

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN Y CULTURA ESTADÍSTICA

INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIOS ESPECIALIZADOS AÑO 2018

GIT INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

FEBRERO de 2019



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

CONTENIDO

1. Introducción	4
2. Ficha Técnica	6
3. Escala de Calificación, ponderaciones e interpretación de los indicadores	7
4. Operaciones estadísticas consultadas a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo y los Centros de Datos.	9
5. Caracterización ciudadanos que visitan la Sala de Procesamiento Especializado Externo y los Centros de Datos	10
6. Medición de Satisfacción de la Ciudadanía	15
Bibliografía	20

Lista de tablas

Tabla 1. Escala de calificaciones.....	7
Tabla 2. Ponderaciones para el cálculo del indicador de satisfacción	7
Tabla 3. Interpretación del indicador de satisfacción por eje	8
Tabla 4. Interpretación del indicador de satisfacción por canal de atención	8
Tabla 5. Operaciones estadísticas consultadas.....	9
Tabla 6. Usuario Especializado por Sexo y Rango de Edad.....	10
Tabla 7. Usuario Especializado según departamento o país de residencia.....	11
Tabla 8. Usuario Especializado según nivel de escolaridad	11
Tabla 9. Usuario Especializado según ocupación	12
Tabla 10. Instituciones donde estudian los usuarios especializados	12
Tabla 11. Usuario Especializado según cargo	13
Tabla 12. Instituciones donde trabajan los usuarios especializados.....	14
Tabla 13. Encuestas Totales agosto - diciembre con nuevo Sistema de Medición de Satisfacción.....	15
Tabla 14. Resultados generales Indicador de Satisfacción por canal de atención	16
Tabla 15. Calificación mensual categorías eje Calidad del Servicio canal Presencial Sala Especializada.....	16
Tabla 16. Calificación general categorías eje Calidad del Servicio canal Presencial Sala Especializada.....	17
Tabla 17. Calificación mensual categorías eje Usabilidad Sistema de Datos Abiertos.....	17
Tabla 18. Calificación general categorías eje Usabilidad Sistema de Datos Abiertos	18
Tabla 19. Calificación mensual categorías eje Producto Canal Presencial Sala Especializada y Sistema de Datos Abiertos.....	18
Tabla 20. Calificación general categorías eje Producto Canal Presencial Sala Especializada y Sistema de Datos Abiertos.....	19

1. Introducción

La medición de satisfacción se entiende como el proceso a través del cual se evalúan bajo el mismo método, frecuencia y valores las categorías determinadas y tiene como propósito conocer la percepción de la ciudadanía con respecto a tres ejes: Calidad del servicio que brindan los Servidores Públicos de los Centros de Información al Ciudadano –CIAC a nivel nacional, Centros de Datos –CD, la Sala de Procesamiento Especializado Externo -SPEE y Centros de Información que funcionan a través de convenios en todo el país, los Productos que se difunden por lo diversos canales de atención y la Usabilidad del Sistema de Datos Abiertos y el portal web.

La estructura del sistema de medición se sustenta desde la misión de DICE, los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, el principio del Sistema de Gestión de Calidad del DANE “enfoque de Servicio al Cliente” y las funciones propias de los Grupos Internos de Trabajo GIT Información y Servicio al Ciudadano y GIT Información, Sistemas y Tecnologías para la Difusión Estadística.

La información se recopila a través de la fuente primaria, en este caso la ciudadanía, mediante la evaluación de satisfacción para los canales de atención presencial, telefónico, correo electrónico, Sistema de Datos Abiertos y Portal Web www.dane.gov.co. El análisis de la información obtenida permitirá establecer planes que faciliten la mejora continua de la Entidad.

Cada eje evaluado, se sustenta en categorías de análisis que se miden a través de preguntas cerradas en una encuesta electrónica definida para cada canal de atención.

Con respecto a la escala de evaluación, se considera que la escala de Likert¹ es pertinente para medir la satisfacción, es una herramienta de medición que se utiliza para conocer el grado de conformidad de una persona con una situación o producto.

Se establece que a cada valor asociado con el nivel de satisfacción elegido por la ciudadanía cuando evalúa los canales de atención, se le asignará una calificación, esto para obtener un puntaje ponderado el cual será útil para el cálculo de los indicadores en una fase posterior. La ponderación de categorías y la definición del peso de las categorías por canal de atención en el indicador, se asignan teniendo en cuenta que algunas de las categorías evaluadas hacen parte de más de un canal de atención.

¹ Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales.

