

## Anexos

### Anexo 1. Análisis Chi Cuadrado con SPSS

Se analizaron algunas variables demográficas y su respectiva independencia o dependencia frente a variables de satisfacción para cada uno de los canales (atención telefónica, chat y presencial) en sus distintos atributos.

#### Canal de Atención Telefónica - EDAD

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a tiempo de espera en el canal de atención telefónico de la SIC es independiente del rango de edad de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a tiempo de espera en el canal de atención telefónico de la SIC depende del rango de edad de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis las plantearemos para los distintos atributos medidos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, horarios de atención)

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se obtiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en todos los casos es mayor que 0,05; por consiguiente, se concluye que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención telefónica en ninguno de sus atributos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, horarios de atención) depende del rango de edad de los ciudadanos.

Resumen del procesamiento de los casos

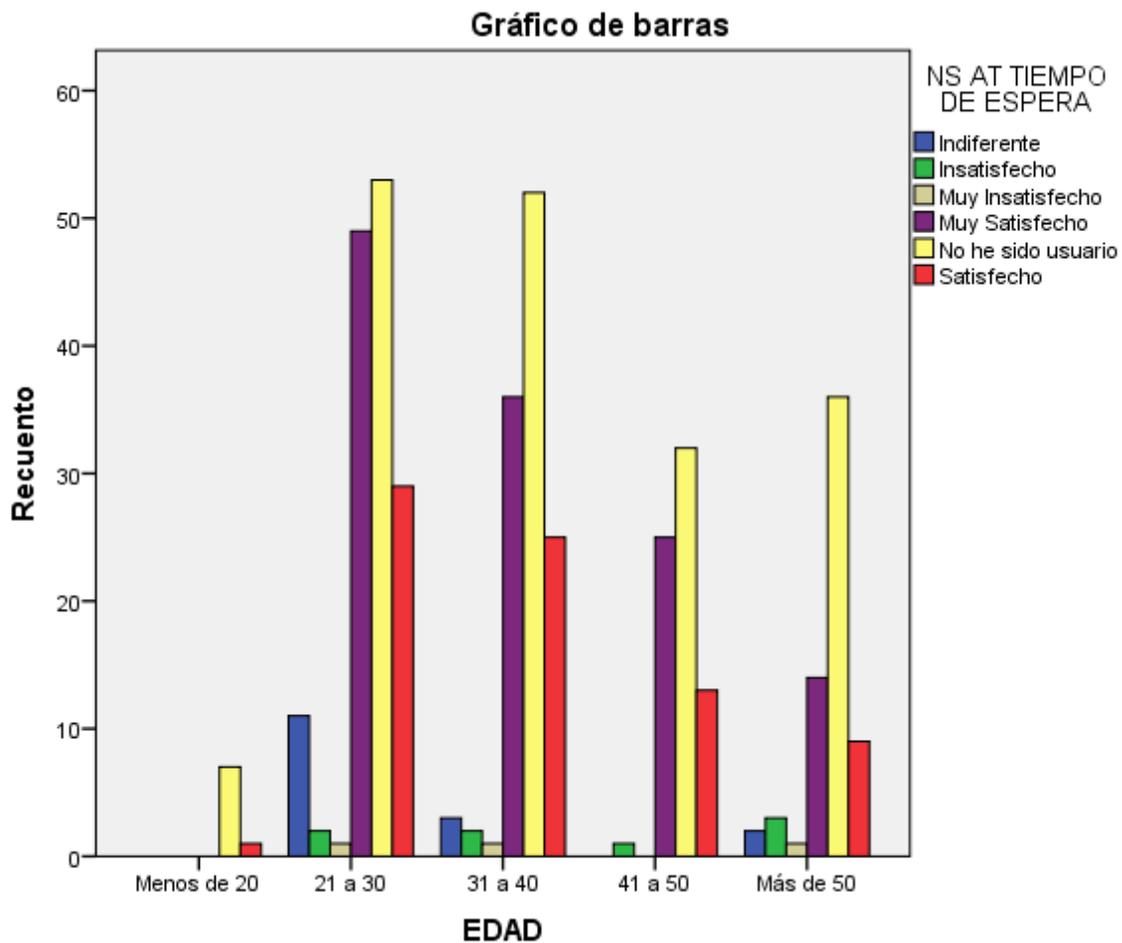
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDAD * NS AT TIEMPO DE ESPERA	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS AT CONOCIMIENTO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS AT AMABILIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS AT RECEPTIVIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,678 <sup>a</sup>	20	,145
Razón de verosimilitudes	30,675	20	,060
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.



EDAD \* NS AT CONOCIMIENTO

Tabla de contingencia

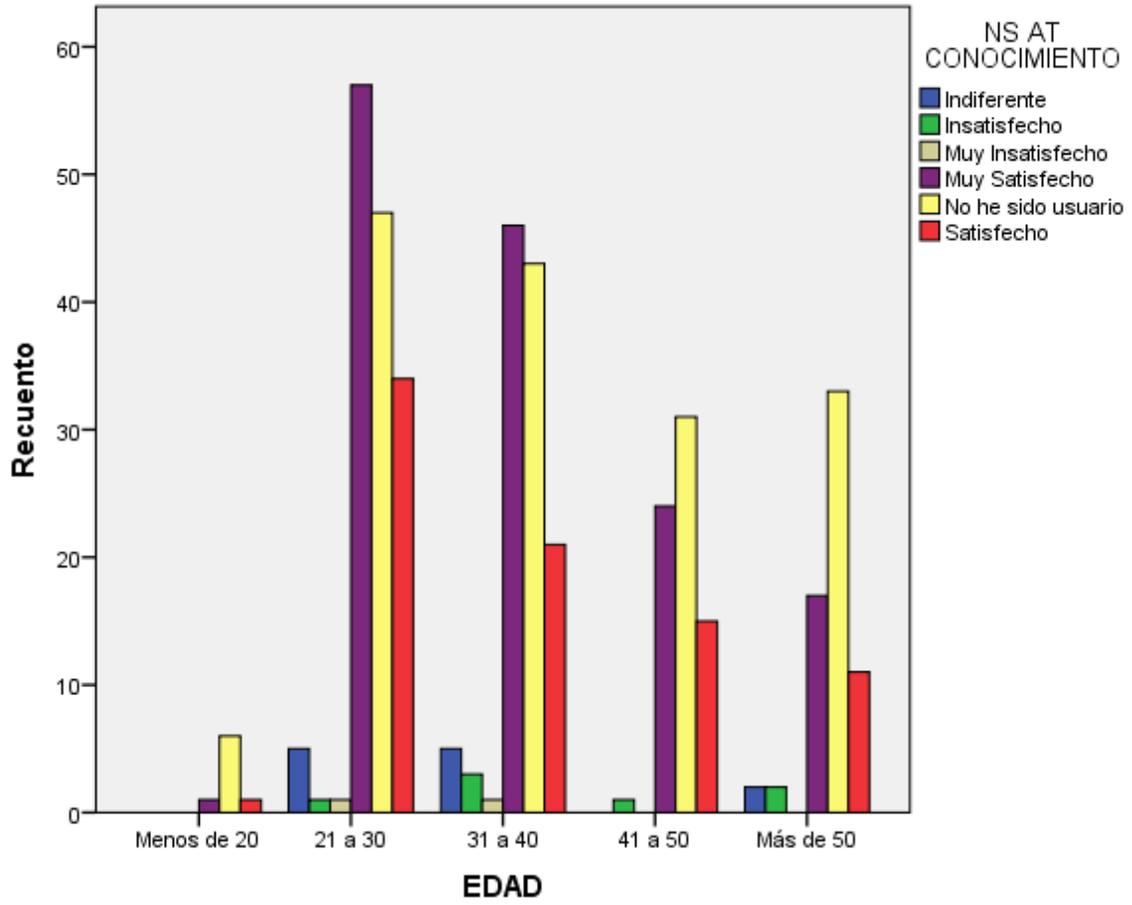
		NS AT CONOCIMIENTO						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	1	6	1	8
		Frecuencia esperada	,2	,1	,0	2,8	3,1	1,6	8,0
		% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	3,8%	1,2%	2,0%
	21 a 30	Recuento	5	1	1	57	47	34	145
		Frecuencia esperada	4,3	2,5	,7	51,5	56,9	29,1	145,0
		% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	41,7%	14,3%	50,0%	39,3%	29,4%	41,5%	35,5%
	31 a 40	Recuento	5	3	1	46	43	21	119
		Frecuencia esperada	3,5	2,0	,6	42,3	46,7	23,9	119,0
		% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	41,7%	42,9%	50,0%	31,7%	26,9%	25,6%	29,2%
	41 a 50	Recuento	0	1	0	24	31	15	71
		Frecuencia esperada	2,1	1,2	,3	25,2	27,8	14,3	71,0
		% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	14,3%	0,0%	16,6%	19,4%	18,3%	17,4%
	Más de 50	Recuento	2	2	0	17	33	11	65
		Frecuencia esperada	1,9	1,1	,3	23,1	25,5	13,1	65,0
		% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	16,7%	28,6%	0,0%	11,7%	20,6%	13,4%	15,9%
	Total	Recuento	12	7	2	145	160	82	408
		Frecuencia esperada	12,0	7,0	2,0	145,0	160,0	82,0	408,0
		% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,148 <sup>a</sup>	20	,512
Razón de verosimilitudes	22,161	20	,332
N de casos válidos	408		

a. 18 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Gráfico de barras



EDAD \* NS AT AMABILIDAD

Tabla de contingencia

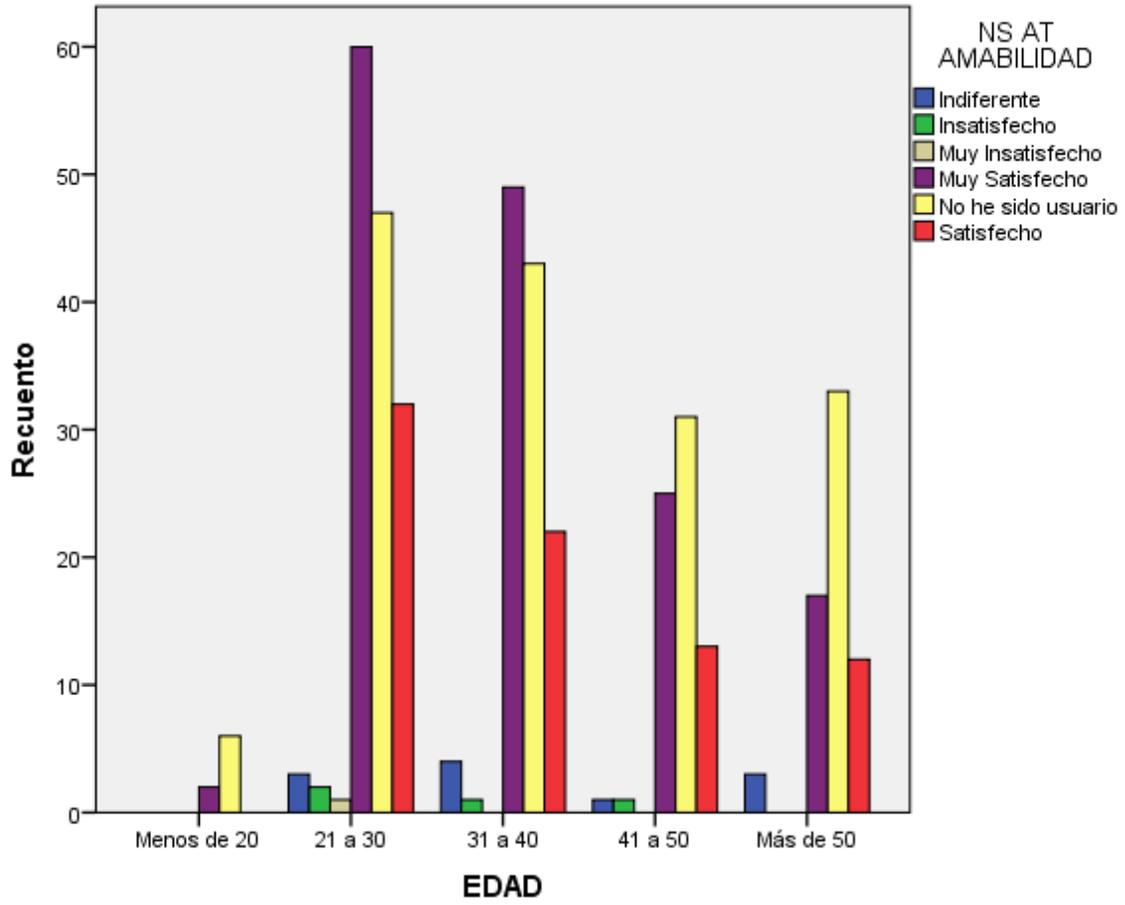
		NS AT AMABILIDAD						Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
EDA D	Recuento	0	0	0	2	6	0	8
	Menos de 20	,2	,1	,0	3,0	3,1	1,5	8,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	3,8%	0,0%	2,0%
	Recuento	3	2	1	60	47	32	145
	21 a 30	3,9	1,4	,4	54,4	56,9	28,1	145,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	27,3%	50,0%	100,0%	39,2%	29,4%	40,5%	35,5%
	Recuento	4	1	0	49	43	22	119
	31 a 40	3,2	1,2	,3	44,6	46,7	23,0	119,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	36,4%	25,0%	0,0%	32,0%	26,9%	27,8%	29,2%
	Recuento	1	1	0	25	31	13	71
	41 a 50	1,9	,7	,2	26,6	27,8	13,7	71,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	9,1%	25,0%	0,0%	16,3%	19,4%	16,5%	17,4%
	Recuento	3	0	0	17	33	12	65
	Más de 50	1,8	,6	,2	24,4	25,5	12,6	65,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	27,3%	0,0%	0,0%	11,1%	20,6%	15,2%	15,9%
	Recuento	11	4	1	153	160	79	408
	Total	11,0	4,0	1,0	153,0	160,0	79,0	408,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,937 <sup>a</sup>	20	,592
Razón de verosimilitudes	20,187	20	,446
N de casos válidos	408		

a. 18 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



## EDAD \* NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS

Tabla de contingencia

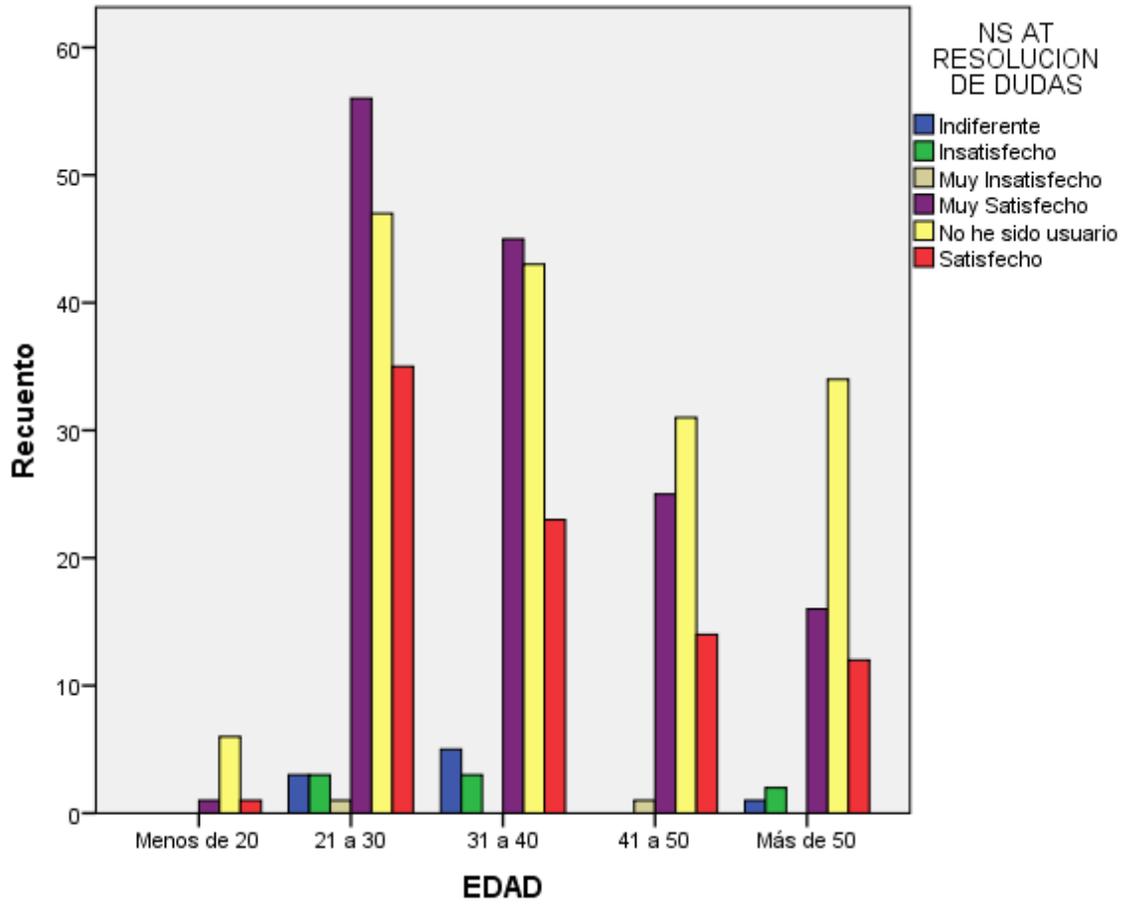
		NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	1	6	1	8
		Frecuencia esperada	,2	,2	,0	2,8	3,2	1,7	8,0
		% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	3,7%	1,2%	2,0%
		Recuento	3	3	1	56	47	35	145
		Frecuencia esperada	3,2	2,8	,7	50,8	57,2	30,2	145,0
		% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	33,3%	37,5%	50,0%	39,2%	29,2%	41,2%	35,5%
		Recuento	5	3	0	45	43	23	119
		Frecuencia esperada	2,6	2,3	,6	41,7	47,0	24,8	119,0
		% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	55,6%	37,5%	0,0%	31,5%	26,7%	27,1%	29,2%
		Recuento	0	0	1	25	31	14	71
		Frecuencia esperada	1,6	1,4	,3	24,9	28,0	14,8	71,0
		% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	50,0%	17,5%	19,3%	16,5%	17,4%
	Recuento	1	2	0	16	34	12	65	
	Frecuencia esperada	1,4	1,3	,3	22,8	25,6	13,5	65,0	
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	11,1%	25,0%	0,0%	11,2%	21,1%	14,1%	15,9%	
	Recuento	9	8	2	143	161	85	408	
	Frecuencia esperada	9,0	8,0	2,0	143,0	161,0	85,0	408,0	
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,573 <sup>a</sup>	20	,364
Razón de verosimilitudes	24,802	20	,209
N de casos válidos	408		

a. 18 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Gráfico de barras



EDAD \* NS AT RECEPTIVIDAD

Tabla de contingencia

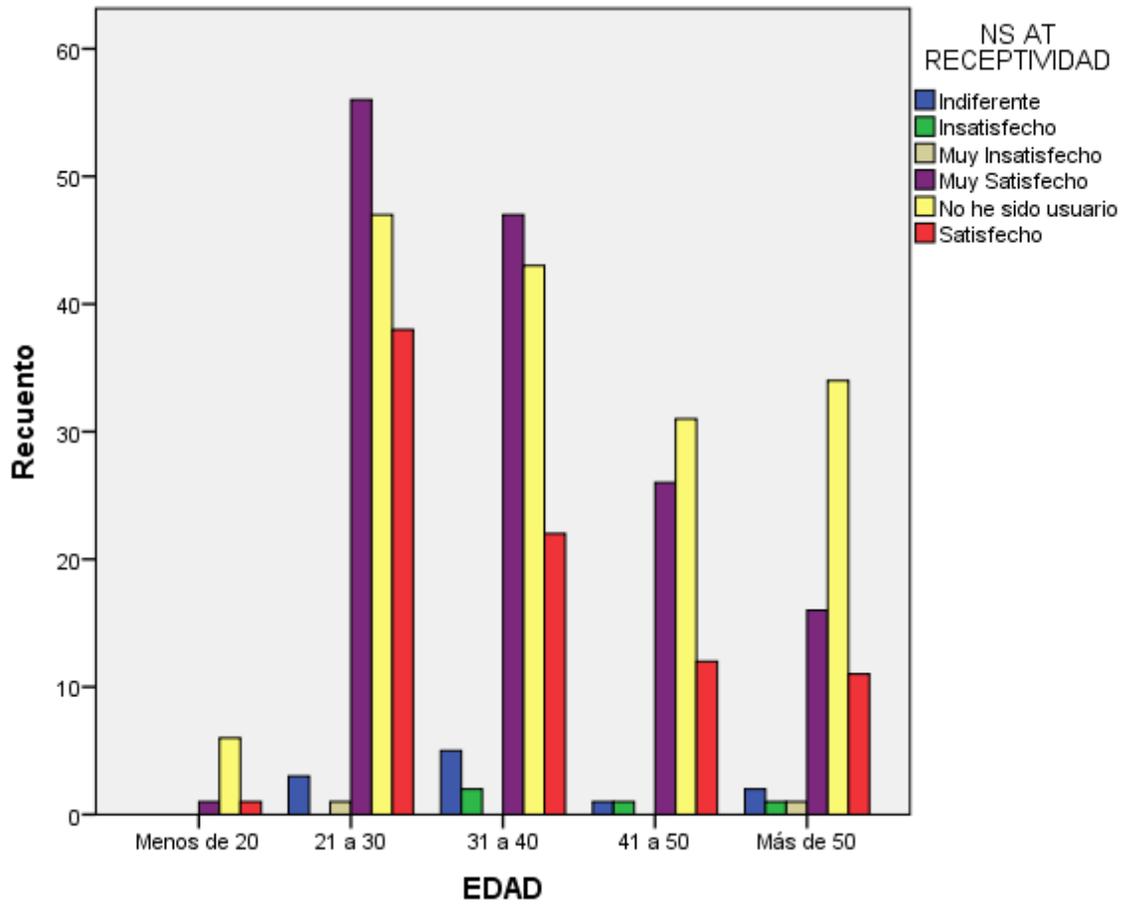
		NS AT RECEPTIVIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	1	6	1	8
		de Frecuencia esperada	,2	,1	,0	2,9	3,2	1,6	8,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	3,7%	1,2%	2,0%
	21 a 30	Recuento	3	0	1	56	47	38	145
		Frecuencia esperada	3,9	1,4	,7	51,9	57,2	29,9	145,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	27,3%	0,0%	50,0%	38,4%	29,2%	45,2%	35,5%
	31 a 40	Recuento	5	2	0	47	43	22	119
		Frecuencia esperada	3,2	1,2	,6	42,6	47,0	24,5	119,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	45,5%	50,0%	0,0%	32,2%	26,7%	26,2%	29,2%
	41 a 50	Recuento	1	1	0	26	31	12	71
		Frecuencia esperada	1,9	,7	,3	25,4	28,0	14,6	71,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	9,1%	25,0%	0,0%	17,8%	19,3%	14,3%	17,4%
	Más de 50	Recuento	2	1	1	16	34	11	65
		Frecuencia esperada	1,8	,6	,3	23,3	25,6	13,4	65,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	18,2%	25,0%	50,0%	11,0%	21,1%	13,1%	15,9%
	Total	Recuento	11	4	2	146	161	84	408
		Frecuencia esperada	11,0	4,0	2,0	146,0	161,0	84,0	408,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,536 <sup>a</sup>	20	,312
Razón de verosimilitudes	24,409	20	,225
N de casos válidos	408		

a. 18 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Gráfico de barras



EDAD \* NS AT HORARIOS

Tabla de contingencia

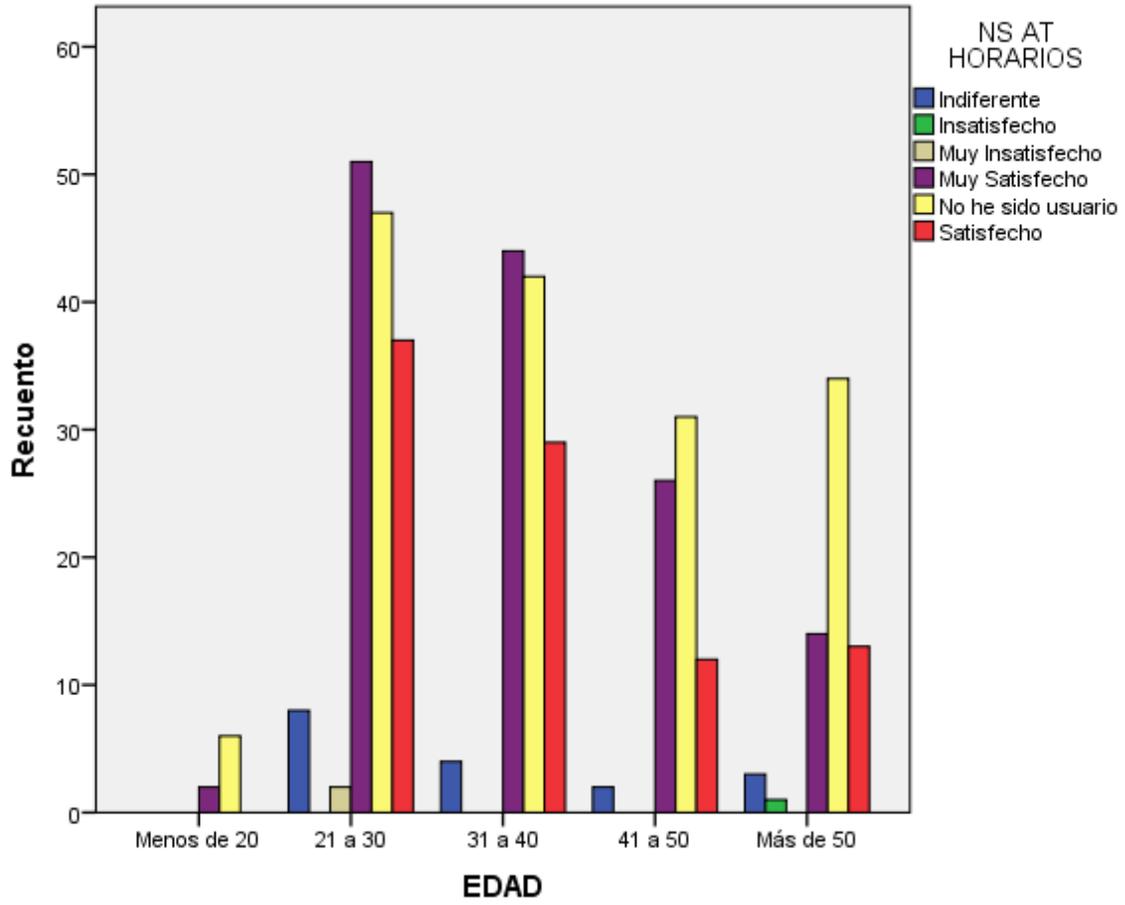
		NS AT HORARIOS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	2	6	0	8
		Frecuencia esperada	,3	,0	,0	2,7	3,1	1,8	8,0
		% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	3,8%	0,0%	2,0%
	21 a 30	Recuento	8	0	2	51	47	37	145
		Frecuencia esperada	6,0	,4	,7	48,7	56,9	32,3	145,0
		% dentro de NS AT HORARIOS	47,1%	0,0%	100,0%	37,2%	29,4%	40,7%	35,5%
	31 a 40	Recuento	4	0	0	44	42	29	119
		Frecuencia esperada	5,0	,3	,6	40,0	46,7	26,5	119,0
		% dentro de NS AT HORARIOS	23,5%	0,0%	0,0%	32,1%	26,2%	31,9%	29,2%
	41 a 50	Recuento	2	0	0	26	31	12	71
		Frecuencia esperada	3,0	,2	,3	23,8	27,8	15,8	71,0
		% dentro de NS AT HORARIOS	11,8%	0,0%	0,0%	19,0%	19,4%	13,2%	17,4%
	Más de 50	Recuento	3	1	0	14	34	13	65
		Frecuencia esperada	2,7	,2	,3	21,8	25,5	14,5	65,0
		% dentro de NS AT HORARIOS	17,6%	100,0%	0,0%	10,2%	21,2%	14,3%	15,9%
	Total	Recuento	17	1	2	137	160	91	408
		Frecuencia esperada	17,0	1,0	2,0	137,0	160,0	91,0	408,0
		% dentro de NS AT HORARIOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,851 <sup>a</sup>	20	,171
Razón de verosimilitudes	26,616	20	,146
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



## Canal de atención telefónica - GÉNERO

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a tiempo de espera en el canal de atención telefónico de la SIC es independiente del GÉNERO de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a tiempo de espera en el canal de atención telefónico de la SIC depende del GÉNERO de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis las plantearemos para los distintos atributos medidos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, horarios de atención).

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se obtiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en todos los casos es mayor que 0,05; por consiguiente, se deduce que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención telefónica en ninguno de sus atributos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, horarios de atención), depende del género de los ciudadanos.

## Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GÉNERO * NS AT TIEMPO DE ESPERA	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS AT CONOCIMIENTO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS AT AMABILIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS AT RECEPTIVIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS AT HORARIOS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%

## GÉNERO \* NS AT TIEMPO DE ESPERA

Tabla de contingencia

		NS AT TIEMPO DE ESPERA						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
GÉNERO	Femenino	Recuento	8	5	3	67	101	42	226
		Frecuencia esperada	8,9	4,4	1,7	68,7	99,7	42,7	226,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	50,0%	62,5%	100,0%	54,0%	56,1%	54,5%	55,4%
		Recuento	8	3	0	57	79	35	182
		Frecuencia esperada	7,1	3,6	1,3	55,3	80,3	34,3	182,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	50,0%	37,5%	0,0%	46,0%	43,9%	45,5%	44,6%
Total		Recuento	16	8	3	124	180	77	408
		Frecuencia esperada	16,0	8,0	3,0	124,0	180,0	77,0	408,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,921 <sup>a</sup>	5	,712
Razón de verosimilitudes	4,050	5	,542
N de casos válidos	408		

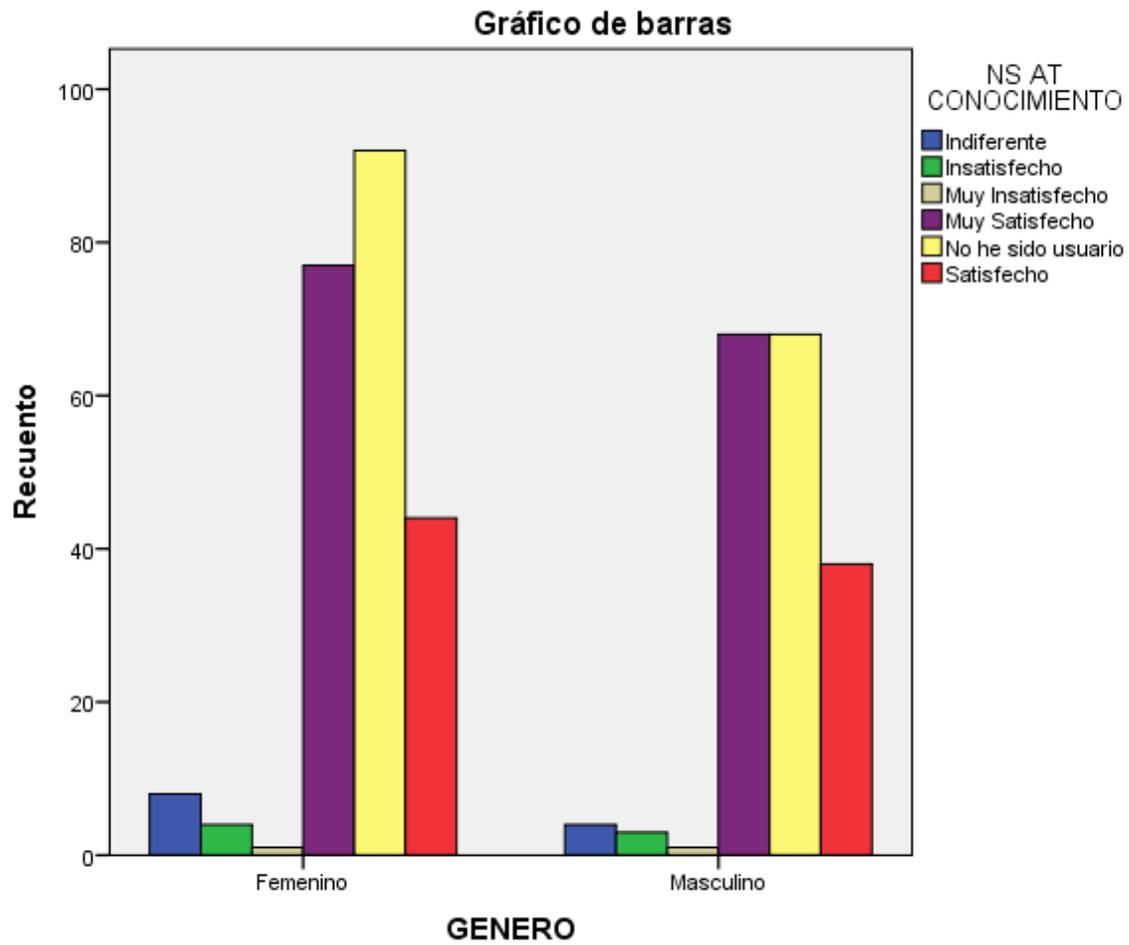
a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,34.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,344 <sup>a</sup>	5	,930
Razón de verosimilitudes	1,360	5	,929
N de casos válidos	408		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,89.



## GÉNERO \* NS AT AMABILIDAD

Tabla de contingencia

		NS AT AMABILIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
GÉNERO	Femenino	Recuento	6	4	1	83	92	40	226
		Frecuencia esperada	6,1	2,2	,6	84,8	88,6	43,8	226,0
		% dentro de NS AT AMABILIDAD	54,5%	100,0%	100,0%	54,2%	57,5%	50,6%	55,4%
	Masculino	Recuento	5	0	0	70	68	39	182
		Frecuencia esperada	4,9	1,8	,4	68,3	71,4	35,2	182,0
		% dentro de NS AT AMABILIDAD	45,5%	0,0%	0,0%	45,8%	42,5%	49,4%	44,6%
Total		Recuento	11	4	1	153	160	79	408
		Frecuencia esperada	11,0	4,0	1,0	153,0	160,0	79,0	408,0
		% dentro de NS AT AMABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,123 <sup>a</sup>	5	,401
Razón de verosimilitudes	7,000	5	,221
N de casos válidos	408		

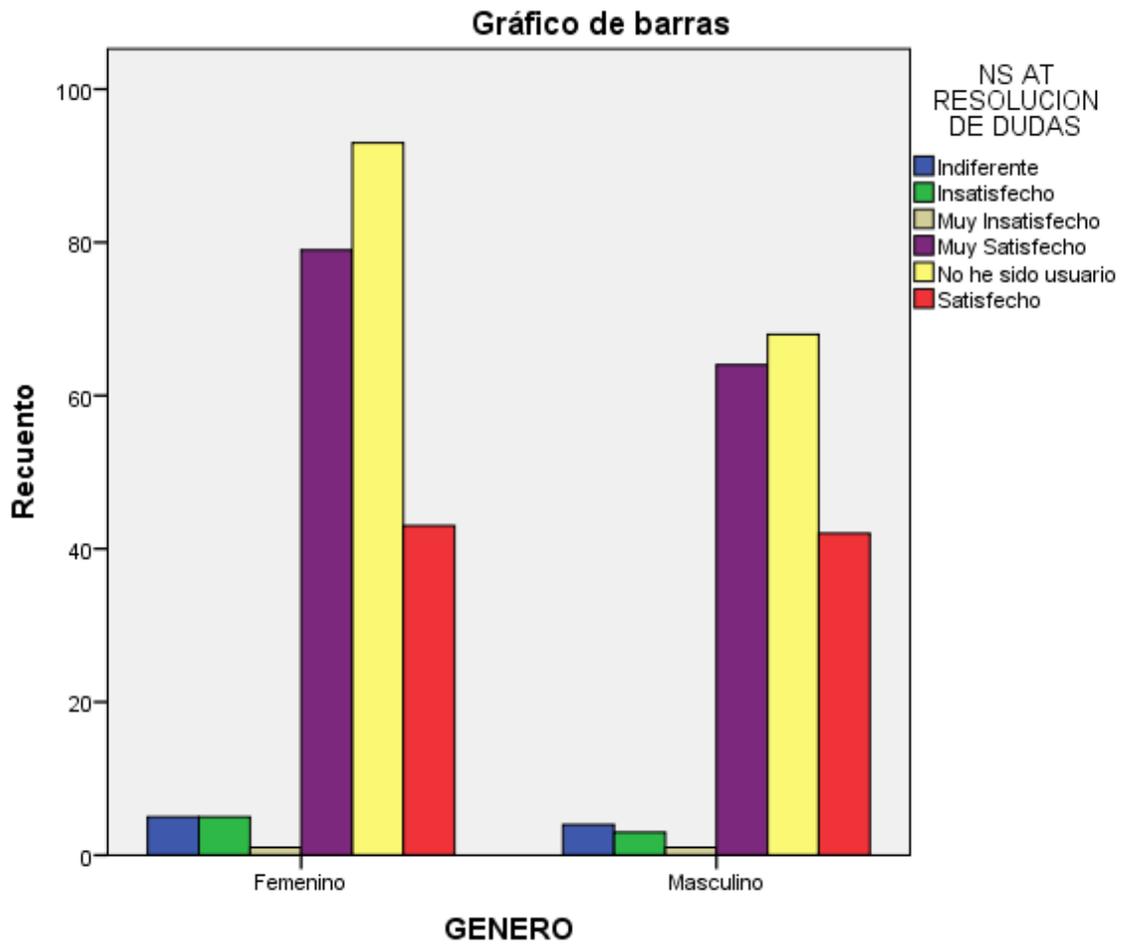
a. 5 casillas (41,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,349 <sup>a</sup>	5	,930
Razón de verosimilitudes	1,348	5	,930
N de casos válidos	408		

a. 6 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,89.



## GÉNERO \* NS AT RECEPTIVIDAD

Tabla de contingencia

		NS AT RECEPTIVIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
GÉNERO	Femenino	Recuento	5	1	1	79	93	47	226
		Frecuencia esperada	6,1	2,2	1,1	80,9	89,2	46,5	226,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	45,5%	25,0%	50,0%	54,1%	57,8%	56,0%	55,4%
	Masculino	Recuento	6	3	1	67	68	37	182
		Frecuencia esperada	4,9	1,8	,9	65,1	71,8	37,5	182,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	54,5%	75,0%	50,0%	45,9%	42,2%	44,0%	44,6%
Total		Recuento	11	4	2	146	161	84	408
		Frecuencia esperada	11,0	4,0	2,0	146,0	161,0	84,0	408,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,433 <sup>a</sup>	5	,787
Razón de verosimilitudes	2,462	5	,782
N de casos válidos	408		

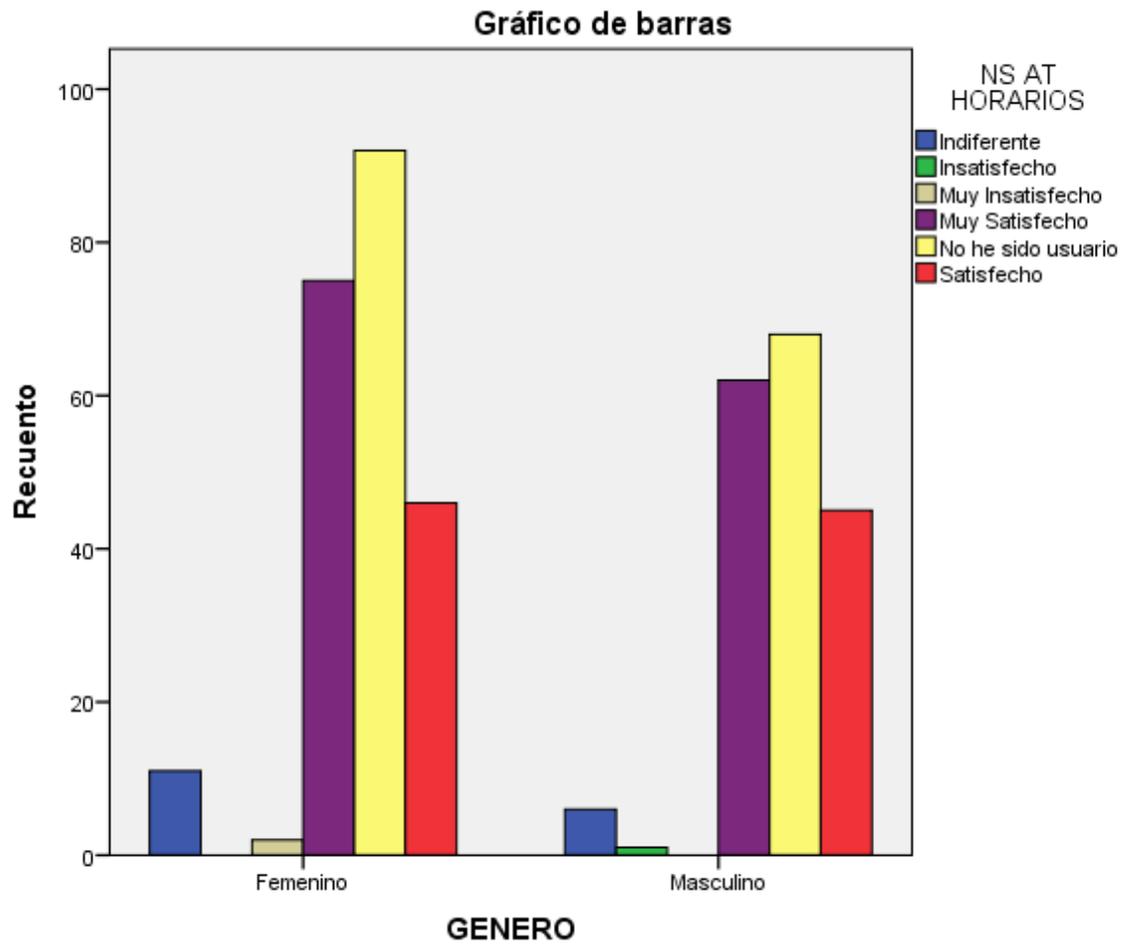
a. 5 casillas (41,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,89.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,624 <sup>a</sup>	5	,463
Razón de verosimilitudes	5,757	5	,331
N de casos válidos	408		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



## Canal de Atención Telefónica – NIVEL DE ESCOLARIDAD

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a tiempo de espera en el canal de atención telefónico de la SIC es independiente del nivel de escolaridad de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a tiempo de espera en el canal de atención telefónico de la SIC depende del nivel de escolaridad de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis las plantearemos para los distintos atributos medidos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, horarios de atención).

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en todos los casos es menor que 0,05; por consiguiente, se concluye que hay evidencia estadística significativa que permite rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención telefónica en sus atributos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, horarios de atención), depende del nivel de escolaridad de los ciudadanos.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
NIVEL ESCOLARIDAD * NS AT TIEMPO DE ESPERA	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS AT CONOCIMIENTO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS AT AMABILIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS AT RECEPTIVIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS AT HORARIOS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%

# NIVEL ESCOLARIDAD \* NS AT TIEMPO DE ESPERA

Tabla de contingencia

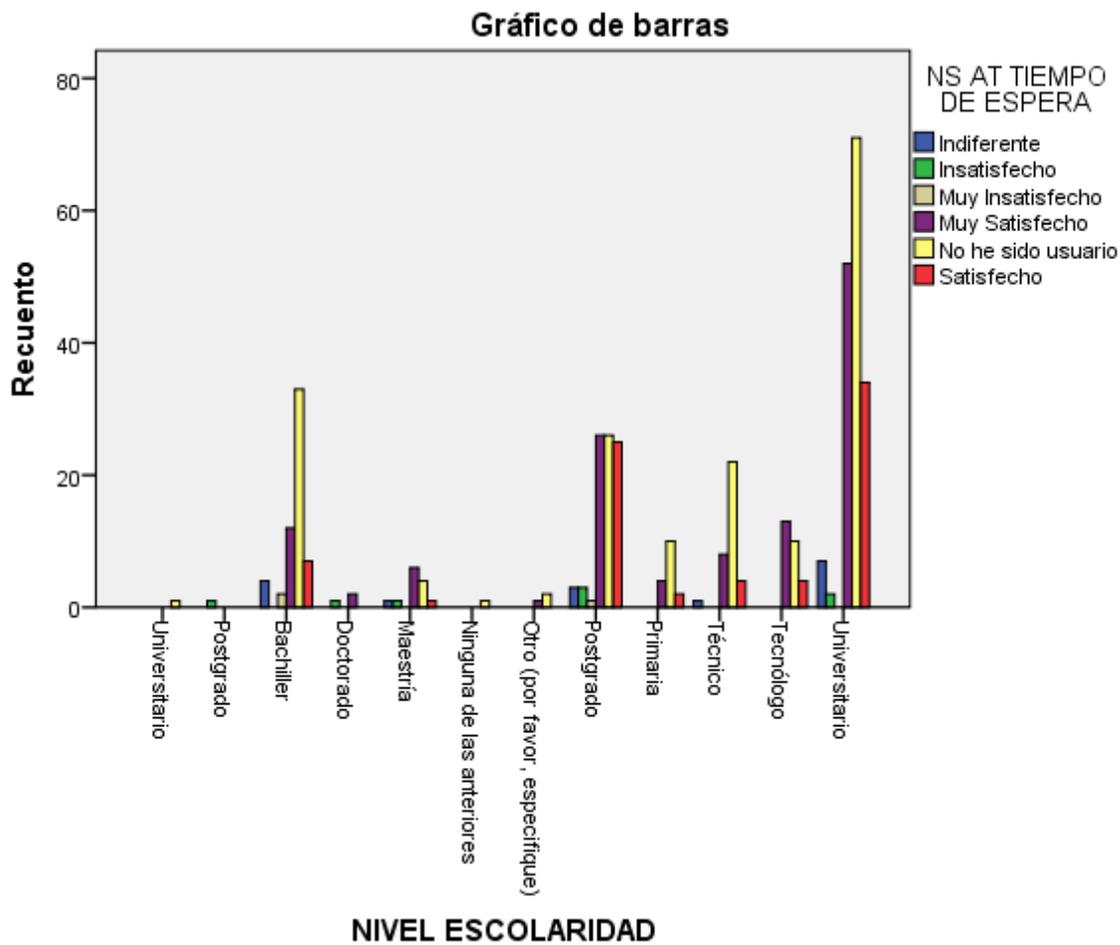
		NS AT TIEMPO DE ESPERA						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,4	,2	1,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,4	,2	1,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	4	0	2	12	33	7	58
		Frecuencia esperada	2,3	1,1	,4	17,6	25,6	10,9	58,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	25,0%	0,0%	66,7%	9,7%	18,3%	9,1%	14,2%
	Doctorado	Recuento	0	1	0	2	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,1	,0	,9	1,3	,6	3,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	12,5%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,7%
	Maestría	Recuento	1	1	0	6	4	1	13
		Frecuencia esperada	,5	,3	,1	4,0	5,7	2,5	13,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	6,2%	12,5%	0,0%	4,8%	2,2%	1,3%	3,2%
	Ninguna de las anteriores	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,4	,2	1,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
	Otro (por favor, especifique)	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,1	,0	,9	1,3	,6	3,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	0,7%
	Postgrado	Recuento	3	3	1	26	26	25	84
		Frecuencia esperada	3,3	1,6	,6	25,5	37,1	15,9	84,0
		% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	18,8%	37,5%	33,3%	21,0%	14,4%	32,5%	20,6%
Primaria	Recuento	0	0	0	4	10	2	16	

	Frecuencia esperada	,6	,3	,1	4,9	7,1	3,0	16,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	5,6%	2,6%	3,9%
	Recuento	1	0	0	8	22	4	35
Técnico	Frecuencia esperada	1,4	,7	,3	10,6	15,4	6,6	35,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	6,2%	0,0%	0,0%	6,5%	12,2%	5,2%	8,6%
	Recuento	0	0	0	13	10	4	27
Tecnólogo	Frecuencia esperada	1,1	,5	,2	8,2	11,9	5,1	27,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	5,6%	5,2%	6,6%
	Recuento	7	2	0	52	71	34	166
Universitario	Frecuencia esperada	6,5	3,3	1,2	50,5	73,2	31,3	166,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	43,8%	25,0%	0,0%	41,9%	39,4%	44,2%	40,7%
	Recuento	16	8	3	124	180	77	408
Total	Frecuencia esperada	16,0	8,0	3,0	124,0	180,0	77,0	408,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,321 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	67,524	55	,120
N de casos válidos	408		

a. 54 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



### NIVEL ESCOLARIDAD \* NS AT CONOCIMIENTO

Tabla de contingencia

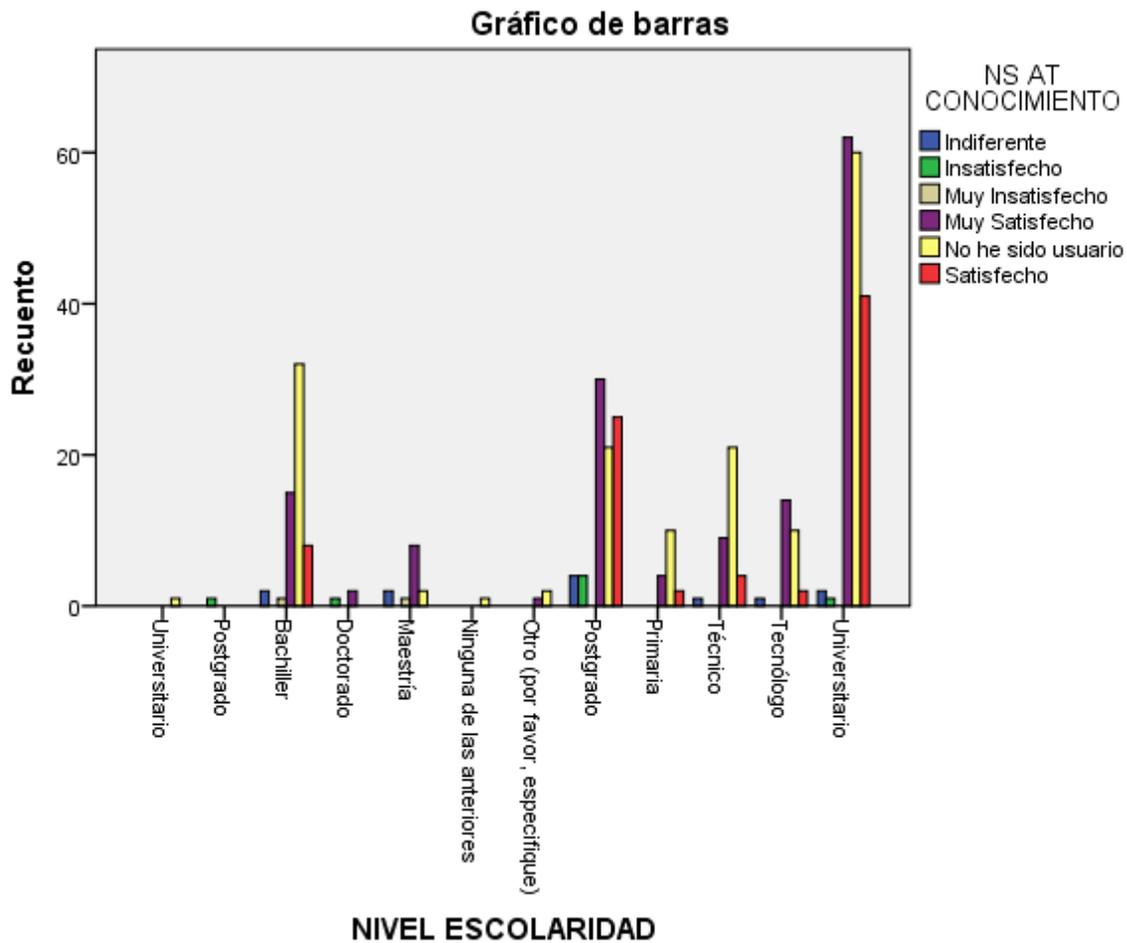
		NS AT CONOCIMIENTO						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0
		% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0
		% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	2	0	1	15	32	8	58
		Frecuencia esperada	1,7	1,0	,3	20,6	22,7	11,7	58,0
		% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	16,7%	0,0%	50,0%	10,3%	20,0%	9,8%	14,2%
	Doctorado	Recuento	0	1	0	2	0	0	3

	Frecuencia esperada	,1	,1	,0	1,1	1,2	,6	3,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	14,3%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	2	0	1	8	2	0	13
Maestría	Frecuencia esperada	,4	,2	,1	4,6	5,1	2,6	13,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	16,7%	0,0%	50,0%	5,5%	1,2%	0,0%	3,2%
	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
Otro (por favor, especifique)	Frecuencia esperada	,1	,1	,0	1,1	1,2	,6	3,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,7%
	Recuento	4	4	0	30	21	25	84
Postgrado	Frecuencia esperada	2,5	1,4	,4	29,9	32,9	16,9	84,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	33,3%	57,1%	0,0%	20,7%	13,1%	30,5%	20,6%
	Recuento	0	0	0	4	10	2	16
Primaria	Frecuencia esperada	,5	,3	,1	5,7	6,3	3,2	16,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	6,2%	2,4%	3,9%
	Recuento	1	0	0	9	21	4	35
Técnico	Frecuencia esperada	1,0	,6	,2	12,4	13,7	7,0	35,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	8,3%	0,0%	0,0%	6,2%	13,1%	4,9%	8,6%
	Recuento	1	0	0	14	10	2	27
Tecnólogo	Frecuencia esperada	,8	,5	,1	9,6	10,6	5,4	27,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	8,3%	0,0%	0,0%	9,7%	6,2%	2,4%	6,6%
	Recuento	2	1	0	62	60	41	166
Universitario	Frecuencia esperada	4,9	2,8	,8	59,0	65,1	33,4	166,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	16,7%	14,3%	0,0%	42,8%	37,5%	50,0%	40,7%
	Recuento	12	7	2	145	160	82	408
Total	Frecuencia esperada	12,0	7,0	2,0	145,0	160,0	82,0	408,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	154,883 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	87,552	55	,003
N de casos válidos	408		

a. 54 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



NIVEL ESCOLARIDAD \* NS AT AMABILIDAD

Tabla de contingencia

		NS AT AMABILIDAD					Total		
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario		Satisfecho	
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0
		% dentro de NS AT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	1	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0
		% dentro de NS AT AMABILIDAD	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	2	0	1	15	32	8	58

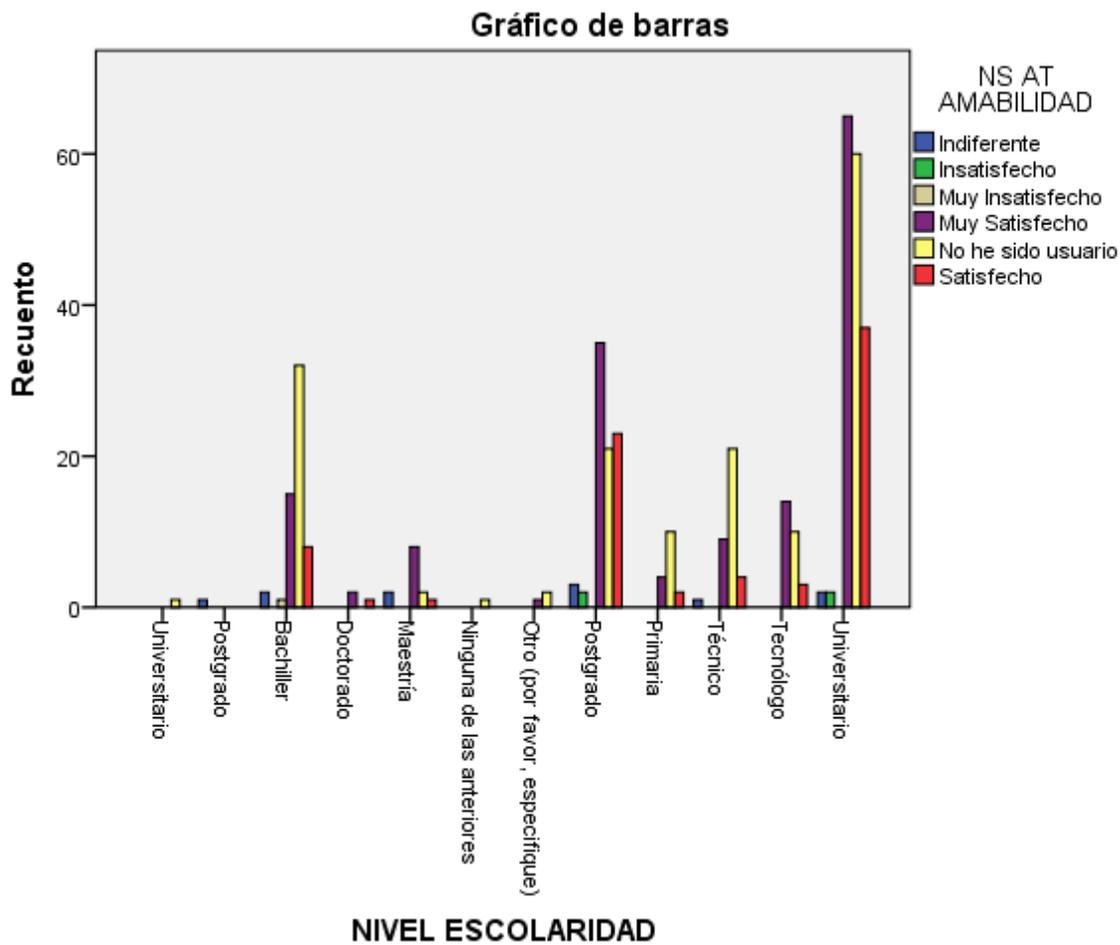
	Frecuencia esperada	1,6	,6	,1	21,8	22,7	11,2	58,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	18,2%	0,0%	100,0%	9,8%	20,0%	10,1%	14,2%
	Recuento	0	0	0	2	0	1	3
Doctorado	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	1,1	1,2	,6	3,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%	0,7%
	Recuento	2	0	0	8	2	1	13
Maestría	Frecuencia esperada	,4	,1	,0	4,9	5,1	2,5	13,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	18,2%	0,0%	0,0%	5,2%	1,2%	1,3%	3,2%
	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
Otro (por favor, especifique)	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	1,1	1,2	,6	3,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,7%
	Recuento	3	2	0	35	21	23	84
Postgrado	Frecuencia esperada	2,3	,8	,2	31,5	32,9	16,3	84,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	27,3%	50,0%	0,0%	22,9%	13,1%	29,1%	20,6%
	Recuento	0	0	0	4	10	2	16
Primaria	Frecuencia esperada	,4	,2	,0	6,0	6,3	3,1	16,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	6,2%	2,5%	3,9%
	Recuento	1	0	0	9	21	4	35
Técnico	Frecuencia esperada	,9	,3	,1	13,1	13,7	6,8	35,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	9,1%	0,0%	0,0%	5,9%	13,1%	5,1%	8,6%
	Recuento	0	0	0	14	10	3	27
Tecnólogo	Frecuencia esperada	,7	,3	,1	10,1	10,6	5,2	27,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	9,2%	6,2%	3,8%	6,6%
	Recuento	2	2	0	65	60	37	166
Universitario	Frecuencia esperada	4,5	1,6	,4	62,3	65,1	32,1	166,0

Total	% dentro de NS AT AMABILIDAD	18,2%	50,0%	0,0%	42,5%	37,5%	46,8%	40,7%
	Recuento	11	4	1	153	160	79	408
	Frecuencia esperada	11,0	4,0	1,0	153,0	160,0	79,0	408,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	95,026 <sup>a</sup>	55	,001
Razón de verosimilitudes	65,096	55	,166
N de casos válidos	408		

a. 54 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



NIVEL ESCOLARIDAD \* NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS

Tabla de contingencia

		NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0	
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%	
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0	
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	
	Bachiller	Recuento	2	0	1	16	32	7	58

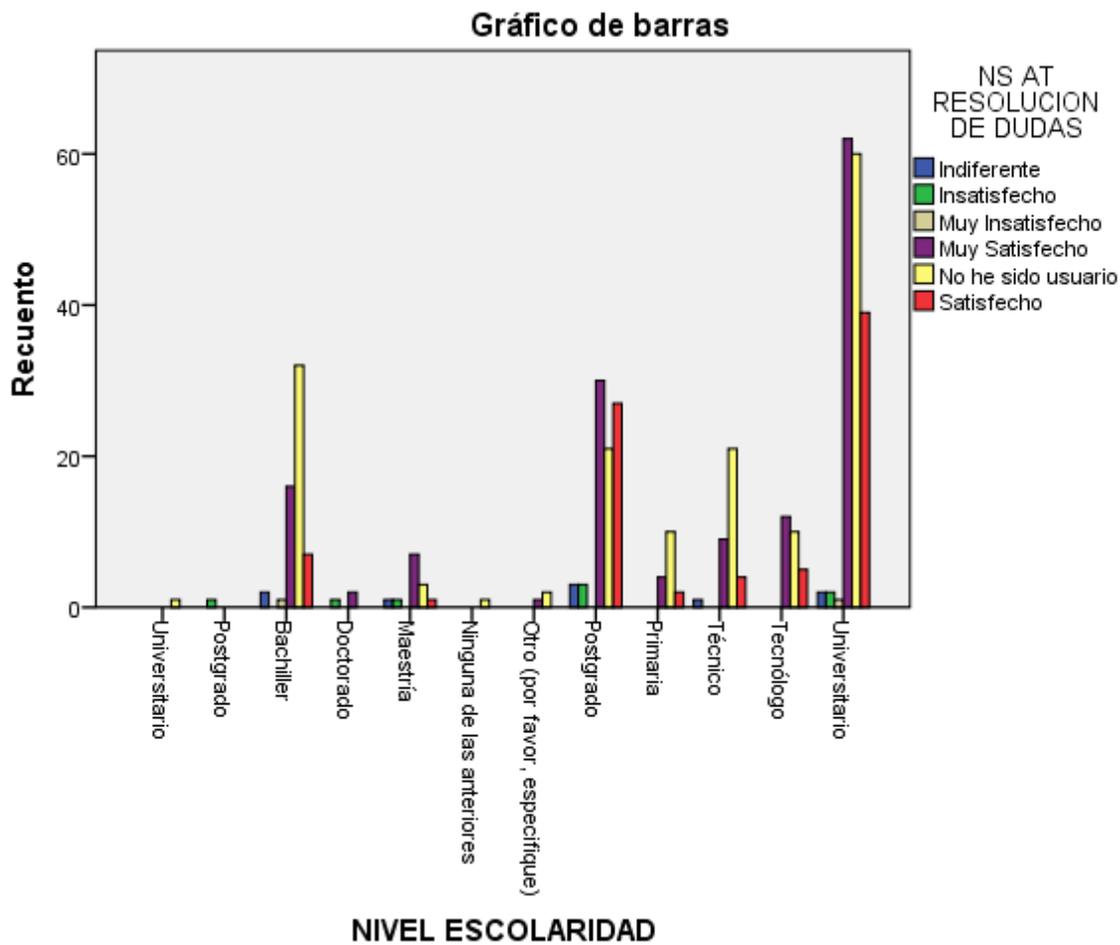
	Frecuencia esperada	1,3	1,1	,3	20,3	22,9	12,1	58,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	22,2%	0,0%	50,0%	11,2%	19,9%	8,2%	14,2%
	Recuento	0	1	0	2	0	0	3
Doctorado	Frecuencia esperada	,1	,1	,0	1,1	1,2	,6	3,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	12,5%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	1	1	0	7	3	1	13
Maestría	Frecuencia esperada	,3	,3	,1	4,6	5,1	2,7	13,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	11,1%	12,5%	0,0%	4,9%	1,9%	1,2%	3,2%
	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
Otro (por favor, especifique)	Frecuencia esperada	,1	,1	,0	1,1	1,2	,6	3,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,7%
	Recuento	3	3	0	30	21	27	84
Postgrado	Frecuencia esperada	1,9	1,6	,4	29,4	33,1	17,5	84,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	33,3%	37,5%	0,0%	21,0%	13,0%	31,8%	20,6%
	Recuento	0	0	0	4	10	2	16
Primaria	Frecuencia esperada	,4	,3	,1	5,6	6,3	3,3	16,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	6,2%	2,4%	3,9%
	Recuento	1	0	0	9	21	4	35
Técnico	Frecuencia esperada	,8	,7	,2	12,3	13,8	7,3	35,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	11,1%	0,0%	0,0%	6,3%	13,0%	4,7%	8,6%
Tecnólogo	Recuento	0	0	0	12	10	5	27

	Frecuencia esperada	,6	,5	,1	9,5	10,7	5,6	27,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	8,4%	6,2%	5,9%	6,6%
	Recuento	2	2	1	62	60	39	166
	Frecuencia esperada	3,7	3,3	,8	58,2	65,5	34,6	166,0
Universitario	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	22,2%	25,0%	50,0%	43,4%	37,3%	45,9%	40,7%
	Recuento	9	8	2	143	161	85	408
	Frecuencia esperada	9,0	8,0	2,0	143,0	161,0	85,0	408,0
Total	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,896 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	68,374	55	,106
N de casos válidos	408		

a. 54 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



NIVEL ESCOLARIDAD \* NS AT RECEPTIVIDAD

Tabla de contingencia

		NS AT RECEPTIVIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0
		% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	2	0	1	14	32	9	58
		Frecuencia esperada	1,6	,6	,3	20,8	22,9	11,9	58,0

