la posibilidad del cambio de fórmula para liquidar el Costo de Vida de los funcionarios en el exterior.

El Ministerio de Relaciones Exteriores obtuvo concepto favorable del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la expedición del proyecto de decreto: *“Por el cual se dictan normas sobre el Régimen Salarial y prestacional de los servidores públicos diplomáticos, consulares y administrativos del Ministerio de Relaciones exteriores y se dictan otras disposiciones”*

Actualmente dicho proyecto se encuentra en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sin embargo, con ocasión del cambio de Gabinete, se hace necesario el cambio de firma en dicho proyecto.

#### Grupo Interno de Trabajo de Estrategia Pensional:

Dicha labor se realizaba a través del Grupo Interno de Trabajo de Nómina, a partir de 01 de agosto de la presente vigencia, fue creado el Grupo Interno de Trabajo de Estrategia Pensional, que tiene como objetivo el acompañar y asesorar a los funcionarios pre- pensionados del Ministerio de Relaciones Exteriores, en el trámite para obtener el reconocimiento y pago de la pensión de vejez y/o indemnización

sustitutiva de pensión de vejez y la inclusión en la nómina de pago de la respectiva administradora.

Este proceso ha generado un incremento en solicitudes de reconocimiento pensional, evitando que el funcionario recurra a abogados externos y, por lo tanto, incurrir en gastos de representación. En el período comprendido entre diciembre de 2013 y noviembre de 2014, se realizó la gestión que se relaciona a continuación de índole pensional:

Entidad	No. Funcionarios
Radicaciones solicitudes pensionales	15
Reconocimientos pensionales	40
Correcciones reportes semanas cotizadas	13
Estudios pensionales	24
Desvinculaciones por pensión con garantía de inclusión en nómina año 2014	35
Charla régimen pensional para todos los funcionarios	1

En el año 2013, se desvincularon 20 funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores, quienes gozan de su reconocimiento pensional y a los cuales se les hizo un homenaje por parte de la Cancillería a través del Grupo de Bienestar, en el mes de diciembre.

Con respecto a la **reliquidación de aportes pensionales, sentencias y conciliaciones**, su logro está reflejado en re-liquidar los aportes pensionales de los funcionarios y exfuncionarios, que han laborado en la planta externa y se les cotizó en materia pensional con el salario equivalente a la planta interna hasta abril de 2004.

En lo que va corrido del año 2014, se han proyectado en un promedio de 24 estudios técnicos de reliquidaciones de aportes pensionales. Así mismo, se han proyectado 13 resoluciones de cumplimiento de las respectivas conciliaciones y las sentencias judiciales que ordenan las reliquidaciones de aportes pensionales. Como resultado de esta labor, todas las conciliaciones se pagan en un tiempo prudente evitando el pago de intereses adicionales por extemporaneidad.

Con respecto a la expedición de Certificados para Bonos Pensionales, se han proyectado en un promedio de 461 certificaciones, conforme a las disposiciones legales y procedimientos vigentes. Como resultado de esta labor se obtiene la entrega de la información solicitada dentro de los términos y con un 100% de

credibilidad ante las administradoras de pensiones, quienes posteriormente realizan el estudio de seguridad y verificación al documento recibido.

### Grupo Interno de Trabajo de Administración de Personal

Este Grupo Interno de Trabajo ha obtenido logros significativos en:

#### 1. Planta de Personal

Dentro del proceso de fortalecer institucionalmente la Cancillería a través de la apertura de las Embajadas de Colombia ante los Gobiernos de Singapur, Argelia, Vietnam y Azerbaiyán y de la creación de la Dirección de Mecanismos de Concertación e Integración Regionales.

#### 2. Inducción e Reinducción

El proceso de Inducción y Reinducción tuvo un cambio significativo pasando del 100% de las inducciones presenciales al suministro de material multimedia con información teórico-administrativa, permitiendo así que sólo se realicen inducciones prácticas (visas, apostilla, pasaportes, sitac) con excepción de Registraduría Nacional y Póliza Médica. Se está adelantando la virtualización de la información.

#### 3. Manual de Funciones

Se viene adelantando el proceso de modificación del Manual de Funciones, de acuerdo a las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y más aún con la expedición del Decreto 1785 del 18 de septiembre de 2014, cuyo plazo vence el 17 de marzo de 2014.

### Grupo Interno de Trabajo de Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación

#### 1. Bienestar

Los programas de bienestar social fueron orientados a crear, mantener y optimizar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los funcionarios, el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia, han tenido el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

Para el año 2013 se alcanzó un promedio de asistencia a los eventos programados por la Coordinación de Bienestar y Capacitación del 93%, resultado que destaca la

cobertura e impacto de las actividades desarrolladas, logrando así un posicionamiento de la Dirección de Talento Humano en sus Programas.

Para la vigencia 2014, el Ministerio adoptó el Plan de Bienestar Social a través de la Resolución 0313 de enero 15 de 2014. El diseño de las actividades y acciones para esta vigencia agrupa en su Programa Institucional de Desarrollo y Aprendizaje la integración de los esfuerzos y apoyo de nuestros aliados estratégico, el cual tiene como objetivo fortalecer a cada individuo desde los dispositivos de la autodeterminación, el autocuidado, la autogestión y la autosatisfacción bajo la premisa del fortalecimiento de los equipos de trabajo y un impacto directo en las prácticas de buen gobierno y productividad.

A octubre de 2014 se obtuvo un promedio de asistencia a los eventos programados por la Coordinación de Bienestar y Capacitación del 93%, resultado que indica el cumplimiento de los objetivos propuestos para cada uno de los programas y actividades realizadas.

## 2. Programas de formación y capacitación

El Ministerio de Relaciones Exteriores ha desarrollado un programa de formación y capacitación teniendo como base lo determinado en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Empleados Públicos para el Desarrollo de Competencias, la política de formación y capacitación de los empleados públicos de este Ministerio se estableció a través de las resoluciones 0655 de febrero de 2013 y 0313 del 15 de enero de 2014.

Mediante el Programa Institucional de Capacitación, se desarrollaron programas de educación formal en modalidad de pregrado y postgrado, de igual manera se desarrollan programas de formación no formal orientados al fortalecimiento de competencias en los siguientes temas; Derechos Humanos y Derecho Internacional de los conflictos armados, Administración Pública, Gestión Humana y Desarrollo Organizacional. De igual manera este Ministerio brinda el apoyo al fortalecimiento de competencias en las siguientes lenguas extranjeras:

1. Inglés 21 funcionarios.
2. Portugués 15 funcionarios.
3. Francés 16 funcionarios.
4. Mandarín 7 funcionarios.
5. Árabe 10 funcionarios.

Estas acciones se han implementado a través de la ejecución del proyecto de inversión “Capacitación Integral a Funcionarios de la Cancillería” que para las

vigencias 2013 y 2014 presenta los siguientes niveles de ejecución y cumplimiento de indicadores:

Vigencia	Apropiación (Millones)	Compromisos (Millones)	Obligaciones (Millones)	Indicadores de Producto	Indicadores de Gestión
2013	\$ 400	\$ 391	\$ 391	100%	100%
2014 (Oct)	\$ 409	\$ 224	\$ 207	71%	70%

### 3. Seguridad y Salud en el Trabajo

Se generan, diseñan y desarrollan actividades que propendan por la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de nuestros funcionarios, también por la prevención y control de los peligros asociados, mejorando las condiciones de trabajo y fortaleciendo la cultura de la seguridad, teniendo como base el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo y el ciclo de la mejora continua.

Bajo la metodología de la Guía Técnica Colombiana GTC 45 2012, se identifican los peligros, teniendo como resultado que los peligros prioritarios para intervenir son Biomecánico, Psicosocial, Locativo y Físico.

Las investigaciones de los accidentes de trabajo se realizan según ocurran los eventos, realizándolos dentro de los 15 días después de ocurrido el evento, de cada investigación sale un plan de acción a ejecutar que permiten minimizar o controlar los peligros asociados. Las inspecciones de seguridad se realizan según cronograma, identificando condiciones inseguras y potenciales para generar un accidente de trabajo, esta herramienta preventiva nos permite identificar las falencias existentes que maximizan los peligros.

El Plan de Emergencias para el año 2014 enmarca capacitaciones para los brigadistas de las sedes. Las capacitaciones se dictan según cronograma de actividades.

El programa de Medicina Preventiva y del Trabajo, tiene como finalidad la promoción, prevención y control de la salud de los servidores públicos frente a los peligros y riesgos ocupacionales. Se ha documentado el procedimiento para la realización de Exámenes Médicos Ocupacionales, con el objeto de realizar

evaluaciones médicas periódicas, que incluyan los exámenes médicos de ingreso, periódicos, de retiro y de post incapacidad, con base en los diferentes cargos y en la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Control del Riesgo, así mismo garantiza la confidencialidad de las historias clínicas, de acuerdo con lo establecido por la legislación Colombiana.

Para el año 2014 se ejecutarán los exámenes médicos ocupacionales periódicos de octubre a diciembre.

#### 4. Gestión Ambiental

Para el Ministerio de Relaciones Exteriores es relevante generar actividades que propendan por la preservación y mantenimiento del medio ambiente, a través de la generación de cultura del ahorro y uso eficiente los recursos naturales, manejo y disposición adecuada de residuos, contribuyendo al desarrollo sostenible del país.

Las reuniones del PIGA se realizan mensualmente, de las cuales resultan acta de reunión, registro de asistencia y soportes de ejecución de planes de acción, los temas que se tratan se refieren a la identificación de aspecto ambiental y su impacto, se proponen las acciones preventivas y/o correctivas y finalmente se da seguimiento a la implementación.

Adicionalmente se cuenta con la implementación del Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua y Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Energía. Los hábitos de consumo responsable están en la mira para el fomento de ahorro y uso eficiente de los recursos, hoy en día se hace necesario adoptar metodologías que apliquen no solo a las necesidades de la entidad sino que fortalezca un estilo de vida más acorde con el respeto hacia el medio ambiente, evitando el uso insostenible de los recursos naturales.

Asimismo se lleva a cabo el Programa de Gestión de Residuos Sólidos. Respondiendo al proceso de las tres erres, reducir, reutilizar y reciclar, también fomentamos un estilo de vida más responsable con el respeto hacia el medio ambiente, evitando el uso insostenible de los recursos naturales, este fomento se hacen a través de campañas, capacitaciones y recolección de material reciclable.

#### Grupo Interno de Trabajo de Carreras Administrativa, Diplomática y Consular

Este Grupo de Trabajo garantiza con su labor la actualización del escalafón de Carrera Diplomática y Consular como el de Carrera Administrativa, además de

cumplir en debida forma con planear, organizar y hacer seguimiento a la alternación de los funcionarios de la Carrera Diplomática y Consular, mediante el registro y control de los lapsos de alternación de cada funcionario de Carrera Diplomática y Consular, al igual de estar al tanto de las solicitudes de alternación anticipada y prórrogas de permanencia en planta externa.

De igual forma, adelanta actividades relacionadas con el ascenso de los funcionarios de la Carrera Diplomática y Consular: Conforme lo establece el Decreto -ley 274 de 2000, verificando el cumplimiento de requisitos de ascenso y la existencia de situaciones administrativas que alteren el tiempo de servicio requerido (Disponibilidades, licencias no remuneradas, permanencia, etc.)

Estudia y tramitar las solicitudes de disponibilidad de los funcionarios de la Carrera Diplomática y Consular, así mismo estudiar y tramitar las solicitudes de comisión de estudio de los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores: Cumpliendo con los procedimientos internos y externos para obtener las respectivas autorizaciones y/avales, en conjunto con la Academia Diplomática, el GIT de nómina y prestaciones sociales, y la Presidencia de la República.

Por otro lado, planea, organizar y hace seguimiento a la evaluación del desempeño de los funcionarios de Carrera Diplomática y Consular, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. Organiza y hace seguimiento a la evaluación del desempeño de los funcionarios de Carrera Administrativa y de Libre Nombramiento, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia.

Por otra parte, prepara la agenda para la Comisión de Personal de Carrera Diplomática y Consular y adelanta la inscripción y actualización en el Registro Público de Carrera Administrativa de los funcionarios de Carrera Administrativa del Ministerio de Relaciones Exteriores, de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes sobre la materia.

### ***Gestión Migratoria, Consular y Servicio al Ciudadano***

#### **Asuntos Consulares**

- Durante el periodo comprendido entre diciembre de 2013 y noviembre de 2014, se abrieron tres Secciones Consulares en Embajadas y un Consulado, a saber:

Argel	Argelia
Bakú	Azerbaiyán
Guangzhou	China
Hanói	Vietnam

- Con el fin de actualizar la regulación en relación a los Consulados Honorarios, se expidió el Decreto 952 de 2014, y se actualizó en su totalidad el archivo correspondiente a estos consulados.
- Teniendo en cuenta que la Superintendencia de Notariado y Registro, inició la implementación del Repositorio de Poderes en la Ventanilla Única de Registro – VUR, entre agosto y noviembre de 2014, se ha dado la capacitación a 98 consulados, que ya están utilizando el aplicativo; y los 16 restantes ya están programados.
- Se han ido realizando la implementación de todos los actos notariales y de registro a través de SITAC, estando pendiente actualmente:
  - Por consulados:
    - Tabatinga
    - Puerto Obaldía
  - Por trámite:
    - Tarjetas de Identidad
    - Copias de Registro Civil
    - Escrituras Públicas

### Visas e Inmigración

Durante el período de gestión, se dio continuidad al proceso de modernización de la plataforma SITAC y adecuación de procedimientos y normas migratorias, de cara a las nuevas realidades del país.

