



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

Colombia menos vulnerable, comunidades más resilientes

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
 - 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. ALCANCE
4. MARCO LEGAL
5. CONCEPTOS
 - 5.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 - 5.2. ¿QUIEN LA EJERCE?
 - 5.3. CONTROL SOCIAL
 - 5.4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
 - 5.5. DEBERES DE LOS CIUDADANOS
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNGRD
 - 6.1. ACCIÓN DE TUTELA
 - 6.2. DERECHO DE PETICIÓN
 - 6.3. CONSULTAS PÚBLICAS
 - 6.4. DENUNCIA
 - 6.5. QUEJA
 - 6.6. RECLAMO
 - 6.7. SUGERENCIA
 - 6.8. TRÁMITE
 - 6.9. VEEDURIA CIUDADANA
 - 6.10. AUDIENCIAS PÚBLICAS
 - 6.11. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 6.12. FOROS VIRTUALES
 - 6.13. CONSEJOS NACIONALES DE GESTIÓN DEL RIESGO
 - 6.14. SIMULACROS EN GESTIÓN DEL RIESGO
 - 6.15. URNA DE CRISTAL
 - 6.16. SALA DE PRENSA
 - 6.17. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
7. ACCESO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNGRD
8. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 - 8.1. ATENCIÓN PRESENCIAL
 - 8.1.1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – BOGOTÁ D.C.
 - 8.1.2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PASTO
 - 8.2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB
 - 8.2.1. SISTEMA PQRSD

- 8.2.2. CHAT INSTITUCIONAL
- 8.2.3. CORREO ELECTRÓNICO
- 8.2.4. REDES SOCIALES
- 8.2.5. BIBLIOTECA DIGITAL Y PUBLICACIONES
- 8.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA
 - 8.3.1. LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 018000113200
 - 8.3.2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PBX UNGRD
- 9. RESPONSABLES DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNGRD

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD, es la entidad pública del orden nacional responsable de dirigir, orientar y coordinar la implementación de la Gestión del Riesgo de Desastres en Colombia atendiendo las políticas de desarrollo sostenible, el funcionamiento y desarrollo continuo del sistema nacional para la prevención y atención de desastres – SNPAD.

Teniendo en cuenta la misión institucional se hace necesario abrir espacios para que los ciudadanos puedan intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones institucionales como una forma de fortalecer los lazos de confianza e interacción entre los grupos de interés y la entidad. La participación es una vía para impulsar el desarrollo y la democracia e incentivar la comunidad a involucrarse activamente en temas de interés público y/o en asuntos en los que está en juego el interés colectivo.

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.

A través del establecimiento de los diferentes mecanismos de participación, se busca que los funcionarios públicos sean conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre el estado y la ciudadanía, fortaleciendo así el uso de los canales diseñados para incentivar la participación ciudadana frente al diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas institucionales.

En ese sentido, la UNGRD 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 riesgo.

La Estrategia de Participación Ciudadana está en concordancia con el Protocolo de Atención al Ciudadano de la entidad en el sentido 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 social.

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres asume la participación ciudadana como una oportunidad para mejorar su trabajo misional gracias a la interrelación con los grupos de interés, por lo anterior anualmente formula y publica el Plan de Participación Ciudadana. En él se definen actividades que involucran directamente a la comunidad en la toma de decisiones e implementación de la Política Pública en Gestión del Riesgo.

El presente documento consolida los conceptos y aspectos legales que conforman la Estrategia de Participación Ciudadana de la UNGRD, así como el detalle de los mecanismos y escenarios de participación disponibles para el desarrollo del Plan de Participación Ciudadana.

2. OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer a los usuarios y grupos de interés los espacios de participación ciudadana diseñados por la entidad con el fin de facilitar el acceso al ciudadano y permitirle su participación concertada y organizada con respecto al diseño, implementación y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos institucionales.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Facilitar a la ciudadanía la participación en la planeación y control del desarrollo de los planes, proyectos y programas institucionales.
- b) Incentivar el uso de los canales de atención con el fin de establecer una comunicación más efectiva, rápida y oportuna entre la Unidad y sus partes interesadas.
- c) Integrar los aportes y propuestas de la ciudadanía, una vez conocidas, validadas y concertadas con la Dirección General de la entidad.