	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	18,2%	0,0%	50,0%	9,6%	19,9%	10,7%	14,2%
	Recuento	0	0	1	2	0	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	1,1	1,2	,6	3,0
Doctorado	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	50,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	1	1	0	8	3	0	13
	Frecuencia esperada	,4	,1	,1	4,7	5,1	2,7	13,0
Maestría	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	9,1%	25,0%	0,0%	5,5%	1,9%	0,0%	3,2%
	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,4	,4	,2	1,0
Ninguna de las anteriores	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	1,1	1,2	,6	3,0
Otro (por favor, especifique)	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,7%
	Recuento	5	1	0	32	21	25	84
	Frecuencia esperada	2,3	,8	,4	30,1	33,1	17,3	84,0
Postgrado	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	45,5%	25,0%	0,0%	21,9%	13,0%	29,8%	20,6%
	Recuento	0	0	0	4	10	2	16
	Frecuencia esperada	,4	,2	,1	5,7	6,3	3,3	16,0
Primaria	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	6,2%	2,4%	3,9%
	Recuento	1	0	0	9	21	4	35
	Frecuencia esperada	,9	,3	,2	12,5	13,8	7,2	35,0
Técnico	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	9,1%	0,0%	0,0%	6,2%	13,0%	4,8%	8,6%
	Recuento	0	0	0	13	10	4	27
	Frecuencia esperada	,7	,3	,1	9,7	10,7	5,6	27,0
Tecnólogo	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	8,9%	6,2%	4,8%	6,6%
	Recuento	2	1	0	63	60	40	166
	Frecuencia esperada	4,5	1,6	,8	59,4	65,5	34,2	166,0
Universitario	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	18,2%	25,0%	0,0%	43,2%	37,3%	47,6%	40,7%

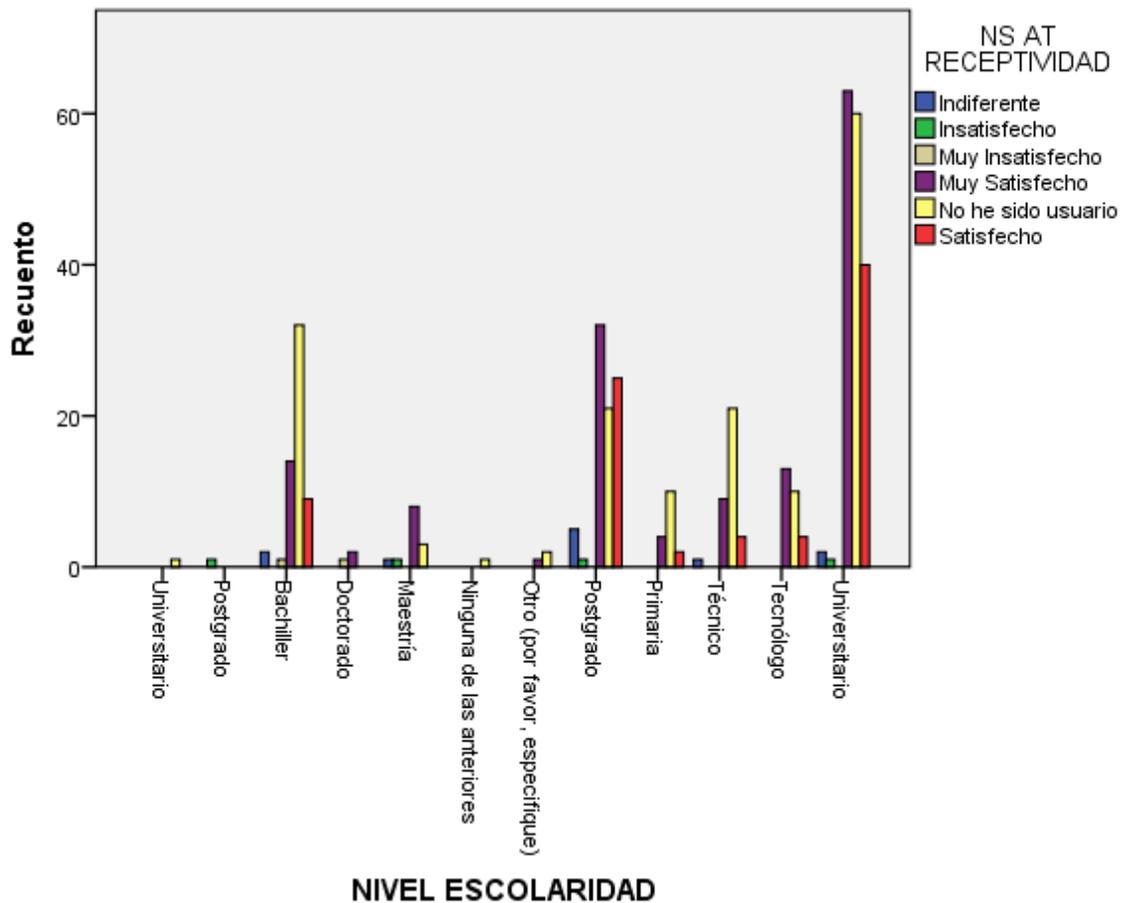
Total	Recuento	11	4	2	146	161	84	408
	Frecuencia esperada	11,0	4,0	2,0	146,0	161,0	84,0	408,0
	% dentro de NS AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	RECEPTIVIDAD							%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	225,501 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	78,403	55	,021
N de casos válidos	408		

a. 54 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras



# NIVEL ESCOLARIDAD \* NS AT HORARIOS

Tabla de contingencia

		NS AT HORARIOS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,4	,2	1,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%	
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,4	,2	1,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	
	Bachiller	Recuento	2	0	1	14	32	9	58
	Frecuencia esperada	2,4	,1	,3	19,5	22,7	12,9	58,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	11,8%	0,0%	50,0%	10,2%	20,0%	9,9%	14,2%	
	Doctorado	Recuento	0	0	0	2	0	1	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	1,0	1,2	,7	3,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,1%	0,7%	
	Maestría	Recuento	0	0	0	8	3	2	13
	Frecuencia esperada	,5	,0	,1	4,4	5,1	2,9	13,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%	1,9%	2,2%	3,2%	
	Ninguna de las anteriores	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,4	,2	1,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%	
	Otro (por favor, especifique)	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	1,0	1,2	,7	3,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,7%	
	Postgrado	Recuento	7	0	0	29	20	28	84
	Frecuencia esperada	3,5	,2	,4	28,2	32,9	18,7	84,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	41,2%	0,0%	0,0%	21,2%	12,5%	30,8%	20,6%	
Primaria	Recuento	0	0	0	4	10	2	16	
Frecuencia esperada	,7	,0	,1	5,4	6,3	3,6	16,0		
% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	6,2%	2,2%	3,9%		
Técnico	Recuento	1	0	0	8	21	5	35	
Frecuencia esperada	1,5	,1	,2	11,8	13,7	7,8	35,0		

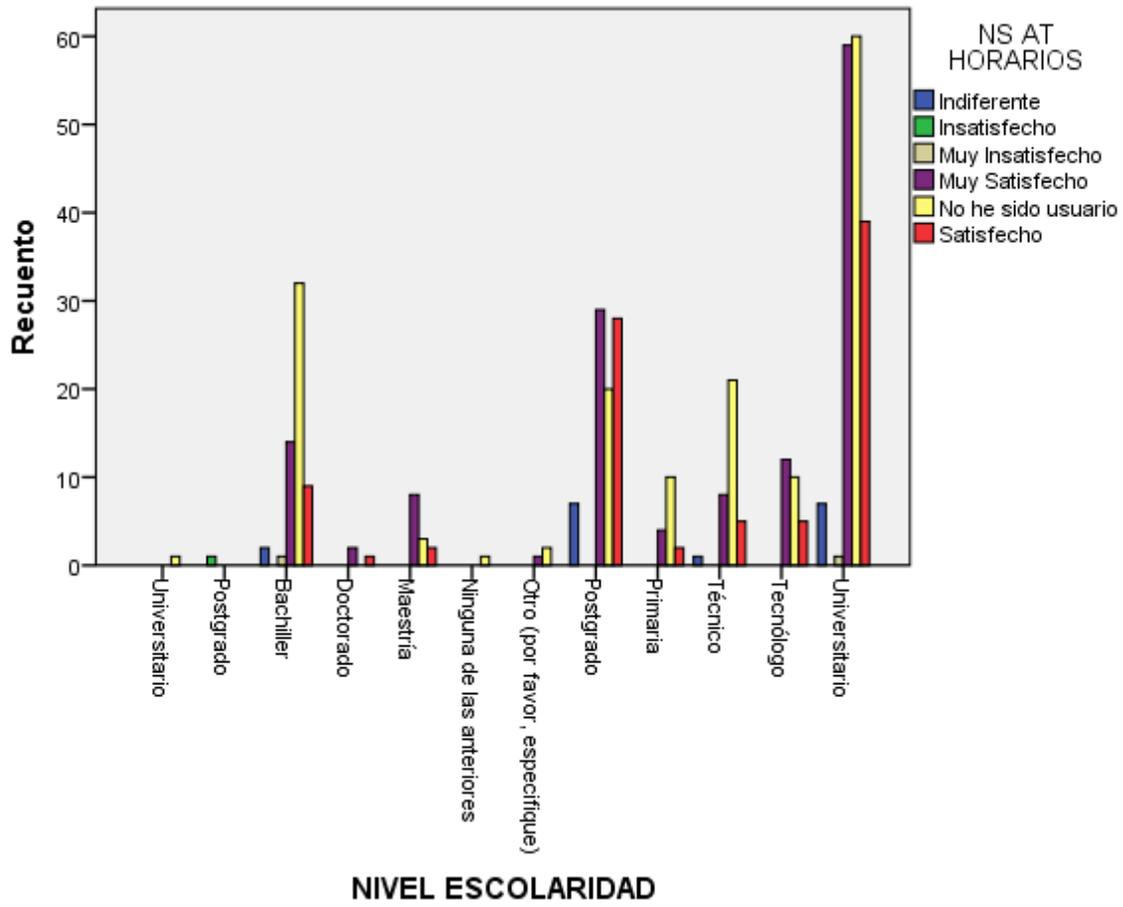
Total	Tecnólogo	% dentro de NS AT HORARIOS	5,9%	0,0%	0,0%	5,8%	13,1%	5,5%	8,6%	
		Recuento	0	0	0	12	10	5	27	
		Frecuencia esperada	1,1	,1	,1	9,1	10,6	6,0	27,0	
	Universitario	% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	8,8%	6,2%	5,5%	6,6%	
		Recuento	7	0	1	59	60	39	166	
		Frecuencia esperada	6,9	,4	,8	55,7	65,1	37,0	166,0	
	Total	% dentro de NS AT HORARIOS	41,2%	0,0%	50,0%	43,1%	37,5%	42,9%	40,7%	
		Recuento	17	1	2	137	160	91	408	
		Frecuencia esperada	17,0	1,0	2,0	137,0	160,0	91,0	408,0	
			% dentro de NS AT HORARIOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	455,214 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	64,560	55	,177
N de casos válidos	408		

a. 53 casillas (73,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras



## Canal de Atención Telefónica – ESTRATO

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a tiempo de espera en el canal de atención telefónico de la SIC es independiente del Estrato de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a tiempo de espera en el canal de atención telefónico de la SIC depende del Estrato de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para los distintos atributos medidos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, horarios de atención).

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en todos los casos es menor que 0,05; por consiguiente, se deduce que hay evidencia estadística significativa que permite rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención telefónica en sus atributos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, horarios de atención), depende del Estrato de los ciudadanos.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
ESTRATO * NS AT TIEMPO DE ESPERA	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS AT CONOCIMIENTO	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS AT AMABILIDAD	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS AT RECEPTIVIDAD	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS AT HORARIOS	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

## ESTRATO \* NS AT TIEMPO DE ESPERA

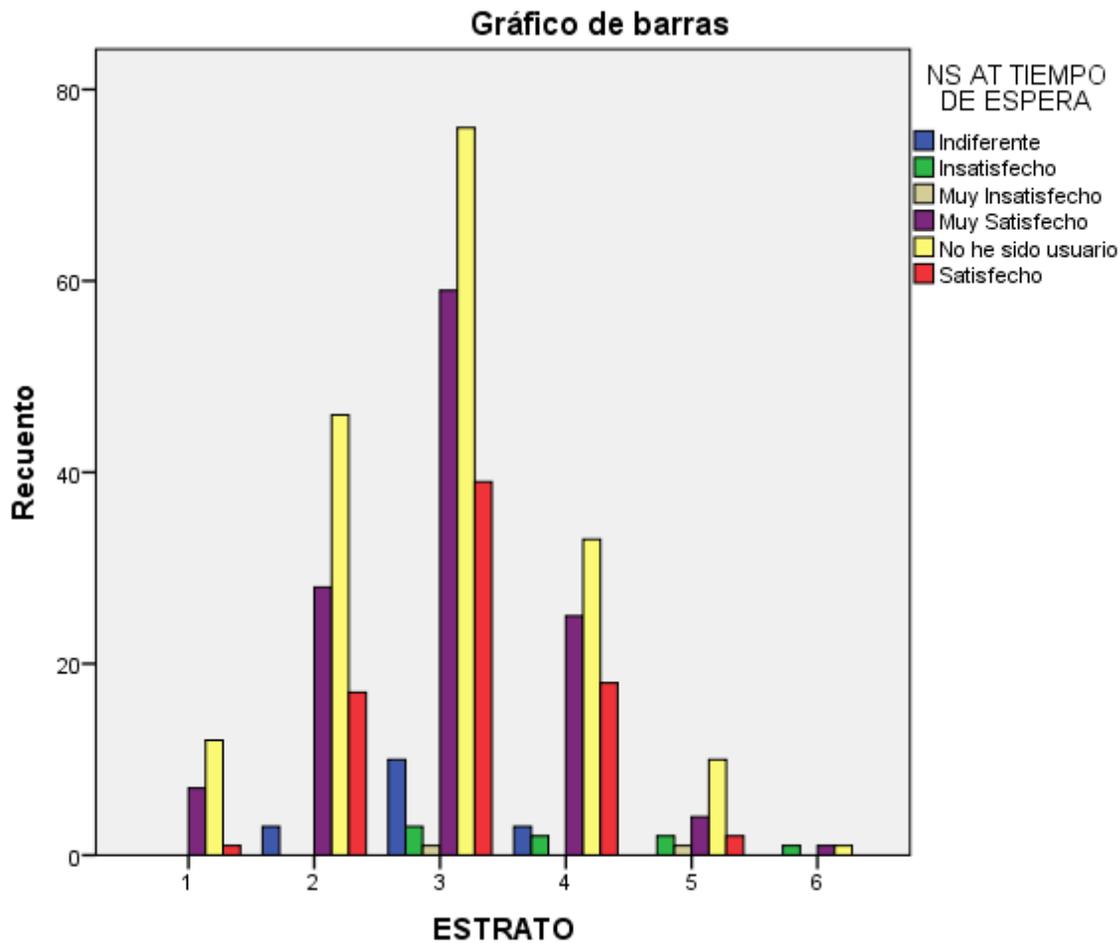
Tabla de contingencia

		NS AT TIEMPO DE ESPERA						Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
1	Recuento	0	0	0	7	12	1	20
	Frecuencia esperada	,8	,4	,1	6,1	8,8	3,8	20,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	6,7%	1,3%	4,9%
2	Recuento	3	0	0	28	46	17	94
	Frecuencia esperada	3,7	1,9	,5	28,8	41,3	17,9	94,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	18,8%	0,0%	0,0%	22,6%	25,8%	22,1%	23,2%
3	Recuento	10	3	1	59	76	39	188
	Frecuencia esperada	7,4	3,7	,9	57,6	82,6	35,7	188,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	62,5%	37,5%	50,0%	47,6%	42,7%	50,6%	46,4%
4	Recuento	3	2	0	25	33	18	81
	Frecuencia esperada	3,2	1,6	,4	24,8	35,6	15,4	81,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	18,8%	25,0%	0,0%	20,2%	18,5%	23,4%	20,0%
5	Recuento	0	2	1	4	10	2	19
	Frecuencia esperada	,8	,4	,1	5,8	8,4	3,6	19,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	25,0%	50,0%	3,2%	5,6%	2,6%	4,7%
6	Recuento	0	1	0	1	1	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,1	,0	,9	1,3	,6	3,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	12,5%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,7%
Total	Recuento	16	8	2	124	178	77	405
	Frecuencia esperada	16,0	8,0	2,0	124,0	178,0	77,0	405,0
	% dentro de NS AT TIEMPO DE ESPERA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,612 <sup>a</sup>	25	,009
Razón de verosimilitudes	30,319	25	,213
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



### ESTRATO \* NS AT CONOCIMIENTO

Tabla de contingencia

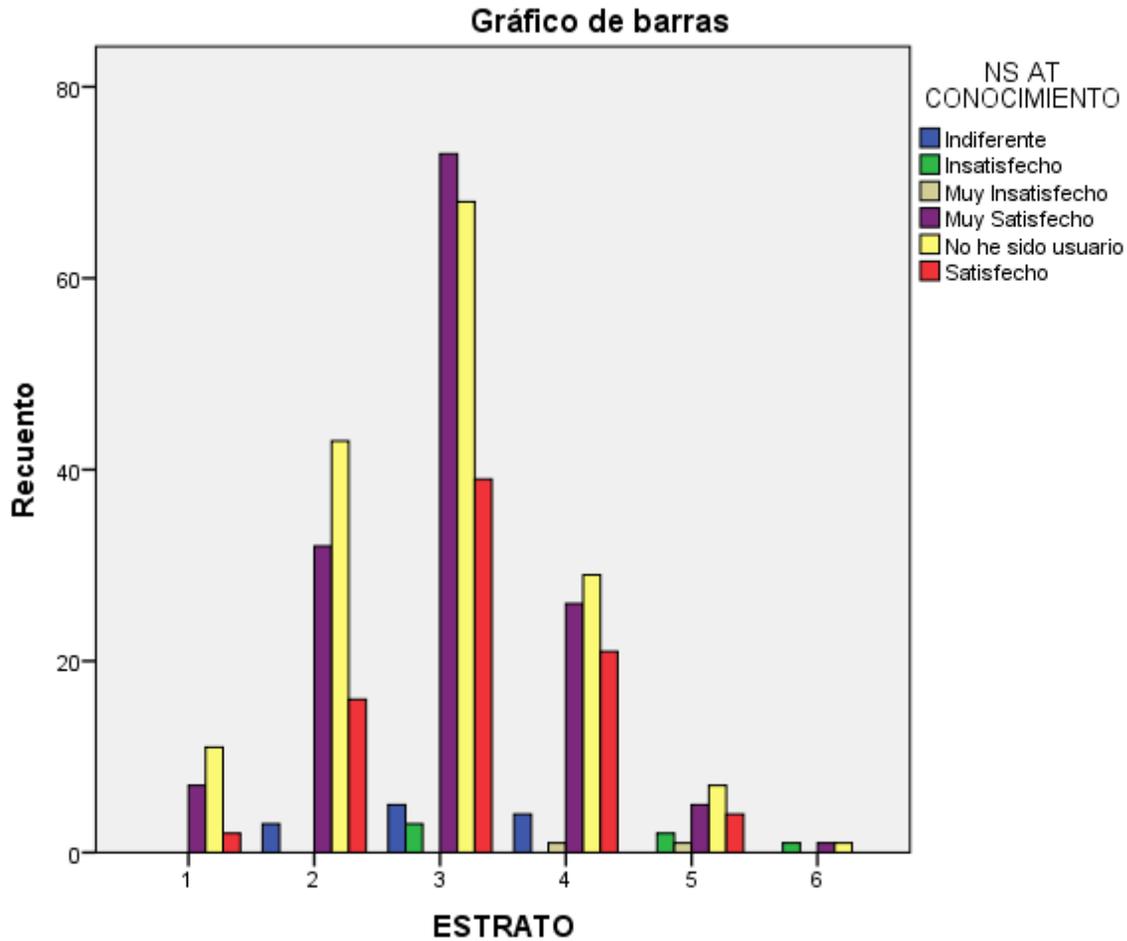
		NS AT CONOCIMIENTO						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	7	11	2	20
	Frecuencia esperada	,6	,3	,1	7,1	7,9	4,0	20,0	
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%	6,9%	2,4%	4,9%	
	2	Recuento	3	0	0	32	43	16	94
	Frecuencia esperada	2,8	1,4	,5	33,4	36,9	19,0	94,0	
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	25,0%	0,0%	0,0%	22,2%	27,0%	19,5%	23,2%	
	3	Recuento	5	3	0	73	68	39	188
	Frecuencia esperada	5,6	2,8	,9	66,8	73,8	38,1	188,0	
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	41,7%	50,0%	0,0%	50,7%	42,8%	47,6%	46,4%	
	4	Recuento	4	0	1	26	29	21	81
	Frecuencia esperada	2,4	1,2	,4	28,8	31,8	16,4	81,0	

	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	33,3%	0,0%	50,0%	18,1%	18,2%	25,6%	20,0%
	Recuento	0	2	1	5	7	4	19
5	Frecuencia esperada	,6	,3	,1	6,8	7,5	3,8	19,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	33,3%	50,0%	3,5%	4,4%	4,9%	4,7%
	Recuento	0	1	0	1	1	0	3
6	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	1,1	1,2	,6	3,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	0,0%	16,7%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	0,7%
	Recuento	12	6	2	144	159	82	405
Total	Frecuencia esperada	12,0	6,0	2,0	144,0	159,0	82,0	405,0
	% dentro de NS AT CONOCIMIENTO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,322 <sup>a</sup>	25	,000
Razón de verosimilitudes	33,008	25	,131
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



**ESTRATO \* NS AT AMABILIDAD**

Tabla de contingencia

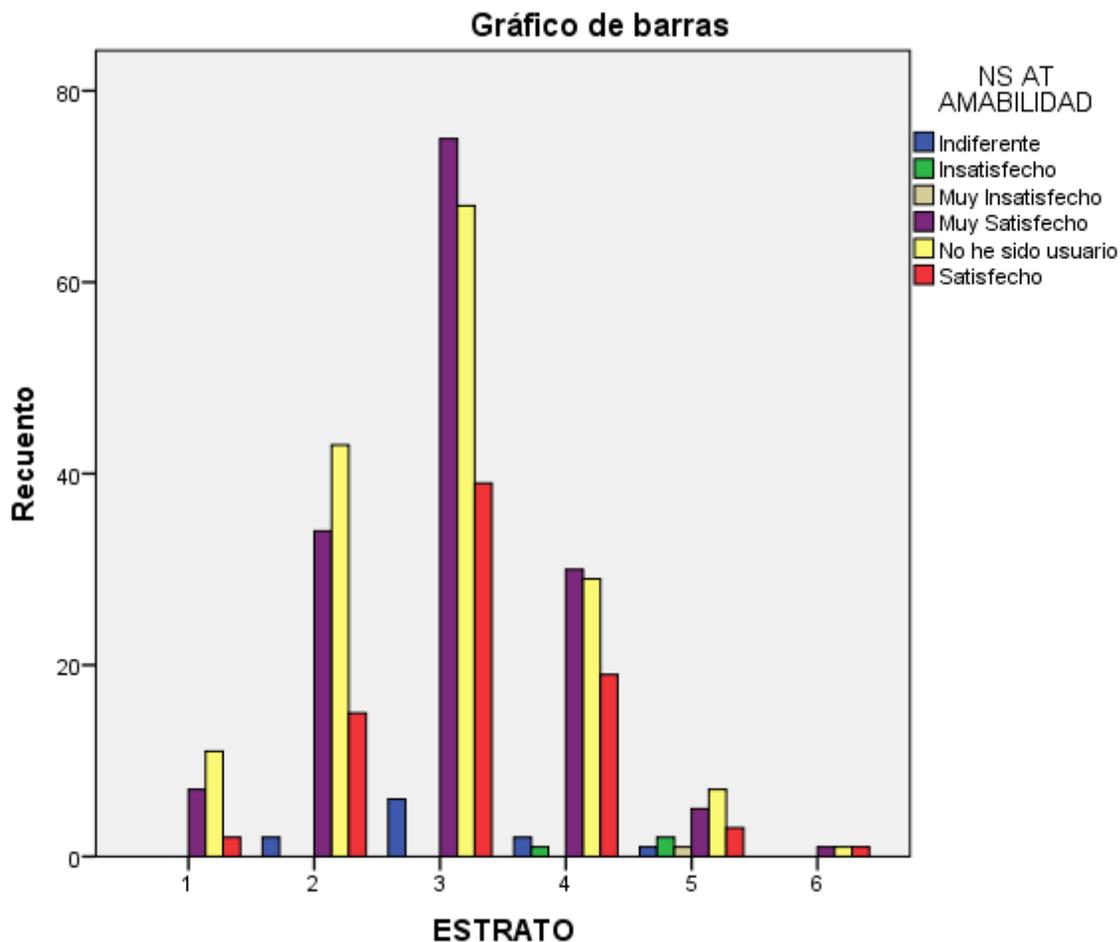
		NS AT AMABILIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	7	11	2	20
	Frecuencia esperada	,5	,1	,0	7,5	7,9	3,9	20,0	
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	4,6%	6,9%	2,5%	4,9%	
	2	Recuento	2	0	0	34	43	15	94
	Frecuencia esperada	2,6	,7	,2	35,3	36,9	18,3	94,0	
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	18,2%	0,0%	0,0%	22,4%	27,0%	19,0%	23,2%	
	3	Recuento	6	0	0	75	68	39	188
	Frecuencia esperada	5,1	1,4	,5	70,6	73,8	36,7	188,0	
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	54,5%	0,0%	0,0%	49,3%	42,8%	49,4%	46,4%	
	4	Recuento	2	1	0	30	29	19	81
	Frecuencia esperada	2,2	,6	,2	30,4	31,8	15,8	81,0	

	% dentro de NS AT AMABILIDAD	18,2%	33,3%	0,0%	19,7%	18,2%	24,1%	20,0%
	Recuento	1	2	1	5	7	3	19
5	Frecuencia esperada	,5	,1	,0	7,1	7,5	3,7	19,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	9,1%	66,7%	100,0%	3,3%	4,4%	3,8%	4,7%
	Recuento	0	0	0	1	1	1	3
6	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	1,1	1,2	,6	3,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,6%	1,3%	0,7%
	Recuento	11	3	1	152	159	79	405
Total	Frecuencia esperada	11,0	3,0	1,0	152,0	159,0	79,0	405,0
	% dentro de NS AT AMABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,579 <sup>a</sup>	25	,000
Razón de verosimilitudes	26,519	25	,380
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



ESTRATO \* NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS

Tabla de contingencia

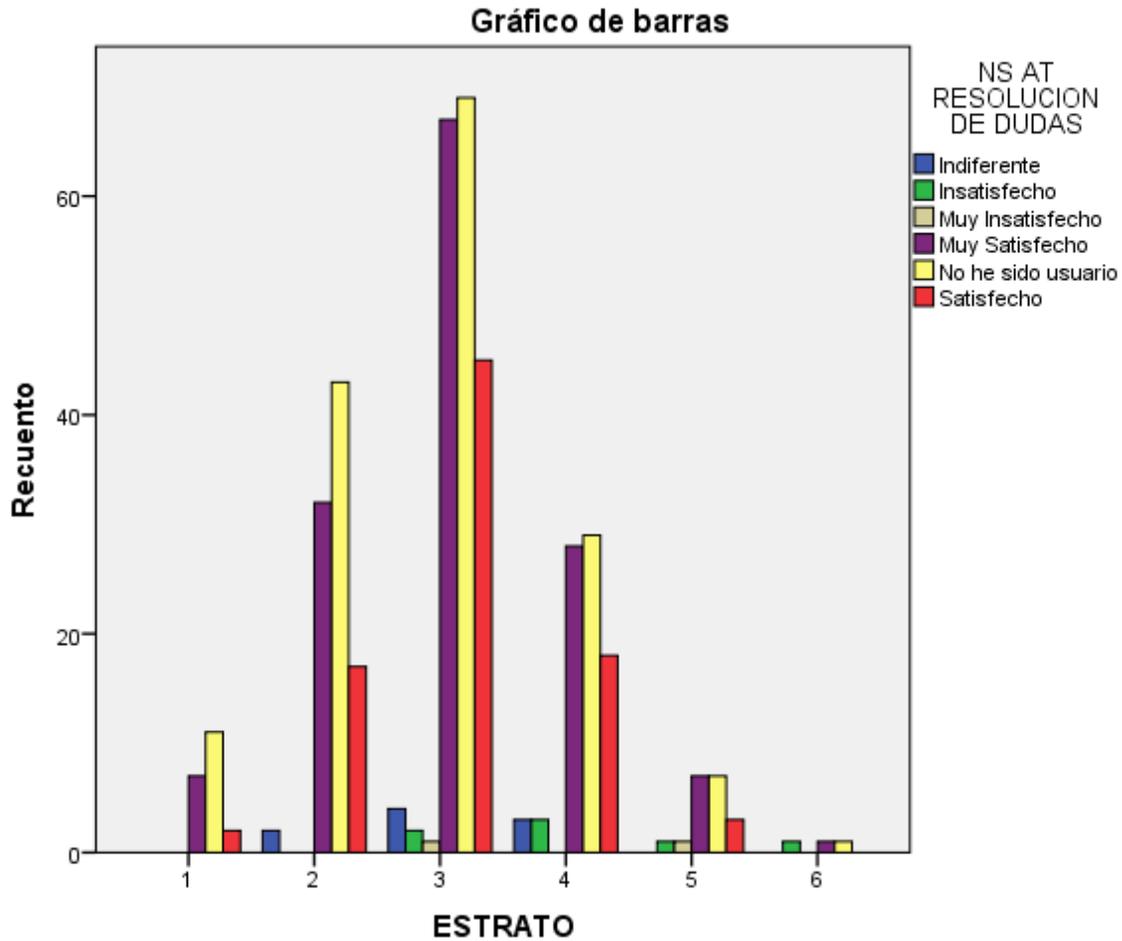
		NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	7	11	2	20
	Frecuencia esperada	,4	,3	,1	7,0	7,9	4,2	20,0	
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%	6,9%	2,4%	4,9%	
	2	Recuento	2	0	0	32	43	17	94
	Frecuencia esperada	2,1	1,6	,5	33,0	37,1	19,7	94,0	
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	22,2%	0,0%	0,0%	22,5%	26,9%	20,0%	23,2%	
	3	Recuento	4	2	1	67	69	45	188
	Frecuencia esperada	4,2	3,2	,9	65,9	74,3	39,5	188,0	
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	44,4%	28,6%	50,0%	47,2%	43,1%	52,9%	46,4%	
	4	Recuento	3	3	0	28	29	18	81

	Frecuencia esperada	1,8	1,4	,4	28,4	32,0	17,0	81,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	33,3%	42,9%	0,0%	19,7%	18,1%	21,2%	20,0%
	Recuento	0	1	1	7	7	3	19
5	Frecuencia esperada	,4	,3	,1	6,7	7,5	4,0	19,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	14,3%	50,0%	4,9%	4,4%	3,5%	4,7%
	Recuento	0	1	0	1	1	0	3
6	Frecuencia esperada	,1	,1	,0	1,1	1,2	,6	3,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	14,3%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	0,7%
	Recuento	9	7	2	142	160	85	405
Total	Frecuencia esperada	9,0	7,0	2,0	142,0	160,0	85,0	405,0
	% dentro de NS AT RESOLUCIÓN DE DUDAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,641 <sup>a</sup>	25	,025
Razón de verosimilitudes	25,130	25	,455
N de casos válidos	405		

a. 23 casillas (63,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



**ESTRATO \* NS AT RECEPTIVIDAD**

Tabla de contingencia

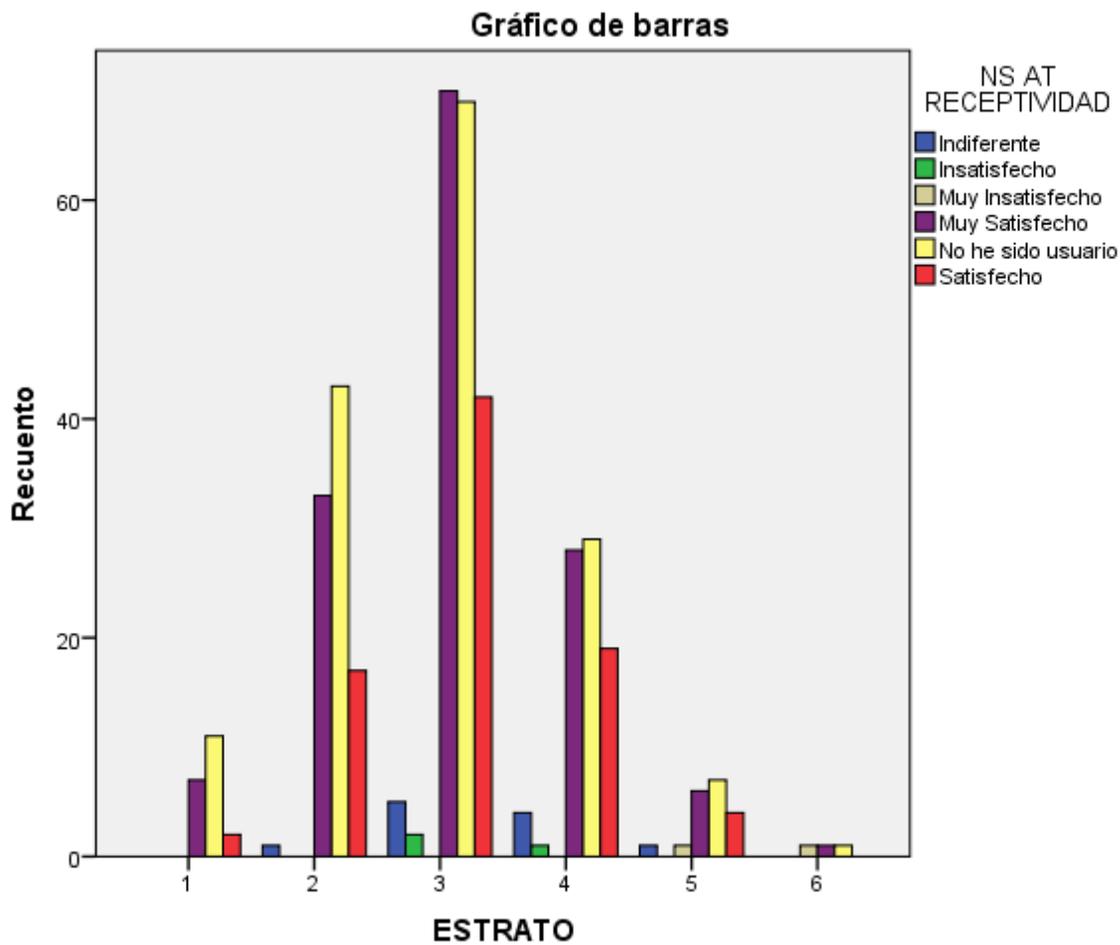
		NS AT RECEPTIVIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	7	11	2	20
	Frecuencia esperada	,5	,1	,1	7,2	7,9	4,1	20,0	
	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	6,9%	2,4%	4,9%	
	2	Recuento	1	0	0	33	43	17	94
	Frecuencia esperada	2,6	,7	,5	33,7	37,1	19,5	94,0	
	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	9,1%	0,0%	0,0%	22,8%	26,9%	20,2%	23,2%	
	3	Recuento	5	2	0	70	69	42	188
	Frecuencia esperada	5,1	1,4	,9	67,3	74,3	39,0	188,0	
	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	45,5%	66,7%	0,0%	48,3%	43,1%	50,0%	46,4%	
	4	Recuento	4	1	0	28	29	19	81
	Frecuencia esperada	2,2	,6	,4	29,0	32,0	16,8	81,0	
	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	36,4%	33,3%	0,0%	19,3%	18,1%	22,6%	20,0%	

	Recuento	1	0	1	6	7	4	19
5	Frecuencia esperada	,5	,1	,1	6,8	7,5	3,9	19,0
	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	9,1%	0,0%	50,0%	4,1%	4,4%	4,8%	4,7%
	Recuento	0	0	1	1	1	0	3
6	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	1,1	1,2	,6	3,0
	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	50,0%	0,7%	0,6%	0,0%	0,7%
	Recuento	11	3	2	145	160	84	405
Total	Frecuencia esperada	11,0	3,0	2,0	145,0	160,0	84,0	405,0
	% dentro de NS AT RECEPTIVIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	86,888 <sup>a</sup>	25	,000
Razón de verosimilitudes	26,071	25	,404
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



### ESTRATO \* NS AT HORARIOS

Tabla de contingencia

		NS AT HORARIOS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	7	11	2	20
	Frecuencia esperada	,8	,0	,1	6,7	7,9	4,5	20,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	5,1%	6,9%	2,2%	4,9%	
	2	Recuento	3	0	0	27	43	21	94
	Frecuencia esperada	3,7	,2	,5	31,6	36,9	21,1	94,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	18,8%	0,0%	0,0%	19,9%	27,0%	23,1%	23,2%	
	3	Recuento	9	1	0	67	68	43	188
	Frecuencia esperada	7,4	,5	,9	63,1	73,8	42,2	188,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	56,2%	100,0%	0,0%	49,3%	42,8%	47,3%	46,4%	
	4	Recuento	2	0	0	28	29	22	81
	Frecuencia esperada	3,2	,2	,4	27,2	31,8	18,2	81,0	
	% dentro de NS AT HORARIOS	12,5%	0,0%	0,0%	20,6%	18,2%	24,2%	20,0%	

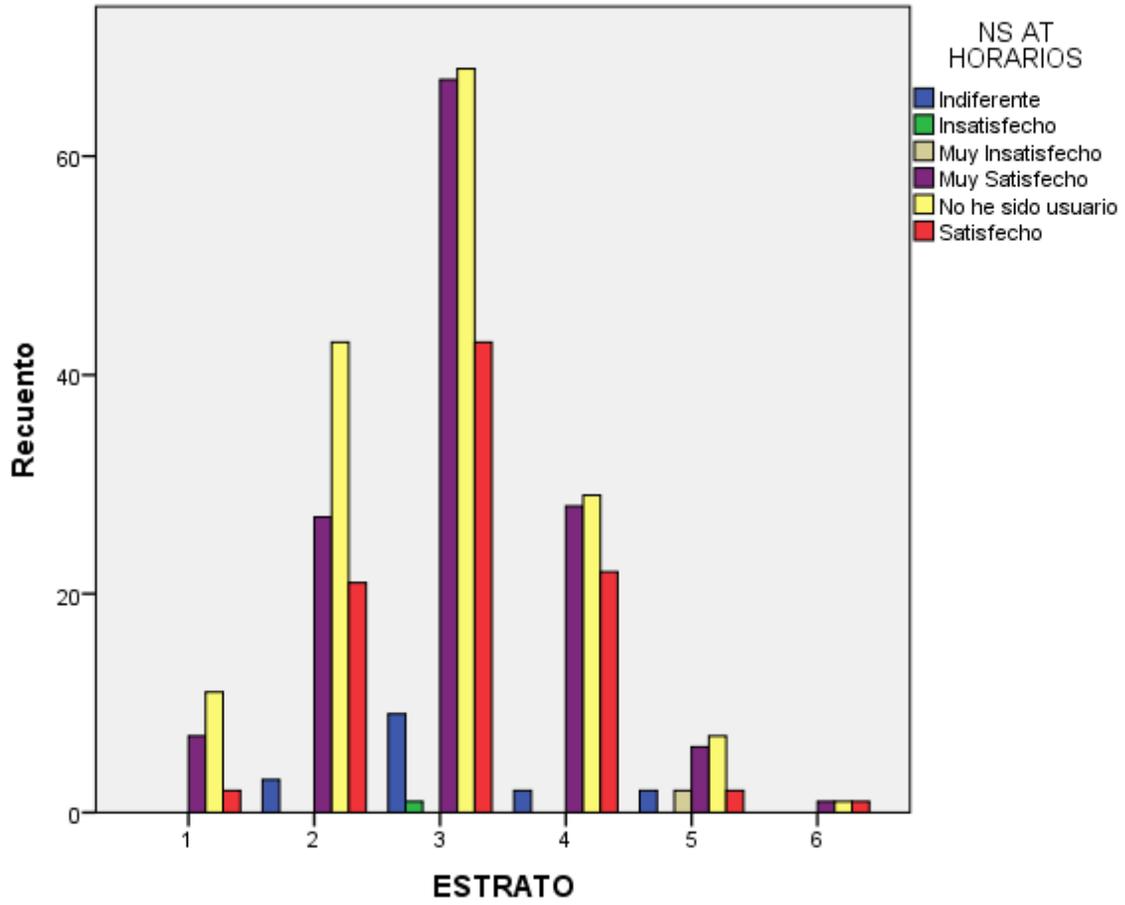
	Recuento	2	0	2	6	7	2	19
5	Frecuencia esperada	,8	,0	,1	6,4	7,5	4,3	19,0
	% dentro de NS AT HORARIOS	12,5%	0,0%	100,0%	4,4%	4,4%	2,2%	4,7%
	Recuento	0	0	0	1	1	1	3
6	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	1,0	1,2	,7	3,0
	% dentro de NS AT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,6%	1,1%	0,7%
	Recuento	16	1	2	136	159	91	405
Total	Frecuencia esperada	16,0	1,0	2,0	136,0	159,0	91,0	405,0
	% dentro de NS AT HORARIOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,233 <sup>a</sup>	25	,001
Razón de verosimilitudes	25,982	25	,409
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



## Canal de Atención Telefónica – Facilidad atención telefónica

Ho: La facilidad en el canal de atención telefónica de la SIC es independiente del género de los ciudadanos atendidos.

H1: La facilidad en el canal de atención telefónica de la SIC depende del género de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para las categorías: Edad- Facilidad atención telefónica; Nivel de escolaridad- Facilidad atención telefónica; Estrato- Facilidad atención telefónica;

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se obtiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de género, edad, nivel de escolaridad, es mayor que 0,05; por consiguiente, se deduce que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables facilidad para canal de atención telefónica No depende del género ni la edad ni del nivel de escolaridad.

Para el caso del estrato, el valor de significancia asintótica bilateral es menor que 0,05; por consiguiente, la conclusión es que hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables facilidad para canal de atención telefónica depende del estrato.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GÉNERO * FACILIDAD AT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * FACILIDAD AT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * FACILIDAD AT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
ESTRATO * FACILIDAD AT	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

## GÉNERO \* FACILIDAD AT

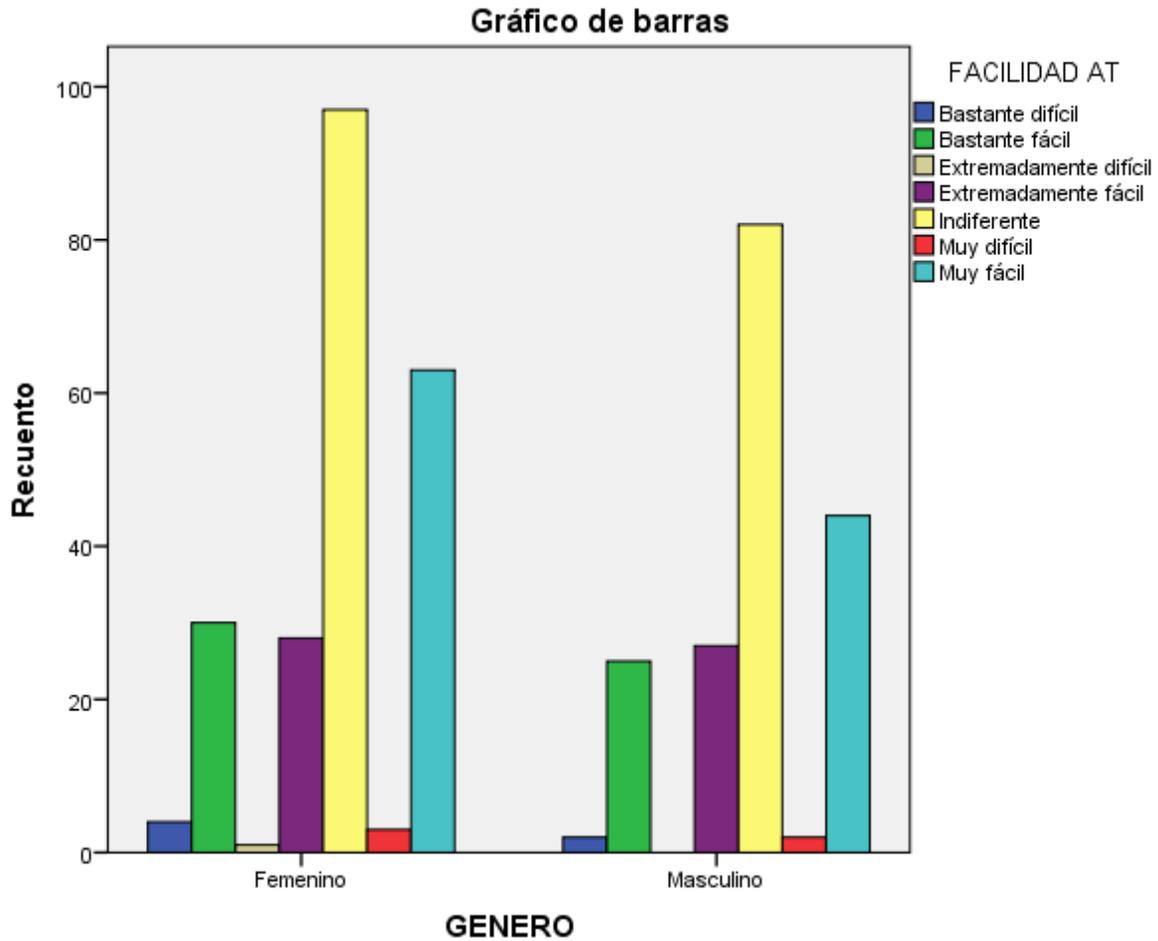
Tabla de contingencia

		FACILIDAD AT							Total	
		Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente difícil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil	Muy fácil		
GÉNERO	Femenino	Recuento	4	30	1	28	97	3	63	226
		Frecuencia esperada	3,3	30,5	,6	30,5	99,2	2,8	59,3	226,0
		% dentro de FACILIDAD AT	66,7%	54,5%	100,0%	50,9%	54,2%	60,0%	58,9%	55,4%
		Recuento	2	25	0	27	82	2	44	182
		Frecuencia esperada	2,7	24,5	,4	24,5	79,8	2,2	47,7	182,0
		% dentro de FACILIDAD AT	33,3%	45,5%	0,0%	49,1%	45,8%	40,0%	41,1%	44,6%
Total		Recuento	6	55	1	55	179	5	107	408
		Frecuencia esperada	6,0	55,0	1,0	55,0	179,0	5,0	107,0	408,0
		% dentro de FACILIDAD AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,251 <sup>a</sup>	6	,895
Razón de verosimilitudes	2,637	6	,853
N de casos válidos	408		

a. 6 casillas (42,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



EDAD \* FACILIDAD AT

Tabla de contingencia

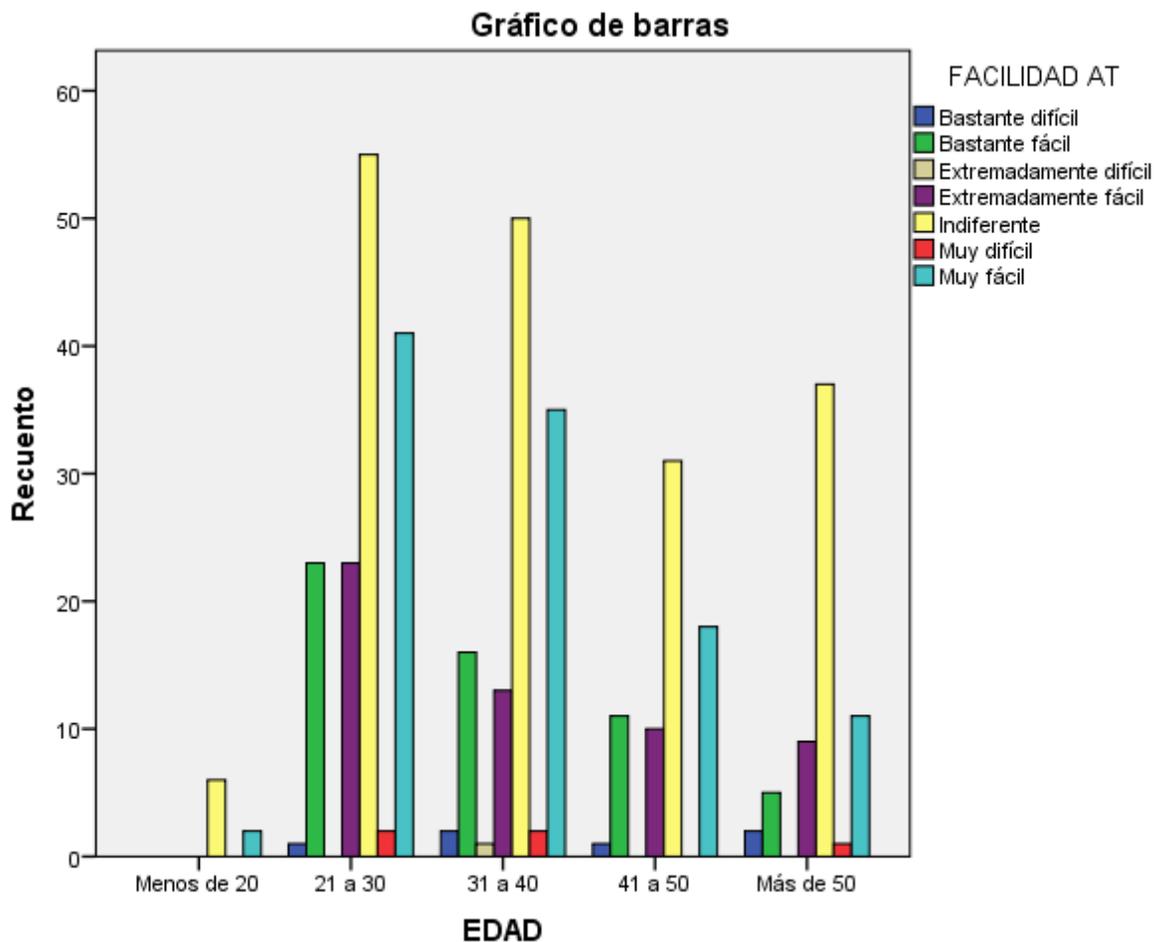
		FACILIDAD AT							Total	
		Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente difícil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil	Muy fácil		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	0	6	0	2	8
	Frecuencia esperada	,1	1,1	,0	1,1	3,5	,1	2,1	8,0	
	% dentro de FACILIDAD AT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	1,9%	2,0%	
	21 a 30	Recuento	1	23	0	23	55	2	41	145
	Frecuencia esperada	2,1	19,5	,4	19,5	63,6	1,8	38,0	145,0	
	% dentro de FACILIDAD AT	16,7%	41,8%	0,0%	41,8%	30,7%	40,0%	38,3%	35,5%	
	31 a 40	Recuento	2	16	1	13	50	2	35	119
	Frecuencia esperada	1,8	16,0	,3	16,0	52,2	1,5	31,2	119,0	
	% dentro de FACILIDAD AT	33,3%	29,1%	100,0%	23,6%	27,9%	40,0%	32,7%	29,2%	
	41 a 50	Recuento	1	11	0	10	31	0	18	71

	Frecuencia esperada	1,0	9,6	,2	9,6	31,1	,9	18,6	71,0
	% dentro de FACILIDAD AT	16,7%	20,0%	0,0%	18,2%	17,3%	0,0%	16,8%	17,4%
	Recuento	2	5	0	9	37	1	11	65
Más de 50	Frecuencia esperada	1,0	8,8	,2	8,8	28,5	,8	17,0	65,0
	% dentro de FACILIDAD AT	33,3%	9,1%	0,0%	16,4%	20,7%	20,0%	10,3%	15,9%
	Recuento	6	55	1	55	179	5	107	408
Total	Frecuencia esperada	6,0	55,0	1,0	55,0	179,0	5,0	107,0	408,0
	% dentro de FACILIDAD AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,797 <sup>a</sup>	24	,708
Razón de verosimilitudes	22,999	24	,520
N de casos válidos	408		

a. 19 casillas (54,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.



**NIVEL ESCOLARIDAD \* FACILIDAD AT**

Tabla de contingencia

		FACILIDAD AT							Total	
		Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente difícil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil	Muy fácil		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,1	,0	,1	,4	,0	,3	1,0
		% dentro de FACILIDAD AT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,1	,0	,1	,4	,0	,3	1,0
		% dentro de FACILIDAD AT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	0	5	1	9	34	1	8	58

	Frecuencia esperada	,9	7,8	,1	7,8	25,4	,7	15,2	58,0
	% dentro de FACILIDAD AT	0,0%	9,1%	100,0%	16,4%	19,0%	20,0%	7,5%	14,2%
	Recuento	1	1	0	1	0	0	0	3
Doctorado	Frecuencia esperada	,0	,4	,0	,4	1,3	,0	,8	3,0
	% dentro de FACILIDAD AT	16,7%	1,8%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	0	1	0	3	5	1	3	13
Maestría	Frecuencia esperada	,2	1,8	,0	1,8	5,7	,2	3,4	13,0
	% dentro de FACILIDAD AT	0,0%	1,8%	0,0%	5,5%	2,8%	20,0%	2,8%	3,2%
	Recuento	0	0	0	0	1	0	0	1
Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,0	,1	,0	,1	,4	,0	,3	1,0
	% dentro de FACILIDAD AT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	1	0	0	2	0	0	3
Otro (por favor, especifique)	Frecuencia esperada	,0	,4	,0	,4	1,3	,0	,8	3,0
	% dentro de FACILIDAD AT	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	2	12	0	14	29	1	26	84
Postgrado	Frecuencia esperada	1,2	11,3	,2	11,3	36,9	1,0	22,0	84,0
	% dentro de FACILIDAD AT	33,3%	21,8%	0,0%	25,5%	16,2%	20,0%	24,3%	20,6%
	Recuento	1	0	0	4	9	0	2	16
Primaria	Frecuencia esperada	,2	2,2	,0	2,2	7,0	,2	4,2	16,0
	% dentro de FACILIDAD AT	16,7%	0,0%	0,0%	7,3%	5,0%	0,0%	1,9%	3,9%
	Recuento	0	3	0	3	21	0	8	35
Técnico	Frecuencia esperada	,5	4,7	,1	4,7	15,4	,4	9,2	35,0
	% dentro de FACILIDAD AT	0,0%	5,5%	0,0%	5,5%	11,7%	0,0%	7,5%	8,6%
	Recuento	0	6	0	4	9	0	8	27
Tecnólogo	Frecuencia esperada	,4	3,6	,1	3,6	11,8	,3	7,1	27,0
	% dentro de FACILIDAD AT	0,0%	10,9%	0,0%	7,3%	5,0%	0,0%	7,5%	6,6%
	Recuento	2	26	0	17	67	2	52	166
Universitario	Frecuencia esperada	2,4	22,4	,4	22,4	72,8	2,0	43,5	166,0

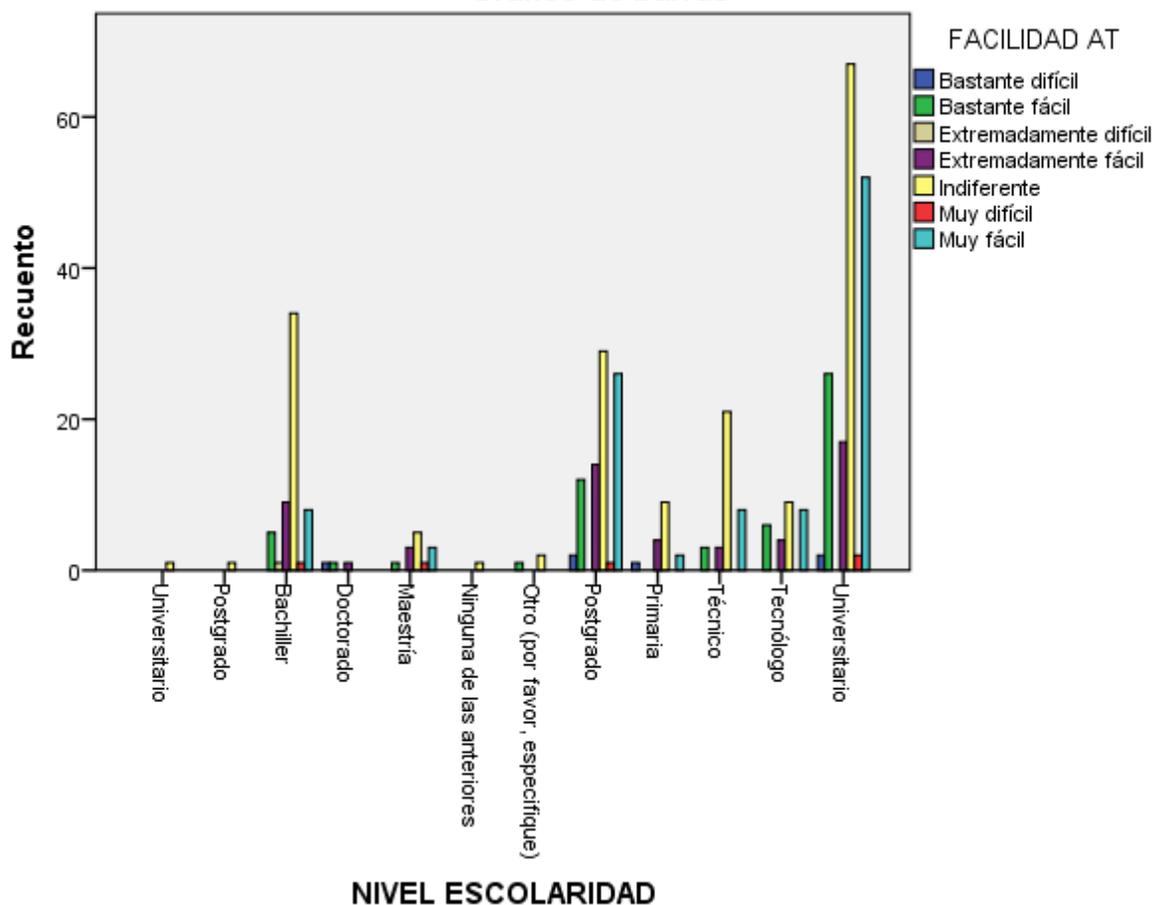
Total	% dentro de FACILIDAD AT	33,3%	47,3%	0,0%	30,9%	37,4%	40,0%	48,6%	40,7%
	Recuento	6	55	1	55	179	5	107	408
	Frecuencia esperada	6,0	55,0	1,0	55,0	179,0	5,0	107,0	408,0
	% dentro de FACILIDAD AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,656 <sup>a</sup>	66	,218
Razón de verosimilitudes	61,493	66	,634
N de casos válidos	408		

a. 66 casillas (78,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras



ESTRATO \* FACILIDAD AT

Tabla de contingencia

		FACILIDAD AT							Total	
		Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente difícil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil	Muy fácil		
ESTRATO	1	Recuento	0	2	1	3	10	0	4	20
	Frecuencia esperada	,3	2,7	,0	2,7	8,7	,2	5,3	20,0	
	% dentro de FACILIDAD AT	0,0%	3,6%	100,0%	5,5%	5,6%	0,0%	3,7%	4,9%	
	2	Recuento	1	12	0	13	45	0	23	94
	Frecuencia esperada	1,4	12,8	,2	12,8	41,1	,9	24,8	94,0	
	% dentro de FACILIDAD AT	16,7%	21,8%	0,0%	23,6%	25,4%	0,0%	21,5%	23,2%	
	3	Recuento	2	24	0	25	79	2	56	188
	Frecuencia esperada	2,8	25,5	,5	25,5	82,2	1,9	49,7	188,0	
	% dentro de FACILIDAD AT	33,3%	43,6%	0,0%	45,5%	44,6%	50,0%	52,3%	46,4%	
	4	Recuento	1	14	0	11	33	1	21	81
	Frecuencia esperada	1,2	11,0	,2	11,0	35,4	,8	21,4	81,0	

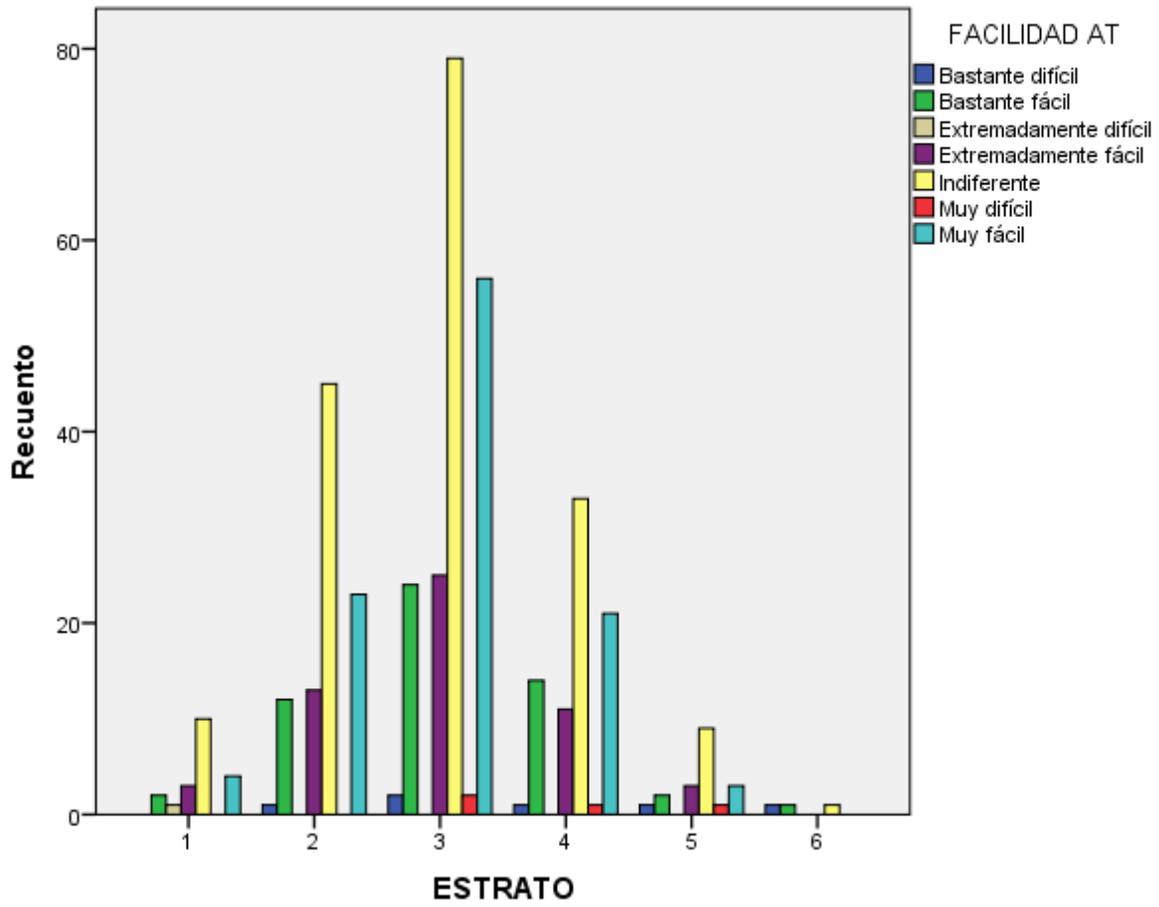
	% dentro de FACILIDAD AT	16,7%	25,5%	0,0%	20,0%	18,6%	25,0%	19,6%	20,0%
	Recuento	1	2	0	3	9	1	3	19
5	Frecuencia esperada	,3	2,6	,0	2,6	8,3	,2	5,0	19,0
	% dentro de FACILIDAD AT	16,7%	3,6%	0,0%	5,5%	5,1%	25,0%	2,8%	4,7%
	Recuento	1	1	0	0	1	0	0	3
6	Frecuencia esperada	,0	,4	,0	,4	1,3	,0	,8	3,0
	% dentro de FACILIDAD AT	16,7%	1,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	6	55	1	55	177	4	107	405
Total	Frecuencia esperada	6,0	55,0	1,0	55,0	177,0	4,0	107,0	405,0
	% dentro de FACILIDAD AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,520 <sup>a</sup>	30	,005
Razón de verosimilitudes	24,055	30	,770
N de casos válidos	405		

a. 26 casillas (61,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



## Canal de Atención Telefónica – Percepción de Servicio

Ho: La Percepción de Servicio en el canal de atención telefónica de la SIC es independiente del género de los ciudadanos atendidos.

H1: La Percepción de Servicio en el canal de atención telefónica de la SIC depende del género de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para las categorías: Edad- Percepción de Servicio atención telefónica; Nivel de escolaridad- Percepción de Servicio atención telefónica; Estrato- Percepción de Servicio atención telefónica Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de género y edad es mayor que 0,05; por consiguiente, se concluye que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables servicio para canal de atención telefónica No, depende del género ni de la edad.

