



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 1 de 31

Fecha de Vigencia: 13/10/2020

CONTROL DE REVISIONES		
ELABORÓ	CARGO	FECHA
LISBETH VANEGAS MÁRQUEZ	Asesor	09/10/2020
REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	CARGO	FECHA
LAURA LILIANA OLAYA SUAREZ	Secretario Ejecutivo	13/10/2020
REVISÓ	CARGO	FECHA
VÍCTOR ALFONSO ARIAS GARCÍA	Coordinador	13/10/2020
APROBÓ METODOLÓGICAMENTE	CARGO	FECHA
LEONARDO CARVAJAL HERNÁNDEZ	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	13/10/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 2 de 31

1. OBJETIVO

Divulgar los mecanismos de participación ciudadana y los canales virtuales y presenciales 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 promover la transparencia en la administración pública.

2. ALCANCE

La guía de participación ciudadana es de aplicación de los procesos de comunicaciones, gestión de información y tecnología, desarrollo de la política exterior, servicio al ciudadano, gestión contractual y apoyo jurídico.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política de Colombia. 1991. Artículos 2, 15, 20, 23, 74, 79, 86, 87, 88, 103 y 270.
- Ley 1955 de 2019, *“por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. ‘Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad’”*.
- Ley 1952 de 2019, *“Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”*.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015, *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*.
- 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 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 1581 de 2012, *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*.
- Ley 1565 de 2012, *“Por medio de la cual se dictan disposiciones y se fijan incentivos para el retorno de los colombianos residentes en el extranjero”*.
- 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”*.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 3 de 31

- 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”*.
- Ley 1448 de 2011, *“Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1150 de 2007, *“Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”*.
- Ley 1098 de 2006, *“Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Artículo 110 “permiso para salir del país” del menor”*.
- Ley 850 de 2003, *“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”*.
- 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”*. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 910 de 2000.
- Ley 80 de 1993, *“Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”*.
- Ley 30 de 1992 (Artículo 115 referente a la gestión de becas ofrecidas al Gobierno de Colombia).
- Decreto 1273 de 2020, *“Por el cual se modifica el Decreto 1081 de 2015, Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, en relación con las directrices generales de técnica normativa”*.
- Decreto 1434 de 2018 *“Por el cual se adopta la línea Política Pública de prevención del reclutamiento, utilización, uso y violencia sexual en contra de niños, niñas y adolescentes por parte de los grupos armados organizados y los grupos delincuenciales organizados”*.
- 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 1499 de 2017, *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”*.



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 4 de 31

- Decreto 869 de 2016, *“Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones”*.
- 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 1081 de 2015, *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*.
- Decreto 2681 de 2012, *“Por el cual se establece el Programa Integral “Niños, Niñas y Adolescentes con Oportunidades en el Ministerio de Relaciones Exteriores” – Casas Lúdicas”*.
- Decreto 4800 de 2011, *“Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 861 de 1988, *“Por el cual se adiciona el Decreto 401 del 10 de febrero de 1983, en el sentido de que, para los eventos especiales, y en circunstancias que así lo ameriten, el Ministro de Relaciones Exteriores podrá formular políticas y aprobar proyectos y programas para el desarrollo de los objetivos del Plan de Promoción de Colombia en el Exterior”*.
- Decreto 401 de 1983, *“Por el cual se adopta el Plan de Promoción de Colombia en el Exterior”*.
- Resolución 00250 de 2019, *“Por la cual se modifican las disposiciones de la Resolución 0388 de 2013, 0588 de 2013, 00828 de 2014, 01281 de 2016 y 01392 de 2016 “Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado”, y se dictan otras disposiciones”*.
- Resolución 1318 de 2019, *“Por medio de la cual se modifica el nombre del GICED a GITGI. Resolución 9709 de 2017 por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo y revoca en su totalidad la Resolución 8660 del 27 de diciembre de 2016, y demás modificaciones y disposiciones que les sean contrarias”*.
- Resolución 6451 de 2018, *“Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución número 2278 de 2013”*.
- Resolución 9709 de 2017, *“Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores”, modificada por las Resoluciones 4251, 1318, 1152, 5206 de 2019 y 1297 de 2020.*
- Resolución 8660 de 2016 *“Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores”*.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 5 de 31

- Resolución 2839 de 2016, “Por la cual se establecen las denominaciones, atribuciones y funciones específicas de las Direcciones de los Viceministerios de Relaciones Exteriores y de Asuntos Multilaterales”.
- Resolución 7188 de 2012, “Por la cual se adopta el manual de correspondencia y comunicaciones oficiales del Ministerio de Relaciones Exteriores”, modificada por la Resolución 904 de 2013.
- Resolución 2068 de 2012, “Aprobada por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas en su 6838 sesión, celebrada el 19 de septiembre de 2012”.
- Resolución 1998 de 2011, “Aprobada por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas en su 6581 sesión, celebrada el 12 de julio de 2011”.
- Resolución 1612 de 2005, “Aprobada por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas en su 5235 sesión, celebrada el 26 julio de 2005”.
- Resolución 5754 de 2001, “Por la cual se crea el Comité para la Coordinación del Plan de Promoción de Colombia en el Exterior”.
- Documento CONPES 3673 de 2010. Política de Prevención del Reclutamiento y utilización de niños, niñas y adolescentes por parte de grupos armados organizados al margen de la ley y de los grupos delictivos organizados.
- Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
- Circular 73 de 2019 “Trámite Interno Derechos de Petición – CIAC”.
- Circular 36 de 2019 “Procedimiento y término de publicación de proyectos de Regulación Normativa - Resoluciones”.
- Circular 113 de 2018 “Trámite de Derechos de Petición”.

4. DEFINICIONES

MANUAL ÚNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS: documento diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que contiene las orientaciones y los lineamientos de la rendición de cuentas, así como las recomendaciones para las demás ramas del poder público y las entidades de la administración pública, en



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 6 de 31

cumplimiento con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1757 de 2015 y en atención a la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, fijada en el Conpes 3654 de abril de 2010¹.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG): es una herramienta diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes².

PARTES INTERESADAS: las partes interesadas están conformadas por los grupos de valor (personas naturales -ciudadanos- o jurídicas -organizaciones públicas o privadas- a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) y grupos de interés (personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad e interactúan con la misma), que constituyen el grupo objetivo al cual está dirigida la gestión de la Cancillería, de acuerdo con las necesidades que tienen de la entidad.

SECOP: El Sistema Electrónico de Contratación Pública, es la plataforma en la cual las entidades estatales deben publicar los documentos del proceso contractual, desde la planeación del contrato hasta su liquidación. También permite a las entidades estatales y al sector privado tener una comunicación abierta y reglada sobre los procesos de contratación³.

