

# Resultados Encuesta de Percepción

Dimar, Aceptación de oferta N° 234 SUBAFIN 2017.

## Objeto:

contratar la prestación de servicios de una empresa para que realice un estudio de percepción del ciudadano, con el fin de conocer la apreciación del servicio prestado por parte de dimar a los usuarios y su nivel de satisfacción con lo recibido.

# Ficha técnica del estudio

## Organización:



Avalgis LTDA

## Error muestral e intervalo de confianza:



Error muestral: 5,00%  
Intervalo de confianza  
de la muestra: 90%

## Cobertura geográfica:



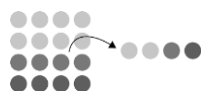
Nivel nacional

## Técnica de investigación:



Cuantitativa - Cualitativa

## Tamaño de la población y muestra:



Población: 27574  
Muestra: 268

## Instrumento de medición:



Encuesta con cuestionario  
estructurado

## Metodología empleada:



Método de muestreo  
probabilístico aleatorio  
simple

## Tipo de muestreo:



Probabilístico, Todos los  
elementos del estudio tienen la  
misma probabilidad de ser elegidos  
para formar parte de una muestra

# Metodología investigativa

Selección de la muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

## DISTRIBUCIÓN MUESTRAL

<b>Nivel de Confianza</b>	90,0%
<b>Error Muestral</b>	5,0%

<b>Población óptima</b>	<b>Muestra</b>
<b>28107</b>	<b>268</b>



# Estado de la información

Estandarización base de datos

<b>Status para datos no óptimos</b>			
<b>Estatus</b>	<b>Y. Número repetido</b>	<b>Z. Datos erróneos</b>	<b>Total general</b>
Concesiones	34	4	38
Empresas	158	97	255
Gente de mar	1244	7528	8772
Naves	83	16024	16107
Total	1519	23653	25172



# Estado de la información

Información primaria

Total base de datos			
Estatus	Total base	Datos no óptimos	Datos óptimos
Concesiones	332	38	294
Empresas	1425	255	1170
Gente de mar	35289	8772	26517
Naves	16233	16107	126
Total	53279	25172	28107

- ⚓ Es necesaria la discriminación de la persona de contacto para usuarios de Naves, Concesiones y Empresas ya que solo se observa nombre de la empresa desconociendo la persona a contactar que pueda responder el formulario de encuesta.
- ⚓ Con el fin de llevar un comparativo de los resultados de forma anual se requiere que la base de datos de usuarios utilizada para el estudio de percepción y satisfacción sea tomada dentro del rango de los últimos 12 a 18 meses anteriores a la medición deseada.



# Estado de la información

## Gestión llamadas

### STATUS PARA DATOS OPTIMOS (POBLACIÓN)

Estatus	A. Exitosa	C. Llamar más tarde	D. Llamar otro día	F. Contesta grabador	G. No contesta	H. Tono ocupado	I. Suspendida sin cita	J. No desea colaborar	K. Colgó el teléfono	N. Cuota excedida	P. Número equivocado	Q. Número inexistente	R. No vive /no trabaja allí	S. Fuera de servicio	U. Otro motivo	V. No realizada	Total general
Concesiones	3	3	3	6	61	7	0	0	1	0	4	3	0	7	1	195	294
Empresas	20	4	3	8	45	1	0	2	1	0	7	6	0	14	0	1059	1170
Gente de mar	243	25	46	786	1481	81	18	42	26	3	<b>276</b>	<b>586</b>	<b>48</b>	<b>441</b>	27	22388	26517
Naves	2	0	0	0	41	8	0	0	1	0	8	31	0	25	7	3	126
Total	269	32	52	800	1628	97	18	44	29	2	295	626	48	487	35	23645	28107



# Tamaño de la muestra

Segmento	Total encuestas
Gente de mar	243
Concesiones	3
Empresas	20
Naves	2

Dificultades de contacto:

- ⚓ Números de teléfonos fijos y/o móviles donde no contestan
- ⚓ Números de teléfonos fijos y/o celulares inexistentes, fuera de servicio o equivocados.
- ⚓ Números de teléfonos fijos y/o celulares de personas fallecidas.

# Aplicación formulario de encuesta

- ↯ Sistema CATI (Computer assisted telephone interviewing)
- ↯ Usuarios que realizaron algún trámite más de 10 años atrás

## Procesamiento y análisis de resultados:

- ↯ Se validaron los datos ingresados contra las grabaciones codificadas}
- ↯ Se verificó el correcto diligenciamiento de los cuestionarios mediante pruebas de integridad del flujo del cuestionario, tipos de datos en cada campo de las preguntas, entre otras



# Aplicación de encuestas

- ⚓ Capacitación del personal
- ⚓ Estandarización y actualización de algunos campos de las bases de datos
- ⚓ Realización de encuesta telefónica a números telefónicos óptimos
- ⚓ Procesamiento y análisis de resultados

