DANE

Protocolo de **servicio y atención a las ciudadanías**

DANE 2026



Presentación

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), como entidad responsable de producir y difundir la información estadística oficial del país, reconoce que la relación con las ciudadanías constituye un elemento fundamental para el cumplimiento de su misión institucional y para el fortalecimiento de la confianza pública en la información estadística.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente de la Dimensión Relación Estado–Ciudadanías , y en articulación con la Política de Servicio a las Ciudadanías, y de los lineamientos de lenguaje claro promovidos por el Estado colombiano, el presente Protocolo de Servicio y Atención a las Ciudadanías se actualiza con el propósito de orientar la actuación de los servidores públicos y colaboradores de la entidad en su relacionamiento con las ciudadanías y los grupos de valor.

Este protocolo establece los lineamientos que orientan la prestación de servicios, la interacción con las ciudadanías y la gestión de solicitudes a través de los diferentes canales de atención institucionales, promoviendo una atención basada en el respeto, la inclusión, la accesibilidad, la transparencia, la empatía, la escucha activa y la comunicación clara.

El DANE entiende que cada interacción con las ciudadanías representa una oportunidad para generar confianza, fortalecer la cultura estadística y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de acceso a la información, participación ciudadana y control social. Por esta razón, el servicio no se limita a responder solicitudes, sino que busca brindar experiencias positivas, oportunas y comprensibles que permitan a las personas encontrar, entender y utilizar la información que necesitan.

Este documento busca consolidar una cultura institucional centrada en las personas, en la que todos los servidores públicos asuman el servicio como una responsabilidad compartida y una expresión del compromiso ético de la entidad con las ciudadanías.

Objetivo

Establecer lineamientos para la atención a las ciudadanías a través de los diferentes canales dispuestos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), con el fin de brindar información clara, orientación oportuna y un servicio accesible, incluyente y de calidad, que responda a las necesidades y características de las ciudadanías y los grupos de valor, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza, la satisfacción y la cultura de servicio institucional.



Consideraciones generales para la atención

Las disposiciones contenidas en este protocolo aplican a todos los servidores públicos, colaboradores y terceros que, en ejercicio de sus funciones o actividades, tengan interacción con las ciudadanías a través de cualquiera de los canales de atención habilitados por el DANE.

Su aplicación comprende la atención presencial, telefónica, virtual, escrita y cualquier otro mecanismo de interacción implementado por la entidad para la prestación de servicios, la atención de solicitudes ciudadanas y el acceso a la información pública.

La atención deberá adaptarse, cuando corresponda, a las características, necesidades y particularidades de las ciudadanías y los grupos de valor, así como las condiciones de los territorios, aplicando enfoques diferenciales, poblacionales y territoriales que facilite el acceso a la información y a los servicios institucionales, de acuerdo con las competencias y capacidades del DANE.



3.0.1 Principios para una comunicación clara

Durante la atención a las ciudadanías, los servidores públicos y colaboradores del DANE deberán:

- Utilizar palabras sencillas y de uso común.
- Evitar tecnicismos innecesarios.
- Explicar las siglas la primera vez que se utilicen.
- Organizar la información de manera lógica y ordenada.
- Indicar claramente los pasos que debe seguir las ciudadanías.
- Confirmar que la información suministrada fue comprendida.
- Utilizar ejemplos cuando faciliten la comprensión de la información.

Una comunicación clara contribuye a que las ciudadanías comprendan mejor la información, tome decisiones informadas y ejerza sus derechos de manera efectiva.

3.1. **Atributos del buen servicio**

La atención a las ciudadanías en el DANE debe orientarse por atributos que contribuyan a generar confianza, fortalecer el acceso a la información y brindar experiencias de servicio de calidad.

Todos los servidores públicos y colaboradores de la entidad deberán promover los siguientes atributos en cada interacción con las ciudadanías:

Respetuoso	Reconocer, valorar y tratar a todas las personas con dignidad, consideración y cortesía, sin distinción alguna por razones de origen, género, edad, condición social, discapacidad, pertenencia étnica, orientación sexual, creencias o cualquier otra condición.
Amable	Mantener una actitud cordial, cercana y servicial durante la atención, favoreciendo interacciones positivas y respetuosas con las ciudadanías.
Confiable	Brindar información veraz, consistente y oportuna, actuando con transparencia y responsabilidad para fortalecer la credibilidad institucional y la confianza de las ciudadanías en el DANE.
Empático	Comprender las necesidades, expectativas y circunstancias de las personas para ofrecer una atención adecuada, respetuosa y orientada a la solución de sus requerimientos.
Incluyente	Garantizar una atención accesible y respetuosa para todas las personas, promoviendo la igualdad de oportunidades y eliminando barreras que dificulten el acceso a la información y los servicios de la entidad.
Oportuno	Atender y gestionar las solicitudes dentro de los tiempos establecidos, brindando respuestas ágiles y facilitando el acceso oportuno a la información y los servicios institucionales.
Efectivo	Ofrecer soluciones y orientaciones que respondan de manera clara y adecuada a las necesidades planteadas por las ciudadanías.