SITAC: El Sistema de Trámites y Atención al Ciudadano, es un sistema que facilita a los usuarios de la Cancillería llevar a cabo sus trámites en línea.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- DE-CE-01 “Código de Buen Gobierno”
- GC-MA-01 “Manual de contratación”
- GD-MA-02 “Manual de correspondencia y comunicaciones oficiales”
- DP-PT-54 “Desarrollo del plan comunidad en el exterior”
- DP-PT-160 “Acompañamiento al retorno – Ley 1565 de 2012”
- SC-PT-59 “Gestión de peticiones por parte del Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC y demás dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores”
- DP-PT-159 “Procedimiento de gestión de intercambios”
- DP-PT-09 “La cultura como herramienta para fortalecer la política Exterior”
- DP-PT-11 “Logística de manipulación y envío de material Cultural y de Promoción”
- DP-PT-66 “Consulados Móviles”
- SC-GS-17 “Guía para la publicación y divulgación de los proyectos normativos”

¹ Manual Único de Rendición de Cuentas. 2019 <http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc>

² <http://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

³ <https://www.colombiacompra.gov.co/secop/secop-i>



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 7 de 31

- SC-GS-04 “Funcionalidad del Centro Integral de Atención al Ciudadano”
- GJ-GS-01 “Atención de las acciones de tutela”
- SC-FO-59 “Solicitudes a la entidad”
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 2018 <http://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>
- Manual Único de Rendición de Cuentas. 2019 <http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc>
- Caracterización de Partes Interesadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio

6. REGISTROS

- CO-FO-05 “Control de asistencia y seguimiento a compromisos”
- CO-FO-12 “Control de asistencia y seguimiento a compromisos con entidades externas”
- DP-FO-19 “Formato de asistencia a connacionales”
- DP-FO-121 “Presupuesto aproximado por evento”
- DP-FO-129 “Documentación obligatoria”
- DP-FO-130 “Identificación Participantes del Intercambio”
- DP-FO-131 “Informe final del intercambio”
- DP-FO-132 “Formato Presupuesto Estimado Intercambios”
- DP-FO-135 “Actas de la Comisión Intersectorial para el Retorno”
- DP-FO-137 “Informe Consulado Móvil”
- DP-FO-138 “Solicitud de Consulados Móviles”
- DP-FO-151 “Programación Anual de Actividades Culturales”
- DP-FO-163 “Acta de Reunión del Comité del Plan de Promoción de Colombia en el Exterior”
- DP-FO-164 “Informe de recursos de reposición”
- DP-FO-165 “Informe de evaluación de solicitudes para ser evaluadas por la Comisión Intersectorial para el Retorno”
- DP-FO-167 “Ficha de proyecto Plan Comunidad”
- DP-FO-169 “Ficha Médica Emergencias Participante”
- DP-FO-177 “Proyecto de Réplica del Intercambio”
- DP-FO-178 “Perfil del participante”
- DP-FO-179 “Ampliación Record Judicial ante la Policía Nacional”
- DP-FO-181 “Evaluación del Intercambio”
- DP-FO-182 “Consentimiento Material Fotográfico y/o Testimonial por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores”
- DP-FO-183 “Ficha Técnica Evaluación del Intercambio”
- DP-FO-185 “Consentimiento Previo de Participación y Traslado Voluntario del (la) Profesor (a) o Entrenador(a)”
- DP-FO-186 “Consentimiento Previo de Participación y Traslado Voluntario del Menor de Edad”
- DP-FO-187 “Perfil Deportivo o Cultural Participante”
- DP-FO-193 “Registro de atención en Centros de Referenciación y Oportunidad para el Retorno”



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 8 de 31

- DP-FO-199 “Consolidado informes”
- DP-FO-200 “Control mensual de Consulados Móviles”
- DP-FO-215 “Informe mensual del multiplicador”
- DP-FO-216 “Informe ejecutivo del proyecto del Plan Comunidad”
- DP-FO-218 “Orientación y gestión multiplicadores Colombia Nos Une”
- DP-FO-220 “Lista de chequeo artistas acción cultural”
- SC-FO-59 “Solicitudes a la entidad”
- SC-FO-99 “Base de datos casos en seguimiento PQRSDf”
- SC-FO-121 “Publicidad e informe de observaciones y respuestas de los proyectos específicos de regulación”
- Correos electrónicos
- Base de datos formulario de rendición de cuentas y participación ciudadana
- Publicaciones en la página web y en redes sociales
- Registros fotográficos
- Bases de datos – tratamiento de datos personales
- Encuestas virtuales y presenciales
- Documentos de control y asistencia diligenciados por la Casa Lúdica
- Informes periódicos de ejecución y seguimiento a la Programación Anual de la Acción Cultural realizado por las Misiones Diplomáticas
- Informes periódicos de ejecución y seguimiento a la Programación Anual de la Acción Cultural realizado por la Dirección de Asuntos Culturales
- Informe anual de ejecución y seguimiento a la Programación Anual de la Acción Cultural realizado por la Dirección de Asuntos Culturales
- Matriz de proyectos normativos
- Matriz de seguimiento de participación Ley de Víctimas

7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS

- Página web de la Cancillería: <http://www.cancilleria.gov.co>
- Formulario de rendición de cuentas y participación ciudadana: <https://bit.ly/2ApY2oM>
- Sección de Proyectos Normativos: <https://www.cancilleria.gov.co/proyectos-normativos>
- Portal Colombia Nos Une: <https://www.colombianosune.com/>
- Instructivo para ingresar al SECOP: <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/contracting>
- Convocatorias para acceder a becas educativas: <https://www.cancilleria.gov.co/diplomacy/convocatory>
- SITAC: <https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/enlinea/registrarc Ciudadano.xhtml>
- Plataforma de PQRSDf: <http://www.cancilleria.gov.co/help/requests>
- Directorio institucional:
<https://tramites.cancilleria.gov.co/ApostillaLegalizacion/directorio/misionesExterior.aspx>
- Sección Canales de atención: <https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus>
- Memorandos



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 9 de 31

- Correos electrónicos
- Videollamada / Teleconferencia

8. DESARROLLO DE LA GUÍA

8.1. PRESENTACIÓN

Colombia demuestra importantes transformaciones sociales y políticas desde la Constitución Política de 1991, la cual 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 prevalencia del interés general. En este sentido, las partes interesadas tienen derecho a integrarse en la toma de decisiones de la administración pública que puedan afectarlos.

Una de las intenciones del Gobierno Nacional es permitir recuperar y aumentar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. De la misma manera busca promover el diálogo y la participación activa entre servidores públicos y ciudadanos en la gestión de los asuntos públicos, el control social y rendición de cuentas, de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas. Es por esto que interesarse en lo público es un derecho inherente a nuestra condición de ciudadanos que debemos interiorizar e incorporar a nuestra cultura.

Esta guía contiene los mecanismos de participación ciudadana y canales de comunicación y participación que el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, pone a disposición de las partes interesadas para la garantía de sus derechos y el control social en la gestión pública.

8.2. ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

La participación ciudadana es un derecho fundamental 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”.

