

Ministerio de Defensa Nacional



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Resultados encuesta satisfacción del usuario 2023

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

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Ficha técnica

“Consolidamos nuestro país marítimo”



► Objetivos

Objetivo General:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios recibidos con el 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.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



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 875 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.

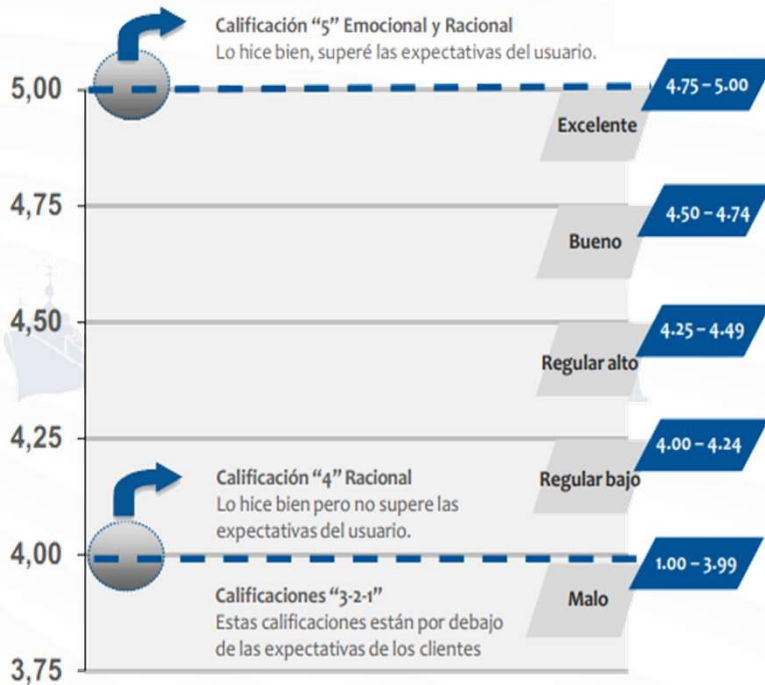


Fechas del campo

- La captura de la información se realizó entre el 25 de octubre y el 6 de diciembre de 2023.

“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.

"Consolidamos nuestro país marítimo"



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Caracterización de usuarios

“Consolidamos nuestro país marítimo”

Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

El **85.71%** de la población de la población encuestada corresponde al género masculino. De igual forma, el **98,17%** de los encuestados son personas naturales.

El **32,34%** de la población tiene un nivel de escolaridad de secundaria, seguidos de quienes cuentan con formación universitaria con el **(18,74%)**, técnica **(17,49)**, tecnológica **(10,51%)**, primaria **(10,29%)**, posgrado **(9,49%)** y ninguno **(1,14%)**.

► Género

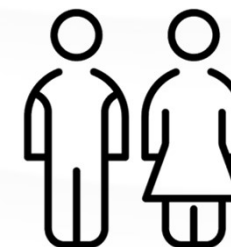
GÉNERO	%
Femenino	14,29%
Masculino	85,71%
Total general	100,00%

► Tipo de Usuario

TIPO DE USUARIO	%
Juridica	1,83%
Natural	98,17%
Total general	100,00%

► Nivel de escolaridad

TIPO DE USUARIO	%
Ninguno	1,14%
Posgrado	9,49%
Primaria	10,29%
Secundaria	32,34%
Tecnica	17,49%
Tecnologica	10,51%
Universitaria	18,74%
Total general	100,00%



“Consolidamos nuestro país marítimo”



Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Los servicios públicos del **38,86%** de la población de la población encuestada son de estrato 1, seguido del estrato 2 con el **26,63%**, estrato 3 el **14,29%**, estrato 4 **7,54%**, estrato 5 con el **7,20%** y estrato 6 el **5,49%**.

El **58,29%** de los usuarios tienen acceso a internet todo el tiempo, mientras que el **9,14%** 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 aún 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 trámites 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	38,86%
Estrato 2	26,63%
Estrato 3	14,29%
Estrato 4	7,54%
Estrato 5	7,20%
Estrato 6	5,49%
Total general	100,00%

▶ Frecuencia de acceso a internet

FRECUENCIA	%
Todo el tiempo	58,29%
Algunas veces	32,57%
No tiene	9,14%
Total general	100,00%



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

El **73,96%** de los usuarios hacen uso del internet a través de sus teléfonos celulares, mientras que el **10,94%** 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.

El **46,17%** de los usuarios no tienen un horario especial para contactarse con la Entidad y lo realizan en cualquier momentos del día, sin embargo el **31,09%** 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.

Medios de conexión a internet

¿A través de que medio se conecta a internet?	%
Telefono_celular	73,96%
Ambos (celular y computador)	14,84%
Computador	10,94%
Ninguna_de_las_anteriores_	0,25%
Total general	100,00%



Horario contactarse con DIMAR

¿De las siguientes franjas horarias cual prefiere para ponerse en contacto con Dimar?	%
Cualquiera	46,17%
8 a 11	31,09%
14 a 17	16,46%
11 a 14	6,29%
Total general	100,00%



“Consolidamos nuestro país marítimo”



Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

► Condición de discapacidad

¿Tiene alguna condición de discapacidad?	%
No	98,63%
Si	1,37%
Total general	100,00%

¿Cuál de las siguientes condiciones de discapacidad presenta?	%
Auditiva	16,67%
Miembro_inferior	50,00%
Miembro_superior	8,33%
Visual_	25,00%
Total general	100,00%

El **98,63%** de los usuarios indicaron no tener alguna condición de discapacidad; sin embargo, el **1,37%** restante sí relacionó algún tipo de discapacidad.

Un total de 12 encuestados manifestaron tener algún tipo de discapacidad, De ellos el **50,0%** tienen condición de discapacidad en Miembros inferiores; Visual **25,0%**, Auditiva **6,67%** y Miembros superiores **8,33%**.

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.

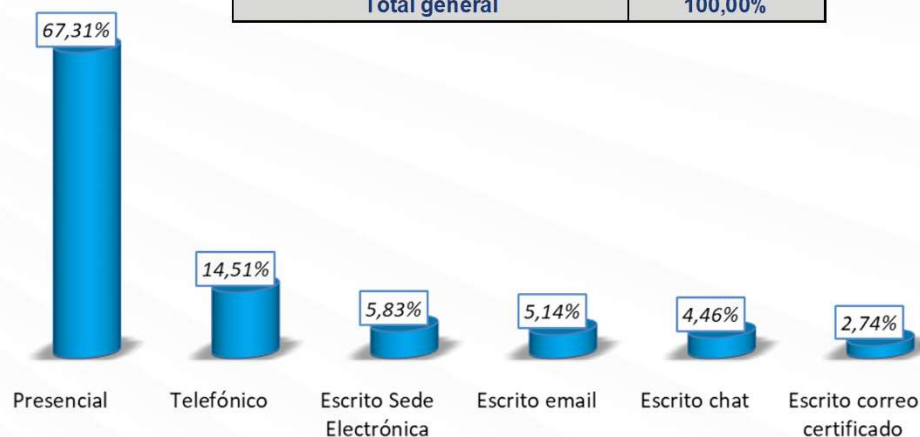


“Consolidamos nuestro país marítimo”



► Canal de atención que prefiere para contactarse con Dimar

CANAL PREFERENCIA	%
Presencial	67,31%
Telefónico	14,51%
Escrito Sede Electrónica	5,83%
Escrito email	5,14%
Escrito chat	4,46%
Escrito correo certificado	2,74%
Total general	100,00%



El **67,31%** de los usuarios prefieren acudir al canal **presencial** para contactarse con la Entidad; sin embargo, el **14,51%** recurren al canal telefónico y a través de la Sede Electrónica sólo el **5,83%**.

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.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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	OTRO
Capitanías de Puerto	CP01 Buenaventura	13,59%	3,16%	3,52%	0,12%	0,00%	0,12%	0,61%	0,12%	0,00%
	CP02 Tumaco	1,46%	0,49%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%
	CP03 Barranquilla	3,88%	0,12%	0,12%	0,12%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP04 Santa_Marta	9,71%	3,03%	1,21%	0,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%
	CP05 Cartagena	24,27%	6,19%	3,40%	0,24%	0,12%	0,00%	0,36%	0,49%	0,12%
	CP06 Riohacha	0,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%
	CP07 San_andres	1,33%	0,24%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%
	CP08 Turbo	3,03%	0,73%	0,36%	0,12%	0,00%	0,00%	0,36%	0,24%	0,00%
	CP09 Coveñas	1,33%	0,12%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP10 Bahía_Solano	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP11 Guapi	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CP12 Providencia	0,49%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%
Medios electrónicos	Sede electrónica	3,28%	0,12%	0,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,36%	0,36%
	Sitmar	0,97%	0,61%	0,12%	0,24%	0,00%	0,00%	0,24%	0,00%	0,00%
Bogotá	Sede central	4,61%	0,73%	0,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,12%
Total general		68,33%	15,78%	9,95%	1,33%	0,24%	0,12%	1,82%	1,82%	0,61%

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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

Empresas de servicios marítimos: El **3,52%** de los trámites son radicados a través de CP01, seguido de quienes radican en CP05 con el **3,40%**, CP04 **1.21%** y sede central el **0,85%**; por medios electrónicos la participación en Sede Electrónica es del **0,24%**

Señalización marítima: El **0,12%** de las solicitudes de este trámite, fueron radicadas a través de la CP01 de acuerdo a lo indicado por los usuarios.

Gente de mar: Es el trámite con mayor participación con un **68,33%**, la capitanía que en la que se radican más trámites es CP05 con **24,27%**, seguido por CP01 con el **13,59%**, y Santa Marta con el **9,71%**, y el **3,28%** de los encuestados realizaron su trámite a través de la Sede Electrónica.

Litorales e investigación: El **0,49%** de los usuarios realizaron su solicitud a través de CP05, por medio de sede electrónica **0,36%** y sede central **0,12%**.

Naves: De los usuarios encuestados, el **6,19%** radicó sus solicitudes de naves en CP05, seguido de quienes lo realizaron en CP04 con el **3,03%**, CP01 con el **3,16%**, CP02 y CP03 con el **0,49 %** y **0,12%** respectivamente.

