

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Código: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 1 de 11

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para identificar, planear, implementar, documentar, analizar y evaluar los mecanismos y espacios de participación ciudadana en la gestión pública de Bomberos de Bucaramanga, garantizando la incidencia efectiva de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y demás grupos de interés en las etapas de diagnóstico, planeación, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, incluida la rendición de cuentas..

ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades, temáticas, decisiones, planes, programas, proyectos, políticas, trámites, servicios o resultados que requieran o se beneficien de la participación ciudadana; continúa con la identificación de grupos de valor e interés, selección del mecanismo y canal, convocatoria, desarrollo y documentación del ejercicio, análisis de aportes, respuesta o retroalimentación, incorporación de resultados cuando corresponda, publicación y seguimiento; y termina con la evaluación de la efectividad del ejercicio y la identificación de oportunidades de mejora.

RESPONSABLE

El responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento es la Dirección Administrativa y Financiera de la entidad y cada Líder de proceso es responsable de la gestión oportuna de las sugerencias de los grupos de valor e interés

Dirección Administrativa y Financiera: Asegurar la aplicación del procedimiento, promover la articulación institucional y verificar el seguimiento de las acciones derivadas de los ejercicios de participación.

Responsable de Calidad-MIPG / Planeación: Orientar la articulación de la participación ciudadana con la planeación institucional, MIPG, planes de acción y demás instrumentos de gestión aplicables.

Líderes de proceso: Identificar temas susceptibles de participación; definir necesidades de participación; analizar aportes; documentar decisiones y gestionar acciones de mejora.

Ventanilla única: / canal de atención: Recibir, radicar y direccionar las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás comunicaciones que ingresen por los canales institucionales, conforme a la normativa vigente.

Comunicaciones / Sistemas: Apoyar la convocatoria, publicación, accesibilidad y

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
Línea Emergencias 119
PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Código: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 2 de 11

divulgación de la información y resultados en los canales institucionales.

Todos los servidores y contratistas: Facilitar el acceso a la información, brindar trato digno y lenguaje claro, atender los compromisos que les correspondan y proteger los datos personales.

GLOSARIO

- ✓ **Participación ciudadana en la gestión pública:** Conjunto de mecanismos, espacios, canales y prácticas mediante los cuales la ciudadanía y sus organizaciones inciden en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión pública.
- ✓ **Grupo de valor:** Personas naturales o jurídicas a quienes la entidad dirige sus bienes, servicios, trámites o actuaciones y que reciben valor directo de su gestión.
- ✓ **Grupo de interés:** Personas, organizaciones o entidades que pueden afectar, ser afectadas o tener interés en las decisiones, actuaciones o resultados de la entidad.
- ✓ **Control social:** Derecho y deber de la ciudadanía y sus organizaciones para vigilar la gestión pública, sus resultados y el uso de los recursos públicos.
- ✓ **Rendición de cuentas:** Proceso permanente mediante el cual las entidades informan, explican y dan a conocer resultados de su gestión, promoviendo diálogo y evaluación ciudadana.
- ✓ **Consulta a la ciudadanía:** Mecanismo para recoger opiniones, propuestas, comentarios y aportes antes o durante la formulación o decisión de asuntos de interés público.
- ✓ **Espacio de diálogo:** Escenario presencial, virtual o híbrido que permite interacción directa con ciudadanía y grupos de interés para informar, escuchar, deliberar y recoger aportes.
- ✓ **Retroalimentación:** Comunicación mediante la cual la entidad informa a los participantes sobre los resultados del ejercicio, las decisiones adoptadas y, cuando aplique, las razones para aceptar, modificar o no incorporar sus aportes.
- ✓ **PQRSDF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas a través de los canales institucionales, cuyo trámite se rige por las disposiciones aplicables.
- ✓ **Lenguaje claro:** Forma de comunicar información pública de manera comprensible, útil, directa y accesible para sus destinatarios.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
Línea Emergencias 119
PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Código: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 3 de 11

CONDICIONES GENERALES

- ✓ Los ejercicios de participación ciudadana deberán planearse de acuerdo con la temática, objetivo, población destinataria, nivel de incidencia esperado, riesgos, recursos y capacidades institucionales.
- ✓ Bomberos de Bucaramanga deberá promover la participación durante todo el ciclo de gestión pública: diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación, incluyendo los procesos de rendición de cuentas.
- ✓ Antes de cada ejercicio se identificarán los grupos de valor e interés relevantes, sus necesidades, características, barreras de acceso y canales adecuados de interacción.
- ✓ Las convocatorias, consultas y espacios de diálogo deberán realizarse con criterios de transparencia, publicidad, inclusión, enfoque diferencial, accesibilidad y lenguaje claro, cuando sean aplicables.
- ✓ Los aportes recibidos deberán registrarse y analizarse. Cuando sean viables y pertinentes, se incorporarán en la gestión institucional o se justificarán las razones de su no incorporación.
- ✓ Cuando un aporte constituya una petición, queja, reclamo, denuncia u otra actuación sometida a términos legales, deberá radicarse y tramitarse por el canal y procedimiento correspondiente; el ejercicio de participación no reemplaza los términos legales de respuesta.
- ✓ Los resultados, compromisos y respuestas derivados de los ejercicios deberán publicarse o socializarse por los canales institucionales que correspondan, observando las reglas de protección de datos personales, reserva y clasificación de la información.
- ✓ Los ejercicios podrán ser presenciales, virtuales o híbridos, según las condiciones de la ciudadanía y la naturaleza de la temática.
- ✓ Los mecanismos y actividades deberán articularse con el Plan de Acción, la estrategia o plan anual de participación ciudadana, la rendición de cuentas, el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP y demás instrumentos institucionales aplicables.
- ✓ En 2026, la entidad cuenta en su portal con un menú 'Participa' y mecanismos de consulta a la ciudadanía; la programación y ejecución de los ejercicios deberá guardar coherencia con dicha oferta institucional.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 Línea Emergencias 119
 PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Código: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 4 de 11

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan de Acción institucional 2026 y sus actualizaciones.
- Instrumento/estrategia institucional de participación ciudadana que se adopte para la vigencia.
- Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2026.
- Plan o estrategia de rendición de cuentas y los informes de gestión.
- Manual Operativo MIPG vigente y lineamientos de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Sección 'Participa' y sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del portal institucional.
- Procedimiento institucional para la atención de PQRSDF y demás instrumentos asociados a servicio al ciudadano, gestión documental, transparencia y protección de datos personales.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia (1991) Artículos 2, 20, 23, 40 y 74, entre otros relacionados con fines del Estado, libertad de información, derecho de petición, participación y acceso a documentos públicos.
- Ley 489 de 1998 Disposiciones sobre democratización y participación de la ciudadanía en la gestión pública.
- Ley 850 de 2003 Reglamenta las veedurías ciudadanas y el ejercicio del control social.
- Ley 1437 de 2011 – CPACA Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo pertinente, con sus modificaciones.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción; disposiciones relacionadas con rendición de cuentas, participación y mecanismos de atención al ciudadano, según modificaciones posteriores.
- Ley 1581 de 2012 Régimen general de protección de datos personales, aplicable al tratamiento de información de participantes y peticionarios.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015 Regula el derecho fundamental de petición y modifica las disposiciones pertinentes del CPACA.
- Ley 1757 de 2015 Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y regula la rendición de

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 Línea Emergencias 119
 PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Codigo: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 5 de 11

cuentas y mecanismos de participación.

- Decreto 1081 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, incluyendo disposiciones vigentes sobre transparencia, participación y Programas de Transparencia y Ética Pública.
- Decreto 1166 de 2016 Reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 1499 de 2017 Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y sus desarrollos reglamentarios.
- Resolución 1519 de 2020 – MinTIC Establece estándares y directrices para publicación de información, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, en lo pertinente.
- Ley 2195 de 2022 Modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y establece los Programas de Transparencia y Ética Pública.
- Decreto 1122 de 2024 Reglamenta los Programas de Transparencia y Ética Pública y establece su articulación con el Decreto 1081 de 2015.
- Manual Operativo MIPG y lineamientos vigentes de Función Pública Orientan la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la participación durante todo el ciclo de gestión.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
Línea Emergencias 119
PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Código: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 6 de 11

DESARROLLO

Participación en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional

N o.	Actividad	Descripción	Responsable / Rol	Registros
1	Identificar necesidad y objetivo de participación	El líder del proceso identifica el asunto que requiere participación, define el objetivo, alcance, momento del ciclo de gestión, nivel de incidencia esperado y resultado que se pretende obtener.	Líder de proceso / MIPG o Planeación	Matriz o ficha de participación; plan de trabajo
2	Identificar grupos de valor e interés	Determinar quiénes pueden verse afectados, beneficiados o interesados; considerar características, necesidades, barreras de acceso y canales preferentes.	Líder de proceso	Caracterización / registro de grupos
3	Definir mecanismo y metodología	Seleccionar consulta, encuesta, foro, mesa de diálogo, audiencia, rendición de cuentas, reunión, canal virtual u otro mecanismo pertinente; establecer cronograma, responsables y medios de convocatoria.	Líder de proceso / Comunicaciones	Plan o ficha del ejercicio
4	Convocar y publicar	Publicar la convocatoria e información necesaria en el portal institucional, redes sociales u otros canales, garantizando información clara, accesible y suficiente.	Comunicaciones / Sistemas / Líder de proceso	Pieza, publicación, evidencia de convocatoria
5	Desarrollar el ejercicio	Realizar la actividad, registrar participantes, aportes, preguntas, compromisos y demás resultados. En ejercicios virtuales conservar las evidencias disponibles.	Líder de proceso / Equipo responsable	Acta, lista de asistencia, formulario, grabación o registro

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 Línea Emergencias 119
 PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Código: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 7 de 11

6	Recibir y radicar aportes	Los aportes que correspondan a PQRSDF o derecho de petición se radican y direccionan al trámite correspondiente. Los demás aportes se consolidan para análisis.	Recepción Documental / responsable del ejercicio	Radicado, matriz de aportes
7	Analizar y valorar resultados	Analizar aportes, propuestas y preguntas; determinar viabilidad, pertinencia, competencia y posible incorporación a la gestión. Documentar decisiones y responsables.	Líder de proceso / responsables	Matriz de análisis y decisiones
8	Incorporar resultados y generar compromisos	Cuando corresponda, incorporar los resultados en planes, programas, proyectos, acciones de mejora, ajustes de servicios o instrumentos de gestión. Definir responsable y plazo.	Líder de proceso	Plan de acción, compromiso, acción de mejora
9	Responder y retroalimentar	Informar a los participantes los resultados, respuestas y decisiones, utilizando lenguaje claro y respetando los términos legales cuando exista una actuación administrativa.	Líder de proceso / Atención al ciudadano	Respuesta, informe o publicación
10	Publicar y socializar resultados	Publicar los resultados y evidencias que sean susceptibles de divulgación, conforme a transparencia, accesibilidad, protección de datos y demás reglas aplicables.	Comunicaciones / Sistemas	Página web, redes, informe
11	Hacer seguimiento y evaluar efectividad	Verificar el cumplimiento de compromisos, medir resultados y evaluar si el ejercicio produjo incidencia o mejoras. Identificar acciones de mejora para futuros ejercicios.	Líder de proceso / MIPG o Planeación	Seguimiento, encuesta, informe o acta

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 Línea Emergencias 119
 PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Código: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 8 de 11

Tratamiento de aportes: que constituyen peticiones, quejas, reclamos o denuncias

Cuando durante un ejercicio de participación se presente una actuación que corresponda a derecho de petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información, esta deberá ser radicada y tramitada de acuerdo con el procedimiento institucional de PQRSDF y la normativa aplicable. Los términos de respuesta serán los que correspondan al tipo de actuación y a la norma vigente; no se deberá fijar de manera general un término de 15 días hábiles para todas las manifestaciones.

Criterios de calidad del ejercicio

- Pertinencia: el mecanismo debe corresponder al objetivo y a la temática.
- Representatividad e inclusión: procurar la participación de los grupos relevantes y remover barreras de acceso.
- Incidencia: identificar qué decisiones pueden ser influenciadas por los aportes.
- Transparencia: publicar información suficiente y explicar las decisiones adoptadas.
- Retroalimentación: informar qué se recibió, qué se decidió y por qué.
- Accesibilidad y lenguaje claro: facilitar la comprensión y participación de personas con diferentes capacidades y condiciones.
- Trazabilidad: conservar evidencias del ejercicio, análisis, decisiones, compromisos y seguimiento.

MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

MECANISMO / CANAL	USO PRINCIPAL	EVIDENCIA
Consulta a la ciudadanía	Recoger opiniones, comentarios y propuestas sobre proyectos, normas, políticas, programas, trámites o decisiones.	Formulario, matriz de observaciones, respuestas
Espacios de diálogo	Socializar información, escuchar necesidades, deliberar y acordar compromisos con grupos de valor e interés.	Acta, asistencia, registro audiovisual, compromisos
Rendición de cuentas	Informar y explicar resultados de gestión y promover diálogo y evaluación ciudadana.	Informe, convocatoria,

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 Línea Emergencias 119
 PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Código: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 9 de 11

		preguntas, respuestas, compromisos
PQRSDF	Recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	Radicado y respuesta
Control social / veedurías	Facilitar el seguimiento ciudadano a la gestión pública, programas, proyectos y recursos.	Solicitudes, actas, respuestas, informes
Canales digitales	Facilitar participación remota mediante portal web, formularios y redes institucionales.	Publicaciones, formularios, métricas

INDICADORES Y SEGUIMIENTO

INDICADOR SUGERIDO	FÓRMULA / CRITERIO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Cumplimiento de ejercicios programados	$\frac{\text{Ejercicios realizados}}{\text{ejercicios programados}} \times 100$	Trimestral / anual	MIPG o Planeación / líderes de proceso
Participación efectiva	$\frac{\text{Ejercicios con análisis de aportes y retroalimentación}}{\text{ejercicios realizados}} \times 100$	Trimestral / anual	Líderes de proceso
Incorporación de aportes	$\frac{\text{Aportes viables incorporados o gestionados}}{\text{aportes viables identificados}} \times 100$	Por ejercicio / anual	Líderes de proceso
Satisfacción de participantes	Resultado de encuesta o instrumento de evaluación definido para el ejercicio	Por ejercicio	Responsable del ejercicio
Cumplimiento de compromisos	$\frac{\text{Compromisos cumplidos}}{\text{compromisos establecidos}} \times 100$	Trimestral	Líderes de proceso

REGISTROS Y EVIDENCIAS

- Plan o ficha del ejercicio de participación.
- Caracterización o identificación de grupos de valor e interés.
- Convocatoria y piezas de comunicación.
- Listas de asistencia o registros de participación.
- Formularios, encuestas, matrices de observaciones y aportes.
- Actas, ayudas de memoria, registros audiovisuales o evidencias virtuales.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 Línea Emergencias 119
 PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Código: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 10 de 11

- Matriz de análisis, respuestas y decisiones frente a los aportes.
- Planes de acción, compromisos o acciones de mejora derivados del ejercicio.
- Publicaciones y socialización de resultados.
- Instrumentos de evaluación y seguimiento.
- Radicados y respuestas de PQRSDF cuando corresponda.

PUNTOS DE CONTROL

PUNTO DE CONTROL	QUÉ SE VERIFICA	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Planeación del ejercicio	Objetivo, grupos de valor, mecanismo, cronograma, responsables y canal definidos.	Líder de proceso	Ficha / plan de participación
Trazabilidad de aportes	Que los aportes estén consolidados y clasificados, con análisis de viabilidad y decisión.	Líder de proceso	Matriz de aportes
Retroalimentación	Que se informe a participantes el resultado y tratamiento de sus aportes, cuando corresponda.	Líder de proceso	Respuesta / publicación
Protección de información	Que la publicación respete datos personales, reserva y clasificación de información.	Responsable de publicación / área competente	Versión publicada
Seguimiento	Que compromisos y acciones derivadas tengan responsable y seguimiento.	Líder de proceso / MIPG	Informe / matriz de seguimiento

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
 Bucaramanga, Santander
 Línea Emergencias 119
 PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>

	PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA	Codigo: P-AC-SGC-200-003
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		Página: 11 de 11

1. FLUJOGRAMA



P-AC-SGC-200-003 PROCEDIMIENTO PARTICIPACION CIUDADANA

2. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Creación del documento	10 noviembre 2020
1.0	Modificación de códigos de los documentos de referencia, ajustados según las nuevas normas TRD, adoptadas mediante resolución 0123 del 18 de mayo de 2022 y convalidadas por el comité de archivo departamental y la política de gestión presupuestal y del gasto público. Ajuste del paso a paso del procedimiento. Elaboración del diagrama de flujo.	2 mayo 2022
2.0	Se incluye lo relacionado con los proyectos normativos de la entidad	14 septiembre 2022
3.0	Actualización integral del procedimiento para la vigencia 2026: ajuste de objetivo, alcance, responsables, glosario, condiciones generales, marco normativo, actividades, canales, indicadores, puntos de control, registros, flujograma y articulación con MIPG, participación durante todo el ciclo de gestión, rendición de cuentas y Programa de Transparencia y Ética Pública	20/08/2026

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
Línea Emergencias 119
PBX: (607)6833820
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/>