



# La Dirección General Marítima agradece su participación en la encuesta de satisfacción del servicio I-2016.

A continuación damos a conocer los resultados.



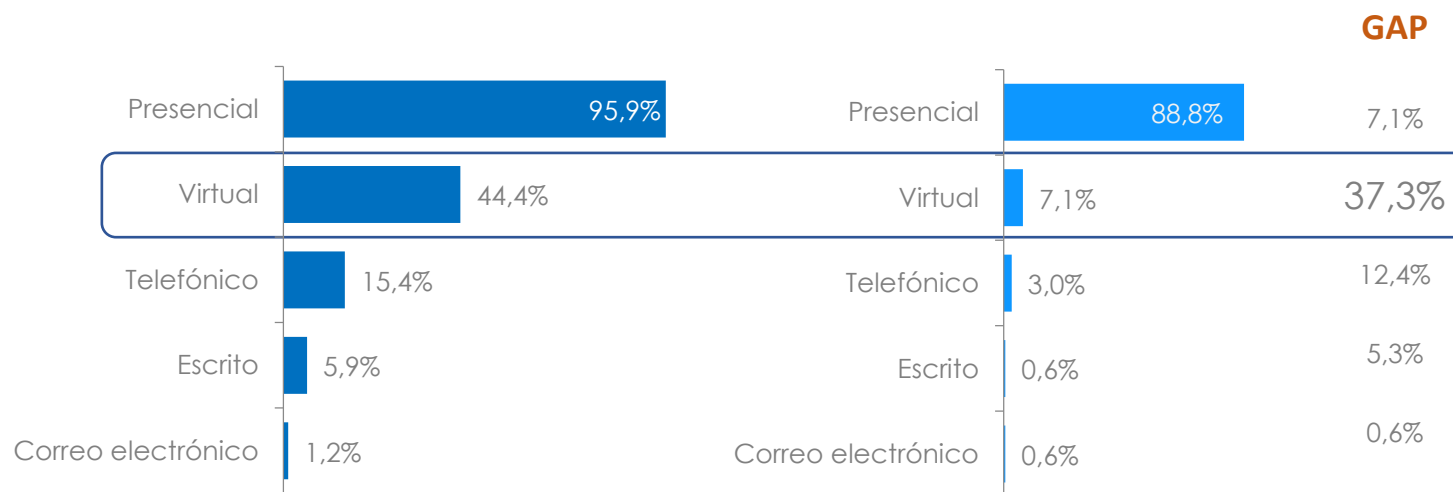
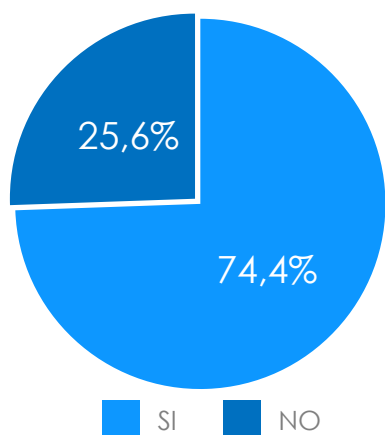


## Canales de atención

### Conocimiento y uso

En general, el gremio marítimo manifiesta tener información sobre los canales de atención disponibles para su contacto con Dimar.

La mayoría de ellos, conoce y usa con mayor frecuencia el canal **presencial** para realizar sus trámites ante la Dirección General Marítima.





Recuerde que puede hacer uso del Portal Marítimo Colombiano [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co) para consultar documentos, requisitos y tiempos de respuesta de los trámites.

Para ingresar haga clic en el botón «Trámites»

Acceder | Mapa del sitio | English | Español | Contraste: Alto | Normal | Buscar

**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Conozca Dimar | Talento Humano | Regionales | Servicio al Ciudadano | Financiera | Control | Planeación | Prensa | Internacional | Transparencia | **Trámites**

- Información General**
  - Información General
- Trámites de Empresas**
  - Licencia para astilleros navales
  - Licencia corredor de fletamento
  - Licencia para empresas de practicaaje
  - Licencia empresas servicios marítimos
  - Licencia internacional de clasificación
  - Licencia organizaciones de protección reconocidas (OPR)
  - Licencia para agencias marítimas
- Trámites Gente de Mar**
  - Títulos y Licencias de Navegación
  - Licencia de peritos marítimos
- Trámites de Naves**
  - Certificado de tripulación de seguridad
  - Permiso de operación pesqueros
  - Permiso para remolcadores
  - Autorización de construcción naves
  - Matrícula de naves y artefactos navales
  - Permiso provisional embarcaciones
  - Cancelación de matrícula
  - Exención de una regla o norma marítima
  - Número de identificación del casco
  - Registro sinóptico continuo para buques
- Trámites de litorales**
  - Concesión bienes de uso público
  - Expedición de permiso de permanencia
- Trámites de Transporte Marítimo y Fluvial Internacional**
  - Registro, adición o modificación tarifas
  - Registro de conferencias marítimas y/o acuerdos de transporte
  - Habilitación Permiso Operación
  - Aprobación de fletamento de naves
  - Aprobación de registro de naves
  - Autorización Fletamento cabotaje
  - Modificación y/o adición de empresas
- Trámites de Protección Marítima PBIP**
  - Expedición certificado internacional para buques e instalaciones portuarias
- Trámites de Control de Tráfico Marítimo**
  - Autorización para el arribo de naves