## 1. Plataforma SITAC

Se culminaron los ajustes estructurales de la plataforma SITAC. La plataforma consolidada durante el 2014, permitió por primera vez mantener en línea a todos los consulados de Colombia para diversos trámites, entre ellos el de visas. Además de contribuir a las políticas de cero papel, amigables con el medio ambiente, pues los archivos son completamente digitales, esta herramienta permitirá a mediano plazo la generación de estadísticas vitales para el diseño de una política de inmigración para extranjeros, acorde con los intereses nacionales.

De la misma manera el SITAC permitió la instauración de la visa electrónica (e – visa), la cual ha facilitado los trámites, poniendo a Colombia a la vanguardia en materia de gobierno en línea. Actualmente el 20% de las visas tramitadas en Bogotá y los Consulados son otorgadas on-line, sin requerir la presencia del extranjero.

Se culminó con éxito un proceso de revisión de captación de registros estadísticos en materia de visas que permiten perfilar al inmigrante extranjero en Colombia, obtener información estadística confiable y comparable y por ende, reforzar la toma de decisiones en materia de política. Al mismo tiempo, el ajuste, desarrollado a mediados del segundo semestre de 2014, permitirá cumplir con los compromisos de reportes estadísticos, adquiridos frente a bloques o países con los que se han suscrito TLCs.

## 2. Cifras

Durante el segundo semestre de 2013 se expidieron 29.884 visas mientras que en el primer semestre de 2014 se expidieron 46.745 visas, esto es, se registró un aumento del 56.4% de visas expedidas tanto en Colombia como en nuestros consulados en el exterior.

En materia de facilitación a eventos de interés nacional, se otorgaron visas de cortesía y autorizaciones de ingresos sin visa para los 17 proyectos y eventos de cooperación de la Cancillería y la Presidencia, entre otros, en el marco de FOCALAE, Alianza del Pacífico, Tripulantes para el archipiélago de San Andrés y Providencia, competencias deportivas, IDARTES, Cooperación Sur-Sur, y ONU – Habitat.

### 3. Actualización De Lineamientos Y Normas Migratorias

La modernización de normas que se inició con el Decreto 834 del 24 de abril de 2013, fue continuada con ajustes que buscaron alinearse con los intereses nacionales y las prioridades de desarrollo del país.

Con el fin de asegurar una migración ordenada, se creó la visa en tránsito aeroportuario (TP14) mediante Decreto 132 de 30 de enero de 2014

En aplicación de la “Ley anti-trámites” se consolidó un acuerdo que permite a los Cónsules y a la oficina de visas en Bogotá la consulta en línea de los certificados de las cámaras de Comercio, ahorrándole un trámite al usuario.

Respecto a los compromisos regionales, se adecuaron normas para el otorgamiento de visas dentro de la Alianza del Pacífico para empresarios y becarios. Respecto al acuerdo de Residencia Temporal del Mercosur, se consolidó el otorgamiento de este tipo de visas a los ciudadanos de Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile, Bolivia, Ecuador y Venezuela. Para tal fin, se creó una visa específica (TP15) mediante Decreto 941 del 21 de mayo de 2014.

Se adecuó la norma para permitir a los empresarios de grandes espectáculos tramitar visas TP12 para los artistas, disminuyendo los costos migratorios a menos del 50%. Se busca con ello dar mayor competitividad al país para que sea destino de un mayor número de espectáculos artísticos.

En materia de formación, se efectuaron más de 30 procesos de inducción y reinducción para funcionarios con responsabilidades consulares, como parte de su preparación para misiones en el exterior.

Finalmente, se amplió la planta de sustanciadores para mejorar la eficiencia en los trámites de visas en Bogotá. El promedio de espera para el trámite de una visa aprobada en Bogotá es de 3 horas. El promedio usual para la aprobación de visas en países europeos es de 3 semanas.

### 4. Creación Del Canal Empresarial

Con el fin de mejorar la competitividad para facilitar la inversión, la Secretaría General creó un Canal Empresarial especialmente dedicado a las empresas que generan mayor crecimiento y que demandan más trámites migratorios. A través del canal, dichas empresas tienen contacto directo con un funcionario que les orienta directamente y les apoya en requerimientos específicos de apoyo migratorio que soliciten.

## 5. Servicio En Continua Mejora

Mejora continua en el servicio al extranjero solicitante de visa se logró gracias a los siguientes aspectos:

- La oficina de visas cuenta con 15 oficiales de visa distribuidos en tres salas de atención, los autorizadores se trasladaron al cuarto piso con el objetivo de brindar una mejor atención al usuario y mejoró considerablemente el tiempo de atención en sala.
- Se mantienen los sistemas de rotación de sala para atención de personas de mayor edad o discapacitados para agilizar su atención
- Se instalaron 8 impresoras nuevas, evitando así un aumento en Producto No Conforme
- Se mantienen las reuniones con la coordinación para unificar criterios y evitar errores en la expedición de las visas.
- Se realiza diariamente seguimiento a las solicitudes en línea de los Consulados con el objetivo de asegurar que sean tramitadas y se envía un correo semanal para recordar a los funcionarios de los Consulados la importancia de tramitar las visas en línea.
- Se mantienen durante el fin de semana a 2 (dos) oficiales de visa disponibles para que se encarguen de tramitar las visas en línea y publicar las visas autorizadas cuando el volumen se incrementa.
- Se realiza un control diario de entrega y devolución de etiquetas en un formato físico y a través del SITAC.
- Durante la jornada de atención al público se continúa realizando un filtro en la puerta de la oficina y se evita el ingreso de terceros (excepto acompañantes para niños, personas discapacitadas y adultos mayores), esta medida ha contribuido a que el trámite sea más rápido, cómodo y seguro para el extranjero.
- El Coordinador continúa realizando charlas informativas a los grandes empresarios acerca de la normatividad.

### Asistencia a Connacionales

En julio del año 2014 se implementó el registro de los casos de asistencia a connacionales al Sistema Integral de Trámites al Ciudadano SITAC, lo cual permite gestionar completamente los casos por medio de la plataforma. Adicionalmente, permite conocer la cantidad de casos atendidos tanto en Bogotá como en los consulados, es por este motivo que se observa un incremento en la cantidad de casos registrados en los últimos meses.

En los siguientes datos no se incluyen los casos atendidos a través del Fondo Especial para las Migraciones, detenidos ni extraditados, debido a que se suministrara información más adelante.

**CASOS DE ASISTENCIA A CONNACIONALES, SEGÚN EL TIPO DE ASISTENCIA Y MES EN LA QUE SE REALIZÓ\***

TIPO DE ASISTENCIA	2013	2014										TOTAL	%	
	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE			
ASISTENCIA GENERAL	51	35	167	42	20	55	56	81	183	367	792	1.849	63,67%	
LEY DE VICTIMAS		82	-	-	-	-	2	-	4	24	53	80	245	8,44%
FALLECIDOS	25	13	39	18	6	18	15	17	19	23	25	218	7,51%	
LOCALIZACIÓN	12	18	34	16	6	13	16	11	14	24	42	206	7,09%	
MENORES	5	15	38	13	1	12	7	10	29	23	43	196	6,75%	
TRATA DE PERSONAS	42	-	2	12	-	1	-	-	-	2	2	61	2,10%	
DEPORTADOS	1	1	2	-	-	2	2	7	12	7	23	57	1,96%	
REPATRIADOS	3	5	10	-	-	3	-	2	6	12	8	49	1,69%	
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR		-	-	-	-	-	-	1	5	9	8	23	0,79%	
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>169</b>	<b>292</b>	<b>101</b>	<b>33</b>	<b>106</b>	<b>96</b>	<b>133</b>	<b>292</b>	<b>520</b>	<b>1.023</b>	<b>2.904</b>	<b>100%</b>	
<b>PARTICIPACIÓN POR MES</b>	<b>4,79%</b>	<b>5,82%</b>	<b>10,06%</b>	<b>3,48%</b>	<b>1,14%</b>	<b>3,65%</b>	<b>3,31%</b>	<b>4,58%</b>	<b>10,06%</b>	<b>17,91%</b>	<b>35,23%</b>			
<b>CRECIMIENTO EN RELACIÓN AL MES ANTERIOR</b>		<b>21,58%</b>	<b>72,78%</b>	<b>-65,41%</b>	<b>-67,33%</b>	<b>221,21%</b>	<b>-9,43%</b>	<b>38,54%</b>	<b>119,55%</b>	<b>78,08%</b>	<b>96,73%</b>			

*\*De diciembre/2014 a junio/2014 los casos registrados corresponde únicamente al Grupo Interno de Trabajo de Asistencia a Connacionales, a partir de julio/2014 la cifras corresponde a los casos registrados en el SITAC que son atendidos desde Bogotá y en los consulados.*

Asistencia general (temas migratorios, servicios sociales, entre otros) es el tipo de solicitud que más casos tiene registrados representado el 63.67% de todos los casos, con 1.849 expedientes. En segundo lugar se encuentran los casos relacionados a ley de victimas con 245 registros, que equivalen al 8.44%. Octubre es el mes que tiene el más alto porcentaje de participación, el cual corresponde al 35,23% con 1.023 casos registrados.

La Implementación del Sistema Integral de Trámites al Ciudadano SITAC, se ha realizado de manera satisfactoria. Sin embargo, falta implementación de la sección de asistencia a connacionales por parte de algunos consulados, para lo cual ya se está realizando la validación del porque no han registrado los casos correspondiente en la plataforma, se están revisando los informes presentados por cada consulado verificando si desde julio del presente año se realizaron asistencias a connacionales o si en efecto el consulado no tiene ninguna acción para registrar

- Fondo Especial Para Las Migraciones

Se relacionan el total de casos atendidos a través del Fondo Especial para las Migraciones.

Tipología	2013 Diciembre	2014*	Total	%
Desastre natural		213	213	56,80%
Menores	3	37	40	9,87%
Violencia intrafamiliar	2	33	35	8,80%
Otro - DOC		28	28	7,47%
Enfermedad grave	1	24	25	6,40%
Cremación de cuerpo		13	13	3,47%
Repatriación de cuerpo		13	13	3,47%
Extrema vulnerabilidad	2	9	11	2,40%
Catástrofe - orden público		4	4	1,07%
Detenido enfermedad grave		1	1	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>375</b>	<b>383</b>	

\*Del 01 de enero/2014 al 31 de octubre/2014

- Contratos De Asistencia Jurídica Y Social

Para el año 2014, se aprobaron 60 contratos de asistencia jurídica y 28 de asistencia social. A la fecha, la vigencia 2014 se encuentra cerrada y por lo tanto no está sujeta a modificaciones o rubros adicionales.

Por otro lado, los trámites para la vigencia 2015 se iniciaron el 9 de octubre. Día en el cual mediante memorando I-GAIC-14-030670 se abrió la convocatoria para la renovación de los servicios de asistencia social y/o jurídica o para la contratación de nuevas firmas, según fuera el caso.

Actualmente la Secretaría Técnica para la celebración del Comité de contratos de asistencia jurídica y social se encuentra estudiando las propuestas, previo a la celebración de dicho Comité. El mismo será celebrado la última semana de noviembre o la primera semana de diciembre.

Se anexan cuadros detallados para la vigencia 2014, para fines pertinentes.

Anexo 2. Informe Contratos Asesoría Social Vigencia 2014

Anexo 3. Informe Contratos Asesoría Jurídica Vigencia 2014

- Detenidos

Se actualizó la información de detenidos obteniendo la siguiente información consolidada de colombianos detenidos en el exterior, vigente a 31 de octubre de 2014.

Narcotráfico	Otros delitos	Robo/Hurto Agravado	Homicidio	Lesiones personales	Violencia Intrafamiliar / doméstica	Total
7.030	2.790	2.115	671	294	252	13.152
<b>53,45%</b>	<b>21,21%</b>	<b>16,08%</b>	<b>5,10%</b>	<b>2,24%</b>	<b>1,92%</b>	

La gestión de Asistencia a Detenidos se está alimentando a través del SITAC.

Países en los cuales están los colombianos detenidos.

