

Ministerio de Defensa Nacional



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Resultados Encuesta de Satisfacción 2024

OBJETIVOS



General:

Evaluar la satisfacción que tienen los usuarios sobre los productos, servicios, y la atención ofrecida por la entidad

Específicos:

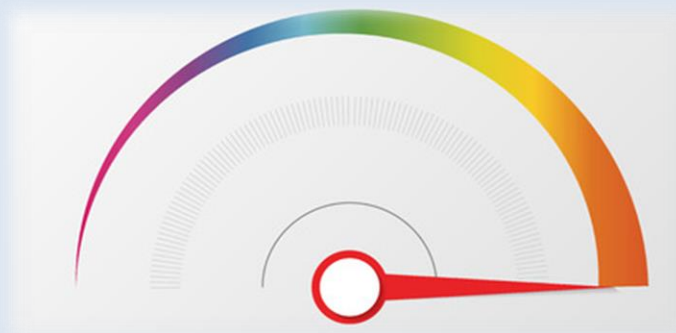
1. Medir la satisfacción con los productos o servicios
2. Evaluar la percepción sobre la atención al usuario
3. Explorar la accesibilidad de los servicios o productos
4. Evaluar la percepción sobre la eficiencia en la entrega de productos o servicios
5. Obtener retroalimentación sobre las áreas de mejora
6. Medir la confianza en la entidad



FICHA TÉCNICA



INDICADORES A MEDIR



NPS **Net Prometer Score**

Su objetivo es medir el nivel de recomendación que tiene un usuario sobre la marca

Calificación:
0-6 Detractores
7-8 Pasivos
9-10 promotores

1

CSAT **Customer Satisfaction Score**

Su objetivo es obtener el nivel de satisfacción de un cliente frente a un proceso o un servicio específico

Calificación:
0-6 Detractores
7-8 Pasivos
9-10 promotores

2

FCR **First Contact Resolution**

Se trata de una tasa que mide si el problema de un cliente ha sido resuelto en el primer contacto

Calificación:
Si: si se comunicó en varias oportunidades
No: no se comunicó en varias oportunidades

3

CES **Customer Effort Score**

Su objetivo es medir el grado de esfuerzo que tiene un cliente frente a los procesos o servicios que tiene la Entidad.

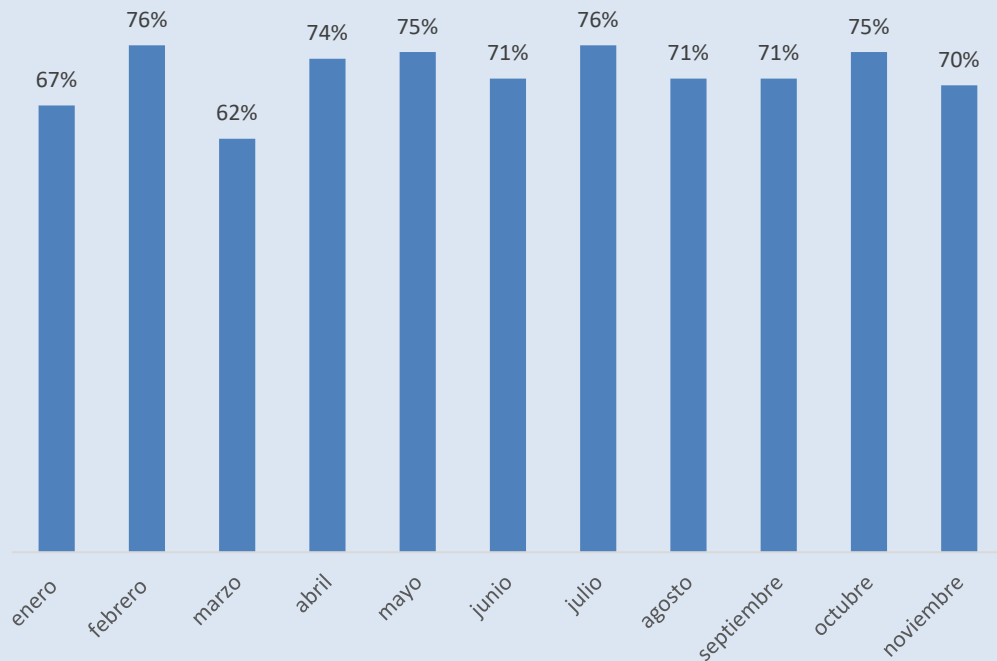
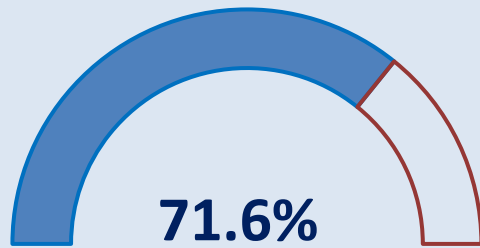
Calificación:
0-6 Difícil
7-8 Normal
9-10 fácil

4



NPS Nivel de Recomendación

El 71,6% de las personas encuestadas recomiendan a Dimar para acceder a sus trámites y servicios



Voz del cliente

Promotores: Los usuarios destacan la calidad del servicio de Dimar, resaltando su disposición para aclarar dudas y brindar la orientación adecuada en cuanto a los requerimientos de los usuarios, quienes recomiendan la Entidad.

