



Resultados encuesta de satisfacción del usuario 2020



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.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► 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 realizará un total de 748 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.

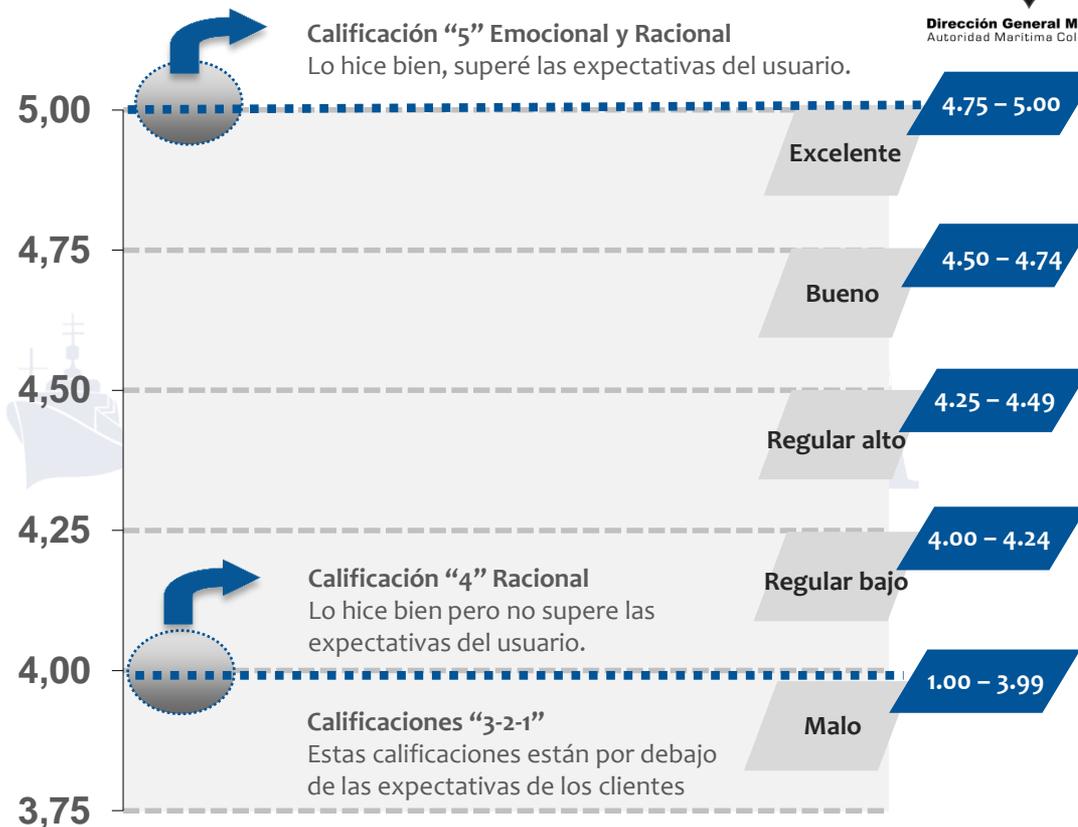
**Fechas de campo:**

La captura de la información se realizó entre el 10 Octubre y el 16 de noviembre de 2020.



► 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

Género	%
Femenino	9,50%
Masculino	90,35%
Otro género	0,14%
Total	100%

¿Otro?	%
Empresa	1
Total	100%

Nivel de escolaridad

Nivel de escolaridad	%
Ninguno	0,30%
Posgrado	8,58%
Primaria	1,04%
Secundaria	13,76%
Técnica	22,78%
Tecnológica	26,04%
Universitaria	27,51%
Total	100%

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Estrato de servicios públicos

Estrato de servicios públicos	Total
Estrato 1	8,02%
Estrato 2	31,13%
Estrato 3	41,19%
Estrato 4	12,42%
Estrato 5	4,09%
Estrato 6	3,14%
Total	100%

Frecuencia de acceso a internet

¿Su acceso a internet es?	Total
Algunas veces	31,39%
No tiene	1,99%
Todo el tiempo	66,62%
Total	100%

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Medio de conexión a internet

¿A través de que medio se conecta a internet?	Total
Computador	48,28%
Teléfono celular	49,14%
Otro medio	0,43%
Ninguna de las anteriores	2,15%
Total	100%

Otro ¿Cuál?	Total
Salas de internet	33,33%
No tiene	66,67%

Horario para contactarse con Dimar

Horario de contacto con Dimar	Total
8 a 11	70,32%
11 a 14	8,48%
14 a 17	21,20%
Total	100%

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Condición de discapacidad

¿Tiene alguna condición de discapacidad?	Total
No	99,86%
Si	0,14%
Total	100%

¿Tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?	Total
Otra discapacidad	1
Total	1

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Canal de atención que prefiere para contactarse con Dimar

Canal	Total
Escrito chat	0,61%
Escrito correo certificado	0,92%
Escrito email	4,91%
Escrito Sede Electrónica	27,61%
Presencial	57,36%
Telefónico	8,59%
Total	100%

Uso de los canales en vigencia 2020



“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

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

Capitanía	Empresas de servicios marítimos	Gente de Mar	Litorales e investigación	Señalización Marítima	Protección Marítima PBIP	Control de Tráfico Marítimo	Naves	Transporte Marítimo Fluvial internacional
CP01-Buenaventura	5,00%	4,23%	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%	5,00%	25,00%
CP02-Puerto Tumaco	0,00%	0,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CP03-Barranquilla	0,00%	6,60%	9,09%	0,00%	50,00%	0,00%	12,00%	25,00%
CP04-Santa Marta	10,00%	8,46%	9,09%	100,00%	50,00%	14,29%	15,00%	0,00%
CP05-Cartagena	17,50%	27,24%	36,36%	0,00%	0,00%	14,29%	29,00%	0,00%
CP06-Riohacha	2,50%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CP07-San Andres	0,00%	1,52%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	7,00%	0,00%
CP08-Puerto Turbo	0,00%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CP09-Coveñas	2,50%	4,23%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	25,00%
CP14-Puerto Bolivar	2,50%	0,34%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bogota-Sede Central	15,00%	9,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	25,00%
Medios electrónicos	45,00%	36,38%	27,27%	0,00%	0,00%	28,57%	24,00%	0,00%

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Trámites radicados por los usuarios

