

Ministerio de Defensa Nacional



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Resultados encuesta satisfacción del usuario 2022

Grupo de Coordinación General – Grucog
Área de Servicio y Participación Ciudadana – Asepac

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Ficha técnica



Objetivos

Objetivo General:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios recibidos a fin de generar oportunidades de mejora que permitan una mejor gestión y cumplimiento de las expectativas.

Objetivo Específicos:

Actualizar la caracterización de los usuarios en variables demográficas y conectividad a internet.

- Identificar el nivel de satisfacción general del usuario.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario por cada uno de los canales de atención de la Entidad.
- Identificar el nivel de satisfacción y cumplimiento de expectativas en torno a los trámites radicados por los usuarios.
- Identificar la percepción de los usuarios a través del uso de las redes sociales.
- Identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario.



FICHA TÉCNICA



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



Marco Muestral

- Bases de datos de la Entidad.



Método de muestreo

- Muestreo probabilístico aleatorio simple (cada elemento de la población objetivo y cada posible muestra de un tamaño determinado, tiene la misma probabilidad de ser seleccionado).



Tamaño de la muestra

- Se realizó un total de 400 encuestas.



Método de recolección de la información

- Contacto telefónico, registro Online a través del PMC – Herramienta IDE.



Tasa de Efectividad

- Para la muestra planteada el margen de error es de $\pm 4,8\%$ con un 95% de margen de confianza.



Elaboración del cuestionario

- El cuestionario fue diseñado por Asepac de acuerdo con los objetivos planteados. Contiene preguntas cerradas y preguntas abiertas.



Fechas del campo

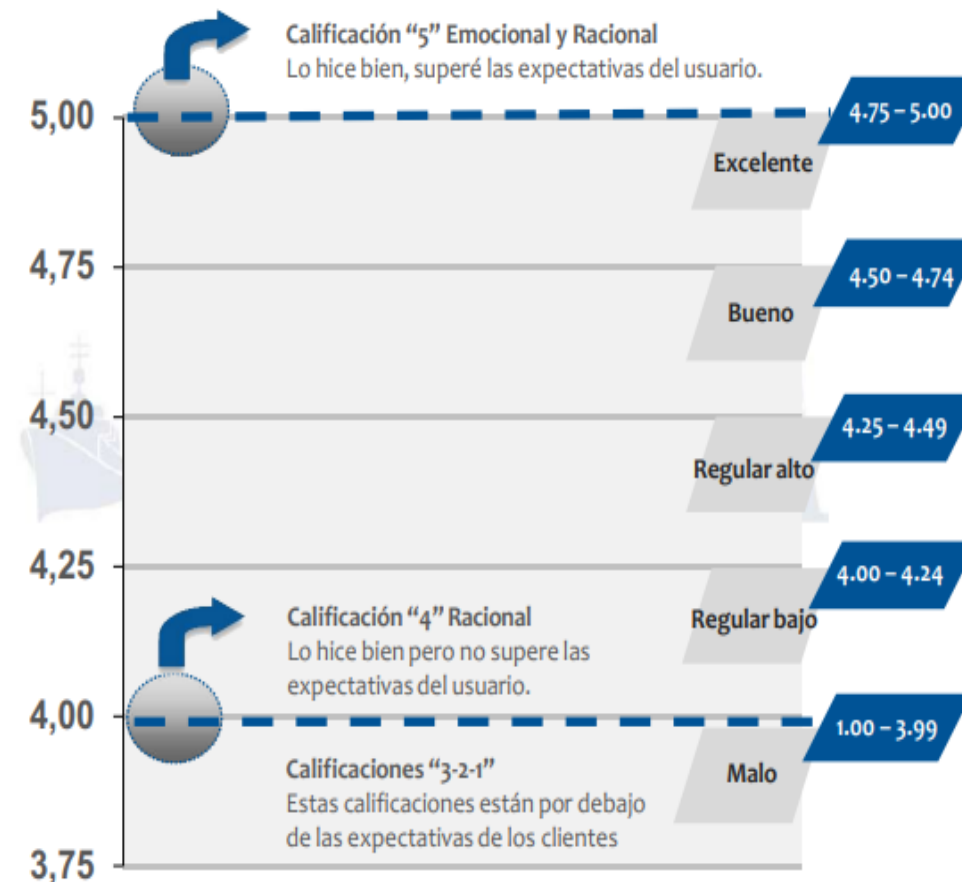
- La captura de la información se realizó entre el 24 de octubre y el 30 de noviembre de 2022.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



▶ Escala de medición satisfacción general

Esta metodología permite monitorear el nivel de servicio percibido por los usuarios de la Entidad y establecer rutas de acción que permitan mejorar el trabajo de la institución y su relación con los usuarios.





Caracterización de usuarios

“Consolidamos nuestro país marítimo”



▶ Género

GÉNERO	%
Femenino	8,75%
Masculino	91,25%
Total general	100,00%

▶ Nivel de escolaridad

TIPO DE USUARIO	%
Ninguno	1,75%
Posgrado	9,00%
Primaria	6,50%
Secundaria	24,00%
Tecnica	20,50%
Tecnologica	21,50%
Universitaria	16,75%
Total general	100,00%

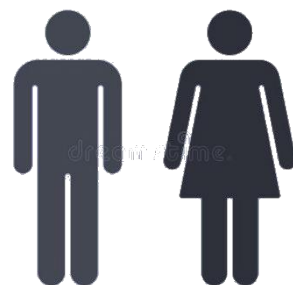
▶ Tipo de Usuario

TIPO DE USUARIO	%
Juridica	3,75%
Natural	96,25%
Total general	100,00%

El **91.25%** de la población de la población encuestada corresponde al género masculino. De igual forma, el **96,25%** de los encuestados fueron personas naturales.

El **24%** de la población tiene un nivel de escolaridad de secundaria, seguidos de quienes ostentan formación tecnológica con el **(21,50%)**, técnica **(20,50%)**, Universitaria **(16,75%)**, posgrado **(9%)** y ninguno **(1,75%)**.

El 67% de nuestros usuarios cuentan con formación superior a la escolar básica.



“Consolidamos nuestro país marítimo”



Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Los servicios públicos del **29,75%** de la población de la población encuestada son de estrato 1, seguido del estrato 2 con el **27%**, estrato 3 (**23,25%**), estrato 4 (9,50%), estrato 5 (**4,75%**) y estrato 6 (**5,75%**).

El **61,75%** de los usuarios tienen acceso a internet todo el tiempo, mientras que el **11,75%** no cuenta con acceso a internet.

Teniendo en cuenta la información que nos suministra el acceso a internet, dentro de las estrategias de estructuración de los trámites y servicios de la Entidad se debe tener en cuenta que aun contamos con usuarios que prefieren tener el contacto con la entidad por medio de los canales de atención tradicionales (presencial y telefónico). Dentro del marco de automatización de tramites y servicios por parte del estado se deben generar estrategias de comunicación para el uso de los medios digitales.

▶ Estratos de servicios públicos

ESTRATO	%
Estrato 1	29,75%
Estrato 2	27,00%
Estrato 3	23,25%
Estrato 4	9,50%
Estrato 5	4,75%
Estrato 6	5,75%
Total general	100,00%

▶ Frecuencia de acceso a internet

ESTRATO	%
Todo el tiempo	61,75%
Algunas veces	26,50%
No tiene	11,75%
Total general	100,00%



“Consolidamos nuestro país marítimo”



► Medios de conexión a internet

¿A través de que medio se conecta a internet?	%
Telefono celular	65,75%
Ninguna de las anteriores	11,75%
Ambas (Telefono celular y Computador)	11,25%
Computador	11,00%
Ipad	0,25%
Total general	100,00%

El **65,75%** de los usuarios hacen uso del internet a través de sus teléfonos celulares, mientras que el **11%** restante lo hace a través de un computador.

Teniendo en cuenta el teléfono celular es el medio de mayor consulta se requiere que se generen diseños web adaptativos para que los ambientes web se puedan visualizar bien en distintos tipos de pantallas, tanto en smartphones como en tablets, permitiendo así interacciones con soluciones satisfactorias.



► Horario contactarse con DIMAR

¿De las siguientes franjas horarias cual prefiere para ponerse en contacto con Dimar?	%
Cualquiera	57,25%
8 a 11	28,25%
14 a 17	10,50%
11 a 14	4,00%
Total general	100,00%

El **57,25%** de los usuarios no tienen un horario especial para contactarse con la Entidad y lo realizan en cualquier momentos del día, sin embargo el **28,25%** sí prefiere realizar contacto con Dimar en la jornada de la mañana.

Generando entre el grupo de atención al usuario programación de horarios que permitan tener los recursos disponibles en franjas de la mañana y tarde que atiendan la demanda de consultas diarias.





► Condición de discapacidad

ESTRATO	%
No	97,75%
Si	2,25%
Total general	100,00%

¿Cuál de las siguientes condiciones de discapacidad presenta?	%
Física	2,25%
Visual	0,00%
Auditiva	0,00%
Cognitiva - Intelectual	0,00%
Física	0,00%
Múltiple	0,00%
Psicosocial (mental)	0,00%
Otra ¿Cuál?	0,00%
Total general	100,00%

El **97,75%** de los usuarios indicaron no tener alguna discapacidad; sin embargo, el **2,25%** restante sí relacionó algún tipo de discapacidad.

Un total de 9 encuestados manifestaron tener algún tipo de discapacidad, De ellos el **2.25 %** tienen condición de discapacidad física: 1 Miembros inferiores, 1 Miembros superiores, 2 Ambos miembros inferiores y superiores, 1 presenta discapacidad en su boca.

Si bien, el porcentaje de personas en condición de discapacidad es mínimo, con esta información se deben revisar las condiciones de accesibilidad de la Entidad a nivel nacional con el fin de no afectar el acceso a los servicios de este grupo poblacional.



▶ Grupos étnicos

¿Pertenece a algún grupo étnico?	%
No	90,50%
Si	9,50%
Total general	100,00%

¿A cuál grupo étnico pertenece?	%
afrocolombiano	8,25%
Raizal	0,75%
indígena	0,25%
palenquero	0,25%
Total general	9,50%

El **90.50%** de los usuarios indicaron no pertenecer a un grupo étnico, el restante **9,50%** manifestó si pertenecer a un grupo étnico.

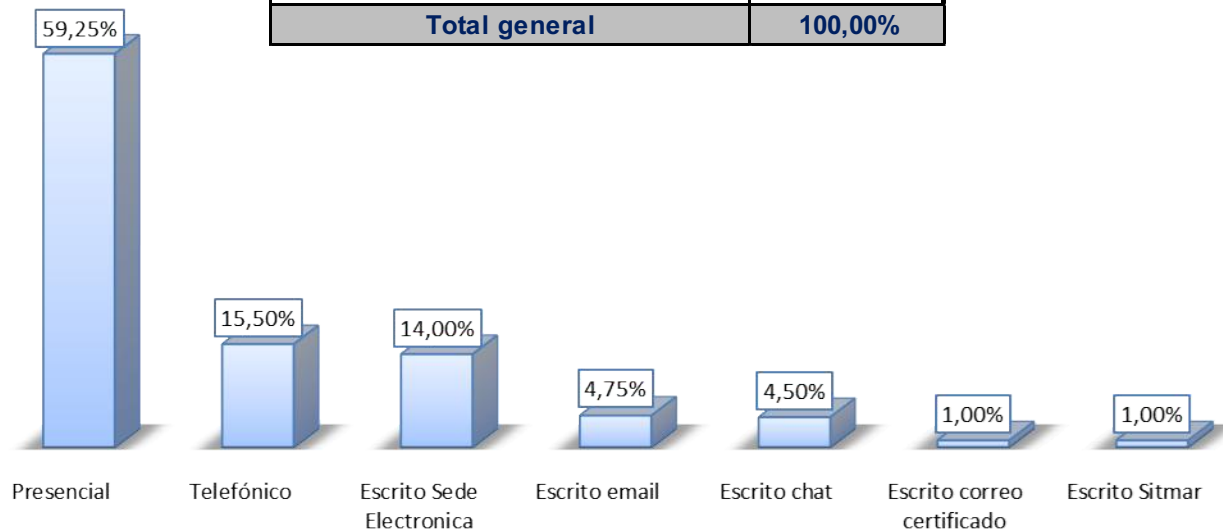
Dentro de los usuarios que pertenecen a un grupo étnico (38 usuarios) quien sobre sale es el grupo afrocolombiano con una participación del **8,25 %**, seguido por grupo Aiza **0.75 %**, indígena y palenquero con el **0,25%**.





► Canal de atención que prefiere para contactarse con Dimar

CANAL	%
Presencial	59,25%
Telefónico	15,50%
Escrito Sede Electronica	14,00%
Escrito email	4,75%
Escrito chat	4,50%
Escrito correo certificado	1,00%
Escrito Sitmar	1,00%
Total general	100,00%



El **59,25%** de los usuarios prefieren acudir al canal **presencial** para contactarse con la Entidad; sin embargo, el **15,50%** recurren al canal telefónico. A través de la Sede Electrónica sólo el **14,00%**.

Teniendo en cuenta que el 61,75% de nuestros usuarios acceden todo el tiempo a internet en su mayoría por sistemas móviles, es conveniente realizar actividades de sensibilización que lleven a los usuarios que sí cuentan con acceso a internet a movilizarse a través de nuestras herramientas virtuales, con el fin de descongestionar los puntos de atención presencial. Para ello es importante garantizar un funcionamiento adecuado de las herramientas virtuales, con el fin de generar confianza entre quienes decidan hacer uso de estos espacios digitales.



Caracterización de usuarios



Trámites realizados por los usuarios y medio a través del cual radican.

		GENTE DE MAR	NAVES	EMPRESAS DE SERVICIOS MARITIMOS	CONTROL TRAFICO MARITIMO	PROTECCIÓN MARITIMA	SEÑALIZACIÓN MARITIMA	TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL	LITORALES E INVESTIGACIÓN
Capitanías de Puerto	CP01 Buenaventura	15,75%	0,25%	0,50%	0,00%	0,00%	0,25%	0,25%	0,00%
	CP02 Tumaco	0,25%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP03 Barranquilla	3,25%	0,25%	0,00%	0,00%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP04 Santa Marta	10,75%	1,00%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP05 Cartagena	28,25%	2,50%	2,00%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%
	CP06 Riohacha	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP07 San andres	1,25%	0,25%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP08 Turbo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	0,00%	0,00%
	CP09 Covenas	2,25%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP 14 Puerto Bolivar	0,00%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Medios electrónicos	Sede electrónica	17,75%	2,00%	1,75%	0,50%	0,25%	0,00%	0,25%	0,50%
	Sitmar	0,00%	0,25%	0,00%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bogotá	Sede central	3,25%	0,00%	1,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

“Consolidamos nuestro país marítimo”



▶ Trámites realizados por los usuarios y medio a través del cual radican

Empresas de servicios marítimos: El **2,00%** de los trámites son radicados a través de CP05, seguido de quienes radican en Sede Central con el **1,75%**, CP01 Y CP04 cada uno **0.50%**.

Señalización marítima: El **0,50%** de las solicitudes de este trámite, fueron radicadas a través de la CP01 y CP08 de acuerdo a lo indicado por los usuarios.

Gente de mar: Es el trámite con mayor participación con un **83,0%**, la capitanía que presento mayor participación en el trámite es CP05 con **28,25%**, seguido por CP01 con el **15,75%**. El 17,75% de los encuestados realizaron su trámite a través de la Sede Electrónica; Sede central también tiene participación en la radicación de tramites en un **3,25%**.

Litorales e investigación: El **1%** de los usuarios realizaron su solicitud a través de la Sede electrónica y CP05.

Protección marítima: El **0,25%** de los usuarios encuestados que realizaron requerimientos de esta línea de servicio manifestaron haber realizado su solicitud a través de la Sede Electrónica, seguido de quienes lo realizaron a través de CP03 con el **0.25%**.



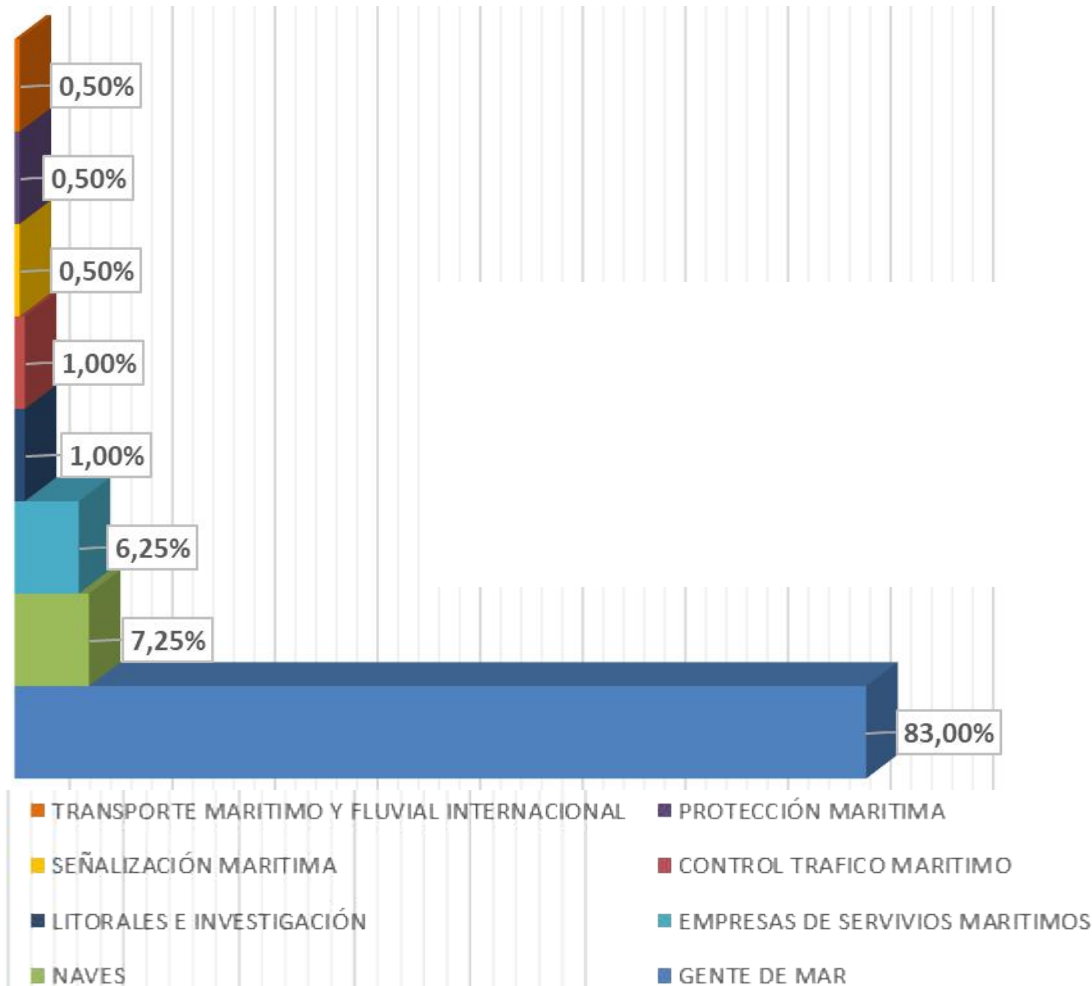
▶ Trámites realizados por los usuarios y medio a través del cual radican

Control tráfico marítimo: El **0.50%** realizó este tipo de requerimientos en Sede electrónica, seguido de quienes lo realizaron en CP05 y la Sede electrónica mediante Sitmar con el **0.25%** respectivamente.

Naves: De los usuarios encuestados, el **2,50%** radicó sus solicitudes de naves en CP05, seguido de quienes lo realizaron en CP04 con el **1,00%**, CP01, CP02 Y CP03 con el **0.25 %** respectivamente.

Transporte marítimo y fluvial internacional: El **0.50%** de los usuarios encuestados que manifestaron haber realizado solicitudes de esta línea, indicaron haberlo realizado a través de la Capitanía de Puerto de Buenaventura y sede electrónica con el **0.25%** respectivamente.

* Durante el proceso de recolección de datos se identificó que varias de las respuestas entregadas por los usuarios no eran específicas frente al trámite que realizaba; dentro de los ejemplos que tenemos se hacía referencia a trámites de licencias pero no se precisaba a cuál correspondía ya que existen diferentes tipos, como este distintos ejemplos. Dado lo anterior, es importante realizar una mejor indagación de la información recibida por los usuarios para categorizar con precisión los trámites realizados con el fin de generar resultados más asertivos.



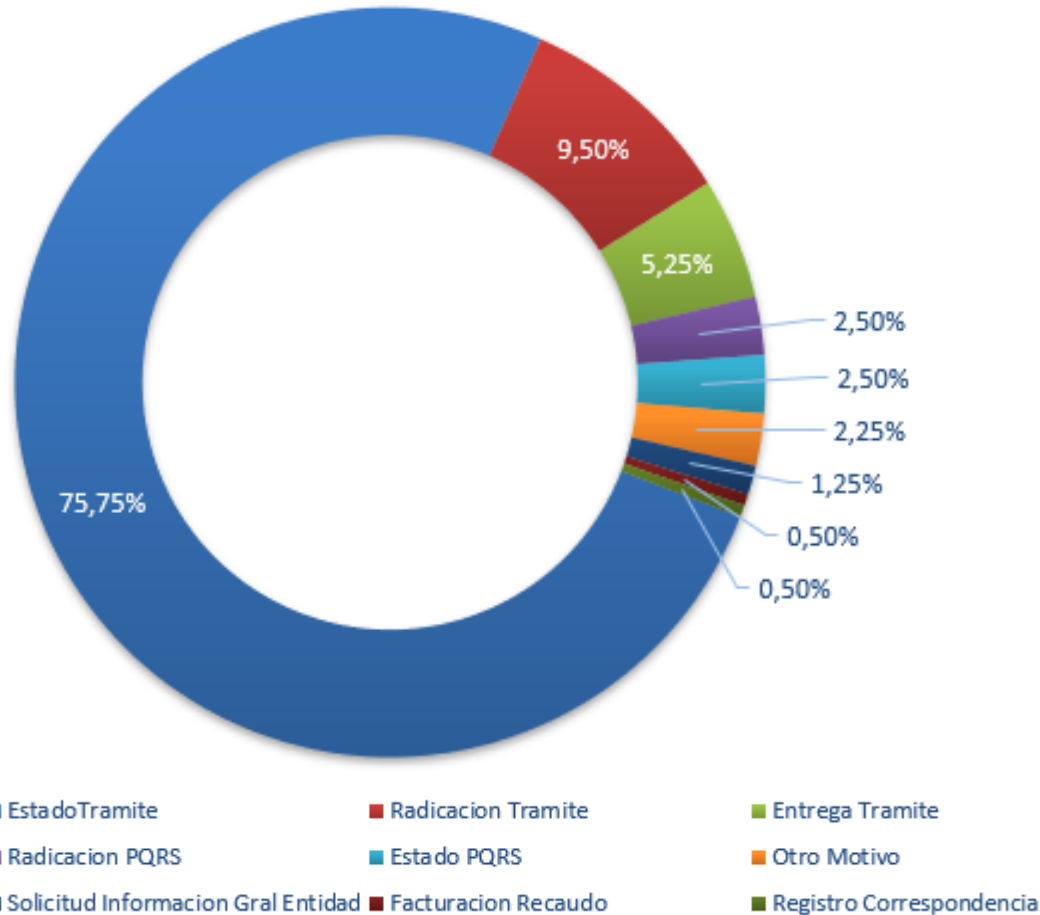
Trámites radicados por los usuarios

Este es el comportamiento de trámites radicados a los usuarios encuestados donde se tienen las siguientes participaciones:

- El **83,00%** corresponde a trámites de Gente de mar.
- Naves tiene una participación del **7,25 %**.
- Empresas de servicios marítimos con el **6,25 %**.
- El **3,5%** corresponde a tramites como litorales e investigación (1,00%), control tráfico marítimo (1,00%), Señalización marítima (0,50%), Protección marítima (0,50%), Transporte marítimo y fluvial (0,50%).



