

# Estrategia de Participación Ciudadana UNGRD

UNGRD
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

# Tabla de contenido


1. Introducción 3
2. Objetivo General 7
3. Objetivos específicos 8
4. Alcance 9
5. Responsables de la estrategia de participación ciudadana 10
6. Partes interesadas o grupos de interés 12
7. Marco legal 14
8. Del A-B-C de la participación 18

A) ¿Qué se entiende por participación ciudadana en Colombia? 18

B) ¿Quiénes ejercen la participación ciudadana? 19

9. Derechos y Deberes de la ciudadana 21
10. Tipos y momentos de la participación ciudadana 23
11. Mecanismos y derechos de participación 29
12. Acceso a los mecanismos de participación 36
13. Escenarios de participación 37
14. Lineamientos de participación ciudadana 40
15. Plan de participación ciudadana 48
16. Fases para la adopción del plan de participación ciudadana 52
17. Estrategia de redición de cuentas 54
18. Plan De Comunicaciones 60
19. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 63

# 1. Introducción

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, en adelante UNGRD[1] es la entidad pública de la orden nacional encargada de dirigir, orientar y coordinar la implementación de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de desastres en Colombia, conforme a lo establecido en la Ley 1523 de 2012. Esta responsabilidad se encuentra enmarcada también dentro de los objetivos de desarrollo sostenible, promoviendo la integración de la gestión del riesgo en todos los sectores de la sociedad. En cumplimiento de estas directrices, la UNGRD trabaja en el funcionamiento y desarrollo continuo del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastre (SNGDRD) con un enfoque de prevención, mitigación y preparación ante situaciones de desastres.  Desde la Secretaría General, especialmente los grupos de Relacionamiento con el Ciudadano, Talento Humano y el Comité de Diversidades, la entidad ha tomado la iniciativa de replantear y adaptar sus estrategias de interacción entre grupos y los territorios, incorporando desde la perspectiva del "Buen Vivir" un enfoque normativo que promueva el bienestar colectivo.

Este enfoque no solo se aplica al interior de la entidad, sino también en el relacionamiento con las comunidades y la diversidad colombiana, fomentando un marco inclusivo y respetuoso con las particularidades y necesidades de todas las poblaciones del país.

En el marco de la  misión institucional[2] y frente al desafío de preparar al país ante el cambio climático y sus múltiples manifestaciones en los territorios, poblaciones y ecosistemas se hace necesario generar espacios para fortalecer los procesos de gobernanza desde la mirada local, lo que implica la apertura de canales y mecanismos que permitan la participación de la ciudadanía y la construcción del diálogo social que permita que la comunidad se organice, cree veedurías o grupos de control social propositivo sobre los recursos públicos. Como señala Enrique Galiano (2023), "La participación en la gestión pública no solo fortalece la gobernanza, sino que permite construir soluciones más inclusivas y legítimas que responden a las realidades locales". Este enfoque busca fortalecer los lazos de confianza e interacción entre los grupos de interés y la entidad.

[1] A partir de este momento, se hará uso de la sigla UNGRD para simplificar la referencia a la "Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres" en este documento.
[2] Somos la Unidad que dirige, orienta y coordina la Gestión del Riesgo de Desastres en Colombia, fortaleciendo las capacidades de las entidades públicas, privadas, comunitarias y de la sociedad en general, con el propósito explícito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible, a través del conocimiento del riesgo, su reducción y el manejo de los

Con el fin de garantizar la materialización de las acciones planeadas, se fortalecerán las capacidades internas de las y los servidores públicos de la UNGRD de manera adaptativa, además de abrir y democratizar el acceso y la socialización de información que responda a los principios de claridad, amplitud y suficiencia para facilitar escenarios de participación, planeación y comunicación en la gestión pública. De esta manera, los procesos en los que se materializa la gestión del riesgo de desastres serán inclusivos, eficaces y coherentes con las necesidades y expectativas de los múltiples actores territoriales involucrados y de los tiempos contemporáneos; y a su vez, se implementarán líneas de acción robustas que promuevan el respeto a la diversidad en todos los aspectos de la vida laboral y comunitaria, y por ende, avanzar en el cumplimiento de las metas en cuanto a la política de gestión del riesgo.

En la actualidad la participación está subestimada y concentrada en la asistencia a eventos, perdiendo de vista la importancia que tiene para impulsar el desarrollo y la democracia local.

Como señala Galiano Maritan (2023) “La participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones políticas es crucial para las democracias contemporáneas”.  Además de incentivar a la comunidad a involucrarse en temas de interés público y/o en asuntos en los que está en juego el interés colectivo con la posibilidad de ver resultados, orientar la gestión a las características particulares de las necesidades y entornos, es por ello que, la UNGRD aplica estrategias de innovación pública para fortalecer espacios de co-creación con la comunidad buscando fortalecer la administración pública a través de la integración de la vida, la paz y la justicia social, priorizando la sostenibilidad y la participación ciudadana. Este concepto, introducido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), busca transformar la administración pública para que sea más efectiva, transparente y enfocada en el bienestar de la población. Es importante incorporar este enfoque en la estrategia de participación ciudadana, porque:

- Fortalece la legitimidad y confianza: al integrar los principios de vida, paz y justicia social, la administración pública se alinea con los valores fundamentales de la sociedad, lo que genera mayor confianza y legitimidad en sus acciones.

- Promueve decisiones más inclusivas y equitativas: la priorización de la sostenibilidad y la participación ciudadana asegura que las decisiones gubernamentales reflejen las necesidades y aspiraciones de toda la población, especialmente de los grupos más vulnerables.

- Mejora la efectividad y transparencia de la gestión: un enfoque que prioriza el bienestar colectivo y la rendición de cuentas promueve una administración más efectiva, transparente y orientada a resultados, minimizando la corrupción y el despilfarro de recursos.

- Fomenta la corresponsabilidad y el empoderamiento ciudadano: al abrir espacios reales para la participación, se empodera a la ciudadanía, transformándola de receptora pasiva a agente activa en la construcción de soluciones y la vigilancia de la gestión pública.

- Impulsa la construcción de paz y justicia social: la integración de estos principios guía las políticas públicas hacia la resolución de conflictos, la reducción de desigualdades y la garantía de derechos para todos, contribuyendo a una sociedad más justa y pacífica.

- Garantiza la sostenibilidad de las políticas a largo plazo: la visión de sostenibilidad asegura que las acciones gubernamentales no solo aborden las necesidades actuales, sino que también preserven los recursos y el bienestar para las futuras generaciones.

La apuesta de la UNGRD apunta a propiciar mecanismos de participación ciudadana para generar interlocución positiva con la sociedad, las organizaciones públicas, privadas y actores de diversos sectores, con el objetivo de optimizar la comunicación entre el Estado y la ciudadanía.

Para ello se hace necesario el uso de herramientas y/o medios físicos y electrónicos que compartan contenidos con lenguaje claro de diálogo social, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana y que todo ello redunde en la mejora de la gestión pública en los territorios.

A través del establecimiento de los diferentes mecanismos de participación, se busca que los colaboradores y servidores públicos apropien el cumplimiento de la normatividad frente al diálogo con la ciudadanía y la importancia de establecer formas de comunicación bidireccional, fortaleciendo el uso de los canales diseñados para incentivar la participación social frente al diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas institucionales.

Este documento es fundamental para establecer los lineamientos y herramientas que permitan a la UNGRD crear espacios de participación efectiva, promoviendo la colaboración conjunta con la comunidad, el sector educativo y otros grupos de interés. Su objetivo consiste en asegurar el cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. Además, ofrece mecanismos claros para garantizar la interacción entre la UNGRD y sus grupos de interés, impulsando la innovación en la gestión pública y la creación de redes para la adaptación al cambio climático. Todo esto se lleva a cabo a través de acciones de mejora y seguimiento, basadas en el control social y la promoción de la participación efectiva.



La Estrategia de Participación Ciudadana se armoniza con la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía (UNGRD, 2025) y con la normatividad vigente, así como con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, promoviendo la transformación hacia una cultura de corresponsabilidad en la satisfacción de las expectativas de los usuarios garantizando la prestación de atención con sentido humano, transparencia y facilitando el ejercicio del control social.

La entidad asume la participación ciudadana como elemento fundamental de la innovación pública y como una oportunidad para optimizar los procesos misionales mediante la interacción con sus grupos de interés. En este sentido, siguiendo la perspectiva de Elinor Ostrom (1990), quien señaló que "… las instituciones que permiten la participación efectiva de las comunidades suelen ser más sostenibles y resilientes." y de cara a los retos de la gestión del riesgo en Colombia, se formula y publica el Plan de Participación Ciudadana. Este plan define actividades que involucran a los públicos de interés en todas las fases de la gestión para la toma de decisiones encaminadas a la implementación de la Política Pública de Gestión del Riesgo de Desastres. Dichas estrategias y acciones incorporan los principios de la comunicación pública para fortalecer las relaciones estratégicas de la entidad con sus grupos de interés, desde una perspectiva dialógica y colectiva, alineándose con la idea de Ostrom que expone "el éxito en la gestión de recursos comunes depende de la cooperación y la confianza entre los participantes" (Ostrom, 1990).

Este documento consolida los conceptos, aspectos legales y lineamientos que conforman las bases de la Estrategia de Participación Ciudadana en la UNGRD. Asimismo, detalla los mecanismos y escenarios disponibles para el desarrollo del Plan de Participación Ciudadana, promoviendo la corresponsabilidad y la participación activa, como principios esenciales para fortalecer la gobernanza inclusiva y eficaz.

# 2. Objetivo General

Consolidar la participación activa, inclusiva y efectiva de las partes interesadas, especialmente de la ciudadanía históricamente excluida, en los procesos de la gestión del riesgo de desastres, integrando enfoques de comunicación pública, relacionamiento, diálogo ciudadano, concertación, colaboración y control social para incorporar el conocimiento local que fortalezca : la construcción y co-creación, aprehender y multiplicar los saberes de las comunidades resilientes, fortalecer las iniciativas ciudadanas y educativas en los entornos donde se desarrolla la vida, promover la transparencia y fortalecer la gobernanza local como capacidad de respuesta de las comunidades locales frente a emergencias y desastres en Colombia para la adaptación al cambio climático.

# 3.
# Objetivos específicos

a) Fortalecer la capacitación, sensibilización y promoción de estrategias educativas entre la ciudadanía sobre la gestión del riesgo de desastres desde una perspectiva de gobernanza local, con herramientas de gestión de conocimiento local que refuercen el sentido de corresponsabilidad y mejoren la capacidad de las comunidades para prevenir, responder y recuperarse frente a emergencias, desde todos los procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres.

b) Diseñar e implementar estrategias y mecanismos oportunos, y efectivos, de comunicación y retroalimentación que faciliten un diálogo inclusivo, transparente y continuo entre la UNGRD y la ciudadanía, fomentando el control social, el uso de los canales de atención y la construcción de relaciones de confianza para garantizar una gobernanza participativa y corresponsable para el fortalecimiento de las redes locales.

c) Impulsar la colaboración interinstitucional y la articulación con organizaciones locales y comunitarias como ejes centrales de una gobernanza descentralizada, promoviendo redes de cooperación que incorporen el conocimiento territorial, estimulen la corresponsabilidad y fortalezcan la resiliencia de las comunidades frente a la ocurrencia de desastres naturales, reconociendo la capacidad y diversidad de las comunidades para auto gestionar recursos comunes.

d) Coadyuvar en la transformación de la política social para la gestión de riesgo de desastres, a través del fortalecimiento de la infraestructura digital que permita un diálogo permanente con la ciudadanía y las poblaciones.

e) Desarrollar espacios de movilización ciudadana mediante la generación de convergencia regional para la gobernanza, la resiliencia territorial y la integración de los procesos de gestión del riesgo de desastres y adaptación al cambio climático.

# 4. Alcance

La estrategia pretende promover una cultura de la participación ciudadana y comunitaria actual como base fundamental de la gobernanza, garantizando la co-creación de herramientas de gestión del riesgo de desastres en Colombia, mediante la adecuación de la arquitectura institucional a las características de una sociedad diversa y preparada para enfrentar los desafíos del cambio climático. En este contexto, se establecen los canales, medios y lineamientos descritos en la estrategia como herramientas de cumplimiento obligatorio, asegurando que sean garantes de derechos, conforme a la legislación nacional vigente y la forma en la que se implementará dentro y fuera de la UNGRD.

