

SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO



Estrategia de Participación Ciudadana 2021



INTRODUCCIÓN

El Servicio Geológico Colombiano - SGC dentro de su compromiso con el derecho de la participación consagrado en la Constitución Política de Colombia de 1991 y en aras de promover la transparencia y la participación ciudadana, presenta su estrategia de Participación ciudadana 2021, la cual busca crear espacios que permitan a sus grupos de valor y la ciudadanía en general relacionarse 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. En este sentido, la presente estrategia busca facilitar la organización de las herramientas dispuestas por el SGC, para que la ciudadanía ejerza su derecho constitucional y 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 se disponen para generar espacios efectivos de interlocución con los ciudadanos, organizaciones públicas y privadas y actores de diversos sectores de la sociedad, buscando optimizar la comunicación entre el Estado y sus ciudadanos a través de un dialogo permanente, utilizando herramientas y/o medios físicos y electrónicos que compartan contenidos de fácil comprensión entre el público para lograr la retroalimentación de los mismos, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana.

En ese sentido, el SGC pretende brindar espacios que propicien una participación activa y dar 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 Gestión del Conocimiento.

La Estrategia de Participación Ciudadana está en concordancia con el Manual de Servicio al Ciudadano de la entidad dado que también fomenta la cultura de corresponsabilidad en la satisfacción de las expectativas del ciudadano, garantizando la prestación del servicio con transparencia y facilitando el control.

OBJETIVO

Definir y socializar los espacios de participación ciudadana diseñados por la entidad de conformidad con el marco legal vigente, con el fin de involucrar a la ciudadanía y grupos de valor, darles a conocer y vigilar los procesos de gestión institucional.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer el conocimiento ciudadano sobre los derechos a la participación que garantiza el Estado Colombiano, en particular con respecto al Servicio Geológico Colombiano.
- Contribuir al reconocimiento y ejercicio de los derechos ciudadanos, 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 mejorar la entrega de los productos y servicios a cargo de la entidad.
- Motivar y empoderar a los ciudadanos para que aporten propuestas que contribuyan a mejorar los diferentes procedimientos y procesos de la entidad.
- Responder efectivamente a las necesidades y demandas de la ciudadanía.
- Fortalecer los lazos de confianza entre el Servicio Geológico Colombiano y sus grupos de interés.

MARCO NORMATIVO

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

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: “La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)”.

Otras normas que regulan la materia son las siguientes:

Ley 190 de 1995: "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.

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.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para el logro de los objetivos trazados, 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 los ciudadanos 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.

Sensibilizar sobre los protocolos de atención al ciudadano, que se actualizaron en 2020 y están contenidos en el Manual de Servicio al Ciudadano, a través de talleres dirigidos a los servidores y colaboradores de la entidad que interactúan con los ciudadanos, incluyendo al personal de vigilancia.

Inclusión de código QR en documentos de interés general, con archivo de voz para las personas con discapacidad visual.

Inclusión de recuadro en Lengua de Señas Colombiana en material audiovisual de interés para la ciudadanía.

2. Fortalecer los canales de atención virtual, que resultan fundamentales en el marco de la pandemia del COVID-19 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 y teniendo en cuenta el ordenamiento jurídico vigente. Realizar mayor difusión de la herramienta para el agendamiento de citas, el chat y el buzón de voz, disponibles en la página web institucional.

3. Revisar y convertir a lenguaje claro los documentos existentes, y producir en lenguaje claro 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 inglés. La documentación en inglés es importante para dar respuesta a las solicitudes de información que se reciben desde el exterior en ese idioma.
5. Actualización 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
 - 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 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.

COMUNICACIONES

Desde el punto de vista de las comunicaciones externas, se dará continuidad a las campañas que se difunden con vídeos y piezas gráficas a través de las siguientes redes sociales: Facebook, YouTube, twitter e Instagram.

Estas campañas se enfocarán en los siguientes aspectos:

- Misionales (Dirección General y Técnicas)
- Apoyo a la gestión
- Apoyo a las campañas gubernamentales y sectoriales
- Campaña permanente de promoción de la web

En cuanto a las comunicaciones internas, se continuará con las campañas que se difunden por el correo electrónico y la intranet, con contenidos de vídeo y piezas gráficas

Las campañas se centrarán en los siguientes temas:

- Apoyo a la gestión del área administrativa
- Apoyo a las campañas gubernamentales y sectoriales
- Apoyo a la campaña contra el coronavirus
- Videos motivacionales
- Campañas de fortalecimiento del servicio
- Campañas que apoyan la función del servidor público
- Campañas que fortalecen nuevos mecanismos de comunicación

CANALES DE COMUNICACIÓN

Para fortalecer el servicio al ciudadano, se atienden las necesidades e intereses de los usuarios, se realizan acciones tendientes a la optimización de los tiempos de respuesta, a la mejora de la infraestructura física y tecnológica relacionada con los canales de comunicación a disposición de la ciudadanía, a saber:

- ❖ **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 permitiendo 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 que se prestan.

Ruta de acceso: [https:// https://www2.sgc.gov.co/](https://www2.sgc.gov.co/)

- ❖ **CORREO ELECTRÓNICO:** Esta herramienta permite emitir y recibir de manera instantánea información contenida en mensajes de texto, videos, imágenes, etc.
El correo institucional cliente@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.

- ❖ **CHAT:** Este es un servicio en línea donde los ciudadanos pueden interactuar simultáneamente en tiempo real desde cualquier parte del mundo para recibir respuestas inmediatas de información general, técnica y misional de la entidad.

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

- ❖ **AGENDAMIENTO DE CITAS:** A través de esta herramienta se habilita un espacio de interacción entre el ciudadano y la entidad, que permite el dialogo directo para la respuesta a las inquietudes que se presenten.

Ruta de acceso: <https://www2.sgc.gov.co/chat/Paginas/Agende-su-cita.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 un nuevo tema.

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

YouTube <https://www.youtube.com/user/ServicioGeologicoC>



Twitter: <https://twitter.com/sgcol>



Instagram: <https://www.instagram.com/serviciogeologicocolombiano/>



Facebook: <https://www.facebook.com/sgcolombiano>



- ❖ 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: (571)2200200, (571)2200100, (571)2221811, (571)2200000.

Fax (571) 2200200 Ext. 2045

- ❖ ATENCIÓN PERSONALIZADA: es un canal 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 productos, trámites y servicios que presta la Entidad, solución de inconvenientes o asesoría en temas puntuales del objeto misional. Por decisión del Gobierno Nacional, a raíz de la pandemia por Covid 19, la atención presencial ha sido suspendida y para suplir esta necesidad se habilitó el agendamiento de citas a través de la página web.
- ❖ 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. 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.