¿Cuál es el motivo por el que se comunica a la Dirección General Marítima Dimar?



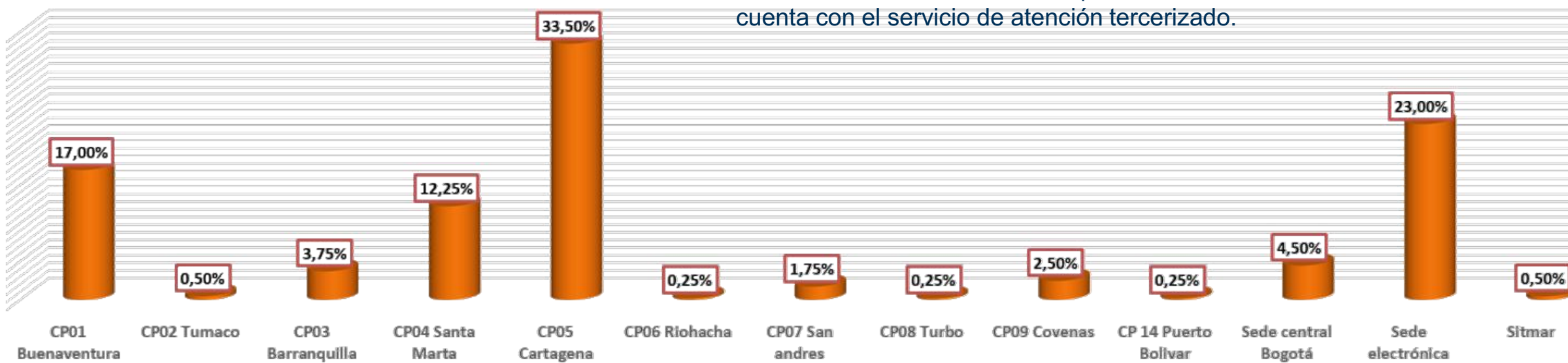
¿Cuál es el motivo por el que se comunica a la Dirección General Marítima Dimar?	%
EstadoTramite	75,75%
Radicacion Tramite	9,50%
Entrega Tramite	5,25%
Radicacion PQRS	2,50%
Estado PQRS	2,50%
Otro Motivo	2,25%
Solicitud Informacion Gral Entidad	1,25%
Facturacion Recaudo	0,50%
Registro Correspondencia	0,50%
Total general	100,00%

El **75,75%** de los usuarios encuestados dentro de su motivo principal de consulta se encuentra el conocer estado de solicitudes, seguido por radicación tramite **9.50%**, entrega de tramite **5.25%**. Dentro de consulta de otros los motivos son para postulaciones de empleo.



Sedes que usaron los usuarios para radicar sus solicitudes

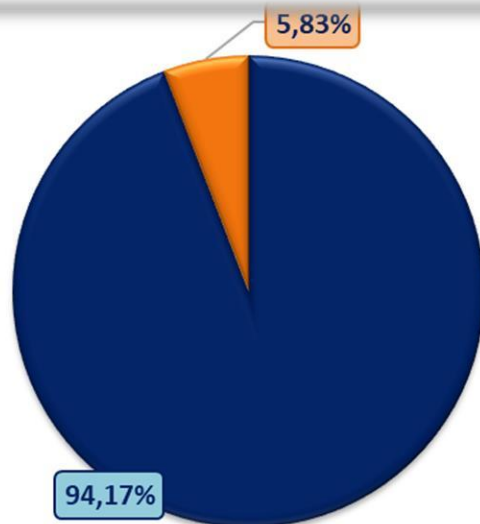
El **33,50%** de los usuarios encuestados realizaron sus solicitudes a través de CP05, seguido de sede electrónica con el **23,00%**, CP01 (**17,00%**), CP04 (**12,25%**), Sede Central (**4,50%**), CP03 (**3,75%**). * En las unidades donde la mayor parte de los usuarios realizan la radicación de sus requerimientos, la Entidad cuenta con el servicio de atención tercerizado.





▶ Canal de atención que usó para contactarse con Dimar

ATENCIÓN PRESENCIAL 55,75%

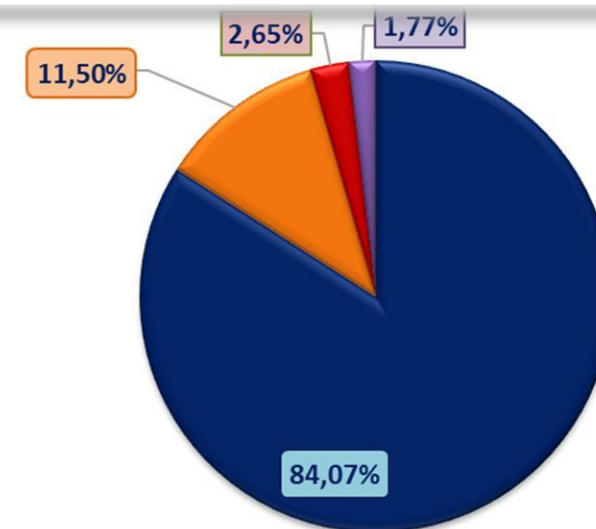


■ Capitanías de puerto ■ Sede Central

De la misma manera, en que el **59,25%** de los usuarios indicaron que preferían el canal presencial para contactarse con la Entidad, encontramos que en efecto el **55,75%** de los usuarios usaron este canal para comunicarse efectivamente con Dimar.

Como segundo canal de uso para contacto con Dimar se encuentra el canal virtual con el **28,25%**, dentro del que sobresale consultas por sede electrónica.

VIRTUAL 28,25%

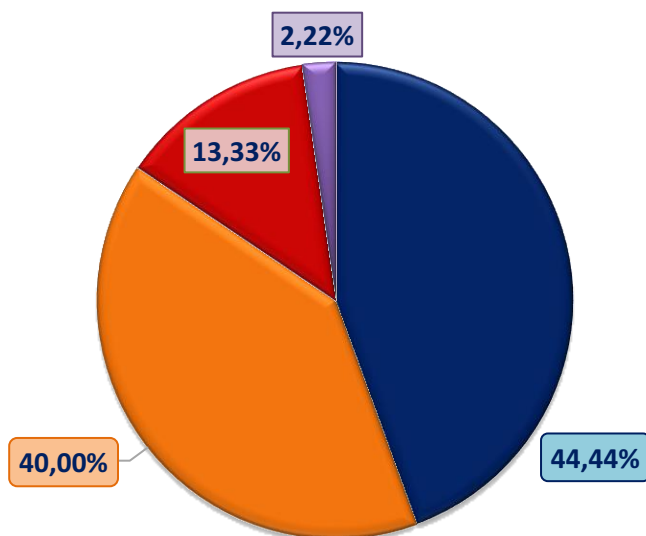


■ Sede_electronica ■ Sistema_PQRS ■ Sitmar ■ Chat



▶ Canal de atención que usó para contactarse con Dimar

LINEA TELEFÓNICA 11,25%

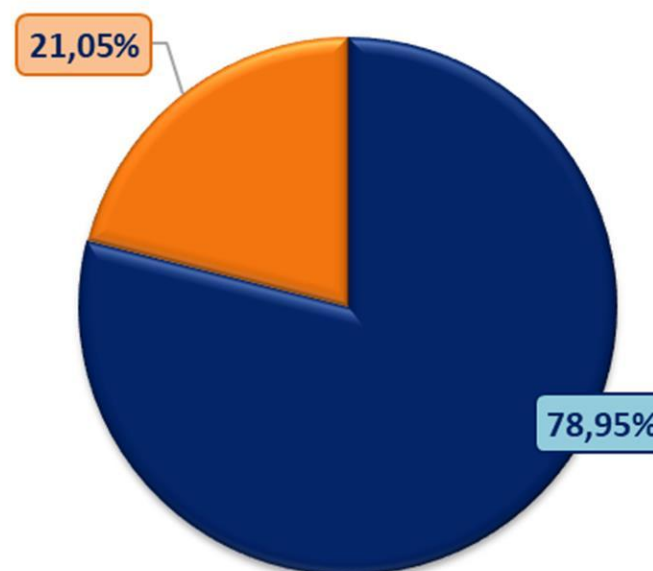


- Línea gratuita de atención al ciudadano 018000115966
- Línea Gratuita Bogotá 3286800
- Conmutador_de_las_unidades
- Línea Anticorrupción 018000911670

La línea telefónica tiene una participación de uso del **11,25%** y el canal escrito del **4.75%**. La entidad ha venido presentando sus esfuerzo en las herramientas virtuales, tienen presente la participación de estos canales se identifica que para este tiempo los usuarios realizan uso del canal virtual permitiendo así descongestionar los canales telefónico y escrito, garantizando satisfacción al usuario en la comunicación en estos canales.

CANAL ESCRITO 4,75%

%



- Correo_electronico_dimar
- registro_correspondencia

“Consolidamos



Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Frecuencia que han utilizado los siguientes canales de atención para contactarse con Dimar.

Canal	Canal de comunicación	Nunca	Dos o tres veces al mes	Cuatro o cinco veces al mes	Una o dos veces por semana	Más de tres veces por semana	Total general
Presencial	En capitanías de puerto	25,00%	3,75%	1,25%	47,50%	0,00%	77,50%
	En Sede Central	19,25%	3,00%	0,25%	0,00%	0,00%	22,50%
	Total	44,25%	6,75%	1,50%	47,50%	0,00%	100,00%
Telefónico	Línea gratuita de atención al ciudadano 018000115966	26,25%	0,00%	1,00%	3,75%	0,25%	31,25%
	Línea Anticorrupción 018000911670	20,00%	0,00%	0,00%	0,25%	0,00%	20,25%
	Línea Gratuita Bogotá 3286800	25,00%	0,00%	1,00%	3,50%	0,00%	29,50%
	Conmutador de las unidades (capitanías, centros de investigación,	17,50%	0,00%	0,00%	1,50%	0,00%	19,00%
	Total	88,75%	0,00%	2,00%	9,00%	0,25%	100,00%
Virtual	Chat web	12,50%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%	13,00%
	Sistema de atención a peticiones: Escríbale al Director PQRS	19,25%	0,00%	1,25%	2,00%	0,00%	22,50%
	Sede electrónica	22,50%	2,50%	1,25%	20,00%	0,00%	46,25%
	Sitmar	17,50%	0,00%	0,00%	0,75%	0,00%	18,25%
	Total	71,75%	2,50%	2,50%	23,25%	0,00%	100,00%
Escrito	Correo electrónico	47,50%	0,00%	0,00%	3,75%	0,00%	51,25%
	Oficinas de registro y correspondencia	47,75%	0,00%	0,00%	1,00%	0,00%	48,75%
	Total	95,25%	0,00%	0,00%	4,75%	0,00%	100,00%

“Consolidamos nuestro país marítimo”



► Frecuencia que han utilizado los siguientes canales de atención para contactarse con Dimar.

Canal Presencial: El **47,50%** de los encuestados manifiestan haber utilizado una o dos veces por semana el canal de atención, **3.75%** dos o tres veces al mes.

Canal telefónico: El **3,75%** utiliza el canal Línea gratuita de atención al ciudadano 018000115966 una o dos veces por semana y el 3,50% Línea Gratuita Bogotá 3286800, en un porcentaje bajo se encuentra el canal de línea anticorrupción con el **0.25%**.

Canal Virtual: El **20,00%** utiliza el canal de sede electrónica para contactarse con Dimar una o dos veces por semana, el **2,00%** para el Sistema de atención a peticiones, **0,50%** chat web y **0.75%** Sitmar.

Canal Escrito: El **3,75%** de los usuarios utilizaron el canal de correo electrónico una o dos veces por semana, el **1,00%** utilizó las Oficinas de registro y correspondencia.

La utilización de canales va en relación con la participación de canal que prefieren los usuarios que esta como principal el canal presencial con un **59,25 %**.

La frecuencia que mas tiene participación es de Una o dos veces por semana con un promedio de **84,5%** en todos los canales, la frecuencia de Dos o tres veces al mes se encuentra en promedio de **9,25 %**



Satisfacción de usuarios

Canales de atención

“Consolidamos nuestro país marítimo”



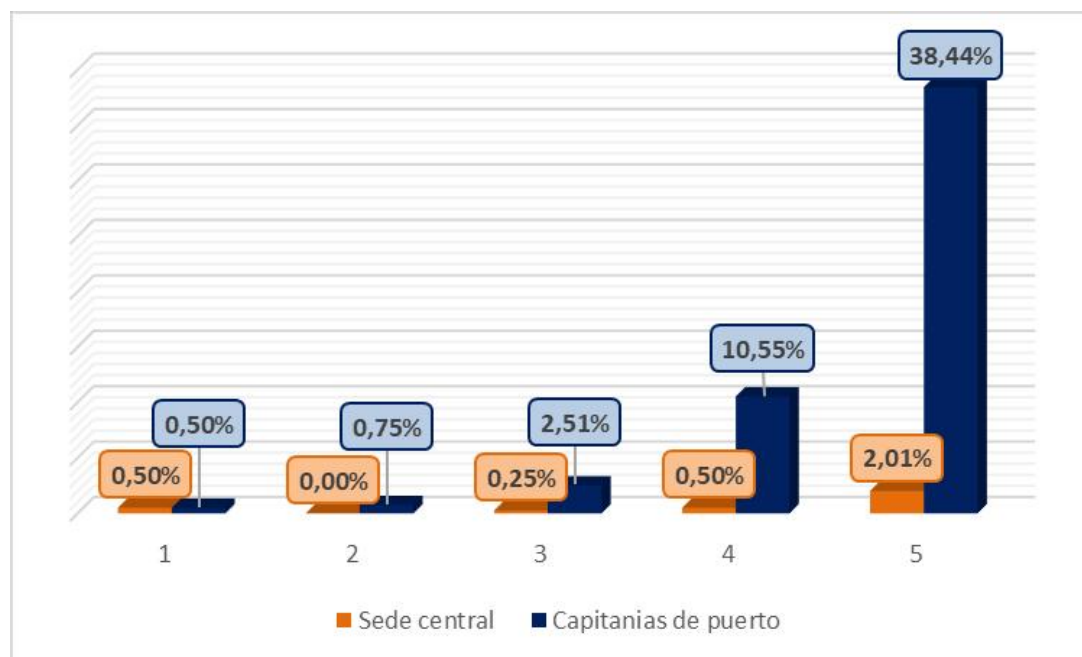
Satisfacción canales de atención



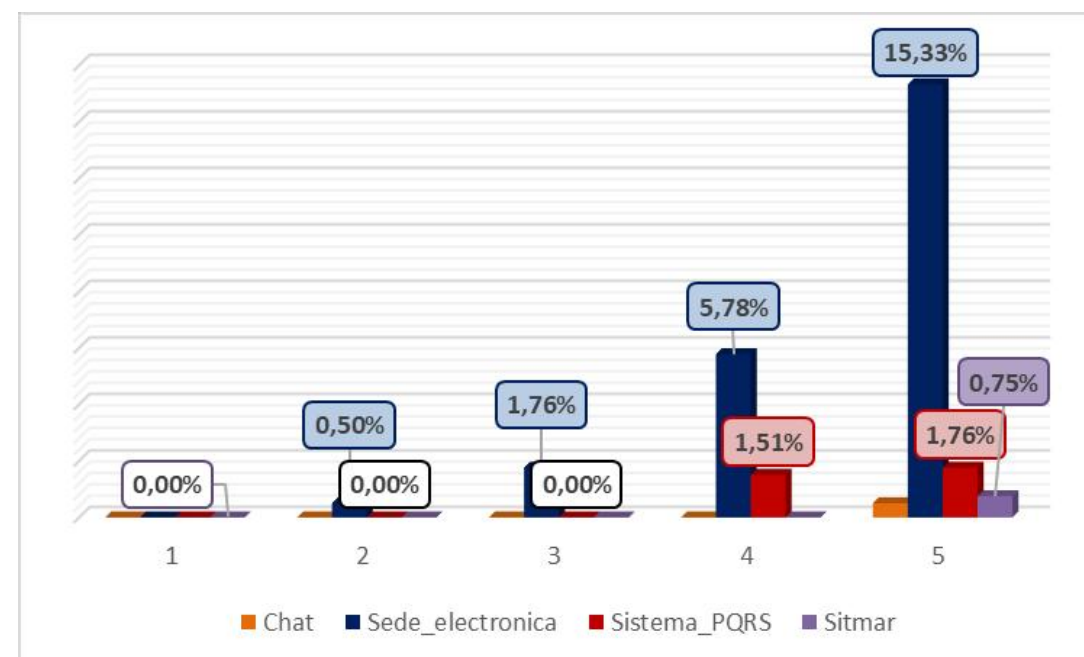
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

► ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido en los diferentes canales de atención?

CANAL PRESENCIAL



CANAL VIRTUAL



*Calificación en escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, a nivel general

“Consolidamos nuestro país marítimo”



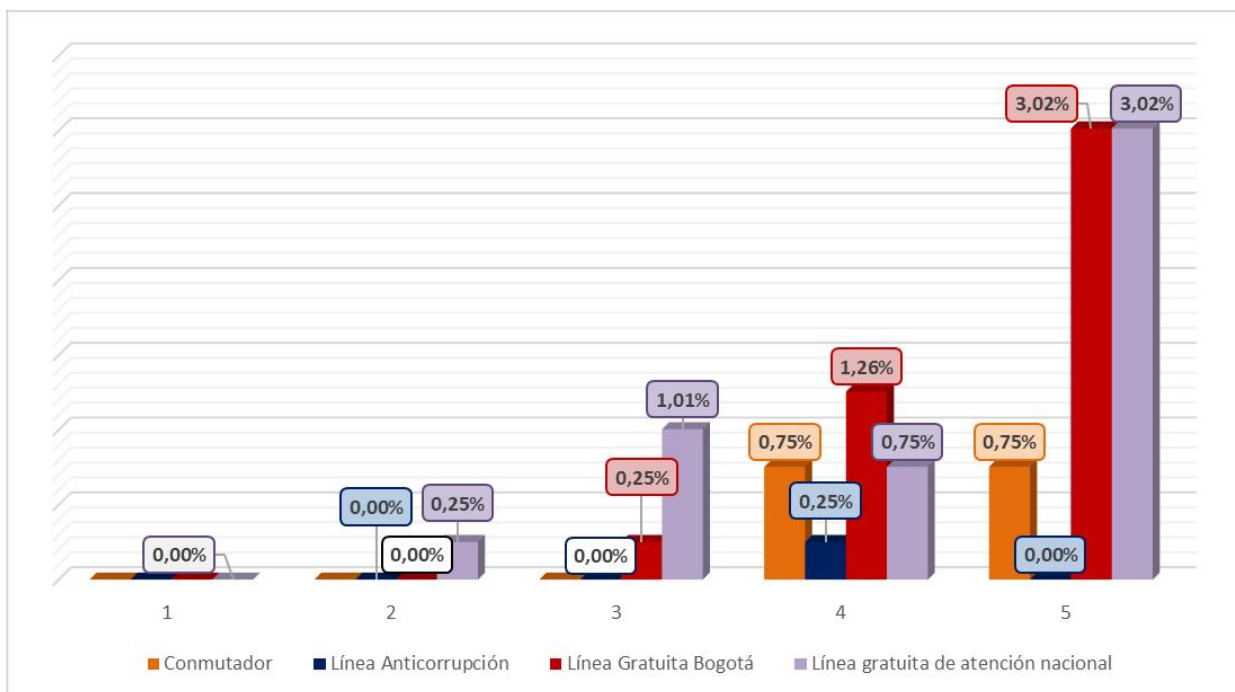
Satisfacción canales de atención



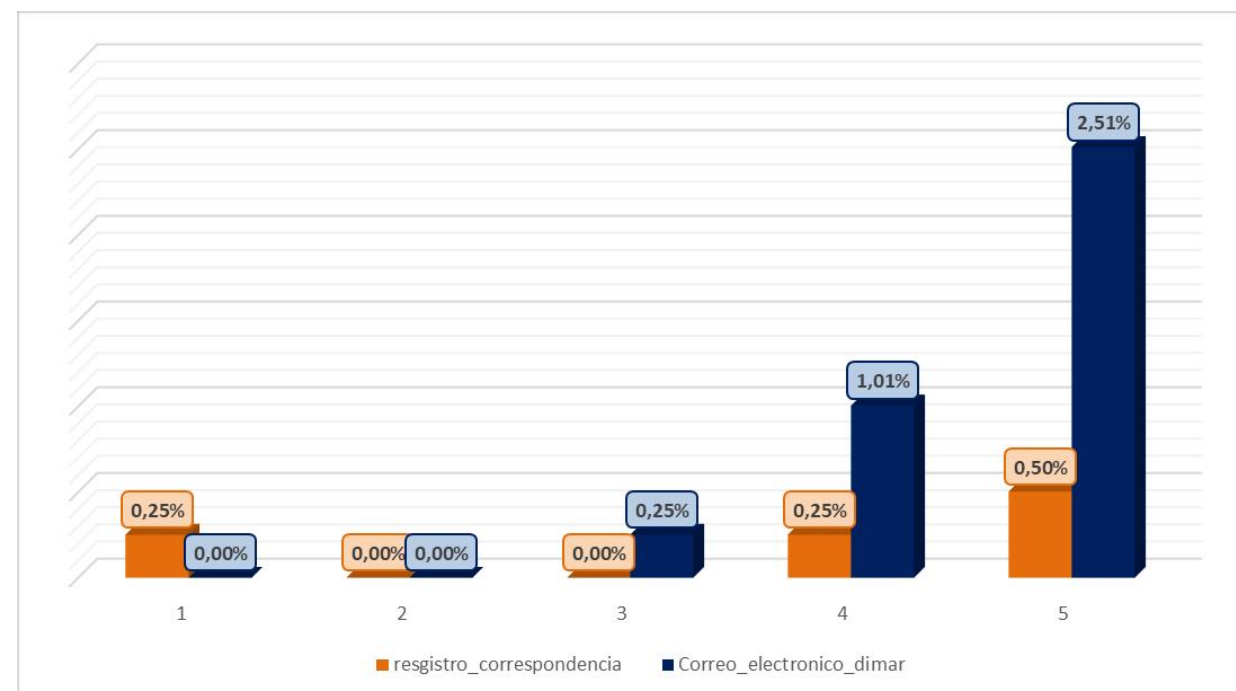
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido en los diferentes canales de atención?

