



Políticas

Relación Estado-Ciudadanía

Octubre 2025

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

**POLÍTICAS
RELACIÓN ESTADO-CIUDADANÍA**

Aprobada en Acta No. Xxx del Comité Institucional de Gestión y
Desempeño

Dirección de Difusión y Cultura Estadística

Bogotá D.C. XXX de 2025

Tabla de Contenido

Contenido

I.	Introducción.....	6
II.	Aspectos Generales para las Políticas.....	10
i.	Alcance.....	11
ii.	Lideres de las Políticas Relacionamiento Estado-Ciudadanía.....	11
iii.	Enfoques	12
iv.	Medición de la gestión institucional e implementación de las Políticas de Relacionamiento Estado-Ciudadanía	14
v.	Glosario	16
III.	Desarrollo de las Políticas	18
IV.	Política de Servicio al Ciudadano	20
1.	Marco Normativo	20
	Constitución Política de Colombia	20
2.	Marco Conceptual	25
3.	Objetivos de la Política de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo Nacional de Estadística	26
	Objetivo general:	26
	Objetivos específicos:	26
4.	Responsables de la Política de Servicio al Ciudadano ..	27
V.	Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites.....	30
1.	Marco Normativo	30
2.	Marco Conceptual	31
3.	Objetivos de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites.....	32
4.	Responsables de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites.....	33
VI.	Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	35
1.	Marco Normativo	35
2.	Marco Conceptual	36

3. Objetivos de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.....	37
4. Objetivo Específico	37
5. Responsables de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.....	38
VII. Política Gobierno Digital	40
1. Marco Normativo	40
2. Glosario.....	40
3. Marco Conceptual	41
4. Responsables de la Política de Gobierno Digital	42



Introducción

I. Introducción

El propósito de esta perspectiva del Departamento Administrativo Nacional de Estadística se fundamenta en las directrices establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que agrupa las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación se entiende bajo los desarrollos conceptuales del CONPES 4070 de 2021, permitiendo el relacionamiento entre todos los actores de la institucionalidad pública y la sociedad, y con base en ello, se construye la Relación Estado Ciudadano contenida en la dimensión *gestión con valores para resultados*.

La perspectiva tiene como propósito, mejorar permanentemente la relación con la ciudadanía y así construir confianza, por lo cual en el marco de las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública¹ y de lo preceptuado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Departamento Administrativo Nacional de Estadística es responsable del liderazgo, seguimiento y verificación de la implementación de las políticas vinculadas y el desarrollo de lineamientos y mejoras al interior de la Entidad.

Para el caso en particular del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, es esencial como entidad pública disponer de estrategias, canales, mecanismos efectivos y eficientes para atender los requerimientos de la ciudadanía, en cumplimiento del artículo 2º de la Constitución Política de Colombia, tratándose de los fines esenciales del Estado como el servicio a la comunidad y el aseguramiento del cumplimiento de los deberes sociales del Estado, por cuanto las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con los grupos de valor y satisfacer sus peticiones garantizando el goce efectivo de sus derechos², en especial los consagrados en la Ley 2335 de 2023³.

En consonancia con lo anterior, según lo señalado en las bases⁴ del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “*Colombia Potencia Mundial de la Vida*”⁵, se considera que el fortalecimiento institucional es motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía teniéndose que realizar ajustes institucionales y culturales para recuperar la confianza de los administrados en la gestión pública. En este sentido, se mejorará la relación de las

¹ El Departamento Administrativo de la Función Pública es la entidad que lidera las políticas que buscan el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano.

² Véase el artículo 4 numeral 2 de la Ley 2294 de 2023 “*EJES TRANSVERSALES DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO. 1. Paz total. Entendida como una apuesta participativa, amplia, incluyente e integral para el logro de la paz estable y duradera, con garantías de no repetición y de seguridad para todos los colombianos; con estándares que eviten la impunidad y garanticen en el mayor nivel posible los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación. (...)*”

³ Por la cual se expiden disposiciones sobre las estadísticas oficiales en el País

⁴ Ley 2294 de 2023, artículo 2: “*El documento denominado ‘Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida’, junto con sus anexos, (...), es parte integral del Plan Nacional de Desarrollo, y se incorpora a la presente ley como un anexo.*”

⁵ Disponible en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND-2023/2023-05-04-bases-plan-nacional-de-inversiones-2022-2026.pdf>

instituciones públicas con la ciudadanía, buscando cumplir con sus expectativas y dar respuestas oportunas a sus requerimientos.

El Gobierno Nacional según su hoja de ruta por los próximos cuatro años, ha diseñado una regulación eficiente y de impacto, para que la transformación del Estado avance en términos de transparencia, digitalización, capacidad de desarrollo inclusivo e innovación.

Así, las entidades públicas tendrán que involucrar a los administrados en la gestión de lo público, mejorando los dispositivos existentes, ampliando canales de diálogo y adaptándolos a la diversidad de la población del país y a sus necesidades cambiantes.

El funcionamiento de los canales de atención debe guardar estrecha relación con una atención, orientación, respuesta y notificación, en el marco de la Ley La Ley 1712 de 2014 Y La Ley 2335 de 2023 establece el marco para la producción y difusión de estadísticas oficiales, implicando que el DANE debe garantizar el acceso a esta información y el adecuado tratamiento de los datos.

Finalmente, la *Convergencia Regional* como uno de los ejes de transformación del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 establecido en el artículo 3º numeral 5 de la Ley 2294 de 2023⁶, señala la necesidad de transformar las instituciones y la gestión de lo público, situando al ciudadano en el centro de su accionar y construyendo un relacionamiento estrecho mediado por la confianza entre las comunidades y entre éstas y las instituciones, para responder de manera acertada a sus necesidades y atender debidamente sus expectativas.