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”.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 10 de 31

La Ley 1757 de 2015 “Estatuto de participación democrática en Colombia” da lineamientos sobre el tema, para que las entidades del Gobierno Nacional integren a su gestión mecanismos de participación ciudadana que garanticen este derecho.

La participación ciudadana facilita la intervención de la ciudadanía en la gestión pública, permitiendo el control social (seguimiento y evaluación de las políticas públicas), el diálogo, el acceso a la información y la mejora continua, lo que resulta en la satisfacción de las necesidades de nuestras partes interesadas.

La “Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establece que las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública. Uno de los elementos de la rendición de cuentas consiste en el diálogo con las partes interesadas, lo que garantiza la explicación y justificación de la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales o en medios virtuales.

¿Por qué es importante la participación ciudadana?

- Fortalece la democracia.
- Permite conocer el punto de vista, las preocupaciones, prioridades y sugerencias de las personas, organizaciones y entidades que están relacionados con las funciones y servicios que presta la Cancillería.
- Mejora los procesos, trámites y servicios de la entidad mediante la participación activa de los ciudadanos.
- Mejora la percepción de los ciudadanos respecto de la entidad.
- Establece mecanismos de comunicación adecuados con los ciudadanos.
- Promueve la transparencia en la gestión pública e incrementa los niveles de confianza.
- Integra a la ciudadanía en la toma de decisiones.
- 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, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

8.3. ¿CUÁLES SON NUESTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

8.3.1. Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)

El CIAC está integrado por un equipo de agentes/orientadores enfocados en servicio al ciudadano que atiende, informa, orienta y resuelve las solicitudes radicadas en calidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones de las partes interesadas, sobre la gestión, trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores. Una **solicitud**, según el Artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 11 de 31

Solicitudes de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones)

Petición: derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta respuesta.

Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

Denuncia: 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 por parte de la oficina competente.

Felicitación: manifestación de agradecimiento o satisfacción por los trámites y/o servicios ofrecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

¿Cuáles son los términos de respuesta?

Cuando las peticiones traten sobre **quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones** deberán ser resueltas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, término prorrogable por uno igual al inicial, de acuerdo con el Artículo 3 de la Resolución 6451 de 2018 y el artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Por otra parte, La normatividad vigente señala otros tipos de petición que el Ministerio de Relaciones Exteriores ha mencionado mediante Resolución 6451 de 2018 en su artículo 4, así:

Tipo de petición	Término de respuesta
Peticiones de interés general	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de interés particular	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de documentos	Máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de información	Máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de consulta	Máximo 30 días hábiles siguiente a su recepción.
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles siguientes a su recepción en los casos que sean solicitudes de información o de documentos. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en la ley.
Peticiones de los entes de control	En caso de no indicar un término será resuelto dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de las presentadas por la



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 12 de 31

Tipo de petición	Término de respuesta
	Defensoría del Pueblo, que se responderán en el término de 5 días hábiles.
Peticiones prioritarias	Se atenderán en el menor tiempo posible las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.
Petición preferente	Se atenderán en el menor tiempo posible cuando sea presentada por un periodista para el ejercicio de su actividad o cuando sea presentada por un niño, niña o adolescente.
Peticiones presentadas por miembros del Congreso de la República	Máximo 5 días hábiles o corrientes. La solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas se atenderá dentro de los 10 días siguientes a su radicado.
Peticiones sin competencia	Se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción si obró por escrito, dando traslado de la petición al competente e informando de esto al peticionario.
Peticiones análogas	Se emitirá una única respuesta que se publicará a través de la página web oficial de la entidad.
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor competente. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes a su recepción.
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	Cuando se considere que la petición ya radicada esté incompleta pero la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que se complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o información requerida, se reactivará el término para resolver la petición.

Para ampliar la información y conocer las definiciones de los tipos de peticiones anteriormente mencionados, lo invitamos a consultar el Artículo 4 de la Resolución 6451 de 2019.

¿Cómo puedo radicar una PQRSDF?

- A través del formulario web dispuesto por la Cancillería en el enlace <http://www.cancilleria.gov.co/help/requests>
- A través del correo electrónico contactenos@cancilleria.gov.co.
- De forma verbal por vía telefónica, chat, video llamada y redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram).



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 13 de 31

- Por escrito a través de los buzones de quejas y reclamos ubicados en las oficinas de atención al ciudadano de la Cancillería en las Sedes Norte, Calle 53 y Sede Centro en la ciudad de Bogotá, o enviándolo por correo a la Oficina de Correspondencia en la ciudad de Bogotá, Colombia.
- Presencialmente en la Sede Norte (Avenida Carrera 19 No. 98-03, piso 7).

8.3.2. Consultas públicas

A través de las consultas públicas, las partes interesadas pueden emitir opiniones, sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre la construcción de planes, programas y proyectos, que sean competencia de la Cancillería. Por medio de nuestras páginas web, redes sociales y en la sección de “Transparencia y acceso a la información pública”⁴ se divulgan estos espacios de participación ciudadana.

La Cancillería publica y divulga 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 Integrado.

En los procesos de actualización y seguimiento de los planes y proyectos, se encuentra disponible el correo electrónico planeacion@cancilleria.gov.co. Lo invitamos a seguir las redes sociales de la Cancillería y poder participar en nuestras consultas.

8.3.3. Formulario de rendición de cuentas y participación ciudadana

Con el propósito de realizar una adecuada rendición de cuentas, la Cancillería ha dispuesto un formulario en línea para que las partes interesadas puedan elegir sus temas de interés y recibir información a sus correos electrónicos.

El formulario está disponible en el siguiente enlace: <https://bit.ly/2ApY2oM>

8.3.4. Jóvenes a la Cancillería y Canciller en la Academia

“Jóvenes a la Cancillería” y “Canciller en la Academia” son jornadas pedagógicas presenciales que tienen como objetivo acercar la política exterior colombiana a jóvenes y estudiantes colombianos de colegios, universidades, grupos de la sociedad civil, entre otros, con el propósito de fomentar la participación ciudadana de los jóvenes del país y así fortalecer el ejercicio de la democracia.

El programa “Jóvenes a la Cancillería” da la oportunidad a la juventud colombiana de visitar y asistir a un conversatorio con la(el) Ministro(a) de Relaciones Exteriores o con funcionarios de carrera diplomática y servidores públicos. Durante las jornadas se establece un diálogo abierto con los estudiantes, mediante una

⁴ <http://www.cancilleria.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica-0>



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 14 de 31

charla sobre la política exterior de Colombia, que se complementa con una visita guiada por el Palacio de San Carlos, sede de la Cancillería y Monumento Histórico Nacional. Estas jornadas pedagógicas permiten que los jóvenes participantes conozcan la estructura y funcionamiento de la Cancillería, así como los logros y desafíos de la política exterior colombiana.

