



DANE

Caracterización de Ciudadanías y Grupos de Interés

2025



Marzo
2026

01 Introducción	3
02 Presentación de la entidad	5
2.1 ¿Quiénes somos?	6
2.2 Misión	6
2.3 Visión	6
2.4 Objetivos estratégicos	6
2.5 Portafolio de productos, servicios y trámites	7
03 Alcance	8
04 Objetivos	9
05 Variables contempladas en la caracterización y resultados	10
5.1 Cifras relevantes	11
5.2 Información demográfica	14
5.3 Inclusión de personas con discapacidad	14
5.3 Otros grupos	14
06 Grupos de interés	15
Bibliografía	17



01

Introducción

El presente informe surge como insumo estratégico para fortalecer la interacción del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) con la ciudadanía y los grupos de valor a los cuales presta sus servicios y están involucrados en el proceso estadístico. Basado en los ejercicios de caracterización realizados en 2022, 2023 y 2024, este documento tiene como finalidad identificar las particularidades, necesidades y comportamientos de la ciudadanía que más interactuó con la entidad, de manera que se optimicen los procesos de producción y difusión de la información estadística oficial. El ejercicio se enmarca en el compromiso de la entidad con la transparencia, la eficiencia y la mejora continua en la atención y servicio a la ciudadanía y el relacionamiento con los grupos de valor, siendo fundamental para el cumplimiento de la misión de la entidad desde su rol en lo público.



02

Presentación de la entidad

2.1 ¿Quiénes somos?

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) es la entidad encargada de la producción, análisis y difusión de la información estadística oficial de Colombia. Su labor es fundamental para la toma de decisiones en todos los niveles del Estado, ya que proporciona datos estadísticos precisos y oportunos que permiten el diseño y seguimiento de políticas públicas.

2.2 Misión

Producir y difundir información estadística oficial, como bien público, con altos estándares de calidad y rigor técnico para la toma de decisiones a nivel nacional y territorial, que contribuyan a la consolidación de un Estado con justicia social, económica y ambiental.

2.3 Visión

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

2.4 Objetivos estratégicos

- **Difusión y acceso a la información:** promover la difusión, comunicación y desarrollo de la cultura estadística a nivel nacional y territorial, así como los canales de acceso y uso de la información por parte de los grupos de interés.
- **Estadísticas para la visibilización de las inequidades:** producir información estadística detallada a partir del uso de fuentes tradicionales, alternativas y de registros administrativos que contribuyan a visibilizar las inequidades con enfoque diferencial, territorial e interseccional.
- **Fortalecimiento de la producción estadística a partir de la innovación y la gestión tecnológica:** responder a las necesidades de información estadística, optimizando la función de producción desde la innovación y el fortalecimiento de la capacidad técnica y tecnológica de la Entidad a nivel nacional y territorial.
- **Fortalecimiento de la gestión institucional y el modelo organizacional:** asegurar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientado a resultados, al relacionamiento Estado – ciudadanía; el fortalecimiento del talento humano y la gestión de capacidades e innovación.
- **Un Sistema Estadístico Nacional (SEN) coordinado:** dirigir y regular la actividad estadística nacional y territorial, para asegurar la producción y el aprovechamiento de la información, promoviendo la articulación y cooperación entre los componentes del SEN.
- **Un catastro multipropósito que aporte a la creación de valor público:** liderar la articulación intersectorial para la implementación del Catastro Multipropósito como base para la toma de decisiones de política pública sobre ordenamiento productivo, distribución de la tierra y cierre de brechas sociales.



2.5 Portafolio de productos, servicios y trámites

El DANE promueve la disponibilidad, accesibilidad y uso de la información estadística a través de múltiples productos y servicios, como informes, bases de datos, aplicaciones interactivas y herramientas digitales, además de un portafolio de trámites orientados a la atención y orientación de la ciudadanía. Pero no sólo esto: la entidad promueve la cultura estadística para que los datos se conviertan en un insumo fundamental para la toma de decisiones a nivel estatal, comunitario e individual. Toda esta información y recursos están disponibles en la página web www.dane.gov.co y en los canales oficiales de atención a los grupos de valor: redes sociales, chat virtual y Línea de Atención a la Ciudadanía.



03

Alcance

Este documento está dirigido tanto a los actores internos del DANE como a los usuarios externos (ciudadanía, entidades públicas, academia y sector privado) que interactúan con los productos y servicios de la entidad. Se aplica la guía para la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor expedida por el DAFP (2023) y se basa en los datos recolectados en los ejercicios de caracterización de 2022, 2023 y 2024 y los que integran información proveniente del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC), evaluaciones de usabilidad del portal web y análisis de interacción en redes sociales de 2025. El objetivo es obtener una visión integral de los perfiles de las personas usuarias y de los grupos de valor para orientar la estrategia de atención y comunicación del DANE.