3. ALCANCE

El desarrollo de este Plan aplica a todas las dependencias, para cumplimiento y adopción de Jefes de Oficina y Coordinadores, así como para todos los servidores (planta y contratistas) que forman parte de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres. Así mismo está dirigido a usuarios y demás partes interesadas a fin de que conozcan los mecanismos establecidos para participar activamente en las diferentes líneas de ejecución y gestión de la entidad.

En caso de que alguna dependencia no cuente con los canales suficientes que generen la participación de la ciudadanía se pretende que ésta los cree para brindar escenarios permanentes de diálogo con la población.

4. MARCO LEGAL

El Gobierno Nacional busca garantizar el cumplimiento de los derechos de acceso a la información y participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones de la Administración Pública a través de la Constitución Política, leyes, decretos y otros actos legislativos que se relacionan a continuación:

Constitución Política de Colombia – 1991	<p>Artículo 1: "Colombia es un Estado social de Derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía, de sus entidades territoriales, 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".</p>
	<p>Artículo 2: "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación".</p>
	<p>Artículo 13: "...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados..."</p>
	<p>Artículo 20: "Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial"</p>
	<p>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".</p>
	<p>Artículo 40: "Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.."</p>
	<p>Artículo 45: "El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud".</p>
	<p>Artículo 74: "Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley".</p>
	<p>Artículo 79: "La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarla".</p>
	<p>Artículo 88: "La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella"</p>
<p>Artículo 95: "Deber del ciudadano de participar"</p>	
<p>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".</p>	

LEYES	Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
	Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
	Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
	Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
	Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
	Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.
	Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
	Decreto 10178 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector de TIC.
	Decreto 2573 de 2014: Lineamientos Generales de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 167 de 2013: Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción.	

LEYES	<p>Ley 190 de 1995: Artículo 58. "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.</p>
	<p>Ley 472 de 1998: Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.</p>
	<p>Ley 720 de 2001: Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.</p>
	<p>Ley 1712 de 2014: permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.</p>
	<p>Decreto 2232 de 1995: Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos. Reglamentario de la Ley 190 de 1995.</p>
	<p>Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento del servicio al ciudadano.</p>
	<p>Decreto 2693 de 2012: Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea. Numeral 5: construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.</p>
<p>Conpes 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.</p>	

5. CONCEPTOS

5.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es un conjunto de mecanismos dispuestos para que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública. Es la posibilidad que tienen todos los ciudadanos de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, la planeación, seguimiento y vigilancia de los resultados.

5.2. ¿QUIÉN LA EJERCE?

La participación ciudadana debe ser ejercida por todos actuando en función del bien común.

5.3. CONTROL SOCIAL

El control social es toda intervención o fiscalización que se efectúa para supervisar el funcionamiento correcto de algo. Todo ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer control social ya que permite prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado.

5.4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- a) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- b) Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones legales vigentes exijan para tal efecto.
- c) Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, salvo expresa reserva legal.
- d) Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.
- e) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus requerimientos en los plazos establecidos para tal efecto.
- f) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- g) Exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la UNGRD el cumplimiento de sus responsabilidades.
- h) Recibir atención especial y/o preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto los funcionarios y/o colaboradores de la UNGRD atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- i) Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- j) Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

k)

5.5. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- a) Acatar la Constitución y las leyes.
- b) Obrar conforme al principio de la buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- c) Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y agilidad en la respuesta de los mismos.
- d) Observar un trato respetuoso para con los funcionarios y/o colaboradores de la UNGRD.

6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNGRD

Con el propósito de facilitar la interlocución y el ejercicio de sus derechos en la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres ha puesto a disposición de sus grupos de interés los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

6.1. ACCIÓN DE TUTELA

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos por la ley.

6.2. DERECHO DE PETICIÓN

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. Si el Derecho de Petición es negado por la entidad los recursos a usar son en su orden: el de Reposición, el de Apelación y la Queja.

6.3. CONSULTAS PÚBLICAS

En la UNGRD se busca el apoyo de la ciudadanía y grupos de interés como eje principal para el desarrollo misional abriendo espacios de opinión a través de consultas públicas para contar con los aportes de la comunidad frente a proyectos normativos y/o Programas Institucionales.

6.4. DENUNCIA

Puede ser presentada por cualquier persona como parte de su deber como ciudadano por acciones o hechos delictivos ante la autoridad competente.

6.5. QUEJA

Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

6.6. RECLAMO

Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública; es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado.