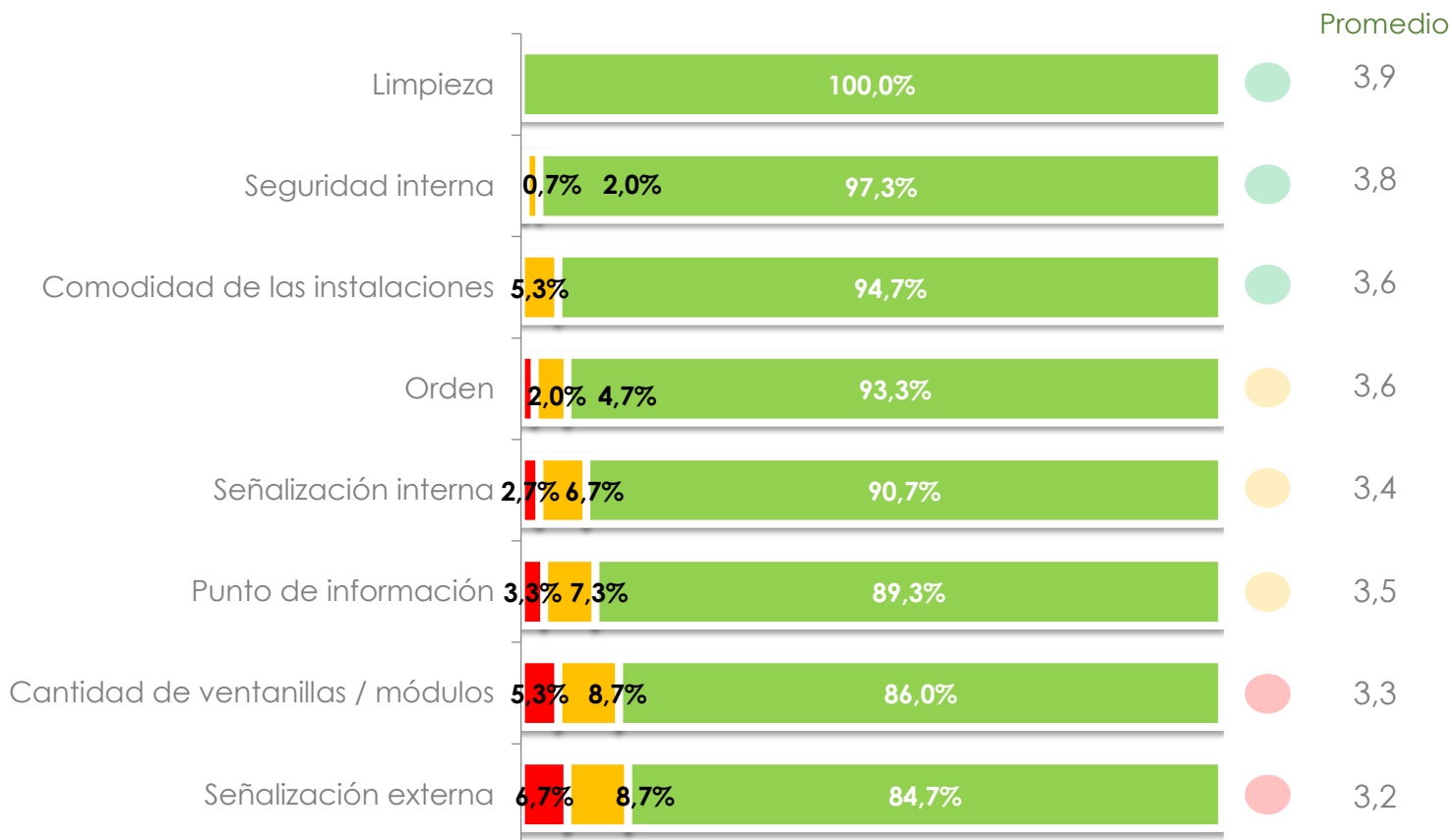


## SATISFACCIÓN

### CANAL PRESENCIAL

Para quienes utilizan con mayor frecuencia el medio presencial, la limpieza, la seguridad interna y la comodidad de las instalaciones son los atributos que generan mayor satisfacción.

La cantidad de ventanillas y la señalización externa son los atributos con más bajo desempeño de los puntos de atención de DIMAR.





