

Estrategia de **PARTICIPACIÓN** **CIUDADANA 2024**

Grupo de Trabajo
**Relacionamiento con
la Ciudadanía**



INTRODUCCIÓN

El Servicio Geológico Colombiano - SGC en aras de gestar su compromiso con el derecho de la participación consagrado en la Constitución Política de Colombia de 1991 y con el fin de promover la transparencia, da a conocer su estrategia de Participación ciudadana para el año 2024, la cual, busca crear espacios de diálogo que permitan a la ciudadanía y grupos de valor, generar la interacción con la gestión institucional y misional de la Entidad.

Teniendo en cuenta que la participación es uno de los pilares fundamentales en el desarrollo de la Gestión de la Entidad, del país y de la transparencia, la presente estrategia busca facilitar la organización de las diferentes herramientas dispuestas por el SGC, para que así la ciudadanía ejerza su derecho constitucional y esta le permita un acercamiento con el desarrollo de la gestión a nivel institucional, en el marco de la ejecución de las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de la Entidad.

Los mecanismos de participación ciudadana están dispuestos para generar espacios efectivos de interlocución con la ciudadanía y los grupos de valor (organizaciones públicas - privadas y actores de diversos sectores de la sociedad), buscando optimizar la comunicación entre el Estado y la ciudadanía a través de espacios de diálogo permanente, utilizando diversas herramientas por medios físicos y/o electrónicos para compartir contenidos en lenguaje claro e incluyente, buscando la retroalimentación de los participantes, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana.

Por lo anterior, el SGC promueve espacios que incentivan una participación activa y se dan a conocer los diversos mecanismos habilitados para garantizar la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones y el planteamiento de políticas lideradas por la Entidad en temas relacionados con la apropiación social del conocimiento geocientífico, preservación del patrimonio geológico y paleontológico del País.

Esta Estrategia de Participación Ciudadana está en concordancia con el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Entidad, ya que garantiza la prestación del servicio con transparencia y facilita los medios de control.

OBJETIVO

Definir y difundir los espacios de participación ciudadana diseñados por la Entidad conforme al marco legal vigente, con el fin de involucrar a la ciudadanía y grupos de valor, para que conozcan y hagan seguimiento a los procesos de gestión institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer el conocimiento de la ciudadanía sobre los derechos a la participación que garantiza el Estado Colombiano.
- Contribuir al reconocimiento y ejercicio de los derechos de la ciudadanía, utilizando como instrumento básico la Carta de Trato Digno.
- Fortalecer la Participación desde el enfoque de la transparencia, equidad de género e inclusión.
- Estimular la participación crítica y propositiva de la ciudadanía en el quehacer misional de la Entidad.
- Garantizar el desarrollo de los principios constitucionales de eficiencia, transparencia, pluralismo, tolerancia y rectitud en la participación ciudadana.
- Establecer procedimientos para la entrega oportuna de los productos y mejora en la prestación de servicios a cargo de la Entidad.
- Incentivar a la ciudadanía para que aporten propuestas que contribuyan al mejoramiento de los diferentes procedimientos y procesos de la Entidad.
- Responder efectivamente a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía.
- Fortalecer los lazos de confianza entre el Servicio Geológico Colombiano, la ciudadanía y sus grupos de interés.

MARCO NORMATIVO

La Constitución Política Colombiana desarrolla la participación ciudadana en los siguientes artículos:

Artículo 1: "Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria (...) 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".

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.

Artículo 79: Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

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

Otras normas que regulan la materia son las siguientes:

Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana (Ley Estatutaria).

Ley 190 de 1995, en su artículo 58 indica "Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado".

La Ley 489 de 1998 dicta normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional y dispone principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política.

El Artículo 32 de esta ley se refiere a democratización de la administración pública y obliga a las entidades públicas a desarrollar su gestión involucrando los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública convocando las audiencias públicas, incorporando sus planes, políticas y programas la participación ciudadana, difundiendo y promoviendo los mecanismos de participación, incentivando la formación de asociaciones de usuarios y ciudadanos, apoyando mecanismos de control social y aplicando mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

Por su parte, el Artículo 33 permite realizar Audiencias públicas convocadas por la administración pública cuando lo considere conveniente y oportuno para discutir políticas y programas de su interés, en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Ley 850 de 2003, Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Ley 1712 de 2014, Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional.

Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 1757 de 2015 promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y controlar el poder político. Para estos efectos regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas y establece las normas fundamentales por las que se rige la participación democrática, todo esto sin impedir el desarrollo de las diversas formas de participación democrática y ejercicio de los derechos políticos.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para el logro de los objetivos planteados, el Servicio Geológico Colombiano se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en su dimensión tres de Gestión con valores para resultados, en la cual se abordan aspectos relacionados con la participación ciudadana, lo que permite continuar desarrollando actividades en relación con los aspectos que se expresan a continuación, con el fin de propiciar y facilitar la interacción, el diálogo y la ejecución de acciones conjuntas con la ciudadanía y grupos de valor.

1. Implementación de la política Pública de Discapacidad e Inclusión Social, que se basa en el goce pleno en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las Personas con Discapacidad.

Con este propósito, seguir ejecutando acciones para adecuar la infraestructura y capacitar a los servidores y colaboradores en general para fortalecer las competencias y el conocimiento para interactuar adecuadamente con las personas en situación de discapacidad.

Actualizar e Implementar los protocolos de atención a la ciudadanía contenidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, a través de mesas de trabajo dirigidas a los servidores y colaboradores de la Entidad que interactúan con la ciudadanía, incluyendo al personal de vigilancia.

Mantener la implementación de:

- Videos que contienen subtítulos de apoyo y/o intérprete de señas para las personas en situación de discapacidad auditiva.
- Inclusión de códigos QR en documentos de interés general con archivo de voz para personas en situación en situación de discapacidad visual.

Lo anterior, para facilitar el acercamiento a la Entidad, brindando información oportuna y veraz a la ciudadanía.

2. Continuar fortaleciendo los canales de atención virtual, para garantizar la prestación de los servicios de manera oportuna y eficaz, en concordancia con los lineamientos impartidos por el Departamento

Administrativo de la Función Pública (DAFP) y teniendo en cuenta el ordenamiento jurídico vigente. Realizar al chat institucional todas las mejoras tendientes a una atención más efectiva y concreta a la ciudadanía.

3. Revisar y convertir a lenguaje claro los documentos existentes, y producir en lenguaje claro la nueva documentación de interés para la ciudadanía, de conformidad con la hoja de ruta trazada en 2020.
4. Alcanzar otros grupos de valor a través de la traducción de material divulgativo institucional del español al wayuunaiki (a la lengua de la población interesada en los estudios realizados). Esta documentación es importante porque de esta forma llegamos a comunidades que tienen especial interés en la Entidad y con las cuales se pueden fomentar espacios de participación de suma importancia para la entidad.
5. Validación y/o actualización permanente del catálogo de preguntas frecuentes según los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El catálogo de preguntas frecuentes está disponible en la página web institucional:

<https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/Preguntas-y-Respuestas.aspx>

Adicionalmente, se concentrarán esfuerzos para promover la participación ciudadana por parte de otros grupos de interés, con el fin de fortalecer el posicionamiento y conocimiento geocientífico:

1. Realizar actividades de acercamiento con otros grupos de valor, tales como:
 - Comunidades indígenas
 - NARP (Negros, Afrodescendientes, Raizales y Palenqueros).
 - Personas en situación de discapacidad.
 - Veedurías Ciudadanas.
 - Infancia y adolescencia.
 - Estudiantes.
2. Realizar encuestas para determinar los temas de mayor interés para la ciudadanía y así mismo fomentar el conocimiento de nuestros productos y servicios.
3. Generar espacios de diálogo con los grupos de valor, como ejercicio

de participación crítica y propositiva, que fortalezca el cumplimiento de la misión del SGC como entidad pública de carácter geocientífico.

4. Gestionar nuevos apoyos y/o alianzas con entidades públicas o privadas para fortalecer la divulgación y posicionamiento del SGC, así como ampliar la cobertura para el desarrollo de actividades incluyentes de género, etnia y discapacidad.

MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, se relacionan los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley a los cuales pueden acudir los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios de la Entidad:

Audiencias Públicas: Espacio de diálogo propiciado por las entidades públicas, donde se tratan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas, con especial manejo cuando haya de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Rendición de Cuentas: El artículo 48 de la ley 1757 de 2015 la define como *“el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”*.