El programa “Canciller en la Academia” consiste en jornadas pedagógicas en las que la(el) Ministra(o) de Relaciones Exteriores visita universidades y centro educativos del país, con el propósito de presentar los retos, desafíos, avances y logros en materia de política exterior. Estos espacios de diálogo y participación ciudadana permiten fortalecer la interacción entre la ciudadanía y el Ministerio.

Para solicitar la participación en estas jornadas debe enviar un correo a julian.torres@cancilleria.gov.co o a planeacion@cancilleria.gov.co

Para mayor información haga clic en el siguiente enlace: <https://www.cancilleria.gov.co/programas-participacion-ciudadana-jovenes-cancilleria-canciller-academia>

8.3.5. Protección de datos personales

De acuerdo con el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y la Ley 1581 de 2012, todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y como entidad tenemos la obligación de respetarlos y hacerlos respetar. De igual manera, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y archivos de la Cancillería.

La solicitud relacionada con el derecho a la protección de datos es aquella solicitud que hace el titular de la información a efectos de que se corrija, actualice o suprima la información del titular (dueño de la información) contenida en una base de datos y tendrán un término de respuesta de 10 días hábiles siguientes a su recepción, prorrogables por 5 días, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 4 de la Resolución 6451 de 2019.

Usted tiene derecho de acceder, rectificar y revocar el consentimiento otorgado para el envío de notificaciones por correo electrónico a contactenos@cancilleria.gov.co o través del siguiente enlace: <https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/enlinea/registrarCiudadano.xhtml>

Para más información conozca nuestra Política de Tratamiento de Información publicada en la página web de la Cancillería en el siguiente enlace: <https://www.cancilleria.gov.co>

8.3.6. Proyectos normativos

En el proceso de elaboración normativa de la Cancillería, se publican las versiones preliminares de los proyectos de Decreto o Resolución expedidos por la entidad y que son de interés general, para que las partes interesadas puedan participar enviando sus sugerencias y comentarios por medio de un formulario que se encuentra



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 15 de 31

publicado en la sección de Proyectos Normativos en el siguiente enlace:

<https://www.cancilleria.gov.co/proyectos-normativos>

La divulgación se hace por medio de redes sociales para garantizar que las partes interesadas estén enteradas y puedan realizar sus observaciones.

Adicionalmente, el 31 de octubre de cada año, la Cancillería publica la agenda regulatoria del Sector de Relaciones Exteriores en la sección de “Transparencia y acceso a la información pública” para que las partes interesadas participen del proceso de producción normativa de la Entidad, enviando sus sugerencias y comentarios al correo proyectosnormativos@cancilleria.gov.co.

La agenda regulatoria constituye una lista de proyectos de Decreto y Resolución de carácter general que previsiblemente se expedirán durante la siguiente vigencia y que son preparados por los ministerios y departamentos administrativos para la firma del Presidente de la República.

8.3.7. Ferias de servicio en el exterior

Las ferias de servicios para colombianos en el exterior son espacios que reúnen la oferta institucional del Gobierno Nacional en temas como vivienda, educación, pensión, entre otros, cuyos servicios van encaminados a elevar la calidad de vida de las comunidades colombianas en el exterior. Así mismo, estos espacios reúnen la oferta de entidades, instituciones y organizaciones locales.

Son espacios presenciales e 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.

Estas ferias son lideradas por el Programa Colombia Nos Une, con el apoyo de las misiones acreditadas en el exterior.

Por medio de la página web <https://www.colombianosune.com> y redes sociales del Programa Colombia Nos Une se divulgan las diferentes ferias que se realizan en el exterior, en coordinación con el Consulado organizador.

8.3.8. Plan Comunidad en el Exterior

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



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 16 de 31

En este marco se promueven oportunidades de alianzas estratégicas, proyectos asociativos y de emprendimiento, así como conexiones en diferentes materias, a través de entidades socias que facilitan la integración de los connacionales en el exterior.

Para más información lo invitamos a consultar el siguiente enlace:

<https://www.colombianosune.com/ejes/plan-comunidad>

8.3.9. Encuentros Consulares Comunitarios

Son espacios de diálogo entre los Consulados de Colombia en el exterior y la comunidad, que tienen como objetivo identificar las temáticas de interés de los connacionales, las áreas de trabajo y proyectos de diversa índole que puedan realizarse a partir de lo que se concluya en dichos espacios.

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 estos encuentros, se pretende establecer las necesidades de la población migrante en el exterior.

Los encuentros consulares comunitarios se llevan a cabo de manera virtual y/o presencial y son divulgados por los Consulados a los colombianos que residen en el exterior.

8.3.10. Mesa Nacional de Participación Efectiva de las víctimas

Es un espacio de participación que ofrece el Estado a las víctimas del conflicto armado, en el marco de la política pública nacional de atención y reparación integral, para garantizar la incidencia en la construcción, ejecución y control de las políticas públicas para las víctimas. Es una instancia que fomenta el diálogo, la concertación y el seguimiento a la Ley 1448 de 2011 “Ley de víctimas y restitución de tierras”.

La Mesa Nacional de Participación Efectiva de las víctimas provee dos cupos para los connacionales víctimas en el exterior, razón por la cual, el Ministerio de Relaciones Exteriores para cada periodo de la Mesa, diseñó estrategias para cumplir con sus competencias. Teniendo en cuenta el proceso de elección de la Mesa para el periodo 2019-2021, la Cancillería desarrolló en 2018 y 2019, con base en las obligaciones dispuestas en la Resolución 00250 del 30 de enero de 2019, una estrategia de comunicación que convocó a la participación de las organizaciones de víctimas en el exterior en estos espacios, por medio de los boletines del SITAC (Sistema Integral de Trámites al Ciudadano), página web oficial, Consulados de Colombia en el exterior, redes sociales de Cancillería y otros medios de comunicación.

Para hacer parte de este mecanismo, los connacionales víctimas en el exterior debían cumplir los siguientes requisitos:

- Estar en el Registro Único de Víctimas.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 17 de 31

- Vivir en el exterior.
- No tener antecedentes penales y disciplinarios.
- Ser postulado por una organización de víctimas colombianas conformadas en el exterior, que debía estar inscrita ante un Consulado de Colombia en el primer trimestre del año. La organización podía postular máximo dos delegados, de los cuales al menos uno debía ser mujer.

Teniendo en cuenta que los representantes de víctimas en el exterior participan en los espacios de trabajo de la Mesa Nacional de Participación Efectiva de víctimas, destinados a la discusión, interlocución, retroalimentación, capacitación y seguimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1448 de 2011, sus decretos reglamentarios, la jurisprudencia y demás normas complementarias; y lo dispuesto en Ley de Víctimas, específicamente sobre la competencia del Ministerio de Relaciones Exteriores de garantizar que las víctimas que se encuentren fuera del país sean informadas y orientadas adecuadamente acerca de sus derechos, medidas y recursos.