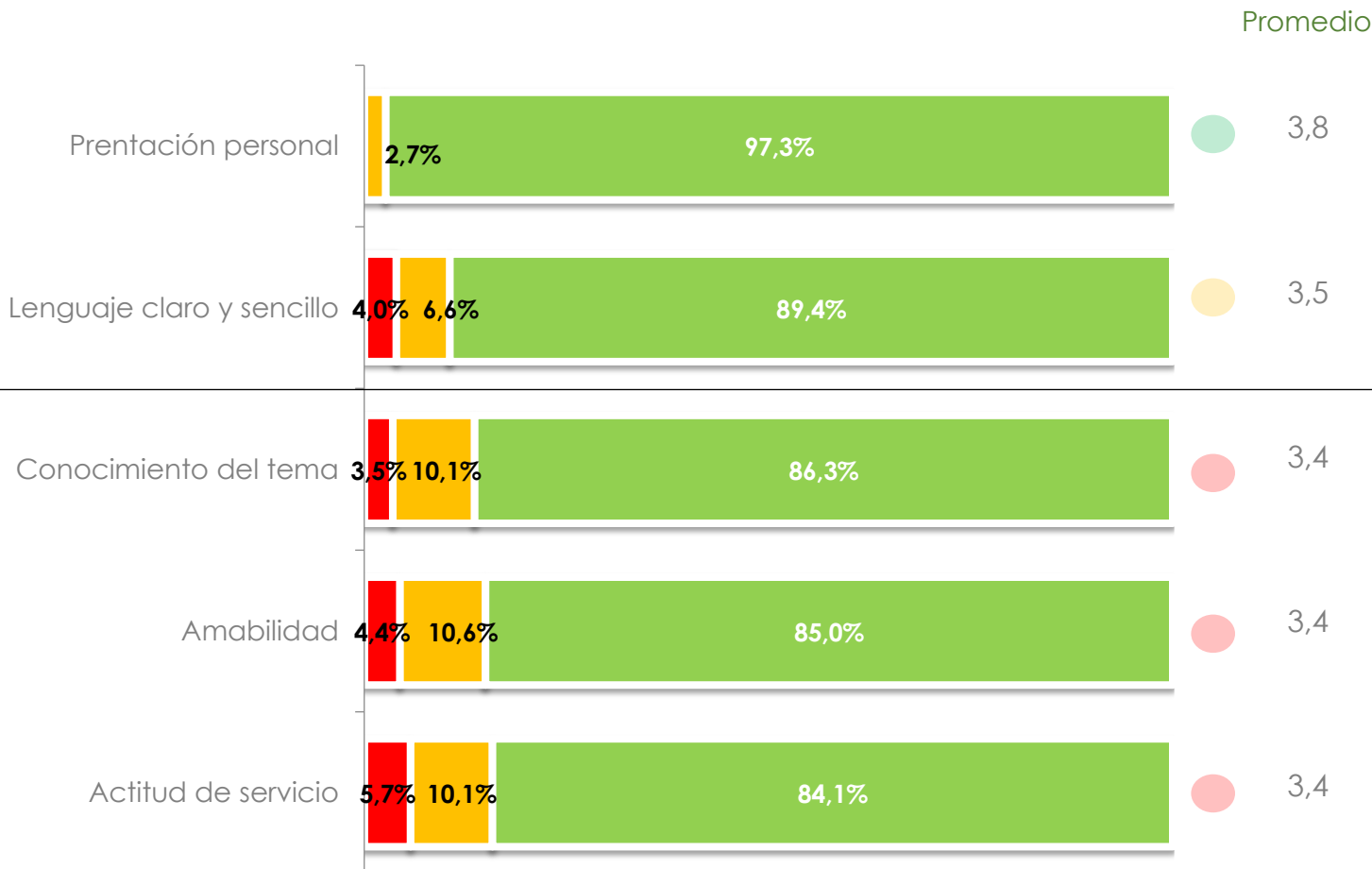
# SATISFACCIÓN

## SERVIDORES PÚBLICOS

La presentación personal es el atributo mejor calificado en relación a los servidores públicos que lo atienden.

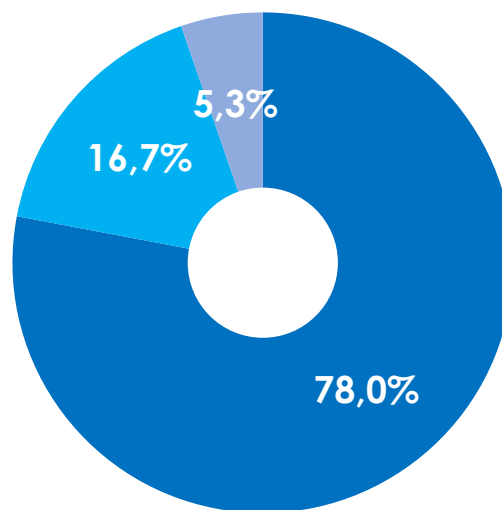
Hay oportunidades de mejora en el conocimiento del tema, la amabilidad y la actitud de servicio de los empleados hacia los usuarios.




**Top**





En general, el servicio entregado por parte de **DIMAR** cumple las expectativas de los clientes externos.