Transporte marítimo y fluvial internacional: El **1,82%** de los usuarios encuestados que manifestaron haber realizado solicitudes de esta línea, indicaron haberlo realizado a través de la Capitanía de Puerto de Buenaventura **0,61%**, Cartagena **0,36%** y sede electrónica con el **0.12%** respectivamente.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Caracterización de usuarios

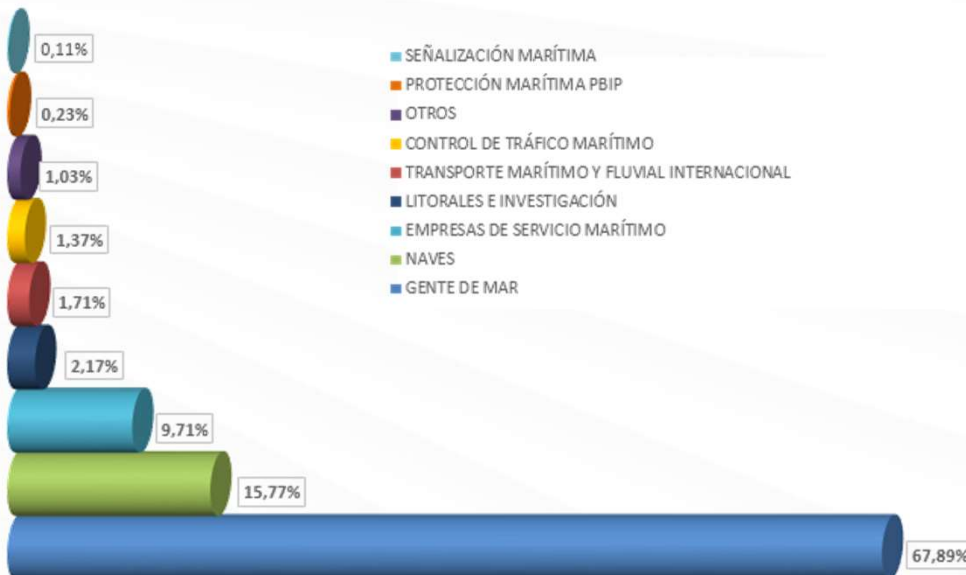


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ Trámites radicados por los usuarios

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

- El **67,89%** corresponde a trámites de Gente de mar.
- Naves tiene una participación del **15,77 %**.
- Empresas de servicios marítimos con el **9,71 %**.
- El **6,63%** corresponde a tramites como litorales e investigación (2,17%), control tráfico marítimo (1,37%), Otros (1,03%), Protección marítima (0,23%) y Señalización marítima (0,11%).



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Radicación de trámites por Sedes

El **33,14%** de los usuarios encuestados realizaron sus solicitudes a través de CP05, seguido por CP01 **20,00%**, CP04 (**13,49%**), Sede Central (**6,06%**), CP03 (**4,11%**), Sede electrónica (**4,23%**)

* 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.



“Consolidamos nuestro país marítimo”



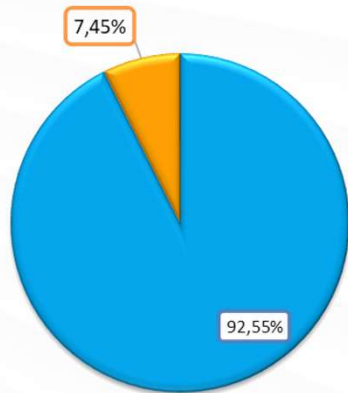
Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ Canal de atención que ha utilizado para contactarse con Dimar

ATENCIÓN PRESENCIAL 82,86%

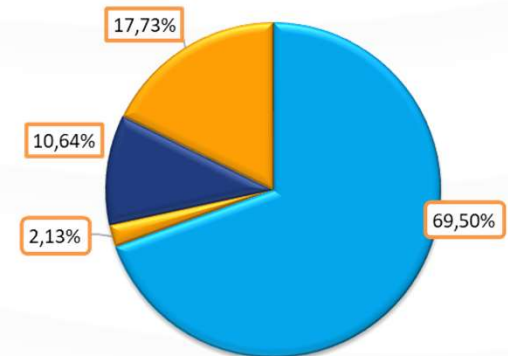


■ Capitanías de puerto ■ Sede Central

Frente a el canal que ha utilizado para contactarse el **82,86%** de los usuarios indicaron que preferían la atención presencial para contactarse con la Entidad, encontramos que en efecto el **92,55%** asisten a capitanías de puerto a nivel nacional y el **7,45%** se dirigen a sede central.

Como segundo canal de uso para contacto con Dimar se encuentra el canal virtual con el **16,11%**, dentro del que sobresale sede electrónica.

VIRTUAL 16,11%



■ Sede_electronica ■ Sistema_PQRS ■ Sitmar ■ Chat

“Consolidamos nuestro país marítimo”



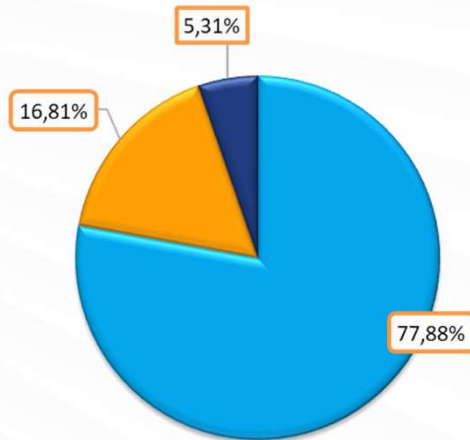
Caracterización de usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ Canal de atención que usó para contactarse con Dimar

LINEA TELEFÓNICA 12,91%

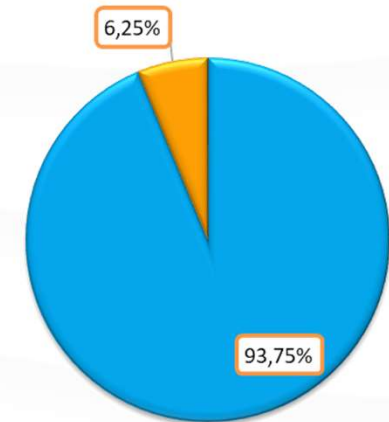


- Línea gratuita de atención al ciudadano 018000115966
- Línea Gratuita Bogotá 3286800
- Conmutador_de_las_unidades

La línea telefónica tiene una participación de uso del **12,91%** y el canal escrito del **7,31%**.

La entidad ha venido centrando su esfuerzo en las líneas gratuitas de atención al usuario, las cuales tiene un horario de atención de 8:00 a 17:00 en jornada continua, viéndose reflejado en la preferencia de los usuarios versus la atención a través de las líneas telefónicas de las Unidades:

CANAL ESCRITO 7,31 %



- Correo_electronico_dimar
- registro_correspondencia

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción de usuarios

Canales de atención

“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención



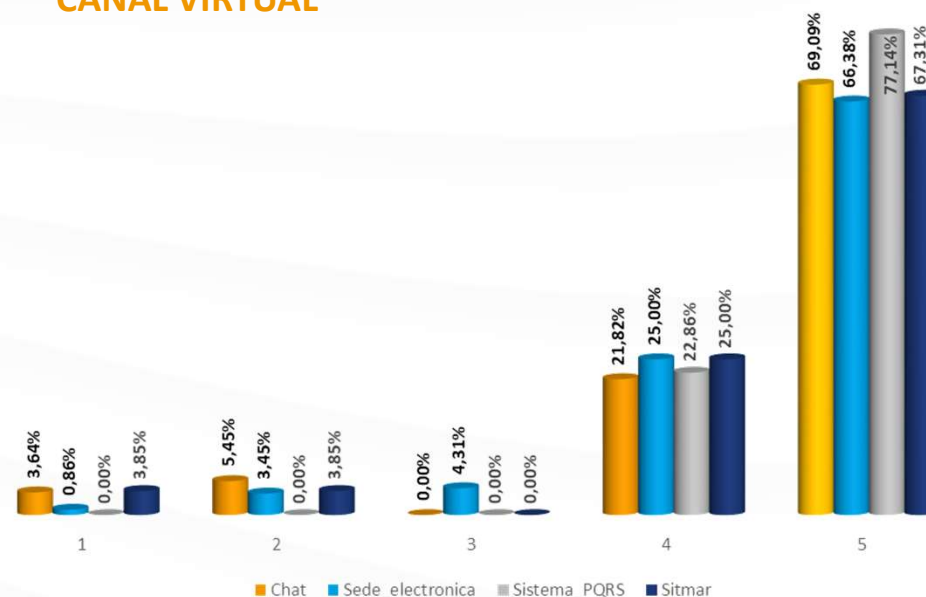
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

► ¿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”

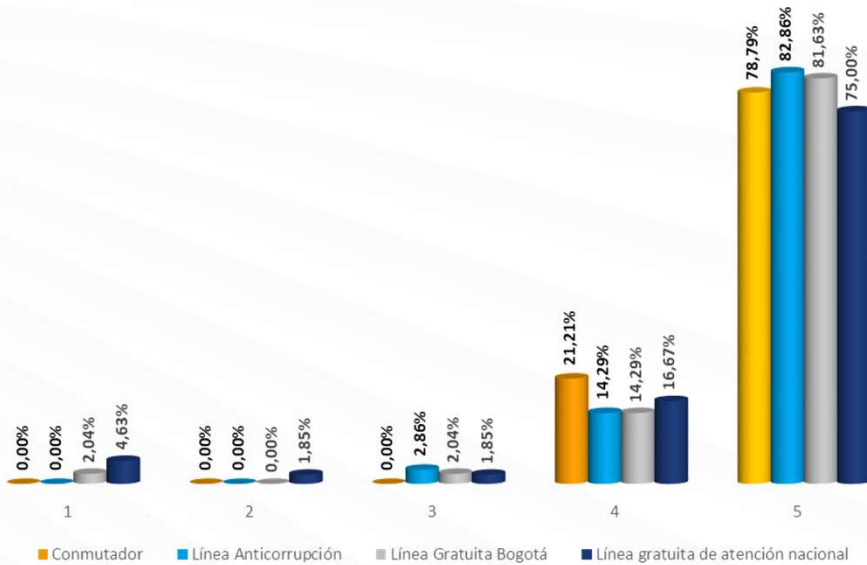
Satisfacción canales de atención



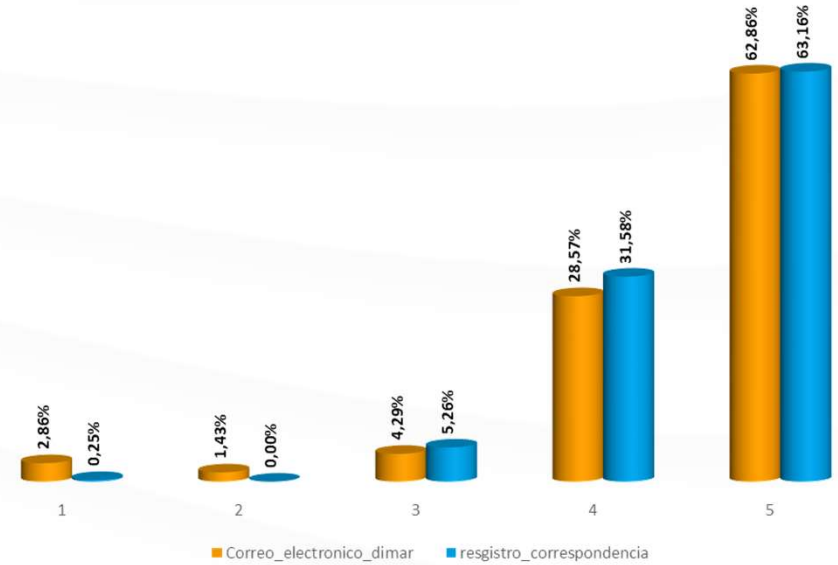
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
 Autoridad Marítima Colombiana