Se ha definido un plan de trabajo con los dos representantes ante la Mesa Nacional de Participación Efectiva y delegados de víctimas en el exterior, en el cual se contempla, en primer lugar, la disposición de los canales de la Cancillería para visibilizar su papel ante la Mesa Nacional, así como la socialización de los avances de los planes de trabajo y otras acciones. En segundo lugar, la Cancillería busca complementar estas acciones de información por medio de la generación de espacios de diálogo e interlocución con la comunidad de víctimas en el exterior, sus representantes y sus delegados, con el fin de brindar información y orientación clara y precisa a los colombianos víctimas que se encuentran en el exterior sobre los mecanismos de incidencia, construcción, ejecución y control de las políticas públicas para las víctimas.

8.3.11. Visitas de seguimiento a comunidades de frontera

Son espacios en los cuales se socializan los resultados y avances en la ejecución de proyectos en zonas de frontera, ya sea cofinanciados por la Cancillería o gestionados con otras entidades en el marco del Plan Fronteras, y se promueve la participación de la ciudadanía en tales proyectos y programas.

La Cancillería convoca estos espacios mediante comunicaciones a mandatarios locales y regionales, así como ejecutores y demás entidades participantes en los proyectos. Así mismo, se realizan visitas por parte de los asesores regionales para comunicar y convocar directamente a las comunidades beneficiarias.

8.3.12. Audiencias públicas

Las audiencias públicas participativas permiten generar 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.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 18 de 31

Las audiencias públicas participativas son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales, de acuerdo con el Artículo 55 de la Ley 1757 de 2015 “Estatuto de Participación Ciudadana”.

En el Conpes 3654 de 2010, la Audiencia Pública Participativa para la Rendición de Cuentas es uno de los mecanismos de participación ciudadana que permite el ejercicio del control social a la gestión pública.

La Cancillería convoca e informa oportunamente a las partes interesadas la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas, a través de las páginas web y redes sociales.

8.3.13. Veedurías ciudadanas

Las veedurías ciudadanas están reglamentadas por la Ley 850 de 2003 y la Ley 1757 de 2015. De acuerdo con la Ley 850 de 2003, una veeduría ciudadana es un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

De acuerdo con la Ley 1757 de 2015, la inscripción y reconocimiento de las redes de veedurías se hará ante la Cámara de Comercio, o ante las Personerías Municipales o Distritales de cualquiera de las jurisdicciones a que pertenecen las veedurías que conforman la red.

La Cancillería promueve las veedurías ciudadanas en los procesos de contratación que impliquen convocatoria pública dentro de los pliegos de condiciones, para que los ciudadanos les realicen seguimiento y control.

Sobre la contratación y en especial sobre los contratos que en particular realice el Ministerio de Relaciones Exteriores o su Fondo Rotatorio, por ser documentos públicos, pueden ser consultados por los ciudadanos, en la plataforma dispuesta por Colombia Compra Eficiente SECOP⁵, siguiendo el paso a paso del instructivo de consulta que la Cancillería público en la página web <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/contracting>, con el fin de que los mismos puedan verificar que los diferentes requisitos para adelantar la contratación hayan sido cumplidos a cabalidad bajo el principio de transparencia.

Así mismo, 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 regida por la Ley 80 de 1993 en su Artículo 13, la Ley 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios.

⁵ <https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do>



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 19 de 31

8.3.14. 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 virtual, haciendo uso de las tecnologías de la información.

8.3.15. Encuestas virtuales

A través de las encuestas de satisfacción el ciudadano puede calificar los servicios y eventos de la Cancillería y realizar las observaciones y comentarios que desee, esto constituye insumo para la retroalimentación institucional y la implementación de posibles acciones de mejora.

También se envía un enlace en internet que contiene la encuesta específica sobre el trámite realizado, al correo electrónico registrado por el ciudadano que realiza el trámite en el SITAC (Sistema Integrado de Trámites al Ciudadano) o en el aplicativo de Apostilla y Legalizaciones.

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

8.3.16. Plan de Promoción de Colombia en el Exterior

La diplomacia cultural es una herramienta del Ministerio de Relaciones Exteriores que tiene como objetivo el afianzamiento de las relaciones del país con sus socios en ámbitos bilaterales y multilaterales a través de la divulgación y promoción de la gran diversidad cultural colombiana.

Uno de los principales instrumentos de diplomacia cultural del Ministerio de Relaciones Exteriores es el Plan de Promoción de Colombia en el Exterior (PPCE), creado mediante el Decreto 401 de 1983. El Plan ha permitido a Colombia fortalecer las relaciones bilaterales y multilaterales existentes y consolidar nuevos vínculos de amistad y cooperación con diversos socios. En este marco, la Dirección de Asuntos Culturales (DIAC), en coordinación con las misiones diplomáticas de Colombia en el exterior, lleva a cabo actividades en las siguientes áreas de trabajo: academia y literatura, artes escénicas, artes visuales, cine y audiovisuales, gastronomía y música.

Las actividades están dirigidas al público extranjero, en particular a: formuladores de políticas; tomadores de decisiones y generadores de opinión; funcionarios de gobierno y de organizaciones multilaterales, regionales e internacionales; empresarios; medios de comunicación generales y especializados; estudiantes y docentes.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 20 de 31

Como parte del Plan de Promoción de Colombia en el Exterior también se realizan intercambios deportivos y culturales en el exterior con niños niñas y adolescentes beneficiarios de los procesos de deporte y cultura de las Casas Lúdicas. Con esto se busca promover la inclusión social, la convivencia pacífica y el diálogo intercultural.

Adicionalmente, el Ministerio de Relaciones Exteriores pone a disposición de colombianos y extranjeros las convocatorias para acceder a becas educativas, que pueden ser consultadas en el siguiente enlace:

<https://www.cancilleria.gov.co/diplomacy/convocatory>

Para más información lo invitamos a consultar el siguiente enlace:

<https://www.cancilleria.gov.co/diplomacy/presentation>

8.3.17. Participación ciudadana en el "Esquema de publicación de información" de la Cancillería

La Cancillería ha dispuesto un formulario en la sección de "Transparencia y acceso a la información pública" <https://www.cancilleria.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica-0>, que permite identificar información de interés de la ciudadanía que pueda publicarse de manera proactiva.

La información solicitada será publicada en el numeral 14. "Información de interés de la ciudadanía" en la sección de "Transparencia y acceso a la información pública", en un plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a su recepción, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 4 de la Resolución 6451 de 2018.

Se realizará la publicación, siempre y cuando la información no sea clasificada y/o reservada, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 y normas complementarias.

El formulario se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://bit.ly/2G5jaDm>



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 21 de 31

8.4. ¿CUÁLES SON NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN?

La Cancillería dispone de canales virtuales y presenciales que facilitan la comunicación y participación ciudadana, y fortalecen la relación con las partes interesadas a través de la prestación de un servicio eficiente y efectivo.