3.2. **Valores y principios del código de integridad DANE**

La atención a las ciudadanías debe desarrollarse en concordancia con los valores y principios del Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y los lineamientos institucionales adoptados por el DANE.

Estos valores orientan el comportamiento de los servidores públicos y fortalecen la confianza de las ciudadanías en la gestión institucional.

Empoderamiento	Asumir con responsabilidad la toma de decisiones y la ejecución de acciones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la satisfacción de las necesidades de las ciudadanías.
Compromiso	Reconocer la importancia del servicio público y actuar con disposición permanente para atender las necesidades de las ciudadanías, procurando brindar una atención de calidad y orientada a la solución de sus requerimientos.
Diligencia	Cumplir las funciones, deberes y responsabilidades con oportunidad, eficiencia y cuidado, garantizando una atención adecuada y el cumplimiento de los compromisos institucionales.
Justicia	Actuar con imparcialidad, objetividad y equidad, garantizando el respeto de los derechos de todas las personas y evitando cualquier forma de discriminación o trato preferencial injustificado.
Respeto	Reconocer y valorar la dignidad de las personas, promoviendo relaciones basadas en la cortesía, la consideración y el reconocimiento de la diversidad.

Aplicación de los valores en la atención a las ciudadanías

Los valores del Código de Integridad deben reflejarse en cada interacción con las ciudadanías mediante acciones concretas como:

Escuchar con atención y respeto.
Brindar información clara y veraz.
Gestionar oportunamente las solicitudes.
Actuar con transparencia y responsabilidad.
Garantizar igualdad en la atención.
Promover una comunicación incluyente y accesible.
Cumplir los compromisos adquiridos con las ciudadanías.

La apropiación de estos valores contribuye al fortalecimiento de la cultura de servicio, a la generación de confianza en la relación entre el DANE y las ciudadanías y al mejoramiento continuo de la atención que presta el DANE.

Criterios de comportamiento en la atención a las ciudadanías

Los servidores públicos y colaboradores que interactúen con las ciudadanías y los grupos de valor deberán orientar su actuación conforme a los atributos del buen servicio y aplicar pautas de comportamiento que favorezcan una atención respetuosa, amable, clara, incluyente, oportuna, confiable y efectiva, independientemente del canal mediante el cual se preste el servicio.

Escuchar activamente	• Permitir que la persona exponga su solicitud sin interrupciones innecesarias. • Prestar atención a la necesidad planteada antes de ofrecer una respuesta. • Realizar preguntas aclaratorias cuando sea necesario para comprender mejor la solicitud.
Actuar con disposición de servicio	• Mostrar interés genuino por ayudar a las ciudadanías. • Buscar alternativas de orientación dentro de las competencias de la entidad. • Facilitar el acceso a la información y a los canales institucionales.
Orientar de manera clara y completa	• Brindar información suficiente para resolver la necesidad planteada. • Explicar de forma sencilla los procedimientos, requisitos y canales disponibles. • Informar claramente los pasos que deben seguir las ciudadanías cuando la gestión requiera actuaciones posteriores.
Garantizar igualdad en la atención	• Brindar atención sin discriminación alguna. • Respetar la diversidad de las personas y reconocer sus diferentes contextos y necesidades. • Promover condiciones de accesibilidad e inclusión durante la atención.
Utilizar lenguaje claro	• Emplear palabras sencillas y de uso común. • Evitar tecnicismos innecesarios. • Explicar las siglas la primera vez que se utilicen. • Organizar la información de manera lógica y comprensible. • Confirmar que la información suministrada fue entendida cuando la situación lo requiera.
Gestionar oportunamente las solicitudes	• Dar trámite a las solicitudes dentro de los tiempos establecidos. • Informar oportunamente sobre el estado de las gestiones cuando corresponda. • Orientar adecuadamente cuando la solicitud deba ser atendida por otra dependencia o entidad.
Mantener una comunicación respetuosa	• Utilizar expresiones cordiales durante toda la atención. • Saludar, agradecer y despedirse de manera amable. • Dirigirse a las personas con respeto y consideración. • Mantener un tono adecuado en todas las interacciones.
Proteger la información de las ciudadanías	• Tratar la información personal de acuerdo con la normatividad vigente. • Garantizar la reserva de la información cuando corresponda. • Evitar divulgar información sin autorización o competencia para hacerlo.

Recomendaciones generales durante la atención

Los servidores públicos y colaboradores del DANE deberán:

- Conocer los servicios, productos y canales de atención de la entidad.
- Mantener una actitud cordial y profesional.
- Ofrecer apoyo cuando las ciudadanías lo requieran.
- Facilitar la comprensión de la información suministrada.
- Promover el uso adecuado de los canales institucionales.
- Remitir oportunamente las solicitudes cuando estas correspondan a otra dependencia.