6.7. SUGERENCIA

Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto la mejora de un servicio, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. La entidad siempre informará sobre la viabilidad de su aplicación.

6.8. TRÁMITE

Conjunto de acciones reguladas por el estado que tienen como finalidad proteger y garantizar el adecuado ejercicio de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con éstas como usuarias o destinatarias de sus servicios, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.

El trámite se inicia cuando el usuario activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la entidad se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

6.9. VEEDURIA CIUDADANA

Es un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades

administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas y privadas y organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

La veeduría ciudadana se puede ejercer sobre la contratación, en especial sobre aquella que un particular realice con el Estado, ya que éstos son documentos públicos que pueden ser requeridos en cualquier momento por los ciudadanos para revisar si se cumplió con el objeto estipulado, si se utilizaron los recursos, insumos, y materiales señalados o si hubo transparencia en la elaboración y/o ejecución de los mismos.

6.10. AUDIENCIAS PÚBLICAS

Son foros abiertos de cara a la ciudadanía, en los que se responden preguntas sobre el funcionamiento institucional.

Se convocan solo cuando la entidad lo estima conveniente y oportuno, para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de las políticas y/o programas en curso. Sirve como mecanismo de control preventivo ya que propicia la concertación directa entre la entidad y sus grupos de interés.

6.11. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Es un mecanismo de control y evaluación de la gestión institucional que permite a la entidad presentar el Balance Social de la vigencia anterior a la ciudadanía y grupos de interés y responder inquietudes referentes al manejo de recursos, las decisiones y la gestión realizada en el desarrollo de la misión institucional.

En la UNGRD este ejercicio se realiza anualmente.

6.12. FOROS VIRTUALES

Son espacios de discusión on line donde los usuarios y grupos de interés pueden opinar sobre un tema en particular, haciendo aportes sobre el mismo con el propósito de incentivar la participación de la comunidad para generar planes de acción institucional y estrategias encaminadas a la creación e implementación de la política pública en Gestión del Riesgo de Desastres.

Estos espacios son promovidos a través de la página web www.gestiondelriesgo.gov.co.

6.13. CONSEJOS NACIONALES EN GESTIÓN DEL RIESGO

Se realizan mesas de trabajo con los Consejos Departamentales de Gestión del Riesgo y la participación de usuarios y grupos de interés para el fortalecimiento del Sistema de Seguimiento y Evaluación del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

Las convocatorias se realizan a través de la página Web, en el Link de Atención al Ciudadano – Plan de Participación Ciudadana con el propósito de garantizar la participación activa de la comunidad, sus opiniones y aportes para el desarrollo del Plan.

6.14. SIMULACROS EN GESTIÓN DEL RIESGO

Con el propósito de que los colombianos fortalezcan y consoliden la cultura de Gestión del Riesgo de la que todos somos responsables, la UNGRD lidera diferentes ejercicios para fortalecer las capacidades de respuesta individuales y colectivas frente a los eventos asociados con fenómenos de origen natural, sicionatural, tecnológico y humano no intencional.

Para ello se invita a las Administraciones Departamentales y a los Consejos en Gestión del Riesgo, a promover el desarrollo de dichos ejercicios entre los municipios, organizaciones sociales y comunitarias para que se inscriban y participen activamente.

6.15. URNA DE CRISTAL

Es la principal plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental. El objetivo de esta iniciativa es transformar la relación entre los ciudadanos y el Estado colombiano.

La UNGRD como entidad del estado también hace uso de este mecanismo para establecer espacios de comunicación con sus grupos de interés y responder inquietudes de la comunidad sobre temas específicos de gestión del riesgo.

6.16. SALA DE PRENSA

A través de la Página Web la entidad desarrolló el Link informativo “Sala de Prensa” que contiene el historial de noticias institucionales, Boletines Externos, Informes Especiales, Campañas Educativas, el ABC de Gestión del Riesgo y ABC para Periodistas y Comunicadores miembros del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo así mismo permite el acceso a las galerías de audio y video de la Entidad.

6.17. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Son los canales de participación con que cuenta la Unidad para interacción directa con el ciudadano. El proceso de atención se desarrolla de manera presencial, virtual y telefónica.