PAÍS	TOTAL	%
Estados Unidos	3.565	27,11%
España	2.455	18,67%
Venezuela	1.652	12,56%
Ecuador	1.343	10,21%
Panamá	883	6,71%
México	566	4,30%
Chile	451	3,43%
Perú	351	2,67%
Costa Rica	252	1,92%
Argentina	247	1,88%
Otros (47 Países)	1.387	10,55%
<b>TOTAL</b>	<b>13.152</b>	<b>100%</b>

- Detenidos Repatriados

En el transcurso del año 2014 se ha realizado 3 comités ordinarios, falta el de diciembre puesto que por año deben realizarse 4 ordinarios, e iniciando año se realizó un extraordinario para resolver recursos de reposición.

Se realizó un comité virtual para analizar un caso por razones humanitarias de un connacional recluido en Ecuador y se realizará otro igual por razones humanitarias de un connacional detenido en Perú.

El total de casos de detenidos repatriados analizados en el comité de diciembre del año 2013 fueron 18 y los casos de los comités del año 2014 son 67, incluyendo los recursos de reposición. Esta información corresponde a los casos registrados en países con los cuales Colombia tiene tratado sobre el tema.

#### TOTAL DE CASOS ANALIZADOS DRANTE EL AÑO 2014

PAÍS	APROBADA	NEGADA	PRELIBERTAD EL 30 DE ENERO DE 2014	YA CUMPLIÓ SU PENA EN ECUADOR	TOTAL	%
Panamá		27			27	40,30 %
Ecuador	10	3	1	1	15	22,39 %
España	6	9			15	22,39 %
Costa Rica		5			5	7,46%
Perú	1	2			3	4,48%
Venezuela	2				2	2,99%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

PAÍS	ABRIL	JUNIO	AGOSTO	TOTAL	%
Panamá	14		2	16	33,33%
Ecuador	8		5	13	27,08%
España		8	1	9	18,75%
Costa Rica		2	3	5	10,42%
Perú	1	2		3	6,25%
Venezuela		2		2	4,17%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

En diciembre se efectuara el cuarto comité ordinario, aproximadamente se llevaran 30 expedientes, a la fecha el Ministerio de Justicia y del Derecho como Autoridad Central no ha informado el total. Se encuentra pendiente la revisión revisen las notas verbales que envió la Republica de Ecuador

aclarando algunos expedientes, una vez se realice esta validación se puede tener la cifra exacta de los expedientes que se analizarán en ese comité.

Adicionalmente, se han presentado las siguientes solicitudes por parte de colombianos detenidos en países con los cuales Colombia no tiene tratado.

- **El Salvador:** Se han aprobado 4 casos que se encuentran en espera de respuesta de la autoridad correspondiente en El Salvador.

En los próximos meses se realizará la primera repatriación de dos detenidos a quien se le aprobó la solicitud en el 2012.

- **Hong Kong:** durante el 2014 se registraron 18 solicitudes de repatriación, las cuales fueron remitidas al Ministerio de Justicia y del Derecho pero no sean analizaron en ningún comité debido a algunas observaciones propias de la autoridad central competente.

Con Hong Kong no existe trato de repatriación, existe un documento de Proyecto Acuerdo Internacional entre Colombia y la Región Administrativa Especial de Hong Kong sobre Cooperación Judicial y Asistencia Legal en Materia Penal, entrega de delincuentes y transferencia de personas condenadas, última fecha de negociación 12/06/2012. Sin embargo, existe inconveniente en suscribir nuevos tratados por la transferencia de personas condenadas ya que no se podría dar un adecuado cumplimiento a las obligaciones contraídas por el estado colombiano, situación que le ocasionaría a Colombia graves problemas ante la comunidad internacional (OF114-0002375-DJT-3100 del 03 de febrero de 2014)

- **Perú:** Se han remitido los expedientes de 2 casos al Ministerio de Justicia y del Derecho durante el 2014 de los cuales uno fue rechazado según las observaciones realizadas por la autoridad central y el otro se encuentra en espera de un comité virtual que se realizará en el mes de noviembre debido a razones humanitarias.
- **Venezuela:** Se remitieron 76 solicitudes en lo corrido del 2014, a los cuales ya fueron emitidas las certificaciones indicando que el delito existe en los dos Estados. Sin embargo, Venezuela ha culminado el trámite de remitir los expedientes correspondientes.

De las 76 solicitudes del año 2014, 3 detenidos han renunciado a ser trasladados.

- Detenidos Extraditados

El total de personas entregadas en extradición en 2014 es de 170. Se resalta que la Dirección de tecnologías de la información y las telecomunicaciones efectuó la migración de la información del aplicativo de derechos humanos al SITAC.

La información que se trasladó de la plataforma de derechos humanos al SITAC se está revisando registro por registro, debido a que en algunos casos no se realizó el traslado de toda la información. Ya se le solicitó a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología la información completa de las dos plataformas para validar de manera conjunta toda la información.

TOTAL DE EXTRADITADOS SEGÚN EL PAÍS DE DESTINO Y EL MES.

PAÍS	2013	2014										TOTAL	%
	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE		
Estados Unidos	16	13	14	7	5	12	14	23	6	20	13	143	76,06%
España	1	-	5	2	4	1	-	1	3	-	1	18	9,57%
Perú		1	1			4			1	2	2	11	5,85%
Ecuador		1					3		1	1	1	7	3,72%
Venezuela					1		1			1		3	1,60%
Brasil					1						1	2	1,06%
Italia				1				1				2	1,06%
Argentina	1											1	0,53%
Honduras				1								1	0,53%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>

*Gestión Realizada Por La Dirección De Asuntos Migratorios, Consulares Y Servicio Al Ciudadano En Caso De Solicitud De Revisión Por Incumplimiento De La Resolución De Extradición.*

Se ha designado un funcionario para atender los casos de asistencia a connacionales extraditados, ya sea a petición del detenido, sus familiares o sus apoderados debidamente acreditados conforme la legislación interna vigente.

- En caso que la persona alegue que no se están cumpliendo las condiciones de extradición, se recaudan los insumos internos correspondientes (acto de acusación, solicitud de extradición, según el caso).
- Se solicita al consulado competente, efectuar visita consular, con el fin que el interesado dé a conocer su situación y aporte la documentación que estime conveniente.
- Una vez se cuenten con los insumos, se procede a solicitar concepto de la firma asesora jurídica contratista del consulado correspondiente en los puntos objeto de inconformidad del interesado. Una vez emitido el concepto, se procede a evaluarlo comparativamente con el acto de extradición y si es necesario, se solicita aclaración.

Vale mencionar que las firmas asesoras son personas jurídicas conformadas por abogados acreditados para el ejercicio del derecho en el país acreditante.

- Si a través del ejercicio se establece que hay desconocimiento de las condiciones contenidas en la Resolución ejecutiva de extradición, se procede a solicitar a la Embajada en Washington que acuda por vía diplomática ante el Departamento de Justicia presentando el caso.

En caso que realizado el estudio se considere que no hay violación de las condiciones de extradición, se procede a contestar por escrito lo correspondiente al interesado.

#### Oficina de Apostilla y/o Legalizaciones:

Colombia como parte del Convenio de la Haya de Derecho Internacional Privado, ha seguido paso a paso las indicaciones y sugerencias dadas en los Foros Anuales de la Conferencia de la Haya.

El Ministerio de Relaciones Exteriores en su plan de desarrollo tecnológico, adoptó y acogió el programa piloto de la Convención de la Haya de Derecho Internacional Privado para la producción y emisión de la Apostilla Electrónica (e-APP) y el registro digital de la misma el cual permite acceder en línea para verificar el origen del documento y que se adoptó a partir del 8 de octubre de 2007.

A finales del año 2012, fue implementado el aplicativo de Apostilla Electrónica en Línea, el cual le permite al usuario enviar su solicitud desde cualquier parte del mundo, a través de la página de la Cancillería ([www.cancilleria.gov.co/apostilla](http://www.cancilleria.gov.co/apostilla)) dándole respuesta por medio del correo electrónico que el usuario registra al momento de hacer la solicitud.

Esto generó los siguientes beneficios:

- La Apostilla en línea permite al usuario las 24 horas del día, los 7 días de la semana incluidos los festivos solicitar nuestros servicios desde la comodidad de su hogar, oficina o cualquier otro sitio desde donde se encuentre.
- Agilidad en la gestión del trámite disminuyendo el tiempo del mismo.
- Evitar el desplazamiento físico del ciudadano colombiano y/o extranjero a los puntos de atención.
- Facilidades de pago en el exterior, por PSE a través de una cuenta habilitada en Colombia o pago en efectivo en el Consulado más cercano y en Colombia por PSE, Cajeros Servibanca y banco GNB Sudameris a nivel nacional y en las instalaciones de la Oficina de Apostilla y/o Legalizaciones.

- El respaldo de nuestros Consulados para el aprendizaje del trámite que deben llevar a cabo en internet los usuarios en el exterior.
- El apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores por medio de su sala de capacitación ubicada en la oficina de Apostilla y Legalizaciones para enseñar a realizar el trámite a los usuarios.
- La facilidad de poder enviar su Apostilla vía electrónica de manera directa, a cualquier Entidad que la solicite de acuerdo con los trámites que se encuentre efectuando.

A partir del 1 de enero del año 2013 y dando cumplimiento al decreto 0019 /2012, Resolución 4300/2012 y Directiva Presidencial No 04 de 2012 el Ministerio de Relaciones Exteriores generó cambios trascendentales en la Apostilla Electrónica promoviendo el trámite de Apostilla y/o Legalización electrónica en línea, a través de la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores y normatizando los procedimientos de la apostilla y la legalización, con el fin de atender la mencionada directiva presidencial, que se refiere a la eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.

De acuerdo con lo anterior, el Ministerio de Relaciones Exteriores suprimió desde enero de 2013, la impresión de la Apostilla y/o Legalización, teniendo en cuenta que su manejo es electrónico en línea.

En este sentido, Colombia ha mantenido su liderazgo durante los dos últimos años y por lo tanto está identificado en la Conferencia de la Haya del Convenio de la Apostilla, como un país exitoso en este tema siendo pionero a nivel mundial de la Apostilla Electrónica en Línea y algunos países tales como: México, Ecuador, Chile, Costa Rica y Uruguay, Paraguay, etc. han mostrado interés en la implementación del modelo de la apostilla Colombiana.

De igual manera, con el fin de cubrir toda la demanda de Apostillas y Legalizaciones expedidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, debido a que se cuenta con cuatro convenios interadministrativos entre la Cancillería y las gobernaciones que expiden Apostillas, las cuales son: Antioquia, Norte de Santander, Risaralda y Atlántico, en la actualidad se está gestionando con la Dirección de Tecnología de la Cancillería, que también incluyan el escaneo de los documentos objeto de Apostilla, para de esta manera tener el 100% de los documentos base escaneados y así poder brindar confiabilidad a las autoridades extranjeras de los países apostillantes y legalizantes.

El manual digital para la expedición de Apostilla y/o Legalizaciones fue creado por la Oficina de Apostilla y/o Legalizaciones como una herramienta para estandarizar la información sobre la forma de capturar los documentos y los requisitos que lleva

el documento base para la expedición de la Apostilla y/o Legalización, con el fin de evitar los reprocesos que corresponden a productos no conformes.

La Oficina de Apostilla y/o Legalizaciones ha avanzado en el método de capacitación para los funcionarios que van con destino al exterior con el fin de aportarles mejores conocimientos sobre el tema, concientizarlos con la importancia de la gestión diplomática para defender a los ciudadanos colombianos en el exterior, ante las entidades que por una u otra razón rechacen la apostilla y/o legalización.

De acuerdo con lo anterior, la oficina de Apostilla y/o Legalización le entrega a cada uno de los funcionarios la presentación de la capacitación, con el fin de que puedan consultarlo ante cualquier duda futura y adicionalmente al final de la capacitación se les instruye sobre la forma práctica de realizarla solicitud de Apostilla y/o Legalización.

Durante el año 2014, la Oficina de Apostilla y/o Legalizaciones cumplió dentro del plan de acción a través de 5 capacitaciones sobre el trámite de expedición de Apostillas y/o Legalizaciones a diferentes Entidades del Estado, que tienen como objeto compartir el manejo y trámite de los productos que esta Oficina expide.

Así mismo, se obtuvo en lo que va corrido del año el registro de 1.361 firmas de funcionarios públicos en ejercicio de sus funciones con destino a la base de datos del Ministerio de Relaciones Exteriores, que son vitales para la expedición de Apostillas y/o Legalizaciones.

Se actualizaron los procedimientos de los dos productos que expide la Oficina de Apostilla y/o Legalizaciones en el Sistema Maestro y se formalizaron los nuevos formatos para el registro de firma.

Se expidió la Resolución 7144 del 20 de octubre de 2014, por medio de la cual se adopta el procedimiento para Apostillas y Legalizar documentos, la cual derogó a la 4300 de 2012.

Se ajustó la meta del producto no conforme del 3% al 1% en los trámites de apostillas y/o legalizaciones, habiendo presentado un resultado satisfactorio por debajo de la meta.

Se actualizaron en la página web los instructivos para el servicio al ciudadano y se implementaron pestañas para descargar la apostilla y/o legalización, el recibo de pago por medio de etiqueta y en línea.

