



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 1 de 45

Fecha de Vigencia: 27/10/2017

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	<ul style="list-style-type: none">• Adopción de la Guía
2	<ul style="list-style-type: none">• Se actualiza en todo el contenido del documento el término “Página Web” por “Sitio Web”.• Se incluye el numeral 4 Definiciones.• Se Incluye el numeral 6 Registros.• Se incluye el numeral 7. Sistemas de Información y Otros Medios Electrónicos.• Actualización Numeral 8.4. Canales de Comunicación y Participación: Se incluye el canal de comunicación virtual “Boletines Informativos”.• Se incluye el numeral 9 Anexos.
3	<ul style="list-style-type: none">• Se actualiza la descripción del alcance de acuerdo a la guía GD-GS-01 “Control de documentos”.• Se actualizan los documentos asociados donde se incluyen el formato SC-FO-59 “Solicitudes a la Entidad”, SC-PT-27 “Atención a quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones” y Caracterización de Partes Interesadas.• Se actualizan los registros donde se incluyen las publicaciones en redes sociales, sitio web oficial y plataforma PQRSDF• Se actualiza canal denuncia donde se incluyen los mecanismos a través de los cuales se pueden presentar ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.• Se actualiza descripción de reuniones interinstitucionales.• Se actualiza descripción de reuniones presenciales.• Se actualiza descripción de talleres y mesas de trabajo.• Se actualiza descripción de la participación del Ministerio de Relaciones Exteriores en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.• Se actualiza descripción de Sitio web Oficial.• Se actualiza “Nuestros contactos” donde se incluye el código postal.• Se actualiza “Nuestros contactos” donde se incluye Contacto de entidades adscritas al Sector de Relaciones Exteriores.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 2 de 45

CONTROL DE REVISIONES		
ELABORÓ	CARGO	FECHA
ANDREA DEL PILAR ROZO	Profesional Universitario	25/10/2017
JENNY ANDREA HERNANDEZ	Asesor	25/10/2017
REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	CARGO	FECHA
LAURA LILIANA OLAYA SUAREZ	Secretaria Ejecutiva	25/10/2017
REVISÓ	CARGO	FECHA
VICTOR ALFONSO ARIAS	Jefe (E) Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	27/10/2017
APROBÓ METODOLÓGICAMENTE	CARGO	FECHA
VICTOR ALFONSO ARIAS	Jefe (E) Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	27/10/2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 3 de 45

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	6
2. ALCANCE	6
3. BASE LEGAL	6
4. DEFINICIONES	13
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS	13
6. REGISTROS	13
7. SISTEMAS DE INFORMACION Y OTROS MEDIOS ELECTRONICOS	14
8. DESARROLLO DE LA GUÍA	14
PRESENTACIÓN	14
8.1. RENDICIÓN DE CUENTAS	15
8.1.1. ¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS?	15
8.2. OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	15
8.3. PRINCIPIOS Y ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	16
8.4. ¿CUÁL ES EL FUNDAMENTO LEGAL?	16
8.5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	17
8.5.1. ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?	17
8.5.2. PARTES INTERESADAS	18
8.3. FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	18
8.3.1. ACCIONES POPULARES	18
8.3.2. ACCIONES DE GRUPO	19
8.3.3. ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	19
8.3.4. SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20
8.3.5. DERECHO DE PETICIÓN	20



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 4 de 45

8.3.6. QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO, SUGERENCIA.	24
8.3.7. DENUNCIA	26
8.3.8. CONSULTAS PÚBLICAS	26
8.3.9. ACCIÓN DE TUTELA	26
8.3.10. HABEAS DATA	27
8.3.11. AUDIENCIAS PÚBLICAS	27
8.3.12. VEEDURÍAS CIUDADANAS	29
8.3.13. CONTRATOS	31
8.3.14. PROYECTOS NORMATIVOS	34
8.3.15. PLANES Y PROYECTOS	35
8.3.16. CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	35
8.4. CANALES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN	36
8.4.1. CANALES VIRTUALES	36
8.4.1.1. REDES SOCIALES	36
8.4.1.2. SITIO WEB OFICIAL	37
8.4.1.3. CHAT	38
8.4.1.4- VIDEO LLAMADA	38
8.4.1.5. LLAMADA EN LÍNEA	38
8.4.1.6. VÍA TELEFÓNICA	38
8.4.1.7. LÍNEA AZUL	39
8.4.1.8. RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSDF	39
8.4.1.9. CORREO ELECTRÓNICO	39
8.4.1.10. URNA DE CRISTAL	39
8.4.1.11. INTRANET	40
8.4.1.12. COMUNICACIONES OFICIALES	40



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 5 de 45

8.4.1.13. FOROS VIRTUALES	40
8.4.1.14. ENCUESTAS VIRTUALES	40
8.4.1.15. BOLETINES INFORMATIVOS	41
8.4.2. CANALES PRESENCIALES	41
8.4.2.1. ATENCIÓN PRESENCIAL	41
8.4.2.2. SALA DE CAPACITACIÓN AL CIUDADANO DE LA COORDINACIÓN DE APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN	41
8.4.2.3. REUNIONES INTERINSTITUCIONALES	41
8.4.2.4. REUNIONES PRESENCIALES	42
8.4.2.5. TALLERES O MESAS DE TRABAJO	42
8.4.2.6. FERIAS DE SERVICIO EN EL EXTERIOR	42
8.4.2.7. FERIAS DE SERVICIO EN COLOMBIA	43
8.4.2.8. CONSULADOS MÓVILES	43
8.4.2.9. SÁBADOS CONSULARES	44
8.4.2.10. TOMAS REGIONALES	44
8.5. NUESTROS CONTACTOS	44



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 6 de 45

1. OBJETIVO

Divulgar los mecanismos de interacción y participación ciudadana que el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio han dispuesto para que las partes interesadas ejerzan el derecho a integrarse y participar de manera eficaz para acceder al control y la fiscalización de la administración pública.

2. ALCANCE

La guía de participación ciudadana del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio está dirigida a todas las partes interesadas de la entidad.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política de Colombia. 1991

Artículo 2:

“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”.

Artículo 15:

“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.

Artículo 20

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

Artículo 23

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



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 7 de 45

Artículo 74

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

Artículo 79

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

Artículo 86

“Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.

Artículo 87

“Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido”.

Artículo 88

“La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. También regulará las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares. Así mismo, definirá los casos de responsabilidad civil objetiva por el daño inferido a los derechos e intereses colectivos”.

Artículo 103.

(...) El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

Artículo 270

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

- Ley Estatutaria 1757 de 2015: por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 8 de 45

- Ley 1755 de 2015: por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1753 de 2015: por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 "Todos por un nuevo país". Capítulo 5. Buen Gobierno.
- Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1564 de 2012, Código General Del Proceso: por la cual deroga el Inciso Segundo del Artículo 309 de la Ley 1437 de 2011.
- Ley 1474 de 2011: Ley Anticorrupción: por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 76:

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

- Ley 1437 de 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 3, numeral. 6°:

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

Artículo 3, numeral 9°:

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

Artículo 53.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 9 de 45

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

Artículo 54.