7. ACCESO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNGRD

Teniendo en cuenta que la gestión del riesgo es un tema de interés general y que es responsabilidad de todos los colombianos, los mecanismos de participación ciudadana dispuestos por la entidad tienen como finalidad la interacción a través de espacios en los que se promueve el diálogo para la formulación conjunta de políticas institucionales.

Por lo anterior y para facilitar el acceso de la comunidad a dichos espacios, a través de la Página Web www.gestiondelriesgo.gov.co, Link Atención al Ciudadano – Plan de Participación Ciudadana, se publica anualmente el Cronograma de Actividades programadas.

The screenshot shows the website portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-Participacion-Ciudadana-2017.aspx. The page title is 'Plan de Participación Ciudadana'. It lists various activities and events:

- Objetivo
- Vigencia
- Modalidad
- Alcance
- Grupos de interés/Público objetivo
- Medios y Canales
- Eventos de Participación:
 - Pregunta Yamid
 - Urnas de cristal - el Gobierno responde
 - Taller ABC Gestión del Riesgo de Desastres
 - Taller Incorporación de la GRD en el ámbito sectorial
 - Mesa de trabajo: Fortalecimiento del Sistema de Seguimiento y Evaluación del PNGRD
 - Foro virtual: Esquema de Publicación UNGRD
 - Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
 - 6º Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias
 - Mes de la Reducción del Riesgo
 - Foro virtual: Políticas Institucionales, Programas y Planes de Acción 2018

Las convocatorias e inscripciones se realizan de manera gratuita y con anticipación suficiente a los eventos con el propósito de lograr la presencia y aportes de la mayor cantidad de ciudadanos.

Así mismo, se realiza divulgación permanente sobre temas institucionales y de gestión del riesgo a través de las redes sociales Twitter, Facebook, Flickr y You Tube.

8. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La UNGRD en concordancia con su política de servicio al ciudadano dispuso diversos canales de atención y comunicación, a través de los cuales los diferentes grupos de interés pueden ejercer la participación ciudadana, consultar información institucional, presentar propuestas y/o cuestionamientos a decisiones de la entidad en el marco de su quehacer misional y administrativo.

8.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

8.1.1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - BOGOTÁ D.C.

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información, respuesta a requerimientos radicados por correspondencia y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Av. Calle 26 N° 92 – 32 Edificio Gold 4 Piso 1 – Museo del Saber en Gestión del Riesgo, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

8.1.2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PASTO

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas, reclamos, consultas de información y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad relacionados con el reasentamiento de los habitantes de la zona de amenaza volcánica alta –ZAVA- del volcán Galeras, ciudad de Pasto y los municipios de Nariño y La Florida.

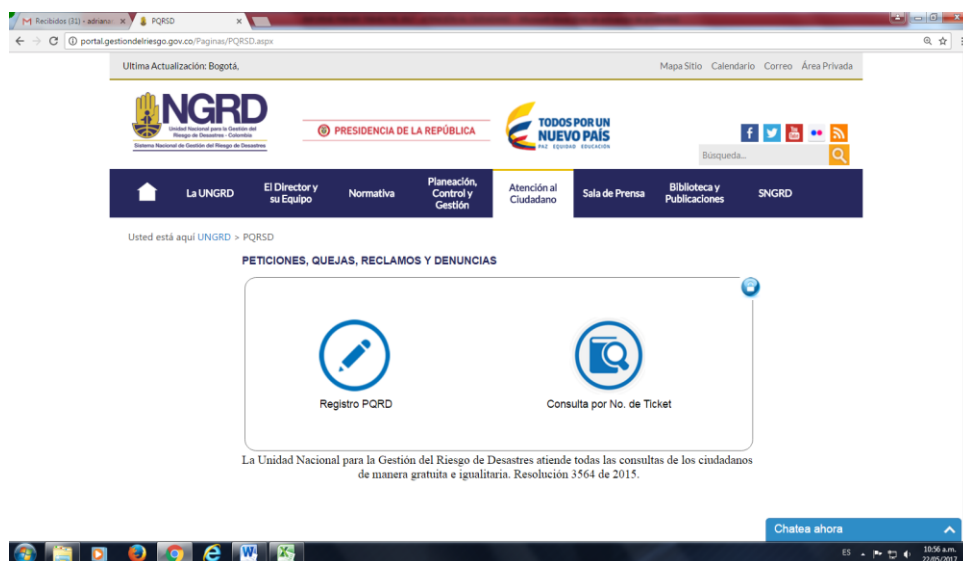
Disponible para ciudadanos en la ciudad de Pasto – Nariño y alrededores en la Calle 17 N° 41 – 64 Barrio el Dorado, en horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.