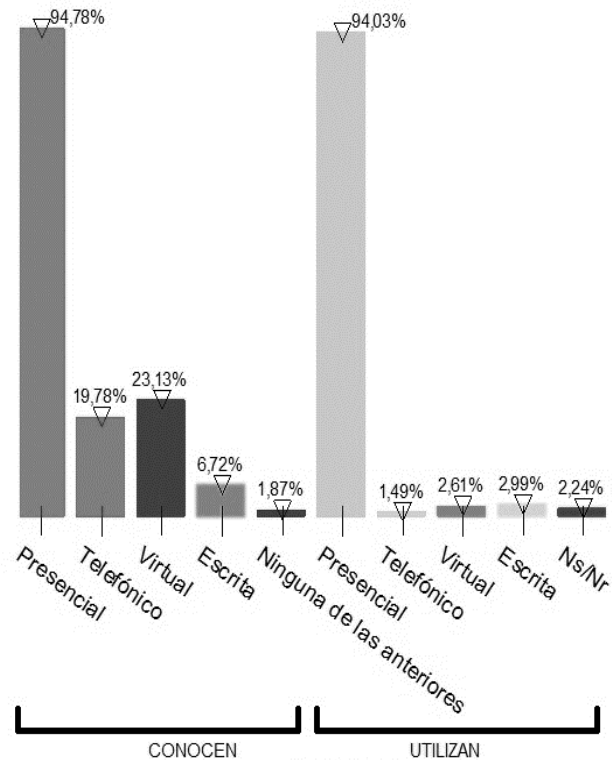


# Análisis de información

Resultados obtenidos, insumo para la toma de decisiones.

# Canales de atención conoce Vs. Canales de atención utilizados

Base: 268 respuestas



La atención presencial en capitanía de Puerto es conocida por más del 88,80% de los usuarios

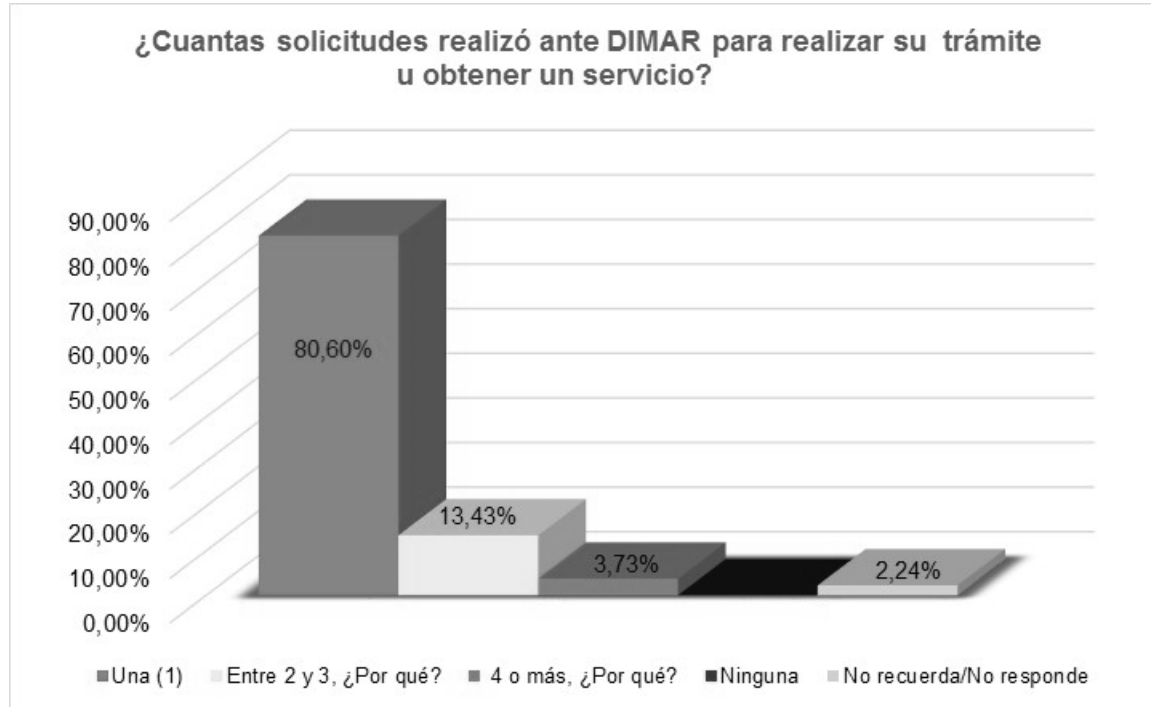
Los Canales de atención telefónico y virtual conocidos por más del 19% de usuarios externos tan solo utilizados por el 1,49% y 2,61% respectivamente

El canal más utilizado es la atención presencial en capitanía de Puerto por un 83,96% de los usuarios.



“A mi nunca me han hecho un trámite por correo todo me ha tocado presencial”

