



## PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA

Código: P-AC-SGC-110-003

Versión: 0.0

Página 1 de 5

### 1. OBJETIVO

Fomentar escenarios de participación ciudadana que posibiliten la interlocución, la identificación y ejecución de iniciativas en las que converjan los intereses de la ciudadanía y la gestión institucional de Bomberos de Bucaramanga.

### 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de temáticas asociadas a la gestión de Bomberos, que requieran ejercicios de participación ciudadana incidente o la atención particular a los grupos de valor identificados y termina con la evaluación del cumplimiento de las actividades propuestas.

### 3. RESPONSABLE

El responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento es la Dirección Administrativa y Financiera de la entidad y cada Líder de proceso es responsable de la gestión oportuna de las sugerencias de los grupos de valor e interés

### 4. GLOSARIO

**Participación ciudadana:** es el conjunto de condiciones que fomentan las capacidades ciudadanas para incidir en las distintas acciones del Sector; a través del conocimiento, diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas, programas, planes y proyectos.

**Comunicación externa:** es la comunicación que se suscita al interior de la entidad, y cuyo destino es hacia el exterior de la entidad. Así mismo, se cataloga como comunicación externa toda comunicación que es allegada desde el exterior hacia el personal que trabaja en la entidad, así como sus departamentos, áreas y dependencias de cualquier nivel jerárquico.

**Comunicación interna:** es la comunicación que se suscita al interior de la entidad, y cuyo destino es el mismo personal que trabaja en la entidad, así como sus departamentos, áreas y dependencias de cualquier nivel jerárquico.

**Derecho de Petición:** es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

**Petición:** sin que sea necesario invocarlo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición y mediante él, 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,

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220



## PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA

Código: P-AC-SGC-110-003

Versión: 0.0

Página 2 de 5

examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**Peticionario:** persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad certificadora.

**Queja:** manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.

Reclamo:

**Retroalimentación:** proceso mediante el cual la Entidad utiliza la información recibida por parte de los Reclamantes, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y la atención.

**Sugerencia:** comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

**Espacios de diálogo con la comunidad:** comprende las acciones de socialización y/o capacitación sobre las políticas, planes, programas, proyectos del sector, con miras a garantizar el acceso a la información por parte de la comunidad. Estos espacios pueden ser ejercidos por todas las personas sin distinción de sexo, raza o condición, así como también por las empresas, ciudadanos y la sociedad civil.

### 5. CONDICIONES GENERALES

5.1 El establecimiento de los espacios de participación ciudadana se realizará de acuerdo con las características del público objetivo y las temáticas identificadas.

5.2 Se realizará publicación y difusión en las redes sociales y página web institucional de los espacios y fechas de participación ciudadana.

5.3 Con el fin de optimizar recursos y fortalecer la gestión en Participación Ciudadana de la Entidad, articularse con las instancias de participación formal existentes en Bomberos de Bucaramanga.

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-Módulo Transparencia - Link "Participación Ciudadana"

### 7. MARCO LEGAL

#### NORMATIVIDAD VIGENTE QUE LE APLICA – LINEAMIENTO GENERALES

El procedimiento utilizado para atender una petición será el mismo que se utilice para una queja, reclamo o denuncia atendiendo además las indicaciones normativas que regulan la materia.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220



## PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA

Código: P-AC-SGC-110-003

Versión: 0.0

Página 3 de 5

- **Decreto 1083 de 2015.** Decreto único del Sector Función Pública, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- **Constitución Política 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.
- **Constitución Política 1991. Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- **Ley 1581 de 2012. Título V.** Procedimientos para las Consultas y los Reclamos.
- **Ley 1712 de 2014.** Por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- **Ley 1952 de 2019.** Por medio de la cual se expide el código general disciplinario.
- **Decreto 019 de 2012. Artículo 12.** Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.
- **Decreto 1166 de 2016.** Relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Directiva Presidencial No. 04 de 2012** que establece los lineamientos de la política cero papeles en la administración pública.
- **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Decreto 103 de 2015:** por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

### EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220



## PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA

Código: P-AC-SGC-110-003

Versión: 0.0

Página 4 de 5

### 8. DESARROLLO

#### 8.1 Participación en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
1	Recepción de temáticas de participación ciudadana	<p><b>Recepción de sugerencias por los grupos de valor e interés</b></p> <p>En la página WEB, se recibirán sugerencias relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Formulación de la planeación.</li><li>-Formulación de políticas, planes y proyectos.</li><li>-Mejora de los procesos</li><li>-Control social.</li><li>-Rendición de cuentas.</li><li>-En los demás que se considere pertinente la participación de la ciudadanía.</li></ul> <p>Para la participación en proyectos, planes, programas o políticas que tenga proyectadas emitir la entidad, los grupos de valor e interés pueden aportar sus sugerencias o comentarios en el módulo de Transparencia – Link Participación ciudadana.</p> <p>En caso, de que los grupos de valor e interés, deseen participar en temas generales de la entidad, lo pueden hacer mediante el link <a href="http://pqr.bomberosdebucaramanga.gov.co:8080/regPqrs.aspx">http://pqr.bomberosdebucaramanga.gov.co:8080/regPqrs.aspx</a></p>	Recepción Documental	Página WEB
2	Tramite sugerencias	<p>Las sugerencias serán ingresadas en el software de PQRS al Área: MIPG de la Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera.</p> <p>Para las sugerencias o comentarios relacionados con los proyectos, planes, programas o políticas que tenga proyectadas emitir la entidad, están quedaran plasmadas en el correo <a href="mailto:mipg@bomberosdebucaramanga.gov.co">mipg@bomberosdebucaramanga.gov.co</a></p> <p>Las sugerencias serán recepcionadas por el área de MIPG, la cual le dará el tramite correspondiente.</p>	Apoyo MIPG	Software de PQRS Correo Institucional

### EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220



## PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA

Código: P-AC-SGC-110-003

Versión: 0.0

Página 5 de 5

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
3	Analizar los resultados obtenidos en el ejercicio de la participación	Se reúnen los responsables de llevar a cabo el espacio o instancia de participación de acuerdo a la temática priorizada para analizar los resultados obtenidos y las decisiones acordadas, frente a lo expuesto por los grupos de valor e interés en la página WEB o correo institucional.	Líderes de procesos	Acta de Reunión
4	Incluir los resultados en la gestión institucional de la entidad	Se reúnen los(as) servidores(as) que analizaron los resultados del ejercicio de participación y determinan si se incluirán a través de programas, planes, proyectos o acciones de mejora de los procesos de la entidad.	Funcionarios entidad	Programas, planes, proyectos o acciones de mejora de los procesos de la entidad
5	Difundir y publicar información a los grupos de valor e interés	Los(as) servidores(as) que vienen llevando a cabo el ejercicio de participación, su análisis y documentación, entregarán a la oficina de sistemas la información pertinente para su publicación y socialización a los grupos de valor e interés.	Oficina de sistemas	Página WEB Redes sociales
6	Evaluación de actividades de participación ciudadana	Realizar seguimiento y evaluación de la implementación de las estrategias de promoción de la participación ciudadana del sector.	Líderes de procesos	Acta de reunión

### 9. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Creación del documento	10 noviembre 2020

### EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220