8.4.1. Canales virtuales

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 sobre la gestión, trámites y servicios de la Cancillería, y los ciudadanos tienen la posibilidad de enviar inquietudes sobre los trámites y servicios o solicitar información. Asimismo, se envía información de noticias, temas de interés, trámites, eventos y servicios.

Por otra parte, a través de las redes sociales de Colombia Nos Une se realizan transmisiones en vivo de temas de interés para los colombianos residentes en el exterior. En estos espacios los ciudadanos pueden participar de manera interactiva y obtener respuestas a sus inquietudes en vivo.

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con los siguientes perfiles:

- Facebook: @CancilleriaCol
- Twitter: @CancilleriaCol
- Instagram: @CancilleriaCol
- YouTube: Cancillería Colombia
- Periscope: @CancilleriaCol
- Facebook: ColombiaNosUneMRE
- Twitter: @ColombiaNosUne
- YouTube: Colombia Nos Une
- Instagram: colombianosune

Lo invitamos a seguir nuestras cuentas y estar informado de manera permanente.

Páginas web

La Cancillería cuenta con 188 páginas web: 1 página web oficial, 63 de Embajadas, 120 de Consulados y 4 de Misiones Permanentes ante Organismos Internacionales: una ante la OEA (Organización de los Estados Americanos) en Estados Unidos, dos ante la ONU (Organización de las Naciones Unidas) en Estados Unidos y Suiza, y uno ante la Unesco (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) en



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 22 de 31

Francia; a través de las cuales las partes interesadas pueden mantener un contacto con la entidad y se lleva a cabo la difusión de información de la gestión realizada, trámites y servicios.

Página web oficial: <https://www.cancilleria.gov.co/>

Para consultar las páginas web de las Embajadas, Consulados y Misiones haga clic en el siguiente enlace:
<https://tramites.cancilleria.gov.co/ApostillaLegalizacion/directorio/misionesExterior.aspx>

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

Chat y video llamada

Por medio de estas herramientas disponibles en la página web oficial y páginas web de los Consulados de Colombia en el exterior, la Cancillería puede interactuar en tiempo real con los usuarios las 24 horas del día, los 365 días del año. El uso de estos canales facilita que los usuarios puedan formular, solicitar y resolver inquietudes respecto de la gestión, trámites y servicios que brinda la entidad.

Para acceder a estos canales haga clic en el siguiente enlace: <https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus>

Vía telefónica

La Cancillería pone a disposición del usuario el Centro Integral de Atención al Ciudadano, el cual opera las 24 horas del día, 365 días al año. Desde Bogotá D.C., se encuentran habilitadas las líneas telefónicas +57 (1) 3826999 y +57 (1) 3814000, desde el resto del país las líneas 01 8000 938000 y 018000 979899 o a través de las siguientes líneas internacionales:

- Brasil: 08008910179
- Canadá: 18555612868
- Chile: 188800201148
- Costa Rica: 08000571018
- Ecuador: 1800010410
- España: 900995721
- Estados Unidos: 18887643326
- México: 018001233242
- Panamá: 011008000570054
- Perú: 080055797
- Reino Unido: 08082342176
- Venezuela: 08001007214



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 23 de 31

Líneas de atención directa en las sedes en Bogotá

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

Sede Norte: Avenida Carrera 19 No. 98-03, Edificio Torre 100, Pisos 1, 3 y 6 (Bogotá)

Sede Calle 53: Calle 53 No. 10-60/46, Piso 2 (Bogotá)

Sede Centro: Carrera 5 No. 9-03 (Bogotá)

Formulario de radicación de PQRSD

La Cancillería ha dispuesto en la página web oficial y en las páginas web de los Consulados de Colombia en el exterior el formulario para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Dicho formulario puede ser diligenciado en el siguiente enlace: <https://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

Correos electrónicos

A través del correo electrónico institucional contactenos@cancilleria.gov.co se dispone de un canal de comunicación que facilita la comunicación al estar disponible las 24 horas del día los 365 días del año, para que las partes interesadas se puedan comunicar con la entidad.

Los siguientes correos electrónicos están disponibles para casos particulares:

Consulta sobre planes, programas, proyectos, rendición de cuentas y participación ciudadana: planeacion@cancilleria.gov.co

Consulta sobre proyectos de Decreto y/o Resolución de interés general expedidos por la Cancillería: proyectosnormativos@cancilleria.gov.co

Correo para notificaciones judiciales: judicial@cancilleria.gov.co



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 24 de 31

Aplicación Mi Consulado Colombia

La app móvil “Mi Consulado Colombia” busca fortalecer el servicio consular, proveer herramientas a la ciudadanía que facilitan la comunicación con la Cancillería.

Esta aplicación se puede descargar a través de Playstore y usted podrá encontrar los datos del Consulado más cercano a su ubicación, mapa, consultar trámites, estado de solicitudes de servicios, radicar peticiones, quejas y reclamos, solicitar ayuda o asistencia consular, entre otros.

De igual forma, puede encontrar información de lo que puede y no puede hacer el Consulado por los connacionales en tema de asistencia; el catálogo del buen viajero que es una guía para prepararse para un viaje al exterior y consejos para evitar ser víctima de delitos transnacionales como la trata de personas; y la guía del inmigrante colombiano en cada ciudad en donde existe un Consulado de Colombia con información local relevante que va desde leyes, albergues, datos curiosos, educación, cultura y salud.

Boletines Informativos

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

Si desea recibir los boletines informativos a su correo electrónico, lo puede hacer inscribiéndose directamente en un Consulado de Colombia en el exterior o realizando el registro en línea en el siguiente enlace: <https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/enlinea/registrarCiudadano.xhtml>

8.4.2. Canales Presenciales

A través de los canales presenciales la Cancillería acerca su gestión y servicio a las partes interesadas en espacios de interacción.

Atención presencial

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

En el siguiente enlace se encuentra disponible la información de horarios y direcciones: <http://www.cancilleria.gov.co/ayuda/horarios-atencion>.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 25 de 31

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

Se encuentra ubicada en Bogotá, en el sexto piso de la Sede Norte de la Cancillería en la Avenida Carrera 19 No. 98-03 y en esta sala, con el apoyo de orientadores, el ciudadano puede capacitarse en la realización del trámite de Apostilla y/o Legalización en la plataforma en línea. La sala también presta atención a personas con discapacidad auditiva a través del Centro de Relevó.

Consulados móviles

Los Consulados Móviles son jornadas que buscan llegar a lugares distintos a la ciudad sede de la Oficina Consular con el fin de facilitar la prestación de servicios y trámites consulares a los connacionales que, por distintas razones, no pueden desplazarse a la sede del Consulado.

Jornadas especiales

Con el ánimo de extender la atención a la población colombiana migrante en el exterior, los Consulados de Colombia planifican sábados consulares y jornadas extendidas para que los ciudadanos que acuden puedan llevar a cabo sus trámites y acceder a los servicios de la entidad.

Centros de Referenciación y Oportunidad para el Retorno (CRORES)

Los Centros de Referenciación y Oportunidad para el Retorno tienen como objetivo atender, orientar y referenciar -con el apoyo de entidades locales y departamentales- las solicitudes de los colombianos que retornan al territorio nacional, familias de migrantes colombianos y connacionales que estén interesados en viajar o radicarse en el exterior. Desde el Programa Colombia Nos Une se brinda orientación y se direcciona a las personas a diferentes rutas de atención en materia de emprendimiento, productividad y empleo; educación y formación; trámites ciudadanos, salud, entre otros servicios. Adicionalmente, ofrecen ayuda humanitaria de emergencia para población que retorna en situación de vulnerabilidad.

Para más información lo invitamos a consultar enlace: <https://www.colombianosune.com/ejes/retorno/oficinas-de-atencion-al-migrante>

9. ANEXOS

No Aplica.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 26 de 31

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 PQRSDFSe 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:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 27 de 31

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
4	<ul style="list-style-type: none"> • Se coloca el historial de cambios al final del documento. • Se actualiza la numeración del contenido de la guía. • Se actualiza el objetivo del documento incluyendo la promoción de la transparencia. • Se actualiza la base legal incluyendo la siguiente normatividad: Ley 1757 de 2015, Ley 1581 de 2012, Ley 1465 de 2011, Ley 5 de 1992, Decreto 1499 de 2017, Decreto 415 de 2016, Decreto 124 de 2016, Resolución 6451 de 2018, Documento CONPES 3654 de 2010 y Circular No. C-OAJI-GCRN-19-000036; y eliminando la siguiente normatividad: Ley 1753 de 2015, Ley 1266 de 2008 y Resolución 2278 de 2013. • Se actualizan las definiciones eliminando las que se encontraban al interior del documento y agregando nuevas. • Se actualizan los documentos asociados incluyendo los siguientes: SC-GS-14, GD-GS-04, SC-GS-04, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2018 y el Manual Único de Rendición de Cuentas 2019. • Se actualiza el correo electrónico en los “Registros”, “Sistemas de información y otros medios electrónicos”, en el mecanismo de “Derechos de petición” y en los “Canales virtuales”. • Se actualiza en el numeral 8 las definiciones de rendición de cuentas, participación ciudadana y partes interesadas, teniendo en cuenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2018 y el Manual Único de Rendición de Cuentas 2019. • Se actualiza el concepto de “Formas de participación ciudadana” por “Mecanismos de participación ciudadana” y se realizan los siguientes ajustes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se unifica el mecanismo de “Acciones populares” y “Acciones de grupo” en uno solo y se actualizan las definiciones. ○ Se eliminan los fundamentos legales de cada uno de los mecanismos teniendo en cuenta que se encuentran en la base legal. ○ Se agrega al mecanismo de “Solicitud de información” el enlace al formulario de PQRSDf. ○ Se actualizan los conceptos de queja, reclamo y sugerencia. ○ Se elimina el mecanismo “Planes y proyectos” el cual queda incluido en el mecanismo “Consultas públicas”. ○ Se actualiza el mecanismo “Habeas Data” teniendo en cuenta los lineamientos de la Ley 1581 de 2012 y se agrega la Política de Tratamiento de la Información. ○ Se actualiza el mecanismo “Audiencias Públicas”. ○ Se actualiza el mecanismo “Veedurías ciudadanas”. ○ Se actualiza el mecanismo “Proyectos normativos”. ○ Se actualiza el mecanismo “Centro Integral de Atención al Ciudadano”. ○ Se agregan las “Ferias de servicio en el exterior”, “Ferias de servicio en Colombia” y “Tomas regionales” a los mecanismos de participación ciudadana, eliminándolos de los canales presenciales.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 28 de 31

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
5	<ul style="list-style-type: none"> El "Objetivo" de la guía fue actualizado incluyendo: ...y los canales virtuales y presenciales... En la "Base legal" se omitió la descripción de los artículos. Se incluyeron: Ley 1955 de 2019, Ley 1952 de 2019, Ley 1565 de 2012, Ley 1448 de 2011, Resolución 9709 de 2017, Circular 113 de 2018 "Trámite de Derechos de Petición". Se eliminaron: Ley 1564 de 2012, Ley 1437 de 2011, Ley 962 de 2005, Ley 970 de 2005, Ley 734 de 2002, Ley 594 de 2000, Ley 489 de 1998, Ley 472 de 1998, Ley 190 de 1995, Ley 152 de 1994, Ley 134 de 1994, Ley 87 de 1993, Ley 5 de 1992, Ley 57 de 1985, Ley 412 de 1997, Decreto Ley 0019 de 2012, Decreto 1166 de 2016, Decreto 415 de 2016, Decreto 124 de 2016, Decreto 1083 de 2015, Decreto 1082 de 2015, Decreto 1078 de 2015, Decreto 1067 de 2015, Resolución 8660 de 2016, Resolución 2197 de 2013, Resolución 5393 de 2010, Circular C-DSG-OAJI-17-000028 "Seguimiento a Derechos de Petición". Fue incluida la definición de partes interesadas en las "Definiciones". En los "Documentos asociados" fueron incluidos los documentos: Código de Buen Gobierno, Desarrollo del plan comunidad en el exterior y Acompañamiento al retorno – Ley 1565 de 2012. Fue eliminado el documento: Metodología para realizar audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía y demás partes Interesadas. En los "Registros" fue eliminado: Plataforma de PQRSDf. Fueron incluidos: CO-FO-05 "Control de asistencia y seguimiento a compromisos", CO-FO-12 "Control de asistencia y seguimiento a compromisos con entidades externas", DP-FO-19 "Formato de asistencia a connacionales", DP-FO-135 "Actas de la Comisión Intersectorial para el Retorno", DP-FO-164 "Informe de recursos de reposición", DP-FO-165 "Informe de evaluación de solicitudes para ser evaluadas por la Comisión Intersectorial para el Retorno", DP-FO-167 "Ficha de proyecto Plan Comunidad", DP-FO-193 "Registro de atención en Centros de Referenciación y Oportunidad para el Retorno", DP-FO-215 "Informe mensual del multiplicador", DP-FO-216 "Informe ejecutivo del proyecto del Plan Comunidad", DP-FO-218 "Orientación y gestión multiplicadores Colombia Nos Une", GD-FO-59 "Informe global del proyecto normativo", SC-FO-20 "Base de datos quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes", SC-FO-59 "Solicitudes a la entidad", SC-FO-99 "Base de datos casos en seguimiento PQRSDf", Banco de datos Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC, Base de datos formulario de rendición de cuentas y participación ciudadana, Registros fotográficos, Bases de datos – tratamiento de datos personales, Encuestas virtuales y presenciales. En los "Sistemas de información y otros medios electrónicos" se eliminó: correo electrónico. Se incluyeron: Formulario de rendición de cuentas y participación ciudadana, Sección de Proyectos Normativos, Portal Colombia Nos Une, Instructivo para ingresar al SECOP, Convocatorias para acceder a becas educativas, SITAC, Directorio institucional y Sección Canales de atención. En el "Desarrollo de la guía" fue actualizada la presentación; y fueron eliminados: ¿Qué es la rendición de cuentas? y ¿Cuáles son nuestras partes interesadas?