# Canales de atención

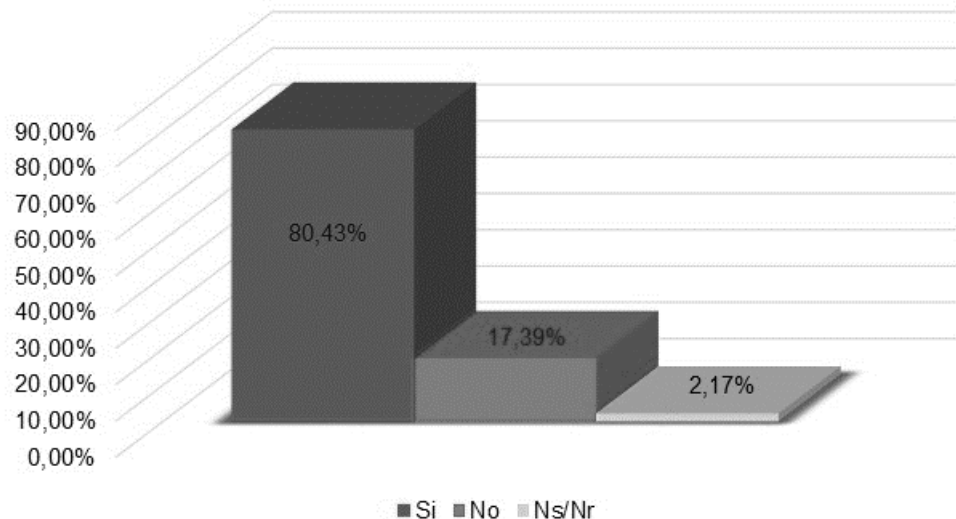


%	Total Entre 2 y 3, ¿Por qué?
6,34%	Falta de documentación
1,49%	Sin respuesta en el tiempo establecido
1,12%	Para obtener la información de documentación necesaria para finalizar el trámite
0,75%	Solicitud de cambio en documento
0,75%	Exigieron nuevos documentos
0,37%	Documentación incompleta y demoras en respuesta por parte de Bogotá
0,37%	No dan la información completa los funcionarios
0,37%	No estaba segura si por correo recibían la documentación entonces decidió solicitar trámite finalmente de forma presencial
0,37%	No existía facilidad de los capitanes para dictarles el curso barrio de bocachica
0,37%	Para solicitar la visita del perito a las instalaciones
0,37%	Por falta de atención al público en el horario establecido
0,37%	Porque la segunda entrega petición para que le entregaran el título
0,37%	Se perdió la licencia

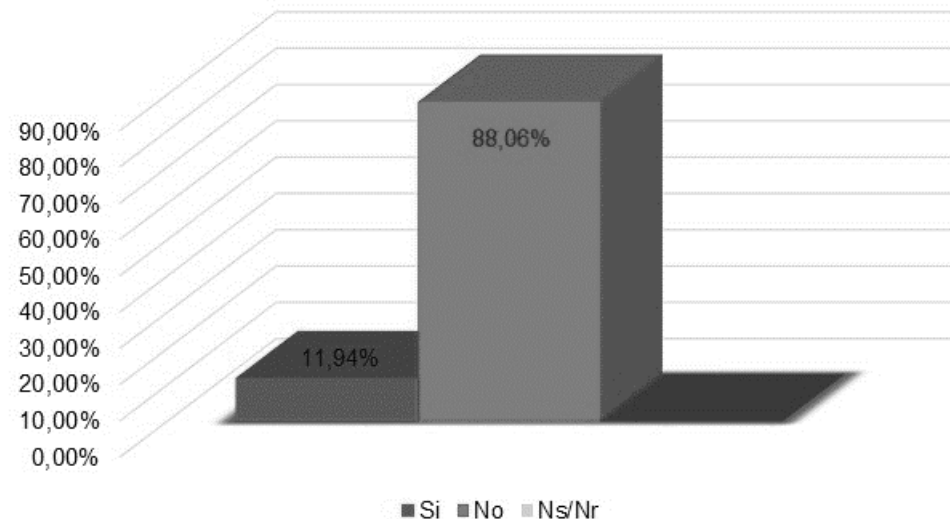
%	4 o más, ¿Por qué?
1,12%	Cada funcionario solicita documentos diferentes para un mismo trámite
0,75%	Solicitaban documentación adicional cada vez
0,37%	Cambio de papeles
0,37%	Demora en Dimar Bogotá para entregar
0,37%	No hubo claridad en la solicitud por parte de ambas partes
0,37%	Para buscar respuestas por demora del trámite
0,37%	Problemas para que dictaran uno de los cursos el personal estaba ocupado

# Canales de atención

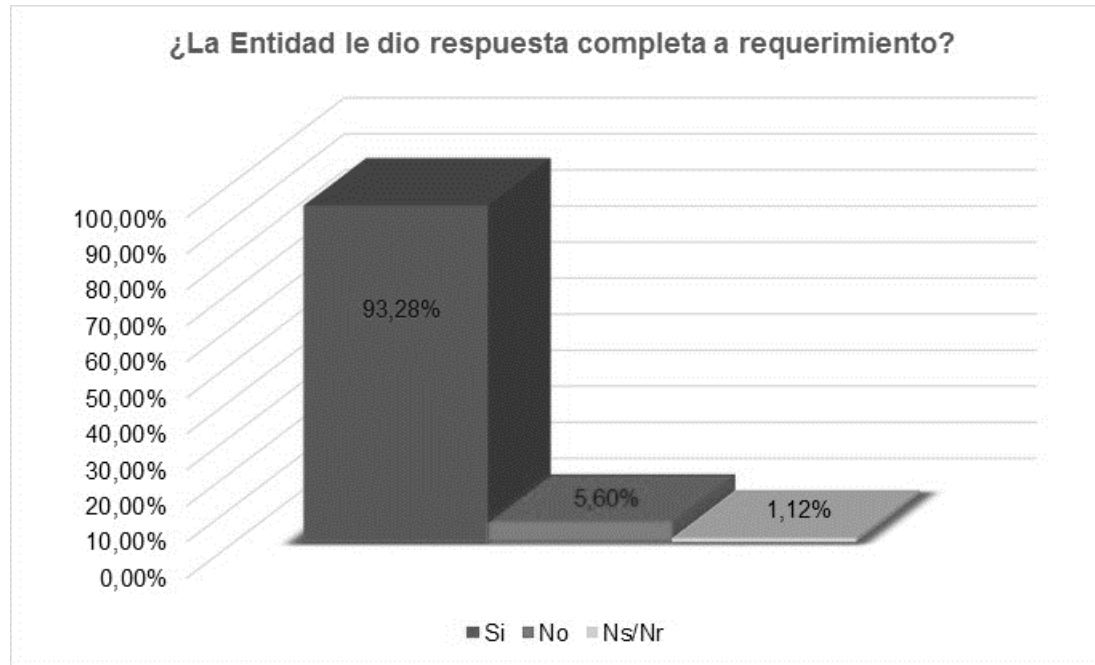
¿Usted considera que cada solicitud adicional ayudó con la finalización del trámite?



