

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Cómo atender a nuestros ciudadanos
Diciembre 2022



CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN	4
3.1. Atributos del buen servicio	5
3.2. Valores y principios - código de integridad DANE	6
4. CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7
4.1. Recomendaciones para atender ciudadanos inconformes, confundidos u ofuscados	8
5. CANALES DE ATENCIÓN DEL DANE	9
5.1. Atención Presencial	10
5.1.1. Grupo encargado de Servicio al Ciudadano	11
5.1.2. Atención preferencial	12
5.1.3. Atención de los guardias de seguridad	16
5.2. Atención Telefónica	17
5.2.1. Expresiones a tener en cuenta en la atención telefónica	19
5.3. Atención Virtual	20
5.3.1. Formulario electrónico para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)	21
5.3.2. Correo electrónico	23
5.3.3. Chat institucional	24
5.3.4. Redes sociales	25
5.4. Atención por Correspondencia	27
6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	30
7. GLOSARIO	32
8. REFERENCIAS	35

1. PRESENTACIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Servicio al Ciudadano, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) pone a disposición de los servidores públicos y la ciudadanía en general, el protocolo de atención al ciudadano, que permite garantizar la calidad y eficiencia del servicio, con el ánimo de generar satisfacción permanente en los ciudadanos que acceden al portafolio de productos y servicios de la entidad.

Éste protocolo aplica para todos los canales de atención y pretende brindar a los servidores públicos de la entidad, una herramienta de fácil comprensión, promoviendo la buena relación entre los servidores públicos y la ciudadanía, garantizado a su vez los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, considerando las necesidades y expectativas del ciudadano.

En el DANE la gestión del servicio al ciudadano se entiende como una labor integral que requiere de la articulación entre sus dependencias, el compromiso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes estrategias, permitiendo el acceso a la información estadística a todos los ciudadanos en un entorno de confianza e inclusión.

Por lo anterior, el DANE adopta el protocolo de atención al ciudadano como un conjunto de consideraciones para garantizar que la comunicación y los intercambios de información con el ciudadano sean consistente y satisfactorio.

2. OBJETIVO

Establecer los mecanismos internos que permitan evidenciar uniformidad en el trato y en la información que se entrega a la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la satisfacción del ciudadano; fortaleciendo la imagen institucional y la cultura de servicio.

3. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

El protocolo de atención al ciudadano se concibe como guía dirigida a todos los servidores públicos DANE, comprometidos con el servicio y la atención al ciudadano. Allí se encuentran plasmados los principales fundamentos que deben apropiarse por todos los servidores de la entidad, así como algunos lineamientos que deben ser adoptados y aplicados de forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

3.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El servicio al ciudadano en el DANE cumple con ciertas particularidades que se relacionan con la expectativa que tienen los ciudadanos frente al servicio que necesita, así mismo, busca exaltar los siguientes valores y principios éticos que se espera de todos de los servidores de la Entidad.

Respeto

Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todos ciudadanos, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia o cualquier otra condición.

Amabilidad

Ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los ciudadanos.

Confianza

Prestar los servicios de forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento.

Empatía

Percibir lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar, para atender de manera efectiva sus necesidades.

Inclusión

Atención de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones ni discriminaciones.

Oportunidad

La prestación del servicio debe ser ágil, en el tiempo establecido y en el momento requerido, caracterizándose por la rapidez y la eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes de la ciudadanía.

Efectividad

Responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Innovación

El servicio al ciudadano es cambiante y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.



3.2. VALORES Y PRINCIPIOS - CÓDIGO DE INTEGRIDAD DANE

**Mínimos de integridad aplicables
a todos los servidores públicos
de la entidad:**



Empoderamiento

Apropiarse de la toma de decisiones adecuadas para la implementación de acciones responsables que permitan buenos resultados y la satisfacción de los ciudadanos.

Compromiso

Ser consciente de la importancia del rol de servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades y expectativas de la ciudadanía, buscando siempre su satisfacción.

Diligencia

Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas, con prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar la prestación de los servicios de la entidad y la satisfacción de la ciudadanía.



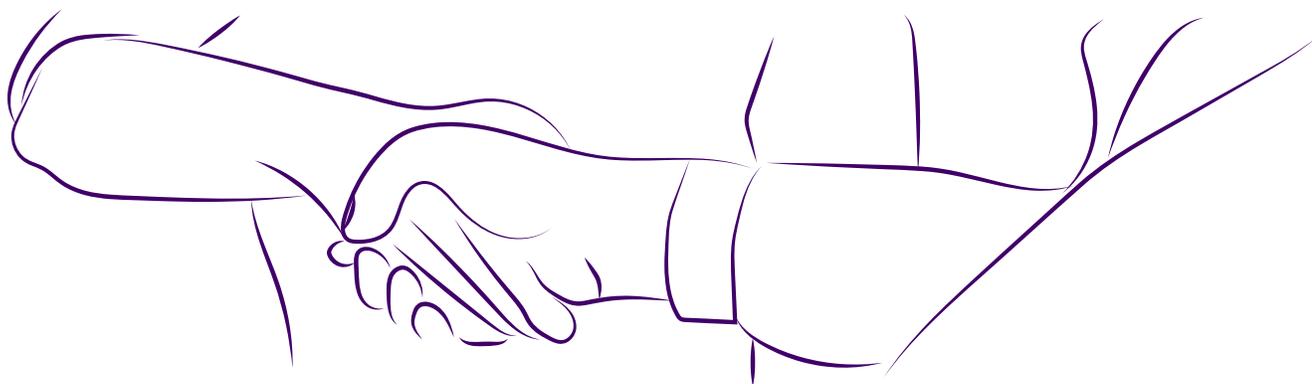
Justicia

Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de la ciudadanía, con equidad, igualdad y sin discriminación.



Respeto

Es una condición común en los atributos del servicio y a los valores y principios del código de integridad.



4. CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

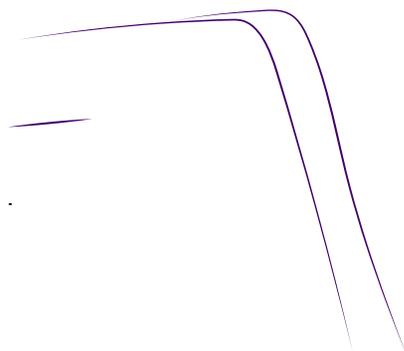
Brindar un servicio de calidad, cordial y respetuoso hacia la ciudadanía permitirá hacer la diferencia, garantizando la satisfacción, confianza y preferencia de quienes establecen contacto con la entidad. Los servidores públicos DANE deben tener en cuenta los siguientes criterios para prestar un servicio integral a quien lo solicite:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta el DANE.
- Brindar una atención consistente y de calidad.
- Gestionar de manera oportuna los requerimientos presentados por los ciudadanos.
- Dar a conocer los diferentes medios de contacto dispuestos para acceder a la información generada por la entidad.
- Mantener una escucha activa a los requerimientos de los ciudadanos que se contactan con el DANE.
- No recibir bajo ninguna circunstancia pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
- Evitar en lo posible el uso de términos técnicos o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares. Siempre dirigirse a los ciudadanos haciendo uso de un lenguaje respetuoso, claro y sencillo.
- Mantener la cordialidad en la comunicación.
- En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como «mi amor», «corazón», etc.
- Dirigirse al ciudadano encabezando la frase con: “señor” “señora”.
- Evitar respuestas cortantes de tipo: “sí”, “no”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Ofrecer apoyo cuando se requiera a las inquietudes de los ciudadanos, y brindar instrucciones claras precisas durante la orientación.
- Saludar respetuosamente a todas las personas que visiten las oficinas del DANE y si se observa que requiere ayuda u orientación, brindarla con la mayor disposición.
- Utilizar solo el lado derecho de las escaleras en las instalaciones de la entidad, evitando bloquear el paso a personas que necesitan subir o bajar a mayor velocidad o en dirección contraria.
- No se maquille, peine, o realice actividades que puedan incomodar o distraer al ciudadano durante la prestación del servicio.

4.1. RECOMENDACIONES PARA ATENDER CIUDADANOS INCONFORMES, CONFUNDIDOS U OFUSCADOS.

En muchas ocasiones llegan a la entidad ciudadanos alterados, confundidos y algunas veces desorientados por diferentes motivos. En estos casos, se recomienda a los servidores DANE que:

- Mantengan una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como: “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.



5. CANALES DE ATENCIÓN DEL DANE

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) pone a disposición los siguientes canales de atención a través de los cuales busca dar respuesta a las solicitudes de información de los ciudadanos.

Canal	Descripción	Ubicación y horarios de atención
Presencial	Este canal permite la interacción inmediata entre ciudadanos y servidores públicos DANE, con el fin de realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad en sus sedes a nivel nacional.	Bogotá D.C. Carrera 59 # 26 - 70 Interior I - CAN Lunes a viernes / 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Direcciones Territoriales y sedes en el país. Consulte aquí
Telefónico	A través de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público DANE y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija o móvil.	Bogotá D.C. conmutador DANE Central Teléfonos: (+57) 601 5978300 Línea gratuita de atención nacional: 01 8000 912002 Lunes a viernes / 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Virtual	Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como, formulario electrónico de PQRSD, correo electrónico, chat y redes sociales.	<p>Ventanilla Única Virtual Formulario electrónico para la recepción de PQRSD. Ingrese al formulario aquí</p> <p>Ingrese al formulario aquí</p> <p>Correo electrónico contacto@dane.gov.co</p> <p>Chat institucional  http://dane.agenti.com.co/dane/</p> <p>Redes sociales</p> <ul style="list-style-type: none">  Facebook: @DANEColombia  Twitter: @Dane_Colombia  Instagram: @danecolombia  YouTube: DANE Colombia
Correspondencia	Por medio de comunicaciones escritas (físicas y/o electrónicas) los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. Estas solicitudes se radican en las sedes DANE a nivel nacional.	Ventanilla Única Presencial Bogotá D.C. Carrera 59 # 26 - 70 Interior I - CAN Lunes a viernes / 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Direcciones Territoriales y sedes en el país. Consulte aquí

5.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial en el DANE, pretende mejorar la comunicación y la interacción de los ciudadanos que acceden a la información de trámites y servicios, solicitan asesorías y orientaciones relacionadas con la misión institucional de la entidad, visitando las diferentes oficinas a nivel nacional.

Todos los servidores públicos DANE, deben conocer la ubicación del Grupo de Información y Servicio al Ciudadano, la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

Aquellas oficinas DANE que no cuenten con personal de Información y servicio al ciudadano, igualmente deben garantizar el trámite y gestión de las solicitudes que presente la ciudadanía, comunicándose internamente vía telefónica con el GIT Información y servicio al ciudadano en DANE Central, para asistir al ciudadano y resolver su petición de forma inmediata.



5.1.1. GRUPO ENCARGADO DE SERVICIO AL CIUDADANO

El GIT Información y Servicio al Ciudadano se encarga del primer nivel de servicio en el DANE. Brinda atención inmediata a las peticiones que ingresan a la entidad por medio de los canales presencial, telefónico, correspondencia (física o virtual) y el chat institucional; dentro de sus principales funciones se encuentra:

- Coordinar la implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano en el DANE, de acuerdo con los lineamientos definidos en el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano o el que haga sus veces.
- Diseñar, promover e implementar lineamientos de accesibilidad, usabilidad e inclusión que permita la adecuada difusión de la información estadística y la atención integral a los ciudadanos, por medios virtuales y presenciales, de conformidad con los procedimientos, protocolos institucionales y la normatividad aplicable al DANE.
- Promover el acceso a la información estadística del país y el uso de los canales de atención al ciudadano y los datos abiertos de la entidad.
- Atender al ciudadano, para conocer sus necesidades y condiciones particulares en el marco derechos y deberes.
- Consolidar y mantener actualizado el portafolio de servicios de la entidad.
- Definir los protocolos de servicio al ciudadano para los canales habilitados por la entidad.
- Establecer y hacer seguimiento a los indicadores de gestión sobre la prestación de los servicios a la ciudadanía.
- Medir la percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio que presta la entidad.
- Participar en los espacios de capacitación y sensibilización en materia de servicio al ciudadano para los servidores públicos de acuerdo al plan anual de capacitación.
- Gestionar la atención oportuna y de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos.

Este grupo de servidores, debe tener en cuenta los siguientes parámetros en cada atención:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Dirigirse al ciudadano por su nombre, anteponiendo el «señor» o «señora».
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: la información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera y los pasos a seguir para evitar desplazamientos recurrentes e innecesarios del ciudadano a las instalaciones del DANE.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Orientar al ciudadano acerca de la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.
- Explicar al ciudadano por qué debe remitirlo a otra oficina DANE (cuando se requiera).
- Indicar a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del mismo.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Indicar al ciudadano los pasos a seguir para completar un proceso que no sea posible finalizarlo durante la visita a la entidad.
- Evaluar y monitorear la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la prestación del servicio.



5.1.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL

De conformidad con el numeral 6, del artículo 5, de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), las peticiones presentadas por personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, deben recibir atención preferencial, al igual que aquellas peticiones realizadas por periodistas en ejercicio de su actividad.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) comprometido a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, determina las siguientes pautas para la atención de estas solicitudes.