Porcentaje de trámites radicados

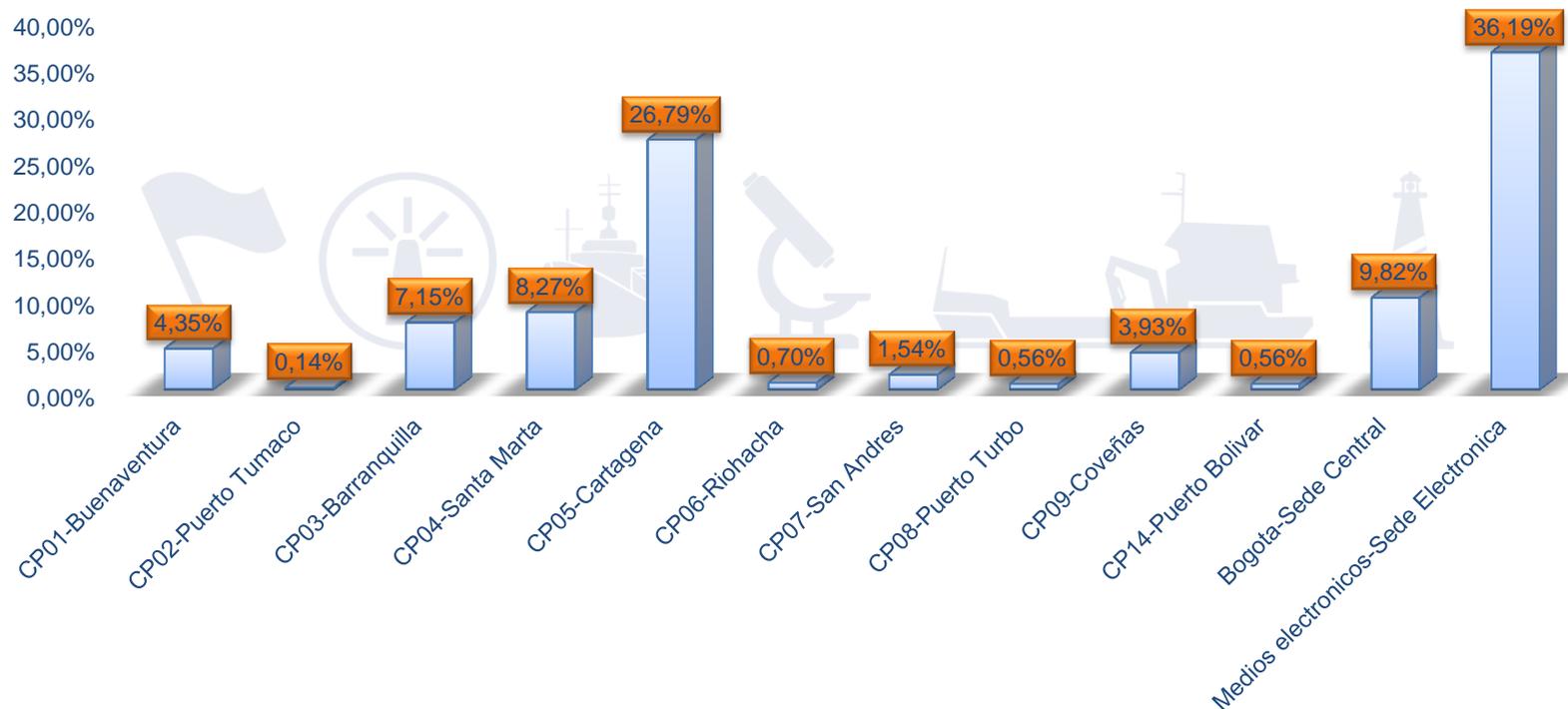


“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Sedes que usaron los usuarios para radicar sus solicitudes



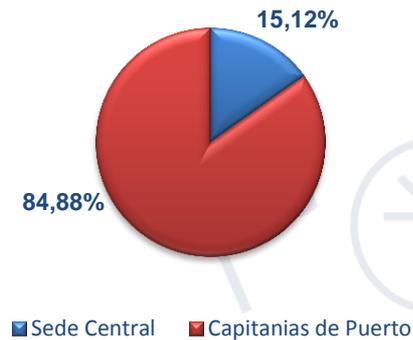
“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Canal de atención que usó para contactarse con Dimar

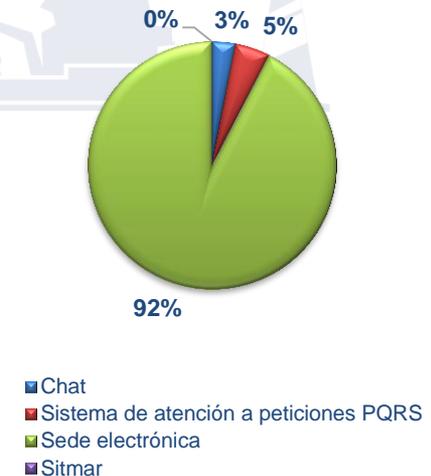
Atención Presencial 46,03%



Línea Telefónica 13,71%



Virtual 37,05%



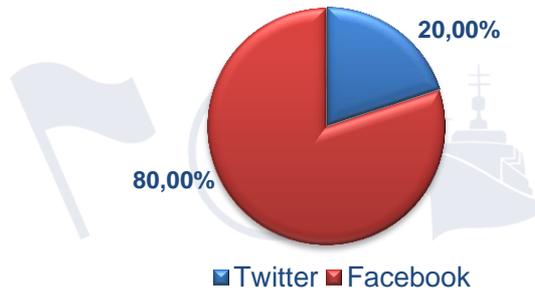
“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios

Canal de atención que usó para contactarse con Dimar

Redes Sociales 0,47%



Escrito 2,74%



“Consolidemos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios

Atención presencial

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción canales de atención

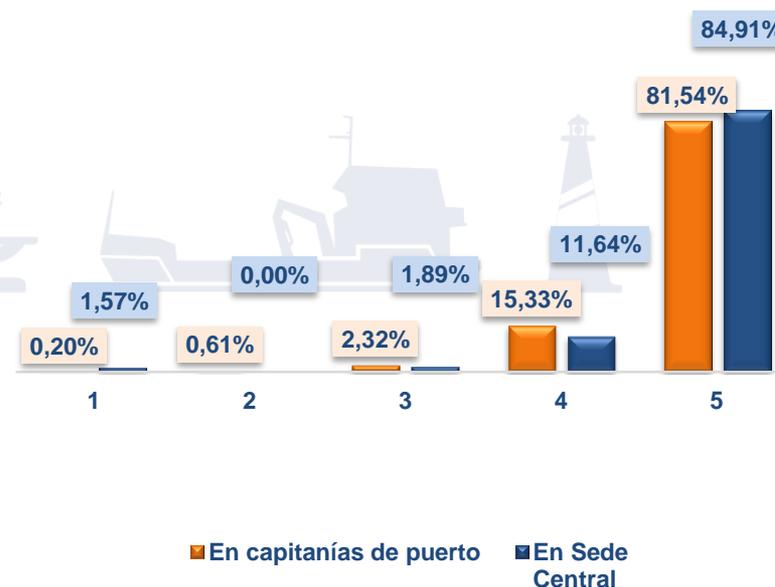
Atención presencial

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



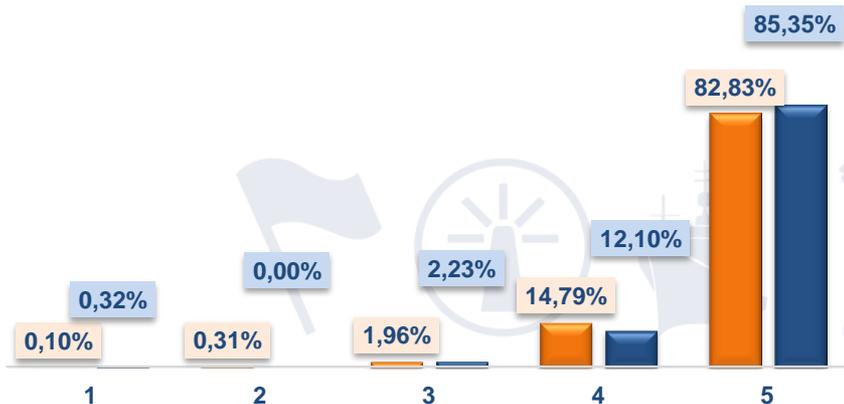
“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción canales de atención

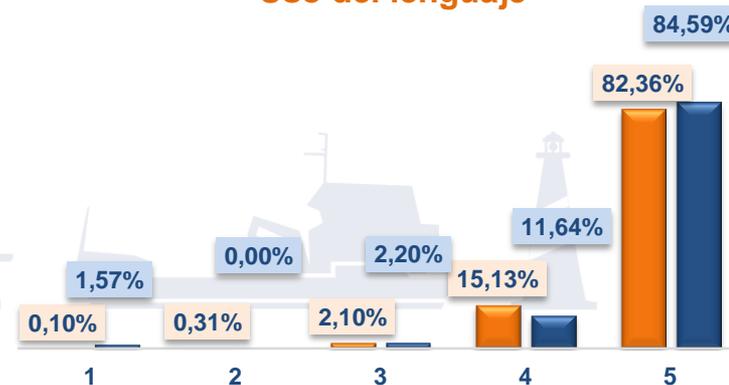
Atención presencial

Habilidad de solución



■ En capitánías de puerto ■ En Sede Central

Uso del lenguaje



■ En capitánías de puerto ■ En Sede Central

“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 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



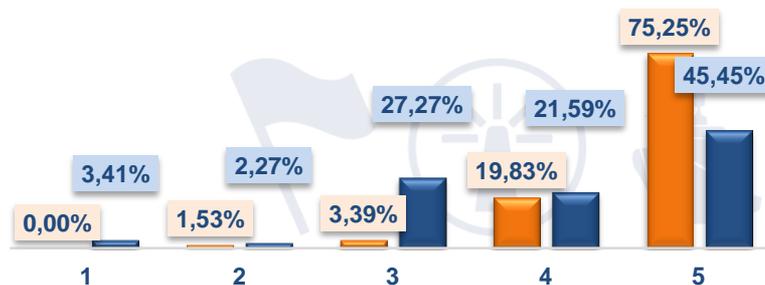
“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción canales de atención