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

Artículo 61.

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

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

- Ley Estatutaria 1266 de diciembre de 2008 Habeas Data. Reglamentada parcialmente por el Decreto 2952 de 2010 y Decreto 1727 de 2009.
- Ley 1150 de 2007 por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 962 de 2005: por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 970 de 2005, por medio de la cual se aprueba la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción.
- Ley 850 de 2003: por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 734 de 2002: por la cual se expide el Código Disciplinario Único.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 10 de 45

- Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Titulo VI Acceso y consulta de los documentos.
- Ley 489 de 1998: Sistema de Desarrollo Administrativo. Capítulo VIII democratización y Control de la Administración Pública.
- Ley 472 de 1998 por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia. 1991. en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995: por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Artículo 58:

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

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

- Ley 152 de 1994: por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 134 de 1994: por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 80 de 1993: por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Modificada por la Ley 1150 De 2007) (Reglamentada por el Decreto 1510 de 2013, derogado por Decreto 1082 de 2015).
- Ley 5 de 1992, Artículo 258: solicitud de informes por los Congresistas, y Artículo 260: solicitud de documentos.
- Ley 57 de 1985, Artículo 21: por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Ley 412 de 1997, por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana contra la Corrupción.
- Decreto Ley 0019 de 2012: por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 11 de 45

- Decreto 270 de 2017 Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
- Decreto 1166 de 2016: por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 869 de 2016, por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1082 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.
- Decreto 1078 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 1067 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores.
- Resolución 8660 de 2016: "Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores"
- Resolución 2278 de 2013: se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas y reclamos presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores
- Resolución 2197 de 2013: por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Resolución 7188 de 2012: por la cual se adopta el manual de correspondencia y comunicaciones oficiales del Ministerio de Relaciones Exteriores. Artículos 8 al 11

Artículo 8.

Horario de atención al público. El horario de atención al público para la recepción física de la correspondencia en el Ministerio de Relaciones Exteriores es de 8:00 a 12:30 y de 2:00 a 4:30 p. m., de lunes a viernes, en días hábiles laborales.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 12 de 45

Las Misiones diplomáticas y oficinas consulares establecerán el horario de atención de acuerdo con su jornada laboral y lo fijarán en lugar visible al público.

Artículo 9.

Distribución de las comunicaciones. Las comunicaciones de carácter oficial que se reciban en la central de correspondencia y/o centro de gestión de correspondencia, serán direccionadas por éstas a la dependencia correspondiente para realizar los trámites pertinentes, utilizando el SICOF. El documento físico será enviado según las planillas de distribución establecida para el efecto.

Artículo 10.

Entrega de las comunicaciones. Las comunicaciones se entregarán en dos recorridos a las diferentes dependencias del Ministerio en los siguientes horarios a las 8.00 a.m. y 2:00 p.m., salvo las clasificadas como urgentes, o las que de acuerdo con el criterio establecido por la Central de Correspondencia y/o Centro de Gestión de Correspondencia tengan dicho carácter.

El servidor público competente recibirá la planilla de registro de comunicaciones, cotejará los datos registrados y anotará su nombre completo en el renglón de recibido con indicación de la fecha y hora de recibo. El encargado de la entrega de las comunicaciones en el Grupo de Correspondencia no dejará por ningún motivo comunicaciones y planillas para ser firmadas posteriormente; las comunicaciones que no se reciban en dicho momento serán entregadas en el siguiente recorrido.

En el evento que estén registradas en la planilla comunicaciones que no sean competencia de la dependencia, el servidor público que recibe realizará las devoluciones que sean del caso, anotándolas en el reporte correspondiente y transfiriéndolas de los registros del sistema a la central de correspondencia y/o dependencia competente, si se conoce.

Las planillas de registro de comunicaciones, con sus respectivas firmas de recibido serán archivadas en las Central de Correspondencia y/o Centro de Gestión de Correspondencia y se conservarán por el término que establezcan las tablas de retención correspondiente.

Artículo 11.

Trámite oportuno de las comunicaciones oficiales. Las comunicaciones oficiales recibidas que contengan peticiones, quejas, reclamos o consultas, se tramitarán en la forma y el plazo que para tales casos establezcan las normas vigentes al momento de su radicación. Los términos dentro de los cuales se deberán responder estos tipos de comunicaciones oficiales empiezan a contarse a partir del día de su radicación.

- Resolución 5393 de 2010 por la cual se delegan algunas funciones.
- Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 13 de 45

- Circular C-DSG-OAJI-17-000028 “Seguimiento a Derechos de Petición”.

4. DEFINICIONES

PARTE INTERESADA: Es el conjunto de agentes que hacen uso de los mecanismos formales y no formales para participar en la formulación de políticas públicas, es decir, los protagonistas de la participación ciudadana como miembros de distintas instancias o ciudadanos independientes.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: La participación ciudadana es entendida como la “incorporación dinámica del pueblo a la vida social, económica y política de un país, que asegure que quien recibe los servicios participe en las decisiones que tienen que ver con el bienestar colectivo o bien común”.¹

RENDICIÓN DE CUENTAS: La Rendición de Cuentas se define como la “obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tienen derecho de exigirlos, debido a la presencia de una relación de poder, y a la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”.²

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Manual Único de Rendición de Cuentas. 2014.
- GC-MA-01 “Manual de contratación”
- GD-MA-02 “Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales”
- SC-FO-59 “Solicitudes a la Entidad”
- SC-PT-27 “Atención a quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones “
- Caracterización de Partes Interesadas

6. REGISTROS

- Correo electrónico: quejasyreclamos@cancilleria.gov.co
- Publicaciones en Redes Sociales
- Publicaciones en el Sitio Web Oficial

¹ Congreso mundial de hábitat 70 Canadá.

² Manual Único de Rendición de Cuentas. 2014. Pág. 13



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 14 de 45

- Plataforma de PQRSDF: <http://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

7. SISTEMAS DE INFORMACION Y OTROS MEDIOS ELECTRONICOS

- Sitio web de la Cancillería <http://www.cancilleria.gov.co>
- Correo electrónico: quejasyreclamos@cancilleria.gov.co
- Plataforma de PQRSDF: <http://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

8. DESARROLLO DE LA GUÍA

PRESENTACIÓN

Colombia demuestra importantes transformaciones sociales y políticas desde la promulgación de la Constitución Política de 1991, en la cual se define a Colombia como un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prelación del interés general. En este sentido, los ciudadanos han reivindicado el derecho a integrarse en la toma de decisiones que puedan afectarlos y han encontrado instrumentos reales y eficaces para acceder al control y la fiscalización de la administración pública.