Para el caso nivel de escolaridad y estrato, el valor de significancia asintótica bilateral, es menor que 0,05; por consiguiente, se concluye que hay evidencia estadística significativa que permite rechazar Ho; es decir la variable servicio para canal de atención telefónica, depende del nivel de escolaridad y estrato.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GÉNERO * SERVICIO AT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * SERVICIO AT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD *	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
SERVICIO AT						
ESTRATO * SERVICIO AT	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

## GÉNERO \* SERVICIO AT

Tabla de contingencia

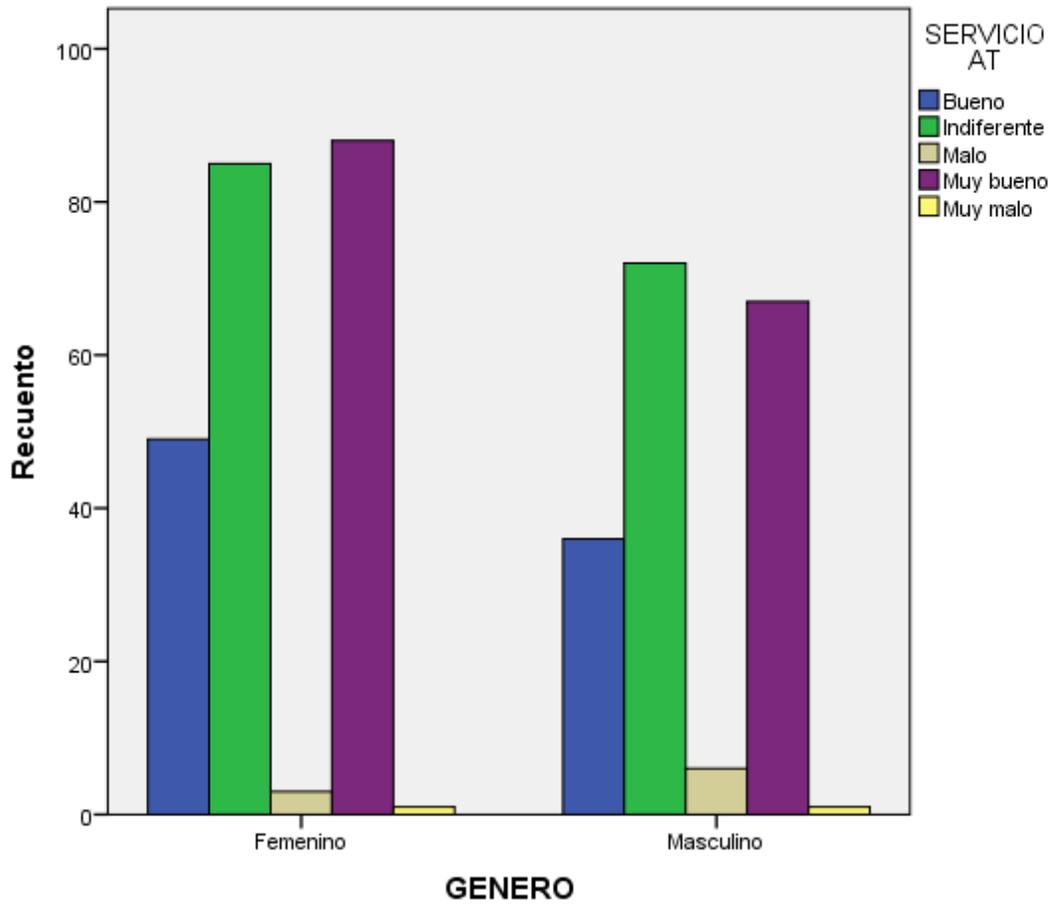
		SERVICIO AT					Total	
		Bueno	Indiferente	Malo	Muy bueno	Muy malo		
GÉNERO	Femenino	Recuento	49	85	3	88	1	226
		Frecuencia esperada	47,1	87,0	5,0	85,9	1,1	226,0
		% dentro de SERVICIO AT	57,6%	54,1%	33,3%	56,8%	50,0%	55,4%
	Masculino	Recuento	36	72	6	67	1	182
		Frecuencia esperada	37,9	70,0	4,0	69,1	,9	182,0
		% dentro de SERVICIO AT	42,4%	45,9%	66,7%	43,2%	50,0%	44,6%
Total		Recuento	85	157	9	155	2	408
		Frecuencia esperada	85,0	157,0	9,0	155,0	2,0	408,0
		% dentro de SERVICIO AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,190 <sup>a</sup>	4	,701
Razón de verosimilitudes	2,193	4	,700
N de casos válidos	408		

a. 4 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,89.

Gráfico de barras



## EDAD \* SERVICIO AT

Tabla de contingencia

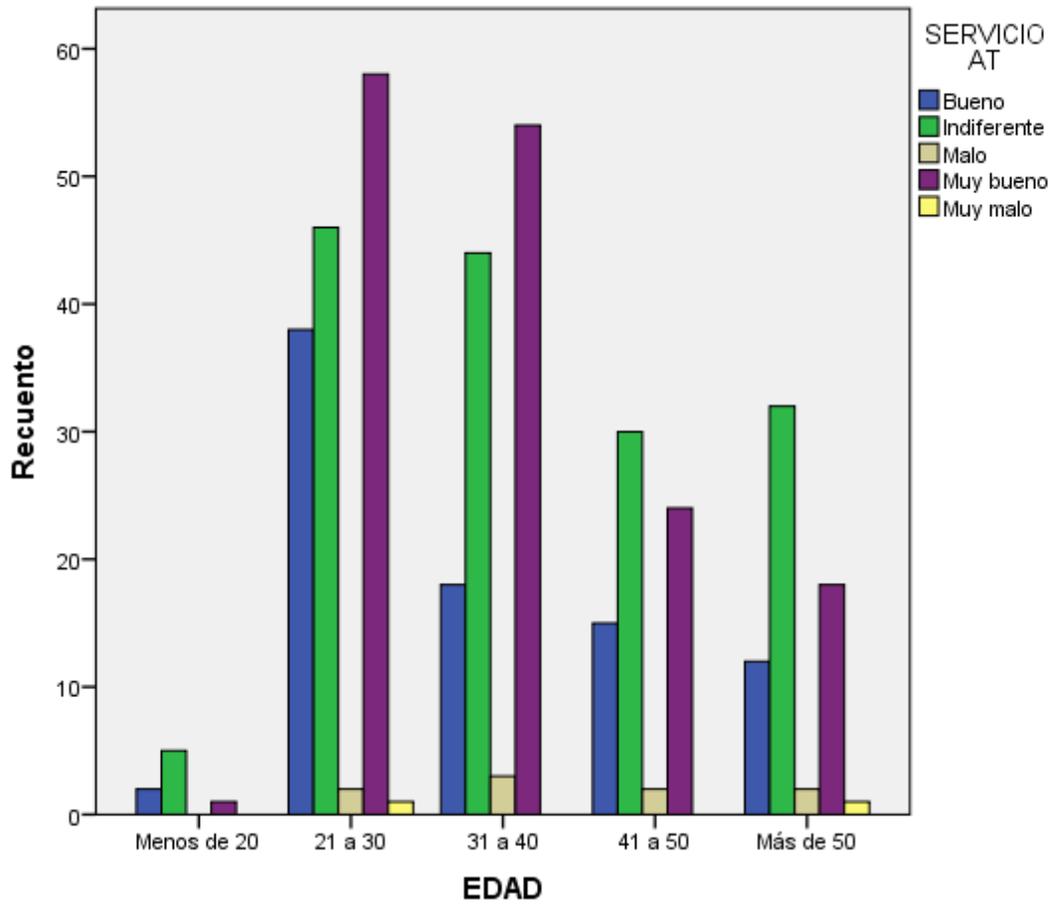
		SERVICIO AT					Total	
		Bueno	Indiferente	Malo	Muy bueno	Muy malo		
EDAD	Menos de 20	Recuento	2	5	0	1	0	8
		Frecuencia esperada	1,7	3,1	,2	3,0	,0	8,0
		% dentro de SERVICIO AT	2,4%	3,2%	0,0%	0,6%	0,0%	2,0%
	21 a 30	Recuento	38	46	2	58	1	145
		Frecuencia esperada	30,2	55,8	3,2	55,1	,7	145,0
		% dentro de SERVICIO AT	44,7%	29,3%	22,2%	37,4%	50,0%	35,5%
	31 a 40	Recuento	18	44	3	54	0	119
		Frecuencia esperada	24,8	45,8	2,6	45,2	,6	119,0
		% dentro de SERVICIO AT	21,2%	28,0%	33,3%	34,8%	0,0%	29,2%
	41 a 50	Recuento	15	30	2	24	0	71
		Frecuencia esperada	14,8	27,3	1,6	27,0	,3	71,0
		% dentro de SERVICIO AT	17,6%	19,1%	22,2%	15,5%	0,0%	17,4%
	Más de 50	Recuento	12	32	2	18	1	65
		Frecuencia esperada	13,5	25,0	1,4	24,7	,3	65,0
		% dentro de SERVICIO AT	14,1%	20,4%	22,2%	11,6%	50,0%	15,9%
Total	Recuento	85	157	9	155	2	408	
	Frecuencia esperada	85,0	157,0	9,0	155,0	2,0	408,0	
	% dentro de SERVICIO AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,262 <sup>a</sup>	16	,309
Razón de verosimilitudes	19,281	16	,254
N de casos válidos	408		

a. 13 casillas (52,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Gráfico de barras



# NIVEL ESCOLARIDAD \* SERVICIO AT

Tabla de contingencia

			SERVICIO AT					Total
			Bueno	Indiferente	Malo	Muy bueno	Muy malo	
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	1	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,2	,4	,0	,4	,0	1,0
		% dentro de SERVICIO AT	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,2	,4	,0	,4	,0	1,0
		% dentro de SERVICIO AT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	8	31	0	19	0	58
		Frecuencia esperada	12,1	22,3	1,3	22,0	,3	58,0
		% dentro de SERVICIO AT	9,4%	19,7%	0,0%	12,3%	0,0%	14,2%
	Doctorado	Recuento	1	0	1	1	0	3
		Frecuencia esperada	,6	1,2	,1	1,1	,0	3,0
		% dentro de SERVICIO AT	1,2%	0,0%	11,1%	0,6%	0,0%	0,7%
	Maestría	Recuento	0	5	1	7	0	13
		Frecuencia esperada	2,7	5,0	,3	4,9	,1	13,0
		% dentro de SERVICIO AT	0,0%	3,2%	11,1%	4,5%	0,0%	3,2%
	Ninguna de las anteriores	Recuento	0	1	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,2	,4	,0	,4	,0	1,0
		% dentro de SERVICIO AT	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Otro (por favor, especifique)	Recuento	0	2	0	1	0	3
		Frecuencia esperada	,6	1,2	,1	1,1	,0	3,0
		% dentro de SERVICIO AT	0,0%	1,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%
	Postgrado	Recuento	25	20	4	35	0	84
		Frecuencia esperada	17,5	32,3	1,9	31,9	,4	84,0
		% dentro de SERVICIO AT	29,4%	12,7%	44,4%	22,6%	0,0%	20,6%
Primaria	Recuento	2	10	0	4	0	16	
	Frecuencia esperada	3,3	6,2	,4	6,1	,1	16,0	
	% dentro de SERVICIO AT	2,4%	6,4%	0,0%	2,6%	0,0%	3,9%	
Técnico	Recuento	5	20	0	10	0	35	
	Frecuencia esperada	7,3	13,5	,8	13,3	,2	35,0	
	% dentro de SERVICIO AT	5,9%	12,7%	0,0%	6,5%	0,0%	8,6%	
Tecnólogo	Recuento	3	9	0	15	0	27	
	Frecuencia esperada	5,6	10,4	,6	10,3	,1	27,0	
	% dentro de SERVICIO AT	3,5%	5,7%	0,0%	9,7%	0,0%	6,6%	
Universitario	Recuento	41	58	3	63	1	166	
	Frecuencia esperada	34,6	63,9	3,7	63,1	,8	166,0	

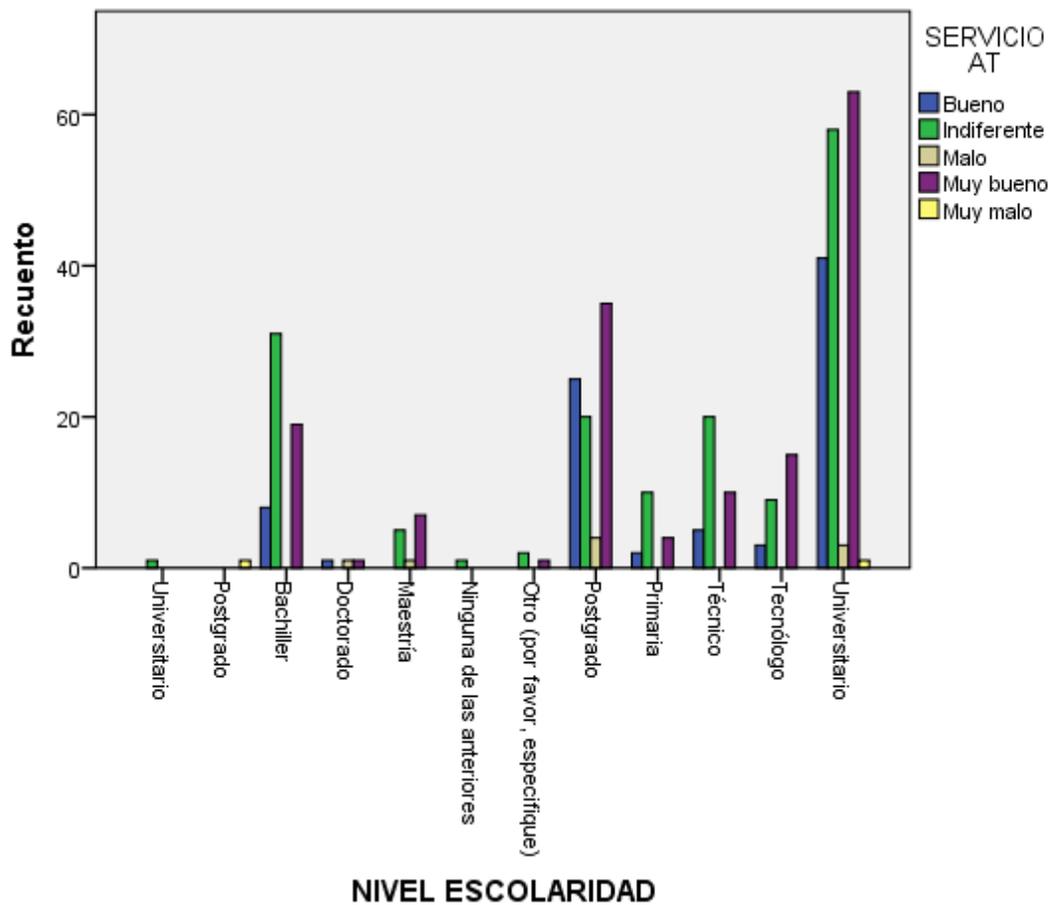
Total	% dentro de SERVICIO AT	48,2%	36,9%	33,3%	40,6%	50,0%	40,7%
	Recuento	85	157	9	155	2	408
	Frecuencia esperada	85,0	157,0	9,0	155,0	2,0	408,0
	% dentro de SERVICIO AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	261,333 <sup>a</sup>	44	,000
Razón de verosimilitudes	66,823	44	,015
N de casos válidos	408		

a. 42 casillas (70,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras



## ESTRATO \* SERVICIO AT

Tabla de contingencia

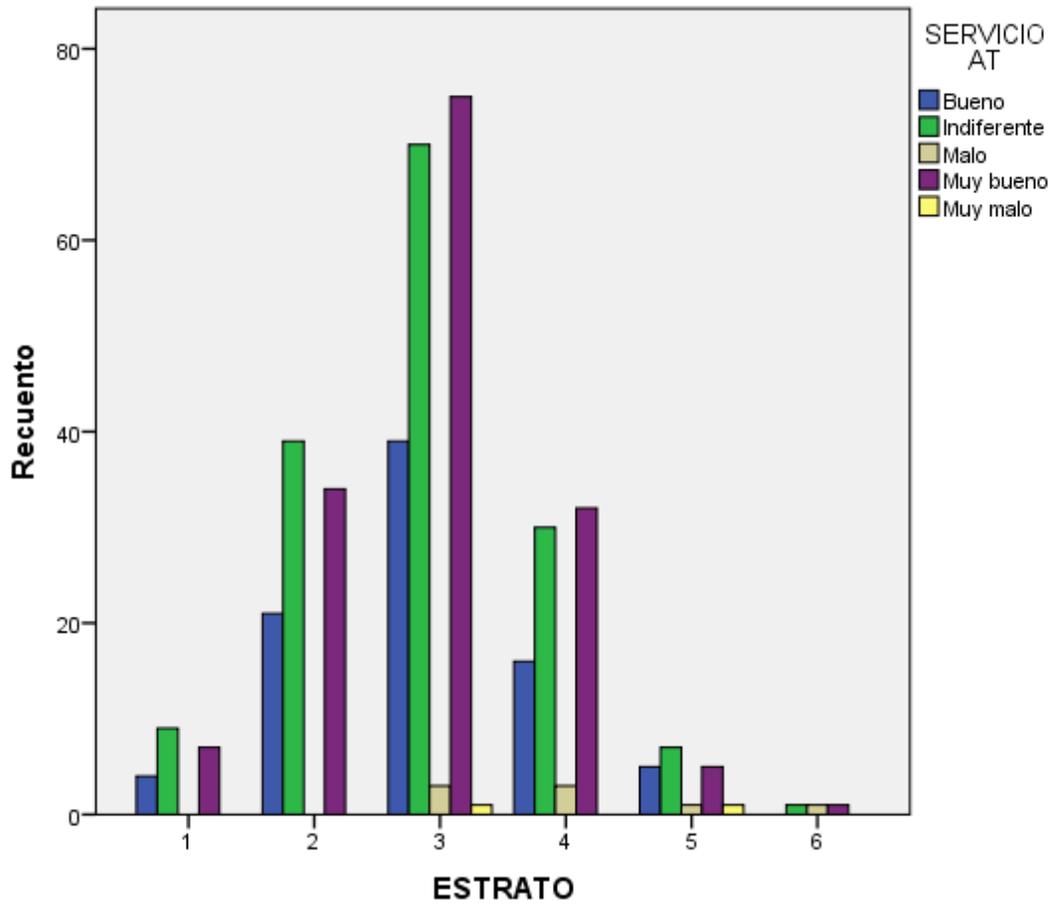
		SERVICIO AT					Total		
		Bueno	Indiferente	Malo	Muy bueno	Muy malo			
ESTRATO	1	Recuento	4	9	0	7	0	20	
		Frecuencia esperada	4,2	7,7	,4	7,6	,1	20,0	
		% dentro de SERVICIO AT	4,7%	5,8%	0,0%	4,5%	0,0%	4,9%	
	2		Recuento	21	39	0	34	0	94
			Frecuencia esperada	19,7	36,2	1,9	35,7	,5	94,0
			% dentro de SERVICIO AT	24,7%	25,0%	0,0%	22,1%	0,0%	23,2%
	3		Recuento	39	70	3	75	1	188
			Frecuencia esperada	39,5	72,4	3,7	71,5	,9	188,0
			% dentro de SERVICIO AT	45,9%	44,9%	37,5%	48,7%	50,0%	46,4%
	4		Recuento	16	30	3	32	0	81
			Frecuencia esperada	17,0	31,2	1,6	30,8	,4	81,0
			% dentro de SERVICIO AT	18,8%	19,2%	37,5%	20,8%	0,0%	20,0%
	5		Recuento	5	7	1	5	1	19
			Frecuencia esperada	4,0	7,3	,4	7,2	,1	19,0
			% dentro de SERVICIO AT	5,9%	4,5%	12,5%	3,2%	50,0%	4,7%
	6		Recuento	0	1	1	1	0	3
			Frecuencia esperada	,6	1,2	,1	1,1	,0	3,0
			% dentro de SERVICIO AT	0,0%	0,6%	12,5%	0,6%	0,0%	0,7%
	Total		Recuento	85	156	8	154	2	405
			Frecuencia esperada	85,0	156,0	8,0	154,0	2,0	405,0
			% dentro de SERVICIO AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,015 <sup>a</sup>	20	,043
Razón de verosimilitudes	18,356	20	,564
N de casos válidos	405		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



Canal de Atención Telefónica – Recomienda canal de Atención telefónica

Ho: El recomendar el canal de Atención Telefónica de la SIC es independiente del género de los ciudadanos atendidos.

H1: El recomendar el canal de Atención Telefónica de la SIC depende del género de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para las categorías: Edad- Recomienda canal de Atención telefónica; Nivel de escolaridad- Recomienda canal de Atención telefónica; Estrato- Recomienda canal de Atención telefónica. Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de género, edad y estrato es mayor que 0,05; por consiguiente, se concluye que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir la variable Recomienda canal de Atención telefónica, No depende del género ni de la edad ni del estrato.

Para el caso nivel de escolaridad, el valor de significancia asintótica bilateral, es menor que 0,05; por consiguiente, se concluye que hay evidencia estadística significativa que permite rechazar Ho; es decir las variables Recomienda canal de Atención Telefónica depende del nivel de escolaridad.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GÉNERO * RECOMIENDA AT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * RECOMIENDA AT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * RECOMIENDA AT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
ESTRATO * RECOMIENDA AT	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

GÉNERO \* RECOMIENDA AT

Tabla de contingencia

		RECOMIENDA AT											Total	
		0	1	10	2	3	4	5	6	7	8	9		
GÉNERO	Femenino	Recuento	31	0	118	3	4	3	17	3	5	17	25	226
		Frecuencia esperada	30,5	,6	116,9	2,2	2,2	2,2	21,0	4,4	4,4	16,1	25,5	226,0
		% dentro de RECOMIENDA AT	56,4%	0,0%	55,9%	75,0%	100,0%	75,0%	44,7%	37,5%	62,5%	58,6%	54,3%	55,4%
	Masculino	Recuento	24	1	93	1	0	1	21	5	3	12	21	182
		Frecuencia esperada	24,5	,4	94,1	1,8	1,8	1,8	17,0	3,6	3,6	12,9	20,5	182,0
		% dentro de RECOMIENDA AT	43,6%	100,0%	44,1%	25,0%	0,0%	25,0%	55,3%	62,5%	37,5%	41,4%	45,7%	44,6%
Total	Recuento	55	1	211	4	4	4	38	8	8	29	46	408	
	Frecuencia esperada	55,0	1,0	211,0	4,0	4,0	4,0	38,0	8,0	8,0	29,0	46,0	408,0	
	% dentro de RECOMIENDA AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,842 <sup>a</sup>	10	,547
Razón de verosimilitudes	10,780	10	,375
N de casos válidos	408		

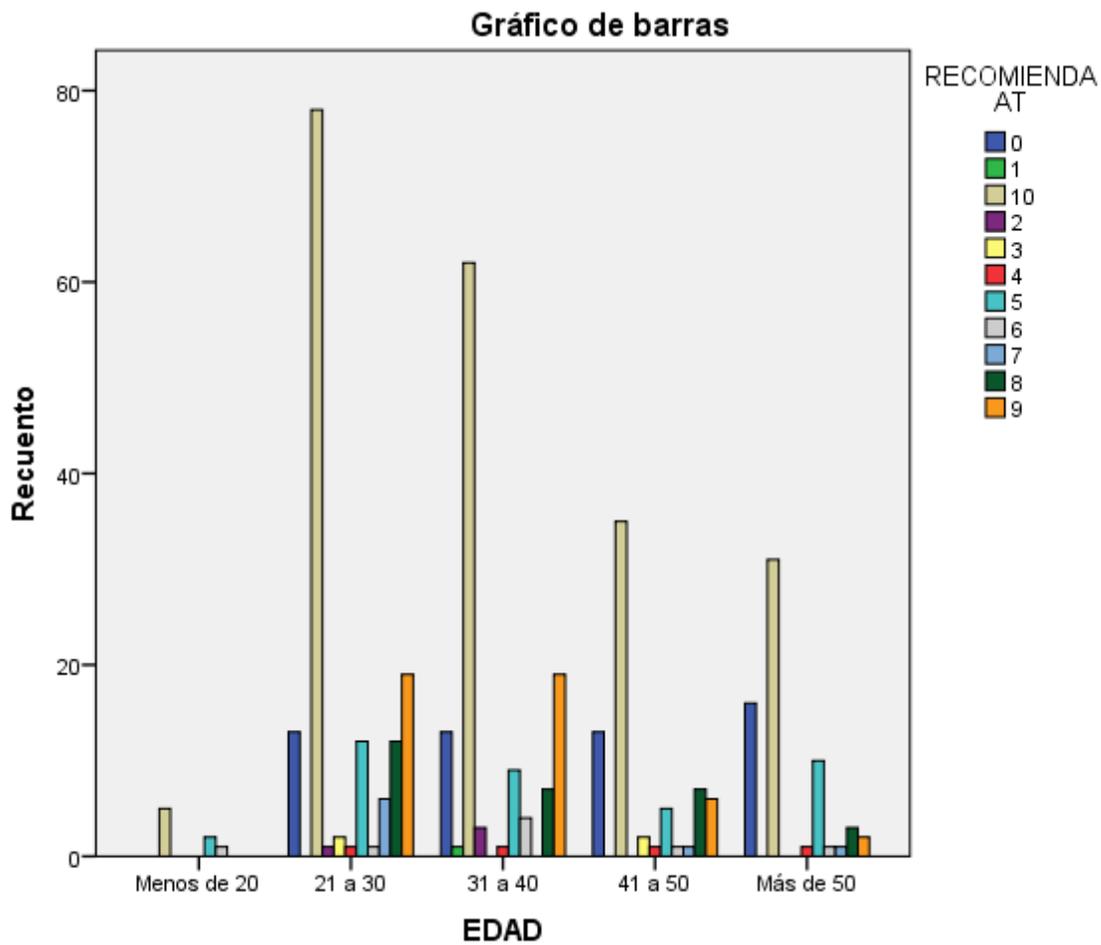
a. 12 casillas (54,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,961 <sup>a</sup>	40	,082
Razón de verosimilitudes	55,846	40	,049
N de casos válidos	408		

a. 36 casillas (65,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.



# NIVEL ESCOLARIDAD \* RECOMIENDA AT

Tabla de contingencia

		RECOMIENDA AT											Total	
		0	1	10	2	3	4	5	6	7	8	9		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Frecuencia esperada	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,1	1,0
	% dentro de RECOMIENDA AT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Frecuencia esperada	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,1	,1	1,0
	% dentro de RECOMIENDA AT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	10	0	33	0	0	0	8	1	1	2	3	58
	Frecuencia esperada	7,8	,1	30,0	,6	,6	,6	5,4	1,1	1,1	4,1	6,5	58,0	
	% dentro de RECOMIENDA AT	18,2%	0,0%	15,6%	0,0%	0,0%	0,0%	21,1%	12,5%	12,5%	6,9%	6,5%	14,2%	
	Doctorado	Recuento	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	Frecuencia esperada	,4	,0	1,6	,0	,0	,0	,3	,1	,1	,2	,3	3,0	
	% dentro de RECOMIENDA AT	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,7%	
	Maestría	Recuento	1	0	8	1	0	0	2	0	0	0	1	13
	Frecuencia esperada	1,8	,0	6,7	,1	,1	,1	1,2	,3	,3	,9	1,5	13,0	
	% dentro de RECOMIENDA AT	1,8%	0,0%	3,8%	25,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	3,2%	
	Ninguna de las anteriores	Recuento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Frecuencia esperada	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,1	,1	1,0	
	% dentro de RECOMIENDA AT	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	
	Otro (por favor, especifique)	Recuento	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	Frecuencia esperada	,4	,0	1,6	,0	,0	,0	,3	,1	,1	,2	,3	3,0	
% dentro de RECOMIENDA AT	3,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%		
Postgrado	Recuento	6	0	41	2	1	1	4	4	1	8	16	84	
Frecuencia esperada	11,3	,2	43,4	,8	,8	,8	7,8	1,6	1,6	6,0	9,5	84,0		
% dentro de RECOMIENDA AT	10,9%	0,0%	19,4%	50,0%	25,0%	25,0%	10,5%	50,0%	12,5%	27,6%	34,8%	20,6%		
Primaria	Recuento	4	0	6	0	0	1	5	0	0	0	0	16	
Frecuencia esperada	2,2	,0	8,3	,2	,2	,2	1,5	,3	,3	1,1	1,8	16,0		
% dentro de RECOMIENDA AT	7,3%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	25,0%	13,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%		
Técnico	Recuento	8	0	20	0	0	0	4	1	0	2	0	35	
Frecuencia esperada	4,7	,1	18,1	,3	,3	,3	3,3	,7	,7	2,5	3,9	35,0		
% dentro de RECOMIENDA AT	14,5%	0,0%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	12,5%	0,0%	6,9%	0,0%	8,6%		
Tecnólogo	Recuento	4	0	14	0	1	0	3	0	0	1	4	27	
Frecuencia esperada	3,6	,1	14,0	,3	,3	,3	2,5	,5	,5	1,9	3,0	27,0		

Universitario	% dentro de RECOMIENDA AT	7,3%	0,0%	6,6%	0,0%	25,0%	0,0%	7,9%	0,0%	0,0%	3,4%	8,7%	6,6%
	Recuento	19	1	86	1	2	2	11	2	5	16	21	166
	Frecuencia esperada	22,4	,4	85,8	1,6	1,6	1,6	15,5	3,3	3,3	11,8	18,7	166,0
	% dentro de RECOMIENDA AT	34,5%	100,0%	40,8%	25,0%	50,0%	50,0%	28,9%	25,0%	62,5%	55,2%	45,7%	40,7%
	Recuento	55	1	211	4	4	4	38	8	8	29	46	408
	Frecuencia esperada	55,0	1,0	211,0	4,0	4,0	4,0	38,0	8,0	8,0	29,0	46,0	408,0
Total	% dentro de RECOMIENDA AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	145,866 <sup>a</sup>	110	,013
Razón de verosimilitudes	98,199	110	,782
N de casos válidos	408		

a. 114 casillas (86,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



## ESTRATO \* RECOMIENDA AT

Tabla de contingencia

		RECOMIENDA AT											Total		
		0	1	10	2	3	4	5	6	7	8	9			
ESTRATO	1	Recuento	4	0	11	0	0	1	1	1	0	0	2	20	
		Frecuencia esperada	2,7	,0	10,4	,1	,2	,2	1,9	,4	,4	1,4	2,3	20,0	
		% dentro de RECOMIENDA AT	7,4%	0,0%	5,2%	0,0%	0,0%	25,0%	2,6%	12,5%	0,0%	0,0%	4,3%	4,9%	
		2	Recuento	7	0	55	0	1	1	8	0	3	8	94	
		Frecuencia esperada	12,5	,2	48,7	,7	,9	,9	8,8	1,9	1,9	6,7	10,7	94,0	
		% dentro de RECOMIENDA AT	13,0%	0,0%	26,2%	0,0%	25,0%	25,0%	21,1%	0,0%	37,5%	27,6%	23,9%	23,2%	
		3	Recuento	25	1	99	1	1	0	18	4	2	14	23	188
		Frecuencia esperada	25,1	,5	97,5	1,4	1,9	1,9	17,6	3,7	3,7	13,5	21,4	188,0	
		% dentro de RECOMIENDA AT	46,3%	100,0%	47,1%	33,3%	25,0%	0,0%	47,4%	50,0%	25,0%	48,3%	50,0%	46,4%	
		4	Recuento	14	0	35	2	0	1	10	3	3	7	6	81
		Frecuencia esperada	10,8	,2	42,0	,6	,8	,8	7,6	1,6	1,6	5,8	9,2	81,0	
		% dentro de RECOMIENDA AT	25,9%	0,0%	16,7%	66,7%	0,0%	25,0%	26,3%	37,5%	37,5%	24,1%	13,0%	20,0%	
		5	Recuento	3	0	9	0	2	1	1	0	0	0	3	19
		Frecuencia esperada	2,5	,0	9,9	,1	,2	,2	1,8	,4	,4	1,4	2,2	19,0	
		% dentro de RECOMIENDA AT	5,6%	0,0%	4,3%	0,0%	50,0%	25,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	4,7%	
		6	Recuento	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
		Frecuencia esperada	,4	,0	1,6	,0	,0	,0	,3	,1	,1	,2	,3	3,0	
		% dentro de RECOMIENDA AT	1,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,7%	
Total	Recuento	54	1	210	3	4	4	38	8	8	29	46	405		
	Frecuencia esperada	54,0	1,0	210,0	3,0	4,0	4,0	38,0	8,0	8,0	29,0	46,0	405,0		
	% dentro de RECOMIENDA AT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,830 <sup>a</sup>	50	,236
Razón de verosimilitudes	50,391	50	,458
N de casos válidos	405		

a. 49 casillas (74,2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



## Canal de Atención Chat - EDAD

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención Chat de la SIC es independiente del rango de edad de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención Chat de la SIC depende del rango de edad de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis las se plantearán para los distintos atributos medidos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, horarios de atención)

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de tiempos de espera, conocimiento, resolución de dudas, receptividad y redacción es mayor que 0,05; por consiguiente, se infiere que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención chat en estos atributos (tiempos de espera, conocimiento, resolución de dudas, receptividad y redacción), no dependen del rango de edad de los ciudadanos.

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de amabilidad y horarios de atención es menor que 0,05; por consiguiente, se concluye que hay evidencia estadística significativa que permite rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención chat en estos atributos (amabilidad y horarios de atención), depende del rango de edad de los ciudadanos.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDAD * NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS CHAT CONOCIMIENTO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS CHAT AMABILIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS CHAT RECEPTIVIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS CHAT REDACCIÓN	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS CHAT HORARIOS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS CHAT CONOCIMIENTO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS CHAT AMABILIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS CHAT RECEPTIVIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%

GÉNERO * NS CHAT REDACCIÓN	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS CHAT HORARIOS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS CHAT CONOCIMIENTO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS CHAT AMABILIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS CHAT RECEPTIVIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS CHAT REDACCIÓN	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS CHAT HORARIOS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
ESTRATO * NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS CHAT CONOCIMIENTO	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS CHAT AMABILIDAD	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS CHAT RECEPTIVIDAD	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS CHAT REDACCIÓN	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS CHAT HORARIOS	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

## EDAD \* NS CHAT TIEMPO DE ESPERA

Tabla de contingencia

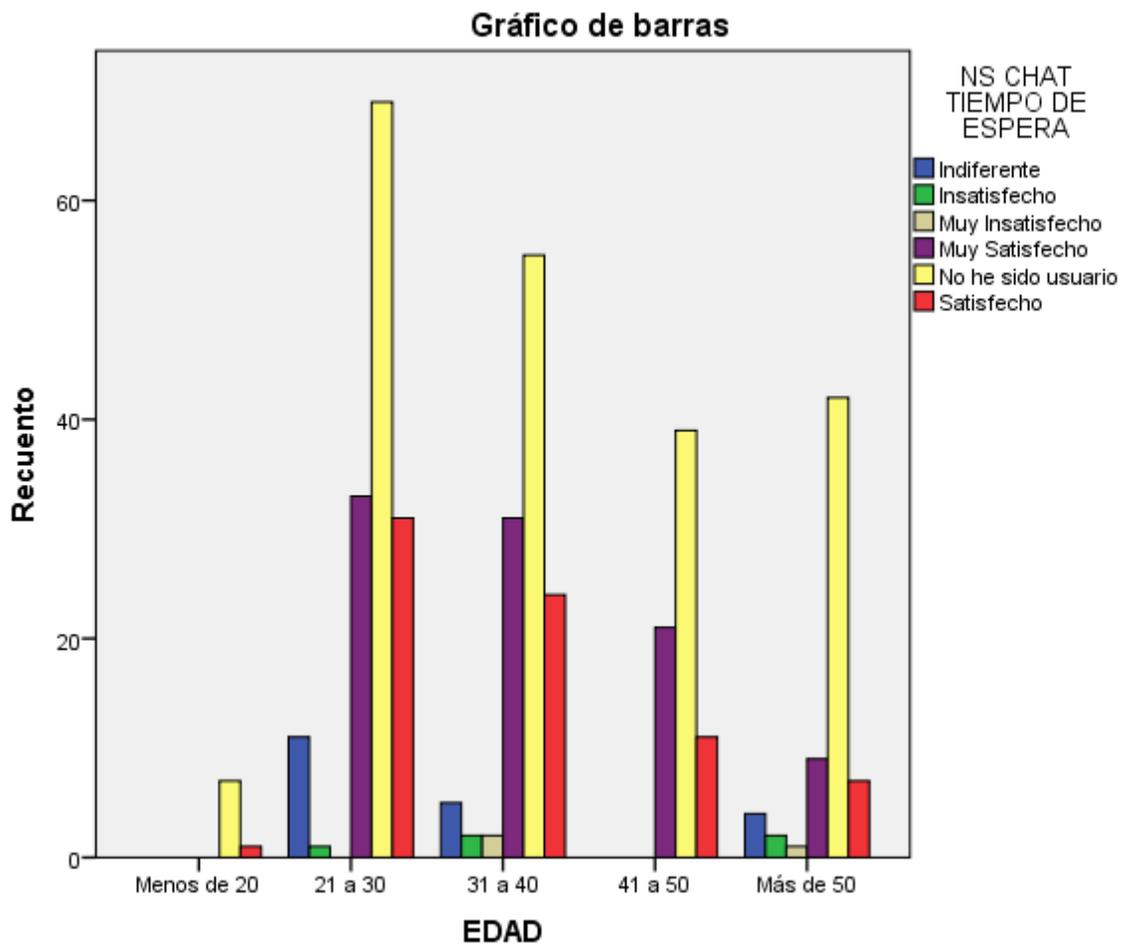
		NS CHAT TIEMPO DE ESPERA					Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario		Satisfecho
Menos de 20	Recuento	0	0	0	0	7	1	8
	Frecuencia esperada	,4	,1	,1	1,8	4,2	1,5	8,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	1,4%	2,0%
21 a 30	Recuento	11	1	0	33	69	31	145
	Frecuencia esperada	7,1	1,8	1,1	33,4	75,3	26,3	145,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	55,0%	20,0%	0,0%	35,1%	32,5%	41,9%	35,5%
31 a 40	Recuento	5	2	2	31	55	24	119
	Frecuencia esperada	5,8	1,5	,9	27,4	61,8	21,6	119,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	25,0%	40,0%	66,7%	33,0%	25,9%	32,4%	29,2%
41 a 50	Recuento	0	0	0	21	39	11	71
	Frecuencia esperada	3,5	,9	,5	16,4	36,9	12,9	71,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	22,3%	18,4%	14,9%	17,4%
Más de 50	Recuento	4	2	1	9	42	7	65
	Frecuencia esperada	3,2	,8	,5	15,0	33,8	11,8	65,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	20,0%	40,0%	33,3%	9,6%	19,8%	9,5%	15,9%

Total	Recuento	20	5	3	94	212	74	408
	Frecuencia esperada	20,0	5,0	3,0	94,0	212,0	74,0	408,0
	% dentro de NS CHAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	TIEMPO DE ESPERA							

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,168 <sup>a</sup>	20	,105
Razón de verosimilitudes	35,300	20	,019
N de casos válidos	408		

a. 16 casillas (53,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.



## EDAD \* NS CHAT CONOCIMIENTO

Tabla de contingencia

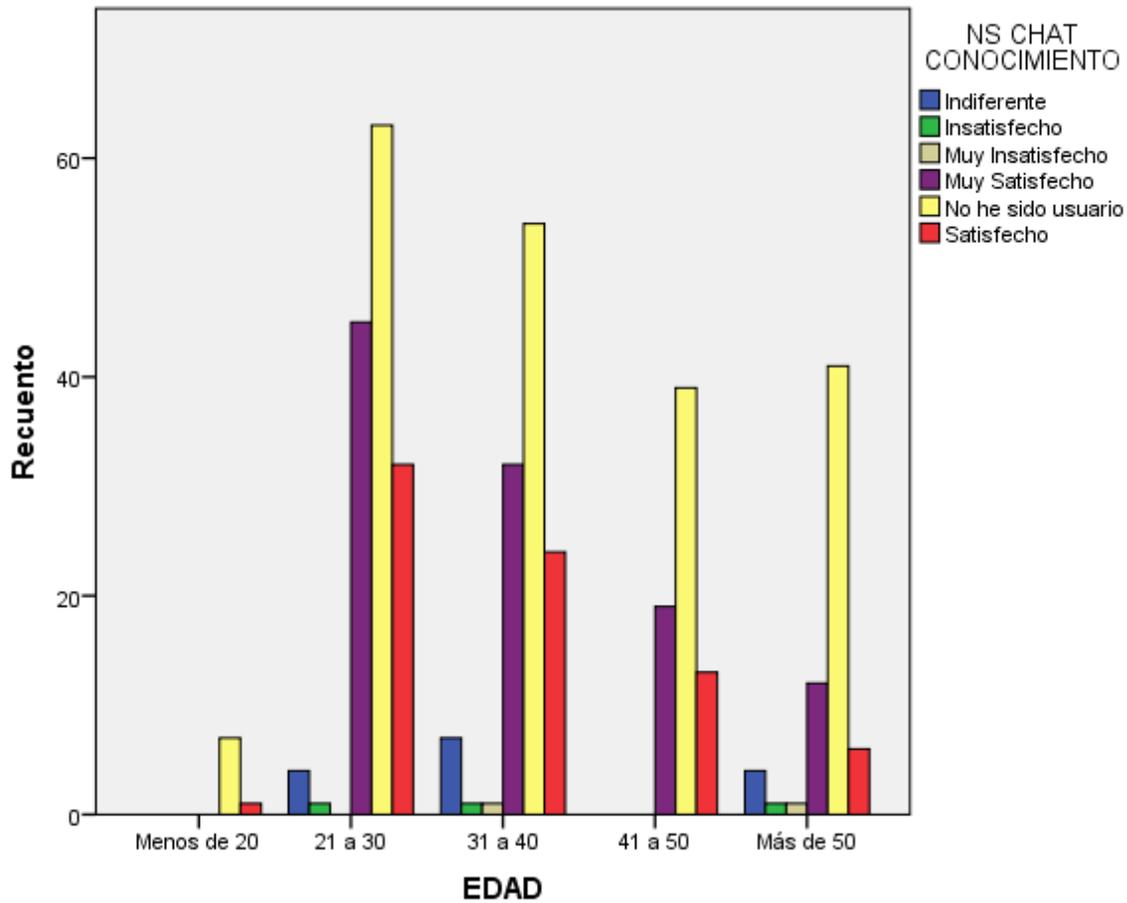
		NS CHAT CONOCIMIENTO						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	0	7	1	8
		Frecuencia esperada	,3	,1	,0	2,1	4,0	1,5	8,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	1,3%	2,0%
	21 a 30	Recuento	4	1	0	45	63	32	145
		Frecuencia esperada	5,3	1,1	,7	38,4	72,5	27,0	145,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	26,7%	33,3%	0,0%	41,7%	30,9%	42,1%	35,5%
	31 a 40	Recuento	7	1	1	32	54	24	119
		Frecuencia esperada	4,4	,9	,6	31,5	59,5	22,2	119,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	46,7%	33,3%	50,0%	29,6%	26,5%	31,6%	29,2%
	41 a 50	Recuento	0	0	0	19	39	13	71
		Frecuencia esperada	2,6	,5	,3	18,8	35,5	13,2	71,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	17,6%	19,1%	17,1%	17,4%
	Más de 50	Recuento	4	1	1	12	41	6	65
		Frecuencia esperada	2,4	,5	,3	17,2	32,5	12,1	65,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	26,7%	33,3%	50,0%	11,1%	20,1%	7,9%	15,9%
Total	Recuento	15	3	2	108	204	76	408	
	Frecuencia esperada	15,0	3,0	2,0	108,0	204,0	76,0	408,0	
	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,658 <sup>a</sup>	20	,177
Razón de verosimilitudes	31,516	20	,049
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Gráfico de barras



EDAD \* NS CHAT AMABILIDAD

Tabla de contingencia

		NS CHAT AMABILIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	0	7	1	8
		Frecuencia esperada	,3	,1	,0	2,2	4,0	1,4	8,0
		% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	1,4%	2,0%
	21 a 30	Recuento	5	1	0	44	63	32	145
		Frecuencia esperada	5,3	1,4	,4	39,8	72,5	25,6	145,0
		% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	33,3%	25,0%	0,0%	39,3%	30,9%	44,4%	35,5%
	31 a 40	Recuento	7	0	1	34	54	23	119
		Frecuencia esperada	4,4	1,2	,3	32,7	59,5	21,0	119,0
		% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	46,7%	0,0%	100,0%	30,4%	26,5%	31,9%	29,2%
	41 a 50	Recuento	0	0	0	22	39	10	71
		Frecuencia esperada	2,6	,7	,2	19,5	35,5	12,5	71,0
		% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	19,6%	19,1%	13,9%	17,4%
	Más de 50	Recuento	3	3	0	12	41	6	65

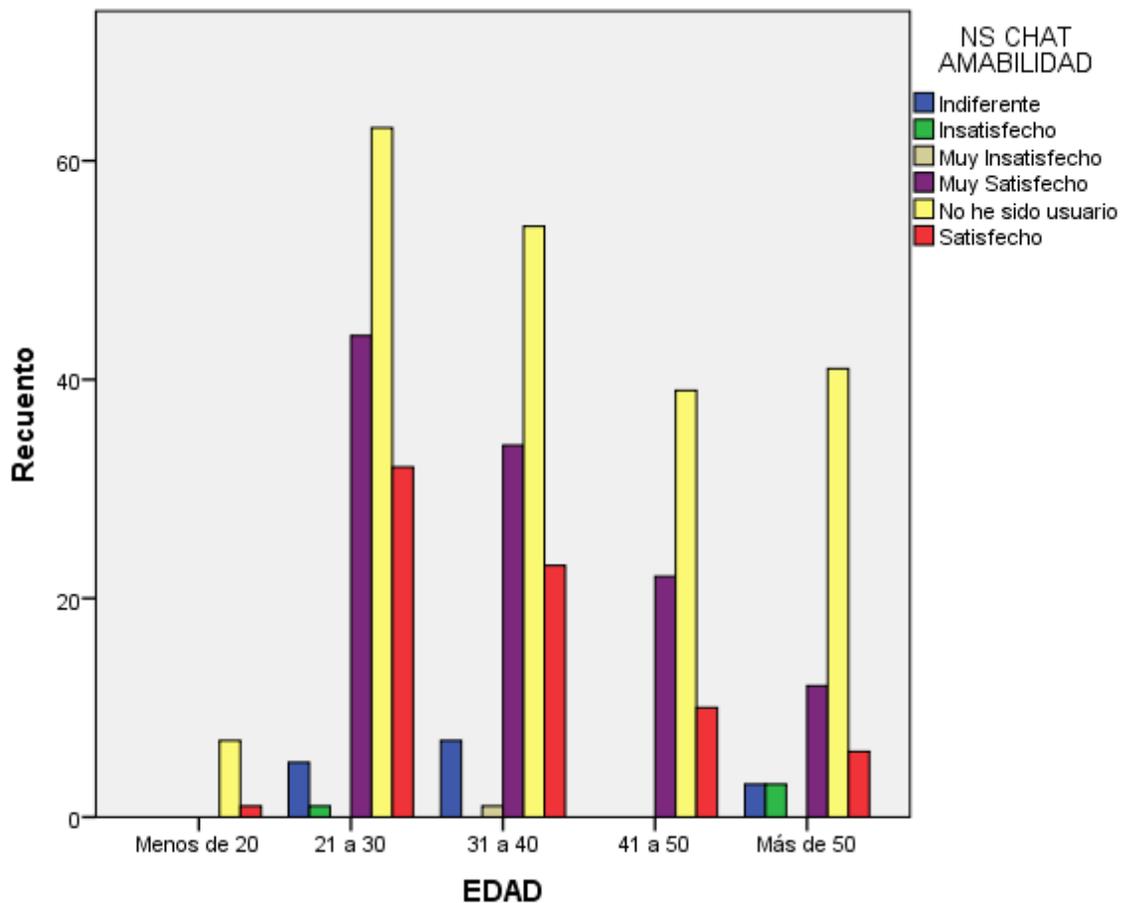
	Frecuencia esperada	2,4	,6	,2	17,8	32,5	11,5	65,0
	% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	20,0%	75,0%	0,0%	10,7%	20,1%	8,3%	15,9%
	Recuento	15	4	1	112	204	72	408
Total	Frecuencia esperada	15,0	4,0	1,0	112,0	204,0	72,0	408,0
	% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,449 <sup>a</sup>	20	.023
Razón de verosimilitudes	37,276	20	.011
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



## EDAD \* NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS

Tabla de contingencia

		NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	0	7	1	8
		Frecuencia esperada	,4	,1	,0	2,2	4,0	1,4	8,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	1,4%	2,0%
	21 a 30	Recuento	4	2	0	44	63	32	145
		Frecuencia esperada	6,4	1,4	,7	39,4	72,5	24,5	145,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	22,2%	50,0%	0,0%	39,6%	30,9%	46,4%	35,5%
	31 a 40	Recuento	9	1	1	33	54	21	119
		Frecuencia esperada	5,3	1,2	,6	32,4	59,5	20,1	119,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	50,0%	25,0%	50,0%	29,7%	26,5%	30,4%	29,2%
	41 a 50	Recuento	1	0	0	23	39	8	71
		Frecuencia esperada	3,1	,7	,3	19,3	35,5	12,0	71,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	5,6%	0,0%	0,0%	20,7%	19,1%	11,6%	17,4%
	Más de 50	Recuento	4	1	1	11	41	7	65
		Frecuencia esperada	2,9	,6	,3	17,7	32,5	11,0	65,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	22,2%	25,0%	50,0%	9,9%	20,1%	10,1%	15,9%
	Total	Recuento	18	4	2	111	204	69	408
		Frecuencia esperada	18,0	4,0	2,0	111,0	204,0	69,0	408,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,633 <sup>a</sup>	20	,118
Razón de verosimilitudes	31,554	20	,048
N de casos válidos	408		

a. 16 casillas (53,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

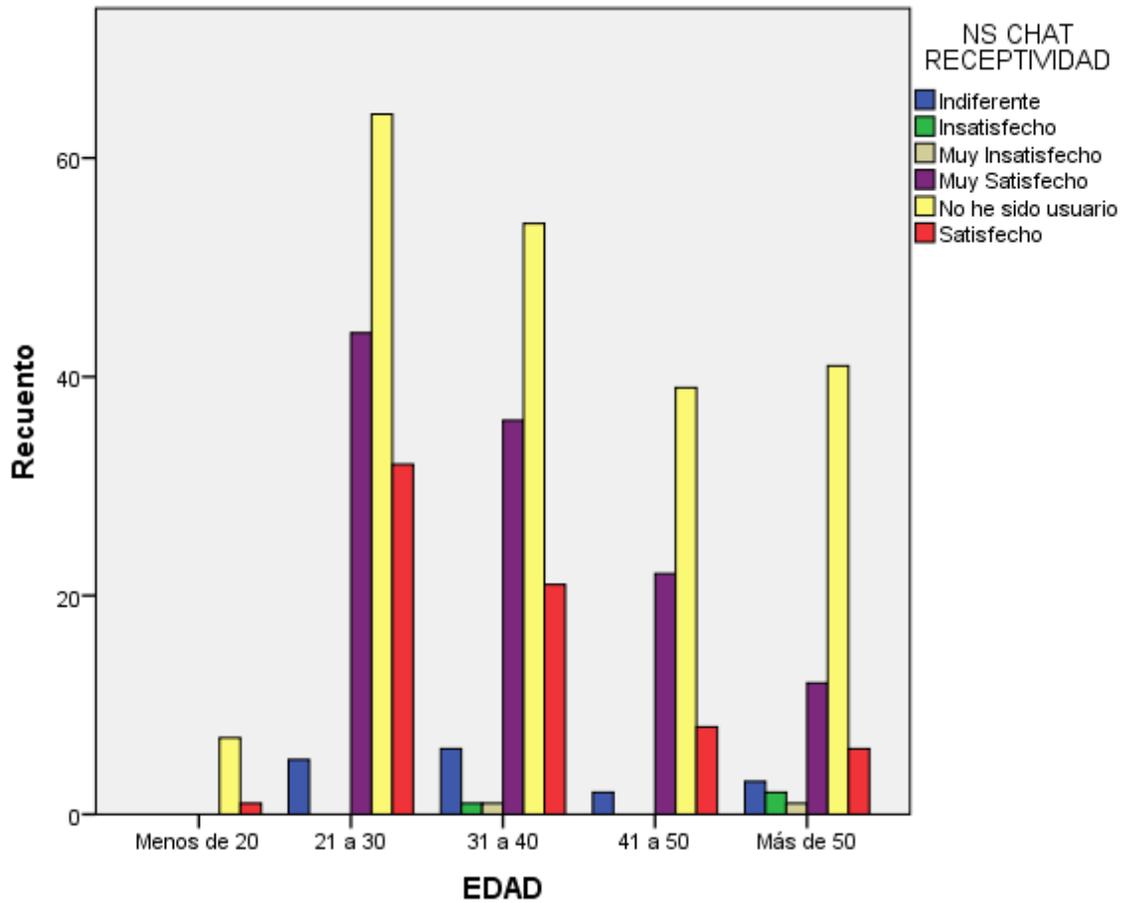


Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,908 <sup>a</sup>	20	,112
Razón de verosimilitudes	30,548	20	,061
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Gráfico de barras



## EDAD \* NS CHAT REDACCIÓN

Tabla de contingencia

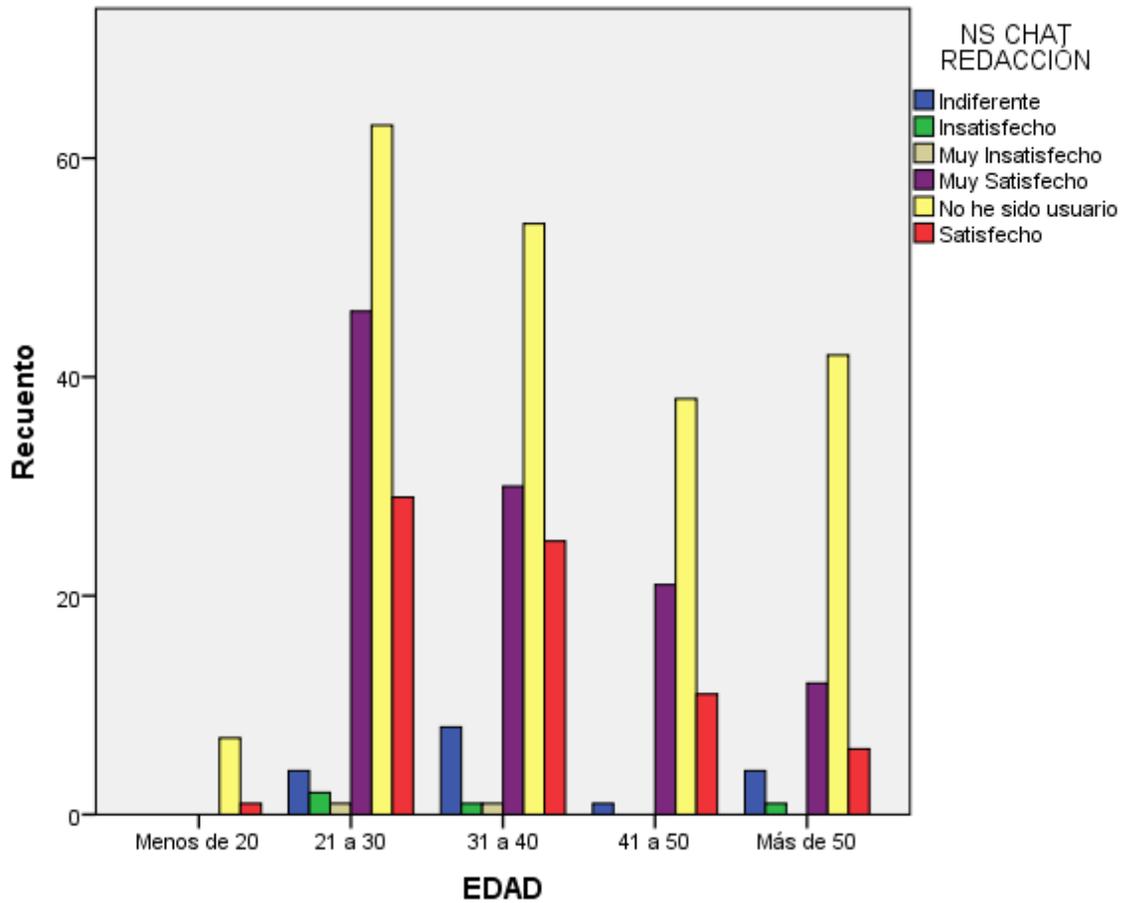
		NS CHAT REDACCIÓN						Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
Menos de 20	Recuento	0	0	0	0	7	1	8
	Frecuencia esperada	,3	,1	,0	2,1	4,0	1,4	8,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	1,4%	2,0%
21 a 30	Recuento	4	2	1	46	63	29	145
	Frecuencia esperada	6,0	1,4	,7	38,7	72,5	25,6	145,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	23,5%	50,0%	50,0%	42,2%	30,9%	40,3%	35,5%
31 a 40	Recuento	8	1	1	30	54	25	119
	Frecuencia esperada	5,0	1,2	,6	31,8	59,5	21,0	119,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	47,1%	25,0%	50,0%	27,5%	26,5%	34,7%	29,2%
41 a 50	Recuento	1	0	0	21	38	11	71
	Frecuencia esperada	3,0	,7	,3	19,0	35,5	12,5	71,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	5,9%	0,0%	0,0%	19,3%	18,6%	15,3%	17,4%
Más de 50	Recuento	4	1	0	12	42	6	65
	Frecuencia esperada	2,7	,6	,3	17,4	32,5	11,5	65,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	23,5%	25,0%	0,0%	11,0%	20,6%	8,3%	15,9%
Total	Recuento	17	4	2	109	204	72	408
	Frecuencia esperada	17,0	4,0	2,0	109,0	204,0	72,0	408,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,727 <sup>a</sup>	20	,255
Razón de verosimilitudes	27,778	20	,115
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Gráfico de barras



EDAD \* NS CHAT HORARIOS

Tabla de contingencia

EDAD		NS CHAT HORARIOS						Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
Menos de 20	Recuento	0	0	0	0	7	1	8
	Frecuencia esperada	,3	,0	,0	2,2	4,0	1,5	8,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	1,3%	2,0%
21 a 30	Recuento	6	0	0	43	64	32	145
	Frecuencia esperada	5,7	,4	,4	39,1	72,5	27,0	145,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	37,5%	0,0%	0,0%	39,1%	31,4%	42,1%	35,5%
31 a 40	Recuento	7	0	0	33	53	26	119
	Frecuencia esperada	4,7	,3	,3	32,1	59,5	22,2	119,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	43,8%	0,0%	0,0%	30,0%	26,0%	34,2%	29,2%
41 a 50	Recuento	0	0	0	23	38	10	71
	Frecuencia esperada	2,8	,2	,2	19,1	35,5	13,2	71,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	20,9%	18,6%	13,2%	17,4%
Más de 50	Recuento	3	1	1	11	42	7	65
	Frecuencia esperada	2,5	,2	,2	17,5	32,5	12,1	65,0

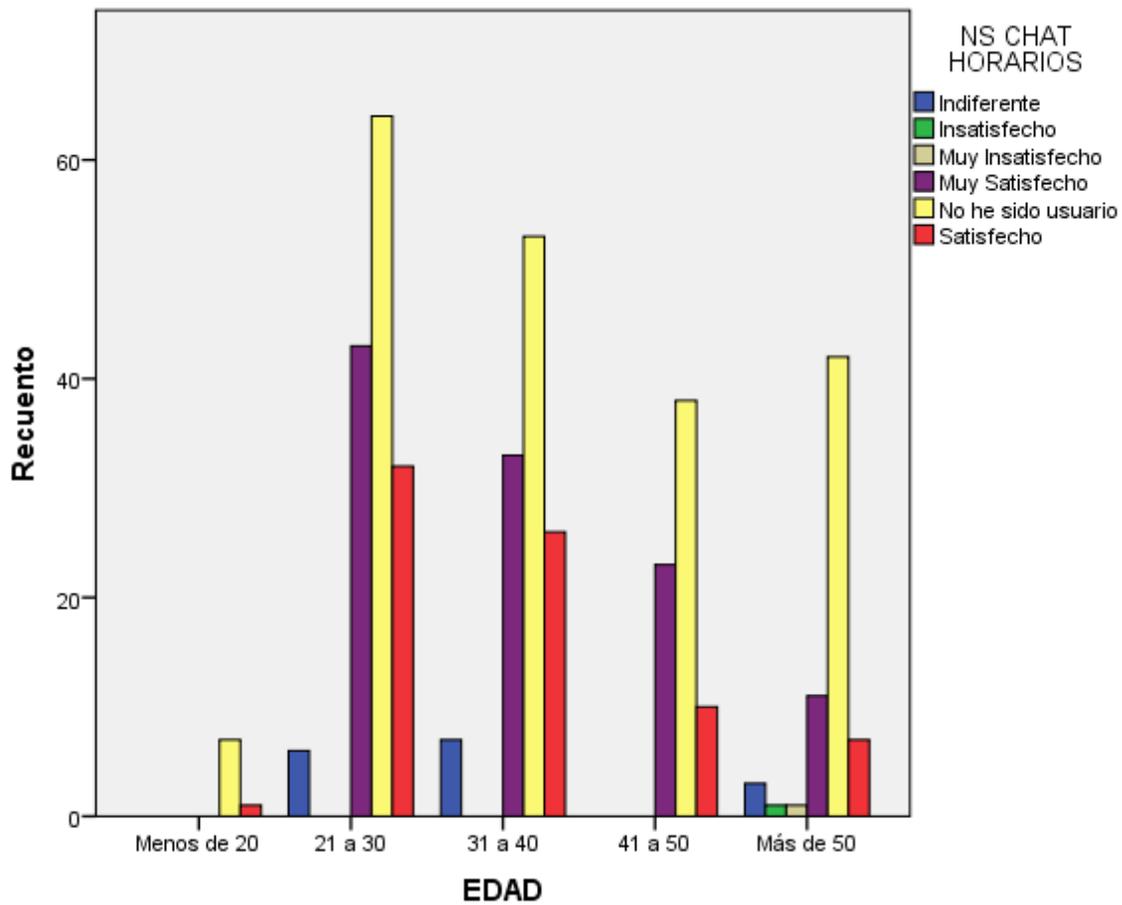
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	18,8%	100,0%	100,0%	10,0%	20,6%	9,2%	15,9%
Total	Recuento	16	1	1	110	204	76	408
	Frecuencia esperada	16,0	1,0	1,0	110,0	204,0	76,0	408,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,293 <sup>a</sup>	20	,040
Razón de verosimilitudes	34,304	20	,024
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



## Canal de atención Chat - GÉNERO

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención Chat de la SIC es independiente del GÉNERO de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención Chat de la SIC depende del GÉNERO de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para los distintos atributos medidos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, redacción, horarios de atención).

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en todos los casos es mayor que 0,05; por consiguiente, se concluye que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención chat en ninguno de sus atributos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, redacción, horarios de atención), depende del género de los ciudadanos.

## GÉNERO \* NS CHAT TIEMPO DE ESPERA

Tabla de contingencia

		NS CHAT TIEMPO DE ESPERA						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
GÉNERO	Femenino	Recuento	12	2	2	48	122	40	226
		Frecuencia esperada	11,1	2,8	1,7	52,1	117,4	41,0	226,0
		% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	60,0%	40,0%	66,7%	51,1%	57,5%	54,1%	55,4%
	Masculino	Recuento	8	3	1	46	90	34	182
		Frecuencia esperada	8,9	2,2	1,3	41,9	94,6	33,0	182,0
		% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	40,0%	60,0%	33,3%	48,9%	42,5%	45,9%	44,6%
Total		Recuento	20	5	3	94	212	74	408
		Frecuencia esperada	20,0	5,0	3,0	94,0	212,0	74,0	408,0
		% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,970 <sup>a</sup>	5	,853
Razón de verosimilitudes	1,971	5	,853
N de casos válidos	408		

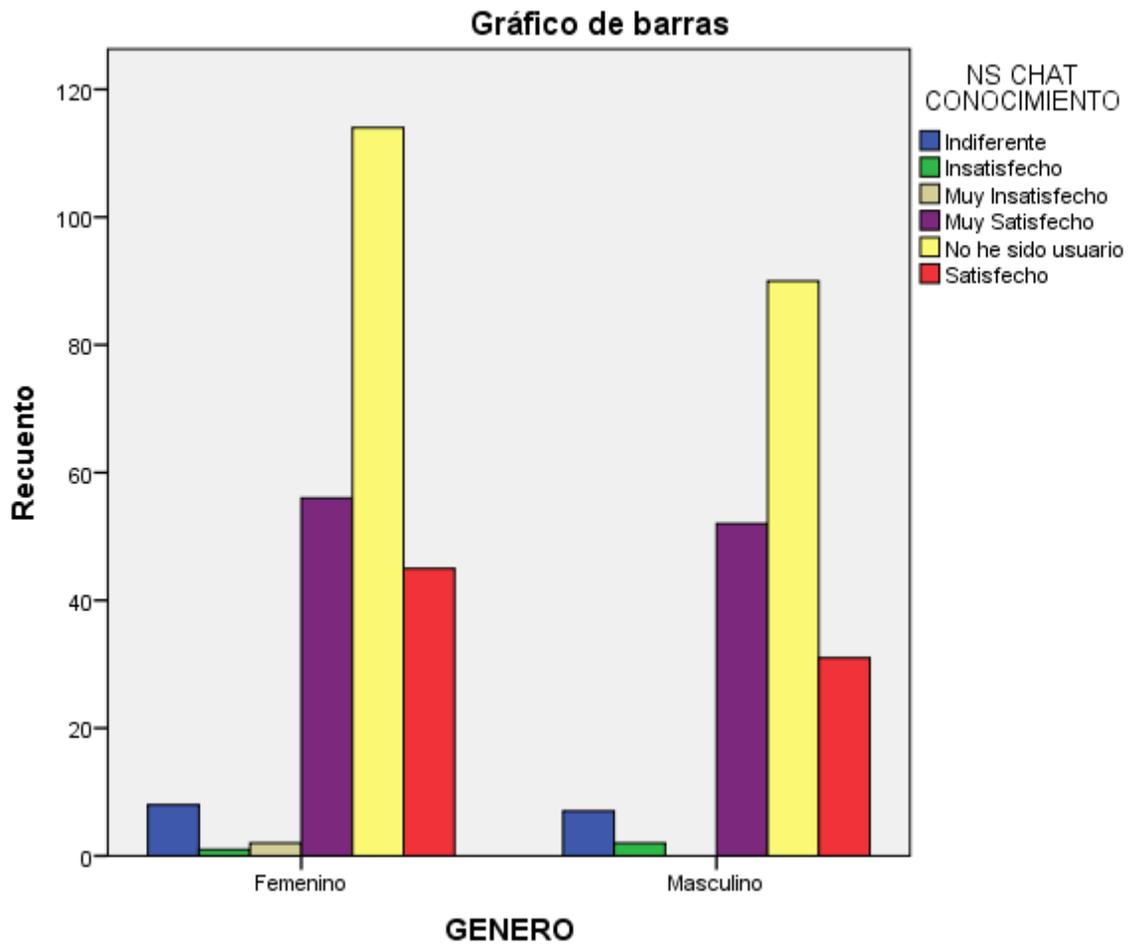
a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,34.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,243 <sup>a</sup>	5	,663
Razón de verosimilitudes	3,997	5	,550
N de casos válidos	408		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,89.