Conductas que deben evitarse

Durante la atención a las ciudadanías se deberá evitar:

- Utilizar expresiones ofensivas, discriminatorias o despectivas.
- Interrumpir constantemente a la persona que realiza la consulta.
- Responder de forma agresiva o desinteresada.
- Utilizar lenguaje técnico sin explicación.
- Emitir opiniones personales sobre situaciones particulares.
- Generar expectativas que no puedan cumplirse.
- Realizar actividades ajenas a la atención que puedan afectar la calidad del servicio.
- Compartir información reservada o confidencial.
- Recibir pagos, beneficios, regalos o dádivas a cambio de la prestación de un servicio.

El incumplimiento de estos criterios podrá afectar la calidad de la atención y la confianza de las ciudadanías en la entidad.

4.1 Recomendaciones para la atención en situaciones de inconformidad o dificultades en la comunicación

Durante la prestación del servicio, los servidores públicos y colaboradores del DANE pueden atender personas que manifiesten inconformidad, preocupación, frustración, molestia o dificultades para comprender la información suministrada.

En estos casos, el objetivo principal es mantener una comunicación respetuosa, comprender la necesidad planteada y brindar la orientación correspondiente dentro de las competencias de la entidad.

Para ello se recomienda:

Mantener la calma	• Conservar una actitud serena y profesional. • Evitar responder con agresividad verbal o gestual. • Mantener un tono de voz adecuado y respetuoso.
Escuchar activamente	• Permitir que la persona exponga completamente su situación. • Evitar interrumpir o anticipar respuestas. • Demostrar interés por comprender la necesidad planteada.
Mostrar empatía	• Reconocer la situación expresada por la persona. • Comprender que la inconformidad generalmente está relacionada con una situación o necesidad y no con quien brinda la atención. • Utilizar expresiones que transmitan comprensión y disposición de ayuda. **Ejemplos:** *“Comprendo su situación.”* *“Entiendo su preocupación.”* *“Permítame revisar cómo puedo orientarle.”* *“Voy a explicarle las opciones disponibles.”*
Utilizar lenguaje claro	• Evitar tecnicismos innecesarios. • Presentar la información paso a paso cuando sea necesario. • Confirmar que la información fue comprendida.
Explicar la información de forma sencilla y organizada	• Orientar hacia soluciones • Informar las alternativas disponibles dentro de las competencias de la entidad. • Explicar claramente los procedimientos aplicables. • Comprometerse únicamente con acciones que puedan cumplirse.
Mantener el respeto mutuo	• Tratar a la persona con dignidad y consideración. • Evitar discusiones o confrontaciones. • Solicitar respeto de manera cordial cuando la situación lo requiera.

Situaciones de agresividad verbal

Cuando una persona utilice expresiones ofensivas o eleve el tono de voz, el servidor público deberá:

Mantener la calma.

Evitar responder en el mismo tono.

Establecer límites claros: Si la persona recurre a los insultos o gritos, pon una condición con firmeza, pero sin agresividad: *"Con gusto le atenderé y buscaremos una solución, pero necesito que hablemos sin gritos ni faltas de respeto".*

Pausar o retirar la atención si es necesario: Si el comportamiento ofensivo continúa y no hay disposición para dialogar, indica que se retomará la conversación cuando impere la tranquilidad, o solicita el apoyo de un supervisor o personal de seguridad.

Ejemplo:
"Con gusto continuaré orientándole. Le solicito que mantengamos una conversación respetuosa para poder atender adecuadamente su solicitud."

4.2 Aprendizaje para la mejora del servicio

Las situaciones recurrentes de inconformidad, así como las necesidades y

dificultades identificadas durante la atención, pueden constituir insumos para la mejora continua del servicio.

Cuando se identifiquen problemas repetitivos asociados a procesos, trámites, información o canales de atención, estos deberán ser comunicados a los responsables correspondientes con el fin de evaluar acciones de mejora que contribuyan a fortalecer la atención a las ciudadanías.

Canales de atención del DANE

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) dispone de diferentes canales de atención a través de los cuales las ciudadanías pueden acceder a información, orientación, productos estadísticos, trámites, servicios y mecanismos de participación relacionados con las competencias de la entidad.

Estos canales buscan facilitar el acceso oportuno a la información pública, promover una atención cercana y de calidad, y garantizar que las personas puedan comunicarse con la entidad de acuerdo con sus necesidades y preferencias.

La atención brindada a través de todos los canales institucionales deberá caracterizarse por el respeto, la oportunidad, la accesibilidad, la transparencia y el uso de lenguaje claro, garantizando una experiencia de servicio consistente para las ciudadanías.

