



**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN**

Código:

Versión: 0.1

Vigente Desde: 23 de
diciembre de 2015



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
**BOMBEROS
COLOMBIA**

Participación Ciudadana Mecanismos y canales de participación

Diciembre 2015



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

Código:

Versión: 0.1

Vigente Desde: 23 de
diciembre de 2015

Tabla de contenido

.....	0
1. Justificación	2
2. Objetivos	2
2.1 Objetivo General	2
2.2 Objetivos Específicos	2
3. Marco Normativo	3
4. La participación ciudadana.....	5
5. Mecanismos de participación	5
6. Escenarios de participación.....	7
7. Uso de las páginas web de otras entidades	10
8. Responsables de la información.....	10
9. Actividades establecidas	10
10. Recursos Económicos	10
11. Socialización	10
12. Seguimiento y evaluación	10

1. Justificación

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia busca con la elaboración de la presente estrategia, desarrollar el ejercicio de la democracia participativa y promover espacios ciudadanos de participación que logren menos intermediación entre el ciudadano y la Dirección y, en consecuencia favorecer el diálogo constante que permita un desarrollo coherente con el deber ser de la administración pública y los principios de transparencia, buena fe, celeridad, eficacia y el derecho al acceso a la información pública.

La estrategia de participación ciudadana define los mecanismos y espacios con los que cuenta la Dirección, para que la ciudadanía ejerza su derecho y deber frente al control social ante las actuaciones de la Dirección. Asimismo, el ejercicio de participación ciudadana, favorecerá el ejercicio de rendición de cuentas de la entidad y beneficiara el desarrollo de la misma, en la medida que la ciudadanía ayude a identificar las necesidades y expectativas que espera sean satisfechas dentro del marco misional de la Dirección.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Promover el ejercicio de participación ciudadana que favorezca la interacción continua entre la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia con la ciudadanía facilitando el ejercicio rendición de cuentas y el mejoramiento continuo de la Dirección.

2.2 Objetivos Específicos

- Determinar el marco jurídico que fundamenta la participación ciudadana y la intervención de la ciudadanía en la gestión de la administración pública.
- Definir los mecanismos de participación con los que cuenta la ciudadanía por parte de la Dirección Nacional de Bomberos.
- Exponer los escenarios de participación que ofrece la Dirección Nacional de Bomberos que facilitan el dialogo en doble vía con la ciudadanía.

3. Marco Normativo

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia reconoce que el ejercicio de participación ciudadana es eje fundamental de la democracia y que el mismo está consagrado en los diferentes cuerpos normativos que conforman el sistema jurídico colombiano, por ello a continuación se hace referencia al marco jurídico que faculta a los ciudadanos a ejercer sus derechos y deberes frente a la participación ciudadana y el deber de las instituciones a promover y favorecer el dialogo en doble vía con la ciudadanía:

- **Constitución política:**

Principios fundamentales:

- Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria: democrática, participativa y pluralista.
- Es un fin esencial del Estado facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan.
- La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público, y es el mismo pueblo el que ejerce en forma directa o por medio de sus representantes, en los términos que establece la Constitución.

Deberes, garantías y deberes:

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- El pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente.
- Se garantiza el derecho de libre asociación.
- Todo ciudadano tiene derecho y el deber de participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.
- Las autoridades garantizarán la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la administración pública.

La Constitución Política estableció en su artículo 270 que la ley organizaría las formas y los sistemas de participación ciudadana para vigilar la gestión pública de los diversos niveles administrativos, así como sus resultados.

- **Ley 190 de 1995 (art. 58):**

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

- **Ley 489 de 1998 (art. 32 al 35):**
Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional
- **Decreto 1382 de 2000:**
Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- **Ley 850 de 2003 (art. 5):**
por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Ley 962 de 2005 (art. 6, 8, 10):**
Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1474 de 2011 (art. 76 y 78):**
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.
- **Decreto 19 de 2012 (art. 14):**
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 medio del cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- **Decreto 2693 de 2012 (art. 6):**
Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1712 de 2014 (art. 7):**
Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015 (art 15):**
Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015 (art. 13, 15):**

Por medio de la cual se 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 (art. 48):**

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

- **Decreto 1081 de 2015 (art. 2.1.1.2.1.4):**

Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

4. La participación ciudadana

La participación ciudadana viene del ejercicio de la democracia participativa consagrado en la Constitución Política de 1991, y es el proceso en el cual la ciudadanía interviene en las relaciones de poder con el Estado. La participación ciudadana de manera general, es ejercer el derecho a elegir, ser elegido y opinar en las decisiones de la administración pública, sin distinción de sexo, raza o condición.

La participación ciudadana debe ser ejercida por todos, actuando en función de intereses generales y del bien común, por ello es consagrada como un derecho y a la vez un deber, toda vez que le concede la facultad y la responsabilidad a la ciudadanía de hacerse presente en la dinámica social del Estado. Así las cosas, para hacer efectivo el derecho-deber a una participación oportuna y eficaz, el Estado debe garantizar las herramientas necesarias que faciliten el diálogo e interacción de la ciudadanía con la administración pública.