Las Apostillas y Legalizaciones expedidas desde el 01 de enero de 2014 hasta el día de hoy se detallan a continuación:

<b>Total de expedición Bogotá</b>	
Apostillas	535.482
Legalizaciones	136.816
<b>Total Bogotá</b>	<b>672.298</b>

<b>Total de expedición Gobernaciones</b>	
<b>Gobernación</b>	<b>Total de Apostillas Expedidas</b>
Atlántico	9.415
Norte de Santander	2.658
Antioquia	12.166
Risaralda	4.120
<b>Total Gobernaciones</b>	<b>28.359</b>

### Pasaportes

Dentro de los principales logros y resultados cabe resaltarse:

El área de entrega de turnos de la Sede Calle 53 fue ampliada para brindar al usuario y al expedidor de turnos, un mejor espacio de atención. Igualmente, el área de entrega de pasaportes, cuenta con una ventanilla de atención más amplia y fue adecuado el aire acondicionado dentro de la misma. Se resalta la disminución en los promedios de atención al público en esta sede, durante el año 2014 el tiempo de espera de los usuarios se estableció en promedio de 15 minutos.

Por otro lado se realizó la implementación de un nuevo servicio llamado la Línea Azul, lo cual le permite a los usuarios comunicarse desde las oficinas de atención en Bogotá al Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC de forma gratuita e inmediata y resolver sus dudas sobre los diferentes trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.

La expedición del nuevo pasaporte con ZLM, ha logrado garantizar altos estándares de seguridad que contribuyen a la lucha contra el terrorismo, la delincuencia internacional y el fraude de documentos, además de ofrecer una mayor

confiabilidad para los viajeros. Según disposiciones internacionales de la OACI a partir del 25 de noviembre de 2015 no serán aceptados en aeropuertos y puestos de control fronterizo los pasaportes que no sean elaborados con zona de lectura mecánica. Por esta razón se ha venido incrementando la expedición del documento de viaje.

Para las dos sedes de expedición de Pasaporte se implementaron nuevos módulos de atención prioritaria en la sala de espera de atención prioritaria garantizando fácil acceso para los usuarios.

Reconocimiento en la prestación del servicio de expedición de pasaportes, ya que se obtuvo un indicador de satisfacción en las encuestas del último trimestre del año 2014 del 98.96% para la sede Calle 53 y del 98% para la sede Norte lo que demuestra un alto grado de aceptación y satisfacción en el usuario, respecto al servicio prestado por la oficina.

Buscando revisar el proceso de elaboración, expedición de los pasaportes y atención a usuarios, durante el año 2014 se visitaron a las siguientes Gobernaciones:

<b>Primer Semestre</b>	<b>Segundo Semestre</b>
Antioquia	Cordoba
Boyacá	Caquetá
Caldas	Chocó
Cesar	Putumayo
Chocó	Norte de Santander
Huila	Sucre
Antioquia	Magdalena
Boyacá	Risaralda

Asimismo desde la Sede Norte se brindó apoyo con la elaboración de la Resolución 5530 del 5 de agosto de 2014, por la cual se define la expresión casos excepcionales para el pasaporte de emergencia, contemplada en el artículo 9° del Decreto 1514 de 2012.

En relación a la expedición de pasaportes se presentan a continuación las cifras registradas.

### Expedidos 2013

MES	CONSULADOS	GOBERNACIONES	OFICINAS BOGOTÁ D.C.	TOTAL
Noviembre	12.858	47.844	25.681	86.383
Diciembre	9.728	46.430	29.259	85.417
<b>TOTAL</b>	<b>22.586</b>	<b>94.274</b>	<b>54.940</b>	<b>171.800</b>
<b>%</b>	<b>13%</b>	<b>55%</b>	<b>32%</b>	

### Expedidos 2014

MES	CONSULADOS	GOBERNACIONES	OFICINAS BOGOTÁ D.C.	TOTAL
Enero	13.330	65.142	40.739	119.211
Febrero	14.272	56.043	27.492	97.807
Marzo	13.232	47.139	27.485	87.856
Abril	14.520	44.205	30.758	89.483
Mayo	15.157	49.313	29.961	94.431
Junio	15.456	45.248	29.744	90.448
Julio	18.081	60.969	41.182	120.232
Agosto	16.671	46.876	33.094	96.641
Septiembre	17.906	53.669	36.642	108.217
Octubre	18.170	55.101	37.965	111.236
Noviembre	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>156.795</b>	<b>523.705</b>	<b>335.062</b>	<b>1.015.562</b>
<b>%</b>	<b>15%</b>	<b>52%</b>	<b>33%</b>	

### Expedición De Pasaportes Del Año 2013, Según La Clase De Pasaporte.

Mes	Diplomático	Ejecutivo	Emergencia	Exentos	Fronterizo	Oficial	Ordinario	Total
Noviembre	93	814	684	-	3.621	69	81.102	86.383
Diciembre	105	838	1.134	-	2.446	95	80.799	85.417
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>1.652</b>	<b>1.818</b>	<b>-</b>	<b>6.067</b>	<b>164</b>	<b>161.901</b>	<b>171.800</b>
<b>%</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,96%</b>	<b>1,06%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,53%</b>	<b>0,10%</b>	<b>94,24%</b>	

### Expedición De Pasaportes Del Año 2014, Según La Clase De Pasaporte.

Mes	Diplomático	Ejecutivo	Emergencia	Exentos	Fronterizo	Oficial	Ordinario	Total
Enero	61	1.559	917	-	4.208	250	112.216	119.211
Febrero	106	1.454	618	-	4.350	77	91.202	97.807
Marzo	107	1.352	622	-	2.912	86	82.777	87.856
Abril	57	1.310	786	202	4.147	255	82.726	89.483
Mayo	49	1.410	685	161	4.083	153	87.890	94.431
Junio	86	1.032	1.201	223	4.816	50	83.040	90.448
Julio	154	1.447	1.072	270	5.552	257	111.480	120.232
Agosto	124	1.296	509	224	4.862	157	89.469	96.641
Septiembre	81	1.435	305	213	5.927	152	100.104	108.217
Octubre	88	1.296	298	219	5.208	157	103.970	111.236
<b>TOTAL</b>	<b>913</b>	<b>13.591</b>	<b>7.013</b>	<b>1.512</b>	<b>46.065</b>	<b>1.594</b>	<b>944.874</b>	<b>1.015.562</b>
<b>%</b>	<b>0,09%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>0,2%</b>	<b>93%</b>	

## Atención al Ciudadano

A continuación, se presentan las cifras de la Oficina de Quejas y Reclamos causadas en el último mes del año 2013 y lo transcurrido del año 2014.

### *Comportamiento De Las PQRS Durante Diciembre De 2013 A Noviembre De 2014*

Los datos presentados a continuación hacen referencia al comportamiento de las PQRS presentadas por los usuarios en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2013 y el 14 de noviembre de 2014. También se hace una relación de las áreas para las cuáles fueron radicadas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y/o agradecimientos.

Durante el periodo analizado ingresaron **4.637** requerimientos, dentro de los cuales se cuentan las quejas, los reclamos, los derechos de petición, las sugerencias, las felicitaciones y los agradecimientos.

<b>Tipo De Solicitud</b>	<b>01 De Diciembre De 2013 Y El 14 De Noviembre De 2014</b>	<b>Participación Porcentual</b>
Reclamo	3303	65,95%
Felicitación y/o agradecimiento	670	16,82%
Derecho de petición	233	7,17%
Queja	222	5,19%
Sugerencia	209	4,86%
<b>TOTAL</b>	<b>4.637</b>	<b>100%</b>

### **Total De Registros Por Área Y Por Tipo De Solicitud**

Las áreas que cuentan con el mayor número de requerimientos son: los Consulados con el 26.94% de participación; en segundo lugar se encuentra Otras Entidades con una participación del 17.79%; esta distribución y las demás áreas que se relacionan a continuación:

<b>Áreas</b>	<b>Total</b>	<b>Participación Porcentual</b>
Consulado	1249	26,94%
Otras Entidades (*)	825	17,79%
Coordinación Apostilla Y Legalizaciones	524	11,30%
Coordinación Pasaportes	477	10,29%

Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	395	8,52%
Coordinación Visas E Inmigración	360	7,76%
Usuario No Identificó Área	214	4,62%
CIAC	165	3,56%
Coordinación Colombia Nos Une	97	2,09%
Migración Colombia	78	1,68%
Coordinación Asistencia A Connacionales	43	0,93%
Dirección De América	30	0,65%
Embajada	27	0,58%
Despacho De La Ministra	23	0,50%
Coordinación Prensa	18	0,39%
Coordinación Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia	15	0,32%
Dirección De Academia Diplomática	14	0,30%
Coordinación Nacionalidad	12	0,26%
Dirección Administrativa Y Financiera	11	0,24%
Dirección De Derechos Humanos Y Dih	10	0,22%
Oficina Asesora Jurídica Interna	8	0,17%
Dirección De Talento Humano	7	0,15%
Dirección De Asuntos Políticos Multilaterales	6	0,13%
Dirección De Asuntos Culturales	4	0,09%
Coordinación Tratados	4	0,09%
Dirección De Protocolo	4	0,09%
Coordinación Servicios Generales	3	0,06%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	3	0,06%
Dirección De Cooperación Internacional	2	0,04%

Coordinación Cooperación Judicial	2	0,04%
Dirección De Asuntos Migratorios, Consulares Y Servicio Al Ciudadano	1	0,02%
Página Web	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>4637</b>	<b>100,00%</b>

**Interacciones Que Se Han Recibido Por Los Diferentes Canales De Atención Del Centro Integral De Atención Al Ciudadano:**

Durante el último mes del 2013 y lo transcurrido del 2014, se han recibido 572.151 interacciones, las cuales se encuentran discriminadas a continuación:

<b>2013</b>	
<b>Análisis de Interacciones por medio</b>	<b>Diciembre</b>
Llamadas al informador automático de trámites 3826999	21285
Llamadas atendidas por los orientadores del CIAC	13343
Chats atendidos por el CIAC	3455
Correos Electrónicos atendidos por el CIAC	3374
Skype	320
Correos Presidencia y Urna Cristal atendidos por el CIAC	11
Redes Sociales (Facebook y Twitter)	0
<b>TOTAL</b>	<b>41788</b>

<b>2014</b>					
<b>Análisis de Interacciones por medio</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>
Llamadas al informador automático de trámites 3826999	26376	19734	20325	21044	24037
Llamadas atendidas por los orientadores del CIAC	18314	14703	16178	15654	17508
Chats atendidos por el CIAC	5939	6119	5859	7137	8001
Correos Electrónicos atendidos por el CIAC	5017	3817	4399	3011	3472
Skype	633	457	422	401	577
Correos Presidencia y Urna Cristal atendidos por el CIAC	16	25	30	11	22
Redes Sociales (Facebook y Twitter)	19	16	9	11	19
<b>TOTAL</b>	<b>56314</b>	<b>44871</b>	<b>47222</b>	<b>47269</b>	<b>53636</b>

2014							
Análisis de Interacciones por medio	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	nov-17	TOTAL
Llamadas al informador automático de trámites 3826999	23216	25663	20464	22459	21073	12182	257858
Llamadas atendidas por los orientadores del CIAC	17502	20116	16415	17995	17321	7099	192148
Chats atendidos por el CIAC	6551	6699	7231	7584	7474	2932	74981
Correos Electrónicos atendidos por el CIAC	2925	3903	3115	3561	4097	195	40886
Skype	535	486	386	739	568	305	5829
Correos Presidencia y Urna Cristal atendidos por el CIAC	9	16	30	31	19	0	220
Redes Sociales (Facebook y Twitter)	29	35	22	45	24	0	229
<b>TOTAL</b>	<b>50767</b>	<b>56918</b>	<b>47663</b>	<b>52414</b>	<b>50576</b>	<b>22713</b>	<b>572151</b>

De las 572.151 interacciones que se han tenido, es importante tener en cuentas las siguientes actividades que se desarrollaron:

*1. Asistencias Connacionales:*

En el CIAC durante el último mes del 2013 y el transcurso del 2014, se han recibido 626 solicitudes. La clasificación de estas solicitudes recibidas se presenta a continuación de acuerdo a la urgencia o gravedad de las mismas:

El 21% de las solicitudes correspondieron a asistencias graves o vitales.

Clasificación asistencias grave o vital	
Fallecido	44%
Violencia intrafamiliar	25%
Médica	11%
Accidente	9%
Visa Humanitaria	5%
Localización	3%
Trata de personas	2%
Social	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

El 60% de las solicitudes correspondieron a asistencias intermedias.