Atención telefónica

Cumplimiento del horario



■ Linea gratuita ■ Conmutador de las unidades

Habilidad de solución



■ Linea gratuita ■ Conmutador de las unidades

“Consolidemos nuestro país marítimo”



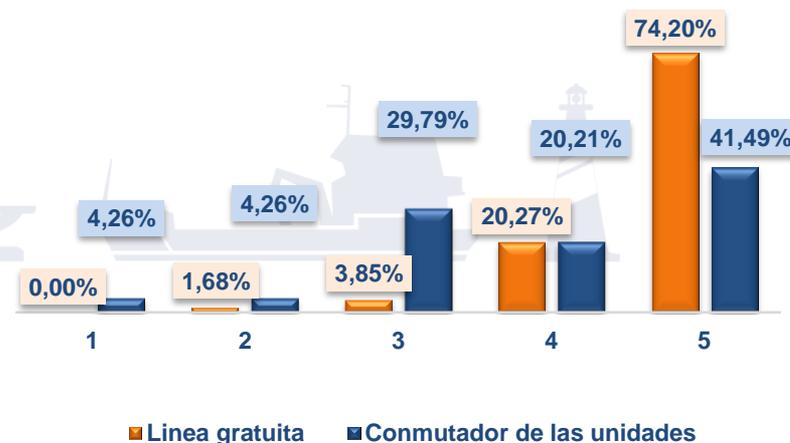
► Satisfacción canales de atención

Atención telefónica

Uso del lenguaje



Amabilidad



“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción canales de atención

Atención telefónica

Actitud de servicio



Tiempo de respuesta



“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción canales de atención

Atención telefónica

Claridad de la información



“Consolidemos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios

Atención chat

“Consolidemos nuestro país marítimo”

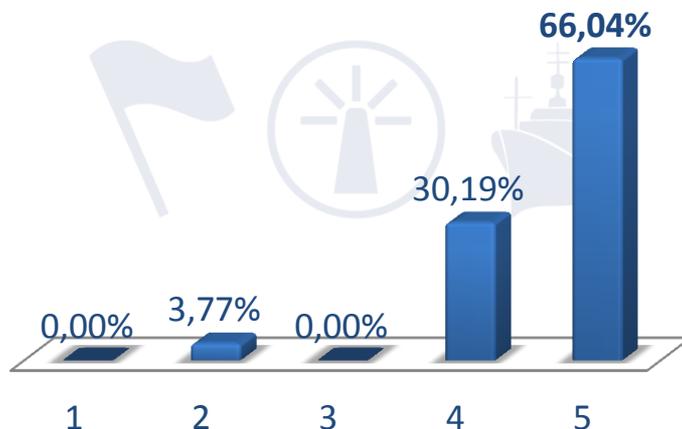


► Satisfacción canales de atención

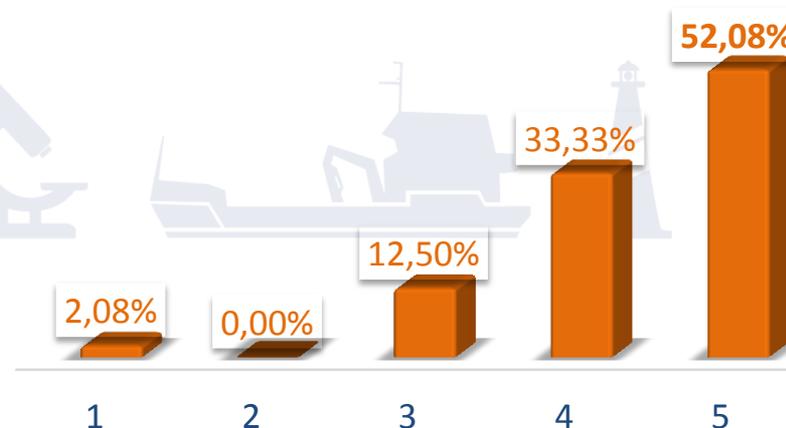
Atención chat

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



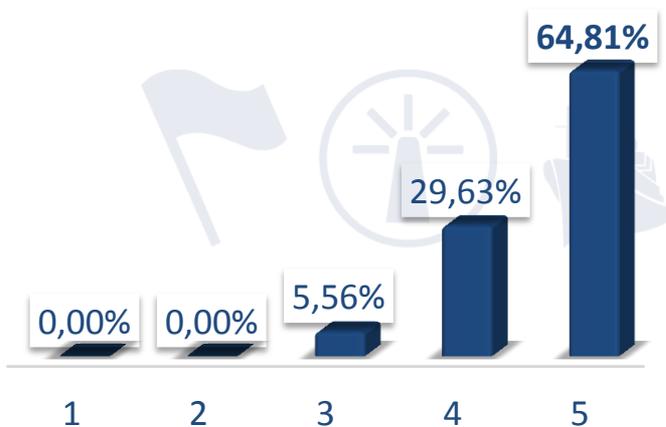
“Consolidemos nuestro país marítimo”



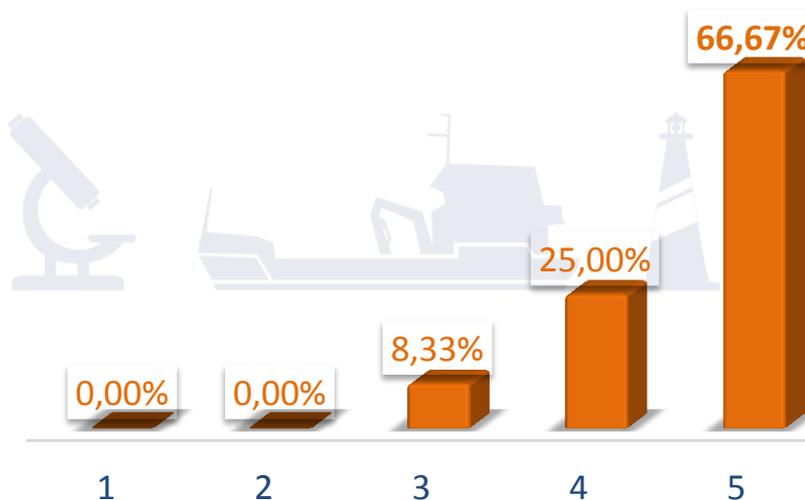
► Satisfacción canales de atención

Atención chat

Cumplimiento del horario



Claridad de la información



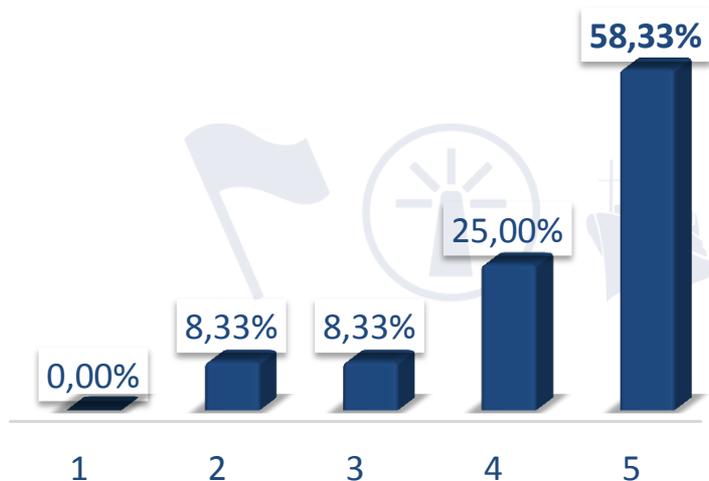
“Consolidemos nuestro país marítimo”



