

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA - DANE

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATEGIA RELACIONAMIENTO ESTADO - CIUDADANO

Diciembre de 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA

Departamento Administrativo Nacional de Estadística
Carrera 59 No. 26-70 Interior 1 CAN, Edificio DANE
Bogotá D.C. Colombia / Código postal 111321
Teléfono (601) 5978300
www.dane.gov.co / contacto@dane.gov.co

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	5
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
4. ALCANCE.....	5
5. MARCO NORMATIVO	6
6. RESPONSABILIDAD FRENTE A LA ESTRATEGIA	8
7. ESTRATEGIA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO 2022, COMPONENTES Y POLÍTICAS	9
7.1 Frente a la Política de Transparencia y acceso a la información.....	9
· Gestión de Riesgos.	9
· Resultados GIT de Seguimiento y Control a PQRS10	10
· Resultados del Observatorio de Transparencia.....	11
7.2 Frente a la Política de Racionalización de Trámites	12
7.3 Frente a la Política de Participación Ciudadana.....	14
7.4 Frente a la Política de Servicio al Ciudadano.....	15
7.5 Frente a la Política de Integridad.....	17
7.6 Frente a la Rendición de cuentas y Control Social	23



LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Líneas de Defensa.....	8
Imagen 2. Cartilla de Impedimentos y Recusaciones.....	17
Imagen 3. Política Pública de Integridad	18
Imagen 4. Política de Integridad Pública DANE	18
Imagen 5. Soldado por un día.....	19
Imagen 6. Encuesta de percepción 2022 de la Política de Integridad Pública del DANE	20
Imagen 7. Resultado apropiación del Código de Integridad del DANE.....	21
Imagen 8. Conocimiento del conflicto de interés	22
Imagen 9. Rendición de Cuentas	24

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Racionalización de Trámites	13
Tabla 2. Resultados de la gestión 2020, Participación Ciudadana.....	14
Tabla 3. Acciones Política de Servicio al Ciudadano.....	16
Tabla 4. Consolidado Impedimentos / Recusaciones	23



1. INTRODUCCIÓN

En concordancia con lo establecido en su Plan Estratégico Institucional, El Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, bajo sus principios de legalidad, equidad, transparencia, cooperación e integridad, y en el marco de sus valores como el compromiso, la excelencia, la honestidad, el respeto y el empoderamiento, cumpliendo con su misión de diseñar, producir, analizar y publicar información estadística a nivel nacional con estándares internacionales, innovación y tecnología, soportando la comprensión y solución de las problemáticas sociales, económicas y ambientales del país, que sirven como base para la toma de decisiones públicas y privadas y contribuyen a la consolidación de un Estado Social de Derecho equitativo, productivo y legal.

En cumplimiento de su labor, el DANE vela por la veracidad, la imparcialidad y la oportunidad de la información estadística que presenta y por la búsqueda constante de la mejora continua en la atención de las necesidades de la ciudadanía, los gremios y las entidades gubernamentales. Es así, que la entidad ha logrado posicionarse aumentando los niveles de confianza y credibilidad en las personas naturales y jurídicas que hacen uso de la información publicada con los más altos rigores estadísticos y estándares de calidad.

Bajo este mismo esquema se ha desarrollado cada una de las políticas que responden a la relación Estado - ciudadano consignadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en su tercera Dimensión "Gestión con valores para el resultado" con la cual se busca mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

En la formulación de la Estrategia Estado – ciudadano que se presenta en este documento, se relacionan las acciones planeadas en cada una de las políticas, frente a las acciones ya implementadas, así como las que están por implementar y que permitirán mejorar cada vez más los espacios de relacionamiento con los ciudadanos para promover su efectiva participación en la planeación, gestión y evaluación del quehacer de la entidad y que aporten en la solución de las problemáticas sociales, económicas y ambientales del país.



2. OBJETIVO GENERAL

Identificar y comunicar las iniciativas institucionales realizadas durante la vigencia 2022, que permitan fortalecer las políticas que integran la Estrategia de Estado – ciudadano (Gestión de Riesgos, Transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y control social, participación ciudadana, servicio al ciudadano, integridad, racionalización de trámites) que permitan afianzar la comunicación con los grupos de interés, mediante las acciones establecidas para la entrega de productos y servicios con estándares de calidad.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Hacer seguimiento a las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que hacen parte de la Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.
- Presentar a los grupos de interés los resultados de la gestión a los riesgos de corrupción, la publicación permanente de información de interés público y la implementación de controles en la gestión de procesos institucionales.
- Mejorar la participación ciudadana durante el desarrollo de actividades que se evidencian en el Menú Participa.
- Realizar el control social mediante las actividades permanentes de rendición de cuentas y de diálogo con la ciudadanía.
- Realizar mejoras en los servicios y trámites que tiene la entidad mediante la estrategia de racionalización de trámites.
- Presentar las acciones realizadas para la prevención de la ocurrencia y la materialización de conflicto de interés en los procesos de la entidad.
- Presentar las acciones realizadas en materia de integridad, transparencia y acceso a la información.