## GÉNERO \* NS CHAT AMABILIDAD

Tabla de contingencia

		NS CHAT AMABILIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
GÉNERO	Femenino	Recuento	10	2	1	60	114	39	226
		Frecuencia esperada	8,3	2,2	,6	62,0	113,0	39,9	226,0
		% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	66,7%	50,0%	100,0%	53,6%	55,9%	54,2%	55,4%
Masculino		Recuento	5	2	0	52	90	33	182
		Frecuencia esperada	6,7	1,8	,4	50,0	91,0	32,1	182,0
		% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	33,3%	50,0%	0,0%	46,4%	44,1%	45,8%	44,6%
Total		Recuento	15	4	1	112	204	72	408
		Frecuencia esperada	15,0	4,0	1,0	112,0	204,0	72,0	408,0
		% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,838 <sup>a</sup>	5	,871
Razón de verosimilitudes	2,234	5	,816
N de casos válidos	408		

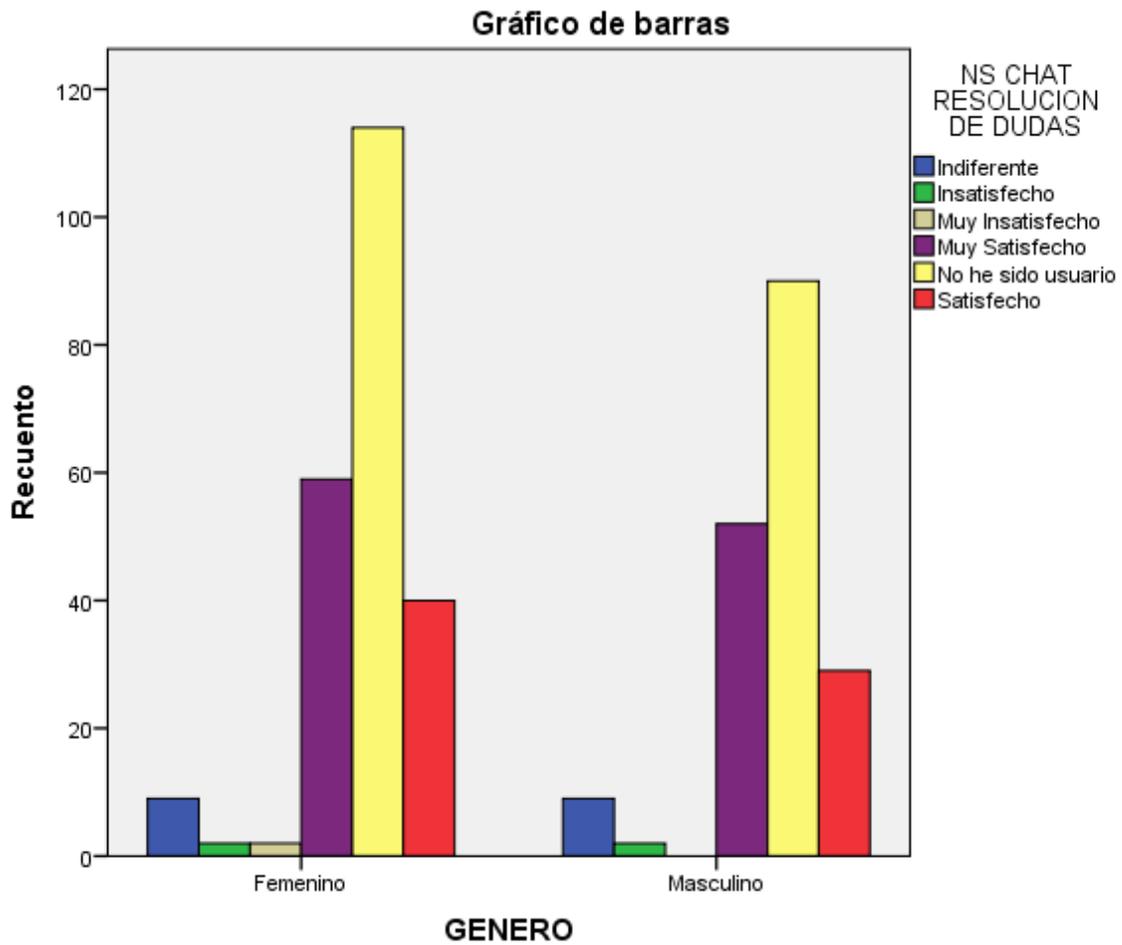
a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,300 <sup>a</sup>	5	,806
Razón de verosimilitudes	3,051	5	,692
N de casos válidos	408		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,89.



## GÉNERO \* NS CHAT RECEPTIVIDAD

Tabla de contingencia

		NS CHAT RECEPTIVIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
GÉNERO	Femenino	Recuento	11	0	2	60	115	38	226
		Frecuencia esperada	8,9	1,7	1,1	63,1	113,6	37,7	226,0
		% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	68,8%	0,0%	100,0%	52,6%	56,1%	55,9%	55,4%
GÉNERO	Masculino	Recuento	5	3	0	54	90	30	182
		Frecuencia esperada	7,1	1,3	,9	50,9	91,4	30,3	182,0
		% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	31,2%	100,0%	0,0%	47,4%	43,9%	44,1%	44,6%
Total		Recuento	16	3	2	114	205	68	408
		Frecuencia esperada	16,0	3,0	2,0	114,0	205,0	68,0	408,0
		% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,891 <sup>a</sup>	5	,229
Razón de verosimilitudes	8,799	5	,117
N de casos válidos	408		

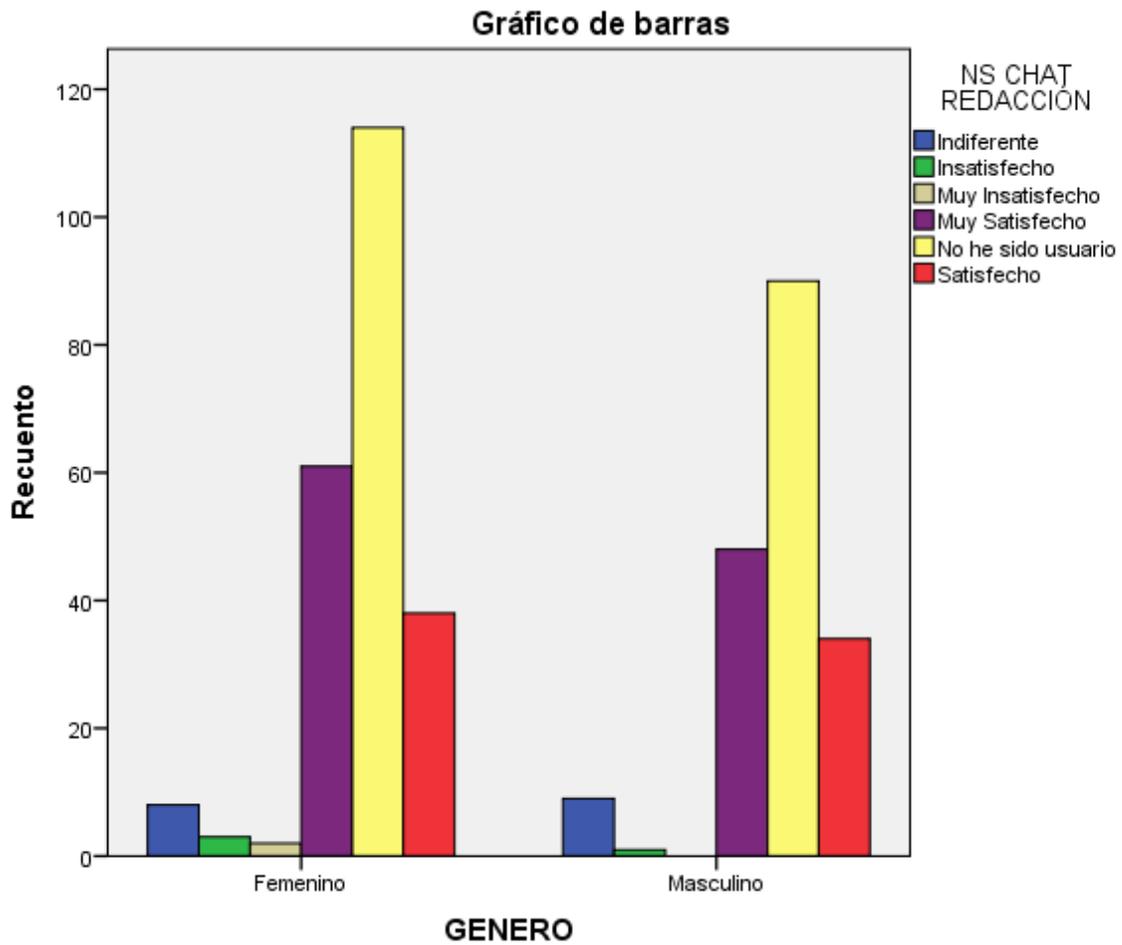
a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,89.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,944 <sup>a</sup>	5	,709
Razón de verosimilitudes	3,730	5	,589
N de casos válidos	408		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,89.



## GÉNERO \* NS CHAT HORARIOS

Tabla de contingencia

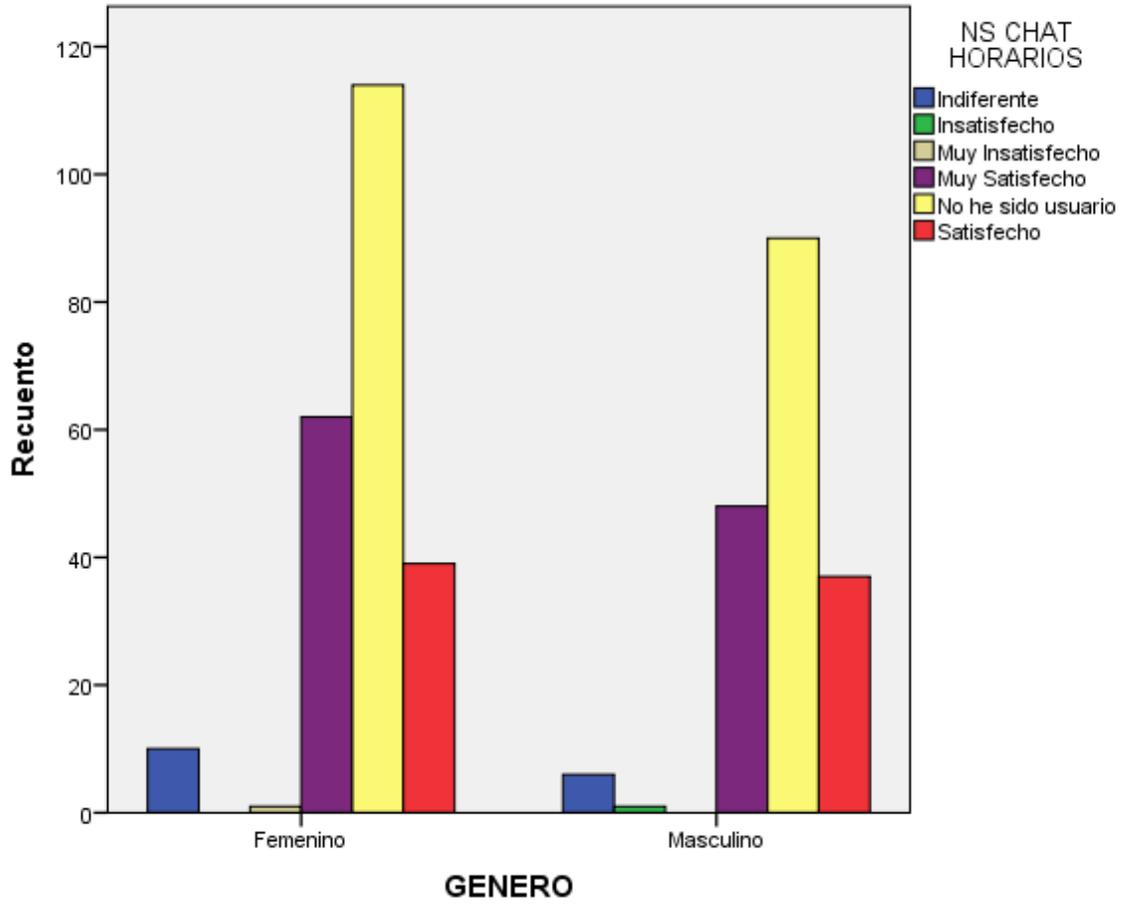
		NS CHAT HORARIOS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
GÉNERO	Femenino	Recuento	10	0	1	62	114	39	226
		Frecuencia esperada	8,9	,6	,6	60,9	113,0	42,1	226,0
		% dentro de NS CHAT HORARIOS	62,5%	0,0%	100,0%	56,4%	55,9%	51,3%	55,4%
		Recuento	6	1	0	48	90	37	182
		Frecuencia esperada	7,1	,4	,4	49,1	91,0	33,9	182,0
		% dentro de NS CHAT HORARIOS	37,5%	100,0%	0,0%	43,6%	44,1%	48,7%	44,6%
Total		Recuento	16	1	1	110	204	76	408
		Frecuencia esperada	16,0	1,0	1,0	110,0	204,0	76,0	408,0
		% dentro de NS CHAT HORARIOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,947 <sup>a</sup>	5	,708
Razón de verosimilitudes	3,698	5	,594
N de casos válidos	408		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.

Gráfico de barras



## Canal de Atención Chat – NIVEL DE ESCOLARIDAD

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención Chat de la SIC es independiente del Nivel de escolaridad de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención chat de la SIC depende del Nivel de escolaridad de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para los distintos atributos medidos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, redacción, horarios de atención).

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, y horarios de atención) es menor que 0,05; por consiguiente, se concluye que hay evidencia estadística significativa que permite rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención chat en sus atributos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, y horarios de atención), depende del nivel de escolaridad de los ciudadanos

El valor de significancia asintótica bilateral en el caso de redacción es mayor que 0,05; por consiguiente, se infiere que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención chat en sus atributos redacción no depende del nivel de escolaridad de los ciudadanos

## NIVEL ESCOLARIDAD \* NS CHAT TIEMPO DE ESPERA

Tabla de contingencia

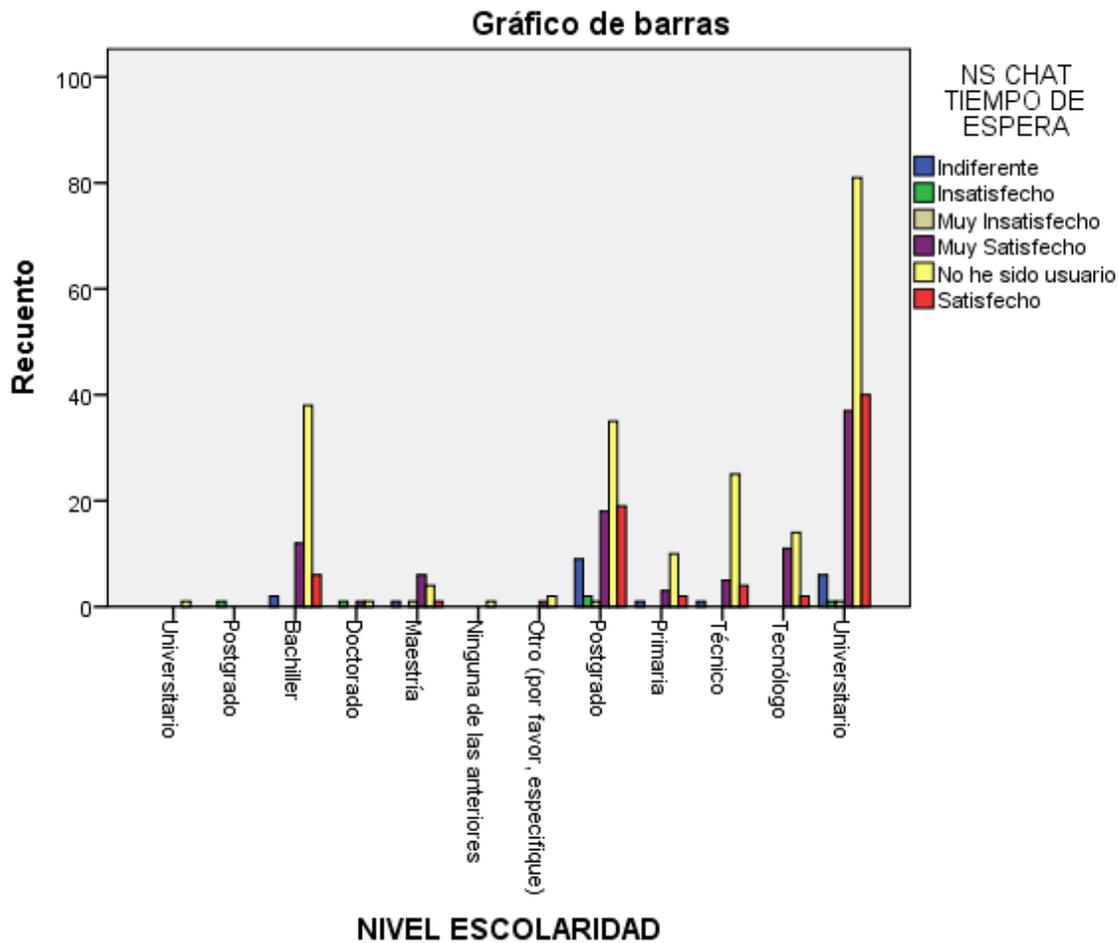
		NS CHAT TIEMPO DE ESPERA						Total	
		Indifere nte	Insatisfec ho	Muy Insatisfec ho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfec ho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,2	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,2	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	2	0	0	12	38	6	58
		Frecuencia esperada	2,8	,7	,4	13,4	30,1	10,5	58,0
		% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	10,0%	0,0%	0,0%	12,8%	17,9%	8,1%	14,2%
	Doctorado	Recuento	0	1	0	1	1	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,7	1,6	,5	3,0
		% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	20,0%	0,0%	1,1%	0,5%	0,0%	0,7%

	Recuento	1	0	1	6	4	1	13
	Frecuencia esperada	,6	,2	,1	3,0	6,8	2,4	13,0
Maestría	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	5,0%	0,0%	33,3%	6,4%	1,9%	1,4%	3,2%
	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,2	,5	,2	1,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
Otro (por favor, especifique)	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,7	1,6	,5	3,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,9%	0,0%	0,7%
	Recuento	9	2	1	18	35	19	84
Postgrado	Frecuencia esperada	4,1	1,0	,6	19,4	43,6	15,2	84,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	45,0%	40,0%	33,3%	19,1%	16,5%	25,7%	20,6%
	Recuento	1	0	0	3	10	2	16
Primaria	Frecuencia esperada	,8	,2	,1	3,7	8,3	2,9	16,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	5,0%	0,0%	0,0%	3,2%	4,7%	2,7%	3,9%
	Recuento	1	0	0	5	25	4	35
Técnico	Frecuencia esperada	1,7	,4	,3	8,1	18,2	6,3	35,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	5,0%	0,0%	0,0%	5,3%	11,8%	5,4%	8,6%
	Recuento	0	0	0	11	14	2	27
Tecnólogo	Frecuencia esperada	1,3	,3	,2	6,2	14,0	4,9	27,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	11,7%	6,6%	2,7%	6,6%
	Recuento	6	1	1	37	81	40	166
Universitario	Frecuencia esperada	8,1	2,0	1,2	38,2	86,3	30,1	166,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	30,0%	20,0%	33,3%	39,4%	38,2%	54,1%	40,7%
	Recuento	20	5	3	94	212	74	408
Total	Frecuencia esperada	20,0	5,0	3,0	94,0	212,0	74,0	408,0
	% dentro de NS CHAT TIEMPO DE ESPERA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	157,462 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	63,888	55	,193
N de casos válidos	408		

a. 55 casillas (76,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



**NIVEL ESCOLARIDAD \* NS CHAT CONOCIMIENTO**

Tabla de contingencia

		NS CHAT CONOCIMIENTO						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	1	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	2	0	0	12	38	6	58
		Frecuencia esperada	2,1	,4	,3	15,4	29,0	10,8	58,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	13,3%	0,0%	0,0%	11,1%	18,6%	7,9%	14,2%

	Recuento	0	1	0	2	0	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,6	3,0
Doctorado	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	0,0%	33,3%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	1	1	0	6	4	1	13
	Frecuencia esperada	,5	,1	,1	3,4	6,5	2,4	13,0
Maestría	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	6,7%	33,3%	0,0%	5,6%	2,0%	1,3%	3,2%
	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
Ninguna de las anteriores	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,6	3,0
Otro (por favor, especifique)	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	5	0	1	21	33	24	84
	Frecuencia esperada	3,1	,6	,4	22,2	42,0	15,6	84,0
Postgrado	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	33,3%	0,0%	50,0%	19,4%	16,2%	31,6%	20,6%
	Recuento	1	0	0	3	10	2	16
	Frecuencia esperada	,6	,1	,1	4,2	8,0	3,0	16,0
Primaria	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	6,7%	0,0%	0,0%	2,8%	4,9%	2,6%	3,9%
	Recuento	1	0	0	6	25	3	35
	Frecuencia esperada	1,3	,3	,2	9,3	17,5	6,5	35,0
Técnico	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	6,7%	0,0%	0,0%	5,6%	12,3%	3,9%	8,6%
	Recuento	0	0	0	11	13	3	27
	Frecuencia esperada	1,0	,2	,1	7,1	13,5	5,0	27,0
Tecnólogo	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	10,2%	6,4%	3,9%	6,6%
	Recuento	4	1	1	46	77	37	166
	Frecuencia esperada	6,1	1,2	,8	43,9	83,0	30,9	166,0
Universitario	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	26,7%	33,3%	50,0%	42,6%	37,7%	48,7%	40,7%
	Recuento	15	3	2	108	204	76	408
	Frecuencia esperada	15,0	3,0	2,0	108,0	204,0	76,0	408,0
Total	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

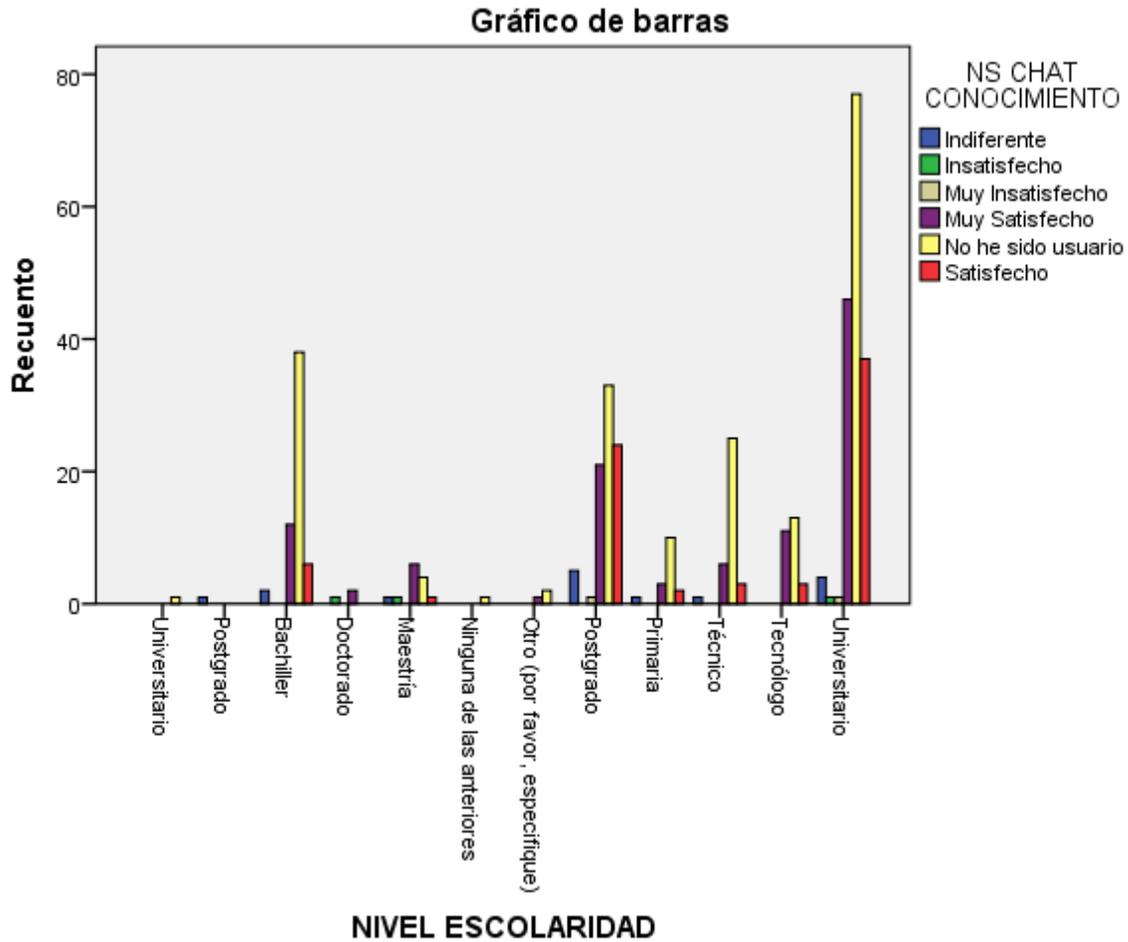
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	120,0 59 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	62,92 1	55	,216

N de casos válidos

408

a. 54 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



**NIVEL ESCOLARIDAD \* NS CHAT AMABILIDAD**

Tabla de contingencia

		NS CHAT AMABILIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	2	0	0	13	38	5	58

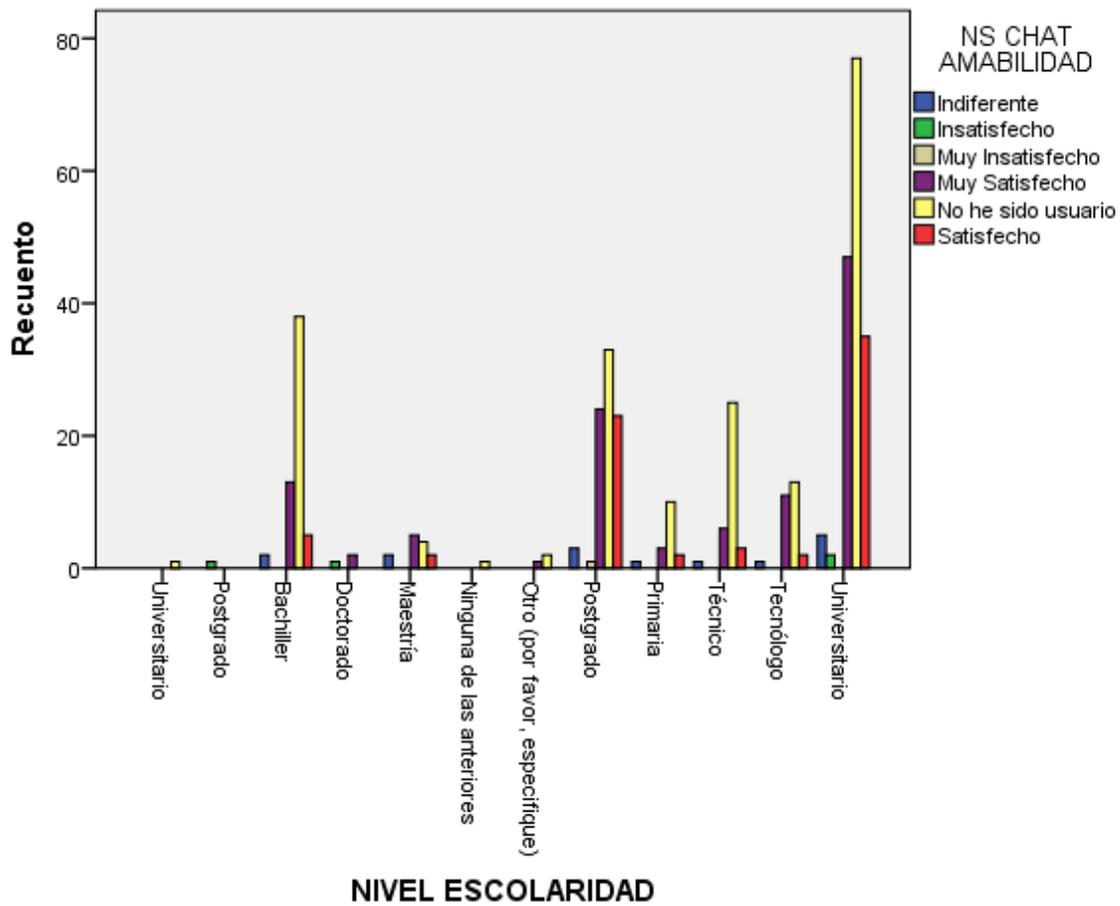


Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	177,744 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	61,969	55	,242
N de casos válidos	408		

a. 55 casillas (76,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras



## NIVEL ESCOLARIDAD \* NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS

Tabla de contingencia

		NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS						Total	
		Indifere nte	Insatisfec ho	Muy Insatisfec ho	Muy Satisfec ho	No he sido usuario	Satisfec ho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	1	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	2	0	0	13	38	5	58
		Frecuencia esperada	2,6	,6	,3	15,8	29,0	9,8	58,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	11,1%	0,0%	0,0%	11,7%	18,6%	7,2%	14,2%
	Doctorado	Recuento	0	1	0	2	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,5	3,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	25,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,7%
	Maestría	Recuento	1	1	0	5	4	2	13
		Frecuencia esperada	,6	,1	,1	3,5	6,5	2,2	13,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	5,6%	25,0%	0,0%	4,5%	2,0%	2,9%	3,2%
	Ninguna de las anteriores	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Otro (por favor, especifique)	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,5	3,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	0,7%
	Postgrado	Recuento	6	1	1	24	33	19	84
		Frecuencia esperada	3,7	,8	,4	22,9	42,0	14,2	84,0
		% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	33,3%	25,0%	50,0%	21,6%	16,2%	27,5%	20,6%
Primaria	Recuento	1	0	0	3	10	2	16	
	Frecuencia esperada	,7	,2	,1	4,4	8,0	2,7	16,0	
	% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	5,6%	0,0%	0,0%	2,7%	4,9%	2,9%	3,9%	
Técnico	Recuento	1	0	0	6	25	3	35	
	Frecuencia esperada	1,5	,3	,2	9,5	17,5	5,9	35,0	

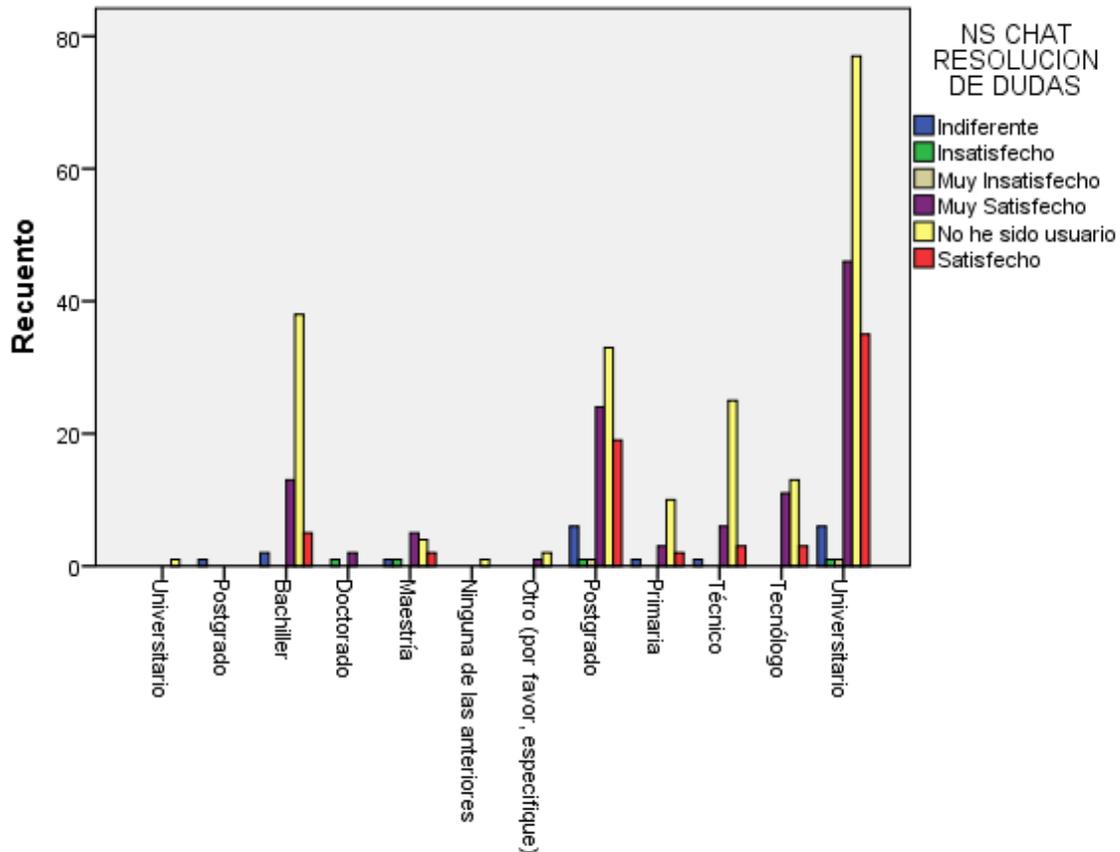
		% dentro de NS							
		CHAT							
		RESOLUCIÓN DE	5,6%	0,0%	0,0%	5,4%	12,3%	4,3%	8,6%
		DUDAS							
Tecnólogo	Recuento	0	0	0	11	13	3	27	
	Frecuencia esperada	1,2	,3	,1	7,3	13,5	4,6	27,0	
	% dentro de NS								
	CHAT								
Universitario	RESOLUCIÓN DE	0,0%	0,0%	0,0%	9,9%	6,4%	4,3%	6,6%	
	DUDAS								
	Recuento	6	1	1	46	77	35	166	
	Frecuencia esperada	7,3	1,6	,8	45,2	83,0	28,1	166,0	
Total	% dentro de NS								
	CHAT								
	RESOLUCIÓN DE	33,3%	25,0%	50,0%	41,4%	37,7%	50,7%	40,7%	
	DUDAS								
	Recuento	18	4	2	111	204	69	408	
	Frecuencia esperada	18,0	4,0	2,0	111,0	204,0	69,0	408,0	
	% dentro de NS								
	CHAT								
	RESOLUCIÓN DE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	DUDAS								

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	95,686 <sup>a</sup>	55	,001
Razón de verosimilitudes	55,913	55	,440
N de casos válidos	408		

a. 55 casillas (76,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras



NIVEL ESCOLARIDAD

NIVEL ESCOLARIDAD \* NS CHAT RECEPTIVIDAD

Tabla de contingencia

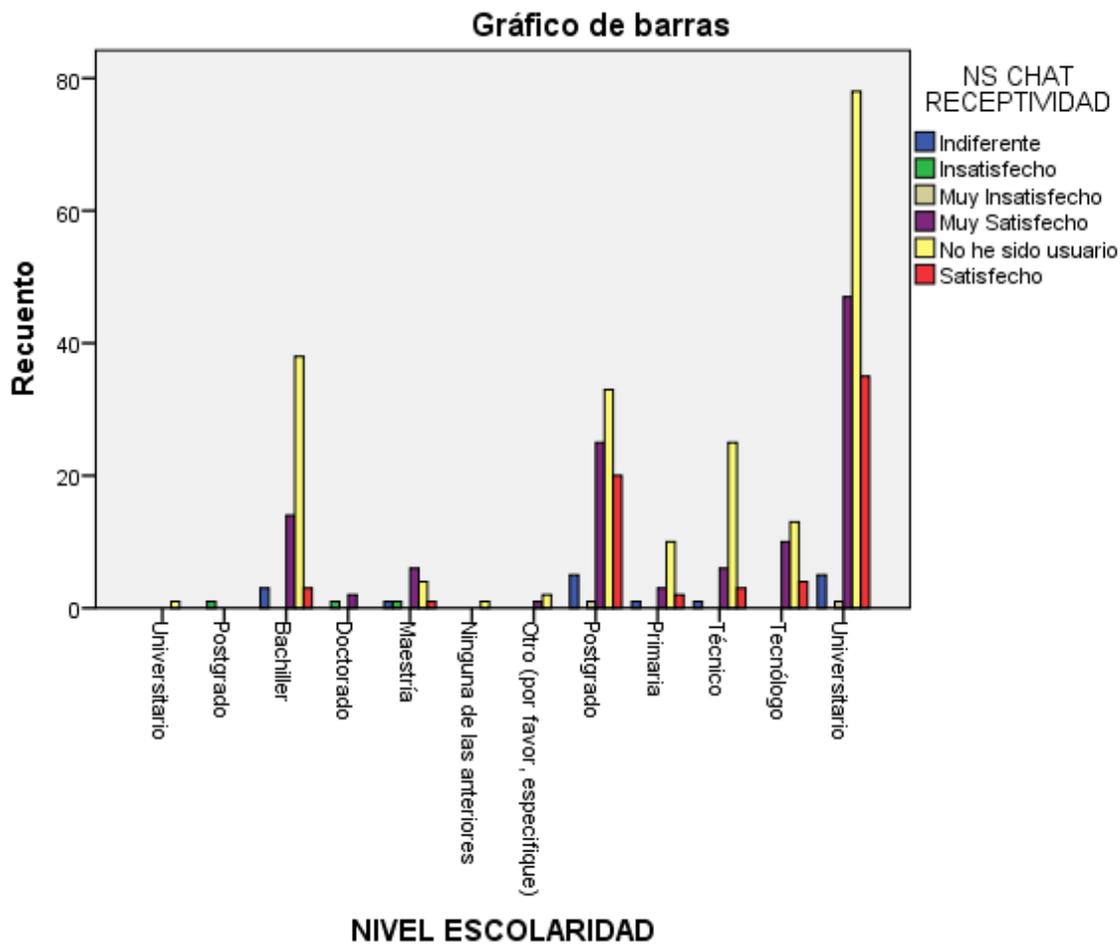
		NS CHAT RECEPTIVIDAD					Total		
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario		Satisfecho	
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	3	0	0	14	38	3	58
		Frecuencia esperada	2,3	,4	,3	16,2	29,1	9,7	58,0
		% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	18,8%	0,0%	0,0%	12,3%	18,5%	4,4%	14,2%
	Doctorado	Recuento	0	1	0	2	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,5	3,0
		% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	0,0%	33,3%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,7%

	Recuento	1	1	0	6	4	1	13
	Frecuencia esperada	,5	,1	,1	3,6	6,5	2,2	13,0
Maestría	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	6,2%	33,3%	0,0%	5,3%	2,0%	1,5%	3,2%
	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
Otro (por favor, especifique)	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,5	3,0
	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	5	0	1	25	33	20	84
Postgrado	Frecuencia esperada	3,3	,6	,4	23,5	42,2	14,0	84,0
	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	31,2%	0,0%	50,0%	21,9%	16,1%	29,4%	20,6%
	Recuento	1	0	0	3	10	2	16
Primaria	Frecuencia esperada	,6	,1	,1	4,5	8,0	2,7	16,0
	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	6,2%	0,0%	0,0%	2,6%	4,9%	2,9%	3,9%
	Recuento	1	0	0	6	25	3	35
Técnico	Frecuencia esperada	1,4	,3	,2	9,8	17,6	5,8	35,0
	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	6,2%	0,0%	0,0%	5,3%	12,2%	4,4%	8,6%
	Recuento	0	0	0	10	13	4	27
Tecnólogo	Frecuencia esperada	1,1	,2	,1	7,5	13,6	4,5	27,0
	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	8,8%	6,3%	5,9%	6,6%
	Recuento	5	0	1	47	78	35	166
Universitario	Frecuencia esperada	6,5	1,2	,8	46,4	83,4	27,7	166,0
	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	31,2%	0,0%	50,0%	41,2%	38,0%	51,5%	40,7%
	Recuento	16	3	2	114	205	68	408
Total	Frecuencia esperada	16,0	3,0	2,0	114,0	205,0	68,0	408,0
	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	226,953 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	67,073	55	,127
N de casos válidos	408		

a. 55 casillas (76,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



### NIVEL ESCOLARIDAD \* NS CHAT REDACCIÓN

Tabla de contingencia

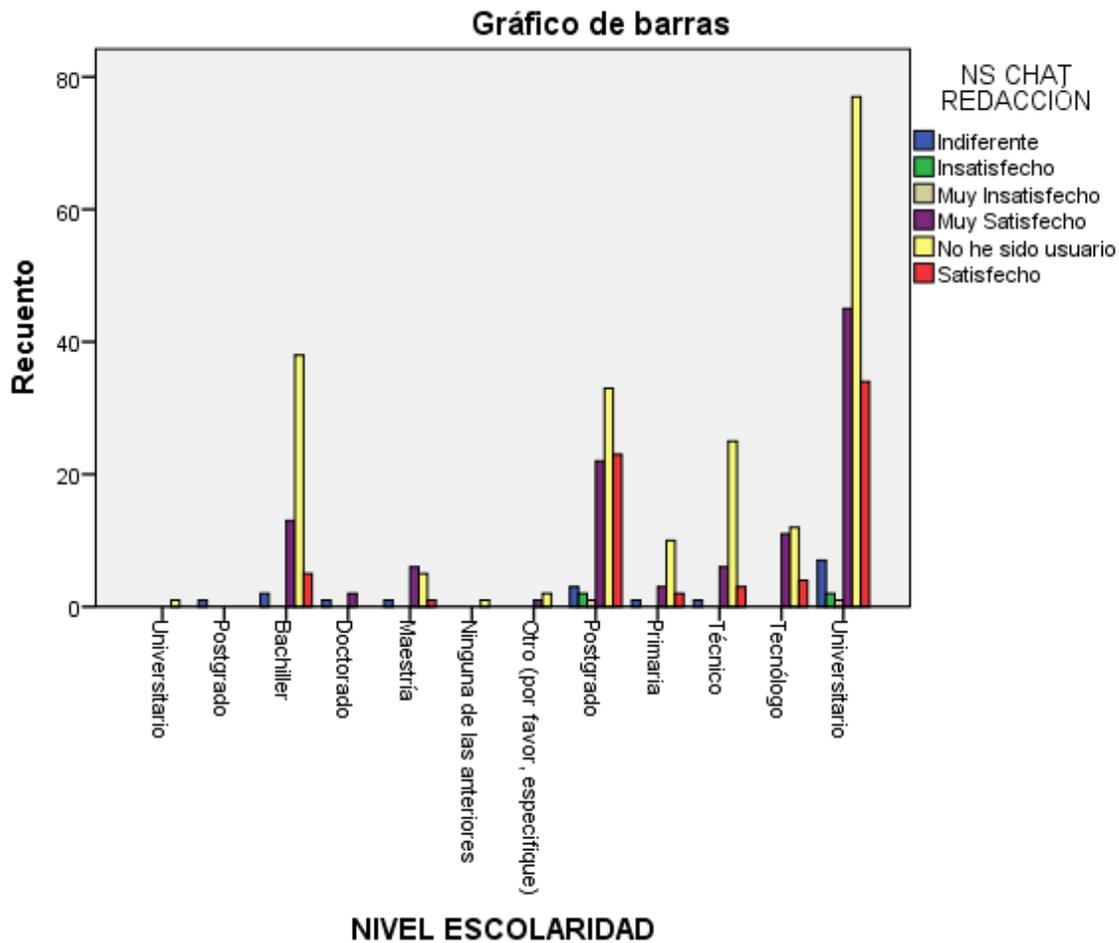
		NS CHAT REDACCIÓN					Total		
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario		Satisfecho	
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	1	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	2	0	0	13	38	5	58
		Frecuencia esperada	2,4	,6	,3	15,5	29,0	10,2	58,0
		% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	11,8%	0,0%	0,0%	11,9%	18,6%	6,9%	14,2%
	Doctorado	Recuento	1	0	0	2	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,5	3,0

	% dentro de NS	5,9%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,7%
	CHAT							
	REDACCIÓN							
	Recuento	1	0	0	6	5	1	13
	Frecuencia esperada	,5	,1	,1	3,5	6,5	2,3	13,0
Maestría	% dentro de NS	5,9%	0,0%	0,0%	5,5%	2,5%	1,4%	3,2%
	CHAT							
	REDACCIÓN							
	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
Ninguna de las anteriores	% dentro de NS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	CHAT							
	REDACCIÓN							
	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,5	3,0
Otro (por favor, especifique)	% dentro de NS	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	0,7%
	CHAT							
	REDACCIÓN							
	Recuento	3	2	1	22	33	23	84
	Frecuencia esperada	3,5	,8	,4	22,4	42,0	14,8	84,0
Postgrado	% dentro de NS	17,6%	50,0%	50,0%	20,2%	16,2%	31,9%	20,6%
	CHAT							
	REDACCIÓN							
	Recuento	1	0	0	3	10	2	16
	Frecuencia esperada	,7	,2	,1	4,3	8,0	2,8	16,0
Primaria	% dentro de NS	5,9%	0,0%	0,0%	2,8%	4,9%	2,8%	3,9%
	CHAT							
	REDACCIÓN							
	Recuento	1	0	0	6	25	3	35
	Frecuencia esperada	1,5	,3	,2	9,4	17,5	6,2	35,0
Técnico	% dentro de NS	5,9%	0,0%	0,0%	5,5%	12,3%	4,2%	8,6%
	CHAT							
	REDACCIÓN							
	Recuento	0	0	0	11	12	4	27
	Frecuencia esperada	1,1	,3	,1	7,2	13,5	4,8	27,0
Tecnólogo	% dentro de NS	0,0%	0,0%	0,0%	10,1%	5,9%	5,6%	6,6%
	CHAT							
	REDACCIÓN							
	Recuento	7	2	1	45	77	34	166
	Frecuencia esperada	6,9	1,6	,8	44,3	83,0	29,3	166,0
Universitario	% dentro de NS	41,2%	50,0%	50,0%	41,3%	37,7%	47,2%	40,7%
	CHAT							
	REDACCIÓN							
	Recuento	17	4	2	109	204	72	408
	Frecuencia esperada	17,0	4,0	2,0	109,0	204,0	72,0	408,0
Total	% dentro de NS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	CHAT							
	REDACCIÓN							

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	68,593 <sup>a</sup>	55	,103
Razón de verosimilitudes	53,455	55	,534
N de casos válidos	408		

a. 55 casillas (76,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



### NIVEL ESCOLARIDAD \* NS CHAT HORARIOS

		NS CHAT HORARIOS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
		% dentro de NS CHAT HORARIOS	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	1	0	0	13	38	6	58
		Frecuencia esperada	2,3	,1	,1	15,6	29,0	10,8	58,0
		% dentro de NS CHAT HORARIOS	6,2%	0,0%	0,0%	11,8%	18,6%	7,9%	14,2%
	Doctorado	Recuento	1	0	0	2	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,6	3,0

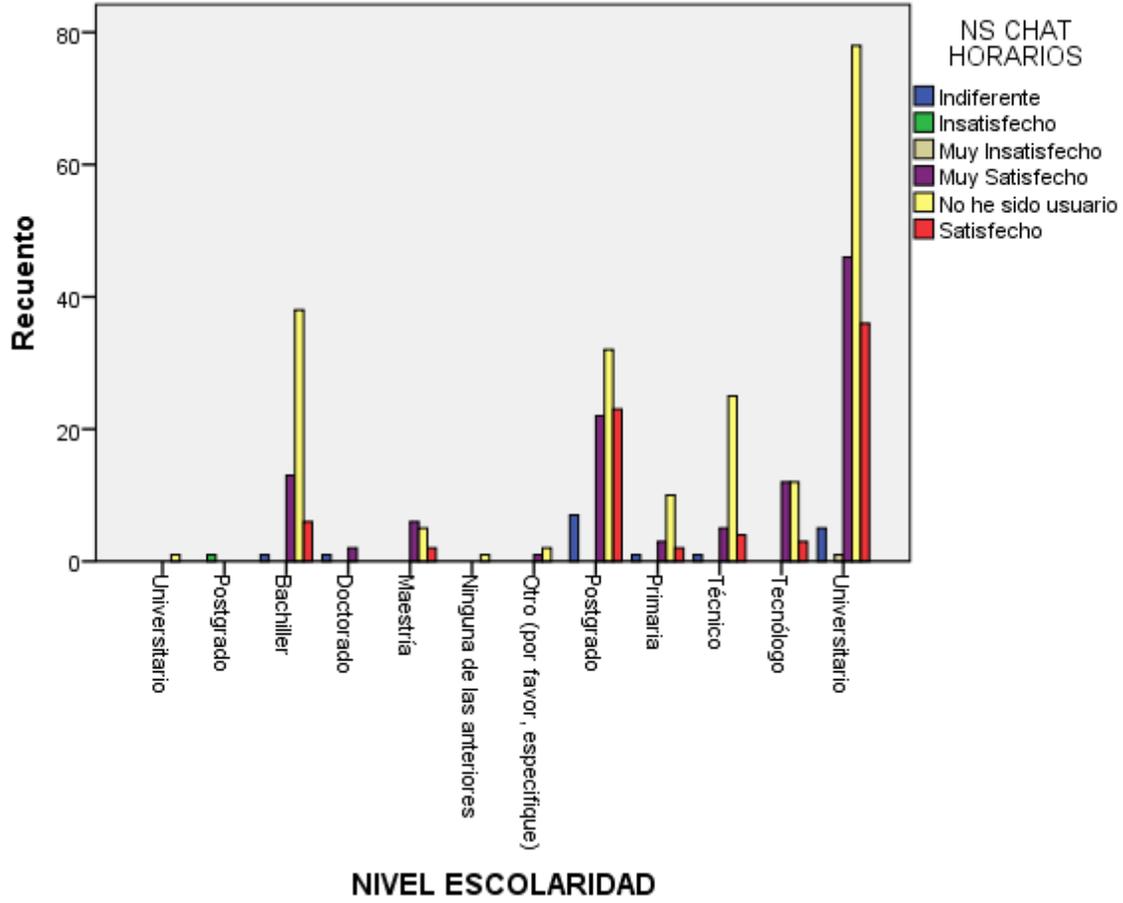
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	6,2%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	0	0	0	6	5	2	13
Maestría	Frecuencia esperada	,5	,0	,0	3,5	6,5	2,4	13,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	2,5%	2,6%	3,2%
	Recuento	0	0	0	0	1	0	1
Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,3	,5	,2	1,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	0	0	1	2	0	3
Otro (por favor, especifique)	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,6	3,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	7	0	0	22	32	23	84
Postgrado	Frecuencia esperada	3,3	,2	,2	22,6	42,0	15,6	84,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	43,8%	0,0%	0,0%	20,0%	15,7%	30,3%	20,6%
	Recuento	1	0	0	3	10	2	16
Primaria	Frecuencia esperada	,6	,0	,0	4,3	8,0	3,0	16,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	6,2%	0,0%	0,0%	2,7%	4,9%	2,6%	3,9%
	Recuento	1	0	0	5	25	4	35
Técnico	Frecuencia esperada	1,4	,1	,1	9,4	17,5	6,5	35,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	6,2%	0,0%	0,0%	4,5%	12,3%	5,3%	8,6%
	Recuento	0	0	0	12	12	3	27
Tecnólogo	Frecuencia esperada	1,1	,1	,1	7,3	13,5	5,0	27,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	10,9%	5,9%	3,9%	6,6%
	Recuento	5	0	1	46	78	36	166
Universitario	Frecuencia esperada	6,5	,4	,4	44,8	83,0	30,9	166,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	31,2%	0,0%	100,0%	41,8%	38,2%	47,4%	40,7%
	Recuento	16	1	1	110	204	76	408
Total	Frecuencia esperada	16,0	1,0	1,0	110,0	204,0	76,0	408,0
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	456,024 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	61,537	55	,254
N de casos válidos	408		

a. 54 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras

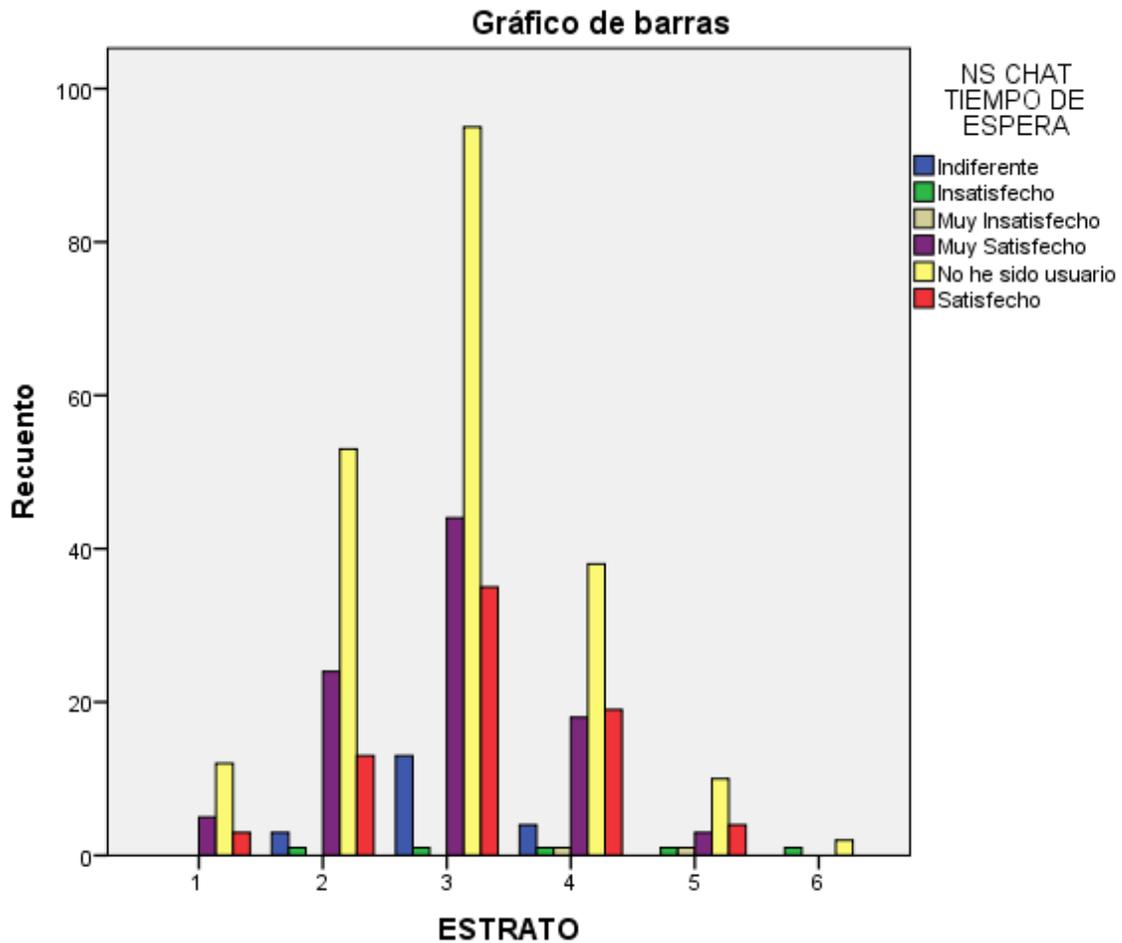




Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,453 <sup>a</sup>	25	,002
Razón de verosimilitudes	27,079	25	,352
N de casos válidos	405		

a. 24 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



## ESTRATO \* NS CHAT CONOCIMIENTO

Tabla de contingencia

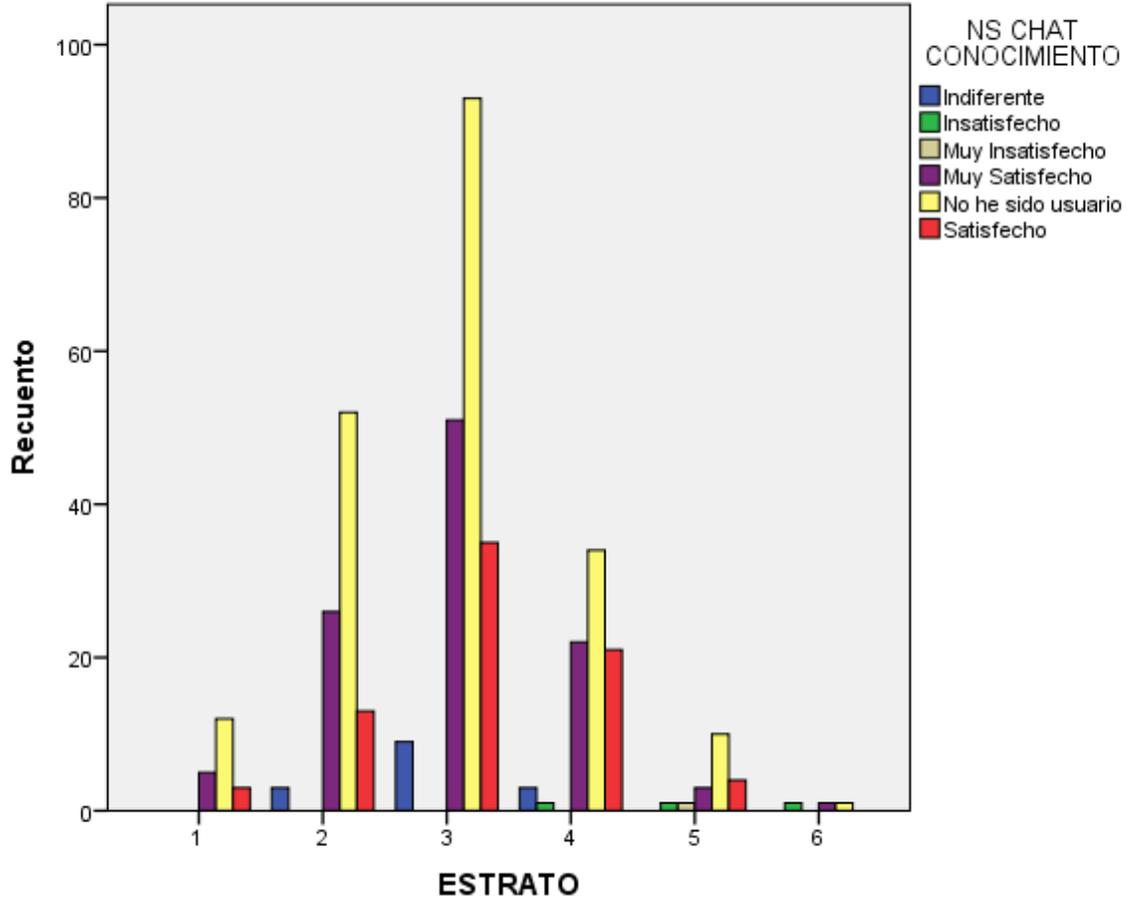
		NS CHAT CONOCIMIENTO						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	5	12	3	20
		Frecuencia esperada	,7	,1	,0	5,3	10,0	3,8	20,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,0%	4,6%	5,9%	3,9%	4,9%
	2	Recuento	3	0	0	26	52	13	94
		Frecuencia esperada	3,5	,7	,2	25,1	46,9	17,6	94,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	20,0%	0,0%	0,0%	24,1%	25,7%	17,1%	23,2%
	3	Recuento	9	0	0	51	93	35	188
		Frecuencia esperada	7,0	1,4	,5	50,1	93,8	35,3	188,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	60,0%	0,0%	0,0%	47,2%	46,0%	46,1%	46,4%
	4	Recuento	3	1	0	22	34	21	81
		Frecuencia esperada	3,0	,6	,2	21,6	40,4	15,2	81,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	20,0%	33,3%	0,0%	20,4%	16,8%	27,6%	20,0%
	5	Recuento	0	1	1	3	10	4	19
		Frecuencia esperada	,7	,1	,0	5,1	9,5	3,6	19,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	0,0%	33,3%	100,0%	2,8%	5,0%	5,3%	4,7%
	6	Recuento	0	1	0	1	1	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,6	3,0
		% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	0,0%	33,3%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,7%
Total	Recuento	15	3	1	108	202	76	405	
	Frecuencia esperada	15,0	3,0	1,0	108,0	202,0	76,0	405,0	
	% dentro de NS CHAT CONOCIMIENTO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	80,662 <sup>a</sup>	25	,000
Razón de verosimilitudes	30,394	25	,210
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



## ESTRATO \* NS CHAT AMABILIDAD

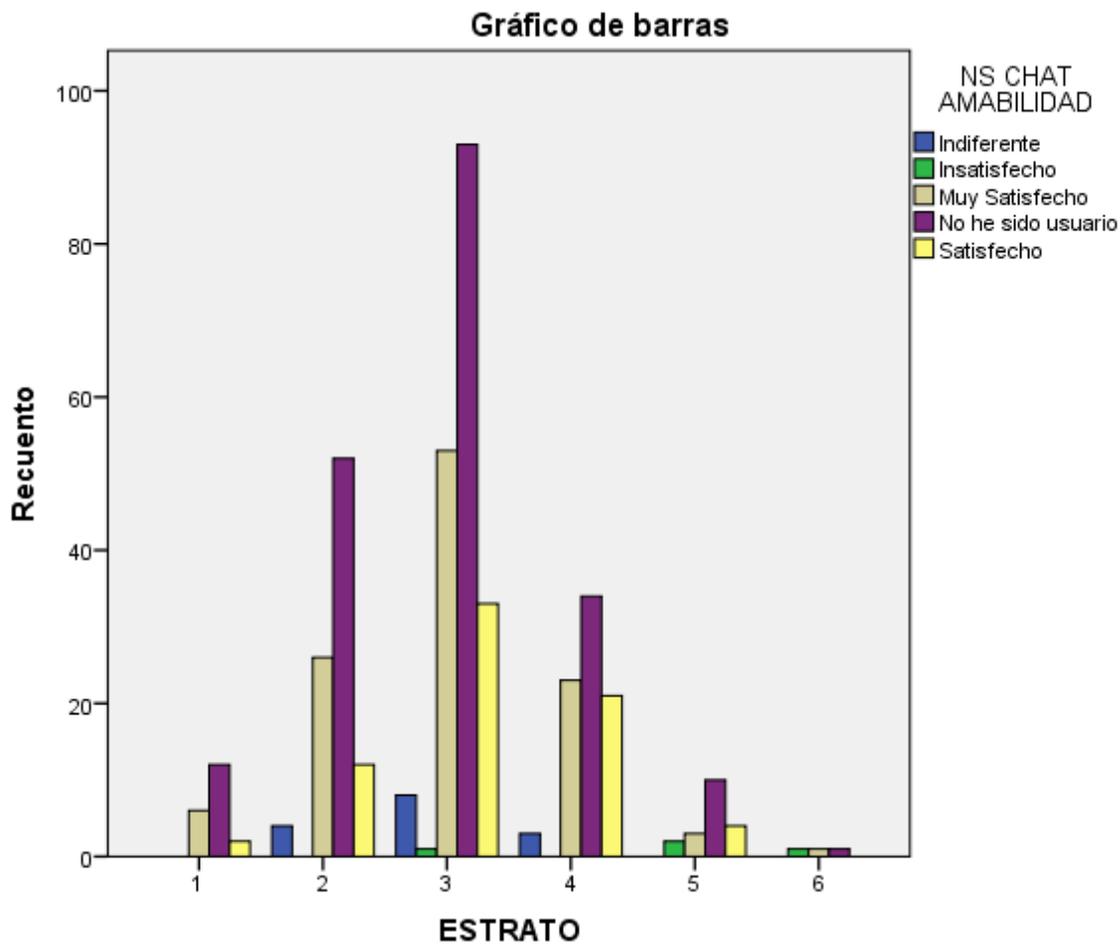
Tabla de contingencia

		NS CHAT AMABILIDAD					Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
1	Recuento	0	0	6	12	2	20
	Frecuencia esperada	,7	,2	5,5	10,0	3,6	20,0
	% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	0,0%	0,0%	5,4%	5,9%	2,8%	4,9%
2	Recuento	4	0	26	52	12	94
	Frecuencia esperada	3,5	,9	26,0	46,9	16,7	94,0
	% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	26,7%	0,0%	23,2%	25,7%	16,7%	23,2%
3	Recuento	8	1	53	93	33	188
	Frecuencia esperada	7,0	1,9	52,0	93,8	33,4	188,0
	% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	53,3%	25,0%	47,3%	46,0%	45,8%	46,4%
4	Recuento	3	0	23	34	21	81
	Frecuencia esperada	3,0	,8	22,4	40,4	14,4	81,0
	% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	20,0%	0,0%	20,5%	16,8%	29,2%	20,0%
5	Recuento	0	2	3	10	4	19
	Frecuencia esperada	,7	,2	5,3	9,5	3,4	19,0
	% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	0,0%	50,0%	2,7%	5,0%	5,6%	4,7%
6	Recuento	0	1	1	1	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,8	1,5	,5	3,0
	% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	0,0%	25,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,7%
Total	Recuento	15	4	112	202	72	405
	Frecuencia esperada	15,0	4,0	112,0	202,0	72,0	405,0
	% dentro de NS CHAT AMABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	62,339 <sup>a</sup>	20	,000
Razón de verosimilitudes	28,179	20	,105
N de casos válidos	405		

a. 16 casillas (53,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.