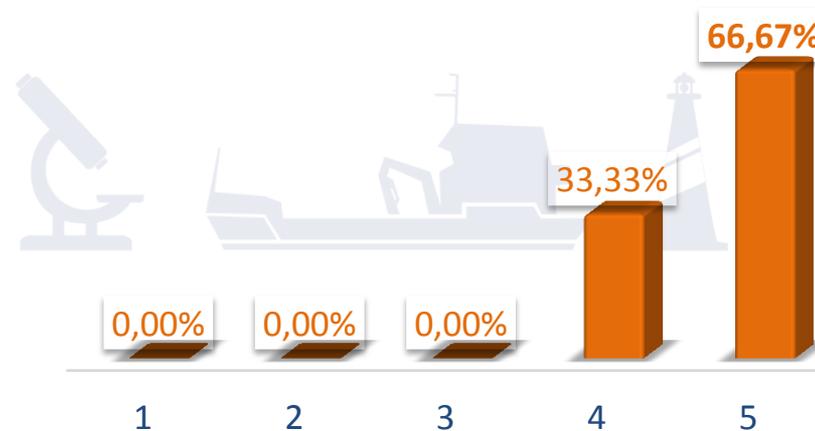
► Satisfacción canales de atención

Atención chat

Habilidad de solución



Uso del lenguaje



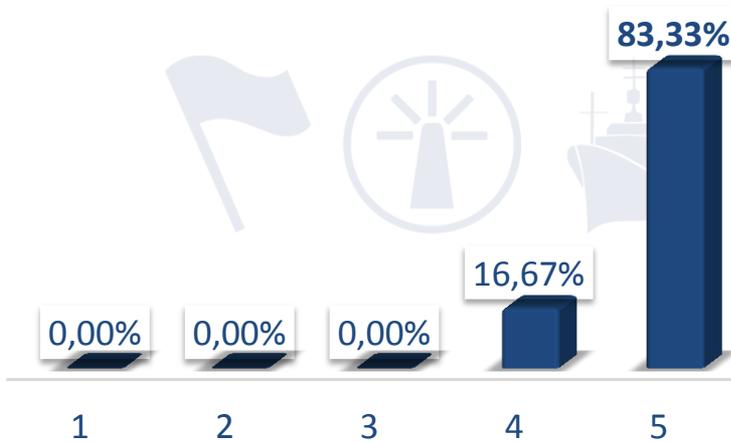
“Consolidemos nuestro país marítimo”



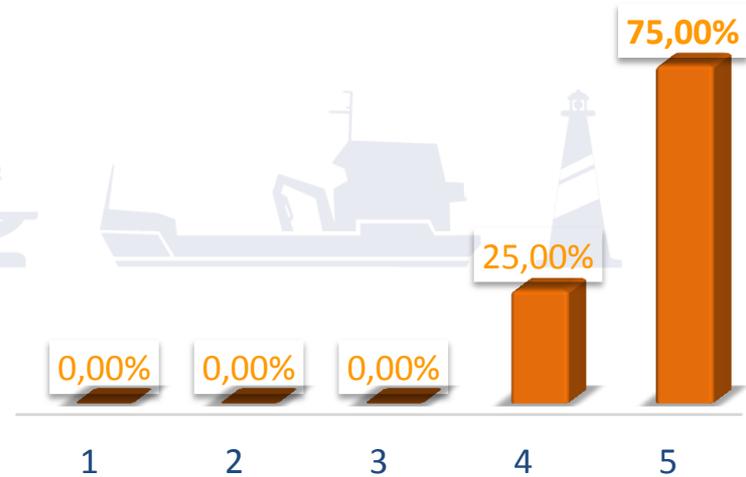
► Satisfacción canales de atención

Atención chat

Amabilidad



Actitud Servicio



“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción canales de atención

Atención chat

Tiempo Requerimiento



“Consolidemos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios

Sistema de atención a peticiones PQRS

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción canales de atención

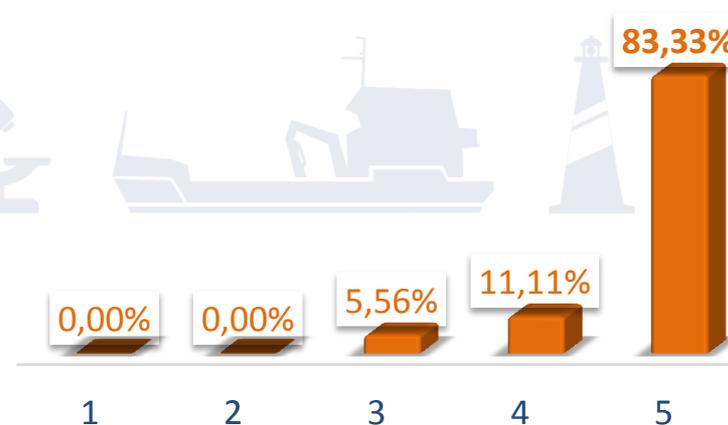
Sistema de atención a peticiones (PQRS)

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



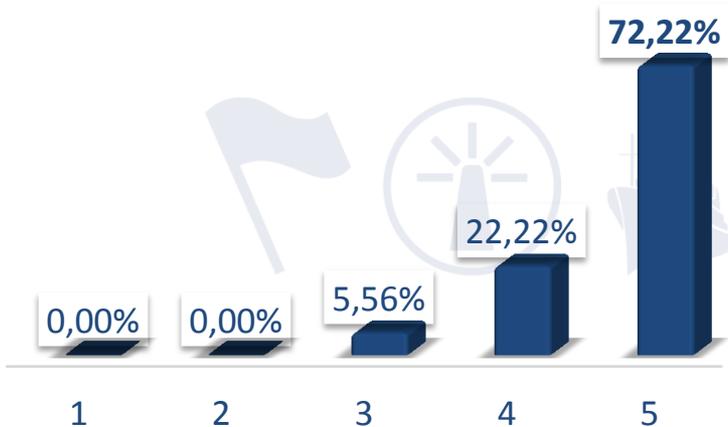
“Consolidemos nuestro país marítimo”



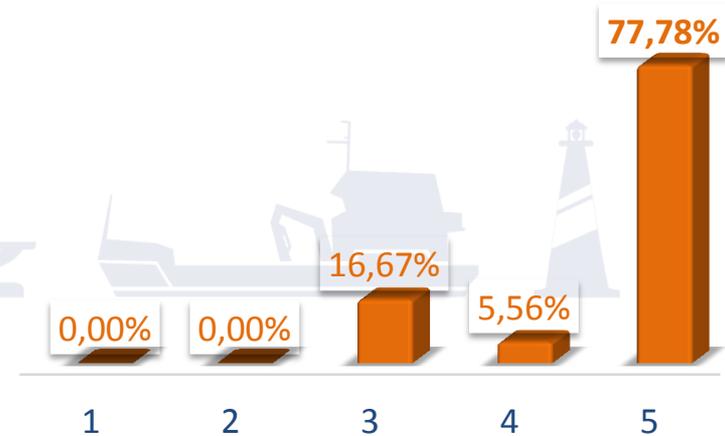
► Satisfacción canales de atención

Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Claridad de la información



Cumplimiento Tiempos



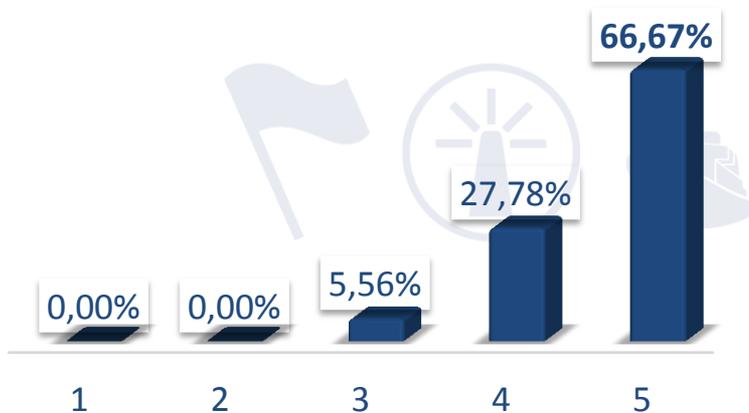
“Consolidemos nuestro país marítimo”