La construcción del sistema de medición de satisfacción integrado al Sistema de Información de Atención al Ciudadano –SAIC , se enmarca en el proceso DIE, Subproceso Evaluación de Satisfacción de los grupos de interés del DANE

El informe de medición de satisfacción de usuarios especializados contiene información sobre percepción de la ciudadanía que utilizó el servicio de Sala de Procesamiento Especializado Externo – SPEE, Centros de Datos (CD) y el Sistema de Datos Abiertos (Microdatos anonimizados) a los que se accede por medio del portal web www.dane.gov.co.

El informe no contiene información de los meses enero a julio, ya que se estaba implementando el nuevo sistema de medición de satisfacción de la ciudadanía en la entidad (Elaboración y estudio de la propuesta, desarrollo de software, prueba piloto), dando cumplimiento al plan de mejora suscrito con la oficina de Control Interno en 2018, por lo tanto no es posible tener información de un instrumento cuya aplicación formal se llevó a cabo desde el mes de agosto de 2018.

La información por lo tanto, corresponde a los meses agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018.

También es importante señalar que el Sistema de Datos abiertos dada su naturaleza, no permite hacer caracterización de ciudadanía, ya que no se les solicitan datos de identificación a los ciudadanos para la descarga de información, por lo tanto en el DANE se toman en cuenta las métricas web y el número de encuestas de satisfacción resultado de la interacción del ciudadano con la plataforma, cuyos resultados se socializarán en este informe, así como en los informes mensuales dispuestos en el portal web.

2. Ficha Técnica

Título	Medición de satisfacción de la ciudadanía usuarios especializados 2018
Población Objetivo	Conjunto de personas que consultaron, utilizaron y procesaron información producida y difundida por el DANE a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo, Centros de Datos y Sistema de Datos Abiertos (Microdatos anonimizados) del Portal Web.
Marco Estadístico	Para construir el marco estadístico de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía, se tomaron en cuenta aquellos ciudadanos que fueron registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía –SIAC, a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo, los Centros de Datos y quienes accedieron al Sistema de Datos Abiertos (Microdatos anonimizados) del Portal Web del DANE.
Método de Recolección	Para obtener la información de la encuesta de satisfacción para el Canal Presencial Sala de Procesamiento y Sistema de Datos Abiertos, se dispone de un formulario web. Los resultados de las mediciones de la encuesta de satisfacción se generan por medio del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía -SIAC, herramienta utilizada también para el registro de ciudadanía.
Tamaño de muestra	Del total de registros de ciudadanía realizados a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo y del Sistema de Datos Abiertos del Portal Web del DANE, se obtienen 95 encuestas para el canal Presencial Sala Especializada y 5060 para el Sistema de Datos Abiertos.
Período de Recolección	Agosto a diciembre de 2018
Período de Referencia	01 de agosto al 31 de diciembre de 2018
Periodicidad de recolección	Mensual
Variables	Calificación por categoría Indicador de Satisfacción por Canal de Atención Indicador de Satisfacción por Eje

3. Escala de Calificación, ponderaciones e interpretación de los indicadores

Tabla 1. Escala de calificaciones

Opciones de respuesta	Valor asociado al nivel de satisfacción	Calificación
Totalmente de acuerdo (TD)	5	100
De acuerdo (DA)	4	75
Medianamente de Acuerdo (MA)	3	50
En desacuerdo (ED)	2	25
Totalmente en desacuerdo (TD)	1	0

Fuente: DANE.DICE

Los ciudadanos calificaron cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción para los dos canales: Presencial Sala Especializada y Sistema de Datos Abiertos en una escala de 1 a 5. En la fase de procesamiento estadístico esta escala fue convertida como se ilustra, con el fin de obtener las calificaciones promedio por opción de respuesta y pregunta, y continuar con el cálculo de indicadores por medio de factores de ponderación.