CANAL TELEFÓNICO



CANAL ESCRITO



*Calificación en escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, a nivel general

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios

Atención presencial

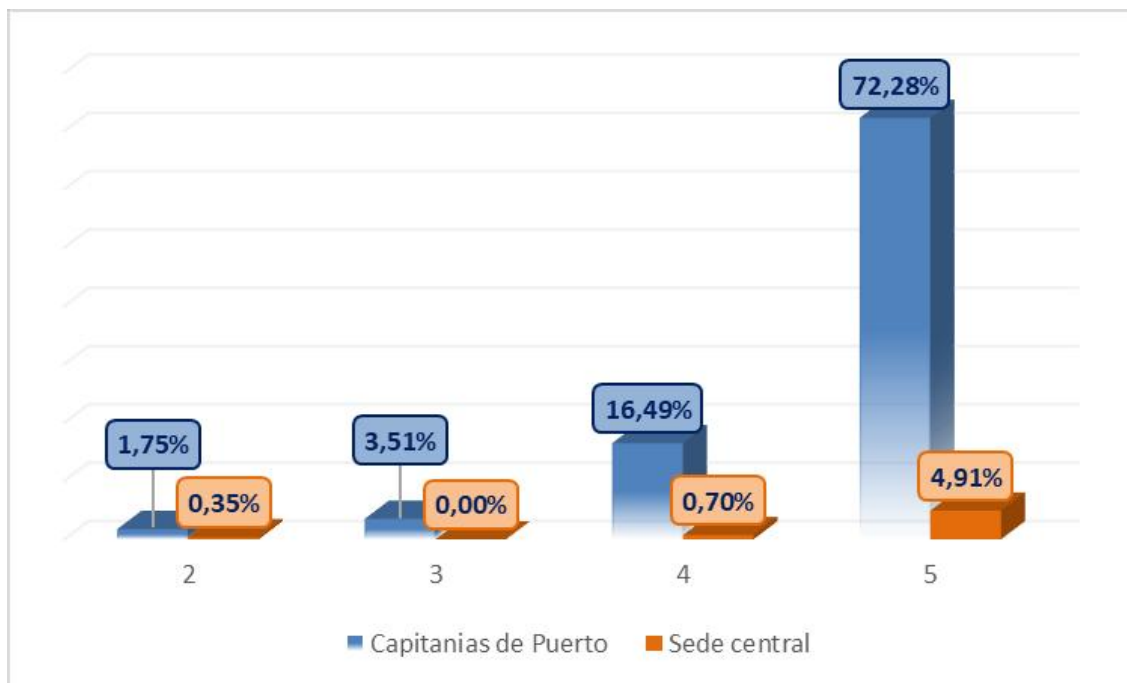
“Consolidamos nuestro país marítimo”



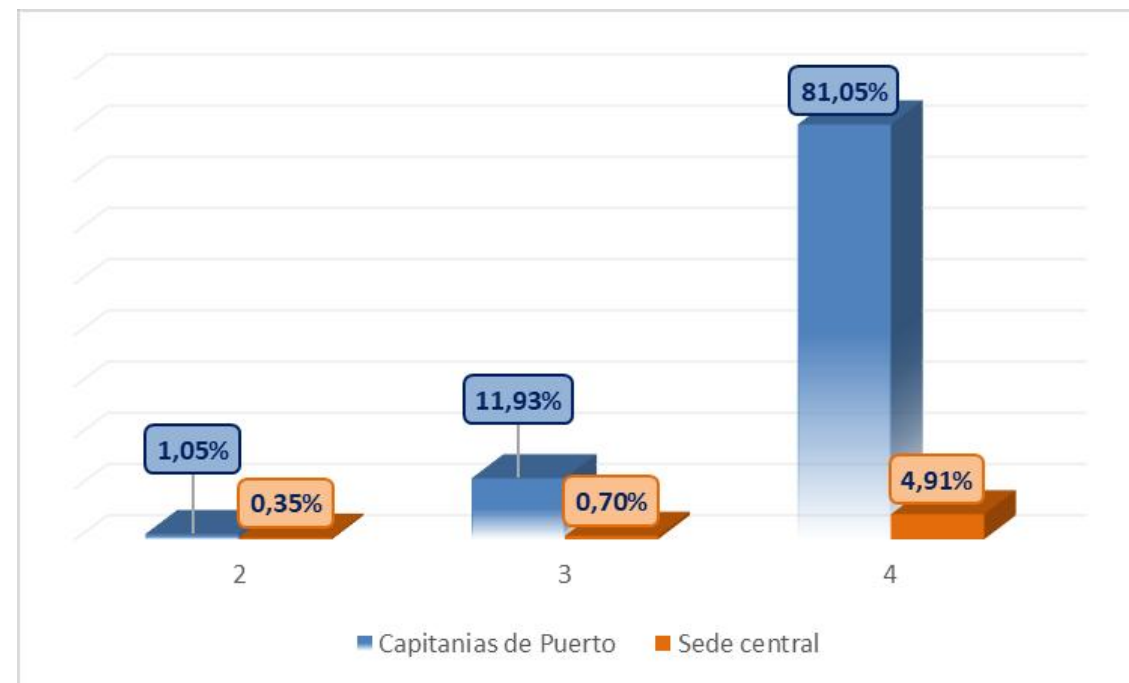
▶ ATENCIÓN PRESENCIAL

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, a nivel general ¿cómo califica la atención recibida por parte de los servidores públicos que lo atienden de manera presencial?

Atención servidores públicos



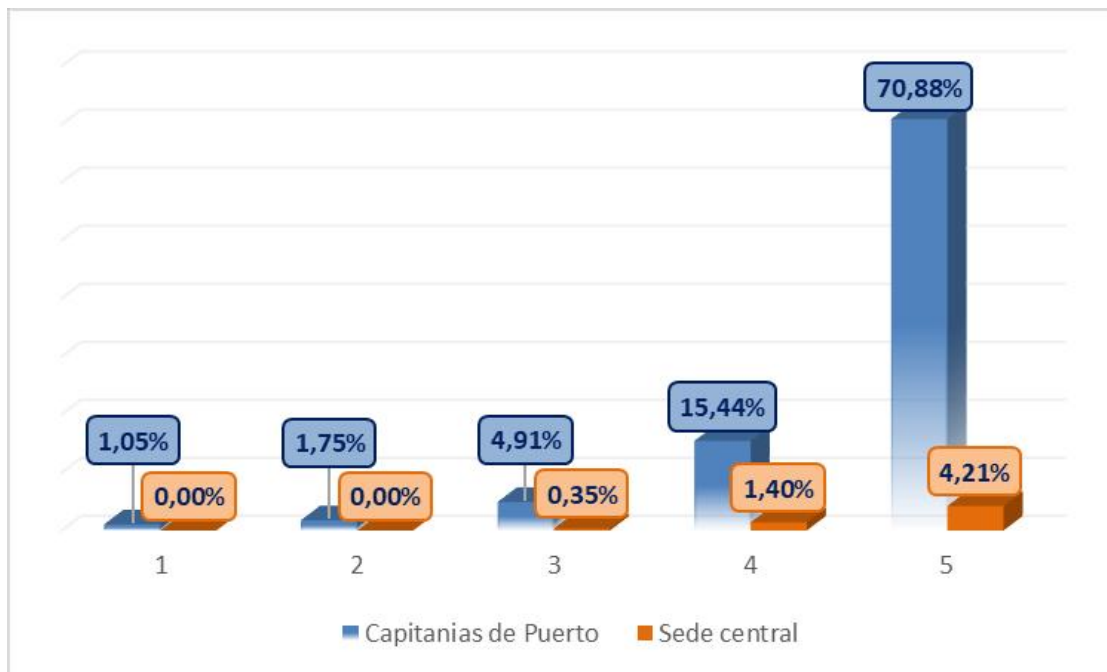
Presentación Personal



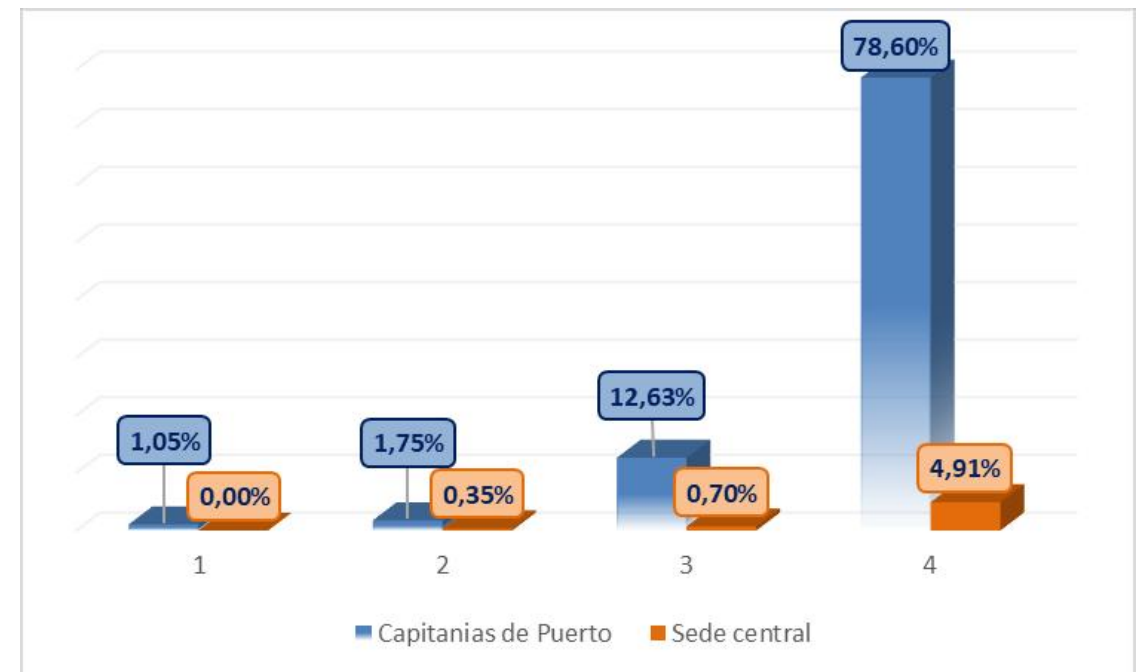


▶ ATENCIÓN PRESENCIAL

Habilidad de solución



Uso del lenguaje



*Calificación en escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, a nivel general



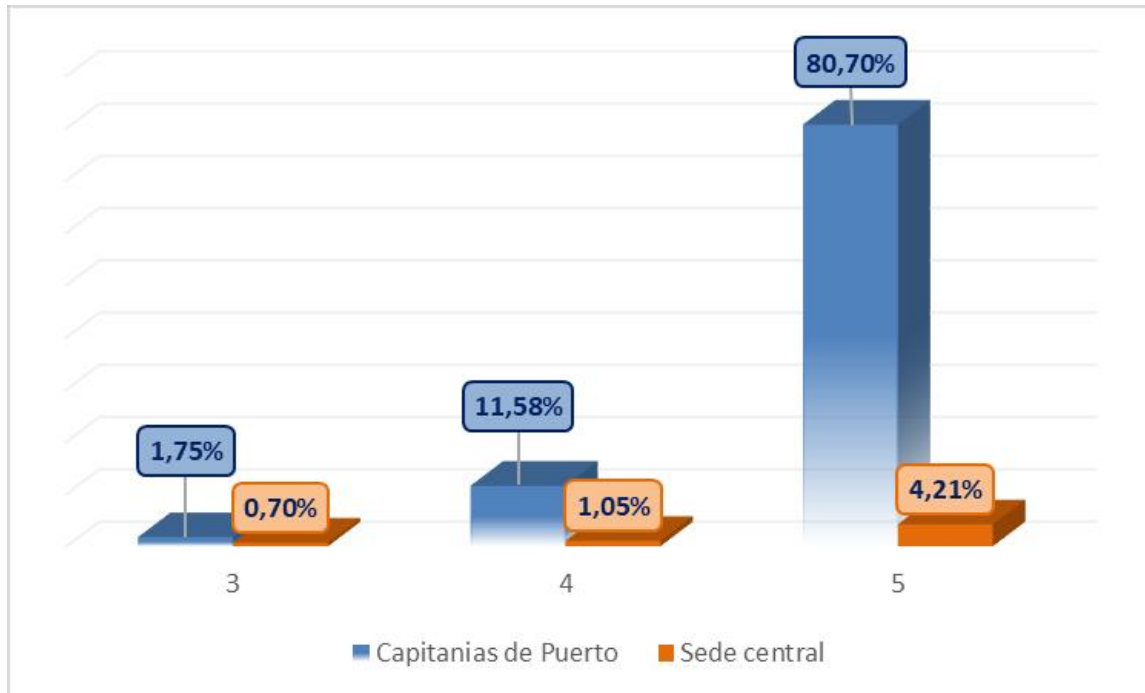
Satisfacción canales de atención



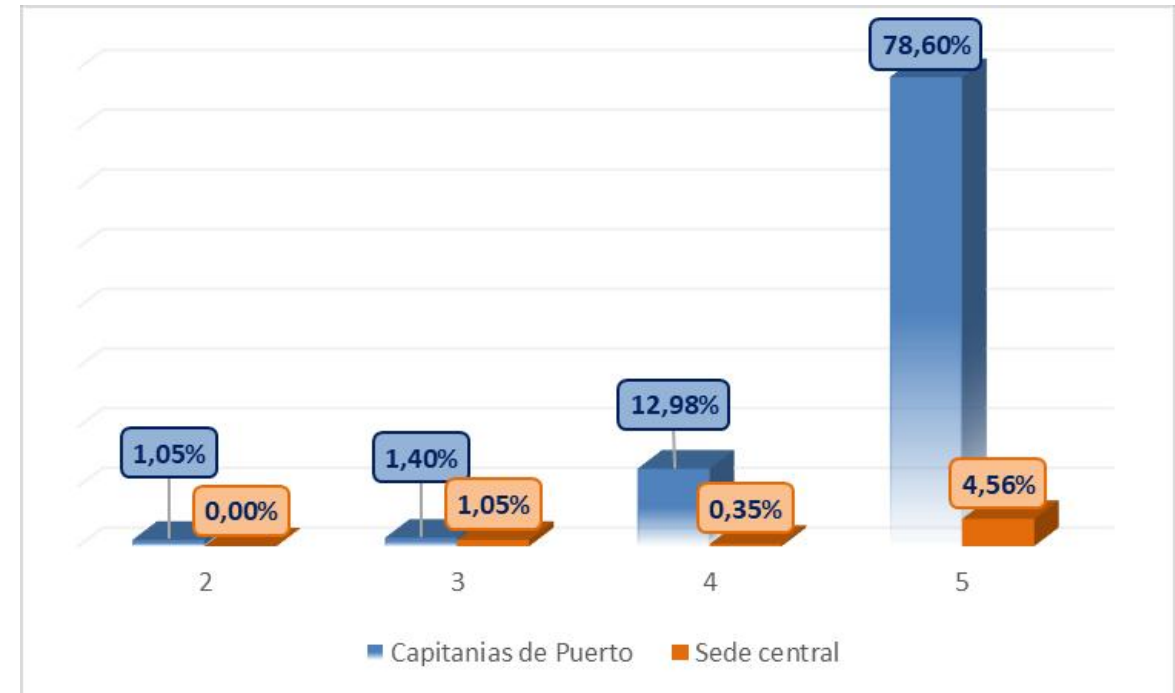
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ ATENCIÓN PRESENCIAL

Amabilidad



Actitud de servicio



*Calificación en escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, a nivel general

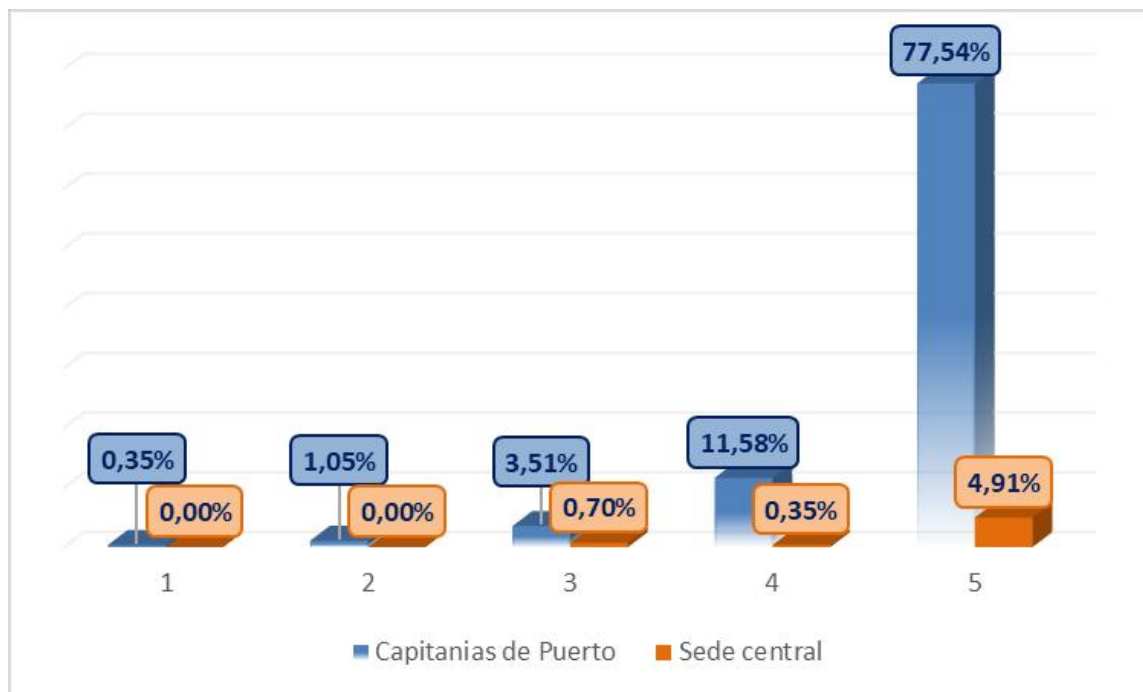
“Consolidamos nuestro país marítimo”



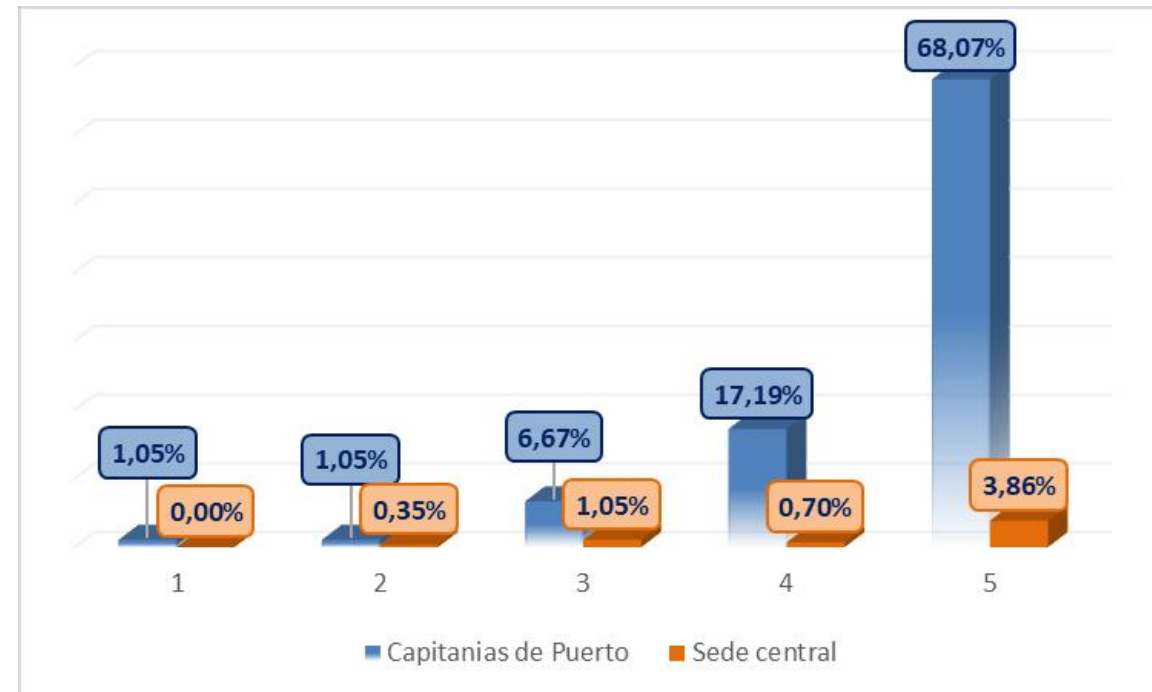
▶ ATENCIÓN PRESENCIAL

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, a nivel general, ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido de manera presencial?