# 5. Responsables de la estrategia de participación ciudadana

Al interior de la UNGRD, la responsabilidad en la ejecución de la acciones que dan cumplimiento a los lineamientos aquí establecidos, es el grupo interno de trabajo, denominado Relacionamiento con el Ciudadano el cual fue creado mediante la Resolución 1289 del 28 de diciembre de 2023, “Por medio de la cual se crean los grupos de Control Disciplinario Interno y Relacionamiento con el Ciudadano vinculados a la Secretaría General de la UNGRD, se unifican las disposiciones contenidas en las Resoluciones No. 1552 de 2014, No. 661 de 2020 y No. 676 de 2021 y se dictan otras disposiciones”.

En tal sentido, la resolución en mención establece las siguientes funciones para el Grupo Interno de “Relacionamiento con el Ciudadano”:

1. Definir las estrategias, políticas y procedimientos para la atención de los usuarios y grupos de interés de la entidad.

2. Dar cumplimiento a la Política Pública de Servicio al Ciudadano teniendo en cuenta los escenarios de Relacionamiento Estado — Ciudadano: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la gestión.

3. Dar lineamientos para la implementación de estrategias de participación ciudadana que faciliten la interacción de la entidad con los usuarios y grupos de interés y realizar seguimiento al desarrollo de las mismas.

4. Brindar orientación al ciudadano respecto de los trámites y servicios que ofrece la entidad a través de los diferentes canales de atención.

5. Promover la implementación de la Estrategia de Lenguaje Claro en la entidad.

6. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Planeación y Gestión institucional y la observancia de sus recomendaciones en el ámbito de su competencia.

7. Desarrollar la operación del servicio al ciudadano con enfoque diferencial.

8. Coordinar la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones que se presenten a través de los diferentes canales de atención de conformidad con los procedimientos establecidos.

9. Realizar el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Solicitudes de Información Pública para verificar el cumplimiento de los términos de respuesta o traslado a la autoridad competente y generar alertas tempranas a las dependencias de la entidad.

10. Implementar acciones para el fortalecimiento de los diferentes canales de atención al ciudadano establecidos.

11. Realizar mediciones de percepción y niveles de satisfacción de usuarios y grupos de interés respecto de los servicios que sean competencia del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

12. Elaborar informes periódicos en los que se analicen los resultados de la gestión de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes, y se identifiquen oportunidades de mejora en la prestación de los servicios o entrega de productos.

# 6. Partes interesadas o grupos de interés

Conforme la “Matriz de Partes Interesadas, Identificación De Usuarios De La Unidad Nacional Para La Gestión Del Riesgo De Desastres”. Relacionada en el Formato DE RG-1300-SIPG-22_5, las partes interesadas de la UNGRD son:

1. **PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.** Se refiere a la instancia de más alto mando sobre la UNGRD, generador de direccionamiento, seguimiento y monitoreo de la entidad:

   Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE) como cabeza de sector presidencia de la UNGRD y Vicepresidencia.

2. **COLABORADORES.** Se refiere al personal vinculado en la planta de personal y contratistas que desarrollan labores en la UNGRD.

3. **USUARIOS.** Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD). Es el conjunto de entidades nacionales del orden público, privado y comunitario que, articuladas con las políticas, normas y recursos, tiene como objetivo llevar a cabo el proceso social de la gestión del riesgo (entidades Territoriales y sectores de gobierno): Personas naturales y/o jurídicas beneficiarias de los productos y servicios prestados por la UNGRD.

4. **PROVEEDORES.** Se refiere a las organizaciones que proveen un producto o un servicio a la Entidad.

5. **ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS.** Se refiere a las Entidades que proveen recursos para la operación de la UNGRD: Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP).

6. **ENTIDADES PÚBLICAS.** Se refiere a los órganos que integran las Ramas del Poder Público: Legislativa, Ejecutiva y Judicial: Congreso de la República Departamento Nacional de Planeación (DNP); Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP); Departamento Nacional de Estadística (DANE); Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE); Secretaría Distrital de Ambiente; Autoridades ambientales territoriales; Rama Judicial; Administradora de Riesgos Laborales (ARL); Archivo General de la Nación (AGN); Escuela Superior de Administración Pública (ESAP); Fondo Nacional del Ahorro (FNA); Colpensiones; Comisión Nacional de Servicio Civil; Instituto Distrital de Salud; Entidades sectoriales del orden nacional y territorial (ministerios, agencias).

7. **ORGANISMOS DE CONTROL.** Se refiere a las organizaciones del Estado que ejercen algún tipo de control o veeduría sobre la UNGRD: Comisión Legal de Cuentas del Congreso (CLCC); Procuraduría General de la Nación: Procuradurías Regionales y Provinciales; Personerías; Defensoría del Pueblo; Veedurías Ciudadanas; Contraloría General de la República; Contralorías Territoriales; Fiscalía General de la Nación; Contaduría General de la Nación; Entidades Administrativas del orden nacional y territorial; Congreso de la República, Cámara de Representantes.

8. **OTRAS ORGANIZACIONES.** Se refiere a las organizaciones y/o agremiaciones sociales con las que la UNGRD tiene relación, que pueden ser: Fiduciaria La Previsora, fundaciones sociales, entidades de derechos humanos, organizaciones no gubernamentales ONG´s, cooperantes, organizaciones medioambientales, organizaciones educativas, medios de comunicación, Superintendencia Financiera, Complejo CONNECTA, Entidad prestadora de salud EPS, Administradora de fondos de pensiones y cesantías, Equipos de respuesta a incidentes de Colombia y demás instituciones sin ánimo de lucro que tengan algún tipo de relación con la UNGRD.

# 7. Marco legal

El Gobierno Nacional busca garantizar el cumplimiento de los derechos de acceso a la información y participación 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:** artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 95 y 270.

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.** Este modelo, adoptado mediante el Decreto 1499 del 2017, establece como uno de sus principios centrales el desarrollo de entidades transparentes, servidores íntegros y ciudadanos corresponsables para el desarrollo de una gestión pública transparente, imparcial y equitativa en el marco de lo establecido en la Constitución Política y en las leyes a través de la promoción de mecanismos que permitan una efectiva participación de los ciudadanos en todos los procesos de la gestión y la evaluación de resultados (Principio de Moralidad).

  Para lograrlo adopta la política de gestión y desempeño denominada "Participación Ciudadana en la Gestión Pública" que forma parte de la dimensión "Gestión con Valores para Resultados" que a su vez tiene como objetivo promover que las entidades garanticen la incidencia efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución y evaluación de su gestión -incluyendo la rendición de cuentas- a través de diferentes espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

- **Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público**: es necesario tener en cuenta que la política de Participación Ciudadana para la rendición de cuentas debe incorporar indicadores que permitan relacionar el cumplimiento de su ejecución presupuestal con las metas misionales traducidas en la entrega final de bienes y servicios.

- **Política de Gestión Estratégica del Talento Humano:** como parte de la política de Participación Ciudadana la entidad debe desarrollar jornadas de capacitación entre sus colaboradores en temas relacionados con participación ciudadana, rendición de cuentas, ejercicio del control social, transparencia y derecho de acceso a la información pública.

- **Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos:** para mejorar sus procesos y procedimientos la entidad debe tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía, así como el resultado de los espacios de participación y/o rendición de cuentas desarrollados en pro de la mejoría continua.

- **Política de Gobierno Digital:** para la planeación y gestión de los componentes de información la entidad debe tener en cuenta visitas de información actualizadas de la arquitectura de información para todas las fuentes de información.

- **Plan Nacional De Desarrollo (PND) 2022-2026:** establece las directrices estratégicas para el desarrollo del país en los próximos años, enfocándose en la inclusión social, la sostenibilidad ambiental y la reactivación económica. En el ámbito de la gestión del riesgo de desastres, el PND promueve la integración de la prevención, preparación y respuesta ante desastres en las políticas públicas. Además, busca fortalecer la resiliencia territorial y la adaptación al cambio climático mediante la implementación de estrategias que mitiguen los impactos de fenómenos naturales, fomenten la participación comunitaria y mejoren la infraestructura crítica para enfrentar emergencias. Este enfoque contribuye a una gestión integral del riesgo de desastres, priorizando la protección de la población vulnerable y la gestión sostenible del territorio.

- **Ley 1523 de 2012:** establece la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- **Política de Transparencia y Acceso a la Información:** para su consolidación la política de Participación Ciudadana debe incorporar el seguimiento a los componentes del Plan Anticorrupción, intervención de los grupos de valor y demás instancias en la formulación.

- **Ley 134 de 1994:** por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

- **Ley 489 de 1998 modificada por el Decreto 403 de 2020:** 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 modificada por el decreto 403 de 2020:** por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

- **Ley 1474 de 2011 modificado por la ley 2195 de 2022 - 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:** Ley Estatutaria de Participación Ciudadana. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

- **Decreto 635 de 2023:** por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

- **Decreto 2641 de 2012:** por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

- **CONPES 167 de 2013:** Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción.

- **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.

- **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.

- **Ley 720 de 2001:** por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la Acción Voluntaria como expresión de la participación ciudadana el ejercicio de la solidaridad, la corresponsabilidad social, reglamentar la acción de los voluntarios en las entidades públicas o privadas y regular sus relaciones.

- **Deber de Información y Transparencia (Artículo 8, Ley 1437 de 2011)** La presente estrategia se fundamenta en el principio de transparencia y el deber de información establecido en el Artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Esta norma impone a las autoridades, como la UNGRD, la obligación de mantener a disposición del público información completa y actualizada sobre su gestión, funciones, procedimientos y proyectos.

- **Ley 1712 de 2014 modificada por la Ley 2195 de 2022:** por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.

- **Decreto 2573 de 2014:** por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

- **CONPES 3654 de 2010:** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.

- **Ley Estatutaria 1885 de 2018:** Estatuto de Ciudadanía Juvenil.



# 8. Del A-B-C de la participación

En este apartado se toman como referencia algunos de los conceptos básicos que se establecen en los espacios de participación. Este apartado repasa los avances conceptuales y en términos de derechos con los que cuenta Colombia para promover una participación activa, incidente y sobre todo la promoción de diálogo positivo y propositivo, más allá de los escenarios virtuales, es decir, entendiendo las nuevas y diversas formas de relacionamiento.

**A) ¿Qué se entiende por participación ciudadana en Colombia?**

Se entiende como el derecho y la oportunidad de la ciudadanía para intervenir, incidir y colaborar de manera activa en los procesos de la gestión pública. Es el ejercicio de la democracia en su sentido más directo, que se materializa a través de diversos mecanismos, espacios y escenarios que permiten a la comunidad aportar en la toma de decisiones, la planeación y la ejecución de las políticas públicas. La participación ciudadana es un concepto sombrilla que abarca múltiples formas de acción colectiva.

Para conocer los alcances, derechos y mecanismos de la participación en Colombia es importante partir de lo consagrado en la Constitución Política de 1991 (Congreso de la Republica, 1991), la hoja de ruta que ha fortalecido su acción entendiendo la participación ciudadana como el derecho de la ciudadanía a intervenir de manera activa y voluntaria en los procesos de toma de decisiones públicas, la gestión del gobierno y la implementación de políticas públicas. Este derecho se fundamenta en el principio democrático, que establece que las decisiones que afectan a la sociedad deben reflejar la voluntad y el interés general. La participación no se limita solo al voto, sino que abarca una variedad de mecanismos y espacios, tales como la consulta popular, las audiencias públicas, los presupuestos participativos y otros procesos de deliberación.

En este sentido, la Ley 1757 de 2015 (Congreso, 2015) y otras normativas relacionadas promueven que la ciudadanía tenga acceso a los mecanismos de control social, la vigilancia de la gestión pública y el ejercicio del poder en forma directa o a través de representantes. Además, se busca garantizar que la participación sea inclusiva, permitiendo la intervención de todos los sectores de la sociedad, incluyendo aquellos tradicionalmente marginados, para que sus necesidades y voces sean escuchadas en el diseño, ejecución y evaluación de políticas públicas.

La participación ciudadana es esencial para fortalecer la democracia[3], promover la transparencia y mejorar la calidad de las decisiones gubernamentales, asegurando que estas sean más legítimas, equitativas y orientadas al bienestar colectivo.

**B). ¿Qué se entiende por Control Social?**

El control social es una de las principales formas de participación ciudadana y un principio fundamental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Se define como el derecho y el deber de la ciudadanía de vigilar y fiscalizar la gestión pública, los resultados de sus acciones y el uso de los recursos. Su propósito es asegurar la transparencia, la eficacia y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**C). ¿Quiénes ejercen la participación ciudadana?**

La participación ciudadana puede ser ejercida por toda la ciudadanía indistintamente de sus creencias, género, diferencia poblacional y/o tipo de organización actuando en función del bien común y la gobernanza local.