Acción de Tutela: Es un mecanismo de protección, que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley. Su marco normativo se encuentra de manera general en el artículo 86 de e la Constitución Política de Colombia y en el Decreto Ley 2591 de 1991.

Acciones Populares y de Grupo: mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución

Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998).

Acción de Cumplimiento: recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

CANALES DE COMUNICACIÓN

Para fortalecer el servicio a la ciudadanía, se atienden las necesidades e intereses de los usuarios, se realizan acciones tendientes a la optimización de los tiempos de respuesta de los requerimientos (PQRSD y correspondencia general), a la mejora de la infraestructura física y tecnológica relacionada con los canales de comunicación que la Entidad tiene dispuestos a la ciudadanía, los cuales se relacionan a continuación:

- ❖ **PÁGINA WEB:** Por medio de este canal virtual, el Servicio Geológico Colombiano, habilita espacios de interacción permanente con la ciudadanía a nivel nacional e internacional, donde se da a conocer la misionalidad institucional permitiendo consultar y descargar la información Geocientífica que se encuentra disponible a través del Motor de Integración de Información, al igual que solicitar los trámites y servicios que se prestan.

Ruta de acceso: <https://www2.sgc.gov.co//>

- ❖ **CORREO ELECTRÓNICO:** Esta herramienta digital permite recibir y enviar de manera instantánea información contenida en mensajes de texto, videos, imágenes, etc.

El buzón de correo institucional relacionciudadana@sgc.gov.co se mantiene permanentemente a disposición de la ciudadanía para que pueda participar en la toma de decisiones de la Entidad y ejercer el derecho de petición, así mismo es el canal habilitado para la radicación de cualquier tipo de solicitud.

- ❖ **CHAT:** Este es un canal de atención en línea que forma parte de la página web, donde la ciudadanía puede interactuar simultáneamente en tiempo real desde cualquier parte del mundo para recibir respuestas inmediatas de información general, técnica y misional de la Entidad. El horario de atención del chat es de lunes a viernes en horario de 8 A.M. a 5 P.M.

Ruta de acceso: <https://www2.sgc.gov.co/chat/Paginas/Chat.aspx>

- ❖ REDES SOCIALES: A través de este medio se difunde información de manera ágil e inmediata. Constituyen un espacio ideal para participar o apropiarse de conocimiento geocientífico y nuclear.

El Servicio Geológico Colombiano pone a disposición de la ciudadanía las siguientes redes sociales:

X (antes Twitter): @sgcol 

FACEBOOK: Servicio Geológico Colombiano 

YOUTUBE: @ServicioGeologicoC 

INSTAGRAM: serviciogeologicocolombiano 

- ❖ CONMUTADOR/PBX: Módulo de comunicación por el cual se atienden llamadas de la ciudadanía y se les orienta, transfiriendo las llamadas a las extensiones de los funcionarios del Servicio Geológico Colombiano.

Conmutador: 6012200200, 6012200100, 6012221811, 6012200000.

Fax 601 2200200 Ext. 2280

- ❖ ATENCIÓN PERSONALIZADA: es un canal utilizado por la ciudadanía para interactuar de una manera más confidencial, personalizada y sin límite de tiempo con un funcionario (servidor), en donde la interacción va orientada a una explicación más detallada sobre los productos, trámites y servicios que presta la Entidad, solución de inconvenientes o asesoría en temas puntuales del objeto misional.
- ❖ ATENCIÓN TELEFÓNICA: Esta herramienta es importante para el Servicio Geológico Colombiano porque facilita a la ciudadanía nacional e internacional realizar sus consultas a través de este medio sin necesidad de desplazarse hasta la Entidad.
- ❖ BUZONES: Son instrumentos que le permiten a la ciudadanía la interlocución para presentar solicitudes de información por escrito. Se encuentran ubicados en lugares estratégicos de la sede central, los grupos de trabajo y observatorios vulcanológicos y sismológicos.

A través de ellos se puede solicitar información de trámites y servicios, pedir información en general, orientación, asistencia relacionada con el



objeto misional de la Entidad, o simplemente presentar opiniones sobre reclamos motivados, quejas sobre la atención, felicitaciones sobre el servicio o sugerir mejoras en cualquier aspecto.