Canal	Descripción	Ubicación	Horarios de atención
Presencial	Permite la interacción directa entre la ciudadanía y los servidores públicos del DANE para solicitar información, orientación y asistencia sobre los trámites, servicios y actividades de la entidad.	**DANE Central:** carrera 59 n.º 26-70, interior 1, CAN, Bogotá D. C. **Sedes territoriales:** consultar el directorio oficial de sedes y *puntos de atención aquí.*	**DANE Central:** lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. *Consultar canales de atención aquí.* **Para las demás sedes**, consultar el horario correspondiente en el *directorio institucional aquí.*
Telefónico	Permite recibir orientación e información en tiempo real sobre las operaciones estadísticas, trámites y servicios de la entidad, así como identificar las dependencias competentes para atender las consultas.	**Conmutador: (**+57 601) 597 8300. **Información estadística:** extensiones 2298, 2566, 2279 y 3123. **Línea gratuita nacional:** 01 8000 912002.	**Lunes a viernes**, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (atención en DANE Central).
Virtual	Integra los canales digitales que permiten presentar PQRSD, solicitar información, recibir orientación y acceder a los medios institucionales de comunicación.	**Formulario PQRSD** disponible en la Ventanilla Única Virtual. *Acceder a PQRSD aquí.* **Correo:** contacto@dane.gov.co. **Chat institucional:** disponible desde el portal web del DANE. **Redes sociales oficiales:** Instagram, Facebook y YouTube: @danecolombia, X: @dane_colombia	**Lunes a viernes**, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (atención en DANE Central).
Escrito	Permite presentar comunicaciones escritas y solicitudes para su recepción, radicación y trámite a través de los canales habilitados por la entidad.	**Ventanilla Única Presencial:** DANE Central, carrera 59 n.º 26-70, interior 1, CAN, Bogotá D. C. **Sedes territoriales:** consultar los puntos habilitados en el directorio institucional.	**DANE Central:** lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. **Para las demás sedes,** consultar el horario correspondiente.

Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano

El Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano es responsable de coordinar y fortalecer la atención a las ciudadanías en la entidad.

En el marco de sus competencias y de acuerdo con los lineamientos institucionales vigentes, **el GIT desarrolla acciones relacionadas con:**	• Coordinar la implementación de la Política de Servicio las Ciudadanías en el DANE. • Diseñar e implementar lineamientos relacionados con accesibilidad, inclusión y atención a las ciudadanías. • Promover el acceso a la información estadística y el uso de los canales institucionales. • Orientar a las ciudadanías sobre los servicios y competencias de la entidad. • Gestionar la atención oportuna de las PQRSD. • Definir y actualizar los protocolos de atención. • Promover el uso de lenguaje claro en las respuestas, orientaciones y comunicaciones dirigidas a las ciudadanías. • Medir y analizar la experiencia ciudadana frente a la calidad, claridad, accesibilidad y oportunidad de los servicios prestados. • Promover acciones de mejora a partir de las necesidades de las ciudadanías, los resultados de las mediciones de experiencia, las PQRSD y demás información disponible sobre la prestación del servicio.
Durante la atención, **los servidores públicos deberán:**	• Saludar, agradecer y despedirse cordialmente. • Brindar orientación clara y suficiente. • Informar los tiempos de respuesta cuando corresponda. • Explicar los canales disponibles para la gestión de solicitudes. • Facilitar la comprensión de la información suministrada. • Promover el uso de los canales institucionales más adecuados para cada necesidad.

5.1. Canal presencial

La atención presencial permite una interacción directa entre las ciudadanías y los servidores públicos del DANE para acceder a información, orientación, productos estadísticos y demás servicios institucionales.

Durante la atención presencial se deberá garantizar una comunicación respetuosa, accesible y orientada a las necesidades de las personas, procurando brindar información clara y facilitar la comprensión de los procedimientos y servicios ofrecidos por la entidad.

Los servidores públicos deberán promover una atención incluyente, respetar los criterios de atención preferencial establecidos por la normatividad vigente y facilitar el acceso de las ciudadanías a los diferentes canales institucionales cuando sea necesario.

Todos los servidores públicos del DANE deberán conocer la ubicación de los puntos de atención, los canales institucionales disponibles, las rutas de atención preferencial y los procedimientos establecidos para la atención de emergencias.

Aquellas sedes que no cuenten con personal especializado de atención a las ciudadanías deberán garantizar la orientación y gestión de las solicitudes ciudadanas mediante la articulación con el Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano.

5.1.2. Atención preferencial

De conformidad con la normatividad vigente, las personas con discapacidad, los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, las personas mayores y, en general, aquellas que se encuentren en situación de vulnerabilidad o debilidad manifiesta, recibirán atención preferencial en los canales dispuestos por el DANE.

La atención preferencial tiene como propósito garantizar condiciones de acceso, atención y orientación adecuadas para aquellas personas que puedan requerir apoyos adicionales para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones.

La atención preferencial deberá prestarse bajo los principios de dignidad humana, respeto, igualdad, accesibilidad, autonomía y no discriminación.

Los servidores públicos y colaboradores del DANE deberán:

- Brindar una atención respetuosa y libre de cualquier forma de discriminación.
- Adaptar la comunicación a las necesidades particulares de la persona cuando sea necesario.
- Facilitar el acceso a la información y a los servicios institucionales.
- Utilizar lenguaje claro y comprensible.
- Promover la autonomía de las personas durante la atención.
- Evitar cualquier conducta que pueda resultar ofensiva, excluyente o estigmatizante.

La atención preferencial no implica limitar la autonomía de las personas ni tomar decisiones en su nombre, salvo en los casos previstos por la normatividad vigente.