Desde la UNGRD se quiere propender que los sectores poblaciones y territorios históricamente excluidos puedan aportar con su participación a la disminución de la inequidad, reduciendo así los factores generadores de desigualdades que impiden el ejercicio y disfrute de los derechos. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2011). Ahora bien, en el contexto de la participación ciudadana, la equidad se refiere a que todas las personas habitantes del territorio nacional, sin importar su clase social, raza, género o etnia, tengan las mismas oportunidades para participar y beneficiarse de los procesos de gestión pública.

La participación ciudadana se encuentra íntimamente relacionada con el respeto y la garantía de la diversidad, que significa respetar la diferencia de opiniones, creencias, identidades y promover la pluralidad de expresiones culturales, con especial atención a la inclusión de los grupos poblacionales históricamente discriminados, marginados y excluidos por cuestiones de género, sexo, orientaciones de género e identidades sexuales diversas, discapacidad y etnia, o por causa de la intersección de estas categorías y estructuras sociales (Transparencia por Colombia, 2023).

[3] Caminos para fortalecer la democracia (PNUD, 2024)

Además, la participación reivindica la multiculturalidad, una característica que es altamente relevante en el contexto colombiano por regiones, culturas, regiones entre otras, la cual siguiendo a Stuart Hall (2010), se entiende como el hecho social e histórico de la heterogeneidad que hace parte de cualquier formación social; y el multiculturalismo, es por su parte, las prácticas que en un momento determinado se adoptan con respecto al hecho histórico social de la diversidad cultural. No existe un solo tipo de multiculturalismo, sino que de hecho pueden existir y han existido diferentes multiculturalismos.

**D). Diferencia entre participación ciudadana y control social**

Si bien la participación ciudadana es un concepto amplio que busca la colaboración y la incidencia en las decisiones, el control social es un mecanismo enfocado específicamente en la vigilancia. Es decir, mientras que la participación puede manifestarse en sugerencias para un plan de trabajo, el control social se centra en la verificación de que ese plan se esté ejecutando de manera correcta y honesta. Es la herramienta de la sociedad para actuar como veedora y garantizar la rendición de cuentas.



# 9. Derechos y Deberes de la ciudadana

**a) Derechos de la ciudadanía**

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones legales vigentes exijan para tal efecto.

3. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, salvo expresa reserva legal.

4. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.

5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus requerimientos en los plazos establecidos para tal efecto.

6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona
.
7. Exigir de las personas funcionarias y/o colaboradoras de la UNGRD el cumplimiento de sus responsabilidades.

8. 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 desde la UNGRD se atenderán a dichas personas de forma prioritaria.

[4]Tomado y adaptado de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

9. 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.

10. Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

**b) Deberes de la ciudadanía**

Si bien varios autores advierten sobre la necesidad de no equiparar el respeto y la garantía de los derechos con los deberes, existen debates interesantes sobre el equilibrio entre ambos. Por ejemplo, Mauricio García Villegas, en el contexto colombiano, analiza esta relación; Judith Butler reflexiona sobre cómo ciertos derechos de las minorías son sacrificados en favor de las colectividades, y John Rawls, en su teoría de la justicia, enfatiza la equidad y la igualdad de oportunidades.

Con ese contexto, este apartado abordará la primera estrategia de participación de la UNGRD, así como la Constitución y la Ley 1437 de 2011, en la que se establecen los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes

2. 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.

3. 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.

4. Observar un trato respetuoso para los equipos de personas funcionarias y/o colaboradoras de la UNGRD.

# 10. Tipos y momentos de la participación ciudadana

La participación ciudadana es un componente esencial en la gestión del riesgo de desastres y la construcción de políticas públicas inclusivas. Esta participación no solo fortalece la democracia, sino que también asegura que las decisiones tomadas por las autoridades reflejen las necesidades y preocupaciones reales de la comunidad. En este contexto, es fundamental distinguir entre los tipos y los momentos de participación ciudadana, ya que ambos aspectos permiten una mayor claridad y efectividad en los procesos participativos.

- **Tipos de participación ciudadana:**

Se refieren a las diversas formas en las que los ciudadanos pueden involucrarse activamente en la toma de decisiones ya sea a través de la consulta, la colaboración o la co-creación de políticas.

Por otro lado, los momentos de participación definen los tiempos específicos en los que las personas pueden intervenir, asegurando que su voz sea escuchada en las fases clave de los procesos de planificación, implementación y evaluación.

A continuación, se detallan tanto los tipos como los momentos en los que la ciudadanía puede desempeñar un papel activo y fundamental para garantizar una gestión integral, equitativa y sostenible de los riesgos en su comunidad.

a) **Derechos de Participación.** Son aquellos derechos constitucionales y legales que permiten a los ciudadanos intervenir en los asuntos públicos. En Colombia, incluyen el derecho a la consulta, a la información pública, la iniciativa popular, la revocatoria del mandato y la auditoría ciudadana.

b) **Democracia Participativa.** Modelo político que promueve la inclusión activa de la ciudadanía no solo en el momento de las elecciones, sino también en todos los aspectos del gobierno y la toma de decisiones públicas. Conforme la Corte Constitucional, "En la democracia participativa no sólo se valora más al ciudadano, sino que, en razón a ello, el sistema político puede alcanzar mayores niveles de eficiencia. Un Estado en el que los ciudadanos cuentan con el derecho de tomar parte de forma directa en las decisiones a adoptar, de controlar los poderes públicos, de calificar los resultados obtenidos para exigir responsabilidad política, es un Estado en el que probablemente se lograrán satisfacer en más alto grado las necesidades de sus asociados. Dentro de ese espíritu, el artículo 2° de la Carta Política enuncia como fin primordial del Estado el de "servir a la comunidad". (Corte Constitucional, 2001).

c) **Gestión Pública.** Es el conjunto de actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad[5]. Su objetivo es responder a las necesidades de la población.

d) **Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** Proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política (Pública, Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión, 2009)

e) **Gestión Social.** Es un conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales. Esta permite que los sujetos cultiven un sentido de pertenencia, de participación ciudadana y de control social (Educación, 2003).

f) **Participación Social.** Es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de sus comunidades. En este sentido, la Participación Social se concibe como un legítimo derecho de los ciudadanos más que como una concesión de las instituciones.

   Para que la participación social se facilite, se requiere de un marco legal y de mecanismos democráticos que propicien las condiciones para que las comunidades organizadas hagan llegar su voz y sus propuestas a todos los niveles de gobierno. (Gobierno de México, 2016)

g) **Participación Incidente.** Se entiende como la acción proactiva realizada por sujetos sociales y políticos, que de manera individual o colectiva buscan intervenir en los asuntos de interés

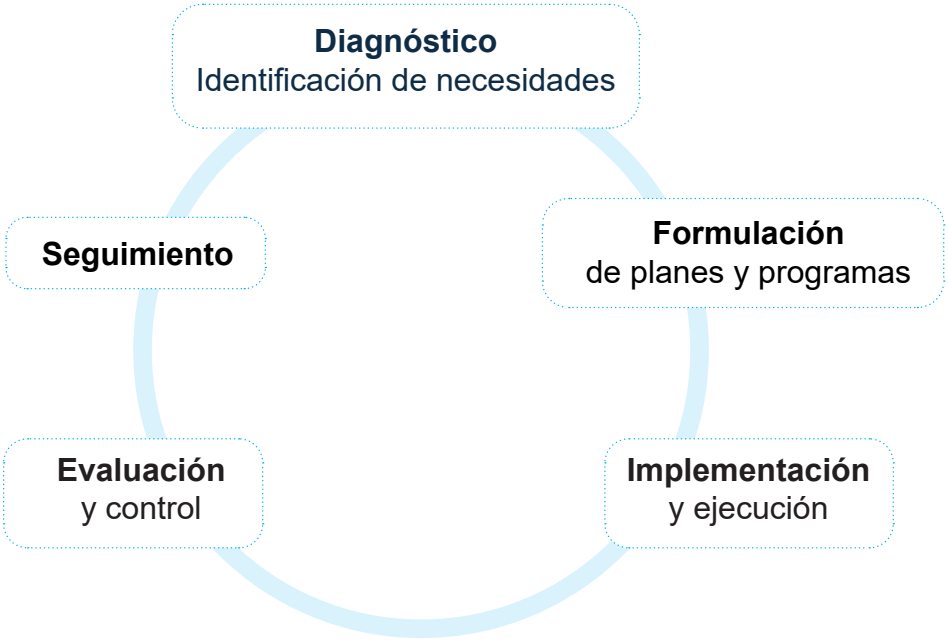
[5] Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). Glosario https://www1.funcionpublica.gov.co/glosario

público, y que, a partir de la interacción con las entidades estatales, pretenden transformar las realidades consideradas negativas, en el ejercicio conjunto de toma de decisiones entre instituciones y ciudadanía.

Contiene los elementos definidos y comprendidos para la participación ciudadana, pero la excede, al tener en cuenta actores que no han obtenido la ciudadanía como los niños, niñas y adolescentes en asuntos relacionados con su interés directo. La participación ciudadana en este sentido es una definición necesaria pero no suficiente que pueda englobar los intereses de actores no considerados parte de la ciudadanía. (Alcaldía de Bogotá, 2023)

- **Momentos de la participación ciudadana:** El ciclo de la gestión pública es un conjunto de etapas que incluye la identificación de necesidades, la formulación de planes, la ejecución, el seguimiento y la evaluación. En este ciclo se debe involucrar a la ciudadanía.

**Figura 1. Fases de la gestión pública**




Fuente: Elaboración UNGRD 2025

**Figura 2. Materialización de la Participación Ciudadana en la UNGRD en el Ciclo de la Gestión Pública**




Fuente: Elaboración UNGRD 2025

En la gestión de los procesos misionales y de planeación de la UNGRD, es fundamental que las partes interesadas (grupos de interés) estén involucradas en el ciclo de política pública; por ello la participación se propicia desde el diagnóstico a través de los diferentes instrumentos con los que cuenta la entidad, hasta el punto de seguimiento y control.

Allí es donde recobra fuerza el ciclo, ya que, conforme a las oportunidades de mejora identificadas desde los procesos de participación y retroalimentación, de los resultados obtenidos en cada cierre de vigencia, se toman acciones correctivas de innovación y mejora para las vigencias posteriores y así fortalecer la implementación de la política pública y en este caso desde la gestión de riesgos de desastres para el país de manera particular y adaptada a los contextos territoriales.

**Niveles de participación.**

La participación puede darse en diferentes niveles de involucramiento de la ciudadanía según el grado de influencia que tengan las opiniones y propuestas ciudadanas, en la toma de decisiones institucionales.

Para lograr un proceso efectivo de participación, estos niveles permiten a la ciudadanía vincularse en los diferentes momentos de gestión de la entidad, que van desde recibir información pública en una vía (información pasiva) hasta la información activa, información pedagógica, consulta, diálogo constructivo o deliberativo al más alto grado de influencia que se manifiesta en la incidencia en las decisiones y concertación sobre temas específicos. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021)

Conforme lo anterior, y en el marco de la Ley 1757 de 2015 - artículo 2 donde señala que todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública. (Congreso, 2015)

Así mismo, el artículo 53 permite utilizar diversas metodologías en estos espacios de diálogo, como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas. (Congreso, 2015)

Estas metodologías deben adaptarse a las condiciones, entornos y costumbres de la ciudadanía, garantizando el diálogo social asertivo para que la participación de la ciudadanía sea efectiva e incidente, puedan evaluar la información proporcionada, realizar sugerencias, observaciones o aportes pertinentes desde sus particularidades, necesidades y contextos.

Por consiguiente, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el ejercicio de la Política de Participación Ciudadana, la ciudadanía puede participar en cinco niveles o ciclos de la gestión pública: consulta, control y evaluación, formulación, participación y ejecución. A continuación, se definen cada uno de estos niveles:

1. **Información (Consulta):** la Institución puede conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites, seleccionar o evaluar programas, proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación).

2. **Control y Evaluación:** los ciudadanos pueden participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y a la vez es obligación de las instituciones públicas responder, rindiendo cuentas, sobre el avance y resultado de la gestión.

3. **Formulación:** intervención de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites.

4. **Participación:** discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden conjuntamente con los ciudadanos problemas a atender,

acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.

