



Resultados encuesta de satisfacción del usuario 2021



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

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Ficha técnica

"Consolidemos nuestro país marítimo"



► 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.

Objetivos 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

**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 970 encuestas.

**Método recolección de información:**

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

**Tasa de efectividad:**

Para la muestra planteada el margen de error es de $\pm 3\%$ 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.

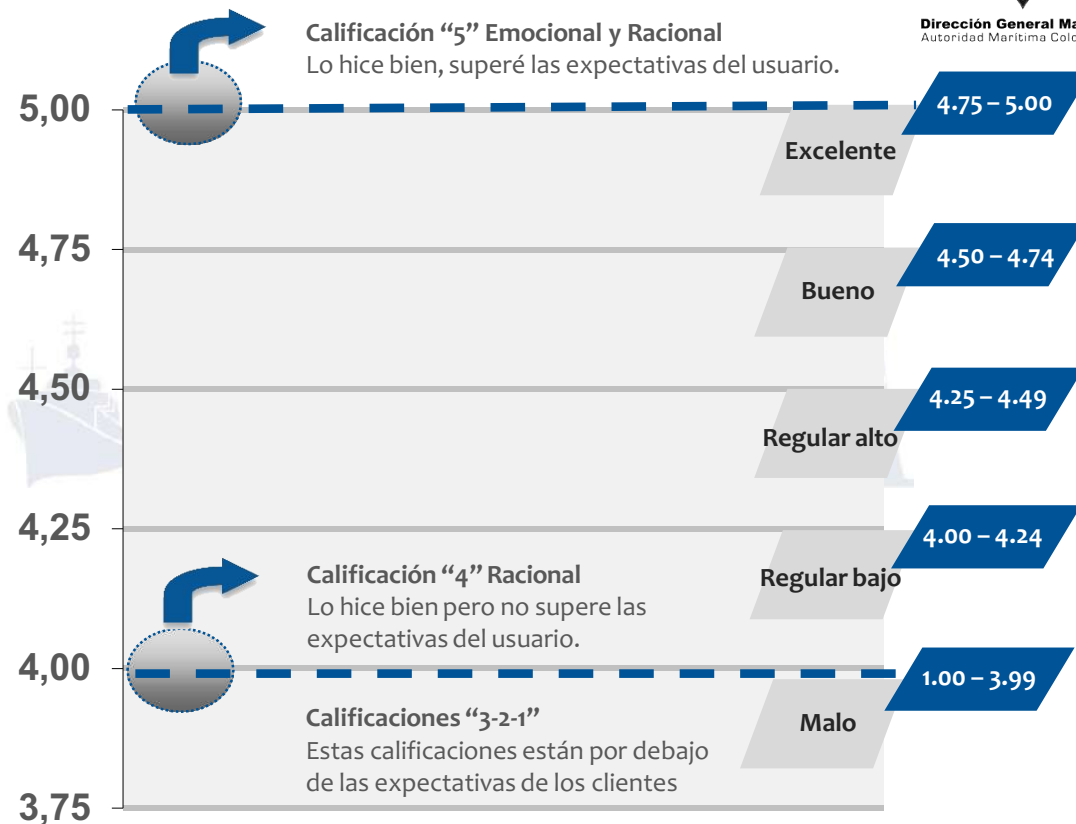
**Fechas de campo:**

La captura de la información se realizó entre el 20 de septiembre y el 27 de octubre de 2021.



► 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.



"Consolidemos nuestro país marítimo"



Caracterización de usuarios

"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Caracterización de usuarios

Género

GENERO	%
Femenino	13,68%
Masculino	86,32%
TOTAL GENERAL	100%

Tipo de Usuario

TIPO	%
Jurídica	0,41%
Natural	99,59%
TOTAL GENERAL	100%

Nivel de escolaridad

NIVEL	%
Ninguno	0,52%
Posgrado	4,98%
Primaria	12,14%
Secundaria	41,91%
Técnica	13,80%
Tecnológica	9,65%
Universitaria	17,01%
TOTAL GENERAL	100%

El **86,32%** de la población de la población encuestada corresponde al género masculino. De igual forma, el **99,59%** de los encuestados fueron personas naturales.

El **41,91%** de la población tiene un nivel de escolaridad de secundaria, seguidos de quienes ostentan formación universitaria con el **17,01%**, técnica (**13,8%**), primaria (**12,14%**), tecnológica (**9,65%**) y formación con postgrado el **4,98%**.

Sólo el 45% de nuestros usuarios cuentan con formación superior a la escolar básica.



► Caracterización de usuarios

Estrato de servicios públicos

ESTRATO	%
Estrato 1	32,98%
Estrato 2	30,01%
Estrato 3	19,41%
Estrato 4	9,01%
Estrato 5	4,77%
Estrato 6	3,82%
TOTAL GENERAL	100%

Los servicios públicos del **32,98%** de la población de la población encuestada son de estrato **1**, seguido del estrato **2** con el **30,01%**, estrato **3 (19,41%)**, estrato **4 (9,01%)**, estrato **5 (3,82%)** y estrato **6 (3,82%)**

Frecuencia de acceso a internet

¿Su acceso a internet es?	%
Algunas veces	26,76%
No tiene	18,98%
Todo el tiempo	54,25%
TOTAL GENERAL	100%

El **54,25%** de los usuarios tienen acceso a internet todo el tiempo, mientras que el **18,98%** no cuenta con acceso a internet.

Esta información es imperante para la estructuración y/o mejoramiento de los trámites y servicios de la Entidad, puesto que se debe tener en cuenta que aunque los requerimientos del Estado es la automatización de trámites y servicios, hay usuarios que no cuentan con acceso a internet lo que limitaría su relacionamiento con la Entidad, por lo que canales de atención tradicionales como el telefónico y presencial siguen siendo importantes para llegar a todos nuestros usuarios.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Medio de conexión a internet

¿A través de que medio se conecta a internet?	%
Computador	19,43%
Ninguna de las anteriores	0,64%
Teléfono celular	79,92%
TOTAL GENERAL	100%

El **79,92%** de los usuarios hacen uso del internet a través de sus teléfonos celulares, mientras que el **19,43%** restante lo hace a través de un computador.

En este sentido, es importante determinar que los desarrollos tecnológicos que se realicen al servicio de los usuarios, deben ser herramientas con interfaz para *Smartphone* con el fin de que los usuarios puedan hacer uso de una manera ágil y efectiva de los servicios que presta la Entidad.

Horario para contactarse con Dimar

¿De las siguientes franjas horarias cual prefiere para ponerse en contacto con Dimar?	%
11 a 14	4,39%
14 a 17	9,20%
8 a 11	36,78%
Cualquiera	49,63%
TOTAL GENERAL	100%

El **49,63%** de los usuarios no tienen un horario especial para comunicarse con la Entidad y lo realizan en cualquier momentos del día, sin embargo el **36,78%** sí prefiere realizar contacto con Dimar en la jornada de la mañana.

Lo que nos permite llevar a revisión generar un mayor esfuerzo de atención en las jornadas de la mañana en los diferentes puntos de atención con el fin de ofrecer una experiencia de servicio ágil y eficiente.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Condición de discapacidad

¿Tiene alguna condición de discapacidad?	%
No	99,38%
Si	0,62%
TOTAL GENERAL	100%

¿Tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?	%
Auditiva	16,67%
Miembro inferior	16,67%
Miembro superior	16,67%
Otra discapacidad	16,67%
Visual	33,33%
TOTAL GENERAL	100%

El **99,38%** de los usuarios indicaron no tener alguna discapacidad; sin embargo, el **0,62%** restante sí relacionó algún tipo de discapacidad.

Esto es: del total de encuestados, **6** usuarios manifestaron tener algún tipo de discapacidad, **2** de ellos con discapacidad visual, **1** discapacidad en miembros superiores, **1** discapacidad miembros inferiores, **1** discapacidad auditiva y **1** otro tipo de discapacidad sin identificar.

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.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



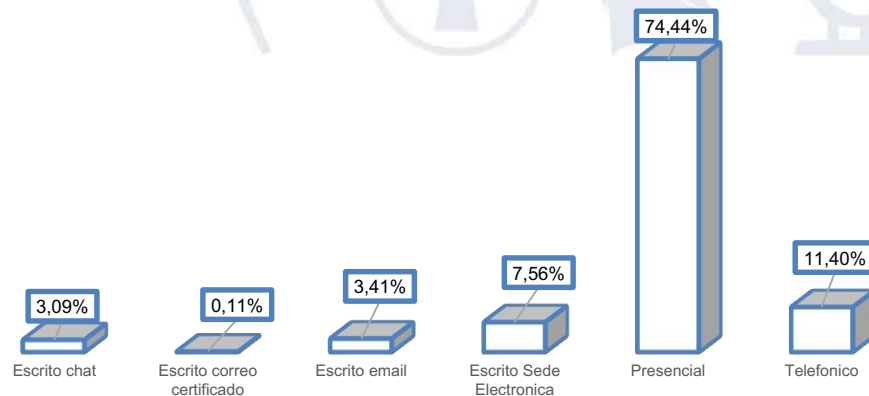
► Caracterización de usuarios

Canal de atención que prefiere para contactarse con Dimar

CANAL	%
Escrito chat	3,09%
Escrito correo certificado	0,11%
Escrito email	3,41%
Escrito Sede Electrónica	7,56%
Presencial	74,44%
Telefónico	11,40%
Total general	100%

El **74,44%** de los usuarios prefieren acudir al canal **presencial** para contactarse con la Entidad; sin embargo, el **11,40%** **recurren** al canal telefónico. A través de la Sede Electrónica sólo el **7,56%**.

Uso de los canales en vigencia 2020



Teniendo en cuenta que el 54,25% de nuestros usuarios cuentan con accesos a internet en todo momento y que lo hacen a través de un computador o de su teléfono celular, 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.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

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

		EMPRESAS DE SERVICIOS MARITIMOS	SEÑALIZACION MARITIMA	GENTE DE MAR	LITORALES E INVESTIGACION	PROTECCION MARITIMA	CONTROL TRAFICO MARITIMO	NAVES	TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL
Capitanías de Puerto	CP20 Arauca	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP10 Bahía Solano	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%	0,00%	7,14%	0,51%	0,00%
	CP03 Barranquilla	0,00%	0,00%	8,80%	15,38%	0,00%	0,00%	5,61%	0,00%
	CP01 Buenaventura	18,75%	0,00%	35,73%	7,69%	0,00%	35,71%	22,96%	100,00%
	CP05 Cartagena	21,88%	0,00%	24,40%	7,69%	33,33%	0,00%	27,04%	0,00%
	CP09 Coveñas	0,00%	0,00%	0,67%	7,69%	0,00%	0,00%	1,53%	0,00%
	CP11 Guapi	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,51%	0,00%
	CP16 Leticia	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP06 Riohacha	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP07 San Andres	12,50%	0,00%	3,87%	0,00%	0,00%	7,14%	5,61%	0,00%
	CP04 Santa Marta	9,38%	0,00%	8,40%	0,00%	0,00%	7,14%	20,41%	0,00%
	CP02 Tumaco	3,13%	0,00%	2,40%	0,00%	0,00%	14,29%	3,57%	0,00%
CP08 Turbo	3,13%	0,00%	1,07%	0,00%	0,00%	0,00%	2,04%	0,00%	
Medios electrónicos	Sede Electrónica	6,25%	0,00%	9,73%	23,08%	50,00%	7,14%	6,12%	0,00%
	Sitmar	0,00%	0,00%	0,27%	7,69%	0,00%	7,14%	0,51%	0,00%
BOGOTA	Sede central	18,75%	100,00%	4,27%	30,77%	16,67%	14,29%	3,57%	0,00%

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

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

Empresas de servicios marítimos: El **21,88%** de los trámites son radicados a través de CP05, seguido de quienes radican en CP01 y la Sede Central con el **18,75%** cada uno; el **12,5%** de los encuestados radicaron este tipo de trámite en CP07 y el **9,38%** en CP04.

Señalización marítima: El **100%** de las solicitudes de este trámite, fueron radicadas a través de la Sede Central de acuerdo a lo indicado por los usuarios.

Gente de mar: La Capitanía de Puerto de Buenaventura recibió el **35,73%** de las solicitudes de este trámite, seguido de CP05 con el **24,4%**. El **9,73%** de los encuestados realizaron su trámite a través de la Sede Electrónica; CP03 radicó el **8,80%** de los usuarios y en CP04 el **8,40%**.

Litorales e investigación: El **30,77%** de los usuarios realizaron su solicitud a través de la Sede Central, seguido de quienes lo hicieron a través de la Sede Electrónica con el **23,08%** y en Cp03 el **15,38%**.

Protección marítima: El **50%** 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 CP05 con el **33,33%** y la Sede Central con el **16,67%**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

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

Control tráfico marítimo: El **35,71%** realizó este tipo de requerimientos en CP01, seguido de quienes lo realizaron en CP04 y la Sede Central con el **14,29%** respectivamente.

Naves: De los usuarios encuestados, el **27,04%** radicó sus solicitudes de naves en CP05, seguido de quienes lo realizaron en CP01 con el **22,96%** y el **20,41%** en CP04.

Transporte marítimo y fluvial internacional: El **100%** de los usuarios encuestados que manifestaron haber realizado solicitudes de esta línea, indicaron haberlo realizado a través de la Capitanía de Puerto de Buenaventura.

* Durante el proceso de recolección de datos se encuentra que quizás no hay un total conocimiento de los canales de atención en los usuarios, ya que encontramos usuarios que indicaron haber realizado solicitudes de litorales a través del Sitmar, lo cual no es viable, teniendo en cuenta que este sistema no recibe este tipo de requerimientos. Dado lo anterior, es importante realizar una mejor divulgación de los canales para cada uno de los servicios con el fin de generar resultados más asertivos.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Trámites radicados por los usuarios



El **74,04%** de los usuarios encuestados radicaron solicitudes relacionadas con Gente de Mar, seguido de Naves con el **19,35%**, Empresas de Servicios Marítimos (**3,16%**), Control de Tráfico Marítimo (**1,38%**), Litorales e Investigación (**1,28%**).