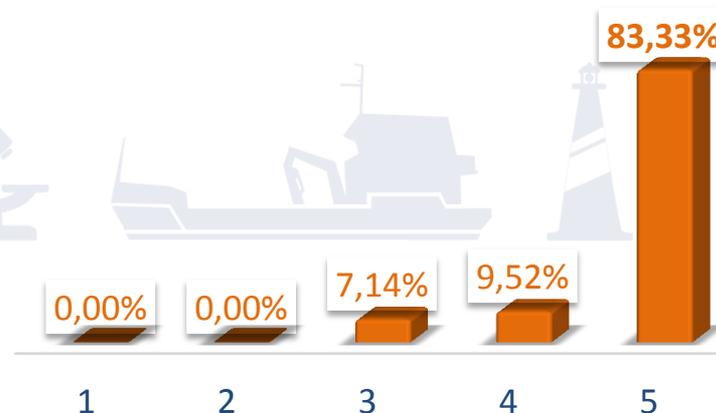
► Satisfacción canales de atención

Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Uso del lenguaje



Tiempo Respuesta



“Consolidemos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios

Sede Electrónica

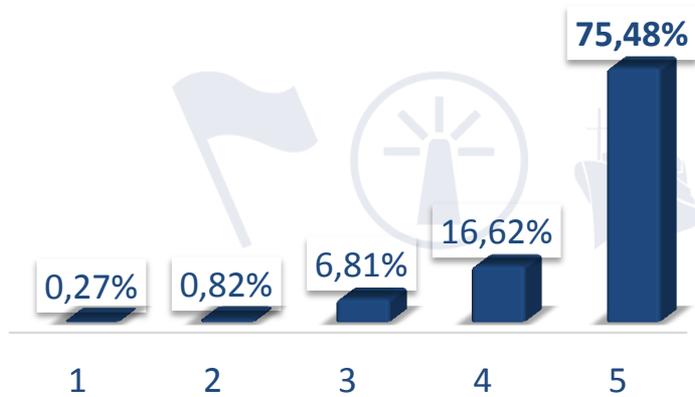
“Consolidemos nuestro país marítimo”



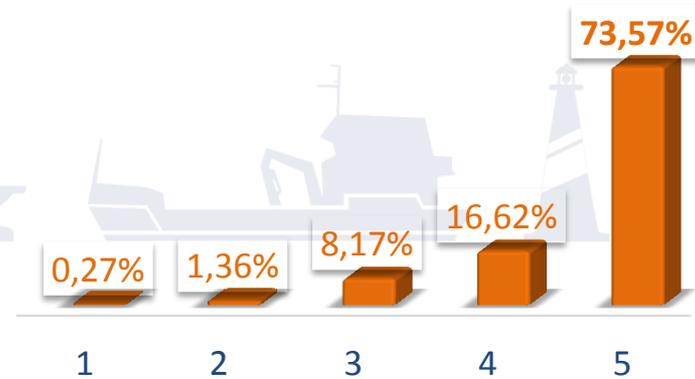
► Satisfacción canales de atención

Sede Electrónica

Estabilidad del sistema



Accesibilidad del sistema



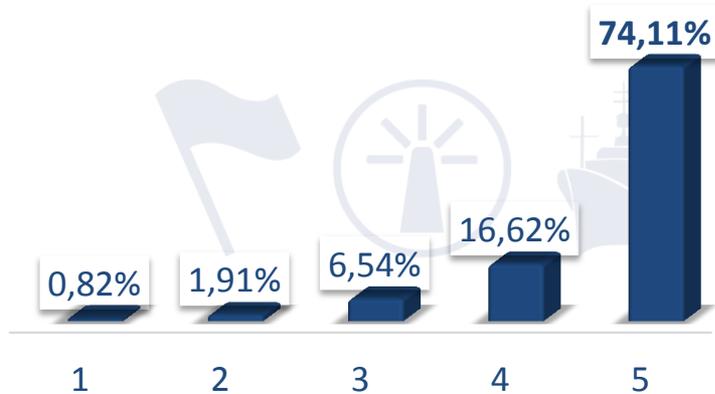
“Consolidemos nuestro país marítimo”



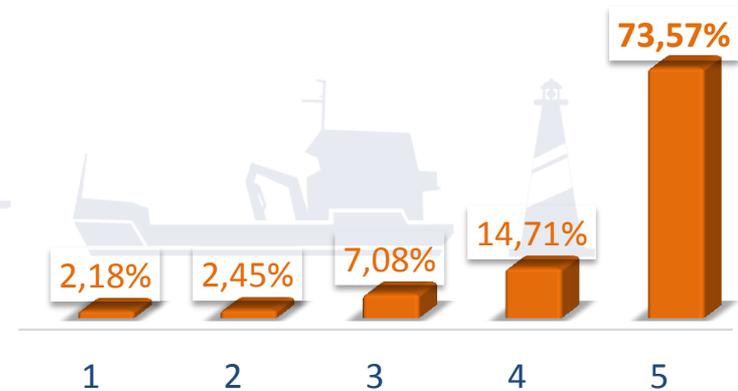
► Satisfacción canales de atención

Sede Electrónica

Claridad de la información



Cumplimiento de los tiempos



“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción canales de atención

Sede Electrónica

Uso Lenguaje



“Consolidemos nuestro país marítimo”



Satisfacción de usuarios



SITMAR

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción canales de atención

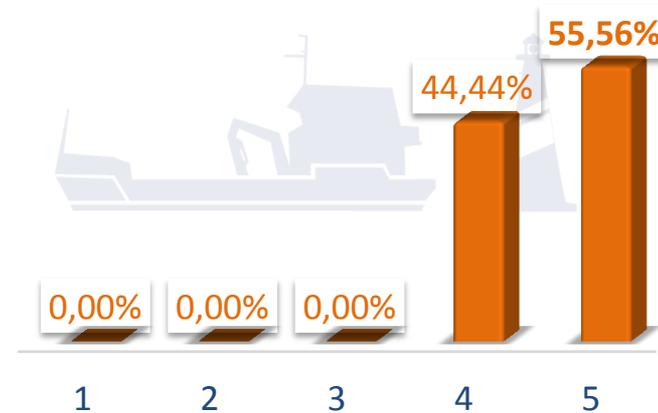
SITMAR

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



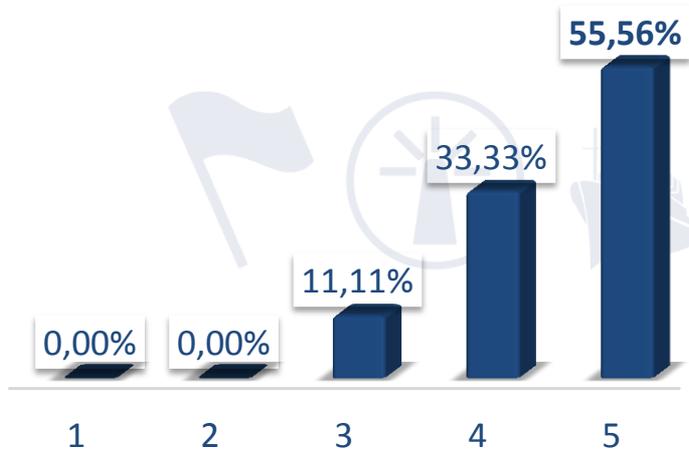
“Consolidemos nuestro país marítimo”