5. **Ejecución:** en este nivel, se busca que la institución desarrolle acciones con intervención de los beneficiarios, como parte de un programa o proyecto institucional en el cual se contemplen los principios de la comunicación pública, teniendo en cuenta que, “La comunicación implica definir e implementar un marco de derechos que responda a las nuevas características de la época actual y que refleje su importancia social” (Galvis A. &., 2012)

Así mismo, aprovechar las diferentes redes activas de comunicación que desde la UNGRD se tienen definidas, esto aunado a que la participación y “La comunicación de la gestión no pueden orientarse exclusivamente al ámbito de la información, entendiendo que la universalidad de los fenómenos comunicativos alberga también comprensiones y representaciones colectivas, expresiones sociales, sentidos compartidos y contextos tan disímiles que, sin lugar a dudas, modelan y decantan la naturaleza misma de la información, amén de caracterizar al individuo mismo en sus múltiples interacciones” Galvis A. &., 2008)

En tal sentido, la ejecución no solo es un concepto definido por los lineamientos plasmados en el Modelo Integral de Planeación y Gestión-MIPG, sino también, “Una oportunidad para la construcción democrática de sociedad, a partir de una comunicación estratégica que posibilite escenarios para el desarrollo de las comunidades” (Galvis A. &., 2012) en torno a la gestión del riesgo de desastres como un proceso social en el cual todos somos pieza clave.



# 11. Mecanismos de participación ciudadana (incidencia y deliberación)

En este capítulo se describen los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer su derecho fundamental a participar en los asuntos públicos de la gestión del riesgo de desastres. Estos mecanismos, consagrados en la Ley 1757 de 2015 y otras normativas, se clasifican para su mejor comprensión en dos categorías principales: Mecanismos de Participación Ciudadana General y Mecanismos Específicos de Control Social.

Estos son instrumentos que permiten a la ciudadanía influir en la toma de decisiones, la planeación y la gestión de la entidad. Son de carácter amplio y buscan la incidencia en diferentes etapas de los procesos públicos.

Son instrumentos mediante los cuales la ciudadanía interviene en decisiones públicas, formula propuestas y delibera con las autoridades. En la UNGRD se privilegian los escenarios de diálogo y co-creación durante todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación).

### 11.1. Mecanismos constitucionales y legales de participación (democracia directa y participación administrativa)

- **Consulta popular:** Convocatoria a la ciudadanía para decidir sobre asuntos de interés general.
- **Plebiscito:** Pronunciamiento ciudadano sobre decisiones políticas del Ejecutivo.
- **Referendo:** Aprobación o derogatoria de normas de rango legal o constitucional.
- **Cabildo abierto:** Deliberación pública ante concejos y JAL sobre temas locales.
- **Iniciativa normativa popular (legislativa/reglamentaria):** Presentación de proyectos normativos por la ciudadanía.
- **Revocatoria del mandato:** Terminación anticipada del mandato de autoridades elegidas.
- **Instrumentos de participación administrativa:** audiencias públicas, presupuestos participativos, mesas de diálogo/ concertación, consultas públicas de proyectos, foros comunitarios, entre otros (estos instrumentos se emplearán para políticas, planes y proyectos de la UNGRD).

### 11.2. Escenarios de participación de la UNGRD

- Audiencias públicas de rendición de cuentas (anuales o semestrales).
- Consultas públicas sobre lineamientos, programas y proyectos.
- Mesas territoriales y sectoriales con comunidades y SNGRD.
- Foros comunitarios y talleres participativos.

### 11.A. Mecanismos de control social (vigilancia ciudadana organizada)

Estos instrumentos están enfocados en el derecho y deber de la ciudadanía de vigilar la gestión pública, la ejecución de los planes de desarrollo, las inversiones de recursos públicos y la prestación de los servicios. Su objetivo principal es la fiscalización y la rendición de cuentas.

Son ejercicios de seguimiento y veeduría que realizan las personas y organizaciones sobre la gestión, uso de recursos y resultados, para exigir correcciones y mejorar la gestión pública.

Instrumentos principales:

- **Veedurías ciudadanas** (Ley 850/2003) y grupos de control social no formalizados. Mecanismos democráticos de representación que permiten a los ciudadanos organizarse para ejercer vigilancia sobre la gestión pública. Las veedurías pueden ser comunitarias, para vigilar obras o proyectos específicos en una comunidad, o funcionales, organizadas por grupos de interés en un sector particular. La UNGRD: Acompañar y asesorar la conformación de veedurías que se enfoquen en la vigilancia de los proyectos y contratos relacionados con la gestión del riesgo de desastres, asegurando su transparencia y correcta ejecución.

- **Ejercicios de seguimiento ciudadano a proyectos/contratos.**

- **Rendición de cuentas** (con audiencias, informes e insumos de seguimiento) como práctica que integra participación y control social. Es el proceso por el cual los servidores públicos, de manera sistemática y periódica, informan, explican y justifican sus acciones a la ciudadanía. Se considera un mecanismo de control social. La UNGRD: Fortalecer el proceso de rendición de cuentas de la UNGRD, haciéndolo más accesible y comprensible para la ciudadanía, e incluyendo canales para recibir retroalimentación y sugerencias.

- **Auditoría Ciudadana:** Es la facultad de los ciudadanos de solicitar, examinar y analizar la información sobre la gestión administrativa de la entidad. Permite a la comunidad realizar un seguimiento detallado de la inversión de los recursos públicos y la calidad de los bienes y servicios.

**11.B. Canales de atención y retroalimentación (PQRSD)**

Son medios de relación (no mecanismos de participación ni de control por sí mismos) que recogen y tramitan solicitudes, quejas, reclamos, denuncias, consultas de información, sugerencias y felicitaciones, y que alimentan la participación y la rendición de cuentas.

**Canales de la UNGRD:** Página Web, Chatbot web, correo contactenos@gestiondelriesgo.gov.co, Línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 01-8000113200, Oficina de Atención al Ciudadano.

**11.C. Mecanismos jurídicos de protección y control (no participativos)**

**Derecho de Petición:** Este es el derecho fundamental que permite a los ciudadanos solicitar información o documentos, formular consultas y presentar

quejas, es una herramienta indispensable para obtener los datos necesarios para ejercer la vigilancia.

**Acción de Tutela:** Protección inmediata de derechos fundamentales

**Acciones Populares y de Grupo:** Son mecanismos judiciales que permiten a los ciudadanos proteger sus derechos e intereses colectivos.

**Acción de Cumplimiento:** Se utiliza para exigir a la administración que cumpla una norma o acto administrativo (Acción de Cumplimiento).

**Mecanismos y derechos a través del control social**

## ¿Cómo ejercer el control social?

El control social es una práctica ciudadana integral, ya que, por un lado, promueve el ejercicio activo de los derechos a través de la participación, y por otro, enriquece y fortalece la gestión de las entidades públicas. Su objetivo es trabajar de manera conjunta por la garantía de los derechos de la ciudadanía, comprender el rol de los organismos de control y, en consecuencia, fortalecer la confianza de las comunidades en el Estado y en la democracia.

Este mecanismo es uno de los más conocidos y utilizados en toda Colombia. Se orienta tanto por los preceptos constitucionales como por lo establecido en la Ley 850 de 2003.

El interés que han despertado el ejercicio de las veedurías ciudadanas y la organización para el control social ha llevado al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) a desarrollar varios módulos de formación con especificaciones por sectores. Entre ellos se encuentra el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública. Módulo de control social a la gestión del riesgo de desastres (2022), una herramienta que, en conjunto con la UNGRD, orienta las acciones de los grupos que trabajan con este propósito.

Dentro de los pasos que plantea esta guía para ejercer control social a los procesos de gestión del riesgo de desastres, se encuentran:

### Paso 1: Definir el objeto de vigilancia

Consiste en identificar el tema de atención o interés, puede ser un plan, proyecto o servicio del ámbito de la gestión del riesgo de desastres.

### Paso 2: Convocar a la comunidad

Organizarse con más personas a quienes también les interese y afecte el tema, se pueden o no inscribir como veeduría ciudadana, sin embargo, es clave conformar un grupo de personas que hagan parte del proceso.

### Paso 3: Organizarse para el ejercicio de control social

Definir si se organizarán como veeduría o como grupo de control social y los alcances del proceso.

### Paso 4: Formulación y seguimiento al plan de trabajo

Es el momento de diseñar el plan de trabajo y llevar a cabo las actividades que corresponden al grupo, esto con el fin de designar responsables, tiempos y recursos.

### Paso 5: Establecer criterios de evaluación

Consiste en el establecimiento de criterios de evaluación o las pautas establecidas para hacer seguimiento y evaluación al objeto de control y vigilancia que se estableció en el paso N°1.

### Paso 6: Recoger y analizar la información obtenida

Después de obtener la información y analizarla esta debe dar cuenta de cómo la entidad pública responsable está atendiendo el manejo de desastres en los distintos departamentos y municipios.

### Paso 7: Elaborar informe de veeduría

A partir de la consolidación, organización y análisis de la información, lo siguiente será plasmar los resultados del ejercicio en un informe.

Adicionalmente, se puede ejercer control social con otros mecanismos como:

a) **Denuncia:** puede ser presentada por cualquier persona como parte de su deber como ciudadano por acciones o hechos delictivos ante la autoridad competente.

b) **Queja:** cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta y/o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

c) **Reclamo:** cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad públi-

ca; es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado.

d) **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.

e) **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 éste, aceptando o denegando la solicitud.

f) **Veeduría 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.

g) **Audiencias Públicas:** son foros abiertos de cara a la ciudadanía, en los que se responden preguntas sobre el funcionamiento institucional. Se convocan sólo 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. Con este mecanismo se pretende garantizar que el ejercicio sea pertinente para la comunicación con grupos de interés, no solo en un ejercicio unidireccional (de la entidad a los ciudadanos), desarrollando escenarios y audiencias públicas que faciliten procesos dialógicos en el marco de la comunicación pública y sus principios.

h) **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** es un mecanismo de control y evaluación de la gestión institucional que permite a la entidad presentar a la ciudadanía y grupos de interés el Balance Social de la vigencia anterior 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.

i) **Foros Virtuales:** son espacios de discusión en línea 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.

j) **Consejos Nacionales de Gestión del Riesgo:** 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 enlace 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. (UNGRD, 2018)

k) **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. (UNGRD, 2018)

l) **Canales de Atención al Ciudadano:** son los canales de interacción con que cuenta la Unidad para información y comunicación directa con la ciudadanía y grupos de interés. El proceso de atención se desarrolla de manera presencial, virtual y telefónica. Este mecanismo se basa en una cultura de información, sistematización y análisis con la finalidad de generar una comprensión detallada de las necesidades de nuestras partes interesadas.

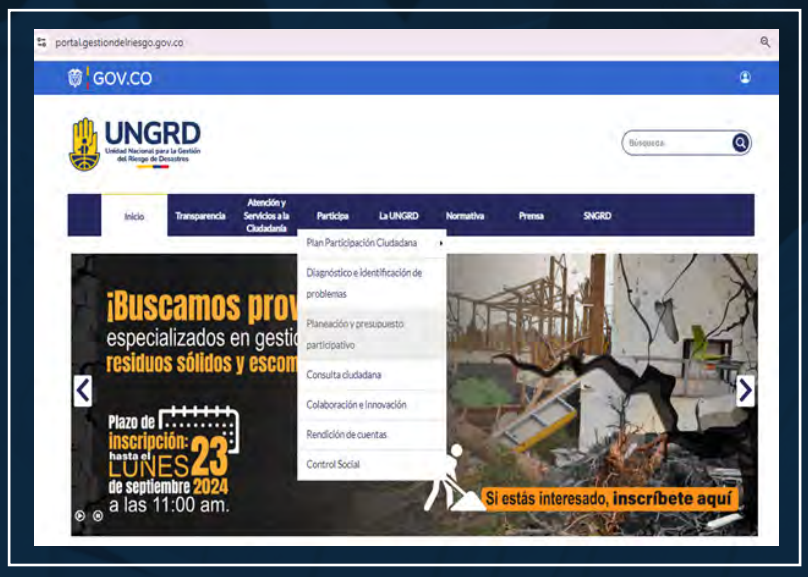
m) **Consulta Previa.** Es el derecho fundamental que tienen los grupos étnicos, de poder decidir sobre medidas (legislativas y administrativas) o proyectos, obras o actividades que se vayan a realizar dentro de sus territorios, buscando de esta manera proteger su integridad cultural, social y económica para garantizar el derecho a la participación. Este mecanismo de participación es un derecho constitucional colectivo y un proceso de carácter público especial y obligatorio que debe realizarse previamente, siempre que se vaya a adoptar, decidir o ejecutar alguna medida administrativa o proyecto público o privado, susceptible de afectar directamente las formas de vida de los grupos étnicos nacionales en sus aspectos territorial, ambiental, cultural, espiritual, social, económico y de salud, y otros aspectos que incidan en su integridad étnica. (Agencia Nacional de Minería, s.f.)

n) **Acción Colectiva.** Acción ejercitable por personas jurídicas o agrupaciones sin personalidad que asumen la representación de intereses comunes. Se refiere a una tutela de intereses colectivos caracterizados en la configuración legal por la nota de ser los perjudicados por el hecho dañoso un grupo de consumidores o usuarios fácilmente determinables. (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2023)

# 12. Acceso a los mecanismos de participación

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. (UNGRD, 2018)

Por lo anterior y para facilitar el acceso de la comunidad a dichos espacios, a través de la Página Web: *Enlace Participa – Plan de Participación Ciudadana, se publica anualmente el cronograma de Actividades programadas.*




Las convocatorias e inscripciones se realizan de manera gratuita y con anticipación suficiente para 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 YouTube.