Tabla 2. Ponderaciones para el cálculo del indicador de satisfacción

Indicador	Canal	Categoría	Ponderación de cada categoría dentro del canal de atención	Factor de ponderación canal de atención en el indicador	Resultado final
Calidad del servicio	Presencial Sala especializada	Efectividad	25%	(Encuestas efectivas en el canal de atención /total de encuestas por eje)*100	Σ de valores ponderados = indicador por eje
		Orientación Técnica	25%		
		Cordialidad	25%		
		Infraestructura	25%		
Producto	Presencial Sala especializada	Utilidad	50%	(Encuestas efectivas en el canal de atención /total de encuestas por eje)*100	Σ de valores ponderados = indicador por eje
		Claridad	50%		
	Sistema de	Utilidad	50%	(Encuestas	

Indicador	Canal	Categoría	Ponderación de cada categoría dentro del canal de atención	Factor de ponderación canal de atención en el indicador	Resultado final
	Datos Abiertos	Claridad	50%	efectivas en el canal de atención /total de encuestas por eje)*100	
Usabilidad	Sistema de Datos Abiertos	Navegabilidad	33.33%	(Encuestas efectivas en el canal de atención /total de encuestas por eje)*100	Σ de valores ponderados = indicador por eje
		Herramientas de Consulta	33.33%		
		Acceso	33.33%		

Fuente: DANE.DICE

El Nivel de Satisfacción del Usuario Especializado se identifica por medio de dos indicadores principalmente: Indicador por Eje y por Canal de Atención, y se interpreta de la siguiente forma:

Tabla 3. Interpretación del indicador de satisfacción por eje

Indicador de Satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
Calidad del Servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio	Entre 84 y 76	Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	Critico

Fuente: DANE.DICE

Tabla 4. Interpretación del indicador de satisfacción por canal de atención

Indicador de Satisfacción por canal de atención	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
Presencial Sala Especializada Sistema de Datos Abiertos	Alto	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio	Entre 84 y 76	Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	Critico

Fuente: DANE.DICE

4. Operaciones estadísticas consultadas a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo y los Centros de Datos.

Tabla 5. Operaciones estadísticas consultadas

Operación Estadística	No. de Registros Agosto - Diciembre
Encuesta Anual Manufacturera -EAM	278
Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica -EDIT	132
Gran Encuesta Integrada de Hogares-GEIH	101
Encuesta Anual de Comercio -EAC	49
Encuesta Anual de Servicios-EAS	23
Nacimientos y Defunciones	20
Encuesta Nacional de Calidad de Vida - ECV	15
Censo General 2005	9
Muestra Trimestral de Comercio Exterior de Servicios -MTCES	8
Encuesta Nacional Agropecuaria -ENA	7
Encuesta Ambiental Industrial -EAI	6
Zonas Francas -ZF	3
Encuesta Longitudinal de Protección Social -ELPS	2
Encuesta Multipropósito -EM	1
Encuesta Nacional de Uso del Tiempo - ENUT	1

Fuente: DANE.SIAC

Para el período analizado, la operación estadística más consultada fue la Encuesta Anual Manufacturera –EAM, por parte de los ciudadanos que accedieron a una Centro de Datos y/o a la Sala de Procesamiento Especializado de DANE Central o extensiones de la misma en Sedes del DANE a nivel territorial.

5. Caracterización ciudadanos que visitan la Sala de Procesamiento Especializado Externo y los Centros de Datos

Es importante tener en cuenta que dadas las características de la Sala de Procesamiento Especializado Externo, sus extensiones en Sedes del DANE a nivel Territorial y Centros de Datos, un ciudadano visita en promedio 5 veces las instalaciones para realizar procesamiento de microdatos anonimizados de agosto a diciembre de 2018. Para este período el registro de visitas a nivel nacional es de 589

Para el propósito de la caracterización de ciudadanía en el período de referencia, se tendrá en cuenta el número de personas, no de visitas.

Tabla 6. Usuario Especializado por Sexo y Rango de Edad

Rangos de Edad	Mujeres	Hombres	No. Usuarios Especializados
Entre 18 y 25 años	17	32	49
Entre 26 y 35 años	16	15	31
Entre 36 y 45 años	8	11	19
Entre 46 y 55 años	3	3	6
Mayor de 55 años	0	2	2
No informa	0	1	1
Total	44	64	108

Fuente: DANE.SIAC

En el período de referencia, de los 108 ciudadanos que accedieron a la Sala de Procesamiento Especializado y los Centros de Datos a nivel nacional, 64 son hombres y 44 son mujeres.

El rango de edad que predomina tanto en hombres como mujeres es entre 18 y 25 años con un total de 49 usuarios, de los cuales 32 son hombres y 17 mujeres; en su orden le sigue el rango de 26 y 35 años con 15 hombres y 16 mujeres; entre 36 y 45 años, con 11 hombres y 8 mujeres; entre 46 y 55 años con 3 hombre y mujeres; en el rango de mayor de 55 años solo se registraron 2 hombres y uno de los usuarios asistentes no informo su rango de edad.

