

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SERVICIO GEOLOGICO COLOMBIANO - SGC

INTRODUCCIÓN

En el marco constitucional, normativo y reglamentario el Servicio Geológico Colombiano, en su continuo desarrollo misional, con el fin de permitir a la ciudadanía participar en las decisiones institucionales y hacerlos parte activa de la entidad busca incentivar la implementación de nuevas y mejores prácticas misionales, temáticas y de control de la gestión pública. Esto no es más que el desarrollo del artículo 270 de la carta máxima que faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública a través de sistemas de participación ciudadana en los diversos niveles administrativos. De hecho, los artículos 32 a 35 de la Ley 489 de 1988, desarrollo normativo del citado artículo constitucional, vincula a los ciudadanos con la administración otorgándoles facultades para realizar y participas en audiencias públicas.

OBJETIVO

Con base en el marco legal referido, estructurar y desarrollar una estrategia de participación ciudadana que involucre la ciudadanía en la exploración de nuevas salidas para el bien institucional y satisfacción de la ciudadanía en general.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer al ciudadano en el conocimiento de los derechos de intervención que tienen en las instituciones públicas.
- Buscar el desarrollo de los principios constitucionales de eficiencia, transparencia, fortaleza, rectitud en la participación ciudadana

establecimiento procedimientos para mejorar las líneas de producción de bienes y servicios.

- Empoderar a los ciudadanos para que aporten propuestas a los deferentes procedimientos y procesos de la entidad.
- Cualificar, cuantificar e Integrar los aportes y las propuestas de la ciudadanía para mejorar las líneas de producción de bienes y servicios y los planes de acción para responder efectivamente a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

MARCO NORMATIVO

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 33 de la Ley citada habla de 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. El Artículo 32 de la misma 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.

La 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.

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL

De acuerdo al CONPES 80 de 2004. El objetivo es precisar los compromisos necesarios para la 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.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA No. 6047 DE 2013: Establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones.

El Servicio Geológico Colombiano dentro de la estrategia de participación ciudadana está realizando acciones para adecuar la infraestructura y capacitar a los funcionarios internos, en general para que tengan el conocimiento en los momentos que deben tratar con las personas con alguna discapacidad, así promovemos la participación de la población fortaleciendo la organización.

Para el mejoramiento de la estrategia de participación ciudadana teniendo en cuenta la inclusión de la ciudadanía con alguna discapacidad, se tiene proyectado realizar las siguientes acciones:

- Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión: Se está realizando la instalación en los computadores de la biblioteca de la sede central y los Grupos de trabajo y Observatorios el software jaws y zoom el cual es una herramienta útil para interactuar con las personas ciegas.
- Distribución y colocación de los letreros institucionales con el lenguaje Braille, en los grupos de trabajo y observatorios, en puntos estratégicos que tiene la entidad para uso de la comunidad interna y externa y para los ciudadanos con discapacidad ciega.
- Instalación de baños para personas con cualquier discapacidad en los grupos de trabajo y observatorios y sede central y Asuntos Nucleares.
- Adecuación de las rampas y entradas de los grupos de trabajo y observatorios para los ciudadanos internos y externos con cualquier tipo de discapacidad.
- Actualmente se está adelantando con la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL) una capacitación para la inclusión de las persona con este tipo de discapacidad.
- Para hacer realidad esta estrategia hemos recibido capacitación por parte de las entidades públicas como las realizadas con el Departamento

Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y la Federación Nacional de Sordos de Colombia.

CANALES DE COMUNICACIÓN

De acuerdo a la necesidad que tiene el Servicio Geológico Colombiano de fortalecer el servicio al ciudadano, se responde a nivel misional, dando gran importancia de trascender a las necesidades e intereses de la ciudadanía en la optimización de tiempos de respuesta y mejora en las locaciones físicas y tecnológicas institucionales y la transformación de los canales de comunicación, para garantizar la cultura en el servicio. Para cumplimiento de los acuerdos de la ley, se cuentan con los siguientes mecanismos:

- **PÁGINA WEB:** A través de este instrumento de comunicación, el Servicio Geológico Colombiano, habilita espacios de interacción permanente con los ciudadanos a nivel nacional e internacional, donde se da a conocer el quehacer institucional presentando facilidades para publicar, informar, consultar y descargar la información Geocientífica que se encuentra disponible a través del Motor de Integración de Información Geocientífica, al igual que solicitar los servicios y trámites sin importar la ubicación donde se encuentre el ciudadano.
- **CORREO ELECTRÓNICO:** Esta herramienta en medio digital, es muy útil y rápida para emitir mensajes, videos, imágenes, información en general de manera instantánea, cliente@sgc.gov.co este canal se mantiene a disposición de la ciudadanía de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. De esta forma la ciudadanía puede participar en la toma de decisiones de la entidad y ejercer el derecho de solicitar información respetuosa y el derecho de presentar peticiones, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRDS-F) ante los servicios y servidores de la entidad.
- **CHAT:** Este es un servicio en línea donde los ciudadanos pueden interactuar simultáneamente en tiempo real en cualquier parte del mundo para recibir respuestas inmediatas de información técnica y misional de la entidad.
- **REDES SOCIALES:** Con estas herramientas de comunicación se da manejo diverso, visual, escrito, o auditivo, donde se genera para los visitantes no sola una consulta para generar opinión, sobre una idea o confirmación de un dato, que se puede replicar ciento de veces, hasta convertirse en tendencia rápidamente. Es un espacio ideal para participar o apropiarse de un nuevo tema.
- Entre estas redes tenemos a disposición de la ciudadanía las siguientes:

Canal de Youtube
Canal Twitter
Canal Instagram
Canal facebook

- **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.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Es utilizado por los ciudadanos 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 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 al ciudadano nacional e internacional realizar sus consultas a través de este medio sin necesidad de desplazarse hasta la entidad.
- **BUZONES:** Son instrumentos que le permiten al ciudadano la interlocución para interponer comunicaciones escritas de solicitud de información a través de los diferentes buzones que se encuentran ubicados en lugares estratégicos de la sede central, los grupos de trabajo y observatorios vulcanológicos y sismológicos.

En ellas, se puede solicitar información de trámites y servicios, pueden 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.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **PQRDS-F:** Por medio de esta gran herramienta que puede ser como la voz de la ciudadanía, se puede dar a conocer opiniones, consultas, inconformidades, cuestionamientos de conductas, denuncias o agradecimientos hacia la entidad y los servidores públicos por la entrega de información o cualquier quehacer institucional.