Pasivos: Algunos usuarios indican que el servicio de Dimar es muy bueno, pero consideran que los tiempos de respuesta son muy largos, muchas veces sobrepasan el tiempo máximo informado por la Entidad y la falta de medios para hacer seguimiento a sus solicitudes.

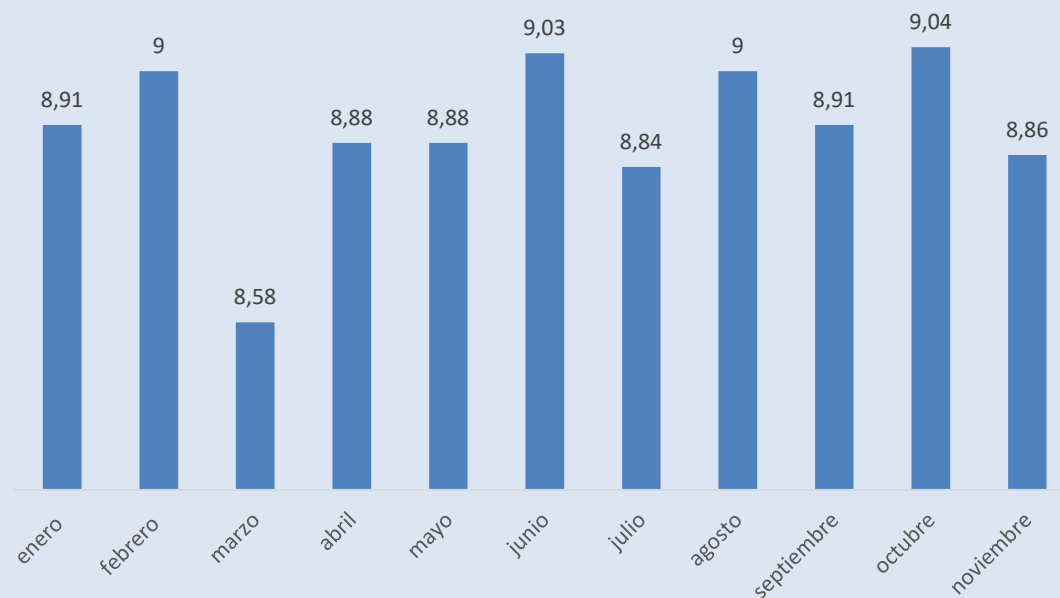
Detractores: Algunos usuarios expresan su descontento con Dimar debido a la lentitud de los tiempos de respuesta y la complejidad de los trámites. Además, señalan que las respuestas que reciben no siempre son claras o satisfactorias.



CSAT

Índice de Satisfacción al cliente

En una escala de 0 a 10, los usuarios califican el servicio prestado por la entidad en 9



Voz del cliente:

Satisfecho: los usuarios han expresado su satisfacción con la atención recibida por parte de Dimar, agradecen la amabilidad y el profesionalismo del personal quienes se han mostrado dispuestos a brindarles la información y el apoyo necesarios para atender sus requerimientos.

Neutro: Los usuarios manifiestan que, pese a que la atención es buena, los tiempos de respuestas son muy largos, algunas veces la información de los trámites es confusa y el proceso un tanto dispendioso.

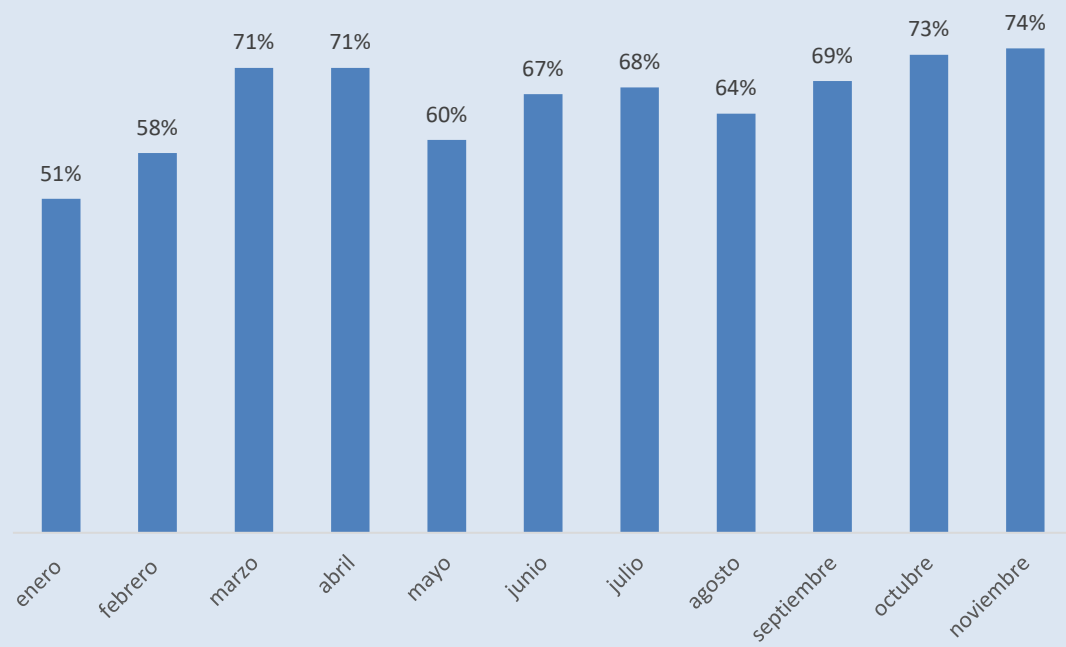
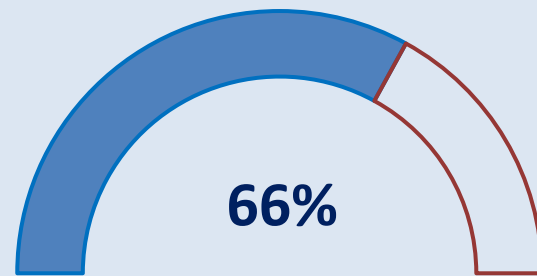
Insatisfecho: Se presenta inconformidad debido a que los usuarios experimentan tiempos de espera prolongados para recibir respuesta a sus consultas o solicitudes. Esta lentitud y las respuestas insatisfactorias genera frustración e impaciencia.



FCR

Resolución al Primer Contacto

El 66% de los usuarios indican que obtuvieron solución en el primer contacto con la Entidad



Voz del cliente

SI

El proceso fue normal y correcto

En la capitanía de Puerto me dieron la información del proceso y lugar de los exámenes

Envió un oficio y tuvo respuesta oportuna

NO:

5 veces se comunicó, fue engorroso el trámite

He llamado varias veces y no he tenido solución del trámite

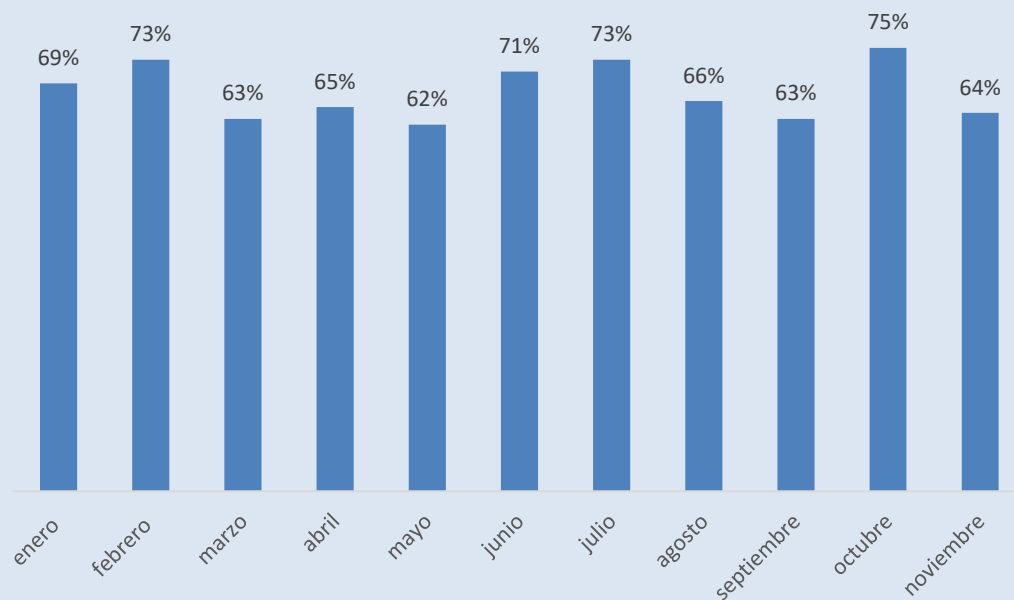
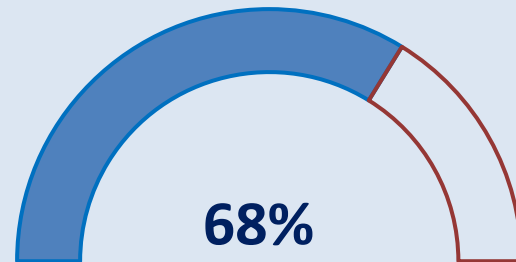
Tuve que contactarme mas de 4 veces la información que me dieron no fue completa para la matricula de la nave, fue complicado el pago de las inspecciones no dieron información clara y completa, se demoró mucho el trámite, la información no fue tan precisa.