<b>Clasificación asistencias intermedias</b>	
Detenidos	67%
Social	17%
Jurídica	5%
Repatriación	5%
Médica	3%
Deportados	1%
Localización	1%
Extraditado	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

El 19% de las solicitudes correspondieron a asistencias leves:

<b>Clasificación asistencias leves</b>	
Localización	87%
Social	10%
Pérdida de documentos	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Adicionalmente, encontramos tipificados los casos por zonas geográficas. La discriminación por país correspondiente a estas zonas geográficas también se presenta:

<b>Posición geográfica</b>	<b>Participación</b>
Suramérica	38%
Norte América	22%
Centro América	19%
Europa	12%
Asia	7%
África	1%
Oceanía	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Suramérica:

País	Participación
Ecuador	21%
Venezuela	21%
Perú	20%
Brasil	14%
Argentina	13%
Chile	6%
Bolivia	3%
Buenos Aires	1%
Paraguay	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Norte América:

País	Participación
Canadá	7%
Estados Unidos	93%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Centro América:

País	Participación
México	46%
Panamá	30%
Costa Rica	5%
República Dominicana	3%
Trinidad y Tobago	3%
Bahamas	2%

Bermudas	2%
Guatemala	2%
Nicaragua	2%
Aruba	1%
Curazao	1%
Honduras	1%
Islas San Martin	1%
Santo Domingo	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## 2. Mundial 2014 – Brasil

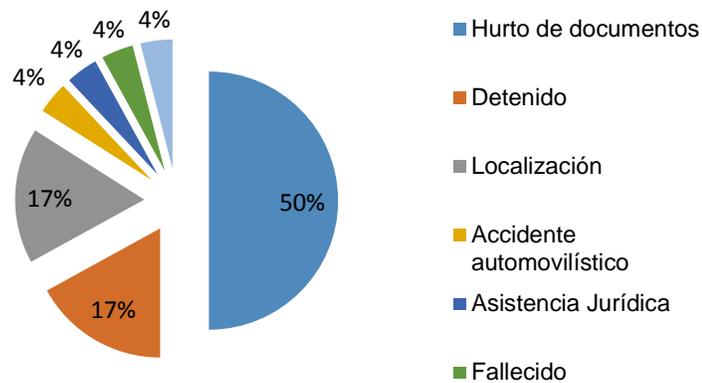
Durante el mundial se creó una guía consular y una tarjeta con los datos de contacto de los Consulados móviles que se iban a realizar en los lugares en donde se iban a jugar los partidos. Los mismos eran entregados en los puntos migratorios de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia. Adicionalmente, se creó un correo electrónico ([colombianosenelmundial2014@cancilleria.gov.co](mailto:colombianosenelmundial2014@cancilleria.gov.co)) para que los ciudadanos enviaran sus inquietudes, y se implementó una línea gratuita, en donde el ciudadano colombiano podría comunicarse de forma inmediata (sin costo) con el CIAC.

El CIAC atendió 394 interacciones, de las cuales 24 fueron asistencias connacionales.

A continuación encontramos la clasificación de las interacciones por los diferentes medios de comunicación:

<b>Interacciones desde Brasil</b>		
<b>Medio de contacto</b>	<b>Total</b>	<b>Participación</b>
Llamadas	360	92%
Chat	21	5%
Correos	13	3%
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100%</b>

Las asistencias consistieron en un 50% en hurto o pérdida de documentos, 17% detenidos, 17% localización.



### 3. Voto Anticipado:

Durante las elecciones de Presidente y Vicepresidente, se implementó el “Voto anticipado”, que permitía que los colombianos que se encontraban en el exterior y querían ejercer sus derechos al voto (previa inscripción en la misión acreditada de Colombia en el exterior), pudieran acercarse una semana antes.

El CIAC atendió 3330 interacciones respecto a connacionales que quería ejercer su derecho al voto. Las consultas más frecuentes fueron:

- Horarios para votaciones, en mesas y en Consulados para voto anticipado.
- Lugares de votación.
- Inscripciones para jurados de votación.
- Cómo hacer la inscripción de la cédula de ciudadanía.

<b>Del 12 de mayo al 15 de junio</b>		
<b>Interacciones comicios electorales</b>		
Llamadas	2.164	69%
Chat	1.034	22%
Correos	132	8%
<b>Total</b>	<b>3330</b>	<b>100%</b>

### 4. Línea Gratuita Perú:

Teniendo en cuenta que Perú es el tercer país que más asistencia connacionales recibe, la Secretaría General decidió implementar una línea gratuita, la cual se encuentra direccionada para que el CIAC pueda responder las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

## **Mejores Prácticas:**

- Se Están Realizando Retroalimentaciones Continuas Con El Equipo De Orientadores Del CIAC.

Con el fin de realizar monitoreo a la información suministrada por los orientadores, se pretende implementar modelos de evaluación. En donde se identifique el buen manejo de la interacción. Esto nos permitirá verificar el nivel de conocimiento de los orientadores, y tomar las respectivas medidas para poder mitigar el riesgo de brindar información errónea. De igual forma, determinamos temas en donde se requiere solicitar apoyo de las áreas, para realizar retroalimentaciones que nos ayuden a tener la información actualizada.

- Promesas De Servicios:

Vemos la necesidad de implementar un modelo de promesa de servicio, con el fin de canalizar de forma ordenada por un orientador encargado, las consultas que se realicen a través de cualquier medio de atención, evitando que las mismas se consulten o escalen a las áreas, dos veces.

- Pantallas Informativas:

Retroalimentar de forma constante a los Orientadores de Servicio del CIAC, por medio de las dos pantallas informativas que se encuentran dentro de la oficina.

- Skype Manager:

*Durante el 2014 se implementó la “Llamada en línea”,* mediante el servicio de Skype Connect. El ciudadano que desee comunicarse con el CIAC, desde cualquier lugar del mundo, puedo hacerlo por medio de esta herramienta. Al dar clic frente a la “Llamada en línea”, la misma ingresará de manera inmediata al conmutador.

Hasta el momento han ingresado 10.904 llamadas, de las cuales 7347 han sido resueltas por el IVR, y 3557 por un orientador del CIAC.

- Plataforma De Correos Electrónicos:

A partir de diciembre del 2013 se implementó una plataforma de correos electrónicos, la cual emite comunicados oficiales con el número de correspondencia que asigna el SICOE.

Los comunicados le llegan al ciudadano como vemos a continuación:



Radicado: S-CIAC-14-077507  
Fecha radicación: 2014-10-20 03:30 PM  
Número de Expediente: 2014/1039823

Señor:  
Ángel David Acosta Forero

Respetado Señor:

Reciba un cordial saludo del Centro Integral de Atención al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En respuesta al derecho de petición con el número de radicado interno: 2014/1039823 incoado por la Red social de Facebook, a través del perfil de esta entidad el día 18 de octubre de 2014, teniendo en cuenta lo dispuesto en la ley 1437 de 2011 en el artículo 14 y concordantes, estando en los términos que estipula la ley, damos respuesta a los requerimientos interpuestos por usted:

- Indicadores De Gestión.

Los indicadores de gestión del Centro Integral de Atención al Ciudadano se encuentran de la siguiente manera:

- ✓ Eficiencia en la respuesta de los reclamos: 90%
- ✓ Eficiencia en la respuesta de las Quejas: 90%
- ✓ Nivel de servicio atención correos electrónicos: 95%.

A continuación encontraremos los resultados en la medición de los indicadores de gestión de los tres trimestres del 2014 en cuanto a Quejas:

PERIODOS		INDICADORES
2014	I-2014	95.16%
	II-2014	90.62%
	III-2014	91.23%
PROMEDIO		92.34%

A continuación encontraremos los indicadores de gestión de los tres trimestres del 2014 en relación a reclamos:

PERIODOS		INDICADORES
2014	I-2014	98.17%
	II-2014	96.45%
	III-2014	92.37%
PROMEDIO		95.66%

Finalmente se presentan los resultados de indicadores de gestión de los tres trimestres del 2014 de correos electrónicos:

PERIODOS		INDICADORES
2014	I-2014	98.65%
	II-2014	99.55%
	III-2014	92.46%*
PROMEDIO		99.10%

El indicador del último trimestre quedó debajo de la meta por una situación específica que se presentó con la plataforma de correos electrónicos. La situación fue solucionada por la Dirección de Tecnología, que está permitiendo el desarrollo apropiado de la operación.

- **Proyectos Implementados y Que Requieren Seguimiento Constante:**
  1. Aplicación de las encuestas de Satisfacción a usuarios en las oficinas satélites de: Visas, Pasaportes, apostilla y legalización, los informes se presentan trimestralmente y se deben enviar a las oficinas de atención los resultados obtenidos así como su análisis para que cada oficina suba al sistema maestro los resultados obtenidos y con base en los resultados implementar las acciones de mejora correspondientes.
  2. Monitoreo de la calidad en la atención y en la información de las interacciones que los orientadores de servicio brindan en el CIAC, apoyados por las herramientas tecnológicas de chat, llamadas y correos. Para retroalimentar debilidades y potencializar las fortalezas de los orientadores.
  3. Aplicación de las encuestas de satisfacción del servicio de Nacionalidad a través de la oficina de quejas y reclamos, con reporte trimestral, sin embargo a la oficina de Nacionalidad se le debe hacer un reporte similar al que se maneja con el resto de las oficinas para enviar partes mensuales de los resultados obtenidos y principales comentarios de los usuarios.
  4. Seguimiento constante a los medios de contacto con el CIAC, en disponibilidad y funcionalidad.
  5. Seguimiento de por lo menos 6 meses a la encuesta de satisfacción en atención de llamadas del Centro Integral para determinar la meta a seguir, la periodicidad del reporte del futuro indicador y sobre todo la interiorización por parte de los agentes en la calificación individual de encuesta de satisfacción.

6. Implementación del servicio de Chat a través de la plataforma de Aspect, pruebas finales y salida a producción.
7. Actualización constante y continua del Directorio de la entidad, es importante resaltar que el CIAC se encarga de la actualización en el directorio del equipo directivo, consulados y embajadas de Colombia en el Exterior. El área de protocolo se encarga de actualizar el directorio de las misiones acreditadas en Colombia.

A este respecto es importante generar un seguimiento con el encargado en el CIAC, de hacer las actualizaciones, se debe actualizar:

- El archivo de extensiones internas para el conmutador
- El directorio Activo
- Las extensiones IP
- El directorio institucional

Para ello el encargado debe contactar área por área y mantener actualizado el tema.

8. Revisión constante y reporte constante del plan de acción de la Dirección así como en el mapa de riesgos anticorrupción y de servicio al ciudadano.

### Colombia Nos Une

A lo largo del 2014, se ha fortalecido la labor del Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une, desarrollando las siguientes líneas de trabajo para vincular a los colombianos en el exterior.

- Plan Comunidad

Tiene como objetivo fortalecer la comunidad colombiana en el exterior, promoviendo equipos de trabajo que consoliden la confianza y el desarrollo de proyectos entre nuestros migrantes. Igualmente, permite difundir la gestión del Programa Colombia Nos Une entre la comunidad migrante y conocer sus necesidades.

En este marco se promueven oportunidades de negocio, alianzas estratégicas, proyectos asociativos y de emprendimiento, así como conexiones en diferentes materias, los Programas Especiales de Promoción y los Consulados Móviles. Adicionalmente, en desarrollo de este eje se han actualizado los registros de 533 asociaciones de colombianos en el exterior alrededor del mundo.

Con este fin, Colombia Nos Une cuenta en el 2014, con quince multiplicadores en las ciudades de Nueva York, Newark, Madrid, Sevilla, Barcelona, Londres, México,

Quito, Toronto, Montreal, Vancouver, Miami, Quito Santiago de Chile y Buenos Aires con los cuales se establecen actividades, mesas de trabajo, acciones para la identificación de líderes y organizaciones de connacionales, y acciones que permiten fortalecer la comunidad colombiana en el exterior beneficiado en lo corrido del año a más de 47.000 colombianos en el exterior en aspectos como: salud, educación, juventud, oportunidades de negocio y desarrollo empresarial, proyectos asociativos y de emprendimiento.

Entre las más de 200 iniciativas y proyectos desarrollados se pueden resaltar, entre otras, las iniciativas de apoyo al emprendimiento y empresarismo de colombianos en los países de destino, el desarrollo de actividades que permiten fortalecer las capacidades de las organizaciones de colombianos existentes en el exterior, la realización de actividades de socialización de servicios y el avance en proyectos que permitirán conocer de mejor forma la realidad y características de los migrantes colombianos.

En lo referente a la realización de programas especiales de promoción solo en diciembre de 2013 se realizaron 12 eventos con la participación de 27.605 colombianos. En el segundo semestre del 2014 (debido a la restricción de la Ley de Garantías) se están desarrollando 65 iniciativas que buscan beneficiar aproximadamente a un total de más de 70.000 colombianos.

Finalmente, desde Diciembre de 2013 a la fecha se han realizado 89 Consulados Móviles, beneficiando a más de 14.400 colombianos.

A través del portal RedEsColombia se desarrolló el concurso de dibujo infantil “Los niñ@s colombianos en el exterior también quieren la paz” en el que niños colombianos, entre 7 y 12 años de edad, residentes en Londres, Madrid, Miami, Barcelona, Sevilla, Vancouver, Washington, Montreal, Newark, México, Buenos Aires, Quito, Santiago de Chile y Santo Domingo de los Tsáchilas (Ecuador), mostraron a través de un dibujo como se imaginan el país en paz.