5. Mecanismos de participación

La Constitución Política concedió a los ciudadanos facultades explícitas para ejercer el poder político y social a través de mecanismos y espacios diseñados para proteger los derechos e intereses de la sociedad. La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia pone a disposición de sus usuarios, ciudadanos y demás grupos de interés los siguientes mecanismos de participación:

- **Derecho de petición:**

Es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y lo pertinente de la Ley 1755 de 2015 que faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sean por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma.

A través del derecho de petición se puede pedir el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e imponer recursos, entre otras actuaciones, el mismo no requiere ser invocado como tal, no necesita de un abogado y es gratuito. Estos pueden ser recibidos directamente del ciudadano o en virtud de traslados realizados por otras entidades.

- **Queja y/o reclamo:**

Corresponden a aquellas peticiones mediante las cuales los usuarios, ciudadanos y grupos de interés manifiestan su inconformidad con la forma en que se prestan los servicios que ofrece la Dirección o referente a la actuación de un funcionario y/o contratista, con el propósito que se revisen y se tomen los correctivos del caso, se ajusten o modifiquen los servicios o la actuación conforme a derecho.

- **Consulta:**

Es el derecho que tiene toda persona a obtener por parte de la Dirección una orientación u opinión en relación con las materias a cargo de la entidad.

- **Solicitud de Información:**

Es el derecho que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información sobre la actuación de la Dirección Nacional de Bomberos y a que se expida copia de documentos.

- **Sugerencia:**

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Dirección.

- **Denuncia:**

Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a la Dirección de la existencia de hechos irregulares respecto de la actuación de uno o varios de sus funcionarios y/o contratistas, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes.

- **Audiencias Públicas:**

Se fundamenta en lo mandado por el artículo 32 de la ley 489 de 1998, en la cual las audiencias públicas se establecen como un medio por el cual la ciudadanía y



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

Código:

Versión: 0.1

Vigente Desde: 23 de
diciembre de 2015

organizaciones pertenecientes a la sociedad civil ejercen un control y evaluación sobre la gestión pública. La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia anualmente realizará una audiencia pública como el fin de favorecer la participación ciudadana y la gestión de la entidad.

- **Rendición de Cuentas:**

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, comprende el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales, ciudadanos y sociedad civil en general, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones sobre la gestión de una entidad.

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia con la finalidad de responder públicamente de su actuación a la ciudadanía implementa un Plan Anual de Rendición de Cuentas en el cual ofrece espacios de participación constante, en el entendido que la rendición de cuentas es un proceso y como tal no se agota en un único momento.

6. Escenarios de participación

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia con el fin de establecer un contacto directo con sus usuarios, ciudadanos y sociedad civil en general, a dispuesto diferentes espacios de interacción en favor de la participación ciudadana, los cuales son:

- **Página web:**

Es un espacio de interacción virtual con el que cuenta la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia para la atención ciudadana, donde se podrá acceder a información de la Dirección, además tener acceso a los datos de contacto como teléfonos, dirección, horarios de atención, correo electrónico oficial para la atención al ciudadano. De igual forma, este mecanismo da al usuario la posibilidad del anonimato, la ausencia de censura y la atención inmediata. El link para el acceso a la página web es: bomberos.mininterior.gov.co

- **Encuesta virtual de evaluación del servicio:**

Con esta herramienta la Dirección Nacional de Bomberos puede recolectar datos mediante la aplicación de un cuestionado, dirigido a conocer la percepción, necesidades y expectativas de los usuarios sobre los servicios que presta la dirección.

7



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

Código:

Versión: 0.1

Vigente Desde: 23 de diciembre de 2015

• Correo institucional:

La Dirección Nacional de Bomberos dispone del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co, para atender todas las solicitudes que los usuarios y ciudadanos deseen interponer por este medio.

• Servicios:

Con el objetivo de facilitar el acceso a la información sobre los servicios que presta la Dirección, se han puesto a disposición de los usuarios y ciudadanía a través de la página web información sobre los mismos, que a saber son:

- ✓ Formulación y actualización de protocolos de prevención y atención contra incidentes de Bomberos.
- ✓ Expedición de alertas tempranas.
- ✓ Formulación y actualización de Reglamentos de orden técnico administrativo y operativo.
- ✓ Expedición de circulares con Indicaciones de orden técnico a los cuerpos de Bomberos.
- ✓ Coordinación operativa de respuestas frente a incidentes.
- ✓ Herramientas y guías metodológicas para adopción de las políticas diseñadas en asuntos de orden bomberil.
- ✓ Acompañamiento en la implementación de estrategias, planes y reglamentos.
- ✓ Expedición de Comunicaciones a los Cuerpos de Bomberos.
- ✓ Herramientas y guías metodológicas para gobernaciones y alcaldías.
- ✓ Fichas perfil para presentación de proyectos.
- ✓ Respuestas a los derechos de petición, solicitudes y conceptos.
- ✓ Informes y estadísticas en atención de emergencias.
- ✓ Cronogramas académicos y de capacitación.
- ✓ Guías de inspección a los cuerpos de Bomberos.
- ✓ Formulación de planes de mejoramiento a los cuerpos de bomberos.
- ✓ Expedición de certificados de cumplimiento.