¿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”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción de usuarios

Atención presencial

“Consolidamos nuestro país marítimo”

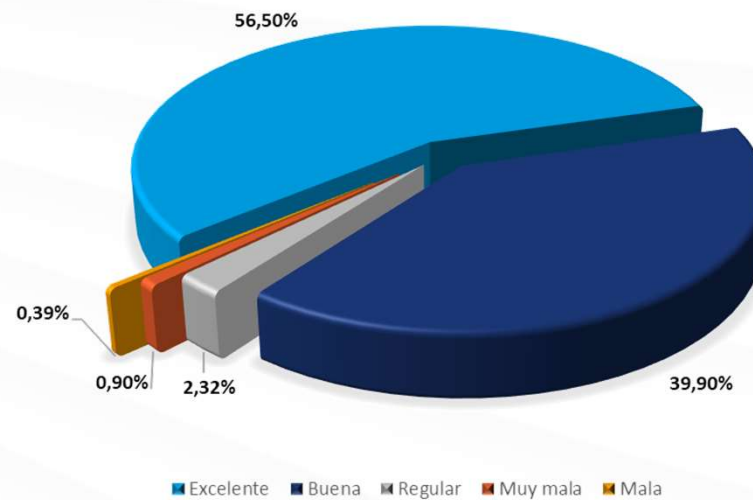
Satisfacción canales de atención



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ ATENCIÓN PRESENCIAL

A nivel general ¿cómo califica la atención recibida por parte de los servidores públicos que lo atienden de manera presencial?



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención



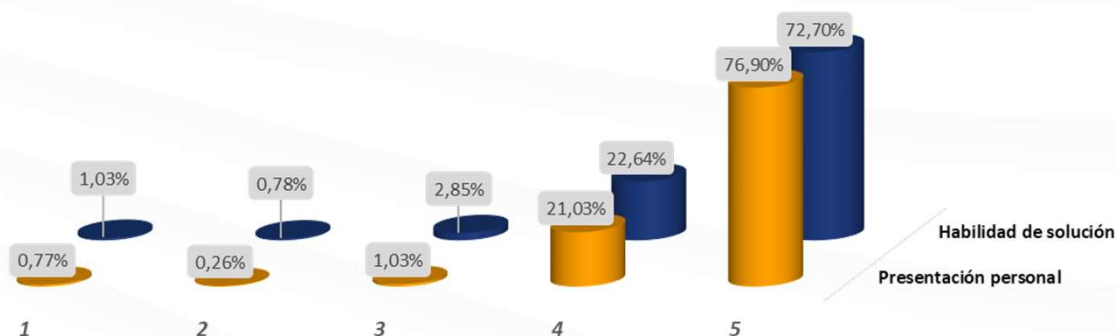
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ ATENCIÓN PRESENCIAL

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 de manera presencial?

▶ Habilidad de solución

▶ Presentación Personal



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención

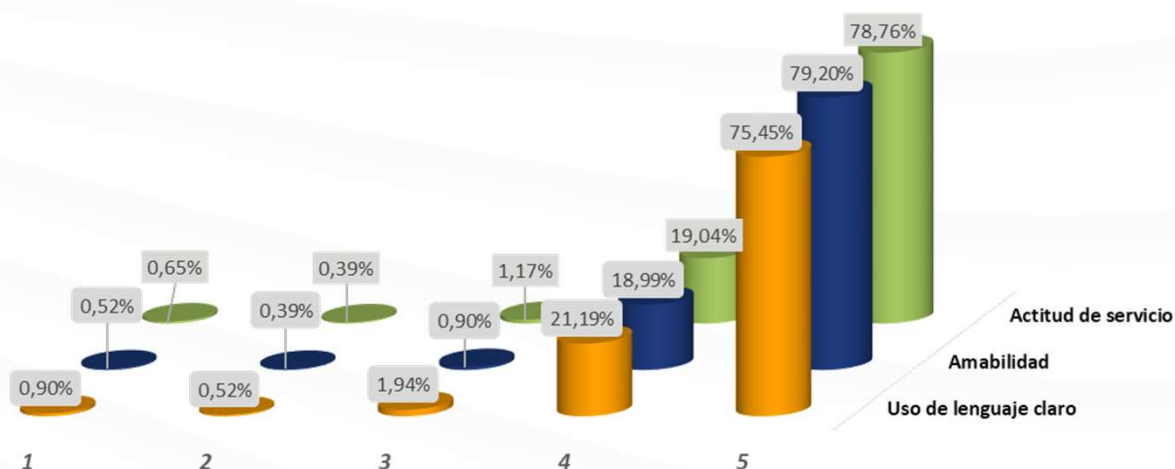


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ ATENCIÓN PRESENCIAL

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 de manera presencial?

- ▶ Actitud de servicio
- ▶ Amabilidad
- ▶ Uso de lenguaje claro



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención



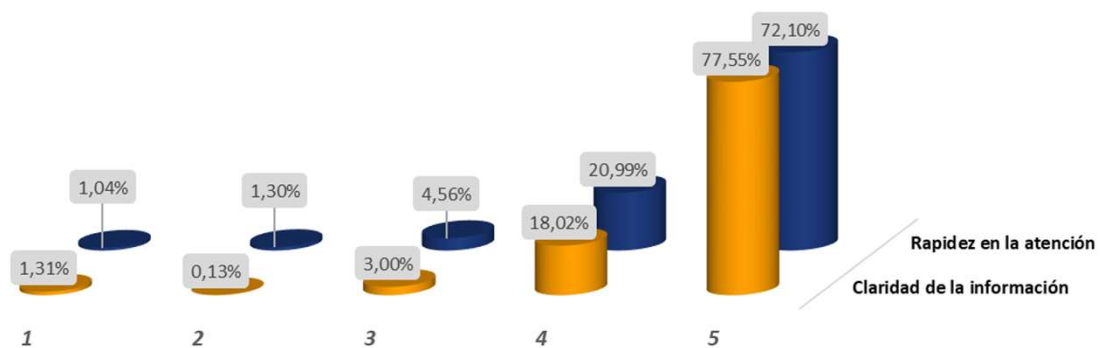
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ 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?

▶ Rapidez en la atención

▶ Claridad de la información



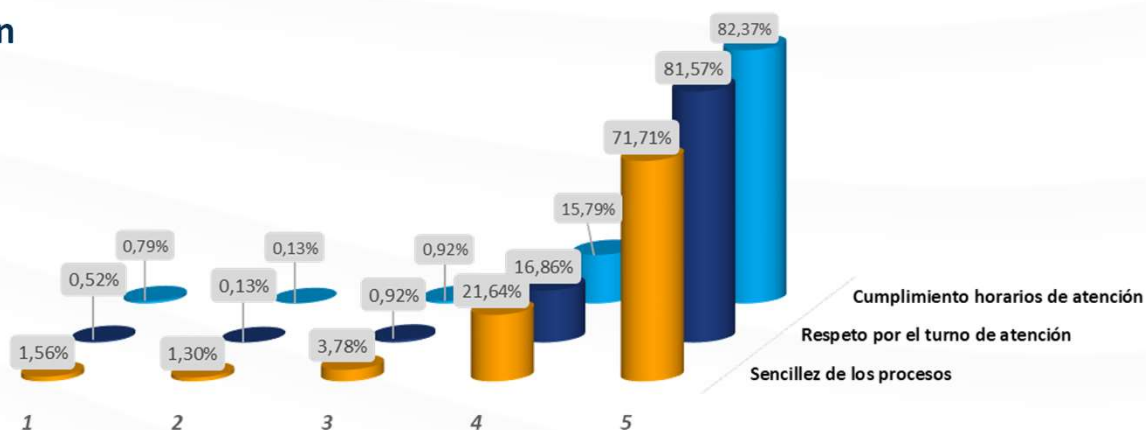
“Consolidamos nuestro país marítimo”



▶ 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?