Además, el Gobierno Nacional garantiza la inclusión e implementación efectiva del enfoque diferencial e interseccional en todos los ejes de transformación y en los ejes transversales del Plan Nacional de Desarrollo, ante lo cual el DANE dará plena observancia a estas estipulaciones mediante los lineamientos de las políticas de Relación Estado-ciudadanía.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística, atendiendo las directrices de MIPG, a través de la Oficina Asesora de Planeación y de la Dirección de Difusión y Cultura Estadística- DICE, como líderes en la implementación de acciones orientadas a la mejora de los escenarios de relación del Estado con la ciudadanía, se encargarán de diseñar e implementar las políticas relacionadas con la perspectiva Relación Estado Ciudadano, a saber:

⁶ Mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 -2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida

Política de:



Servicio al Ciudadano

Responsable:

Director (a)

Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE)

Apoya:

- Directores técnicos y operativos
- Líderes de proceso
- Jefes de oficinas asesoras
- Jefes de procesos transversales y de soporte



Racionalización de Trámites

Responsable:

OPLAN

Oficina Asesora de Planeación

Apoya:

- Directores operativos
- Líderes de proceso
- Jefes de oficinas asesoras
- Jefes de procesos transversales y de soporte



Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Responsable:

OPLAN

Oficina Asesora de Planeación

Apoya:

- Directores técnicos y operativos
- Líderes de proceso
- Jefes de oficinas asesoras
- Jefes de procesos transversales y de soporte



Gobierno Digital

Responsable:

OSIS

Oficina de Sistemas

Apoya:

- Directores técnicos y operativos
- Líderes de proceso
- Jefes de oficinas asesoras
- Jefes de procesos transversales y de soporte



Aspectos Generales para las Políticas

II. Aspectos Generales para las Políticas

El fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía es un pilar fundamental de la gestión pública contemporánea, enmarcado en principios como la participación, la transparencia, la equidad y la rendición de cuentas. En este contexto, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) reconoce la necesidad de institucionalizar políticas que orienten sus procesos, acciones y decisiones hacia una interacción más cercana, efectiva y confiable con la ciudadanía.

Las Políticas de Relacionamento Estado–Ciudadanía se conciben como una herramienta estratégica que permite consolidar una cultura organizacional centrada en el servicio, la escucha activa y la mejora continua. Este documento integra los elementos necesarios para garantizar su implementación en toda la Entidad, desde una perspectiva transversal y articulada con el direccionamiento institucional y las normativas nacionales vigentes.

Estas políticas están diseñadas para aplicarse de forma integral a todos los niveles y actores del DANE —servidores públicos, contratistas y colaboradores—, y promueven una gestión coherente con el enfoque de Estado abierto. Asimismo, establecen una hoja de ruta clara sobre los responsables, procesos, recursos y mecanismos de medición que permitirán evaluar su efectividad y generar procesos de retroalimentación.

En las secciones que siguen, se detallan los componentes clave que orientan estas políticas: su alcance institucional, los liderazgos que impulsan su desarrollo, los enfoques transversales que las sustentan, los métodos de medición y seguimiento, así como las definiciones conceptuales necesarias para su correcta interpretación.

i. Alcance

Las Políticas de Relación Estado-ciudadanía son aplicables a todos los procesos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, FONDANE y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos, colaboradores y contratistas en todos los niveles jerárquicos durante el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones.

Estas políticas se encuentran alineadas a los objetivos y planes de la entidad, son transversales a todos los procesos institucionales y cada año se establecerán estrategias con base en la preparación para la ejecución del FURAG conforme a la medición que efectúe el Departamento de la Función Pública y ello para se tendrán en cuenta los autodiagnósticos

ii. Responsable de las Políticas Relacionamiento Estado-Ciudadanía

A continuación, se detallan los actores encargados de definir, acompañar, aprobar, hacer seguimiento y desarrollar la implementación de las Políticas de Relacionamiento Estado-ciudadanía:



El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el marco de las competencias asignadas por el *Decreto 430 de 2016*, es el actor encargado de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de las Políticas de Relacionamento Estado-ciudadanía en las entidades públicas del orden nacional y territorial, así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

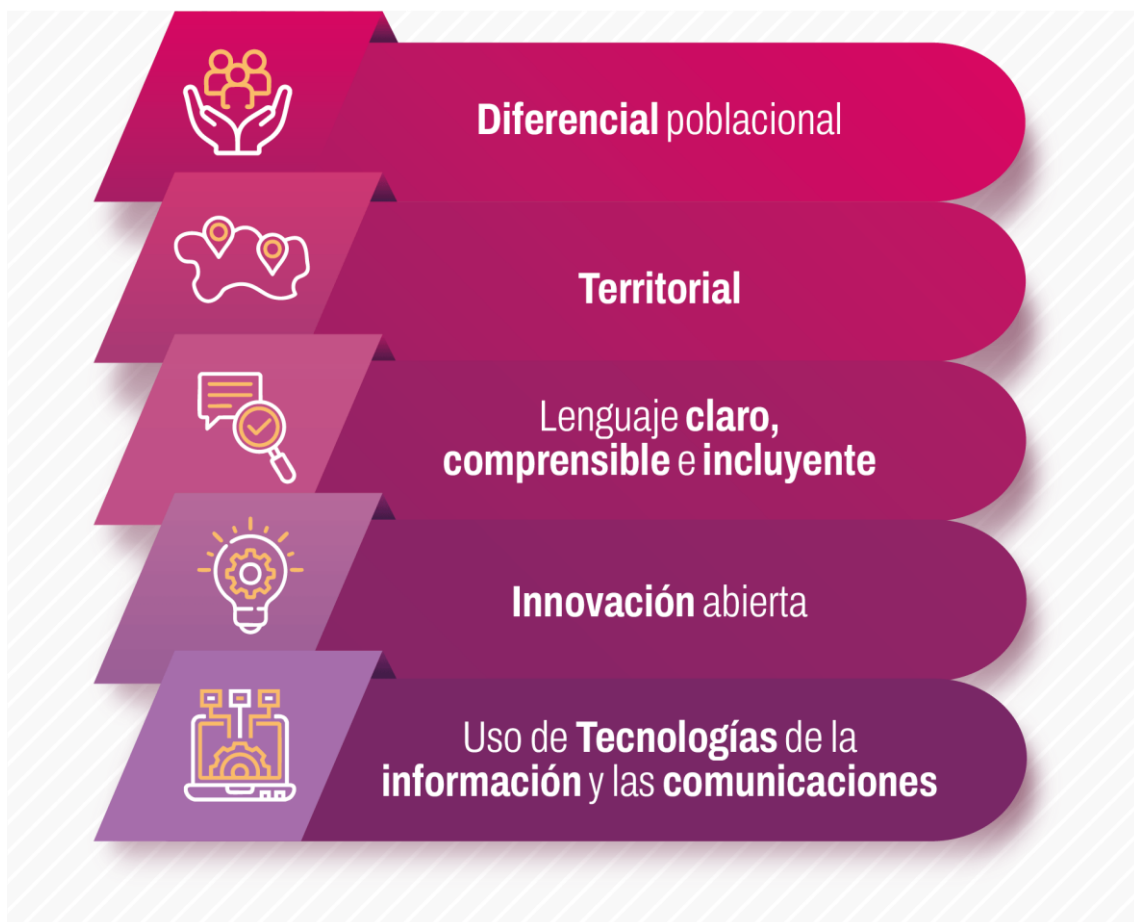
Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Es el encargado de aprobar las políticas institucionales de Relacionamento Estado-ciudadanía y realizar el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de estas.