- NAVES
- TRAFICO MARITIMO FLUVIAL
- CONTROL DE TRAFICO MARITIMO
- PROTECCION MARITIMA
- SEÑALIZACION MARITIMA
- LITORALES E INVESTIGACION
- EMPRESAS DE SERVICIOS MARITIMOS
- GENTE DE MAR

"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Caracterización de usuarios

Sedes que usaron los usuarios para radicar sus solicitudes

El **31,86%** de los usuarios encuestados realizaron sus solicitudes a través de CP01, seguido de CP05 con el **24,74%**, CP04(**10,10%**), Sede Electrónica (**10%**), CP03 (**8,04%**), Sede Central (**5,15%**), CP07 (**4,12%**).

* 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.



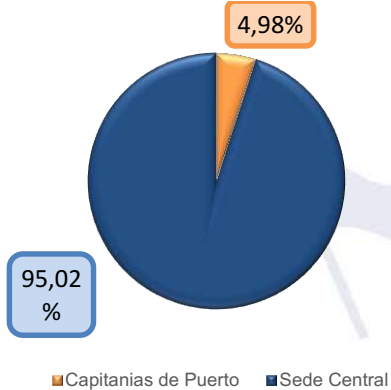
"Consolidemos nuestro país marítimo"



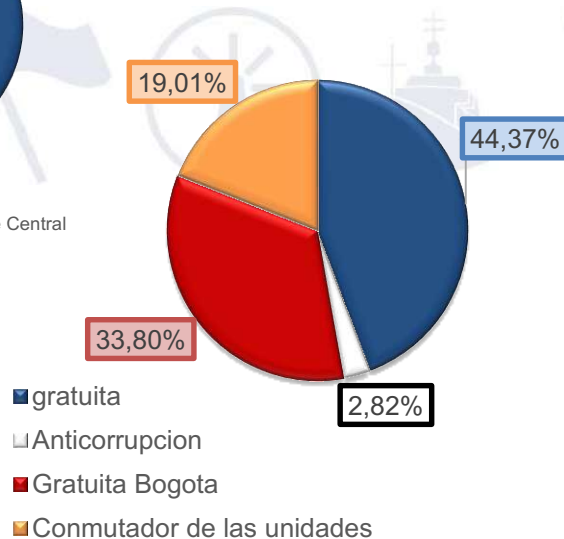
► Caracterización de usuarios

Canal de atención que usó para contactarse con Dimar

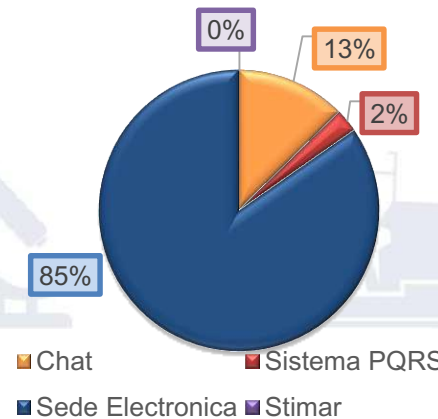
Atención Presencial 72,14%



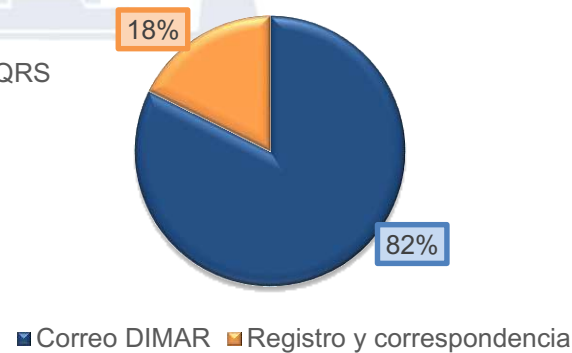
Línea telefónica 12,14%



Virtual 12,82%



Escrito 2,91%



"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Caracterización de usuarios

Canal de atención que usó para contactarse con Dimar

De la misma manera, en que el **74,44%** de los usuarios indicaron que preferían el canal presencial para contactarse con la Entidad, encontramos que en efecto el **72,14%** de los usuarios usaron este canal para comunicarse efectivamente con Dimar.

El canal telefónico (**12,14%**) y el virtual (**12,82%**) se encuentran en un promedio de uso similar; sin embargo, teniendo en cuenta que la Entidad ha enfocado esfuerzos e inversiones hacia las herramientas virtuales, es importante que se comunique, informe y eduque a la ciudadanía sobre los canales de atención dispuestos para contactarse con la Entidad, con el fin de buscar un equilibrio en todo los canales que permita descongestionar el canal presencial que puede verse afectado en su nivel de satisfacción.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios

Atención presencial

"Consolidemos nuestro país marítimo"

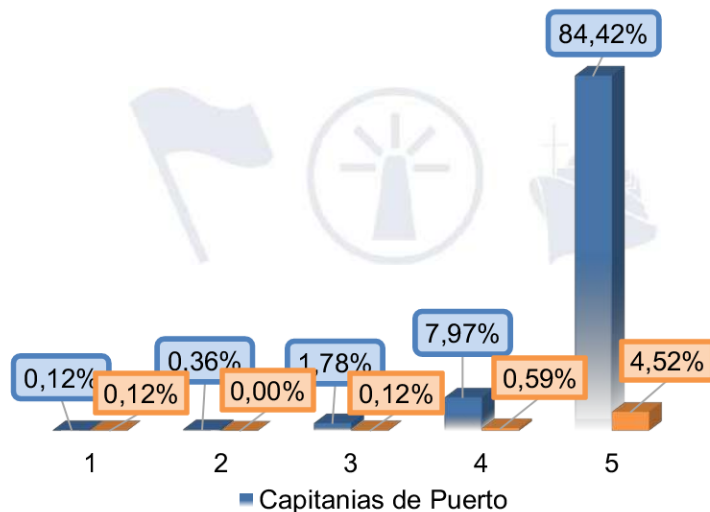


► Satisfacción canales de atención

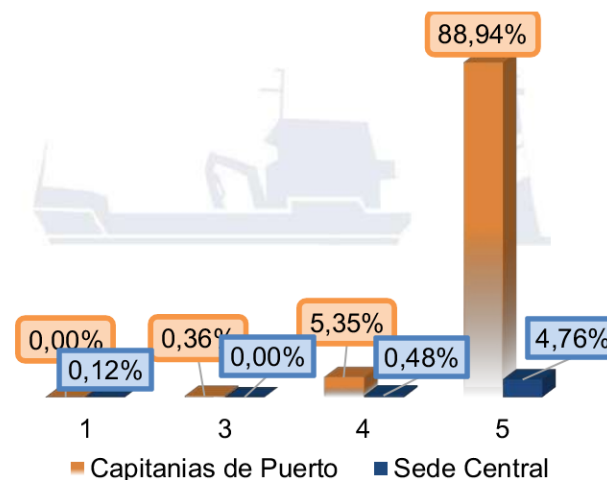
Atención presencial

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 de los servidores públicos



Presentación personal



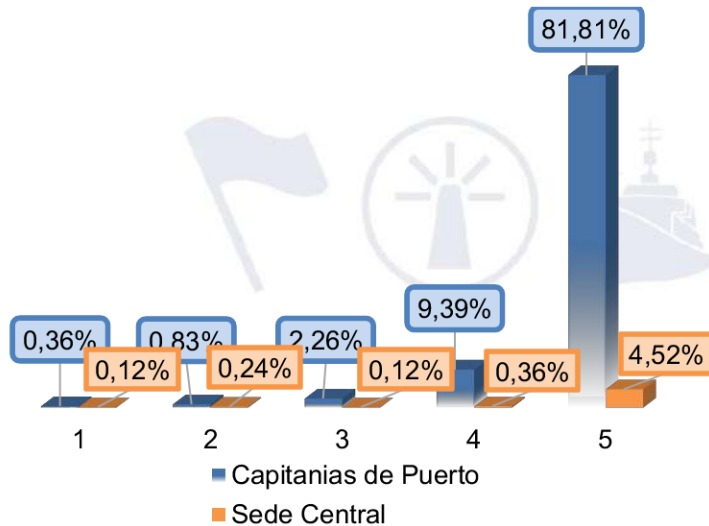
“Consolidemos nuestro país marítimo”



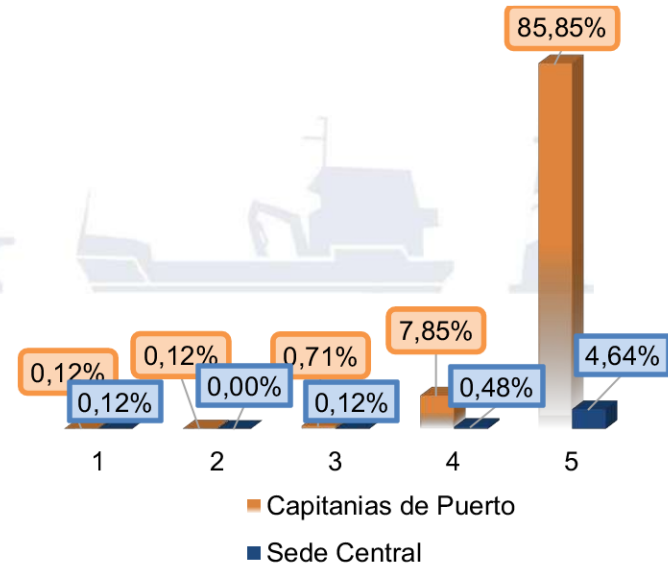
► Satisfacción canales de atención

Atención presencial

Habilidad de solución



Uso del lenguaje



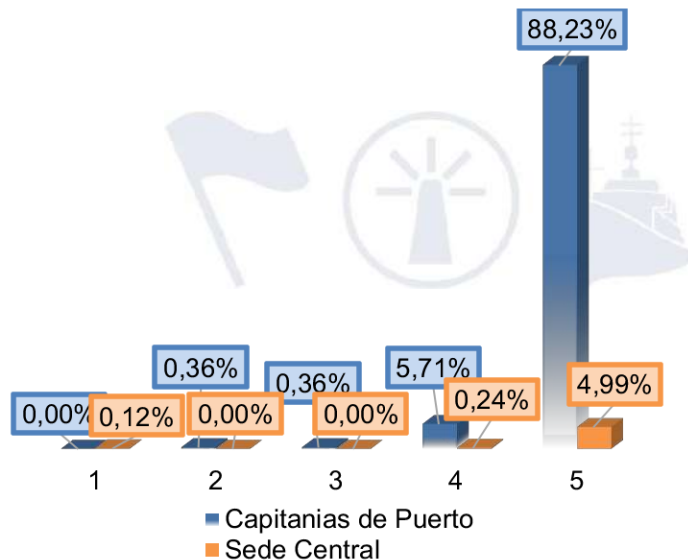
"Consolidemos nuestro país marítimo"



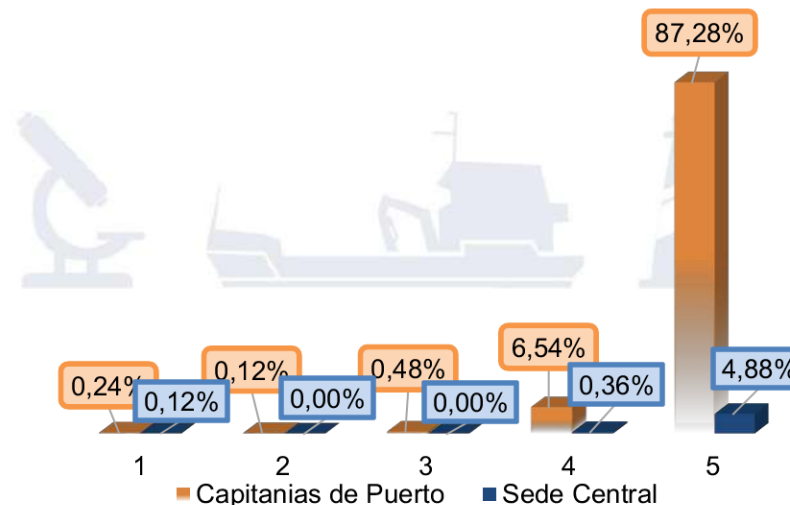
► Satisfacción canales de atención

Atención presencial

Amabilidad



Actitud de servicio



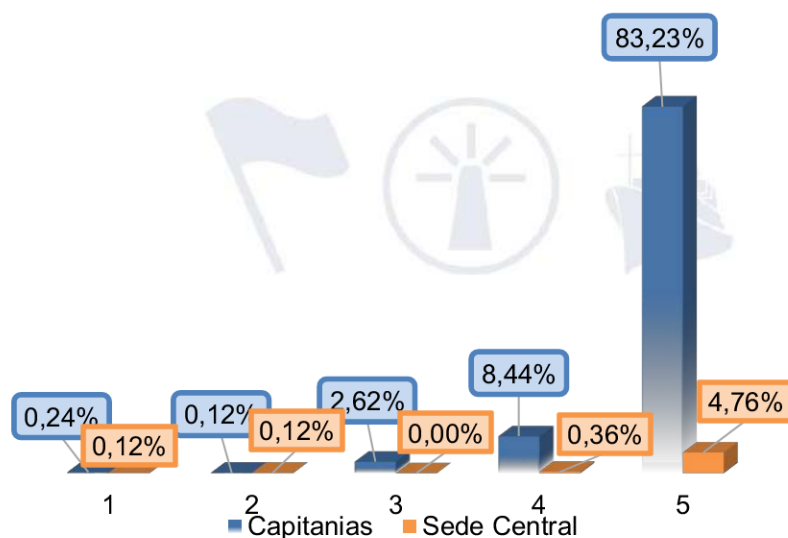
"Consolidemos nuestro país marítimo"



