

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA**

**Informe Semestral**

Julio – diciembre / 2020



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



## **Contenido**

- 1. Medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 3. Registro de atenciones.**

# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## ¿Qué se evalúa?

Se han determinado tres ejes para el análisis de la satisfacción de la ciudadanía y los grupos de interés: Calidad del servicio, Producto y Usabilidad.

Cada eje se vincula a las siguientes categorías:

- **Calidad del servicio:** Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad e Infraestructura\*.
- **Producto:** Utilidad y Claridad.
- **Usabilidad:** Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.

Los canales evaluados son:

- Presencial CIAC
- Presencial Sala Especializada
- Telefónico
- Correo electrónico
- Sistema de datos abiertos
- Portal web

1

### PRESENCIAL CIAC

Ejes: Calidad del servicio – Producto.  
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad.  
PRD: Utilidad y Claridad

2

### PRESENCIAL SALA ESPECIALIZADA

Ejes: Calidad del servicio – Producto.  
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad e Infraestructura.  
PRD: Utilidad y Claridad.

3

### TELEFÓNICO

Ejes: Calidad del servicio – Producto.  
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad.  
PRD: Utilidad y Claridad.

4

### CORREO ELECTRÓNICO

Ejes: Calidad del servicio – Producto.  
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad.  
PRD: Utilidad y Claridad.

5

### SISTEMA DE DATOS ABIERTOS

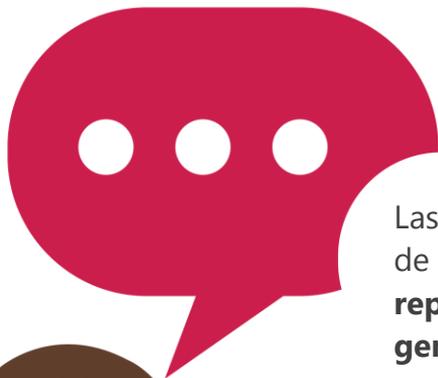
Ejes: Usabilidad – Producto.  
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.  
PRD: Utilidad y Claridad.

6

### PORTAL WEB

Ejes: Usabilidad – Producto.  
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.  
PRD: Utilidad y Claridad.

## Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



Las actividades de **medición de satisfacción de la ciudadanía** inician con la solicitud de **evaluación de satisfacción** según el canal utilizado, continúa con la **generación de reportes** a partir de los resultados de la medición de satisfacción, finaliza con **la generación del informe** de registro y medición de satisfacción de los ciudadanos.

Las actividades de medición se realizan en:

- Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC) a nivel nacional.
- Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE).
- Centros de Datos (CD).
- Centros de Información que funcionan mediante convenios.
- Portal Web de la entidad **[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)**.

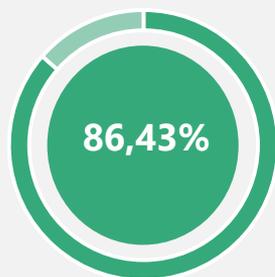
## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



El futuro  
es de todos

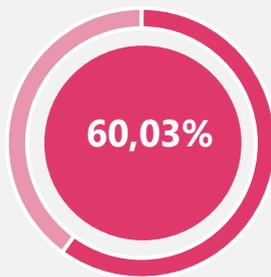
Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicadores de satisfacción II Semestre 2020



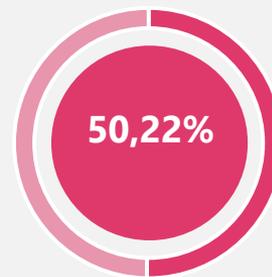
**Calidad del servicio**

I Semestre 2020: 91,59%



**Producto**

I Semestre 2020: 72,17%



**Usabilidad**

I Semestre 2020: 69,20%

### Interpretación indicadores de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto 	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio 	Entre 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo 	Menor o igual a 75	Crítico

La variación en los resultados generales de los indicadores de satisfacción del semestre, corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

En el I semestre de 2020 se obtienen 8.615 encuestas en total, mientras que en el II semestre 2020 fueron 1.574, lo que representa una baja del 81,72% en la tasa de respuesta para el periodo en referencia.

## Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio II semestre 2020 - Total nacional

El eje calidad del servicio en el periodo de referencia tuvo un nivel de satisfacción alto, con un porcentaje de satisfacción del 86,43% por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

Con relación al semestre anterior, en el canal telefónico bajó la calificación promedio 0,24% en la categoría Efectividad, 0,16% en Cordialidad y bajó 0,13% en Orientación técnica.

En Correo electrónico bajó la calificación en la categorías efectividad 1,43%, Orientación técnica y cordialidad subieron 0,05% y 0,18% respectivamente.

Las calificaciones promedio del II semestre 2020 del canal Presencial Sala Especializada no son comparables con el periodo anterior, dado que en el I semestre de 2020 los meses de abril mayo y junio no fueron evaluados por los ciudadanos dada la suspensión temporal de la atención al público de manera presencial producto de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 en todo el territorio nacional.

	Presencial Sala Especializada			
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad	Infraestructura
Julio	95,00%	90,00%	100,00%	90,00%
Agosto	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Septiembre	95,00%	90,00%	97,50%	87,50%
Octubre	100,00%	93,75%	100,00%	59,38%
Noviembre	87,50%	100,00%	100,00%	81,25%
Diciembre	95,83%	95,83%	95,83%	83,33%
<b>Calificación promedio II semestre 2020</b>	<b>78,89%</b>	<b>78,26%</b>	<b>82,22%</b>	<b>66,91%</b>
<b>Calificación promedio I semestre 2020</b>	<b>49,09%</b>	<b>49,54%</b>	<b>49,31%</b>	<b>42,69%</b>

	Telefónico		
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad
Julio	95,83%	98,96%	100,00%
Agosto	97,50%	97,50%	100,00%
Septiembre	96,09%	97,66%	99,22%
Octubre	96,00%	96,00%	100,00%
Noviembre	100,00%	100,00%	100,00%
Diciembre	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Calificación promedio II semestre 2020</b>	<b>97,57%</b>	<b>98,35%</b>	<b>99,87%</b>
<b>Calificación promedio I semestre 2020</b>	<b>97,81%</b>	<b>98,51%</b>	<b>100,00%</b>

	Correo electrónico		
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad
Julio	67,78%	83,89%	86,11%
Agosto	72,37%	82,46%	86,40%
Septiembre	77,50%	84,50%	89,50%
Octubre	80,69%	81,93%	82,67%
Noviembre	77,63%	81,14%	80,70%
Diciembre	82,26%	87,90%	84,68%
<b>Calificación promedio II semestre 2020</b>	<b>76,37%</b>	<b>83,64%</b>	<b>85,01%</b>
<b>Calificación promedio I semestre 2020</b>	<b>77,80%</b>	<b>83,59%</b>	<b>84,83%</b>

## Calificación por categoría – Eje Producto II semestre 2020 total nacional

El eje Producto en el II semestre de 2020, se ubica un nivel de satisfacción bajo, con un porcentaje de satisfacción del 60,03% por parte de los ciudadanos que se contactaron con el DANE a través de los canales Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico, Portal Web y Sistema de Datos Abiertos.

Con relación al I semestre de 2020, en el canal Telefónico subió la calificación en las dos categorías evaluadas: Utilidad 0,41% y Claridad 1,34%.

En Correo electrónico subió la calificación en Utilidad 10,34%, Claridad bajó 4,48%. Comportamiento similar se dio en las calificaciones de Sistema de Datos Abiertos, donde Utilidad subió 0,38% y Claridad bajó 0,74%.

En Portal web bajó la calificación en la categoría Utilidad 28,25% al igual que Claridad con un 25,66%.

Las calificaciones promedio del II semestre 2020 del canal Presencial Sala Especializada no son comparables con el periodo anterior, dado que en el I semestre de 2020 los meses de abril mayo y junio no fueron evaluados por los ciudadanos dada la suspensión temporal de la atención al público de manera presencial producto de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 en todo el territorio nacional.

	Presencial Sala Especializada	
	Utilidad	Claridad
Julio	90,00%	85,00%
Agosto	0,00%	0,00%
Septiembre	97,50%	87,50%
Octubre	84,38%	71,88%
Noviembre	81,25%	93,75%
Diciembre	95,83%	91,67%
<b>Calificación promedio II semestre 2020</b>	<b>74,83%</b>	<b>71,63%</b>
<b>Calificación promedio I semestre 2020</b>	<b>46,65%</b>	<b>46,37%</b>

	Telefónico	
	Utilidad	Claridad
Julio	91,67%	91,67%
Agosto	97,50%	97,50%
Septiembre	95,31%	90,63%
Octubre	93,00%	91,00%
Noviembre	97,22%	95,83%
Diciembre	100,00%	91,67%
<b>Calificación promedio II semestre 2020</b>	<b>95,78%</b>	<b>93,05%</b>
<b>Calificación promedio I semestre 2020</b>	<b>95,37%</b>	<b>91,71%</b>

	Correo electrónico	
	Utilidad	Claridad
Julio	68,89%	76,11%
Agosto	76,75%	78,07%
Septiembre	78,00%	82,00%
Octubre	78,71%	7,54%
Noviembre	70,18%	68,86%
Diciembre	83,06%	87,90%
<b>Calificación promedio II semestre 2020</b>	<b>75,93%</b>	<b>66,75%</b>
<b>Calificación promedio I semestre 2020</b>	<b>65,59%</b>	<b>71,23%</b>

	Portal web	
	Utilidad	Claridad
Julio	55,22%	55,43%
Agosto	44,86%	48,60%
Septiembre	44,71%	51,20%
Octubre	49,71%	51,01%
Noviembre	63,16%	65,13%
Diciembre	62,50%	61,51%
<b>Calificación promedio II semestre 2020</b>	<b>53,36%</b>	<b>55,48%</b>
<b>Calificación promedio I semestre 2020</b>	<b>52,98%</b>	<b>56,22%</b>

	Sistema de Datos Abiertos	
	Utilidad	Claridad
Julio	54,07%	54,07%
Agosto	44,70%	38,64%
Septiembre	43,45%	43,75%
Octubre	32,63%	29,66%
Noviembre	46,36%	43,64%
Diciembre	35,61%	42,42%
<b>Calificación promedio II semestre 2020</b>	<b>42,80%</b>	<b>42,03%</b>
<b>Calificación promedio I semestre 2020</b>	<b>71,05%</b>	<b>67,69%</b>

## Calificación por categoría – Eje Usabilidad II semestre 2020 total nacional

En el II semestre de 2020 el eje Usabilidad tuvo una calificación del 50,22%, lo que representa bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al Sistema de Datos Abiertos, y a las funcionalidades y los contenidos del Portal web.

Con relación al semestre anterior, en Portal web bajó la calificación de las tres categorías evaluadas: 2,72% en Navegabilidad, 0,68% en Herramientas de consulta y 3,90% en Acceso.

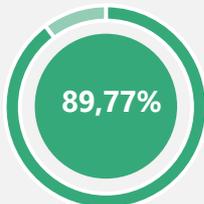
La calificación en Sistema de Datos Abiertos bajó en las tres categorías para el periodo de referencia: 28,28% en Navegabilidad, 25,41% en Herramientas de consulta y 27,24% en Acceso.

	Portal web		
	Navegabilidad	Herramientas de consulta	Acceso
Julio	55,43%	55,65%	56,74%
Agosto	43,22%	43,93%	50,70%
Septiembre	42,79%	46,63%	52,64%
Octubre	47,25%	50,29%	51,59%
Noviembre	60,53%	62,06%	66,01%
Diciembre	58,88%	62,17%	65,79%
<b>Calificación promedio II semestre 2020</b>	<b>51,35%</b>	<b>53,46%</b>	<b>57,25%</b>
<b>Calificación promedio I semestre 2020</b>	<b>54,07%</b>	<b>54,14%</b>	<b>53,35%</b>

	Sistema de Datos Abiertos		
	Navegabilidad	Herramientas de consulta	Acceso
Julio	52,33%	53,78%	53,49%
Agosto	40,53%	42,05%	47,35%
Septiembre	42,56%	46,43%	51,19%
Octubre	30,93%	33,47%	37,71%
Noviembre	41,82%	45,45%	45,45%
Diciembre	36,36%	34,85%	43,94%
<b>Calificación promedio II semestre 2020</b>	<b>40,76%</b>	<b>42,67%</b>	<b>46,52%</b>
<b>Calificación promedio I semestre 2020</b>	<b>69,04%</b>	<b>68,08%</b>	<b>67,76%</b>

## Indicadores de satisfacción por canal de atención II semestre 2020

Presencial Sala Especializada



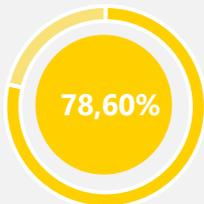
I semestre 2020: 94,16%

Telefónico



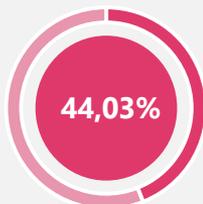
I semestre 2020: 95,97%

Correo Electrónico



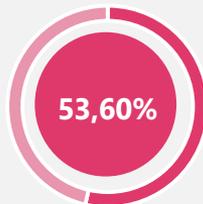
I semestre 2020 71,08%

Sistema de Datos Abiertos



I semestre 2020: 72,38%

Portal Web



I semestre 2020: 54,50%

### Escalas de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto 	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio 	Entre 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo 	Menor o igual a 75	Crítico

## 3. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## Atenciones registradas por Dirección Territorial II semestre 2020

ATENCIÓNES 2020 - 2		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<b>1. DANE CENTRAL - DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO</b>	Presencial CIAC	0	0	0	0	0	0	70
	Presencial Sala Especializada	7	1	23	23	44	43	480
	Socialización de información estadística	0	45	5	465	73	70	668
	Sensibilización DANE	6	0	0	0	0	0	123
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	25	24	30	24	13	10	270
	Contacto Telefónico DANE Central**	455	855	918	1.422	786	646	7.666
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	68	88	67	107	79	52	828
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	1.510	338	1.424	469	294	227	6.017
	Redes Sociales	137	107	91	96	115	87	1.196
	Certificaciones Digitales	671	616	551	995	561	383	7.330
	Sistema de Datos Abiertos	16.374	18.014	18.527	18.965	15.761	11.742	200.402
	Chat - Territorial Centro	683	625	824	794	470	331	10.035
Chat - Asesor Virtual	2.986	3.189	3.229	4.177	3.824	2.385	43.011	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>22.922</b>	<b>23.902</b>	<b>25.689</b>	<b>27.537</b>	<b>22.020</b>	<b>15.976</b>	<b>278.096</b>	
<b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	0	0	0	0	0	0	77
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0
	Socialización de información estadística	0	73	14	0	0	0	287
	Sensibilización DANE	7	0	82	0	0	0	272
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	2	4	9	4	1	1	51
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	13	16	24	13	0	0	180
	Chat - Territorial Centro Occidente	719	733	793	935	373	200	8.301
<b>SUBTOTAL</b>	<b>741</b>	<b>826</b>	<b>922</b>	<b>952</b>	<b>374</b>	<b>201</b>	<b>9.168</b>	
<b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>	Presencial CIAC	0	0	0	0	0	0	36
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	3
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	7
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	142
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	0	0	3	1	0	0	12
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	18	58	75	20	21	329
	Chat - Territorial Centro Oriente	407	421	339	144	59	15	3.595
<b>SUBTOTAL</b>	<b>429</b>	<b>439</b>	<b>400</b>	<b>220</b>	<b>79</b>	<b>36</b>	<b>4.124</b>	

\* Atenciones de información estadística

\*\* Atenciones de Información general

## Atenciones registradas por Dirección Territorial II semestre 2020

ATENCIÓNES 2020 - 2		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<b>4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	0	0	0	0	0	0	71
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	36
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	260
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNCS	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	7	12	10	18	13	2	111
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	31	51	58	63	49	32	541
	Chat - Territorial Noroccidente	97	48	54	0	10	0	1.224
<b>SUBTOTAL</b>	<b>135</b>	<b>111</b>	<b>122</b>	<b>81</b>	<b>72</b>	<b>34</b>	<b>2.493</b>	
<b>5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE</b>	Presencial CIAC	0	0	0	0	0	0	45
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNCS	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	1	0	0	0	0	0	2
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	17	20	70	15	39	20	335
	Chat - Territorial Norte	0	0	0	0	0	0	394
<b>SUBTOTAL</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>796</b>	
<b>6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	0	0	0	0	0	0	98
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	19
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNCS	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	1	0	1	0	1	1	36
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	30	44	53	34	47	402
	Chat - Territorial Suroccidente	948	822	1.049	1.141	256	41	8.773
<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>971</b>	<b>852</b>	<b>1.094</b>	<b>1.194</b>	<b>291</b>	<b>89</b>	<b>9.441</b>	
<b>TOTAL ATENCIONES 2020</b>	<b>25.216</b>	<b>26.150</b>	<b>28.297</b>	<b>29.999</b>	<b>22.875</b>	<b>16.356</b>	<b>304.118</b>	

\* Atenciones de información estadística

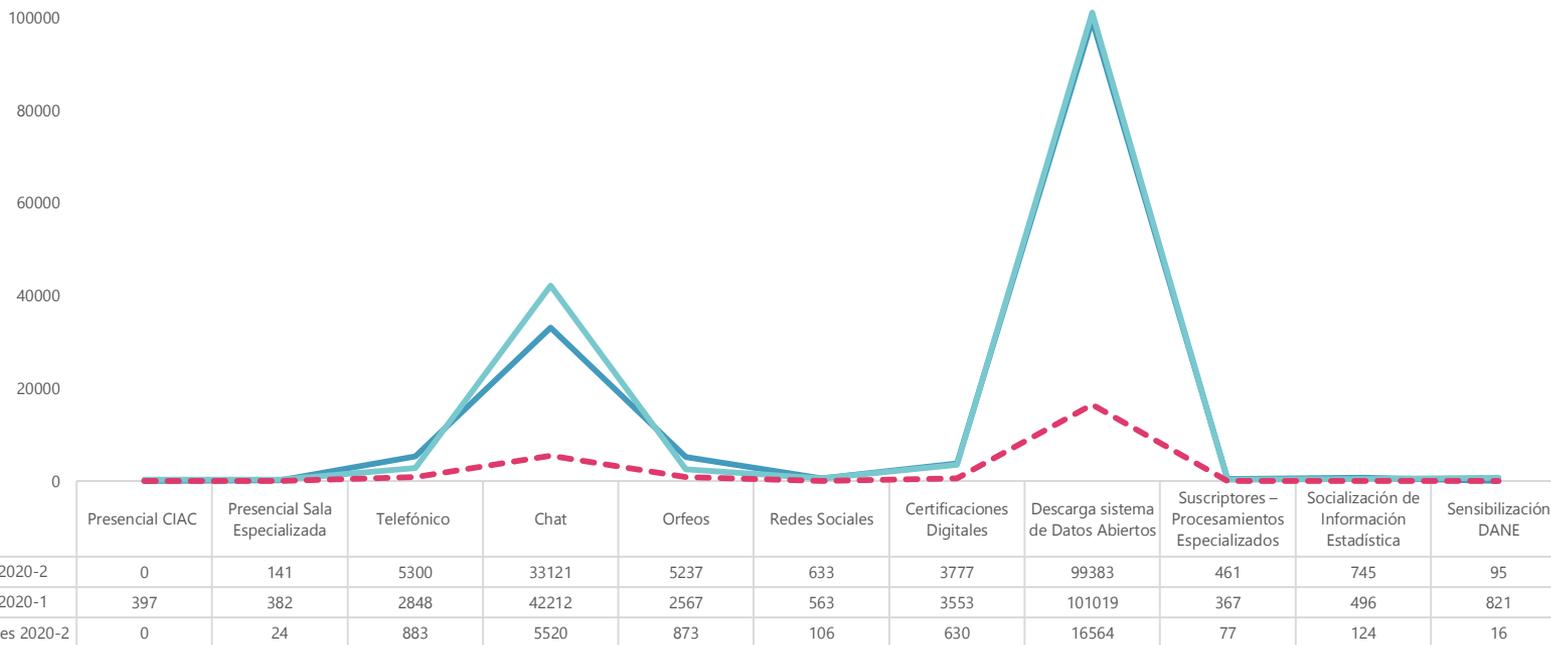
## Total nacional de atenciones II semestre 2020

ATENCIONES Y SERVICIOS 2020 - 2		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Año 2020
<b>TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	Presencial*	7	1	23	23	44	43	920
	Telefónico**	491	895	971	1.469	814	660	8.148
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	13	118	101	465	73	70	2.157
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	68	88	67	107	79	52	828
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	1.615	473	1.678	688	436	347	7.804
	Redes Sociales	137	107	91	96	115	87	1.196
	Certificaciones Digitales	671	616	551	995	561	383	7.330
	Sistema de Datos Abiertos	16.374	18.014	18.527	18.965	15.761	11.742	200.402
	Chat	2.854	2.649	3.059	3.014	1.168	587	32.322
	Chat - Asesor Virtual	2.986	3.189	3.229	4.177	3.824	2.385	43.011
<b>TOTAL</b>	<b>25.216</b>	<b>26.150</b>	<b>28.297</b>	<b>29.999</b>	<b>22.875</b>	<b>16.356</b>	<b>304.118</b>	

\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada  
 \*\* Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

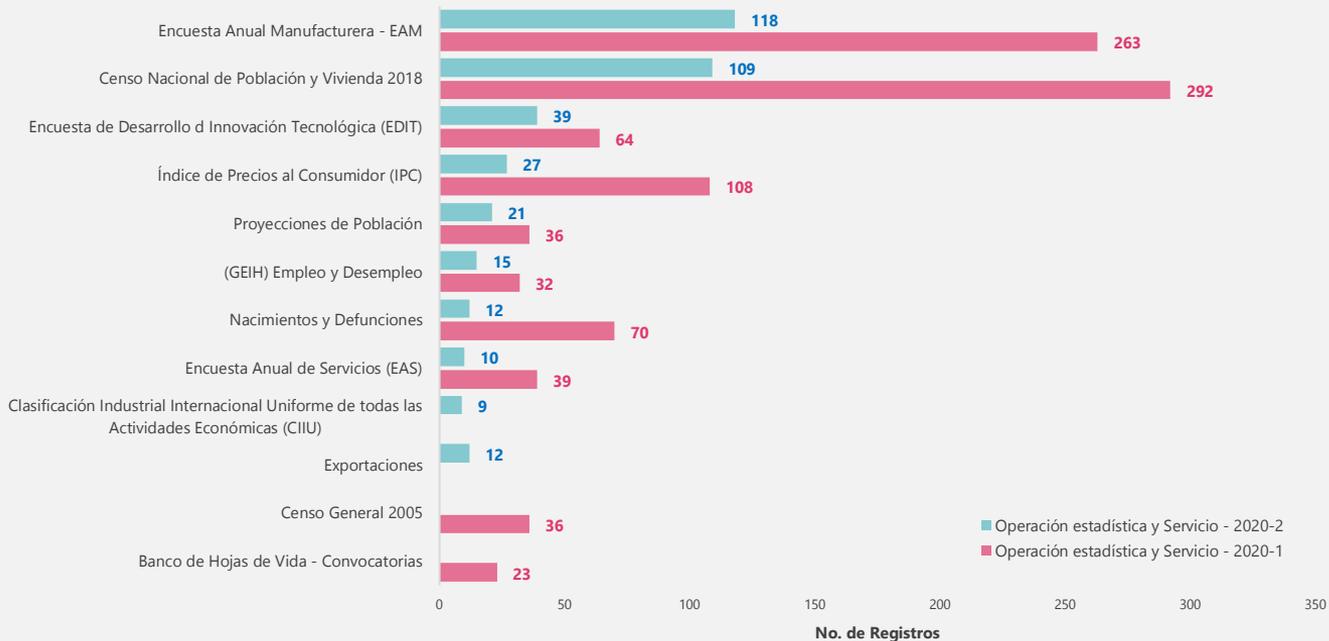
# Atenciones registradas II semestre - I semestre 2020

## Total nacional



Fuente: DIMCE

## Operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC II semestre – I semestre 2020



En el II semestre de 2020 coincidieron 8 de las 10 operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC, comparado con el semestre anterior.

En el I semestre de 2020, Censo General 2005 y Banco de Hojas de Vida - Convocatorias hacía parte de la clasificación de las más registradas, pero en el II semestre de 2020 sale del listado e ingresa a hacer parte del mismo la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIU) y Exportaciones.

## Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional – II semestre 2020

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Telefónico con un 58,72%, le siguen Presencial Sala Especializada con un 23,40%, Correo electrónico con 6,51% y Sistema de Datos Abiertos con 0,39%.

El Portal web [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co) no cuenta con un sistema de registro de visitas en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía - SIAC. Sin embargo, 689 ciudadanos respondieron la encuesta de satisfacción dispuesta en este canal, y evaluaron su experiencia sobre la información estadística y el acceso a los contenidos durante el periodo de referencia.

Finalmente el canal Presencial CIAC no fue evaluado por la suspensión temporal de la atención al público en los Centros de Información producto de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 en todo el territorio nacional.

En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

Canal de atención evaluado	N° registros en SIAC	% de participación dentro del total de registros
Sistema de Datos Abiertos	99.383	94,67%
Correo electrónico	5.237	4,99%
Presencial Sala Especializada	141	0,13%
Telefónico	218	0,21%
Portal web	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>104.979</b>	<b>100,00%</b>

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Sistema de Datos Abiertos	383	24,33%
Correo electrónico	341	21,66%
Presencial Sala Especializada	33	2,10%
Telefónico	128	8,13%
Portal web	689	43,77%
<b>TOTAL</b>	<b>1.574</b>	<b>100,00%</b>

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Julio – diciembre / 2020



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)