# 13. Canales de participación y retroalimentación (PQRSD)

La UNGRD ha dispuesto diferentes canales de atención y comunicación, a través de los cuales los grupos de interés pueden ejercer el derecho a 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.

- **Atención Presencial - 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 en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

- **Atención Virtual - Sistema PQRSD Web.** A través de la página se facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

  Utilizando el enlace *"Atención y Servicios a la Ciudadanía - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.*




- **Chat Bot Institucional**. Para consultas de información en Línea a través de la página web. Disponible 24 horas.

- **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 usuario utilizando el número de ticket asignado al requerimiento.

- **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: Gestión UNGRD
  c) YouTube: UNGRD
  d) Flickr: UNGRD SNGRD

- **Atención Telefónica.** La línea Gratuita de Servicio al Ciudadano 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.

- **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 Ext. 837 y 849.



# 14. Lineamientos de participación ciudadana

La relación entre la administración pública y sus grupos de interés constituye una prioridad para el gobierno nacional. En los últimos años, la ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil tienen cada vez mayor presencia; plantean problemas, formulan propuestas e inciden en las decisiones como actores para la co-creación y la construcción colectiva de políticas institucionales y ejecución de recursos.

Ahora bien, a este enfoque normativo se adhiere que la Gestión del Riesgo de Desastres es un proceso social, que propende por generar una participación fundamentada en los principios de la comunicación pública, con un enfoque en la comunicación accesible y transparente entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo un diálogo continuo y una participación más inclusiva y profunda, a fin de implementar una “nueva forma de mediación para la movilidad social” (Galvis A. &., 2012) resaltando su función como espacio intangible de mediación ciudadana para el desarrollo y el fortalecimiento de redes activas con instituciones gubernamentales y entidades técnicas y científicas, como lo es la UNGRD.

En ese sentido, los lineamientos se entienden como el conjunto de orientaciones que buscan garantizar los espacios de participación ciudadana en el marco del ciclo de la gestión pública a través de diferentes tipos de actividades en la ejecución de la misionalidad de la entidad que faciliten a los grupos de interés el derecho a ejercer control, incidir y evaluar la gestión de la entidad buscando la construcción colectiva de lo público (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021), aprehender y multiplicar los saberes de las comunidades resilientes, fortalecer las iniciativas ciudadanas y educativas. En tanto la gestión del riesgo de desastres debe convertirse en cátedra en la escuela y evolucionar a espacios participativos que permitan adaptar las comunidades al cambio climático.

Así mismo, implementar un modelo de participación integral, en el cual al generarse espacios éstos se centren en que la información sea veraz, libre, equitativa y accesible para todos los sectores de la población, promoviendo un diálogo constante y constructivo entre los actores sociales y las autoridades y fundamentado en pilares de: transparencia, sentido social, participación ciudadana en el territorio, corresponsabilidad, excelencia, sostenibilidad y gestión de conocimiento, para esto, es necesario implementar sistemas de información accesibles y comprensibles para todos los ciudadanos.

Esto incluye la creación de plataformas digitales que faciliten la interacción entre el gobierno y la ciudadanía y herramientas de innovación pública que no se refieren únicamente a la implementación de tecnologías avanzadas, sino también a la adopción de enfoques y metodologías que permitan una gestión más ágil y efectiva como la digitalización de procesos, la automatización de tareas rutinarias y la utilización de datos para la toma de decisiones informadas.

## Participación Ciudadana en los Procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres

La participación ciudadana es un pilar fundamental dentro del marco de la gestión integral del riesgo, y los lineamientos establecidos por la UNGRD deben ser implementados en cada uno de los procesos clave de la gestión del riesgo: conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo de desastres, así como en los subprocesos que los componen. Esta integración de la participación ciudadana no solo fortalece la legitimidad de las decisiones, sino que también asegura que los planes y acciones sean diseñados de acuerdo con las necesidades reales de las comunidades, garantizando su eficacia y sostenibilidad.

**Conocimiento del Riesgo:** la fase de conocimiento implica la identificación, monitoreo, caracterización y análisis de los riesgos que enfrenta una comunidad. En este proceso, la participación ciudadana debe ser activa para asegurar que se recojan las percepciones locales sobre los riesgos existentes y las experiencias de la comunidad. La Constitución Política de Colombia (art. 103) y la Ley 1523 de 2012, que establece la Política Nacional de Gestión del Riesgo, reconocen la importancia de la participación social en el conocimiento de los riesgos, permitiendo que la ciudadanía aporte a la recolección de datos y a la formulación de diagnósticos precisos.

**Reducción del Riesgo:** En este proceso, los ciudadanos tienen un rol fundamental en la identificación de medidas prospectivas que contribuyan a la prevención, así como en la evaluación y monitoreo de las políticas y estrategias adoptadas. La Ley 1523 de 2012, en su artículo 20 establece que la participación debe ser garantizada en todas las fases del ciclo de gestión del riesgo, promoviendo una cultura de reducción del riesgo a nivel local. La implementación de proyectos de reducción del riesgo, como las soluciones

basadas en la naturaleza (por ejemplo, la reforestación) o el fortalecimiento de medidas como la construcción de infraestructura resiliente, debe contar con la colaboración activa de la comunidad para garantizar que las soluciones sean adecuadas y sostenibles.

**Manejo de Desastres:** en esta etapa, que involucra la preparación y ejecución de la respuesta y recuperación ante un desastre, la participación ciudadana es clave para asegurar que las acciones de emergencia sean eficaces y alineadas con las necesidades inmediatas de las comunidades afectadas. El artículo 14 de la Ley 1523 establece la necesidad de un enfoque participativo en la respuesta, reconociendo la importancia de las organizaciones comunitarias y los grupos de voluntarios locales como actores cruciales en la gestión de la emergencia. Además, el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (PNGRD) hace hincapié en la importancia de una respuesta coordinada, en la que la participación ciudadana fortalezca la capacidad de respuesta local.

Por lo expuesto anteriormente, la integración de la ciudadanía en todos estos procesos no solo cumple con un mandato legal establecido por la legislación colombiana, como la Ley 1523 de 2012, sino que también fortalece la resiliencia comunitaria al empoderar a las personas, generando un sentido de responsabilidad compartida y promoviendo la cooperación entre todos los actores involucrados.

En definitiva, aplicar los lineamientos de participación ciudadana en cada una de los procesos y subprocesos de la gestión del riesgo es fundamental para construir un Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD) más inclusivo, efectivo y sostenible, que permita a las comunidades no solo prevenir y mitigar los riesgos, sino también adaptarse y recuperarse de los desastres de manera más resiliente.

A continuación, se relacionan los lineamientos a tener en cuenta en la formulación de acciones, programas, proyectos o demás instrumentos que permitan desarrollar la política de participación ciudadana.

## Enfoque diferencial en los procesos de la Gestión del Riesgo

La UNGRD, a través de sus enfoques diferenciales (curso de vida, género, étnico, discapacidad, LGBTIQ+, entre otros) busca fortalecer los procesos de gestión del riesgo de desastres en los territorios, en colaboración con diversos sectores sociales y comunidades del país. En particular, desde el enfoque de género, se desarrollan acciones específicas para visibilizar y dignificar las experiencias de las personas en este ámbito.

La comisión económica para América Latina y el Caribe realizó un estudio de la Protección social de la infancia frente a los desastres en el cual demues-

tran que los niños y las niñas en América Latina y el Caribe, particularmente los que viven en contextos de pobreza, son altamente vulnerables a los desastres y experimentan sus efectos en forma desproporcionada y creciente; contemplando la totalidad de los efectos secundarios que generan los desastres, como la separación familiar, la interrupción de la normalidad de la vida cotidiana causada por el cambio de vivienda y escuela y la alteración de la dieta alimenticia (CEPAL, 2014).

Entre estas razones, algunos países del sur de América han comenzado a tomar iniciativas de protección social para hacer frente a los desastres, lo que conlleva a interpretar como indispensable que el marco de la implementación de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres se contemple el enfoque diferencial para garantizar los derechos de las personas más vulnerables que afrontan situaciones que multiplican su exposición y son quienes acarrean los peores efectos de los desastres.

En tal sentido, la UNGRD ha desarrollado un instrumento que permite abordar estas necesidades de atención diferencial, este es el documento El enfoque diferencial en la Gestión del Riesgo de Desastres, que recoge y pone en función de la gestión del riesgo de desastres los conceptos, referentes normativos y las políticas públicas relacionadas con enfoque diferencial, buscando brindar orientaciones para la incorporación en los procesos de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo de desastres en el nivel nacional y territorial. Conceptos, normatividad, arquitectura institucional y aspectos metodológicos generales para la incorporación del enfoque diferencial desde la perspectiva de la etnia, el género, y la discapacidad en gestión del riesgo de desastres. (UNGRD, 2019).

Adicionalmente, desde la Secretaría General de la UNGRD, se lidera la creación de un grupo de “poblaciones y diversidades” para abordar la importancia de la interseccionalidad y los enfoques diferenciales y poblacionales en todos los ámbitos. Este esfuerzo busca armonizar no sólo las políticas internas de la unidad, sino también aquellas orientadas hacia la ciudadanía a través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano. De este modo, se promueve un enfoque basado en derechos y se garantizan condiciones acordes con una sociedad que reconoce y valora la multiculturalidad del país.

## Resiliencia comunitaria

Involucrar a la comunidad en la planificación y ejecución de estrategias de gestión de riesgo de desastres contribuye a una mayor preparación y capacidad de respuesta. La participación activa de los ciudadanos puede fortalecer la resiliencia de las comunidades al fomentar la cooperación y el compromiso con las medidas preventivas, es indispensable concertar las medidas adoptadas con la población para que la implementación y resultado de las mismas sean lo más eficiente posible, contemplando los siguientes ítems.

- **Conocimiento local:** las personas o grupos miembros de una comunidad tienen un conocimiento profundo del entorno local, sus riesgos y vulnerabilidades, además se han adaptado significativamente a los efectos del cambio climático[6]. Al involucrarlos, se pueden identificar áreas de riesgo específicas que pueden no ser evidentes para expertos externos, por lo cual es imperante garantizar las diferentes formas de vinculación de las comunidades en los espacios participativos (planeación participativa, control social y promoción de la participación), garantizando los principios de la comunicación pública y de gestión del conocimiento en los momentos y espacios donde la comunidad tiene la oportunidad de expresar sus metodologías de conocimiento del territorio y manejo de los desastres y sus efectos.

- **Construcción de capacidades:** cuando la ciudadanía participa, adquiere habilidades y conocimientos sobre cómo prevenir, enfrentar y recuperarse de desastres[7]. Esto aumenta la capacidad de respuesta local ante emergencias, ya que los habitantes están mejor preparados.

  Para la construcción y materialización de este ítem desde los diferentes procesos misionales se debe garantizar realizar procesos formativos fundamentados en la "Educación Popular" (Universidad Libre de Colombia, 2021), con la finalidad de fortalecer el sentido de pertenencia y la participación ciudadana.

  Además, es necesario vincular iniciativas ciudadanas y educativas en tanto la gestión del riesgo de desastres debe convertirse en cátedra en la escuela y evolucionar a espacios participativos que permitan adaptar las comunidades al cambio climático.

