



**DANE**  
Para tomar decisiones



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA  
FONDO ROTATORIO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE  
ESTADÍSTICA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2015**

**Bogotá D.C. Enero 2015**

**Director del Departamento**

Mauricio Perfetti del Corral.

**Subdirector**

Diego Silva Ardila

**Secretario General**

Maria Leonor Villamizar Gomez

**Directores técnicos:** **Metodología y Producción Estadística**, Eduardo Efraín Freire Delgado; **Censos y Demografía**, Liliana Acevedo Arenas; **Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización**, Ramon Ricardo Valenzuela Gutierrez; **Síntesis y Cuentas Nacionales**, Juan Francisco Martínez Rojas; **Geoestadística**, Miguel Ángel Cárdenas Contreras; **Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística**, Erika Mosquera Ortega. **Oficinas Asesoras:** **Jurídica**, Jorge Ivam Pico Jimenez; **Planeación**, Luis Humberto Molina Moreno; **Sistemas**, Ligia Galvis Amaya; **Control interno**, James Jilbert Lizarazo Barbosa

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
CAPITULO 1 – MARCO INSTITUCIONAL Y MEDICIÓN DEL PLAN .....	5
MISIÓN .....	5
VISIÓN.....	5
PROPÓSITO SUPERIOR .....	5
CAPITULO 2 - POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO .....	6
2.1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo .....	6
2.2. Estrategia antitrámites.....	7
2.3. Rendición de Cuentas .....	8
2.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	9
2.4. a. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.....	10
2.5. Otros Componentes del Plan .....	12
Seguimiento al Plan Anticorrupción .....	12
Publicación de la Gestión Contractual .....	12
Gestión Documental .....	12

## INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística en el marco de la Ley 1474 de 2011 y en cumplimiento de los Decretos 2641 de 2012 y 2482 de 2012, presenta a continuación el Plan Anticorrupción 2015, en el cual se desagregan las acciones a desarrollar para fortalecer la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano, en relación con los componentes de riesgos de corrupción, medidas antitrámites, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Esta herramienta, de conformidad con las normas establecidas, se convierte en un instrumento preventivo para el control de la gestión, y como contribución a la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

## CAPITULO 1 – MARCO INSTITUCIONAL Y MEDICIÓN DEL PLAN

### **MISIÓN**

Producir y difundir información estadística de calidad para la toma de decisiones y la investigación en Colombia, así como desarrollar el Sistema Estadístico Nacional.

### **VISIÓN**

En el 2018 el DANE se consolidará como una institución moderna, innovadora y generadora de conocimiento, y continuará siendo la entidad líder en la producción estadística.

### **PROPÓSITO SUPERIOR**

Contribuimos al desarrollo del país produciendo y difundiendo información confiable, relevante, oportuna y de calidad.

### **Indicador de medición del Plan**

El indicador utilizado para el seguimiento al Plan Anticorrupción se denomina Cumplimiento de Productos, cuyo objetivo es medir el grado de cumplimiento en la entrega de los productos finales, definidos para un determinado periodo de tiempo y con los cuales se evidencia el logro de los objetivos de los componentes del plan.

### **Fórmula de cálculo**

$$\left(\frac{A}{B}\right) * 100$$

### **Descripción Variables de cálculo**

- A: Logro: Número de productos entregados a tiempo.
- B: Meta: Número de productos programados y definidos en la vigencia para cada componente del plan.

## CAPITULO 2 - POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo con el Decreto 2482 de 2012, esta política está orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Así mismo, permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. En este contexto, se presentan a continuación las actividades de los siguientes componentes:

### *2.1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo*

Actividad	Producto	No. de productos	Inicio	Finalización	Responsable
Revisar, analizar y aprobar la documentación de la administración de riesgos en cuanto a la identificación de la materialización, el fortalecimiento de controles.	Documentos parámetro ajustados	1	02/02/2015	30/04/2015	Oficina Asesora de Planeación
Revisar y ajustar de acuerdo a los cambios establecidos el mapa de riesgos con cada responsable	Mapa de riesgos actualizado	1	04/05/2015	24/12/2015	Oficina Asesora de Planeación
Sensibilizar a los procesos sobre la administración de los riesgos	Material de sensibilización	1	06/04/2015	30/11/2015	Oficina Asesora de Planeación

## 2.2. Estrategia antitrámites

En el marco del Decreto 019 de 2014 y la Ley 1474 de 2011, el DANE cuenta con un inventario de trámites relacionados con i) Certificación Número de Identificación (Nid.), para establecimientos Educativos de Educación Formal, ii) Certificación de la población, nacional y departamental, iii) Certificación de población para las áreas propuestas en el proceso de creación de un nuevo municipio, iv) Certificación de la tasa de desempleo Nacional, v) cálculo y certificación IPC total nacional, y vi) tasa de mortalidad infantil Nacional, departamental y municipal.