04

Objetivos

- Conocer la composición y características de la ciudadanía que utiliza los servicios del DANE.
- Segmentar a los grupos de valor en función de variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento.
- Identificar las necesidades de información y los canales de atención preferidos por cada segmento.
- Evaluar el grado de interacción y satisfacción con los servicios ofrecidos.
- Generar insumos para la formulación de estrategias que fortalezcan la rendición de cuentas, la transparencia y la participación ciudadana.



05

**Variables
contempladas en
la caracterización
y resultados**

Las siguientes variables para el análisis de la caracterización de personas usuarias del DANE ayudan a entender mejor el perfil de las personas que utilizan los servicios, así como las formas en que acceden y utilizan la información y las estadísticas, además ayuda a identificar tendencias y oportunidades para mejorar la prestación de servicios.

5.1 Cifras relevantes



El análisis de los registros del **Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC)** muestra un aumento en la interacción con los servicios del DANE, con una mayor concentración de personas usuarias en los centros urbanos y diferencias notables en la participación según la región colombiana.



Se observa que la **mayoría de las atenciones** corresponden a **estudiantes de pregrado y posgrado**, quienes se ubican en el rango de **26 a 55 años**, representando el

64,0% de los registros.



Se realizó una prueba de usabilidad para la página web por trimestre. Las pruebas, que son virtuales y moderadas, se realizaron en secciones web o aplicativos del DANE que son seleccionados priorizando aquellos con potencial de mejora o que han sido rediseñados para implementar mejoras en la experiencia de usuario.

- **Primer trimestre:** Home Portal DANE.
- **Segundo trimestre:** Cuentas Nacionales del portal DANE.
- **Tercer trimestre:** Centro de Datos Geoestadísticos (CDGE).
- **Cuarto trimestre:** Sala de prensa del portal DANE.

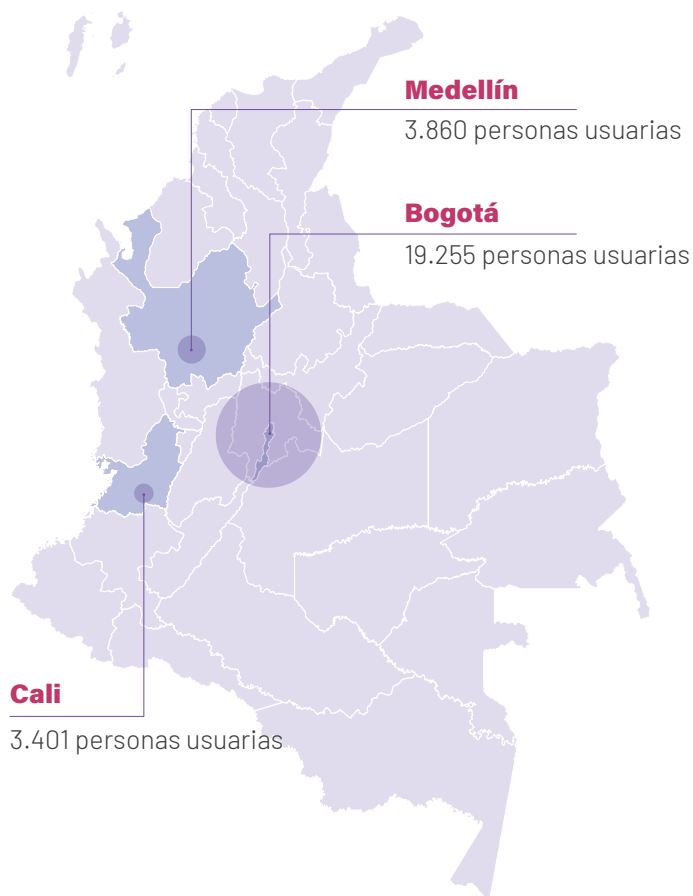
Algunas métricas de la página web durante 2025 fueron:



El total de personas usuarias que ingresaron a la página web de la entidad fue de

59.658

Entre las ciudades colombianas donde las personas usuarias realizaron más consultas al sitio web se encontraron



- Las adquisiciones de información en la página web por parte de los usuarios más relevantes en 2025 se realizaron a través de:



Búsqueda orgánica con: 89.033 sesiones



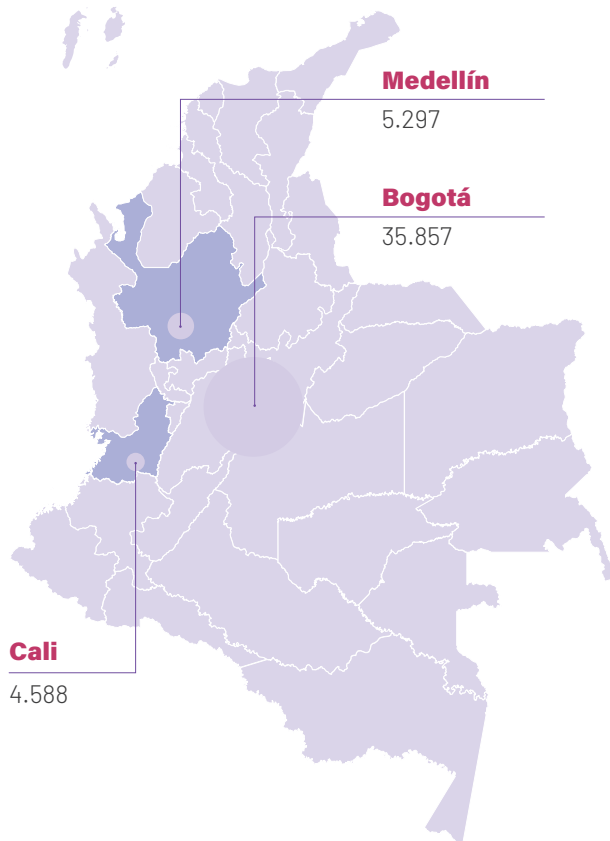
Consultas directas con: 45.259 sesiones



Visitas por referido con: 6.030 sesiones

- El total de personas usuarias que ingresaron a la página web del Sistema Estadístico Nacional durante 2025 fue de **82.777**.

Entre las ciudades colombianas donde las personas usuarias realizaron más consultas al sitio web se encontraron



- Las descargas de documentos que se realizaron cada mes correspondieron a fichas metodológicas, resoluciones y temas específicos en formatos PDF y Excel. Durante el año, se registraron **40.644 descargas**, con picos de actividad relacionados con documentos clave del sitio.

Adicionalmente, entre **los temas estadísticos más consultados durante el año 2025 se encontraron** :

- Índice de Precios al Consumidor (IPC): **33.912 vistas**
- Educación formal: **24.303 vistas**
- Lista de resultados de búsqueda: **21.100 vistas**

Las adquisiciones de información en la página web por parte de los usuarios más relevantes se realizaron a través de:



Búsqueda directa con: 73.279 sesiones



Consultas orgánicas con: 50.919



Visitas por referido con: 23.254

Las descargas de documentos que se realizaron durante 2025 correspondieron principalmente a archivos en formato PDF y otros documentos del sitio, registrando 76.388 eventos de descarga.

Adicionalmente, entre las secciones más consultadas durante 2025 se encontraron:

- Aula digital: **67.604 vistas**
- La página de inicio: **30.297**
- Sistema oferta-demanda estadística: **8.941**

Métricas de las redes sociales del DANE

Con la estrategia digital hizo uso de múltiples formatos y plataformas para ampliar la participación y cultura estadística:

- Se consolidaron las redes sociales existentes (X, Instagram, Facebook, YouTube) y se incursionó en nuevas plataformas como TikTok, WhatsApp y Spotify.
- Crecimiento de seguidores:



X (Twitter):
353.010 seguidores
 (+50, 0,01 %)



Facebook:
120.600 seguidores
 (+6.759, 5,94 %)



YouTube:
19.175 seguidores
 (+3.234, 20,29 %)



Instagram:
73.811 seguidores
 (+27.041, 57,82 %)



LinkedIn:
99.641 seguidores
 (+49.994, 100,70 %)

Iniciativas clave para la estrategia digital:

- **El dato a la calle:** intervenciones e instalaciones interactivas en espacios públicos que contrastan datos de operaciones estadísticas con la percepción ciudadana, transformadas en contenido audiovisual con narrativa para redes sociales.
- **La historia detrás del dato:** formato tipo storytime que presenta, de manera breve y entretenida, el contexto y origen de los datos.
- **Directo al Dato:** contenido "always on" con datos de interés general, publicado de forma recurrente en carruseles o video.
- **Dummie DANE:** piezas explicativas gráficas o en formato audiovisual que simplifican las operaciones estadísticas en un lenguaje accesible.
- **Dato de antaño:** contenidos gráficos que recuperan datos históricos para compararlos con la actualidad y evidenciar cambios en el tiempo.
- **Datos útiles:** piezas gráficas basadas en storytelling que integran los datos en situaciones cotidianas para facilitar su apropiación por parte de la ciudadanía.
- **Pregúntele al DANE:** formato tipo entrevista con miembros del equipo directivo o voceros de los grupos de interés, orientado a responder de manera clara y directa las preguntas de la ciudadanía.
- **Eventos y difusión:** se realizaron 76 ruedas de prensa entre 2024 y 2025; además, 11 Seminarios de Cultura Estadística y otros eventos de difusión, transmitidos por YouTube y replicados en Facebook, LinkedIn, Instagram, WhatsApp y X, con cobertura en tiempo real.

5.2 Información demográfica



Edad: según el SIAC, para 2025 la mayor parte de las personas usuarias se encuentra entre los 18 y los 55 años, grupo que representa el **64% de las atenciones** de la vigencia.



Sexo: de acuerdo con el SIAC, en el ejercicio 2025 se registraron en total, un 56% de mujeres, un 43% de hombres y un 1% no informó, lo que representa una ligera variación respecto a 2024, en el cual, se reportó que el 52% de las personas usuarias eran mujeres y el 48% hombres, evidenciando un equilibrio que invita a profundizar en estrategias de atención diferenciada.



Nivel de escolaridad: en cuanto al nivel de escolaridad, el 58% de las personas usuarios cuentan con estudios universitarios (completo o incompleto), especialización, maestría o doctorado, lo que indica una alta demanda de información especializada (SIAC 2025).



Distribución geográfica: en el SIAC 2025 se destacan altos índices de interacción en Bogotá, Chocó, Cundinamarca, Magdalena y Nariño, mientras que regiones como Putumayo, Bolívar, Santander y otros presentan niveles más bajos de participación.

5.3 Inclusión de personas con discapacidad

Los registros de los ejercicios de caracterización SIAC 2025 muestran que la gran mayoría de las personas usuarias no presenta condiciones de discapacidad, lo que refleja una alta tasa de inclusión. Sin embargo, se han identificado casos puntuales que requieren estrategias específicas para garantizar el acceso pleno a la información y los servicios digitales.

5.4 Otros grupos

Con la caracterización de la ciudadanía a través del SIAC, se han identificado subgrupos de interés, tales como ciudadanos en zonas rurales, estudiantes y profesionales que utilizan los servicios de manera ocasional o intensiva. Estos grupos presentan necesidades específicas en términos de acceso a información y uso de canales digitales, lo que demanda intervenciones focalizadas.





06

Grupos de interés

La segmentación de los grupos de interés se ha orientado a identificar los perfiles de usuarios que interactúan con el DANE y que pueden ser objeto de estrategias diferenciadas. Entre los grupos identificados en los informes 2022, 2023 y 2024 y la información proveniente del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) se destacan:

- **Personas usuarias de zonas urbanas:**

Representan el segmento mayoritario, con una alta concentración en centros urbanos como Bogotá, Chocó, Cundinamarca y Magdalena. Este grupo demanda información rápida, precisa y con un alto componente digital.

- **Personas usuarias de zonas rurales y de zonas con baja conectividad:**

Se identifican diferencias en la frecuencia y calidad de interacción, lo que indica la necesidad de desarrollar estrategias específicas que faciliten el acceso a la información en regiones con menores índices de conectividad.

- **Segmentos especializados:**

Incluyen estudiantes, profesionales y actores de sectores específicos (por ejemplo, personas usuarias que consultan información para la toma de decisiones en el ámbito empresarial o académico). Estos grupos requieren una mayor profundidad en la información y herramientas de análisis avanzadas.



BIBLIOGRAFÍA

- **DAFP (2022).** Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. V5. Recuperado el 27 de marzo de 2026 www.funcionpublica.gov.co
- **DAFP (2024).** Caracterización Grupos de Valor y Ciudadanía. V02. Recuperado el 27 de marzo de 2026 de: www.funcionpublica.gov.co
- **DANE (2023).** Caracterización de la ciudadanía. Recuperado el 27 de marzo de 2026 de: www.dane.gov.co
- **DANE (2024a).** Caracterización de los grupos de interés. Recuperado el 27 de marzo de 2026 de: www.dane.gov.co
- **DANE (2024b).** Plan Estratégico Institucional 2023-2026. Recuperado el 27 de marzo de 2026 de: www.dane.gov.co
- **DANE (2025).** Sistema de consulta de conceptos estandarizados. Consultado en: www.dane.gov.co



/DANEColombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



@DANEColombia

www.dane.gov.co