CES

Nivel de Esfuerzo

El 68% de los usuarios indican que realizar un trámite o acceder a una servicio en la Entidad fue fácil



Voz del cliente

Fácil: Los usuarios en general consideran que los servicios y trámites de la Entidad son accesibles con facilidad además aprecian la atención a través de los canales dispuestos por la Entidad ofrecen la orientación y el apoyo necesario para atender sus requerimientos con una actitud cordial y disposición de solución.

Normal: Los usuarios que calificaron el servicio como normal indicaron que si bien valoran el servicio recibido consideran que los tiempos de respuesta son muy altos y se sienten inconformes con el proceso que llevan sus trámites

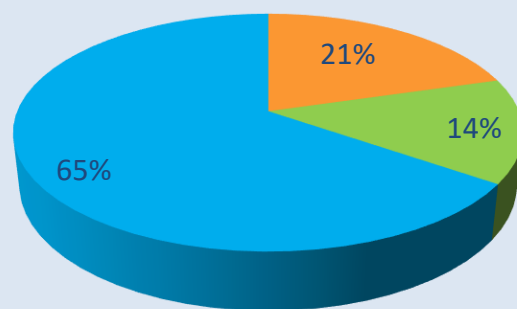
Difícil: Los usuarios que calificaron que es difícil adelantar algún trámite o servicio con la Entidad, indicaron que falta orientación clara al inicio del proceso, que los trámites son complejos, la documentación exigida y la demora o ausencia de respuesta a las solicitudes, son los principales obstáculos que los usuarios encuentran al interactuar con Dimar.



Satisfacción Canales de Atención

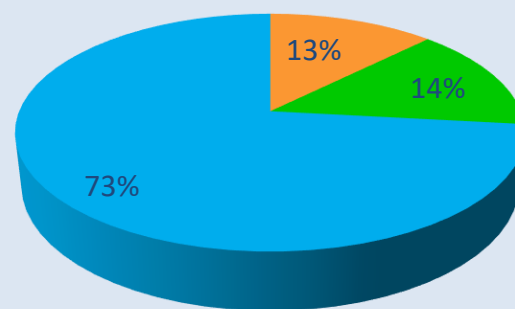
CHAT

Insatisfecho Neutro Satisfecho



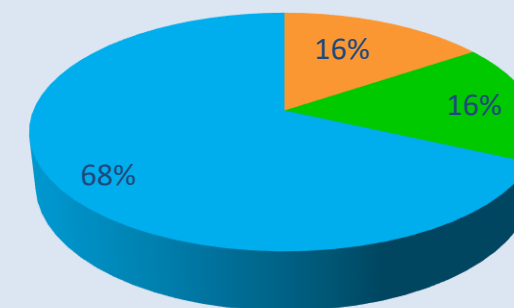
TELEFÓNICO

Insatisfecho Neutro Satisfecho



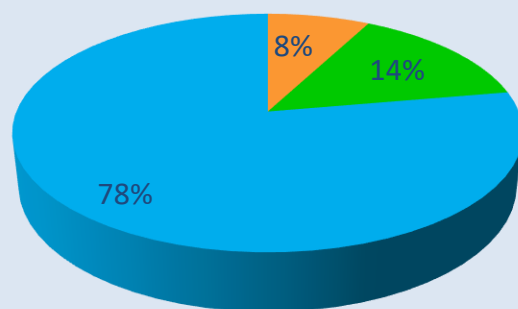
CORREO

Insatisfecho Neutro Satisfecho



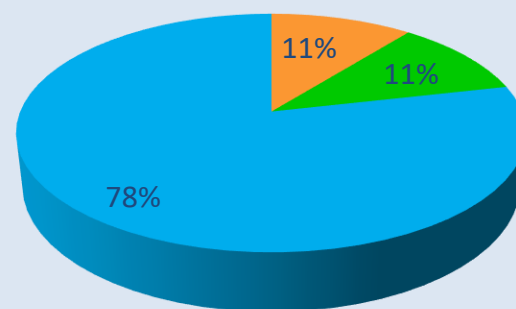
PRESENCIAL - FRONT OFICCE

Insatisfecho Neutro Satisfecho



PRESENCIAL OFI REGISTRO

Insatisfecho Neutro Satisfecho



MESA DE AYUDA SITMAR

Insatisfecho Neutro Satisfecho