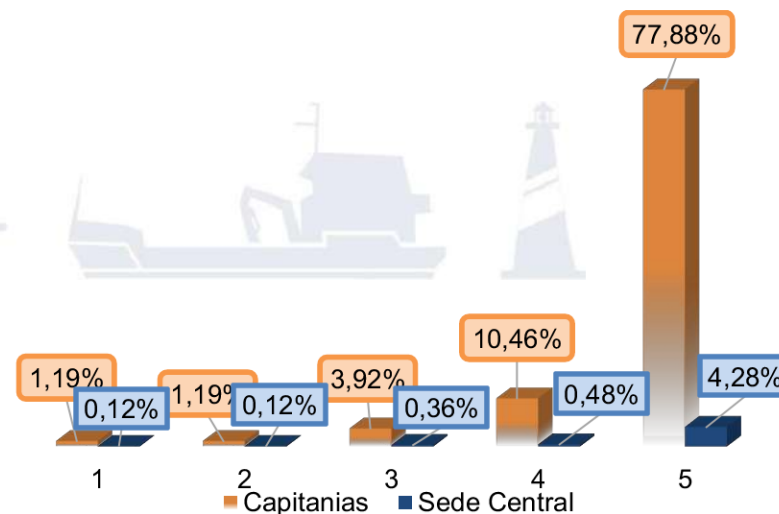
► Satisfacción canales de atención

Atención presencial

Claridad en la información



Sencillez en los procesos



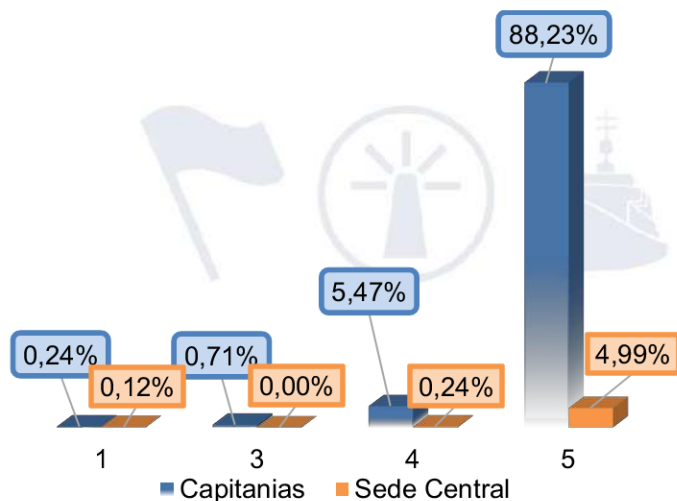
“Consolidemos nuestro país marítimo”



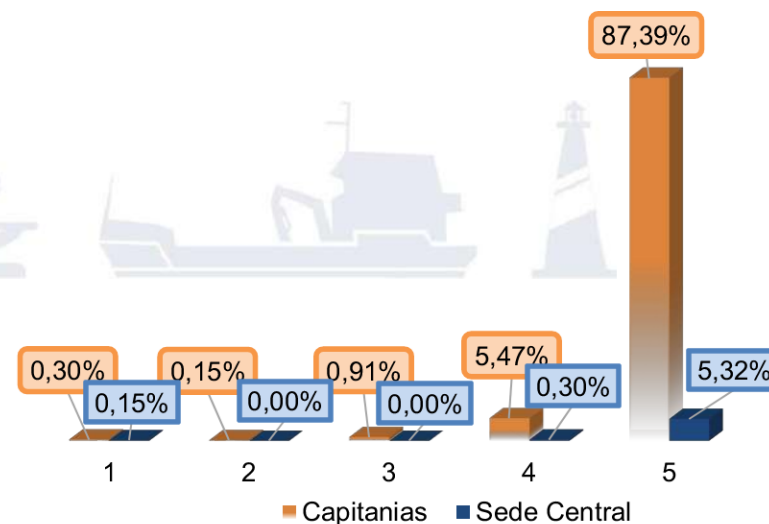
► Satisfacción canales de atención

Atención presencial

Respeto por el turno



Cumplimiento del horario



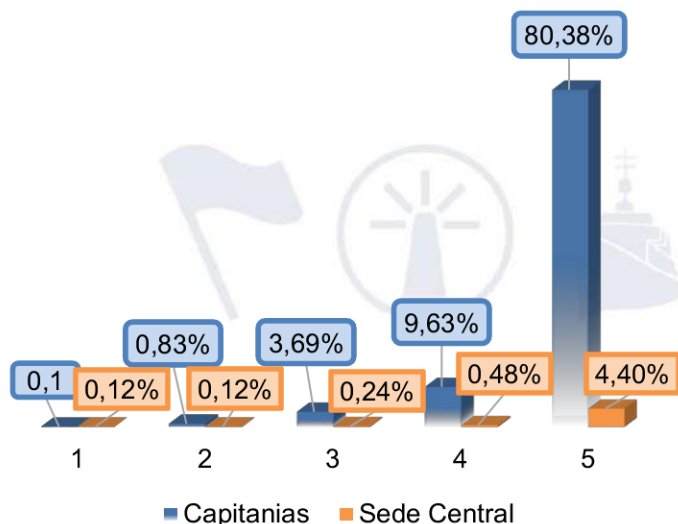
"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Satisfacción canales de atención

Atención presencial

Rapidez en la atención



El nivel general de satisfacción del canal de atención presencial de acuerdo con las calificaciones brindadas por los usuarios encuestados, corresponde al **89,60%**.

Dentro de las diferentes variables que llevan a obtener el nivel general de satisfacción, encontramos que el la Sencillez de los procesos, fue el ítem con menor calificación obtenida con un **82,16%**, lo que nos conlleva a revisar los procesos que se están llevando a cabo y cómo mejorarlos para entregar una experiencia de servicio gratificante para los usuarios.

Las variables que se ubican por debajo del 90% corresponden a: rapidez en la atención, claridad de la información, habilidad de solución y atención de los servidores, lo que nos guía el quehacer para la siguiente vigencia.



Satisfacción de usuarios

Atención telefónica

"Consolidemos nuestro país marítimo"

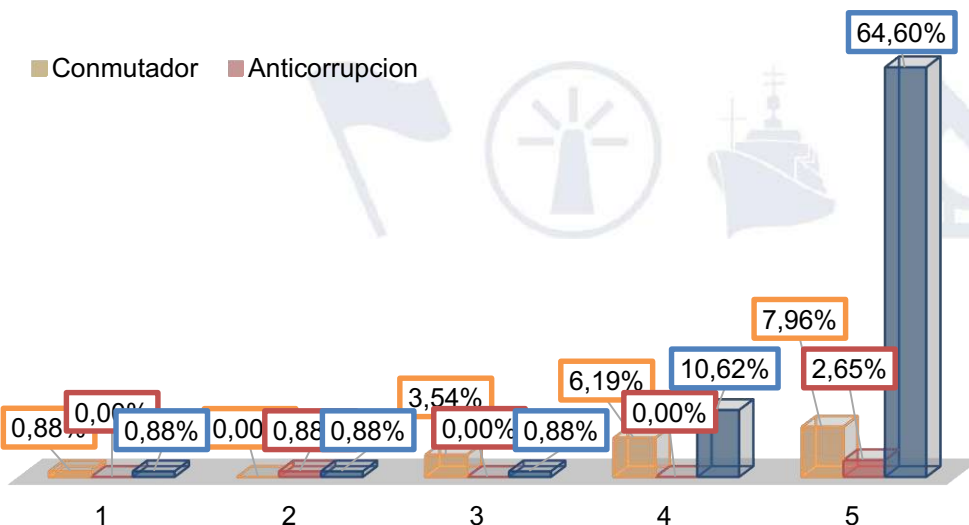


► Satisfacción canales de atención

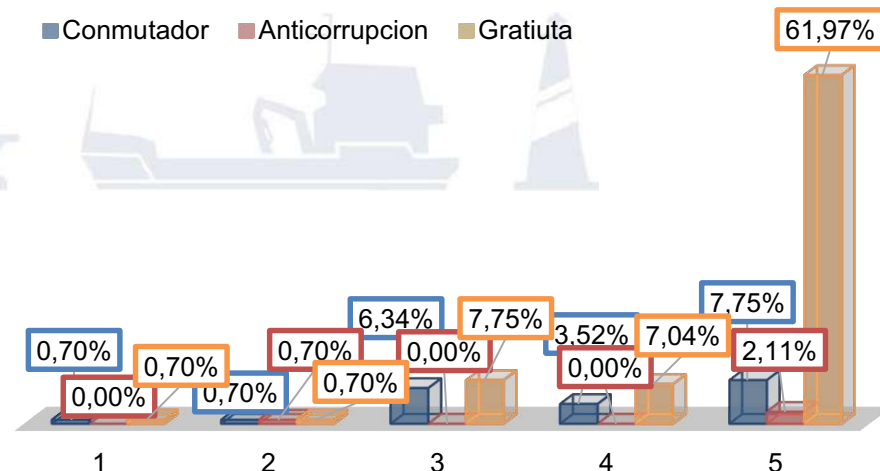
Atención telefónica

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



Tiempo de espera



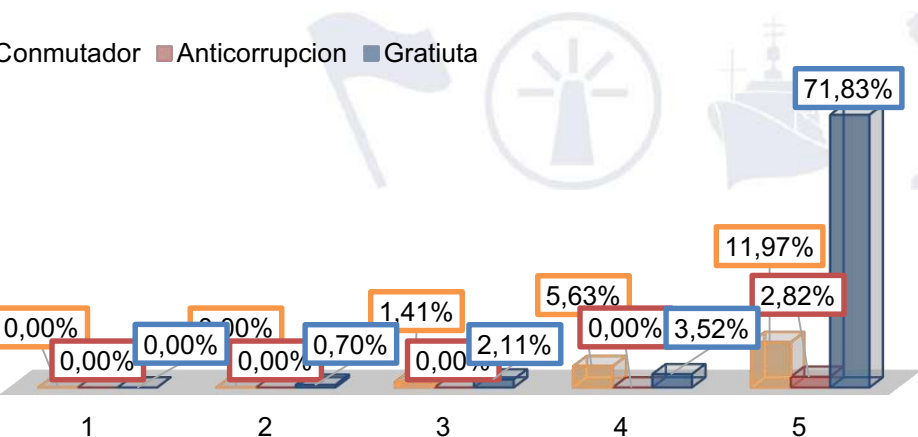
"Consolidemos nuestro país marítimo"



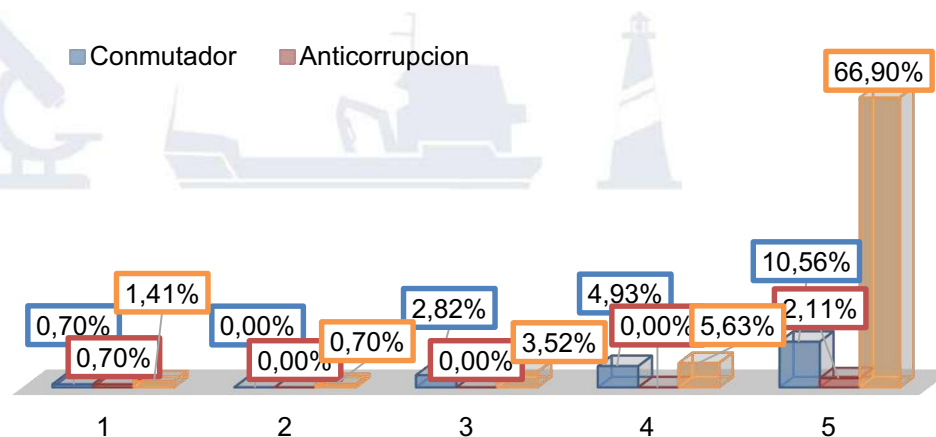
► Satisfacción canales de atención

Atención telefónica

Cumplimiento del horario



Habilidad de solución



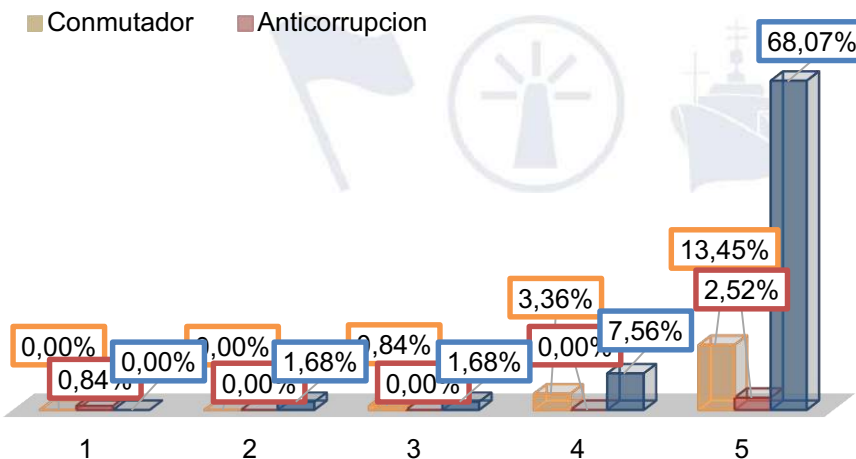
“Consolidemos nuestro país marítimo”



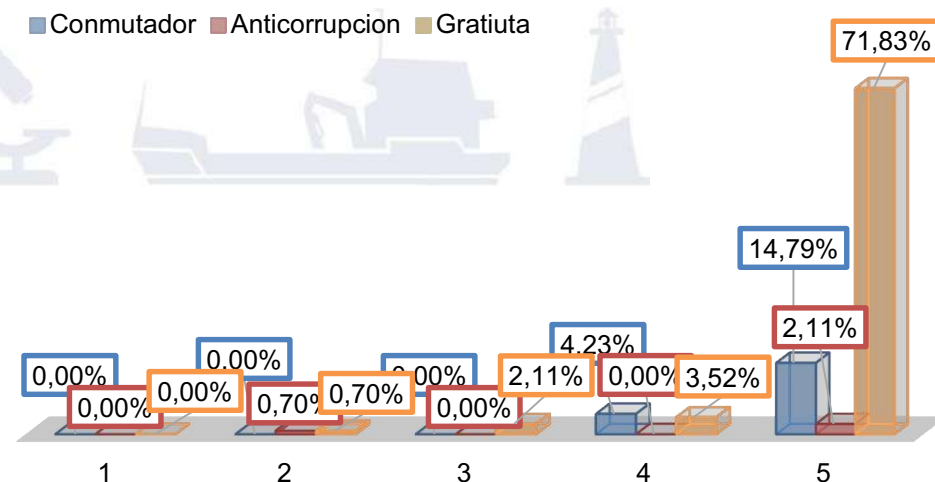
► Satisfacción canales de atención

Atención telefónica

Uso del lenguaje



Amabilidad



“Consolidemos nuestro país marítimo”