### ESTRATO \* NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS

Tabla de contingencia

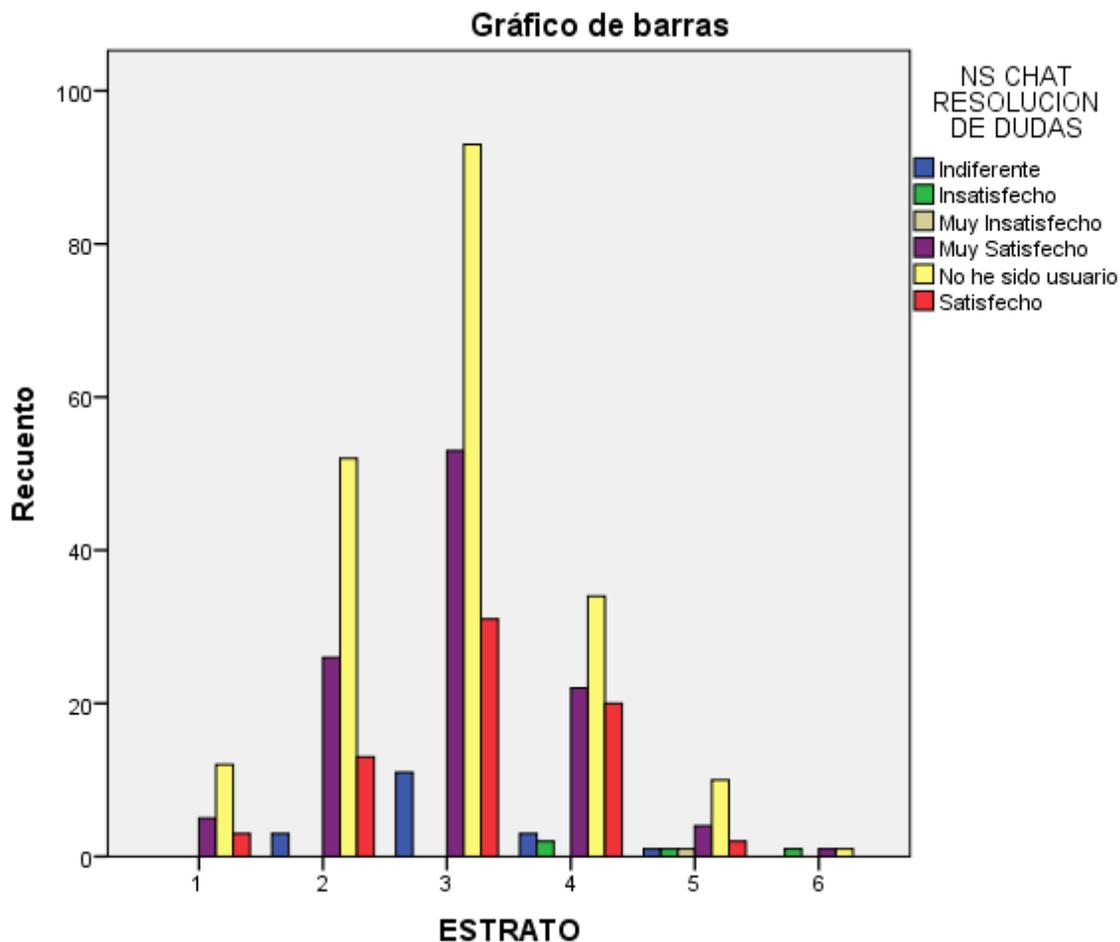
		NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	5	12	3	20
	Frecuencia esperada	,9	,2	,0	5,5	10,0	3,4	20,0	
	% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	5,9%	4,3%	4,9%	
	2	Recuento	3	0	0	26	52	13	94
	Frecuencia esperada	4,2	,9	,2	25,8	46,9	16,0	94,0	
	% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	16,7%	0,0%	0,0%	23,4%	25,7%	18,8%	23,2%	
	3	Recuento	11	0	0	53	93	31	188
	Frecuencia esperada	8,4	1,9	,5	51,5	93,8	32,0	188,0	
	% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	61,1%	0,0%	0,0%	47,7%	46,0%	44,9%	46,4%	
	4	Recuento	3	2	0	22	34	20	81
	Frecuencia esperada	3,6	,8	,2	22,2	40,4	13,8	81,0	
	% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	16,7%	50,0%	0,0%	19,8%	16,8%	29,0%	20,0%	

	Recuento	1	1	1	4	10	2	19
	Frecuencia esperada	,8	,2	,0	5,2	9,5	3,2	19,0
5	% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	5,6%	25,0%	100,0%	3,6%	5,0%	2,9%	4,7%
	Recuento	0	1	0	1	1	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,5	3,0
6	% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	25,0%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,7%
	Recuento	18	4	1	111	202	69	405
	Frecuencia esperada	18,0	4,0	1,0	111,0	202,0	69,0	405,0
Total	% dentro de NS CHAT RESOLUCIÓN DE DUDAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	69,723 <sup>a</sup>	25	,000
Razón de verosimilitudes	30,827	25	,195
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



### ESTRATO \* NS CHAT RECEPTIVIDAD

Tabla de contingencia

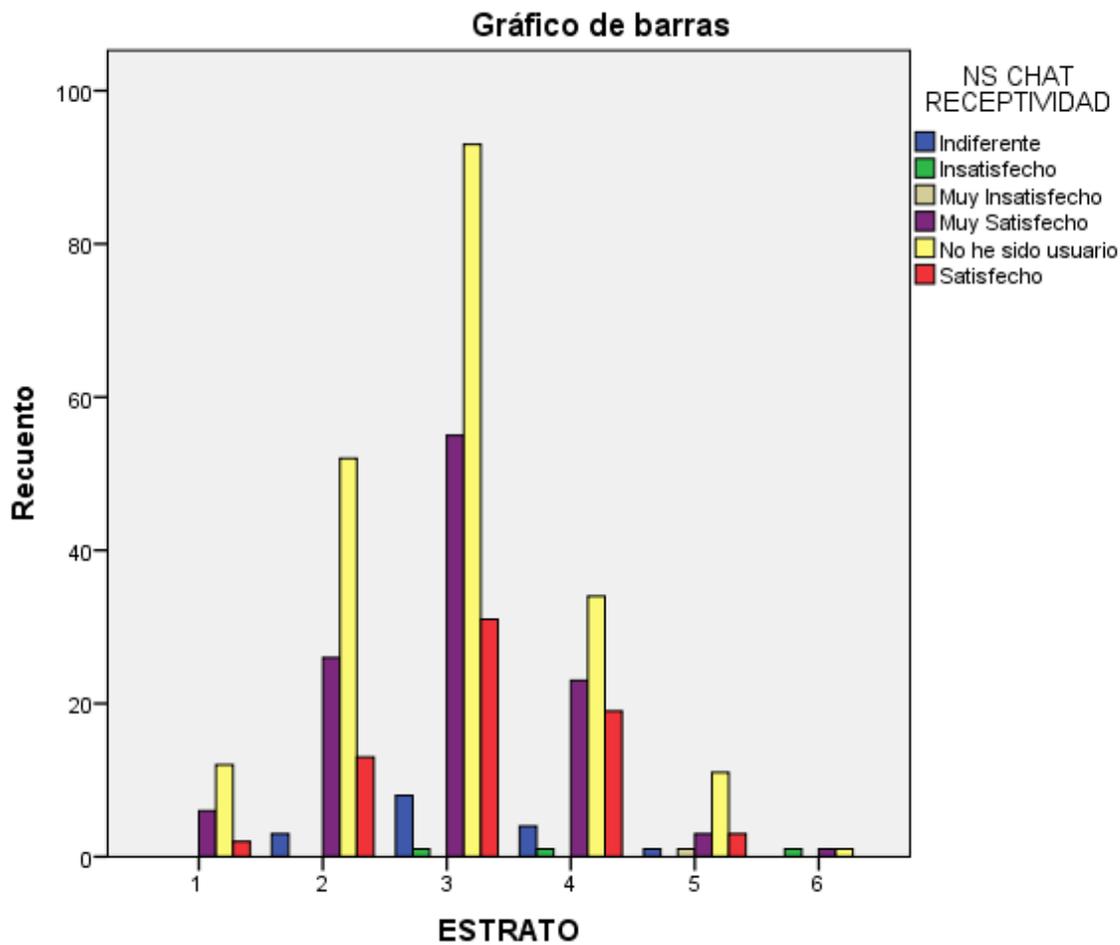
		NS CHAT RECEPTIVIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	6	12	2	20
	1	Frecuencia esperada	,8	,1	,0	5,6	10,0	3,4	20,0
	1	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	5,9%	2,9%	4,9%
	2	Recuento	3	0	0	26	52	13	94
	2	Frecuencia esperada	3,7	,7	,2	26,5	47,1	15,8	94,0
	2	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	18,8%	0,0%	0,0%	22,8%	25,6%	19,1%	23,2%
	3	Recuento	8	1	0	55	93	31	188
	3	Frecuencia esperada	7,4	1,4	,5	52,9	94,2	31,6	188,0
	3	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	50,0%	33,3%	0,0%	48,2%	45,8%	45,6%	46,4%
	4	Recuento	4	1	0	23	34	19	81
	4	Frecuencia esperada	3,2	,6	,2	22,8	40,6	13,6	81,0
	4	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	25,0%	33,3%	0,0%	20,2%	16,7%	27,9%	20,0%
	5	Recuento	1	0	1	3	11	3	19
	5	Frecuencia esperada	,8	,1	,0	5,3	9,5	3,2	19,0
	5	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	6,2%	0,0%	100,0%	2,6%	5,4%	4,4%	4,7%

	Recuento	0	1	0	1	1	0	3
6	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,5	3,0
	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	0,0%	33,3%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,7%
	Recuento	16	3	1	114	203	68	405
Total	Frecuencia esperada	16,0	3,0	1,0	114,0	203,0	68,0	405,0
	% dentro de NS CHAT RECEPTIVIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,340 <sup>a</sup>	25	,000
Razón de verosimilitudes	24,246	25	,505
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



### ESTRATO \* NS CHAT REDACCIÓN

Tabla de contingencia

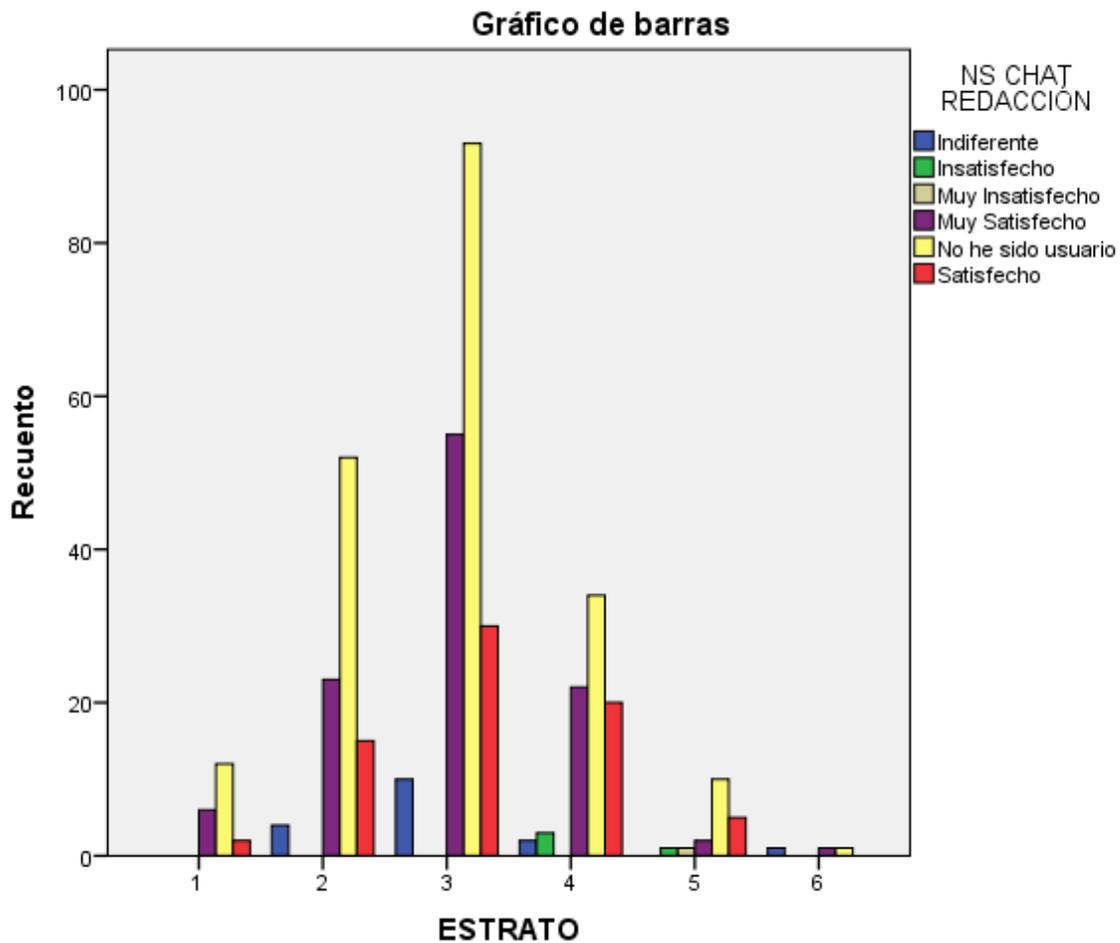
		NS CHAT REDACCIÓN						Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
1	Recuento	0	0	0	6	12	2	20
	Frecuencia esperada	,8	,2	,0	5,4	10,0	3,6	20,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	5,9%	2,8%	4,9%
2	Recuento	4	0	0	23	52	15	94
	Frecuencia esperada	3,9	,9	,2	25,3	46,9	16,7	94,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	23,5%	0,0%	0,0%	21,1%	25,7%	20,8%	23,2%
3	Recuento	10	0	0	55	93	30	188
	Frecuencia esperada	7,9	1,9	,5	50,6	93,8	33,4	188,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	58,8%	0,0%	0,0%	50,5%	46,0%	41,7%	46,4%
4	Recuento	2	3	0	22	34	20	81
	Frecuencia esperada	3,4	,8	,2	21,8	40,4	14,4	81,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	11,8%	75,0%	0,0%	20,2%	16,8%	27,8%	20,0%
5	Recuento	0	1	1	2	10	5	19
	Frecuencia esperada	,8	,2	,0	5,1	9,5	3,4	19,0

6	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	0,0%	25,0%	100,0%	1,8%	5,0%	6,9%	4,7%
	Recuento	1	0	0	1	1	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,5	3,0
Total	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	5,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,7%
	Recuento	17	4	1	109	202	72	405
	Frecuencia esperada	17,0	4,0	1,0	109,0	202,0	72,0	405,0
	% dentro de NS CHAT REDACCIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,225 <sup>a</sup>	25	,002
Razón de verosimilitudes	34,693	25	,094
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



## ESTRATO \* NS CHAT HORARIOS

Tabla de contingencia

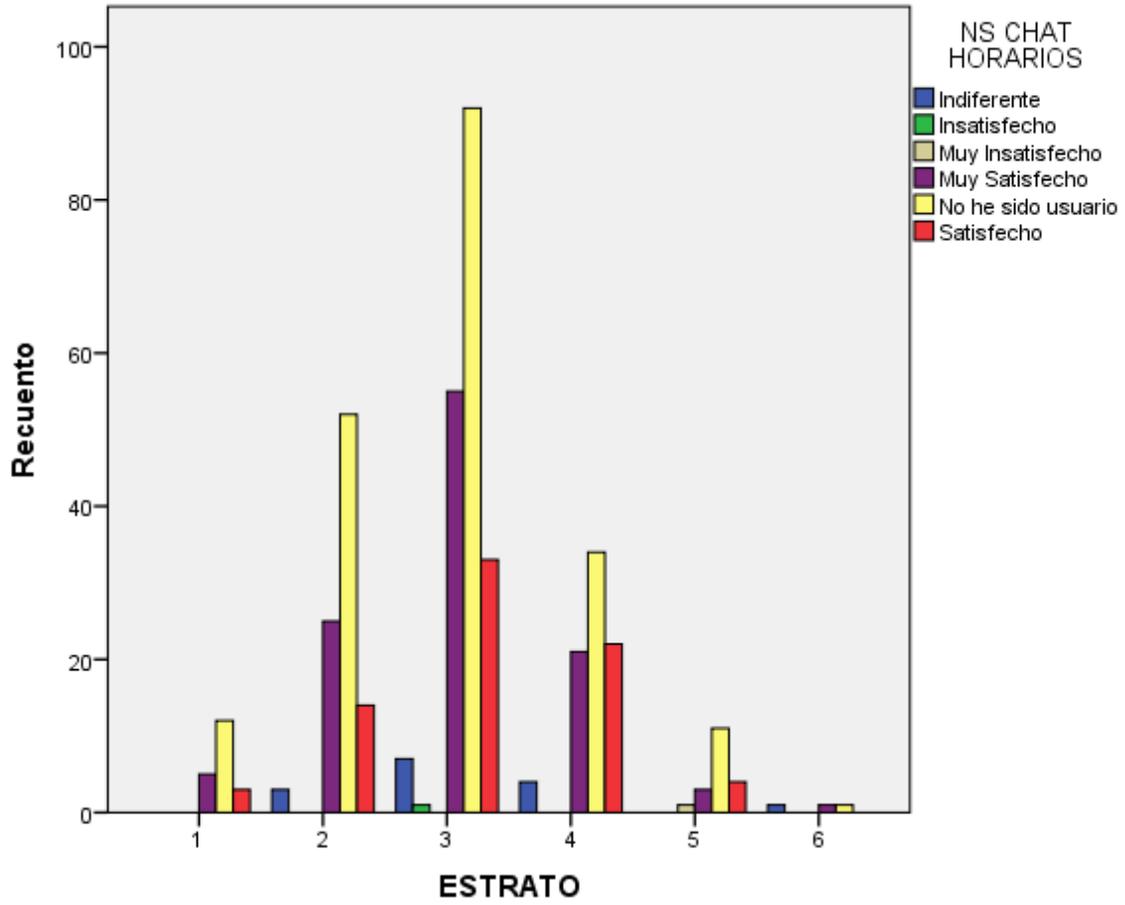
		NS CHAT HORARIOS						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	5	12	3	20
	Frecuencia esperada	,7	,0	,0	5,4	10,0	3,8	20,0	
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	5,9%	3,9%	4,9%	
	2	Recuento	3	0	0	25	52	14	94
	Frecuencia esperada	3,5	,2	,2	25,5	46,9	17,6	94,0	
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	20,0%	0,0%	0,0%	22,7%	25,7%	18,4%	23,2%	
	3	Recuento	7	1	0	55	92	33	188
	Frecuencia esperada	7,0	,5	,5	51,1	93,8	35,3	188,0	
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	46,7%	100,0%	0,0%	50,0%	45,5%	43,4%	46,4%	
	4	Recuento	4	0	0	21	34	22	81
	Frecuencia esperada	3,0	,2	,2	22,0	40,4	15,2	81,0	
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	26,7%	0,0%	0,0%	19,1%	16,8%	28,9%	20,0%	
	5	Recuento	0	0	1	3	11	4	19
	Frecuencia esperada	,7	,0	,0	5,2	9,5	3,6	19,0	
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	0,0%	0,0%	100,0%	2,7%	5,4%	5,3%	4,7%	
	6	Recuento	1	0	0	1	1	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	,8	1,5	,6	3,0	
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	6,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,7%	
	Total	Recuento	15	1	1	110	202	76	405
	Frecuencia esperada	15,0	1,0	1,0	110,0	202,0	76,0	405,0	
	% dentro de NS CHAT HORARIOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,900 <sup>a</sup>	25	,038
Razón de verosimilitudes	22,442	25	,610
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



Canal de Atención Chat – Facilidad atención telefónica

Ho: La facilidad en el canal de atención chat de la SIC es independiente del género de los ciudadanos atendidos.

H1: La facilidad en el canal de atención chat de la SIC depende del género de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para las categorías: Edad- Facilidad atención chat; Nivel de escolaridad- Facilidad atención chat; Estrato- Facilidad atención chat; Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de género es mayor que 0,05; por consiguiente, se infiere que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables facilidad para canal de atención chat no depende del género de los ciudadanos.

Para el caso de edad, nivel de escolaridad y estrato, el valor de significancia asintótica bilateral, es menor que 0,05; por consiguiente, se concluyó que hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables facilidad para canal de atención chat depende de la edad, nivel de escolaridad y estrato.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDAD * FACILIDAD CHAT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * FACILIDAD CHAT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * FACILIDAD CHAT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
ESTRATO * FACILIDAD CHAT	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

EDAD \* FACILIDAD CHAT

Tabla de contingencia

		FACILIDAD CHAT							Total	
		Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente difícil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil	Muy fácil		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	0	6	0	2	8
	Frecuencia esperada	,1	,6	,0	1,4	4,1	,0	1,8	8,0	
	% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	2,2%	2,0%	
	21 a 30	Recuento	1	9	0	25	68	0	42	145
	Frecuencia esperada	1,4	11,4	,4	24,5	74,6	,4	32,3	145,0	
	% dentro de FACILIDAD CHAT	25,0%	28,1%	0,0%	36,2%	32,4%	0,0%	46,2%	35,5%	
	31 a 40	Recuento	0	13	1	22	57	0	26	119
	Frecuencia esperada	1,2	9,3	,3	20,1	61,3	,3	26,5	119,0	
	% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	40,6%	100,0%	31,9%	27,1%	0,0%	28,6%	29,2%	
	41 a 50	Recuento	0	6	0	10	38	0	17	71
	Frecuencia esperada	,7	5,6	,2	12,0	36,5	,2	15,8	71,0	

	% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	18,8%	0,0%	14,5%	18,1%	0,0%	18,7%	17,4%
	Recuento	3	4	0	12	41	1	4	65
Más de 50	Frecuencia esperada	,6	5,1	,2	11,0	33,5	,2	14,5	65,0
	% dentro de FACILIDAD CHAT	75,0%	12,5%	0,0%	17,4%	19,5%	100,0%	4,4%	15,9%
	Recuento	4	32	1	69	210	1	91	408
Total	Frecuencia esperada	4,0	32,0	1,0	69,0	210,0	1,0	91,0	408,0
	% dentro de FACILIDAD CHAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,443 <sup>a</sup>	24	,040
Razón de verosimilitudes	38,172	24	,033
N de casos válidos	408		

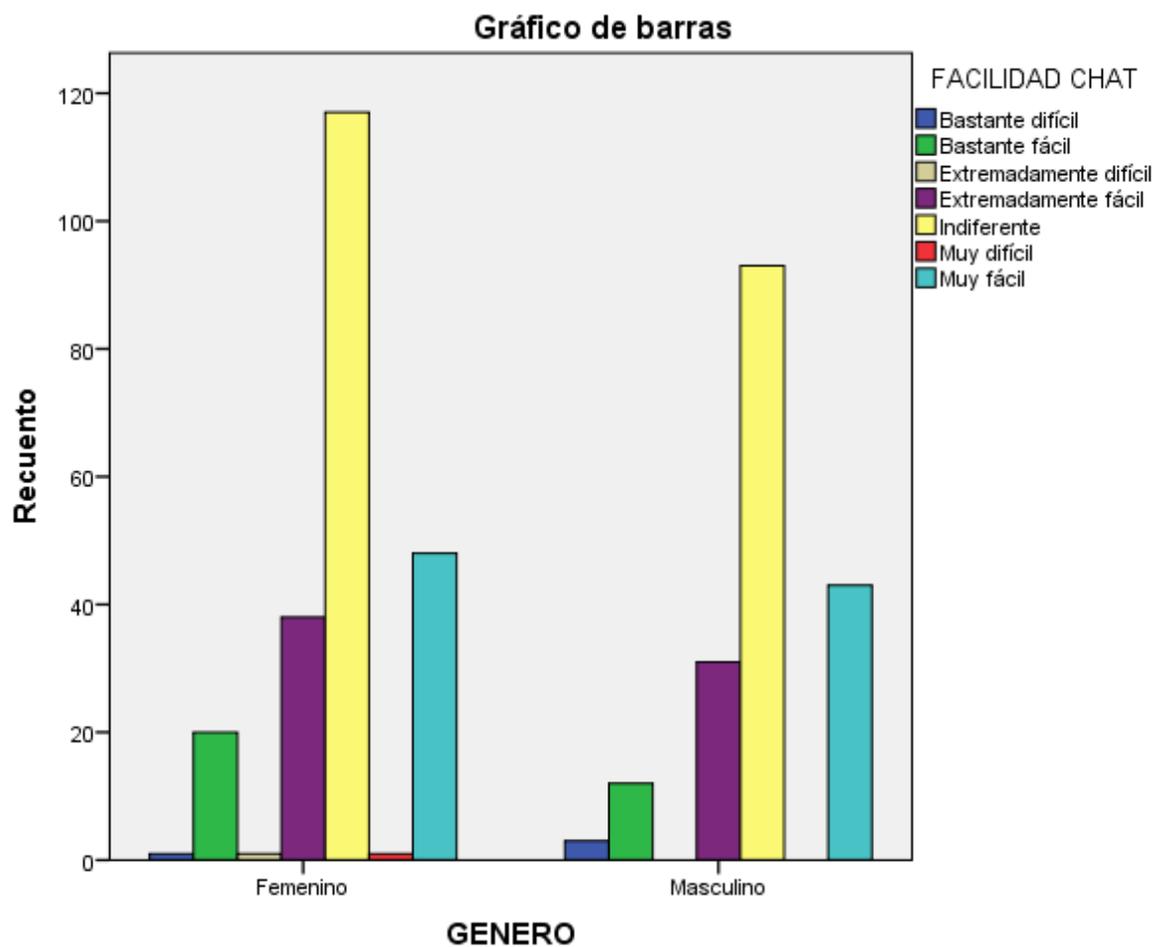
a. 19 casillas (54,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,029 <sup>a</sup>	6	,673
Razón de verosimilitudes	4,821	6	,567
N de casos válidos	408		

a. 6 casillas (42,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



# NIVEL ESCOLARIDAD \* FACILIDAD CHAT

Tabla de contingencia

		FACILIDAD CHAT						Total		
		Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente difícil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil		Muy fácil	
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,1	,0	,2	,5	,0	,2	1,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	1	0	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,1	,0	,2	,5	,0	,2	1,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	0	1	0	10	38	1	8	58
		Frecuencia esperada	,6	4,5	,1	9,8	29,9	,1	12,9	58,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	3,1%	0,0%	14,5%	18,1%	100,0%	8,8%	14,2%
	Doctorado	Recuento	1	1	0	1	0	0	0	3
		Frecuencia esperada	,0	,2	,0	,5	1,5	,0	,7	3,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	25,0%	3,1%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
	Maestría	Recuento	0	0	0	3	6	0	4	13
		Frecuencia esperada	,1	1,0	,0	2,2	6,7	,0	2,9	13,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	2,9%	0,0%	4,4%	3,2%
	Ninguna de las anteriores	Recuento	0	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,1	,0	,2	,5	,0	,2	1,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,2%
	Otro (por favor, especifique)	Recuento	0	0	0	0	2	0	1	3
		Frecuencia esperada	,0	,2	,0	,5	1,5	,0	,7	3,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,1%	0,7%
	Postgrado	Recuento	1	8	1	16	38	0	20	84
		Frecuencia esperada	,8	6,6	,2	14,2	43,2	,2	18,7	84,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	25,0%	25,0%	100,0%	23,2%	18,1%	0,0%	22,0%	20,6%
Primaria	Recuento	0	1	0	2	11	0	2	16	
	Frecuencia esperada	,2	1,3	,0	2,7	8,2	,0	3,6	16,0	
	% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	3,1%	0,0%	2,9%	5,2%	0,0%	2,2%	3,9%	
Técnico	Recuento	0	3	0	3	23	0	6	35	

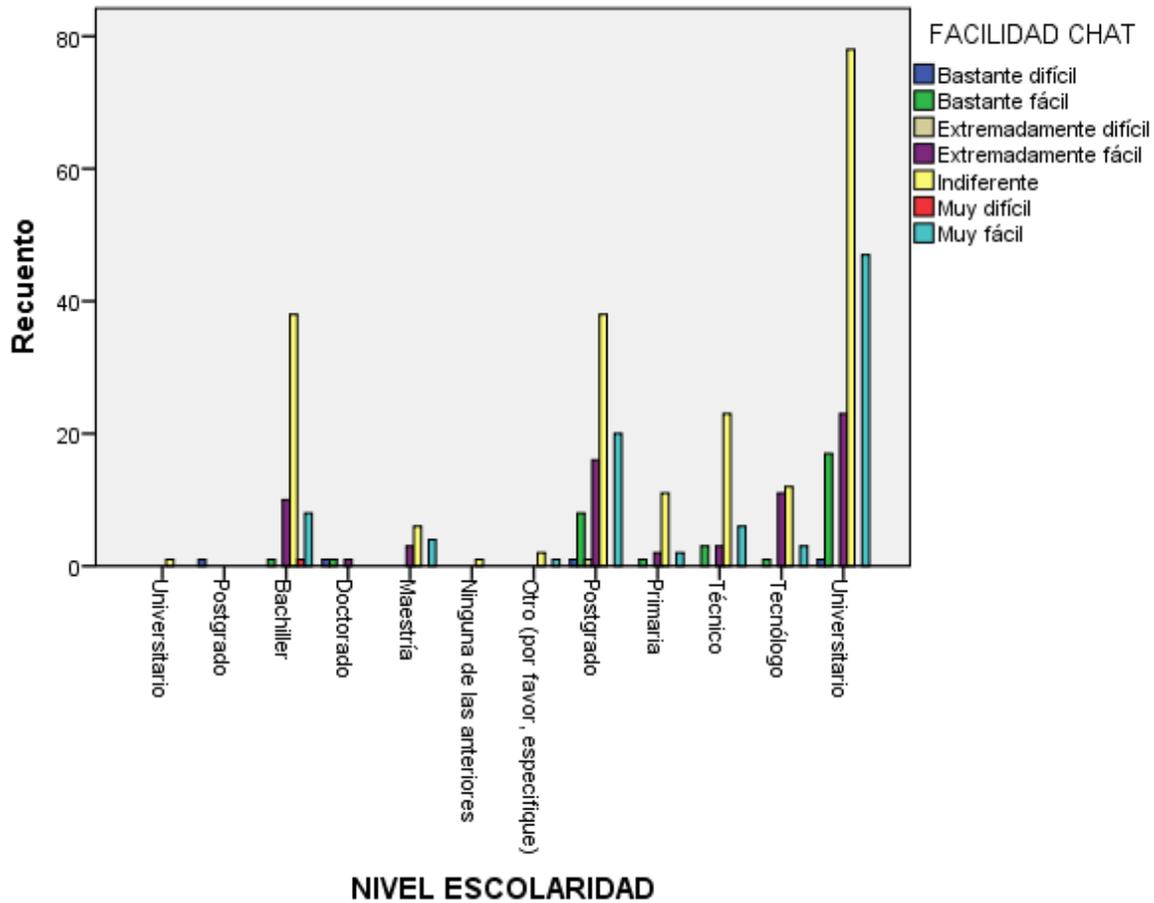
Total	Tecnólogo	Frecuencia esperada	,3	2,7	,1	5,9	18,0	,1	7,8	35,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	9,4%	0,0%	4,3%	11,0%	0,0%	6,6%	8,6%
		Recuento	0	1	0	11	12	0	3	27
	Universitario	Frecuencia esperada	,3	2,1	,1	4,6	13,9	,1	6,0	27,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	3,1%	0,0%	15,9%	5,7%	0,0%	3,3%	6,6%
		Recuento	1	17	0	23	78	0	47	166
	Total	Frecuencia esperada	1,6	13,0	,4	28,1	85,4	,4	37,0	166,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	25,0%	53,1%	0,0%	33,3%	37,1%	0,0%	51,6%	40,7%
		Recuento	4	32	1	69	210	1	91	408
	Total	Frecuencia esperada	4,0	32,0	1,0	69,0	210,0	1,0	91,0	408,0
		% dentro de FACILIDAD CHAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	184,723 <sup>a</sup>	66	,000
Razón de verosimilitudes	67,552	66	,424
N de casos válidos	408		

a. 66 casillas (78,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras



ESTRATO \* FACILIDAD CHAT

Tabla de contingencia

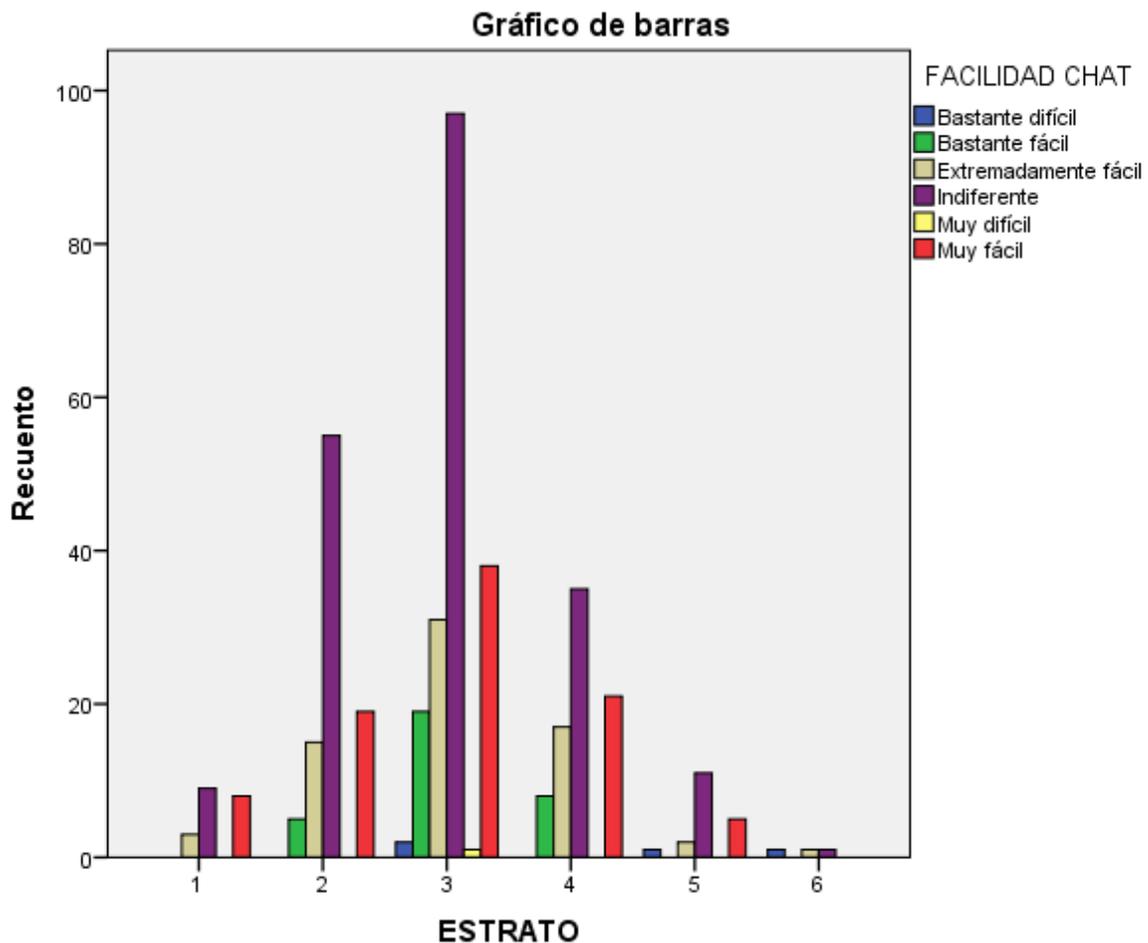
		FACILIDAD CHAT						Total
		Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil	Muy fácil	
1	Recuento	0	0	3	9	0	8	20
	Frecuencia esperada	,2	1,6	3,4	10,3	,0	4,5	20,0
	% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	0,0%	4,3%	4,3%	0,0%	8,8%	4,9%
2	Recuento	0	5	15	55	0	19	94
	Frecuencia esperada	,9	7,4	16,0	48,3	,2	21,1	94,0
	% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	15,6%	21,7%	26,4%	0,0%	20,9%	23,2%
3	Recuento	2	19	31	97	1	38	188
	Frecuencia esperada	1,9	14,9	32,0	96,6	,5	42,2	188,0
	% dentro de FACILIDAD CHAT	50,0%	59,4%	44,9%	46,6%	100,0%	41,8%	46,4%
4	Recuento	0	8	17	35	0	21	81
	Frecuencia esperada	,8	6,4	13,8	41,6	,2	18,2	81,0
	% dentro de FACILIDAD CHAT	0,0%	25,0%	24,6%	16,8%	0,0%	23,1%	20,0%
5	Recuento	1	0	2	11	0	5	19
	Frecuencia esperada	,2	1,5	3,2	9,8	,0	4,3	19,0

6	% dentro de FACILIDAD CHAT	25,0%	0,0%	2,9%	5,3%	0,0%	5,5%	4,7%
	Recuento	1	0	1	1	0	0	3
Total	Frecuencia esperada	,0	,2	,5	1,5	,0	,7	3,0
	% dentro de FACILIDAD CHAT	25,0%	0,0%	1,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%
Total	Recuento	4	32	69	208	1	91	405
	Frecuencia esperada	4,0	32,0	69,0	208,0	1,0	91,0	405,0
Total	% dentro de FACILIDAD CHAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Recuento	4	32	69	208	1	91	405

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,980 <sup>a</sup>	25	,001
Razón de verosimilitudes	30,228	25	,216
N de casos válidos	405		

a. 22 casillas (61,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



## Canal de Atención Chat – Percepción de Servicio

Ho: La Percepción de Servicio en el canal de atención chat de la SIC, es independiente del género, de los ciudadanos atendidos.

H1: La Percepción de Servicio en el canal de atención chat de la SIC, depende del género, de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para las categorías: Edad- Percepción de Servicio atención chat; Nivel de escolaridad- Percepción de Servicio atención chat; Estrato- Percepción de Servicio atención chat. Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de género y edad, es mayor que 0,05; por consiguiente, se concluye que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables servicio para canal de atención chat no depende del género ni de la edad.

Para el caso nivel de escolaridad y estrato, el valor de significancia asintótica bilateral es menor que 0,05; por consiguiente, se concluye que hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables servicio para canal de atención chat, depende del nivel de escolaridad y estrato.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDAD * SERVICIO CHAT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * SERVICIO CHAT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * SERVICIO CHAT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
ESTRATO * SERVICIO CHAT	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

## EDAD \* SERVICIO CHAT

Tabla de contingencia

		SERVICIO CHAT					Total	
		Bueno	Indiferente	Malo	Muy bueno	Muy malo		
EDAD	Menos de 20	Recuento	1	6	0	1	0	8
		Frecuencia esperada	1,5	3,7	,0	2,8	,0	8,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	1,3%	3,2%	0,0%	0,7%	0,0%	2,0%
	21 a 30	Recuento	34	53	1	57	0	145
		Frecuencia esperada	27,0	66,5	,7	50,5	,4	145,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	44,7%	28,3%	50,0%	40,1%	0,0%	35,5%
	31 a 40	Recuento	22	50	0	46	1	119
		Frecuencia esperada	22,2	54,5	,6	41,4	,3	119,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	28,9%	26,7%	0,0%	32,4%	100,0%	29,2%
	41 a 50	Recuento	11	36	0	24	0	71
		Frecuencia esperada	13,2	32,5	,3	24,7	,2	71,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	14,5%	19,3%	0,0%	16,9%	0,0%	17,4%
	Más de 50	Recuento	8	42	1	14	0	65
		Frecuencia esperada	12,1	29,8	,3	22,6	,2	65,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	10,5%	22,5%	50,0%	9,9%	0,0%	15,9%
Total	Recuento	76	187	2	142	1	408	
	Frecuencia esperada	76,0	187,0	2,0	142,0	1,0	408,0	
	% dentro de SERVICIO CHAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,476 <sup>a</sup>	16	,080
Razón de verosimilitudes	25,272	16	,065
N de casos válidos	408		

a. 13 casillas (52,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

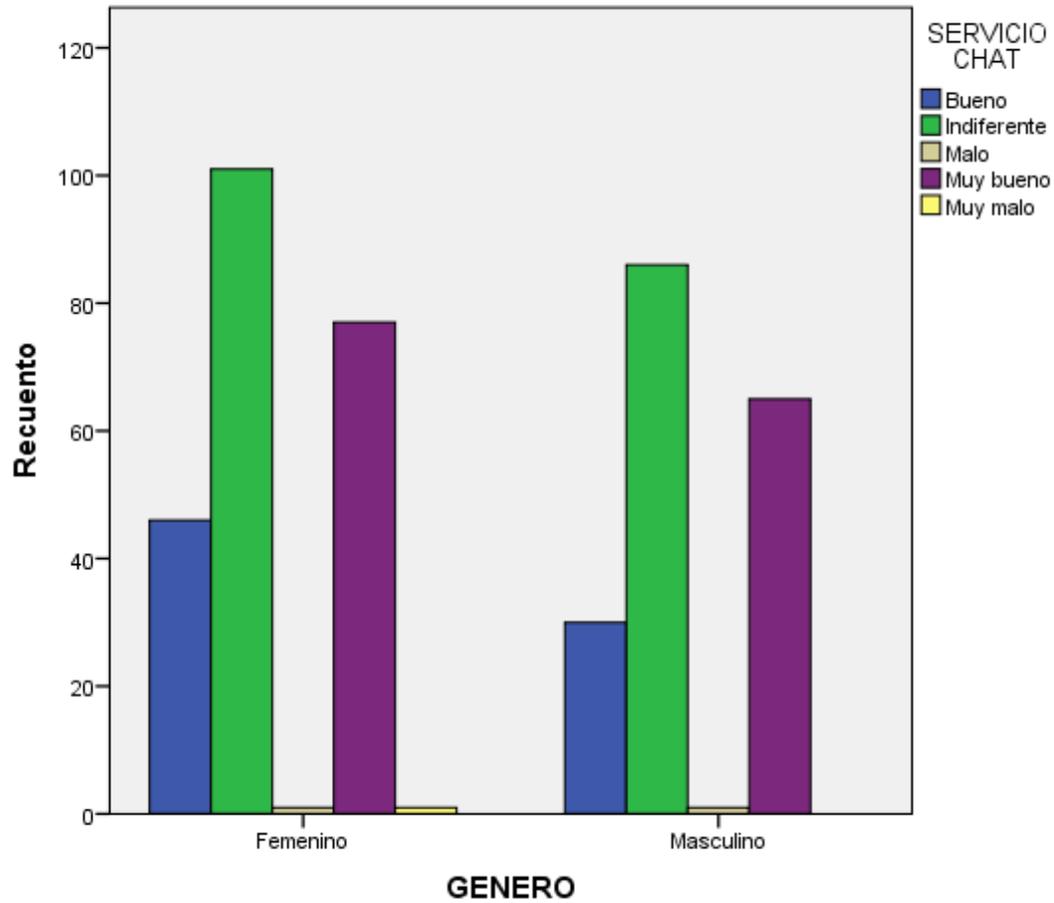


Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,862 <sup>a</sup>	4	,761
Razón de verosimilitudes	2,246	4	,691
N de casos válidos	408		

a. 4 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.

Gráfico de barras



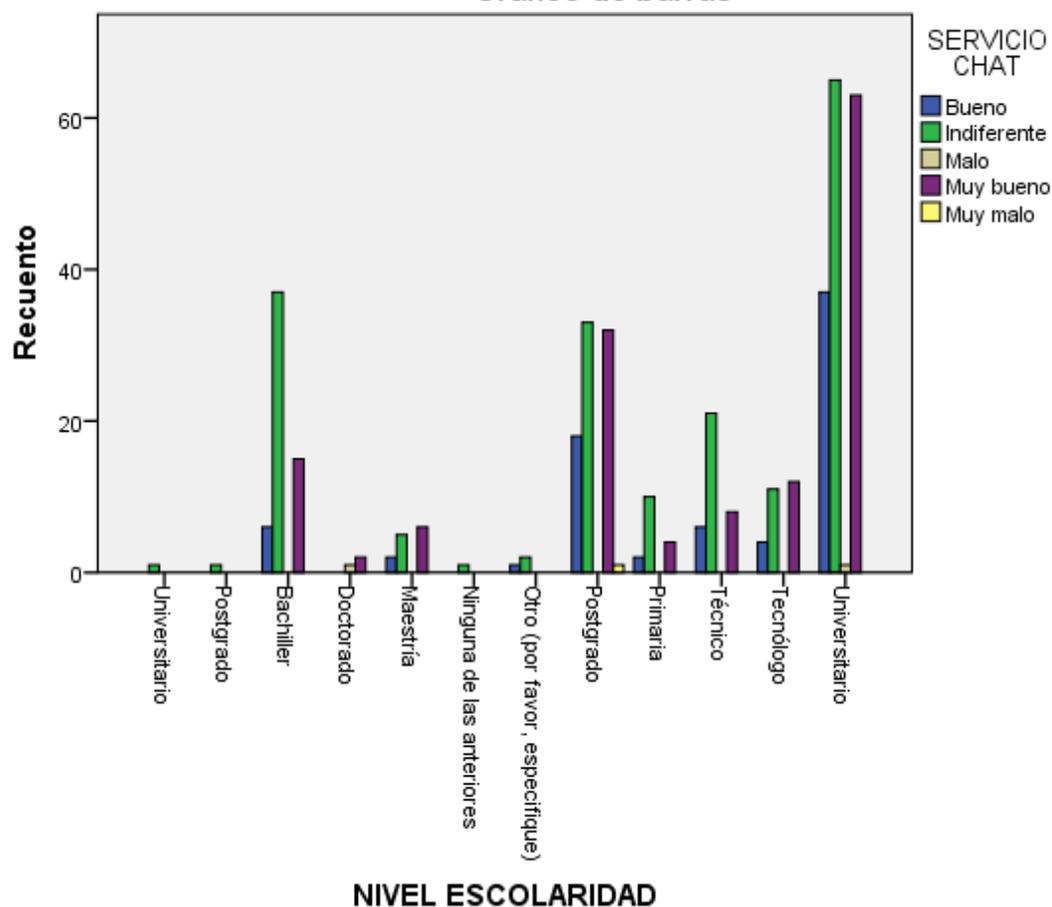


Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,865 <sup>a</sup>	44	,000
Razón de verosimilitudes	42,693	44	,528
N de casos válidos	408		

a. 42 casillas (70,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras



## ESTRATO \* SERVICIO CHAT

Tabla de contingencia

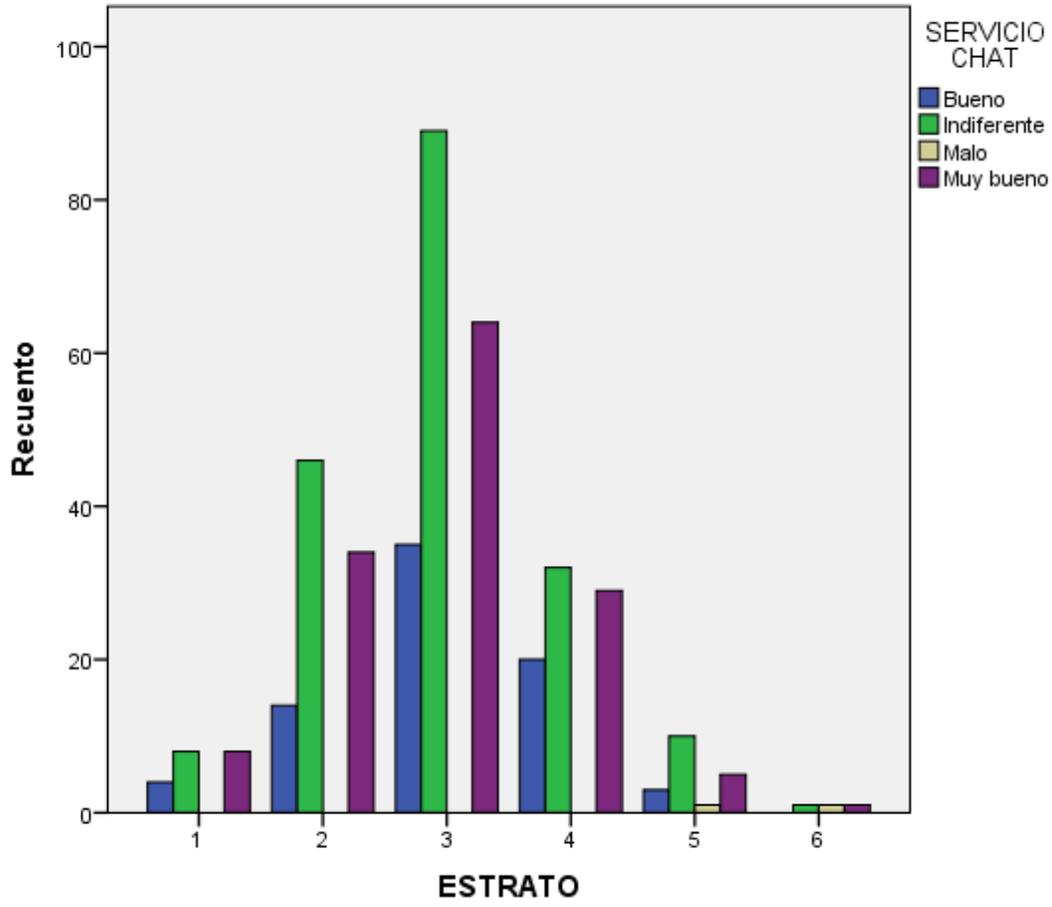
		SERVICIO CHAT				Total	
		Bueno	Indiferente	Malo	Muy bueno		
ESTRATO	1	Recuento	4	8	0	8	20
		Frecuencia esperada	3,8	9,2	,1	7,0	20,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	5,3%	4,3%	0,0%	5,7%	4,9%
	2	Recuento	14	46	0	34	94
		Frecuencia esperada	17,6	43,2	,5	32,7	94,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	18,4%	24,7%	0,0%	24,1%	23,2%
	3	Recuento	35	89	0	64	188
		Frecuencia esperada	35,3	86,3	,9	65,5	188,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	46,1%	47,8%	0,0%	45,4%	46,4%
	4	Recuento	20	32	0	29	81
		Frecuencia esperada	15,2	37,2	,4	28,2	81,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	26,3%	17,2%	0,0%	20,6%	20,0%
	5	Recuento	3	10	1	5	19
		Frecuencia esperada	3,6	8,7	,1	6,6	19,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	3,9%	5,4%	50,0%	3,5%	4,7%
	6	Recuento	0	1	1	1	3
		Frecuencia esperada	,6	1,4	,0	1,0	3,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	0,0%	0,5%	50,0%	0,7%	0,7%
	Total	Recuento	76	186	2	141	405
		Frecuencia esperada	76,0	186,0	2,0	141,0	405,0
		% dentro de SERVICIO CHAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81,188 <sup>a</sup>	15	,000
Razón de verosimilitudes	18,744	15	,226
N de casos válidos	405		

a. 11 casillas (45,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



Canal de Atención chat – Recomienda canal de Atención chat

Ho: El recomendar el canal de Atención chat de la SIC es independiente del género de los ciudadanos atendidos.

H1: El recomendar el canal de Atención chat de la SIC depende del género de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para las categorías: Edad- Recomienda canal de Atención chat; Nivel de escolaridad- Recomienda canal de Atención chat; Estrato- Recomienda canal de Atención chat. Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de género, edad y estrato es mayor que 0,05; por consiguiente, se concluye que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir la variable Recomienda canal de Atención chat no depende del género ni de la edad ni del estrato.

Para el caso nivel de escolaridad el valor de significancia asintótica bilateral, es menor que 0,05; por consiguiente, se concluy que hay evidencia estadística significativa que permite rechazar Ho; es decir las variables Recomienda canal de Atención chat, depende del nivel de escolaridad.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDAD * RECOMIENDA CHAT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * RECOMIENDA CHAT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * RECOMIENDA CHAT	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
ESTRATO * RECOMIENDA CHAT	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

## EDAD \* RECOMIENDA CHAT

Tabla de contingencia

		RECOMIENDA CHAT											Total	
		0	1	10	2	3	4	5	6	7	8	9		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	5	0	0	0	3	0	0	0	0	8
	Frecuencia esperada	1,2	,0	3,9	,0	,0	,1	,8	,3	,2	,7	,8	8,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	
	21 a 30	Recuento	14	1	76	0	2	1	15	7	4	10	15	145
	Frecuencia esperada	21,7	,4	70,4	,7	,7	1,1	14,6	5,0	3,9	12,4	14,2	145,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	23,0%	100,0%	38,4%	0,0%	100,0%	33,3%	36,6%	50,0%	36,4%	28,6%	37,5%	35,5%	
	31 a 40	Recuento	15	0	58	2	0	0	8	5	4	10	17	119
	Frecuencia esperada	17,8	,3	57,8	,6	,6	,9	12,0	4,1	3,2	10,2	11,7	119,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	24,6%	0,0%	29,3%	100,0%	0,0%	0,0%	19,5%	35,7%	36,4%	28,6%	42,5%	29,2%	
	41 a 50	Recuento	14	0	32	0	0	2	6	0	1	11	5	71
	Frecuencia esperada	10,6	,2	34,5	,3	,3	,5	7,1	2,4	1,9	6,1	7,0	71,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	23,0%	0,0%	16,2%	0,0%	0,0%	66,7%	14,6%	0,0%	9,1%	31,4%	12,5%	17,4%	
	Más de 50	Recuento	18	0	27	0	0	0	9	2	2	4	3	65
	Frecuencia esperada	9,7	,2	31,5	,3	,3	,5	6,5	2,2	1,8	5,6	6,4	65,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	29,5%	0,0%	13,6%	0,0%	0,0%	0,0%	22,0%	14,3%	18,2%	11,4%	7,5%	15,9%	
	Total	Recuento	61	1	198	2	2	3	41	14	11	35	40	408
	Frecuencia esperada	61,0	1,0	198,0	2,0	2,0	3,0	41,0	14,0	11,0	35,0	40,0	408,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,251 <sup>a</sup>	40	,066
Razón de verosimilitudes	56,288	40	,045
N de casos válidos	408		

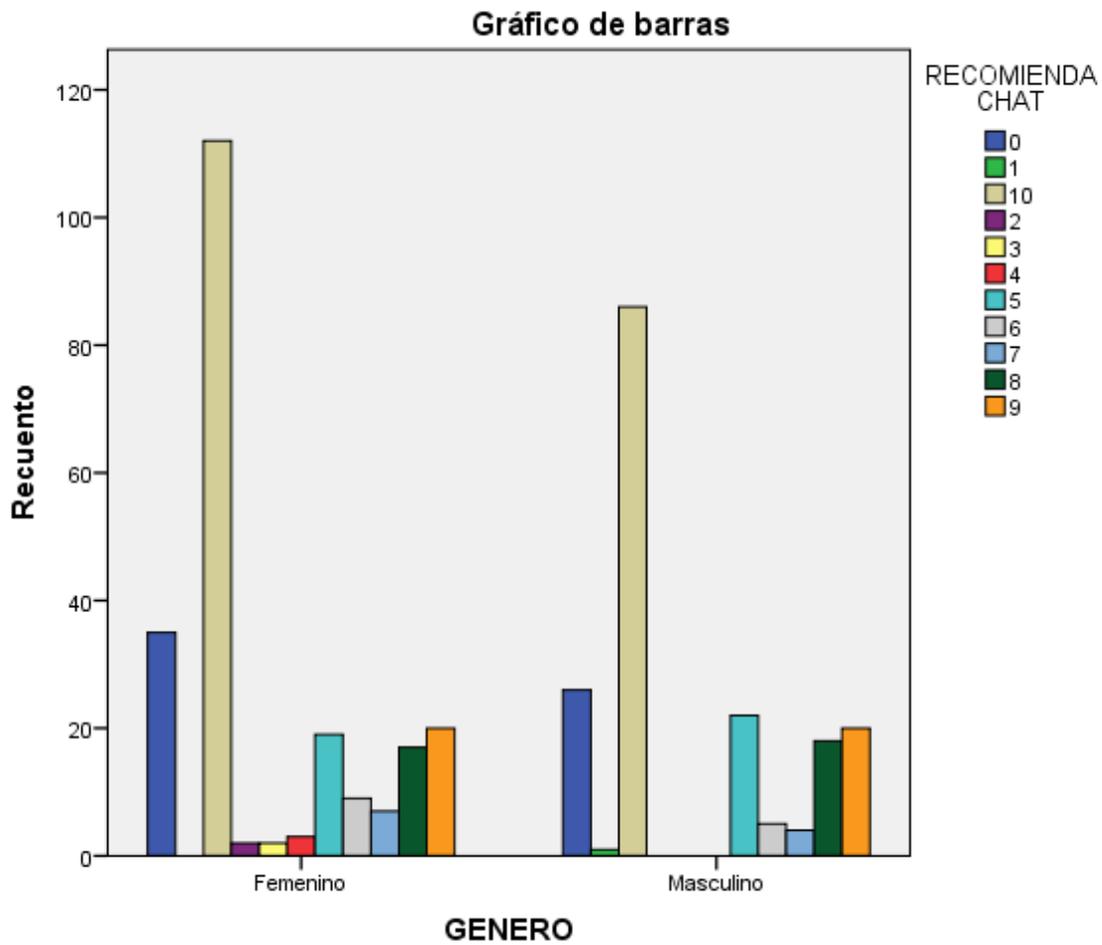
a. 35 casillas (63,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,326 <sup>a</sup>	10	,412
Razón de verosimilitudes	13,329	10	,206
N de casos válidos	408		

a. 9 casillas (40,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



# NIVEL ESCOLARIDAD \* RECOMIENDA CHAT

Tabla de contingencia

		RECOMIENDA CHAT											Total	
		0	1	10	2	3	4	5	6	7	8	9		
NIVEL ESCOLARID AD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Frecuencia esperada	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,1	,1	1,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	
	Postgrado	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
	Frecuencia esperada	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,1	,1	1,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,2%	
	Bachiller	Recuento	11	0	31	0	0	0	8	3	0	3	2	58
	Frecuencia esperada	8,7	,1	28,1	,3	,3	,4	5,8	2,0	1,6	5,0	5,7	58,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	18,0 %	0,0%	15,7 %	0,0%	0,0%	0,0%	19,5 %	21,4 %	0,0%	8,6%	5,0%	14,2 %	
	Doctorado	Recuento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3
	Frecuencia esperada	,4	,0	1,5	,0	,0	,0	,3	,1	,1	,3	,3	3,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,5%	0,7%	
	Maestría	Recuento	2	0	8	0	0	0	1	0	0	1	1	13
	Frecuencia esperada	1,9	,0	6,3	,1	,1	,1	1,3	,4	,4	1,1	1,3	13,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	3,3%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,9%	2,5%	3,2%	
	Ninguna de las anteriores	Recuento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Frecuencia esperada	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,1	,1	1,0	
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	
Otro (por favor, especifique)	Recuento	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Frecuencia esperada	,4	,0	1,5	,0	,0	,0	,3	,1	,1	,3	,3	3,0		
% dentro de RECOMIENDA CHAT	3,3%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%		
Postgrado	Recuento	9	0	39	1	0	0	7	4	6	5	13	84	
Frecuencia esperada	12,6	,2	40,8	,4	,4	,6	8,4	2,9	2,3	7,2	8,2	84,0		
% dentro de RECOMIENDA CHAT	14,8 %	0,0%	19,7 %	50,0 %	0,0%	0,0%	17,1 %	28,6 %	54,5 %	14,3 %	32,5 %	20,6 %		
Primaria	Recuento	4	0	5	0	0	1	5	0	0	1	0	16	
Frecuencia esperada	2,4	,0	7,8	,1	,1	,1	1,6	,5	,4	1,4	1,6	16,0		
% dentro de RECOMIENDA CHAT	6,6%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	33,3 %	12,2 %	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	3,9%		
Técnico	Recuento	10	0	16	0	0	0	5	0	0	3	1	35	
Frecuencia esperada	5,2	,1	17,0	,2	,2	,3	3,5	1,2	,9	3,0	3,4	35,0		

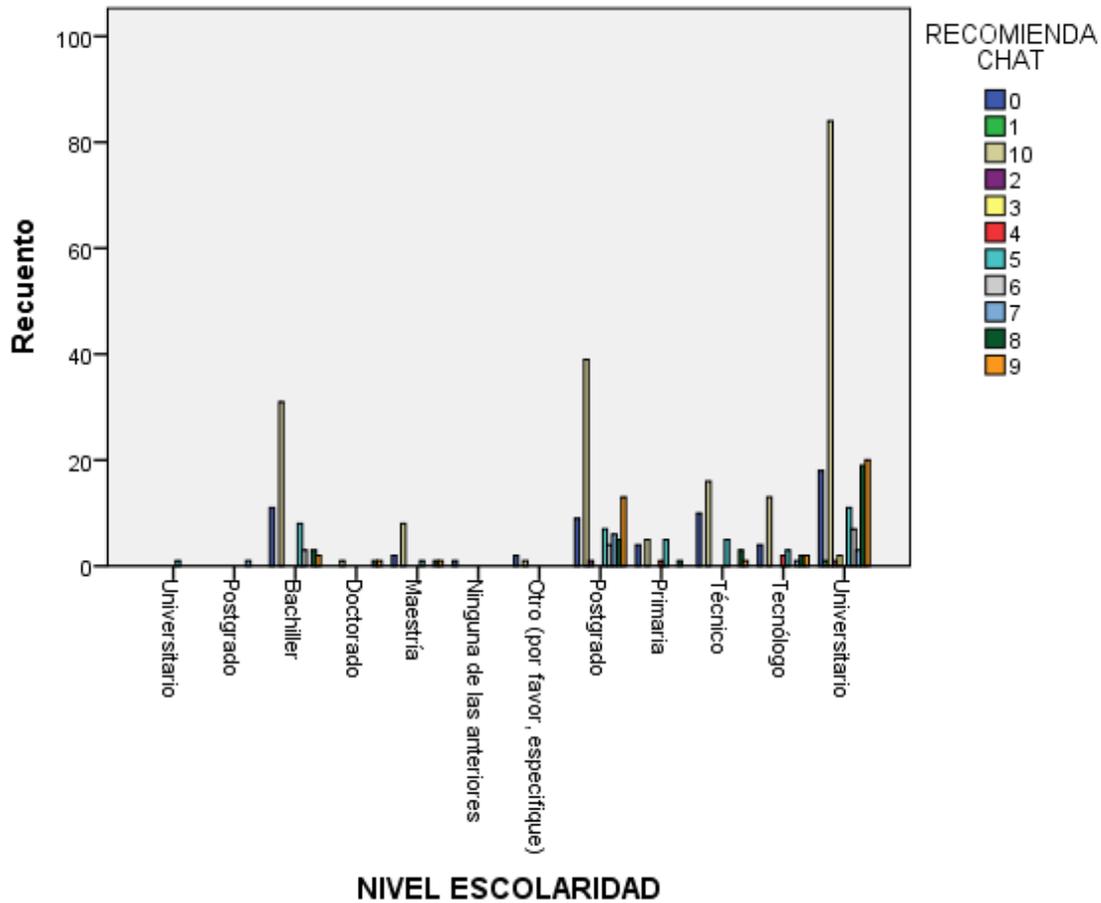
Tecnólogo	% dentro de RECOMIENDA CHAT	16,4 %	0,0%	8,1%	0,0%	0,0%	0,0%	12,2 %	0,0%	0,0%	8,6%	2,5%	8,6%
	Recuento	4	0	13	0	0	2	3	0	1	2	2	27
	Frecuencia esperada	4,0	,1	13,1	,1	,1	,2	2,7	,9	,7	2,3	2,6	27,0
Universitario	% dentro de RECOMIENDA CHAT	6,6%	0,0%	6,6%	0,0%	0,0%	66,7 %	7,3%	0,0%	9,1%	5,7%	5,0%	6,6%
	Recuento	18	1	84	1	2	0	11	7	3	19	20	166
	Frecuencia esperada	24,8	,4	80,6	,8	,8	1,2	16,7	5,7	4,5	14,2	16,3	166,0
Total	% dentro de RECOMIENDA CHAT	29,5 %	100,0 %	42,4 %	50,0 %	100,0 %	0,0%	26,8 %	50,0 %	27,3 %	54,3 %	50,0 %	40,7 %
	Recuento	61	1	198	2	2	3	41	14	11	35	40	408
	Frecuencia esperada	61,0	1,0	198,0	2,0	2,0	3,0	41,0	14,0	11,0	35,0	40,0	408,0
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	142,745 <sup>a</sup>	110	,020
Razón de verosimilitudes	98,786	110	,770
N de casos válidos	408		

a. 112 casillas (84,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras



ESTRATO \* RECOMIENDA CHAT

Tabla de contingencia

ESTRATO	RECOMIENDA CHAT	RECOMIENDA CHAT											Total
		0	1	10	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Recuento	4	0	10	0	0	0	1	1	0	2	2	20
	Frecuencia esperada	3,0	,0	9,7	,0	,1	,1	2,0	,7	,5	1,7	2,0	20,0
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	6,7%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	7,1%	0,0%	5,7%	5,0%	4,9%
2	Recuento	8	0	49	0	1	2	8	2	2	8	14	94
	Frecuencia esperada	13,9	,2	45,7	,2	,5	,7	9,5	3,2	2,6	8,1	9,3	94,0
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	13,3%	0,0%	24,9%	0,0%	50,0%	66,7%	19,5%	14,3%	18,2%	22,9%	35,0%	23,2%
3	Recuento	28	1	92	1	0	1	23	4	5	18	15	188
	Frecuencia esperada	27,9	,5	91,4	,5	,9	1,4	19,0	6,5	5,1	16,2	18,6	188,0
	% dentro de RECOMIENDA CHAT	46,7%	100,0%	46,7%	100,0%	0,0%	33,3%	56,1%	28,6%	45,5%	51,4%	37,5%	46,4%
4	Recuento	15	0	35	0	0	0	9	6	4	6	6	81
	Frecuencia esperada	12,0	,2	39,4	,2	,4	,6	8,2	2,8	2,2	7,0	8,0	81,0

	% dentro de RECOMIENDA CHAT	25,0%	0,0%	17,8%	0,0%	0,0%	0,0%	22,0%	42,9%	36,4%	17,1%	15,0%	20,0%
	Recuento	4	0	10	0	1	0	0	1	0	1	2	19
	Frecuencia esperada	2,8	,0	9,2	,0	,1	,1	1,9	,7	,5	1,6	1,9	19,0
5	% dentro de RECOMIENDA CHAT	6,7%	0,0%	5,1%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	2,9%	5,0%	4,7%
	Recuento	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	Frecuencia esperada	,4	,0	1,5	,0	,0	,0	,3	,1	,1	,3	,3	3,0
6	% dentro de RECOMIENDA CHAT	1,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,7%
	Recuento	60	1	197	1	2	3	41	14	11	35	40	405
	Frecuencia esperada	60,0	1,0	197,0	1,0	2,0	3,0	41,0	14,0	11,0	35,0	40,0	405,0
Total	% dentro de RECOMIENDA CHAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,651 <sup>a</sup>	50	,824
Razón de verosimilitudes	39,093	50	,867
N de casos válidos	405		

a. 47 casillas (71,2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



Canal de Atención Presencial - EDAD

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención presencial de la SIC es independiente del rango de edad de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención presencial de la SIC depende del rango de edad de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para los distintos atributos medidos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, espacio, vestuario ,horarios de atención).