Tabla 7. Usuario Especializado según departamento o país de residencia

Departamento o País de Residencia	Porcentaje	Usuarios Especializados
Antioquia	3%	3
Atlántico	1%	1
Bogotá	81%	87
Caldas	3%	3
Cundinamarca	1%	1
Quindío	2%	2
Santander	6%	7
Tolima	1%	1
Valle del cauca	2%	2
Estados unidos	1%	1
Total	100%	108

Fuente: DANE.SIAC

En la variable lugar de residencia, de los ciudadanos que visitaron la Sala de Procesamiento Especializado y los Centros de Datos en el período comprendido entre agosto y diciembre de 2018, 87 ciudadanos indicaron que era la ciudad de Bogotá seguido del departamento de Santander con 7 ciudadanos, Antioquia y Caldas con 3 ciudadanos, Valle del Cauca y Quindío con 2 ciudadanos, Atlántico, Cundinamarca y Tolima 1 ciudadano. Adicionalmente 1 ciudadano reside en Estados Unidos de América.

Tabla 8. Usuario Especializado según nivel de escolaridad

Nivel de Escolaridad	No. de Usuarios Especializados
Bachiller completo	1
Técnico	1
Universitario incompleto	24
Universitario completo	25
Especialización	9

Maestría	36
Doctorado	12
Total	108

Fuente: DANE.SIAC

De acuerdo al registro de ciudadanía de quienes acceden a la Sala de Procesamiento Especializado y Centros de Datos, se encuentra que el nivel de escolaridad más alto alcanzado es el de Maestría con 36 personas, Universitario Completo 25 personas, Universitario Incompleto 24 personas, Doctorado 12 personas, Especialización 9 personas, Bachiller Completo y Técnico 1 persona respectivamente.

Tabla 9. Usuario Especializado según ocupación

Ocupación	No. de Usuarios Especializados
Desempleado	1
Estudia	21
Estudia y trabaja	37
Trabaja	49
Total	108

Fuente: DANE.SIAC

Con respecto a la ocupación de los usuarios de la muestra, se encuentra que 49 personas se dedican a trabajar, 37 a estudiar y trabajar, 21 solo estudian y 1 persona se encuentra desempleada al momento de la visita a la Sala de Procesamiento Especializado y/o Centro de Datos.

Tabla 10. Instituciones donde estudian los usuarios especializados

Institución
Escuela Superior de Administración Pública - ESAP
Pontificia Universidad Javeriana De Colombia
Universidad de California -Berkeley
Universidad de la Sabana
Universidad Carolina del Norte
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

Universidad Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario
Universidad de Caldas
Universidad de Chile
Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales - UDCA
Universidad de la Sabana
Universidad de los Andes
Universidad del Rosario
Universidad del Valle
Universidad EAFIT
Universidad Externado de Colombia
Universidad Industrial de Santander
Universidad Javeriana
Universidad Nacional de Colombia
Universidad Piloto de Colombia
Universidad Santo Tomás de Aquino
Universidad Sergio Arboleda

Fuente: DANE.SIAC

Tabla 11. Usuario Especializado según cargo

Cargo	No. De Usuarios Especializados
Asistente - auxiliar de investigación	21
Profesor -docente	16
Investigador	16
Profesional - contratista	14
Coordinador -director-asesor	8
Analista	6
Consultor	3
Pasante -gestor	2
Total	86

Fuente: DANE.SIAC

De acuerdo al registro de ciudadanía de quienes visitan la Sala de Procesamiento Especializado y/o Centro de Datos, las personas que trabajan indican además el cargo que desempeñan. Por lo tanto, se encuentran los siguientes datos: 21 personas son asistentes o auxiliares de investigación, 16 son

profesores o docentes, 16 investigadores, 14 profesionales o contratistas, 8 son coordinadores, directores o asesores, 6 analistas, 3 consultores y 2 pasantes o gestores, para un total de 86 personas.