Interesarnos en lo público es un derecho inherente a nuestra condición de ciudadanos que debemos interiorizar e incorporar a nuestra cultura. De esta manera estaremos contribuyendo a promover la eficiencia en la gestión pública y el cumplimiento de los fines del Estado, que deben orientarse a la obtención de resultados conforme a las necesidades de la colectividad.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, al dar cumplimiento al mandato Constitucional y con el fin de garantizar el control social, presenta esta herramienta práctica dirigida a la comunidad para conocer conceptos básicos que le permitan ejercer sus derechos.

Esta guía contiene el marco legal que rige la participación ciudadana y el esquema interno de funcionamiento de los mecanismos de participación en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 15 de 45

8.1. RENDICIÓN DE CUENTAS

8.1.1. ¿Qué es la Rendición de Cuentas?

La **Rendición de Cuentas** se define como la “obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tienen derecho de exigirlos, debido a la presencia de una relación de poder, y a la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”³.

Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público⁴.

Es el acto formal de presentación de la cuenta fiscal a la correspondiente autoridad de control, sobre el manejo de los bienes y fondos públicos en una entidad, organismo o actividad en un determinado periodo⁵.

8.2. Objetivos de la Rendición de Cuentas

- Fortalecer la transparencia del sector público y el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores públicos⁶.
- Mejora los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos⁷.
- Fomenta el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos (las entidades no solo deben informar, también explicar y justificar la gestión pública)⁸.
- Promover comportamientos de rendición de cuentas de las Entidades y petición de cuentas por parte de los ciudadanos a partir de la generación de buenas prácticas de Rendición de Cuentas en el sector público⁹.
- Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.

³ Manual Único de Rendición de Cuentas. 2014. Pág. 13

⁴ Ley 1757 de 2015 Título IV Capítulo 1

⁵ Revista Concejos en Contacto, Numero 17, diciembre de 2007, ISSN 1692-6889, Pág. 5

⁶ Manual Único de Rendición de Cuentas. 2014. Pág. 14

⁷ Manual Único de Rendición de Cuentas. 2014. Pág. 15

⁸ Manual Único de Rendición de Cuentas. 2014. Pág. 15

⁹ Manual Único de Rendición de Cuentas. 2014. Pág. 15



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 16 de 45

- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción, de manera que responda a las necesidades y demandas de las partes interesadas.

8.3. Principios y elementos de la Rendición de Cuentas

Para que la Rendición de Cuentas se convierta en un proceso permanente en las Entidades Públicas, los servidores públicos deben tener una actitud permanente en relación a¹⁰:

- Continuidad y permanencia.
- Apertura y transparencia.
- Amplia difusión y visibilidad.

Así mismo, la cultura de Rendición de Cuentas se fundamenta en los siguientes elementos indispensables para llevar a cabo el proceso¹¹:

- **Información en lenguaje comprensible al ciudadano:** Hace referencia a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y asociados al Plan Nacional de Desarrollo y debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- **Diálogo:** Hace referencia a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionados con los resultados o decisiones
- **Incentivos:** Son premios o controles orientados a reforzar el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas encaminado al fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas.

Espacios de diálogo para la Rendición de Cuentas¹².

Las Entidades de la administración pública deben generar espacios y encuentros presenciales, los cuales pueden ser complementados con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados.

8.4. ¿Cuál es el Fundamento Legal?

¹⁰ Ley 1757 de 2015 Título IV Capítulo 1 Artículo 49

¹¹ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. 2015. Pág. 29

¹² Ley 1757 de 2015. Título IV Capítulo 1 Artículo 53



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 17 de 45

- Constitución Política de Colombia. 1991. 1991, Artículo 270
- Ley Estatutaria 1757 de 2015: por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1474 de 12 de julio 2011: Ley Anticorrupción: por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 850 de 2003: por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 734 de febrero 5 de 2002: por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 489 de 1998: Sistema de Desarrollo Administrativo. Capítulo VIII Democratización y Control de la Administración Pública.
- Ley 152 de 1994: por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 134 de 1994: por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

8.5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es un derecho y un deber ciudadano consagrado en la Constitución Política en sus artículos 2 y 270, los cuales afirman:

Artículo 2: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”.

De igual manera, el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública y al respecto establece:

Artículo 270: “La Ley organizará las formas y sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

8.5.1. ¿Qué es la Participación Ciudadana?

La participación ciudadana es entendida como la “incorporación dinámica del pueblo a la vida social, económica y política de un país, que asegure que quien recibe los servicios participe en las decisiones que tienen que ver con el bienestar colectivo o bien común”.¹³

La participación ciudadana es importante porque contribuye a:

- Fortalecer la democracia.

¹³ Congreso mundial de hábitat 70 Canadá.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 18 de 45

- Conocer el punto de vista, las preocupaciones, prioridades y sugerencias de los terceros que están relacionados con las funciones y servicios que presta el Estado, por medio de sus organismos.
- Mejorar los procesos y servicios de la entidad mediante la participación activa de los ciudadanos.
- Mejorar la percepción de los ciudadanos respecto de la entidad.
- Establecer mecanismos de comunicación adecuados del Estado con los ciudadanos.
- Lograr mayor transparencia en la gestión pública.
- Integrar a la ciudadanía en la toma de decisiones de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- Incrementa los niveles de confianza en la Administración Pública.
- Garantiza el derecho al acceso a la información pública siempre y cuando no se trate de temas que por su naturaleza de interés y seguridad nacional tengan carácter reservado y confidencial.

8.5.2. Partes Interesadas

Es el conjunto de agentes que hacen uso de los mecanismos formales y no formales para participar en la formulación de políticas públicas, es decir, los protagonistas de la participación ciudadana como miembros de distintas instancias o ciudadanos independientes.

Se puede participar de manera colectiva o individual. De un lado, los que actúan como representantes de sectores específicos tales como las Juntas Administradoras Locales, Concejos Municipales, Juntas de Acción Comunal, Agremiaciones, Organizaciones Internacionales (bilaterales y multilaterales), ONG's, Medios de Comunicación, etc. Y de otro lado, ciudadanos y ciudadanas que directamente intervienen en escenarios públicos para informarse, opinar, presentar iniciativas, fiscalizar la gestión pública, como por ejemplo foros educativos municipales y audiencias públicas.

Las partes interesadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se encuentran disponibles en el documento "Caracterización de Partes Interesadas" en el sitio web oficial de la Cancillería www.cancilleria.gov.co

8.3. Formas de participación ciudadana

8.3.1. Acciones populares

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

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

Entre los derechos populares se encuentran el derecho al acceso a los servicios públicos en condiciones de eficiencia y oportunidad, derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público, la existencia del equilibrio ecológico y el manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución, el acceso a una infraestructura de



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 19 de 45

servicios que garantice la salubridad pública, los derechos de los consumidores y usuarios, así como son derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia.