8.2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

8.2.1. SISTEMA PQRSD

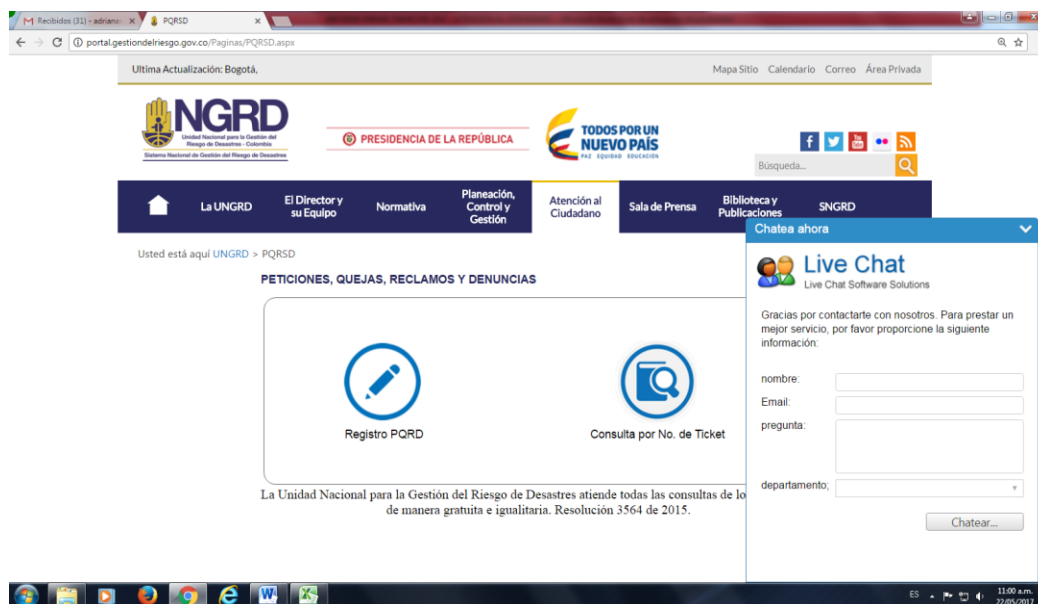
A través de la página www.gestiondelriesgo.gov.co la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

Utilizando el link “Atención al Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.



8.2.2. CHAT INSTITUCIONAL

Para consultas de información en Línea, disponible de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y buzón de mensajes 24 horas.



8.2.3. CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo contactenos@gestiondelriesgo.gov.co, el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Las respuestas son remitidas por este mismo medio y se encuentran disponibles en el Sistema PQRSD de la Página Web para descarga e impresión por parte del ciudadano con el número de ticket asignado al requerimiento.