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en todos los casos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, espacio, vestuario, horarios de atención), es mayor que 0,05; por consiguiente, se deduce que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención presencial en estos atributos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, espacio, vestuario, horarios de atención), no dependen del rango de edad de los ciudadanos.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDAD * NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS PRESENCIAL AMABILIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS PRESENCIAL ESPACIO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS PRESENCIAL VESTUARIO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
EDAD * NS PRESENCIAL HORARIOS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS PRESENCIAL AMABILIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS PRESENCIAL ESPACIO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%

GÉNERO * NS PRESENCIAL VESTUARIO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * NS PRESENCIAL HORARIOS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS PRESENCIAL AMABILIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS PRESENCIAL ESPACIO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS PRESENCIAL VESTUARIO	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * NS PRESENCIAL HORARIOS	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
ESTRATO * NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS PRESENCIAL AMABILIDAD	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS PRESENCIAL ESPACIO	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS PRESENCIAL VESTUARIO	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%
ESTRATO * NS PRESENCIAL HORARIOS	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

## EDAD \* NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA

Tabla de contingencia

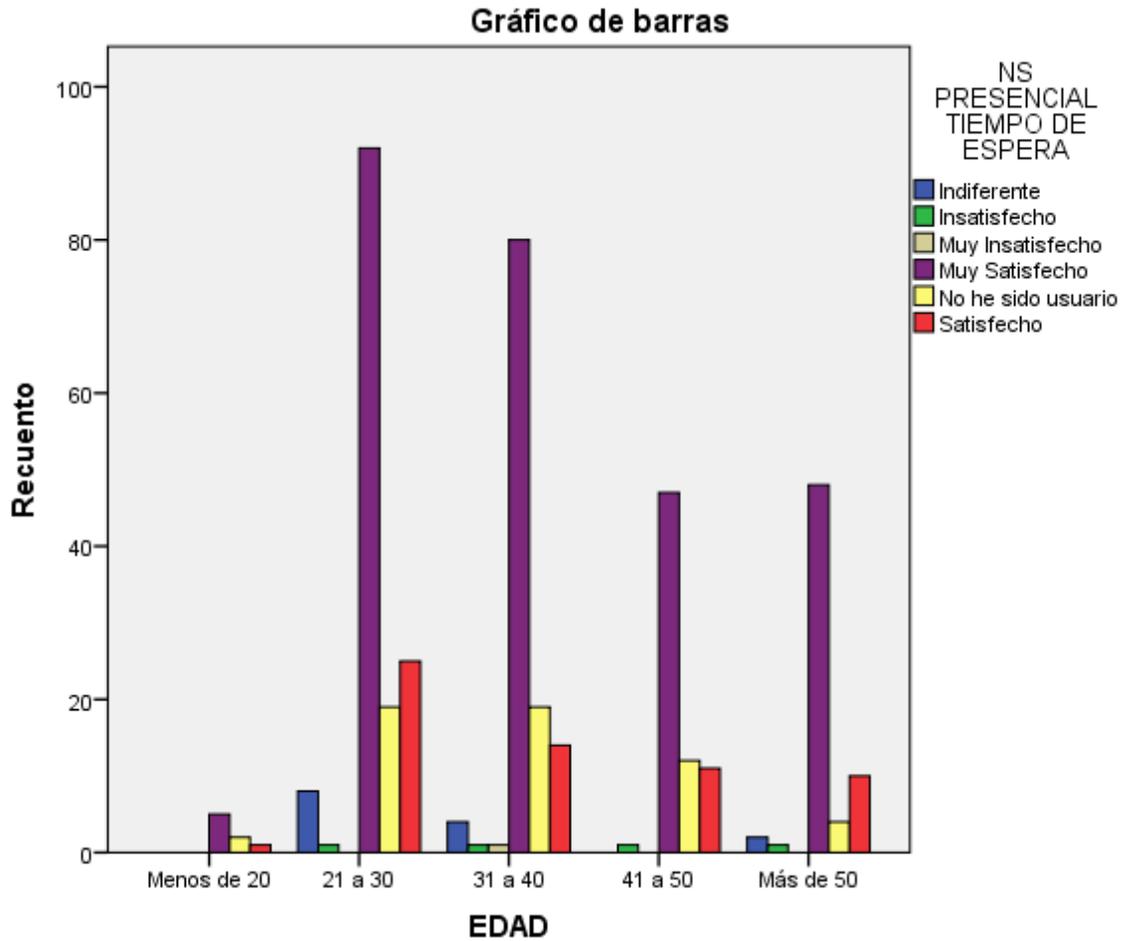
		NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	5	2	1	8
		Frecuencia esperada	,3	,1	,0	5,3	1,1	1,2	8,0
		% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	3,6%	1,6%	2,0%
	21 a 30	Recuento	8	1	0	92	19	25	145
		Frecuencia esperada	5,0	1,4	,4	96,7	19,9	21,7	145,0
		% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	57,1%	25,0%	0,0%	33,8%	33,9%	41,0%	35,5%
31 a 40	Recuento	4	1	1	80	19	14	119	
	Frecuencia esperada	4,1	1,2	,3	79,3	16,3	17,8	119,0	

	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	28,6%	25,0%	100,0%	29,4%	33,9%	23,0%	29,2%
	Recuento	0	1	0	47	12	11	71
41 a 50	Frecuencia esperada	2,4	,7	,2	47,3	9,7	10,6	71,0
	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	0,0%	25,0%	0,0%	17,3%	21,4%	18,0%	17,4%
	Recuento	2	1	0	48	4	10	65
Más de 50	Frecuencia esperada	2,2	,6	,2	43,3	8,9	9,7	65,0
	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	14,3%	25,0%	0,0%	17,6%	7,1%	16,4%	15,9%
	Recuento	14	4	1	272	56	61	408
	Frecuencia esperada	14,0	4,0	1,0	272,0	56,0	61,0	408,0
Total	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,151 <sup>a</sup>	20	,823
Razón de verosimilitudes	17,193	20	,640
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.



### EDAD \* NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO					Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	5	2	1	8
		Frecuencia esperada	,2	,1	5,4	1,1	1,3	8,0
		% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	1,8%	3,6%	1,5%	2,0%
	21 a 30	Recuento	7	1	95	19	23	145
		Frecuencia esperada	3,6	1,8	97,0	19,5	23,1	145,0
		% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	70,0%	20,0%	34,8%	34,5%	35,4%	35,5%
	31 a 40	Recuento	3	1	77	19	19	119
		Frecuencia esperada	2,9	1,5	79,6	16,0	19,0	119,0
		% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	30,0%	20,0%	28,2%	34,5%	29,2%	29,2%
	41 a 50	Recuento	0	0	49	11	11	71
		Frecuencia esperada	1,7	,9	47,5	9,6	11,3	71,0

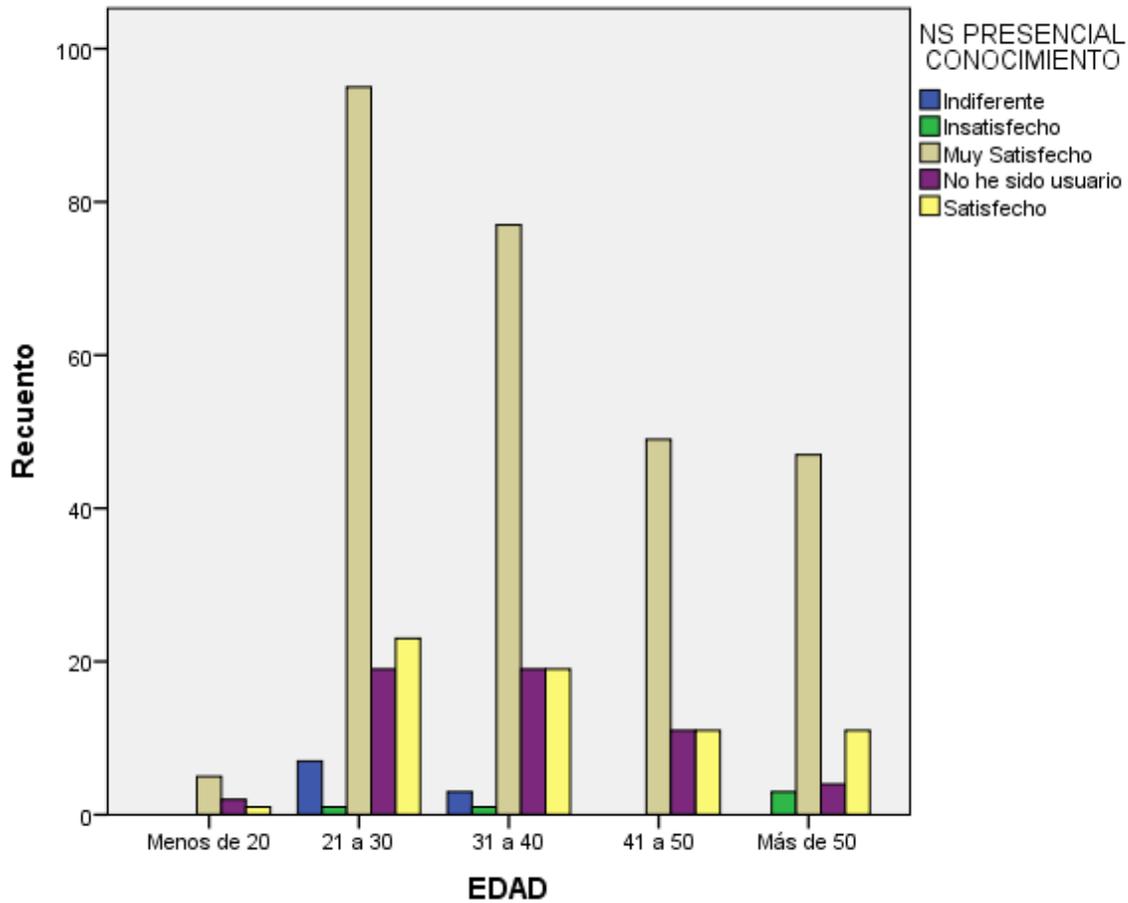
	% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	NS	0,0%	0,0%	17,9%	20,0%	16,9%	17,4%
	Recuento		0	3	47	4	11	65
Más de 50	Frecuencia esperada		1,6	,8	43,5	8,8	10,4	65,0
	% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	NS	0,0%	60,0%	17,2%	7,3%	16,9%	15,9%
	Recuento		10	5	273	55	65	408
	Frecuencia esperada		10,0	5,0	273,0	55,0	65,0	408,0
Total	% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	NS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,160 <sup>a</sup>	16	,260
Razón de verosimilitudes	20,911	16	,182
N de casos válidos	408		

a. 12 casillas (48,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

Gráfico de barras



EDAD \* NS PRESENCIAL AMABILIDAD

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL AMABILIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	5	2	1	8
		Frecuencia esperada	,3	,1	,0	5,5	1,1	1,1	8,0
		% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	3,6%	1,9%	2,0%
	21 a 30	Recuento	8	1	1	98	19	18	145
		Frecuencia esperada	4,6	1,8	,4	99,5	19,5	19,2	145,0
		% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	61,5%	20,0%	100,0%	35,0%	34,5%	33,3%	35,5%
	31 a 40	Recuento	3	3	0	81	19	13	119
		Frecuencia esperada	3,8	1,5	,3	81,7	16,0	15,8	119,0
		% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	23,1%	60,0%	0,0%	28,9%	34,5%	24,1%	29,2%
	41 a 50	Recuento	0	0	0	49	11	11	71
		Frecuencia esperada	2,3	,9	,2	48,7	9,6	9,4	71,0

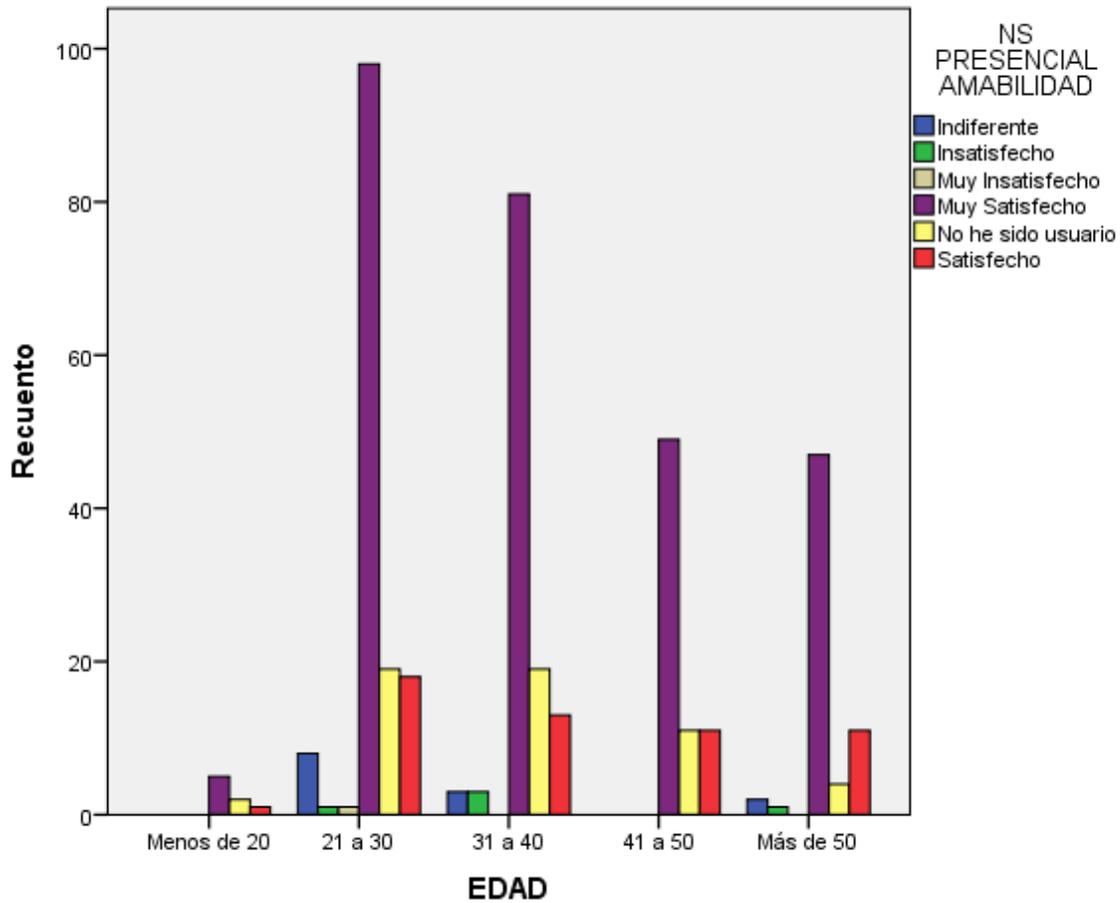
Más de 50	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	17,5%	20,0%	20,4%	17,4%
	Recuento	2	1	0	47	4	11	65
	Frecuencia esperada	2,1	,8	,2	44,6	8,8	8,6	65,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	15,4%	20,0%	0,0%	16,8%	7,3%	20,4%	15,9%
Total	Recuento	13	5	1	280	55	54	408
	Frecuencia esperada	13,0	5,0	1,0	280,0	55,0	54,0	408,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,811 <sup>a</sup>	20	,728
Razón de verosimilitudes	19,217	20	,508
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



EDAD \* NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS					Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	5	2	1	8
		Frecuencia esperada	,2	,1	5,5	1,1	1,1	8,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS DE	0,0%	0,0%	1,8%	3,6%	1,8%	2,0%
	21 a 30	Recuento	6	1	99	19	20	145
		Frecuencia esperada	3,2	2,5	99,9	19,5	19,9	145,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS DE	66,7%	14,3%	35,2%	34,5%	35,7%	35,5%
	31 a 40	Recuento	3	3	80	19	14	119
		Frecuencia esperada	2,6	2,0	82,0	16,0	16,3	119,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS DE	33,3%	42,9%	28,5%	34,5%	25,0%	29,2%
	41 a 50	Recuento	0	0	50	11	10	71

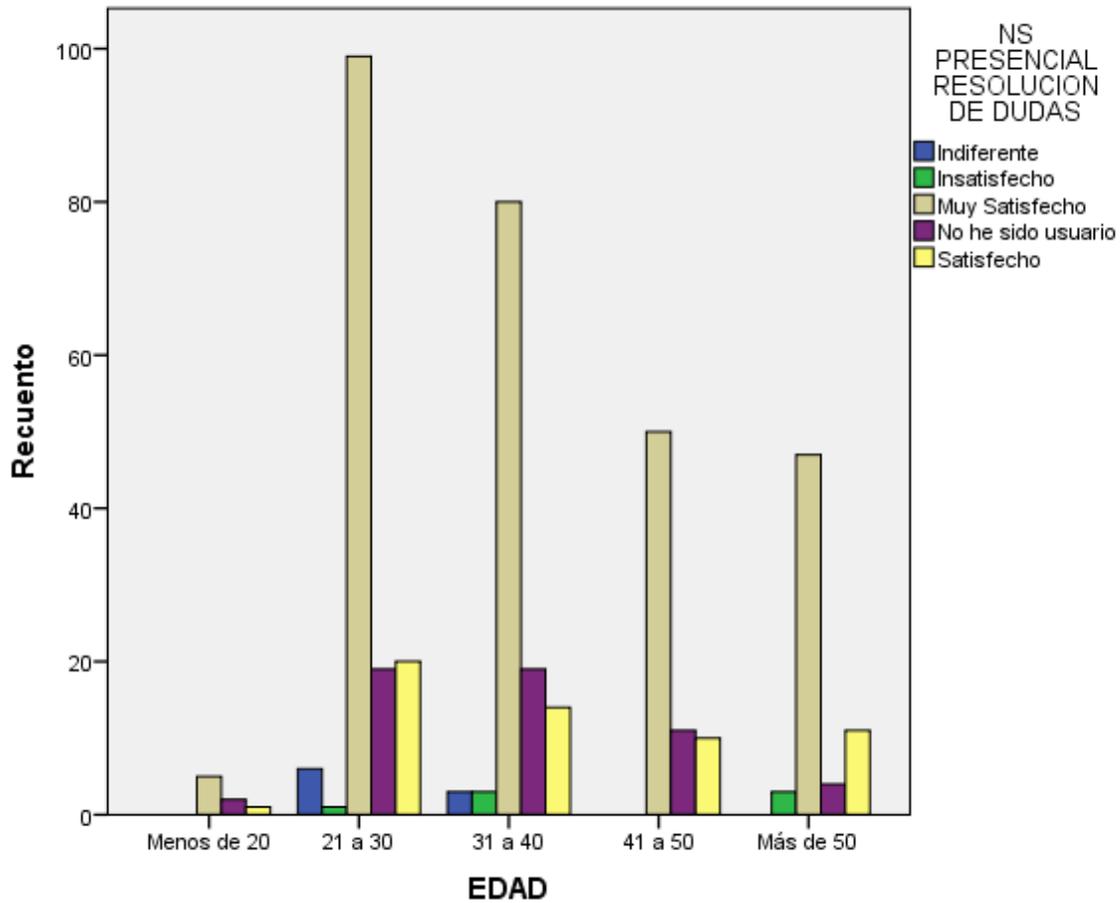
	Frecuencia esperada		1,6	1,2	48,9	9,6	9,7	71,0
	% dentro de	NS						
	PRESENCIAL							
	RESOLUCIÓN	DE	0,0%	0,0%	17,8%	20,0%	17,9%	17,4%
	DUDAS							
	Recuento		0	3	47	4	11	65
	Frecuencia esperada		1,4	1,1	44,8	8,8	8,9	65,0
Más de 50	% dentro de	NS						
	PRESENCIAL							
	RESOLUCIÓN	DE	0,0%	42,9%	16,7%	7,3%	19,6%	15,9%
	DUDAS							
	Recuento		9	7	281	55	56	408
	Frecuencia esperada		9,0	7,0	281,0	55,0	56,0	408,0
Total	% dentro de	NS						
	PRESENCIAL							
	RESOLUCIÓN	DE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	DUDAS							

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,785 <sup>a</sup>	16	,400
Razón de verosimilitudes	20,441	16	,201
N de casos válidos	408		

a. 12 casillas (48,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,14.

Gráfico de barras



EDAD \* NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	5	2	1	8
	Frecuencia esperada	,2	,1	,0	5,4	1,1	1,2	8,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	3,6%	1,7%	2,0%	
	21 a 30	Recuento	6	1	1	95	19	23	145
	Frecuencia esperada	4,3	1,4	,7	98,1	19,5	21,0	145,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	50,0%	25,0%	50,0%	34,4%	34,5%	39,0%	35,5%	
	31 a 40	Recuento	3	2	0	80	19	15	119
	Frecuencia esperada	3,5	1,2	,6	80,5	16,0	17,2	119,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	25,0%	50,0%	0,0%	29,0%	34,5%	25,4%	29,2%	
	41 a 50	Recuento	1	0	0	49	11	10	71
	Frecuencia esperada	2,1	,7	,3	48,0	9,6	10,3	71,0	

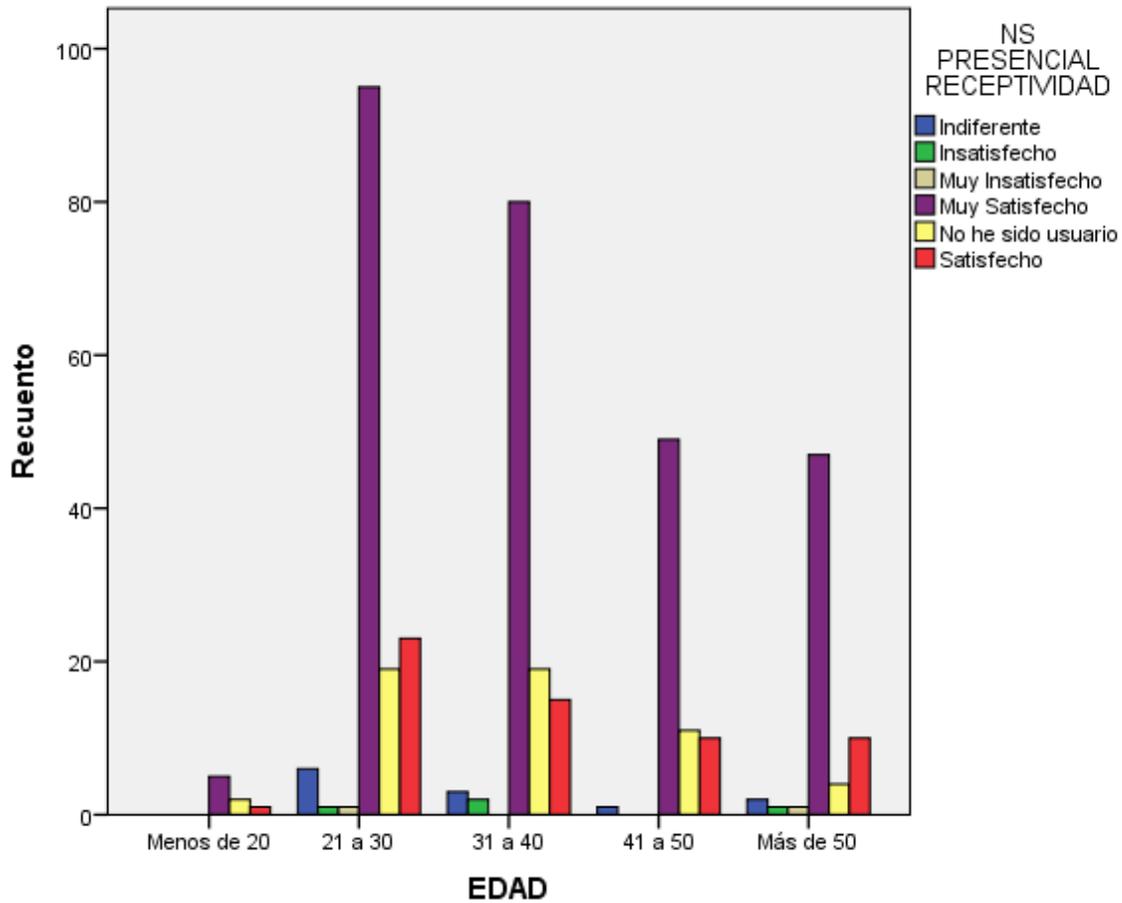
	% dentro de PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	NS	8,3%	0,0%	0,0%	17,8%	20,0%	16,9%	17,4%
	Recuento		2	1	1	47	4	10	65
Más de 50	Frecuencia esperada		1,9	,6	,3	44,0	8,8	9,4	65,0
	% dentro de PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	NS	16,7%	25,0%	50,0%	17,0%	7,3%	16,9%	15,9%
	Recuento		12	4	2	276	55	59	408
	Frecuencia esperada		12,0	4,0	2,0	276,0	55,0	59,0	408,0
Total	% dentro de PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	NS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,887 <sup>a</sup>	20	,949
Razón de verosimilitudes	12,727	20	,889
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Gráfico de barras



EDAD \* NS PRESENCIAL ESPACIO

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL ESPACIO						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	0	5	2	1	8
	Frecuencia esperada	,2	,2	,0	5,1	1,1	1,4	8,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	3,6%	1,4%	2,0%	
	21 a 30	Recuento	7	3	0	90	19	26	145
	Frecuencia esperada	3,6	3,2	,7	93,1	19,5	24,9	145,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	70,0%	33,3%	0,0%	34,4%	34,5%	37,1%	35,5%	
	31 a 40	Recuento	2	1	1	76	19	20	119
	Frecuencia esperada	2,9	2,6	,6	76,4	16,0	20,4	119,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	20,0%	11,1%	50,0%	29,0%	34,5%	28,6%	29,2%	
	41 a 50	Recuento	0	3	0	46	11	11	71
	Frecuencia esperada	1,7	1,6	,3	45,6	9,6	12,2	71,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	33,3%	0,0%	17,6%	20,0%	15,7%	17,4%	

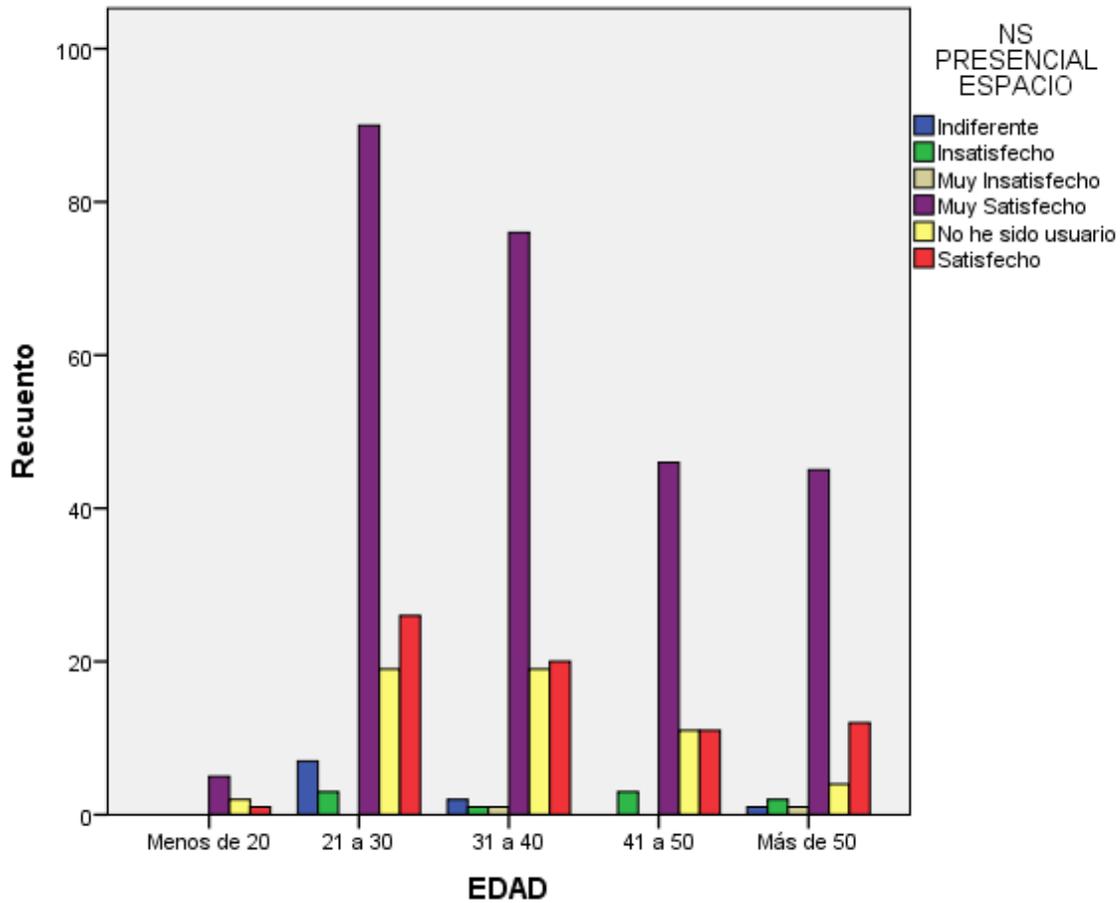
	Recuento	1	2	1	45	4	12	65
	Frecuencia esperada	1,6	1,4	,3	41,7	8,8	11,2	65,0
Más de 50	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	10,0%	22,2%	50,0%	17,2%	7,3%	17,1%	15,9%
	Recuento	10	9	2	262	55	70	408
	Frecuencia esperada	10,0	9,0	2,0	262,0	55,0	70,0	408,0
Total	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,228 <sup>a</sup>	20	,702
Razón de verosimilitudes	18,658	20	,544
N de casos válidos	408		

a. 17 casillas (56,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Gráfico de barras



EDAD \* NS PRESENCIAL VESTUARIO

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL VESTUARIO					Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	5	2	1	8
		Frecuencia esperada	,3	,1	5,3	1,1	1,3	8,0
		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	0,0%	0,0%	1,9%	3,6%	1,6%	2,0%
	21 a 30	Recuento	8	2	91	19	25	145
		Frecuencia esperada	5,7	1,1	96,0	19,5	22,7	145,0
		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	50,0%	66,7%	33,7%	34,5%	39,1%	35,5%
	31 a 40	Recuento	5	0	78	19	17	119
		Frecuencia esperada	4,7	,9	78,8	16,0	18,7	119,0
		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	31,2%	0,0%	28,9%	34,5%	26,6%	29,2%
	41 a 50	Recuento	0	0	48	11	12	71
		Frecuencia esperada	2,8	,5	47,0	9,6	11,1	71,0
		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	0,0%	0,0%	17,8%	20,0%	18,8%	17,4%

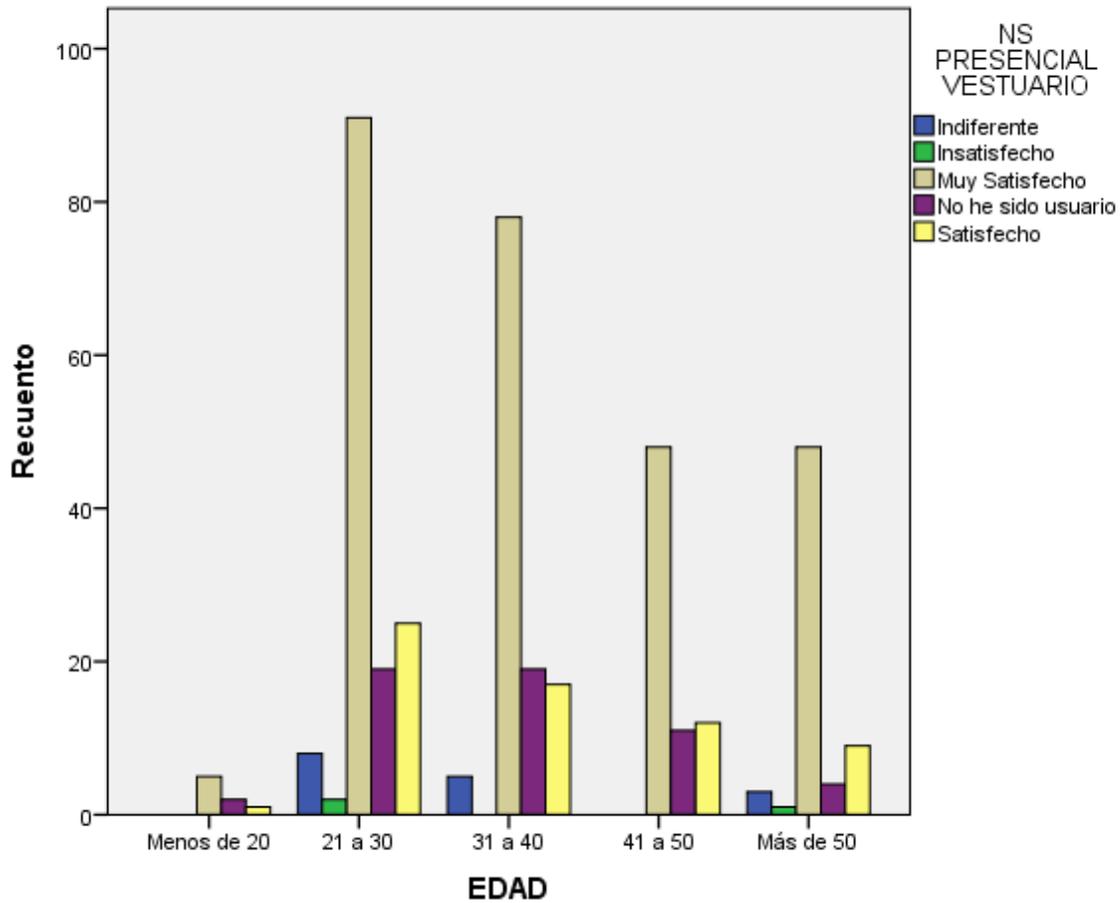
	Recuento	3	1	48	4	9	65
Más de 50	Frecuencia esperada	2,5	,5	43,0	8,8	10,2	65,0
	% dentro de NS						
	PRESENCIAL	18,8%	33,3%	17,8%	7,3%	14,1%	15,9%
	VESTUARIO						
	Recuento	16	3	270	55	64	408
Total	Frecuencia esperada	16,0	3,0	270,0	55,0	64,0	408,0
	% dentro de NS						
	PRESENCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	VESTUARIO						

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,647 <sup>a</sup>	16	,698
Razón de verosimilitudes	17,234	16	,371
N de casos válidos	408		

a. 11 casillas (44,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.

Gráfico de barras



EDAD \* NS PRESENCIAL HORARIOS

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL HORARIOS					Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
EDAD	Menos de 20	Recuento	0	0	5	2	1	8
		Frecuencia esperada	,2	,1	5,4	1,1	1,2	8,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	0,0%	0,0%	1,8%	3,7%	1,6%	2,0%
	21 a 30	Recuento	7	1	95	19	23	145
		Frecuencia esperada	3,9	2,1	97,4	19,2	22,4	145,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	63,6%	16,7%	34,7%	35,2%	36,5%	35,5%
	31 a 40	Recuento	2	3	76	18	20	119
		Frecuencia esperada	3,2	1,8	79,9	15,8	18,4	119,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	18,2%	50,0%	27,7%	33,3%	31,7%	29,2%
	41 a 50	Recuento	1	0	50	11	9	71
		Frecuencia esperada	1,9	1,0	47,7	9,4	11,0	71,0

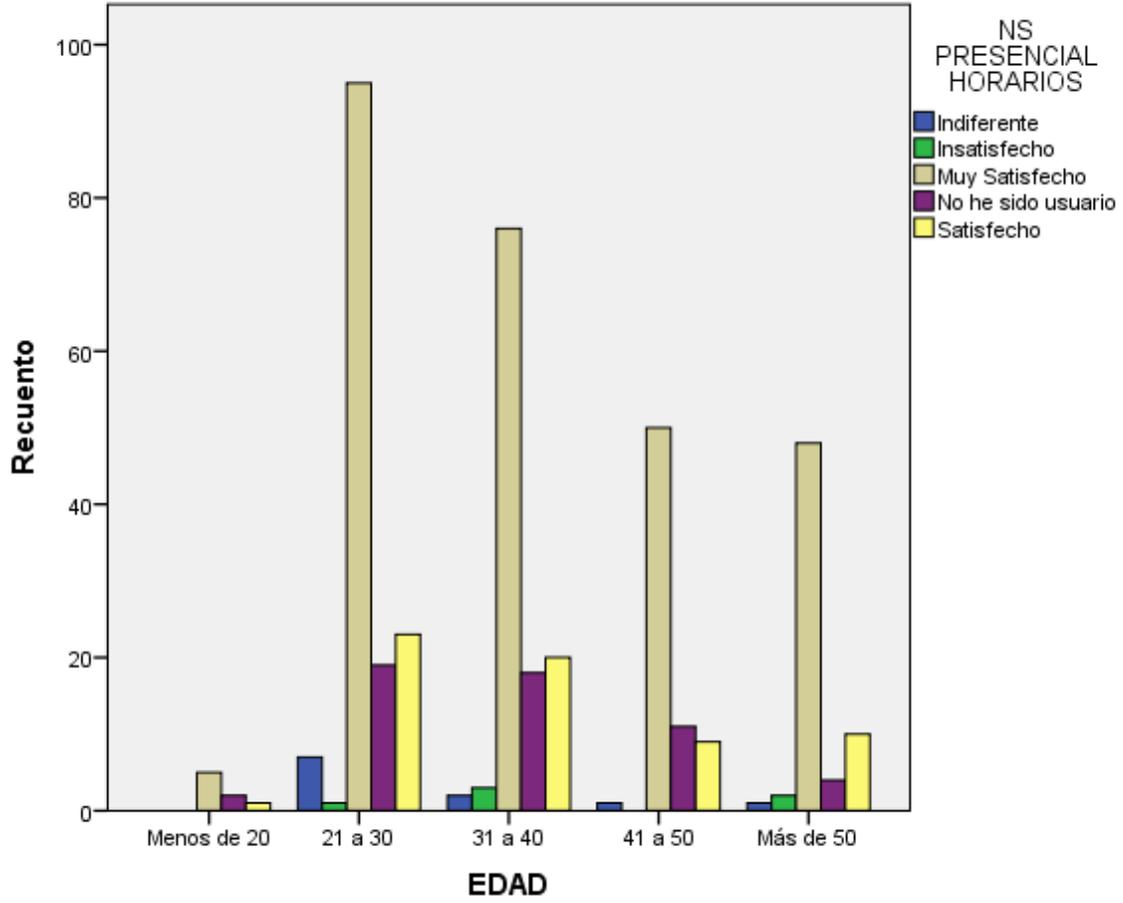
	% dentro de PRESENCIAL HORARIOS	NS	9,1%	0,0%	18,2%	20,4%	14,3%	17,4%
	Recuento		1	2	48	4	10	65
Más de 50	Frecuencia esperada		1,8	1,0	43,7	8,6	10,0	65,0
	% dentro de PRESENCIAL HORARIOS	NS	9,1%	33,3%	17,5%	7,4%	15,9%	15,9%
	Recuento		11	6	274	54	63	408
	Frecuencia esperada		11,0	6,0	274,0	54,0	63,0	408,0
Total	% dentro de PRESENCIAL HORARIOS	NS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,945 <sup>a</sup>	16	,677
Razón de verosimilitudes	14,216	16	,583
N de casos válidos	408		

a. 12 casillas (48,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,12.

Gráfico de barras



## Canal de atención presencial - GÉNERO

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención presencial de la SIC es independiente del GÉNERO de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención presencial de la SIC depende del GÉNERO de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para los distintos atributos medidos (Tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, espacio, vestuario, horarios de atención)

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se obtiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en todos los casos es mayor que 0,05; por consiguiente, se infiere que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención presencial en ninguno de sus atributos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, espacio, vestuario, horarios de atención), depende del género de los ciudadanos.

## GÉNERO \* NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA						Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
GÉNERO	Recuento	8	3	0	139	35	41	226
	Frecuencia esperada	7,8	2,2	,6	150,7	31,0	33,8	226,0
	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	57,1%	75,0%	0,0%	51,1%	62,5%	67,2%	55,4%
	Recuento	6	1	1	133	21	20	182
	Frecuencia esperada	6,2	1,8	,4	121,3	25,0	27,2	182,0
	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	42,9%	25,0%	100,0%	48,9%	37,5%	32,8%	44,6%
Total	Recuento	14	4	1	272	56	61	408
	Frecuencia esperada	14,0	4,0	1,0	272,0	56,0	61,0	408,0
	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,501 <sup>a</sup>	5	,131
Razón de verosimilitudes	9,014	5	,108
N de casos válidos	408		

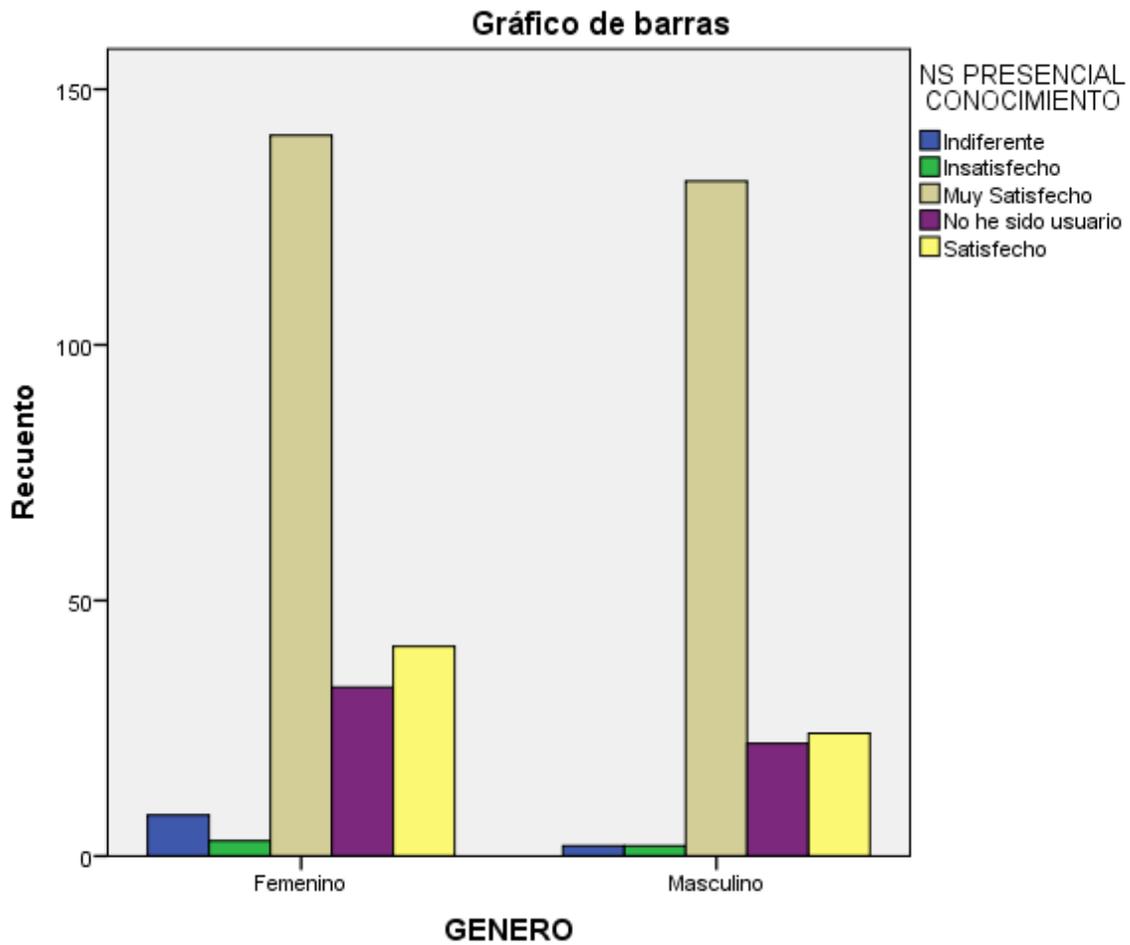
a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,068 <sup>a</sup>	4	,194
Razón de verosimilitudes	6,312	4	,177
N de casos válidos	408		

a. 3 casillas (30,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,23.



## GÉNERO \* NS PRESENCIAL AMABILIDAD

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL AMABILIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
GÉNERO	Femenino	Recuento	7	3	1	146	33	36	226
		Frecuencia esperada	7,2	2,8	,6	155,1	30,5	29,9	226,0
		% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	53,8%	60,0%	100,0%	52,1%	60,0%	66,7%	55,4%
		Recuento	6	2	0	134	22	18	182
		Frecuencia esperada	5,8	2,2	,4	124,9	24,5	24,1	182,0
		% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	46,2%	40,0%	0,0%	47,9%	40,0%	33,3%	44,6%
Total		Recuento	13	5	1	280	55	54	408
		Frecuencia esperada	13,0	5,0	1,0	280,0	55,0	54,0	408,0
		% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,308 <sup>a</sup>	5	,379
Razón de verosimilitudes	5,756	5	,331
N de casos válidos	408		

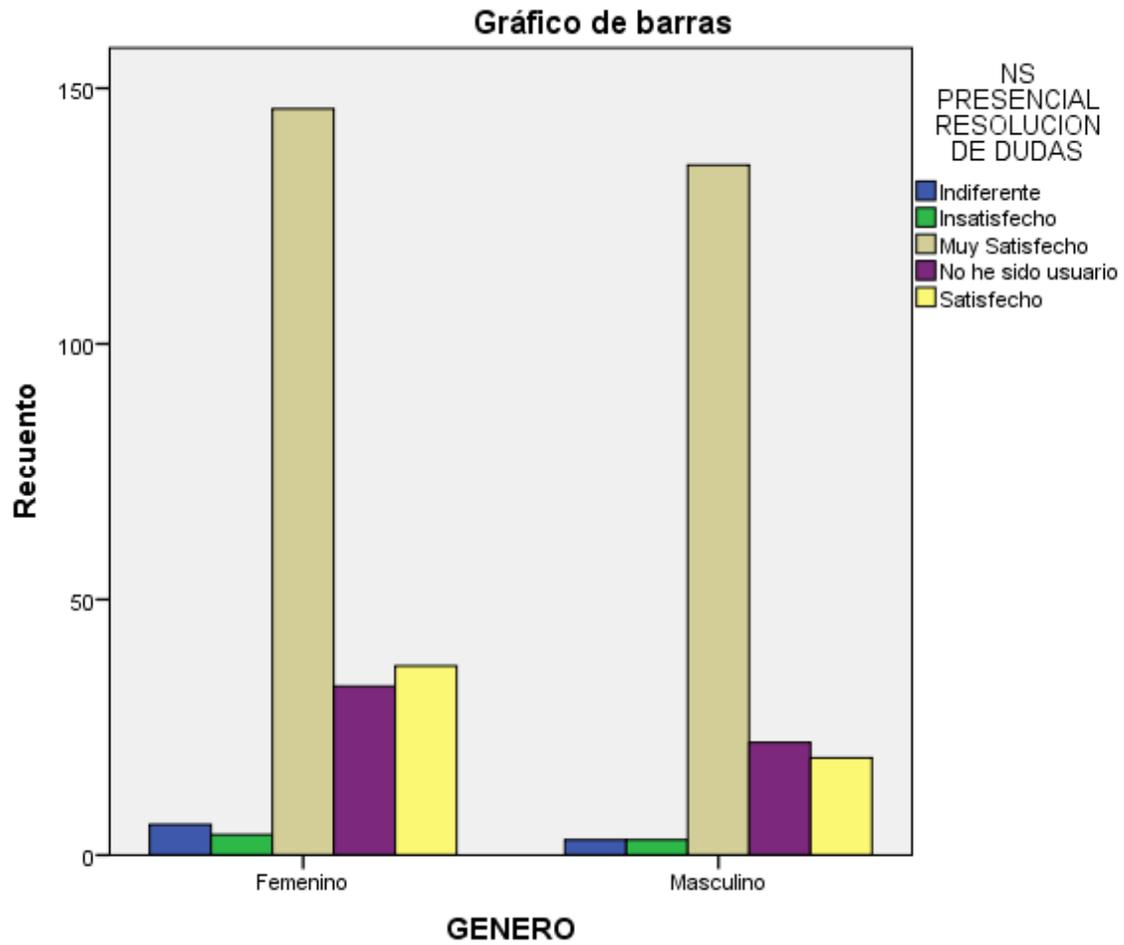
a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,871 <sup>a</sup>	4	,301
Razón de verosimilitudes	4,944	4	,293
N de casos válidos	408		

a. 4 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,12.



## GÉNERO \* NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
GÉNERO	Femenino	Recuento	7	3	1	144	33	38	226
		Frecuencia esperada	6,6	2,2	1,1	152,9	30,5	32,7	226,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	58,3%	75,0%	50,0%	52,2%	60,0%	64,4%	55,4%
		Recuento	5	1	1	132	22	21	182
		Frecuencia esperada	5,4	1,8	,9	123,1	24,5	26,3	182,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	41,7%	25,0%	50,0%	47,8%	40,0%	35,6%	44,6%
Total		Recuento	12	4	2	276	55	59	408
		Frecuencia esperada	12,0	4,0	2,0	276,0	55,0	59,0	408,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,258 <sup>a</sup>	5	,513
Razón de verosimilitudes	4,332	5	,503
N de casos válidos	408		

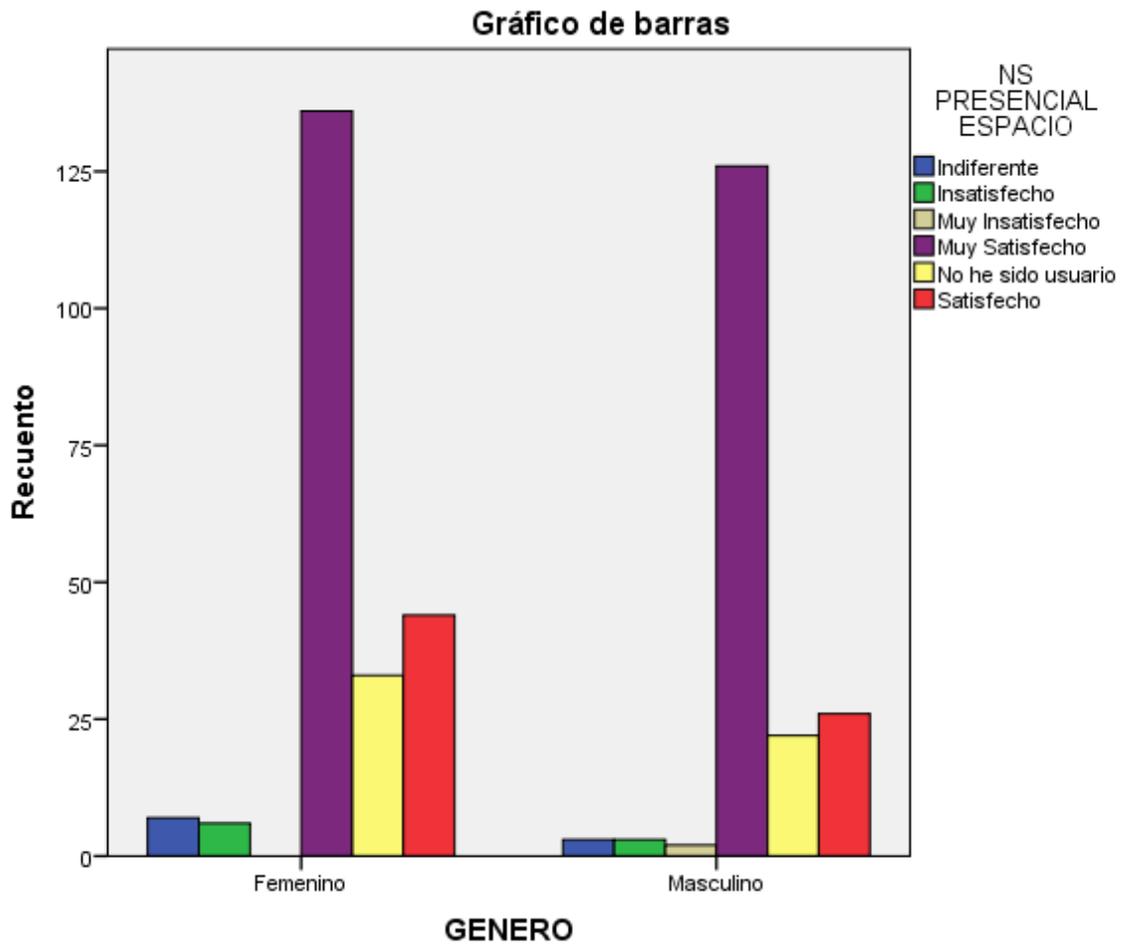
a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,89.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,148 <sup>a</sup>	5	,210
Razón de verosimilitudes	7,961	5	,158
N de casos válidos	408		

a. 5 casillas (41,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,89.



## GÉNERO \* NS PRESENCIAL VESTUARIO

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL VESTUARIO					Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
GÉNERO	Recuento	9	3	141	33	40	226
	Frecuencia esperada	8,9	1,7	149,6	30,5	35,5	226,0
	% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	56,2%	100,0%	52,2%	60,0%	62,5%	55,4%
	Recuento	7	0	129	22	24	182
	Frecuencia esperada	7,1	1,3	120,4	24,5	28,5	182,0
	% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	43,8%	0,0%	47,8%	40,0%	37,5%	44,6%
Total	Recuento	16	3	270	55	64	408
	Frecuencia esperada	16,0	3,0	270,0	55,0	64,0	408,0
	% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,300 <sup>a</sup>	4	,258
Razón de verosimilitudes	6,446	4	,168
N de casos válidos	408		

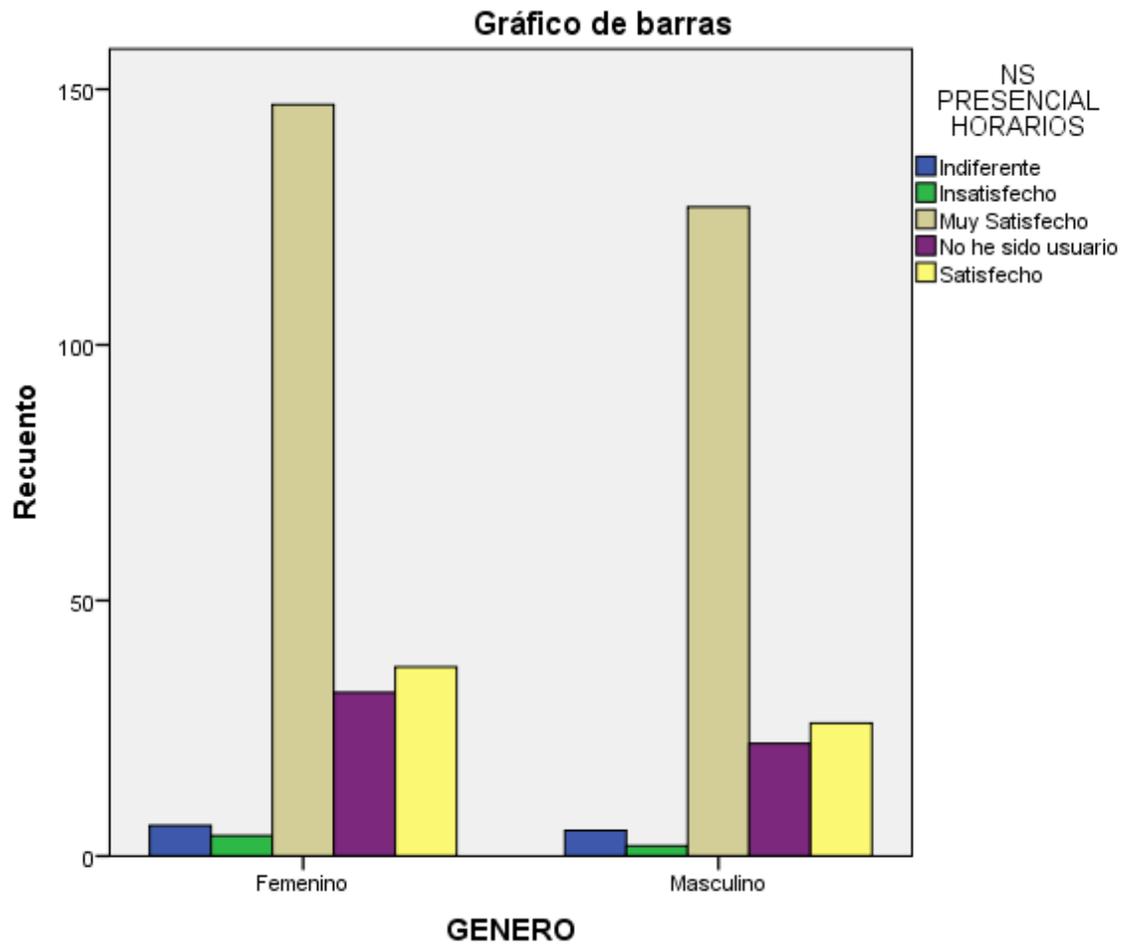
a. 2 casillas (20,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,34.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,259 <sup>a</sup>	4	,868
Razón de verosimilitudes	1,271	4	,866
N de casos válidos	408		

a. 3 casillas (30,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,68.



## Canal de Atención Presencial – NIVEL DE ESCOLARIDAD

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención presencial de la SIC es independiente del Nivel de escolaridad de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención presencial de la SIC depende del Nivel de escolaridad de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para los distintos atributos medidos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, espacio, vestuario, horarios de atención)

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de (conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, espacio, vestuario y horarios de atención) es menor que 0,05; por consiguiente, se infiere que hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención presencial en sus atributos (conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, espacio, vestuario y horarios de atención), depende del nivel de escolaridad de los ciudadanos.