5.1.2.1. **Atención a personas con discapacidad**

La atención a personas con discapacidad deberá garantizar condiciones de igualdad, accesibilidad, autonomía y respeto por la dignidad humana.

Los servidores públicos y colaboradores del DANE deberán reconocer que las barreras presentes en el entorno pueden dificultar el acceso a la información y a los servicios, por lo que deberán adoptar medidas que faciliten una atención adecuada e incluyente.

Antes de brindar ayuda, se recomienda preguntar si la persona requiere apoyo y cuál es la mejor forma de ofrecerlo.

Recomendaciones generales	Dirigirse a la persona con respeto y cortesía.
	Utilizar lenguaje claro y comprensible.
	Respetar las decisiones y autonomía de la persona.
	Evitar realizar suposiciones sobre sus capacidades o necesidades.
	Facilitar el acceso a la información y a los servicios institucionales.
	Mantener una actitud abierta, respetuosa e incluyente.

1. Atención a personas con discapacidad física o movilidad reducida

Las personas con discapacidad física o movilidad reducida pueden requerir apoyos relacionados con el desplazamiento o el acceso a espacios físicos. **Durante la atención se recomienda:**	Facilitar el acceso a los puntos de atención.
	Preguntar si requiere algún tipo de apoyo.
	No manipular elementos de apoyo personal sin autorización.
	Permitir que la persona determine la ayuda que necesita.
	Garantizar condiciones adecuadas de movilidad y atención.

Cuando la conversación se prolongue, se recomienda ubicarse a una altura que facilite una comunicación cómoda y respetuosa.

2. Atención a personas con discapacidad visual	
Durante la atención se recomienda:	Identificarse al iniciar la interacción, indicando nombre y dependencia o área de atención.
	Saludar dirigiéndose directamente a la persona y no a su acompañante.
	Informar cuando se incorpore otra persona a la conversación.
	Explicar claramente los procedimientos o acciones que se estén realizando.
	Utilizar referencias claras para describir espacios o ubicaciones.
	Describir previamente la existencia de obstáculos, desniveles, escaleras, puertas, columnas, mobiliario u otros elementos que puedan representar riesgo durante el desplazamiento.
	Informar cuando se vaya a finalizar o abandonar la conversación.
	Preguntar antes de brindar ayuda física.
	Si la persona requiere tomar asiento, guiar su mano hacia el respaldo, apoyabrazos o superficie de la silla e indicarle si esta se encuentra frente a ella, a un costado o detrás. No se recomienda sentar a la persona de manera forzada ni moverla sin previo aviso.
	Cuando la persona esté acompañada, mantener la comunicación y la atención dirigidas principalmente a ella, respetando su autonomía y capacidad para tomar decisiones. La información solo deberá entregarse al acompañante cuando la persona lo solicite o autorice.
	Proporcionar orientaciones verbales precisas utilizando referencias espaciales concretas (izquierda, derecha, adelante, atrás, a dos pasos, junto a la puerta, entre otras), evitando expresiones ambiguas como “allá”, “aquí” o “por ese lado”.

Si la persona solicita acompañamiento, permita que ella indique la forma adecuada de hacerlo. Generalmente, se recomienda que la persona tome el brazo del servidor público, quien deberá caminar medio paso adelante, informando oportunamente cambios de nivel, obstáculos o variaciones en la ruta.

3. Atención a personas con discapacidad auditiva	
Durante la atención se recomienda:	Mantener contacto visual durante la conversación.
	Hablar de forma clara y pausada.
	Vocalizar adecuadamente sin exagerar los movimientos.
	Evitar cubrirse la boca al hablar.
	Utilizar apoyos escritos cuando sea necesario.
	Verificar que la información haya sido comprendida.

Cuando existan mecanismos institucionales de apoyo para la comunicación, estos deberán facilitarse de acuerdo con la disponibilidad de la entidad.

4. Atención a personas con discapacidad intelectual o cognitiva

Durante la atención se recomienda:	Utilizar lenguaje sencillo.
	Explicar una idea a la vez.
	Organizar la información paso a paso.
	Utilizar ejemplos cuando faciliten la comprensión.
	Confirmar que la información haya sido comprendida.
	Permitir tiempos adicionales para la interacción cuando sea necesario.

La atención deberá centrarse en las capacidades de la persona y no en sus limitaciones.

5. Atención a personas con discapacidad psicosocial

Las personas con discapacidad psicosocial tienen derecho a recibir una atención respetuosa, libre de prejuicios y orientada a garantizar el acceso a la información y a los servicios institucionales. **Durante la atención se recomienda:**	Mantener una actitud tranquila y empática.
	Utilizar lenguaje claro y directo.
	Evitar discusiones o confrontaciones.
	Brindar información organizada y comprensible.
	Confirmar que la información haya sido comprendida.
	Respetar los tiempos de comunicación de la persona.

En todos los casos deberá prevalecer el respeto por la dignidad, la autonomía y los derechos de la persona.

5.1.2.2. Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de especial protección constitucional y tienen derecho a recibir una atención respetuosa, adecuada a su edad y orientada a garantizar el ejercicio de sus derechos.