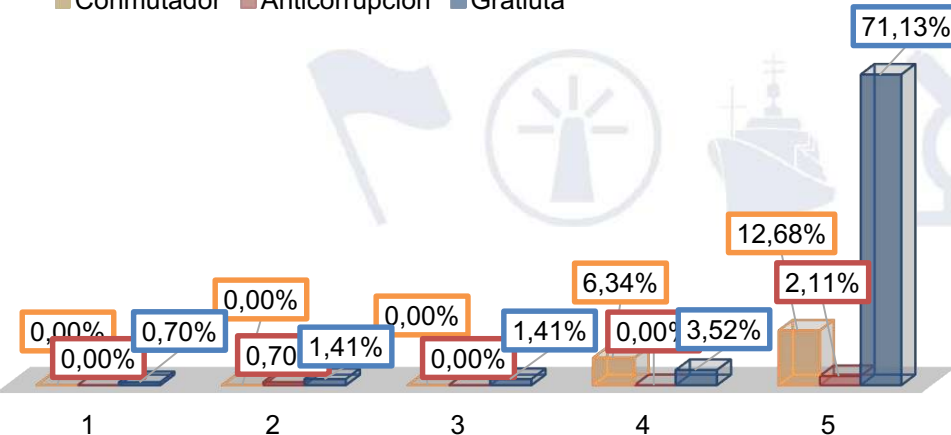


► Satisfacción canales de atención

Atención telefónica

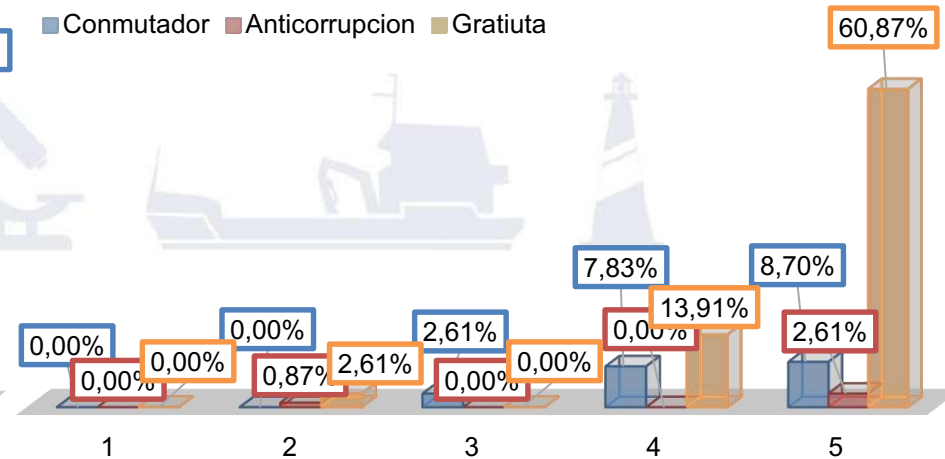
Actitud de servicio

■ Conmutador ■ Anticorrupcion ■ Gratiuta



Tiempo de respuesta

■ Conmutador ■ Anticorrupcion ■ Gratiuta



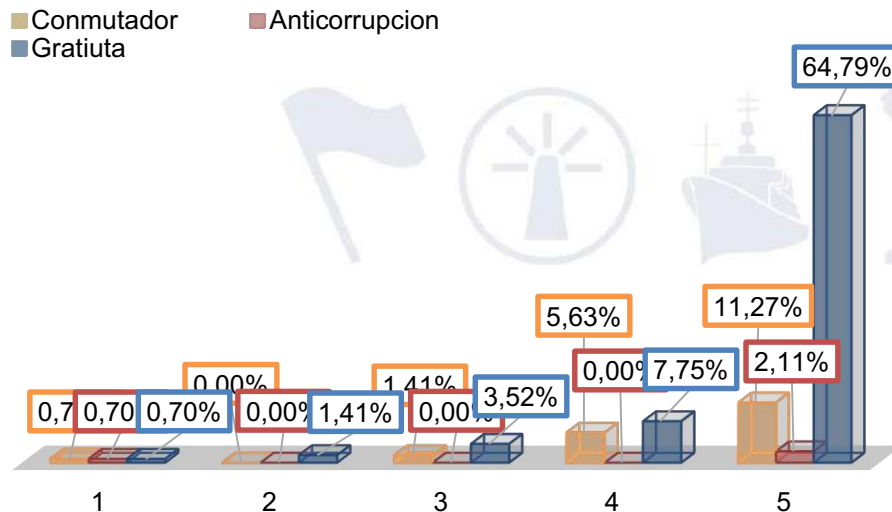
"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Satisfacción canales de atención

Atención telefónica

Claridad de la información



El nivel general de satisfacción del canal de atención telefónico de acuerdo con las calificaciones brindadas por lo usuarios encuestados, corresponde al **80,25%**.

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 **71,83%**, 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 quehacer para la siguiente vigencia.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios

Atención chat

"Consolidemos nuestro país marítimo"

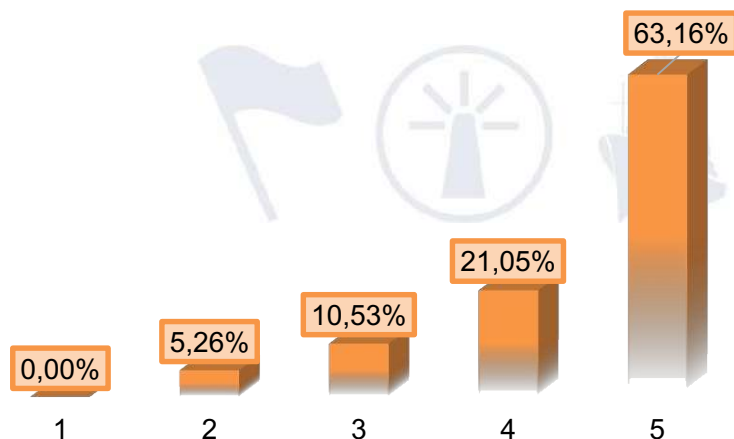


► Satisfacción canales de atención

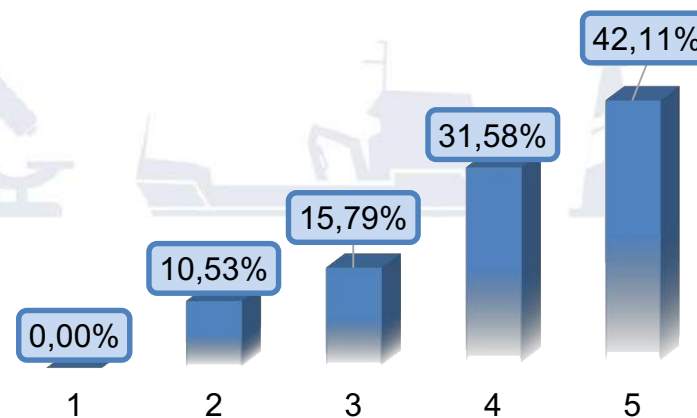
Atención chat

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 en el canal virtual chat?

Estabilidad del canal



Tiempo Espera



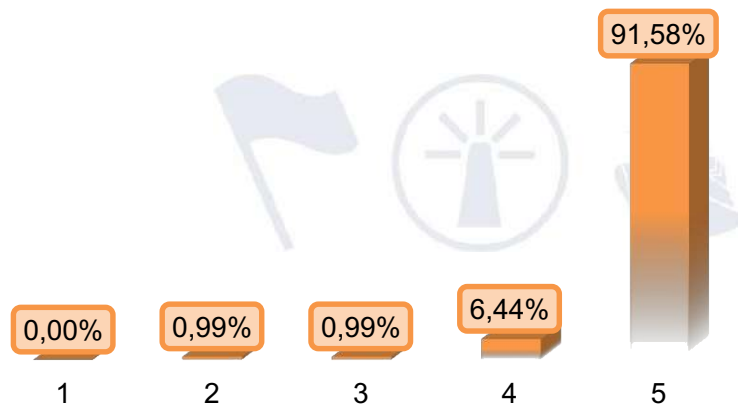
“Consolidemos nuestro país marítimo”



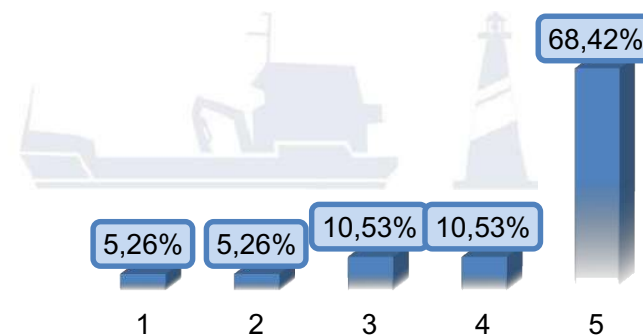
► Satisfacción canales de atención

Atención chat

Cumplimiento del horario



Claridad de la información



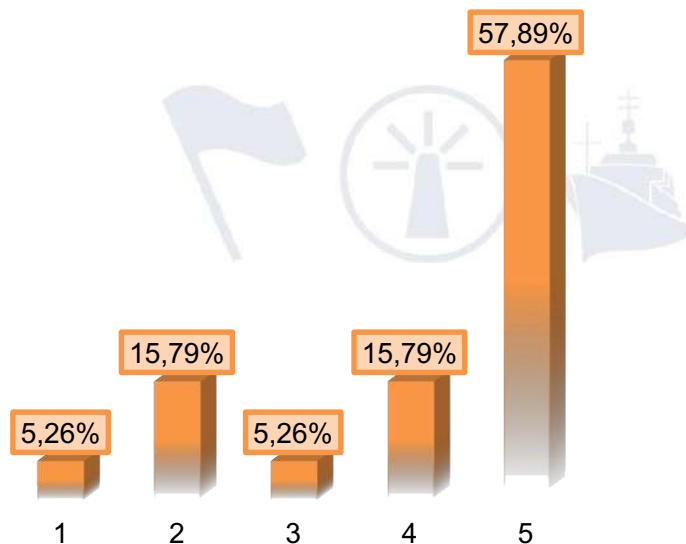
"Consolidemos nuestro país marítimo"



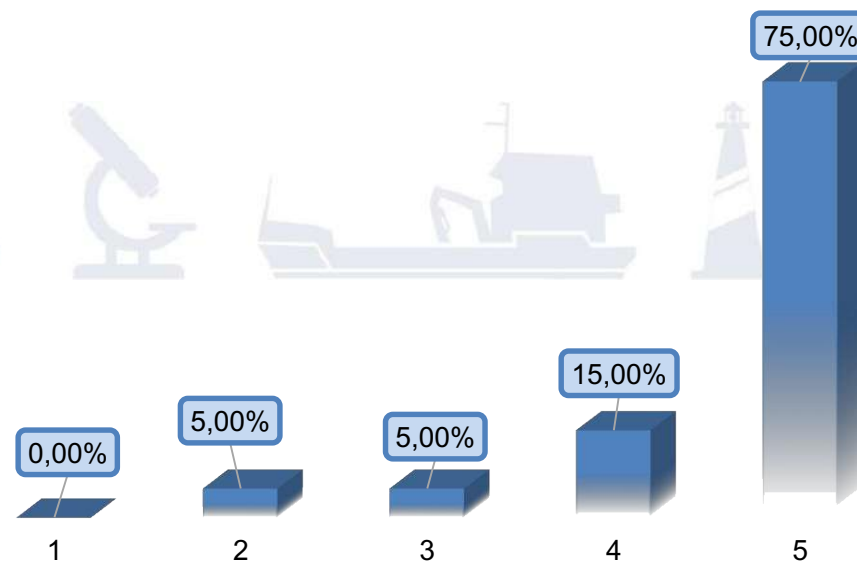
► Satisfacción canales de atención

Atención chat

Habilidad de solución



Uso del lenguaje



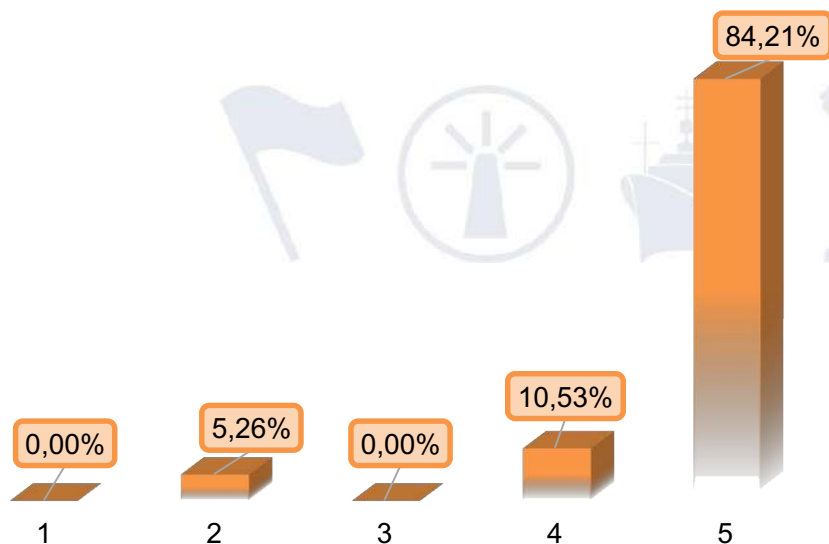
"Consolidemos nuestro país marítimo"



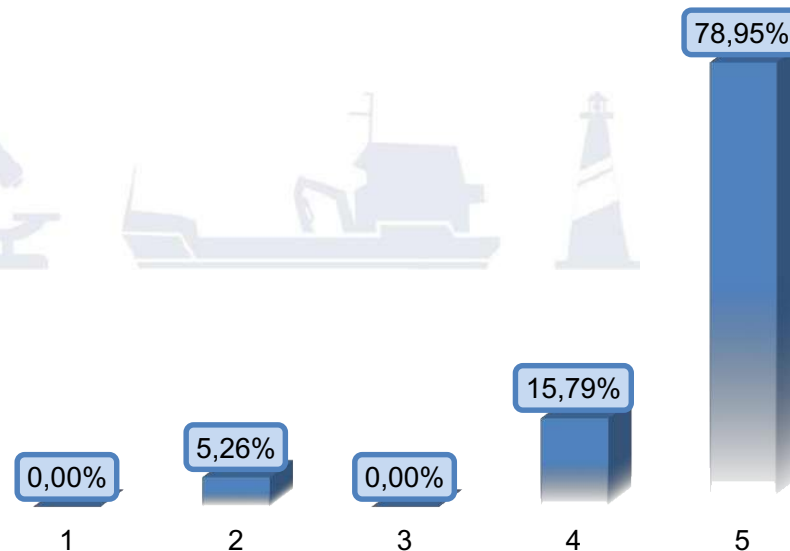
► Satisfacción canales de atención

Atención chat

Amabilidad



Actitud Servicio



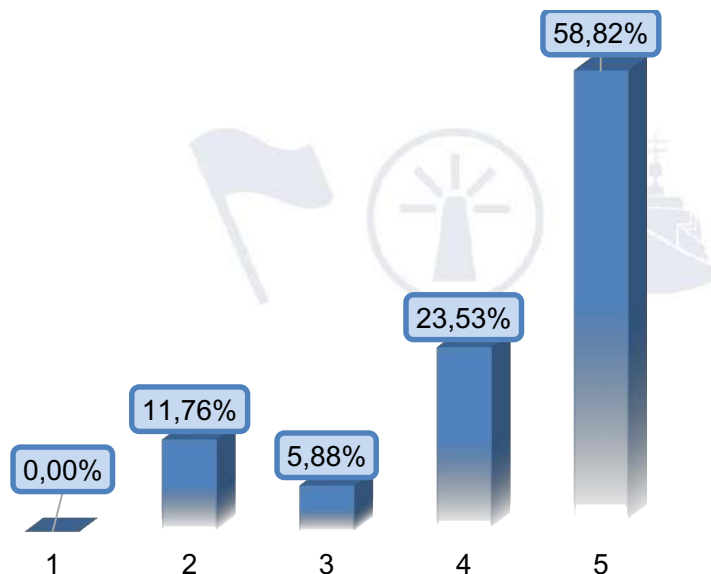
"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Satisfacción canales de atención

Atención chat

Tiempo Requerimiento



El nivel general de satisfacción del canal de atención chat de acuerdo con las calificaciones brindadas por lo usuarios encuestados, corresponde al **68,9%**.

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 **42,11%**, lo que nos conlleva a revisar el nivel de demanda de este canal, puesto que en la actualidad el canal no cuenta con un recurso humano único asignado, lo que puede estar afectando en los tiempos de respuesta.

Las variables que se ubican por debajo del 60% corresponden a: uso del lenguaje y tiempo de respuesta. Si bien estas son las menor calificadas, al tener un nivel de satisfacción inferior a la meta de tolerancia que es el 80%, se debe realizar una reestructuración de la atención de este medio.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios

Sistema de atención a peticiones PQRS

"Consolidemos nuestro país marítimo"

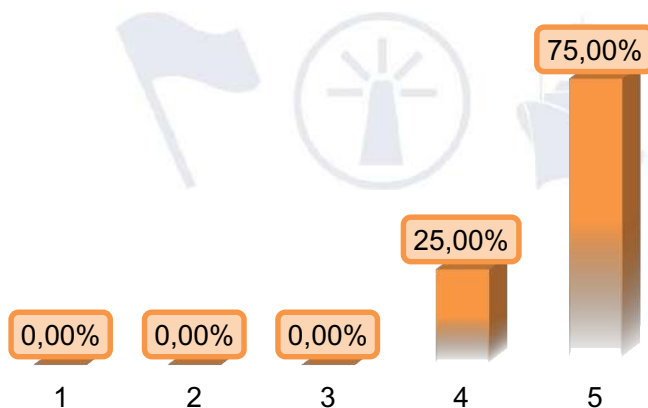


► Satisfacción canales de atención

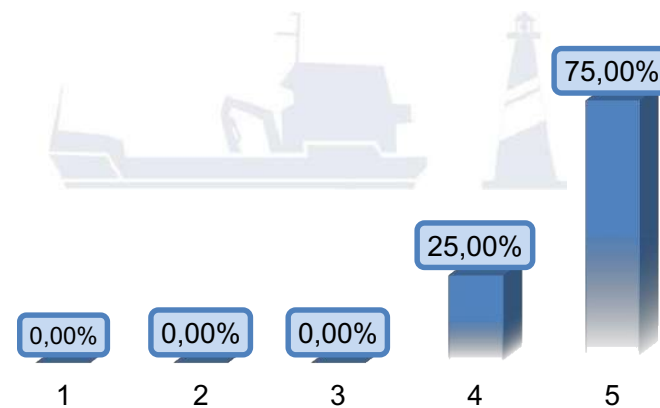
Sistema de atención a peticiones (PQRS)

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 Sistema



Accesibilidad Sistema



"Consolidemos nuestro país marítimo"



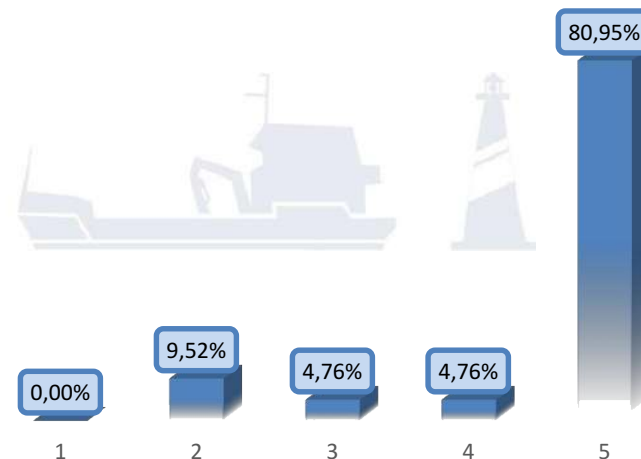
► Satisfacción canales de atención

Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Claridad de la información



Cumplimiento Tiempos



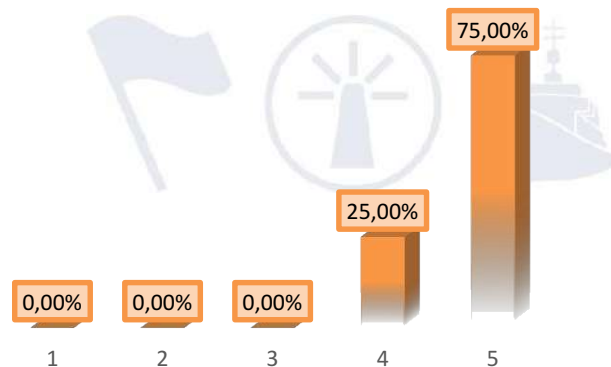
"Consolidemos nuestro país marítimo"



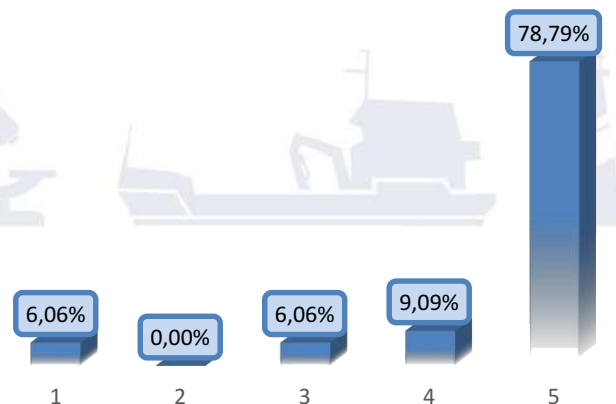
► Satisfacción canales de atención

Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Uso del lenguaje



Tiempo Respuesta



"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Satisfacción canales de atención

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 **76,62%**.

Sólo una de las variables de esta medición de este canal de atención estuvo sobre el 80%, el cual corresponde al cumplimiento de tiempos con el **80,95%**.

Las variables estabilidad del canal, accesibilidad del sistema, y uso del lenguaje se encuentran en un **75%**.

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.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios

Sede Electrónica

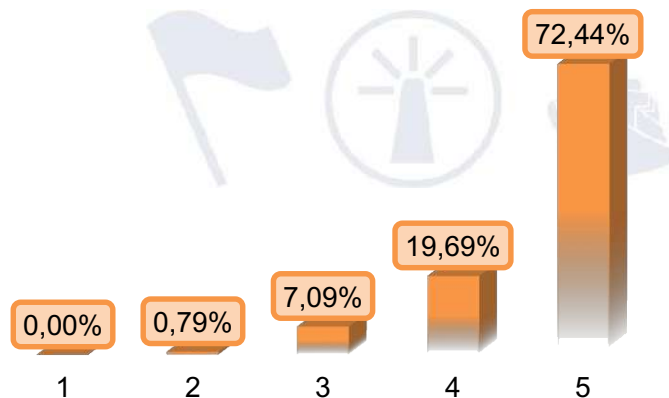
"Consolidemos nuestro país marítimo"



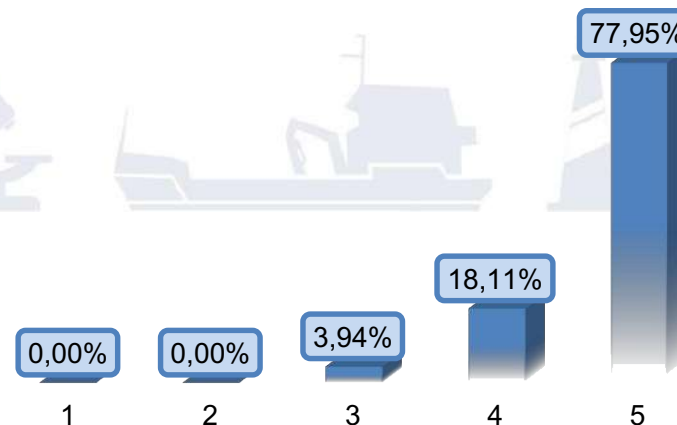
► Satisfacción canales de atención

Sede Electrónica

Estabilidad del sistema



Accesibilidad del sistema



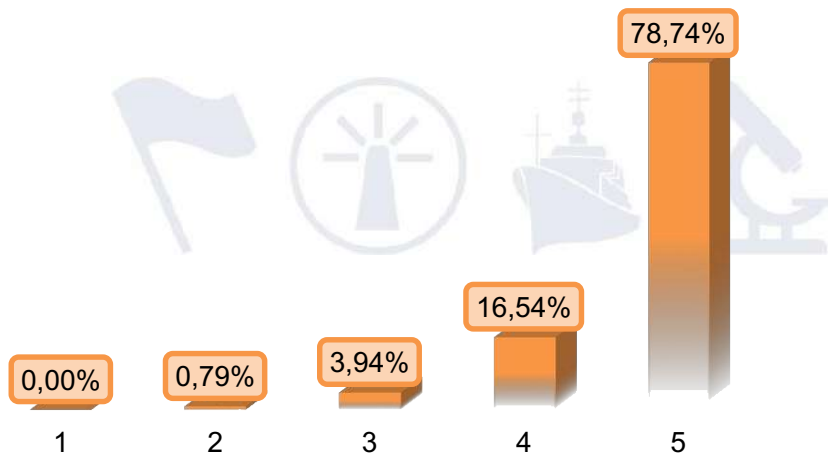
"Consolidemos nuestro país marítimo"



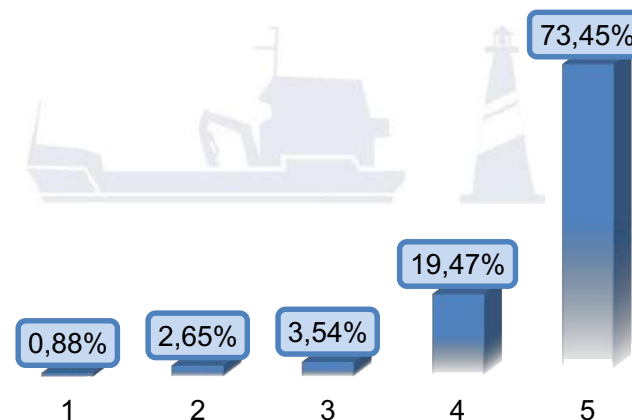
► Satisfacción canales de atención

Sede Electrónica

Claridad de la información



Cumplimiento de los tiempos



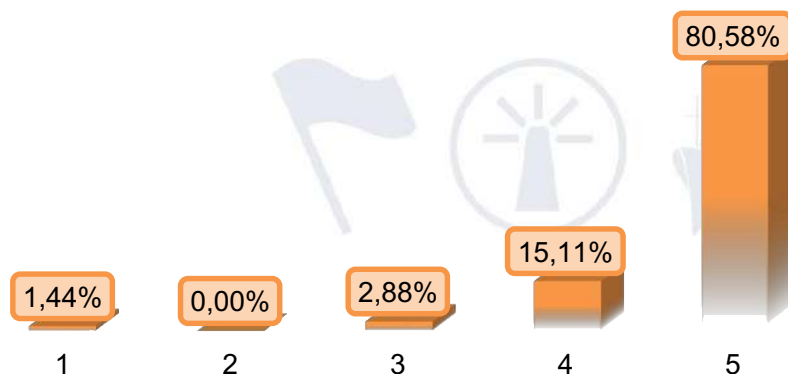
"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Satisfacción canales de atención

Sede Electrónica

Uso Lenguaje



El nivel general de satisfacción de la Sede Electrónica de acuerdo con las calificaciones brindadas por lo usuarios encuestados, corresponde al **76,63%**.

Sólo una de las variables de esta medición de este canal de atención estuvo sobre el 80%, el cual corresponde al uso del lenguaje con el **80,95%**.

Las variables estabilidad del canal, accesibilidad del sistema, claridad de la información y cumplimiento de tiempos están por debajo de la meta de tolerancia.

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.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios



SITMAR

"Consolidemos nuestro país marítimo"

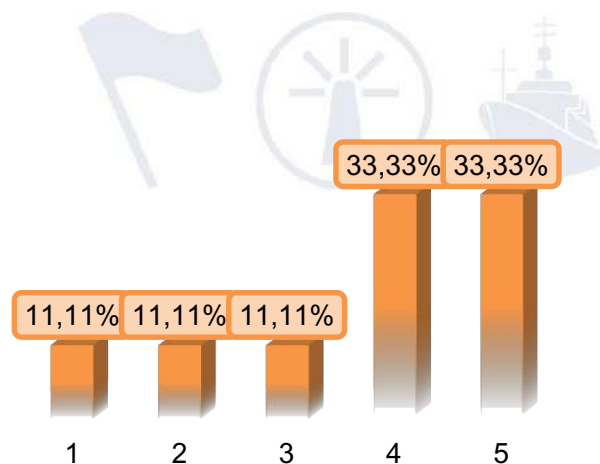


► Satisfacción canales de atención

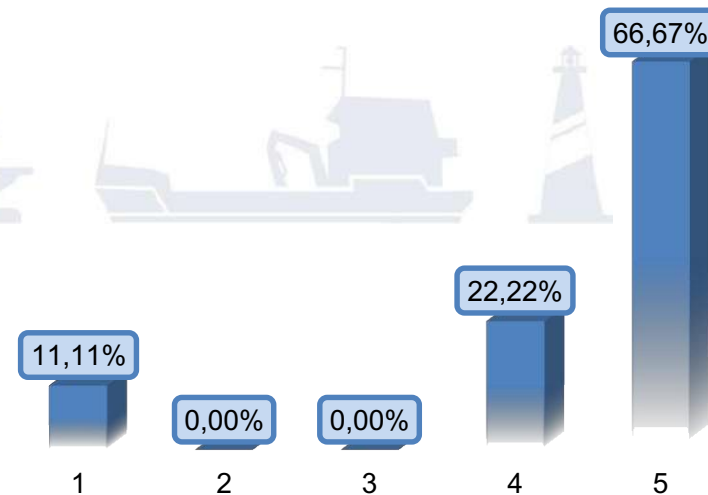
SITMAR

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

Estabilidad del sistema



Accesibilidad del sistema



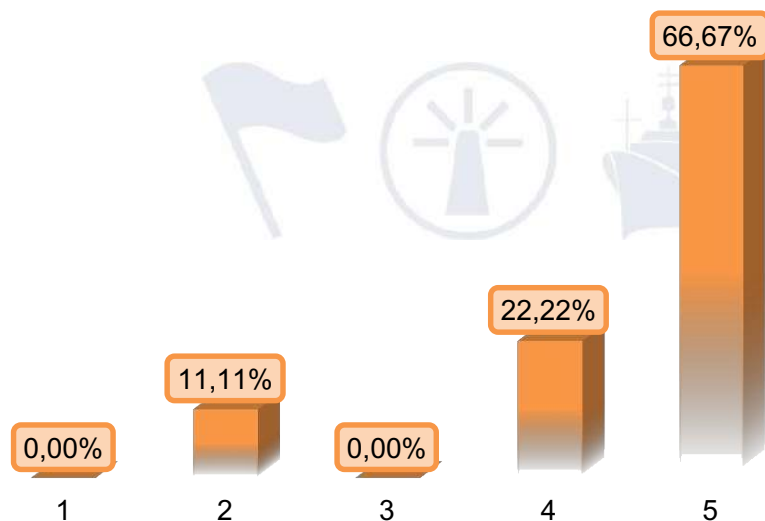
"Consolidemos nuestro país marítimo"



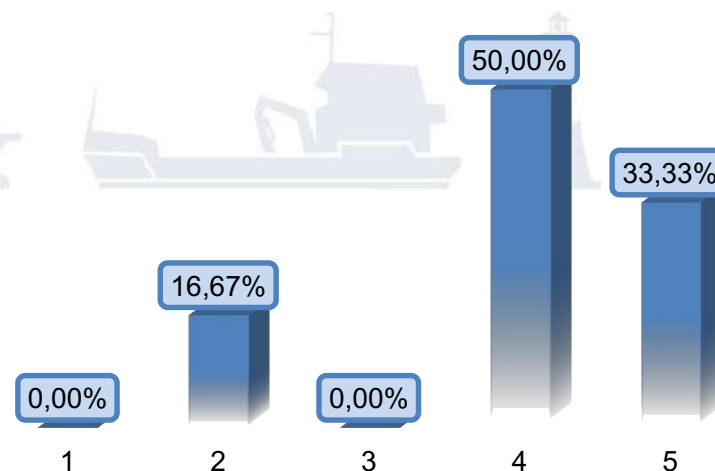
► Satisfacción canales de atención

SITMAR

Claridad de la información



Cumplimiento Tiempos



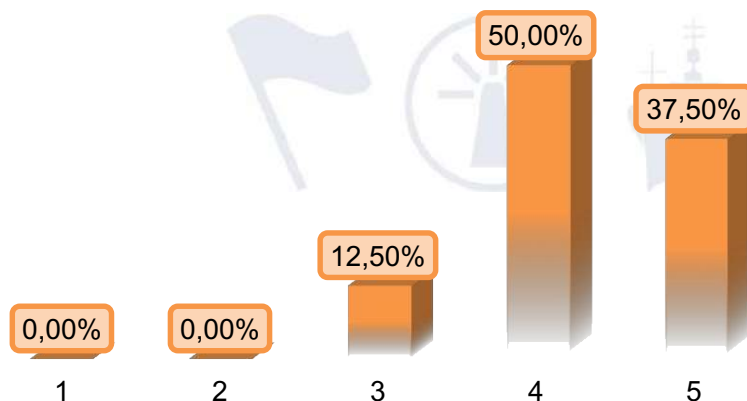
"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Satisfacción canales de atención

SITMAR

Uso del lenguaje



El nivel general de satisfacción del SITMAR de acuerdo con las calificaciones brindadas por lo usuarios encuestados, corresponde al **47,5%**.

Dada la calificación recibida, es necesario revisar de fondo las causas por las que los usuarios calificó de esta manera el SITMAR y promover los ajustes que se consideren necesarios para mejorar la experiencia de los usuarios en esta aplicación.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Experiencia en la gestión de trámites

"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Experiencia en la gestión de Trámites

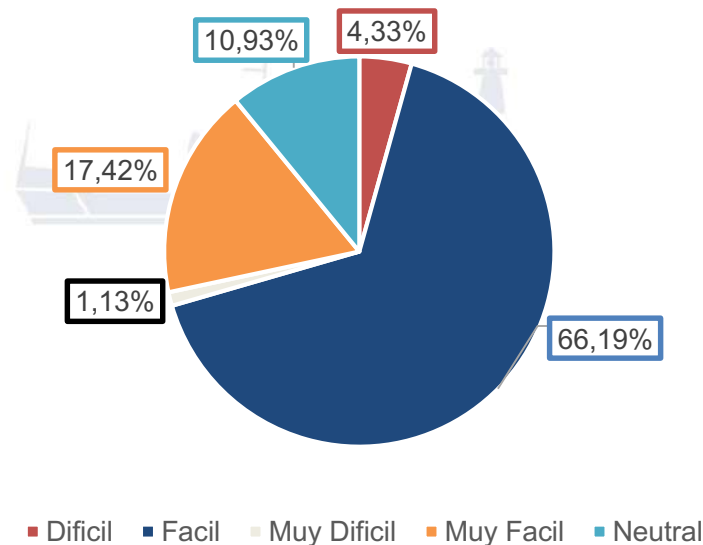
Experiencia positivas

- “Los usuarios muestran una gran satisfacción con el contenido publicado en las redes sociales y el portal marítimo.”
- “Bien el procedimiento sin dificultades, buena asesoría”.
- “Se evidencia un alto nivel de satisfacción por la optimización del tiempo al momento de una radicación.”
- “La sede electrónica y sus herramientas ayudaron a la descongestión de las capitanías y/o unidades.”

Experiencia negativas

- “El trámite que realice por última vez tuve que hacer una petición porque se demoran en la entrega de la licencia.”
- “No entiende porque la consulta de estupefacientes que realiza Dimar es tan demorada.”
- “Fue complicado al momento de buscar en catálogo de trámites para radicar la licencia de motorista costanero, no lo encontré.”

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

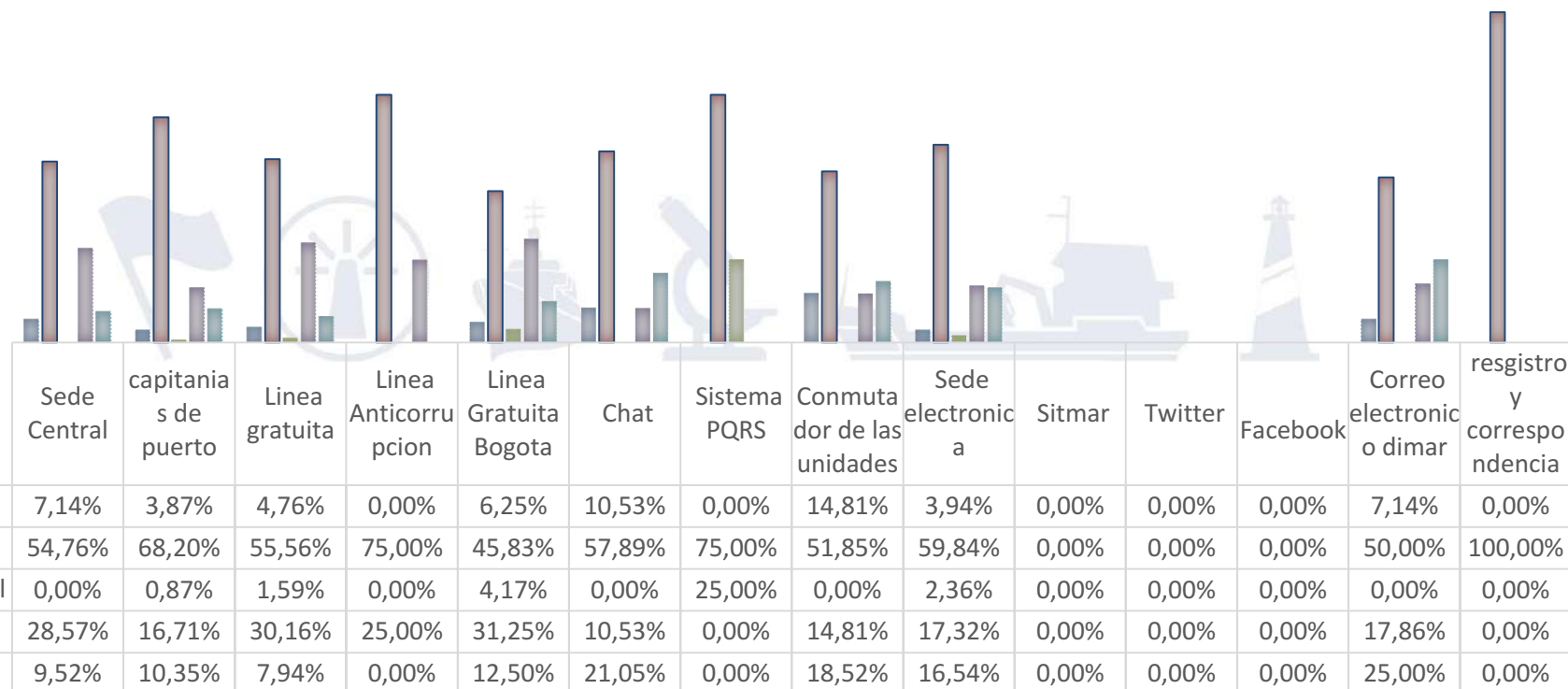


“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Experiencia en la gestión de Trámites

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

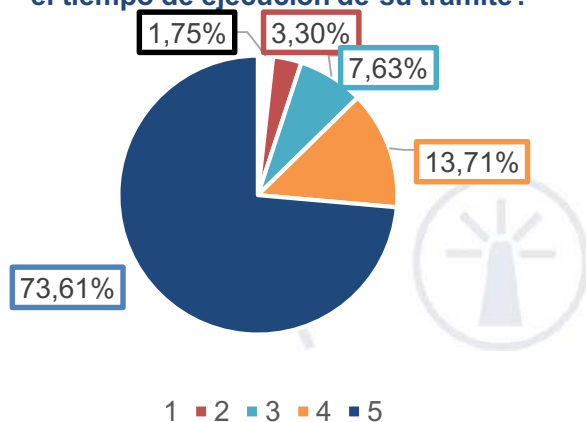


“Consolidemos nuestro país marítimo”

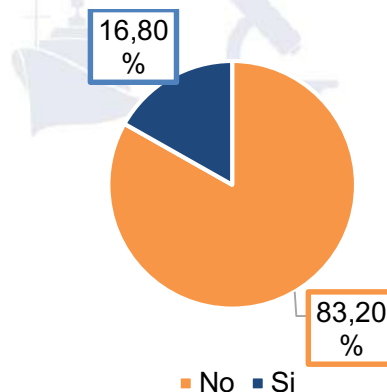


► Experiencia en la gestión de Trámites

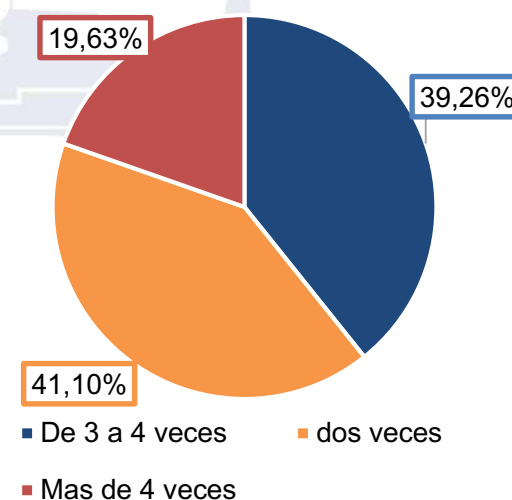
En una escala 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente ¿cómo califica el tiempo de ejecución de su trámite?



¿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?

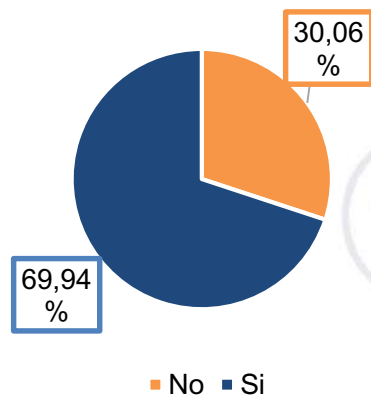


“Consolidemos nuestro país marítimo”

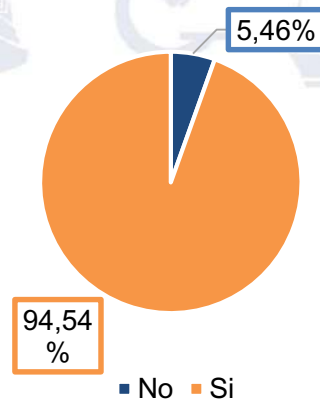


► Experiencia en la gestión de Trámites

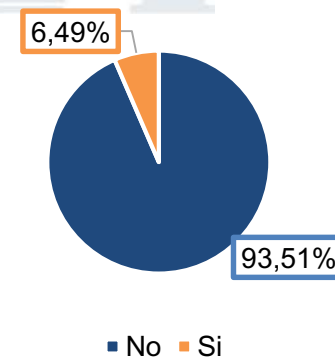
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?



¿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?

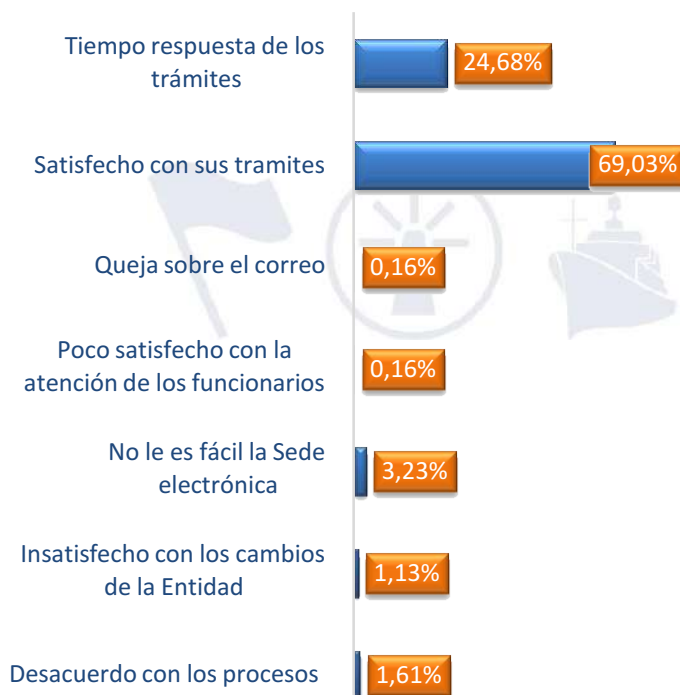


"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Experiencia en la gestión de Trámites

¿Cómo califica el tiempo de ejecución de su trámite?
¿Porqué?



Experiencia positivas

- “El usuario indica que la sede electrónica ha facilitado los procesos.”
- “Los tramites a pesar del confinamiento se están entregando oportunamente. “
- “Me ayudaron en lo que necesite y los tiempos de respuestas fueron los acordados.”
- “-Se demora un poco por verificación de CITE, sin embargo, siempre se entregan dentro de los tiempos..”

Experiencia negativas

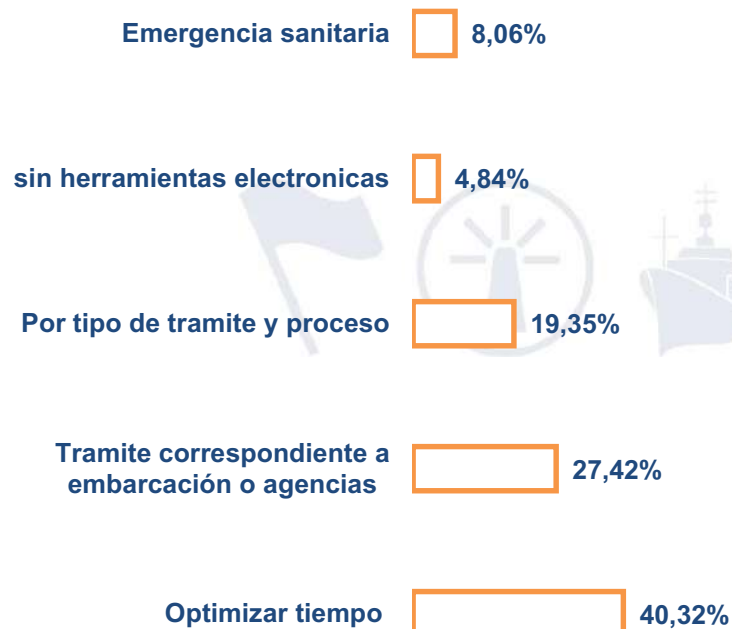
- “El correo no tenía la capacidad para recibir los documentos, se enviaron en varios correos los documentos.”
- “-No se informa avances del proceso y no se feedback del trámite. Tiempos de espera muy largos..”
- “No entiende porque la consulta de estupefaciente que realiza Dimar es tan demorada”
- Los pagos electrónicos en la sede electrónico no funcionan.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Experiencia en la gestión de Trámites

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



Comentarios

- “Dado que hay mucho papeleo, el proceso es engorro absurdo y muy demorado por lo tanto prefiere que alguien más lo haga”
- “Porque no se usar la sede electrónica y e pandemia no pude acercarme a capitanía”
- “Vivo en una isla no conozco bien el medio y un amigo me recomendó a un tramitador”,
- “-Para no perder tiempo y poder optimizar el uso del mismo.”
- “En pandemia solicite ayuda a un tramitador porque no tengo conocimiento de como hacer los pasos en la plataforma y acá en la isla pocas veces hay buena señal de internet toca con datos.”

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Experiencia en la gestión de Trámites

- De acuerdo con lo reportado por los usuarios encuestados, al **66,19%** de ellos les fue **Fácil** resolver una inquietud o realizar un trámite, el **17,42%** **Muy fácil** y el **10,93%** se mantuvo en una posición **neutral**.
- El **73,61%** 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 al hacer el envío de documentos al correo electrónico institucional, les gustaría que se les informara de manera continua el estado de su solicitud. 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. De igual forma, el procedimiento de estupefacientes es una queja frecuente y se encuentran insatisfechos por la demora de esta verificación.
- Durante el proceso de la solicitud de un trámite, el **83,20%** de los usuarios han debido asistir en más de una oportunidad a Dimar para dar continuidad a su solicitud. El **39,26%** de ellos, ha asistido entre 3 y 4 veces, el **19,63%** más de 4 veces y el **41,10%** dos veces. De aquellos quienes tuvieron que asistir en más de una oportunidad, el **69,94%** considera que cada visita adicional agregó valor al proceso.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Experiencia en la gestión de Trámites

- El **94,54%** de los usuarios consideran que la Entidad cumple con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos.
- El **6,49%** de los encuestados indicaron que sí hicieron uso de un tramitador para realizar una solicitud ante Dimar, algunos de los motivos mencionados están relacionados con que consideran que el proceso de radicación en complejo en la Sede Electrónica y no saben hacer un adecuado uso de mencionada herramienta. Los usuarios que se encuentran en territorios alejados como Islas, mencionan que hacen uso de los tramitadores ya que no tienen acceso a Internet, no lo saben usar y consideran que este intermediario les realiza un buen trabajo. Algunos usuarios manifestaron que al acudir con un tramitador no pierden tiempo.

* A nivel general la experiencia en la gestión de trámites recibió una evaluación satisfactoria, para mejorar este procedimiento se deben tomar en cuenta las observaciones de los usuarios respecto al funcionamiento de los diferentes canales de atención, así como en la mejora de algunos procedimientos que permitan entregar un servicio más efectivo.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Percepción de usuarios

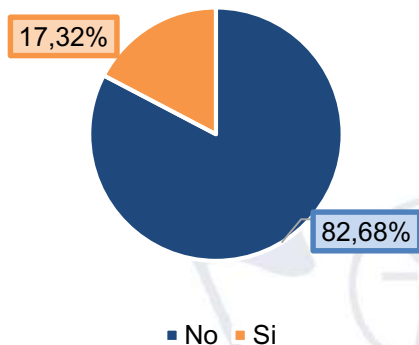
Redes Sociales

"Consolidemos nuestro país marítimo"

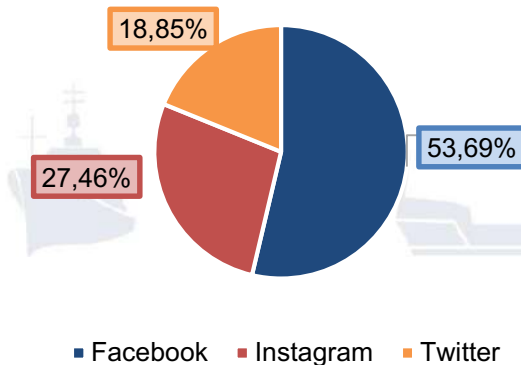


► Experiencia en las Redes Sociales

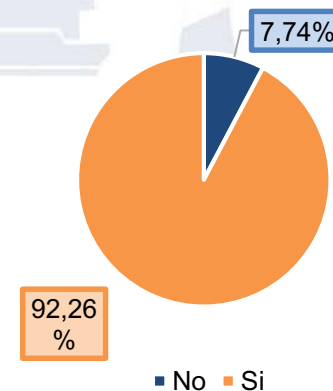
¿Conoce las redes sociales de la Dirección General Marítima?



¿A través de cuál red social se mantiene informado?



¿Se siente identificado con la marca Dimar?

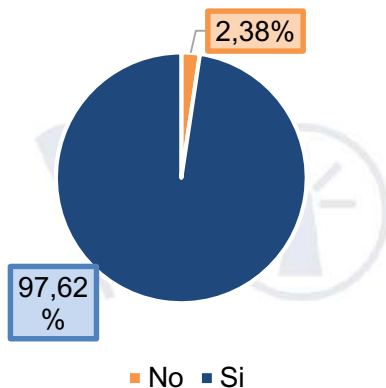


"Consolidemos nuestro país marítimo"

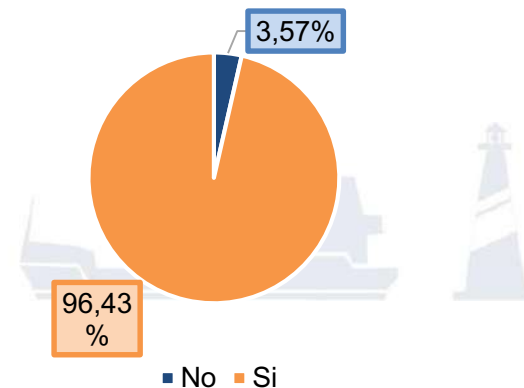


► Experiencia en las Redes Sociales

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



¿Le recomendaría nuestras redes sociales a familiares o amigos?

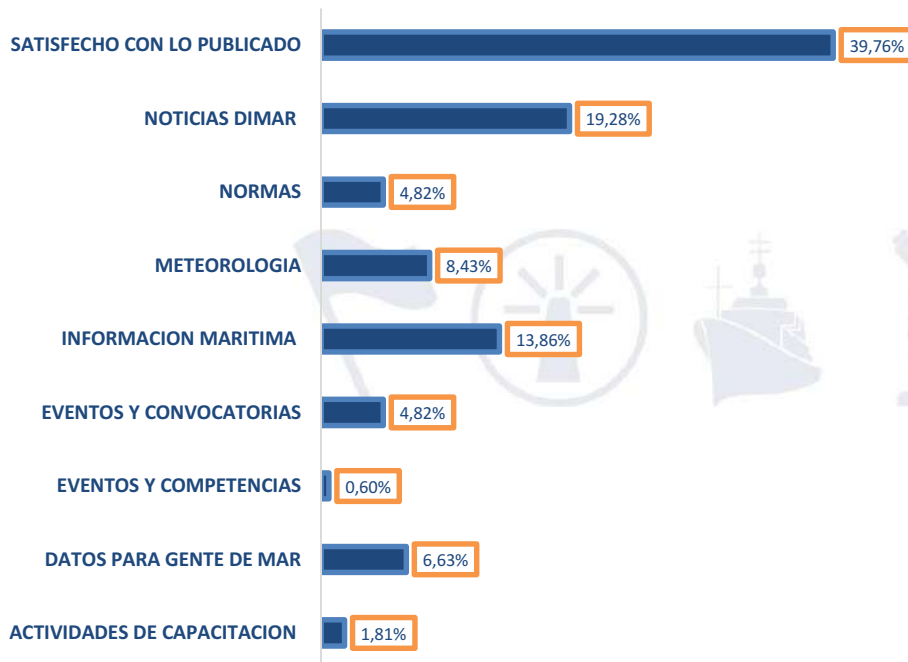


"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Experiencia en las Redes Sociales

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



Comentarios

- “Debería Tener Mas fácil Acceso fenómenos Mete marinos - Condiciones De Las Mareas, Informes históricos De La Misma Dimar”
- “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”
- “Mayor información para las personas extranjeras: permisos de permanencia - cédulas o las resoluciones que informen los temas de gente de mar”,
- Que se publique información sobre la parte ambiental. labor que se viene desarrollando en éste campo en conjunto de la Armada Nacional.”
- “-Hacer publico el manejo de las playas. Hay abusos en el manejo de playas y Dimar desconoce lo que sucede. Dimar debe hacer más presencia en los temas de playas.”

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Experiencia en la gestión de Redes Sociales

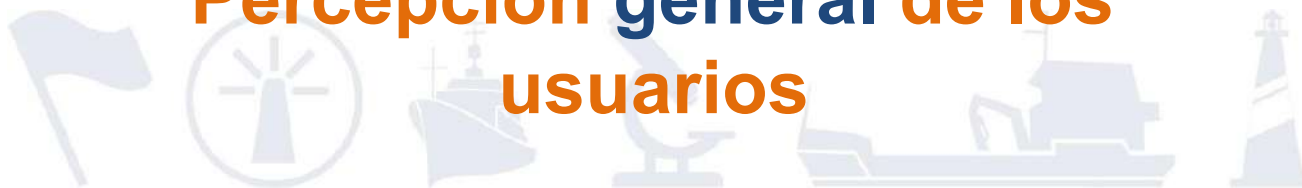
- El **82,68%** de los encuestados no conocen y/o interactúan con las redes sociales de la Entidad.
- Del **17,32%** de usuario que sí interactúan y conocer las redes sociales de la Entidad encontramos:
 - El **53,69%** sigue a la Entidad a través de Facebook.
 - El **27,46%** a través de Instagram.
 - El **18,85%** a través de Twitter.
 - El **97,62%** de quienes siguen las redes sociales están de acuerdo con los contenidos que se publican en estos espacios.
 - El **96,43%** de quienes siguen las redes sociales recomendarían seguir las redes de la Entidad.
- El **92,26%** del total de encuestados se sienten identificados con la marca DIMAR.

* Los usuarios que se encuentran siguiendo las redes de la Entidad se encuentran satisfechos con el manejo que se les da a las mismas y estarían dispuestos a recomendarlas, esta recomendación aunque parezca pequeña, es un factor que puede impulsar el crecimiento en las redes sociales, para abarcar más público de interés y llegarle a más de nuestros usuarios a través de este mecanismo de comunicación. Hay que recordar que más del 50% de nuestros usuarios tienen acceso a internet todos los días y que más del 70% interactúa a través de sus teléfonos celulares. En este sentido se sugiere generar estrategias para llegar a un mayor porcentaje de usuarios a través de estos espacios.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Percepción general de los usuarios

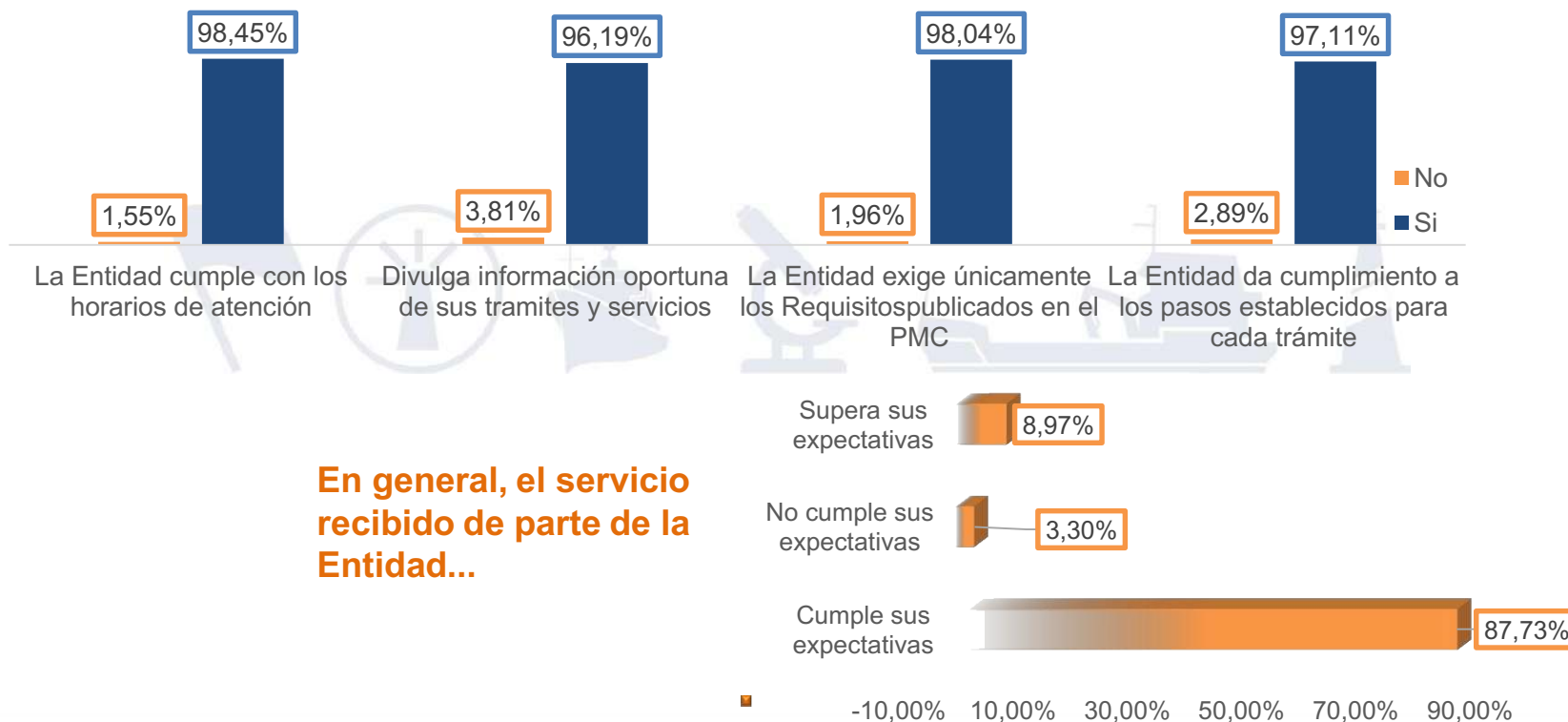


"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Nivel cumplimiento Expectativas vs Necesidades

Responda Sí o No a las siguientes afirmaciones



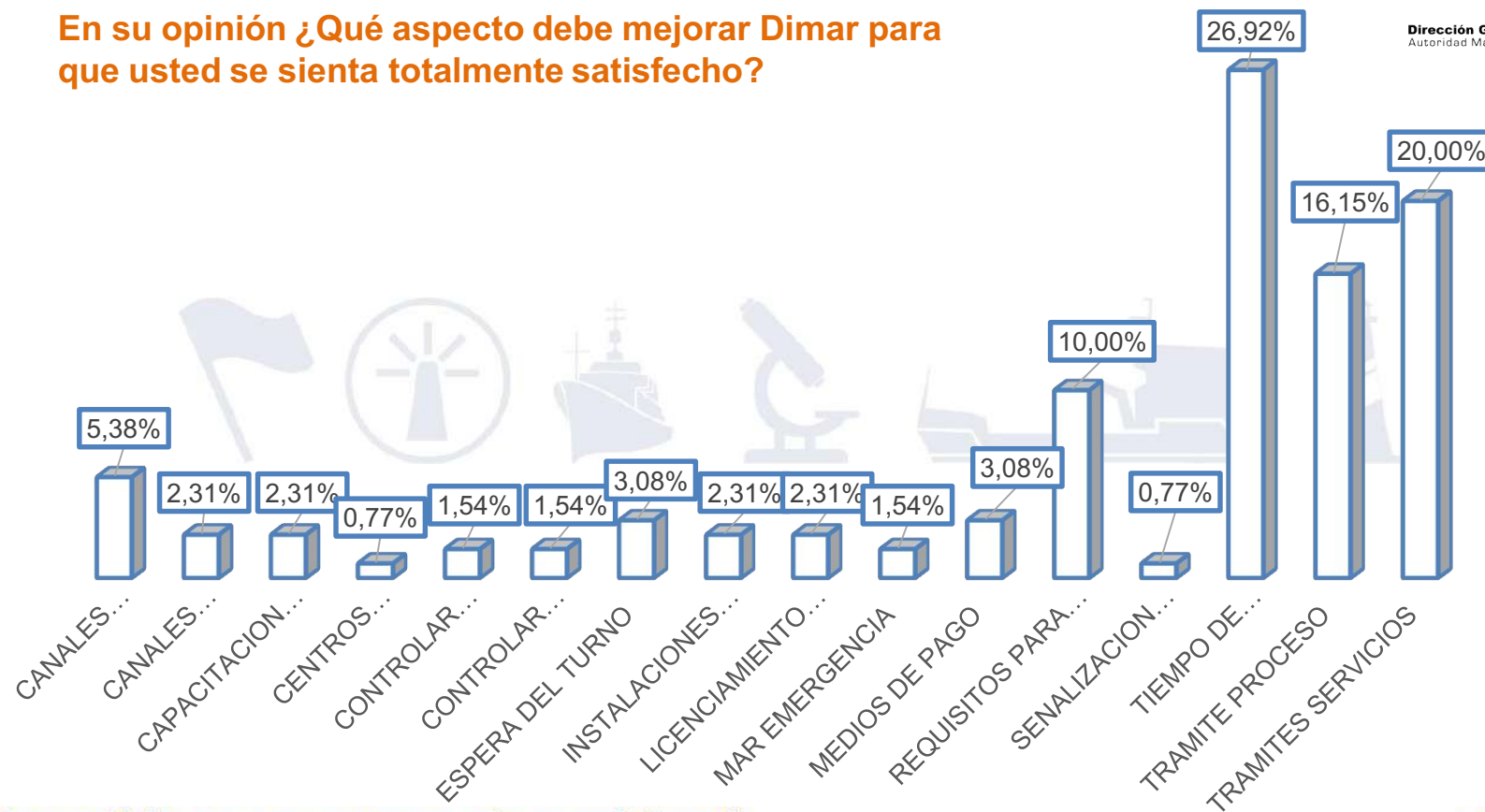
En general, el servicio recibido de parte de la Entidad...

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción

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



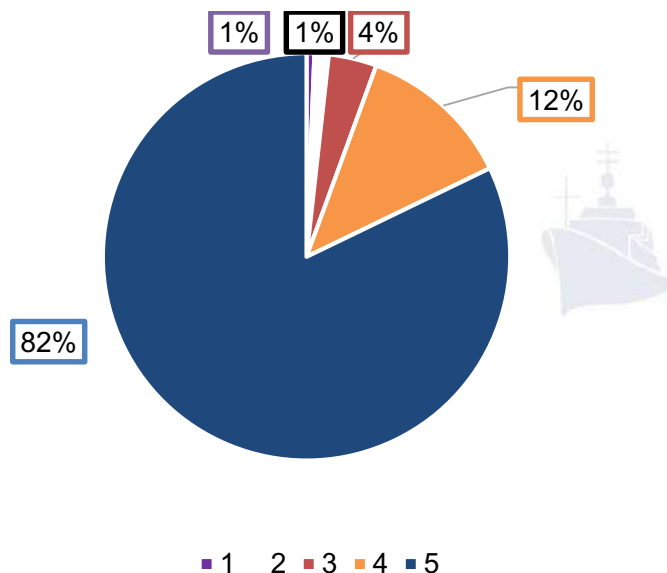
"Consolidemos nuestro país marítimo"



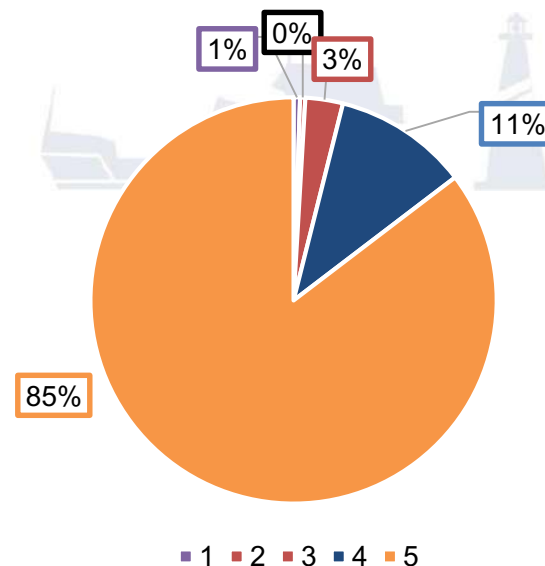
► Satisfacción

En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente

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



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



"Consolidemos nuestro país marítimo"



► Percepción general de los usuarios

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 **98,45%** está totalmente de acuerdo con que Dimar cumple con el horario establecido para la atención en sus diferentes canales.
- El **96,19%** considera que la Entidad publica de manera oportuna la información relacionada con los trámites y servicios.
- El **98,04%** 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 **97,11%** considera que la Entidad cumple los pasos establecidos para la generación de un trámite o servicio.
- El **3,3%** considera que no cumplimos con sus expectativas y sólo el **8,97%** ha sentido que hemos superado sus expectativas. El **87,73%** indica que cumplimos con lo que ellos esperaban.
- A manera general las observaciones que dejaron para mejorar, están en un **73%** orientadas a mejorar la gestión de los trámites, si bien sienten que cumplimos con lo mínimo, consideran que podemos mejorar nuestro servicio, especialmente en lo relacionado con la expedición de trámites.
- El **82%** de los usuarios se encuentran totalmente satisfechos con la Entidad.
- El **85%** de los usuarios recomendarían a Dimar como una Entidad para realizar los trámites y solicitar servicios.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► **Percepción general de los usuarios**

Los resultados de este estudio, son herramientas e insumos importantes para los procesos de la Entidad, ya que nos permiten guiar nuestros planes, programas y proyectos a mejorar la experiencia de nuestros usuarios.

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

La invitación es a toda la Entidad a nivel interno a que éste sea parte de su derrotero para la vigencia 2022 con el fin de continuar trabajando en función de nuestros usuarios.

De igual forma la invitación a nuestros usuarios a este espacio donde son escuchados y tenidas en cuenta sus observaciones. Gracias a ellos por su tiempo y disposición a responder este estudio y de manera consciente decirnos cómo podemos mejorar para ellos.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► **Percepción general de los usuarios**



Gracias...

"Consolidemos nuestro país marítimo"