¿Usted solicitó gestión de algún tramitador para llevar a cabo su trámite o servicio en DIMAR durante el último año?



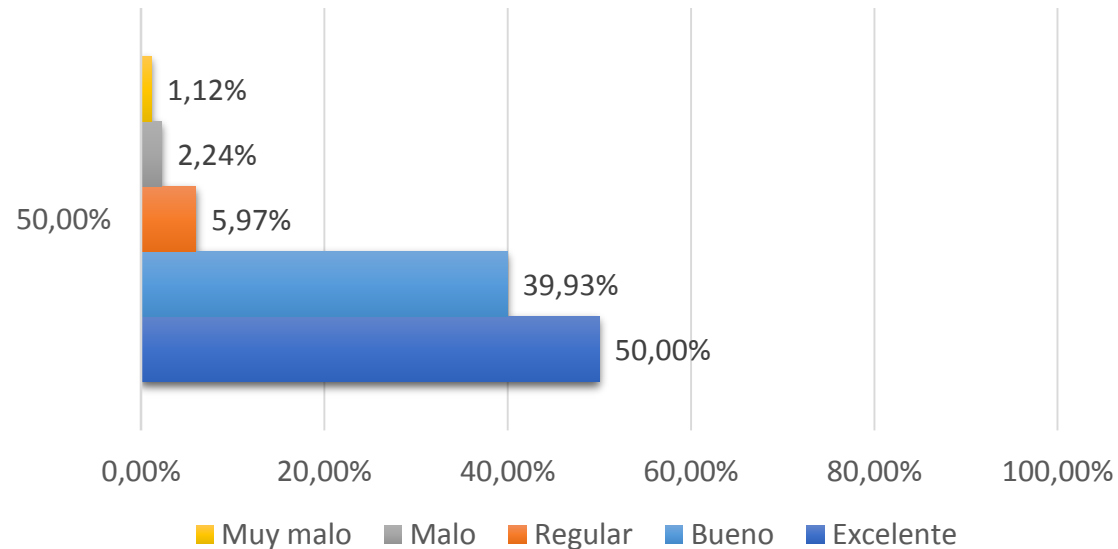
# Canales de atención



%	No, por qué?
2,24%	El trámite se encuentra en proceso
0,37%	Altos costos para renovación del título
0,37%	Dicen una cosa y otros otra envolatando a uno
0,37%	Han pasado 4 meses y aun no le dan respuesta
0,37%	Los cursos para la licencia son muy costosos y solo de la escuela naval
0,37%	No le dan respuestas concretas
0,37%	No le han entregado a licencia
0,37%	Nunca dieron respuesta
0,37%	Por el radio de la lancha que solicitan y no tiene dinero para comprarlo
0,37%	Porque tiene que ir personalmente a saber si salió la licencia

# Índice de satisfacción general

## ¿Cómo califica servicio prestado por Dimar?



Índice satisfacción general = 89,93

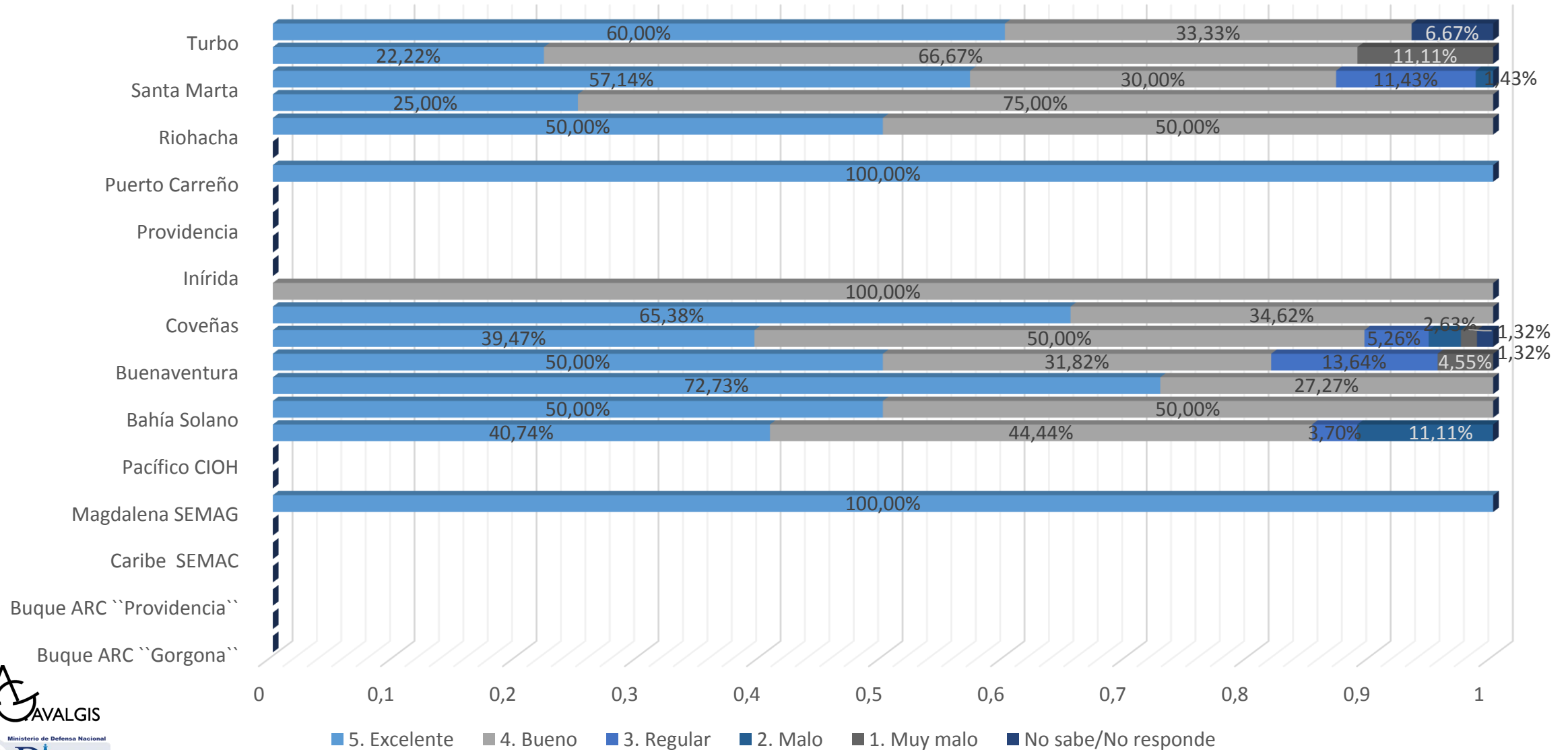
- ⚓ El estudio presentaba una pregunta en la cual se solicitó una evaluación global del servicio.
- ⚓ Un total del 9.3% de la muestra califica el servicio entre Regular, malo y muy malo, los segmentos a los cuales pertenecen son: Gente de mar y Empresas, para usuarios que han realizado tramites en Buenaventura, Cartagena, Santa Marta, Tumaco, Turbo y Bogotá