5.1.2.1. Atención a personas en condición de discapacidad

Para referirse de manera general a esta población, se debe usar el término persona en condición de discapacidad o persona en situación de discapacidad. Es importante emplear el lenguaje correcto para no atentar contra la dignidad y las capacidades de esta población.



**EXPRESIÓN
INCORRECTA**



**EXPRESIÓN
CORRECTA**

DISCAPACITADO	Persona en condición de discapacidad
DEFECTO DE NACIMIENTO	Discapacidad congénita
ENANO	Persona con talla baja o persona con acondroplasia
CIEGO NO VIDENTE INVIDENTE	Persona ciega o persona en condición de discapacidad visual
SEMIVIDENTE	Persona con baja visión
EL SORDO	Persona sorda o persona en condición de discapacidad auditiva
MUDO	Persona en condición de discapacidad oral o persona que no habla en lengua oral
SORDOMUDO	Persona en condición de discapacidad auditiva y oral
HIPOACÚSICO	Persona hipoacúsica o persona con baja audición



**EXPRESIÓN
INCORRECTA**



**EXPRESIÓN
CORRECTA**

<p>INVÁLIDO MINUSVÁLIDO TULLIDO LISIADO PARALÍTICO</p>	<p>Persona en condición de discapacidad física</p>
<p>CONFINADO A UNA SILLA DE RUEDAS</p>	<p>Persona usuaria de silla de ruedas</p>
<p>MUTILADO</p>	<p>Persona usuaria de silla de ruedas</p>
<p>COJO</p>	<p>Persona con movilidad reducida</p>
<p>RETARDADO MENTAL ENFERMO MENTAL BOBO TONTO MONGÓLICO</p>	<p>Persona en condición de discapacidad intelectual</p>
<p>NEURÓTICO</p>	<p>Persona con neurosis</p>
<p>ESQUIZOFRÉNICO</p>	<p>Persona con esquizofrenia</p>
<p>EPILÉPTICO</p>	<p>Persona con epilepsia</p>
<p>AQUEJADO POR</p>	<p>Persona en situación de discapacidad</p>

**ES IMPORTANTE CENTRAR LA ATENCIÓN EN LA CAPACIDAD DEL
CIUDADANO Y NO EN SU DISCAPACIDAD.**

Teniendo en cuenta el tipo de discapacidad del ciudadano, los servidores públicos DANE deberán tener en cuenta lo siguiente:

5.1.2.1.1. Discapacidad Sensorial

- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Consultar al ciudadano cuando lleve un acompañante, si él realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- Evitar dirigir la palabra, o mirada, solamente al acompañante del ciudadano.
- Conceder tiempo suficiente para que el ciudadano exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar permanentemente si la información brindada ha sido comprendida.
- Solicitar realimentación al ciudadano, y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, hasta que quede completamente claro.
- Permita al ciudadano preguntar todo lo que desee saber.

5.1.2.1.2. Discapacidad física

- Preguntar al ciudadano si desea recibir ayuda y cómo se le puede colaborar antes de llevar a cabo cualquier acción. El ciudadano es quien debe dirigir la ayuda.
- Evitar tocar o cambiar de lugar los instrumentos de ayuda del ciudadano tales como: muletas, caminador o bastón.
- Ubicarse frente al ciudadano a una distancia mínima de un metro, si la persona se encuentra en silla de ruedas, esto con el fin de evitar posiciones incómodas al ciudadano, además de demostrar una relación de igualdad en la atención.

5.1.2.1.3. Discapacidad auditiva

- Hablar de frente a la persona, vocalizando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Evitar cubrirse la boca o voltear la cara dado que esto dificulta la lectura de los labios.
- Cuidar el lenguaje corporal, debido a que la información visual cobra especial importancia, lo cual puede distorsionar la información.
- Solicitar al ciudadano que repita la información o que la escriba, si no entiende lo que la persona trata de decir. Si toma como medio de comunicación la escritura, solicitar que sea breve y claro.
- Usar el Servicio de Interpretación en Línea del Centro de Relevo, ubicado en el home del portal web DANE, en aquellas atenciones presenciales que requieran comunicación entre una persona sorda y un oyente.



- Este servicio dispone un intérprete en línea que facilitará la comunicación entre el ciudadano y el servidor público DANE.
- Tener contacto visual permanente con el ciudadano, la atención siempre debe dirigirse a éste y no al intérprete que está permitiendo la comunicación.

5.1.2.1.4. Discapacidad visual

- Presentarse e identificarse antes de iniciar la conversación con el ciudadano.
- Indicar si hay otras personas presentes en la atención.
- Evitar halar a la persona de la ropa o del brazo.
- Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar.
- Orientar con claridad al ciudadano, usando expresiones como:

“Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.

- Mantener informado al ciudadano sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Evitar distraer, consentir o separar al perro guía que pueda acompañar al ciudadano.
- Poner la mano del ciudadano sobre su hombro o brazo, en caso que éste solicite ayuda para movilizarse de un punto a otro.
- Indicar con claridad al ciudadano cuando se entreguen documentos, explicar detalladamente que información se está llevado en los mismos.
- Informar al ciudadano antes de dejarlo solo, si por algún motivo debe retirarse de su puesto.
- Usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Utilizar términos que permitan la orientación espacial del ciudadano.
- “A su izquierda”, “A su derecha”, “Adelante”, “Atrás”, “Arriba”, “Abajo”, etc.

5.1.2.1.5. Sordoceguera

- Atender las indicaciones del acompañante, respecto al método que el ciudadano prefiere para comunicarse.
- Indicar al ciudadano que usted está presente, tocando suavemente su hombro o brazo.
- Ubicarse siempre en frente del ciudadano, dado que no se sabe si éste conserva capacidad visual.
- Dirigirse al ciudadano vocalizando correctamente si éste usa audífono.

5.1.2.1.6. Discapacidad cognitiva

- Ser paciente al hablar y al escuchar, puede que el ciudadano se tarde en entender los conceptos y la información que se le está suministrando.
- Brindar información de forma visual, con mensajes cortos y concretos.
- Evitar lenguaje técnico y complejo, la información debe ser puntual y sencilla.
- Permitir la asistencia de un acompañante si el ciudadano no se expresa de forma oral.
- Confirmar permanentemente la comprensión de la información que se está brindando.

5.1.2.1.7. Discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad del ciudadano.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el ciudadano.
- Confirmar que la información brindada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por parte del ciudadano. Siempre se debe demostrar empatía.

5.1.2.2. Atención a Niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. Para su atención los servidores DANE deben tener en cuenta lo siguiente:

- Atender primeramente a niños, niñas y adolescentes, ellos tienen prioridad sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud, queja o reclamo un tratamiento reservado.
- Preguntar para entender lo que el niño, niña o adolescente le está manifestando, no ponga duda lo que éste le expresa.
- Llamar al niño, niña o adolescente por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’.
- Hablar claro, en un lenguaje comprensible y acorde con la edad del niño, niña o adolescente.

