



Estrategia de Participación ciudadana 2022

Bomberos de Bucaramanga





Estrategia de Participación Ciudadana

La participación ciudadana es un proceso de interacción entre los ciudadanos y el Estado que se da en el espacio público, a través de mecanismos o instrumentos de participación mediante los cuales, ambas partes intercambian información, manifiestan sus intereses, necesidades o preferencias, se construyen acuerdos o se ejerce control social, para así mejorar la calidad de la democracia y de las instituciones públicas.¹

Por lo tanto, la participación ciudadana es un derecho fundamental para la población y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015², todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.³

Bomberos de Bucaramanga, establece la gestión de su planeación participativa a través de los siguientes principios, tomando como base las orientaciones para promover la participación ciudadana que plantea el Departamento Administrativo de la Función Pública⁴:

Diálogo: Mediante la gestión de actividades que promuevan el diálogo, Bomberos de Bucaramanga promueve el valor de la palabra de todos los participantes e interesados en la construcción de planes, políticas y programas institucionales.

Igualdad: Bomberos de Bucaramanga, establece las condiciones de igualdad y transparencia que generen procesos más cercanos de participación e inclusión en cada uno de sus grupos de interés.

Autonomía: Mediante este principio, Bomberos de Bucaramanga garantiza y promueve la gestión del derecho ejercido y manifestado por los grupos de interés en una interacción no impuesta. Siendo, la forma de relación de los grupos de interés elegida por ellos mismos, libre de cualquier manipulación.

Respeto: Bomberos de Bucaramanga, identifica que todos los aportes de sus grupos de interés son importantes sin importar su liderazgo, reconocimiento, edad o género, puesto que todos son fuente de información, conocimiento, experiencias y análisis, por ello a través de este principio se consideran todas las posturas y opiniones.

Compromiso: Mediante las actividades de participación, Bomberos de Bucaramanga cumple con lo acordado en cada espacio o dinámica dispuesto, de manera que los ciudadanos lleven a cabo el seguimiento a todos los compromisos y acuerdos que se den en el marco de los escenarios de participación y colaboración.

Comunicación: Bomberos de Bucaramanga es consciente de la importancia de la comunicación en doble vía, puesto que permite informar a la comunidad y actores involucrados cada una de las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso de participación.

Adaptabilidad: Bomberos de Bucaramanga, a través de este principio, dispone de equipos de trabajo y herramientas que puedan contemplar la ejecución de los ejercicios de participación, considerando cada una de las particularidades de sus grupos de interés y de los mensajes a comunicar.

¹ Adaptado de Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356004/html/index.html>

² Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, la cual tiene por objeto: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"

³ Adaptado de Participación Ciudadana en la Gestión Pública Departamento Administrativo de la Función Pública, recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>

⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública - 2018 - Orientaciones para promover la participación Ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública.



Frente a la Ley los ciudadanos tienen derecho a (art. 102)

- a) Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político;
- b) Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio, y las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar;
- c) En el caso de las expresiones asociativas formales e informales, ser sujeto por parte de las administraciones públicas de acciones enfocadas a su fortalecimiento organizativo para participar de manera más cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía;
- d) Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación;
- e) Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión pública y las políticas públicas.

Los ciudadanos tienen derecho a participar en los diferentes momentos de la gestión pública a través de la intervención e incidencia en las fases de diagnóstico, formulación, ejecución, evaluación y control de la gestión institucional, las cuales se definen a continuación:

El nivel de participación se da en cuatro elementos claves:

Información: en función de este elemento, la entidad debe solicitar información al ciudadano para diagnósticos y autodiagnósticos, se le consulta su opinión sobre decisiones a tomar, y se proporciona información sobre programas, servicios, procedimientos de la entidad.

Planeación participativa: Proceso de discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.

Ejecución: En este nivel se busca que la entidad desarrolle acciones con intervención de los beneficiarios.

Control estratégico: Se debe facilitar la participación ciudadana en el control a la toma de decisiones, a la implementación de programas, ejecución de contratos y manejo de recursos, independientemente de otros niveles de participación (información, planeación, ejecución).