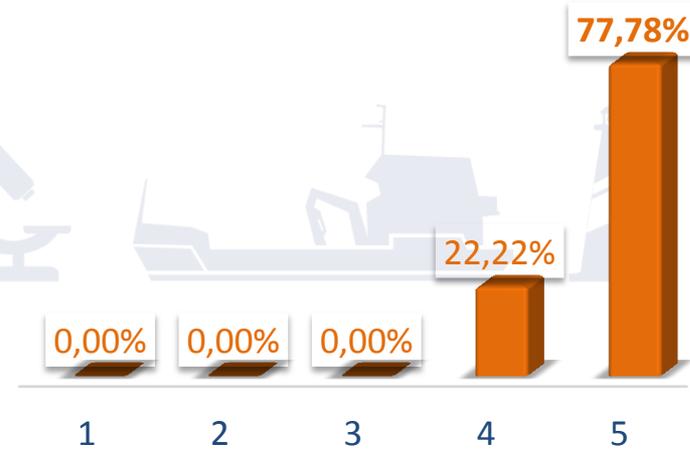
► Satisfacción canales de atención

SITMAR

Claridad de la información



Cumplimiento Tiempos



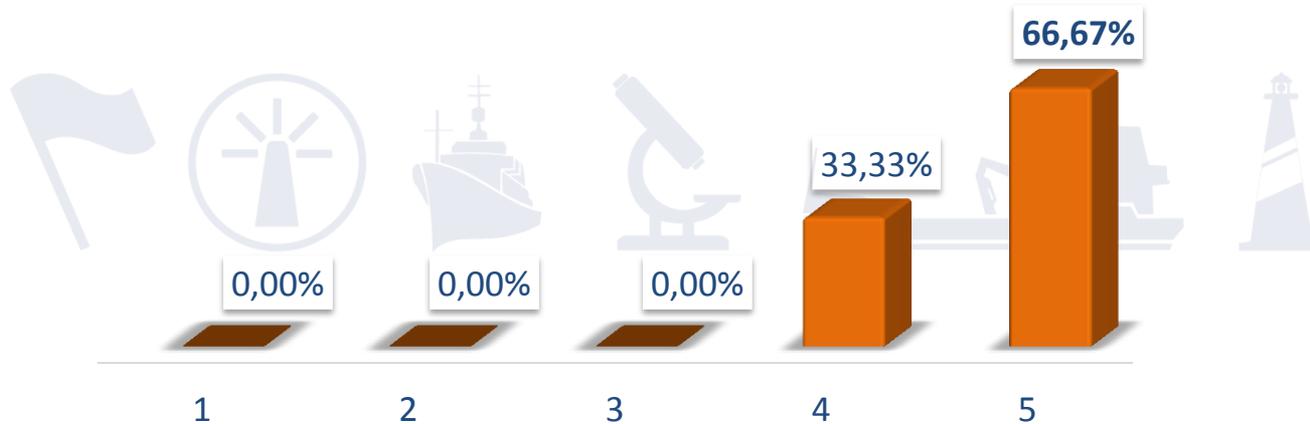
“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción canales de atención

SITMAR

Uso del lenguaje



“Consolidemos nuestro país marítimo”



Experiencia en la gestión de

trámites

“Consolidemos nuestro país marítimo”



▶ Trámites

Experiencia al utilizar los distintos canales de atención

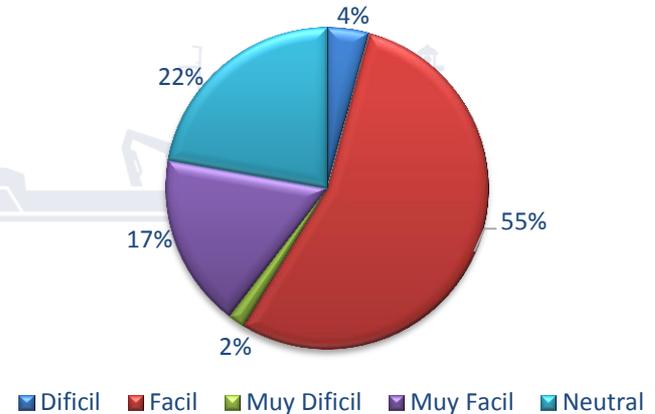
Experiencia positivas

- “Los usuarios perciben apoyo por parte de la entidad en sus tramites por los distintos canales de atención.”
- “Bien el procedimiento sin dificultades, buena asesoría.”
- “El ingreso y verificación de documentos no presentó inconvenientes.”
- “Desde que los procesos fueron descentralizados, los trámites se resuelven dentro de los tiempos establecidos.”

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.”
- “me toco hacer el trámite de renovación de mi licencia por la sed electrónica .siento que prefiero la atención presencial, pues de forma virtual no hay nadie que te indique si lo ingresado está correcto.”

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



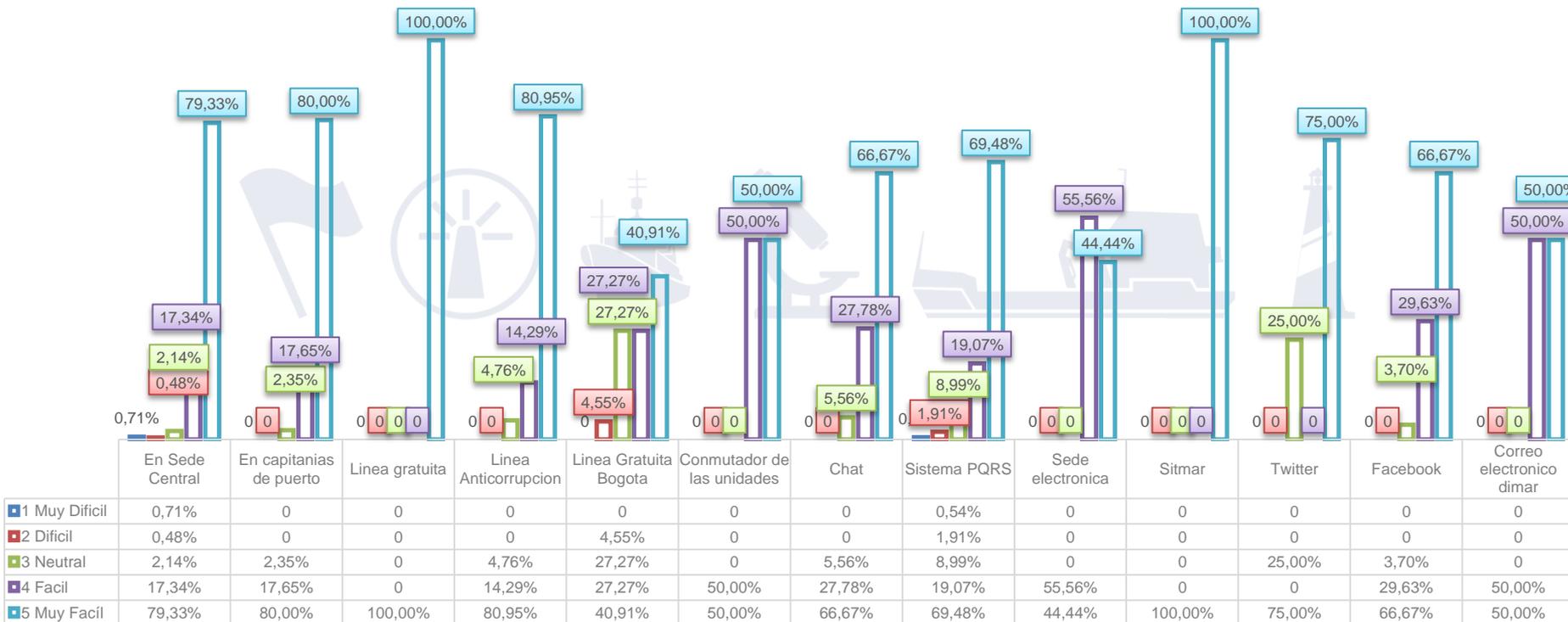
“Consolidemos nuestro país marítimo”



▶ Trámites

Porcentaje de usuarios por respuesta

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



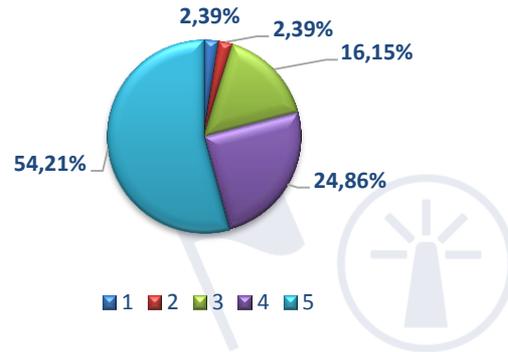
“Consolidemos nuestro país marítimo”



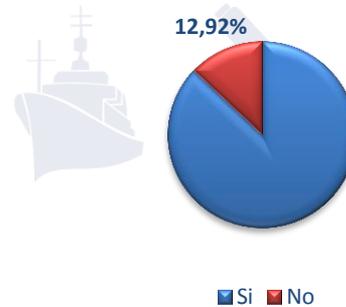
▶ Trámites

La percepción de los usuarios al ser consultados con respecto a su experiencia al realizar los trámites con la Entidad.

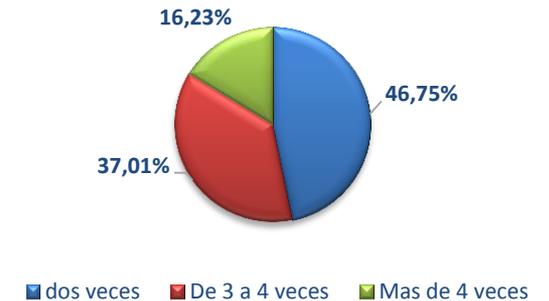
En una escala 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente ¿cómo califica el tiempo de ejecución de su trámite?



¿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?



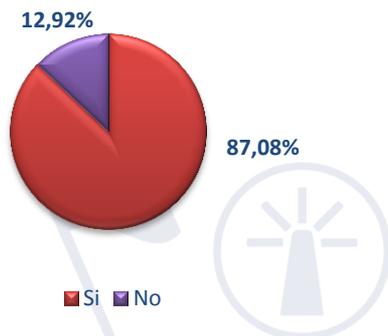
“Consolidemos nuestro país marítimo”



▶ Trámites

La percepción de los usuarios al ser consultados con respecto a su experiencia al realizar los trámites con la Entidad.

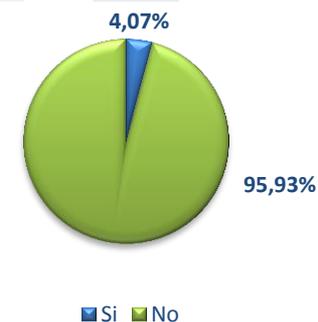
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?



¿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?



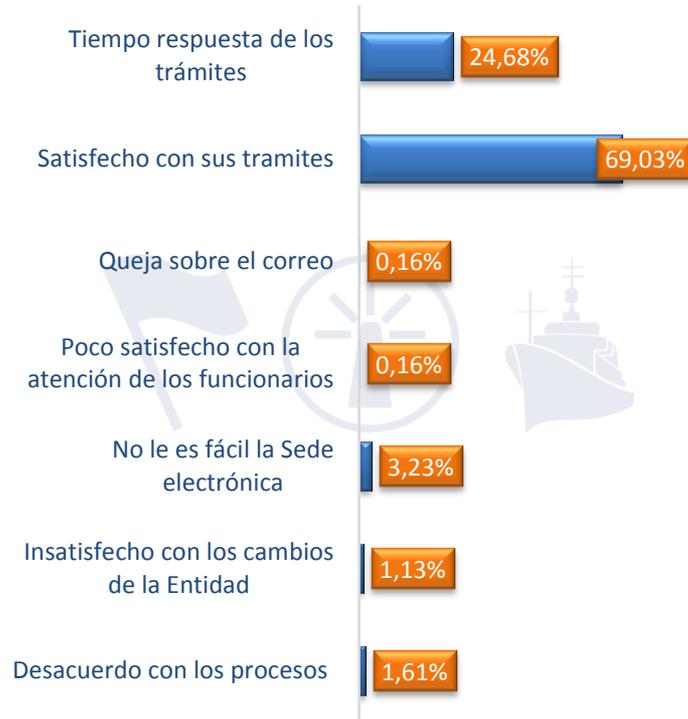
“Consolidemos nuestro país marítimo”



▶ 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”



▶ Trámites

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



Comentarios

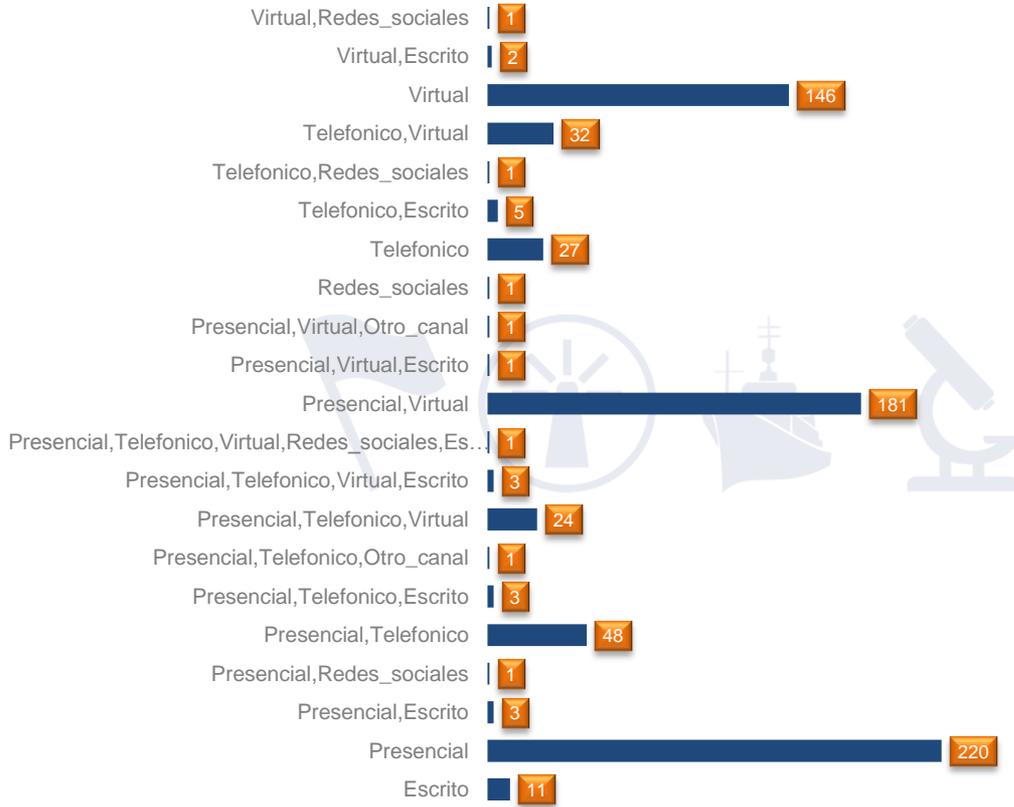
- “Dado que hay mucho papeleo, el proceso es engorro absurdo y muy demorado por lo tanto prefiere que alguien más lo haga”
- “Porque no se usar la sede electrónica y e pandemia no pude acercarme a capitania”
- “Vivo en una isla no conozco bien el medio y un amigo me recomendó a un tramitador ”,
- “-Para 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”

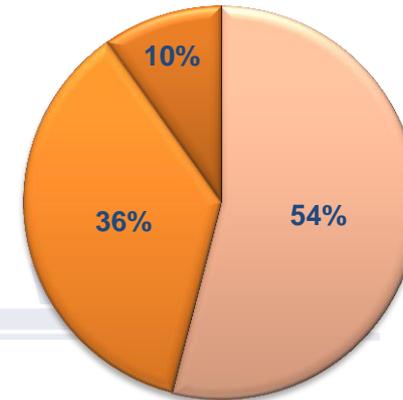


Trámites y/o requerimiento usuarios

Porcentaje de usuarios categoría y por canal



¿Dónde llevó a cabo su último trámite?



■ Capitanias de Puerto
 ■ Medios electronicos
 ■ Sede central

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Percepción de usuarios

Redes Sociales

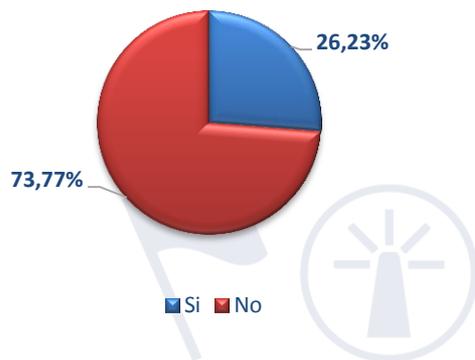
“Consolidemos nuestro país marítimo”



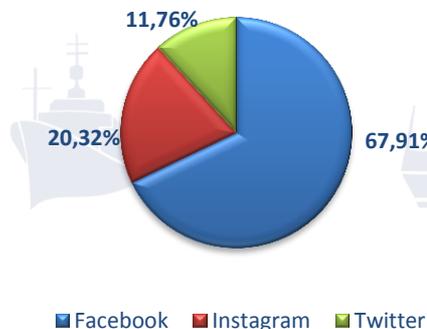
► Redes Sociales

La percepción de los usuarios al ser consultados con respecto a su experiencia al con la Entidad y las redes sociales de la misma.

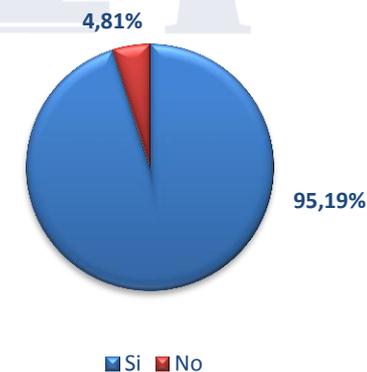
¿Conoce las redes sociales de la Dirección General Marítima?



¿A través de cuál red social se mantiene informado?



¿Se siente identificado con la marca Dimar?



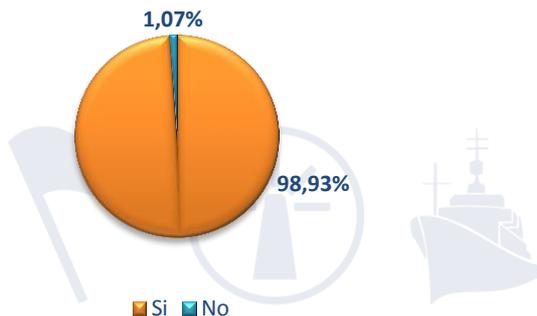
“Consolidemos nuestro país marítimo”



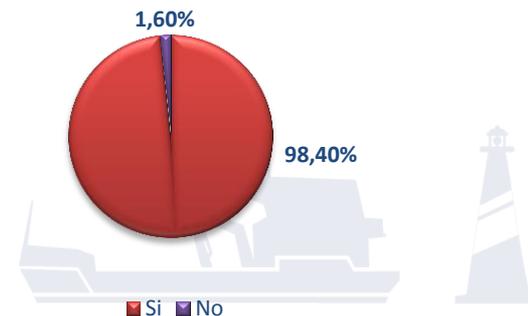
► Redes Sociales

La percepción de los usuarios al ser consultados con respecto a su experiencia al con la Entidad y las redes sociales de la misma.

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



¿Le recomendaría nuestras redes sociales a familiares o amigos?



“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Expectativas / Necesidades

¿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”



Percepción de usuarios

Centros de investigación



Comentarios

Teniendo en cuenta que la técnica utilizada para la selección de los usuarios en las bases de datos fue aleatoria simple y a razón de que el número de usuarios registrados en las bases no superó las 20 personas, sólo se obtuvo una encuesta de una usuario, el cual manifestó no haber tomado el ninguno de los servicios de los centros de investigación, por lo que no es posible generar un resultado de satisfacción de estas unidades de la Entidad.



Percepción general de los usuarios



“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción

Responda Sí o No a las siguientes afirmaciones



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

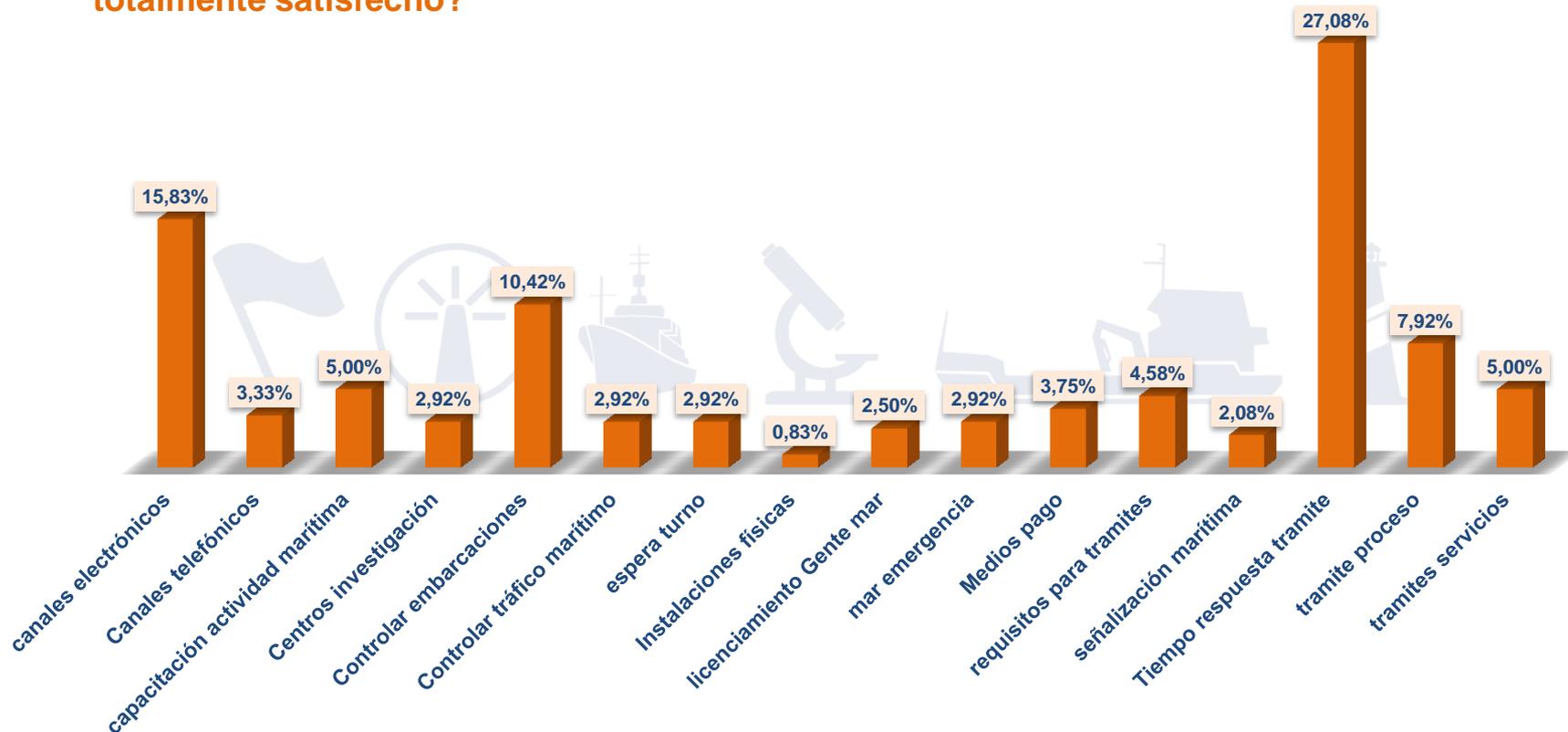


“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Satisfacción

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



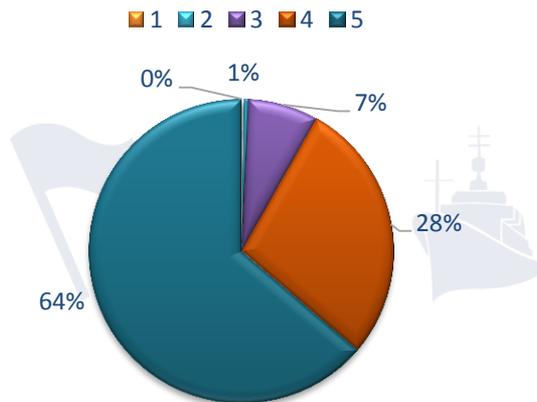
“Consolidemos nuestro país marítimo”



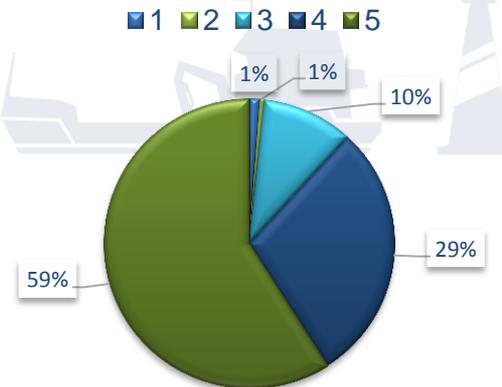
► Satisfacción

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”