El valor de significancia asintótica bilateral en el caso de Tiempo de espera es mayor que 0,05; por consiguiente, se concluye que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención presencial en sus atributos Tiempo de espera no depende del nivel de escolaridad de los ciudadanos

## NIVEL ESCOLARIDAD \* NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA

Tabla de contingencia

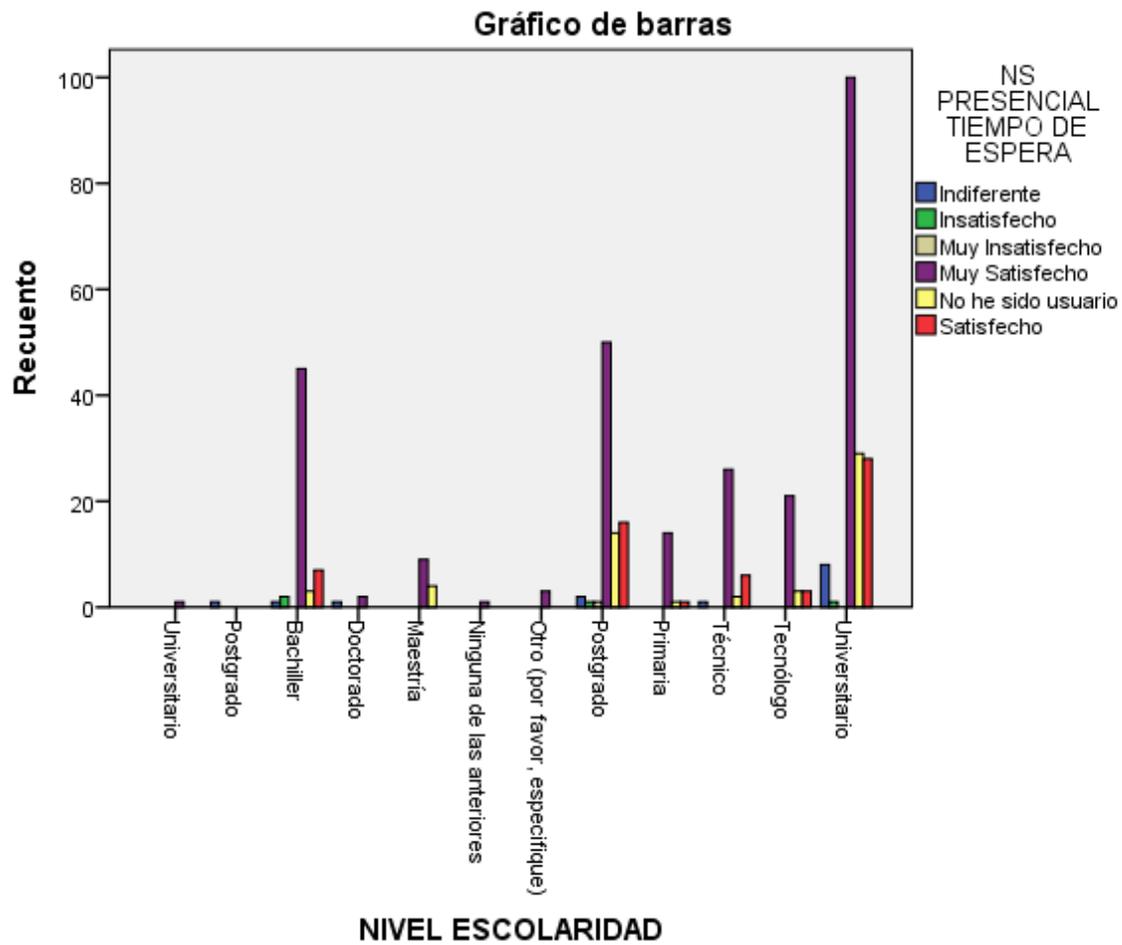
		NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA						Total	
		Indifere nte	Insatisfec ho	Muy Insatisfec ho	Muy Satisfec ho	No he sido usuario	Satisfec ho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,7	,1	,1	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	1	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,7	,1	,1	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	1	2	0	45	3	7	58
		Frecuencia esperada	2,0	,6	,1	38,7	8,0	8,7	58,0
		% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	7,1%	50,0%	0,0%	16,5%	5,4%	11,5%	14,2%



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	71,480 <sup>a</sup>	55	,067
Razón de verosimilitudes	50,931	55	,631
N de casos válidos	408		

a. 57 casillas (79,2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



# NIVEL ESCOLARIDAD \* NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO

Tabla de contingencia

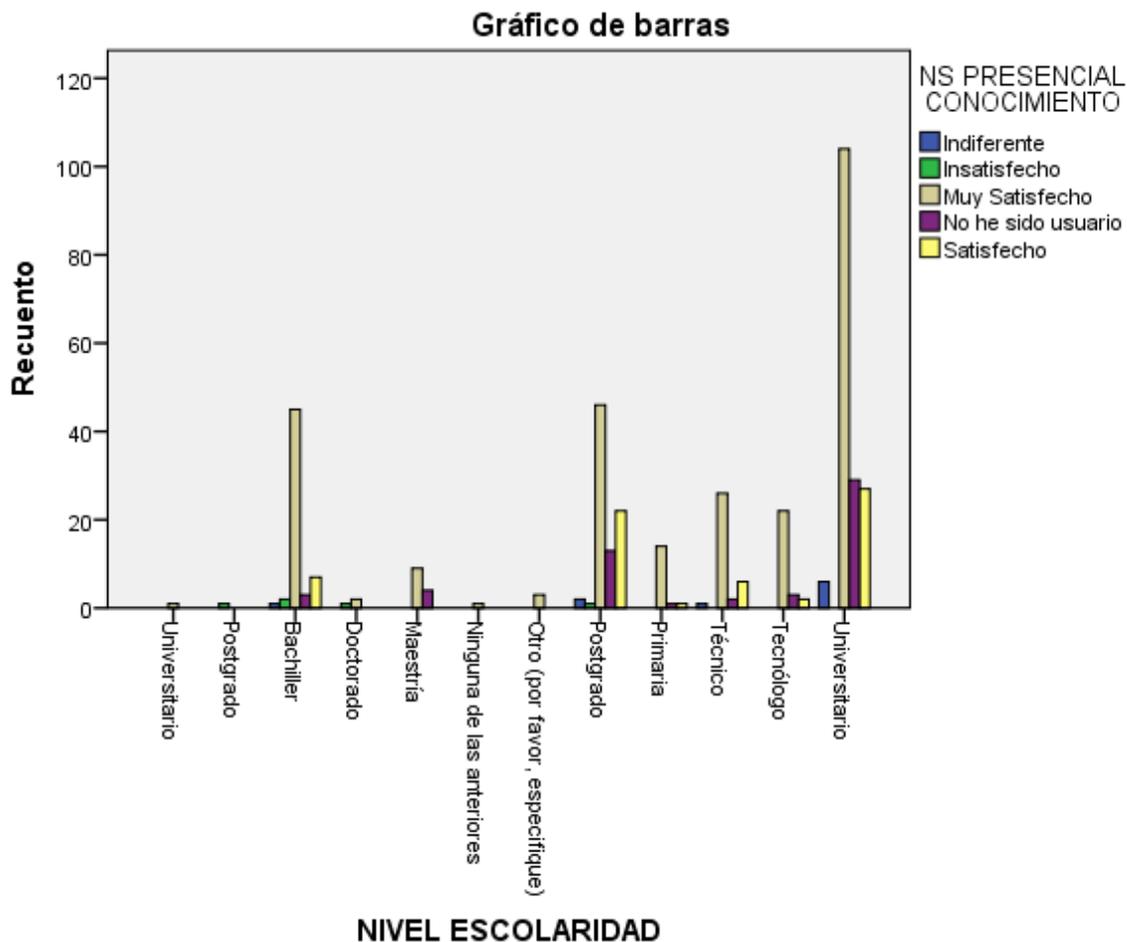
			NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO					Total
			Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,2	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,2	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	1	2	45	3	7	58
		Frecuencia esperada	1,4	,7	38,8	7,8	9,2	58,0
		% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	10,0%	40,0%	16,5%	5,5%	10,8%	14,2%
	Doctorado	Recuento	0	1	2	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	2,0	,4	,5	3,0
		% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	0,0%	20,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Maestría	Recuento	0	0	9	4	0	13
		Frecuencia esperada	,3	,2	8,7	1,8	2,1	13,0
		% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	3,3%	7,3%	0,0%	3,2%
	Ninguna de las anteriores	Recuento	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,2	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Otro (por favor, especifique)	Recuento	0	0	3	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	2,0	,4	,5	3,0
		% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,7%
	Postgrado	Recuento	2	1	46	13	22	84
		Frecuencia esperada	2,1	1,0	56,2	11,3	13,4	84,0
		% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	20,0%	20,0%	16,8%	23,6%	33,8%	20,6%
Primaria	Recuento	0	0	14	1	1	16	
	Frecuencia esperada	,4	,2	10,7	2,2	2,5	16,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	5,1%	1,8%	1,5%	3,9%	
Técnico	Recuento	1	0	26	2	6	35	
	Frecuencia esperada	,9	,4	23,4	4,7	5,6	35,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	10,0%	0,0%	9,5%	3,6%	9,2%	8,6%	
Tecnólogo	Recuento	0	0	22	3	2	27	
	Frecuencia esperada	,7	,3	18,1	3,6	4,3	27,0	

	% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	8,1%	5,5%	3,1%	6,6%
	Recuento	6	0	104	29	27	166
	Frecuencia esperada	4,1	2,0	111,1	22,4	26,4	166,0
Universitario	% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	60,0%	0,0%	38,1%	52,7%	41,5%	40,7%
	Recuento	10	5	273	55	65	408
	Frecuencia esperada	10,0	5,0	273,0	55,0	65,0	408,0
Total	% dentro de NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	143,389 <sup>a</sup>	44	,000
Razón de verosimilitudes	59,471	44	,060
N de casos válidos	408		

a. 46 casillas (76,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



### NIVEL ESCOLARIDAD \* NS PRESENCIAL AMABILIDAD

Tabla de contingencia

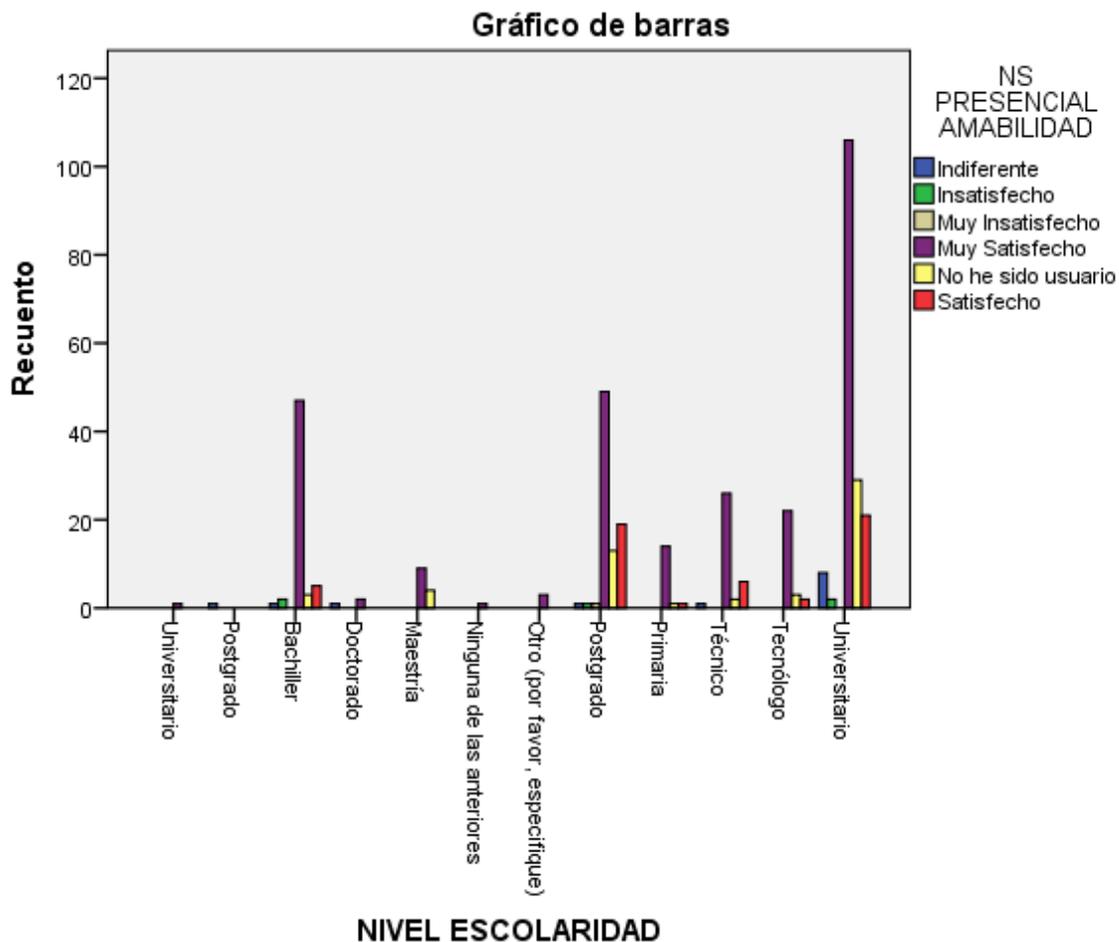
		NS PRESENCIAL AMABILIDAD					Total		
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario		Satisfecho	
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,7	,1	,1	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	1	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,7	,1	,1	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	1	2	0	47	3	5	58
		Frecuencia esperada	1,8	,7	,1	39,8	7,8	7,7	58,0
		% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	7,7%	40,0%	0,0%	16,8%	5,5%	9,3%	14,2%
	Doctorado	Recuento	1	0	0	2	0	0	3

	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	2,1	,4	,4	3,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	7,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	0	0	0	9	4	0	13
Maestría	Frecuencia esperada	,4	,2	,0	8,9	1,8	1,7	13,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	7,3%	0,0%	3,2%
	Recuento	0	0	0	1	0	0	1
Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,7	,1	,1	1,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	0	0	3	0	0	3
Otro (por favor, especifique)	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	2,1	,4	,4	3,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	1	1	1	49	13	19	84
Postgrado	Frecuencia esperada	2,7	1,0	,2	57,6	11,3	11,1	84,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	7,7%	20,0%	100,0%	17,5%	23,6%	35,2%	20,6%
	Recuento	0	0	0	14	1	1	16
Primaria	Frecuencia esperada	,5	,2	,0	11,0	2,2	2,1	16,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	1,8%	1,9%	3,9%
	Recuento	1	0	0	26	2	6	35
Técnico	Frecuencia esperada	1,1	,4	,1	24,0	4,7	4,6	35,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	7,7%	0,0%	0,0%	9,3%	3,6%	11,1%	8,6%
	Recuento	0	0	0	22	3	2	27
Tecnólogo	Frecuencia esperada	,9	,3	,1	18,5	3,6	3,6	27,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	7,9%	5,5%	3,7%	6,6%
	Recuento	8	2	0	106	29	21	166
Universitario	Frecuencia esperada	5,3	2,0	,4	113,9	22,4	22,0	166,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	61,5%	40,0%	0,0%	37,9%	52,7%	38,9%	40,7%
	Recuento	13	5	1	280	55	54	408
Total	Frecuencia esperada	13,0	5,0	1,0	280,0	55,0	54,0	408,0
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,114 <sup>a</sup>	55	,018
Razón de verosimilitudes	55,476	55	,457
N de casos válidos	408		

a. 58 casillas (80,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



NIVEL ESCOLARIDAD \* NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS

Tabla de contingencia

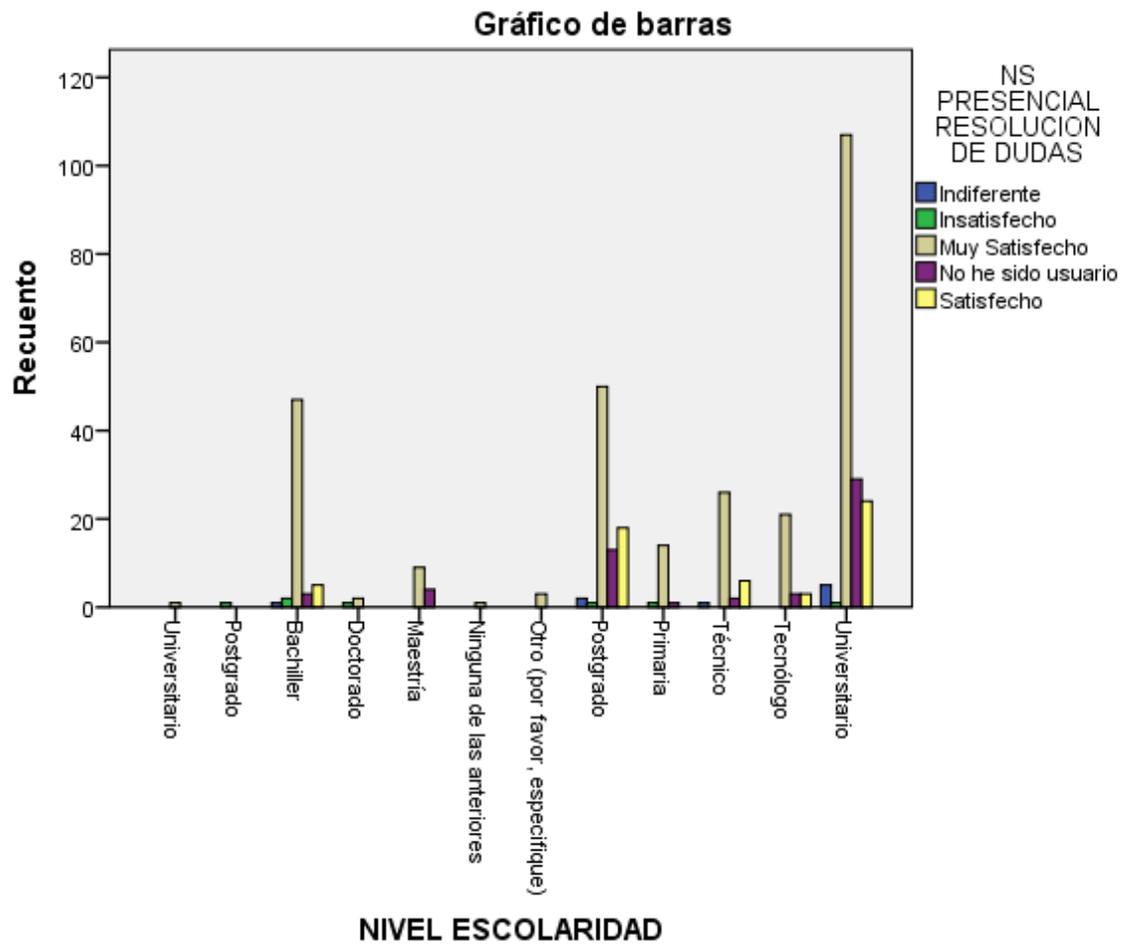
		NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS					Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,1	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,1	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	1	2	47	3	5	58
		Frecuencia esperada	1,3	1,0	39,9	7,8	8,0	58,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	11,1%	28,6%	16,7%	5,5%	8,9%	14,2%
	Doctorado	Recuento	0	1	2	0	0	3



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	108,944 <sup>a</sup>	44	,000
Razón de verosimilitudes	54,652	44	,130
N de casos válidos	408		

a. 47 casillas (78,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.



## NIVEL ESCOLARIDAD \* NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD

Tabla de contingencia

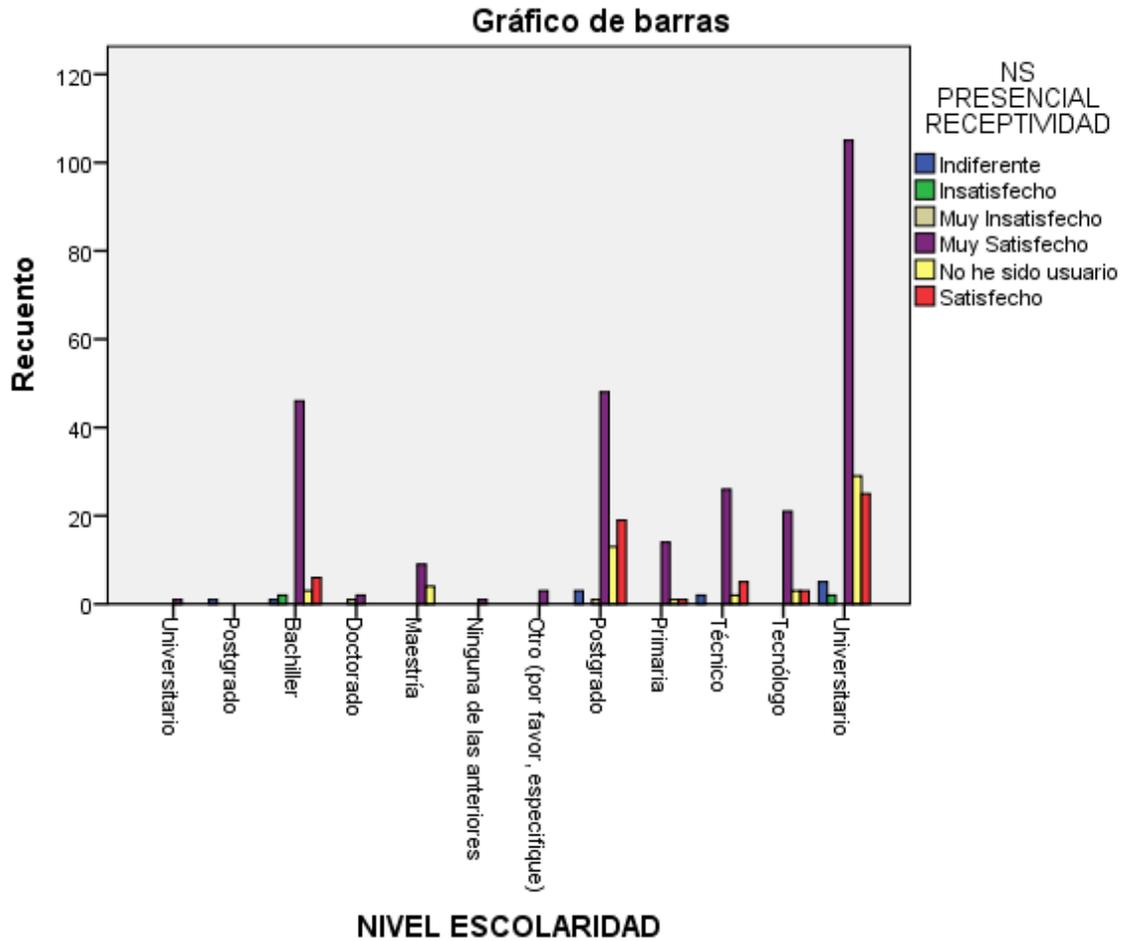
		NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD						Total	
		Indifere nte	Insatisfec ho	Muy Insatisfech o	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfec ho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,7	,1	,1	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	1	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,7	,1	,1	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	1	2	0	46	3	6	58
		Frecuencia esperada	1,7	,6	,3	39,2	7,8	8,4	58,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	8,3%	50,0%	0,0%	16,7%	5,5%	10,2%	14,2%
	Doctorado	Recuento	0	0	1	2	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	,0	2,0	,4	,4	3,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	50,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Maestría	Recuento	0	0	0	9	4	0	13
		Frecuencia esperada	,4	,1	,1	8,8	1,8	1,9	13,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	7,3%	0,0%	3,2%
	Ninguna de las anteriores	Recuento	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,7	,1	,1	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Otro (por favor, especifique)	Recuento	0	0	0	3	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	,0	2,0	,4	,4	3,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,7%
	Postgrado	Recuento	3	0	1	48	13	19	84
		Frecuencia esperada	2,5	,8	,4	56,8	11,3	12,1	84,0
		% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	25,0%	0,0%	50,0%	17,4%	23,6%	32,2%	20,6%
Primaria	Recuento	0	0	0	14	1	1	16	
	Frecuencia esperada	,5	,2	,1	10,8	2,2	2,3	16,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	5,1%	1,8%	1,7%	3,9%	
Técnico	Recuento	2	0	0	26	2	5	35	
	Frecuencia esperada	1,0	,3	,2	23,7	4,7	5,1	35,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	16,7%	0,0%	0,0%	9,4%	3,6%	8,5%	8,6%	
Tecnólogo	Recuento	0	0	0	21	3	3	27	
	Frecuencia esperada	,8	,3	,1	18,3	3,6	3,9	27,0	

	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	7,6%	5,5%	5,1%	6,6%
	Recuento	5	2	0	105	29	25	166
	Frecuencia esperada	4,9	1,6	,8	112,3	22,4	24,0	166,0
Universitario	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	41,7%	50,0%	0,0%	38,0%	52,7%	42,4%	40,7%
	Recuento	12	4	2	276	55	59	408
	Frecuencia esperada	12,0	4,0	2,0	276,0	55,0	59,0	408,0
Total	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	135,489 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	57,625	55	,378
N de casos válidos	408		

a. 58 casillas (80,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



### NIVEL ESCOLARIDAD \* NS PRESENCIAL ESPACIO

Tabla de contingencia

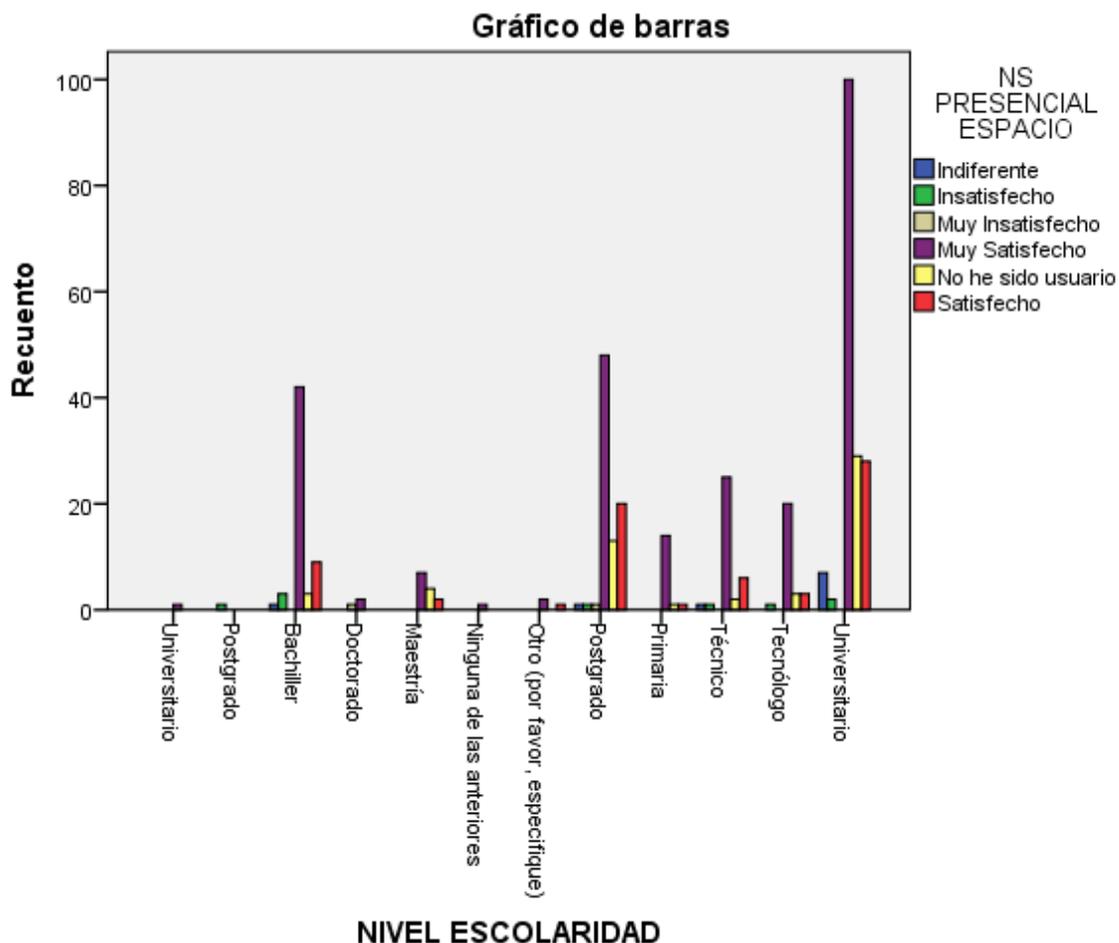
		NS PRESENCIAL ESPACIO						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,6	,1	,2	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,6	,1	,2	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	1	3	0	42	3	9	58
		Frecuencia esperada	1,4	1,3	,3	37,2	7,8	10,0	58,0
		% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	10,0%	33,3%	0,0%	16,0%	5,5%	12,9%	14,2%
	Doctorado	Recuento	0	0	1	2	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,1	,0	1,9	,4	,5	3,0

	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	0,0%	50,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	0	0	0	7	4	2	13
Maestría	Frecuencia esperada	,3	,3	,1	8,3	1,8	2,2	13,0
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	7,3%	2,9%	3,2%
	Recuento	0	0	0	1	0	0	1
Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,0	,0	,0	,6	,1	,2	1,0
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Recuento	0	0	0	2	0	1	3
Otro (por favor, especifique)	Frecuencia esperada	,1	,1	,0	1,9	,4	,5	3,0
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	1,4%	0,7%
	Recuento	1	1	1	48	13	20	84
Postgrado	Frecuencia esperada	2,1	1,9	,4	53,9	11,3	14,4	84,0
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	10,0%	11,1%	50,0%	18,3%	23,6%	28,6%	20,6%
	Recuento	0	0	0	14	1	1	16
Primaria	Frecuencia esperada	,4	,4	,1	10,3	2,2	2,7	16,0
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	1,8%	1,4%	3,9%
	Recuento	1	1	0	25	2	6	35
Técnico	Frecuencia esperada	,9	,8	,2	22,5	4,7	6,0	35,0
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	10,0%	11,1%	0,0%	9,5%	3,6%	8,6%	8,6%
	Recuento	0	1	0	20	3	3	27
Tecnólogo	Frecuencia esperada	,7	,6	,1	17,3	3,6	4,6	27,0
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	11,1%	0,0%	7,6%	5,5%	4,3%	6,6%
	Recuento	7	2	0	100	29	28	166
Universitario	Frecuencia esperada	4,1	3,7	,8	106,6	22,4	28,5	166,0
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	70,0%	22,2%	0,0%	38,2%	52,7%	40,0%	40,7%
	Recuento	10	9	2	262	55	70	408
Total	Frecuencia esperada	10,0	9,0	2,0	262,0	55,0	70,0	408,0
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	142,812 <sup>a</sup>	55	,000
Razón de verosimilitudes	51,980	55	,591
N de casos válidos	408		

a. 58 casillas (80,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



**NIVEL ESCOLARIDAD \* NS PRESENCIAL VESTUARIO**

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL VESTUARIO					Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,2	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,2	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	6,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	1	2	47	3	5	58
		Frecuencia esperada	2,3	,4	38,4	7,8	9,1	58,0

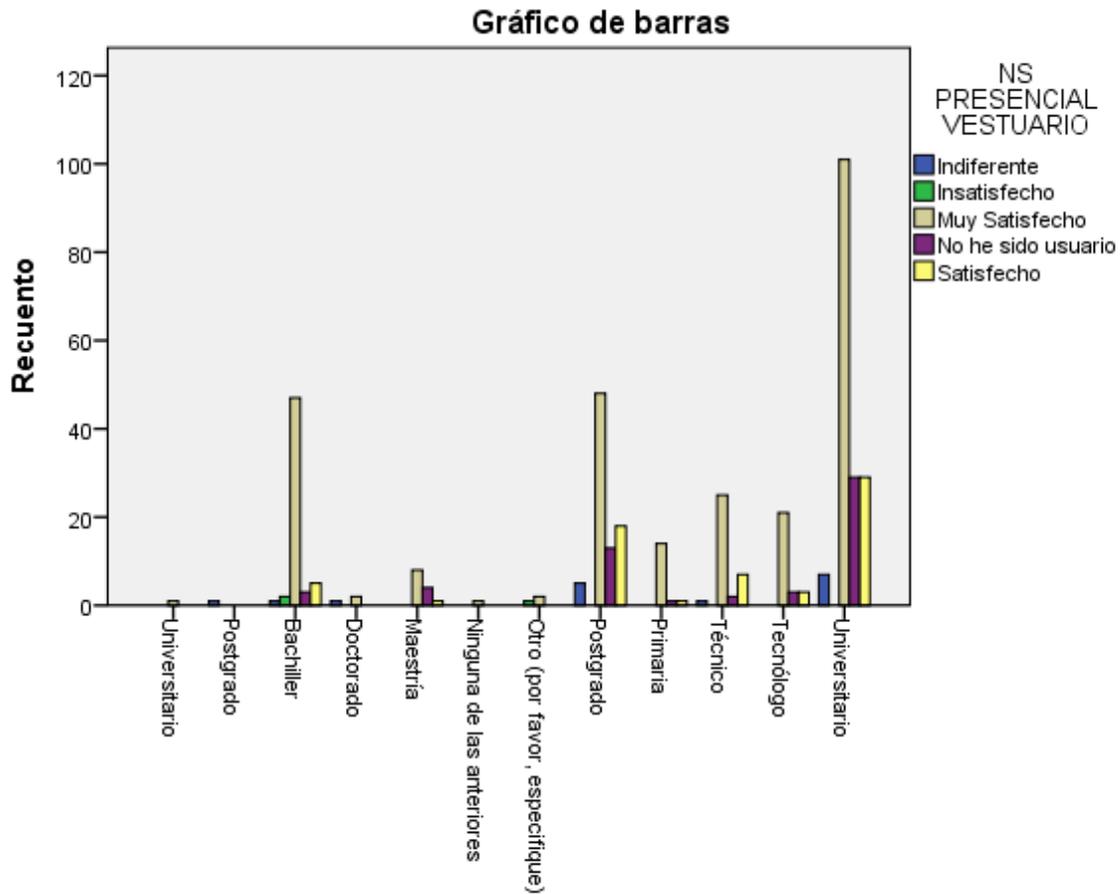
		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	6,2%	66,7%	17,4%	5,5%	7,8%	14,2%
		Recuento	1	0	2	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	2,0	,4	,5	3,0
Doctorado		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	6,2%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
		Recuento	0	0	8	4	1	13
		Frecuencia esperada	,5	,1	8,6	1,8	2,0	13,0
Maestría		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	0,0%	0,0%	3,0%	7,3%	1,6%	3,2%
		Recuento	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,2	1,0
Ninguna de las anteriores		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
		Recuento	0	1	2	0	0	3
		Frecuencia esperada	,1	,0	2,0	,4	,5	3,0
Otro (por especifique)	favor,	% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	0,0%	33,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
		Recuento	5	0	48	13	18	84
		Frecuencia esperada	3,3	,6	55,6	11,3	13,2	84,0
Postgrado		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	31,2%	0,0%	17,8%	23,6%	28,1%	20,6%
		Recuento	0	0	14	1	1	16
		Frecuencia esperada	,6	,1	10,6	2,2	2,5	16,0
Primaria		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	0,0%	0,0%	5,2%	1,8%	1,6%	3,9%
		Recuento	1	0	25	2	7	35
		Frecuencia esperada	1,4	,3	23,2	4,7	5,5	35,0
Técnico		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	6,2%	0,0%	9,3%	3,6%	10,9%	8,6%
		Recuento	0	0	21	3	3	27
		Frecuencia esperada	1,1	,2	17,9	3,6	4,2	27,0
Tecnólogo		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	0,0%	0,0%	7,8%	5,5%	4,7%	6,6%
		Recuento	7	0	101	29	29	166
		Frecuencia esperada	6,5	1,2	109,9	22,4	26,0	166,0
Universitario		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	43,8%	0,0%	37,4%	52,7%	45,3%	40,7%
		Recuento	16	3	270	55	64	408
		Frecuencia esperada	16,0	3,0	270,0	55,0	64,0	408,0
Total		% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	111,672 <sup>a</sup>	44	,000

Razón de verosimilitudes	57,335	44	,086
N de casos válidos	408		

a. 45 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



### NIVEL ESCOLARIDAD

### NIVEL ESCOLARIDAD \* NS PRESENCIAL HORARIOS

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL HORARIOS					Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,2	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,2	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	1	2	46	3	6	58

		Frecuencia esperada	1,6	,9	39,0	7,7	9,0	58,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	9,1%	33,3%	16,8%	5,6%	9,5%	14,2%
		Recuento	1	0	2	0	0	3
	Doctorado	Frecuencia esperada	,1	,0	2,0	,4	,5	3,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	9,1%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
		Recuento	0	0	8	4	1	13
	Maestría	Frecuencia esperada	,4	,2	8,7	1,7	2,0	13,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	0,0%	0,0%	2,9%	7,4%	1,6%	3,2%
		Recuento	0	0	1	0	0	1
	Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,0	,0	,7	,1	,2	1,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
		Recuento	0	0	3	0	0	3
	Otro (por especifique) favor,	Frecuencia esperada	,1	,0	2,0	,4	,5	3,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,7%
		Recuento	1	2	50	12	19	84
	Postgrado	Frecuencia esperada	2,3	1,2	56,4	11,1	13,0	84,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	9,1%	33,3%	18,2%	22,2%	30,2%	20,6%
		Recuento	0	0	14	1	1	16
	Primaria	Frecuencia esperada	,4	,2	10,7	2,1	2,5	16,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	0,0%	0,0%	5,1%	1,9%	1,6%	3,9%
		Recuento	1	0	24	2	8	35
	Técnico	Frecuencia esperada	,9	,5	23,5	4,6	5,4	35,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	9,1%	0,0%	8,8%	3,7%	12,7%	8,6%
		Recuento	0	0	21	3	3	27
	Tecnólogo	Frecuencia esperada	,7	,4	18,1	3,6	4,2	27,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	0,0%	0,0%	7,7%	5,6%	4,8%	6,6%
		Recuento	7	1	104	29	25	166
	Universitario	Frecuencia esperada	4,5	2,4	111,5	22,0	25,6	166,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	63,6%	16,7%	38,0%	53,7%	39,7%	40,7%
		Recuento	11	6	274	54	63	408
	Total	Frecuencia esperada	11,0	6,0	274,0	54,0	63,0	408,0
		% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

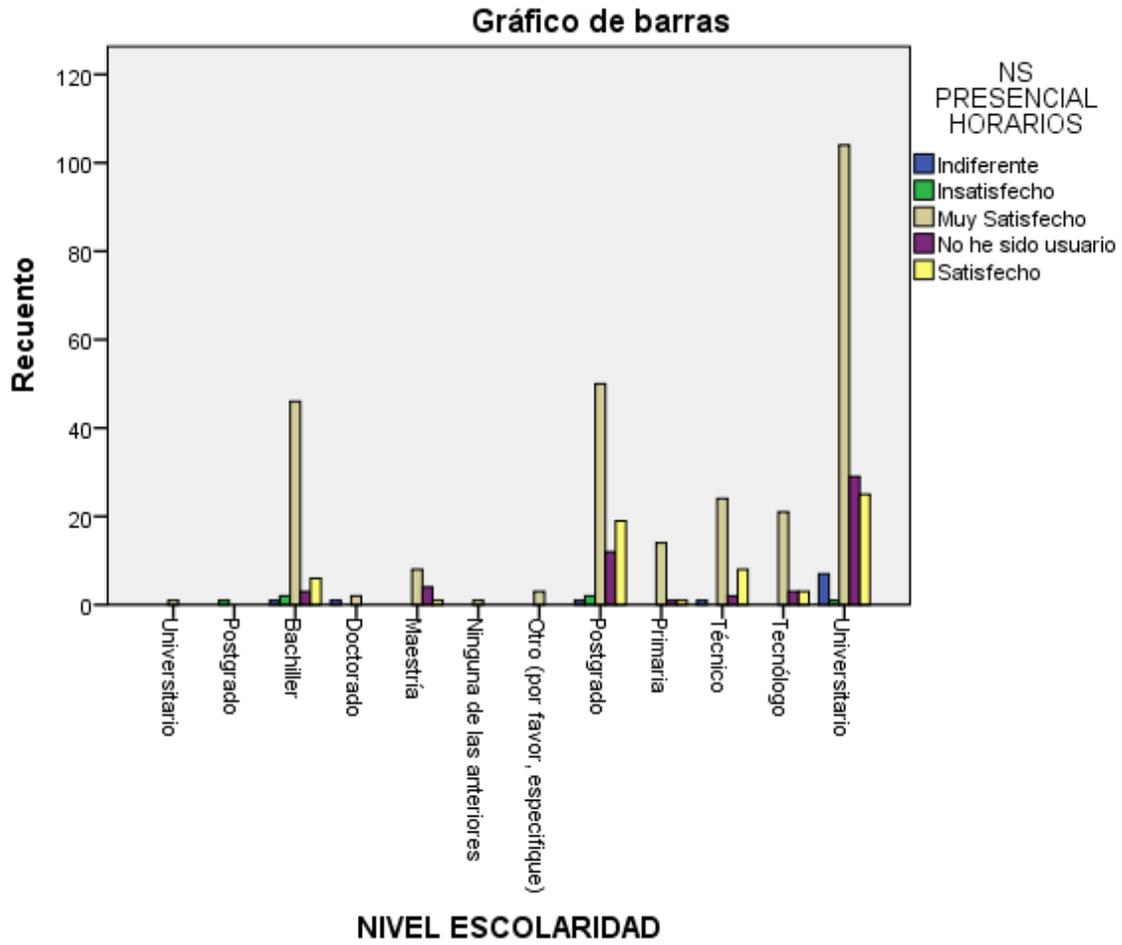
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	109,978 <sup>a</sup>	44	,000
Razón de verosimilitudes	49,474	44	,264

N de casos válidos

408

a. 46 casillas (76,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



## Canal de Atención presencial – ESTRATO

Ho: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención presencial de la SIC es independiente del Estrato de los ciudadanos atendidos.

H1: El Nivel de Satisfacción en cuanto a Tiempo de espera en el canal de atención presencial de la SIC depende del Estrato de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis las plantearemos para los distintos atributos medidos (tiempo de espera, conocimiento, amabilidad, resolución de dudas, receptividad, espacio, vestuario y horarios de atención)

Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de tiempo de espera, conocimiento, receptividad y espacio es menor que 0,05; por consiguiente, se deduce que hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención presencial en sus atributos (tiempo de espera, conocimiento, receptividad y espacio), depende del Estrato de los ciudadanos.

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de amabilidad, resolución de dudas, vestuario y horarios de atención es mayor que 0,05; por consiguiente, se concluye que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables nivel de satisfacción para canal de atención presencial en sus atributos (amabilidad, resolución de dudas, vestuario y horarios de atención), no dependen del Estrato de los ciudadanos.

## ESTRATO \* NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA

Tabla de contingencia

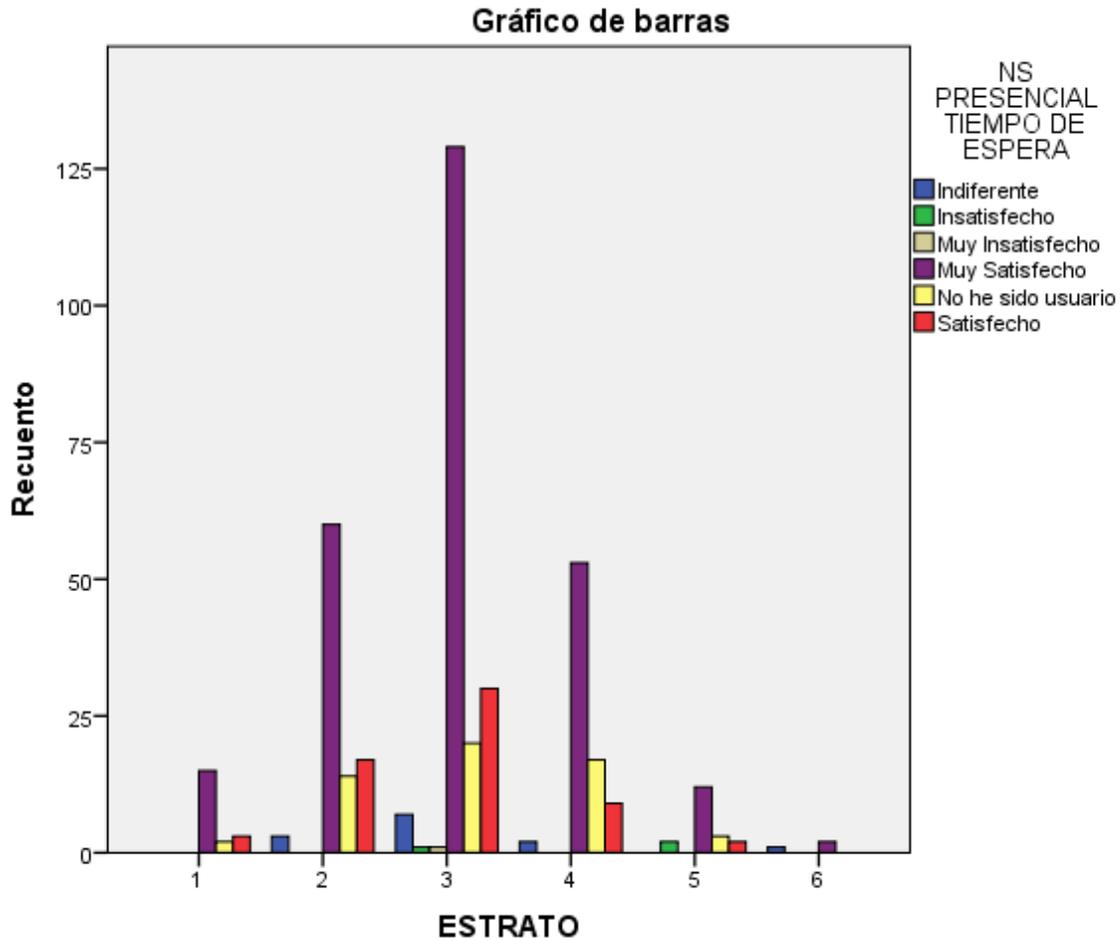
		NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	15	2	3	20
		Frecuencia esperada	,6	,1	,0	13,4	2,8	3,0	20,0
		% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	3,6%	4,9%	4,9%
	2	Recuento	3	0	0	60	14	17	94
		Frecuencia esperada	3,0	,7	,2	62,9	13,0	14,2	94,0
		% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	23,1%	0,0%	0,0%	22,1%	25,0%	27,9%	23,2%
	3	Recuento	7	1	1	129	20	30	188
		Frecuencia esperada	6,0	1,4	,5	125,8	26,0	28,3	188,0

	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	53,8%	33,3%	100,0%	47,6%	35,7%	49,2%	46,4%
	Recuento	2	0	0	53	17	9	81
	Frecuencia esperada	2,6	,6	,2	54,2	11,2	12,2	81,0
4	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	15,4%	0,0%	0,0%	19,6%	30,4%	14,8%	20,0%
	Recuento	0	2	0	12	3	2	19
	Frecuencia esperada	,6	,1	,0	12,7	2,6	2,9	19,0
5	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	0,0%	66,7%	0,0%	4,4%	5,4%	3,3%	4,7%
	Recuento	1	0	0	2	0	0	3
	Frecuencia esperada	,1	,0	,0	2,0	,4	,5	3,0
6	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	7,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	13	3	1	271	56	61	405
	Frecuencia esperada	13,0	3,0	1,0	271,0	56,0	61,0	405,0
Total	% dentro de NS PRESENCIAL TIEMPO DE ESPERA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,161 <sup>a</sup>	25	,008
Razón de verosimilitudes	25,669	25	,425
N de casos válidos	405		

a. 24 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



### ESTRATO \* NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL CONOCIMIENTO					Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
1	Recuento	0	0	15	2	3	20
	Frecuencia esperada	,4	,2	13,4	2,7	3,2	20,0
	% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	0,0%	0,0%	5,5%	3,6%	4,7%	4,9%
2	Recuento	3	0	63	15	13	94
	Frecuencia esperada	2,1	1,2	63,1	12,8	14,9	94,0
	% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	33,3%	0,0%	23,2%	27,3%	20,3%	23,2%
3	Recuento	3	3	132	19	31	188
	Frecuencia esperada	4,2	2,3	126,3	25,5	29,7	188,0
	% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	33,3%	60,0%	48,5%	34,5%	48,4%	46,4%
4	Recuento	3	0	49	16	13	81
	Frecuencia esperada	1,8	1,0	54,4	11,0	12,8	81,0

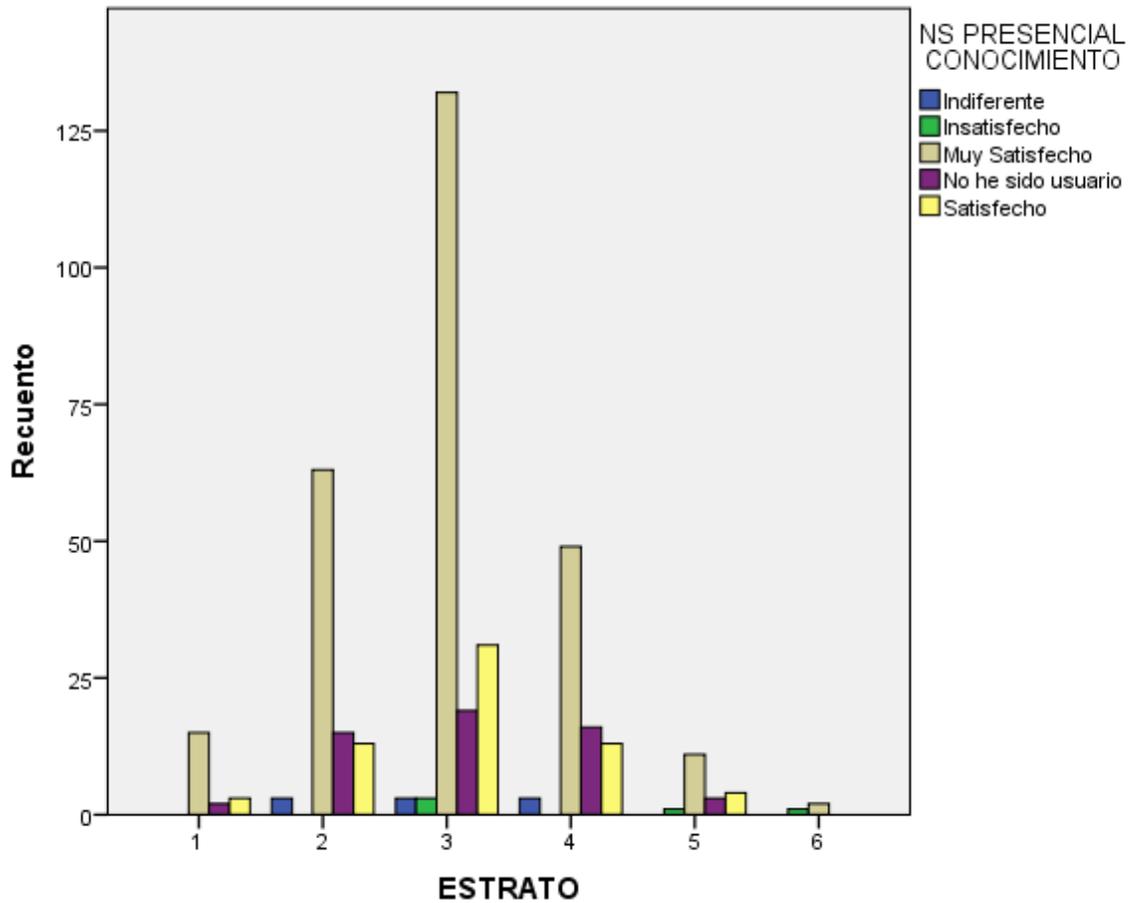
	% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	NS	33,3%	0,0%	18,0%	29,1%	20,3%	20,0%
	Recuento		0	1	11	3	4	19
5	Frecuencia esperada		,4	,2	12,8	2,6	3,0	19,0
	% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	NS	0,0%	20,0%	4,0%	5,5%	6,2%	4,7%
	Recuento		0	1	2	0	0	3
6	Frecuencia esperada		,1	,0	2,0	,4	,5	3,0
	% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	NS	0,0%	20,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento		9	5	272	55	64	405
	Frecuencia esperada		9,0	5,0	272,0	55,0	64,0	405,0
Total	% dentro de PRESENCIAL CONOCIMIENTO	NS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,930 <sup>a</sup>	20	,005
Razón de verosimilitudes	22,364	20	,321
N de casos válidos	405		

a. 19 casillas (63,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Gráfico de barras



ESTRATO \* NS PRESENCIAL AMABILIDAD

Tabla de contingencia

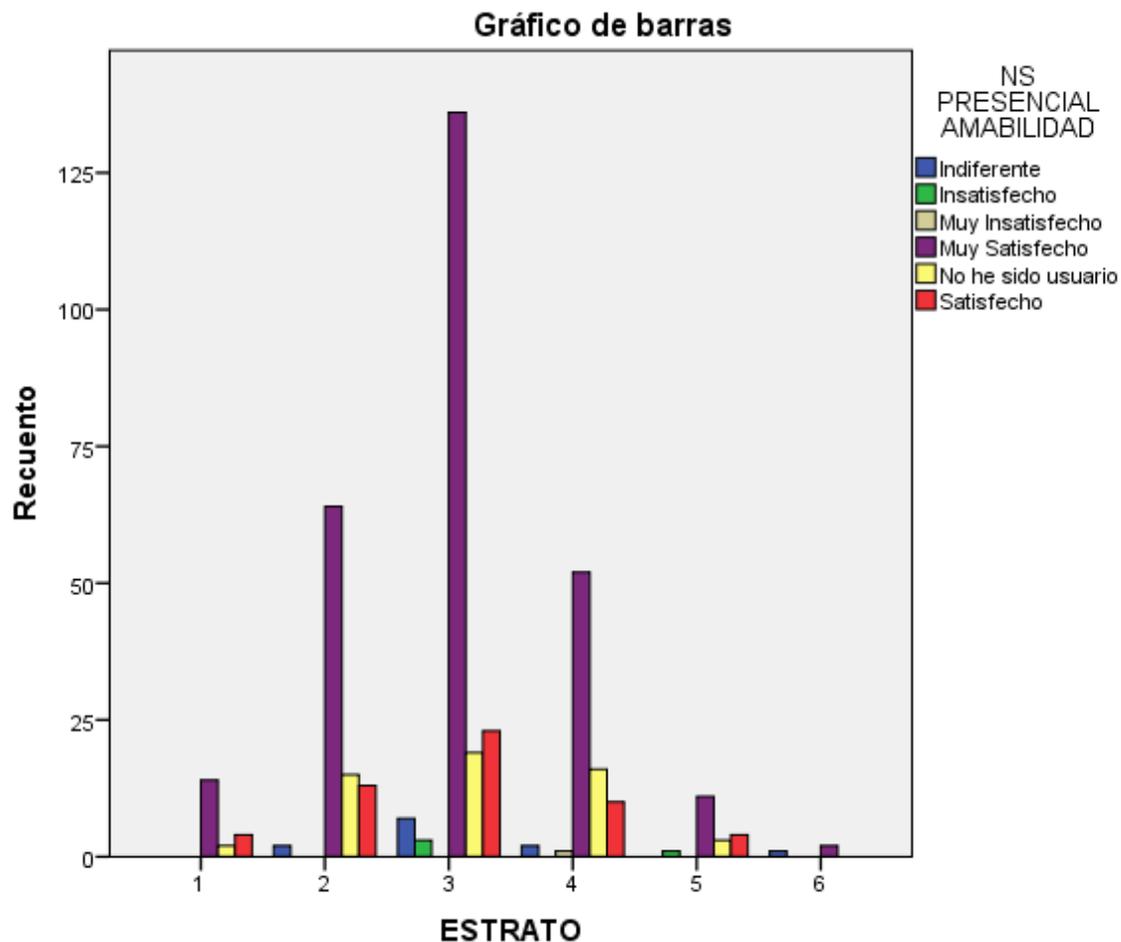
		NS PRESENCIAL AMABILIDAD						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	14	2	4	20
	Frecuencia esperada	,6	,2	,0	13,8	2,7	2,7	20,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	3,6%	7,4%	4,9%	
	2	Recuento	2	0	0	64	15	13	94
	Frecuencia esperada	2,8	,9	,2	64,8	12,8	12,5	94,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	16,7%	0,0%	0,0%	22,9%	27,3%	24,1%	23,2%	
	3	Recuento	7	3	0	136	19	23	188
	Frecuencia esperada	5,6	1,9	,5	129,5	25,5	25,1	188,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL AMABILIDAD	58,3%	75,0%	0,0%	48,7%	34,5%	42,6%	46,4%	
	4	Recuento	2	0	1	52	16	10	81
	Frecuencia esperada	2,4	,8	,2	55,8	11,0	10,8	81,0	

	% dentro de PRESENCIAL AMABILIDAD	NS	16,7%	0,0%	100,0%	18,6%	29,1%	18,5%	20,0%
	Recuento		0	1	0	11	3	4	19
	Frecuencia esperada		,6	,2	,0	13,1	2,6	2,5	19,0
5	% dentro de PRESENCIAL AMABILIDAD	NS	0,0%	25,0%	0,0%	3,9%	5,5%	7,4%	4,7%
	Recuento		1	0	0	2	0	0	3
	Frecuencia esperada		,1	,0	,0	2,1	,4	,4	3,0
6	% dentro de PRESENCIAL AMABILIDAD	NS	8,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento		12	4	1	279	55	54	405
	Frecuencia esperada		12,0	4,0	1,0	279,0	55,0	54,0	405,0
Total	% dentro de PRESENCIAL AMABILIDAD	NS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,419 <sup>a</sup>	25	,247
Razón de verosimilitudes	24,014	25	,519
N de casos válidos	405		

a. 24 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



ESTRATO \* NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS					Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
1	Recuento	0	0	14	2	4	20
	Frecuencia esperada	,4	,3	13,8	2,7	2,7	20,0
	% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	0,0%	5,0%	3,6%	7,3%	4,9%
2	Recuento	2	1	63	15	13	94
	Frecuencia esperada	1,9	1,6	65,0	12,8	12,8	94,0
	% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	25,0%	14,3%	22,5%	27,3%	23,6%	23,2%
3	Recuento	4	4	137	19	24	188
	Frecuencia esperada	3,7	3,2	130,0	25,5	25,5	188,0
	% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	50,0%	57,1%	48,9%	34,5%	43,6%	46,4%
4	Recuento	2	0	52	16	11	81
	Frecuencia esperada	1,6	1,4	56,0	11,0	11,0	81,0

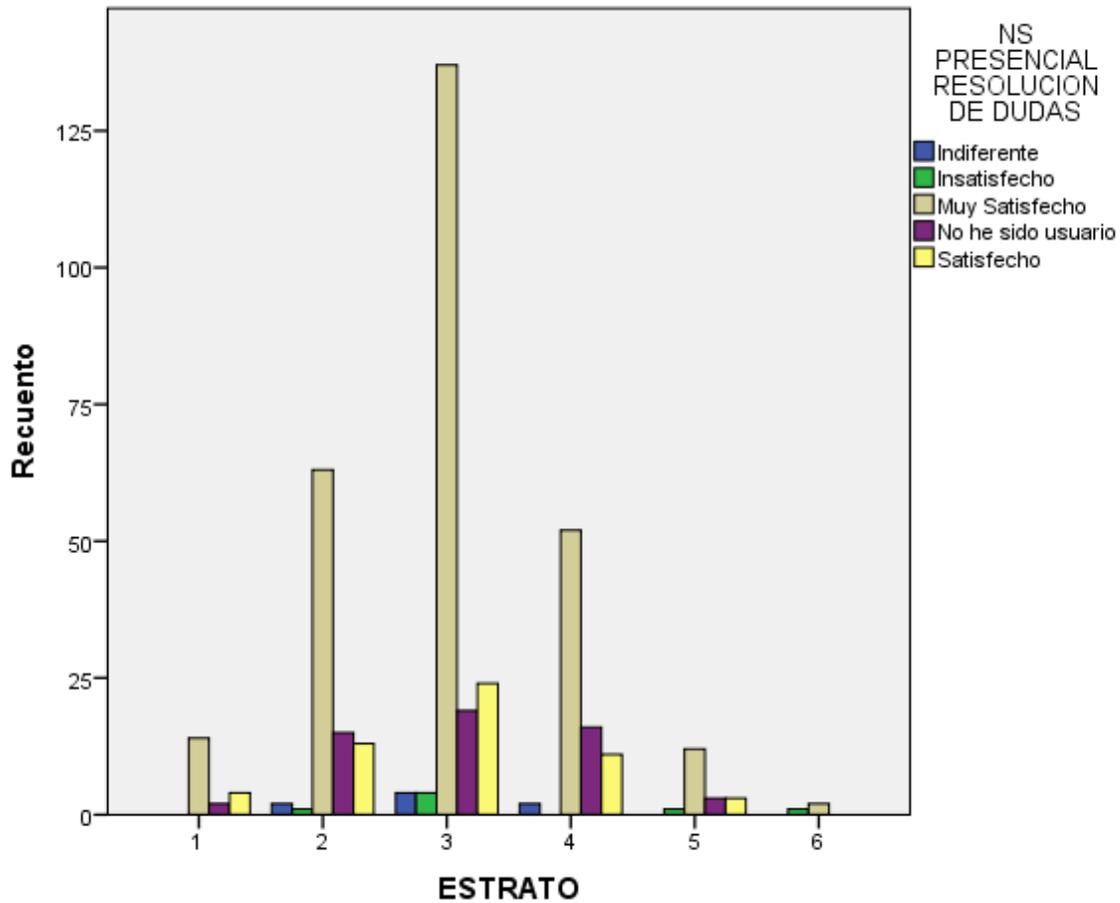
	% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	25,0%	0,0%	18,6%	29,1%	20,0%	20,0%
	Recuento	0	1	12	3	3	19
5	Frecuencia esperada	,4	,3	13,1	2,6	2,6	19,0
	% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	14,3%	4,3%	5,5%	5,5%	4,7%
	Recuento	0	1	2	0	0	3
6	Frecuencia esperada	,1	,1	2,1	,4	,4	3,0
	% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	0,0%	14,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	8	7	280	55	55	405
	Frecuencia esperada	8,0	7,0	280,0	55,0	55,0	405,0
Total	% dentro de NS PRESENCIAL RESOLUCIÓN DE DUDAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,840 <sup>a</sup>	20	,091
Razón de verosimilitudes	18,244	20	,571
N de casos válidos	405		

a. 19 casillas (63,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05.

Gráfico de barras



ESTRATO \* NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD						Total
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho	
1	Recuento	0	0	0	14	2	4	20
	Frecuencia esperada	,5	,1	,1	13,6	2,7	2,9	20,0
	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	5,1%	3,6%	6,8%	4,9%
2	Recuento	2	0	0	64	15	13	94
	Frecuencia esperada	2,6	,7	,5	63,8	12,8	13,7	94,0
	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	18,2%	0,0%	0,0%	23,3%	27,3%	22,0%	23,2%
3	Recuento	6	2	0	133	19	28	188
	Frecuencia esperada	5,1	1,4	,9	127,7	25,5	27,4	188,0
	% dentro de NS PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	54,5%	66,7%	0,0%	48,4%	34,5%	47,5%	46,4%
4	Recuento	2	0	1	51	16	11	81
	Frecuencia esperada	2,2	,6	,4	55,0	11,0	11,8	81,0

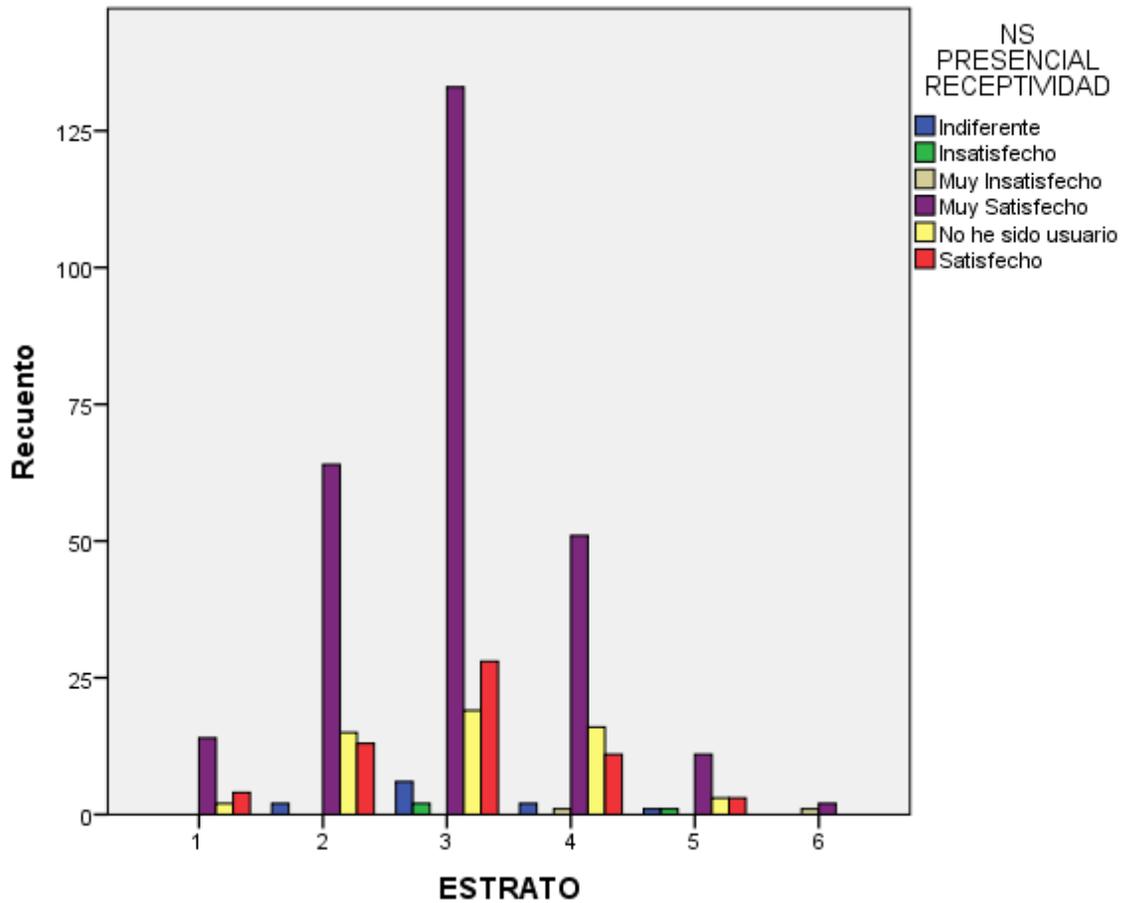
	% dentro de PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	NS	18,2%	0,0%	50,0%	18,5%	29,1%	18,6%	20,0%
	Recuento		1	1	0	11	3	3	19
5	Frecuencia esperada		,5	,1	,1	12,9	2,6	2,8	19,0
	% dentro de PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	NS	9,1%	33,3%	0,0%	4,0%	5,5%	5,1%	4,7%
	Recuento		0	0	1	2	0	0	3
6	Frecuencia esperada		,1	,0	,0	2,0	,4	,4	3,0
	% dentro de PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	NS	0,0%	0,0%	50,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento		11	3	2	275	55	59	405
	Frecuencia esperada		11,0	3,0	2,0	275,0	55,0	59,0	405,0
Total	% dentro de PRESENCIAL RECEPTIVIDAD	NS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83,123 <sup>a</sup>	25	,000
Razón de verosimilitudes	24,998	25	,462
N de casos válidos	405		

a. 24 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



ESTRATO \* NS PRESENCIAL ESPACIO

Tabla de contingencia

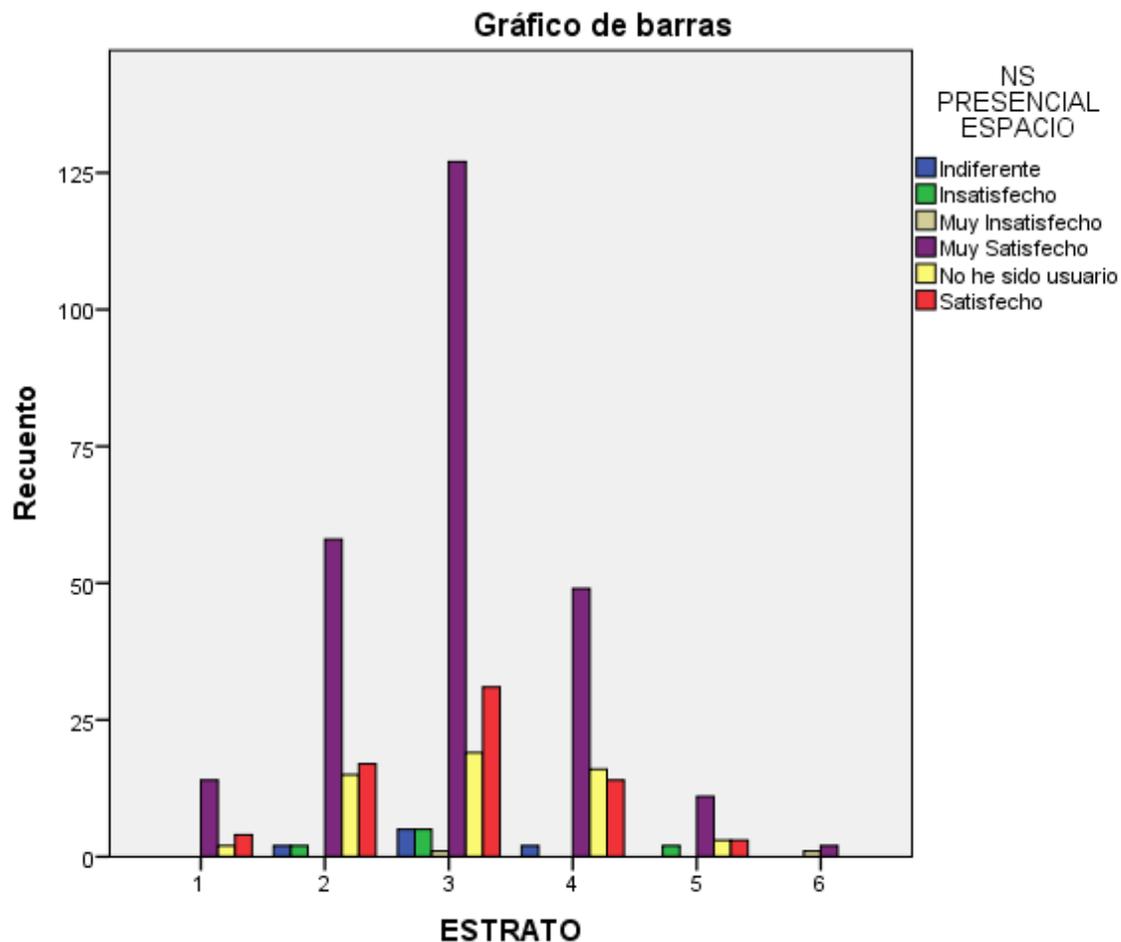
		NS PRESENCIAL ESPACIO						Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	0	14	2	4	20
	Frecuencia esperada	,4	,4	,1	12,9	2,7	3,4	20,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	0,0%	0,0%	0,0%	5,4%	3,6%	5,8%	4,9%	
	2	Recuento	2	2	0	58	15	17	94
	Frecuencia esperada	2,1	2,1	,5	60,6	12,8	16,0	94,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	22,2%	22,2%	0,0%	22,2%	27,3%	24,6%	23,2%	
	3	Recuento	5	5	1	127	19	31	188
	Frecuencia esperada	4,2	4,2	,9	121,2	25,5	32,0	188,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL ESPACIO	55,6%	55,6%	50,0%	48,7%	34,5%	44,9%	46,4%	
	4	Recuento	2	0	0	49	16	14	81
	Frecuencia esperada	1,8	1,8	,4	52,2	11,0	13,8	81,0	

	% dentro de PRESENCIAL ESPACIO	NS	22,2%	0,0%	0,0%	18,8%	29,1%	20,3%	20,0%
	Recuento		0	2	0	11	3	3	19
	Frecuencia esperada		,4	,4	,1	12,2	2,6	3,2	19,0
5	% dentro de PRESENCIAL ESPACIO	NS	0,0%	22,2%	0,0%	4,2%	5,5%	4,3%	4,7%
	Recuento		0	0	1	2	0	0	3
	Frecuencia esperada		,1	,1	,0	1,9	,4	,5	3,0
6	% dentro de PRESENCIAL ESPACIO	NS	0,0%	0,0%	50,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento		9	9	2	261	55	69	405
	Frecuencia esperada		9,0	9,0	2,0	261,0	55,0	69,0	405,0
Total	% dentro de PRESENCIAL ESPACIO	NS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	82,610 <sup>a</sup>	25	,000
Razón de verosimilitudes	25,793	25	,419
N de casos válidos	405		

a. 25 casillas (69,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



ESTRATO \* NS PRESENCIAL VESTUARIO

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL VESTUARIO					Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	14	2	4	20
	Frecuencia esperada	,7	,1	13,3	2,7	3,2	20,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	0,0%	0,0%	5,2%	3,6%	6,2%	4,9%	
	2	Recuento	2	0	60	15	17	94
	Frecuencia esperada	3,2	,7	62,4	12,8	14,9	94,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	14,3%	0,0%	22,3%	27,3%	26,6%	23,2%	
	3	Recuento	7	2	132	19	28	188
	Frecuencia esperada	6,5	1,4	124,9	25,5	29,7	188,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL VESTUARIO	50,0%	66,7%	49,1%	34,5%	43,8%	46,4%	
	4	Recuento	4	0	50	16	11	81
	Frecuencia esperada	2,8	,6	53,8	11,0	12,8	81,0	

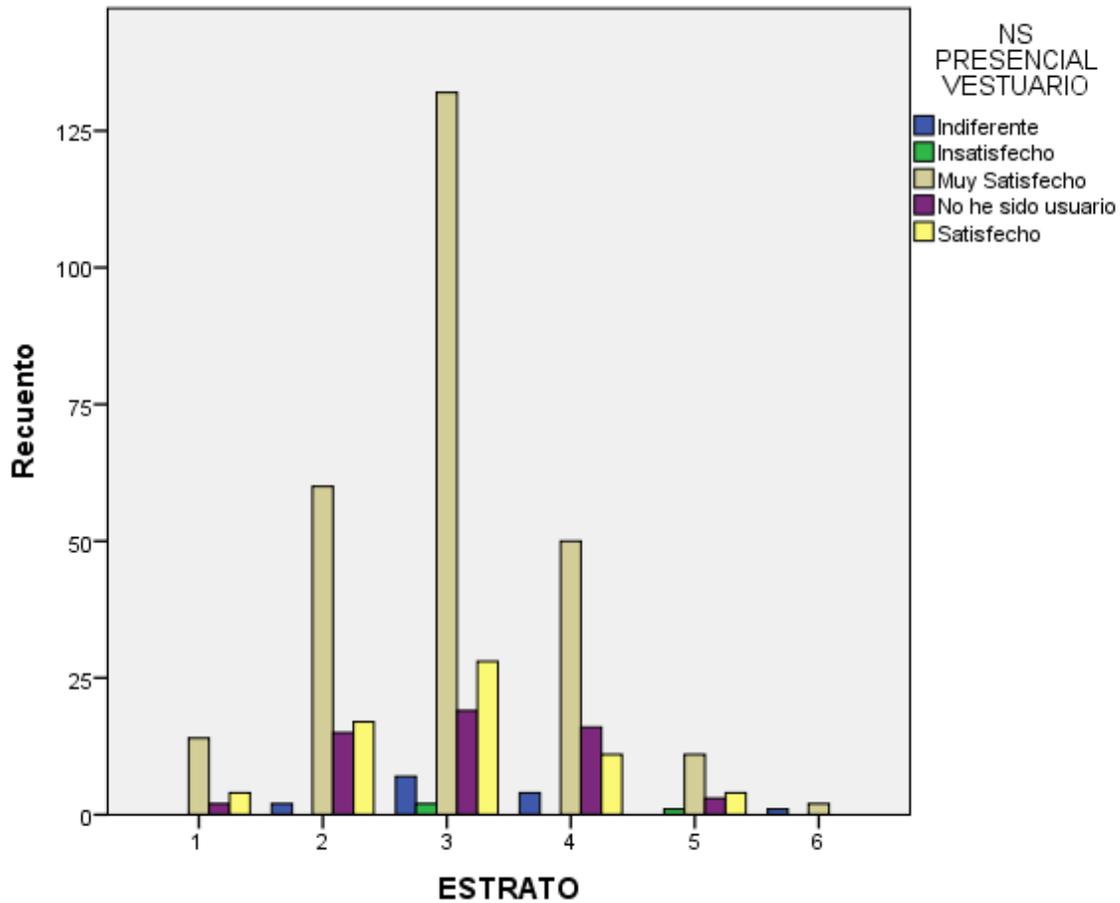
	% dentro de	NS						
	PRESENCIAL		28,6%	0,0%	18,6%	29,1%	17,2%	20,0%
	VESTUARIO							
	Recuento		0	1	11	3	4	19
	Frecuencia esperada		,7	,1	12,6	2,6	3,0	19,0
5	% dentro de	NS						
	PRESENCIAL		0,0%	33,3%	4,1%	5,5%	6,2%	4,7%
	VESTUARIO							
	Recuento		1	0	2	0	0	3
	Frecuencia esperada		,1	,0	2,0	,4	,5	3,0
6	% dentro de	NS						
	PRESENCIAL		7,1%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	VESTUARIO							
	Recuento		14	3	269	55	64	405
	Frecuencia esperada		14,0	3,0	269,0	55,0	64,0	405,0
Total	% dentro de	NS						
	PRESENCIAL		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	VESTUARIO							

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,812 <sup>a</sup>	20	,209
Razón de verosimilitudes	20,279	20	,441
N de casos válidos	405		

a. 18 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



ESTRATO \* NS PRESENCIAL HORARIOS

Tabla de contingencia

		NS PRESENCIAL HORARIOS					Total	
		Indiferente	Insatisfecho	Muy Satisfecho	No he sido usuario	Satisfecho		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	14	2	4	20
	Frecuencia esperada	,5	,2	13,5	2,7	3,1	20,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	0,0%	0,0%	5,1%	3,7%	6,3%	4,9%	
	2	Recuento	3	0	59	15	17	94
	Frecuencia esperada	2,6	,9	63,4	12,5	14,6	94,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	27,3%	0,0%	21,6%	27,8%	27,0%	23,2%	
	3	Recuento	5	3	135	18	27	188
	Frecuencia esperada	5,1	1,9	126,7	25,1	29,2	188,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	45,5%	75,0%	49,5%	33,3%	42,9%	46,4%	
	4	Recuento	2	0	51	16	12	81
	Frecuencia esperada	2,2	,8	54,6	10,8	12,6	81,0	
	% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	18,2%	0,0%	18,7%	29,6%	19,0%	20,0%	
	5	Recuento	0	1	12	3	3	19

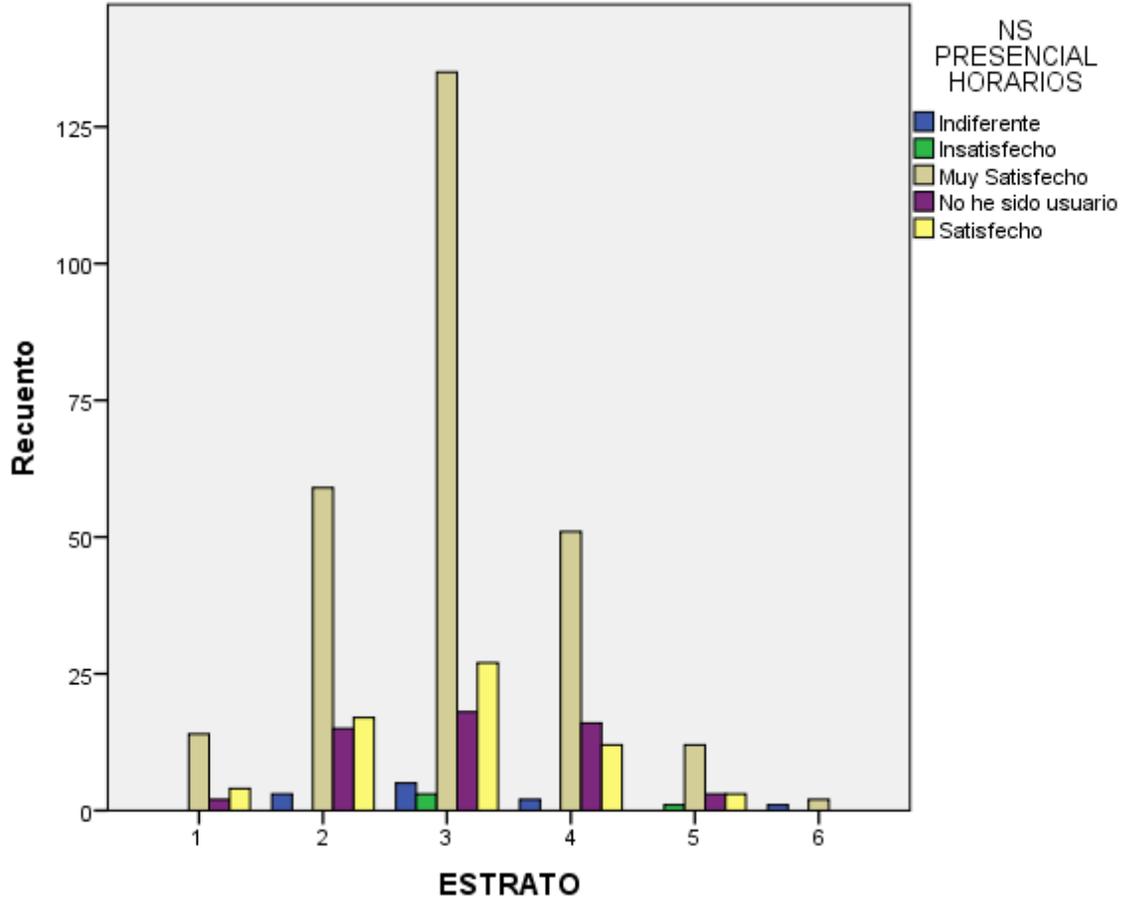
	Frecuencia esperada	,5	,2	12,8	2,5	3,0	19,0
	% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	0,0%	25,0%	4,4%	5,6%	4,8%	4,7%
	Recuento	1	0	2	0	0	3
6	Frecuencia esperada	,1	,0	2,0	,4	,5	3,0
	% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	9,1%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	11	4	273	54	63	405
Total	Frecuencia esperada	11,0	4,0	273,0	54,0	63,0	405,0
	% dentro de NS PRESENCIAL HORARIOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,780 <sup>a</sup>	20	,173
Razón de verosimilitudes	20,416	20	,432
N de casos válidos	405		

a. 18 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

Gráfico de barras



## Canal de Atención Presencial – Facilidad atención presencial

Ho: La facilidad en el canal de atención presencial de la SIC es independiente del género de los ciudadanos atendidos.