La Alta Dirección del Departamento Nacional de Estadística – DANE, Se compromete con el desarrollo e implementación de las políticas institucionales de Relacionamento Estado-ciudadanía, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

iii. Enfoques

Las políticas de gestión y desempeño, involucradas en esta perspectiva, orientadas a mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía, promueven la confianza pública fundamentándose en la construcción permanente derivada del equilibrio entre expectativa/necesidades ciudadanas y responsabilidades públicas, adoptando un enfoque de Estado abierto, basado en los siguientes elementos trasversales:

Enfoque:



Enfoque diferencial poblacional:

Acogiendo el principio constitucional de igualdad y no discriminación, realizando adecuaciones al interior de la entidad alrededor de la relación con: personas con discapacidad, con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, mujer rural, pertenecientes a pueblos étnicos, por ciclo de vida (niñez, adolescencia y adulto mayor), víctimas, entre otros.

Enfoque territorial:

Promoviendo acciones de política pública, reconociendo particularidades territoriales en relación con dinámicas poblacionales, ambientales, culturales, políticas, administrativas, sociales, económicas, que permitan atender de forma adecuada las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, con son:

- Enfoque territorial de paz, alrededor del cumplimiento del acuerdo de paz, con especial atención a los municipios que implementan Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial-PDET.
- Enfoque territorial de desarrollo fronterizo (CONPES 3805 de 2014), que busca generar unas fronteras más incluyentes, sostenibles y seguras; garantizando su desarrollo socioeconómico a través de la

implementación de estrategias específicas y el aprovechamiento de sus potenciales endógenos.

- Enfoque territorial urbano, rural, regional, etc., que se dinamiza a partir de lógicas político-administrativas de organización del territorio; entre otros.

Lenguaje claro, comprensible e incluyente:

Promover que el lenguaje, estructura y diseño de las comunicaciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, sean tan claros que el público al que están destinadas pueda encontrarla fácilmente y todos los grupos de valor se encuentren identificados, además de comprender y usar lo que encuentra, generando además la respuesta más sencilla a todos los requerimientos u orientación que se solicite a través de los canales de atención presencial, telefónico, virtual y respuesta escrita a las PQRS.

Innovación abierta:

La experiencia de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado debe ser un factor clave y determinante para la solución de desafíos públicos, promoviendo la transparencia, incentivando la participación ciudadana y mejorando la oferta de trámites y servicios.

Uso de Tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC: principalmente que orienten la mejora de los escenarios de relación del Departamento con las entidades o con la ciudadanía, a través de la prestación de servicios más eficientes.

iv. Medición de la gestión institucional e implementación de las Políticas de Relacionamiento Estado-Ciudadanía

En cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, deberá hacer seguimiento a la gestión y los resultados.

En consonancia con lo indicado, la medición se desarrollará con dos propósitos; el primero frente a la implementación de las políticas de Relacionamiento Estado-ciudadanía, desde la perspectiva institucional en términos de planeación y gestión y, el segundo desde la perspectiva de la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas, para conocer y medir la experiencia en el servicio y la efectividad en la entrega de resultados.

Conforme lo anterior, se establecen los mecanismos correspondientes a la medición e implementación de las políticas Relacionamiento Estado-Ciudadano:



Aplicar encuestas de
satisfacción



Medir la experiencia
del servicio



Analizar las
respuestas

- **Aplicar encuestas de satisfacción** a través de los canales de atención para evaluar de manera integral el servicio prestado, la calidad de la atención, la disposición del servidor público, la oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera para la atención, el cumplimiento de protocolos y lineamientos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción en el servicio.
- **Medir la experiencia del servicio** en los diferentes canales de atención: tiempos de espera para ser atendido, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad y disponibilidad de los canales, con el fin de identificar necesidades, establecer recursos físicos, técnicos y tecnológicos, para establecer acciones que optimicen los tiempos y rutas de atención, para ello, se utilizará la herramienta de medición de experiencia ciudadana implementada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Analizar las respuestas institucionales** a las peticiones escritas y verbales de los ciudadanos y grupos de valor, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, así como la claridad de la información suministrada y la satisfacción de la respuesta que se entrega.

Las mediciones se deben aplicar mínimo dos veces al año, o según lo establezca el cronograma de evaluación implementado por la Entidad.

Los indicadores y los resultados de las mediciones deberán presentarse y aprobarse en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional para conocimiento de la Alta Dirección, la toma de decisiones, definición de acciones de mejora y, socialización y cumplimiento por parte de todas las dependencias y grupos internos de trabajo del Departamento.

v. Glosario

Para la aplicación e interpretación de la presente Política se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Servicio al ciudadano: *"Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna"*⁷.

CONPES: *Son decisiones que se consignan en los documentos "El Consejo Nacional de Política Económica y Social" — CONPES — y se caracterizan por coordinar y orientar de maneras intersectorial a las entidades estatales para la ejecución de estrategias encaminadas al desarrollo del país.*

MIPG: *"El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es un documento de política generado por el Departamento Administrativo de la Función Pública que dicta lineamientos a las entidades de orden nacional y territorial para la planeación y la gestión institucional a través de siete dimensiones: Talento humano, Direccionamiento estratégico y planeación, Gestión por valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicaciones, Gestión del conocimiento y Control interno"*⁸.

Enfoque diferencial y de género: Mediante este principio se reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad y pertenencia étnica.

Enfoque interseccional: Se presenta cuando se detecta la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas, como género, discapacidad, etapa del ciclo vital, y pertenencia étnica, entre otras, condición que incrementa la desigualdad y la discriminación.⁹

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.¹⁰

⁷ Definición extraída del Decreto Distrital 847 de 2019, "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"

⁸ Departamento Administrativo de la Función Pública. Glosario -, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Disponible en <https://shorturl.at/chmR8>

⁹ Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. Enfoque Diferencial e Interseccional. Disponible en <https://shorturl.at/dgsX1>

¹⁰ Adaptado del documento "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014)

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad¹¹.

