

# **ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA ESTADÍSTICA (DICE)**

**GIT INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**Bogotá, Junio 2025**

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>5</b>
<b>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>6</b>
<b>CANALES DE ATENCIÓN Y PARÁMETROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>7</b>
<b>LÍNEAS DE ACCIÓN PARA LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2025 .....</b>	<b>9</b>

## 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.

## **Objetivo General**

Garantizar que la atención al ciudadano sea oportuna, efectiva, accesible y de calidad en todos los canales de comunicación dispuestos por el DANE, con el fin de promover la cultura estadística y satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y los grupos de interés en cumplimiento de la normativa vigente y en concordancia con los principios de transparencia, legalidad y ética pública.

## **Objetivos Específicos**

- Garantizar la calidad del servicio a través de la atención oportuna y adecuada de las solicitudes de información estadística de los ciudadanos en todos los canales de atención.
- Promover la transparencia en los procesos de atención, al proporcionar información clara, accesible y actualizada, garantizando a través de procesos de sensibilización que los servidores públicos del DANE y colaboradores a nivel nacional se adapten al modelo de servicio para la atención de la ciudadanía y grupos de interés.
- Garantizar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor a través de la evaluación de la calidad del servicio establecida en el modelo de medición de la experiencia ciudadana.
- Garantizar la accesibilidad a los microdatos producidos por la entidad que no son de uso público, a los investigadores y a la comunidad académica, mediante el fortalecimiento de la Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE) y los Centros de Datos.
- Fomentar espacios para la promoción de la cultura estadística a través de la programación y ejecución de charlas de socialización de información estadística disponible en la web DANE con colegios, universidades y entidad públicas a nivel nacional.

## 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 las 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 canales 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=PQRSD&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 sus 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 PQRSD.

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 2025**

En cumplimiento de los objetivos establecidos para la estrategia de servicio al ciudadano 2025, se proponen las siguientes líneas de acción.

### **1. Calidad en la prestación del servicio**

Desde esta línea se busca garantizar la oportunidad, la efectividad y la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés que acceden al portafolio de productos y servicios de la entidad a través de los canales de comunicación disponibles para su atención.

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha fin</b>
<b>1</b>	Verificación en el Sistema de información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) del registro	Semanal	Carolina Beltrán	2/01/25	31/12/25

	de atención de las peticiones verbales.				
<b>2</b>	Verificación de la calidad de las respuestas a las peticiones verbales y escritas.	Semanal	Camila Valencia	2/01/25	31/12/25
<b>3</b>	Elaboración de informes periódicos que evidencien los resultados de los monitoreos para las peticiones verbales y escritas.	Mensual	Carolina Beltrán / Camila Valencia	3/03/25	31/12/25
<b>4</b>	Aplicación del modelo de medición de satisfacción de la ciudadanía vigente para el periodo.	Diario	GIT Información y Servicio al Ciudadano / Delegados en sedes a nivel nacional	2/01/25	31/12/25
<b>5</b>	Elaboración de informes con los resultados de la medición de la satisfacción de la ciudadanía para la vigencia 2025.	Mensual Anual	Carolina Beltrán	1/02/25	31/12/25
<b>6</b>	Monitoreo permanente de los indicadores de satisfacción y oportunidad de las PQRSD.	Mensual	Carolina Beltrán	1/02/25	31/12/25
<b>7</b>	Fortalecimiento del chat institucional	Cuando aplique	Angie Malambo	03/03/2025	31/12/2025

## 2. Modelo de servicio para la atención al ciudadano

Desde esta línea de acción se pretende implementar el modelo de atención al ciudadano y hacerlo extensivo a todos los servidores públicos del DANE a nivel nacional, con el ánimo de lograr una apropiación de la cultura del servicio y en esa medida mantener o incrementar los niveles de satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha fin</b>
<b>1</b>	Documentar el modelo de atención en DANE Central y sedes a nivel nacional	Anual	Coordinador de Servicio al Ciudadano / Sergio Córdoba	2/01/25	31/12/25
<b>2</b>	Realizar la actualización periódica de los procedimientos y documentación asociada para la atención al ciudadano en concordancia con la normatividad vigente, las necesidades de la entidad y los resultados de la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor.	Cuando aplique	Carolina Beltrán	2/01/25	31/12/25