- **Empoderamiento comunitario:** la participación activa[8] promueve un sentido de responsabilidad y propiedad sobre las acciones de prevención y respuesta. Esto fortalece el tejido social, ya que las personas hacen parte de las acciones planteadas, lo que fomenta la cooperación en tiempos de crisis.

- **Planificación efectiva:** involucrar a la comunidad permite diseñar planes y políticas de prevención que sean más realistas y ajustados a las necesidades locales. Los enfoques participativos aseguran que las medidas de prevención sean cultural y socialmente adecuadas, aceptadas y legitiman la gestión pública.

- **Respuesta rápida y eficiente**: en momentos de desastre, una comunidad informada, educada, caracterizada y organizada puede actuar con rapidez

[6] Interactions between local and scientific knowledge systems for weather and climate services (BRACED KING´S COLLEGUE LONDON, 2018)
[7] Manual para la Evaluación de Desastres (CEPAL, 2013)
[8] Participación (Universidad Nacional de San Luis, 2003)

antes de que lleguen los equipos de emergencia externos. Esto reduce las pérdidas humanas y materiales, ya que en las primeras horas las acciones son críticas.

- **Fortalecimiento de la resiliencia:** la resiliencia comunitaria se basa en la capacidad de una comunidad para recuperarse y adaptarse tras un desastre. La participación ciudadana contribuye a construir redes de apoyo mutuo y a desarrollar estrategias que permitan a la comunidad no solo recuperarse, sino mejorar sus capacidades ante futuros desastres[9].

  En relación con la implementación de este ítem, se debe garantizar que en las diferentes acciones a desarrollar se fomenten los principios rectores de la comunicación pública, prevaleciendo la responsabilidad, la inclusión y el pluralismo y la accesibilidad y uso de nuevas tecnologías.

- **Reducción de la vulnerabilidad:** al promover prácticas sostenibles y la gestión adecuada del entorno (como evitar la construcción en zonas de riesgo y realizar una adecuada organización del territorio), la comunidad puede reducir su vulnerabilidad frente a desastres naturales. (Congreso de Colombia, 2012).

En resumen, la participación ciudadana no solo mejora la capacidad de prevención y respuesta, sino que fortalece la resiliencia a largo plazo creando comunidades más seguras, preparadas y cohesionadas, en tal sentido, es indispensable contemplar en cada una de las actividades desarrolladas los principios de la comunicación pública, la normatividad vigente y los instrumentos desarrollados a nivel interno.

Lo anteriormente mencionado hace parte de las herramientas de la gestión pública, pues la innovación precisa de espacios de co-creación con la comunidad, por esto, a través de la participación ciudadana se identifican necesidades reales de la comunidad y permite desarrollar soluciones efectivas mediante alianzas estratégicas que potencien la capacidad de innovación del sector público.

Conforme lo descrito anteriormente, es necesaria la implementación de la Guía comunitaria para la gestión del riesgo de desastres (UNGRD, 2013) y demás lineamientos internacionales[10] sobre mecanismos de participación en los procesos de la Gestión del Riesgo, entendido como un proceso social.

[9] Resiliencia Comunitaria (urbanfootprint, s.f.)
[10] Lineamientos como: (UNDRR, s.f.) & (CEPAL, 2013)

## Adaptación a las necesidades locales

La participación de los ciudadanos permite a la UNGRD adaptar sus estrategias a las necesidades y características específicas de cada comunidad. Esto asegura que las medidas de prevención y respuesta sean culturalmente apropiadas y eficaces en contextos locales diversos.

La comunicación pública permite el desarrollo de escenarios en donde los ciudadanos empoderados, formulan, planean, construyen las estrategias con las entidades. Esto permite que estas estrategias sean coherentes y pertinentes frente a las particularidades de cada territorio.

Por ello desde la UNGRD se generan instrumentos de orientación que permiten a los territorios y partes interesadas implementar los procesos de la gestión del riesgo de manera específica según las necesidades, es por ello que instrumentos como el *Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres*[11] y la *Estrategia Nacional para la Respuesta a Emergencias*[12] incluyen especificaciones técnicas que permiten que los programas ejecutados en el territorio sean exitosos, esto a través de la garantía del ciclo de gestión; un programa que es formulado, evaluado y ajustado por la comunidad; implementado con confianza y eficiencia, que post desastre se traduce en vidas humanas a salvo.

## Fortalecimiento de redes, movilización ciudadana y cooperación

La participación ciudadana ayuda a fortalecer redes de colaboración entre la UNGRD, las comunidades y otras partes interesadas, creando un entorno de cooperación que es esencial para una gestión de riesgos más integral y coordinada.

La generación de alianzas entre comunidades y organizaciones internacionales es importante para fortalecer las capacidades del territorio, por ello es indispensable generar redes de fortalecimiento institucional con la finalidad de contar con herramientas y orientaciones aplicadas en otros territorios; esto con apoyo de la Oficina de Cooperación Internacional de la UNGRD.

Adicionalmente, es importante que las comunidades propongan los temas en la agenda a través de movilizaciones ciudadanas que visibilicen y sean espacios de participación y de comunicación en prevención y atención de desastres tal como se establece en el Plan Nacional de Desarrollo catalizador 6 de

---

[11] El Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (PNGRD) “Una estrategia de desarrollo” 2015-2030, es la carta de navegación del país para que sectores y territorios de manera coordinada movilicen recursos y capital humano para el adelanto de acciones para conocer, prevenir y reducir el riesgo y manejar las situaciones de desastre. Disponible en: https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/paginas/plan-nacional-de-gestion-del-riesgo.aspx

[12] Surge como el pilar fundamental para desarrollar el marco de actuación para la implementación de acciones oportunas y eficaces frente a situaciones de crisis o desastres en el territorio nacional.



la meta de convergencia regional y fortalecimiento de la gobernanza para la construcción de resiliencia de los territorios con la integración de los procesos de gestión del riesgo de desastres y adaptación al cambio climático.

Se debe establecer un plan de comunicación pública con los territorios para determinar desde la planeación hasta la evaluación y seguimiento, las estrategias de comunicación, mensajes, canales, escenarios de construcción colectiva.

# 15.
# Plan de Participación Ciudadana

La UNGRD está comprometida con la participación ciudadana efectiva y la construcción de un diálogo social que permita a la comunidad no sólo organizarse en torno a las veedurías y el control social de los recursos públicos, sino también prepararse para los desafíos del cambio climático y avanzar en ejercicios de gobernanza como comunidades resilientes y adaptadas a las condiciones actuales.

Este Plan de Acción incluye líneas estratégicas sólidas que promueven el respeto a la diversidad en todos los ámbitos de la vida laboral y comunitaria.

Es fundamental que la UNGRD cuente con un plan de participación ciudadana por varias razones, todas orientadas a mejorar la gestión del riesgo, la preparación ante desastres, y la capacidad de respuesta a emergencias, con sentido humano y desde la garantía de derechos. La participación ciudadana en la UNGRD es clave para garantizar que las políticas y estrategias sean efectivas, inclusivas y sostenibles, por ello en los diferentes espacios participativos se deben garantizar los principios de: planeación participativa, control social y promoción de la participación.

Se hace necesario robustecer el plan de participación ciudadana, hacia un verdadero diálogo social que permita construir y concertar con la comunidad, el sector educativo, grupos de interés y de valor, el cumplimiento de las metas en cuanto a la política de gestión del riesgo y el ordenamiento alrededor del agua, incluyendo los principios delineados por Función Pública (2018), diálogo, igualdad, autonomía, respeto, compromiso, guía y liderazgo, comunicación y adaptabilidad– que proporcionan un sólido fundamento para una planificación participativa exitosa.

En este contexto, la comunicación emerge como la herramienta a través de la cual se forja confianza y comprensión mutua. La comunicación asertiva, efectiva y diferencial es crucial para lograr resultados positivos a través del diálogo y/o procesos de comunicación, especialmente en el contexto de la planificación participativa. La comunicación no solo facilita la expresión de diversas perspectivas, sino que también permite la creación de soluciones colectivas, superando divergencias y alcanzando consensos (Pruitt & Thomas, 2008, p.9).

Sin embargo, la participación ciudadana y la comunicación asertiva y efectiva en la planificación no pueden materializarse sin una base pedagógica sólida. La Comunicación-Educación se torna esencial para fomentar procesos participativos auténticos y transformadores. La pedagogía de la participación implica no solo impartir información, sino también empoderar a la ciudadanía para que se conviertan en actores activos y conscientes en el proceso de planificación. Esto implica la capacidad de comprender y evaluar las consecuencias de las decisiones tomadas, así como proponer soluciones y alternativas.

Ahora bien, se presentan unas razones clave bajo las necesidades y enfoque de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres:

**1. Aprovechamiento del conocimiento local**

Las comunidades locales tienen un profundo conocimiento de su entorno, las condiciones climáticas y los riesgos naturales. Incluir a la ciudadanía permite que este conocimiento se utilice para diseñar estrategias más precisas y adecuadas a las realidades locales, lo que ayuda a identificar áreas vulnerables y a planificar acciones preventivas con mayor precisión[13].

**2. Prevención y reducción del riesgo de desastres**

La participación ciudadana es crucial en la creación de una cultura de prevención. A través de un plan de participación, la UNGRD puede involucrar a las comunidades en programas educativos y de concienciación sobre la prevención de desastres. Esto fomenta una ciudadanía más consciente y preparada, que contribuye activamente a la reducción de riesgos en su entorno, a través de la estructura dada del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD)[14].

Lo anterior, fundamentado en la teoría de estudios culturales y su respectivo análisis de la comunicación en la cultura, se basa en la idea de que la comunicación no solo se trata de transmitir información, sino que también desempeña un papel crucial en la creación, transmisión y transformación de significados culturales dentro de una comunidad o sociedad. De allí que el papel de la comunicación fuera fundamental en la construcción social, por cuanto como lo señala Geertz (1992) “La cultura se presenta como una “telaraña de significados” (p. 20), que se construye a partir de prácticas comunicacionales”.

**3. Fortalecimiento de la resiliencia comunitaria**

Un plan de participación ciudadana permite que las comunidades no solo se preparen para enfrentar desastres, sino que también desarrollen capacidades para recuperarse más rápidamente. La resiliencia comunitaria se construye

[13] Desastres, Planificación y Desarrollo: Manejo de Amenazas Naturales para Reducir los Daños (OAS.ORG, 1991)
[14] Art. 5 Ley 1523 (Congreso de Colombia, 2012)

cuando la ciudadanía y grupos poblacionales se sienten parte de las soluciones y participan en la planificación de estrategias de recuperación y reconstrucción.

**4. Mejora en la toma de decisiones**

La UNGRD puede tomar mejores decisiones si involucra a los distintos actores comunitarios en la planificación de acciones y en la elaboración de políticas de gestión del riesgo. La inclusión de diversas comunidades, como personas con liderazgo comunitario, organizaciones sociales y personas afectadas por desastres, permite que las estrategias sean más representativas de las necesidades reales y que tengan mayor aceptación.

**5. Transparencia y control social**

La participación ciudadana en la gestión del riesgo genera transparencia en las acciones institucionales al permitir que las comunidades y los grupos de interés participen en la formulación y evaluación de los programas y proyectos; se promueve la rendición de cuentas y se combate la corrupción. Los planes de participación ciudadana pueden incluir mecanismos de vigilancia ciudadana para asegurar que los recursos se gestionen de manera adecuada y eficiente.

**6. Fortalecimiento de la colaboración entre actores comunitarios**

La gestión del riesgo de desastres es una tarea que requiere la colaboración entre múltiples actores: gobierno, sociedad civil, sector privado y organismos internacionales. Un plan de participación ciudadana facilita la coordinación entre estos actores, asegurando que todos trabajen hacia un mismo objetivo: reducir el riesgo y mitigar el impacto de los desastres[15] y fortaleciendo la gobernanza local.

En el desarrollo de este aspecto, se plantea la necesidad de cuestionar si todos los grupos de ciudadanía están interesados en participar y si existe una comprensión colectiva de la participación inspirada en valores democráticos. Para esto, se desarrollarán estrategias en torno a la educación que promuevan la importancia y los beneficios de la participación ciudadana, buscando recuperar una cultura del diálogo, de la diversidad, pero también de la concertación para la gobernanza, comprendiendo alcances, intereses y potencialidades.