4. ALCANCE

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas del DANE en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio y define los requerimientos que se puedan materializar en los Planes Institucionales (Plan de Acción, Plan Operativo, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano), el mapa de riesgos de corrupción, el cumplimiento al Índice de Transparencia - ITA, el portafolio de servicios y trámites y la caracterización de usuarios.



5. MARCO NORMATIVO

Ley o Normativa	Descripción
Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 2, 7, 13, 23, 74, 123, 209, 270	De los derechos fundamentales de los ciudadanos, de la función pública y administrativa, y de la participación ciudadana.
Ley 1712 de 2014, Artículos 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21 de la	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015, Artículos 4, 6, 14, 15, 20 y 43	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015, Artículos 14 y 15	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. Anexo 2 (Estándares de publicación y divulgación de información), Anexo 3 (Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital. Anexo 4 (Condiciones Mínimas de publicación de datos abiertos).



Ley o Normativa	Descripción
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 489 de 1998	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 1474 de 2011	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.
Resolución 1099 de 2017	Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática



6. RESPONSABILIDAD FRENTE A LA ESTRATEGIA

En cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, que promueve y facilita las líneas de defensa como la asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, la entidad definió las líneas estrategias de la siguiente manera:

Primera Línea. Corresponde a todas las Direcciones Técnicas y Direcciones Territoriales, quienes estructuran la metodología y realizan las diferentes operaciones Estadísticas a nivel nacional.

Segunda Línea. Corresponde a todas las Oficinas Asesoras, quienes imparten el seguimiento y los controles a los lineamientos, políticas y estrategias para llevar a cabo la misionalidad del DANE.

Tercera Línea. En esta línea la Oficina de Control Interno evalúa y verifica el cumplimiento de los planes institucionales.

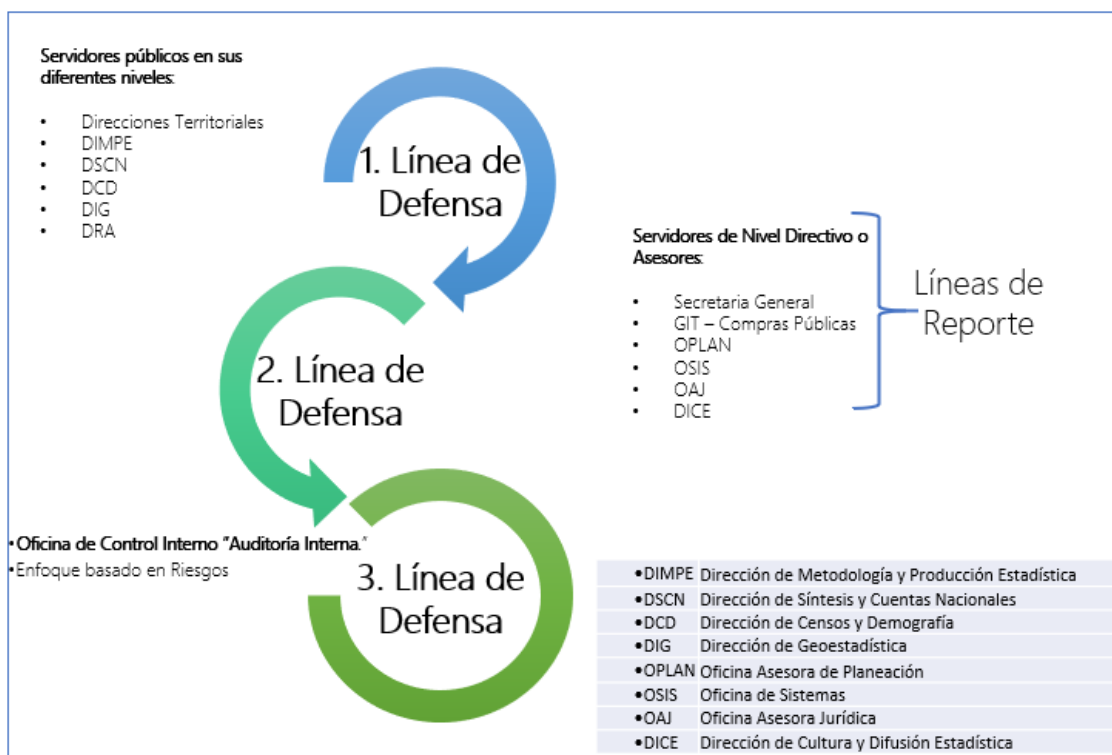


Imagen 1. Líneas de Defensa

7. ESTRATEGIA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO 2022, COMPONENTES Y POLÍTICAS.

Es importante destacar que las políticas encaminadas a la relación estado – ciudadano, garantizan la relación directa con los grupos de interés, a través de herramientas mediante las cuales se fortalecen los mecanismos, métodos, procedimientos, control, planeación, evaluación de la gestión, entrega de la información, calidad del servicio, medición de satisfacción, entre otros aspectos, facilitando la efectiva participación ciudadana al interior de la entidad.