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 88¹⁴
- Ley 472 de 1998 por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia. 1991. en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

8.3.2. Acciones de grupo

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

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

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 88¹²
- Ley 472 de 1998 por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia. 1991. en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

8.3.3. Acción de cumplimiento

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

¿Cuál es el Fundamento Legal?

¹⁴ Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 88 "La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. También regulará las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares. Así mismo, definirá los casos de responsabilidad civil objetiva por el daño inferido a los derechos e intereses colectivos".



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 20 de 45

- Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 87¹⁵

8.3.4. Solicitud de información

Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

8.3.5. Derecho de petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución¹⁶ completa y de fondo sobre la misma, las cuales podrá presentar en forma verbal o escrita.

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

Características del derecho de petición:

- Es un derecho fundamental de rango constitucional.
- Es objeto de protección mediante la acción de tutela.
- Debe responderse en los plazos establecidos en la Ley.
- El incumplimiento de la obligación de respuesta oportuna de una petición constituye falta disciplinaria

Debe darse solución de fondo y de manera motivada a la petición, sin que implique la obligación de acceder a lo solicitado.

¹⁵ Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 87 "Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido".

¹⁶ Constitución Política de Colombia, Artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 21 de 45

El derecho de petición puede formularse de manera escrita o verbal. Cuando se formule, deberá contener por lo menos¹⁷:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Si la petición no contiene la información o documentos necesarios para resolverla, se requerirá por una sola vez al peticionario, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que el Ministerio o su Fondo Rotatorio decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones, comenzarán otra vez a correr los términos, pero, en adelante, el Ministerio o su Fondo Rotatorio no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que disponga.

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Constitución Política de Colombia. 1991, artículo 23.
- Ley 1755 de 2015: por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1437 de 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 962 de 2005: por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 734 de 2002: por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 57 de 1985, artículo 21. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

¹⁷ Ley 1755 de 2015 Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 22 de 45

- Decreto 1166 de 2016: por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 2278 del 23 de abril de 2013 se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas y reclamos presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Circular C-DSG-OAJI-17-000028 “Seguimiento a Derechos de Petición”.

¿Cómo formular un derecho de petición ante el Ministerio de Relaciones Exteriores o su Fondo Rotatorio y dónde me pueden atender?

El ciudadano puede presentar su derecho de petición:

- Por escrito, radicando el documento en el Ministerio de Relaciones Exteriores, o enviándolo por correo a la Oficina de Correspondencia, ubicada en la Carrera 5 No 9 – 03 en la ciudad de Bogotá.
- Verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz¹⁸.
- A través del correo electrónico: quejasyreclamos@cancilleria.gov.co , donde se direccionará la solicitud a la respectiva dependencia.
- A través del formulario de registro de quejas, reclamos y peticiones dispuesto para ello en el sitio web de la Cancillería, sección servicio al ciudadano en el enlace <http://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

¿Tiempo de respuesta?

Todo derecho de petición debe resolverse o contestarse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción¹⁹.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

¹⁸ Decreto 1166 de 2016. Artículo 1.

¹⁹ Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 23 de 45

Los pronunciamientos acerca de las peticiones que se presenten en el curso de la ejecución de un contrato, deben ser respondidos dentro de los tres meses siguientes, de lo contrario se entenderá que la decisión es favorable en virtud del **silencio administrativo positivo**. El servidor o servidores competentes para dar respuesta serán responsables en los términos de ley.

Las peticiones que se refieran a documentos que tengan el carácter de reservados serán negadas, lo cual debe ser informado al peticionario mediante acto motivado y citando la normatividad constitucional y legal establecida para el caso, en los términos establecidos por la ley y de conformidad a Ley 1712 de 2014 Artículo 19²⁰ y la ley 1755 de 2015 artículo 24²¹.

Atención prioritaria de peticiones.

De conformidad a la Ley 1755 de 2015 “por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”), se darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

²⁰ Ley 1712 de 2014 Artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos. Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

- a) La defensa y seguridad nacional;
- b) La seguridad pública;
- c) Las relaciones internacionales;
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- f) La administración efectiva de la justicia;
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- i) La salud pública.

Parágrafo. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

²¹ Ley 1755 de 2015. Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 24 de 45

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente²².

Asimismo, tendrá prelación la atención a los niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad y adultos mayores.

La decisión que da respuesta al **derecho de petición** será comunicada por escrito al peticionario.

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 23. ²³
- Ley 1755 de 2015: por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 57 de 1985 por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

8.3.6. Quejas, Reclamos, Felicitación y/o Agradecimiento, Sugerencia.

El Ministerio de Relaciones Exteriores, mediante la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, ha dispuesto el procedimiento y la forma de atender las solicitudes catalogadas como “quejas y reclamos” formuladas por los ciudadanos, con el fin de recibirlas, tramitarlas y resolverlas oportunamente. Dado lo anterior, se determinan los siguientes conceptos:

- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- **Felicitación y/o Agradecimiento:** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios ofrecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

²² Ley 1755 de 2015. Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.

²³ Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 25 de 45

- **Sugerencia:** Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.²⁴

¿Cómo puedo formular una queja o reclamo ante el Ministerio de Relaciones Exteriores o su Fondo Rotatorio y dónde me pueden atender?

- Por escrito, radicando ante la Oficina de Correspondencia del Ministerio de Relaciones Exteriores o enviándolo por correo certificado a la Carrera 5 No 9 – 03 en la ciudad de Bogotá.
- Por escrito, a través de los buzones de quejas y reclamos ubicados en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores de Apostilla y Legalización, Pasaportes Sede Norte, Visas e Inmigración, Pasaportes Calle 53 y Sede Centro en la ciudad de Bogotá, en los formatos determinados para tal fin.
- Verbalmente por teléfono a través de las líneas PBX: 3814000, 3826999, Línea Gratuita Nacional: 018000 979899 y 018000 938000 o las Líneas Gratuitas Internacionales:
 - Costa Rica: 08000571018
 - Ecuador: 1800010410
 - España: 0900995721
 - Estados Unidos: 18887643326
 - México: 018001233242
 - Panamá: 011008000570054
 - Perú: 080055797
 - Reino Unido: 08082342176
 - Venezuela: 08001007214
- A través del formulario de registro de quejas, reclamos y peticiones dispuesto para ello en el sitio web de la Cancillería, sección servicio al ciudadano en el enlace <http://www.cancilleria.gov.co/help/requests>.
- Presencialmente en la Oficina de Quejas y Reclamos ubicada en Bogotá, en la Avenida Carrera 19 No. 98-03 Piso 7 de lunes a viernes, desde las 8:00 am hasta 5:00 pm.

Tiempo de respuesta

“Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el

²⁴ Procedimiento SC-PT-27.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 26 de 45

ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.”²⁵

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 23
- Ley 1437 de 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 962 de 2005: por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 734 de febrero 5 de 2002: por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 190 de 1995: por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Resolución 2278 del 23 de abril de 2013 se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas y reclamos presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

8.3.7. Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Toda parte interesada podrá radicar una denuncia ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio sobre la conducta posiblemente irregular de cualquiera de sus funcionarios o servidores, a través de los siguientes canales virtuales: Redes sociales, chat, video llamada, llamada en línea, vía telefónica, línea azul, Formulario PQRSDF disponible en el sitio web oficial, correo electrónico, urna de cristal o mediante atención personalizada.

8.3.8. Consultas públicas

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

8.3.9. Acción de tutela

²⁵ Ley 1437 de enero 18 de 2011, artículo 14.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 27 de 45

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

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

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 86 ²⁶

8.3.10. Habeas Data

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

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Ley 1266 de 2008. "por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"

8.3.11. Audiencias públicas

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

Son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales²⁷.

²⁶ Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 86 "Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública".

²⁷ Ley 1757 de 2015. Título IV Capítulo 1 Artículo 55



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 28 de 45

En las audiencias públicas participativas, las entidades dan a conocer el informe de rendición de cuentas. Esta obligación surge para todo aquel que se haya posesionado como director o gerente de una entidad del orden nacional, lo mismo que para Alcaldes y Gobernadores.

Los directores o gerentes públicos y los Alcaldes o Gobernadores deben establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo, así como fortalecer los escenarios y mecanismos de información que permiten a la comunidad la participación y el control social permanente.

Objetivos de la audiencia pública

- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Propiciar espacios para que la población interactúe de una manera más activa en la acción gubernamental.

Requisitos para llevar a cabo un proceso satisfactorio de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía²⁸

Para que un proceso de rendición de cuentas, cumpla con los principios de la democracia participativa debe cumplir los siguientes requisitos:

- Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información: La administración debe garantizar el derecho de la ciudadanía que le permite hacer la petición de cuentas y vigilar a la administración, por tal razón la información suministrada debe cumplir con algunos requisitos, en términos de calidad, cantidad y en los parámetros indicados para que se encuentre en lenguaje comprensible al ciudadano.
- Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas: Se debe explicar qué se hizo, cómo se hizo, con base en qué diagnósticos e información, con qué fin y qué se logró.
- Estar dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos y tener en cuenta los aportes y las peticiones de la ciudadanía.

¿Cuál es el Fundamento Legal?

²⁸ Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía De la Administración Pública Nacional. Bogotá, agosto de 2009. ISBN: 978-958-652-230-4. Pág. 13 a 16



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 29 de 45

- Constitución Política de Colombia, Artículo 103, inciso final. Ley Estatutaria 1757 de 2015: por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1150 de 2007: por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993, "por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública" y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Artículo Modificado por el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011).
- Ley 134 de 1994: por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 80 de 1993: por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. (Modificada por la Ley 1150 de 2007).
- Decreto 1082 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"

¿En qué casos el Ministerio de Relaciones Exteriores o su Fondo Rotatorio convocan audiencias públicas?

Se convoca cuando:

El Ministerio de Relaciones Exteriores o su Fondo Rotario lo consideren conveniente y oportuno para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad y, en especial, cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

En desarrollo de los procesos de selección de contratistas, para precisar el contenido del pliego de condiciones y para la adjudicación de licitaciones públicas.

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Ley 489 de 1998 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Artículo 33 ²⁹

8.3.12. Veedurías ciudadanas

²⁹ Ley 489 de 1998 Artículo 33. "Audiencias Públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos".



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 30 de 45

Es un mecanismo democrático a través del cual se ejerce vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público³⁰.

“Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles como: Organizaciones comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales, sin ánimo de lucro y constituidas con arreglo a la ley podrán constituir veedurías ciudadanas”³¹.

Objetivos de la veeduría ciudadana³²:

- Fortalecer los mecanismos de control contra la corrupción en la gestión pública y la contratación estatal.
- Fortalecer los procesos de participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones, en la gestión de los asuntos que les atañen y en el seguimiento y control de los proyectos de inversión.
- Apoyar las labores de las personerías municipales en la promoción y fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana y comunitaria.
- Velar por los intereses de las comunidades como beneficiarios de la acción pública.
- Propender por el cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función pública.
- Entablar una relación constante entre los particulares y la administración por ser este un elemento esencial para evitar los abusos de poder y la parcialización excluyente de los gobernantes.
- Democratizar la administración pública.
- Promocionar el liderazgo y la participación ciudadana.

¿En qué casos el Ministerio o su Fondo Rotatorio promueven las veedurías ciudadanas?

La comunidad participará activamente en los siguientes aspectos de **fiscalización de la gestión pública**:

- Cumplimiento y ejecución de políticas y programas del plan de desarrollo.
- Fiscalización en los proyectos que gestione el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- En las inversiones públicas que realice el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Constitución Política de Colombia. 1991. El inciso final del artículo 103. ³³

³⁰ Ley 850 de 2003. Artículo 1 Definición.

³¹ Ley 850 de 2003, Artículo 2º: Facultad de constitución.

³² Ley 850 de 2003. Artículo 6º. Objetivos

³³ Constitución Política de Colombia. 1991. El inciso final del artículo 103. "El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 31 de 45

- Ley 1150 de 2007: por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993, "por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública" y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 850 de 2003 por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 489 de 1998, artículo 35. Literal (b) Acceso a la información. Las entidades u organismos y los responsables de los programas o proyectos que sean objeto de veeduría deberán facilitar y permitir a los veedores el acceso a la información para la vigilancia de todos los asuntos que se les encomienda en la presente ley y que no constituyan materia de reserva judicial o legal. El funcionario que obstaculice el acceso a la información por parte del veedor incurrirá en causal de mala conducta.
- Ley 134 de 1994: por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

8.3.13. Contratos

Sobre la contratación y en especial sobre los contratos que un particular realice con el Ministerio de Relaciones Exteriores o su Fondo Rotatorio, por ser documentos públicos, pueden ser consultados en el enlace que para el efecto ha dispuesto la Cancillería en su sitio web <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/contracting> así como en el SECOP por los ciudadanos, con el fin que puedan verificar que los diferentes requisitos para adelantar la contratación hayan sido cumplidos a cabalidad bajo el principio de transparencia en la elaboración y ejecución de los mismos.

Dicha facultad está estipulada en el artículo 66 de la ley 80 de 1993, el cual a la letra indica:

“Todo contrato que celebren las entidades estatales, estará sujeto a la vigilancia y control ciudadano.

Las asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, podrán denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos u omisiones de los servidores públicos o de los particulares, que constituyan delitos, contravenciones o faltas en materia de contratación estatal.

Las autoridades brindarán especial apoyo y colaboración a las personas y asociaciones que emprendan campañas de control y vigilancia de la gestión pública contractual y oportunamente suministrarán la documentación e información que requieran para el cumplimiento de tales tareas.

El Gobierno Nacional y los de las entidades territoriales establecerán sistemas y mecanismos de estímulo de la vigilancia y control comunitario en la actividad contractual orientados a recompensar dichas labores.

gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan”.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 32 de 45

Las entidades estatales podrán contratar con las asociaciones de profesionales y gremiales y con las universidades y centros especializados de investigación, el estudio y análisis de las gestiones contractuales realizadas.”

Esto garantiza que los recursos se ejecuten conforme a lo programado y que las obras queden bien realizadas.

El Ministerio de Relaciones Exteriores o su Fondo Rotatorio promoverán las veedurías ciudadanas en los procesos de contratación que impliquen convocatoria pública dentro de los pliegos de condiciones y en la resolución de apertura donde se convoca a las veedurías ciudadanas, para que los ciudadanos realicen seguimiento y control a los mismos.

Para realizar una **correcta veeduría** el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio recomiendan:

- Residir o estar trabajando en la ciudad donde se ubica el proyecto o actividad objeto de vigilancia o control.
- Tener algún grado de conocimiento en relación con el objeto de la veeduría.

A continuación, se relacionan algunos datos a tener en cuenta cuando se va a **revisar cualquier contrato**:

- Las partes del contrato.
- El objeto.
- Valor.
- Procedencia de los recursos para la ejecución del contrato.
- Lugar de ejecución del contrato.
- Fecha de inicio y finalización.
- ¿Quién ejecuta el contrato?
- ¿Qué tipo de servicio es el que se ofrece?

Los contratos suscritos por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores o su Fondo Rotatorio son publicados en el portal de Colombia Compra Eficiente SECOP.

A través del sitio web de la entidad www.cancilleria.gov.co por medio del módulo de contratación <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/contracting> se encuentra el vínculo a www.colombiacompra.gov.co donde se encuentran disponibles los contratos

Asimismo, en cuanto a la contratación en el exterior, debe tenerse en cuenta el Estatuto General de Contratación, en virtud de territorialidad de la Ley, la cual tiene aplicación en nuestro país y se encuentra



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 33 de 45

regida por la Ley 80 de 1993 en su artículo 13³⁴, la Ley 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios; para el caso en particular el Decreto 1082 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional" establece:

"CAPÍTULO III

Contratos ejecutados fuera del Territorio Nacional.

Artículo 156. Régimen aplicable a los contratos ejecutados en el exterior. Los Procesos de Contratación adelantados por las Entidades Estatales en el exterior para los contratos que deban ejecutarse fuera del territorio nacional pueden someterse a la ley extranjera".

La contratación podrá adelantarse con las normas del país, en donde se ejecute el contrato: Los Jefes de Misiones Diplomáticas, los Jefes de Delegaciones Permanentes y los Jefes de Oficinas Consulares de Colombia deberán en términos de contratación atender lo referente a la Resolución Ministerial No. 5393 de 2010 "Por la cual se delegan algunas funciones", al tenor de su artículo 4º, numerales 1º y 2º, el cual prescribe:

"ARTÍCULO 4o. Delegar en los Jefes de Misiones Diplomáticas, en los Jefes de Delegaciones Permanentes y en los Jefes de Oficinas Consulares de Colombia en el exterior, las siguientes funciones:

- 1. Ordenar el gasto y el pago en nombre del Ministerio de Relaciones Exteriores y de su Fondo Rotatorio, sin límite de cuantía, de los gastos de sostenimiento, servicios y demás conceptos inherentes a la función diplomática y consular.*
- 2. Celebrar, terminar, modificar, adicionar y prorrogar los contratos, en nombre y representación del Ministerio de Relaciones Exteriores y de su Fondo Rotatorio cualquiera que sea su cuantía, con excepción de los contratos a ser celebrados y ejecutados en el territorio nacional (...)"*

¿Cuál es el fundamento legal?

- Constitución Política de Colombia. 1991, Título 2, Capítulo 1, Artículo 15, 23.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008: por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la

³⁴ Ley 80 de 1993 Artículo 13 De la Normatividad Aplicable a los Contratos Estatales. (...) Los contratos que celebren las entidades a que se refiere el artículo 2 del presente estatuto se regirán por las disposiciones comerciales y civiles pertinentes, salvo en las materias particularmente reguladas en esta Ley.

Los contratos celebrados en el exterior se podrán regir en su ejecución por las reglas del país en donde se hayan suscrito, a menos que deban cumplirse en Colombia.

Los contratos financiados con fondos de los organismos multilaterales de crédito o celebrados con personas extranjeras de derecho público u organismos de cooperación, asistencia o ayuda internacionales, podrán someterse a los reglamentos de tales entidades en todo lo relacionado con procedimientos de formación y adjudicación y cláusulas especiales de ejecución, cumplimiento, pagos y ajustes.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 34 de 45

financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones

- Ley 962 de 2005. Esta versión corresponde a la publicada con la inclusión de la corrección efectuada por el Decreto 3075 de 2005, ordenada por el artículo 2. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios.
- Ley 80 de 1993 por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
- Decreto Ley 0019 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, Título 1, Capítulo 1, Artículo 4 y Artículo 38, Numeral 3.
- Decreto 1078 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 5393 de 2010 por la cual se delegan algunas funciones.
- Documento CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

8.3.14. Proyectos normativos

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

A través del botón de transparencia disponible en el sitio web oficial de la Entidad www.cancilleria.gov.co a través del vínculo <http://www.cancilleria.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica-0> en la sección normatividad están disponibles los proyectos normativos en consulta.

¿Cuál es el fundamento legal?

- Decreto 270 de 2017 Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación. Artículo 1.³⁵

³⁵ Decreto 270 de 2017 Artículo 1. Sustitúyase el contenido del artículo 1 1.14 del Decreto 1081 de 2015 por el siguiente texto: «Artículo 2.1.2.1.14. Publicidad de los proyectos específicos de regulación expedidos con firma del Presidente de la República. Con el fin de que los ciudadanos o grupos de interés participen en el proceso de producción normativa, a través de opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, los proyectos específicos de regulación elaborados para la firma del Presidente de la República deberán publicarse en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web del ministerio o departamento administrativo que los lidere, por lo menos durante quince (15) días calendario, antes de ser remitidos a la Secretaría Jurídica de la Presidencia la República”.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 35 de 45

8.3.15. Planes y proyectos

El Ministerio de Relaciones Exteriores a través del sitio web publica los diversos niveles jerárquicos de la planeación, entre ellos: el plan estratégico sectorial, el plan estratégico institucional, el plan de acción institucional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de la Entidad. <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/planeacion/direccionamiento-estrategico>

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

8.3.16. Centro Integral de Atención al Ciudadano

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

A través de diversos medios de interacción tecnológica y la integración de todos los subprocesos de orientación al usuario que se ofrecen por los diferentes grupos internos de trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores y las misiones acreditadas de Colombia en el exterior, al Grupo Interno de Trabajo de Centro Integral de Atención al Ciudadano, le corresponden las siguientes funciones entre otras³⁶:

1. *Informar, orientar y resolver las solicitudes de información sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores, formuladas a través de los medios oficiales dispuestos para tal fin.*
2. *Recibir las solicitudes de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presenten ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y llevar el registro y control de las solicitudes y respuestas.*
3. *Atender y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, formuladas sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores a través de los medios establecidos para tales efectos.*
4. *Prestar colaboración a las Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior, en la información, orientación y resolución de solicitudes sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.*

¿Cuál es el Fundamento Legal?