**7. Cumplimiento de normativas y marcos internacionales**

Colombia está comprometida con diversos acuerdos internacionales, como el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015 - 2030,

[15] Prioridad 2 - Marco (Naciones Unidas, 2015)

que destaca la importancia de la participación ciudadana en todas las fases de la gestión del riesgo. Contar con un plan de participación ciudadana en la UNGRD garantiza que el país cumpla con estos compromisos internacionales y promueva prácticas alineadas con estándares globales.

**8. Aumento de la legitimidad y confianza**

Las entidades que promueven y garantizan la participación ciudadana tienden a ser percibidas como más legítimas y confiables. Cuando las personas sienten que sus voces son escuchadas y que pueden influir en las decisiones que les afectan, se genera mayor confianza en las instituciones. Esto es clave para la UNGRD, especialmente en situaciones de emergencia, donde la cooperación y la confianza son esenciales.

**9. Respuesta rápida y efectiva ante emergencias**

En momentos de crisis, las comunidades que han participado en los planes de prevención y respuesta están mejor organizadas y preparadas para actuar rápidamente. La UNGRD puede coordinar de manera más efectiva con ciudadanía y grupos de interés capacitados, lo que acelera las respuestas de emergencia, reduce pérdidas humanas y materiales, y mejora la gestión de recursos.

**10. Adaptación a las condiciones cambiantes del clima**

Colombia, como muchos otros países, está experimentando los efectos del cambio climático, agravando los desastres naturales, en un país con tanta diversidad, que van desde inundaciones hasta deslizamientos, sequías u otros fenómenos. Un plan de participación ciudadana permite a la UNGRD trabajar estrechamente con las comunidades para desarrollar soluciones locales que se adapten a estos nuevos desafíos, mejorando su capacidad de resiliencia y respuesta.

Por estas razones, es indispensable formular un plan de participación ciudadana robusto en cada vigencia, que contenga actividades generadoras de impacto y cambios estructurales en el territorio.

# 16. Fases para la adopción del plan de participación ciudadana

Teniendo en cuenta lo plasmado en MIPG[16] y lo descrito en el apartado de conceptos, es indispensable que en cada fase y proceso estén presentes los grupos de ciudadanía diversa para incorporar sus perspectivas, ideas, necesidades en la construcción de iniciativas, así mismo, dar cumplimiento a la formulación del plan contemplando las fases para su creación, las cuales son:

- **Diagnóstico.** Identificar las necesidades requeridas por las personas habitantes de un territorio para la garantía de sus derechos o para la priorización de las mismas. Esto va a permitir a la entidad orientar el objetivo de la formulación de su política, plan o proyecto.

  Al interior de la entidad, al finalizar cada vigencia, desde el mes de diciembre se realizarán mesas de trabajo para la evaluación de la estrategia de participación vigente con la finalidad de realizar un diagnóstico que permita generar acciones de mejora y puntos de control para la siguiente vigencia y la formulación del nuevo plan de participación ciudadana.

- **Formulación.** Elaborar planes, programas, políticas o normas que se vayan a realizar durante el año. Si se va a expedir una resolución o proyecto de decreto que afecte al público, recordar incorporar a la ciudadanía, dándole a conocer con anterioridad, convocando a los interesados a intervenir, e incorporando las mejoras que tengan lugar de acuerdo con los comentarios recibidos.

  Conforme al diagrama descrito en el aparte de Conceptos, es necesario contemplar a la comunidad y demás actores comunitarios locales en todas las fases de

[16] Participación Ciudadana en la Gestión Pública (DAFP)

la planeación y ejecución institucionales, por ello, al iniciar cada vigencia, durante el mes de enero se realizarán mesas de trabajo que permitan formular las actividades que harán parte del plan de participación ciudadana, y que a su vez deben estar en concordancia con los demás instrumentos de planeación, control y seguimiento.

Así mismo, se debe tener en cuenta que según la realidad institucional el plan puede sufrir modificaciones a su formulación, e incluir actividades a desarrollar, generando versiones actualizadas del documento.

- **Ejecución.** En la ejecución de las acciones plasmadas en el plan de participación ciudadana, es el momento oportuno para identificar soluciones a las problemáticas de la entidad, siendo esta una vía para solución de problemas existentes o futuros en las políticas y/o programas implementados y tomar medidas de acción de manera preventiva desde los contextos locales.

- **Control y evaluación.** Invitar a las comunidades y a la ciudadanía en general a hacer seguimiento, evaluación y control a su gestión. Crear canales para que la ciudadanía de manera permanente opine sobre los resultados y manifieste su interés en hacer control social sobre los resultados e impacto de los mismos es indispensable.



# 17. Estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia de rendición de cuentas de la UNGRD debe ser clara, estructurada y orientada a garantizar la transparencia, la eficiencia y la participación de la ciudadanía. Es fundamental recordar que la rendición de cuentas no debe reducirse a una audiencia pública, debe ser parte de una estrategia implementada como un proceso continuo durante las vigencias.

En este proceso, se espera la retroalimentación de los grupos de interés y de la ciudadanía para realmente conocer si las políticas y acciones implementadas responden a las demandas de los grupos, los territorios y, en general, del país.

A continuación, se detallan los elementos clave que debe contener esta estrategia[17]:

**1. Objetivos claros**

La estrategia debe definir claramente los objetivos de la rendición de cuentas. Estos objetivos pueden incluir:

- Garantizar la transparencia en la gestión de recursos.
- Fortalecer la participación ciudadana en la supervisión y evaluación de las acciones de la UNGRD.
- Informar a la ciudadanía y a las instituciones sobre los resultados de la gestión de riesgos.
- Identificar áreas de mejora en la gestión del riesgo de desastres.

[17] La política de rendición de cuentas en el marco del MIPG (DAFP)

## 2. Normatividad y marco legal

Es fundamental que la estrategia esté enmarcada en las leyes y normativas aplicables a la gestión pública en Colombia. Esto incluye:

- La Ley 1757 de 2015 sobre participación ciudadana y rendición de cuentas.

- La Ley 1523 de 2012, que establece la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- Normas internacionales, como el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres, que exigen la transparencia y la participación.

## 3. Mecanismos y canales para rendición de cuentas

La estrategia debe incluir mecanismos claros y accesibles para rendir cuentas a la ciudadanía y a los entes de control. Estos mecanismos deben ser adaptados a diferentes contextos y públicos, y pueden incluir:

- **Informes públicos periódicos:** publicar informes detallados sobre la ejecución presupuestal, los proyectos implementados, los logros alcanzados y los desafíos enfrentados.

- **Audiencias públicas:** espacios abiertos en los que la UNGRD presenta sus resultados y la ciudadanía en general tiene la oportunidad de hacer preguntas y comentarios.

- **Boletines informativos:** comunicados periódicos que informen a la ciudadanía sobre las acciones de la entidad y los avances en la gestión del riesgo.

- **Portales web de transparencia:** plataformas digitales donde se puede consultar información sobre los contratos, la ejecución de proyectos y las decisiones estratégicas y demás información relevante para la ciudadanía que permita una interacción constante y se genere y consolide una cultura participativa en la que diversos actores sociales aporten y decidan sobre la construcción social.

## 4. Indicadores de gestión y resultados

La estrategia debe incluir un sistema de indicadores que permita medir el desempeño de la UNGRD. Estos indicadores deben estar vinculados a los objetivos estratégicos de la entidad y pueden abarcar:

- Eficiencia en la ejecución presupuestal.

- Cumplimiento de metas operativas, (como la cantidad de comunidades capacitadas o asesoradas en gestión de riesgo o la respuesta a emergencias en un tiempo determinado o impacto generado en la implementación de la oferta de servicios institucionales).

- Impacto de los proyectos de prevención y mitigación de desastres.

- Grado de satisfacción de la ciudadanía con las acciones realizadas.

**5. Evaluación externa e independiente**

La rendición de cuentas debe incluir la evaluación por parte de organismos externos o independientes que supervisen la gestión de la UNGRD. Estas evaluaciones pueden ser realizadas por:

- Organismos de control nacionales, como la Contraloría General de la República o la Procuraduría General de la Nación.

- Auditorías independientes que evalúen el uso de recursos y el impacto de las acciones.

- Organizaciones de la sociedad civil, que también pueden ejercer control social sobre las acciones de la UNGRD.

**6. Mecanismos de retroalimentación ciudadana**

La estrategia debe contar con herramientas que permitan a los grupos de interés, las comunidades y la ciudadanía dar su retroalimentación y hacer sugerencias sobre la gestión de la UNGRD. Algunos mecanismos pueden ser:

- Encuestas: dirigidas a las comunidades de los programas y proyectos para conocer su nivel de satisfacción.

- Foros comunitarios: espacios donde las comunidades pueden discutir abiertamente sobre las acciones de la UNGRD y proponer mejoras.

- Líneas de atención o plataformas digitales para recibir quejas, reclamos o sugerencias.

**7. Cronograma y periodicidad**

Es importante que la estrategia incluya un cronograma claro que establezca la periodicidad de los informes y otros mecanismos de rendición de cuentas. Esto puede incluir:

- Informes periódicos sobre la gestión del riesgo y la ejecución de proyectos.

- Audiencias públicas anuales o semestrales.

- Actualización continua de los portales web y plataformas de transparencia.

**8. Participación interinstitucional**

La UNGRD trabaja en conjunto con otros organismos nacionales e internacionales en la gestión del riesgo. La estrategia debe detallar cómo se coordinará la rendición de cuentas con otras instituciones involucradas, como:

- Gobernaciones y alcaldías locales, que también gestionan recursos y acciones en el marco de la prevención de desastres.
- Entidades internacionales y organizaciones no gubernamentales (ONGs) que financian o colaboran en proyectos de gestión del riesgo.

**9. Comunicación inclusiva y accesible**

La comunicación pública al servicio de la rendición de cuentas debe ser comprensible para toda la ciudadanía desde la diversidad y su cultura, incluidas aquellas personas con discapacidades o que hablen lenguas indígenas. Para garantizar que la información sea accesible, la estrategia debe incluir:

- Materiales en formatos accesibles, como textos simplificados, infografías, videos o audios.

- Traducciones a lenguas indígenas o a otros idiomas cuando sea necesario.

- Canales de comunicación adaptados a las condiciones tecnológicas locales, como radio comunitaria o reuniones presenciales en áreas rurales.

**10. Plan de gestión de riesgos y contingencias**

La estrategia debe prever mecanismos para rendir cuentas en situaciones de emergencia o contingencia. En contextos de desastre, la necesidad de actuar rápidamente no debe comprometer la transparencia. Esto implica:

- Tener protocolos específicos para rendir cuentas en tiempos de crisis.

- Asegurar que la gestión de emergencias esté sujeta a evaluación y monitoreo constante.

- Informar a la ciudadanía y comunidades de manera rápida y clara sobre cómo se están utilizando los recursos en situaciones de crisis.

### 11. Capacitación en rendición de cuentas

La estrategia debe incluir capacitación para el personal de la UNGRD y para las comunidades involucradas, en temas de transparencia y rendición de cuentas, para garantizar que todos los actores comprendan su papel en este proceso.

### 12. Medidas correctivas y sanciones

Finalmente, la estrategia debe incluir mecanismos para tomar medidas correctivas cuando se identifiquen fallas o irregularidades en la gestión de recursos o en el cumplimiento de metas. Asimismo, deben existir sanciones para aquellos responsables de irregularidades, lo que refuerza la importancia de la transparencia.

En tal sentido, la estrategia de rendición de cuentas para la UNGRD debe ser integral, accesible, y adaptada a las particularidades de la gestión del riesgo de desastres en Colombia sus características y necesidades. Al garantizar la transparencia y la eficiencia, se mejora la relación con la ciudadanía, las comunidades y se asegura una respuesta más efectiva y justa ante las emergencias y desastres de manera local.

## Plan de comunicación de la estrategia de participación ciudadana

En Colombia, la comunicación pública es un campo clave para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana. Se refiere al conjunto de prácticas y estrategias que permiten a las distintas comunidades interactuar con los entes del Estado, acceder a información relevante y expresar sus opiniones sobre los asuntos públicos.[18]

### Principios de la comunicación pública en Colombia[19]

1. **Acceso a la información pública:** este principio establece que la ciudadanía y las comunidades tienen el derecho de acceder a la información pública sin necesidad de justificación, promoviendo la transparencia en la administración pública. La información debe ser clara, suficiente, comprensible y disponible en formatos accesibles.

2. **Transparencia:** las instituciones del Estado deben garantizar que sus decisiones, actos y políticas sean abiertas y estén disponibles para la ciudadanía comprendiendo sus diversidades y características. Esto promueve la rendición de cuentas y ayuda a prevenir la corrupción.