- ▶ Cumplimiento horario de atención
- ▶ Respeto por el turno de atención
- ▶ Sencillez de los procesos



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

ATENCIÓN PRESENCIAL

El nivel general de satisfacción del canal presencial de acuerdo con las calificaciones brindadas por los usuarios encuestados corresponde al **96,44%** 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 **4,0%**, lo que nos llevan a continuar en la revisión de los procesos para entregar mejoras y soluciones sencillas en los procesos que llevamos a cabo.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción de usuarios

Atención telefónica

“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención

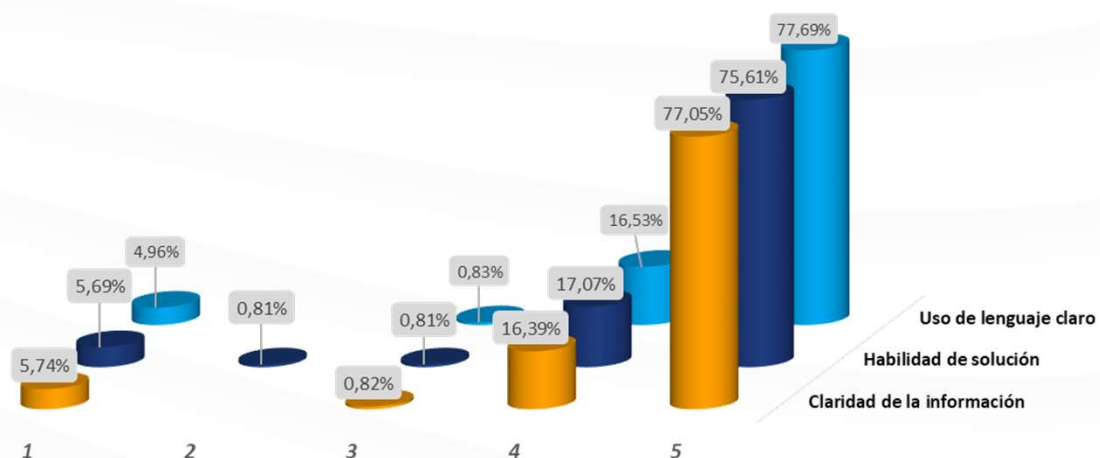


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ 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**
- ▶ **Habilidad de solución**
- ▶ **Claridad de la información**



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención

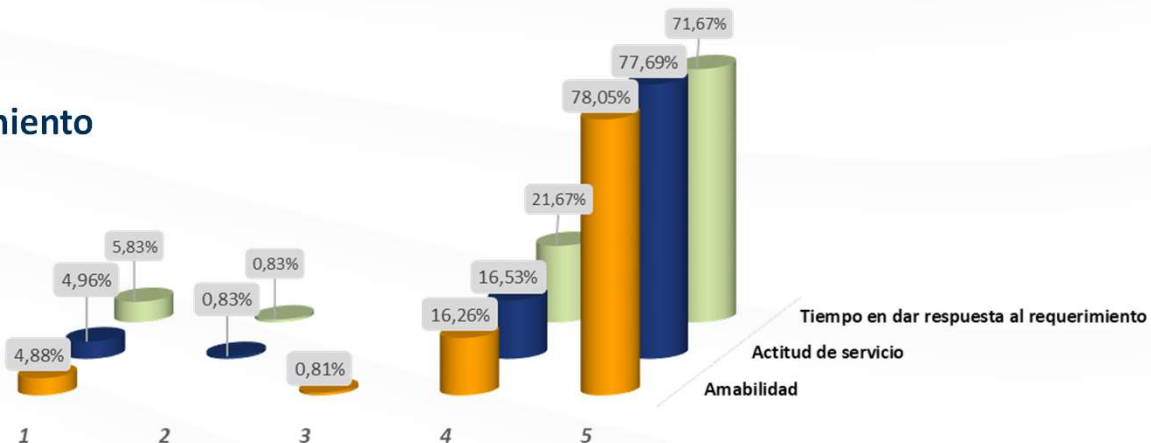


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ 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?

- ▶ Amabilidad
- ▶ Actitud de servicio
- ▶ Tiempo en dar respuesta al requerimiento



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención

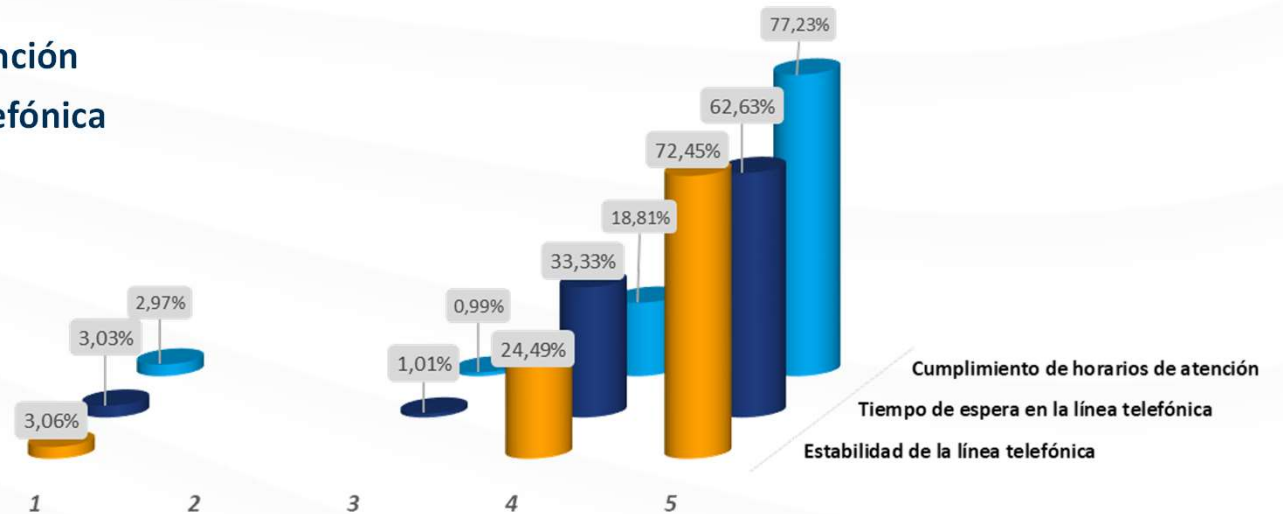


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ 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 horario de atención
- ▶ Tiempo de espera en la línea telefónica
- ▶ Estabilidad de la línea telefónica



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

ATENCIÓN TELEFÓNICA

El nivel general de satisfacción del canal Telefónico de acuerdo con las calificaciones brindadas por los usuarios encuestados corresponde al **93,70%** 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 **3,03%**, lo que nos conlleva a revisar el nivel de ocupación de la línea, tiempos de duración de las interacciones, entre otras mediciones que conlleven a una mejor gestión y disminuir el tiempo de espera en este canal.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción de usuarios

Atención Chat

“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención

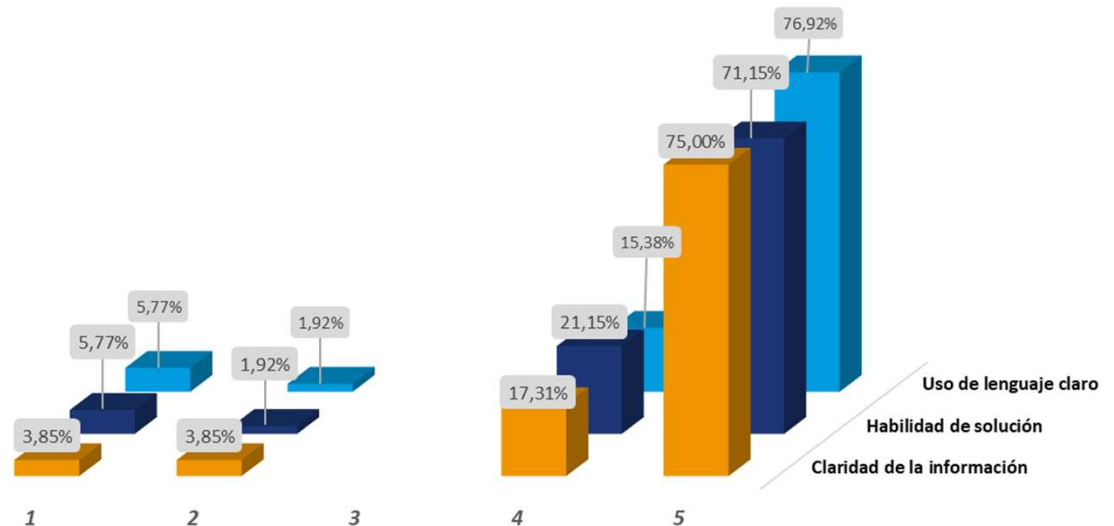


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ 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 los servidores públicos que lo atienden en el canal Chat?

- ▶ **Uso de lenguaje claro**
- ▶ **Habilidad de solución**
- ▶ **Claridad de la información**



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención

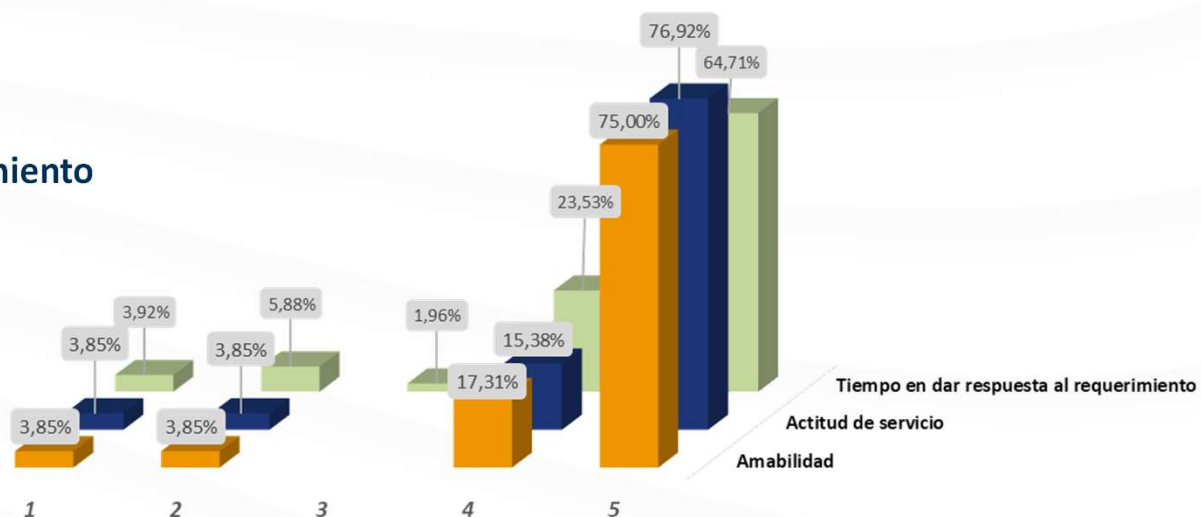


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ 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 los servidores públicos que lo atienden en el canal Chat?