Durante la atención, los servidores públicos y colaboradores del DANE deberán generar condiciones que faciliten la comunicación, la comprensión de la información y la participación de los niños, niñas y adolescentes cuando la situación lo requiera.

Recomendaciones para la atención

- Escuchar con atención las solicitudes, preguntas o inquietudes que presenten.
- Utilizar un lenguaje sencillo, claro y acorde con su edad y nivel de comprensión.
- Dirigirse a ellos con respeto y consideración.
- Explicar la información de manera clara y comprensible.
- Mantener una actitud amable y paciente durante la interacción.
- Garantizar un trato digno y libre de cualquier forma de discriminación.

Durante la atención

- Evitar expresiones intimidantes, despectivas o que generen temor.
- Permitir que expresen sus opiniones cuando corresponda.
- Verificar que la información suministrada haya sido comprendida.
- Respetar su privacidad cuando la naturaleza de la atención así lo requiera.

Cuando se encuentren acompañados

Cuando los niños, niñas o adolescentes se encuentren acompañados por sus padres, madres, cuidadores o representantes legales, la atención deberá desarrollarse respetando el rol de estos, sin desconocer el derecho de los niños, niñas y adolescentes a ser escuchados.

Principio de protección

En todas las actuaciones deberá prevalecer el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, promoviendo una atención segura, respetuosa y acorde con sus necesidades particulares.

5.1.2.3. Atención a mujeres gestantes y personas mayores

Las mujeres gestantes y las personas mayores tienen derecho a recibir atención preferencial en los canales de atención presencial dispuestos por el DANE, de conformidad con la normatividad vigente.
La atención deberá prestarse garantizando condiciones de respeto, accesibilidad, comodidad y oportunidad, promoviendo siempre la autonomía y la dignidad de las personas.

Atención a mujeres gestantes

Durante la atención a mujeres gestantes, los servidores públicos y colaboradores del DANE deberán:

- Priorizar la atención cuando corresponda.
- Facilitar el acceso a los puntos de atención.
- Procurar condiciones adecuadas de espera y permanencia.
- Brindar información clara y suficiente sobre los trámites, servicios o solicitudes realizadas.
- Mantener una atención respetuosa y libre de cualquier forma de discriminación.

La atención preferencial busca facilitar el acceso a los servicios institucionales y contribuir a su bienestar durante la interacción con la entidad.

Atención a personas mayores

Las personas mayores podrán requerir apoyos específicos para acceder a la información o realizar trámites ante la entidad.

Durante la atención se recomienda:

- Utilizar un lenguaje claro y sencillo.
- Hablar de forma pausada cuando sea necesario.
- Verificar que la información suministrada haya sido comprendida.
- Explicar los procedimientos paso a paso cuando la situación lo requiera.
- Facilitar el acceso a los diferentes canales de atención.
- Brindar el tiempo necesario para la interacción.

5.1.3. Orientaciones para una atención incluyente

La atención a las ciudadanías deberá reconocer que las personas de acuerdo con sus características, condiciones, necesidades, contextos o circunstancias particulares pueden enfrentar barreras o requerir apoyos para acceder a la información y a los servicios institucionales.

Cuando estas situaciones se identifiquen, los servidores públicos y colaboradores deberán procurar una orientación clara, respetuosa e incluyente, de acuerdo con las necesidades de la persona y las capacidades institucionales del DANE.

5.1.3.1 Atención a personas migrantes

Las personas migrantes deberán recibir una atención respetuosa, libre de discriminación y en igualdad de condiciones para el acceso a la información y los servicios institucionales.

Durante la atención se deberá:

- Brindar orientación clara sobre los procedimientos, servicios y canales institucionales.
- Utilizar lenguaje sencillo y comprensible.
- Evitar expresiones o conductas discriminatorias relacionadas con la nacionalidad, condición migratoria, idioma, acento o procedencia de la persona.
- Explicar los procedimientos paso a paso cuando sea necesario.
- Facilitar el acceso a la información institucional disponible.

Los servidores públicos deberán centrar la atención en la necesidad planteada por la persona y en las competencias institucionales del DANE, garantizando siempre un trato digno y respetuoso.

5.1.3.2. Atención a personas que enfrentan barreras de acceso digital

No todas las personas enfrentan barreras para acceder o utilizar los canales digitales, bien sea porque, puede presentar dificultades de conectividad, disponibilidad de dispositivos o uso de herramientas tecnológicas.

Por esta razón, cuando se identifiquen dificultades relacionadas con el acceso o uso de plataformas digitales, los servidores públicos y colaboradores deberán brindar la orientación necesaria para facilitar el acceso a la información y los servicios institucionales.

Durante la atención se deberá:

- Explicar de manera sencilla el uso de formularios, plataformas o canales virtuales.
- Orientar paso a paso cuando la situación lo requiera.
- Evitar asumir conocimientos previos sobre herramientas tecnológicas.
- Utilizar lenguaje claro y comprensible. Informar sobre canales alternativos de atención cuando existan.
- Verificar que la información suministrada haya sido comprendida.