A través del portal RedEsColombia se realizaron 3 Conferencias virtuales para vincular a los colombianos destacados en el exterior y 3 foros virtuales informativos sobre diferentes servicios.

- Adecuación De Servicios Para Colombianos En El Exterior

Estas acciones contribuyen a elevar la calidad de vida de los colombianos en el exterior y sus familias, mediante oportunidades de formación, facilidades en materia

de seguridad social, acercamiento a los sistemas financieros, y adecuado aprovechamiento de remesas.

En este marco se relazó la Semana Binacional de la Salud, una estrategia creada por la Iniciativa de Salud para las Américas de la Universidad de California que tiene como objetivo central brindar servicios de salud a las poblaciones migrantes que se encuentran en los Estados Unidos y Canadá. En las actividades de este año el reporte inicial señala la participación de más de 9.000 colombianos Estados Unidos y el desarrollo de 50 eventos por parte de la red consular de Colombia en Estados Unidos y Canadá.

La principal estrategia de difusión en materia de servicios implementada son las Ferias para Colombianos en el Exterior de Colombia Nos Une de las cuales se realizó una en el 2014 en la ciudad de Miami con la presencia de 5.000 connacionales, convirtiéndose en la más grande de las ferias realizadas hasta hoy, con la participación de 90 entidades entre colombianos y locales. Así mismo se realizaron la Feria Expo Oportunidades en Londres con la presencia de más de 600 colombianos, una feria sobre acceso a pensiones en Colombia en la ciudad de Guayaquil, y una feria de servicios en salud en México D.F.

- Acompañamiento Al Retorno

Colombia Nos Une ha desarrollado este eje de trabajo con el objeto de articular las acciones necesarias para dar atención integral a la población migrante colombiana en situación de retorno según lo estipulado en la Ley 1565 de 2012, beneficiando con diferentes estrategias a 2.086 colombianos en lo corrido del 2014.

En el proceso de reglamentación de la mencionada Ley se creó la Comisión Intersectorial para el Retorno para que sean estudiadas y se determine si los solicitantes cumplen o no con los requisitos establecidos en la Ley. Esta Comisión ha evaluado, desde diciembre de 2013, 1.113 solicitudes de retorno.

En este marco, se pusieron en marcha en el 2014 7 Oficinas de Atención al Migrante en los Departamentos de Norte de Santander, Valle del Cauca, Chocó, Risaralda, Quindío, Caldas y Atlántico, que se sumaron a la ya existente en Ipiales. A través de estas oficinas se han beneficiado más de 1.300 colombianos en materia de inserción socio productiva, atención humanitaria y orientación hacia servicios en 2014. En este número se incluyen 203 casos de atención humanitaria a través del Convenio de Asociación con la Cruz Roja Colombiana.

En materia de retorno productivo se han suscrito 4 convenios con la Cámara de Comercio de Armenia y Quindío, la Cámara de Comercio de Pereira, INCUBAR Manizales y la Universidad ICESI, con el fin de desarrollar capacitaciones y acompañar la puesta en marcha de iniciativas productivas. Así mismo, a través de un convenio con OIM se comenzará el acompañamiento a nuevos proyectos productivos en Nariño.

- **Temas Pendientes**

Para el año 2015 queda por suscribir un convenio con Migración Colombia que permitirá el uso de las instalaciones de los Centros Facilitadores de dicha entidad como Oficinas de Atención al Migrante. Está pendiente una reunión entre las dos entidades para saber quién se hace cargo del montaje de las oficinas (adecuación y dotación de las mismas)

Queda pendiente la suscripción de un convenio con el Fondo Nacional de Ahorro para que personas de dicha institución puedan tener un espacio permanente en las instalaciones de los Consulados de Colombia en Newark, Madrid y Miami. La decisión de avanzar o no está sujeta a una reunión entre la Secretaría General del Ministerio y Luis Camilo Fernández, persona encargada del proyecto colombianos en el Exterior del Fondo Nacional de Ahorro.

### ***Gestión de la Información y Tecnología***

Durante la vigencia 2014 se destacan las siguientes acciones relacionadas con la implementación, uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones:

1. Generación de valor al Sistema de Trámites al Ciudadano (SITAC) y apostilla y legalización, incluyendo nuevas funcionalidades tales como:
  - Registro y seguimiento a las acciones de asistencia a connacionales, detenidos y extraditados colombianos y extranjeros en el SITAC.
  - Expedición del Certificado en línea de permanencia en el exterior
  - Pagos múltiples para solicitudes en línea y la digitalización de documentos en oficina de apostilla
  - Conciliación automática de pagos de trámites con el Banco
  - Eliminación de recibos de pago mediante referencia única
  - Implementación de la expedición de libreta de tripulante terrestre

2. Implementación del Sistema de Tramites al Ciudadano en 44 consulados:

<b>País</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Actividad a Octubre 2014 (No. de Tramites)</b>
Países Bajos	1. Ámsterdam	1355
Argelia	2. Argel	7
Aruba	3. Aruba	2638
Paraguay	4. Asunción	433
China	5. Beijing	4741
Australia	6. Canberra	1318
Venezuela	7. Caracas	19569
Argentina	8. Colon	1334
Venezuela	9. El Amparo	1487
Egipto	10. El Cairo	531
Ecuador	11. Esmeraldas	391
Suecia	12. Estocolmo	1427
República de Guatemala	13. Guatemala	1444
Ecuador	14. Guayaquil	5151
Finlandia	15. Helsinki	81
China	16. Hong Kong	857
Jamaica	17. Kingston	120
Cuba	18. La Habana	4100
Bolivia	19. La Paz	2606
Venezuela	20. Machiques	6820
España	21. Madrid	43124
Brasil	22. Manaus	255

Uruguay	23. Montevideo	600
Rusia	24. Moscú	776
Kenia	25. Nairobi	759
Ecuador	26. Nueva Loja	2333
Noruega	27. Oslo	346
Sudáfrica	28. Pretoria	435
Venezuela	29. Puerto Ayacucho	1061
Trinidad y Tobago	30. Puerto España	354
Panamá	31. Puerto Obaldía	1
Venezuela	32. Puerto Ordaz	1502
Marruecos	33. Rabat	134
Venezuela	34. San Fernando Atabapo	103
República Dominicana	35. Santo Domingo	1936
Corea del Sur	36. Seúl	266
Ecuador	37. Santo Domingo Colorados	1426
Australia	38. Sídney	3227
Brasil	39. Tabatinga	207
México	40. Tegucigalpa	573
Japón	41. Tokio	667
Ecuador	42. Tulcán	1100
Venezuela	43. Valencia Ven	9527
Países Bajos	44. Willemstad	670

Para completar un total de 112 consulados con la solución Consular en funcionamiento.

3. En el intercambio de información con los sistemas de la Registraduría, se registran los siguientes avances:

- Implementación de registros electrónicos generados en consulados a través del SITAC al sistema de la Registraduría, previa aprobación del arte y procedimientos
- Desarrollo y pruebas de la decodificación electrónica para trámite de cedula en el exterior integrado con sistema de Registraduría
- Integración de Control de inventario de documentos de identificación con Registraduría para control de expedición, entrega y descargue de los mismos

En este tema queda pendiente recibir la aprobación por parte de la Registraduría para poder realizar las pruebas pertinentes para el intercambio de la Información.

4. Se desarrollaron los trámites de nacionalidad: adopción en línea, renuncia y recuperación y certificación de nacionalidad en línea, para implementación en el mes de Diciembre.

5. Generación de valor en Sistemas Misionales y de Apoyo como los son

- Sistema Administrativo de Talento Humano - SIAD” con la implementación de las mejoras en la gestión de Horas extras, Traslados y alternaciones de funcionarios, Generación de reportes operadores LEY 100 y Carga masiva de pagos de nómina a SIIF.
- Sistema de Servicio al Exterior-SISE, con la Implementación de la confrontación de gastos por dependencia y generación de reportes (5).
- Sistema Maestro (Sistema Integrado de Gestión), con la implementación de gestión de riesgos.

6. Se incorporaron medios electrónicos a los siguientes procesos y procedimientos:

- Implementación del nuevo Sistema de control de visitantes
- Desarrollo de aplicación para seguimiento de medidas cautelares de Derechos Humano.
- Desarrollo de Flujos documentales para los procesos de Horas Extras, Pasantías y gestión de informes de nómina
- Creación en el ambiente de colaboración de la Intranet, de centros de documentación compartida para las siguientes dependencias o temáticas:
  - a) Viceministerios
  - b) Jurídica Interna

- c) Asuntos Pensionales
- d) Conceptos Jurídicos Internacionales
- e) Derechos Humanos (Pendiente de Migración)
- f) Desarme y No Proliferación (En proceso de creación)
- g) Extraditados
- h) Soberanía
- i) Prensa
- j) 10 Jurídica internacional
- k) Dirección de Soberanía Territorial y Desarrollo Fronterizo
- l) Implementación en la plataforma de colaboración de la Agenda Binacional, Colombia - Perú.
- m) Implementación en la plataforma de colaboración de la Agenda Multilateral de Población y Desarrollo

7. Adecuación y optimización de la plataforma tecnológica del Ministerio, acorde con los servicios de TI implementados y nuevas tecnologías.

- Implementación del nuevo protocolo de Internet IPV6 en la Cancillería.
- Implementación del Sistema de gestión de Seguridad de la Información acorde con la Norma ISO 27001
- Ampliación y actualización tecnológica de los consulados y embajadas
- Ampliación y actualización de plataforma de procesamiento y almacenamiento de Centro de datos
- Ampliación y actualización de equipos de comunicación
- Ampliación y actualización plataforma de IVR – Contact Center
- Ampliación y actualización Plataforma de telefonía IP
- Implementación de Monitoreo a la plataforma tecnológica y de comunicaciones
- Renovación de 143 Computadores personales oficinas y dependencias
  
- Actualización de Procedimientos para la Gestión de Servicios Tecnológicos de acuerdo a las mejores prácticas, relacionados con La Función Mesa de Ayuda, Gestión de catálogo de Servicios Tecnológicos y acuerdos de Niveles de Servicios – ANS y Gestión de Incidentes y requerimientos.

8. Con respecto a la política de cero papel, se destacan los siguientes logros:

- Reducción de consumo de papel en lo que llevamos del año de 8%, con respecto al año anterior.
- Reducción acumulada con respecto a línea base 2012, de 21.8%, Meta 2015 reducción acumulada de 30%

- Sensibilizaciones sobre buenas prácticas de cero papel a través de los kioscos interactivos
- Implementación de códigos en la totalidad de impresoras para control y estadísticas de consumo

Estas gestiones y acciones se desarrollaron a través de la implementación de dos proyectos de inversión “Adquisición y Reposición de Hardware y Software” y “Implementación Del Sistema De Automatización Del Programa De Gestión Documental Del Ministerio De Relaciones Exteriores De Colombia.” Estos proyectos presentaron los siguientes niveles de ejecución y avance en sus indicadores para las vigencias 2013 y lo corrido de 2014.

#### Adquisición y Reposición de Hardware y Software

Vigencia	Apropiación (Millones)	Compromisos (Millones)	Obligaciones (Millones)	Indicadores de Producto	Indicadores de Gestión
2013	\$ 6.500	\$6.132	\$6.132	100%	100%
2014 (Oct)	\$ 4.025	\$3.496	\$1.194	0%	68.7%

#### Implementación Del Sistema De Automatización Del Programa De Gestión Documental Del Ministerio De Relaciones Exteriores De Colombia

Vigencia	Apropiación (Millones)	Compromisos (Millones)	Obligaciones (Millones)	Indicadores de Producto	Indicadores de Gestión
2013	\$ 3.000	\$2.656	\$2.656	100%	100%
2014 (Oct)	\$ 1.000	\$ 994	\$ 683	0%	40%

#### **Comité**

##### Comité Directivo:

Los comités directivos se llevaban a cabo todos los martes. En los mismos se resolvieron 208 compromisos y quedaron pendientes 19. (Es importante tener en cuenta que los compromisos de la matriz iniciaron desde el 20 de mayo.)

Los resueltos se encuentran clasificados por áreas de la siguiente manera:

ÁREA	Compromisos Resueltos
Talento Humano	45
Dirección Consular	39
Servicios Generales	39
Tecnología	34
Jurídica Interna	20
Secretaría General	13
Dirección Administrativa Y Financiera	7
Dirección Administrativa Y Financiera // Tecnología	4
Control Interno Disciplinario	2
Archivo	1
CIAC	1
Dirección Consular Y Tecnología	1
Dirección De Talento Humano	1
Servicios Generales // Dirección De Tecnología	1
<b>Total general</b>	<b>208</b>

#### Comité De Coordinaciones:

Los días viernes, se realizaba un encuentro con todas las coordinaciones de trámites de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.