En este marco, la entidad cuenta con certificados digitales para los trámites i, ii, iv y v, los cuales se pueden solicitar a través de la página web de la entidad en el link: <http://www.dane.gov.co/index.php/es/certificado>.

Para el caso del trámite de certificación de población para las áreas propuestas en el proceso de creación de un nuevo municipio, el DANE adelantó un proceso de racionalización del trámite, a través de la simplificación de pasos e interoperabilidad con el IGAC.

Para la vigencia 2015 el DANE fortalecerá el proceso de actualización y revisión de trámites y servicios incluidos en la nueva versión del SUIT, así como en la página web de la entidad.

Actividad	Producto	No. de productos	Inicio	Finalización	Responsable
Actualizar el inventario de trámites y servicios que ofrece el DANE	Inventario de trámites y servicios	1	02/02/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
Incluir en el SUIT información de servicios DANE	SUIT actualizado con por lo menos dos nuevos servicios incluidos	1	02/02/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

### 2.3. Rendición de Cuentas

Actividad	Producto	No. de productos	Inicio	Finalización	Responsable
Fortalecer los mecanismos de dialogo con los ciudadanos a partir de la utilización de medios de comunicación masivos.	Alcance regional del ejercicio de rendición de cuentas	1	02/03/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
	Desarrollo de espacio en sitio web con acceso a herramientas que propicien la participación antes, durante y después del ejercicio de rendición	1	02/03/2015	31/12/2015	Oficina Asesora de Planeación / Dirección de Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
	Estrategia de comunicación en redes sociales con temática específica de Rendición de cuentas	1	02/03/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
Llevar a cabo las mesas de trabajo para la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas	Actas de Reunión	2	02/03/2015	31/12/2015	Oficina Asesora de Planeación / Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística / Oficina de Control Interno
Desarrollar la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía	Audiencia de rendición de cuentas	1	02/03/2015	31/12/2015	Oficina Asesora de Planeación / Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística/ Direcciones técnicas/ Secretaría General / Oficina de Control Interno



Actividad	Producto	No. de productos	Inicio	Finalización	Responsable
Realizar las memorias de los temas desarrollados durante la rendición de cuentas	Memorias de la Audiencia de Rendición de Cuentas	1	02/03/2015	31/12/2015	Oficina Asesora de Planeación

#### 2.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Componentes	Actividad	Producto	No. de productos	Inicio	Finalización	Responsable
Comunicación e interacción permanente con usuarios.	Portal web con énfasis en los servicios al ciudadano y la filosofía OpenData, con base en una estructura funcional y de contenidos orientada a la experiencia de usuario	Informe de avance	1	05/01/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
	Implementar aplicativos de Consulta para Dispositivos Móviles	Aplicación móvil	1	05/01/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
Fortalecer enfoque de servicio al cliente	Impulsar los programas DANE para TODOS, DANE en la Academia y DANE en la Empresa	Listas de asistencia, material didáctico	1	05/01/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
	Fortalecer los programas de sensibilización para el apoyo a las investigaciones a través de las TIC	Una Estrategia digital de sensibilización	1	05/01/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
Realizar seguimiento a requerimientos de usuarios	Ampliar el número de usuarios de la información producida por el DANE al mejorar, sistematizar y diversificar los canales de atención.	Documento informe avance primera fase	1	02/02/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
Actividades de la estrategia de gobierno en línea	Establecer un plan de acción para la vigencia 2015 con base en el nuevo decreto Gobierno en Línea (2773 de Diciembre de 2014)	Documento "Plan de acción y mejoramiento – gel 2015"	1	05/01/2015	31/03/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Componentes	Actividad	Producto	No. de productos	Inicio	Finalización	Responsable
Actividades de la estrategia de gobierno en línea	Establecer un indicador de seguimiento a la estrategia GEL	Indicador incorporado al SGC	1	05/01/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
Actividades de la estrategia de gobierno en línea	Apoyar iniciativas <i>big data, open data</i> y <i>data revolution</i>	Documentos de evidencia sobre proyectos desarrollados y participación en eventos	1	05/01/2015	31/12/2015	Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

#### **2.4. a. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.**

En aras de garantizar un impacto positivo en la resolución de las peticiones, quejas y reclamos es importante realizar las actualizaciones al Sistema de Gestión Documental implementado en la entidad conocido como ORFEO, herramienta utilizada para dar cumplimiento a la cultura cero papel.

En cuanto a la actualización del formato de los informes mensuales de las peticiones quejas y reclamos, se proyectarán modelos en los que se incluyan quejas reiterativas y las acciones adelantadas para evitar que se presente la frecuencia de las mismas. De igual forma, se hará una selección al azar de quejas, con el fin de comunicarnos con los quejosos y de esta forma conocer si la misma fue tramitada de manera oportuna y si fue recibida por el interesado.

En el primer trimestre es necesario realizar sensibilización y/o capacitación a las distintas territoriales cuyo tema a tratar será Peticiones, Quejas y Reclamos, esto con el fin de que el personal que ingresó a laborar en esta área, requiere de una capacitación para el manejo del SYSTEMA20 SOL-PQR, del trámite de las PQR y conocer de fondo las consecuencias que conlleva la no atención oportuna de una petición, queja o reclamo para el funcionario y la entidad. En cuanto a la capacitación del manejo del aplicativo ORFEO es responsabilidad del área de Sistemas y Gestión Documental.

Para la socialización mencionada anteriormente, se requiere de material de apoyo como listados de asistencia, diapositivas (si es el caso) y un computador con la autorización para el ingreso del cuadro de apoyo del SYSTEMA 20 SOL-PQR.

La Oficina Asesora Jurídica, proyectará una comunicación con el fin de que se plasme la norma que rige el trámite y control de las peticiones, quejas y reclamos y las consecuencias que trae la no atención de las mismas por los responsables de emitir las respuestas para que sea publicada en la

intranet.

Por último, se solicitará al área de Sistemas y Gestión Documental, se adelante una capacitación a DANE Central y demás Territoriales del manejo del aplicativo ORFEO en aras de garantizar un manejo óptimo por parte de cada una de las áreas de la Entidad en el trámite de las peticiones, quejas y reclamos.

Actividad	Producto	No. de productos	Inicio	Finalización	Responsable
Solicitar la actualización del Aplicativo ORFEO	Solicitar la actualización del Aplicativo ORFEO. Que el mismo aplicativo se encargue de enviar recordatorios automáticos a las áreas responsables de emitir las respuestas de las peticiones, quejas y reclamos de conformidad con la fecha agendada.	1	02/02/2015	28/02/2015	Oficina Asesora Jurídica responsable de la solicitud. Gestión Documental y Oficina de Sistemas responsables de la actualización y puesta en marcha
Actualización de formato para presentación de informes mensuales	Actualización de formato para presentación de informes mensuales de las peticiones, quejas y reclamos de las territoriales en el que se aclare las acciones a adelantar con las quejas recurrentes para bajar su número.	1	28/02/2015	30/06/2015	Oficina Asesora Jurídica
Socialización a Territoriales	Socialización a territoriales sobre Trámite de las PQR y manejo del cuadro de apoyo del Systema20.	6	16/02/2015	30/06/2015	Oficina Asesora Jurídica
Socialización a través de la Intranet	Socialización de las consecuencias de la no atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos a través de la intranet	1	16/02/2015	30/06/2015	Oficina Asesora Jurídica
Socialización a Territoriales	Material de apoyo de socialización.	3	16/02/2015	30/06/2015	Oficina Asesora Jurídica
Solicitar capacitación en el aplicativo ORFEO	Solicitar al área encargada de la actualización de información y solución de inquietudes en el manejo del aplicativo ORFEO al Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE	1	02/02/2015	28/02/2015	Oficina Asesora Jurídica

## 2.5. Otros Componentes del Plan

### Seguimiento al Plan Anticorrupción

Con el propósito de realizar el respectivo seguimiento de las actividades propuestas para los componentes que constituyen este plan, la Oficina Asesora de Planeación del DANE incluyó en el Sistema de Planeación y Gestión Institucional de la entidad, las respectivas actividades de cada componente con el fin de generar los reportes de seguimiento al cumplimiento del plan y generar las alertas correspondientes.

### Publicación de la Gestión Contractual

Teniendo en cuenta lo ordenado por los Decretos 2641 y 2482 de 2012 y las leyes 1474 de 2011, 190 de 1995 y el Decreto 1510 de 2013, el Grupo Interno de Trabajo de Contratos del DANE, ha venido dando cumplimiento a los principios de **Publicidad y Transparencia de la Gestión Contractual**, realizando la debida publicación de todas las actuaciones de los procesos contractuales en todas sus modalidades: Mínima, Selección Abreviada, Licitaciones, Concursos de Méritos y Contratación Directa, a través del Sistema de Contratación Pública – SECOP, desde su etapa de planeación, hasta la respectiva liquidación de los contratos que así lo requieran y los correspondientes actos administrativos a que haya lugar. Esta información la podrá verificar en el siguiente link a disposición de todos los entes de control y la comunidad en general: <https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do>.

Así mismo, la información contractual de la entidad es publicada en el sitio web de la entidad, la cual es elaborada y consolidada de manera mensual, mediante el Informe de Conectividad y Transparencia, la cual es además enviada a la Oficina Asesora de Planeación para lo de su cargo y a la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística en donde son publicadas en el sitio web de la entidad a través del siguiente link: <http://www.dane.gov.co/index.php/es/servicios-al-ciudadano/214-servicios-al-ciudadano/control-y-participacion/5758-informe-mensual-de-conectividad-y-transparencia>

### Gestión Documental

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la entidad ha incluido las estrategias a desarrollar en materia de gestión documental en el Plan de Acción y Operativo 2015, en el capítulo Política de Eficiencia Administrativa.