7.1 Frente a la Política de Transparencia y acceso a la información.

- **Gestión de Riesgos.**

Para el Dane la gestión de Riesgos es utilizada como el mecanismo que permite garantizar de mejor manera el cumplimiento de los objetivos institucionales; en la vigencia 2022 se realizó la actualización de los riesgos de corrupción, así como de sus controles, los cuales fueron puestos a consideración de la ciudadanía en la página web, no obstante la gestión del riesgo en la entidad establece tres mapas de riesgos corrupción, gestión y seguridad de la información todos basados en la guía para la administración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública en su versión 4, la cual cuenta con su respectiva política y la siguiente documentación:

- ✓ Procedimiento de Administración de Riesgos (SIO-040-PDT-002)
- ✓ Guía de Administración de Riesgos (SIO-040-GUI-002)
- ✓ Mapa de riesgos de gestión SIO-040-PDT-002-f-001
- ✓ Mapa de riesgos de corrupción SIO-040-PDT-002-f-002
- ✓ Mapa de riesgos de seguridad de la información SIO-040-PDT-002-f-003

Durante la vigencia se ha llevado a cabo el seguimiento a los mapas de riesgo bajo la modalidad de líneas de defensa y con una periodicidad mensual para riesgos de gestión y corrupción sin verificación de evidencias y un seguimiento cuatrimestral a los tres tipos de riesgos con verificación de evidencias los cuales están dispuestos en el siguiente enlace <https://danegovco.sharepoint.com/sites/SistemaIntegradodeGestion-DANE/SitePages/Administraci%C3%B3n-de-Riesgo.aspx>. Es conveniente indicar que la Entidad tiene identificados 46 riesgos de gestión, 14 de corrupción y 56 de seguridad de la información.

Ahora, la Entidad en el marco del mejoramiento continuo vienen trabajando de manera paralela la actualización de su política de gestión del riesgo desde el direccionamiento estratégico y la planeación como ejercicio que tiene como propósito permitirle al DANE definir la ruta estratégica que guiará su gestión



institucional, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a quienes dirige sus productos y servicios, así como fortalecer su confianza y legitimidad. En esta dimensión define con que cuenta, con que no y para donde vamos, insumo fundamental para formular la actualización de la política, se espera que en el transcurso de la vigencia 2023 la entidad logre migrar a la versión 5 sin mayor contratiempo.

- **Resultados GIT de Seguimiento y Control a PQRSD.**

Durante el año 2022 se han obtenido cuatro grandes logros que son:

A. *Indicador de oportunidad de las PQRSD con resultados favorables;* desde el 1 de enero a 9 diciembre de 2022 se ha realizado el seguimiento a 29.034 solicitudes que han ingresado a la entidad a nivel nacional, logrando un indicador de oportunidad de 95,4%, esto como consecuencia de la realización de actividades como:

- ✓ Entrega de informe semanal a la Dirección del estado actual de las PQRSD por dependencia.
- ✓ Entrega de pre informe semanal a las dependencias alertando las PQRSD que se encuentran vencidas sin contestar, próximas a vencer o la respuesta no ha sido entregada al grupo de interés.
- ✓ Entrega de informe semanal a las dependencias con estado actualizado de las PQRSD.
- ✓ Entrega de los informes mensuales y trimestrales sobre el estado actualizado de las PQRSD, realizando recomendaciones a la alta Dirección para su mejoramiento.
- ✓ Realizar el seguimiento y control a las PQRSD que ingresan a la entidad a nivel nacional.
- ✓ Mantener actualizado el indicador COM 12- Oportunidad de respuesta a las PQRSD, así como establecer los mecanismos que permitan mitigar los resultados negativos.

B. *Cumplimiento de las metas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano;* por la publicación en la página WEB de la entidad de los cuatro (4) informes trimestrales de la atención a las PQRSD.

C. *Fortalecimiento del trámite interno de las PQRSD;* mediante la realización de actividades como:

- ✓ Sensibilización y capacitación a los enlaces y funcionarios a nivel nacional sobre el procedimiento de las PQRSD.
- ✓ Actualización del procedimiento y actos administrativos relacionados con el trámite interno de las PQRSD.
- ✓ Reuniones con las dependencias con el fin de mejorar la competencia, trámite y oportunidad de las PQRSD.



- D. *Realización de recomendaciones para la mejora en los canales de atención de los usuarios*; mediante la realización semestralmente de las pruebas del ciudadano incógnito, con el fin de tener una mejora continua de los trámites y servicios que presta la entidad en los canales presenciales, telefónicos y virtual, lo anterior encaminado al mejoramiento de la calidad, el servicio y la información entregada a los grupos de interés.

- **Resultados del Observatorio de Transparencia.**

Desde el eje estructural de la Medición y Educación del Observatorio, se han logrado visualizar los resultados del tratamiento de las denuncias, a partir del diagnóstico y tipificación de las conductas denunciadas y consideradas por los ciudadanos y servidores públicos como posibles actos de corrupción o malas prácticas que afectaron la buena marcha del servicio prestado por el DANE en el año 2022.