La orientación brindada deberá contribuir a reducir barreras de acceso a la información y promover un uso más efectivo de los canales dispuestos por la entidad.

5.1.4. ATENCIÓN DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

Los guardias de seguridad constituyen el primer punto de contacto para muchas personas que visitan las instalaciones del DANE.

Por esta razón deberán:

- Mantener una actitud respetuosa y cordial.
- Brindar orientación básica sobre el acceso a las instalaciones.
- Informar la ubicación de los puntos de atención.
- Facilitar el acceso a personas con atención preferencial.
- Orientar sobre las medidas de seguridad y protocolos de ingreso.

5.2. Canal telefónico

La atención telefónica permite brindar orientación inmediata a las ciudadanías y resolver consultas relacionadas con la información, productos y servicios ofrecidos por el DANE.

Durante la atención telefónica se deberá utilizar lenguaje claro, mantener una comunicación cordial y verificar que la información suministrada haya sido comprendida por la persona que realiza la consulta.

La calidad de la atención telefónica depende no solo de la información suministrada, sino también de la disposición de servicio, la escucha activa y la capacidad de orientar adecuadamente a las ciudadanías.

Los servidores públicos deberán:

- Identificarse adecuadamente al inicio de la llamada.
- Escuchar atentamente la consulta.
- Brindar información clara y completa.
- Hablar con un tono de voz adecuado.
- Confirmar la comprensión de la información suministrada.
- Orientar sobre otros canales cuando sea necesario.

Expresiones recomendadas

- ¿Cómo puedo ayudarle?
- Permítame verificar la información.
- Gracias por comunicarse con el DANE.
- Voy a orientarle sobre el procedimiento.

5.3. Canal virtual

La atención virtual integra los medios digitales dispuestos por el DANE para facilitar el acceso a la información, la orientación y la gestión de solicitudes ciudadanas. Estos canales permiten una interacción ágil entre las ciudadanías y la entidad, favoreciendo el acceso a los servicios institucionales desde cualquier lugar.

La información suministrada mediante los canales virtuales deberá ser clara, accesible, consistente con las fuentes oficiales de la entidad y respetar las disposiciones relacionadas con el tratamiento de datos personales.

5.3.2. Chat institucional y herramientas de asistencia virtual

El DANE podrá disponer de herramientas de atención virtual para facilitar el acceso a la información institucional y orientar a las ciudadanías.

Estas herramientas deberán:

- Utilizar información basada en fuentes oficiales.
- Brindar orientación clara y comprensible.
- Facilitar el acceso a atención humana cuando sea necesario.
- Promover el uso adecuado de los canales institucionales.
- Informar de manera clara cuando la interacción se realice mediante una herramienta automatizada, cuando corresponda.

5.3.3. Redes sociales

Las redes sociales constituyen canales de comunicación y orientación general para las ciudadanías.
La información publicada deberá ser clara, oportuna y coherente con las comunicaciones institucionales.
Las redes sociales no sustituyen los canales formales establecidos para la radicación y gestión de solicitudes cuando la normatividad exija procedimientos específicos.

5.4. Canal escrito

La atención por este canal permite la recepción y gestión de comunicaciones escritas físicas o electrónicas presentadas por las ciudadanías.
Las comunicaciones deberán ser registradas, direccionadas y gestionadas conforme a los procedimientos institucionales vigentes.

Las respuestas emitidas mediante correspondencia física o electrónica deberán cumplir criterios de claridad, completitud, oportunidad y lenguaje claro, garantizando que las ciudadanías comprendan la información suministrada.
La gestión documental asociada a estas comunicaciones deberá garantizar la trazabilidad, integridad y conservación de la información conforme a la normatividad aplicable.

5.4.1. **Formulario electrónico para la recepción de PQRSD**

Las ciudadanías podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes mediante el formulario electrónico dispuesto por la entidad.
Las respuestas emitidas deberán cumplir criterios de oportunidad, calidad, completitud y lenguaje claro.

5.3.2. **Correo electrónico**

El correo electrónico constituye un canal formal para la recepción y respuesta de solicitudes ciudadanas.

Las respuestas deberán:

- Utilizar lenguaje claro.
- Responder de manera completa la solicitud.
- Indicar los canales de contacto cuando corresponda.
- Mantener un lenguaje respetuoso y profesional.

Tratamiento de datos personales y confidencialidad de la información

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) protege los datos personales y la información confidencial que conoce y administra en el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, sobre protección de datos personales; la Ley 1712 de 2014, sobre transparencia y acceso a la información pública; y la Ley 2335 de 2023, sobre estadísticas oficiales y reserva estadística.

Los servidores públicos y colaboradores deberán manejar esta información de manera responsable, de acuerdo con sus funciones, las normas aplicables y los procedimientos institucionales.

7.1 Criterios para la protección de datos personales durante la atención

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, especialmente su artículo 4, y con la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del DANE, adoptada mediante la Resolución 0379 de 2022, durante la atención a las ciudadanías se deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

Legalidad y finalidad
Recolectar y utilizar los datos personales únicamente para fines legítimos, definidos y autorizados por la normativa aplicable.