5.1.2.3. Mujeres embarazadas y adultos mayores:

- Orientar a estos ciudadanos para que se dirijan al área destinada para ellos, una vez ingresan a la entidad.
- Dar prelación a estos ciudadanos. Éstos serán atendidos sin que tengan que esperar.

5.1.2.4. Atención a personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad, las víctimas desplazadas por la violencia, las víctimas del conflicto armado y las personas en situación de pobreza extrema.

Con el fin de reivindicar sus derechos, los servidores públicos DANE, deben tener en cuenta lo siguiente:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar algún tipo de prevención.
- Evitar hacer juicios de valor por la manera de vestir o hablar del ciudadano; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Dignificar a aquel ciudadano que ha sufrido situaciones extremas, manteniendo en equilibrio su estado emocional.
- Utilizar lenguaje claro, sencillo y si tecnicismos que pueda confundir al ciudadano o generarle falsas expectativas.
- Garantizar al ciudadano la confidencialidad e información que está suministrando.
- Evitar el trato en términos de inferioridad o lástima, esto sesga la relación de igualdad con el ciudadano.

5.1.2.5. Atención a grupos étnicos

En el reconocimiento constitucional de la diversidad étnica y cultural en Colombia, se han identificado que los grupos étnicos que gozan de derechos colectivos en el país son: los indígenas; el pueblo Rrom o gitano; los raizales; la población negra, mulata, afrocolombiana o afrodescendiente y los palenqueros.

Este reconocimiento obliga al Estado y a la administración pública a proteger la diversidad étnica y cultural de la Nación, garantizando el goce efectivo de los derechos de su población.

Para la atención de esta población el servidor público DANE debe:

- Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español, o si necesita un intérprete.
- Utilizar gestos o señas como medio de comunicación, en caso de no contar con un acompañante que hable español, y así, lograr comprender la solicitud o trámite que el ciudadano requiere.
- Solicitar al ciudadano su autorización para que sea grabada su solicitud a través de cualquier medio tecnológico, en caso de no ser posible la comunicación.

La atención de estos requerimientos se hará en acompañamiento del Ministerio de Cultura de acuerdo a la normatividad vigente.

- Ser paciente, este proceso puede ser dispendioso, esto implica entera disposición y voluntad para servir al ciudadano.

Como una acción de anticipación a la atención presencial en el DANE, está el contacto del ciudadano con los guardias de seguridad de la entidad.

5.1.3. ATENCIÓN DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

Los guardias de seguridad del DANE deben tener cuenta:

Con el fin de reivindicar sus derechos, los servidores públicos DANE, deben tener en cuenta lo siguiente:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual, sonreír, evitar mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo:
- “Buenos días/tardes”
- “Bienvenido(a) al DANE”.
- Revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informando al ciudadano, de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del grupo de información y servicio al ciudadano.

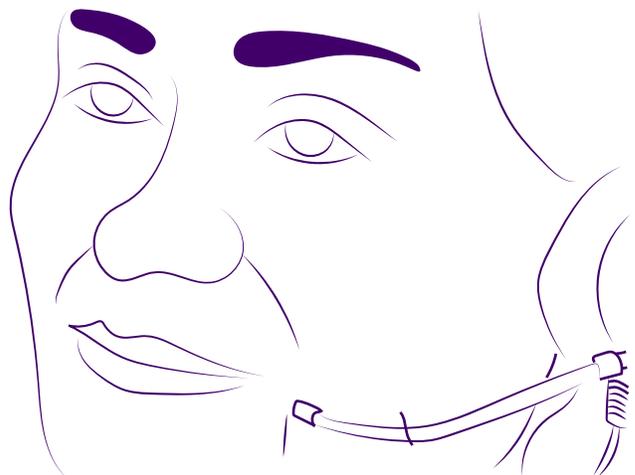


5.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), brinda un servicio de interacción rápido, concreto, efectivo y amable, en donde los servidores públicos atienden en tiempo real todas las inquietudes de los ciudadanos que son recibidas a través del sistema de atención telefónico fijo y conmutador de la entidad.

Los servidores públicos DANE, deben brindar una atención ágil y eficiente, con el objetivo de identificar las necesidades de los ciudadanos, para así brindar información básica y detallada de las operaciones estadísticas, servicios y trámites que ofrece la entidad, con el fin de procurar un servicio de alta calidad.

Dado lo anterior, es indispensable seguir parámetros de atención telefónica para dar respuesta oportuna y clara.



El primer contacto con el ciudadano no se da cuando se descuelga el teléfono, sino en el momento en que se presente la recepción de la llamada, para esto tenga en cuenta:

- Tener material de ayuda a la mano como la página web DANE, directorios telefónicos, información de las sedes a nivel nacional, entre otras, la cual le servirán como una guía útil, para la atención inmediata del ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Tener disposición para atender la llamada. Tenga en cuenta que su estado de ánimo se transfiere fácilmente y puede ser evidenciada por el tono de voz.
- Procurar contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Evitar contestar el teléfono utilizando expresiones tales como:
 - “Aló”, “diga”, “buenas”, etc.
- Contestar la llamada de manera amable y respetuosa.
- Escuchar atentamente, dedicándose a la atención exclusiva del ciudadano, tomando nota de los puntos importantes sin interrumpir.
- Esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
- Tener una vocalización clara y buena articulación, respire tranquilamente y preste atención a la elección de palabras, pronúncielas de forma segura y correcta.
- Evitar hablar con terceros mientras esté atendiendo una llamada.
- Indicar al ciudadano toda la información que éste requiere de manera concreta y en lenguaje común que permita la comprensión clara del mensaje que le desea emitir, siempre dentro de los parámetros de competencia de la entidad.
- En caso de no poder atender la solicitud del ciudadano en ese momento, pida su nombre y número telefónico para devolver la llamada una vez tenga la información.
- Pedir el consentimiento del ciudadano, por si es necesario que espere, procurando que la ésta sea lo más corta posible.
- Retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión. Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si es indispensable transferir la llamada, informar al ciudadano la razón por la cual va a comunicarlo con otra área o persona.
- Entregar al ciudadano toda la información necesaria para que pueda hacer seguimiento a su consulta.
- Confirmar el número de teléfono para poder contactarlo, cuando se requiera.
- El trato debe ser de usted, independientemente de la edad o el sexo, a menos que el ciudadano solicite lo contrario.
- Sonreír mientras contesta, el tono de voz es más cálido cuando se sonríe, aun cuando el ciudadano no pueda verlo.