-  No cumple sus expectativas
-  Cumple sus expectativas
-  Supera sus expectativas

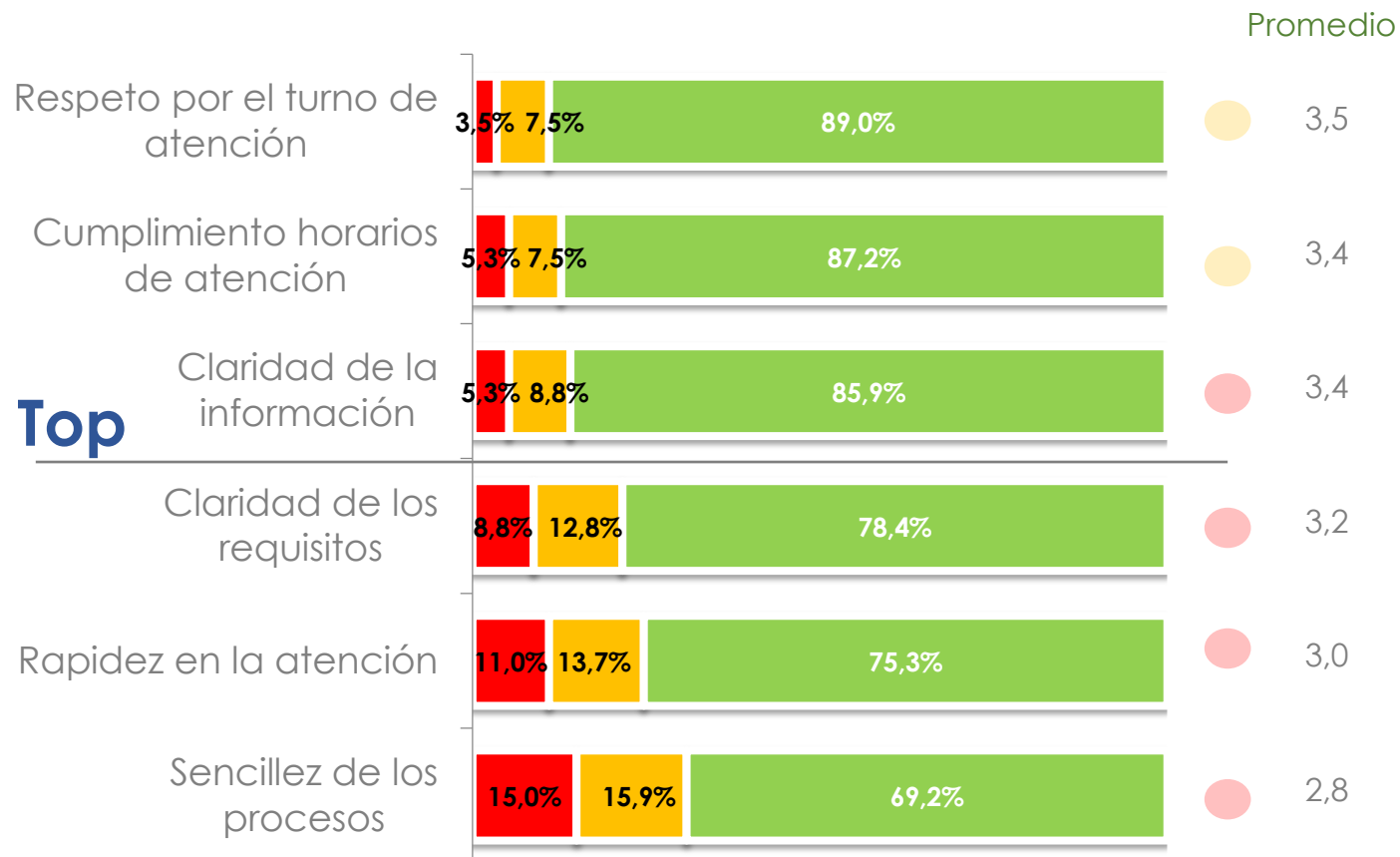


## SATISFACCIÓN

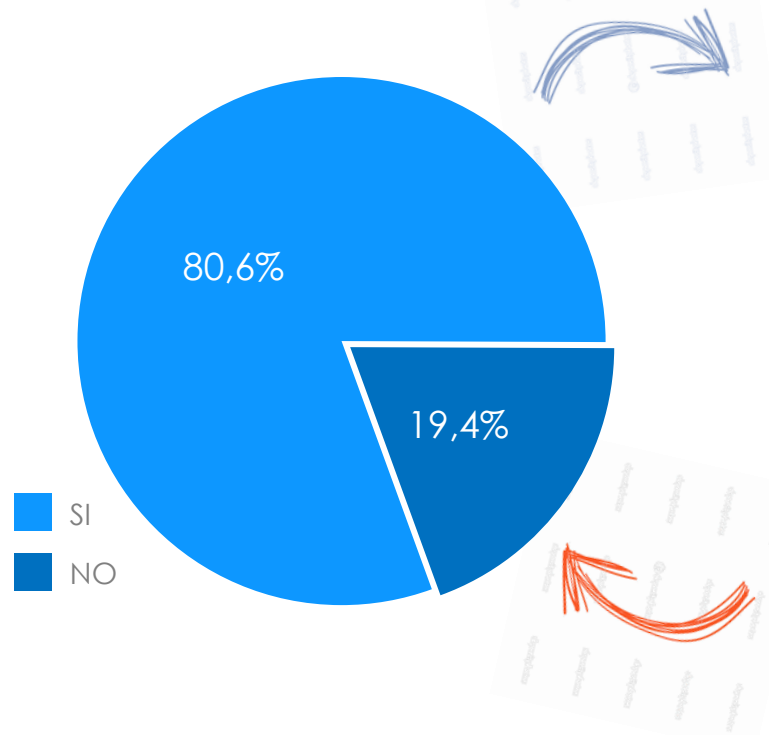
### SERVICIO RECIBIDO

El respeto por el turno de atención y el cumplimiento de los horarios de atención son los atributos mejor calificados.