Este reporte se realizó en los dos (2) primeros cuatrimestres, los hechos con mayor índice de denuncia fueron informados a la Alta Dirección y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI, con el fin de tomar acciones desde el análisis de los riesgos y controles de los procesos que permitan una mejora continua.

De otro parte, el 12 de diciembre de 2022, con una participación de 302 servidores públicos y colaboradores, se socializaron los resultados del reporte de las conductas tipificadas como fraude, corrupción, prácticas o intervenciones indebidas que afectan el valor de lo público; en el marco de los ciclos de capacitación, específicamente en el denominado “Que no te saquen tarjeta roja por incurrir en faltas disciplinarias”, con el objetivo de conocer y prevenir los comportamientos objeto de denuncia que terminaron en procesos disciplinarios.

La metodología desarrollada para fortalecer los conocimientos de las buenas prácticas al momento de enfrentar algunas de las situaciones denunciadas, fue la construcción casuística en un juego pedagógico denominado “la ruleta disciplinaria”, en la cual el servidor reflexiona sobre el caso descrito y la conducta que debe adoptar para evitar acciones disciplinarias por ir en contra de los principios, valores e integridad en el servicio público.

En cuanto al eje estructural de la Participación del Observatorio, se logró con ayuda de las denuncias ciudadanas proferir dos (2) autos inhibitorios con medida preventiva, dirigidas a los servidores públicos y al personal contratista que apoya los operativos estadísticos de la entidad, con el fin de hacer más eficientes las herramientas de gestión pública para la prevención de la corrupción, lo cual no hubiera sido posible si la ciudadanía no pone en conocimiento de la Entidad este tipo de conductas: Participación en política, Uso



indebido de la indumentaria que identifica a la Entidad y Prestación del servicio deficiente. A continuación, se detallan los autos en mención:

- ✓ **Auto N.º 058 del 07 de junio de 2022**, en virtud de la función preventiva de la administración adelantada por este despacho, ordenó “se tomen las medidas preventivas pertinentes que permita que los contratistas de las subsedes a cargo de dicha territorial, conozcan la importancia del “NO USO” de la indumentaria del DANE para otras actividades diferentes a las encuestas para las cuales fueron contratados y las implicaciones que dicha situación abarcaría.”
- ✓ **Auto N.º 083 del 28 de junio de 2022**, en virtud de la función preventiva de la administración adelantada por este despacho, ordenó oficiar a la Dirección Territorial Centro – Bogotá, para que se tomen las medidas preventivas pertinentes que permita que los contratistas de las sedes a cargo de dicha territorial en desarrollo del objeto contractual, conozcan la importancia de no utilizar propaganda electoral a favor o en contra de cualquier partido, candidato, agrupación o movimiento político, o desempeñar en cualquier sentido la actividad política electoral cuando porten indumentaria del DANE, con el fin de evitar señalamientos en contra de la imagen institucional.
- ✓ **Auto N.º 125 del 24 de agosto 2022**, en virtud de la función preventiva de la administración adelantada por este despacho, ordenó oficiar al Jefe de la Dirección de Mercadeo y Comunicaciones, sugiriendo que para mantener el orden interno en la dirección a su cargo, debía adelantar reuniones y/o capacitaciones con los servidores que tienen dentro de sus funciones la atención a los ciudadanos de manera presencial o virtual, con el fin de fortalecer la prestación del servicio en el ejercicio del cargo, el cual debe ser siempre ejecutado bajo los principios del respeto y la diligencia.

7.2 Frente a la Política de Racionalización de Trámites

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, la política de racionalización de trámites se encuentra dentro de la tercera dimensión –gestión con valores para resultados-, en la cual se imparte el conjunto de acciones que se deben seguir para garantizar una gestión y un desempeño institucional que generen valor público para dar respuesta a las necesidades y demandas sociales. En el proceso de construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites, la Oficina Asesora de Planeación lidera de manera articulada con los responsables de las áreas, la priorización y racionalización de los trámites en la entidad, así como la definición de las acciones de seguimiento correspondientes. La Política de Racionalización de Trámites dispone del Sistema Único de Información



de Trámites –SUIT, como única fuente válida de la información de todos los trámites y otros procedimientos administrativos que realizan los ciudadanos, empresarios, inversionistas y servidores públicos frente a las entidades de la administración pública colombiana.