Sede Central: Título de navegación



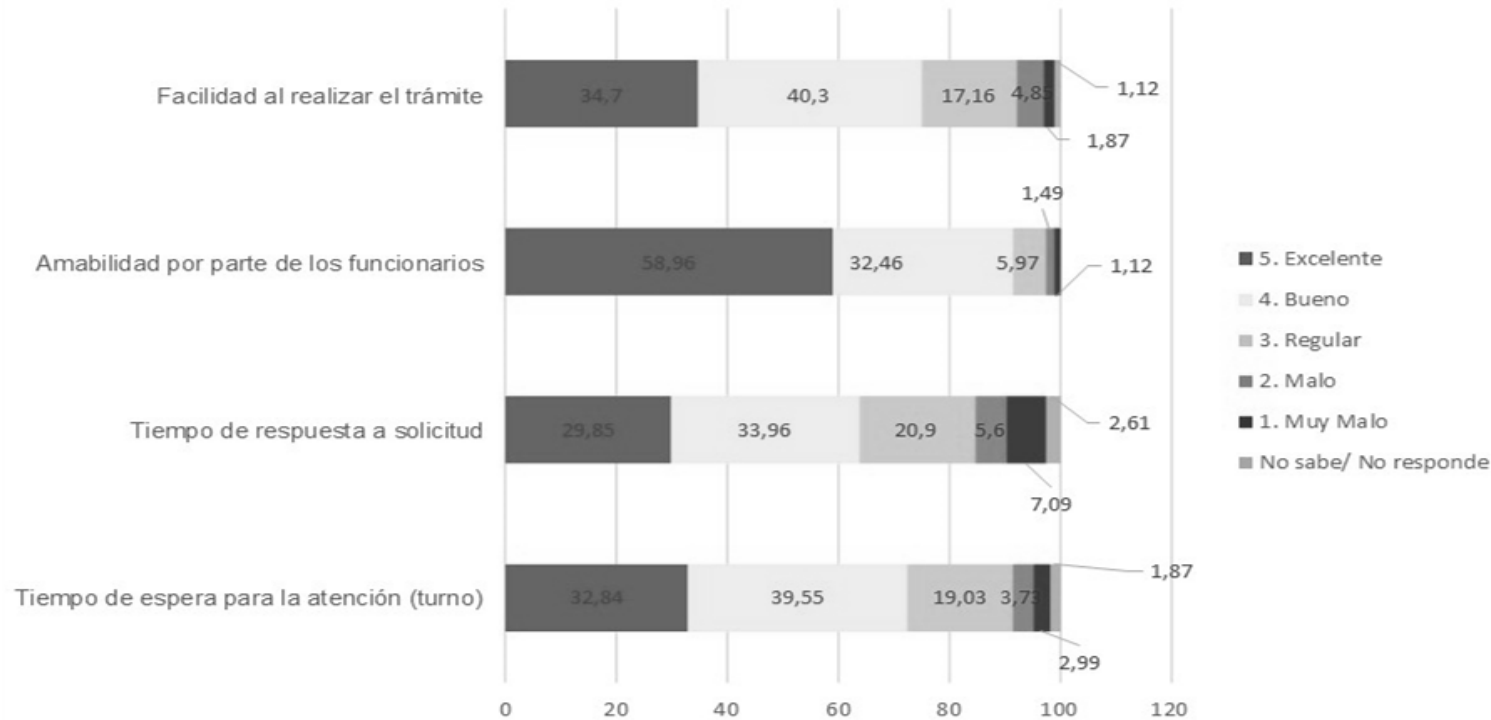
# Índice de satisfacción segmentado





# Satisfacción atención Servidores Públicos

A nivel particular, cómo evalúa los siguientes aspectos...