- ▶ Amabilidad
- ▶ Actitud de servicio
- ▶ Tiempo en dar respuesta al requerimiento



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención

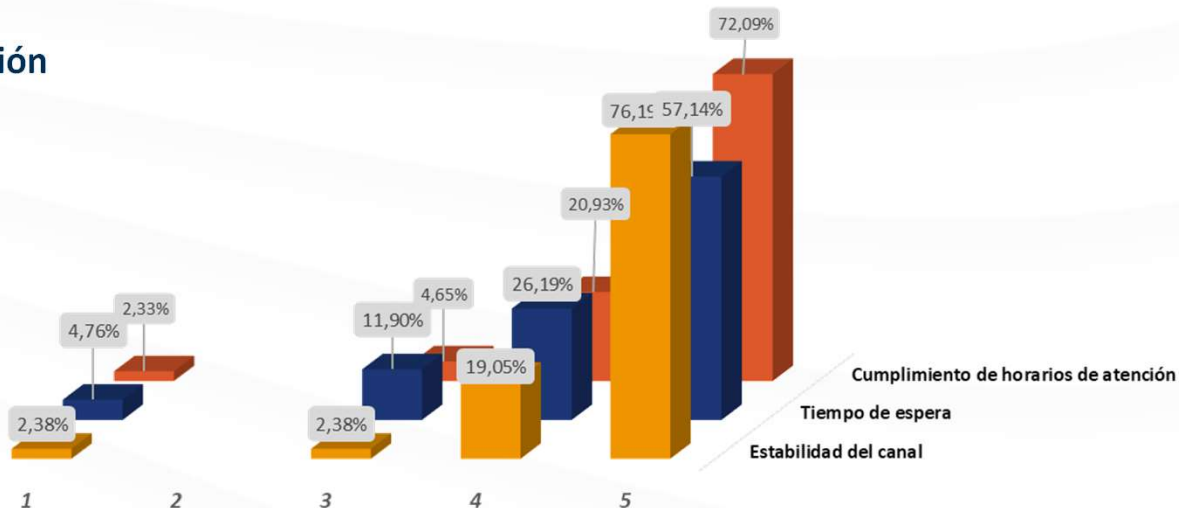


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

▶ 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?

- ▶ Cumplimiento de horarios de atención
- ▶ Tiempo de espera
- ▶ Estabilidad del canal



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

ATENCIÓN CHAT

El nivel general de satisfacción del canal de atención chat de acuerdo con las calificaciones brindadas por lo usuarios encuestados, corresponde al **91,63%**.

Dentro de las diferentes variables que llevan a obtener el nivel general de satisfacción, encontramos que el Tiempo de espera, fue un ítem que tuvo una calificación baja con el 4,76%, llevándonos a seguir trabajando en la mejora del canal y en la disponibilidad del recurso, garantizando efectividad en las atenciones.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción de usuarios

Sistema de atención a peticiones PQRSD

“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención

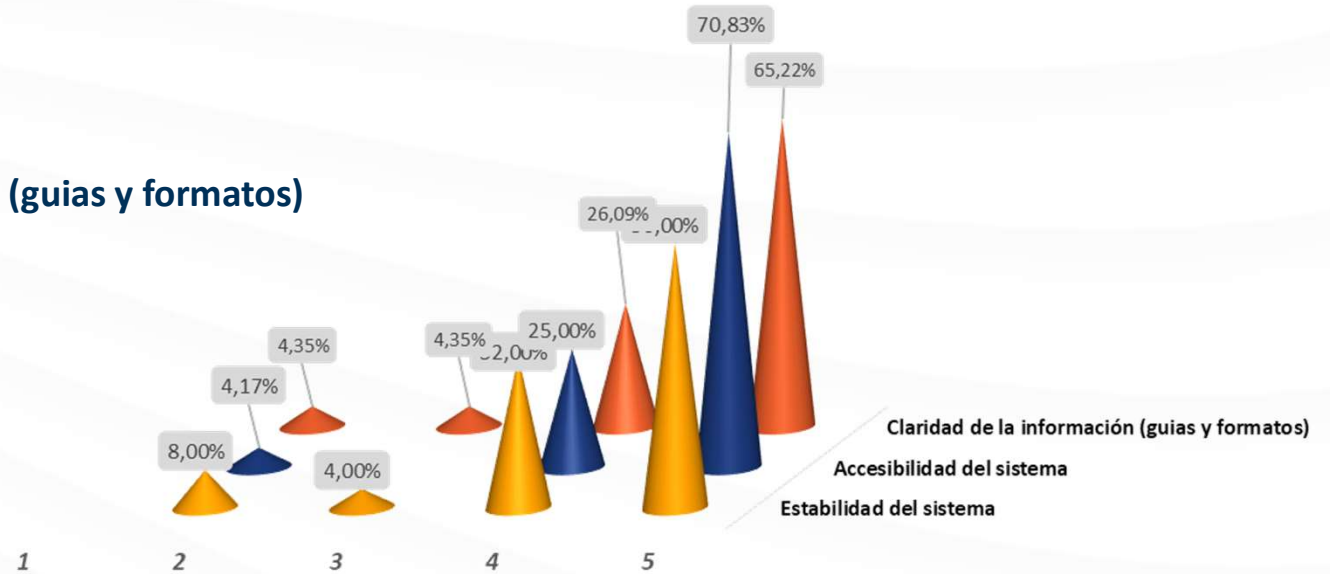


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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)



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención

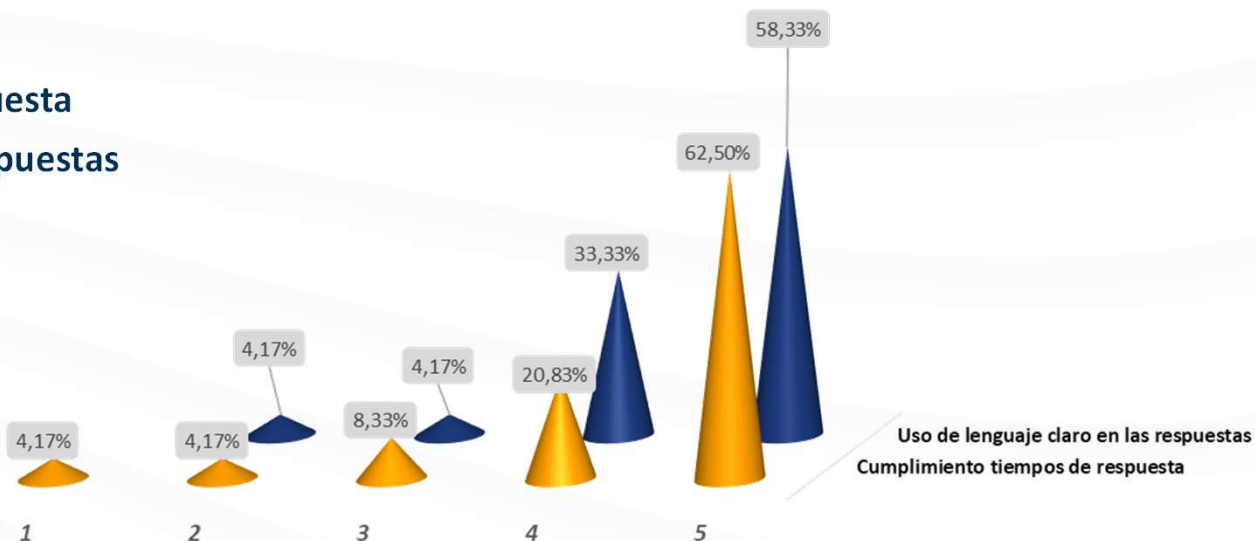


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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)?

- ▶ Cumplimiento tiempos de respuesta
- ▶ Uso de lenguaje claro en las respuestas



“Consolidamos nuestro país marítimo”



SISTEMA DE ATENCIÓN A PETICIONES (PQRS)

El nivel general de satisfacción del canal de atención PQRS de acuerdo con las calificaciones brindadas por los usuarios encuestados, corresponde al **90,03%**.

Las variables estabilidad del canal, **Claridad de la información (guías y formatos), Cumplimiento tiempos de respuesta, tiempo en dar respuesta al requerimiento), estabilidad en el sistema**, tienen calificaciones entre 1 y 2 que se encuentran con la participación de **5,08%**, permitiéndonos en estas variables hacer una validación en tiempos con el fin de mejorar la experiencia por parte de los usuarios del mismo.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción de usuarios

Sede electrónica

“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención

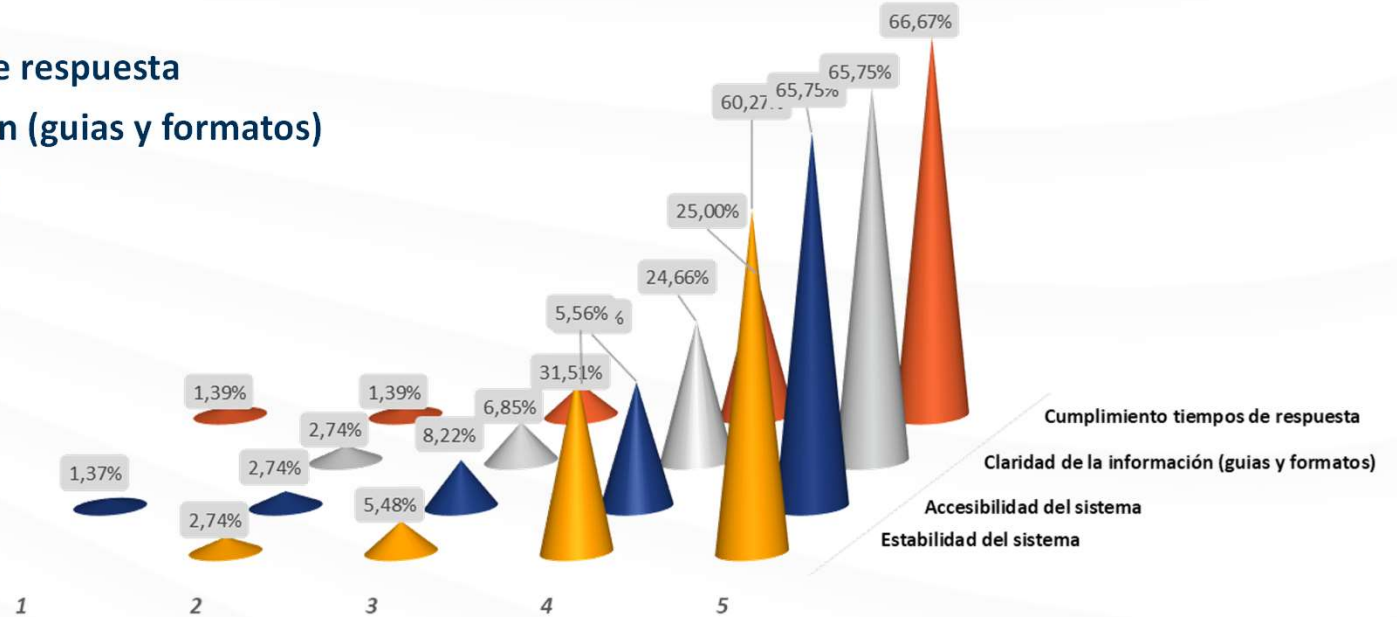


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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?