• Teléfono fijo:

A través de este medio los usuarios y ciudadanía pueden contactar a los funcionarios y contratistas de la Dirección de manera directa. De igual forma cualquier PQRSD será atendida en conformidad al orden legal.



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

Código:

Versión: 0.1

Vigente Desde: 23 de diciembre de 2015

- **Redes Sociales:**

La Dirección cuenta con atención a sus usuarios y la ciudadanía a través del uso de Twitter @DNBomberosCol y nuestro canal en YouTube DNBomberosCol, medios de comunicación que permiten una interacción constante e interactiva. De igual forma, cuando se realice una PQRSD la misma será atendida de forma inmediata, sino fuere posible se le informará al usuario, que la solicitud será radicada en la dirección y se atenderá de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.

- **Sala de prensa virtual:**

Es un espacio puesto a disposición de los usuarios y la ciudadanía en el portal web de la Dirección donde se podrá consultar toda gestión que realiza la entidad en torno a su marco misional, con información de los últimos eventos en relación del actuar de todos los cuerpos bomberiles del país.

- **Rendición de cuentas:**

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia con la finalidad de que su actuación este acorde a los principios de buen gobierno y en favor de la participación ciudadana promueve diferentes escenarios y actividades dentro del ejercicio de rendición de cuentas para que los usuarios y ciudadanos cuenten con información suficiente sobre la entidad y tengan elementos suficientes para ejercer su derecho y deber frente a la participación ciudadana. Por medio de diferentes escenarios y medios, la Dirección rinde cuentas como el uso la página web, con la elaboración de informes anuales de gestión, informes relacionados con la realización de audiencias públicas, los resultados dados por los entes de control, entre otras acciones.

- **Audiencias públicas:**

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia realizará anualmente una audiencia pública, como un espacio un espacio de interlocución directa con la ciudadanía y sus usuarios internos, externos y partes interesadas. El informe de las audiencias públicas realizadas estará disponible para su consulta por medio de la página web de la Dirección.

- **Oficina de atención al usuario:**

Es un espacio de contacto presencial para que los usuarios y la ciudadanía presenten cualquier petición ante la Dirección. La oficina de atención al usuario se encuentra



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

Código:

Versión: 0.1

Vigente Desde: 23 de
diciembre de 2015

ubicada en la sede principal de la Dirección en Bogotá en la Carrera 30 No. 85 A 39/47.

7. Uso de las páginas web de otras entidades

La ciudadanía, usuarios y grupos de interés podrán acceder a información de la Dirección Nacional de Bomberos a través de las páginas web de otras entidades, en la medida que haya relación por el ejercicio normal de sus funciones o por la obtención de estrategias conjuntas en lo referente a rendición de cuentas.

8. Responsables de la información

Cada equipo de trabajo de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia suministrará la información que sea requerida o necesaria brindar a los usuarios, ciudadanía o grupos de interés que se necesite para ejercer su derecho y deber de participación con el fin de generar un canal de comunicación constante.

9. Actividades establecidas

Para el desarrollo efectivo de la presente estrategia se entenderán suficientes las actividades establecidas dentro de la Estrategia de Rendición de Cuentas así como las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Dirección.

10. Recursos Económicos

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia dará cumplimiento a las acciones definidas de la Estrategia de participación ciudadana incluyendo en su presupuesto de funcionamiento de la entidad los recursos necesarios.

11. Socialización

Una vez aprobada la Estrategia de Participación ciudadana, la Dirección socializará la misma a los funcionarios y contratistas por medio de una exposición general de los temas centrales de la Estrategia.

12. Seguimiento y evaluación

Con el fin de realizar seguimiento a los proyectos y compromisos de la presente Estrategia, se evaluará el avance a las actividades estipuladas en la Estrategia de Rendición de Cuentas y las del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cada



**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN**

Código:

Versión: 0.1

Vigente Desde: 23 de
diciembre de 2015

cuatro meses y se realizarán las debidas observaciones a cada equipo de trabajo de la Dirección.

Elaboró: Mónica María Moreno Pinzón	Revisó: Edgar Hernán Molina Macías	Aprobó: Rainer Narval Naranjo Charrasquiél
Cargo: Contratista oficina de atención al usuario	Cargo: Profesional Especializado en comunicaciones	Cargo: Subdirector Administrativo y Financiero
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 17 de diciembre de 2015	Fecha: 23 de diciembre de 2015	Fecha: 23 de diciembre de 2015