De los compromisos de las reuniones, se cumplieron 78 y quedaron pendientes: 4 de visas, 14 de pasaportes (calle 53 y 98) y 8 de apostilla y legalizaciones, para un total de 26 pendientes.

Los resueltos se encuentran clasificados a continuación:

Coordinación	No. Resueltos
Pasaportes	46
Apostilla y legalización	18
Visas	10
CIAC	4
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>

### **Gestión Disciplinaria**

Durante el período de gestión se han iniciado 69 indagaciones preliminares y 20 investigaciones disciplinarias como se relacionan a continuación:

	<b>Estado</b>	<b>No.</b>
Indagaciones Preliminares	Trámite	66
	Archivo	1
	Apertura de Investigación	2
Investigaciones Disciplinarias	Trámite	18
	Fallo Sancionatorio – Suspensión	1
	Fallo Sancionatorio – Multa	1

### **Metas de Gobierno 2010 – 2014**

En cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para Todos” las dependencias bajo Secretaría General han dado cumplimiento a las metas cuatrienales establecidas:

#### Programa: Política Migratoria y Servicio Consular

<b>Indicador</b>	<b>Unidad De Medida</b>	<b>Meta 2010 – 2014</b>	<b>Avance a 15 De Noviembre 2014</b>
Trámites y servicios estandarizados y optimizados	Trámites	51	51
Personas beneficiadas con estrategias de retorno	Personas	6,440	7,547
Tramites virtuales en funcionamiento	Trámites	2	2

En relación al indicador de personas beneficiadas con estrategias de retorno, la cifra presentada se refiere a connacionales que presentaron solicitud para ser beneficiarios de la Ley 1565 de 2012, y connacionales acompañados y orientados

en materia de retorno a través de las Oficinas de Atención al Migrante de Ipiales, Juradó, Norte de Santander, Quindío, Caldas, Risaralda y Valle del Cauca.

Adicionalmente los trámites virtuales en funcionamiento se refieren a la implementación de la apostilla y legalización en línea tal como se describió en el capítulo correspondiente.

Programa: Fortalecer Institucionalmente la Cancillería

Indicador	Unidad De Medida	Meta 2010 – 2014	Avance A 27 de Noviembre 2014
Nuevas misiones de Colombia en el exterior	Misiones	16	21
Nuevas Embajadas	Embajadas	8	12
Nuevos consulados	Consulados	8	9

Durante el período 2010 – 2014 se dio apertura a las representaciones diplomáticas en Turquía, Emiratos Árabes Unidos, Ghana, Azerbaiyán, Singapur y Vietnam; y consulados en Auckland en Nueva Zelanda, Shanghái y Guangzhou en China, Antofagasta en Chile, Calgary y Vancouver en Canadá, Jaqué en Panamá y Newark y Orlando en Estados Unidos. Adicionalmente se dio la reapertura de las misiones en Argelia, Trinidad y Tobago, Finlandia, Marruecos, Indonesia y Tailandia.

***Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018***

En la formulación del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 se han incluido lineamientos, acciones e indicadores para las áreas bajo Secretaría General. Teniendo en cuenta que el Sector de Relaciones Exteriores será incluido en el capítulo de Buen Gobierno a continuación se presentan los objetivos y acciones definidas:

*Estrategia 6.3. Fortalecer la política migratoria y el servicio consular para ampliar la atención e integración de los colombianos en el exterior y retornados, y para facilitar la movilidad y seguridad de los migrantes.*

- *Ampliar la atención y vinculación de colombianos en el exterior acercando el servicio consular a los connacionales, apoyándolos en materia de emprendimiento, acompañamiento al retorno, fortalecimiento del capital social y desarrollo de estrategias de difusión de los servicios.*
- *Afianzar y fortalecer la presencia institucional, la infraestructura, el talento humano, la tecnología y la articulación nacional e internacional, con el fin de asumir los desafíos que supone la dinámica migratoria en la coyuntura actual y la existencia de fenómenos conexos.*
- *Preparar al país para el crecimiento de los flujos migratorios tal que puedan ser atendidos efectivamente como factores de desarrollo económico y social; y propender por una migración en condiciones de seguridad para colombianos y extranjero en el marco de una política integral migratoria.*
- *Avanzar en los esfuerzos para la exención de visados de los nacionales, respetando las decisiones soberanas y discrecionales por parte de otros Estados.*
- *Ampliar y generar nuevas estrategias que permitan promover la canalización de las remesas hacia el ahorro y la inversión.*

*Estrategia 6.5. Fortalecer institucionalmente a las entidades del sector para el desarrollo de una gestión eficiente y transparente de cara a los retos de la política exterior del país.*

- *Afianzar la presencia institucional, infraestructura, talento humano, tecnología y articulación nacional e internacional, con el fin de asumir los desafíos que supone la dinámica migratoria en la coyuntura actual y la existencia de fenómenos conexos.*
- *Fortalecer las capacidades institucionales del servicio exterior de la República, que permitirá contar con funcionarios especializados con preparación técnica y diplomática para responder a las oportunidades y retos del sistema internacional.*

- *Fortalecer la infraestructura, los servicios técnicos y tecnológicos para la modernización de los procesos y la consolidación de una gestión eficiente, transparente y centrada en las necesidades del ciudadano.*

Adicionalmente se incluyeron los siguientes indicadores de producto relativos a la gestión de las dependencias bajo Secretaria General:

Producto	Línea base 2013	Meta 2018
Consulados Móviles Instalados	403	445
Institucionalidad fortalecida para atender las prioridades de la política exteriores y el servicio al ciudadano.	124	104

### ***Plan de Mejoramiento Institucional***

En el marco del Plan de Mejoramiento Institucional la Dirección de Talento Humano y la Oficina Asesora Jurídica Interna en ejecución para subsanar hallazgos identificados por la Contraloría General de la República:

#### Dirección De Talento Humano

- Hallazgo 3-2013: Valores a reintegrar por salarios y prestaciones  
**Acción 1:** Realizar Seguimiento de la aplicación del formato - Aplicación del formato a los nuevos funcionarios y contratistas; Fecha: 16-12-2014  
**Acción 2:** Programar Socialización - Socialización del formato a los funcionarios activos; Fecha: 01-10-2015
- Hallazgo 5-2013: Salarios por Pagar  
**Acción:** Remitir mensualmente oficio a la Dirección Administrativa y Financiera, en el cual se indiquen las novedades no reportadas dentro del tiempo estimado para la liquidación de nómina. Fecha: 10-12-2014

#### Oficina Asesora Jurídica Interna

- Hallazgo 2-2013: Multas y Sanciones  
**Acción 1:** Adelantar las acciones extrajudiciales o judiciales pertinentes;  
**Fecha:** 18-12-2014

**Acción 2:** Capacitación a Supervisores de Contrato; Fecha: 31-12-2014

- Hallazgo 8-2013: principios Generales de la Contratación

**Acción:** Se realizarán capacitaciones a los Directivos, Coordinadores y Jefes de Área, sobre los principios generales de la contratación; Fecha: 31-12-2014

### ***Plan de Mejoramiento por Procesos***

Los procesos de Gestión Administrativa, Gestión de Tics, Gestión Documental, Servicio al Ciudadano y Desarrollo de la Política cuenta con acciones en proceso en el Plan de Mejoramiento por Procesos de la entidad. El detalle de estas acciones se incluye en el Anexo 4.

### ***Administración del Riesgo***

Durante lo corrido de la vigencia 2014 el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio han implementado acciones para la mitigación de riesgos de gestión y corrupción identificados en el desarrollo de las funciones asignadas a cada una de las dependencias. Para las dependencias bajo el despacho del Secretario General el siguiente es el resultado de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión:

<b>Proceso</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Estado De La Identificación Del Riesgo Del Área Responsable</b>	<b>Estado Del Monitoreo Del Riesgo Del Área Responsable</b>
<b>Desarrollo Política Exterior</b>	Errores en las visas que se expidan	Finalizado	Finalizado
	Los colombianos en el exterior no conozcan los servicios consulares y de política migratoria para que puedan acceder a los mismos	Finalizado	Finalizado

Proceso	Riesgo	Estado De La Identificación Del Riesgo Del Área Responsable	Estado Del Monitoreo Del Riesgo Del Área Responsable
<b>Servicio Al Ciudadano</b>	Expedir productos con inconsistencias	Finalizado	Finalizado
	Expedir o negar la expedición de pasaporte a personas por impedimentos judiciales	Finalizado	Finalizado
	Apostillar o legalizar documentos con firmas no fidedignas	Finalizado	Finalizado
	Desconocimiento de la ciudadanía de los mecanismos de participación ciudadana	Finalizado	Finalizado
	Incumplimiento en la generación de respuesta a los usuarios	Finalizado	Finalizado
<b>Gestión Del Talento Humano</b>	No fortalecer suficiente y oportunamente las competencias de los funcionarios	Finalizado	Finalizado
	Pérdida de expedientes disciplinarios	Finalizado	Finalizado

<b>Proceso</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Estado De La Identificación Del Riesgo Del Área Responsable</b>	<b>Estado Del Monitoreo Del Riesgo Del Área Responsable</b>
<b>Gestión Financiera</b>	Inadecuada imputación de un certificado de disponibilidad presupuestal	Finalizado	Finalizado
	Que los Estados Contables no sean razonables	Finalizado	Finalizado
<b>Gestión Administrativa</b>	Accidentalidad de los vehículos del Ministerio de Relaciones Exteriores	Finalizado	Finalizado
	Accidentalidad del personal de mantenimiento	Finalizado	Finalizado
<b>Gestión Tics</b>	No disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones	Finalizado	Finalizado
<b>Gestión Documental</b>	Uso de documentos del SIG obsoletos	Finalizado	Finalizado
	Que no se incorpore documentación al SIG	Finalizado	Finalizado

<b>Proceso</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Estado De La Identificación Del Riesgo Del Área Responsable</b>	<b>Estado Del Monitoreo Del Riesgo Del Área Responsable</b>
	No devolución por parte de los usuarios de los documentos prestados por el Archivo Central	Finalizado	Finalizado
	Pérdida de documentos o entrega extemporánea de los mismos	Finalizado	Finalizado
<b>Gestión Contractual</b>	Incumplimiento del objeto u obligaciones contractuales	Finalizado	Finalizado
<b>Apoyo Jurídico</b>	No generar los conceptos jurídicos oportunamente	Finalizado	Finalizado

### ***Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano***

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio han venido adelantando acciones que contribuyen a una gestión transparente, tales como la racionalización de trámites y servicios a su cargo, suministro de información clara, precisa, oportuna y actualizada, el mejoramiento de los sitios de atención al ciudadano y la oportunidad y calidad de las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, entre otras.

Para la vigencia 2014 se presenta para cada una de los componentes de la estrategia el estado de avance a la fecha y las actividades que continúan en desarrollo:

Estrategia	Actividades	Actividades en Desarrollo	Responsables	Porcentaje de Cumplimiento
<b>Estrategia Antitrámites</b>	Finalizar la articulación en la expedición de documentos electrónicos con la Procuraduría General de la Nación	Se está trabajando en la instalación del programa para los documentos electrónicos en la Procuraduría.	Dirección de Gestión de Información y Tecnología	89%
	Implementar Certificados de Nacionalidad en línea.	Se tiene previsto cumplir con esta actividad en los meses de noviembre y diciembre.		
<b>Estrategia Rendición de cuentas</b>	Continuar con la Implementación de la Estrategia en Rendición de Cuentas “Tú haces parte de un mejor país” (Actividad coordinada por la OAPDO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializar y diagramar cartilla de TIC'S.</li> <li>- Divulgar guía Participación Ciudadana.</li> <li>- Guía Socialización para espacios de rendición de cuentas PFP.</li> <li>- Diseñar mecanismo de construcción participativa de planeación estratégica.</li> <li>- Consulta a la ciudadanía en temas de interés y de satisfacción, mediante Audiencia Pública</li> <li>- Lanzar el concurso sobre conocimiento del MRE.</li> </ul>	Dirección de Gestión de Información y Tecnología, Dirección de asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano Oficina Asesora Jurídica Interna y Dirección de Talento Humano	85.6%

<b>Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano</b>	<p>Continuar con la articulación de los lineamientos de Gobierno en Línea y el enfoque de la estrategia de Servicio al Ciudadano del Ministerio. A esta actividad le da cumplimiento la DIGIT a través del cumplimiento de su Plan de Acción Institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta implementar el SITAC en los consulados de Tabatinga y Tulcán.</li> <li>- Finalizar los procesos con la Procuraduría General de la Nación.</li> <li>- Se está trabajando en el intercambio de información con la Registraduría Nacional del Estado Civil.</li> <li>- Terminar de implementar los certificados de nacionalidad en línea.</li> <li>- Finalizar la implementación de medios electrónicos para la optimización de procesos y procedimientos internos.</li> <li>- Capacitación en el protocolo de internet IPV6.</li> <li>- Concluir con el sistema de gestión de archivos para los expedientes electrónicos.</li> <li>- Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</li> </ul>	<p>Dirección de Gestión de Información y Tecnología</p>	<p>81.7%</p>
	<p>Actualización permanente de los mecanismos de información para los ciudadanos, en relación a los trámites y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuar con la actualización en la página web de la sección de trámites y servicios del Ministerio.</li> </ul>	<p>Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano</p>	

	servicios del Ministerio. Esta actividad la desarrollan el CIAC y el equipo Digital.			
--	--	--	--	--