3	<p>Gestionar las actividades de sensibilización con el área de gestión humana a los todos los servidores públicos del DANE a nivel nacional en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de atención</li> <li>• Carta de trato digno</li> <li>• Lenguaje claro</li> <li>• Atención incluyente</li> <li>• Manejo básico de la página web</li> <li>• Gestión de las PQRSD</li> <li>• Transparencia y ética pública</li> </ul>	trimestral	Angie Malambo / Camila Valencia	3/03/25	31/12/25
4	<p>Realizar actividades de sensibilización a los todos los servidores públicos del DANE delegados para la atención al ciudadano a nivel nacional en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretación de los resultados de las operaciones estadísticas producidas por la entidad</li> <li>• Disponibilidad y manejo de la información estadística publicada en página web de la entidad</li> <li>• Actualización de procedimientos y documentación asociada para la atención al ciudadano</li> <li>• Socialización de los resultados de la medición de satisfacción</li> </ul>	trimestral	Angie Malambo / Camila Valencia	3/03/25	31/12/25

<b>5</b>	Gestionar la inclusión de apoyos visuales en lengua de señas en el home de la página web en atención a los criterios de accesibilidad para la población sorda.	Anual	GIT Información y Servicio al Ciudadano / GIT Sistemas y Tecnologías	1/02/25	31/12/25
----------	--	-------	--	---------	----------

### 3. Medición de la experiencia ciudadana

En el marco del relacionamiento Estado Ciudadano y en cumplimiento de la normatividad vigente se establece esta línea de acción para lograr la migración del modelo de medición de satisfacción de la ciudadanía hacia el modelo de medición de la experiencia ciudadana, con el propósito de afianzar las relaciones entre los ciudadano y grupos de interés y el DANE.

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha fin</b>
<b>1</b>	Incorporar un modelo de medición para la experiencia ciudadana que establezca las herramientas para la medición (encuestas), indicadores de satisfacción y eficiencia y los parámetros para el análisis de la información.	Anual	Carolina Beltrán	2/01/25	31/12/25
<b>2</b>	Establecer los mecanismos para recolección de la información.	Anual	Carolina Beltrán	2/01/25	31/12/25
<b>3</b>	Realizar pruebas piloto para la verificación del funcionamiento del modelo.	Anual	Carolina Beltrán	1/08/25	31/12/25
<b>4</b>	Elaboración del documento metodológico del modelo para la medición de la experiencia ciudadana.	Anual	Carolina Beltrán	1/08/25	31/12/25

#### 4. Promoción de la cultura estadística

El GIT Información y Servicio al Ciudadano, establece esta línea de acción con el propósito de fomentar el uso y apropiación de la información estadística que produce la entidad a través de la generación de espacios como las actividades de socialización de información estadística desarrolladas en instituciones educativas, universidades y entidades a nivel nacional y la implementación de los Centros de Datos universidades y entidades.

N°	Actividad	Frecuencia	Responsable	Fecha Inicio	Fecha fin
1	Establecer la metodología para desarrollar las actividades de socialización de información estadística en instituciones educativas, universidades y entidades a nivel nacional.	Anual	Angie Malambo	3/03/25	31/12/25
2	Realizar actividades de socialización de información estadística disponible en página web DANE dirigidas a universidades, entidades e instituciones educativas a nivel nacional.	mensual	Angie Malambo / Camila Valencia	3/03/25	31/12/25
3	Sistematizar el proceso de acceso y seguimiento a la Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE)	Anual	David Narvález / Orlando Gaspar	3/03/25	31/12/25
4	Revisar, actualizar y ajustar la documentación asociada a la Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE)	Anual	David Narvález / Orlando Gaspar	3/03/25	31/12/25
5	Regular y documentar proceso para la apertura y el funcionamiento de los Centros de Datos.	Anual	David Narvález / Orlando Gaspar	3/03/25	31/12/25