Se evidencian oportunidades de mejora en la claridad de la información, claridad de los requisitos, la rapidez en la atención y la sencillez de los procesos al interior de DIMAR.



## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NECESIDADES POR TRÁMITES Y SERVICIOS



### ¿Por qué si satisfacen sus necesidades? (Top 5)

Brindan información completa de sus servicios	12,0%
Dan solución a los requerimientos	11,5%
Ayuda al desarrollo de mi trabajo / profesión	10,4%
Las respuestas están acordes a lo que se solicita	9,8%
Tienen establecidos sus procesos / normas / políticas	8,7%

### ¿Por qué no satisfacen sus necesidades? (Top 5)

Los trámites son demorados	31,8%
Mucha tramitología	13,6%
No hay respuesta oportuna a los requerimientos	11,4%
La información brindada es incompleta	9,1%
No hay igualdad de condiciones para todos	6,8%

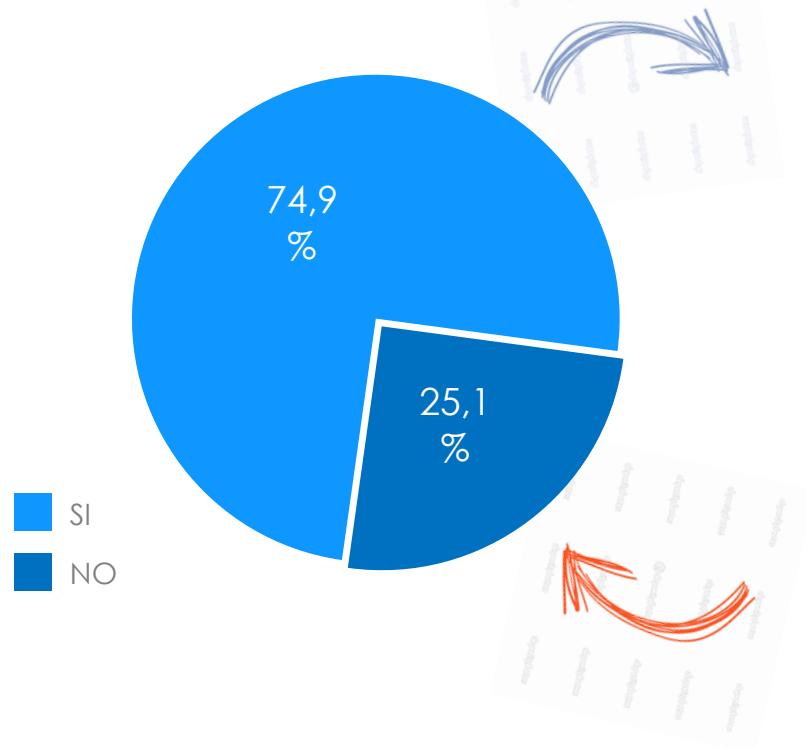
La mayoría de los clientes externos sienten que los trámites y servicios ofrecidos por DIMAR satisfacen sus necesidades.

La demora en los trámites es la razón principal para quienes no sienten satisfacción de sus necesidades.





## TRÁMITES Y SERVICIOS ACORDES A LAS NECESIDADES



### ¿Por qué si están acorde a las necesidades? (Top 5)

Dan solución a los requerimientos	24,1%
Ayuda al desarrollo de mi trabajo / profesión	11,2%
Están pendientes de lo que se necesita	11,2%
Conceden los títulos requeridos	9,4%
Brindan información completa de sus servicios	8,2%