### 3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:

Detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos, por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, así:

#### A. Recursos Financieros:

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
<b>VIGENCIA Fiscal Año 2014 Comprendida entre el día 01 del mes Enero y el día 30 del mes Septiembre</b>	
ACTIVO TOTAL	68.133
Corriente	38.996
No corriente	29.137
PASIVO TOTAL	4.675
Corriente	4.008
No corriente	666
PATRIMONIO	63

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
<b>VIGENCIA Fiscal Año 2014 Comprendida entre el día 01 del mes Enero y el día 30 del mes Septiembre</b>	
Ingresos Operacionales	277.940
Gastos Operacionales	236.134
Costos de Venta y Operación	22.594
Resultado Operacional	19.212
Ingresos Extraordinarios	10.021
Gastos Extraordinarios	2.975
Resultado No operacional	7.046
Resultado Neto	26.258

B. Bienes Muebles e Inmuebles:

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
<b>VIGENCIA Fiscal Año 2014 Comprendida entre el día 01 del mes Enero y el día 30 del mes Septiembre</b>	
Terrenos	0
Edificaciones	0
Construcciones en curso	0
Maquinaria y Equipo	0
Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	0
Equipos de Comunicación y Computación	0
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	0
Bienes Muebles en Bodega	0
Redes, Líneas y Cables	0
Plantas, Ductos y Túneles	0
Otros Conceptos (Bienes en Bodega)	2.663

**Nota:** Adjunte relación de inventarios y responsables.

**4. PLANTA DE PERSONAL:**

El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores no cuenta con planta de personal.

**5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:**

Se relacionan para cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro, todos y cada uno de los programas, estudios y proyectos que se hayan formulado para el cumplimiento misional de la entidad.

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	ESTADO		VALOR ASIGNADO (Millones de pesos)
		EJECUTADO	EN PROCESO	
<b>VIGENCIA FISCAL AÑO: 2013</b>				
Adquisición y Reposición de	Actualizar y modernizar el hardware y software del Ministerio de	X		\$ 6.500

Hardware y Software para la Cancillería	Relaciones Exteriores y de las misiones, con el fin de alcanzar los estándares y metas de calidad en la prestación de servicios, integrar la información en un sistema de gestión de datos (misional y de apoyo), agilizar el flujo de la información, disminuir la carga de atención en ventanilla e incrementar el alcance del servicio a nivel mundial.			
Promoción de Colombia en el Exterior	Fortalecer las relaciones internacionales y mejorar la imagen del país en el exterior a través de diferentes actividades culturales, que favorezcan el conocimiento de las expresiones de la diversidad de Colombia por parte del público extranjero.	X		\$ 13.143
Implementación del Sistema de Automatización del Programa de Gestión Documental del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia	Actualizar, automatizar y reorientar la administración y la gestión de los archivos del Ministerio de Relaciones Exteriores, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística existente de obligatorio cumplimiento.	X		\$ 3.000
Capacitación Integral a Funcionarios de la Cancillería Nacional	Desarrollar competencias laborales de los funcionarios que se ajusten a las exigencias del nuevo modelo de administración pública (funciones por competencias) bajo un sistema de gestión de calidad de los procesos (GP1000) y autocontrol (MECI).	X		\$ 400
Implementación de la Estrategia de Inserción de Colombia en el Asia Pacífico	Coordinar y articular iniciativas de inserción en el Asia Pacífico en los ámbitos de cooperación, económico-comercial, político y cultural, para garantizar una estrategia integral que permita aprovechar las oportunidades que ofrece la región al	X		\$ 182

	ser el epicentro geopolítico y económico mundial.			
Mejoramiento y Mantenimiento de la Infraestructura Del Sector	Mejorar las condiciones de los bienes muebles e inmuebles para la atención a los grupos de interés al interior y exterior del país.	X		\$ 11.500
Fortalecimiento de la Capacidad Institucional Para el Desarrollo de Estrategias para el Acompañamiento a los Connacionales que Retornan al País a Nivel Nacional	Implementar iniciativas y acciones de política pública que respondan a la voluntad de retorno de los connacionales en el exterior y a su posterior inclusión dentro de la dinámica nacional, regional y local del país.	X		\$ 1.000
Implementación del Plan Fronteras para La Prosperidad: Impulsar el Desarrollo Social y Económico de las Zonas de Frontera a Nivel Nacional	Promover el desarrollo social y económico de las poblaciones ubicadas en las trece subregiones de frontera e incorporar estos territorios como un elemento esencial de la agenda, a través de la articulación de los esfuerzos e intervenciones interinstitucionales.	X		\$ 11.330
Fortalecimiento de Políticas Públicas para la Vinculación Y Atención de Colombianos en el Exterior a Nivel Internacional	Fortalecer las acciones de vinculación y atención dirigidas a los ciudadanos colombianos en el exterior.	X		\$ 1.200
<b>VIGENCIA FISCAL AÑO: 2014</b>				
Adquisición y Reposición de Hardware y Software para la Cancillería	Actualizar y modernizar el hardware y software del Ministerio de Relaciones Exteriores y de las misiones, con el fin de alcanzar los estándares y metas de calidad en la prestación de servicios, integrar la información en un sistema de		X	\$ 4.025

	gestión de datos (misional y de apoyo), agilizar el flujo de la información, disminuir la carga de atención en ventanilla e incrementar el alcance del servicio a nivel mundial.			
Promoción de Colombia en el Exterior	Fortalecer las relaciones internacionales y mejorar la imagen del país en el exterior a través de diferentes actividades culturales, que favorezcan el conocimiento de las expresiones de la diversidad de Colombia por parte del público extranjero.		X	\$ 9.019
Implementación del Sistema de Automatización del Programa de Gestión Documental del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia	Actualizar, automatizar y reorientar la administración y la gestión de los archivos del Ministerio de Relaciones Exteriores, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística existente de obligatorio cumplimiento.		X	\$ 1.000
Capacitación Integral a Funcionarios de la Cancillería Nacional	Desarrollar competencias laborales de los funcionarios que se ajusten a las exigencias del nuevo modelo de administración pública (funciones por competencias) bajo un sistema de gestión de calidad de los procesos (GP1000) y autocontrol (MECI).		X	\$ 409
Implementación de la Estrategia de Inserción de Colombia en el Asia Pacífico	Coordinar y articular iniciativas de inserción en el Asia Pacífico en los ámbitos de cooperación, económico-comercial, político y cultural, para garantizar una estrategia integral que permita aprovechar las oportunidades que ofrece la región al ser el epicentro geopolítico y económico mundial.		X	\$ 200
Mejoramiento y Mantenimiento de la Infraestructura Del Sector	Mejorar las condiciones de los bienes muebles e inmuebles para la atención a los grupos de interés al interior y exterior del país.		X	\$ 10.153

Fortalecimiento de la Capacidad Institucional Para el Desarrollo de Estrategias para el Acompañamiento a los Connacionales que Retornan al País a Nivel Nacional	Implementar iniciativas y acciones de política pública que respondan a la voluntad de retorno de los connacionales en el exterior y a su posterior inclusión dentro de la dinámica nacional, regional y local del país.		X	\$ 2.000
Implementación del Plan Fronteras para La Prosperidad: Impulsar el Desarrollo Social y Económico de las Zonas de Frontera a Nivel Nacional	Promover el desarrollo social y económico de las poblaciones ubicadas en las trece subregiones de frontera e incorporar estos territorios como un elemento esencial de la agenda, a través de la articulación de los esfuerzos e intervenciones interinstitucionales.		X	\$ 10.500
Fortalecimiento de Políticas Públicas para la Vinculación Y Atención de Colombianos en el Exterior a Nivel Internacional	Fortalecer las acciones de vinculación y atención dirigidas a los ciudadanos colombianos en el exterior.		X	\$ 2.000

## 6. OBRAS PÚBLICAS:

Durante el período de gestión no se adelantaron obras públicas en la entidad.

## 7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES:

Relacione por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, los valores presupuestados, los efectivamente recaudados y el porcentaje de ejecución.

INGRESOS (Millones de pesos)			
CONCEPTO DEL INGRESO	VALOR PRESUPUESTADO AÑO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
<b>VIGENCIA Fiscal Año 2014 Comprendida entre el día 01 del mes Enero y el día 30 del mes Septiembre</b>			
Aportes de la Nación	132.311	115.354	87%
Recursos Propios	168.172	141.546	84%
Otros Conceptos			

GASTOS (Millones de pesos)			
CONCEPTO	VALOR PRESUPUESTADO (Millones de pesos)	VALOR EJECUTADO (Millones de pesos)	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
<b>VIGENCIA Fiscal Año 2014 Comprendida entre el día 01 del mes Enero y el día 30 del mes Septiembre</b>			
Funcionamiento	261.177	242.959	93%
Inversión	39.307	34.773	88%
Otros Conceptos			

## 8. CONTRATACIÓN:

Relacione por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, el número de contratos en proceso y ejecutados de acuerdo con los objetos contractuales (prestación de servicios, adquisición de bienes, suministro, mantenimiento, asesorías, consultarías, concesiones, Fiducias, etc.) y modalidades de contratación (No incluya los contratos de obra pública reportados en el punto 6 de la presente Acta de Informe de Gestión).

Ver Anexo 5

## 9. REGLAMENTOS Y MANUALES:

Relacione a la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, los reglamentos internos y/o manuales de funciones y procedimientos vigentes en la entidad.

Ver Anexo 6

## **10. CONCEPTO GENERAL:**

En el marco del Plan Estratégico Institucional la gestión del Secretario General se ha enfocado y enmarcado en los siguientes objetivos:

- Impulsar la política migratoria y fortalecer el servicio al ciudadano;
- Fortalecer institucionalmente la Cancillería;
- Implementar herramientas y modelos que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integral de Gestión y
- Desarrollar y fortalecer las habilidades, aptitudes y conocimiento de los funcionarios con el fin de lograr la pertinencia, compromiso y competitividad de los mismos, con miras a enfrentar los retos y oportunidades que ofrece el Sistema Internacional.

En ese sentido las acciones desarrolladas durante el período de gestión se han dirigido al continuo fortalecimiento y mejora en la atención prestada a la ciudadanía tanto a nivel nacional como en las misiones de Colombia en el exterior, y al fortalecimiento de la gestión institucional y de las capacidades y habilidades del talento humano, con el fin de contar con una entidad preparada para afrontar los retos que presenta la política exterior en la actualidad.

Se han fortalecido los vínculos de la Cancillería con los colombianos en el exterior mediante el desarrollo de actividades que además facilitar su proceso de integración, han adecuado los servicios disponibles para mejorar sus condiciones en los países de residencia. No obstante se continúa el fortalecimiento del programa de Retorno con el fin identificar a los colombianos altamente reconocidos en el exterior y vincularlos a procesos nacionales que generen desarrollo. Finalmente se ha lanzado la campaña “reacciones en cadena” reconociendo la importancia de las acciones encaminadas a la prevención de la trata de personas a nivel nacional.

A nivel nacional se ha continuado mejorando el servicio prestado a través de los puntos de atención al ciudadano y los demás mecanismos de atención. Se continuó la realización de mejoras en las diferentes sedes de la Cancillería adecuándolas para prestar servicios orientados al ciudadano en un ambiente amable e incluyente. Se avanzó en la prestación de trámites en línea, facilitando el acceso a estos documentos para quienes no viven en Bogotá y para quienes tienen limitaciones en sus posibilidades de movilidad. A través del CIAC se ha disminuido el tiempo de atención a los requerimientos, quejas, preguntas, comentarios y demás

interacciones, garantizando una retroalimentación constante con la ciudadanía en general.

Desde las misiones de Colombia en el exterior la implementación de la plataforma SITAC ha permitido mejorar sustancialmente el servicio prestados, garantizando la seguridad de la información y agilizando los tiempos de respuesta para los trámites allí prestados.

En relación al fortalecimiento de la gestión, es importante resaltar el esfuerzo realizada para adecuar y brindar mantenimiento a las sedes de las misiones en el exterior con el fin de tener una representación digna del país, así como espacios dotados para la prestación de servicios para los migrantes. Adicionalmente se ha continuado en la institucionalización de los procesos de inducción y reintroducción de funcionarios, con el fin de contar con un talento humano preparado para la promoción de nuestros intereses y prioridades, así como la adecuada representación del país en todo momento y todo lugar.

#### **11. FIRMA:**

---

**ELIAS ANCIZAR SILVA**  
**SECRETARIO GENERAL – REPRESENTANTE LEGAL**  
Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores