



**DANE**  
Para tomar decisiones

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**Departamento Administrativo Nacional de Estadística**

**DANE**

**Plan de participación**

**Estrategia Gobierno en Línea**

**2014**

## **INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS**

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), es la entidad responsable de la planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas oficiales de Colombia.

Pertenece a la rama ejecutiva del estado colombiano y realiza cerca de 80 operaciones estadísticas correspondientes a todos los sectores de la economía: industria, población, sector agropecuario y calidad de vida, entre otras.

Toda esta labor, sumada a la aplicación de modernas tecnologías de captura, procesamiento y difusión, así como la calidad humana de todos los que participan en el proceso de la organización, permiten al DANE fortalecer el conocimiento, la confianza y la cultura estadística de los colombianos, reafirmando su condición de rector de las estadísticas en el país.

El presente documento tiene como objetivo general dar a conocer a la ciudadanía los diferentes escenarios de participación que existen en el DANE y que propician la interacción entre la entidad y los ciudadanos y los ciudadanos.

Asimismo, busca dar respuesta al cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea en general y en particular al criterio de Democracia, componente que establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios.

Desde la Estrategia Gobierno en Línea, la participación ciudadana hace parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado democrático. “Los beneficios asociados con estos espacios de colaboración tienen relación con la sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresas de la ciudadanía”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Tomado de Estrategia Gobierno en Línea 2012- 2015 para el orden nacional, 2012 – 2017 para el orden territorial. Versión 3.1 Pág 29.



## **RELACIÓN DE NORMATIVIDAD**

A continuación se relacionan algunas de las normas existentes en el Estado Colombiano y que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de sus derechos y deberes frente al tema de la participación:

### **NORMATIVIDAD NACIONAL**

Normatividad	Descripción
Constitución Política de 1991. Artículo 23.	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales
Ley 1712 de 2014	Ley de Acceso y Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información pública Nacional.
Ley 734 de 2002	Nuevo Código Único Disciplinario
Ley 962 de 2005	Ley Anti trámites
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
Ley 472 de 1998	Sobre las Acciones Populares y de Grupos
Directiva Presidencial No. 10 de 2002	Para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa



## **ESCENARIOS y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**

### **1.1 Mecanismos de participación<sup>2</sup>**

Para poder llevar a cabo el proceso de participación, el Dane se vale de las herramientas consagradas en la Ley para tal fin.

*Derecho de Petición:* este mecanismo permite a los interesados elevar peticiones o solicitudes respetuosas a las autoridades administrativas con el fin de asegurar una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado, imponiendo de este modo, una obligación a cargo de la administración

*Queja.* Mecanismo mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento de las autoridades respectivas, las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación un servicio público.

*Reclamo.* Mecanismo mediante el cual un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

*Solicitud de información:* mecanismo mediante el cual el ciudadano solicita información acerca del quehacer de la entidad, bien sea desde el punto de vista técnico o administrativo.

*Rendición de cuentas:* La rendición de cuentas de la administración pública es un ejercicio democrático para el control social a través de la participación ciudadana. La audiencia pública por su parte, genera los espacios necesarios para desarrollar una interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, buscando fortalecer la confianza con la sociedad y lograr cumplir con los objetivos de la política pública de transparencia

### **1.2 Escenarios virtuales y presenciales para propiciar la participación ciudadana**

Los mecanismos descritos anteriormente así como cualquier otro tipo de interacción que el ciudadano quiera realizar con la entidad se pueden llevar a cabo gracias a los diferentes mecanismos tanto presenciales como virtuales que tiene habilitados la entidad para tal fin:

#### **1.2.1 Escenarios virtuales**

**Página web - buzón PQR:** a través de la página web, el DANE ha habilitado un sistema de contacto e interacción con el ciudadano. Este se encuentra ubicado en el home del sitio web de la entidad y a él se accede a través del enlace “servicios al ciudadano”.

En este espacio se encuentran dos accesos: uno para solicitud de información y otro para peticiones, quejas y reclamos

---

<sup>2</sup> En el Dane, estos mecanismos pueden hacerse efectivos mediante el diligenciamiento de los formularios electrónicos dispuestos para tal fin en la página web sección “atención al ciudadano”. También, por vía telefónica o acercándose a cualquiera de las sedes de la entidad en todo el territorio nacional.



**Página web - chat:** Propicia comunicaciones de manera instantánea e interactiva a través de la página web. Los ciudadanos pueden comunicarse con la entidad a través de este mecanismo de lunes a viernes entre 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

**Redes Sociales:** la entidad cuenta con presencia en cuatro redes sociales Facebook, Twitter, Youtube y LinkedIn. A través de esos escenarios propicia no solo la información a los ciudadanos sino también la interacción con estos, para lo cual ha establecido unos tiempos de respuesta a las solicitudes de información, inquietudes y en general, todo tipo de comunicación que se hace a través de estos canales. Los lineamientos que rigen el uso y actualización de redes sociales se encuentran en el Manual de Administración de Redes Sociales DANE, disponible en la intranet de la entidad.

El objetivo principal para el uso de estos canales de comunicación es acercarnos a nuestros usuarios y posicionar el DANE como principal generador de información estadística de calidad.

Los enlaces para estas redes son:

- Facebook: <https://www.facebook.com/DANEColombia>
- Twitter: [https://twitter.com/DANE\\_Colombia](https://twitter.com/DANE_Colombia)
- YouTube: <http://www.youtube.com/DaneColombia>
- LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/departamento-administrativo-nacional-de-estad-tica---dane-colombia>

**Atención a través de líneas telefónicas:** El Dane cuenta con asesoría permanente a través de su Línea gratuita de atención 01-8000-912002. En ella, el ciudadano es atendido de lunes a viernes desde las 8:00 a.m y hasta las 5:00 p.m. Así mismo, se trabaja con Synapsis, el call center del estado a nivel nacional en el cual están inscritas más de 30 entidades y a través del cual se brinda información al ciudadano a través del \*100 o del 5953525.

**Envío de información estadística** a más de 24.000 usuarios a través de correos electrónicos y de mensajes de texto para que estén informados y actualizados en las más de 80 investigaciones que maneja el Dane.

El Dane forma parte del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, que tiene como objetivo, mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública Nacional, mediante la adopción de un modelo de Gestión de Servicio; y de esta forma, mejorar la confianza y satisfacción del Ciudadano en sus instituciones.

En este sentido, la Dirección de Difusión y Mercadeo del Dane, administra y coordina la presencia institucional en los servicios de atención a usuarios de orden nacional, bajo las directrices del Programa.



## 1.2.2 Escenarios presenciales

### Bancos de datos y centros de información:

**Programas de Difusión y Cultura Estadística:** a través de los diferentes programas de la Dirección de Mercadeo, Difusión y Cultura Estadística, el Dane abre escenarios de interacción con distintos grupos de ciudadanos con el objetivo de darles a conocer

*Pin uno pin dos pin Dane:* El programa está dirigido a estudiantes entre 8 y 12 años, creado con el objetivo acercar a los niños y jóvenes del país al uso práctico de las estadísticas, convirtiéndolas en un elemento divertido y útil en el desarrollo de la educación. “Pin uno, Pin dos, Pin DANE” busca dar a conocer los productos y servicios del DANE y mostrar la utilidad y practicidad del uso de la estadística en la toma de decisiones.

*Central de investigación estadística.* El DANE, a través de la Dirección de Difusión hace presencia en las sedes de DIVERCITY, la ciudad para niños y niñas ubicada en Bogotá, Medellín y Barranquilla a través de la cual de una manera pedagógica y lúdica enseña a los niños a ser encuestadores del DANE y a conocer sobre el uso de la estadística y así fomentar la cultura estadística.

*Dane en la Academia.* La Dirección de Difusión adelanta diferentes programas de Capacitación y fomento de la Cultura Estadística para diferentes grupos de públicos (funcionarios DANE, funcionarios otras entidades, gremios, universitarios, etc.)

*Espacios de interacción con periodistas:* A través de la oficina de prensa la entidad realiza espacios no solo informativos como envío de comunicados y boletines, realización de ruedas de prensa, visitas a medios de comunicación, etc., sino también participativos, para escuchar su percepción sobre los temas que maneja la entidad desde el punto de vista de divulgación y comunicaciones.

*Sala de Consulta Especializada:* a través de la cual los diferentes investigadores e interesados pueden consultar diferentes bases de datos de microdatos anonimizados para realizar estudios.

*Canales de comunicación interna.* En el marco de la ampliación de planta de la entidad (junio-agosto de 2012) más reciente ampliación de A través de la herramienta de difusión interna (D@nenet) se realizaron ejercicios de participación e interacción en tres las directivas de la entidad y sus trabajadores mediante foros.