- ▶ Cumplimiento tiempos de respuesta
- ▶ Claridad de la información (guías y formatos)
- ▶ Accesibilidad del sistema
- ▶ Estabilidad del sistema



“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

SEDE ELECTRÓNICA

El nivel general de satisfacción de la Sede Electrónica de acuerdo con las calificaciones brindadas por los usuarios encuestados corresponde al **90,38%**.

Dentro de las variables **Estabilidad del sistema, Accesibilidad del sistema, Cumplimiento tiempos de respuesta** tenemos participaciones de mejora con un promedio del **3,09%** 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.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción de usuarios

SITMAR

“Consolidamos nuestro país marítimo”

Satisfacción canales de atención



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

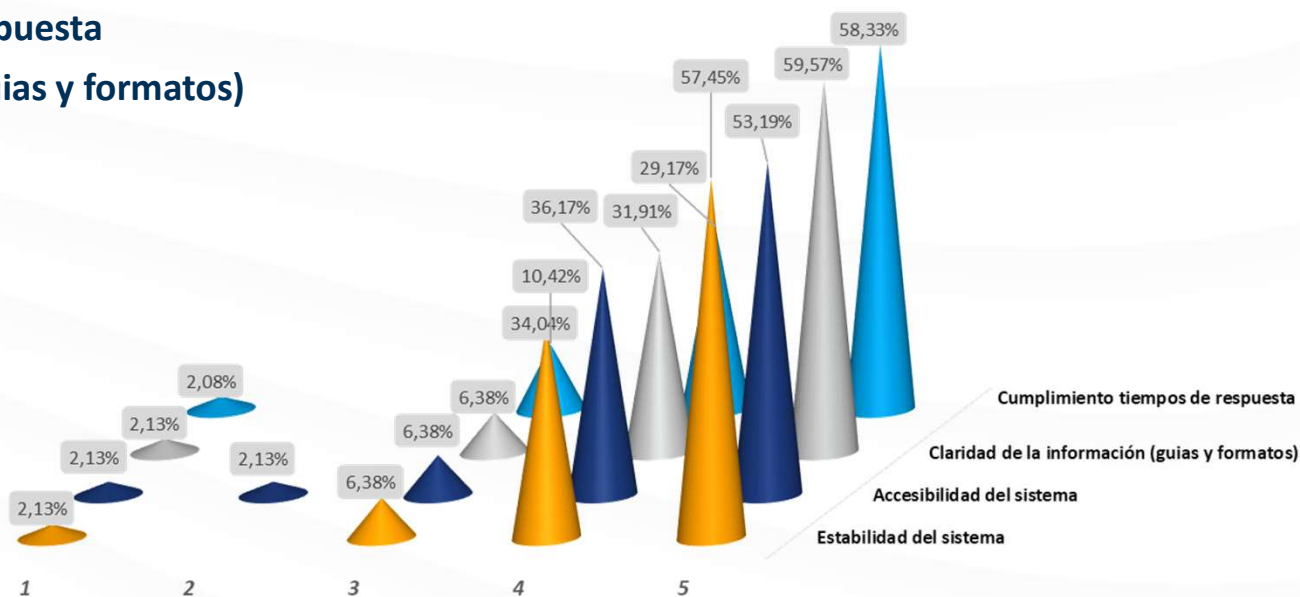
SITMAR

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?

- ▶ **Cumplimiento tiempos de respuesta**
- ▶ **Claridad de la información (guías y formatos)**
- ▶ **Accesibilidad del sistema**
- ▶ **Estabilidad del sistema**

El nivel general de satisfacción del SITMAR de acuerdo con las calificaciones brindadas por los usuarios encuestados, corresponde al **89,96%**.

Dentro de la satisfacción los usuarios tuvieron calificaciones 1 y 2 con un promedio del 2,65%, teniendo oportunidades de mejora en **estabilidad del sistema, accesibilidad al sistema, Claridad de la información.**



“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

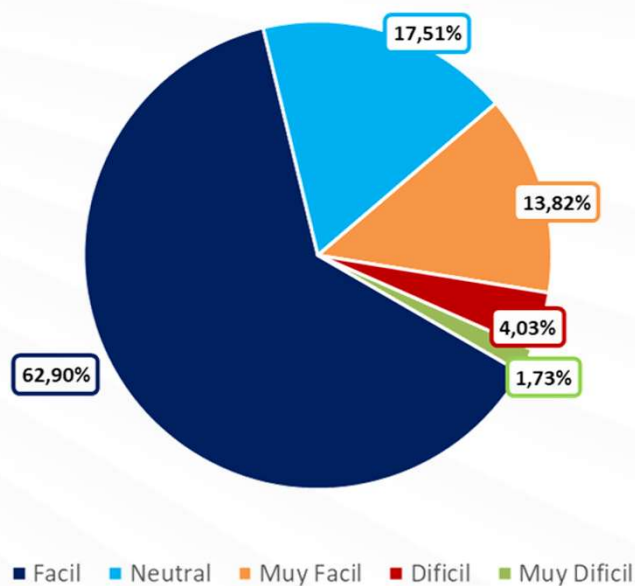
Experiencia en la gestión de trámites

“Consolidamos nuestro país marítimo”



EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE TRAMITES

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



Razones del porque dificil:

- “DEBERIA SER MAS FACIL EL ACCESO A LOS REQUERIMIENTOS”.
- “HAN TARDADO MUCHO TIEMPO EN BRINDAR LA RESPUESTA.”.
- “POR MEDIO DE LA PAGINA REVOTA AL MOMENTO DE ENVIAR LOS DOCUMENTO QUE SOLICITAN”.
- “MUCHO TIEMPO PARA LA ENTREGA DE LOS TRAMITES DE LA LICENCIA SI TODA LA DOCUMENTACION ESTA AL DIA MUCHA DEMORA PARA LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS”.
- “TRAMITE DE GENTE DE MAR PARA LICENCIA NO LE DIERON LA DEBIDA INFORMACION Y LE GENERARON COSTOS ADICIONALES POR PARTE DE LA POCA INFORMACION BRINDADA”

“Consolidamos nuestro país marítimo”

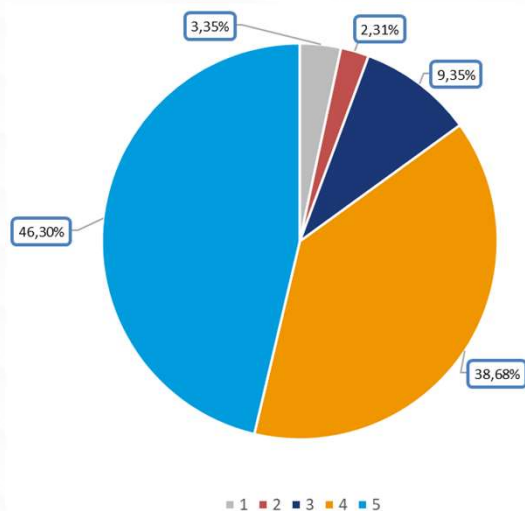
Experiencia en la gestión de trámites



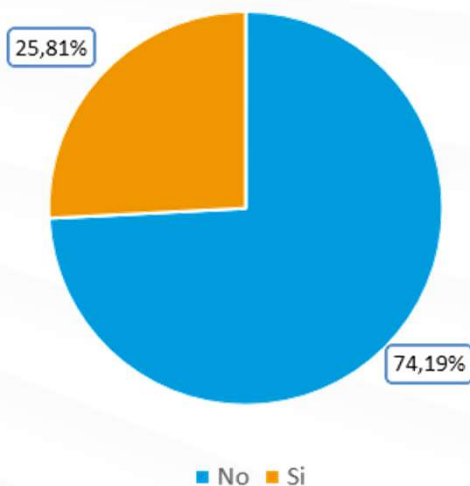
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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

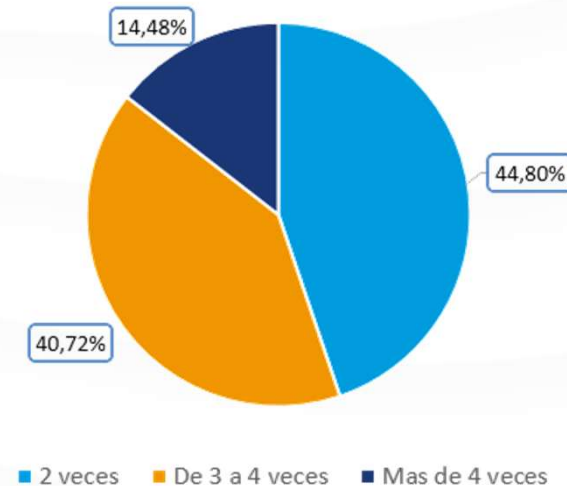
¿Cómo califica el tiempo de ejecución de su trámite?



¿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”

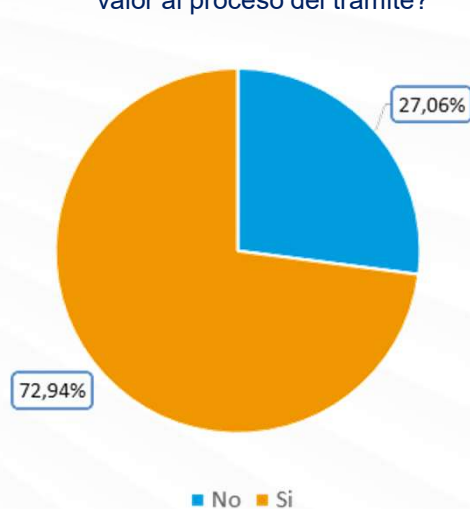
Experiencia en la gestión de trámites



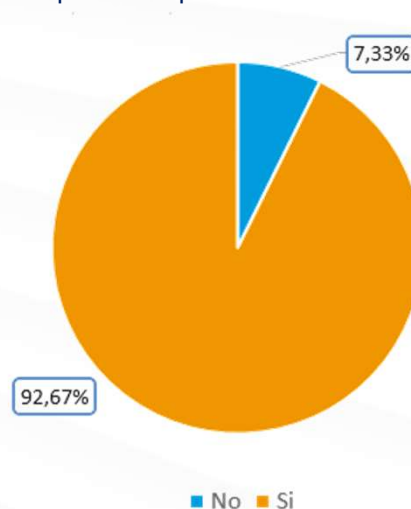
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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

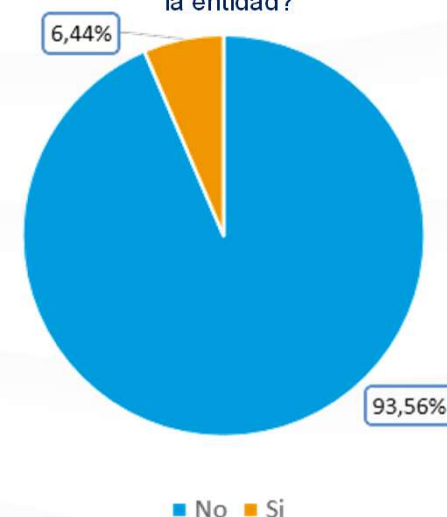
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?



