

# **ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA ESTADÍSTICA (DICE)  
**GIT INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
NACIONAL DE ESTADÍSTICA  
(DANE)

**Bogotá, enero 2026**

## Contenido

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                      | 3  |
| ANÁLISIS DE CONTEXTO (MATRIZ DOFA).....                                 | 4  |
| FORTALEZAS (FACTORES INTERNOS POSITIVOS) .....                          | 4  |
| DEBILIDADES (FACTORES INTERNOS NEGATIVOS).....                          | 5  |
| OPORTUNIDADES (FACTORES EXTERNOS POSITIVOS) .....                       | 5  |
| AMENAZAS (FACTORES EXTERNOS NEGATIVOS) .....                            | 6  |
| ESTRATEGIAS DERIVADAS DEL ANÁLISIS DE CONTEXTO .....                    | 6  |
| <i>Estrategias FO (Fortalezas – Oportunidades)</i> .....                | 6  |
| <i>Estrategias DO (Debilidades – Oportunidades)</i> .....               | 7  |
| <i>Estrategias FA (Fortalezas – Amenazas)</i> .....                     | 7  |
| <i>Estrategias DA (Debilidades – Amenazas)</i> .....                    | 8  |
| OBJETIVO GENERAL.....                                                   | 9  |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                             | 9  |
| GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO .....   | 9  |
| CANALES DE ATENCIÓN Y PARÁMETROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....  | 10 |
| LÍNEAS DE ACCIÓN PARA LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026 ..... | 12 |

## Introducción

La visión del DANE para el año 2026 es consolidarse como un referente nacional e internacional en la producción de información estadística oficial a partir de la transformación digital, con principios éticos, procesos innovadores, altos estándares de calidad, con un enfoque colectivo e intersectorial para la visibilización de las inequidades sociales, económicas y ambientales del país.

Desde la perspectiva del relacionamiento entre el Estado y el ciudadano, enmarcado en la dimensión de "Gestión con Valores para el Resultado" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se ha adoptado el enfoque de Estado Abierto, cuyo objetivo es equilibrar las expectativas ciudadanas y las responsabilidades públicas mediante un diálogo directo. Este enfoque busca armonizar las políticas públicas que inciden directamente en la relación entre el ciudadano y el Estado, tales como la transparencia y el acceso a la información pública, la racionalización de trámites, la participación ciudadana en la gestión pública y el servicio al ciudadano, el cual actúa como un eje transversal de todas las anteriores.

La gestión del servicio al ciudadano se entiende como un proceso sistémico, basado en principios fundamentales como la claridad y completitud de la información, igualdad, moralidad, eficiencia, transparencia, imparcialidad, consistencia y oportunidad en el servicio. Todo ello con el fin de garantizar una atención de calidad y acorde con las necesidades de la población.

De acuerdo con el artículo 2° de la Constitución Política de Colombia, el Estado y sus entidades tienen el deber de ofrecer un servicio oportuno y de calidad, promover el bienestar general, garantizar los derechos y deberes constitucionales, y asegurar la participación ciudadana en las decisiones que los afectan. En este marco, el DANE comprende la gestión del servicio al ciudadano como un proceso en el que los ciudadanos y las partes interesadas desempeñan un rol activo en la relación Estado-ciudadano, formulando solicitudes y consultas relacionadas con la producción de información estadística. Esta participación no solo contribuye a una gestión más eficiente, sino que también fomenta el acceso a información pública de calidad, en línea con los principios del buen Gobierno.

En este sentido, la Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE) presenta la Estrategia de Servicio al Ciudadano, cuyo propósito es promover acciones entre los servidores públicos para

fortalecer la relación entre el DANE y la ciudadanía, facilitando la respuesta a las solicitudes de información estadística formuladas por ciudadanos y otros actores sociales a través de los diversos canales de atención, asegurando la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Esta estrategia se enfoca en la implementación de parámetros y lineamientos para la atención a los ciudadanos en todas las sedes de la entidad a nivel nacional, así como en todos los canales dispuestos para garantizar la continuidad en la prestación del servicio y el acceso a la información estadística de manera oportuna, eficiente y de calidad.

Finalmente, esta estrategia está diseñada para ser de interés para todos los ciudadanos que quieran conocer y hacer uso de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, con el propósito de mejorar la relación Estado-Ciudadano.

## **Análisis de contexto (Matriz DOFA)**

El siguiente análisis de contexto se formula desde el rol del Servicio al Ciudadano como eje transversal de orientación y articulación institucional, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el enfoque de Estado Abierto. Este análisis reconoce que el Servicio al Ciudadano facilita el acceso a la información estadística, sin asumir funciones de producción, difusión técnica ni medición del uso de la información. <sup>[OBJ]</sup>

### **Fortalezas (Factores internos positivos)**

1. Capacitación al Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano, fortaleciendo las competencias técnicas y de atención.
2. Aprobación de la Política de Servicio al Ciudadano con el acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública, lo que brinda respaldo institucional y normativo.
3. Existencia de una estructura organizacional definida (DICE y GIT de Información y Servicio al Ciudadano) con roles claros a nivel central y territorial.
4. Disponibilidad de múltiples canales de atención (presencial, telefónico, web, chat institucional, correo electrónico y ventanilla única).

5. Implementación del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) para el registro y control de peticiones verbales.
6. Protocolos y procedimientos documentados para la atención al ciudadano y la gestión de PQRS.
7. Enfoque estratégico alineado con el MIPG, el Estado Abierto, la transparencia y el acceso a la información pública.
8. Experiencia institucional en la atención de solicitudes de información estadística especializada (SPEE, ANDA y Centros de Datos).

### **Debilidades (Factores internos negativos)**

1. No se cuenta con presupuesto específico asignado para la ejecución de varias líneas de acción de la estrategia.
2. Limitación en cantidad de recursos humanos existentes, lo que puede generar sobrecarga laboral frente al número y complejidad de las actividades programadas.
3. Algunas actividades y productos aún se encuentran pendientes de definición, lo que puede afectar la planeación y el seguimiento.
4. Ausencia de personal dedicado exclusivamente al servicio al ciudadano en las sedes territoriales.
5. Rezago tecnológico crítico en el canal telefónico (plataforma sin soporte).
6. Subregistro persistente de atenciones verbales en el SIAC, especialmente en el canal presencial y telefónico.

### **Oportunidades (Factores externos positivos)**

1. Creciente demanda ciudadana por acceso a información pública, datos abiertos y microdatos estadísticos.
2. Avances en transformación digital y uso de canales virtuales para mejorar la experiencia de relacionamiento con la ciudadanía.
3. Marco normativo favorable en materia de transparencia, lenguaje claro, participación ciudadana y servicio al ciudadano.
4. Interés de la academia, investigadores y entidades públicas en el uso de la información estadística producida por el DANE.
5. Posibilidad de articulación interinstitucional con otras entidades del Estado para fortalecer acciones de servicio al ciudadano sin requerir recursos adicionales.

6. Mayor sensibilización social sobre accesibilidad, inclusión y atención diferencial.

### Amenazas (Factores externos negativos)

1. Incremento sostenido en el volumen de solicitudes de información sin un aumento proporcional de recursos financieros o humanos.
2. Riesgo de incumplimiento de metas o cronogramas debido a restricciones presupuestales.
3. Cambios normativos o nuevas exigencias legales que impliquen mayores cargas operativas.
4. Expectativas crecientes de la ciudadanía frente a tiempos de respuesta, calidad del servicio y disponibilidad de información.
5. Dependencia de plataformas tecnológicas que pueden requerir actualizaciones o mantenimiento sin presupuesto asignado

## Estrategias derivadas del análisis de contexto

### Estrategias FO (Fortalezas – Oportunidades)

| Tipo de Estrategia | Estrategia                                                                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FO                 | Fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía mediante talento humano capacitado y canales digitales | Aprovechar la capacitación del Grupo de Servicio al Ciudadano y la aprobación de la Política de Servicio al Ciudadano para potenciar el uso de los canales digitales y presenciales, respondiendo a la creciente demanda de acceso a información estadística y datos abiertos. |
| FO                 | Consolidar la cultura estadística a través de alianzas y espacios de apropiación social                | Utilizar la experiencia institucional y el respaldo normativo para fortalecer la apropiación de la cultura estadística en articulación con la academia, investigadores y otras entidades públicas.                                                                             |
| FO                 | Optimizar la experiencia del ciudadano en el acceso a la información pública                           | Capitalizar la existencia de protocolos, procedimientos y sistemas de información (SIAC, SPEE, ANDA) para mejorar la experiencia de los ciudadanos frente al acceso oportuno, transparente y de calidad a la información estadística.                                          |

### Estrategias DO (Debilidades – Oportunidades)

| <b>Tipo de Estrategia</b> | <b>Estrategia</b>                                                              | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DO                        | Priorizar acciones estratégicas de alto impacto sin requerimiento presupuestal | Enfocar la ejecución de la estrategia en actividades de fortalecimiento institucional, articulación interinstitucional y optimización de procesos que no demanden recursos financieros adicionales.                   |
| DO                        | Gestionar apoyos interinstitucionales para la implementación de la estrategia  | Aprovechar el marco normativo y el interés de otras entidades del Estado para gestionar acompañamiento técnico y articulación que permita avanzar en las líneas de acción pese a la ausencia de presupuesto asignado. |
| DO                        | Fortalecer la planeación y seguimiento de actividades                          | Utilizar herramientas de gestión institucional para definir con mayor claridad los productos pendientes, mejorar el control del cronograma y mitigar riesgos asociados a la capacidad operativa.                      |

### Estrategias FA (Fortalezas – Amenazas)

| <b>Tipo de Estrategia</b> | <b>Estrategia</b>                                                                    | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FA                        | Estandarizar la atención al ciudadano a nivel nacional                               | Aprovechar los protocolos, procedimientos y la capacitación del talento humano para garantizar una atención homogénea y de calidad frente al aumento en el volumen de solicitudes ciudadanas.                                    |
| FA                        | Fortalecer la gestión del conocimiento para responder a nuevas exigencias normativas | Utilizar la estructura organizacional y el respaldo de la Política de Servicio al Ciudadano para adaptarse oportunamente a cambios normativos y nuevas exigencias legales en materia de transparencia y acceso a la información. |
| FA                        | Optimizar el uso de herramientas tecnológicas existentes                             | Maximizar el uso de los sistemas institucionales ya implementados para mitigar riesgos asociados a limitaciones presupuestales y al mantenimiento tecnológico.                                                                   |

### Estrategias DA (Debilidades – Amenazas)

| Tipo de Estrategia | Estrategia                                                                       | Descripción                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DA                 | Racionalizar la ejecución de la estrategia frente a restricciones presupuestales | Ajustar el alcance y la priorización de actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, minimizando riesgos de incumplimiento por falta de recursos financieros.          |
| DA                 | Fortalecer la coordinación interna para optimizar recursos existentes            | Promover la articulación entre dependencias del DANE para distribuir cargas operativas y reducir riesgos derivados del aumento de solicitudes ciudadanas sin incremento de personal o presupuesto. |
| DA                 | Gestionar riesgos asociados a la percepción ciudadana del servicio               | Implementar acciones de mejora continua en la atención y comunicación con la ciudadanía para reducir el impacto de expectativas crecientes frente a tiempos de respuesta y calidad del servicio.   |

Resultado del análisis DOFA, se definirán estrategias orientadas a fortalecer la gestión del servicio al ciudadano del DANE durante la vigencia 2026, considerando las capacidades institucionales existentes, las oportunidades del entorno, así como las limitaciones presupuestales y los riesgos asociados al incremento de la demanda ciudadana.

Las estrategias que se propondrán buscan optimizar el uso del talento humano capacitado, los sistemas de información y los canales de atención disponibles, priorizando acciones de alto impacto que no requieran recursos financieros adicionales, y fortaleciendo la articulación interinstitucional y la estandarización de procesos a nivel nacional.

En este sentido, las estrategias FO, DO, FA y DA se articularán directamente con las líneas de acción definidas para la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026, garantizando coherencia con los objetivos institucionales, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el enfoque de Estado Abierto y la Política de Servicio al Ciudadano aprobada con el acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública.

## Objetivo General

Fortalecer las capacidades del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, mediante la optimización de su experiencia, garantizando el acceso oportuno, con calidad y transparencia, a los trámites y servicios que ofrece la entidad, y promoviendo la cultura estadística.

## Objetivos Específicos

- **Mejorar la calidad y oportunidad del servicio a la ciudadanía**, garantizando la atención eficiente de las solicitudes de información estadística en todos los canales, mediante el fortalecimiento del talento humano, la provisión de herramientas e insumos adecuados y la evaluación permanente del desempeño.
- **Impulsar la cultura estadística y el acceso a la información**, promoviendo espacios de apropiación social del conocimiento y asegurando la accesibilidad a los microdatos para investigadores y comunidad académica, a través del fortalecimiento de la SPEE, los Centros de Datos y la optimización de la experiencia de relacionamiento con los distintos grupos de valor.

## Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano

El Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano, adscrito a la Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE), es el encargado de atender las peticiones de información estadística por los diferentes canales de atención disponibles con el apoyo de las direcciones territoriales.

Con el fin de garantizar una atención de calidad a los ciudadanos que requieren información estadística en cualquiera de las sedes a nivel nacional, cada dirección territorial designa a través de las coordinaciones administrativas un servidor público en cada ciudad para asesorar a los ciudadanos que presenten peticiones de información estadística al DANE.

Aquellas solicitudes, que por su complejidad no puedan ser atendidas en la sede, se deben escalar vía telefónica con el GIT Información y Servicio al Ciudadano en DANE central para asistir al ciudadano y resolver su petición de forma inmediata. Si no es posible establecer comunicación, se recibe la solicitud del peticionario formulada verbalmente, y se radica a través del formulario electrónico de PQRSD o a través del correo electrónico [contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@dane.gov.co), para posteriormente dar respuesta a dicha solicitud en los términos establecidos por ley.

Si el ciudadano presenta una solicitud por escrito, los servidores públicos de gestión documental deben radicar la solicitud en el gestor documental de la entidad y entregar el número de radicado al peticionario para facilitar el seguimiento a la solicitud.

Desde la DICE, se creó el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) como instrumento para el registro de las peticiones verbales de los ciudadanos que se comunican a través de los canales presencial y telefónico, garantizando el cumplimiento de la normativa relacionada con el tratamiento de los datos personales de la ciudadanía y solo personal autorizado tiene acceso a este.

El DANE pone a disposición de todos sus servidores públicos el protocolo de atención al ciudadano, que establece los parámetros a seguir para la atención oportuna y de calidad de las solicitudes de información de la ciudadanía y de los grupos de interés.

El protocolo puede consultarse a través del siguiente enlace:

[https://www.dane.gov.co/files/banco\\_datos/ProtocoloAtencionCiudadano.pdf](https://www.dane.gov.co/files/banco_datos/ProtocoloAtencionCiudadano.pdf)

## **Canales de atención y parámetros para la prestación del servicio**

Los canales de comunicación dispuestos por el DANE para la atención de la ciudadanía y grupos de interés son:

### **Para la atención de peticiones verbales:**

Conforme a lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016 “...relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente” el DANE pone a disposición

de la ciudadanía y grupos de interés los canales presencial y telefónico para la atención inmediata de solicitudes de primer nivel.

**Presencial:** Orientación personalizada realizada por los servidores públicos del GIT Información y Servicio al Ciudadano y delegados en sedes para la atención.

La ubicación de las sedes para la atención al ciudadano puede consultarse a través del siguiente enlace: <https://www.dane.gov.co/files/images/ventana-unica/sedes-dane.pdf>

**Telefónico:** Comunicación a través de las redes de telefonía en donde el ciudadano y grupos de interés reciben atención personalizada a través de las líneas:

Línea gratuita de atención nacional 01 8000 912002, conmutador: 601 5978300, en un horario de atención continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Para atención de peticiones escritas:**

El DANE pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés los siguientes espacios virtuales para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas a la entidad de manera escrita.

Es importante destacar que la atención de estas solicitudes está sujeta al cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulen el derecho fundamental de petición.

<https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/pqr-s#caracteristicas-requisitos-y-plazos-de-respuesta-de-cada-tipo-de-solicitud>

**Ventanilla Única presencial:** Dispuesta en la Sede Central a cargo del GIT Gestión Documental y de las Direcciones Territoriales y sedes a nivel nacional, para la recepción de comunicaciones físicas o correo certificado.

La ubicación de las Ventanillas Únicas presenciales puede consultarse a través del siguiente enlace:

<https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/canales-de-atencion#correspondencia>

El ciudadano o grupo de interés puede acercarse a la sede DANE más cercana y radicar su solicitud.

Portal web DANE: Accediendo a través del Formulario electrónico para la recepción de PQRSD <https://gestiondocumental.dane.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00006&idAsunto=PQRS&indicador=1>

Allí de manera autónoma es posible diligenciar el formulario y radicar su solicitud, una vez enviada, el sistema arroja un número de radicado a través del cual es posible hacer seguimiento a la solicitud a través del siguiente enlace:

<https://gestiondocumental.dane.gov.co/mercurio/consultaPqr.jsp>

Correo electrónico institucional: El DANE pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés, el correo institucional [contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@dane.gov.co) para hacer el envío oficial de las solicitudes. Una vez recibida la solicitud, esta es radicada en el gestor documental de la entidad. Posterior a esto a vuelta de correo se notifica al ciudadano el número de radicado con el cual podrá hacer seguimiento al estado de su solicitud.

Chat institucional DANE: Es un canal exclusivo para la orientación del ciudadano o grupo de interés, por lo cual no se constituye como un canal formal para la atención de las PQRS.

La operación de este canal es 24 horas, los 7 días de la semana, en donde un boot es quien recibe la solicitud y si la respuesta a esta se encuentra en su base de conocimiento se da de manera inmediata, de lo contrario, es asignada a uno de los asesores del GIT de Información y servicio al ciudadano para dar la orientación según corresponda. El servicio de asesoría personalizada se presta de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.

## **Líneas de acción para la estrategia de servicio al ciudadano 2026**

En cumplimiento de los objetivos establecidos para la estrategia de servicio al ciudadano 2026, se proponen las siguientes líneas de acción.

1. Actualizaciones y nuevas funcionalidades del chat virtual.
2. Fortalecimiento del modelo de medición de la satisfacción.
3. Fortalecimiento de la apropiación de la cultura estadística.
4. Cualificación en atención a personas con limitación visual o en situación de discapacidad visual.

5. Optimización de la Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE)
6. Apertura de Centros de Datos.
7. Acceso a la información pública y transparencia
8. Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites

Para ejecución de las líneas de acción, se ha dispuesto el desarrollo de las siguientes actividades:

**1. Actualizaciones y nuevas funcionalidades del chat virtual.**

| Meta                                                                              | Inicia  | Termina  | Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Producto                                                                       | Responsables                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Actualización y mejoramiento de los módulos de gestión de preguntas y respuestas. | 2/02/26 | 30/12/26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar y actualizar el módulo de gestión de preguntas y respuestas del chatbot para mejorar la calidad y pertinencia de las respuestas.</li> <li>Incorporar y validar nuevas preguntas frecuentes priorizadas a partir de las consultas ciudadanas.</li> </ul> | Chatbot con inteligencia artificial<br>Excel con nuevas preguntas y respuestas | Erika Gonzalez<br>Carolina Valencia<br>Angie Malambo<br>Cesar Rojas |
| Actualización y mejoramiento de reportes.                                         | 2/02/26 | 30/12/26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y ajustar los reportes del sistema de atención virtual, incorporando indicadores clave de uso y desempeño.</li> <li>Generar informes periódicos que apoyen el seguimiento y la toma de decisiones.</li> </ul>                                            | Informe                                                                        |                                                                     |

|                                                                                                                                           |         |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Mejoramiento de las funcionalidades de módulo de atención de tickets y clasificación automática de preguntas no resueltas.                | 2/02/26 | 30/12/26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y ajustar los criterios de clasificación automática de preguntas no resueltas.</li> <li>• Optimizar el flujo del módulo de atención de tickets para facilitar su análisis y respuesta.</li> </ul>                                 | Q&A DANE actualizado                                                                             |  |
| Disponer y actualizar el servicio del chat bot con respuesta automática servicio el sistema de atención virtual con respuesta automática. | 2/03/26 | 30/06/26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar y actualizar los componentes del chatbot para garantizar la continuidad del servicio de respuesta automática.</li> <li>• Definir e implementar el flujo de consulta y descarga de certificados a través del chatbot.</li> </ul> | <p>Chatbot con inteligencia artificial.</p> <p>Descarga de certificados a través del chatbot</p> |  |
| Disponer el sistema para el uso de 1.090.640 sesiones por año.                                                                            | 2/02/26 | 30/12/26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y ajustar la capacidad del sistema para soportar el volumen estimado de sesiones anuales.</li> <li>• Realizar pruebas de carga y elaborar el informe de desempeño del servicio.</li> </ul>                                        | Informe                                                                                          |  |
| Actualización de la funcionalidad de presentar preguntas relacionadas en forma de carrusel para guiar a los ciudadanos en la              | 2/03/26 | 30/06/26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar el correcto funcionamiento de la funcionalidad mediante pruebas de usuario.</li> <li>• Realizar pruebas de funcionamiento y monitorear el</li> </ul>                                                                              | Chatbot con inteligencia artificial                                                              |  |

|                                                                                           |  |  |                        |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|------------------------|--|--|
| ubicación de la respuesta más rápido teniendo en cuenta la anterior respuesta encontrada. |  |  | desempeño del sistema. |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|------------------------|--|--|

## 2. Fortalecimiento del modelo de medición de la satisfacción.

| Meta                                                      | Inicia  | Termina  | Actividades                                                                        | Producto                                 | Responsables     |
|-----------------------------------------------------------|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------|
| Fortalecimiento del modelo de medición de la satisfacción | 2/02/26 | 30/04/26 | Revisión y rediseño de las encuestas de satisfacción.                              | Encuestas actualizadas                   | Carolina Beltrán |
|                                                           | 2/02/26 | 30/12/26 | Informe de satisfacción anual.                                                     | Publicación de informes en el portal web |                  |
|                                                           | 2/02/26 | 30/12/26 | Actualización de la documentación asociada al proceso de medición de satisfacción. | Documentación actualizada<br>Isolución   |                  |

### 3. Fortalecimiento de la apropiación de la cultura estadística.

| Meta                                                        | Inicia  | Termina  | Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                 | Producto                                           | Responsables                                                  |
|-------------------------------------------------------------|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Fortalecimiento de la apropiación de la cultura estadística | 2/02/26 | 27/02/26 | Formular el plan de trabajo para el desarrollo de las charlas de socialización de información estadística durante la vigencia                                                                                                                                               | Plan de trabajo                                    | Angie Malambo<br>Olga Cañas<br>Cesar Rojas<br>Rubiela Olivera |
|                                                             | 2/03/26 | 30/12/26 | Realizar 40 charlas de socialización de información estadística de la página web y Archivo Nacional de Datos (ANDA).                                                                                                                                                        | Informe de socialización<br>Listados de asistencia |                                                               |
|                                                             | 1/12/26 | 30/12/26 | Informe de resultados del desarrollo de las charlas de socialización de información estadística                                                                                                                                                                             | Informe de resultados                              |                                                               |
|                                                             | 2/02/26 | 27/02/26 | Establecer el cronograma de las actividades de sensibilización para la actualización de conocimiento de las operaciones estadísticas y aspectos relacionados con la política de servicio al ciudadano a los servidores públicos delegados para la atención a nivel nacional | Cronograma de actividades                          |                                                               |

|  |         |          |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                         |
|--|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 2/03/26 | 30/12/26 | Realizar 10 charlas de sensibilización respecto a la actualización de conocimientos de las operaciones estadísticas y aspectos relacionados con la política de servicio al ciudadano a los servidores públicos delegados para la atención a nivel nacional. | Listados de asistencia<br>Material de apoyo     |                                                                                         |
|  | 1/12/26 | 30/12/26 | Informe de resultados del desarrollo de las charlas de sensibilización realizadas para los servidores públicos delegados para la atención a nivel nacional                                                                                                  | Informe de resultados                           |                                                                                         |
|  | 2/01/26 | 30/12/26 | Atención de solicitudes de información estadística a través de los canales dispuestos por la entidad.                                                                                                                                                       | 12 reportes consolidado de atenciones por canal | Erika González<br><br>En coordinación con el GIT<br>Información y servicio al Ciudadano |

**4. Cualificación en atención a personas con limitación visual o en situación de discapacidad visual.**

| Meta | Inicia | Termina | Actividades | Producto | Responsables |
|------|--------|---------|-------------|----------|--------------|
|------|--------|---------|-------------|----------|--------------|

|                                                                                                  |         |          |                                                                     |                                                                                                                      |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Cualificación en atención a personas con limitación visual o en situación de discapacidad visual | 1/03/26 | 31/05/26 | Validación de Servicio al ciudadano "petionario Incógnito"          | Reporte de la atención recibida por el petionario incognito donde se analizarán las mejoras que se deben implementar | Jaime Jiménez |
|                                                                                                  | 1/06/26 | 31/08/26 | Mesa de trabajo liderada por un experto con discapacidad visual.    | Informe de hallazgos y lista de Barreras identificadas corregidas en el servicio.                                    |               |
|                                                                                                  | 1/09/26 | 30/12/26 | Rediseño de la atención al Ciudadano para personas con discapacidad | Manual de Atención Accesible con lenguaje sencillo y pasos simplificados.                                            |               |

## 5. Optimización de la Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE)

| Meta                                                      | Inicia  | Termina  | Actividades                                                                                            | Producto                                       | Responsables                     |
|-----------------------------------------------------------|---------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
| Reporte de la sala de procesamiento especializado externo | 2/02/26 | 30/12/26 | Número de usuarios y entidades con acceso a los microdatos anonimización de uso público implementados. | 11 informes de gestión y seguimiento a la SPEE | Orlando Gaspar Oscar Castellanos |

|                                                            |  |  |                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
|------------------------------------------------------------|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| (Optimizar la sala de procesamiento especializado externo) |  |  | Actualización información de los acuerdos de confidencialidad para el acceso de datos. Revisión Actas de entrega de información, para el retiro de resultados de la información procesada desde la SPEE, VPN y Centros de datos. |  |  |
|                                                            |  |  | Actualización y control del inventario de información disponible en la sala SPEE. Actualización de los informes de gestión de uso y acceso a la sala de procesamiento especializado externo.                                     |  |  |
|                                                            |  |  | Actualización y control del inventario de información disponible en la sala SPEE.                                                                                                                                                |  |  |
|                                                            |  |  | Actualización de los informes de gestión de uso y acceso a la sala de procesamiento especializado externo.                                                                                                                       |  |  |
|                                                            |  |  | Atención de solicitudes de información estadística especializada (microdatos anonimizados) y acceso a la sala de procesamiento                                                                                                   |  |  |

|  |  |  |                                   |  |  |
|--|--|--|-----------------------------------|--|--|
|  |  |  | especializado y centros de datos. |  |  |
|--|--|--|-----------------------------------|--|--|

## 6. Apertura de Centros de Datos.

| Meta                          | Inicia  | Termina  | Actividades                                                                        | Producto                             | Responsables                        |
|-------------------------------|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Apertura de centros de datos. | 2/02/26 | 30/12/26 | Apertura anual de 4 nuevos centros de datos en universidad o entidades.            | Acta de apertura del Centro de Datos | Orlando Gaspar<br>Oscar Castellanos |
|                               | 2/02/26 | 30/12/26 | Realización de auditorías al funcionamiento de los Centros de Datos implementados. | 4 informes de auditoría              |                                     |

## 7. Acceso a la información pública y transparencia

| Meta                                                                                                                                                                                                                                                        | Inicia   | Termina  | Actividades                                                                    | Producto                                                                 | Responsables                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crear y socializar un procedimiento que garantice el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 con apoyo de las dependencias de la entidad que se requieran involucrar para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la mencionada ley. | 2/03/26  | 30/11/26 | Formulación del procedimiento                                                  | Documento del procedimiento                                              | Carolina Beltrán<br>Jaime Jiménez<br><br>En coordinación con el GIT de Información, Sistemas y Tecnologías para la Difusión Estadística |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 1/12/26  | 18/12/26 | Formalización del procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión (Isolucion) | Publicación de procedimiento en Isolucion                                | Erika González                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 21/12/26 | 30/12/26 | Socialización del procedimiento                                                | Listado de asistencia<br>Material de apoyo<br>Informe de sensibilización | Carolina Beltrán<br>Jaime Jiménez<br>Angie Malambo<br>Olga Cañas                                                                        |
| Socializaciones para promover el correcto tratamiento de las PQRSD en el DANE a nivel nacional.                                                                                                                                                             | 2/02/26  | 30/12/26 | 4 Actividades de sensibilización al personal DANE a nivel nacional             | Listado de asistencia<br>Material de apoyo<br>Informe de sensibilización | Olga Cañas<br>Angie Malambo<br><br>En coordinación con GIT Seguimiento y Control a PQRSD                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                           |         |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        |                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Establecer los criterios necesarios, para informar de manera obligatoria y clara en las PQRSD los mecanismos disponibles para cuestionar la decisión en aquellos casos donde se niegue el acceso a información pública por estar clasificada o reservada. | 2/02/26 | 29/05/26 | Actualización de procedimiento de PQRSD                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nueva versión del procedimiento publicado en Isolucion | Carolina Beltrán<br>Erika González<br><br>En coordinación con GIT Seguimiento y Control a PQRSD |
|                                                                                                                                                                                                                                                           | 2/02/26 | 30/06/26 | Actualización. de plantillas de respuesta tipo incluyendo los criterios establecidos para informar de manera obligatoria y clara en las PQRSD los mecanismos disponibles para cuestionar la decisión en aquellos casos donde se niegue el acceso a información pública por estar clasificada o reservada. | Plantillas tipo actualizadas                           | Carolina Valencia                                                                               |
| Establecer procedimientos para identificar, al interior de la entidad u organización las solicitudes de información.                                                                                                                                      | 2/02/26 | 29/05/26 | Actualización de procedimiento de PQRSD                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nueva versión del procedimiento publicado en Isolucion | Carolina Beltrán<br>Erika González<br><br>En coordinación con GIT Seguimiento y Control a PQRSD |

|                                                                                                                                             |         |          |                                            |                                                                          |                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                             | 1/06/26 | 30/06/26 | Socialización de procedimiento actualizado | Listado de asistencia<br>Material de apoyo<br>Informe de sensibilización | Angie Malambo<br>Olga Cañas<br><br>En coordinación con GIT Seguimiento y Control a PQRSD        |
| Establecer directrices claras, definidas y formalizadas dentro de los procedimientos institucionales de gestión de las PQRSD en la entidad. | 2/02/26 | 29/05/26 | Actualización de procedimiento de PQRSD    | Nueva versión del procedimiento publicado en Isolucion                   | Carolina Beltrán<br>Erika Gonzalez<br><br>En coordinación con GIT Seguimiento y Control a PQRSD |
|                                                                                                                                             | 1/06/26 | 30/06/26 | Actualización carta trato digno            | Carta de trato digno actualizada y publicada en el portal web            | Cesar Rojas<br>Carolina Valencia                                                                |
|                                                                                                                                             | 1/06/26 | 30/06/26 | Actualización protocolo de atención        | Protocolo de atención actualizado y publicado en el portal web           |                                                                                                 |

| Meta                                                                                       | Inicia  | Termina  | Actividades                                                                                                                                                     | Producto                    | Responsables                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Implementación de las directrices para el fortalecimiento del lenguaje claro en la entidad | 2/02/26 | 30/06/26 | Formular la propuesta de implementación para el fortalecimiento del lenguaje claro en la entidad de acuerdo a lo establecido en la circular 100 - 010 del DAFP. | Documento de la propuesta   | Carolina Valencia<br>Cesar Rojas |
|                                                                                            | 1/07/26 | 30/12/26 | Implementar las acciones para el fortalecimiento del lenguaje claro en la entidad                                                                               | Documento de implementación | Carolina Valencia<br>Cesar Rojas |

| Meta                                                                                 | Inicia  | Termina  | Actividades                                                                                                                                                  | Producto                                                                | Responsables                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Facilitar el acceso a la ciudadanía y grupos de valor a los espacios físicos de DANE | 2/02/26 | 31/05/26 | Revisar los resultados de la implementación del autodiagnóstico de accesibilidad en las territoriales frente a los requisitos de la norma técnica- NTC 6047. | Lista de chequeo respecto a los requisitos que se cumplen vs los que no | Cesar Rojas                                                   |
|                                                                                      | 1/06/26 | 30/12/26 | Implementar mesas de trabajo con el área administrativa para establecer el plan de trabajo para reducir brechas                                              | Plan de trabajo                                                         | Cesar Rojas<br><br>En coordinación con el área administrativa |

## 8. Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites

| Meta                                                                           | Inicia   | Termina  | Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Producto                                                                           | Responsables                 |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Validar técnicamente que el trámite alcanzó su nivel máximo de racionalización | 1/03/26  | 30/04/26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión histórica de mejoras implementadas.</li> <li>Análisis comparativo con lineamientos de Función Pública.</li> <li>Evaluación de requisitos, tiempos y pasos actuales.</li> <li>Justificación técnica de no racionalización adicional.</li> </ul> | Concepto técnico de estabilidad del trámite (soporte para SUIT y control interno). | Jaime Jiménez<br>Cesar Rojas |
| Fortalecer la experiencia ciudadana sin modificar estructura del trámite       | 4/05/26  | 31/08/26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de lenguaje claro.</li> <li>Ajustes en instructivos y PQRS.</li> <li>Optimización de mensajes en la web.</li> <li>Identificación de puntos de fricción en la interacción digital.</li> </ul>                                                   | Versión mejorada del contenido del trámite en portal institucional.                |                              |
| Estandarizar la operación interna del trámite                                  | 01/09/26 | 31/10/26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación del procedimiento actualizado.</li> <li>Definición de tiempos estándar de respuesta.</li> <li>Capacitación interna a funcionarios DANE</li> </ul>                                                                                         | Procedimiento interno estandarizado y socializado.                                 |                              |

|                                    |          |          |                                                                                                                                 |                                                      |  |
|------------------------------------|----------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--|
| Implementar seguimiento permanente | 01/07/26 | 30/12/26 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte trimestral en SUIIT (DRA).</li> <li>• Evaluación semestral (OPLAN).</li> </ul> | Informe de seguimiento con indicadores de desempeño. |  |
|------------------------------------|----------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--|