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 29 de 31

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
5	<ul style="list-style-type: none">• Todos los Mecanismos de participación ciudadana fueron actualizados, dentro de los cuales fueron eliminados: Acciones populares y de grupo, Acción de cumplimiento, Derecho de petición, Quejas, reclamos, felicitación y/o agradecimiento, sugerencia, Denuncia, Acción de tutela, Contratos y Ferias de servicio en Colombia. Fueron agregados y/o modificados: Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) que reúne las solicitudes de PQRSDF, Formulario de rendición de cuentas y participación ciudadana, Jóvenes a la Cancillería y Canciller en la Academia, Protección de Datos Personales, Plan Comunidad en el Exterior, Encuentros Consulares Comunitarios, Mesa Nacional de Participación Efectiva de las Víctimas, Encuestas virtuales y Plan de Promoción de Colombia en el Exterior.• En el "Desarrollo de la guía" fueron actualizados todos los Canales de comunicación y participación. En los Canales virtuales fueron eliminados: llamada en línea, línea azul, urna de cristal, intranet, comunicaciones oficiales, foros virtuales y encuestas virtuales; fue incluido: líneas de atención directa en las sedes en Bogotá; y fueron combinados el chat y video llamada. En los Canales presenciales fueron eliminados: reuniones interinstitucionales, reuniones presenciales, talleres o mesas de trabajo y sábados consulares; y fueron agregados: Jornadas especiales y Centros de Referenciación y Oportunidad para el Retorno (CRORES).• Fue eliminado el numeral "Nuestros contactos".
6	<ul style="list-style-type: none">• Fue eliminada la tabla de contenido.• Los responsables en el "Alcance" fueron modificados.• En la "Base legal" fue incluida la siguiente normatividad: Ley 1098 de 2006, Ley 30 de 1992, Ley 489 de 1998, Decreto 1434 de 2018, Decreto 2681 de 2012, Decreto 4800 de 2011, Decreto 861 de 1988, Decreto 401 de 1983, Resolución 00250 de 2019, Resolución 1318 de 2019, Resolución 6451 de 2018, Resolución 9709 de 2017 (adición Resolución 1297 de 2020), Resolución 8660 de 2016, Resolución 2839 de 2016, Resolución 2068 de 2012, Resolución 1998 de 2011, Resolución 1612 de 2005, Resolución 5754 de 2001, Documento CONPES 3673 de 2010 y Circular 73 de 2019.• En "Documentos asociados" fueron incluidos los documentos: SC-PT-59, DP-PT-159, DP-PT-09, DP-PT-11, DP-PT-66; y fue eliminado el documento SC-PT-27.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 30 de 31

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
6	<ul style="list-style-type: none">• En “Registros” fueron incluidos: DP-FO-121, DP-FO-129, DP-FO-130, DP-FO-131, DP-FO-132, DP-FO-137, DP-FO-138, DP-FO-151, DP-FO-163, DP-FO-169, DP-FO-177, DP-FO-178, DP-FO-179, DP-FO-181, DP-FO-182, DP-FO-183, DP-FO-185, DP-FO-186, DP-FO-187, DP-FO-199, DP-FO-200, DP-FO-220, Documentos de control y asistencia diligenciados por la Casa Lúdica, Informes periódicos de ejecución y seguimiento a la Programación Anual de la Acción Cultural realizado por las Misiones Diplomáticas, Informes periódicos de ejecución y seguimiento a la Programación Anual de la Acción Cultural realizado por la Dirección de Asuntos Culturales, Informe anual de ejecución y seguimiento a la Programación Anual de la Acción Cultural realizado por la Dirección de Asuntos Culturales, Matriz de proyectos normativos y Matriz de seguimiento de participación Ley de Víctimas.• En “Sistemas de información y otros medios electrónicos” fueron incluidos: Memorandos, Correos electrónicos y Videollamada / Teleconferencia• Fue actualizado el mecanismo “8.3.4. Jóvenes a la Cancillería y Canciller en la Academia”.• Fueron incluidos al mecanismo “8.3.10. Mesa Nacional de Participación Efectiva de las víctimas” los párrafos: “Teniendo en cuenta que los representantes...” y “Se ha definido un plan de trabajo...”.• Fue modificado el nombre del mecanismo “8.3.11. Tomas regionales” por “8.3.11. Visitas de seguimiento a comunidades de frontera” y fue actualizado.• Fue modificado en el mecanismo “8.3.13. Veedurías ciudadanas” el párrafo: “La Cancillería promueve las veedurías ciudadanas...”.• Fue modificado en el mecanismo “8.3.15. Encuestas virtuales” el párrafo: “También al correo electrónico registrado por el ciudadano...”.• Fue actualizado el mecanismo “8.3.16. Plan de Promoción de Colombia en el Exterior”.• Fue corregido en “Vía telefónica en” “8.4.1. Canales virtuales” el teléfono de España, eliminado el cero al inicio.• Fue actualizado el nombre de la “Aplicación Mi Consulado Colombia” en “8.4.1. Canales virtuales”.• Fue eliminado de “Atención Presencial” en “8.4.2. Canales Presenciales” el párrafo: “El Centro Integral de Atención al Ciudadano cuenta...”, debido a que fue agregado en el enlace http://www.cancilleria.gov.co/ayuda/horarios-atencion.• Fue modificado “Sala de capacitación al ciudadano de la Coordinación de Apostilla y Legalización” en “8.4.2. Canales Presenciales”.• Fue actualizado “Consulados móviles” en “8.4.2. Canales Presenciales”.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	GUÍA	CODIGO: SC-GS-07
NOMBRE:	GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 07
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	COMUNICACIONES - GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA - DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR - SERVICIO AL CIUDADANO - GESTIÓN CONTRACTUAL – APOYO JURÍDICO	Página 31 de 31

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
7	<ul style="list-style-type: none">• En la “Base legal” fue incluida la siguiente normatividad: Decreto 1273 de 2020 y Decreto 1081 de 2015.• En “Documentos asociados” fue modificado el código de la Guía para la publicación y divulgación de los proyectos normativos.• En “Registros” fue incluido el formato SC-FO-121 “Publicidad e informe de observaciones y respuestas de los proyectos específicos de regulación”.• Fue incluido al mecanismo “8.3.4. Jóvenes a la Cancillería y Canciller en la Academia” el párrafo: “Para más información...”.• Fue incluido el mecanismo “8.3.17. Participación ciudadana en el ‘Esquema de publicación de información’ de la Cancillería”.