Tabla 12. Instituciones donde trabajan los usuarios especializados

Organización
Asociación Colombiana de Industrias Plásticas
Banco de La Republica
Banco Interamericano De Desarrollo - BID
Banco Mundial
Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural -RIMISP
Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE
Departamento Nacional de Planeación -DNP
Fondo De Financiamiento Del Sector Agropecuario-FINAGRO
Fundesarrollo
Grupo Semana
Innovations for Poverty Action
Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas - SINCHI
Instituto De Hidrología, Meteorología Y Estudios Ambientales-IDEAM
Lado B
Ministerio De Comercio, Industria y Turismo
Ministerio del Trabajo
Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología - OCyT
Pixys Económica
Pontificia Universidad Javeriana
Procolombia
Programa de Transformación Productiva
Telefónica S.A.
Universidad Antonio Nariño
Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales -UDCA
Universidad de Investigación y Desarrollo -UDI
Universidad de la Sabana
Universidad de los Andes
Universidad del Quindío
Universidad del Rosario
Universidad Gran Colombia
Universidad Jorge Tadeo Lozano
Universidad Militar Nueva Granada
Universidad Nacional de Colombia

Universidad Piloto de Colombia
Universidad Sergio Arboleda

Fuente: DANE.SIAC

6. Medición de Satisfacción de la Ciudadanía

Tabla 13. Encuestas Totales agosto - diciembre con nuevo Sistema de Medición de Satisfacción

Mes	Presencial Sala Especializada	Sistema de Datos Abiertos
Agosto	34	1320
Septiembre	17	1153
Octubre	16	1076
Noviembre	12	1066
Diciembre	16	445
Total	95	5060

Fuente: DANE.SIAC

El número total de encuestas de satisfacción de las personas que visitaron la Sala de Procesamiento Especializado, los Centros de Datos y que accedieron al Sistema de Datos Abiertos del Portal web www.dane.gov.co es de 5.155. El mayor número de encuestas corresponde al Sistema de Datos Abiertos con 5.060 y el canal presencial Sala de Procesamiento Especializado 95, para el período agosto – diciembre de 2018.

Nota: En Sala de Procesamiento Especializado y Centro de Datos, la encuesta se aplica cada dos meses por ciudadano.

Tabla 14. Resultados generales Indicador de Satisfacción por canal de atención

Indicadores totales	
Indicador Canal Presencial SPEE (%)	90.59
Sistema de Datos Abiertos (%)	75.25

Fuente: DANE.DICE

Durante el período agosto – diciembre de 2018, el canal Presencial Sala Especializada obtiene una calificación de 90.59% que indica un nivel de satisfacción alto por parte de la ciudadanía.

El sistema de Datos abiertos se ubica en un nivel de satisfacción medio por parte de la ciudadanía con una calificación de 75,25%.

Tabla 15. Calificación mensual categorías eje Calidad del Servicio canal Presencial Sala Especializada

Mes	Categorías Eje Calidad del Servicio			
	Efectividad (%)	Orientación técnica (%)	Cordialidad (%)	Infraestructura (%)
Agosto	88.76	93.38	96.32	85.29
Septiembre	95.59	92.65	95.59	86.76
Octubre	87.5	92.19	93.75	75
Noviembre	93.75	95.83	100	79.17
Diciembre	98.44	100	100	92.19

Fuente: DANE.DICE

En cuanto al canal Presencial Sala Especializada, se tienen 4 categorías de indagación sobre la satisfacción de los ciudadanos que dan cuenta de la Calidad del Servicio. Para el período analizado las categorías Efectividad, Orientación Técnica y Cordialidad obtienen una calificación por encima del 85%, lo que indica un nivel de satisfacción alto por parte de la ciudadanía.

Por su parte la categoría Infraestructura obtuvo en el mes de octubre a diferencia de los otros meses, una calificación sobre el 75% que la ubica en un nivel bajo, los demás meses presentan variantes en niveles de satisfacción altos y medios.

Tabla 16. Calificación general categorías eje Calidad del Servicio canal Presencial Sala Especializada

Agosto - diciembre			
Eje	Canal	Categoría	Calificación por categoría (%)
Calidad del Servicio	Presencial SPEE	Efectividad	91.32
		Orientación Técnica	94.47
		Cordialidad	96.84
		Infraestructura	84.21

Fuente: DANE.DICE

A nivel general la categoría que obtuvo la mayor calificación durante el período fue cordialidad con el 96,84%.

Tabla 17. Calificación mensual categorías eje Usabilidad Sistema de Datos Abiertos

Mes	Categorías Eje Usabilidad		
	Navegabilidad (%)	Herramientas de consulta (%)	Acceso (%)
Agosto	76.12	74.45	72.77
Septiembre	77.45	75.46	74.26
Octubre	78.25	75.95	74.51
Noviembre	74.91	73.12	71.58
Diciembre	77.81	75.34	73.6

Fuente: DANE.DICE

Las categorías del Sistema de Datos Abiertos obtienen diferentes calificaciones dependiendo del mes a analizar. Ninguna de las categorías se ubica por encima del 85%, lo que demuestra niveles de satisfacción oscilantes en medios y bajos por parte de los ciudadanos que acceden a los microdatos anonimizados de las diferentes operaciones estadísticas.

