

**Departamento Administrativo
Nacional de Estadística**



**PLAN DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VERSIÓN: 1
Fecha: 23-11-2012

PROCESO: DIFUSION ESTADISTICA

SUBPROCESO: DIFUNDIR
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

PROCEDIMIENTO:

ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA
DE PRENSA

REVISÓ:

APROBÓ:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
NACIONAL DE ESTADÍSTICA - DANE

JORGE BUSTAMANTE ROLDÁN
Director

CHRISTIAN JARAMILLO HERRERA
Subdirector

MARIO CHAMIE
Secretario General

CARLOS CABRERA SAAVEDRA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

NELFY ISABEL GOMEZ DE CORTES
Jefe Oficina Asesora Jurídica

LIGIA GALVIS AMAYA
Jefe Oficina de Sistemas

Directores Técnicos

EDUARDO EFRAÍN FREIRE DELGADO
Metodología y Producción Estadística

BERNARDO GUERRERO LOZANO
Censos y Demografía

NELCY ARAQUE
Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización

MIGUEL ANGEL CÁRDENAS CONTRERAS
Geoestadística

ANA VICTORIA VEGA ACEVEDO
Síntesis y Cuentas Nacionales

MARIA CAROLINA GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ
Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VERSIÓN: 1
Fecha: 23-11-2012

PROCESO: DIFUSION ESTADISTICA

SUBPROCESO: DIFUNDIR
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

PROCEDIMIENTO:

ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA
DE PRENSA

REVISÓ:

APROBÓ:

Tabla de contenido

<u>INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....</u>	<u>4</u>
<u>RELACIÓN DE NORMATIVIDAD.....</u>	<u>5</u>
<u>ESCENARIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN.....</u>	<u>6</u>
<u>CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN.....</u>	<u>10</u>



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VERSIÓN: 1
Fecha: 23-11-2012

PROCESO: DIFUSION ESTADISTICA	SUBPROCESO: DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	PROCEDIMIENTO:
ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA DE PRENSA	REVISÓ:	APROBÓ:

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”.¹

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



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VERSIÓN: 1
Fecha: 23-11-2012

PROCESO: DIFUSION ESTADISTICA	SUBPROCESO: DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	PROCEDIMIENTO:
ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA DE PRENSA	REVISÓ:	APROBÓ:

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:

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 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 689 de 2001, por la cual se modifica parcialmente la ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Ley 489 de 1998, Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento.
- Ley 80 de 1993, sobre Contratación.
- Ley 1150 de 2007, modifica la ley 80 de 1993 – contratación estatal.
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- Ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Ley 152 de 1994, ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la ley 190 de 1995.
- Decreto 1429 de 1995, reglamentario de la ley 142 de 1994.
- Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- Decreto 1382 de 2000, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VERSIÓN: 1
Fecha: 23-11-2012

PROCESO: DIFUSION ESTADISTICA

SUBPROCESO: DIFUNDIR
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

PROCEDIMIENTO:

ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA
DE PRENSA

REVISÓ:

APROBÓ:

ESCENARIOS y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

1.1 Mecanismos de participación

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

Nota: 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.



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VERSIÓN: 1
Fecha: 23-11-2012

PROCESO: DIFUSION ESTADISTICA	SUBPROCESO: DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	PROCEDIMIENTO:
ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA DE PRENSA	REVISÓ:	APROBÓ:

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

Página web - chat: El chat permite 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 tres redes sociales: Facebook, Twitter y Youtube. 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 la Guía para la actualización de redes sociales, disponible en la intranet de la entidad. En general se ha establecido que no deben pasar más de tres días para dar respuesta a una inquietud generada por un ciudadano.

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

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		VERSIÓN: 1 Fecha: 23-11-2012
PROCESO: DIFUSION ESTADISTICA	SUBPROCESO: DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	PROCEDIMIENTO:	
ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA DE PRENSA	REVISÓ:	APROBÓ:	

nacional en al 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



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VERSIÓN: 1
Fecha: 23-11-2012

PROCESO: DIFUSION ESTADISTICA	SUBPROCESO: DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	PROCEDIMIENTO:
ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA DE PRENSA	REVISÓ:	APROBÓ:

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.



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VERSIÓN: 1
Fecha: 23-11-2012

PROCESO: DIFUSION ESTADISTICA

SUBPROCESO: DIFUNDIR
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

PROCEDIMIENTO:

ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA
DE PRENSA

REVISÓ:

APROBÓ:

CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN

Uno de los principales procesos de participación ciudadana que realiza el DANE es la Rendición Pública de Cuentas y esta se realiza dos veces al año y mide la gestión de un semestre. Para la vigencia 2012, el más reciente ejercicio de rendición se hizo el 23 de agosto de 2012. La oficina asesora de planeación junto con la Dirección de Difusión, son las responsables de la organización de este proceso de participación.

Los escenarios virtuales de participación funcionan de manera permanente mientras que otros eventos como reuniones con periodistas, visitas de Dane en la Academia, participación en ferias, etc. se programan de acuerdo a las necesidades y/o a la coyuntura.