Para dar cumplimiento a la Política de Racionalización de trámites, la Oficina Asesora de Planeación se articula con la Dirección de Difusión y Cultura Estadística DICE, quienes plantean las actividades a que se deben adelantar de manera conjunta con las demás áreas de la entidad para la vigencia 2022 y 2023:

ACTIVIDADES	ACCIONES	ÁREAS RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FIN
PRIORIZACIÓN: Analizar variables externas e internas que inciden para la creación, la mejora, o eliminación del trámite u OPA	Revisar el inventario de trámites registrados en el SUIT y su estado actual	Oficina Asesora de Planeación	01/08/2022	30/08/2022
	Revisar los Planes Institucionales que den lugar a la creación de nuevos trámites u OPAS	Oficina Asesora de Planeación TODAS LAS DEPENDENCIAS	01/09/2022	01/03/2023
RACIONALIZACIÓN: Busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites u OPA a través de disminución de tiempos, costos, documentos, requisitos, procesos, procedimientos y pasos	Realizar la priorización de los trámites de acuerdo con los criterios establecidos en la Guía de Racionalización del DAFP	Oficina Asesora de Planeación- Dirección de Difusión y Cultura Estadística	01/09/2022	30/11/2022
SEGUIMIENTO: Revisión, seguimiento, evaluación y control permanente a los avances e implementación de las acciones establecidas en la Estrategia de Racionalización de Trámites	Registro de la Estrategia en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación	01/09/2022	30/12/2022
Seguimiento y consulta al total de trámites de la entidad que reposan en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT	Seguimiento y control de acuerdo con la Guía de Racionalización del DAFP	OPLAN CONTROL INTERNO	01/08/2022	30/12/2022

Tabla 1. Racionalización de Trámites



7.3 Frente a la Política de Participación Ciudadana

La Política de Participación de la entidad, se contempla como un instrumento que contiene los mecanismos para materializar el derecho a la participación ciudadana, con el fin de permitir y facilitar, la gestión institucional de la relación estado ciudadano, en todo el ciclo de la gestión de la Entidad.

Como resultado de la gestión al interior de la entidad, se han realizado las siguientes acciones para la vigencia 2022, contempladas en la Política de Participación Ciudadana:

ACTIVIDADES	Responsables /Fecha de cierre	ENLACE
Diseñar y habilitar espacio virtual del menú participa acorde a lo establecido en los lineamientos de la resolución 1519 del 2020 sobre transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos garantizando la, disponibilidad y seguridad de la información dispuesta en el sitio web. (anexo 1 – anexo 2)	(GIT Información y Servicio al Ciudadano, GIT Información, Sistemas y Tecnologías para la Difusión Estadística) 30/12/2022	https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/participacion-ciudadana
Elaboración de un documento guía “Estrategia de Participación Ciudadana”	(GIT Información y Servicio al Ciudadano) 30/12/2022	
Actualización información del portal de datos abiertos (ANDA)	(GIT Información, Sistemas y Tecnologías para la Difusión Estadística)	https://www.dane.gov.co/files/anda/index.html
Publicación permanente en el Calendario de Publicaciones institucional	(GIT Información, Sistemas y Tecnologías para la Difusión Estadística)	https://www.dane.gov.co/index.php/calendario/month.calendar/2022/12/13/
Elaboración de la Matriz de participación ciudadana para la recolección de información de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, con el fin de identificar y documentar las características de estos espacios y grupos para propiciar la participación ciudadana (información general, intereses, mecanismos de interrelación, temas de preferencia, uso de canales)	(GIT Información y Servicio al Ciudadano) 30/12/2022	

Tabla 2. Resultados de la gestión 2020, Participación Ciudadana.



7.4 Frente a la Política de Servicio al Ciudadano

El GIT Información y Servicio al Ciudadano, es el encargado de Implementar lineamientos y acciones orientadas a la atención al ciudadano a través de diferentes canales dispuestos por la entidad, así mismo, debe ser traducida en la generación de confianza en la ciudadanía y lo enmarcado dentro de sus investigaciones como parte fundamental del trabajo ejercido por el DANE, puesto que, se genera un valor al satisfacer las expectativas de los ciudadanos. Por otra parte, la actual situación de generar datos demandantes hace cada día más exigente el trabajo de servicio al ciudadano y de sus funcionarios, con base en esto, evaluamos constantemente lo que proporciona la entidad: como lo entregamos, a quien lo entregamos y sobre todo teniendo la mirada puesta sobre los diferentes procesos de servicio y canales de atención, que se traducen en el nivel de satisfacción del servicio, el trato, el tiempo, entregando resultados día a día y en concreto con lo exigido por la ciudadanía.

Gracias a el trabajo de servicio al ciudadano hemos logrado:

- ✓ Cierre de brechas para una mejor accesibilidad y disponibilidad de la información en el sitio web.
- ✓ Satisfacción en la orientación de los usuarios en el uso adecuado de la información estadística que produce el DANE.
- ✓ Aumento en la entrega de resultados y mayor difusión en los diferentes canales de atención, para las diversas investigaciones realizadas por el DANE.
- ✓ Reconocimiento en las herramientas dispuestas por el DANE para accesibilidad, como lo son los sistemas de consulta.