Tumaco: Autorización de zarpe de naves



Cartagena: Título de navegación



Riohacha: Título de navegación

“Ellos tienen su tiempo para revisar los documentos”

“Las personas son muy amables”

Un total del 11.2% de la muestra califica el servicio entre Regular, malo y muy malo, los segmentos a los cuales pertenecen son a Gente de mar y Empresas, para usuarios que han realizado tramites en Buenaventura, Cartagena, Coveñas, Santa Marta, Turbo y Bogotá.



# Satisfacción instalaciones físicas

A nivel particular, cómo evalúa los siguientes aspectos...



“Horario especial los viernes”



Sede Central: Título de navegación



Santa Marta: Título de navegación



Santa Marta: Aval de Planes, programas y centros de formación y capacitación marítima



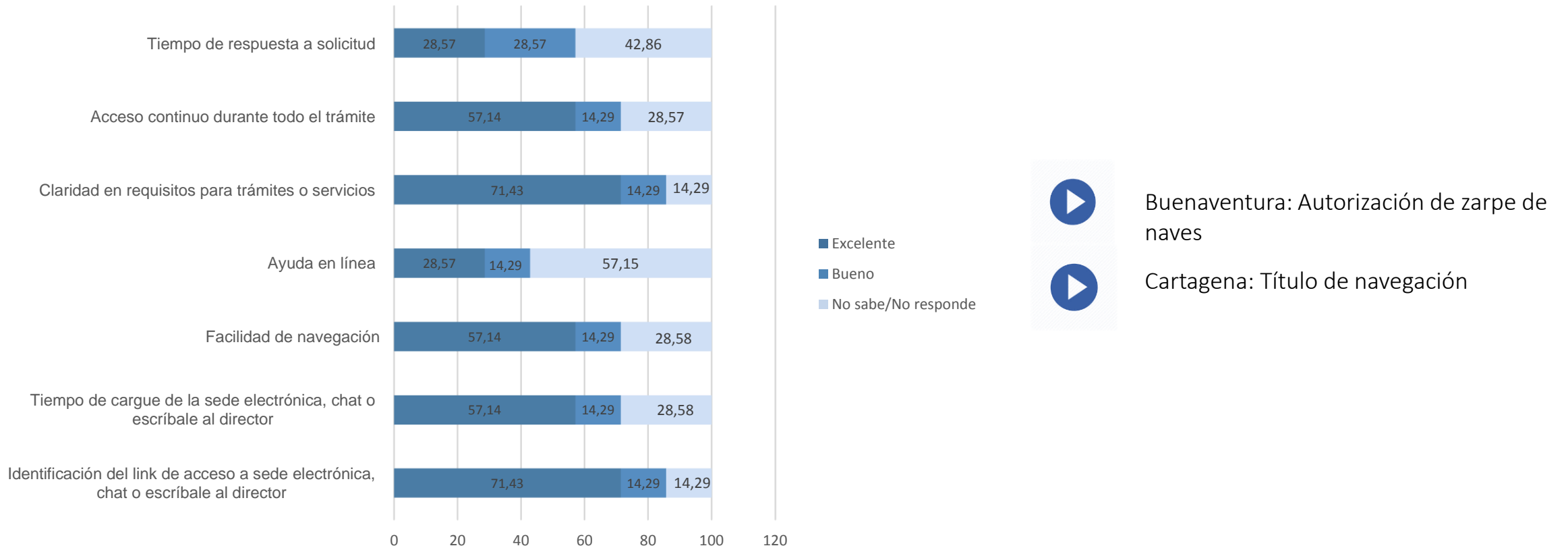
Buenaventura: Autorización de zarpe de naves

Un total del 6,34% de los encuestados que han realizado trámites de forma presencial califica las instalaciones físicas entre Regular y Malo, los segmentos a los cuales pertenecen son a Gente de mar para usuarios que han realizado tramites en Buenaventura, Cartagena, Coveñas, Santa Marta, Turbo y Bogotá



# Satisfacción canales virtuales

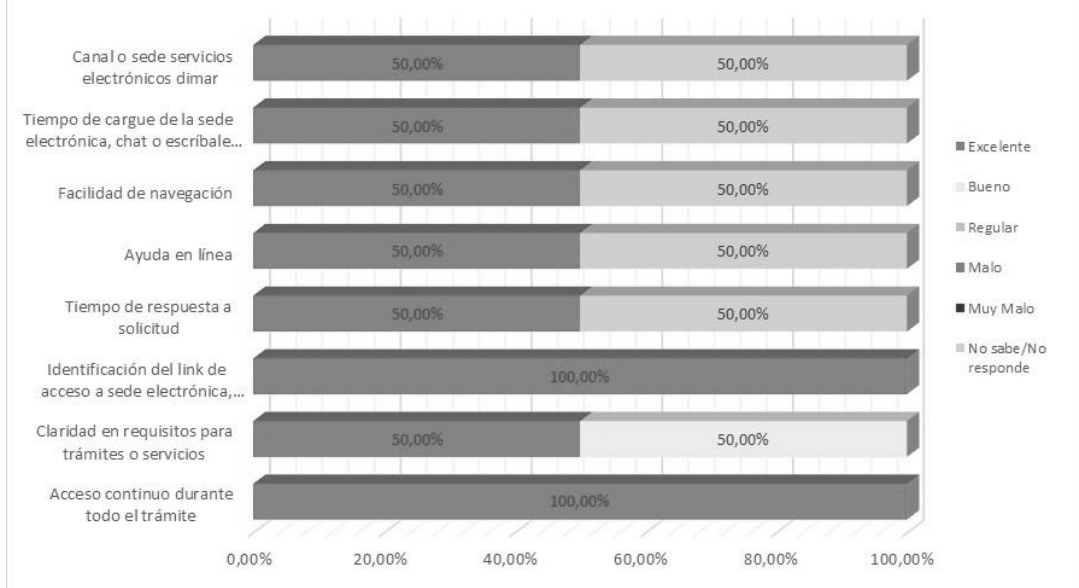
Valore cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en línea o sede electrónica de Dimar...