¿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”



Experiencia en la gestión de trámites



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¿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 usó la sede electrónica, y a veces uno busca una opción rápida”
- “Considero que a veces con el tramitador es más fácil los procesos”.
- “no tengo muchos conocimientos de informática y el internet no es lo mío, busco ayuda”.

“Consolidamos nuestro país marítimo”

Experiencia en la gestión de trámites



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

De acuerdo con lo reportado por los usuarios encuestados, al **62,90%** de ellos les fue Fácil resolver una inquietud o realizar un trámite, el **17,51%** Muy fácil y el **13,82%** se mantuvo en una posición neutral.

- El **84,99%** 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 existen trámites que toman mucho tiempo y que depender de consultas a otras entidades genera retrasos en los procesos.
- Durante el proceso de la solicitud de un trámite, el **25,81%** de los usuarios han debido asistir en más de una oportunidad a Dimar para dar continuidad a su solicitud. El **44,80%** de ellos, ha asistido dos veces, el **14,48%** más de 4 veces y el **40,72%** de tres a cuatro veces. De aquellos quienes tuvieron que asistir en más de una oportunidad, el **72,94%** considera que cada visita adicional agregó valor al proceso.

“Consolidamos nuestro país marítimo”

Experiencia en la gestión de trámites



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

El **92,67%** de los usuarios consideran que la Entidad cumple con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos.

El **6,44%** 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”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Percepción de usuarios

Redes sociales

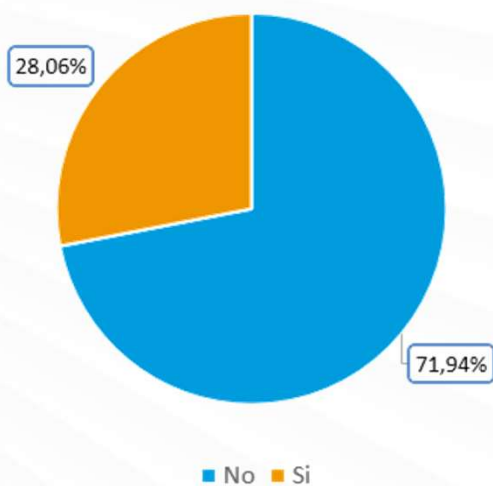
“Consolidamos nuestro país marítimo”

Experiencia redes sociales

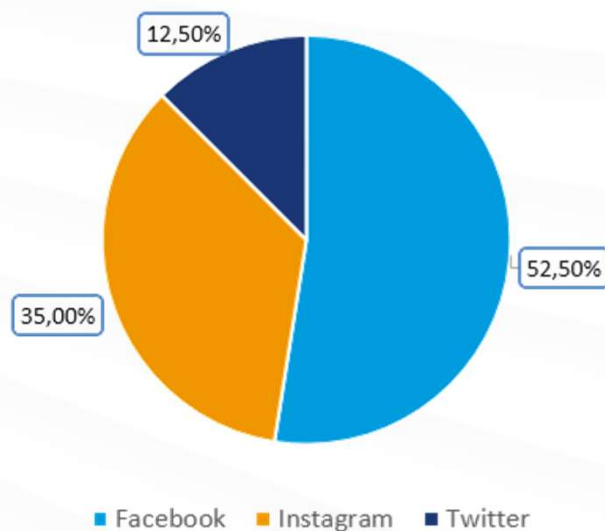


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

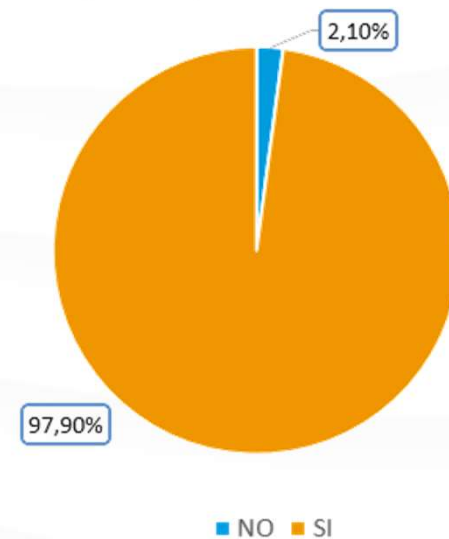
Conoce las Redes Sociales de la Dirección General Marítima



¿A través de cuál red social se mantiene informado?



¿Se siente identificado con la marca Dimar?



“Consolidamos nuestro país marítimo”

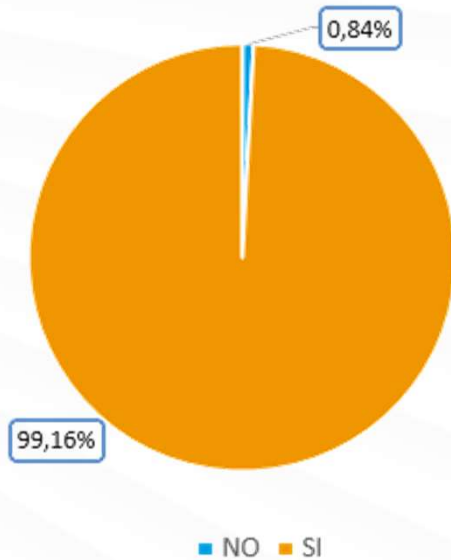


Experiencia redes sociales

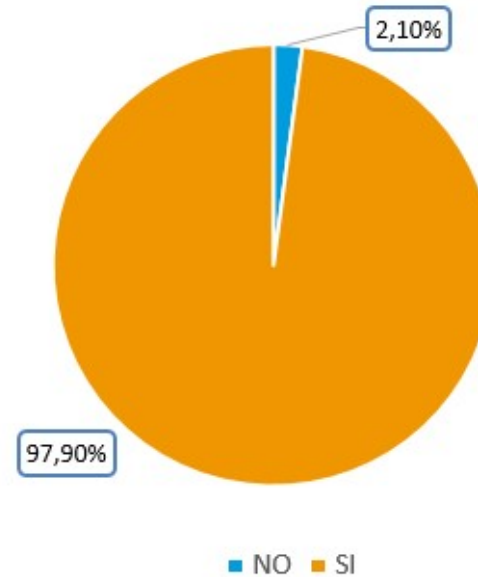


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¿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:

- Actualización en requisitos de tramites
- Capacitaciones
- Clima
- Información con requerimientos legislativos
- Normatividad
- Socializaciones
- Información de tripulantes y requerimientos
- Más información de libretas de navegación y libretas de embarque.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Experiencia redes sociales



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El **71,94%** de los encuestados no conocen y/o interactúan con las redes sociales de la Entidad.
- Del **28,06%** de usuarios que sí interactúan y conocen las redes sociales de la Entidad encontramos:
 - El **52,50%** sigue a la Entidad a través de Facebook.
 - El **35,00%** a través de Instagram.
 - El **12,50%** a través de Twitter actual X
 - El **99,16%** de quienes siguen las redes sociales están de acuerdo con los contenidos que se publican en estos espacios.
 - El **97,90%** de quienes siguen las redes sociales recomendarían seguir las redes de la Entidad.
 - El **97,90%** del total de encuestados se sienten identificados con la marca DIMAR.

Podemos ver frente al manejo de las redes sociales que la entidad debe mejorar la participación de los usuarios para poder incrementar seguidores en cada una de las redes sociales. Dentro de la red que mayor uso tiene es Facebook, seguida por Instagram en ambas se considera que el contenido es agradable e informativo.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Percepción general de los usuarios

“Consolidamos nuestro país marítimo”

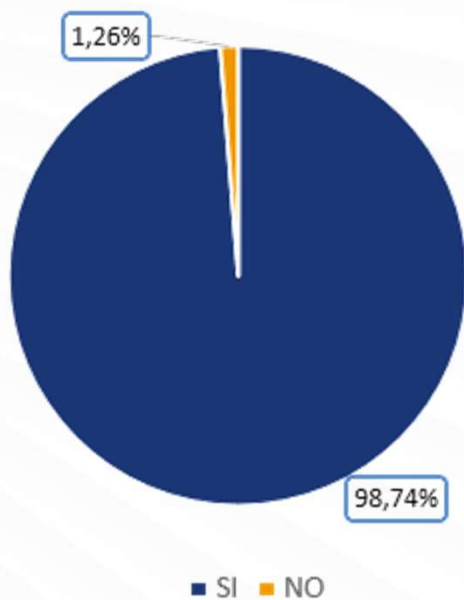
Percepción general de los usuarios



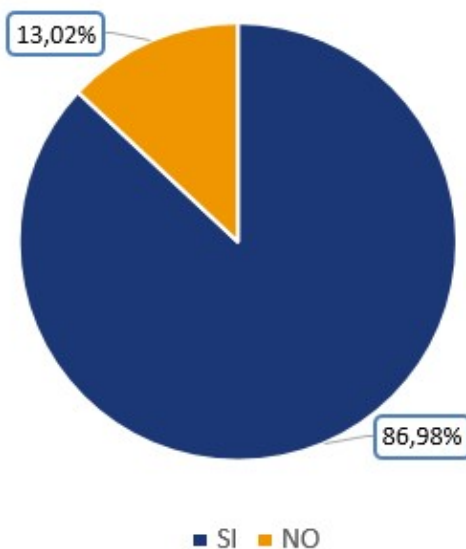
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Responda Sí o No a las siguientes afirmaciones