Claridad de la información



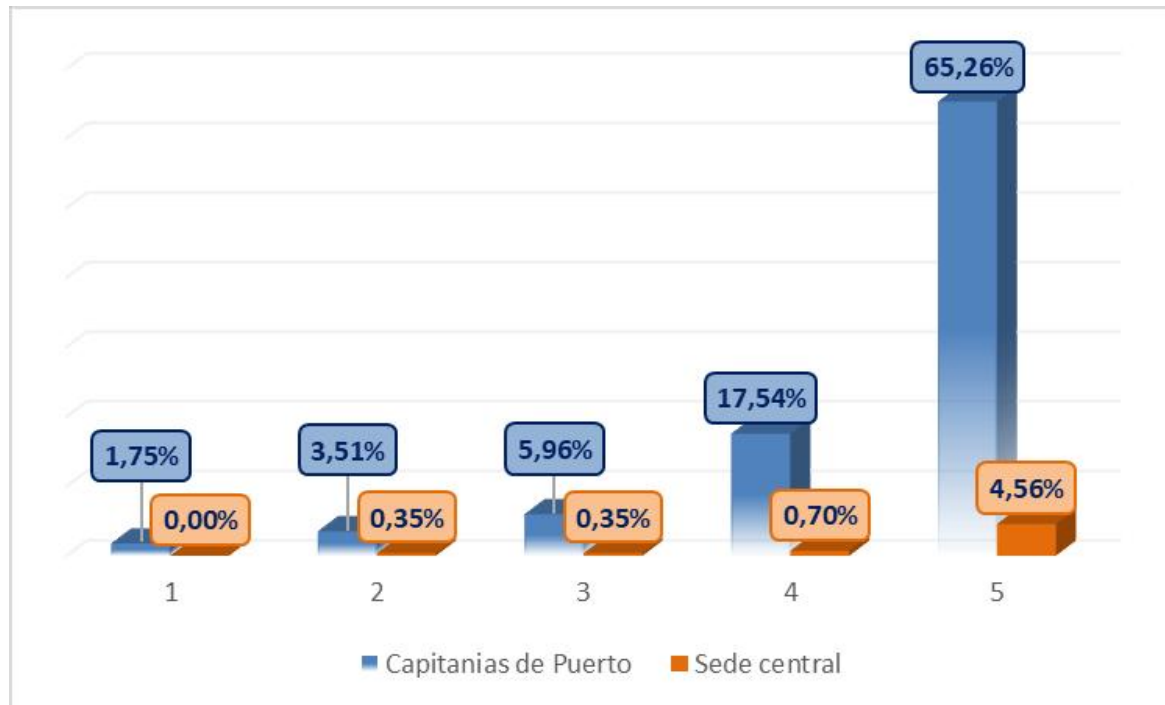
Rapidez en la atención



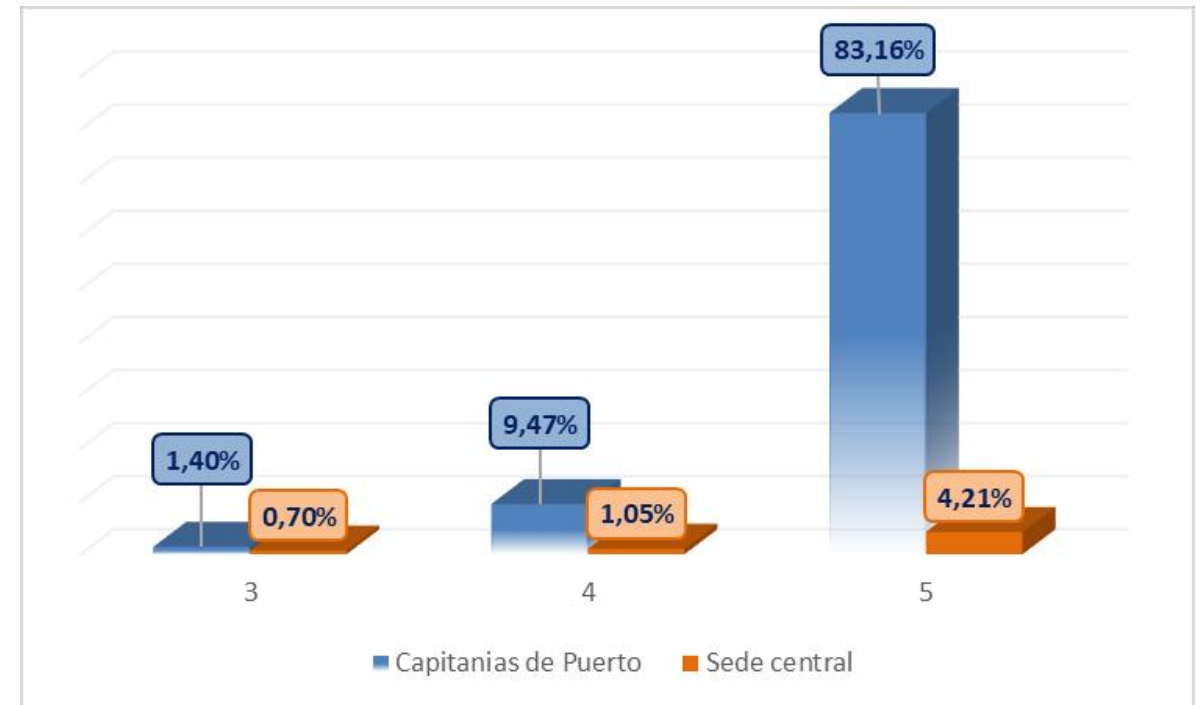


▶ ATENCIÓN PRESENCIAL

Sencillez en los procesos



Respeto por el turno de atención



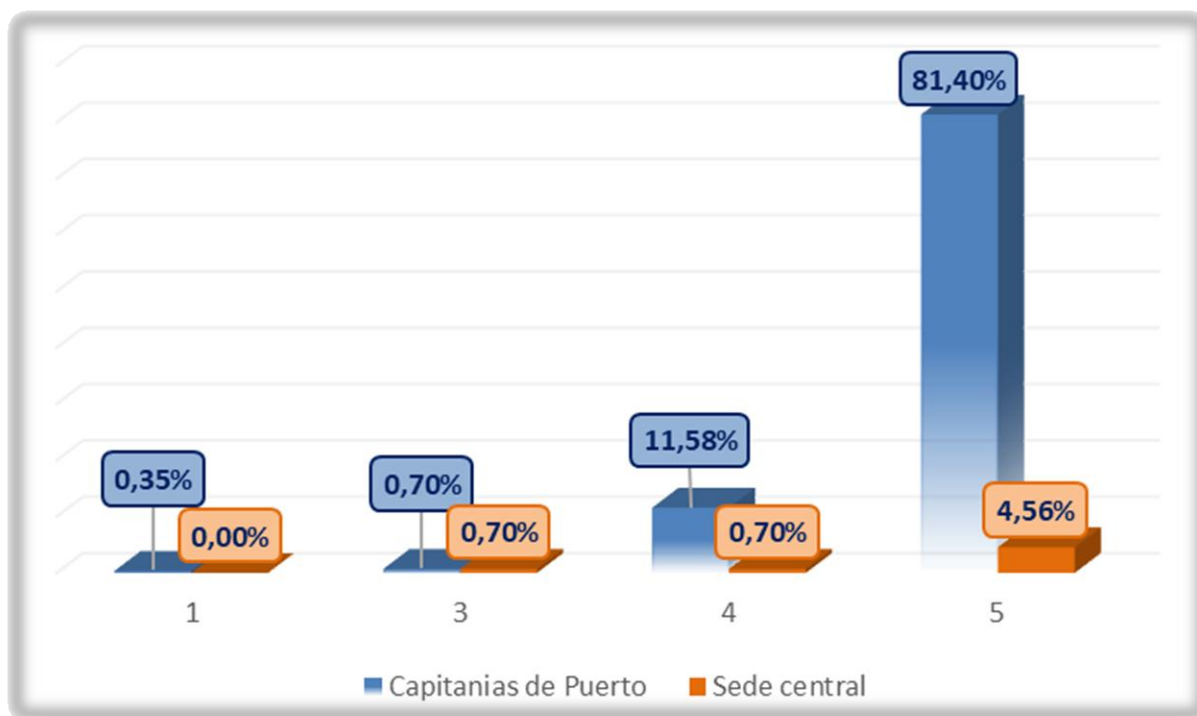
*Calificación en escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, a nivel general

“Consolidamos nuestro país marítimo”



▶ ATENCIÓN PRESENCIAL

Cumplimiento horarios de atención



*Calificación en escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, a nivel general

El nivel general de satisfacción del canal presencial de acuerdo con las calificaciones brindadas por los usuarios encuestados corresponde al **80,67%** que manifiestan estar en una calificación excelente.

Dentro de las diferentes variables que llevan a obtener el nivel general de satisfacción encontramos que la sencillez en los procesos y rapidez en la atención son ítems con menor calificación inferior al **70,00%**, lo que nos llevan a continuar en la revisión de los procesos par entregar mejoras y soluciones sencillas en los procesos que llevamos a cabo.



Satisfacción de usuarios

Atención telefónica

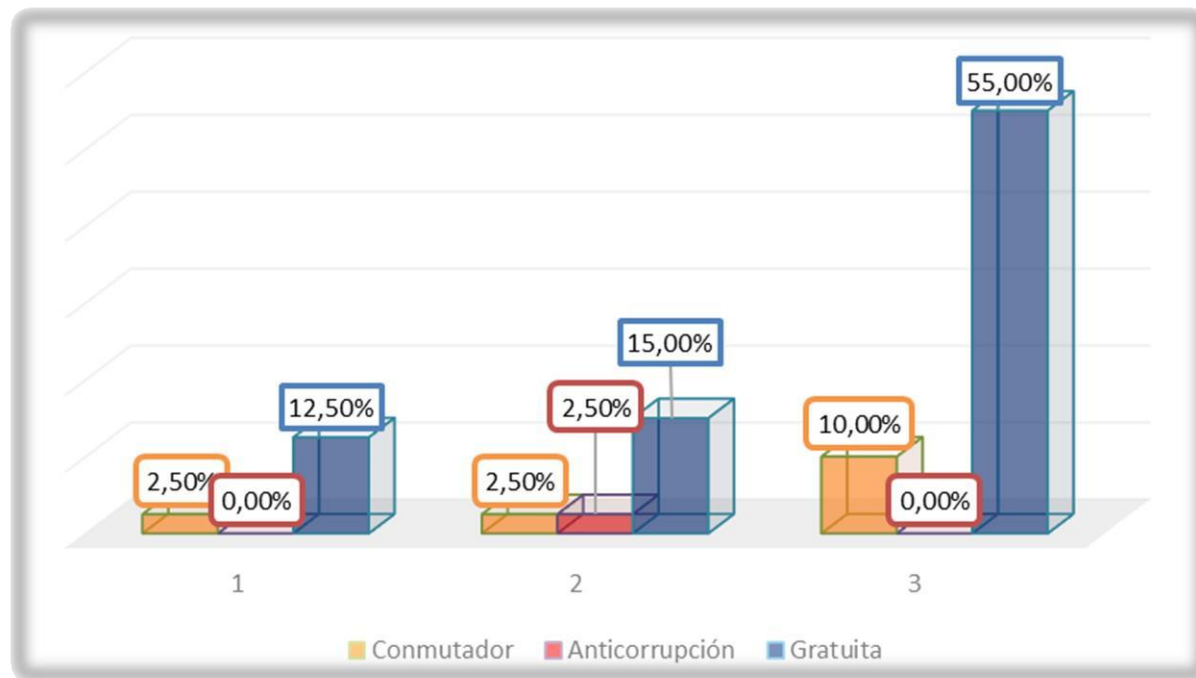
“Consolidamos nuestro país marítimo”



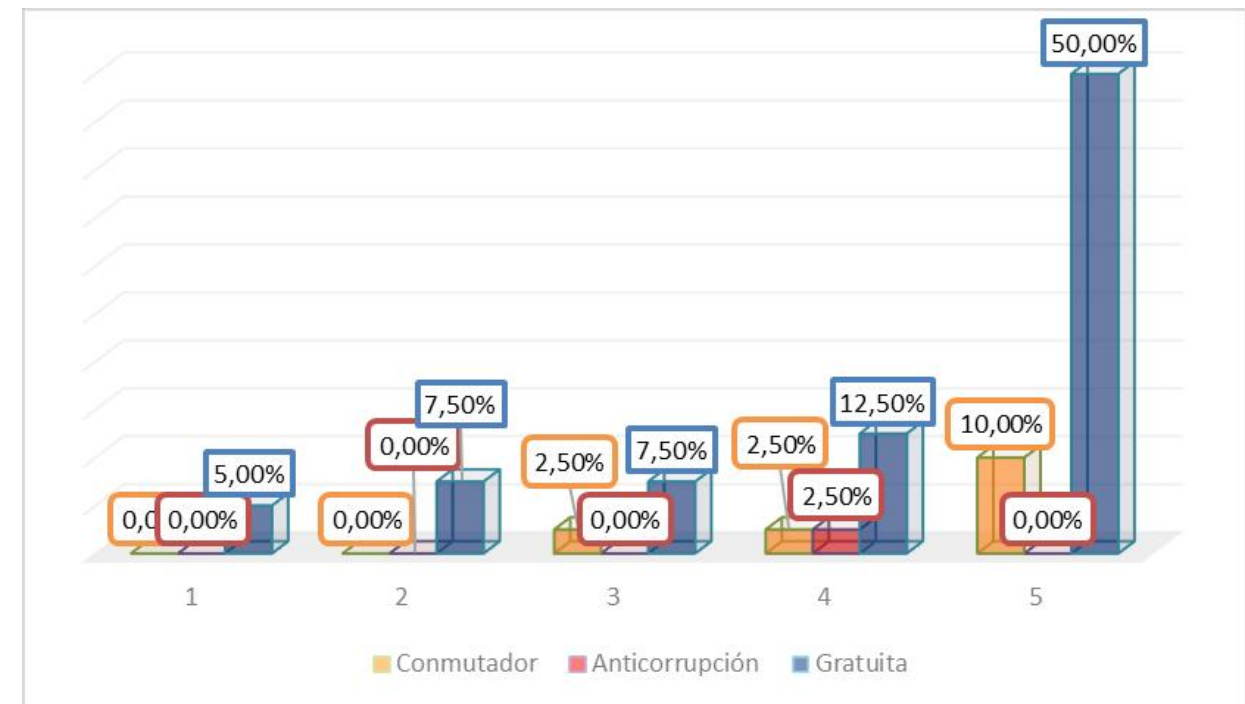
▶ ATENCIÓN TELEFÓNICA

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de la atención telefónica?

Estabilidad de la línea telefónica



Tiempo de espera en la línea telefónica





▶ ATENCIÓN TELEFÓNICA

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de la atención telefónica?

Cumplimiento de horarios de atención



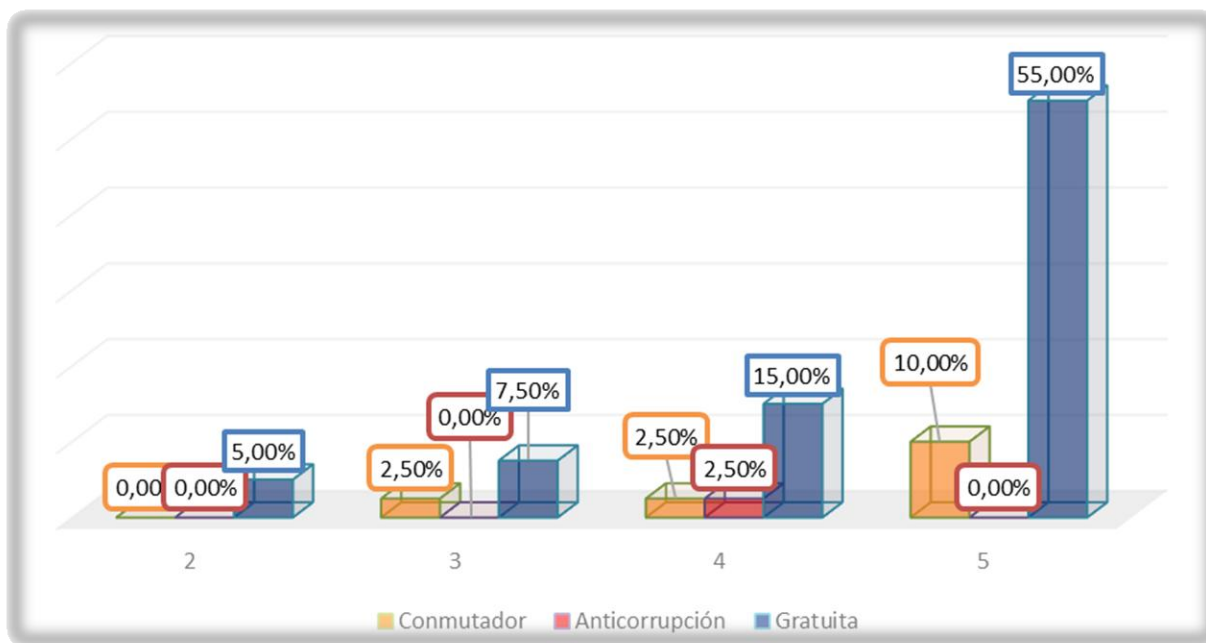
“Consolidamos nuestro país marítimo”



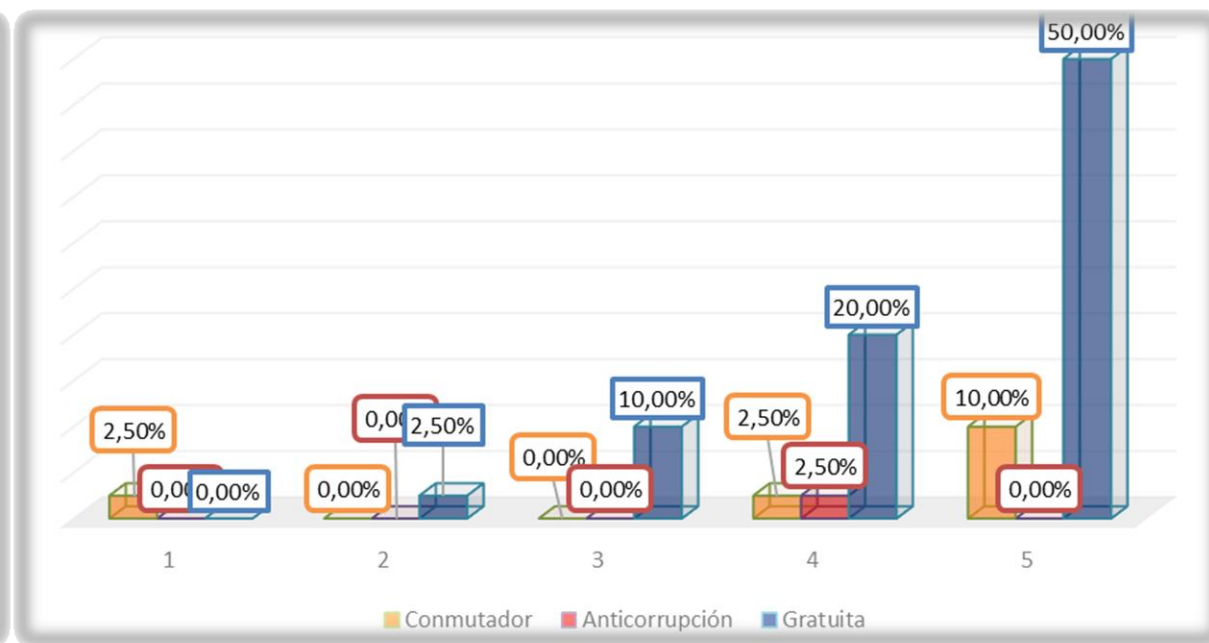
▶ ATENCIÓN TELEFÓNICA

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de los servidores públicos que lo atienden en el canal telefónico?

Claridad de la información



Habilidad de solución



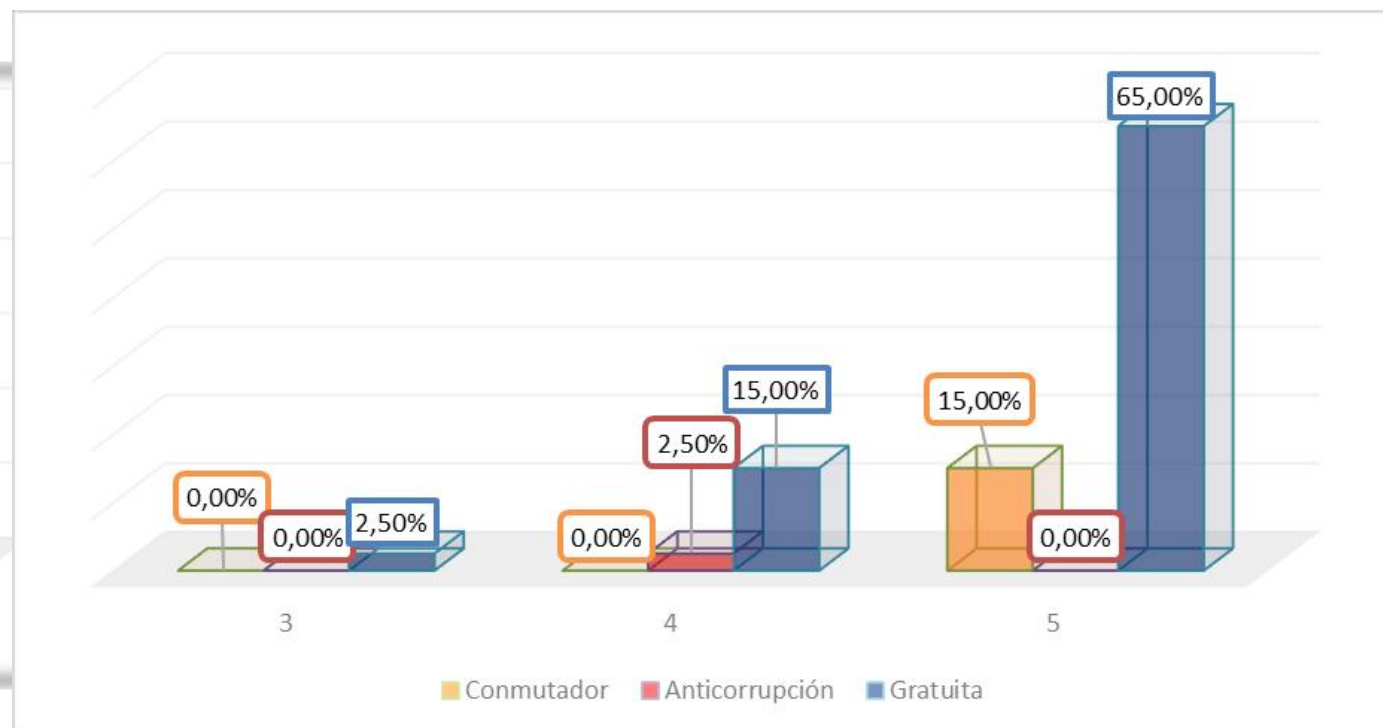
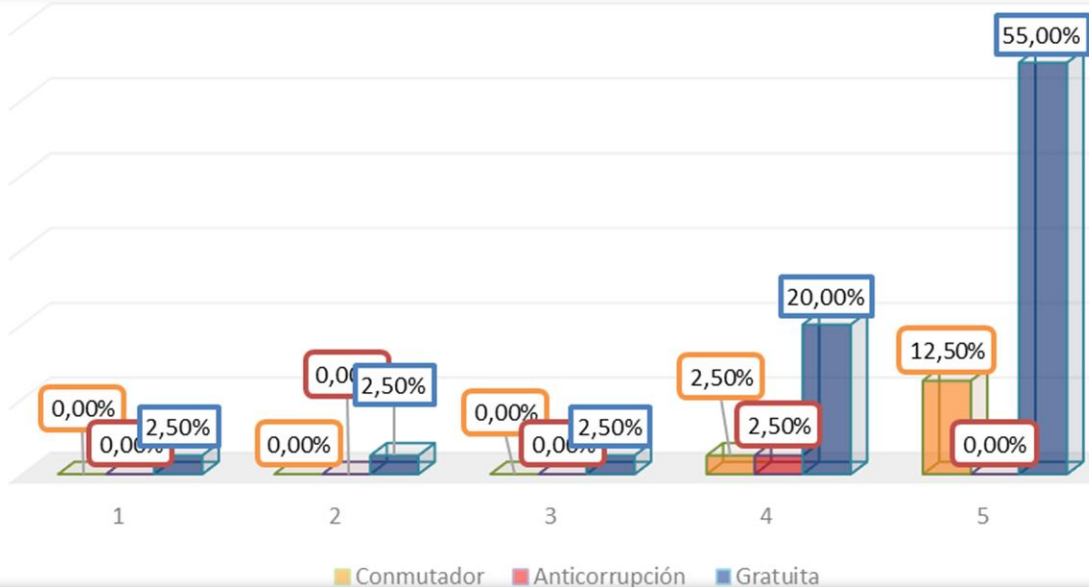


▶ ATENCIÓN TELEFÓNICA

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de los servidores públicos que lo atienden en el canal telefónico?