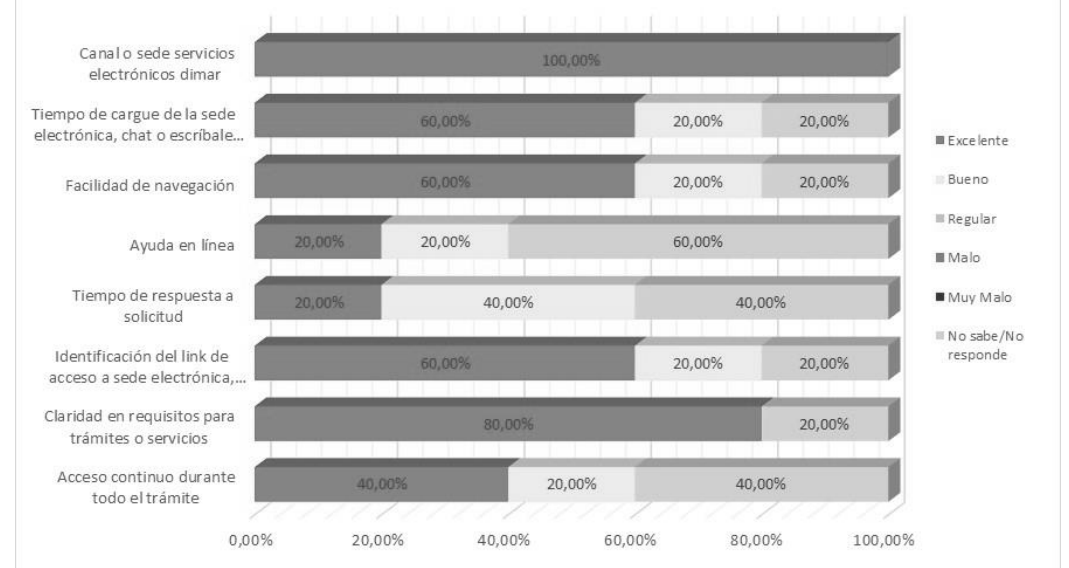
Los usuarios de la muestra pertenecientes a los segmentos de Concesiones o Empresas no ha utilizado canales virtuales para realizar sus trámites.