Confidencialidad
Proteger la información personal y evitar que sea conocida o utilizada por personas no autorizadas.

Seguridad
Aplicar las medidas institucionales para prevenir la pérdida, alteración, divulgación o acceso no autorizado a la información.

Transparencia
Informar a las personas, de manera clara, para qué se solicitan sus datos personales y cómo pueden ejercer sus derechos sobre ellos, de acuerdo con la normativa aplicable.

Responsabilidad
Utilizar y proteger la información de acuerdo con las funciones asignadas y los procedimientos institucionales.

7.2 Deberes de los servidores públicos y colaboradores

Durante la atención a las ciudadanías, los servidores públicos y colaboradores deberán:

- Proteger los datos personales y la información confidencial a la que tengan acceso.
- Utilizar los datos únicamente para los fines institucionales permitidos.
- Evitar compartir información con personas no autorizadas.
- Cumplir los procedimientos institucionales de protección de datos y seguridad de la información.
- Reportar los incidentes que puedan comprometer la seguridad o confidencialidad de la información, conforme a los procedimientos establecidos.

7.3 Manejo de información durante la atención

La información suministrada por las ciudadanías deberá utilizarse para gestionar sus solicitudes y atender las actividades relacionadas con las competencias de la entidad, respetando las finalidades autorizadas y las normas aplicables.

Durante la atención se deberá:

- Solicitar únicamente los datos necesarios para realizar la gestión correspondiente.
- Verificar la identidad de la persona cuando el tipo de solicitud lo requiera.
- Evitar divulgar datos personales en espacios públicos o ante terceros no autorizados.
- Manejar de forma segura los documentos y registros físicos o digitales.

7.4 Reserva estadística y confidencialidad

De acuerdo con los artículos 36 y 37 de la Ley 2335 de 2023, el DANE debe proteger los datos individuales obtenidos con fines estadísticos que permitan identificar, directa o indirectamente, a personas naturales o jurídicas.

Esta información no puede divulgarse ni utilizarse para fines distintos de los estadísticos. Su difusión debe realizarse de manera que no sea posible identificar a las personas o entidades que suministraron los datos, conforme a la normativa aplicable.

7.5 Protección de la información en canales digitales

La atención por canales digitales deberá cumplir las medidas institucionales de seguridad de la información y protección de datos personales.

Los servidores públicos y colaboradores deberán:

- Utilizar únicamente los canales institucionales autorizados.
- Evitar compartir información personal o confidencial por medios no autorizados.
- Verificar los destinatarios y documentos antes de enviar información.
- Proteger sus contraseñas y credenciales de acceso.
- Reportar los incidentes de seguridad de acuerdo con los procedimientos institucionales.

7.6 Compromiso institucional

El DANE promoverá buenas prácticas para proteger los datos personales, garantizar la confidencialidad de la información y fortalecer la confianza de las ciudadanías en la entidad, de acuerdo con la normativa vigente y sus políticas institucionales.

Referencias

Para la elaboración y aplicación del presente Protocolo de Atención a las Ciudadanías se tuvieron en cuenta las siguientes disposiciones normativas, lineamientos y documentos orientadores:

Constitución Política de Colombia

- Constitución Política de Colombia de 1991.

Normatividad relacionada con el derecho de petición y acceso a la información

- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Normatividad relacionada con protección de datos personales

- Ley 1581 de 2012. Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013.
- Política Institucional de Tratamiento y Protección de Datos Personales del DANE.

Normatividad relacionada con discapacidad e inclusión

- Ley 1346 de 2009, mediante la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Decreto 1421 de 2017, en lo relacionado con ajustes razonables y accesibilidad cuando aplique.

Normatividad relacionada con infancia y adolescencia

- Ley 1098 de 2006. Código de la Infancia y la Adolescencia.

Normatividad relacionada con servicio al ciudadano

- Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 7, agosto de 2026 – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Lineamientos de la Política de Servicio a las Ciudadanías – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Circular 100-004 de 2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública, orientaciones para la elaboración de la estrategia de servicio a las ciudadanías.
- Incluir Resolución uso de IA´s del DANE

Normatividad y lineamientos relacionados con lenguaje claro

- Circular Externa No. 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia – Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- Lineamientos institucionales de lenguaje claro del DANE.

Normatividad relacionada con la función estadística

- Ley 2335 de 2023, por la cual se expiden disposiciones sobre estadísticas oficiales.
- Política de Gestión de la Información Estadística del Sistema Estadístico Nacional (SEN).
- Lineamientos institucionales relacionados con la reserva estadística y la protección de la información estadística.

Documentos institucionales DANE

- Política de Servicio al Ciudadano del DANE.
- Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del DANE.
- Procedimientos institucionales para la gestión de PQRSD.
- Procedimientos institucionales de atención a las ciudadanías.
- Código de Integridad del DANE.
- Carta de Trato Digno.



Protocolo de servicio y atención a las ciudadanías

DANE - 2026