Uso de lenguaje claro

Amabilidad



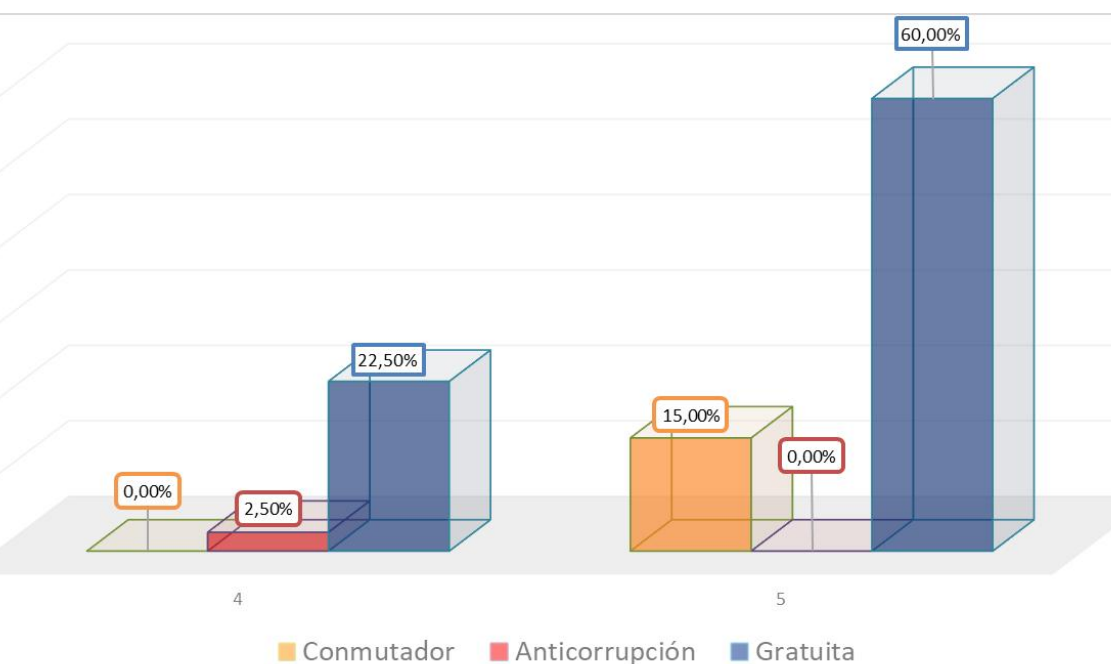
“Consolidamos nuestro país marítimo”



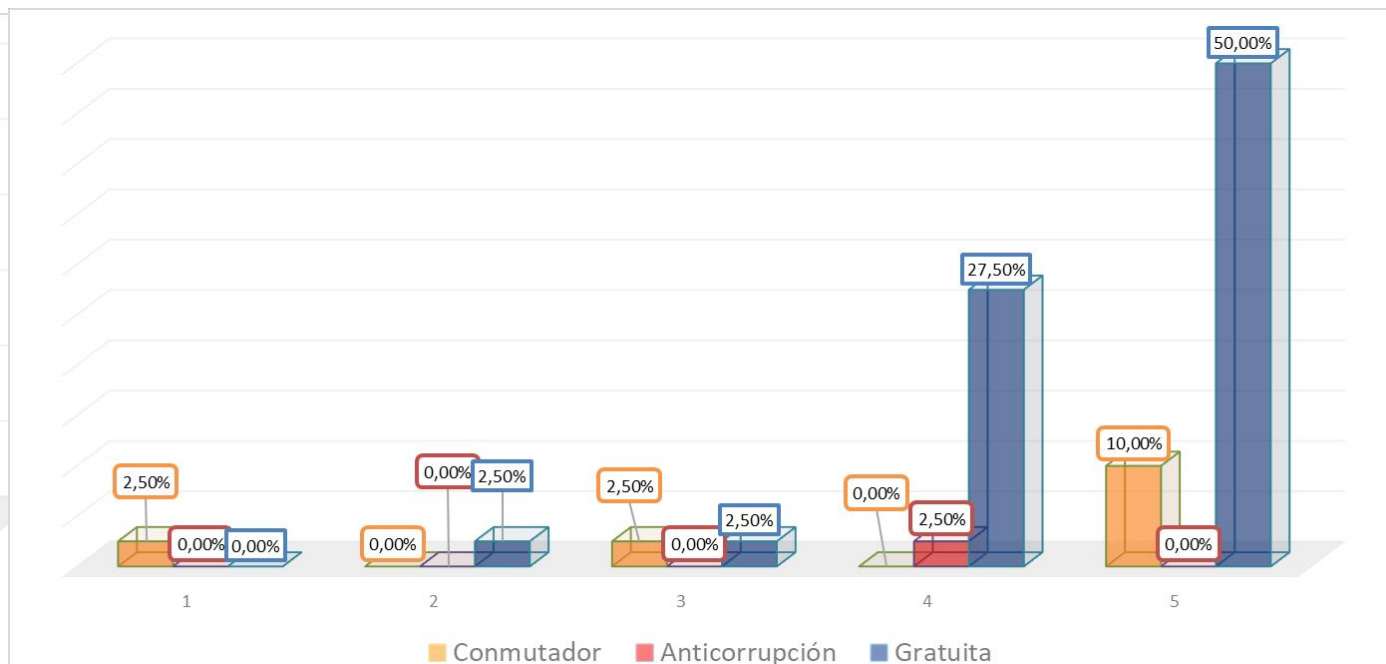
▶ ATENCIÓN TELEFÓNICA

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de los servidores públicos que lo atienden en el canal telefónico?

Actitud de servicio



Tiempo en dar respuesta al requerimiento





▶ ATENCIÓN TELEFÓNICA

El nivel general de satisfacción del canal Telefónico de acuerdo con las calificaciones brindadas por los usuarios encuestados corresponde al **89,72%** que manifiestan estar en una calificación excelente y buena.

Dentro de las diferentes variables que llevan a obtener el nivel general de satisfacción, encontramos que el Tiempo de espera, fue el ítem con menor calificación obtenida con un **60,00%**, lo que nos conlleva a revisar el nivel de ocupación de la línea, tiempos de duración e las interacciones, entre otras mediciones que conlleven a una mejor gestión y disminuir el tiempo de espera en este canal.

Las variables que se ubican por debajo del 80% corresponden a: tiempo de respuesta, habilidad de solución, claridad de la información y estabilidad de la línea, lo que nos guía el que hacer para la siguiente vigencia.



Satisfacción de usuarios

Atención Chat

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Satisfacción canales de atención

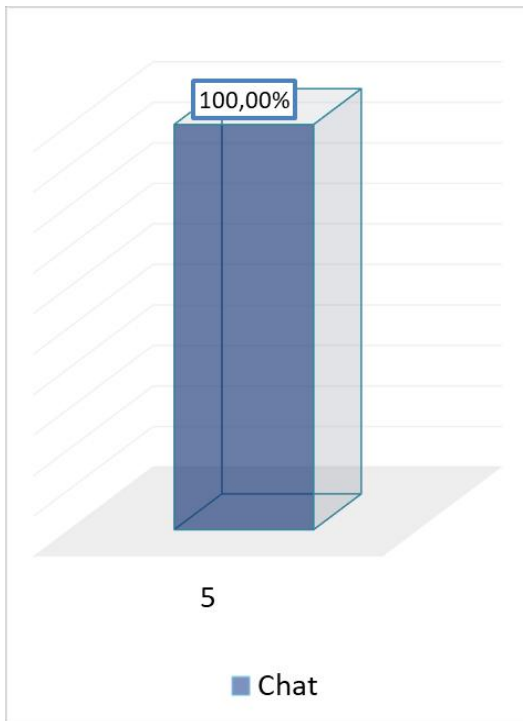


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

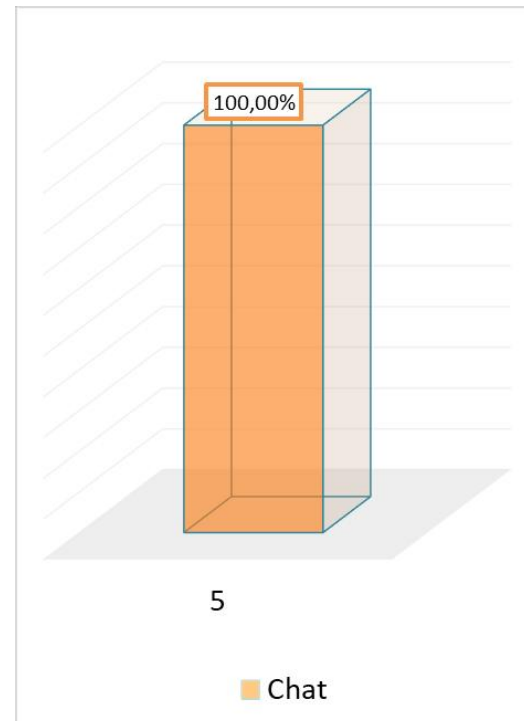
▶ ATENCIÓN CHAT

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de la atención chat?

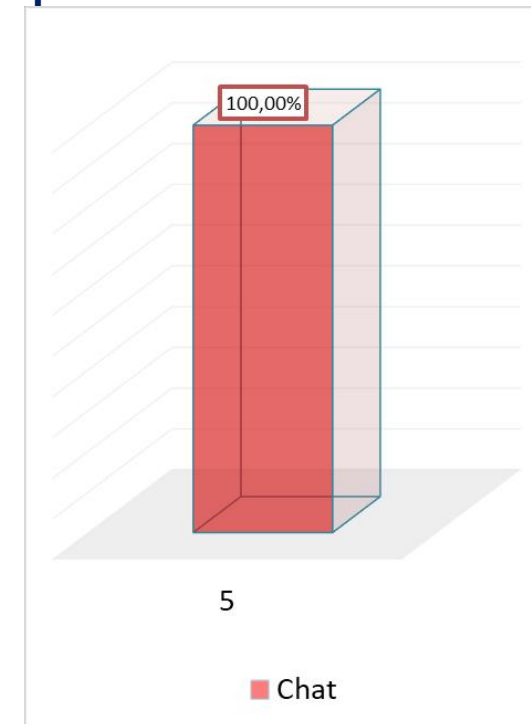
Estabilidad del canal



Tiempo de espera



Cumplimiento de horarios de atención



“Consolidamos nuestro país marítimo”



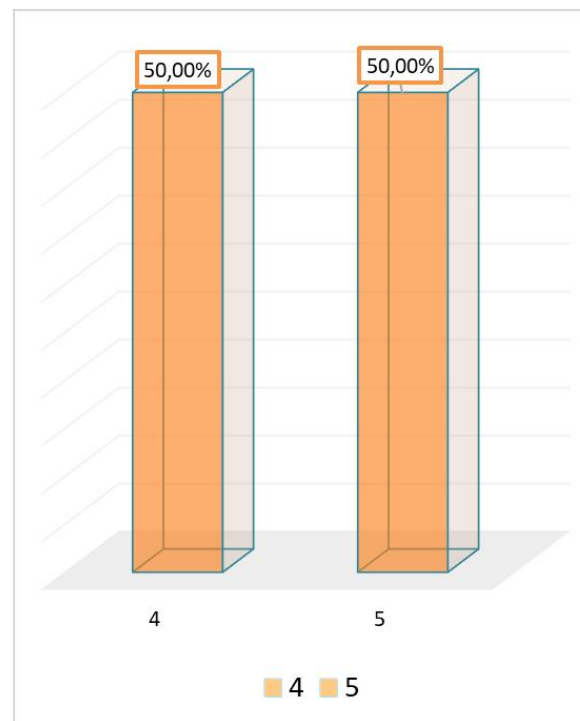
▶ ATENCIÓN CHAT

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de los servidores públicos que lo atienden en el canal Chat?

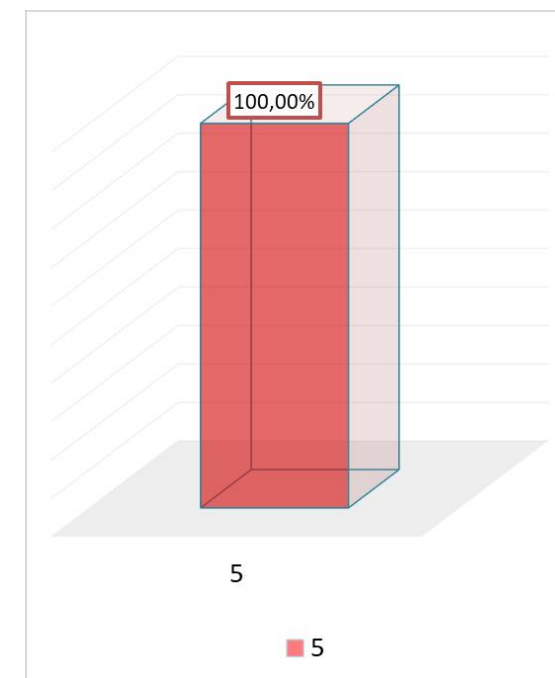
Claridad de la información



Habilidad de solución



Uso de lenguaje claro

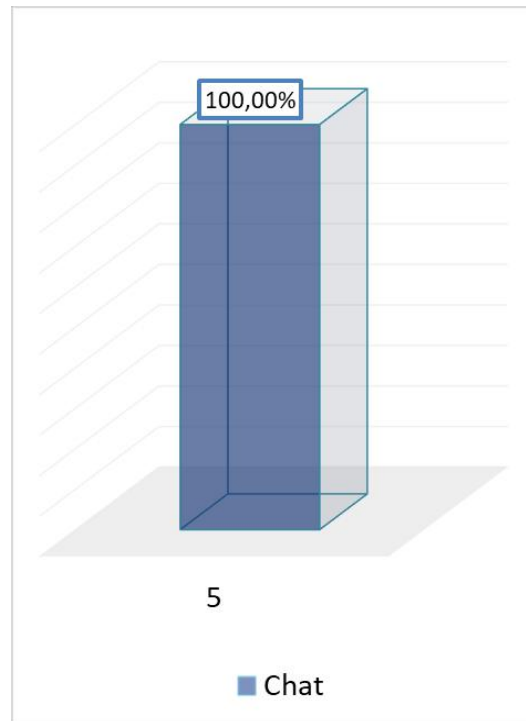




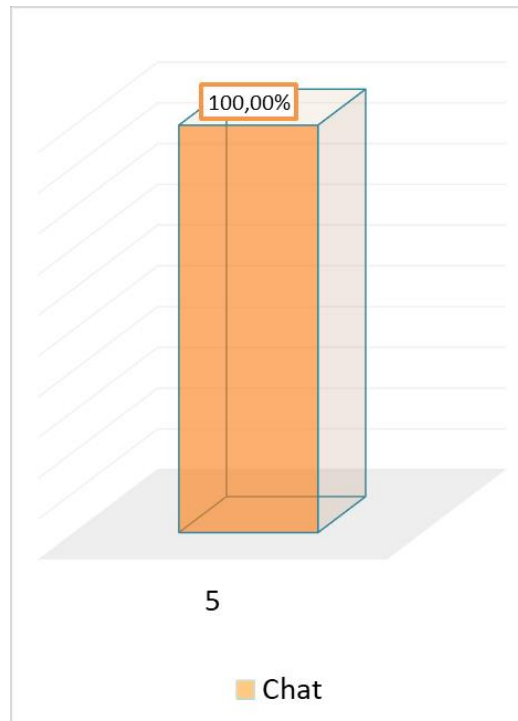
▶ ATENCIÓN CHAT

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de los servidores públicos que lo atienden en el canal Chat?

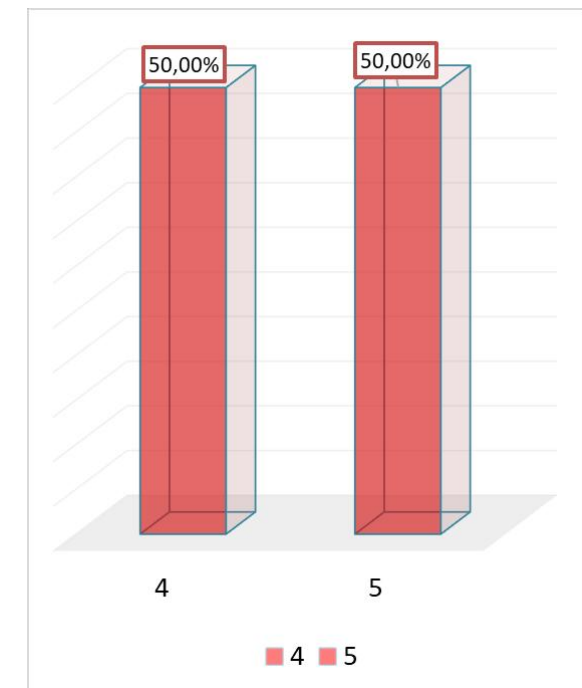
Amabilidad



Actitud de servicio



Tiempo en dar respuesta al requerimiento





▶ ATENCIÓN CHAT

El nivel general de satisfacción del canal de atención chat de acuerdo con las calificaciones brindadas por lo usuarios encuestados, corresponde al **90,00%**.

Dentro de las diferentes variables que llevan a obtener el nivel general de satisfacción, encontramos que el Tiempo de espera, fue el ítem que obtuvo una calificación de bueno que representa el **50,00%**, lo que nos conlleva a revisar el nivel de demanda de este canal, puesto que en la actualidad el canal no cuenta con disponibilidad de recurso fijo, lo que puede estar afectando en los tiempos de respuesta.

Las demás variables tienen una calificación de bueno, se sigue trabajando para la mejora de tiempos de espera, claridad de la información, para este último se plantearon actividades por las áreas de trabajo para la actualización de información y refuerzo a temas nuevos.



Satisfacción de usuarios

Sistema de atención a peticiones PQRSD

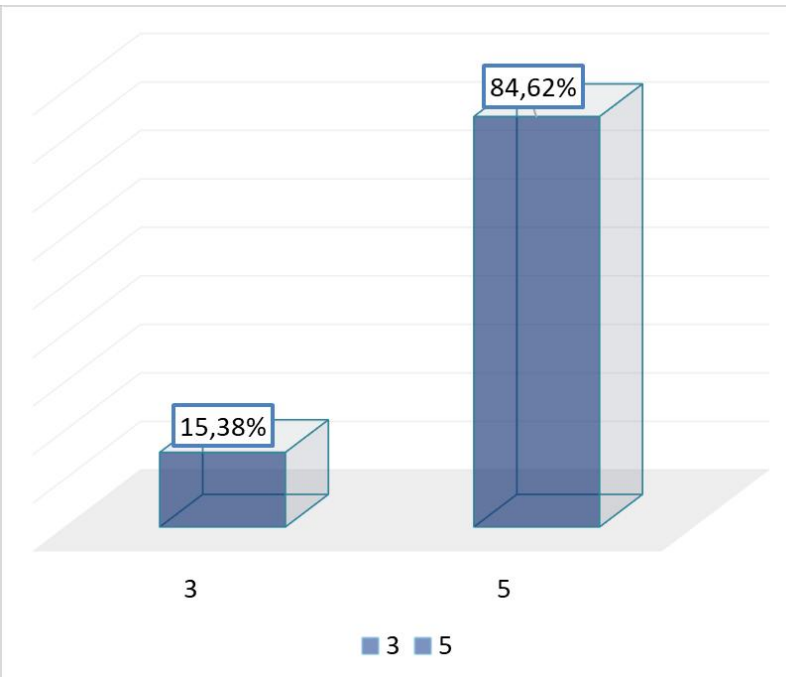
“Consolidamos nuestro país marítimo”



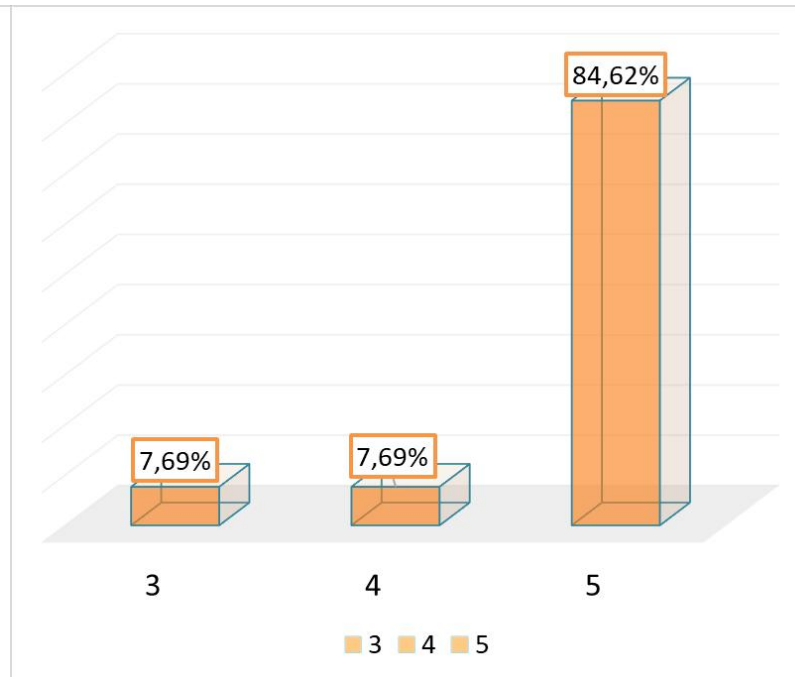
► SISTEMA DE ATENCIÓN A PETICIONES (PQRS)

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos del Sistema de atención a peticiones (PQRS)?

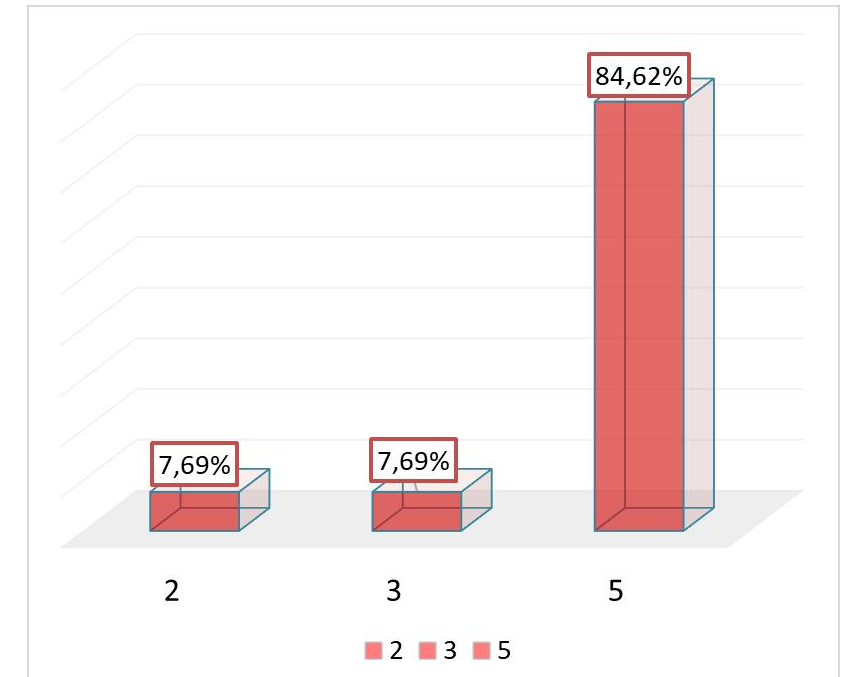
Estabilidad del sistema



Accesibilidad del sistema



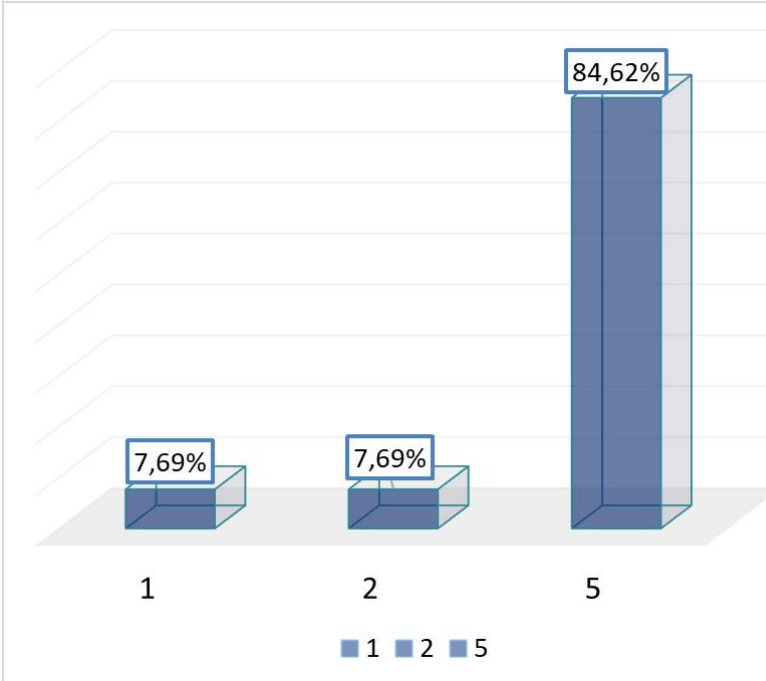
Claridad de la información (guías y formatos)