Lenguaje claro: Según *Plain Language Association International*, es una forma de escribir y presentar la información para que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente de tal manera que su audiencia puede encontrar lo que necesita, entender lo que encuentra y usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades¹².

Oferta institucional: Conjunto de planes, programas, proyectos y acciones específicas a disposición de los grupos de valor del DANE, en los cuales se diseñan estrategias de atención.

¹¹ Adaptado del documento "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014)

¹² Plain Language Association International. *¿Qué es el lenguaje claro?*. Disponible en <https://shorturl.at/gIBFQ>

III. Desarrollo de las Políticas

La relación entre el Estado y la ciudadanía es un componente esencial de la gestión pública. Por ello, el DANE ha estructurado un conjunto de políticas institucionales que buscan consolidar un vínculo transparente y participativo, orientado a garantizar el acceso efectivo a la información, incentivar la participación ciudadana y fortalecer la confianza en la entidad.

Esta sección presenta el desarrollo de las políticas que sustentan dicha relación, en línea con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 y los compromisos internacionales en desarrollo sostenible.

Cada política institucional (Servicio al Ciudadano, Simplificación de Trámites, Participación Ciudadana y Gobierno Digital) se expone con su propósito, campo de aplicación, marco normativo, responsables y mecanismos de seguimiento. Esta estructura facilita su implementación tanto en el nivel central como territorial, y permite su articulación con los procesos estratégicos de la entidad.

Estas políticas incorporan enfoques diferenciales que reconocen la diversidad poblacional, cultural y territorial, así como principios de lenguaje claro, innovación abierta, gestión digital y accesibilidad, para avanzar hacia una gestión pública más cercana y eficiente.

Además de orientar la acción institucional, estas políticas promueven una toma de decisiones basada en evidencia y una mejora continua de los servicios y trámites ofrecidos. También sirven como herramienta de consulta y guía para los equipos técnicos responsables de su implementación en todos los niveles del DANE.



Servicio al Ciudadano

IV. Política de Servicio al Ciudadano

El propósito de la política es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, es decir, trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos (PQRSD), a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza.

Lo anterior, para garantizar el acceso a la oferta pública del Estado en condiciones de equidad, efectividad, calidad, dignidad e inclusión, partiendo del reconocimiento de las características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial de la ciudadanía y de los grupos de valor.

1. Marco Normativo

Con el fin sustentar la Política de servicio al ciudadano al interior del DANE, es indispensable identificar el marco jurídico señalado en la Constitución Política de Colombia, en las normas de rango legal, circulares, resoluciones y en las diferentes políticas gubernamentales que orientan el desarrollo de los escenarios de relacionamiento Estado-Ciudadano.

En este sentido y conforme a la Política de Gestión y Desempeño Institucional definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se enlistan las siguientes normas con su correspondiente descripción:

Constitución Política de Colombia

La Constitución Política de Colombia es la primera norma que sustenta la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano, que señala en su artículo 2º los fines esenciales del Estado para servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos. Asimismo, al gozar de superioridad normativa, ninguna otra disposición puede ir en contravía de esta.

Acogiendo a lo expuesto, las disposiciones de la Constitución Política de Colombia aplicables a la presente política son:

Fuente Normativa	Contenido
------------------	-----------

Artículo 2°	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...).
Artículo 13°	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
Artículo 23°	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Artículo 74°	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)
Artículo 83°	Las actuaciones de los particulares y de las autoridades deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.
Artículo 123°	Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Artículo 209°	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
Artículo 270°	La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

En este apartado se realiza la compilación de las normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano:

Fuente Normativa	Contenido
Ley 962 de 2005	<i>"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".</i>
Ley 850 de 2003	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
Ley 1341 de 2009	<i>"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones"</i>
Ley 1381 de 2010	<i>"Por la cual se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes"</i>

Ley 1437 de 2011	<i>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</i>
Ley 1474 de 2011	<i>"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".</i>
Decreto Ley 019 de 2012	<i>"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."</i>
Ley 1581 de 2012	<i>"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</i>
Ley 1712 de 2014	<i>"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".</i>
Ley 1757 de 2015	<i>"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".</i>
Ley 1952 de 2019	El numeral 20 del artículo 38 del Código General Disciplinario señala que es un deber de todo servidor público según su competencia, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
Ley 2052 de 2020	<i>"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" (Artículo 17 - Oficina de la Relación con el Ciudadano).</i>
Ley 2195 de 2022	<i>"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".</i>
Ley 2294 de 2023	<i>"Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".</i>

Decreto 2623 de 2009	<i>"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".</i>
Decreto 019 de 2012	<i>"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."</i>
Decreto 2482 de 2012	<i>"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".</i>
Decreto 2641 de 2012	<i>"Por el cual se reglamentan los artículos <u>73</u> y <u>76</u> de la Ley 1474 de 2011"</i>
Decreto 1166 de 2016	Relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 1008 de 2018	Por medio del cual se definen los lineamientos que permitieron la evolución de la "Estrategia de Gobierno en Línea" a la "Política de Gobierno Digital"
Decreto 088 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
Circular No. 100-010-2021 – Departamento Administrativo de la Función Pública	<i>Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro (Cultura de la simplicidad para el acceso a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor a sus derechos en su relación con el Estado).</i>

CONPES 3649 de 2010	<i>"Política Nacional de Servicio al Ciudadano"</i>
CONPES 3854 de 2017	<i>"Política Nacional de Seguridad Digital"</i>
Resolución 1319 de 2018 - DANE	<i>Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el DANE</i>

2. Marco Conceptual

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional¹³, cuya implementación permite que la entidad alcance sus objetivos misionales, y con base en ello, el desarrollo de la perspectiva Relación Estado-Ciudadano contenida en la dimensión *gestión con valores para resultados*, desde un enfoque transversal a todas las dimensiones.

Cabe decir que en esta dimensión se concretan las acciones que las entidades deben definir para una adecuada y mejor interlocución con los ciudadanos, los trámites que realizan los mismos, el servicio y atención que estos merecen y su participación en todo el ciclo de la gestión pública.

En cumplimiento de lo expuesto, el Departamento Administrativo de la Función Pública señala cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad, así:

1. Consulta y accede a información pública.
2. Accede a la oferta institucional (trámites, servicios y otros procedimientos administrativos).
3. Adelantar acciones de rendición/petición de cuentas y control social.
4. Participar y colaborar en la solución de problemas públicos.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se evidencia la necesidad de formular un enfoque institucional de relacionamiento Estado-Ciudadano que soporte y

¹³ Las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional son:: 1) Planeación Institucional, 2) Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, 3) Talento humano, 4) Integridad, 5) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 6) Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, **7) Servicio al ciudadano**, 8) Participación ciudadana en la gestión pública, 9) Racionalización de trámites, 10) Archivos y Gestión documental, 11) Gobierno Digital, 12) Seguridad Digital, 13) Defensa jurídica, 14) Gestión del conocimiento e innovación, 15) Control interno, 16) Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, 17) Mejora Normativa, 18) Gestión de la Información Estadística y 19) Compras y contratación pública

defina de manera detallada la implementación de estos requerimientos conforme a las necesidades de la Entidad.

3. Objetivos de la Política de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Objetivo general:

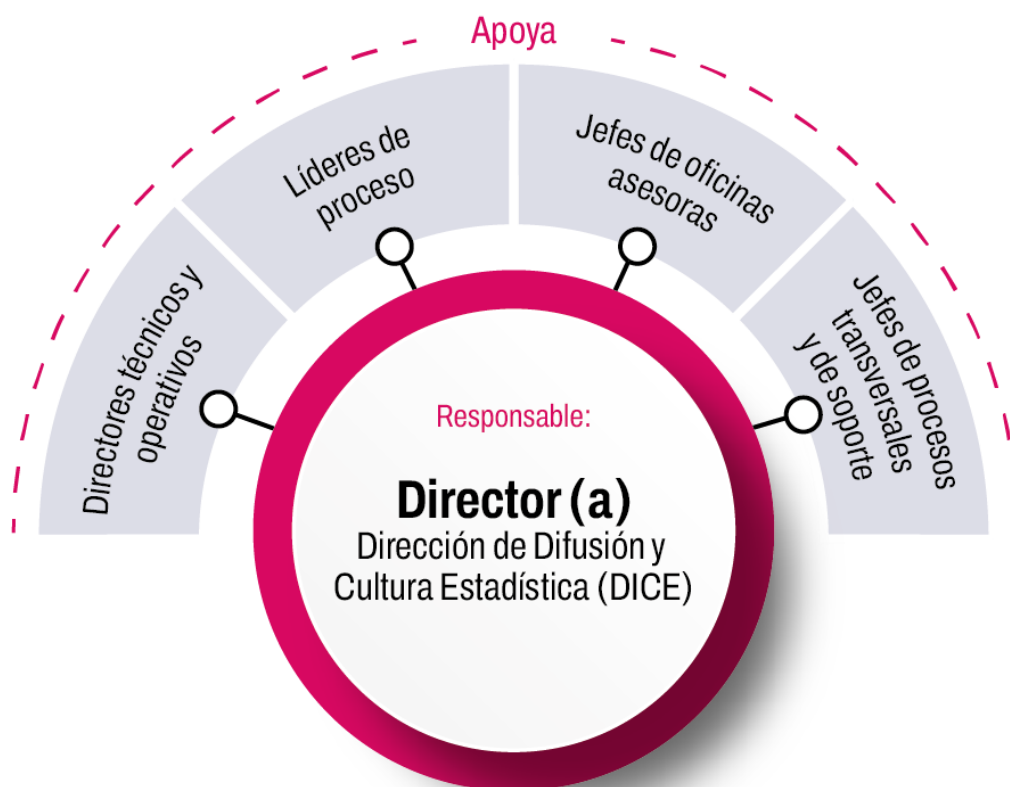
Establecer lineamientos y fortalecer las capacidades del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE para el relacionamiento de las ciudadanías con la entidad, a través del mejoramiento y optimización de sus procesos y procedimientos, con el fin promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

Objetivos específicos:

- Socializar la Política de Servicio al Ciudadano a los servidores y contratistas vinculados al Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- Coordinar con la Oficina de Tecnología de la Información, la herramienta que permita la caracterización de los grupos de valor.
- Coordinar con el Grupo de Gestión Documental, para garantizar que la información que se provee al ciudadano y grupos de valor, está sustentada en documentos que cumplen con los lineamientos de seguridad de la información y de integridad durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.
- Revisar y difundir el procedimiento para recibir, tramitar y resolver las PQRSD dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.
- Socializar a los grupos de valor los canales de comunicación y adecuar los espacios físicos que proporcionen accesibilidad a la ciudadanía.
- Fortalecer el talento humano asignado para el servicio a la ciudadanía asegurando que cuente con las competencias comportamentales, académicas y funcionales, así como los insumos, herramientas, incentivos y evaluación de su desempeño.
- Elaborar diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano de la entidad, usando herramientas como el FURAG, informe de PQRSD y el informe de medición de experiencia ciudadana.
- Formular la estrategia anual de atención y servicio al ciudadano en articulación con los procesos de la entidad.

- Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano, a efectos de implementar un practica de mejora continua.

Responsables de la Política de Servicio al Ciudadano



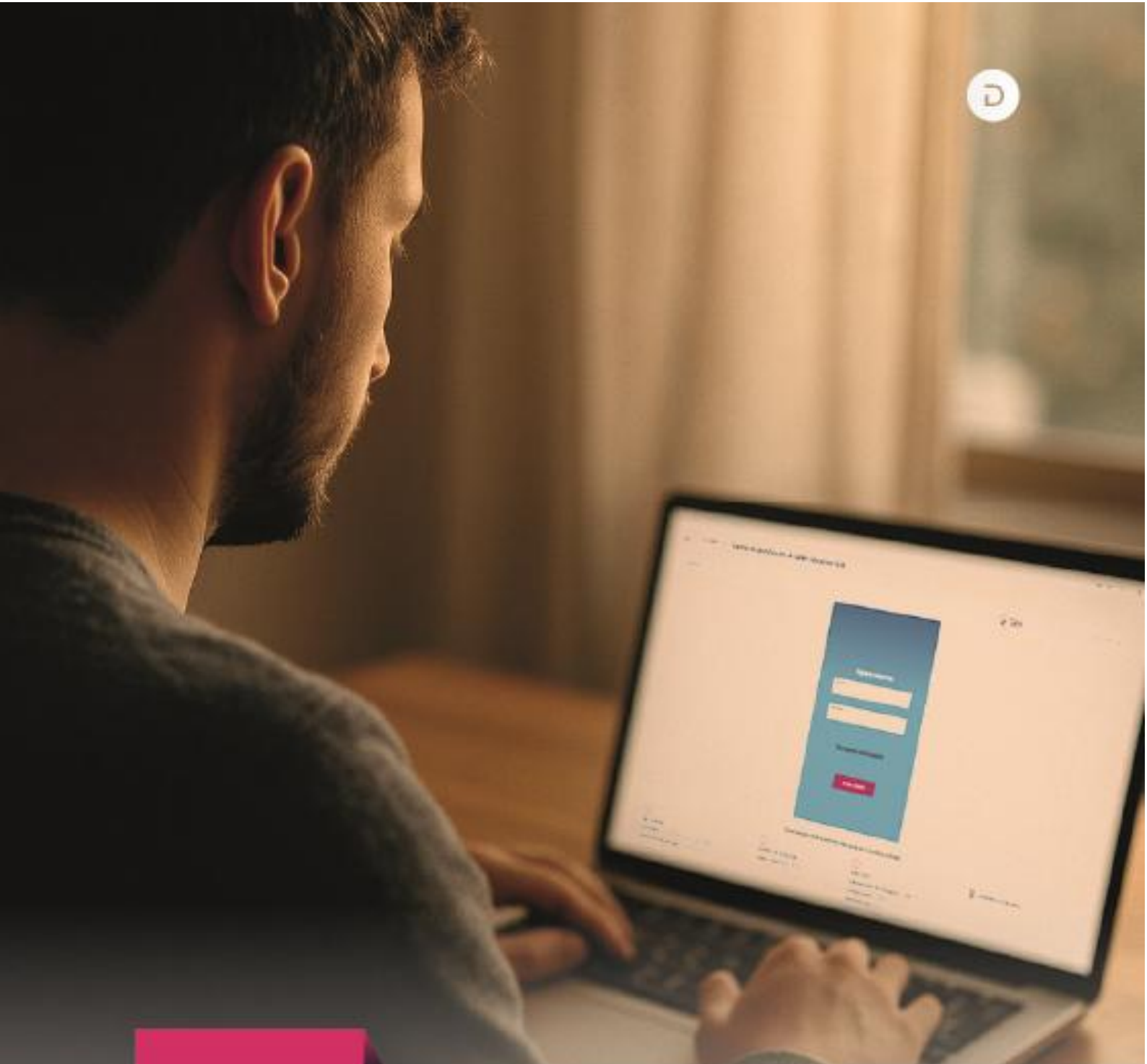
La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano estará bajo la responsabilidad del director (a) de Difusión y Cultura Estadística (DICE). En todo caso, la gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización.

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se llevará a cabo a través de la formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, la cual se compone de cuatro componentes fundamentales que orientan su desarrollo.

1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.
2. Talento humano idóneo y suficiente.
3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía.
4. Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.

Esta implementación deberá realizarse de manera articulada, garantizando la integración y coherencia entre cada uno de los componentes, con el fin de fortalecer la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, en concordancia con los principios de eficiencia, transparencia y enfoque centrado en el ciudadano.

El monitoreo está a cargo del jefe de Planeación y del responsable de cada uno de los componentes.



Racionalización de Trámites

v. Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites

Esta política tiene como propósito facilitar a los ciudadanos el acceso a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones de manera ágil y efectiva, reduciendo costos, tiempos, documentos y procesos en su interacción con el Estado. Es decir, que se deben simplificar los requisitos, pasos o acciones para que los grupos de valor puedan hacer efectivo un derecho o ejercer una actividad, bien sea que se automatice el procedimiento de consulta gratuita de acceso a la información pública a la cual pueden acceder de manera digital e inmediata.

Para facilitar esta interacción, en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, recopila la información de los trámites que todas las entidades del Estado ofrecen a la ciudadanía, lo que permite consultar las condiciones de modo, tiempo, lugar y requisitos de los trámites y otros procedimientos administrativos, facilitando y garantizando el derecho de acceso a la información pública y en consecuencia la exigibilidad de los requisitos a sus destinatarios

A la fecha el Departamento Administrativo Nacional de Estadística tiene registrado en SUIT el trámite Solicitud Código DANE para identificación de sedes educativas, que tiene por objeto Obtener el Código DANE de identificación de sedes educativas, que se exige como requisito en el proceso de reconocimiento de sedes educativas del sector oficial y de creación y licenciamiento de las sedes educativas del sector no oficial.

1. Marco Normativo

Fuente Normativa	Contenido
Decreto Ley 2150 de 1995	<i>"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"</i>
Ley 489 de 1998	<i>"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"</i>

Decreto Ley 019 de 2012	<i>"por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"</i>
Decreto Ley 2106 de 2019 Resolución 455 de 2021	<i>"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"</i> <i>"Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020"</i>

2. Marco Conceptual

La política de mejora de trámites se presenta en función del ciclo de vida de los trámites, que consta de cuatro fases, en las cuales debe involucrarse a la ciudadanía y grupos de interés en forma transversal:

- i. Creación/Modificación Estructural, es la fase en la cual se hace necesario establecer un nuevo trámite o modificar sus condiciones en cuanto aumento de tiempo, inclusión de nuevos requisitos reducción de la vigencia de los documentos o productos del trámite o por traslado de competencias a otra entidad, en estos dos casos se deberá contar con el concepto de aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ii. Difusión, en esta fase se hace necesario la publicación de la información del trámite para generar certidumbre sobre: requisitos, documentos, pasos, costos, tiempo y normas aplicables.
- iii. Racionalización y mejora, en esta fase las entidades, a partir de insumos ciudadanos, formulan e implementan la estrategia de racionalización de trámites en el marco del plan institucional anual, con actividades para reducir costos, tiempos, documentos, pasos y presencialidades, eliminar trámites y así mejorar su calidad de vida.
- iv. Seguimiento y evaluación, esta fase, consiste en cuantificar el impacto de las acciones de simplificación implementadas, evaluar la experiencia ciudadana en la realización del trámite y la divulgación de los resultados a la ciudadanía para generar apropiación.

3. Objetivos de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites

Los tramites son mecanismos que permiten a las personas acceder a sus derechos y cumplir con las obligaciones previstas o autorizadas por ley, por lo que es necesario desarrollar las siguientes estrategias:

- Identificar si se requiere modificar el trámite denominado: «Número de identificación DANE (NID) para establecimientos educativos» o si es necesario crear uno nuevo, para ello, se debe analizar los ejercicios de participación ciudadana y con base en este mecanismo construir el inventario de tramites que requiere la entidad.
- Actualizar y mejorar en lo que sea necesario el trámite denominado: «Número de identificación DANE (NID) para establecimientos educativos».
- Difundir el trámite denominado: «Número de identificación DANE (NID) para establecimientos educativos».
- Registrar en el SUIIT los datos de operación a fin de que el Departamento Administrativo de la Función Pública pueda cuantificar los ahorros generados a los grupos de valor por la simplificación del trámite.

4. **Responsables de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites**



La implementación de la Política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites estará bajo la responsabilidad del jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien además liderará su elaboración y consolidación de actividades. Para su implementación requerirá del concurso las áreas misionales involucradas y de apoyo de la organización.

El monitoreo está a cargo del jefe de Planeación y del responsable de cada uno de los componentes.



Participación Ciudadana en la Gestión Pública

VI. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

El propósito de la política en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística es involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil, en la formulación de los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana, para el logro de los resultados de la entidad y la satisfacción de las necesidades.

En dicha participación es necesario incorporar elementos que desarrollen el enfoque diferencial poblacional y territorial, el lenguaje claro comprensible y accesible en estrategias de comunicación y diálogo, la innovación abierta, todo ello para la solución de desafíos en la Entidad, a fin de involucrar a la ciudadanía en aquellos espacios en que la participación contribuye a garantizar los derechos de la ciudadanía a la información estadística oficial y en la mejora de trámites y servicios para afianzar el grado de satisfacción de la ciudadanía y los grupos de valor.

1. Marco Normativo

Fuente Normativa	Contenido
Ley 489 de 1998	<i>"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."</i>
Ley 850 de 2003	<i>"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas."</i>
Ley estatutaria 1757 de 2015	<i>"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática."</i>

**Decreto 230 de
2021**

"Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas."

2. Marco Conceptual

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística deberá, en la planeación institucional, diseñar, implementar, evaluar acciones que garanticen la participación ciudadana en la gestión institucional, en atención a lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde el ejercicio de diagnóstico y planeación derivado de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

Para ello, deberá armonizar los compromisos institucionales ya existentes en la planeación de la entidad con acciones de participación ciudadana que permitan un mayor grado de involucramiento de la ciudadanía en el cumplimiento de la misión institucional.

Se debe garantizar que la ciudadanía tenga acceso a información en los temas de su interés; adelantar acciones de transparencia pasiva, activa, focalizada y colaborativa son claves para promover una participación de calidad, informada y orientada a involucrar a las organizaciones sociales, comunidades, líderes y ciudadanía en acciones participativas que incidan en decisiones que los afecten relativas a los planes, programa, proyectos y en general metas institucionales.

La participación ciudadana tiene un alcance en cada fase del ciclo de la gestión:

- Desarrollando y formulando diagnósticos participativos.
- Definiendo juntamente con la Entidad planes, programas, proyectos, servicios o trámites.
- Ejercicios de colaboración e innovación abierta.
- Evaluación participativa a través de procesos de rendición de cuentas y control social.

La planeación de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas se elaborará anualmente, pero es posible modificarlo cuando se requiera, conforme lo señala el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011/Decreto 612 de 2018.

La estrategia debe formularse con las direcciones misionales y territoriales de la entidad, las cuales deben identificar los espacios de participación ciudadana para que se desarrolle un proceso de doble vía con la comunidad garantizando su incidencia en decisiones frente a funciones de carácter misional.

La estrategia deberá publicarse en la página web del Departamento, en la sección denominada: "Transparencia y acceso a la información pública", así como en el "menú participa" y en un medio de fácil acceso al ciudadano, como carteleras y murales.

La estrategia debe tener una amplia difusión por canales de comunicación diversos teniendo en cuenta las características de los diferentes grupos de valor. En especial debe divulgarse el Menú Participa.

3. Objetivos de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

El objetivo de la implementación de la política de participación ciudadana es garantizar el derecho ciudadano a incidir en los temas de la gestión estadística del DANE que sea de su interés, a través de procesos de colaboración con actores externos, convirtiéndose la ciudadanía en un actor social indispensable en identificar problemas que les afecta directa o indirectamente y construir soluciones de manera conjunta promoviendo de esta forma la creatividad colectiva.

4. Objetivo Específico

- Definir con las direcciones misionales y territoriales de la entidad los espacios de participación ciudadana en los cuales se tiene comunicación en doble vía.
- Formular la estrategia anual de participación ciudadana, en articulación con los procesos de la entidad.
- Elaborar un diagnóstico participativo, vinculando a la ciudadanía en la identificación de problemas o acciones a implementar para la mejora de los temas de la gestión estadística del DANE.
- Establecer estrategias, para atender o dar solución a los problemas o acciones planteadas, en el diagnóstico participativo.
- Publicar en la página web de la entidad en el botón participa la estrategia anual definida de participación ciudadana.
- Publicar en la página web de la entidad en el botón participa las estrategias y las soluciones implementadas a las problemáticas que se han identificado.

- Diseñar e implementar estrategias de control social como un mecanismo de vigilancia de la gestión pública, tendiente a velar por la correcta inversión de los recursos públicos y garantizar la correcta gestión del servicio a la comunidad.
- Socializar a los grupos de valor y de interés los mecanismos dispuestos por la entidad para llevar a cabo la rendición de cuentas.

5. Responsables de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública



La implementación de la Política de Participación Ciudadana estará bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación, quien además la ejecutará y consolidará las actividades. Para su implementación requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización.

El monitoreo está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.



Gobierno Digital

VII. Política Gobierno Digital

El propósito de esta política es la transformación digital pública, la cual busca fortalecer la relación Ciudadano - Estado, mejorando la prestación de servicios por parte del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, generando confianza, a través del uso y aprovechamiento de las TIC. Hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

1. Marco Normativo

Fuente Normativa	Contenido
Decreto 415 de 2016	<i>(Compilado en el Título 35, parte 2, libro 2 del Decreto No. 1083 de 2015) - Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.</i>
Decreto 1413 de 2017	<i>(Título 17, parte 2, libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015 - Reglamenta la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales.</i>
Decreto 2106 de 2019	<i>Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.</i>
Directiva presidencial 02 de 2019	<i>Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el Estado Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a la Información Pública.</i>

2. Glosario

Para la aplicación e interpretación de la presente Política se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Gobernanza: Este elemento se basa el relacionamiento entre el orden nacional y territorial, y el nivel central y descentralizado. Asimismo, involucra

a los grupos de interés en la toma de decisiones, la definición de los focos estratégicos de acción y la distribución de los recursos disponibles.

Innovación Pública Digital: La Política de Gobierno Digital propenderá por la generación de valor público a través de la introducción de soluciones novedosas y creativas que hagan uso de las TIC y de metodologías de innovación, para resolver problemáticas públicas desde una perspectiva centrada en los ciudadanos.

Habilitadores: Corresponde a las capacidades que les permitan ejecutar las Líneas de Acción de la Política de Gobierno Digital.

Se mantienen los tres habilitadores de la actual Política de Gobierno Digital: Arquitectura, Seguridad y privacidad de la información, y Servicios ciudadanos digitales.

Se adiciona el habilitador "Cultura y Apropiación", el cual busca desarrollar las capacidades de los sujetos obligados y los Grupos de Interés, requeridas para el acceso, uso y aprovechamiento de las TIC.

Líneas de acción: Son las acciones orientadas a desarrollar servicios y procesos inteligentes, tomar decisiones basadas en datos y consolidar un Estado abierto, con el fin de articular las Iniciativas Dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital. Estas Líneas de Acción se materializarán en las sedes electrónicas de cada uno de los sujetos obligados, siguiendo los estándares señalados para tal fin.

Iniciativas dinamizadoras: Las iniciativas dinamizadoras comprenden los Proyectos de Transformación Digital y las Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes, que materializan las Líneas de acción y permiten dar cumplimiento al objetivo de la Política.

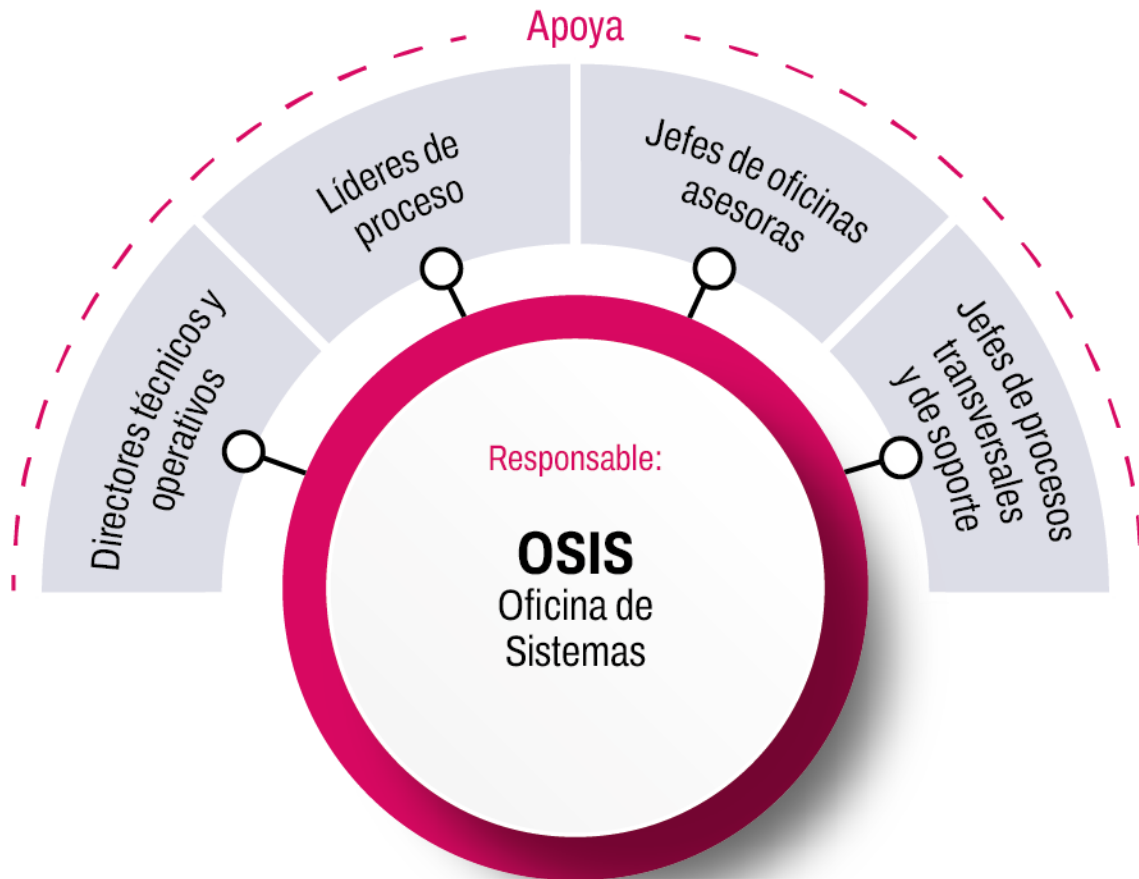
3. Marco Conceptual

Los lineamientos para la implementación de la Política de Gobierno Digital están previstos en el Manual del Gobierno Digital, el cual es un instrumento centralizado, estandarizado y fácil de uso, donde encuentran todo lo que necesitan las entidades públicas para transformarse digitalmente. A través del siguiente enlace se puede consultar el Manual Interactivo de Gobierno Digital:

<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Manual-de-Gobierno-Digital>.

Esta política en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, esta a cargo de la Oficina de Sistemas, encargada de establecer las estrategias para su implementación.

4. Responsables de la Política de Gobierno Digital



La implementación de la Política de Gobierno Digital estará bajo la responsabilidad del jefe de la Oficina de Sistemas, quien además liderará su elaboración y consolidación de actividades. Para su implementación requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización.

El monitoreo está a cargo del jefe de Planeación y del responsable de cada uno de los componentes.



Bibliografía

Bibliografía

- "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés", Departamento Nacional de Planeación, 2014)
- Decreto Distrital 847 de 2019, "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"
- Departamento Administrativo de la Función Pública. *Glosario -, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)*. Disponible en <https://shorturl.at/chmR8>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. *Enfoque Diferencial e Interseccional*. Disponible en <https://shorturl.at/dgsX1>
- Departamento Nacional de Planeación, *Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), Acerca del CONPES*. Disponible en <https://www.dnp.gov.co/conpes>
- *Plain Language Association International. ¿Qué es el lenguaje claro?*, Disponible en <https://shorturl.at/gIBFQ>