H1: La facilidad en el canal de atención presencial de la SIC depende del género de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis las plantearemos para las categorías: Edad- Facilidad atención presencial; Nivel de escolaridad- Facilidad atención presencial; Estrato- Facilidad atención presencial; Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se obtiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de edad, género, nivel escolaridad es mayor que 0,05; por consiguiente, se puede concluir que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables facilidad para canal de atención presencial no depende del género ni de la edad, ni tampoco del nivel de escolaridad de los ciudadanos.

Para el caso del estrato, el valor de significancia asintótica bilateral, es menor que 0,05; por consiguiente, se concluye que hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir la variable facilidad para canal de atención presencial, depende del estrato.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDAD * FACILIDAD PRESENCIAL	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * FACILIDAD PRESENCIAL	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * FACILIDAD PRESENCIAL	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
ESTRATO * FACILIDAD PRESENCIAL	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

## EDAD \* FACILIDAD PRESENCIAL

Tabla de contingencia

		FACILIDAD PRESENCIAL						Total
		Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil	Muy fácil	
Menos de 20	Recuento	0	0	3	0	0	5	8
	Frecuencia esperada	,1	,5	4,1	1,0	,0	2,3	8,0
	% dentro de	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	4,3%	2,0%
21 a 30	Recuento	1	10	74	18	0	42	145
	Frecuencia esperada	2,1	9,2	74,6	17,8	,4	40,9	145,0
	% dentro de	16,7%	38,5%	35,2%	36,0%	0,0%	36,5%	35,5%
31 a 40	Recuento	2	6	63	18	0	30	119
	Frecuencia esperada	1,8	7,6	61,3	14,6	,3	33,5	119,0

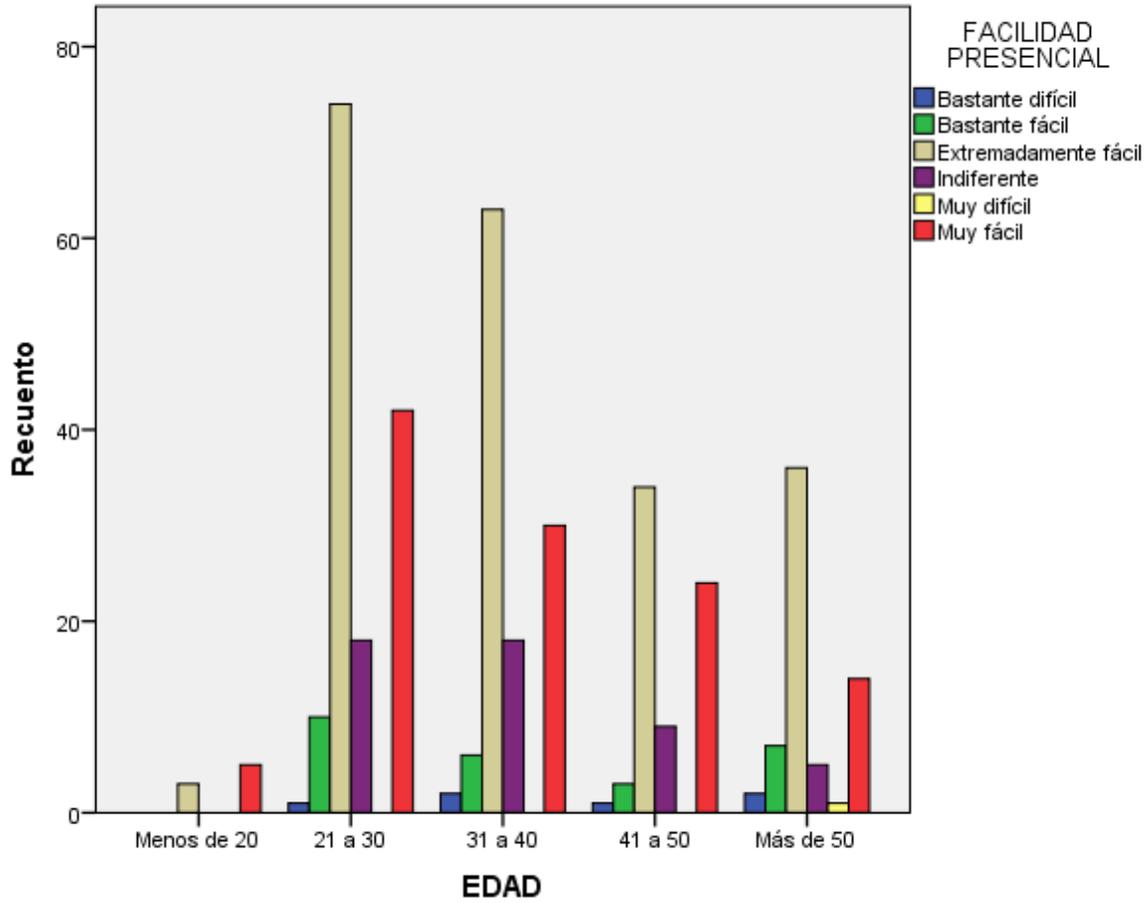
	% dentro de								
	FACILIDAD PRESENCIAL	33,3%	23,1%	30,0%	36,0%	0,0%	26,1%	29,2%	
	Recuento	1	3	34	9	0	24	71	
41 a 50	Frecuencia esperada	1,0	4,5	36,5	8,7	,2	20,0	71,0	
	% dentro de								
	FACILIDAD PRESENCIAL	16,7%	11,5%	16,2%	18,0%	0,0%	20,9%	17,4%	
	Recuento	2	7	36	5	1	14	65	
Más de 50	Frecuencia esperada	1,0	4,1	33,5	8,0	,2	18,3	65,0	
	% dentro de								
	FACILIDAD PRESENCIAL	33,3%	26,9%	17,1%	10,0%	100,0%	12,2%	15,9%	
	Recuento	6	26	210	50	1	115	408	
	Frecuencia esperada	6,0	26,0	210,0	50,0	1,0	115,0	408,0	
Total	% dentro de								
	FACILIDAD PRESENCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,751 <sup>a</sup>	20	,474
Razón de verosimilitudes	18,712	20	,541
N de casos válidos	408		

a. 16 casillas (53,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



GÉNERO \* FACILIDAD PRESENCIAL

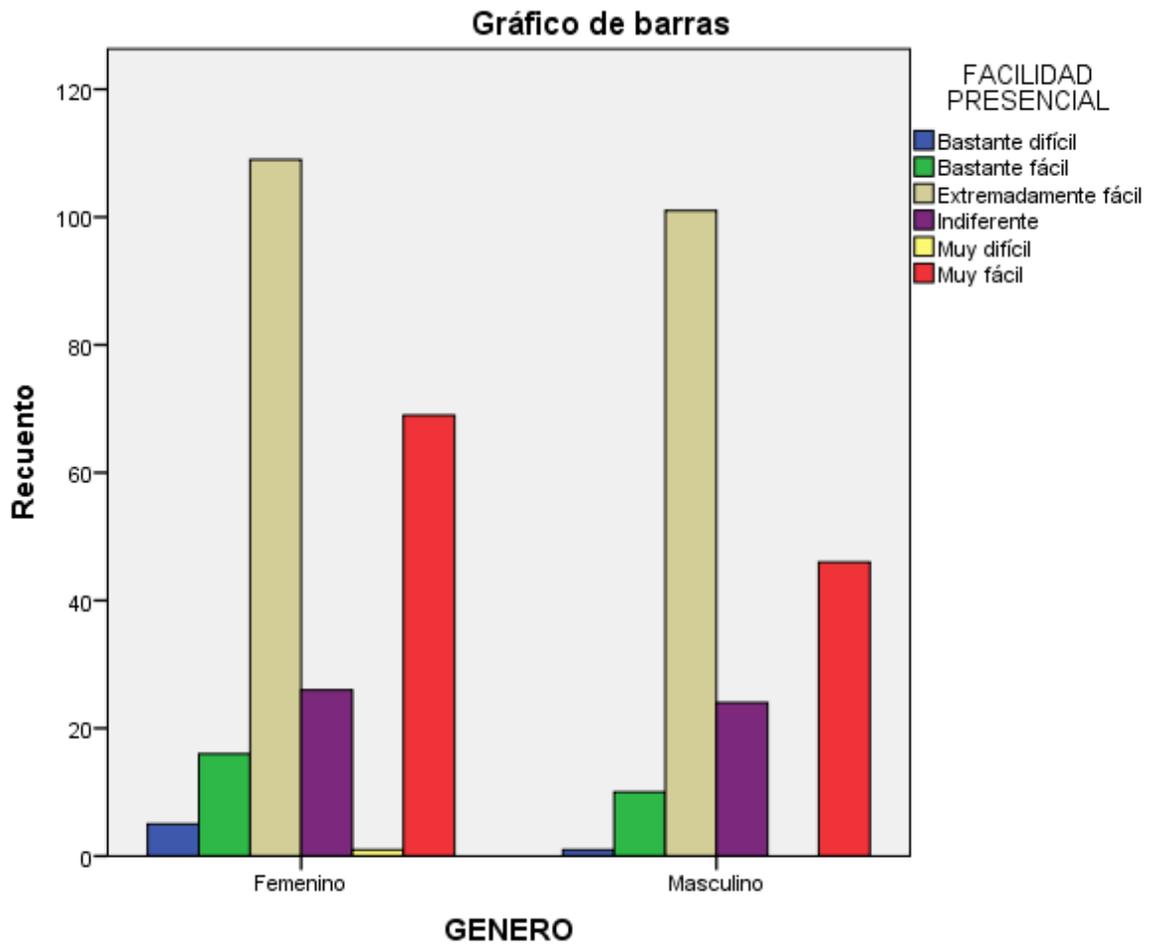
Tabla de contingencia

		FACILIDAD PRESENCIAL						Total
		Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil	Muy fácil	
GÉNERO	Recuento	5	16	109	26	1	69	226
	Frecuencia esperada	3,3	14,4	116,3	27,7	,6	63,7	226,0
	% dentro de	83,3%	61,5%	51,9%	52,0%	100,0%	60,0%	55,4%
	FACILIDAD PRESENCIAL							
Masculino	Recuento	1	10	101	24	0	46	182
	Frecuencia esperada	2,7	11,6	93,7	22,3	,4	51,3	182,0
	% dentro de	16,7%	38,5%	48,1%	48,0%	0,0%	40,0%	44,6%
	FACILIDAD PRESENCIAL							
Total	Recuento	6	26	210	50	1	115	408
	Frecuencia esperada	6,0	26,0	210,0	50,0	1,0	115,0	408,0
	% dentro de	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	FACILIDAD PRESENCIAL							

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,353 <sup>a</sup>	5	,374
Razón de verosimilitudes	5,956	5	,311
N de casos válidos	408		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



# NIVEL ESCOLARIDAD \* FACILIDAD PRESENCIAL

Tabla de contingencia

			FACILIDAD PRESENCIAL						Total
			Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil	Muy fácil	
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,0	,1	,5	,1	,0	,3	1,0
		% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,1	,5	,1	,0	,3	1,0
		% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	2	1	34	2	1	18	58
		Frecuencia esperada	,9	3,7	29,9	7,1	,1	16,3	58,0
		% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	33,3%	3,8%	16,2%	4,0%	100,0%	15,7%	14,2%
	Doctorado	Recuento	1	0	1	0	0	1	3
		Frecuencia esperada	,0	,2	1,5	,4	,0	,8	3,0
		% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	16,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,7%
	Maestría	Recuento	0	0	8	3	0	2	13
		Frecuencia esperada	,2	,8	6,7	1,6	,0	3,7	13,0
		% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	0,0%	0,0%	3,8%	6,0%	0,0%	1,7%	3,2%
	Ninguna de las anteriores	Recuento	0	0	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,0	,1	,5	,1	,0	,3	1,0
		% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,2%
	Otro (por favor, especifique)	Recuento	0	0	2	0	0	1	3
		Frecuencia esperada	,0	,2	1,5	,4	,0	,8	3,0
% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL		0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,7%	
Postgrado	Recuento	1	7	43	12	0	21	84	
	Frecuencia esperada	1,2	5,4	43,2	10,3	,2	23,7	84,0	
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	16,7%	26,9%	20,5%	24,0%	0,0%	18,3%	20,6%	
Primaria	Recuento	0	1	10	1	0	4	16	
	Frecuencia esperada	,2	1,0	8,2	2,0	,0	4,5	16,0	
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	0,0%	3,8%	4,8%	2,0%	0,0%	3,5%	3,9%	
Técnico	Recuento	0	2	19	3	0	11	35	
	Frecuencia esperada	,5	2,2	18,0	4,3	,1	9,9	35,0	
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	0,0%	7,7%	9,0%	6,0%	0,0%	9,6%	8,6%	
Tecnólogo	Recuento	0	1	17	4	0	5	27	
	Frecuencia esperada	,4	1,7	13,9	3,3	,1	7,6	27,0	
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	0,0%	3,8%	8,1%	8,0%	0,0%	4,3%	6,6%	
Universitario	Recuento	2	14	76	24	0	50	166	

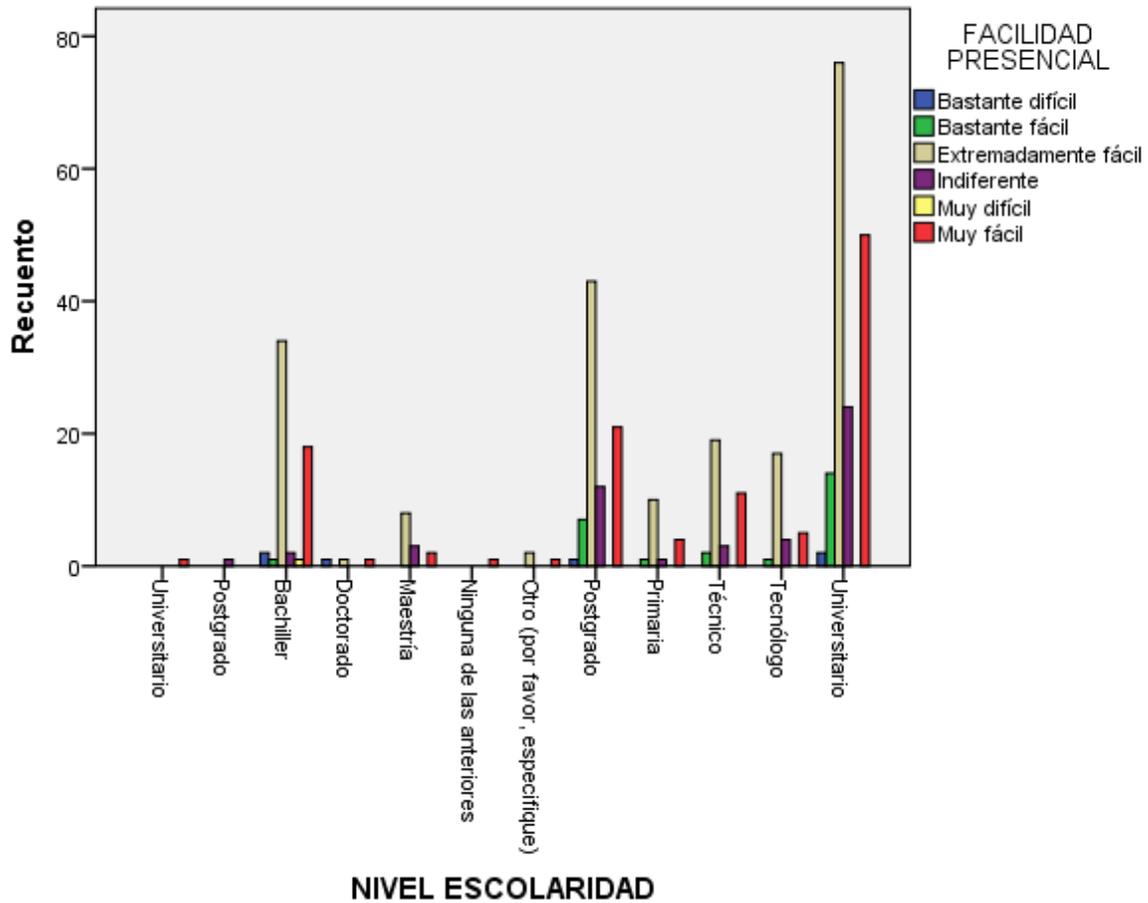
Total	Frecuencia esperada	2,4	10,6	85,4	20,3	,4	46,8	166,0
	% dentro de							
	FACILIDAD	33,3%	53,8%	36,2%	48,0%	0,0%	43,5%	40,7%
	PRESENCIAL							
	Recuento	6	26	210	50	1	115	408
	Frecuencia esperada	6,0	26,0	210,0	50,0	1,0	115,0	408,0
	% dentro de							
	FACILIDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
PRESENCIAL						%	%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,664 <sup>a</sup>	55	,279
Razón de verosimilitudes	44,299	55	,849
N de casos válidos	408		

a. 55 casillas (76,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.

Gráfico de barras



ESTRATO \* FACILIDAD PRESENCIAL

Tabla de contingencia

		FACILIDAD PRESENCIAL						Total
		Bastante difícil	Bastante fácil	Extremadamente fácil	Indiferente	Muy difícil	Muy fácil	
1	Recuento	0	0	8	1	0	11	20
	Frecuencia esperada	,2	1,3	10,3	2,4	,0	5,7	20,0
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	0,0%	0,0%	3,8%	2,0%	0,0%	9,6%	4,9%
2	Recuento	1	8	40	12	0	33	94
	Frecuencia esperada	1,2	6,0	48,5	11,4	,2	26,7	94,0
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	20,0%	30,8%	19,1%	24,5%	0,0%	28,7%	23,2%
3	Recuento	3	11	110	17	1	46	188
	Frecuencia esperada	2,3	12,1	97,0	22,7	,5	53,4	188,0
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	60,0%	42,3%	52,6%	34,7%	100,0%	40,0%	46,4%
4	Recuento	0	6	37	18	0	20	81
	Frecuencia esperada	1,0	5,2	41,8	9,8	,2	23,0	81,0
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	0,0%	23,1%	17,7%	36,7%	0,0%	17,4%	20,0%
5	Recuento	0	1	13	1	0	4	19
	Frecuencia esperada	,2	1,2	9,8	2,3	,0	5,4	19,0
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	0,0%	3,8%	6,2%	2,0%	0,0%	3,5%	4,7%

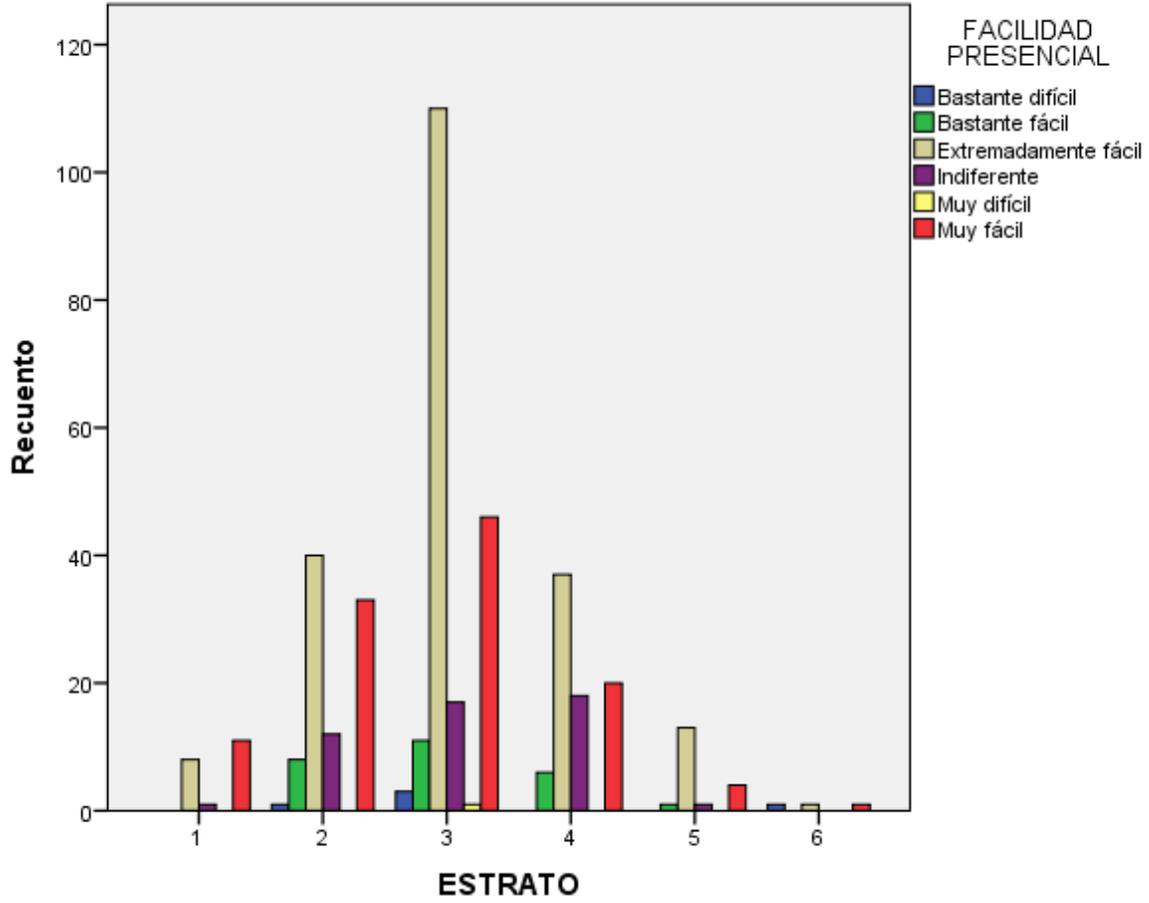
	Recuento	1	0	1	0	0	1	3
6	Frecuencia esperada	,0	,2	1,5	,4	,0	,9	3,0
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	20,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,7%
	Recuento	5	26	209	49	1	115	405
Total	Frecuencia esperada	5,0	26,0	209,0	49,0	1,0	115,0	405,0
	% dentro de FACILIDAD PRESENCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,358 <sup>a</sup>	25	,001
Razón de verosimilitudes	35,752	25	,075
N de casos válidos	405		

a. 20 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras



Canal de Atención presencial – Percepción de Servicio

Ho: La Percepción de Servicio en el canal de atención presencial de la SIC es independiente del género de los ciudadanos atendidos.

H1: La Percepción de Servicio en el canal de atención presencial de la SIC depende del género de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para las categorías: Edad- Percepción de Servicio atención presencial; Nivel de escolaridad- Percepción de Servicio atención presencial; Estrato- Percepción de Servicio atención presencial. Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se obtiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en los casos de género y edad, es mayor que 0,05; por consiguiente, se infiere que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables servicio para canal de atención presencial, no depende del género ni de la edad.

Para el caso nivel de escolaridad y estrato, el valor de significancia asintótica bilateral es menor que 0,05; por consiguiente, se concluye que hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir las variables servicio para canal de atención presencial, depende del nivel de escolaridad y estrato.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDAD * SERVICIO PRESENCIAL	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * SERVICIO PRESENCIAL	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * SERVICIO PRESENCIAL	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
ESTRATO * SERVICIO PRESENCIAL	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

## EDAD \* SERVICIO PRESENCIAL

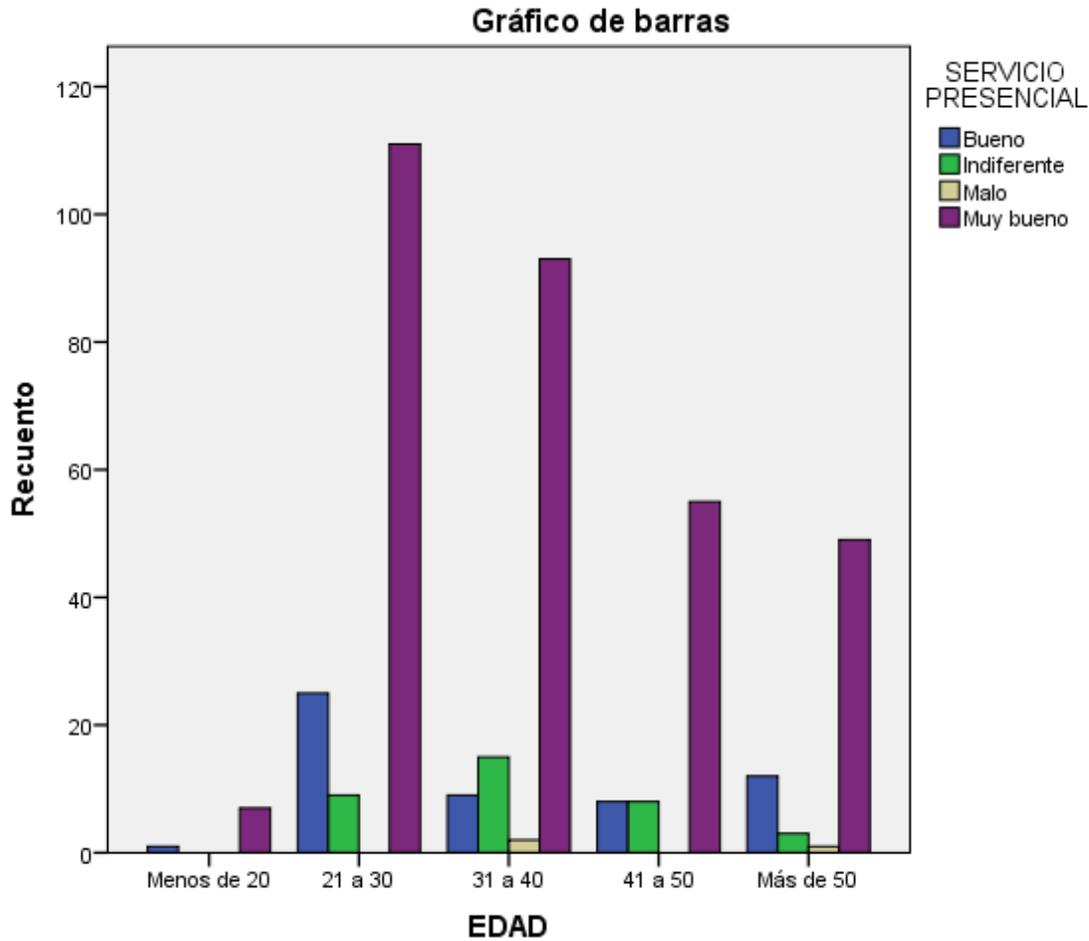
Tabla de contingencia

		SERVICIO PRESENCIAL				Total	
		Bueno	Indiferente	Malo	Muy bueno		
EDAD	Menos de 20	Recuento	1	0	0	7	8
		Frecuencia esperada	1,1	,7	,1	6,2	8,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	1,8%	0,0%	0,0%	2,2%	2,0%
	21 a 30	Recuento	25	9	0	111	145
		Frecuencia esperada	19,5	12,4	1,1	111,9	145,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	45,5%	25,7%	0,0%	35,2%	35,5%
	31 a 40	Recuento	9	15	2	93	119
		Frecuencia esperada	16,0	10,2	,9	91,9	119,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	16,4%	42,9%	66,7%	29,5%	29,2%
	41 a 50	Recuento	8	8	0	55	71
		Frecuencia esperada	9,6	6,1	,5	54,8	71,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	14,5%	22,9%	0,0%	17,5%	17,4%
Más de 50	Recuento	12	3	1	49	65	
	Frecuencia esperada	8,8	5,6	,5	50,2	65,0	
	% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	21,8%	8,6%	33,3%	15,6%	15,9%	
Total	Recuento	55	35	3	315	408	
	Frecuencia esperada	55,0	35,0	3,0	315,0	408,0	
	% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,571 <sup>a</sup>	12	,212
Razón de verosimilitudes	17,731	12	,124
N de casos válidos	408		

a. 7 casillas (35,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.



## GÉNERO \* SERVICIO PRESENCIAL

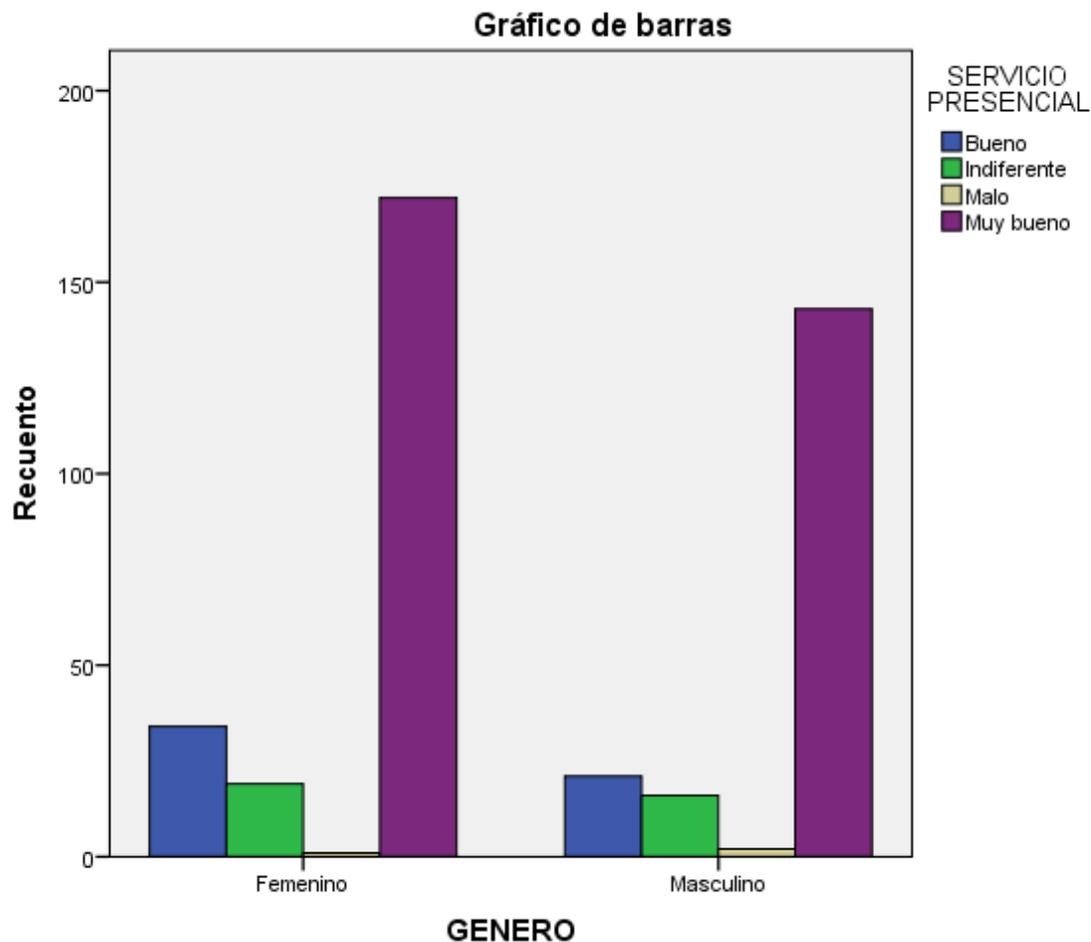
Tabla de contingencia

		SERVICIO PRESENCIAL				Total	
		Bueno	Indiferente	Malo	Muy bueno		
GÉNERO	Femenino	Recuento	34	19	1	172	226
		Frecuencia esperada	30,5	19,4	1,7	174,5	226,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	61,8%	54,3%	33,3%	54,6%	55,4%
	Masculino	Recuento	21	16	2	143	182
		Frecuencia esperada	24,5	15,6	1,3	140,5	182,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	38,2%	45,7%	66,7%	45,4%	44,6%
Total	Recuento	55	35	3	315	408	
	Frecuencia esperada	55,0	35,0	3,0	315,0	408,0	
	% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,607 <sup>a</sup>	3	,658
Razón de verosimilitudes	1,619	3	,655
N de casos válidos	408		

a. 2 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,34.



**NIVEL ESCOLARIDAD \* SERVICIO PRESENCIAL**

Tabla de contingencia

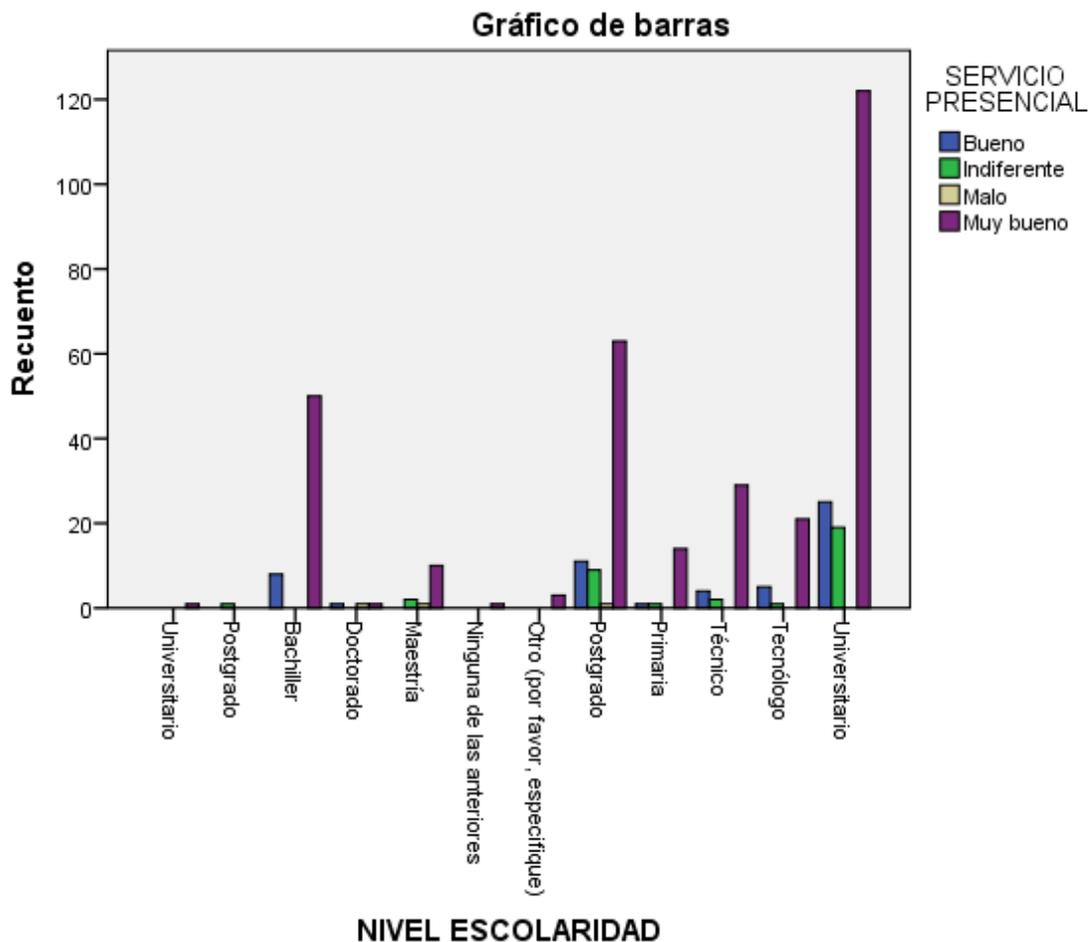
			SERVICIO PRESENCIAL				Total
			Bueno	Indiferente	Malo	Muy bueno	
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,1	,1	,0	,8	1,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,1	,1	,0	,8	1,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	8	0	0	50	58
		Frecuencia esperada	7,8	5,0	,4	44,8	58,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	14,5%	0,0%	0,0%	15,9%	14,2%
	Doctorado	Recuento	1	0	1	1	3
		Frecuencia esperada	,4	,3	,0	2,3	3,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	1,8%	0,0%	33,3%	0,3%	0,7%
	Maestría	Recuento	0	2	1	10	13

		Frecuencia esperada	1,8	1,1	,1	10,0	13,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	0,0%	5,7%	33,3%	3,2%	3,2%
		Recuento	0	0	0	1	1
	Ninguna de las anteriores	Frecuencia esperada	,1	,1	,0	,8	1,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%
		Recuento	0	0	0	3	3
	Otro (por favor, especifique)	Frecuencia esperada	,4	,3	,0	2,3	3,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,7%
		Recuento	11	9	1	63	84
	Postgrado	Frecuencia esperada	11,3	7,2	,6	64,9	84,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	20,0%	25,7%	33,3%	20,0%	20,6%
		Recuento	1	1	0	14	16
	Primaria	Frecuencia esperada	2,2	1,4	,1	12,4	16,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	1,8%	2,9%	0,0%	4,4%	3,9%
		Recuento	4	2	0	29	35
	Técnico	Frecuencia esperada	4,7	3,0	,3	27,0	35,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	7,3%	5,7%	0,0%	9,2%	8,6%
		Recuento	5	1	0	21	27
	Tecnólogo	Frecuencia esperada	3,6	2,3	,2	20,8	27,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	9,1%	2,9%	0,0%	6,7%	6,6%
		Recuento	25	19	0	122	166
	Universitario	Frecuencia esperada	22,4	14,2	1,2	128,2	166,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	45,5%	54,3%	0,0%	38,7%	40,7%
		Recuento	55	35	3	315	408
Total		Frecuencia esperada	55,0	35,0	3,0	315,0	408,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81,919 <sup>a</sup>	33	,000
Razón de verosimilitudes	43,053	33	,113
N de casos válidos	408		

a. 36 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.



### ESTRATO \* SERVICIO PRESENCIAL

Tabla de contingencia

		SERVICIO PRESENCIAL				Total	
		Buena	Indiferente	Malo	Muy buena		
ESTRATO	1	Recuento	2	1	0	17	20
		Frecuencia esperada	2,7	1,7	,1	15,5	20,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	3,7%	2,9%	0,0%	5,4%	4,9%
	2	Recuento	15	7	0	72	94
		Frecuencia esperada	12,5	7,9	,7	72,9	94,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	27,8%	20,6%	0,0%	22,9%	23,2%
	3	Recuento	24	13	1	150	188
		Frecuencia esperada	25,1	15,8	1,4	145,8	188,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	44,4%	38,2%	33,3%	47,8%	46,4%
	4	Recuento	10	12	1	58	81
		Frecuencia esperada	10,8	6,8	,6	62,8	81,0
		% dentro de SERVICIO PRESENCIAL	18,5%	35,3%	33,3%	18,5%	20,0%
	5	Recuento	3	1	0	15	19

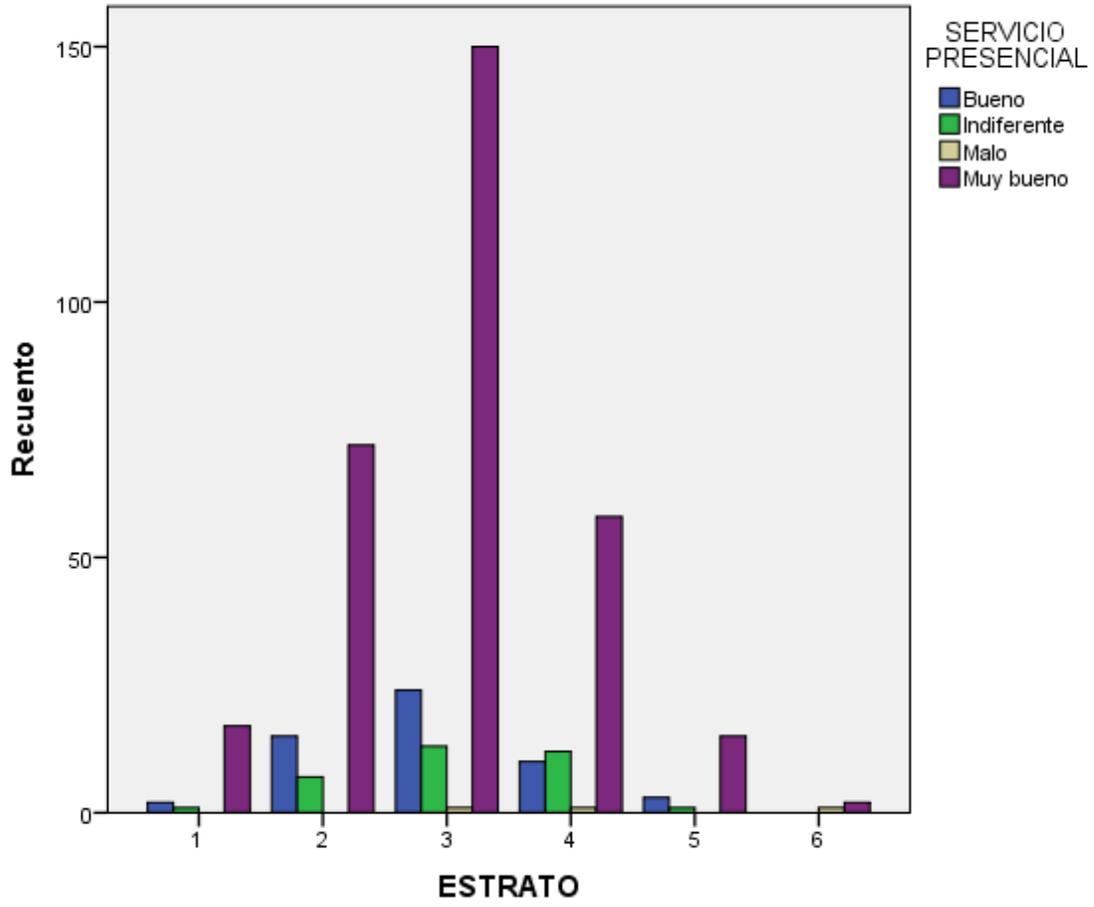
6	Frecuencia esperada		2,5	1,6	,1	14,7	19,0
	% dentro de PRESENCIAL	SERVICIO	5,6%	2,9%	0,0%	4,8%	4,7%
	Recuento		0	0	1	2	3
	Frecuencia esperada		,4	,3	,0	2,3	3,0
	% dentro de PRESENCIAL	SERVICIO	0,0%	0,0%	33,3%	0,6%	0,7%
	Recuento		54	34	3	314	405
Total	Frecuencia esperada		54,0	34,0	3,0	314,0	405,0
	% dentro de PRESENCIAL	SERVICIO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,639 <sup>a</sup>	15	,000
Razón de verosimilitudes	15,242	15	,434
N de casos válidos	405		

a. 13 casillas (54,2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Gráfico de barras



Canal de Atención presencial – Recomendación canal de Atención presencial

Ho: El recomendar el canal de Atención presencial de la SIC es independiente del género de los ciudadanos atendidos.

H1: El recomendar el canal de Atención presencial de la SIC depende del género de los ciudadanos atendidos.

Estas mismas hipótesis se plantearán para las categorías: Edad- Recomendación canal de Atención presencial; Nivel de escolaridad- Recomendación canal de Atención presencial; Estrato- Recomendación canal de Atención presencial. Al aplicar la prueba chi cuadrado para cada uno de los casos, se tiene:

El valor de significancia asintótica bilateral en todos los casos de género, edad, nivel de escolaridad y estrato es mayor que 0,05; por consiguiente, se concluye que no hay evidencia estadística significativa que permita rechazar Ho; es decir la variable Recomendación canal de Atención presencial, no depende del género ni de la edad ni del nivel de escolaridad y tampoco del estrato.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDAD * RECOMIENDA PRESENCIAL	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
GÉNERO * RECOMIENDA PRESENCIAL	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
NIVEL ESCOLARIDAD * RECOMIENDA PRESENCIAL	408	100,0%	0	0,0%	408	100,0%
ESTRATO * RECOMIENDA PRESENCIAL	405	99,3%	3	0,7%	408	100,0%

## EDAD \* RECOMIENDA PRESENCIAL

Tabla de contingencia

		RECOMIENDA PRESENCIAL										Total	
		0	1	10	2	3	5	6	7	8	9		
EDA D	Menos de 20	Recuento	0	0	6	0	0	1	0	0	1	0	8
		Frecuencia esperada	,1	,0	6,0	,0	,0	,3	,1	,3	,5	,7	8,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	2,0%
	21 a 30	Recuento	0	1	107	0	2	2	2	5	7	19	145
		Frecuencia esperada	1,1	,4	109,5	,4	,7	4,6	1,8	4,6	8,9	13,1	145,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	100,0%	34,7%	0,0%	100,0%	15,4%	40,0%	38,5%	28,0%	51,4%	35,5%
	31 a 40	Recuento	2	0	89	1	0	5	2	3	6	11	119
		Frecuencia esperada	,9	,3	89,8	,3	,6	3,8	1,5	3,8	7,3	10,8	119,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	66,7%	0,0%	28,9%	100,0%	0,0%	38,5%	40,0%	23,1%	24,0%	29,7%	29,2%
	41 a 50	Recuento	0	0	56	0	0	1	1	2	5	6	71
		Frecuencia esperada	,5	,2	53,6	,2	,3	2,3	,9	2,3	4,4	6,4	71,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	7,7%	20,0%	15,4%	20,0%	16,2%	17,4%
	Más de 50	Recuento	1	0	50	0	0	4	0	3	6	1	65
		Frecuencia esperada	,5	,2	49,1	,2	,3	2,1	,8	2,1	4,0	5,9	65,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	33,3%	0,0%	16,2%	0,0%	0,0%	30,8%	0,0%	23,1%	24,0%	2,7%	15,9%
	Total	Recuento	3	1	308	1	2	13	5	13	25	37	408
		Frecuencia esperada	3,0	1,0	308,0	1,0	2,0	13,0	5,0	13,0	25,0	37,0	408,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,018 <sup>a</sup>	36	,748
Razón de verosimilitudes	34,625	36	,534
N de casos válidos	408		

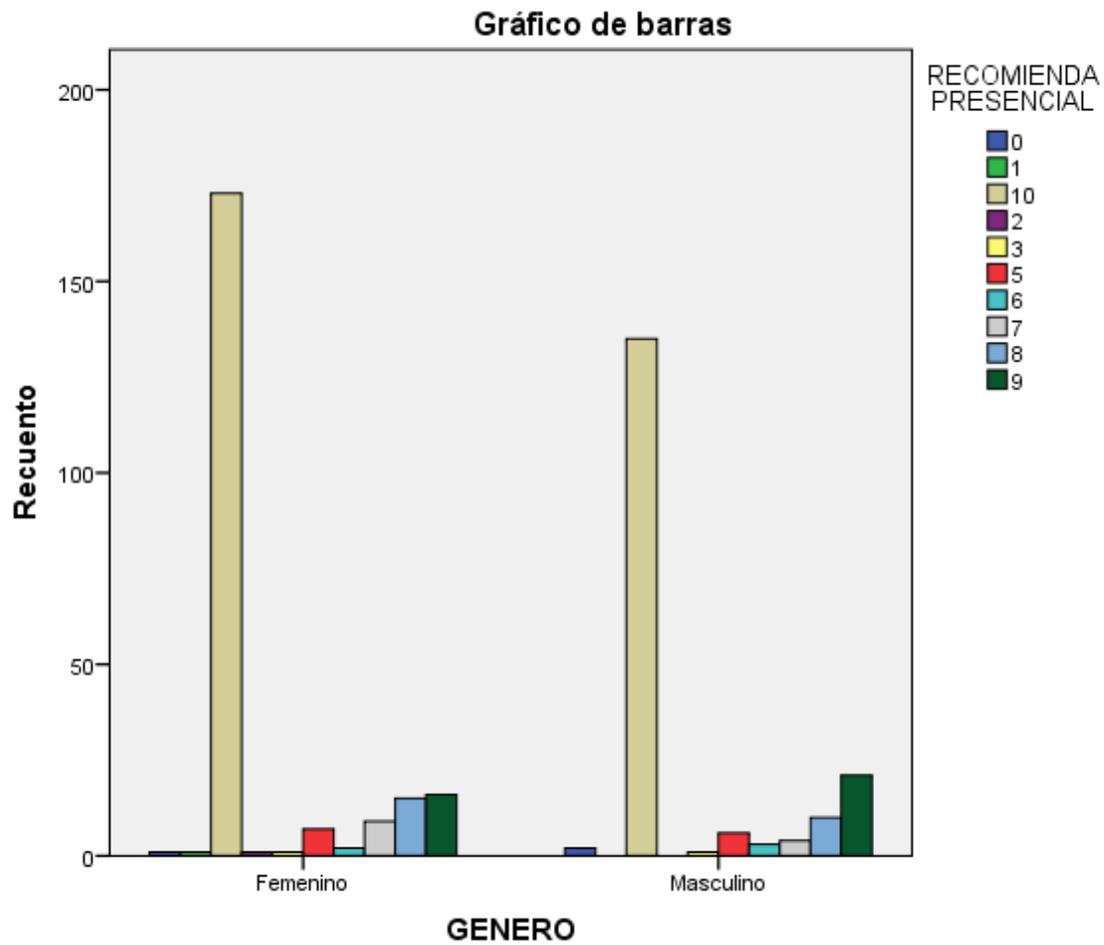
a. 39 casillas (78,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,225 <sup>a</sup>	9	,717
Razón de verosimilitudes	6,995	9	,638
N de casos válidos	408		

a. 10 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.



# NIVEL ESCOLARIDAD \* RECOMIENDA PRESENCIAL

Tabla de contingencia

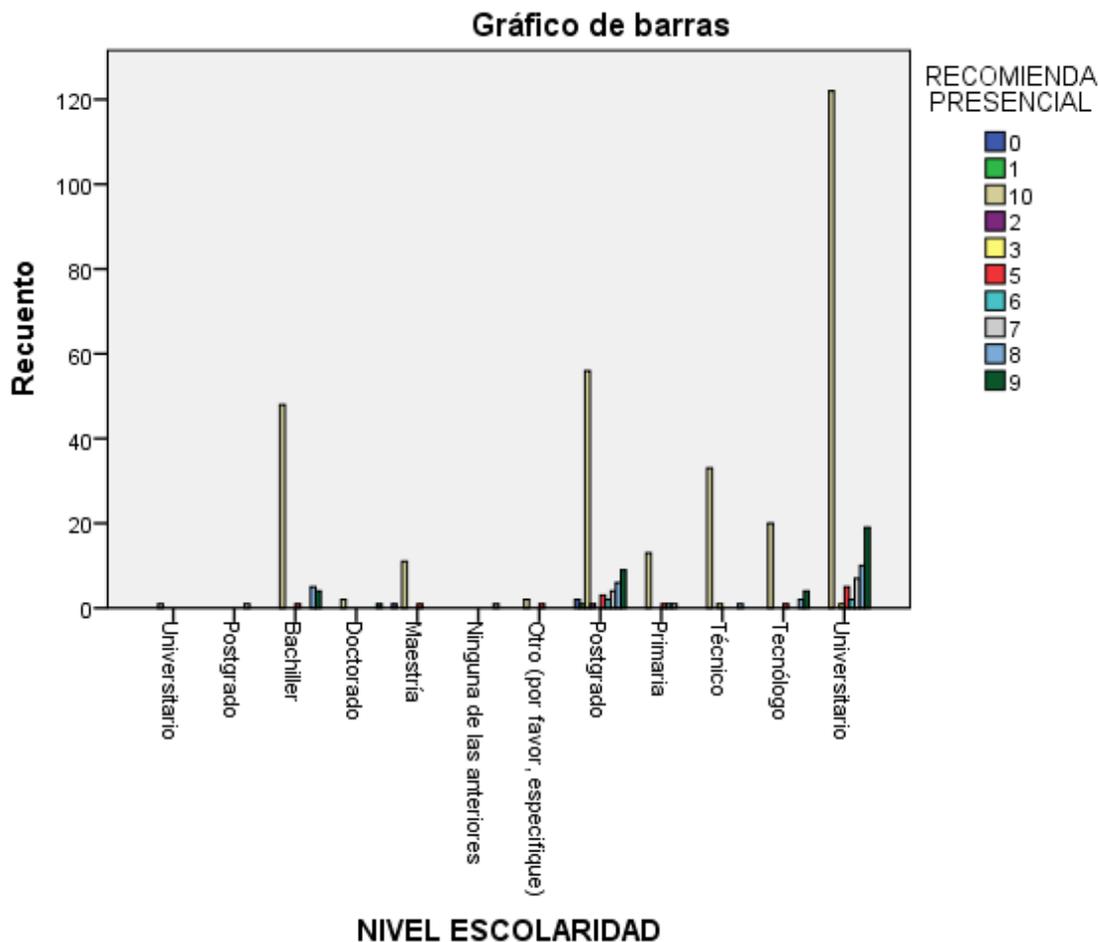
		RECOMIENDA PRESENCIAL										Total	
		0	1	10	2	3	5	6	7	8	9		
NIVEL ESCOLARIDAD	Universitario	Recuento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,1	,1	1,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	Postgrado	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,1	,1	1,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,2%
	Bachiller	Recuento	0	0	48	0	0	1	0	0	5	4	58
		Frecuencia esperada	,4	,1	43,8	,1	,3	1,8	,7	1,8	3,6	5,3	58,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	15,6%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	20,0%	10,8%	14,2%
	Doctorado	Recuento	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3
		Frecuencia esperada	,0	,0	2,3	,0	,0	,1	,0	,1	,2	,3	3,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,7%
	Maestría	Recuento	1	0	11	0	0	1	0	0	0	0	13
		Frecuencia esperada	,1	,0	9,8	,0	,1	,4	,2	,4	,8	1,2	13,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	33,3%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%
	Ninguna de las anteriores	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0	,1	,1	1,0
		% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,2%
	Otro (por favor, especifique)	Recuento	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3
		Frecuencia esperada	,0	,0	2,3	,0	,0	,1	,0	,1	,2	,3	3,0
% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL		0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	
Postgrado	Recuento	2	1	56	1	0	3	2	4	6	9	84	
	Frecuencia esperada	,6	,2	63,4	,2	,4	2,7	1,0	2,7	5,1	7,6	84,0	
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	66,7%	100,0%	18,2%	100,0%	0,0%	23,1%	40,0%	30,8%	24,0%	24,3%	20,6%	
Primaria	Recuento	0	0	13	0	0	1	1	1	0	0	16	
	Frecuencia esperada	,1	,0	12,1	,0	,1	,5	,2	,5	1,0	1,5	16,0	
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	7,7%	20,0%	7,7%	0,0%	0,0%	3,9%	
Técnico	Recuento	0	0	33	0	1	0	0	0	1	0	35	

	Frecuencia esperada	,3	,1	26,4	,1	,2	1,1	,4	1,1	2,1	3,2	35,0
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	10,7 %	0,0%	50,0 %	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	8,6%
	Recuento	0	0	20	0	0	1	0	0	2	4	27
Tecnólogo	Frecuencia esperada	,2	,1	20,4	,1	,1	,9	,3	,9	1,7	2,4	27,0
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	6,5%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	8,0%	10,8 %	6,6%
	Recuento	0	0	122	0	1	5	2	7	10	19	166
Universitario	Frecuencia esperada	1,2	,4	125,3	,4	,8	5,3	2,0	5,3	10,2	15,1	166,0
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	39,6 %	0,0%	50,0 %	38,5 %	40,0 %	53,8 %	40,0 %	51,4 %	40,7 %
	Recuento	3	1	308	1	2	13	5	13	25	37	408
Total	Frecuencia esperada	3,0	1,0	308,0	1,0	2,0	13,0	5,0	13,0	25,0	37,0	408,0
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	113,680 <sup>a</sup>	99	,149
Razón de verosimilitudes	80,070	99	,918
N de casos válidos	408		

a. 106 casillas (88,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.



**ESTRATO \* RECOMIENDA PRESENCIAL**

Tabla de contingencia

		RECOMIENDA PRESENCIAL										Total	
		0	1	10	2	3	5	6	7	8	9		
ESTRATO	1	Recuento	0	0	16	0	0	1	0	0	1	2	20
	Frecuencia esperada	,1	,0	15,2	,0	,1	,6	,2	,6	1,2	1,8	20,0	
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	5,2%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	4,0%	5,4%	4,9%	
	2	Recuento	0	0	65	0	0	2	2	3	6	16	94
	Frecuencia esperada	,5	,2	71,3	,2	,5	3,0	1,2	2,8	5,8	8,6	94,0	
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	21,2%	0,0%	0,0%	15,4%	40,0%	25,0%	24,0%	43,2%	23,2%	
	3	Recuento	1	0	152	1	1	4	1	5	11	12	188
	Frecuencia esperada	,9	,5	142,5	,5	,9	6,0	2,3	5,6	11,6	17,2	188,0	
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	50,0%	0,0%	49,5%	100,0%	50,0%	30,8%	20,0%	41,7%	44,0%	32,4%	46,4%	
	4	Recuento	1	1	58	0	0	5	2	4	5	5	81

	Frecuencia esperada	,4	,2	61,4	,2	,4	2,6	1,0	2,4	5,0	7,4	81,0
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	50,0%	100,0%	18,9%	0,0%	0,0%	38,5%	40,0%	33,3%	20,0%	13,5%	20,0%
	Recuento	0	0	13	0	1	1	0	0	2	2	19
5	Frecuencia esperada	,1	,0	14,4	,0	,1	,6	,2	,6	1,2	1,7	19,0
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	50,0%	7,7%	0,0%	0,0%	8,0%	5,4%	4,7%
	Recuento	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
6	Frecuencia esperada	,0	,0	2,3	,0	,0	,1	,0	,1	,2	,3	3,0
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
	Recuento	2	1	307	1	2	13	5	12	25	37	405
Total	Frecuencia esperada	2,0	1,0	307,0	1,0	2,0	13,0	5,0	12,0	25,0	37,0	405,0
	% dentro de RECOMIENDA PRESENCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,222 <sup>a</sup>	45	,788
Razón de verosimilitudes	32,840	45	,911
N de casos válidos	405		

a. 47 casillas (78,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Gráfico de barras