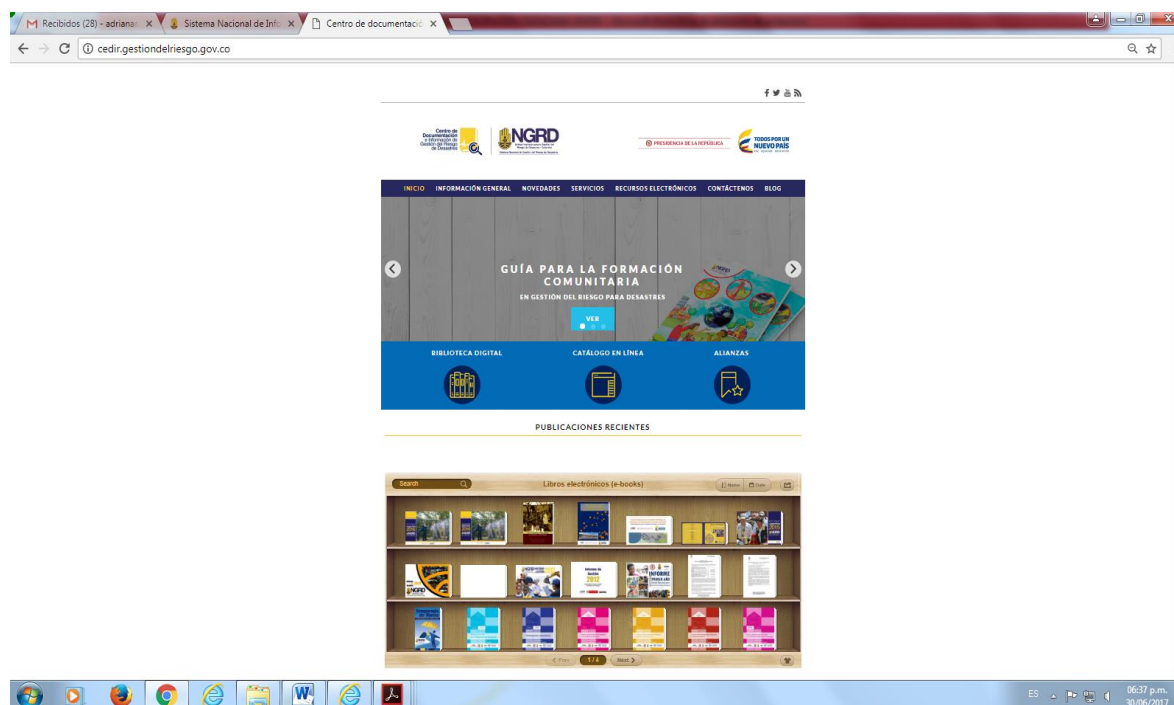
8.2.4. REDES SOCIALES

Para facilitar la divulgación de información institucional y el contacto directo con la ciudadanía la UNGRD también cuenta con perfiles en:

- a) Twitter: @UNGRD
- b) Facebook: GestiónUNGRD
- c) YouTube: UNGRD
- d) Flickr: UNGRD SNGRD

8.2.5. BIBLIOTECA DIGITAL Y PUBLICACIONES

La entidad dispuso un espacio para preservar y difundir en diferentes formatos las publicaciones en materia de gestión del riesgo; en la biblioteca virtual se organizan los contenidos digitales (texto-imágenes-videos-audios) para facilitar el acceso de ciudadanos y grupos de interés a la información a través de la Página Web, link <http://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/>.



8.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

8.3.1. LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 018000113200

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos y/o realizar consultas de información.

Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.; los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m se tiene habilitado un buzón para mensajes.

8.3.2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PBX UNGRD

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano la entidad dispuso un canal adicional para atención telefónica de consultas de información, solicitudes, quejas y/o reclamos que no puedan ser atendidos a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario.

Número de contacto PBX: (1) 5529696.

9. RESPONSABLES DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNGRD

Con el propósito de tener una unidad de acción con respecto a la estrategia de participación ciudadana, la entidad a través de la Resolución N° 0198 del 1 de Marzo de 2017, resolvió la creación del Equipo Interno de Apoyo al Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

Dicho equipo de apoyo está conformado por:

- a. El Secretario General o su delegado.
- b. El Subdirector General o su delegado.
- c. El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Información o su delegado.
- d. El Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones o su delegado.
- e. El Coordinador del Grupo de Apoyo Administrativo.
- f. El Profesional Especializado a cargo del Proceso de Atención al Ciudadano.

Tiene principalmente las siguientes funciones:

- a) Diseñar la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la entidad.
- b) Implementar y desarrollar la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
- c) Sensibilizar y formar a los servidores públicos acerca de la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

- d) Garantizar mecanismos y espacios para la rendición de cuentas y el control de la gestión por parte de la ciudadanía e interesados.

- e) Diseñar la estrategia de comunicación para divulgación de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la entidad.
- f) Garantizar la atención oportuna a los derechos de petición (solicitudes, quejas, reclamos y denuncias) presentados por los ciudadanos ante la entidad como mecanismo para la protección de los derechos de los ciudadanos.
- g) Facilitar la participación ciudadana en la gestión pública en las etapas de: información, planeación participativa, y control social a la gestión.
- h) Evaluar el desarrollo del Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
- i) Velar por la existencia de espacios de participación ciudadana en el control de ejecución de los proyectos en especial lo relacionado con las veedurías ciudadanas y auditorías visibles.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	06 de Junio / 2017	Equipo Interno de Apoyo al Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Creación del Documento

Elaboró: Patricia Arenas Vera - Contratista OAPI // Adriana Rodríguez Cortés – Profesional Especializado GAA

Revisó y Aprobó: Equipo Interno de Apoyo al Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas UNGRD