- Constitución Política de Colombia, Título 2, Capítulo 1, artículo 15

³⁶ Resolución 8660 de 2016. Artículo 74. Centro Integral de Atención al Ciudadano.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 36 de 45

- Constitución Política de Colombia. 1991. 1991, Título 2, Capítulo 1, artículo 23
- Ley Estatutaria 1266 de 2008. "por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones" Artículo 1. Objeto
- Decreto Ley 0019 de 2012: por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, Título 1, Capítulo 1, Artículo 4
- Decreto Ley 0019 de 2012: por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, Título 1, Capítulo 1, Artículo 38, Numeral 3
- Decreto 1078 de 2015 *por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*
- Resolución 8660 de 2016, "por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores" Artículo 74³⁷
- El Documento CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano y la Ley 962 de 2005, que precisan acciones para facilitar las relaciones de los ciudadanos y empresarios con la administración pública.

8.4. Canales de Comunicación y Participación

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

8.4.1. Canales Virtuales

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

8.4.1.1. Redes Sociales

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

³⁷ Resolución 8660 de 2016, Artículo 74. Centro Integral de Atención al Ciudadano - Funciones



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 37 de 45

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con los siguientes perfiles:

- Facebook Cancillería Colombia
- Twitter @CancilleriaCol
- Instagram asistencia_cancilleriacol
- YouTube Cancillería Colombia
- Flickr Cancillería Colombia
- Periscope @CancilleriaCol
- Facebook ColombiaNosUneMRE
- Twitter @ColombiaNosUne
- YouTube ColombiaNosUne
- Instagram colombianosune

A través de los perfiles de Twitter y Facebook, los ciudadanos reciben noticias e información de servicio de la Cancillería, solicitan información y tienen la posibilidad de enviar inquietudes sobre los servicios ofrecidos por el Ministerio.

A través de la cuenta en Instagram, el Ministerio comunica información de servicio para el ciudadano. En este perfil no se publican decisiones políticas ni Agenda Ministerial, solo se envía información de servicio para los colombianos dentro y fuera del país.

Adicionalmente, el canal de YouTube, Flickr y Periscope son utilizados para publicar contenido noticioso del Ministerio de Relaciones Exteriores.

8.4.1.2. Sitio Web Oficial

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuenta con el sitio web oficial www.cancilleria.gov.co, páginas oficiales de los consulados, embajadas y misiones de Colombia en el exterior, a través de las cuales las partes interesadas se pueden contactar con la Entidad y se lleva a cabo la difusión de información de trámites y servicios y demás información de interés.

Los sitios web oficiales de los consulados de Colombia en el exterior, facilitan la promoción y divulgación de los eventos desarrollados por las oficinas consulares y que están orientados a la promoción de Colombia en el exterior, a estrechar los vínculos de la población migrante colombiana en el exterior con el país y al acercamiento de la oferta pública institucional.

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



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 38 de 45

8.4.1.3. Chat

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

8.4.1.4- Video Llamada

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

8.4.1.5. Llamada en línea

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

8.4.1.6. Vía Telefónica

El Ministerio de Relaciones Exteriores pone a disposición del usuario el Contact Center que opera las 24 horas del día, 365 días al año y al cual puede comunicarse desde Bogotá D.C. a la línea +57 (1) 3826999, desde el resto del país a las líneas 01 8000 938000 y 018000 979899 o a través de las líneas internacionales

- Costa Rica: 08000571018
- Ecuador: 1800010410
- España: 0900995721
- Estados Unidos: 18887643326
- México: 018001233242
- Panamá: 011008000570054



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 39 de 45

- Perú: 080055797
- Reino Unido: 08082342176
- Venezuela: 08001007214

8.4.1.7. Línea Azul

Este nuevo servicio personalizado y gratuito, nació de la necesidad de brindar al ciudadano, que se acerca a realizar trámites en las oficinas de atención al público del Ministerio, una atención oportuna y efectiva.

Mediante la "Línea Azul" el ciudadano puede consultar la información sobre apostilla o legalización, visas, nacionalidad, trámites y servicios en los Consulados de Colombia, así como información sobre asistencia a connacionales en el exterior.

La línea azul de la Cancillería se encuentra ubicada en un módulo en las oficinas de Pasaportes Sede Norte, Pasaportes Calle 53, Apostilla y Legalización y Visas e Inmigración, disponible a los ciudadanos por medio de un teléfono que basta con ser levantado para que comunique al interesado con el Centro Integral de Atención al Ciudadano encargado de la atención de la mismas. Igualmente, a través de este servicio puede registrar felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos sobre los servicios prestados.

8.4.1.8. Radicación y seguimiento de PQRSDF

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

8.4.1.9. Correo electrónico

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

8.4.1.10. Urna de cristal

Como plataforma de Presidencia de la República esta herramienta le permitirá al funcionario de la entidad y al ciudadano, formular, solicitar y resolver inquietudes respecto al servicio y a los trámites que brinda la entidad, una vez asignados por los gestores de solicitudes de información del Gobierno de Colombia.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 40 de 45

A la Urna de Cristal es posible acceder a través del vínculo <http://www.urnadecristal.gov.co/>

8.4.1.11. Intranet

La red informática organizacional de la Cancillería permite utilizar la tecnología para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de la Entidad y por medio de página principal se difunde información de interés en la sección de noticias y boletines.

8.4.1.12. Comunicaciones Oficiales

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

8.4.1.13. Foros Virtuales

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

Con anterioridad se abre la temática del foro para que las partes interesadas puedan realizar sus comentarios y en el mismo espacio virtual, la Entidad responde los comentarios o preguntas realizadas.

8.4.1.14. Encuestas virtuales

A través de las encuestas de satisfacción el ciudadano puede calificar los servicios y eventos del Ministerio de Relaciones Exteriores y realizar las observaciones y comentarios que desee, lo cual constituye insumo para la retroalimentación institucional y la implementación de posibles acciones de mejora.