La categoría Navegabilidad presenta un nivel de satisfacción medio a excepción del mes de noviembre donde fue bajo. La categoría Herramientas de consulta en el período presenta calificaciones que la ubican en un nivel medio de satisfacción, pero en el mes de noviembre el nivel fue bajo. Por su parte, la categoría Acceso durante el período presenta niveles de satisfacción bajos.

Tabla 18. Calificación general categorías eje Usabilidad Sistema de Datos Abiertos

Agosto - diciembre			
Eje	Canal	Categoría	Calificación por categoría
Usabilidad	Sistema de Datos Abiertos	Navegabilidad	76.77
		Herramientas de consulta	74.80
		Acceso	73.30

Fuente: DANE.DICE

A nivel general la categoría que obtuvo la mayor calificación durante el período fue navegabilidad con el 76,77%.

Tabla 19. Calificación mensual categorías eje Producto Canal Presencial Sala Especializada y Sistema de Datos Abiertos.

Mes	Canal	Calificación por categorías Eje Producto (%)	
		Utilidad	Claridad
Agosto	Presencial Sala Especializada	91.91	86.76
Septiembre		91.18	86.76
Octubre		87.5	87.5
Noviembre		89.58	81.25
Diciembre		96.88	93.75
Agosto	Sistema de Datos Abiertos	77.61	73.54
Septiembre		77.54	74.8
Octubre		78.67	74.54
Noviembre		75.05	72.54

Mes	Canal	Calificación por categorías Eje Producto (%)	
		Utilidad	Claridad
Diciembre		77.02	73.93

Fuente: DANE.DICE

Las categorías Utilidad y Claridad del eje Producto para el canal Presencial Sala Especializada se ubican en un nivel de satisfacción alto, dado que las calificaciones en su mayoría se ubican por encima del 85%.

La categoría Claridad en el mes de noviembre es la única que presenta un valor por debajo del límite, de 81.25%, que indica un nivel de satisfacción medio por parte de la ciudadanía.

Las categorías Utilidad y Claridad del eje Producto para el Sistema de datos abiertos se ubican en niveles de satisfacción medios y bajos.

La categoría Claridad durante todo el período se ubica por debajo del 75% lo que indica niveles de satisfacción bajos. Por su parte la categoría Utilidad se ubica en un nivel de satisfacción medio de acuerdo a lo que opina la ciudadanía.

Tabla 20. Calificación general categorías eje Producto Canal Presencial Sala Especializada y Sistema de Datos Abiertos.

Agosto - diciembre			
Eje	Canal	Categoría	Calificación por categoría (%)
Producto	Presencial Sala Especializada	Utilidad	91.58
		Claridad	87.37
	Sistema de Datos Abiertos	Utilidad	77.23
		Claridad	73.86

Fuente: DANE.DICE

A nivel general las categorías Utilidad y Claridad del canal presencial Sala Especializada obtuvieron la mayor calificación durante el período con 91,58% y 87,37% respectivamente, lo que demuestra un nivel de satisfacción alto por parte de los ciudadanos. Para el Sistema de Datos abiertos las calificaciones demuestran un nivel de satisfacción medio para la categoría Utilidad y bajo para Claridad.

Bibliografía

- DANE (2018) ISolucion. Procedimiento Medición de Satisfacción de la Ciudadanía. Recuperado el 06 de febrero de 2019
<http://isolucionpro.dane.gov.co/Isolucion40Dane/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvRGFuZS9kL2QzYTRiNmZiMmIzNTQ3NzRiZWZlZTllODEyZjRmZmJmL2QzYTRiNmZiMmIzNTQ3NzRiZWZlZTllODEyZjRmZmJmLmFzcCZJREFSVEIDVUxPPEwMzc2>
- DANE (2018) ISolucion. Manual Medición de Satisfacción a la Ciudadanía. Recuperado el 06 de febrero de 2019
<http://isolucionpro.dane.gov.co/Isolucion40Dane/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvRGFuZS80LzRmOGI2ZTk5NDdmNzQwMmI5NmYzZjZkZGZhN2RhY2NjLzRmOGI2ZTk5NDdmNzQwMmI5NmYzZjZkZGZhN2RhY2NjLmFzcCZJREFSVEIDVUxPPEwNTUz>
- Escala Likert. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 08 de febrero de 2019 de https://es.wikipedia.org/wiki/Escala_Likert