Bomberos de Bucaramanga ha establecido mecanismos de participación ciudadana, que pueden ser utilizados recurrentemente de manera individual o conjunta con el fin de vincular a sus grupos de interés en la gestión realizada, así:

Pedagogía: Esta actividad se realiza en los espacios donde se efectúa orientación relacionada con temáticas nuevas o que requieren aclaración, en este mecanismo de participación con el fin de capacitar, o enseñar a los grupos de interés en alguna temática en particular.

Consulta a los grupos de interés: Se establece un espacio para generar discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden conjuntamente con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.

Toma de decisiones: Permiten establecer escenarios de toma de decisiones con los grupos de interés con los que cuenta la Entidad, con el fin de construir, desarrollar, crear y/o producir productos o servicios orientados al cumplimiento de las necesidades de la sociedad y la entidad.

Rendición de cuentas: Permiten dar a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos y/o los grupos de interés con los que cuenta la entidad, con el fin de presentar sus logros y establecer acciones de mejora conforme a las necesidades de la sociedad y la entidad, como por ejemplo la audiencia de rendición de cuentas a nivel municipal.



El plan de participación ciudadana se desarrolla mediante los siguientes canales de comunicación:

Canales de comunicación Bomberos de Bucaramanga

CANAL	OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Página web de la Entidad	Formulario de Registro de Solicitud	A través del enlace: http://pqr.bomberosdebucaramanga.gov.co:8080/regPqrs.a.spx
	Chat	En la página inicial https://www.bomberosdebucaramanga.gov.co/ puede dejar un mensaje en el Chat de la institución.  El Área de Sistemas deberá solicitar al remitente la información completa para poder radicar su solicitud. Una vez el remitente se la haga llegar, el área de Sistemas reenvía la comunicación a la Ventanilla Única para su radicación y asignación.
Correo electrónico institucional	Correo de Ventanilla Única	La Entidad ha dispuesto el correo electrónico recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co
	Otros correos institucionales	Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional.
	Correo para notificaciones judiciales	Las notificaciones judiciales deberán ser remitidas a través del correo notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co
Presencial	Ventanilla Única	Edificio Administrativo. entrada por la Carrera 11, Esquina sur occidente. Bucaramanga, Santander, Colombia.

A continuación, se presenta la estrategia general diseñada para la Participación Ciudadana de Bomberos de Bucaramanga:



ESTRATEGIA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022

Subcomponente	Acciones	Meta / Entregable	CUATRIMESTRE			Responsable
			1	2	3	
Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	Desarrollar acciones de asistencia técnica relacionadas con la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad	Reporte Fotográfico Ferias	X	X	X	Todos los procesos
	Caracterizar los usuarios y ciudadanos de interés beneficiarios de nuestros servicios	Matriz partes interesadas		X		Calidad - MIPG
Promoción efectiva de la participación ciudadana	Implementar campaña para incentivar la participación de los ciudadanos en la gestión	Piezas de la campaña y los soportes de las publicaciones de las piezas		X		Oficina Comunicaciones
	Publicar y divulgar proyectos de decreto, resoluciones y demás normatividad para la consulta y participación de la ciudadanía o grupos de interés en el sitio web.	Reporte de la normatividad divulgada para la consulta y participación de la ciudadanía o grupos de interés en el sitio web		X	X	Telemática
	Realizar eventos, talleres y capacitaciones para promover la prevención del riesgo	Reporte eventos			X	Áreas misionales
	Establecer alianzas corporativas e interinstitucionales para la ampliar la respuesta a riesgos y desastres	Reporte de alianzas corporativas e interinstitucionales que permitieron ampliar la respuesta	X	X	X	Dirección General
	Promover la consulta de Invitaciones a participar en los procesos contractuales.	Soportes de la promoción para la consulta de la invitación a participar en procesos contractuales	X	X	X	Oficina Comunicaciones
	Realizar Jornadas de sensibilización para la Prevención del riesgo internamente y externamente	Registro fotográfico - Asistencia	X	X	X	Áreas misionales
Seguimiento y evaluación	Realizar el seguimiento y monitoreo del plan participación ciudadana y rendición de cuentas	Reportes de seguimiento a la ejecución del plan de participación ciudadana y rendición de cuentas	X	X	X	Dirección Administrativa y Financiera
	Realizar la evaluación de las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas 2022	Reporte de evaluación de las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas 2022	X			