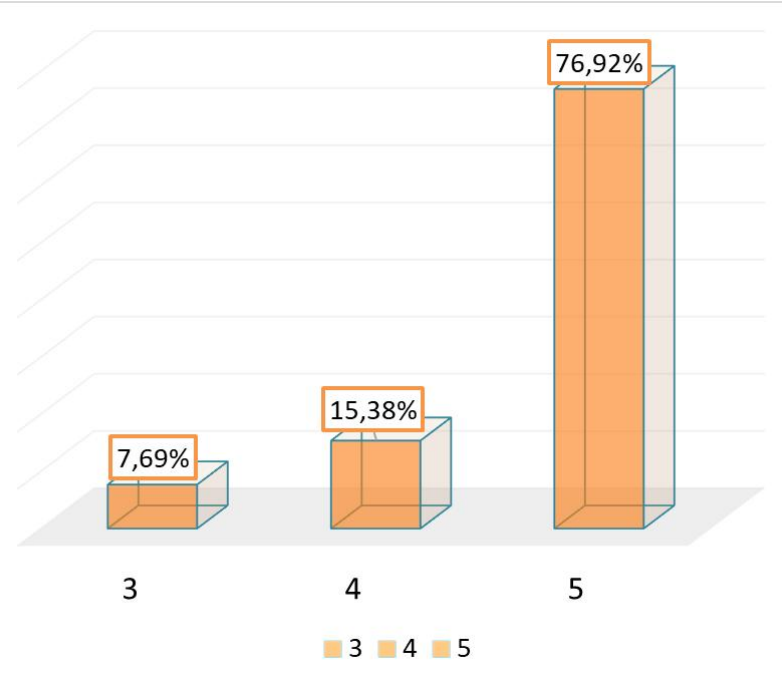


► SISTEMA DE ATENCIÓN A PETICIONES (PQRS)

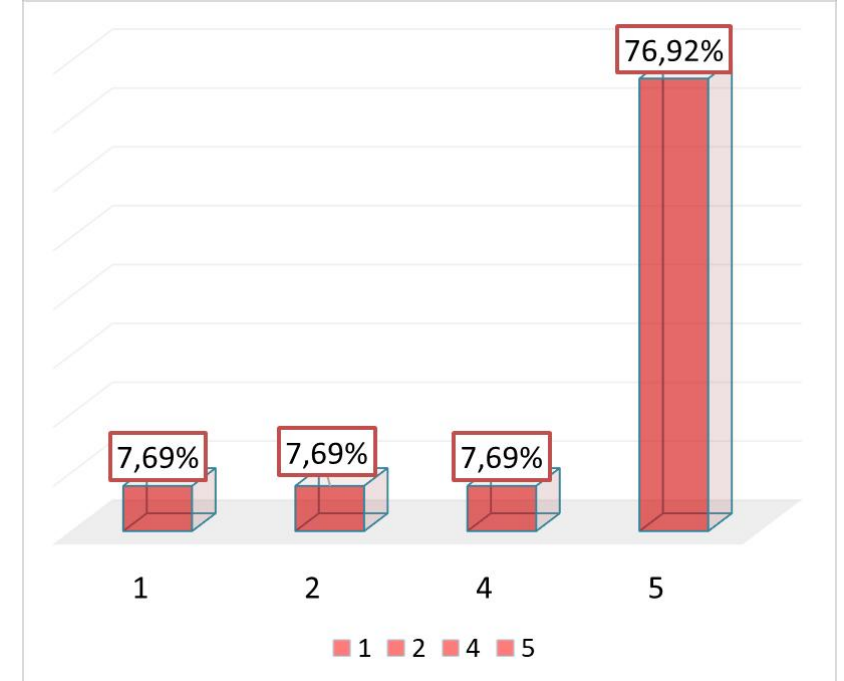
Cumplimiento tiempos de respuesta



Uso de lenguaje claro en las respuestas



Tiempo en dar respuesta al requerimiento)





▶ SISTEMA DE ATENCIÓN A PETICIONES (PQRS)

El nivel general de satisfacción del canal de atención PQRS de acuerdo con las calificaciones brindadas por lo usuarios encuestados, corresponde al **82,05%**.

Las variables estabilidad del canal, **Claridad de la información (guías y formatos)**, **Cumplimiento tiempos de respuesta y Tiempo en dar respuesta al requerimiento** tienen calificaciones entre 1 y 2 que se encuentran con la participación de **7,69 %**, permitiéndonos en estas variables hacer una validación en tiempos con el fin de mejorar la experiencia por parte de los usuarios del mismo.



Satisfacción de usuarios

Sede Electrónica

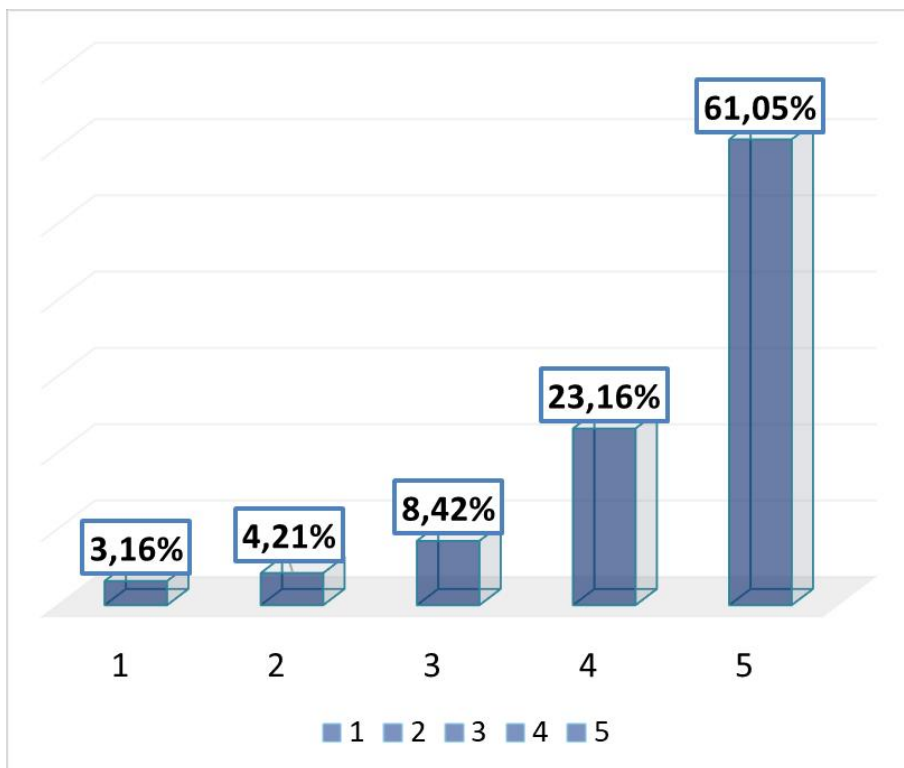
“Consolidamos nuestro país marítimo”



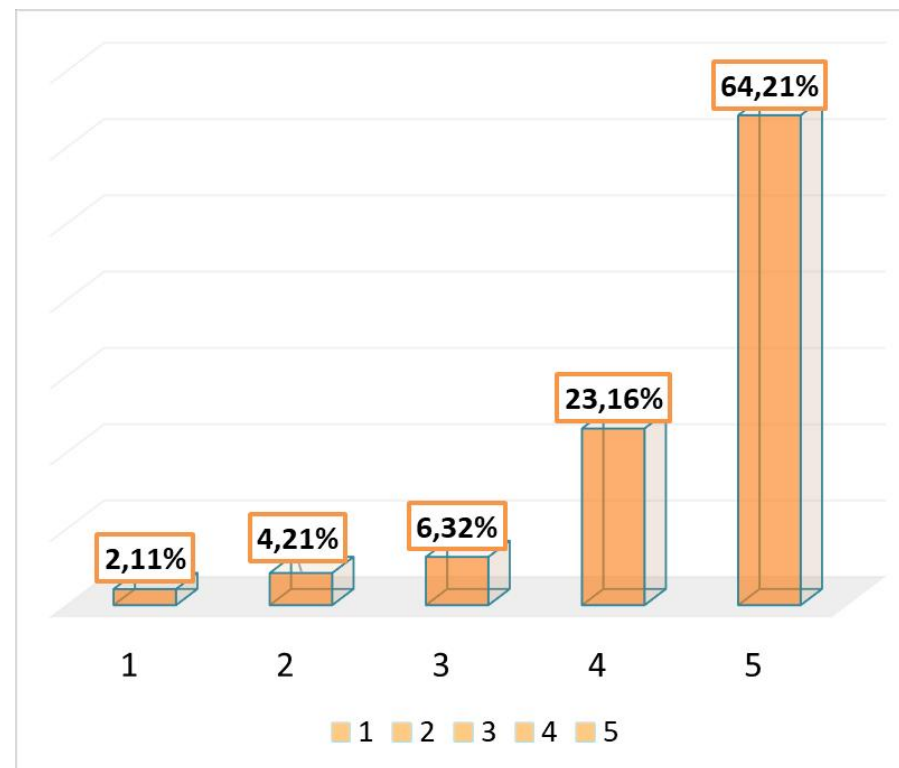
SEDE ELECTRÓNICA

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de la Sede Electrónica?

Estabilidad del sistema



Accesibilidad del sistema

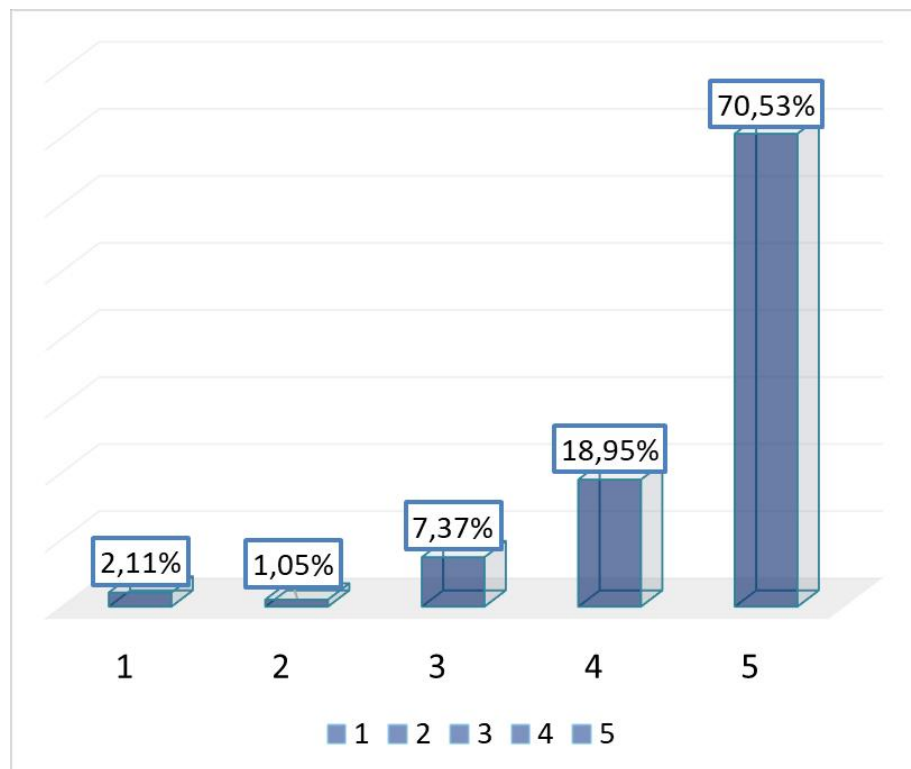




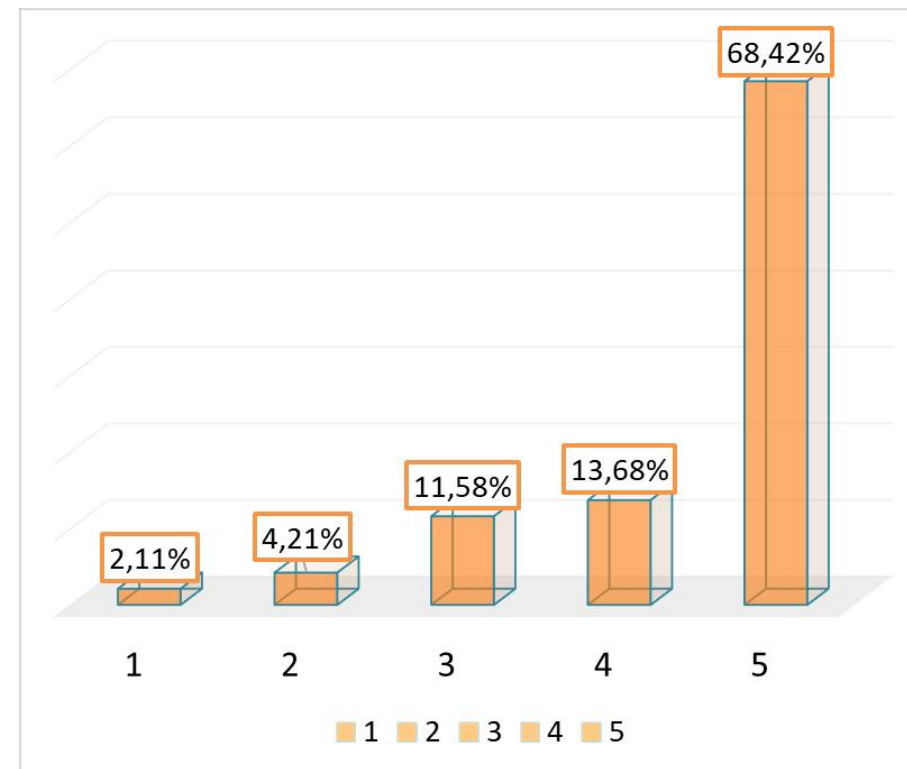
SEDE ELECTRÓNICA

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de la Sede Electrónica?

Claridad de la información (guías y formatos)



Cumplimiento tiempos de respuesta





▶ SEDE ELECTRÓNICA

El nivel general de satisfacción de la Sede Electrónica de acuerdo con las calificaciones brindadas por lo usuarios encuestados, corresponde al **66,05%**.

Sólo una de las variables de esta medición de este canal de atención estuvo sobre el **70%**, el cual corresponde al **Claridad de la información (guías y formatos)** con el **70,53%**.

Dentro de las variables **Estabilidad del sistema, Accesibilidad del sistema, Cumplimiento tiempos de respuesta** tenemos participaciones de mejora con un promedio del **4.21%** para calificaciones de 1 y 2, dado lo anterior se requiere hacer una revisión a este canal de atención con el fin de mejorar la experiencia por parte de los usuarios del mismo.



Satisfacción de usuarios

SITMAR

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Satisfacción canales de atención

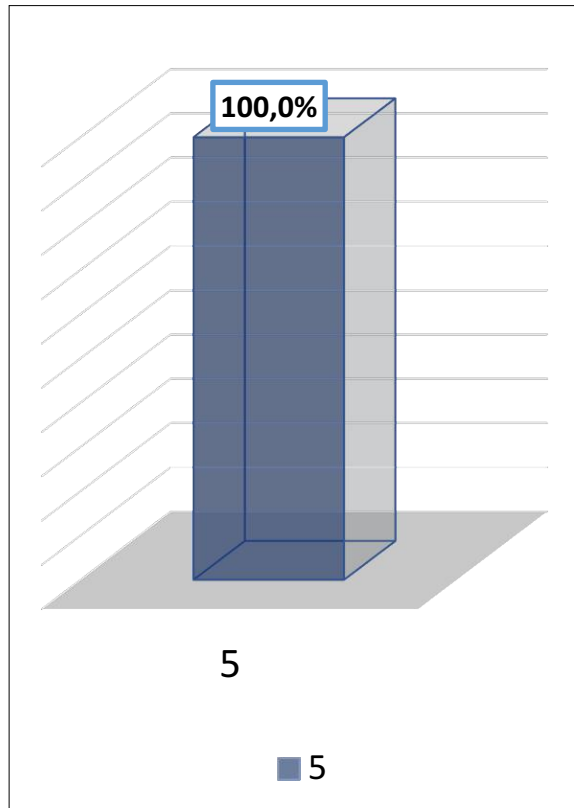


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

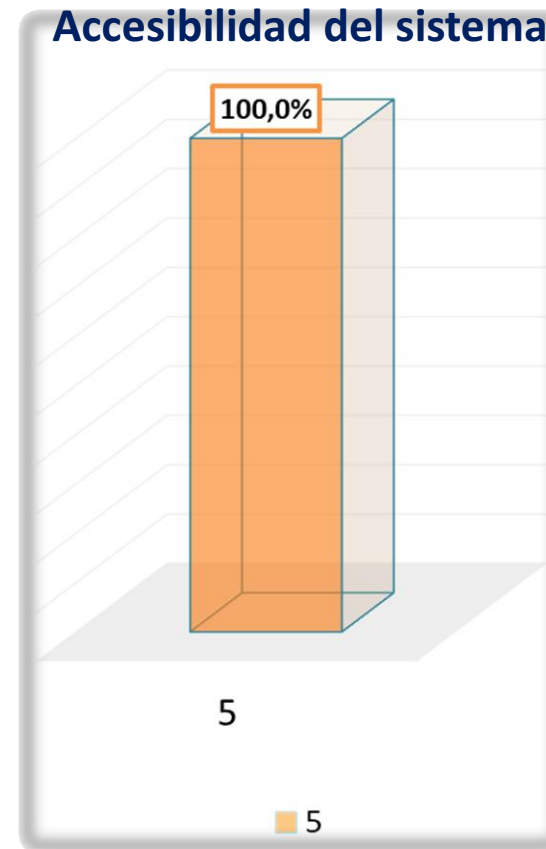
SITMAR

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos del Sitmar?

Estabilidad del sistema



Accesibilidad del sistema



“Consolidamos nuestro país marítimo”



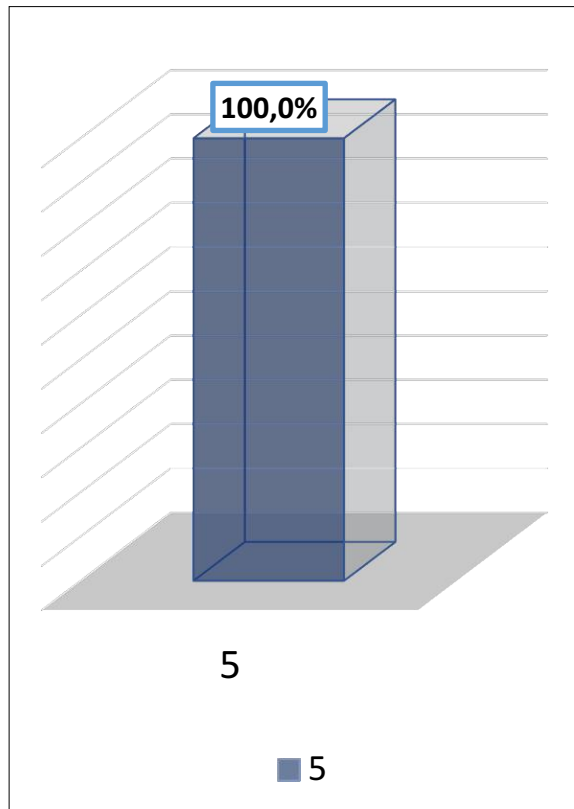
Satisfacción canales de atención



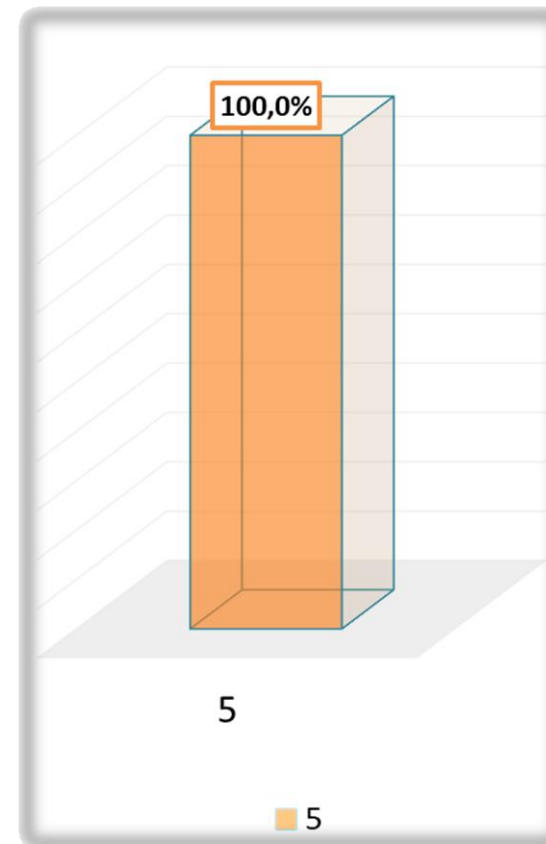
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

SITMAR

Claridad de la información (guías y formatos)



Cumplimiento tiempos de respuesta



“Consolidamos nuestro país marítimo”



▶ SITMAR

El nivel general de satisfacción del SITMAR de acuerdo con las calificaciones brindadas por lo usuarios encuestados, corresponde al **100%**. Se debe tener presente que para este canal se presenta la medición sobre **1%** de participación de la muestra general.

Sobre la muestra encuestada los usuarios indican que han tenido estabilidad en el sistema, funcionamiento y acceso sin novedades. Se seguirá manejando y promoviendo ajustes necesarios que sigan manteniendo la experiencia del usuario en la aplicación.



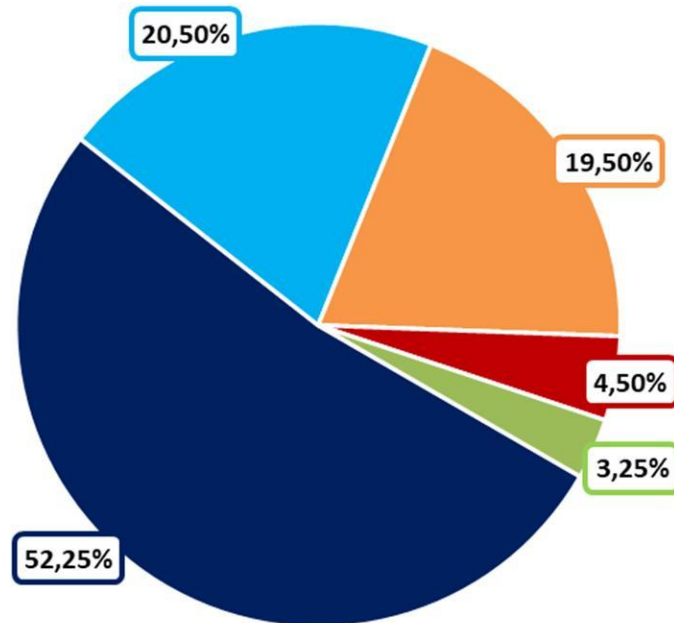
Experiencia en la gestión de trámites

“Consolidamos nuestro país marítimo”



EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE TRAMITES

¿Qué tan fácil fue resolver una inquietud o realizar su trámite?



■ Facil ■ Neutral ■ Muy Facil ■ Difícil ■ Muy Difícil

Experiencia positivas:

- “Las personas que atienden son muy amables y brindan solución, tienen claras las cosas que deben hacer”
- Lo atienden a uno rápido y dan buena atención, no tuve que esperar tanto”.
- “Me explicaron que documentación llevar, al llevarla me agilizan los tramites”.
- “Me explicaron muy bien en la capitanía de puerto el funcionamiento”.