Como resultado de la gestión al interior de la entidad, se han realizado las siguientes acciones para la vigencia 2022, contempladas en la Política de Servicio al Ciudadano:

	ACTIVIDADES	Fecha de cierre	Responsables
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	Actualización protocolo de atención	14/10/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano
	Actualización carta de trato digno	28/10/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano
	Actualización procedimiento Gestión de Comunicaciones oficiales y PQRS	7/10/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano



	ACTIVIDADES	Fecha de cierre	Responsables
	Actualización guía servicio a entidades para la difusión de información estadística	22/11/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano
	Actualización Formato de seguimiento actividades para la difusión de Información Estadística	22/11/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano
	55 charlas de socialización de información estadística para la promoción de la cultura estadística con actores estratégicos y grupos de valor.	16/12/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano
Índice de Desempeño Institucional (Resultados FURAG)	Diseñar un instructivo para traducción de documentos en lenguaje claro	19/10/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano
	Diseñar un documento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua nativa	28/10/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano
	Estrategia de racionalización de trámites vigencia 2022	15/12/2022*	GIT Información y Servicio al Ciudadano
	Apertura de 2 Centros de Datos con Universidades o Entidades a nivel nacional o internacional, para fortalecer el acceso a la información estadística en particular a micro datos de uso en sitio.	30/12/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano
Otros	Pruebas de funcionamiento del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) (para registro de usuarios y medición de satisfacción)	31/10/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano
	Incorporar a la herramienta tecnológica de chat virtual (2) nuevas funcionalidades para ampliar cobertura y mejorar la atención a la ciudadanía.	30/12/2022	GIT Información y Servicio al Ciudadano
	Habilitar espacio virtual denominado botón de "transparencia", para incluir información relacionada con su ejercicio misional como entidad pública del orden nacional, según lo establece la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 del 2015 y la Resolución 1519 de 2022, así como los temas de interés de los grupos de valor y ciudadanía en general, facilitan su contacto y propiciando la consulta de información estadística.	30/12/2022	(GIT Información y Servicio al Ciudadano, GIT Información, Sistemas y Tecnologías para la Difusión Estadística)

Tabla 3. Acciones Política de Servicio al Ciudadano.



7.5 Frente a la Política de Integridad.

Durante el 2022 se desarrollaron diversas acciones de difusión con el grupo de interés interno (servidores y contratistas) para incentivar la apropiación de la Política de Integridad Pública DANE, que contiene los temas concernientes a los Impedimentos y Recusaciones, así como la Gestión de posibles Conflictos de interés. Entre los que se destacan:

- ✓ Desarrollo y envío por correo electrónico de la cartilla de Impedimentos y Recusaciones



Imagen 2. Cartilla de Impedimentos y Recusaciones

Para conocer la cartilla hacer clic en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3uRDEW8>

- ✓ Creación y envío por correo electrónico de piezas gráficas alusivas a la Política Pública de Integridad DANE





Imagen 3. Política Pública de Integridad

- ✓ Creación de una página dentro del espacio de Gestión de Talento Humano en SharePoint en la que solamente se publican los temas correspondientes a la Política de Integridad Pública DANE y en la que se incluyen las piezas gráficas enviadas por correo electrónico a los servidores, la cartilla de impedimentos y recusaciones, y los diversos contenidos desarrollados a lo largo del año.



Imagen 4. Política de Integridad Pública DANE

Para ingresar hacer clic en el enlace: <https://bit.ly/3HGOgae>



- ✓ Coordinación actividad “Soldado por un Día”.



Imagen 5. Soldado por un día

- ✓ Desarrollo de la Encuesta de percepción 2022 de la Política de Integridad Pública del DANE.
Con base en el desarrollo de las anteriores actividades, y con el objetivo identificar el grado de apropiación de los siete valores que conforman el Código de Integridad, así como identificar el nivel de conocimiento sobre la gestión e identificación del conflicto

de interés, se desarrolló e implementó la encuesta con 18 preguntas y estuvo dirigida a todos los colaboradores y servidores de la entidad:

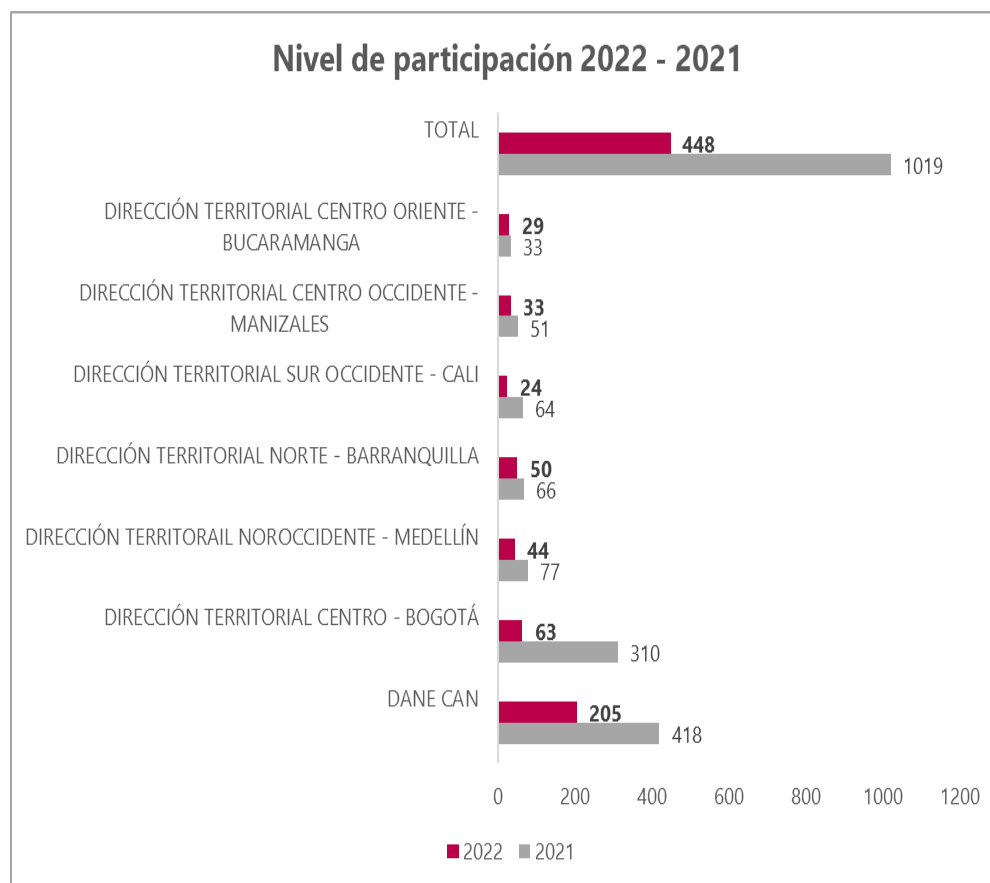


Imagen 6. Encuesta de percepción 2022 de la Política de Integridad Pública del DANE



- Resultados generales

Resultado consolidado de la apropiación del Código de Integridad del DANE



CÓDIGO DE INTEGRIDAD	INTEGRIDAD					Nos encontramos aquí!
	1 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%	
81 - 100%	Tenemos claro que es el Código de integridad, incluyémoslo en nuestro día a día.	Todavía nos falta apropiar la integridad.	Reforcemos las buenas prácticas de integridad	¿Qué tal si realizamos algunas actividades que nos potencien la integridad en los servidores públicos?	Muy Alto ¿Qué tal si realizamos algunas actividades que nos potencien la integridad en los servidores públicos?	
61 - 80%	Aunque el código de integridad se ha entendido, falta mucha apropiación de las buenas prácticas	Reforcemos el Código de integridad	Trabajemos de la mano con cada servidor público, podemos aumentar nuestra apropiación de integridad.	Alto ¿Vamos por buen camino?	¿Qué tal si realizamos algunas actividades que nos potencien la integridad en los servidores públicos?	
41 - 60%	Debemos realizar actividades que generen apropiación por el código de integridad	Debemos realizar actividades que refuercen las buenas prácticas de la integridad	Medio Debemos trabajar más con los servidores públicos, nos falta medio camino por recorrer	Trabajemos de la mano con cada servidor público, podemos aumentar nuestra apropiación de integridad.	Reforcemos las buenas prácticas de integridad.	
21 - 40%	Tenemos que reforzar totalmente el Código de integridad y las buenas prácticas.	Bajo La receptividad del Código de integridad ha sido ineficiente	Debemos realizar actividades que refuercen la apropiación del código de integridad	Reforcemos el Código de integridad	Todavía nos falta conocimiento sobre el Código de integridad.	
1 - 20%	Muy Bajo No se ha implementado el Código de integridad.	Tenemos que reforzar totalmente el Código de integridad y las buenas prácticas.	Debemos realizar actividades que generen apropiación por el código de integridad	Aunque la integridad en los servidores es buena, falta mucha apropiación del Código de integridad	Tenemos claro como actúa la integridad en cada uno de nosotros, pero todavía no conocemos el código de integridad.	