## 1.2.3 Otros escenarios

### DANE PARA TODOS. Estrategia de interacción con los usuarios de la información estadística

El DANE tiene como misión producir y difundir información estadística para la toma de decisiones en el desarrollo económico y social del país. Como parte de sus objetivos estratégicos se propone facilitar el acceso y uso oportuno de los productos y servicios estadísticos y se plantea la divulgación de las investigaciones estadísticas en lenguaje sencillo y diferenciado para cada tipo de usuario.



Conscientes de la importancia de incluir en la planeación estratégica las necesidades de información de las entidades que utilizan y/o proveen información estadística, se propone la realización de mesas de trabajo que permitan acercar la producción estadística a las necesidades de los usuarios.

Los objetivos de las mesas de trabajo son:

1. Caracterizar los usuarios.
2. Caracterización de la producción estadística utilizada y valoración designada por los usuarios.
3. Formulación de propuestas para mejorar la interacción entre el DANE y los usuarios

Con base en los resultados de las mesas de trabajo, se proponen líneas de acción y programas específicos de trabajo mancomunado, que le permitan al DANE responder de manera eficaz y oportuna a las necesidades de información de los usuarios, consolidar canales de comunicación y recibir retroalimentación de los usuarios.

“**Un café con el Director**” este espacio busca la generación de un canal de comunicación directo entre el Director del DANE y los funcionarios de la entidad acerca de un temas específico de interés tanto a nivel central como regional. El formato para este espacio es una charla informal en la que el Director plantea un tema específico y hace una introducción al mismo, y luego los funcionarios realicen las preguntas pertinentes frente a este tema.

Estas charlas se realizarán con una periodicidad bimensual y se llevarán a cabo en las instalaciones del DANE en Bogotá con transmisión por video conferencia con las regionales, para de esta manera garantizar la participación de todos los funcionarios de la entidad.

### **Producción editorial y científica conjunta.**

El Dane, a través del Centro Andino de altos Estudios, Candane, CANDANE emite dos publicaciones periódicas, con el objetivo de que sirvan de herramienta de difusión de la actividad estadística del Sistema Estadístico Nacional, desde el nivel especializado hasta el menos profundo.

La Revista ib de la información básica estadística, es una publicación académica, arbitrada por expertos temáticos y enfocada principalmente en la difusión de textos basados en procesos de investigación, fue creada con el propósito de ser indexada en bases e índices bibliográficos afines a la temática y es divulgada principalmente en los ámbitos académicos.

Para esta publicación, se hace una invitación abierta para que los ciudadanos, participen con su producción académica. Hay un consejo editorial que selecciona los textos a publicar pero cualquier persona es libre de postular sus artículos.



*CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014*

Actividad	Fecha	Responsable
Producción editorial conjunta – Revista IB Candane	Hasta 9 de mayo de 2014 se encuentra abierto el escenario de participación y recepción de propuestas de trabajos investigativos	Candane
Charlas técnicas y discusión de <i>papers</i>	<p>Capital Humano</p> <p>Miércoles 23 de abril</p> <p>Segmentación del mercado laboral urbano de Colombia, a partir del enfoque de la calidad de los trabajos</p> <p>Miércoles 7 de mayo</p> <p>Efecto de la exclusión de las comidas fuera del hogar en el cálculo de la línea de pobreza extrema</p> <p>Miércoles 21 de mayo</p>	Candane
Rendición de cuentas	Segundo semestre de 2014	Oficina de Planeación Dirección de Difusión
Estrategia de participación por redes sociales	<p>2014</p> <p>Generación permanente de consultas y foros a través de las redes sociales Facebook y Twitter, con el fin de socializar temas de interés general de nuestros usuarios y conocer los puntos de vista de los</p>	Dirección de Difusión





	ciudadanos, para el desarrollo de futuras actividades y/o proyectos.	
DANE PARA TODOS. Estrategia de interacción con los usuarios de la información estadística	Segundo semestre de 2014	Subdirección – Dirección de Difusión.
UN CAFÉ CON EL DIRECTOR Estrategia de usuario interno con participación a través de videoconferencia de todas las territoriales DANE	Segundo Semestre de 2014 Temáticas propuestas: Censo Agropecuario Giras regionales Bienestar laboral colaboradores DANE	Dirección General – Dirección de Difusión



## ESQUEMA DE SEGUIMIENTO

En el Sistema de Planeación de la Gestión Institucional (SGPI) se crean indicadores para verificar que las distintas direcciones técnicas den cumplimiento a los objetivos trazados al inicio de cada vigencia.

Para efectos de los temas de participación, estos se encuentran consignados en el SGPI y se puede consultar su avance en la intranet institucional: DANENET.