Experiencia negativas:

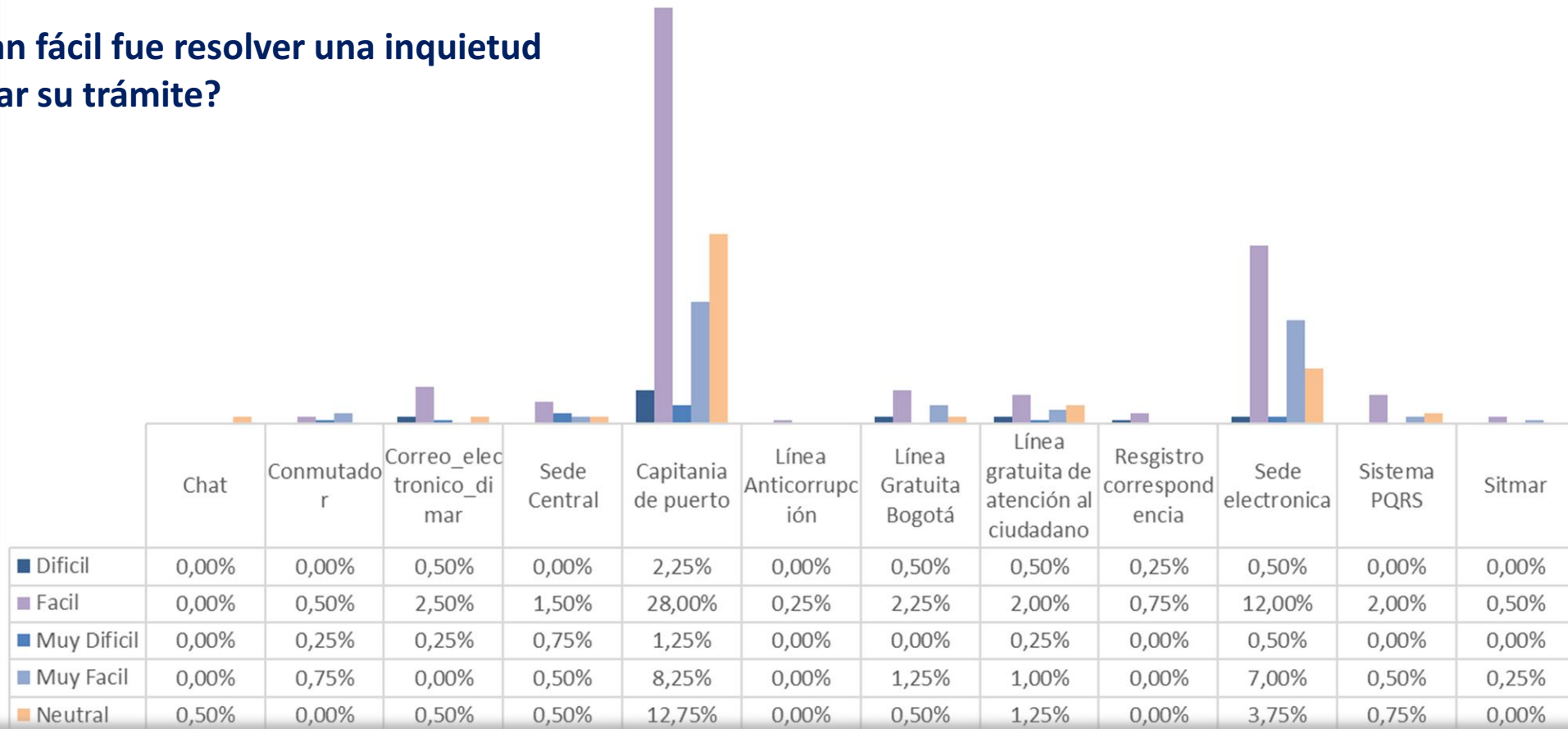
- “Solicité un permiso de navegación para poder trabajar y a la fecha y no me lo han dado, y a parte no me ha llegado la licencia de navegación”.
- “cada funcionario tiene un concepto diferente sobre el mismo tema o trámite e induce a error al agente o la persona de mar”.
- “Deberían pensar en las personas que no tenemos accesos a procesos virtuales, que andamos todo el tiempo en nuestros trabajos sin un acceso a internet”.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE TRAMITES

¿Qué tan fácil fue resolver una inquietud o realizar su trámite?



“Consolidamos nuestro país marítimo”

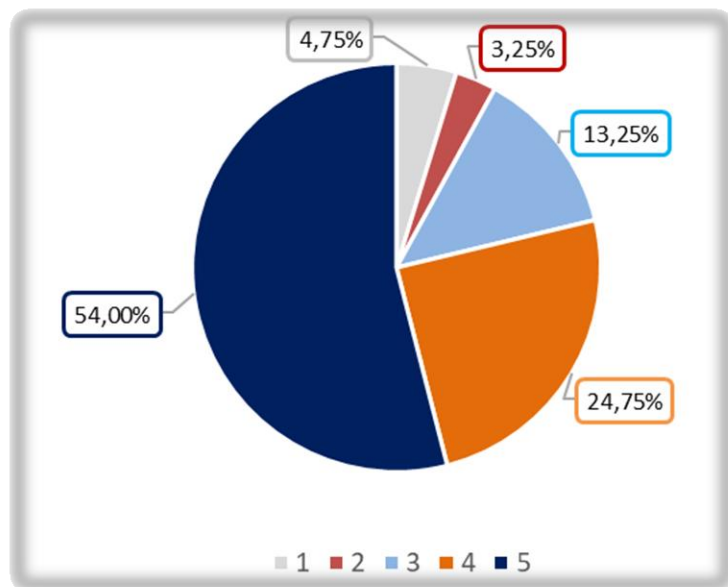


EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE TRAMITES

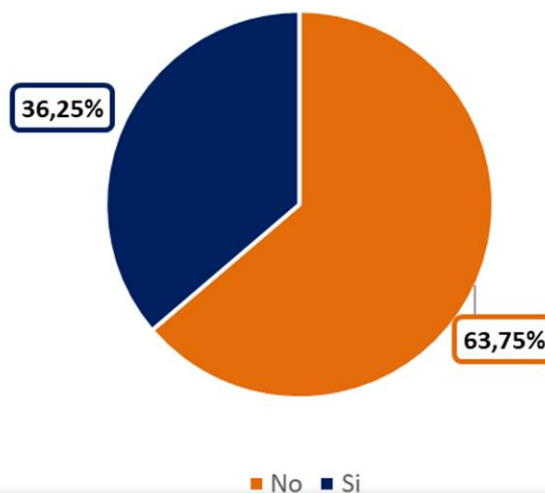


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

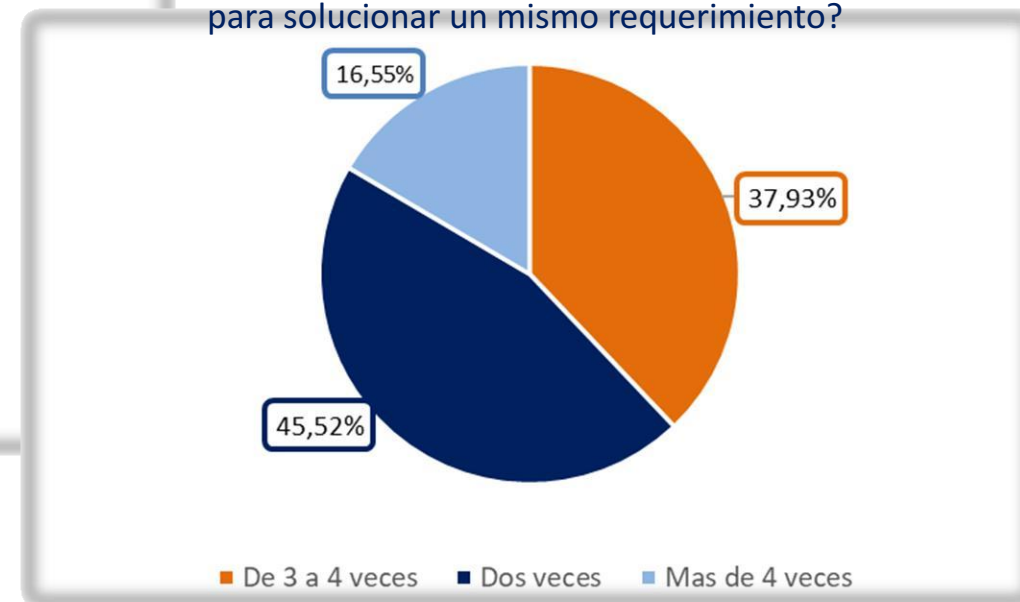
En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente ¿cómo califica el tiempo de ejecución de su trámite?



¿Usted tuvo que ir o contactar a la Entidad varias veces para solucionar un mismo requerimiento?



¿Cuántas veces tuvo que ir o contactar a la Entidad para solucionar un mismo requerimiento?



“Consolidamos nuestro país marítimo”

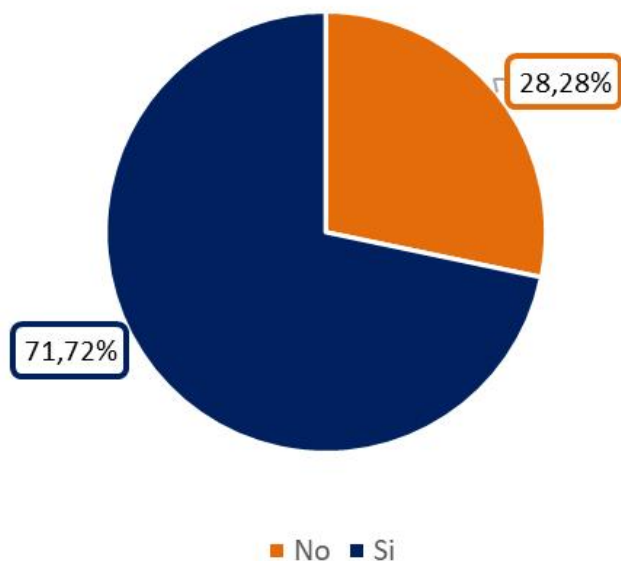


EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE TRAMITES

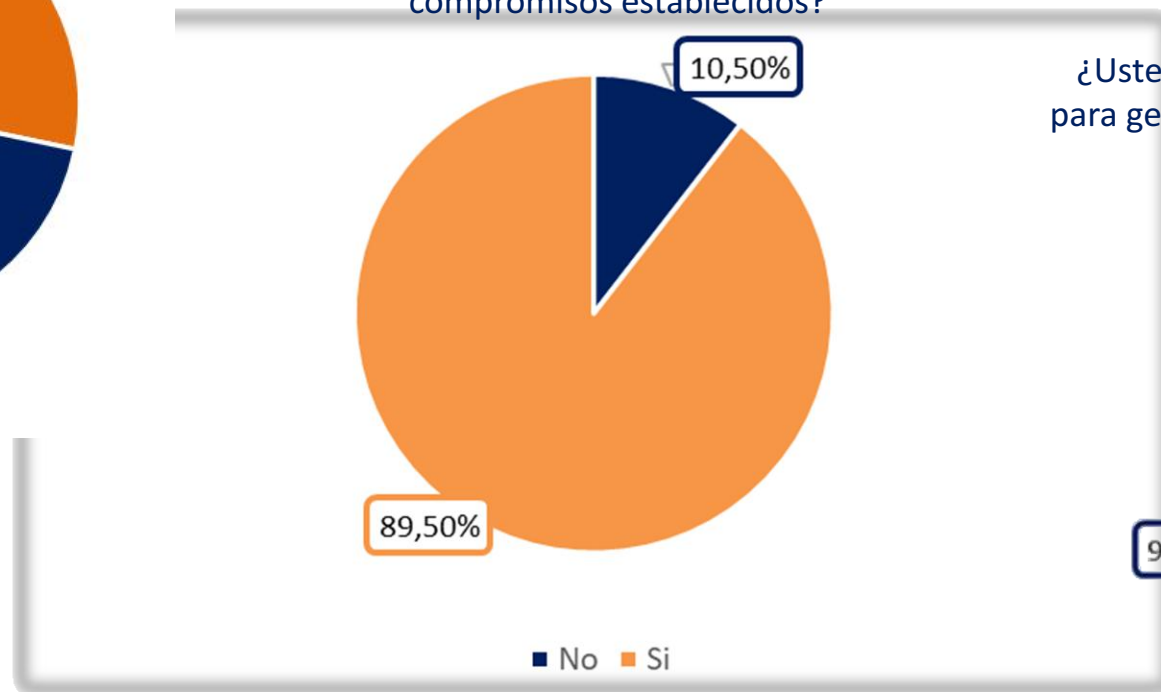


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

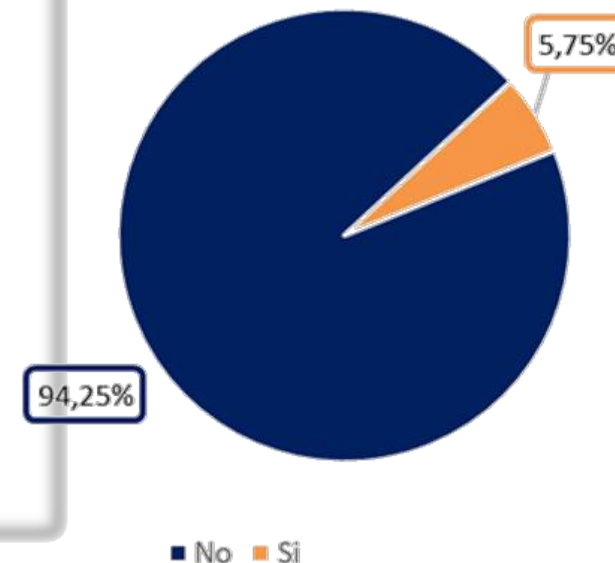
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?



¿La Entidad cumple con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?



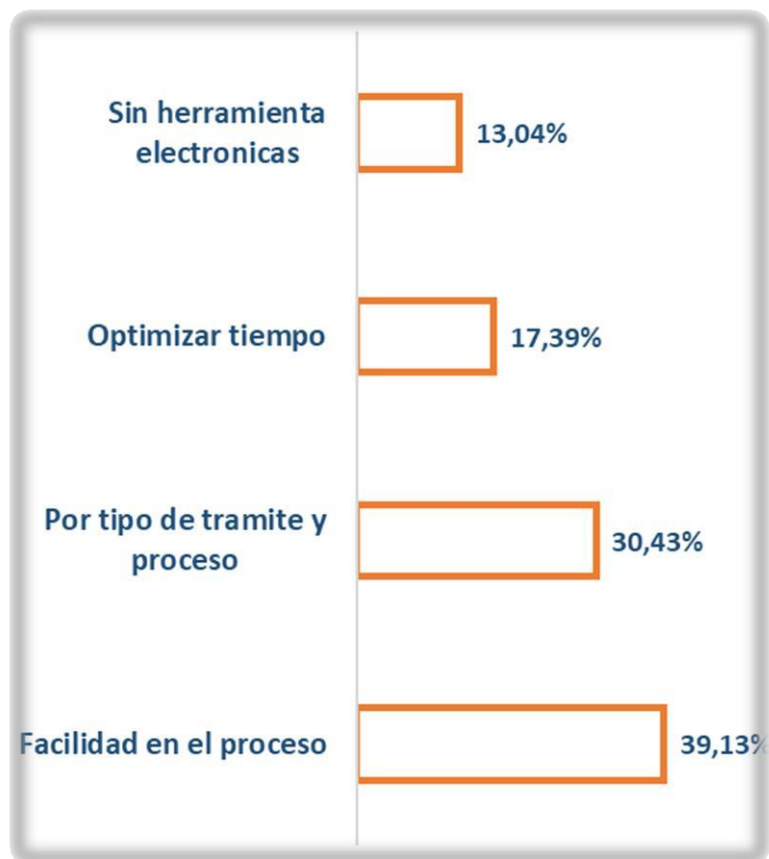
¿Usted acudió a algún tramitador en el último año para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?



“Consolidamos nuestro país marítimo”



¿Por qué acudió a algún tramitador en el último año para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?



Comentarios:

- “Soy una persona muy ocupada y no tengo tiempo, lo realice para optimizar el tiempo”.
- Porque no se usar la sede electrónica y en pandemia no pude acercarme a capitania”
- “Con el tramitador el mas fácil, ya que el tiene mas tiempo para los tramites”.
- “A veces es muy difícil acceder de manera virtual”.



EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE TRAMITES



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

De acuerdo con lo reportado por los usuarios encuestados, al **52,25%** de ellos les fue Fácil resolver una inquietud o realizar un trámite, el **19,50%** Muy fácil y el **20,50%** se mantuvo en una posición neutral.

- El **78,75%** de los encuestados se encuentra satisfecho con el tiempo que le tomó el resultado de trámite. Respecto a las novedades enunciadas por quienes no se encuentran satisfechos, manifiestan que tuvieron problemas con accesos a procesos virtuales, demora en tramites y falta de información en algunos casos. De igual forma manifiestan que el pago a través del canal de la Sede Electrónica presenta novedades, afectando la radicación y tiempos de su trámite.
- Durante el proceso de la solicitud de un trámite, el **36,25%** de los usuarios han debido asistir en más de una oportunidad a Dimar para dar continuidad a su solicitud. El **45,52%** de ellos, ha asistido dos veces, el **16,55%** más de 4 veces y el **37,93%** de tres a cuatro veces. De aquellos quienes tuvieron que asistir en más de una oportunidad, el **71,72%** considera que cada visita adicional agregó valor al proceso.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE TRAMITES



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

El **89,50%** de los usuarios consideran que la Entidad cumple con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos.

- El **5,75%** de los encuestados indicaron que sí hicieron uso de un tramitador para realizar una solicitud ante Dimar, algunos de los motivos mencionados están relacionados optimización de tiempos, manifiestan que el tramitador le realiza los procesos mas rápidos. Algunos usuarios manifiestan que tienen problemas con accesos a plataformas virtuales por temas de acceso a internet y falla en la creación de sus usuarios.
- Teniendo en cuenta la encuesta frente a la gestión de tramites se recibe una calificación satisfactoria, es importante tomar las observaciones realizadas por los usuarios y reforzar temas de unificación de la información, manejar tramites con mejor tiempo y aclaración de la información frente a nuevos requisitos. Diseñar un modelo de comunicación que permita mostrar los diferentes canales de atención y facilitar los procesos sin necesidad de tramitadores.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



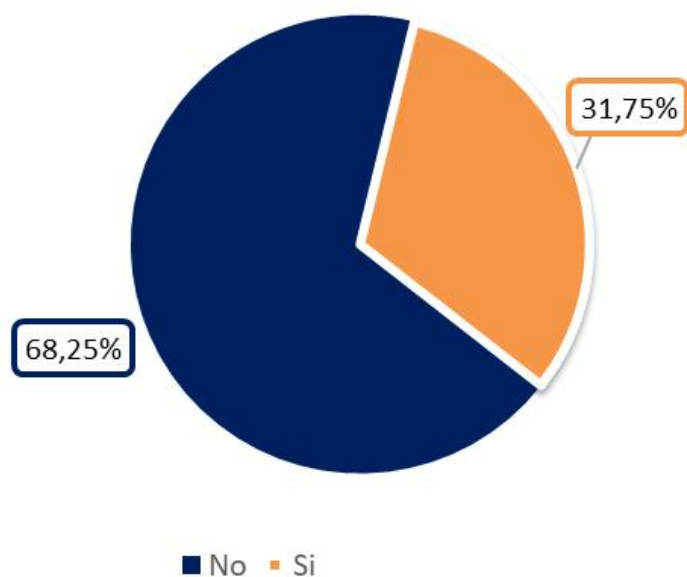
Percepción de usuarios

Redes sociales

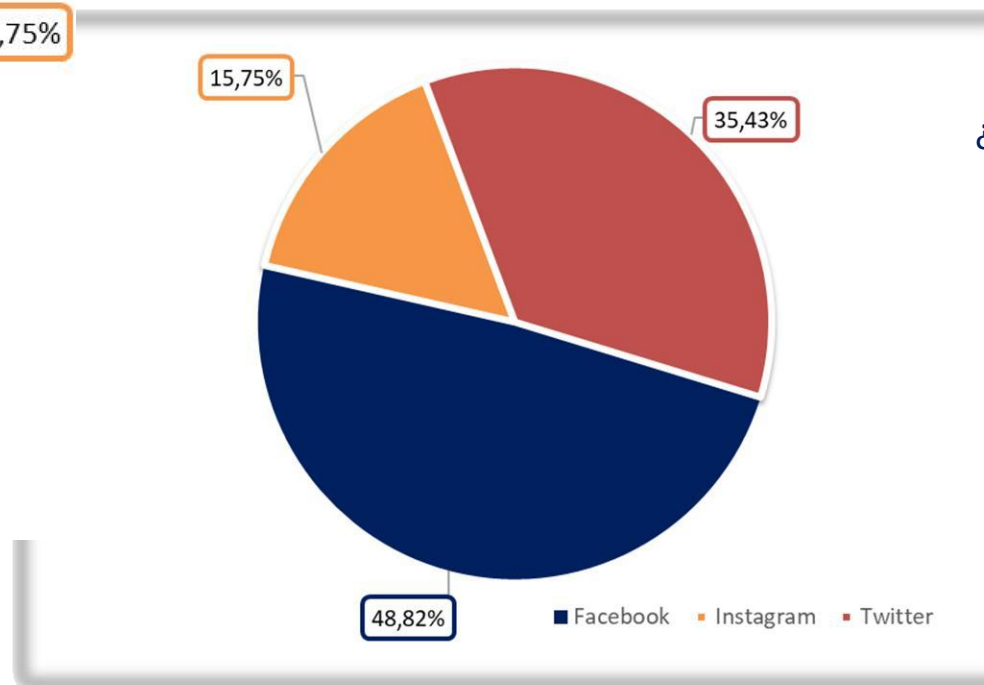
“Consolidamos nuestro país marítimo”



Conoce las Redes Sociales de la Dirección General Marítima



¿A través de cuál red social se mantiene informado?



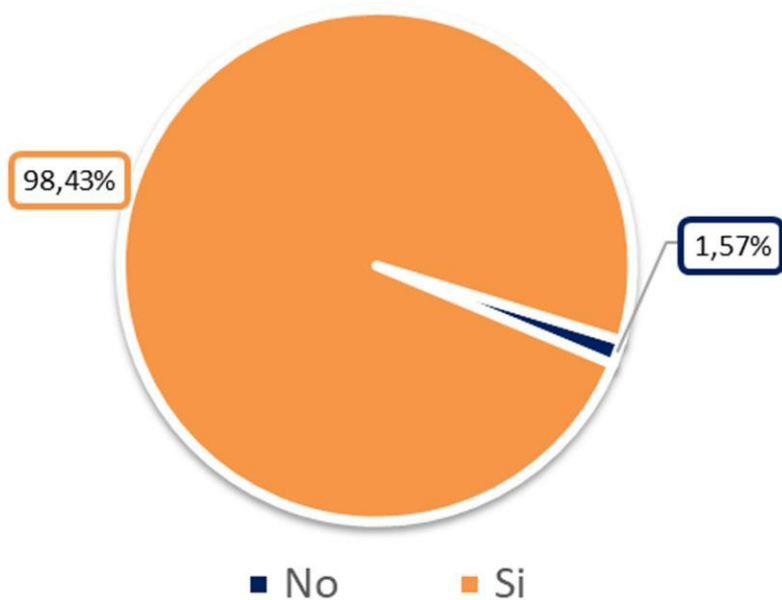
¿A través de cuál Red Social se mantiene informado?



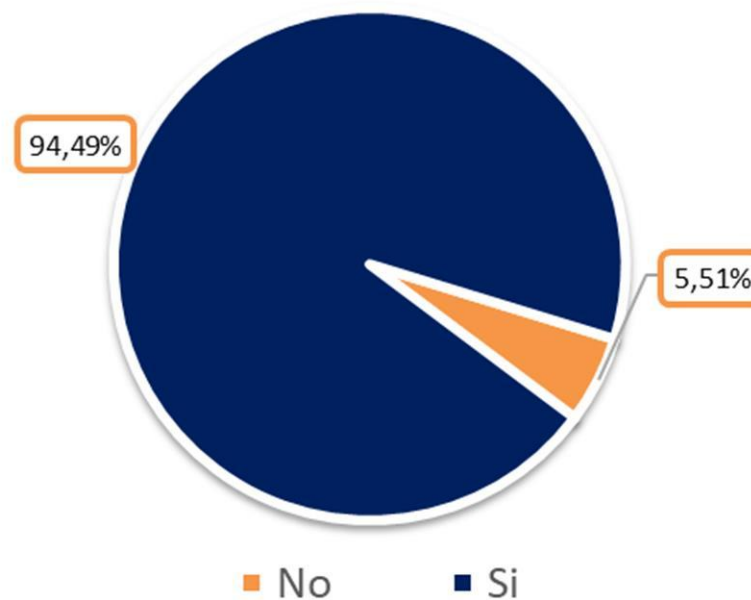
“Consolidamos nuestro país marítimo”



¿Esta de acuerdo con el contenido publicado en nuestras Redes Sociales?



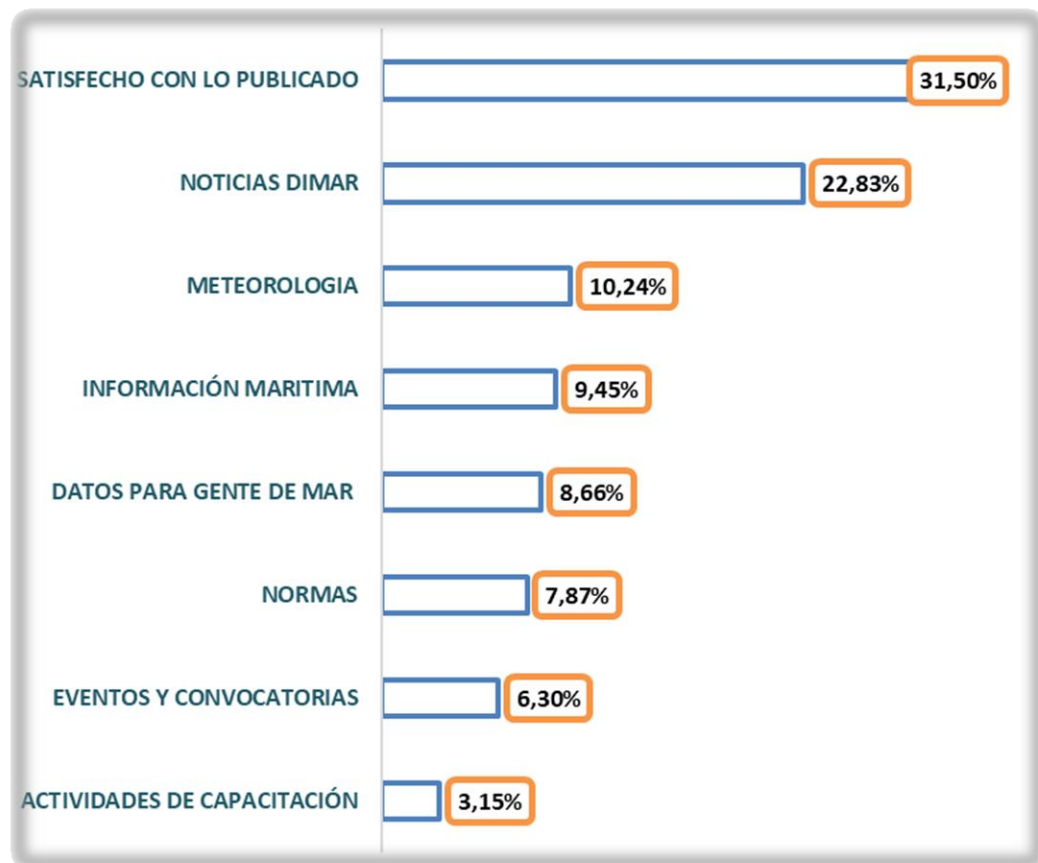
¿Le recomendaría nuestras redes sociales a familiares o amigos?



“Consolidamos nuestro país marítimo”



¿Qué información le gustaría que compartiéramos a través de nuestras redes sociales?



Comentarios:

- Tener los paso a paso en video o escrito como realizar los trámites sin inconvenientes para que sea mas fácil realizar los procesos.
- Información meteorológicas o cuando hay cierres, del parque Tayrona por ejemplo.
- Estoy de acuerdo con la información que se divulga pues va acorde con los temas marítimos y temas de interés para las personas que hacemos parte de gente de mar.



EXPERIENCIA EN REDES SOCIALES



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El **31,75%** de los encuestados no conocen y/o interactúan con las redes sociales de la Entidad.
- Del **68,25%** de usuario que sí interactúan y conocen las redes sociales de la Entidad encontramos:
 - El **48,82%** sigue a la Entidad a través de Facebook.
 - El **15,75%** a través de Instagram.
 - El **35,43%** a través de Twitter.
- El **98,43%** de quienes siguen las redes sociales están de acuerdo con los contenidos que se publican en estos espacios.
- El **94,49%** de quienes siguen las redes sociales recomendarían seguir las redes de la Entidad.
- El **96,85%** del total de encuestados se sienten identificados con la marca DIMAR.

Es favorable el porcentaje de encuestados que tienen interacción con las redes sociales, por el momento digital que tiene el mundo y la capacidad de inmediatez de la información, esto nos permite llegar al usuario de manera efectiva, segura y generar noticias de la entidad, actividades que permitirán posicionar la marca y el objetivo de la misma.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Percepción general de los usuarios

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Percepción general de los usuarios



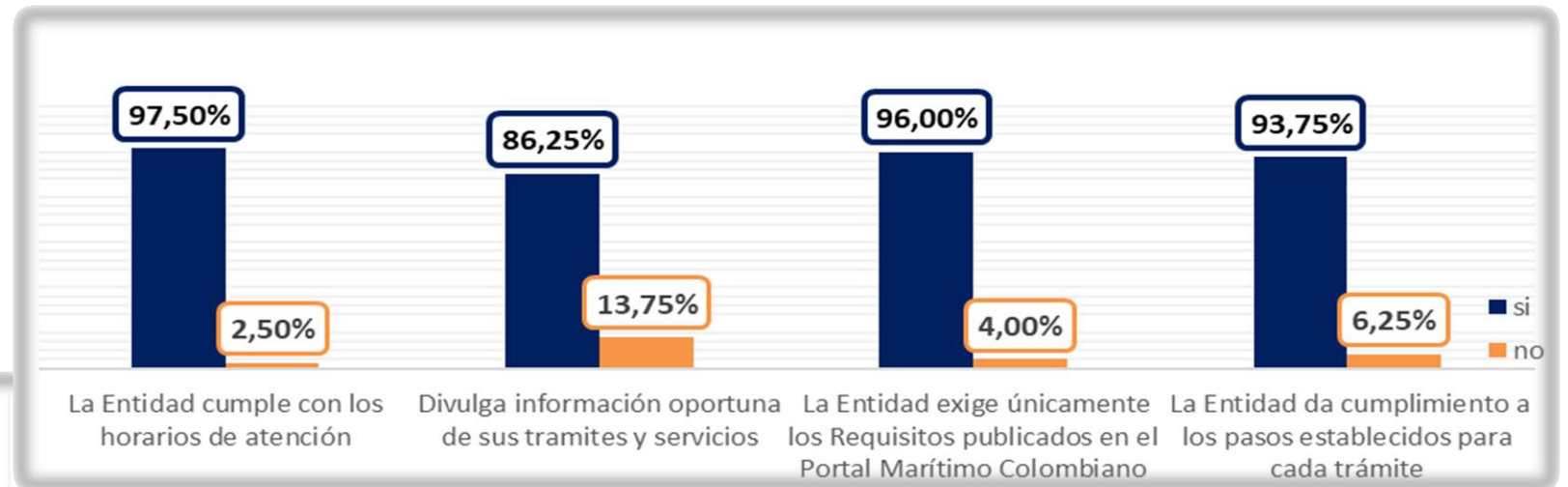
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Nivel cumplimiento Expectativas vs Necesidades

En general, el servicio recibido de parte de la Entidad.



Responda Sí o No a las siguientes afirmaciones



“Consolidamos nuestro país marítimo”



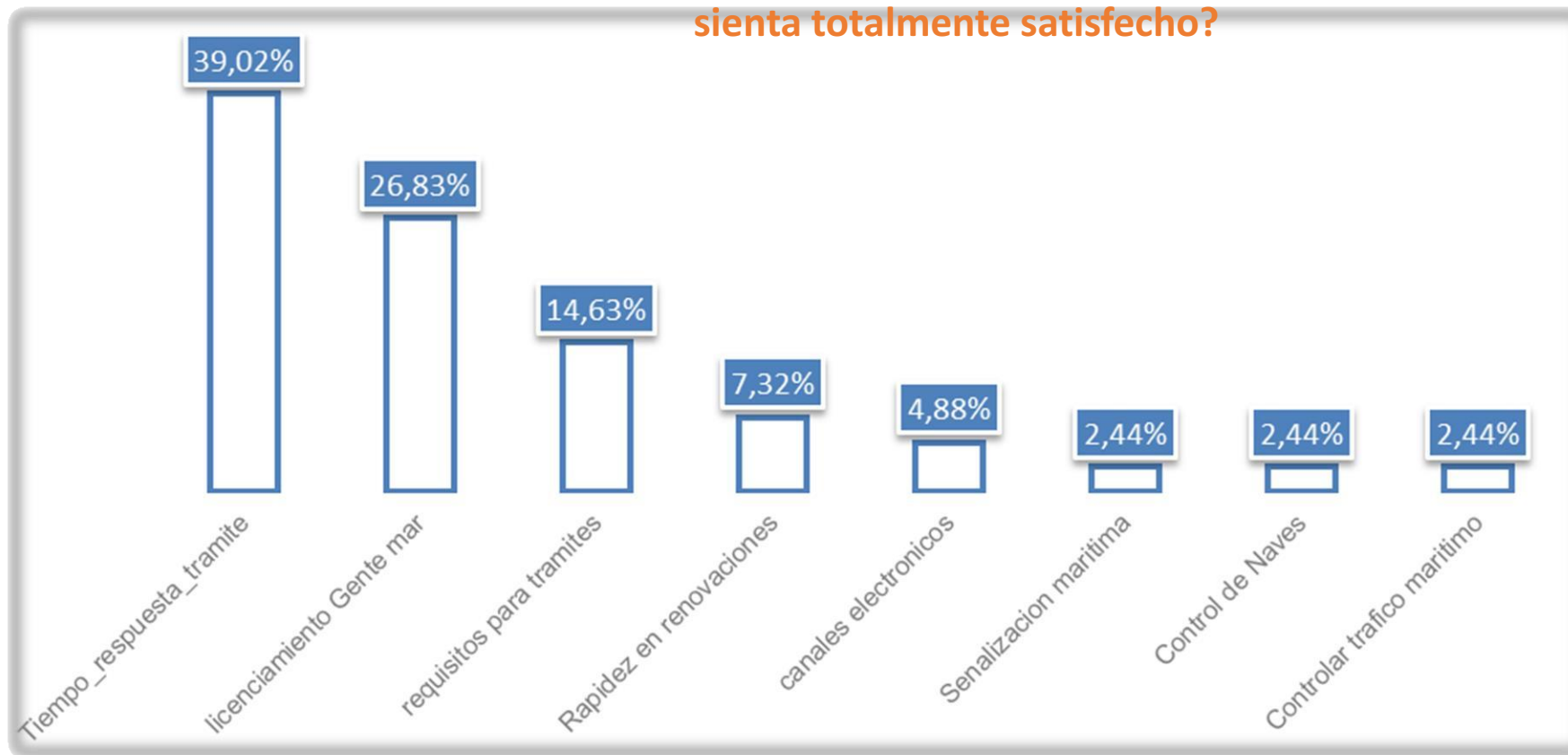
Percepción general de los usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

SATISFACCIÓN

En su opinión ¿Qué aspecto debe mejorar Dimar para que usted se sienta totalmente satisfecho?

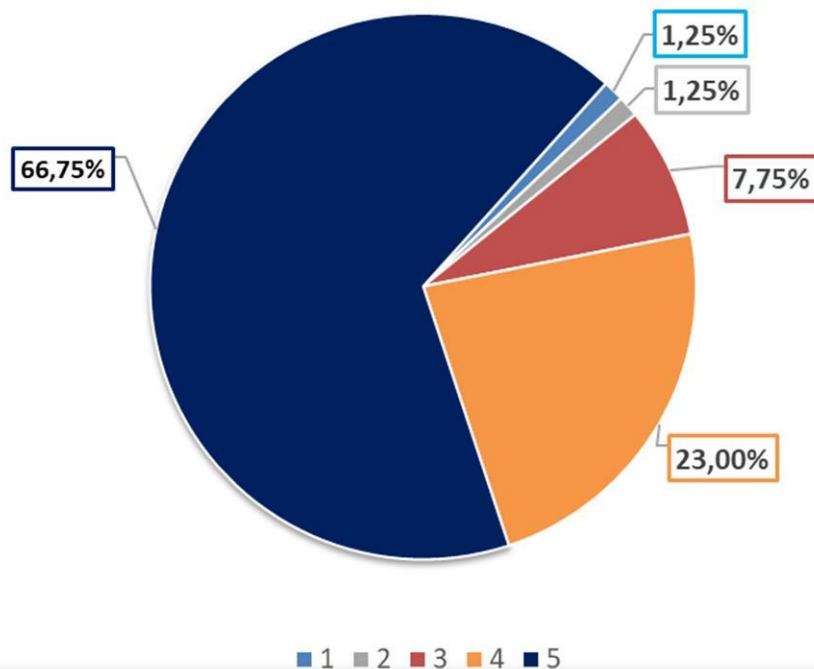


“Consolidamos nuestro país marítimo”

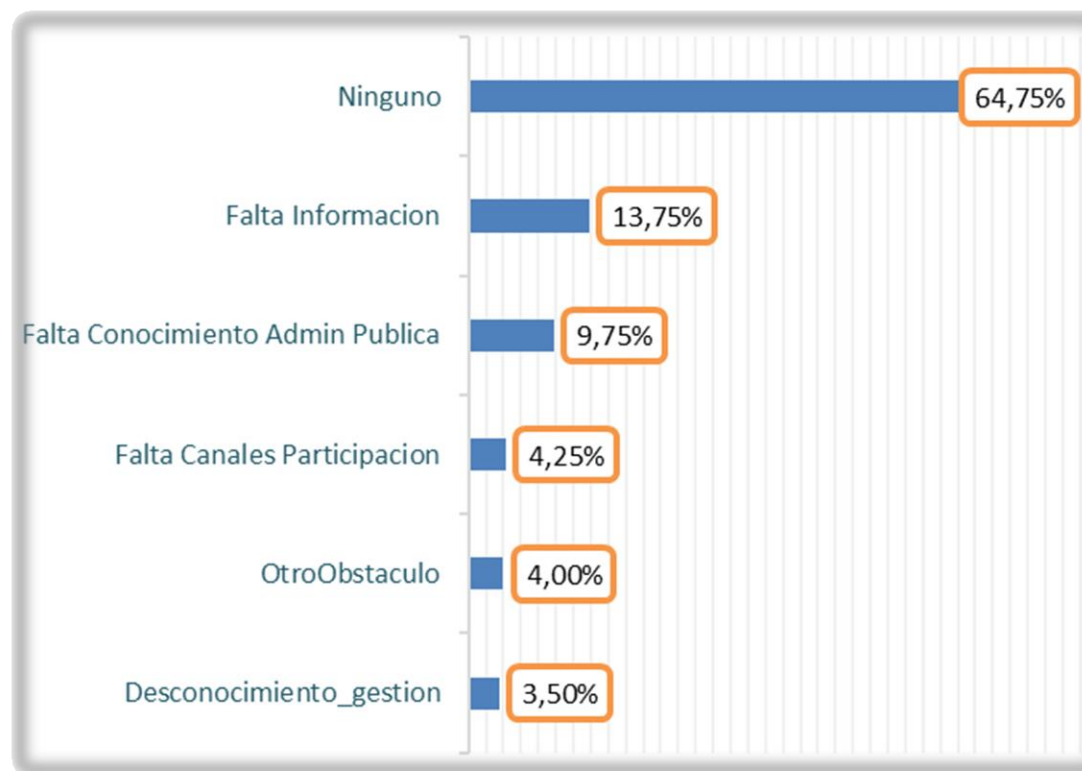


SATISFACCIÓN

A nivel general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con Dimar?



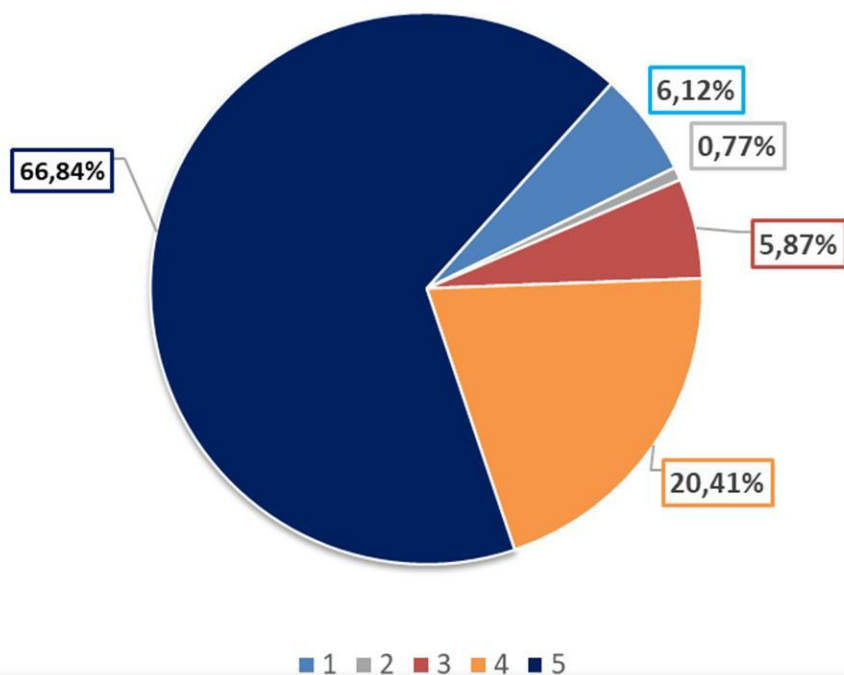
Cuáles son los mayores obstáculos que se le presentan para participar en la gestión pública?



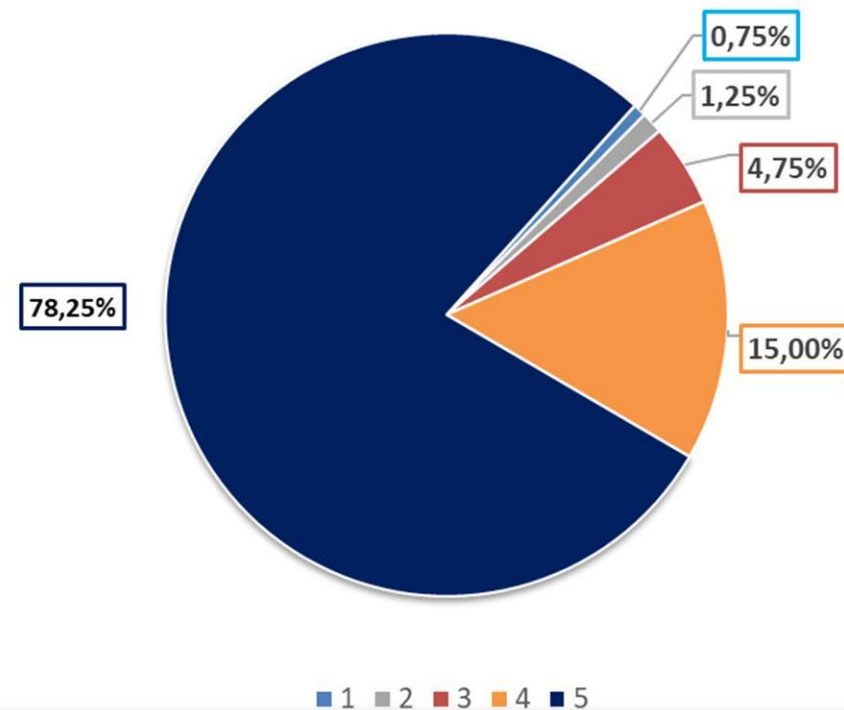


SATISFACCIÓN

¿Qué tan eficiente considera a Dimar con la administración de los recursos?



¿Qué tan dispuesto está usted en recomendar a DIMAR para realizar un trámite o solicitar un servicio?





Percepción general de los usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Las mediciones anteriores se dieron en cumplimiento a un servicio y /o canal de atención de manera específica; en esta última sección se pregunta de manera general y transversal la satisfacción de nuestros usuarios con el servicio que recibe por parte de la Entidad, donde encontramos:

El **97,50%** está totalmente de acuerdo con que Dimar cumple con el horario establecido para la atención en sus diferentes canales.

- El **86,25%** considera que la Entidad divulga información oportuna de sus tramites y servicios
- El **96,00%** está de acuerdo con que la Entidad exige únicamente los requisitos que se encuentran publicados y divulgado para el acceso a un trámite o servicio.
- El **93.75%** considera que la Entidad cumple los pasos establecidos para la generación de un trámite o servicio.
- El **5,0%** considera que no cumplimos con sus expectativas y sólo el **6,25%** ha sentido que hemos superado sus expectativas. El **88,75%** indica que cumplimos con lo que ellos esperaban.
- El **89%** de los usuarios se encuentran totalmente satisfechos con la Entidad.
- El **90%** de los usuarios recomendarían a Dimar como una Entidad para realizar los trámites y solicitar servicios.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Percepción general de los usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Los resultados presentados de este estudio son herramientas e insumos importantes para los procesos de la Entidad, ya que nos permiten organizar y plantear planes, programas y proyectos para cumplir el objetivo importante de satisfacer las necesidades de nuestros usuario y seguir permitiendo que conozcan de nuestra entidad.

Nos ha permitido conocer a nivel general, quiénes son, cuál ha sido su experiencia, si hemos cumplidos sus expectativas, hemos abierto un espacio para conocer qué esperan de esta Entidad.

Para el año que entra en vigencia 2023, invitamos a toda la Entidad a trabajar dentro de nuestras dependencias para la mejora y continuidad de nuestros proyectos en función de nuestros usuarios. Gracias a ellos por su tiempo y disposición a responder este estudio y de manera consciente decirnos cómo podemos mejorar para ellos.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional

Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¡Gracias por su atención!

“Consolidamos nuestro país marítimo”