3. **Participación Ciudadana:** la comunicación pública busca que los territorios, las poblaciones y la ciudadanía puedan participar activamente en los procesos de toma de decisiones, en la formulación de políticas públicas y

[18] Importancia de la Comunicación Pública; (Revista Iberoamericana de Gobierno Local, 2023)
[19] Estrategia de Comunicaciones (Función Pública, 2025)



en la supervisión de la gestión pública. Esto incluye el derecho a expresar opiniones y recibir respuestas por parte de las autoridades.

4. **Inclusión y pluralismo:** la comunicación pública debe estar orientada a todas las personas, sin importar su condición social, económica, cultural o geográfica. Debe existir una inclusión de diversas voces, respetando las diferencias y promoviendo la diversidad cultural[20].

5. **Responsabilidad:** quienes gestionan la comunicación pública deben ser responsables en su ejercicio, evitando la desinformación o el uso de la comunicación con fines políticos o partidistas.

6. **Ética:** la comunicación pública debe regirse por principios éticos que garanticen que los mensajes sean verídicos, respetuosos y constructivos, evitando la manipulación y los intereses privados que puedan alterar la opinión pública.

7. **Accesibilidad y uso de las tecnologías:** el uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es esencial para difundir la información pública. Esto incluye plataformas digitales, medios masivos y otros recursos modernos para llegar a un público amplio y diverso.

[20] Desigualdad e Inclusión Social (OAS, 2011)

# 18. Plan de Comunicaciones

**Objetivo general:**

Fomentar la participación efectiva de la ciudadanía y las comunidades locales en la gestión del riesgo de desastres a través de una comunicación abierta, inclusiva y transparente, basada en los procesos rectores de la *Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y en los principios de la comunicación pública.*

Esto, con el fin de fortalecer la planeación participativa, el control social y la promoción de la participación ciudadana para una gobernanza local que impulse comunidades preparadas y resilientes.

**Objetivos Específicos:**

1. Brindar información clara y accesible sobre los procesos de participación ciudadana y comunitaria, en particular sobre la planeación participativa, el control social y la gobernanza local.

2. Promover la participación activa de los grupos de interés y la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, asegurando que tengan los recursos y el espacio para involucrarse.

3. Fortalecer los mecanismos, espacios y herramientas para facilitar la construcción de canales de gobernanza local en los procesos de gestión del riesgo comunitario.

4. Facilitar la interacción entre grupos poblacionales y autoridades, creando canales efectivos de comunicación y diálogo diferenciales de acuerdo con las necesidades y características poblacionales y las necesidades.

## Estrategias de Comunicación:

### Canales de Comunicación:

- Medios tradicionales (prensa, radio, televisión).
- Plataformas digitales (páginas web, redes sociales).
- Espacios presenciales (foros, asambleas, reuniones comunitarias).
- Material impreso accesible (folletos, carteles, volantes).
- Los que vayan avanzando con las tendencias de las comunicaciones y la inteligencia artificial y que se encuentren a disposición de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la UNGRD.

  - **Herramientas y Recursos:** utilización de herramientas de comunicación adecuadas (infografías, videos explicativos, encuestas interactivas, aplicaciones móviles, etc.).

  - **Mensajes Clave:** desarrollo de mensajes claros, simples y atractivos que resalten la importancia de la participación ciudadana, el control social, la promoción de la participación y la concertación para la gobernanza local, siempre en coherencia con los principios de la comunicación pública.

### Cronograma de Actividades

El plan de comunicación debe establecer un calendario detallado de las actividades de comunicación, incluyendo fechas, responsables y recursos necesarios para cada acción.

### Recursos y Presupuesto

Recursos humanos: Identificar los equipos encargados de implementar el plan de comunicación (personas de áreas de las comunicaciones, diseño, facilitadores, etc.).

- Equipo de comunicación social.

- Equipo para facilitar y dinamizar y/o pares comunitarios

- Equipo Técnico en plataformas digitales.

**Recursos materiales:** Especificar los recursos necesarios, como herramientas digitales, material gráfico, equipo de difusión, etc.

- Herramientas digitales (software, aplicaciones móviles).

- Equipo de difusión (micrófonos, cámaras, proyectores).

- Material gráfico (impresoras, papelería).

**Presupuesto:** Definir el presupuesto necesario para llevar a cabo las actividades de comunicación.

**Evaluación y Seguimiento**

Indicadores de éxito: establecer indicadores claros para medir la efectividad de la comunicación (número de población participante, nivel de interacción, satisfacción de los grupos de ciudadanía y/o poblacionales, etc.).

Métodos de evaluación: describir cómo se llevará a cabo la evaluación del plan (encuestas, análisis de impacto en redes sociales, reuniones de retroalimentación, etc.).

Ajustes al plan: explicar cómo se ajustarán las estrategias si es necesario, con base en los resultados obtenidos y las sugerencias de los ciudadanos.

**Ajustes al Plan**

Las estrategias de comunicación serán revisadas y ajustadas con base en los resultados obtenidos y las sugerencias de la ciudadanía.

Este plan establece un marco estratégico para fomentar la participación ciudadana en la gestión del riesgo de desastres. Su éxito dependerá del compromiso de la entidad y de las autoridades, la colaboración activa de la comunidad y el uso eficiente de los recursos disponibles.

Como señala Elinor Ostrom (2009), “las soluciones sostenibles surgen cuando las comunidades participan activamente en la gestión de sus propios recursos”. Fortalecer la gobernanza local no solo es una estrategia, sino una necesidad para preparar a la sociedad frente al cambio climático, promoviendo resiliencia, equidad y sostenibilidad en cada territorio de Colombia.

# 19. Referencias bibliográficas

*Agencia Nacional de Minería. (s.f.). Consulta Previa. Obtenido de https://www.anm.gov.co/sites/default/files/DocumentosAnm/consulta_previa.pdf*

*Alcaldía de Bogotá. (2023). Conceptos, preguntas frecuentes. Obtenido de https://www.participacionbogota.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes?field_clasificacion_preguntas_fr_target_id=263#:~:text=Participaci%C3%B3n%20incidente%3A%20La%20participaci%C3%B3n%20incidente,entidades%20estatales%2C%20pretenden%20transfo*

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2011). DECRETO 503 DE 2011. Obtenido de https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=44692

BRACED KING´S COLLEGUE LONDON. (2018). BRACED Interactions between local and scientific. Obtenido de http://www.braced.org/contentAsset/raw-data/381de69d-73c8-41c7-87c1-a3a5d-8d13d87/attachmentFile

CEPAL. (2013). Protección social frente a los desastres. Obtenido de https://repositorio.cepal.org: https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/df2fa48c-418c-4b2a-957c-0bdd97181d27/content

CEPAL. (2014). Protección social de la infancia frente a los desastres. Obtenido de https://www.cepal.org/es/enfoques/proteccion-social-la-infancia-frente-desastres

Congreso de Colombia. (2015). Ley 1757 de 2015. Bogotá D.C.: Congreso de Colombia.

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1523 de 2012. En C. d. Colombia. Congreso de Colombia.

Congreso de la República. (1991). Constitución Política de Colombia.

Corte Constitucional. (2001). Sentencia T-637. Obtenido de https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/T-637-01.htm

*DAFP. (s.f.). Estrategia de participación ciudadana. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018*

*DAFP. (s.f.). Rendición de cuentas. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/rendicion-de-cuentas*

*Diccionario panhispánico del español jurídico. (2023). RAE. Obtenido de https://dpej.rae.es/lema/acci%C3%B3n-colectiva*

*Ministerio de Educación. (2003). ¿Qué es la Gestión Social? Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-51370.html*

*FUNCIÓN PÚBLICA. (2025). Estrategia de comunicaciones 2024. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703108/Estrategia+de+comunicaciones+2024.pdf/01cea85b-1fc0-4b22-e844-42ba930e3ee7?t=1710540795466*

*Galiano Maritan, M. C. (2023). La participación ciudadana: fundamento. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5646/564676370007*

*Galvis, A., &. (2008). Comunicación pública, organizacional y ciudadana: Comunicación e Identidad. Obtenido de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1278/Comunicaci%C3%B3n%20p%C3%BAblica,%20organizacional%20y%20ciudadana.%20Comunicaci%C3%B3n%20e%20identidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

*Galvis, A., &. (2012). Comunicación pública: mediaciones para la movilización social. Obtenido de https://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/555/547*

*Gobierno de México. (2016). Qué es la participación social. Obtenido de https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/que-es-la-participacion-social#:~:text=Es%20la%20intervenci%C3%B3n%20de%20los,una%20concesi%C3%B3n%20de%20las%20instituciones.*

*Naciones Unidas. (2015). Marco de Sendai. Obtenido de https://www.preventionweb.net/files/43291_spanishsendaiframeworkfordisasterri.pdf*

*OAS. (2011). Desigualdad y Inclusión Social en las Américas. Obtenido de https://www.oas.org/docs/desigualdad/libro-desigualdad.pdf*

*OAS.ORG. (1991). Desastres, Planificación y Desarrollo. Obtenido de Desastres, Planificación y Desarrollo: Ostrom, E. (1990). Governing the commons: The evolution of institutions for collective action. Cambridge University Press.*

*PNUD. (2024). Informe completo caminos para fortalecer la democracia. Obtenido de https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-10/undp_co_gob_pub_informe_completo_caminos_para_fortalecer_la_democracia_oct7_2024.pdf*

*Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. (2009). Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Obtenido de https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Participacion-06-2009.pdf*

*Revista Iberoamericana de Gobierno Local. (2023). La Comunicación Pública. Obtenido de https://revista.cigob.net/download/38f5b3e5-629a-422e-9aeb-e5f5673d5035/*

*Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). Lineamientos de participación ciudadana. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/ASIL01.pdf*

*Thomas, C. (2008). Título no disponible.*
*UNDRR. (s.f.). Implementando el marco de Sendai: Mecanismo de participación de las partes. Obtenido de https://www.undrr.org/es/implementando-el-marco-de-sendai-asociados-e-interesados/mecanismo-de-participacion-de-las-partes*

*UNGRD. (2013). Guía Comunitaria para la Gestión del Riesgo de Desastres. Obtenido de https://cedir.gestiondelriesgo.gov.co/archivospdf/2-guia-comunitaria-grd.pdf*

*UNGRD. (2019). Enfoque diferencial y de género UNGRD. UNGRD.*

*UNGRD. (2022). Protocolo de Atención al Ciudadano. UNGRD.*

*UNGRD. (s.f.). Estrategia de Participación Ciudadana UNGRD. Obtenido de https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Participacion-Ciudadana/ESTRATEGIA_DE_PARTICIPACION_CIUDADANA_UNGRD.pdf?utm_source=chatgpt.com*

*Universidad Libre de Colombia. (2021). Método y Estrategia. Obtenido de https://www.unilibre.edu.co/cartagena/images/investigacion/libros/Metodo-y-Estrategia1.pdf*

*Universidad Nacional de San Luis. (2003). Revista Iberoamericana de Gobierno Local. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/184/18400804.pdf*

*Urbanfootprint. (s.f.). Community Resilience Meaning. Obtenido de https://urbanfootprint.com/community-resilience-meaning/*

**Elaboró:**

Ángela Roa González
**Contratista Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano**
Brenda Melissa Pérez
**Contratista Secretaría General**
Gina Paola Díaz
**Contratista Secretaría General**

**Revisó:**

Andrés Casadiego Monachello
**Abogado Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano**
Carol Kelly Castillo
**Abogada Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano**
Laura Sepúlveda
**Abogada Oficina Asesora Jurídica**

**Aprobó:**

Adriana Rodríguez Cortés
**Coordinadora Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano**
Michael Oyuela Vargas
**Secretario General**

| VERSIÓN | FECHA | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| 1 | 6 de junio / 2017 | Equipo Interno de Apoyo al Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas | Creación del Documento |
| 2 | Abril de 2025 | Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano | Modificación conforme ajustes requeridos por Secretaría General y actualización de enfoques y normativa |
| 3 | Agosto 2025 | Grupo Relacionamiento con el Ciudadano | Modificación conforme ajustes requeridos por la Oficina Asesora Jurídica |

Calle 26 # 92 - 32, edificio Gold 4, piso 2. Bogotá, Colombia
Conmutador: (57) 6015529696 | Línea gratuita nacional: 01 8000 113200

@UNGRD GestionUNGRD ungrd_oficial UNGRD - Gestión del Riesgo

www.gestiondelriesgo.gov.co

UNGRD
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres