



Departamento Administrativo Nacional de
Estadística

DANE

Plan de participación

Estrategia Gobierno en Línea
Ley de Transparencia y Acceso a la Información
Pública

2015





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 90 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 donde se establece las entidades deben llevar a cabo diversos ejercicios que promuevan la participación de sus distintos grupos de usuarios.

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
Decreto 103 de 20 enero de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
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
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

ESCENARIOS y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

1.1 Mecanismos de participación¹

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

¹ En el Dane, estos mecanismos pueden hacerse efectivos mediante el diligenciamiento de los formularios electrónicos dispuestos para tal fin en la página web sección “servicios 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
- YouTube: <http://www.youtube.com/DaneColombia>
- LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/departamento-administrativo-nacional-de-estadistica---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.

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 90 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

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 el quehacer de la entidad.

Pin uno pin dos pin Dane: El programa está dirigido a estudiantes de colegios públicos y privados del país entre 8 y 12 años. El objetivo del Programa es 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 los parques de DIVERCITY, la ciudad divertida para niños y niñas ubicada en Bogotá, Medellín y Barranquilla a través de la atracción Centro de investigación estadística, 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. Es un programa académico que tiene como objetivo fomentar la cultura estadística, en la **comunidad universitaria e investigativa** del país a través de charlas, talleres y capacitaciones, las cuales se desarrollan según la solicitud de los establecimientos de educación superior.

Así mismo, en este momento la Dirección de difusión, mercadeo y cultura estadística, se encuentra trabajando en la creación de nuevos programas presenciales, estos programas están dirigidos a sectores empresariales, educativos, sociales e internos de la entidad para el fomento de la cultura estadística y se tiene proyectada su fase de implementación para el segundo semestre de 2015.


Trabajo con periodistas. A través de la oficina de prensa del DANE se realiza una labor comunicativa y de interacción, mediante la cual busca mantener informados a los periodistas a través de comunicados de prensa, ruedas de prensa e información a la medida según las necesidades de cada profesional y/o medio de comunicación; asimismo, la oficina sirve de enlace entre la Dirección y los diferentes medios para la consecución de entrevistas y/o resolución de dudas que puedan tener los comunicadores frente al quehacer de la entidad.

Adicionalmente, y con el objetivo de atender las necesidades de los periodistas se realizan otras iniciativas de interacción y participación como: giras regionales, visitas a medios de comunicación, talleres con periodistas y encuestas de satisfacción.

Canales de comunicación interna.

1.2.3 Otros escenarios

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



una invitación abierta para que los ciudadanos, participen con su producción académica y un consejo editorial selecciona las de mayor impacto, profundidad y pertinencia.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

Actividad	Fecha	Responsable
Concurso de innovación	Marzo – abril de 2015	CANDANE
Producción editorial conjunta – Revista Ib CANDANE	Primer semestre de 2015	CANDANE
Rendición de cuentas	Segundo semestre de 2015	Oficina de Planeación Dirección de Difusión
Miércoles DT – Discusión de Documentos de Trabajo	Abril – Junio 2015 Septiembre- Noviembre 2015	CANDANE
Estrategia de participación por redes sociales	2015 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 ciudadanos, para el desarrollo de futuras actividades y/o proyectos.	Dirección de Difusión
DANE PARA TODOS. Estrategia de interacción con los usuarios de la información estadística	Primero y segundo semestre de 2015	Subdirección – Dirección de Difusión.
UN CAFÉ CON EL DIRECTOR Estrategia de usuario interno con participación a través de videoconferencia de todas las territoriales DANE	2015	Dirección General – Dirección de Difusión
TRABAJO CON PERIODISTAS	2015	Oficina de prensa



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.