5.2.1. EXPRESIONES A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

LLAMADA EXTERNA	LLAMADA INTERNA
<p>Saludo: Diga la Entidad “DANE”, (Buenos días/tardes)</p>	<p>Saludo: Diga el área a la que usted pertenece, “DICE, Gestión Humana, etc.”(Buenos días/tardes/noches)</p>
<p>Presentación : habla (diga su nombre)</p>	<p>Presentación : habla (diga su nombre)</p>
<p>Preguntar por la persona que contacta: (nombre del ciudadano) ¿Con quién tengo el gusto de hablar? y diríjase como «Señor (apellido o nombre) »</p>	<p>Exposición del motivo de la llamada: ¿en qué le puedo colaborar?</p>
<p>Exposición del motivo de la llamada: ¿en qué le puedo colaborar?</p>	<p>Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su apellido o nombre.</p>
<p>Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su apellido o nombre.</p>	

5.3. ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual es un medio tecnológico directo y de fácil acceso para los ciudadanos. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), cuenta con el portal web www.dane.gov.co, el cual permite a los ciudadano tramitar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; recibir orientación a través del chat institucional respecto a los productos y servicios que dispone para el acceso a la información estadística que produce; y adicionalmente, a través de sus redes sociales crear espacios de comunicación abierta, con el ánimo de fortalecer la percepción del ciudadano respecto al quehacer de la entidad.

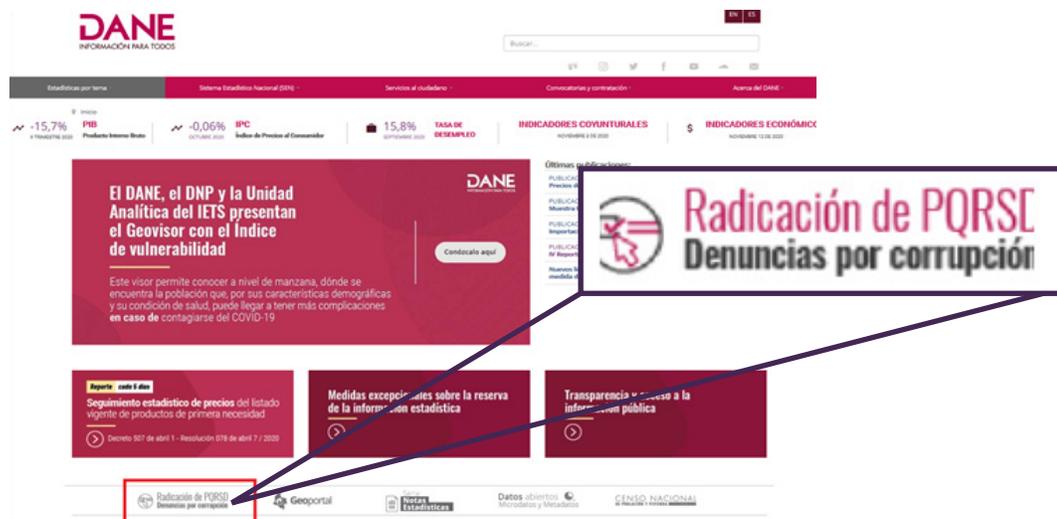


5.3.1. FORMULARIO ELECTRÓNICO PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

El formulario electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los ciudadanos de forma sencilla, a través del portal web de la entidad.

Ruta de acceso:

1. Ingresar al portal web www.dane.gov.co
2. Ubicar el icono de radicación de PQRSD



3. Seleccionar formulario de PQRSD

Formularios electrónicos para envíos de PQRSD

Como es de conocimiento público, el DANE se encuentra trabajando para restablecer los servicios informáticos afectados por el incidente de seguridad ocurrido el 9 noviembre de 2021, entre ellos el formulario de recepción de PQRSD.

Radique sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de la siguiente cuenta de correo institucional: [contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@ dane.gov.co) o de manera presencial en cualquier sede a cualquier sede a nivel nacional. Consulte la sede más cercana a través del siguiente enlace: <https://www.dane.gov.co/index.php/sedes>



4. Diligenciar el formulario según corresponda

DANE INFORMACIÓN PARA TODOS
Formulario para la recepción de
Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia
y Denuncia - PQRSO

Los campos con (*) son obligatorios.

Para el diligenciamiento del formulario de recepción, tenga en cuenta que:

- 1 Si su requerimiento es solicitud de información o consulta, en el campo "tipo" seleccione petición.
- 2 Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo (Ley 1437 de 2011, artículo 13 - modificado en la Ley 1755 de 2015, artículo 1).
- 3 Si requiere diligenciar el formulario con identificación reservada, ingrese su solicitud aquí, de acuerdo con la ley 1712 de 2014, que establece: "Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada"

Tipo de Solicitud *

Seleccione una opción

Tipo de Persona*

Seleccione una opción

País*

Seleccione un País

Municipio*

Municipio

Autoriza ser notificado por correo electrónico

Sí No

Asunto de la PQRSO*

asunto

Descripción de la PQRSO*

Escriba acá ...

(Opcional que su petición sea anónima*)

No Sí

Departamento*

Departamento

Código Postal*

Bucles

Medio de Respuesta

Seleccione el Medio

Adjuntar soportes

Tamaño máximo por archivo de 5.0MB Disponible 10.0MB
Puede Agregar archivos de (Word, Excel, PDF), imágenes(JPG,PNG),archivos de video(AVI,QuickTime)

La información registrada en éste formulario aplica y respeta las disposiciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, sus decretos reglamentarios y demás normatividad vigente que la complementa, modifique o derogue. Sus datos serán usados únicamente en el ejercicio de las funciones propias del Departamento Administrativo Nacional de Estadística- DANE.

Consulte nuestra política de protección de datos personales aquí

Acepto y autorizo el uso de mis datos para recibir notificaciones sobre los trámites relacionados con las actividades misionales adelantadas por la entidad de acuerdo con la política de datos personales.

Los costos asociados a la reproducción de la información solicitada, se encuentran establecidos en la Resolución 007 de 2015 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística "Por la cual se establece la Política de difusión y venta en pesos y dólares al público, por concepto de costos de reproducción de publicaciones e información estadística a la medida producida por el DANE"

Cambiar imagen

Imagen de verificación (digite en el recuadro las letras o número de la imagen)

Enviar
Cancelar

VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL

BIBLIOTECA VIRTUAL

CENTRO DE RELEVIO

Cultura Estadística

FONDANE

El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

- Vicepresidencia
- MiJusticia
- MiDefensa
- MiTrabajo

- MiInterior
- MiRelaciones
- MiFacienda
- MiSalud

- MiMinas
- MiComercio
- MiTIC
- MiEducación

- MiCultura
- MiAgricultura
- MiAmbiente

- MiTransporte
- MiVivienda
- Uma de Cúcuta

Para la correcta visualización de esta página recomendamos usar navegadores con estándares web actualizados (Internet Explorer 8 o superior).

Una vez radicada la PQRSD, el ciudadano podrá hacer seguimiento a su trámite a través del siguiente enlace:

[Consulte aquí](#)

5.3.2. CORREO ELECTRÓNICO

El servidor público DANE, es responsable del uso de su cuenta de correo institucional y de las respuestas emitidas desde el mismo, su correcto uso permitirá una comunicación asertiva a nivel interno y externo de la entidad. Para esto, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El correo electrónico, no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen institucional.
- Los correos electrónicos de ciudadanos, enviados a servidores públicos DANE solicitando información de trámites o servicios, deben remitirse al buzón de correo contacto@dane.gov.co para que sean radicados en el gestor documental de la entidad (Orfeo) y de esta manera se dé trámite formal a la solicitud.
- En nombre de la entidad, se deben responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional, y no a buzones de correo personales.
- El asunto del mensaje debe ser claro y preciso.
- Ubicar en el campo “para” la persona a quien va dirigida la comunicación
- Ubicar en el campo “CC” (con copia) las personas que deben estar informadas de la comunicación.
- Verificar antes de enviar el mensaje, si es necesario que la o las personas relacionadas en el campo “CC” deben tener conocimiento de la comunicación, esta verificación evita que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de los servidores públicos de la entidad.
- Ser conciso y preciso en las respuestas. Mensajes extensos y enredados generan confusiones y malos entendidos.
- Evitar el uso de mayúscula sostenida, negrita o signos de admiración, que puedan generar tensión en la lectura del mensaje.
- Verificar que los formatos de los archivos adjuntos pueden ser revisados por el destinatario.
- Verificar el contenido del mensaje antes de enviar. Esto previene envío de información incompleta o equivocada, errores de ortografía y/o redacción.
- Verificar que la firma de correo electrónico contenga toda su información de contacto y esté de acuerdo a los parámetros de identidad visual de la entidad.
- Los únicos buzones autorizados para el envío de comunicaciones oficiales y PQRSD son:
- salidas_contacto@dane.gov.co y bandatos@dane.gov.co.
- El buzón de correo notjudicialesdf@dane.gov.co es exclusivo para la recepción de notificaciones judiciales de conformidad con lo establecido en el artículo 197 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

5.3.3. CHAT INSTITUCIONAL

Esta herramienta se maneja a través de un sistema de comunicación de la entidad, que se desarrolla de forma escrita y en tiempo real y facilita la comunicación permanentemente del ciudadano con la entidad.

Tenga en cuenta los siguientes parámetros para la interacción con el ciudadano a través de este medio:

- El Contacto inicial debe ser amable y cortés, dando la bienvenida al ciudadano, esto permitirá que el trámite de la solicitud se desarrolle satisfactoriamente.

- Saludar:

“Muy buenos días/tardes/noches”

- Seguido de:

“bienvenido (a) al chat virtual del DANE”

- Preséntese e identifíquese de manera cordial, y enseguida pregunte al ciudadano:

“¿en qué le puedo colaborar?”

- Espere que el ciudadano realice la solicitud, analice y establezca el posible curso de acción para dar respuesta a su requerimiento.
- Antes de enviar la respuesta, verificar la ortografía, la redacción del texto; si es necesario escribir siglas, estas deben ir entre paréntesis.
- Evite colocar emoticones, tecnicismos, uso de jergas y abreviaturas. Responda las preguntas en orden de entrada para no generar confusión.
- Una vez enviada la respuesta, verifique con el ciudadano la comprensión de la información recibida y confirme si ésta corresponde a su requerimiento.
- Entregue la información de manera ágil, correcta, clara e interactiva, en caso que requiera revisar la solicitud con mayor detenimiento, indíquele al ciudadano algo como:

“Estamos confirmando su información, por favor espere, en un momento regresamos con usted”

“Permítanos un momento por favor en la línea mientras consultamos su información”.

- Evitar demoras o tiempos injustificados, siempre piense en la satisfacción del ciudadano.
- Intervenga y dé soluciones al ciudadano de manera sencilla, continúe con:

¿Tiene algún requerimiento adicional?

- Si la consulta no puede ser resuelta por este medio o contiene alto nivel de detalle, indique al ciudadano de manera cortés, los demás medios de contacto para realizar su solicitud.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, se le debe sugerir de manera cortés con que otra entidad podrá contactarse para dar trámite a su solicitud.
- Dar tiempo para que el ciudadano se despidiera.
- Termine la atención con frases como:

“Muchas gracias por comunicarse con el DANE, cualquier inquietud no dude en contactarnos nuevamente, tenga usted un buen día/tarde/noche”.

- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, despedirse e invitarlo a comunicarse nuevamente si así lo requiere.
- Para finalizar la atención cierre la sesión del chat.



5.3.4. REDES SOCIALES

El uso de las redes sociales se ha convertido en un importante medio de comunicación directa que sirve para interactuar con los ciudadanos. Las cuentas del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en las diferentes redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube) priorizan el diálogo y generan conversaciones, directas o indirectas, para fortalecer la importancia y credibilidad que los ciudadanos tienen de la entidad.

Estas cuentas siguen protocolos establecidos nacionalmente en el Protocolo de Interacción en *Redes Sociales Ministerios y Entidades Nacionales* y la *Circular N°. 01 Manejo y Uso de Redes Sociales* de Gobierno Digital.

Su administración está a cargo del Community Manager de la entidad y de manera general sigue los parámetros descritos a continuación:



Facebook

[Facebook.com/DANEColombia](https://www.facebook.com/DANEColombia)

Salvo ciertas excepciones, como respuestas extensas o que deban tener un trato especial, si la pregunta o solicitud del ciudadano fue hecha de manera pública, debe responderse públicamente, y si fue hecha de manera privada debe responderse por la misma vía, de acuerdo con la política editorial y los protocolos de atención al ciudadano. En caso de requerirse asesoramiento por parte de las áreas técnicas, el Community Manager deberá solicitar dicha información al área correspondiente para así dar la respuesta adecuada. Toda solicitud de información debe responderse con el link o el correo en el que el ciudadano pueda ampliar la información. Se recomienda que a las felicitaciones o comentarios positivos se les dé “Me gusta”.

Esta red cuenta con un sistema de filtro de lenguaje (omite palabras soeces, por ejemplo) por lo que solo se recomienda eliminar u ocultar comentarios en caso de que este filtro falle. Aquellos comentarios o solicitudes que promocionen comercialmente un producto, que utilicen lenguaje inadecuado o que pongan en tela de juicio a la Entidad o a alguno de sus servidores públicos no deben responderse.



Twitter

[Twitter.com/@DANE_colombia](https://twitter.com/@DANE_colombia)

Salvo ciertas excepciones, como respuestas extensas o que deban tener un trato especial, si la pregunta o solicitud del ciudadano fue hecha de manera pública debe responderse públicamente, y si fue hecha de manera privada debe responderse por la misma vía, de acuerdo con la política editorial y los protocolos de atención al ciudadano. Salvo ciertas excepciones, se recomienda responder solo a las menciones que sean preguntas o consultas directas (que sean dirigidas directamente a la cuenta de la entidad). Por el espacio limitado, se recomienda incluir siempre un link, imágenes o tablas en los que el ciudadano pueda ampliar información. Se recomienda que a las felicitaciones o comentarios positivos se les de “Me gusta”.

Aquellos comentarios o solicitudes que promocionen comercialmente un producto, que utilicen lenguaje inadecuado o que pongan en tela de juicio a la Entidad o a alguno de sus servidores públicos no deben responderse.



Instagram

[Instagram.com/@DANEcolombia](https://www.instagram.com/DANEcolombia)

Salvo ciertas excepciones, como respuestas extensas o que deban tener un trato especial, si la pregunta o solicitud del ciudadano fue hecha de manera pública debe responderse públicamente, y si fue hecha de manera privada debe responderse por la misma vía, de acuerdo con la política editorial y los protocolos de atención al ciudadano. Dado la naturaleza de la red, en la que, por ejemplo, no pueden usarse links en los comentarios, se recomienda ser lo más claros y puntuales posibles con las respuestas a solicitudes.

Se recomienda reaccionar solamente a las historias en las que publiquen información de la entidad, y repostear aquellas que sigan el lenguaje editorial y resulten de interés para el público del DANE.

Aquellos comentarios o solicitudes que promocionen comercialmente un producto, que utilicen lenguaje inadecuado o que pongan en tela de juicio a la Entidad o a alguno de sus servidores públicos no deben responderse. Se recomienda que a las felicitaciones o comentarios positivos se les dé "Me gusta".



YouTube

[Youtube.com/danecolombia](https://www.youtube.com/danecolombia)

En esta plataforma los ciudadanos pueden acceder al material audiovisual (diálogos virtuales, tutoriales, videos pedagógicos, entre otros) de la entidad. Las solicitudes a través de este medio deben responderse de manera pública. Esta red cuenta con un filtro de lenguaje, en caso de que el filtro falle en las transmisiones en vivo y de encontrarse con interacciones que utilicen lenguaje inadecuado, estas deben ocultarse o eliminarse.

Se recomienda que a las felicitaciones o comentarios positivos se les dé "Me gusta".

5.4. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, a través de comunicaciones escritas (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad.

Estas solicitudes pueden ser radicadas a través de:

Ventanilla Única Presencial

Bogotá D.C. Carrera 59 # 26 - 70 Interior I - CAN
Lunes a viernes / 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Direcciones Territoriales y sedes en el país.

[Consulte aquí](#)

Ventanilla Única Virtual

Formulario electrónico para la recepción de PQRSD

[Ingrese al formulario aquí](#)

Correo electrónico institucional

contacto@dane.gov.co

Las comunicaciones oficiales recibidas a través de correos electrónicos institucionales y genéricos a cargo de servidores públicos DANE, debe remitirse el mismo día de su recepción al buzón contacto@dane.gov.co para que sean radicados en el gestor documental de la entidad (Orfeo) y de esta manera se dé trámite formal a la solicitud.

Se deben tener en cuenta los lineamientos del acto administrativo por el cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y atención de las Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el DANE, la estrategia de servicio al ciudadano de la entidad, y la normatividad legal vigente, para la gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD.

Se debe analizar si la petición es competencia del DANE, si no lo es, se debe dar traslado a la entidad competente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción e informar al ciudadano del trámite.

El servidor público DANE, debe seguir los lineamientos establecidos por la Entidad con relación al uso de plantillas y firmas para dar respuesta oficial a las PQRSD.

Las comunicaciones escritas deben incluir lo siguiente:

1. Membrete de la entidad.
2. Código de la oficina productora, tener en cuenta las tablas de retención documental.
3. Tratamiento al destinatario
"Señor", "Señora", "Doctor", etc.
4. Información del destinatario
 - Nombre del destinatario
 - Cargo
 - Nombre de la entidad o empresa
 - Dirección de la entidad o empresa
 - Correo electrónico (cuando se emplee este medio
 - de envío para la comunicación)
 - Ciudad a donde se dirige la comunicación. Cuando
 - la comunicación se dirija fuera de Bogotá, se debe incluir el departamento.
5. Asunto, descripción breve del tema a tratar. Debe incluir el número de radicado del oficio que se está respondiendo (cuando esta condición aplique).
6. Expresión de saludo, no debe ser más de 3 líneas. Los saludos deben ser respetuosos y se pueden utilizar frases como:
"Apreciado señor(a)"
"Apreciados ciudadanos"
"Cordial saludo", etc.
7. Introducción, permite hacer una apertura al motivo de la comunicación. Puede usar frases como:
"Nos ponemos en contacto con usted con el fin de..."
"Les comunicamos que..."
"Tal y como acordamos en nuestra conversación telefónica...", etc.
8. Cuerpo del texto. debe ser conciso, fácil de leer y sin redundancias. Abordar directamente el tema a tratar.
9. Expresión de despedida, utilice frases como:
"Atentamente"
"Cordialmente"
"Fraternalmente", etc.
10. Nombre del remitente, debe ser aquel servidor público DANE autorizado para suscribir la comunicación.
11. Cargo del servidor pública DANE autorizado para suscribir la comunicación.
12. Anexos (cuando aplique), debe hacerse la breve descripción del tipo de anexo y cantidad
"Un CD"
"dos folletos", etc.
13. Copia, referir el nombre y cargo de la persona a la cual se remite copia de la comunicación.
14. Antecedente, se debe incluir el No. de radicado de la comunicación que se recibió; cuando se trate de una respuesta a una comunicación recibida.
15. Proyectó, referir el nombre abreviado del servidor público DANE que proyectó el oficio.
16. Revisó, referir el nombre abreviado del servidor público DANE que revisó el oficio.

Cuando la comunicación excede de una página, la segunda y subsiguientes deberán identificarse en la primera línea con el nombre del destinatario y al frente el número de página que le corresponda.

Página 1



Página 2



- Cuide la ortografía y la gramática.
- Verifique que la redacción del texto sea en tercera persona y en lenguaje claro.
- Segmente el oficio en párrafos cortos que faciliten su lectura.
- Antes de enviar la respuesta, asegúrese que respondió y radicó apropiadamente dicha comunicación.
- Tener en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento interno de gestión de comunicaciones oficiales y PQRS.

[Consulte aquí](#)

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás regulaciones aplicables en materia de protección de datos personales en Colombia, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) - FONDANE adopta bajo Resolución 0379 del 23 de febrero de 2022 su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

El tratamiento que realizará el DANE - FONDANE, como responsables de los datos personales contenidos en las bases de datos y archivos que gestiona, será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir, según corresponda, los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la normativa y demás regulaciones relacionadas con las siguientes finalidades:

- Mantener las relaciones contractuales y dar cumplimiento a los deberes de carácter legal relacionados con el contrato.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contractuales o laborales (según sea el caso) contraídas por el DANE - FONDANE como titular de la información.
- Gestionar las solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en el marco de la prestación de servicios y atención ciudadana.
- En el cumplimiento de su mandato legal y funciones asignadas.
- Soportar procesos de auditoría externa e interna.

Los titulares de la información, tienen derecho a ejercer los derechos a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Además, el DANE - FONDANE dará aplicación a los siguientes derechos:

- Conocer la política de tratamiento de datos de la entidad y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.
- Identificar al responsable en el DANE - FONDANE que dará trámite y respuesta a sus solicitudes, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

Frente a la información recolectada en las operaciones estadísticas del DANE, se precisa que la misma está protegida por la Ley 79 de 1993. Los datos suministrados al DANE a través de censos, encuestas u operaciones estadísticas “no podrán darse a conocer al público ni a las entidades u organismos oficiales, ni a las autoridades públicas, sino únicamente en resúmenes numéricos”.

para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos o revocar la autorización de los mismos, se disponen los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos formulados por los titulares de datos personales bajo tratamiento del DANE - FONDANE:

Comunicación escrita dirigida al Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, Carrera 59 No. 26-70 Interior I - CAN, Bogotá - Colombia, o recepcionadas en las sedes del DANE a nivel nacional.

Consulte aquí

Solicitud vía correo electrónico: **contacto@dane.gov.co**.

El asunto de la comunicación debe contener la frase Protección de datos personales.

Formulario electrónico para la recepción de PQRS, ubicado en el portal web DANE <https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica>. El asunto de la comunicación debe contener la frase protección de datos personales. Direcciones Territoriales y sedes en el país.

Solicitud verbal - presencial en cualquier sede del DANE a nivel nacional.

Consulte aquí

Comunicación telefónica: línea gratuita de atención nacional **01 8000 912002** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Conmutador DANE Central **(601) 597 8300** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

7. GLOSARIO

Atributos del buen servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Autorización: Es el consentimiento que da cualquier persona para que las organizaciones o personas responsables del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Presencial: Este es un canal en el que ciudadanos y servidores públicos interactúan de manera inmediata con el fin de realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del DANE en sus sedes a nivel nacional.

Telefónico: Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil.

Correspondencia: Por medio de comunicaciones escritas los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. Estas solicitudes se radican en las sedes DANE a nivel nacional.

Virtual: Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales.

Chat: Es una comunicación escrita e instantánea a través de internet y mediante el uso de un software entre dos o más personas, ya sea de manera pública (cualquier ciudadano puede tener acceso a la conversación) o privada.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con este con el fin de ejercer sus derechos civiles o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Art. 3° de la Ley 1581 de 2012)

7. GLOSARIO

Denuncia: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del DANE conductas posiblemente irregulares por parte de sus servidores públicos, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.

Discapacidad: Deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

Discapacidad auditiva: En esta categoría se encuentran las personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos la discriminación de la localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluyen en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional según el grado de pérdida auditiva.

Discapacidad cognitiva: Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal, y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad.

Discapacidad física: En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario, de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

Discapacidad mental (psicosocial): Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

7. GLOSARIO

Discapacidad visual: En esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño, o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos.

Sordoceguera: Este tipo de discapacidad resulta de la combinación de una deficiencia visual y de una auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía de interpretación para su desarrollo e inclusión social.

Petición: Derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las respectivas autoridades por razones de interés general o particular, para elevar solicitudes respetuosas de información o consulta, y para obtención de una respuesta pronta de las mismas.

Protocolo de servicio: Documento que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Queja: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del DANE conductas inadecuadas por parte de sus servidores públicos en el ejercicio de su cargo.

Reclamo: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del DANE deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.

Redes sociales: Aplicaciones web dirigidas a comunidades de ciudadanos en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos. (Art. 3° de la Ley 1581 de 2012).

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. (Art. 3° de la Ley 1581 de 2012).

8. REFERENCIAS

Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General. (2019). Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Recuperado de:

https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/manual_de_servicio_a_la_ciudadania_del_distrito_capital_julio_2019.pdf

Congreso de la República de Colombia (2011). Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia.

Corporación autónoma regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR). (2018). Protocolo de atención al Ciudadano. Recuperado de:

https://corponor.gov.co/corponor/sigescor2010/DIRECCIONAMIENTO/PROTOCOLO_ATENCION_CIU-DADANO_CORPONOR_v2-17-04-2018.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2019). Manual de conceptos, Censo Nacional de Población y Vivienda – CNPV 2018. Recuperado de:

<https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/CNPV-2018-manual-conceptos.pdf>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019). Protocolos de Servicio al Ciudadano. Recuperado de:

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos_servicio_servicio_al_ciudadano.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1537195305612

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Recuperado de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

Departamento Nacional de Planeación. (2019). Protocolos de Servicio al Ciudadano. Recuperado de:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencion%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%20DNP%202019.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2013). Protocolos de servicio al ciudadano. Recuperado de:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

Gobierno en Redes. Circular N°. 01 de 2019. Manejo y Uso de Redes Sociales. Gobierno Digital. Recuperado de:

<http://www.gobiernoenredes.gov.co/wp-content/uploads/2019/01/CIRCULAR-No.-1-MANEJO-Y-USO-DE-REDES-SOCIALES.pdf>

ICONTEC. (2015). Norma Técnica Colombia NTC - ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Bogotá - Colombia, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 0000113 de 2020, Por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad. Recuperado de:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Urna de Cristal. Protocolo de Interacción en redes sociales Ministerios y Entidades Nacionales. Gobierno Digital. Recuperado de:

<https://www.urnadecristal.gov.co/sites/default/files/Protocolo%20de%20interacci%C3%B3n%20en%20redes%20sociales.pdf>

Sector minero energético. (2019 - 2022). Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad. Recuperado de:

<https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24160925/ProtocoloDiscapacidadSectorial2020.pdf>



01780054 31073
90457125 08716

WWW.DANE.GOV.CO

 @DANEColombia

 @DANE_Colombia

 /DANEColombia

 /DANEColombia