### ¿Por qué no están acorde a las necesidades? (Top 5)

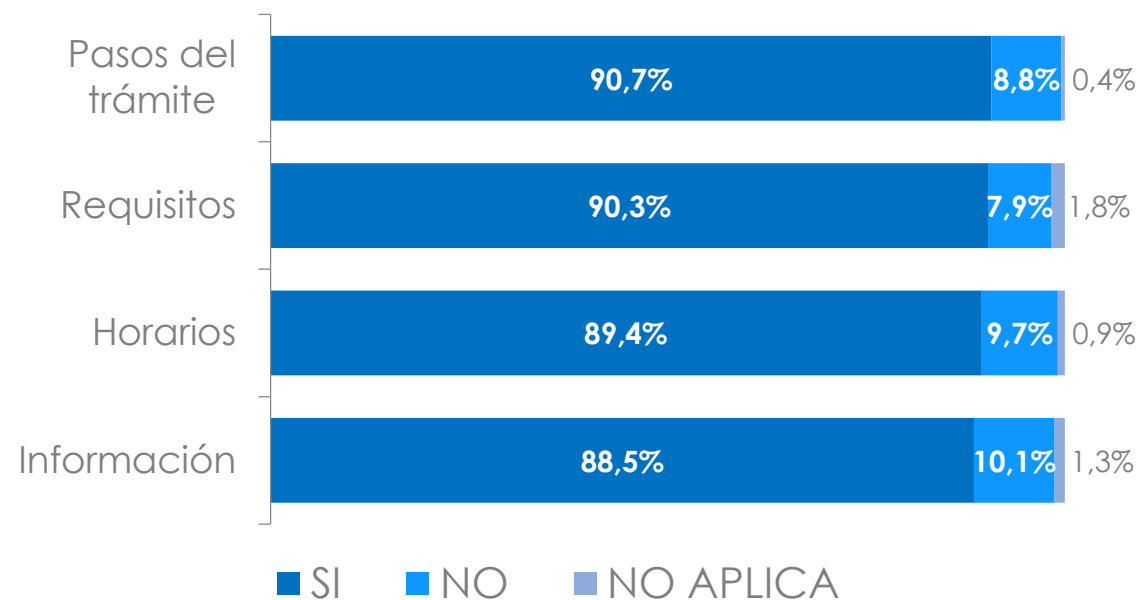
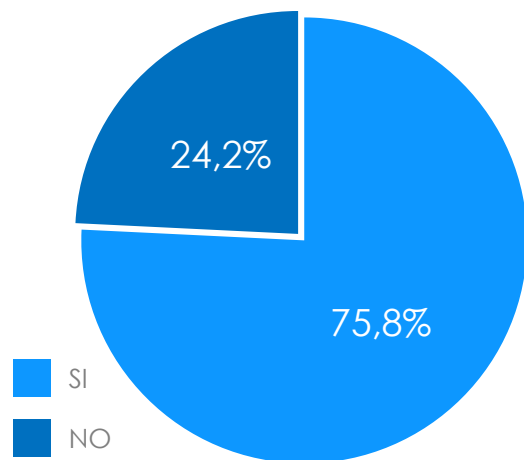
Los trámites son demorados	33,3%
Los trámites son muy costosos	12,3%
Afectan el desarrollo de mi trabajo	8,8%
No capacitan a las personas acerca de sus servicios	7,0%
Hay que esperar respuesta del trámite de otra ciudad o provincia	7,0%

La mayoría de los clientes externos consideran que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad y están acorde a sus necesidades.

De manera reiterativa, la demora es la principal razón para quienes no los sienten acordes a las necesidad.



## CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS, TIEMPOS Y COMPROMISOS

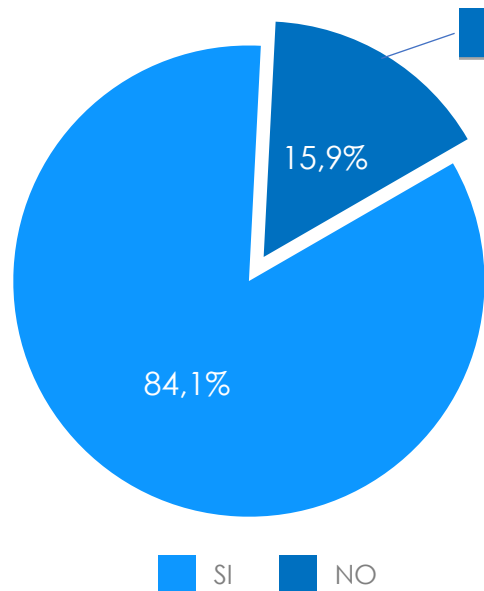


Los clientes externos perciben un cumplimiento general de los acuerdos, los tiempos y los compromisos adquiridos con DIMAR.

En detalle, los pasos del trámite y los requisitos son los aspectos percibidos de mayor cumplimiento por los clientes.



## RESPUESTA A REQUERIMIENTOS



### ¿Por qué no le dio respuesta?

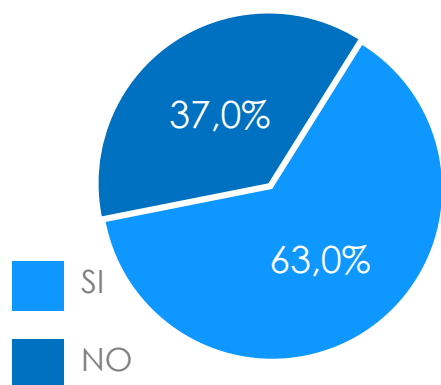
En general, se percibe una respuesta frente a los requerimientos.

Las principales razones para no percibir este cumplimiento están enfocadas en la demora en los procesos, en la falta de claridad de la información, en que no reciben seguimiento de parte de la Entidad a las solicitudes y a cobros adicionales que se generan.

Demora en dar respuesta a los requerimientos	30,60%
Demora en la entrega de documentos	11,10%
El proceso aun está en trámite	8,30%
Tramitología demorada	8,30%
Se presenta demora en el proceso	8,30%
No hay claridad en los procesos	2,80%
Difícil tramitología / engorrosa	2,80%
No hay claridad en la información del trámite realizado	19,40%
Falta información sobre los documentos que debería llevar	5,60%
La información que le dieron de la libreta no fue completa	2,80%
La libreta aparecía sin sellos ni firmas	2,80%
El trámite que registraron no fue el que se solicitaba	2,80%
Fue necesario volver a realizar el trámite	2,80%
No están pendientes de las solicitudes que se realizan	5,60%
Generan cobros adicionales	5,60%
No respetan los reglamentos	2,80%
Porque debe hacerlo presencialmente	2,80%
Le exigen un tramitador	2,80%
No hay disponibilidad de personal encargado de la oficina	2,80%



## NECESIDAD DE IR MÁS DE UNA VEZ A DARLE SOLUCIÓN



¿Cuántas veces tuvo que ir?	
2 veces	32,8%
De 3 a 4 veces	40,6%
Más de 4 veces	26,6%

La mayoría de los clientes externos debieron ir más de una vez a DIMAR para solucionar el requerimiento. Entre las razones de las múltiples visitas, sobresale la necesidad de solicitar más información y la demora en los trámites y en la respuesta.