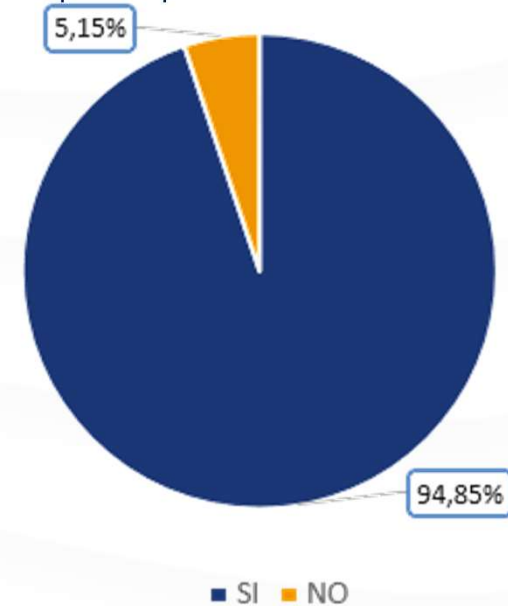
La Entidad cumple con los horarios de atención



Divulga información oportuna de sus trámites y servicios



La Entidad exige únicamente los Requisitos publicados en el PMC



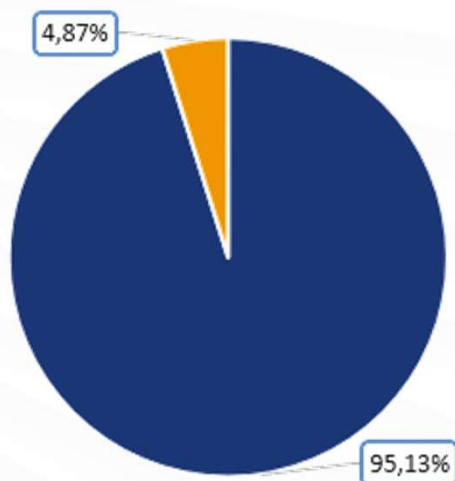
“Consolidamos nuestro país marítimo”

Percepción general de los usuarios



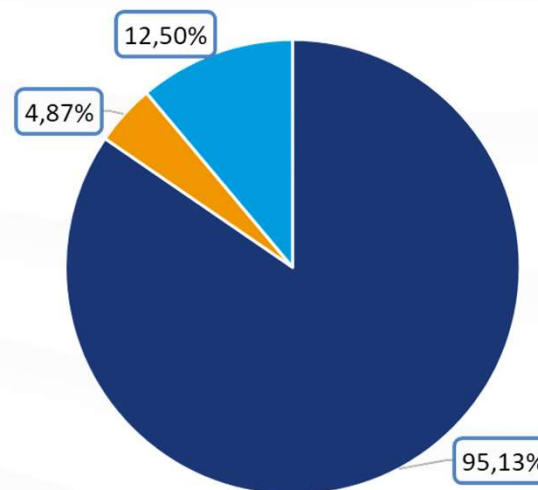
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

La Entidad da cumplimiento a los pasos establecidos para cada trámite



■ SI ■ NO

En general, el servicio recibido de parte de la Entidad



■ Cumple sus expectativas ■ No cumple sus expectativas ■ Supera sus expectativas

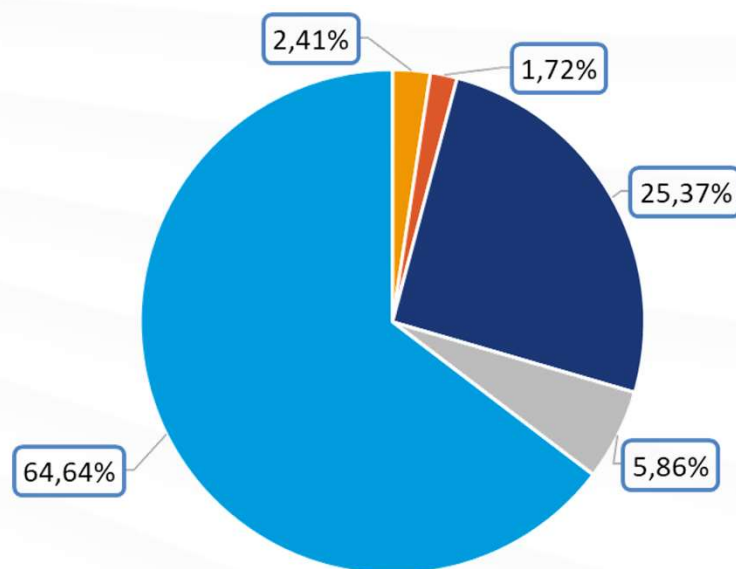
“Consolidamos nuestro país marítimo”

Percepción general de los usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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



■ Insatisfecho ■ Muy_insatisfecho_ ■ Muy_satisfecho ■ Neutral ■ Satisfecho

“Consolidamos nuestro país marítimo”

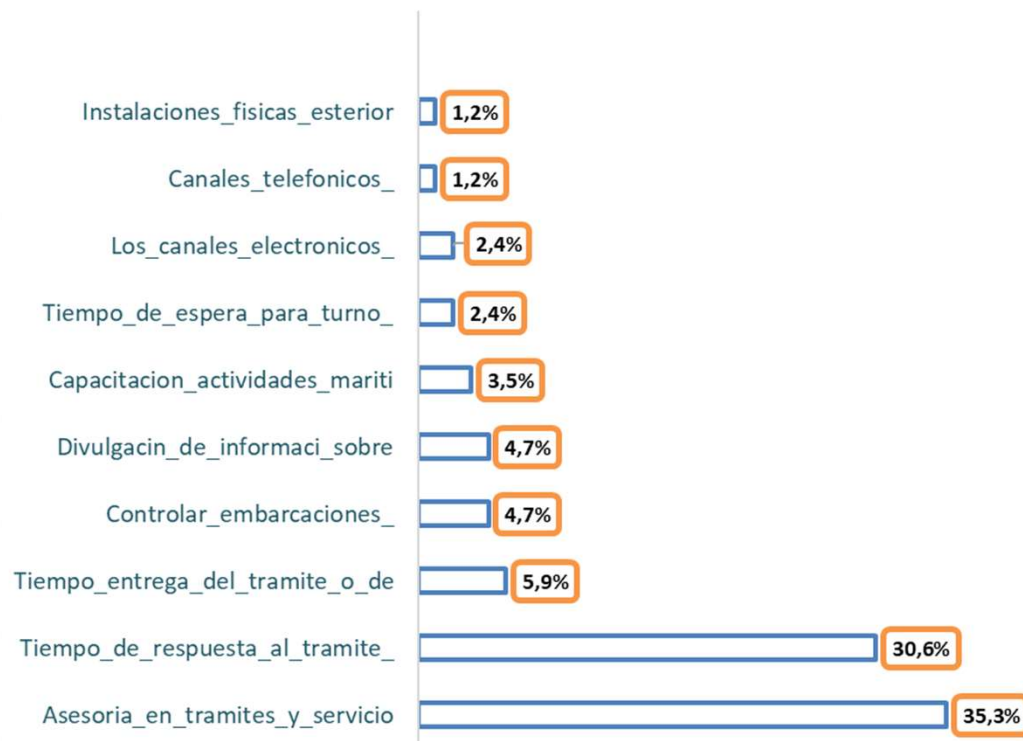


Percepción general de los usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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



“Consolidamos nuestro país marítimo”

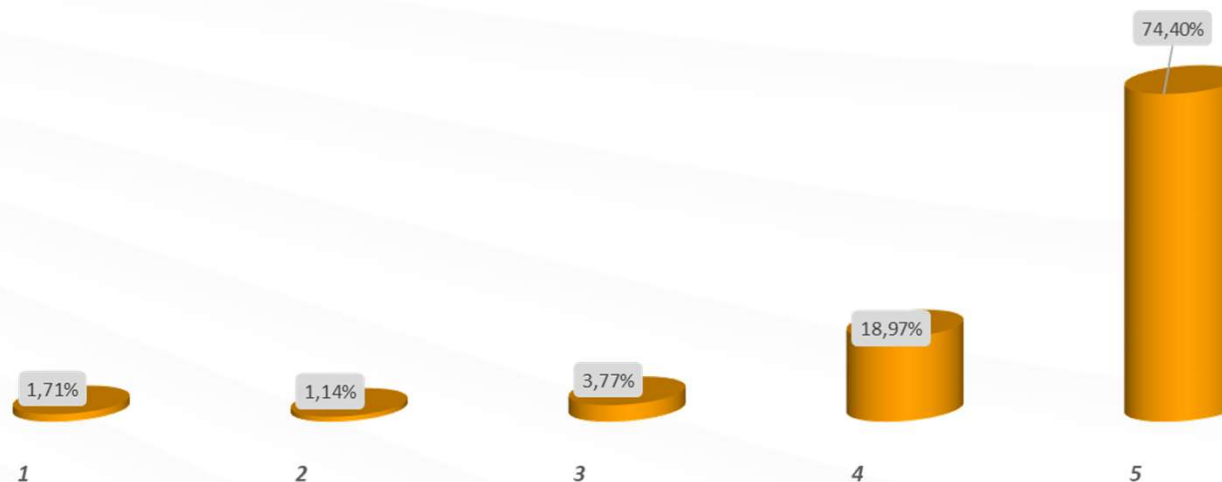
Percepción general de los usuarios



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- ▶ Con base en su experiencia, en una escala de 1 a 5 donde 1 es no la recomendaría para nada y 5 es la recomendaría totalmente

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



“Consolidamos nuestro país marítimo”

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 **98,74%** está totalmente de acuerdo con que Dimar cumple con el horario establecido para la atención en sus diferentes canales.

- El **86,98%** considera que la Entidad divulga información oportuna de sus trámites y servicios
- El **94,85%** 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 **95,13%** considera que la Entidad cumple los pasos establecidos para la generación de un trámite o servicio.
- El **5,59%** considera que no cumplimos con sus expectativas y sólo el **7,80%** ha sentido que hemos superado sus expectativas. El **86,61%** indica que cumplimos con lo que ellos esperaban.
- El **90,1%** de los usuarios se encuentran totalmente satisfechos con la Entidad.
- El **93,37%** 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 usuarios y seguir permitiendo que conozcan de la Entidad.

Estos resultados permiten conocer a nivel general, quiénes son, cuál ha sido su experiencia, si se han cumplido sus expectativas, así como abrir un espacio para conocer qué esperan de la Entidad.

Para la vigencia 2024, se invita a todos los procesos de la Entidad a trabajar en busca de la mejora continua en cada una de las actividades en función de la satisfacción de nuestros usuarios.

Gracias a ellos por su tiempo y disposición a responder este estudio y de manera consciente decirnos cómo podemos mejorar en el ejercicio de la Autoridad Marítima.

“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¡Gracias por su atención!

“Consolidamos nuestro país marítimo”