A través del correo electrónico registrado por el ciudadano que realiza el trámite, es enviado un enlace en internet que alberga la encuesta vinculada directamente al trámite realizado.

Asimismo, la encuesta virtual es realizada para cada trámite y vincula el número de identificación del mismo y la oficina en la cual es realizado lo cual genera seguridad a la encuesta y permite que cada oficina pueda identificar sus fortalezas y debilidades y pueda tomar las acciones de mejora a las que haya lugar.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 41 de 45

8.4.1.15. Boletines Informativos

A través de los boletines informativos los ciudadanos que realizaron su registro consular y se suscribieron al boletín, reciben de los Consulados de Colombia en el Exterior por correo electrónico información general como: eventos, consulados móviles, información de interés para la comunidad, entre otros.

8.4.2. Canales Presenciales

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

8.4.2.1. Atención presencial

Las oficinas de trámites del Ministerio de Relaciones Exteriores en Colombia y los Consulados de Colombia en el exterior, cuentan con atención presencial que permiten a los ciudadanos llevar a cabo sus trámites presencialmente y acceder a los servicios de la Entidad en las oficinas y en los horarios establecidos.

Por medio de la página oficial de la Cancillería se encuentra disponible la información de horarios y direcciones de las oficinas en Colombia a través del enlace <http://www.cancilleria.gov.co/ayuda/horarios-atencion> y alrededor del mundo en el vínculo <https://tramites.cancilleria.gov.co/ciudadano/directorio/Misiones/enExterior.aspx>

8.4.2.2. Sala de capacitación al ciudadano de la Coordinación de Apostilla y Legalización

Se encuentra ubicada en el sexto piso de la Sede Norte en la Avenida Carrera 19 No. 98-03 en la ciudad de Bogotá y a través de ella los ciudadanos pueden solicitar, recibir cualquier información y aprender a realizar los trámites en línea de esta dependencia.

8.4.2.3. Reuniones interinstitucionales

Es una forma de participación en la cual se involucran dos o más entidades sectoriales, públicas o privadas, cuyo fin es coordinar la posición en los temas de interés nacional y definir mecanismos de cooperación entre entidades orientados a la atención de las necesidades de las partes interesadas.

Dichas reuniones se pueden llevar a cabo de manera presencial o virtuales, haciendo uso de las tecnologías de la información.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 42 de 45

8.4.2.4. Reuniones presenciales

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

A través de las mismas son atendidos temas establecidos en la normatividad vigente o como mecanismos de cooperación entre entidades en relación a problemáticas específicas.

Para el desarrollo de estas reuniones se deberá definir, el tema a tratar, identificar las partes interesadas a convocar, el día, hora y lugar de encuentro.

8.4.2.5. Talleres o mesas de trabajo

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

A través de las mesas de trabajo, se pretende establecer las necesidades de la población migrante en el exterior.

Por su parte los talleres, son un mecanismo, a través de los cuales se canalizan esfuerzos orientados a la atención de dichas necesidades.

Las mesas de trabajo y los talleres, son convocados y ejecutados de acuerdo a las necesidades que presente la población migrante atendida por cada consulado de Colombia en el exterior.

8.4.2.6. Ferias de servicio en el exterior

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

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

¿Quiénes organizan las Ferias de Servicios para colombianos en el exterior?

El Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia a través de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, los Consulados y el Programa Colombia Nos Une.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 43 de 45

¿Cuáles son los objetivos de las Ferias de servicios?

- Brindar información acerca de la manera en que los colombianos residentes en el exterior pueden acceder a los diferentes servicios disponibles para ellos.
- Generar un espacio de integración de la comunidad colombiana en torno a temas culturales, gastronómicos e informativos.

¿Cuál es el fundamento legal?

- Ley 1465 de 2011: por la cual se crea el Sistema Nacional de Migraciones y se expiden normas para la protección de los colombianos en el exterior.
- Decreto 869 del 25 de mayo de 2016, por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones.

¿Cómo pueden acceder a este mecanismo los colombianos en el exterior?

Los colombianos en el exterior pueden acceder a información sobre este importante espacio a través de las siguientes fuentes:

- <http://www.colombianosune.com>
- www.redescolombia.org
- Oficinas del Consulado organizador.
- Sitio web del Consulado organizador.
- colombianosune@cancilleria.gov.co
- Tel. +57 (1) 381 4000 ext. 1245

8.4.2.7. Ferias de servicio en Colombia

El Ministerio de Relaciones Exteriores participa activamente en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas y organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación anualmente.

La participación de la Cancillería en dichos eventos, está orientada al fortalecimiento de la presencia institucional del Ministerio a través del acercamiento de la oferta a las regiones de los trámites y servicios que lidera la entidad.

8.4.2.8. Consulados móviles

Son jornadas a través de las cuales los Consulados de Colombia en el exterior se desplazan a territorios de su circunscripción para acercar la Entidad a poblaciones lejanas a la sede con el objetivo



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 44 de 45

que la población migrante en el exterior pueda llevar a cabo los trámites y acceder a los servicios que requieren.

8.4.2.9. Sábados consulares

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

8.4.2.10. Tomas regionales

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

8.5. NUESTROS CONTACTOS

Sitio Web

www.cancilleria.gov.co

www.colombianosune.com

Directorio de Embajadas y Consulados

<https://tramites.cancilleria.gov.co/ciudadano/directorio/Misiones/enExterior.aspx>

Información sobre ferias de servicios para colombianos en el Exterior:

colombianosune@cancilleria.gov.co

Buzón electrónico de quejas y reclamos

A través del Sitio web del Ministerio de Relaciones Exteriores www.cancilleria.gov.co, los sitios web de los Consulados, Embajadas o Misiones de Colombia en la exterior sección Servicio al Ciudadano y siga el vínculo “**Peticiones, quejas, reclamos y denuncias**” o a través del vínculo <http://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

Líneas de contacto:

Conmutador en Bogotá de lunes a domingo, 24 horas al día:

- +57 (1) 3814000



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	SERVICIO AL CIUDADANO / GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR	Página 45 de 45

Línea gratuita de trámites y servicios en Bogotá de lunes a domingo, 24 horas al día:

- +57 (1) 3826999

Línea gratuita nacional de lunes a domingo, 24 horas al día:

- 018000 938000
- 018000 979899

Líneas gratuitas internacionales de lunes a domingo, 24 horas al día:

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

FAX: 3814747 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Recepción de correspondencia

Carrera 5 No 9 – 03 en Bogotá
Código Postal 111711 de acuerdo a los Servicios Postales Nacionales
Lunes a viernes
8:00 a.m. a 12:30 p.m.
1:30 p.m. a 4:30 p.m.

Contacto de entidades adscritas al Sector de Relaciones Exteriores

Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores www.cancilleria.gov.co
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia www.migracioncolombia.gov.co

9. ANEXOS

No Aplica.