Imagen 7. Resultado apropiación del Código de Integridad del DANE



✓ Conocimiento sobre la gestión e identificación del conflicto de interés

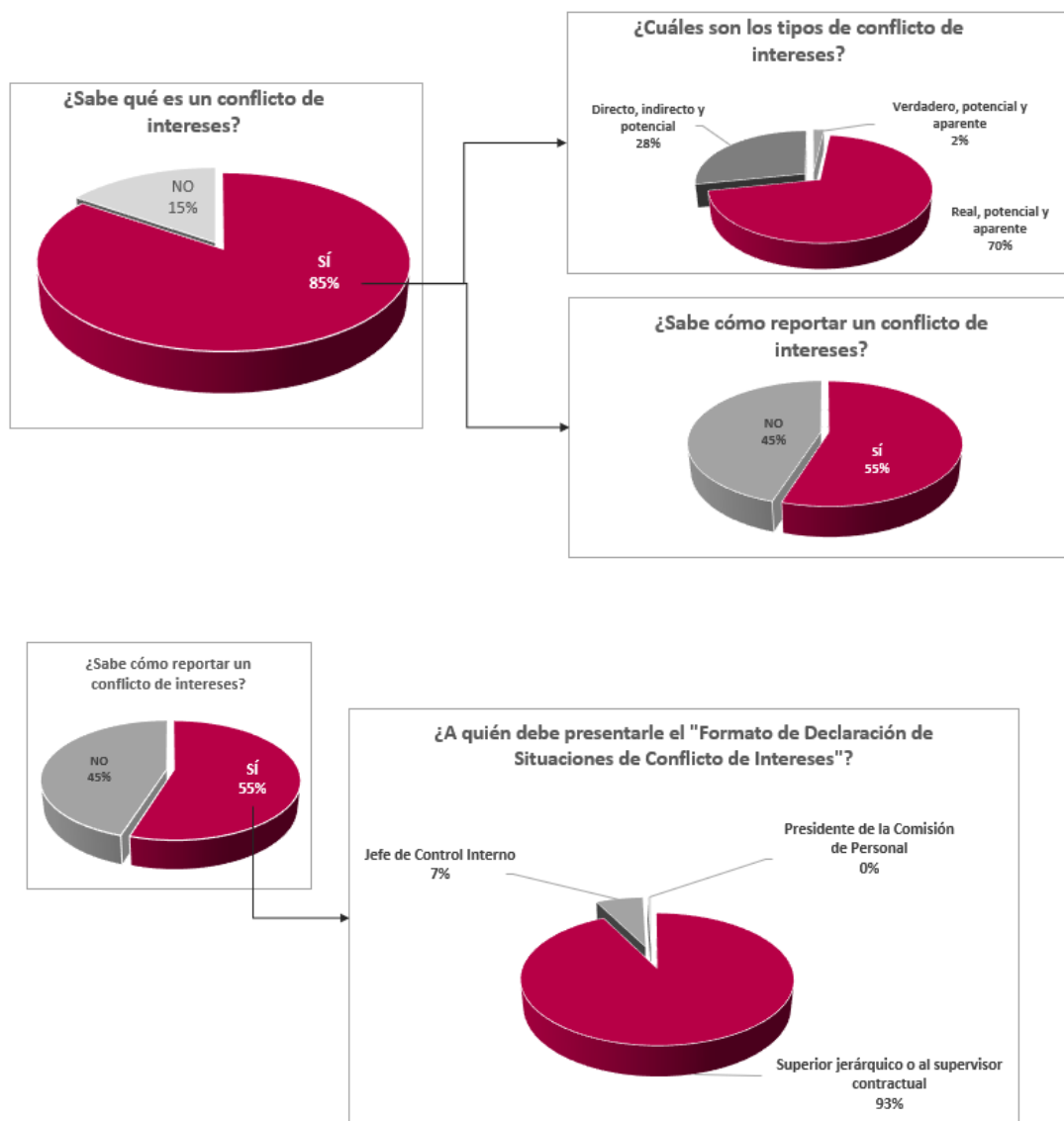


Imagen 8. Conocimiento del conflicto de interés

Consolidado Impedimentos / Recusaciones

Conflictos de Interés

Período	Impedimentos	Recusaciones	Real	Potencial	Aparente	Resuelto
III Trimestre 2021	7	6	9		4	13
IV Trimestre 2021	No se reportan Impedimentos / Recusaciones					
I Trimestre 2022	No se reportan Impedimentos / Recusaciones					
II Trimestre 2022	No se reportan Impedimentos / Recusaciones					
III Trimestre 2022	No se reportan Impedimentos / Recusaciones					

Tabla 4. Consolidado Impedimentos / Recusaciones

- En el III trimestre de 2021 se registraron 7 declaraciones de impedimento y 6 recusaciones, de las cuales el 70% fueron reales y 30% aparentes. La totalidad de las solicitudes (13) fueron resueltas.
- Durante el IV trimestre de 2021 y I, II y III trimestre de 2022, no se reportan impedimentos y/o recusaciones.

7.6 Frente a la Rendición de cuentas y Control Social

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la rama ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la rama judicial y legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor, sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

La estrategia de rendición de cuentas que realiza la entidad busca hacer público e informar a la sociedad y a la ciudadanía sobre los avances realizados por la organización focalizados en los siguientes propósitos:

- Garantizar la calidad en el proceso de producción estadística.
- Ampliar la cobertura y la difusión de la información que cada una de las operaciones estadísticas provee.
- Promover desde la planificación estadística para la promoción de inclusión de nuevas operaciones estadísticas.



- iv. Mejoramiento a través de rediseños y ajustes metodológicos, agregando mayor valor en términos de relevancia, oportunidad y precisión de los datos.
- v. Describe las fuentes y uso de los recursos públicos



Imagen 9. Rendición de Cuentas

El DANE enfrenta el ejercicio de rendición de cuentas asumiendo los lineamientos y guías del Departamento Administrativo de la Función Pública, de la siguiente manera:

- a) **Aprestamiento institucional:** Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueve la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Está conformada por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación, y organización del trabajo del equipo líder.
- b) **Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas:** Se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene por fin proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.

- c) **Preparación para la Rendición de Cuentas:** Consiste en disponer, para su aplicación inmediata, los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.
- d) **Ejecución de la Estrategia:** Esta etapa se relaciona con la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas; refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.
- e) **Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas:** La evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance anual de los mismos en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.