¿Por qué tuvo que ir 2 veces? (Top 5)	
Para solicitar más información / no era clara	14,9%
Falto información sobre los documentos que debía llevar	14,9%
No contaba con los requisitos para iniciar el trámite	8,5%
Demora en el trámite de la licencia	8,5%
Para verificar que se haya realizado el trámite	6,4%

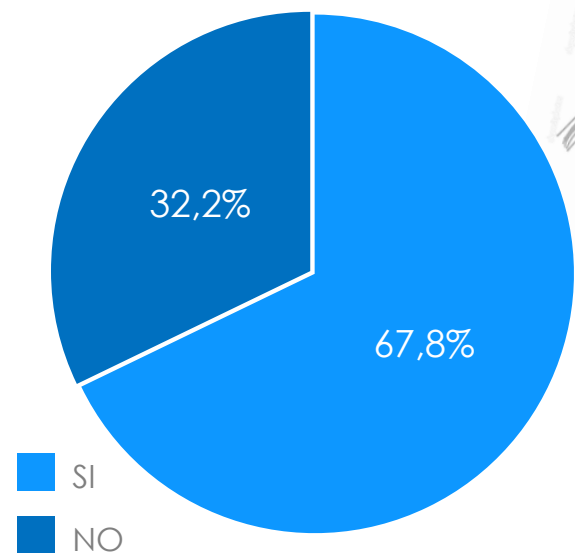
¿Por qué tuvo que ir 3 o 4 veces? (Top 5)	
Falto información sobre los documentos que debía llevar	25,9%
Demora en el trámite de la licencia	24,1%
Para solicitar más información / no era clara	12,1%
Había que esperar respuesta del trámite que provenía de otra ciudad o provincia	8,6%
Demora en dar respuesta a los requerimientos	6,9%

¿Por qué tuvo que ir más de 4 veces? (Top 5)	
Demora en dar respuesta a los requerimientos	15,8%
Demora en el trámite de la licencia	15,8%
Falto información sobre los documentos que debía llevar	15,8%
No cumplen con los horarios establecidos para atender / los funcionarios no están	13,2%
Para solicitar más información / no era clara	10,5%

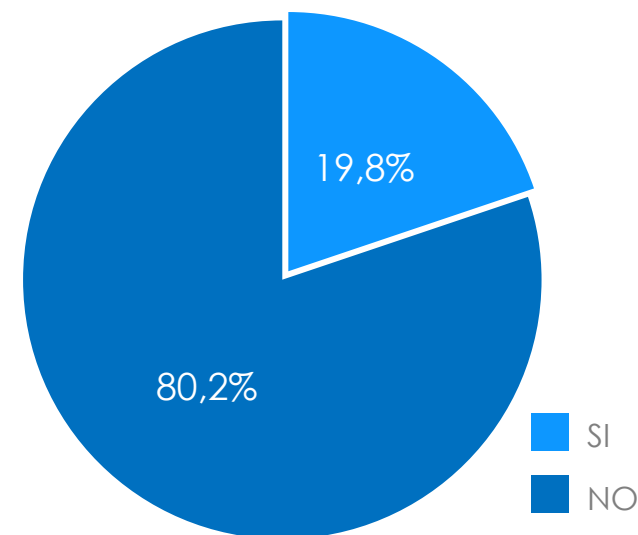


## JUSTIFICACIÓN Y VALOR DE CADA VISITA REALIZADA A LA ENTIDAD



Sienten que tienen una buena experiencia en cada visita y no es problema ir varias veces, esto se ve reflejado en las buenas calificaciones a nivel general

## USO DE TRAMITADOR EN EL ÚLTIMO AÑO

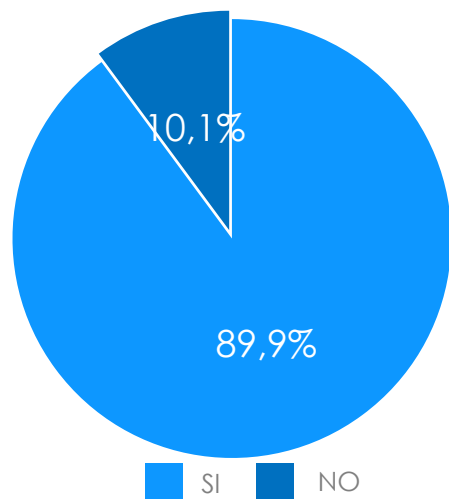


A pesar de tener que acudir a la entidad más de una vez para solucionar el trámite, los clientes externos consideran que cada visita tuvo justificación y agregó valor al proceso.

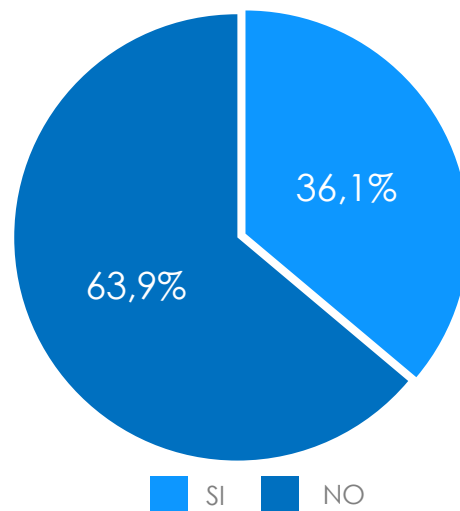
El uso del tramitador en el último año para gestionar algún trámite o servicio ante la entidad es del 19,8%.



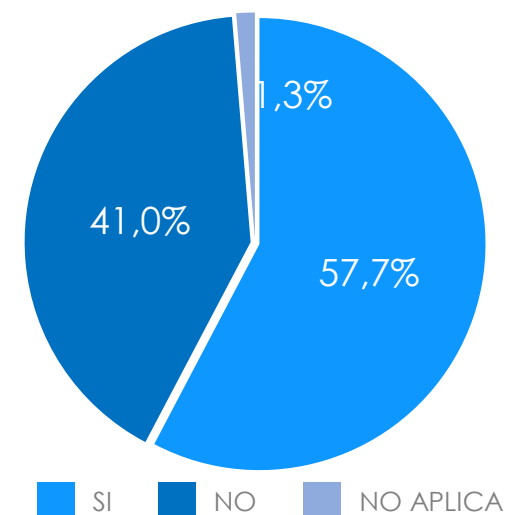
### IDENTIFICÓ LA VENTANILLA U OFICINA CORRECTA



### CONOCIMIENTO DE LA CARTA DE TRATO DIGNO



### LE INFORMAN SOBRE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



En general, los clientes externos identifican claramente a qué ventanilla u oficina debían dirigirse para realizar el trámite.

La mayoría no conoce la Carta del Trato Digno de la entidad e indican que no son informados sobre la política de tratamiento de datos personales.

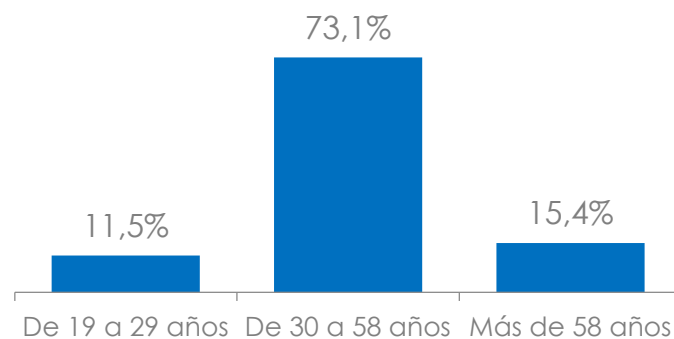


## DATOS DEMOGRÁFICOS

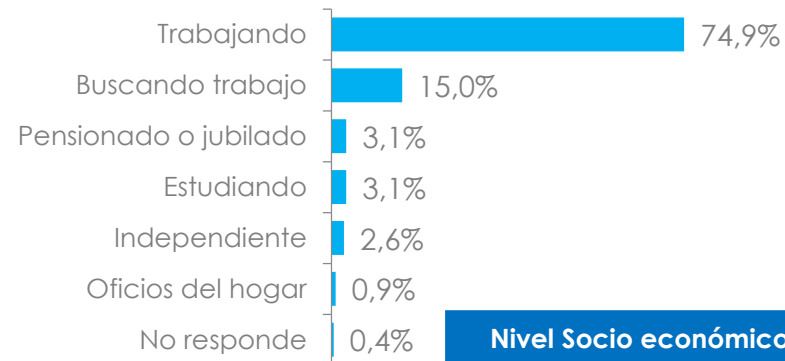
### Nivel de escolaridad

Técnica / tecnológica	45,4%
Secundaria	21,1%
Universitaria	17,2%
Posgrado	10,1%
Primaria	5,3%
Ninguno	0,9%

### Rango de edad.

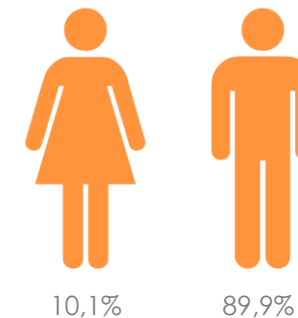


### Ocupación.



### Nivel Socio económico

NSE 1	13,2%
NSE 2	26,4%
NSE 3	32,2%
NSE 4	11,0%
NSE 5	6,2%
NSE 6	7,5%
No Sabe	,9%
No Responde	2,6%



Agradecimientos a la firma  
**YANHAAS**  
ADVANCED MARKET RESEARCH

Por la ejecución del estudio de nivel de satisfacción de usuarios. Dimar I-2016,