# Satisfacción canales virtuales

Chat página web institucional

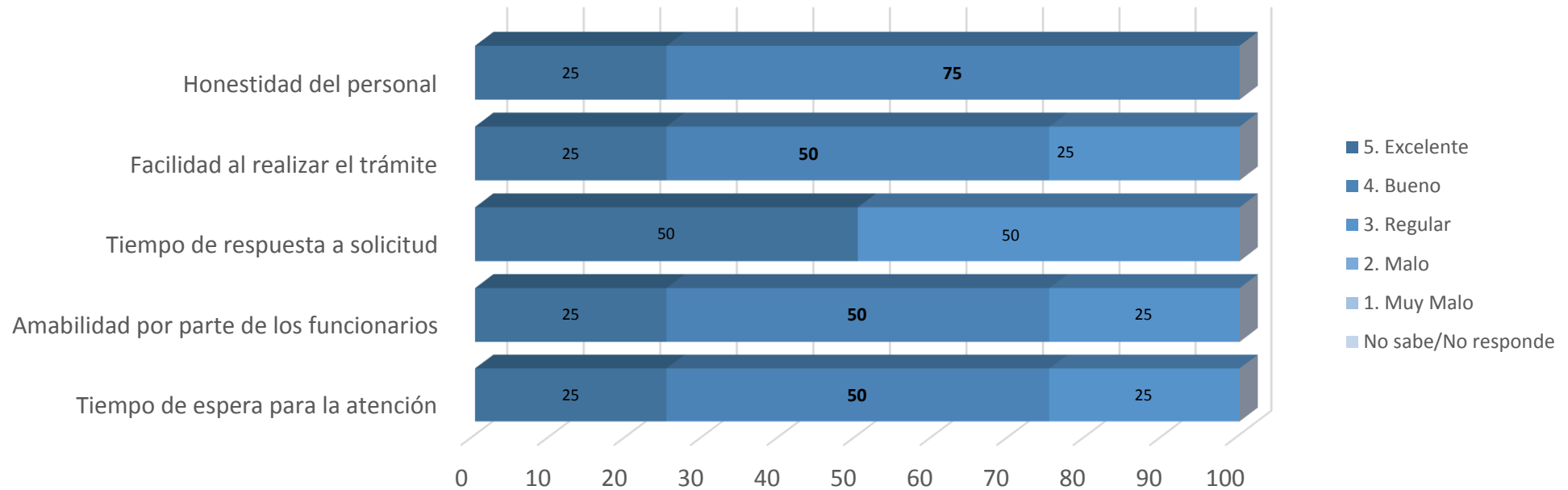


Sede electrónica



# Satisfacción canal telefónico

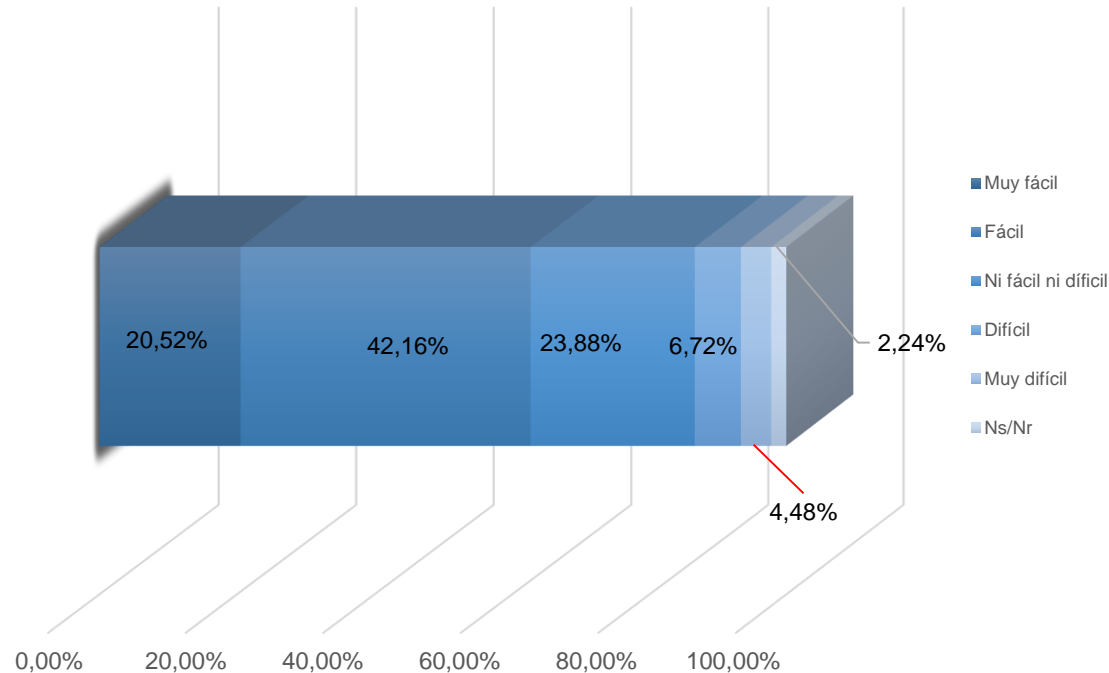
Valore cada uno de los siguientes aspectos de la atención telefónica...



Los usuarios de la muestra que valoraron la atención telefónica pertenecen al segmento Gente de Mar y han realizado sus trámites en Regionales: Turbo, Cartagena ó Sede Central

# Índice de esfuerzo CES

¿Qué tan difícil o fácil es llevar a cabo un trámite o servicio en Dimar?

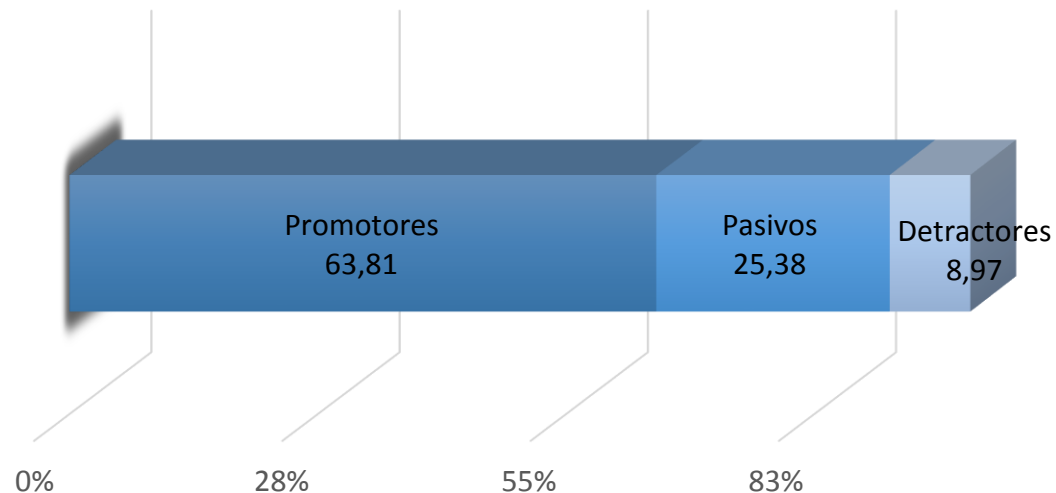


CES: Esfuerzo que hace el usuario para satisfacer sus necesidades

- ⚓ Los usuarios que consideran que es difícil o muy difícil llevar a cabo un trámite en Dimar (11,2%) fueron quienes realizaron trámites en las ciudades de: Buenaventura, Cartagena, Barranquilla, Coveñas, Santa Marta, Tumaco, Turbo y Bogotá.
- ⚓ Existe un porcentaje de usuarios de 23,9% que consideran Ni fácil ni difícil realizar un trámite en Dimar, se destacan Cartagena y Santa Marta con un 7,1% y 5,6% respectivamente.

Índice de esfuerzo= 73,82

# Índice de recomendación NPS



Promotores: Valores entre 9-10 Entusiastas leales permanecerán e instarán a sus amigos a hacerlo

Pasivos: Entre 7-8 Satisfechos aunque no entusiastas, pueden ser captados por la competencia

Detractores: Valores de 0-6 No satisfechos, potencial para dañar compañía con malas referencias

Si NPS es + se considera "Bueno"

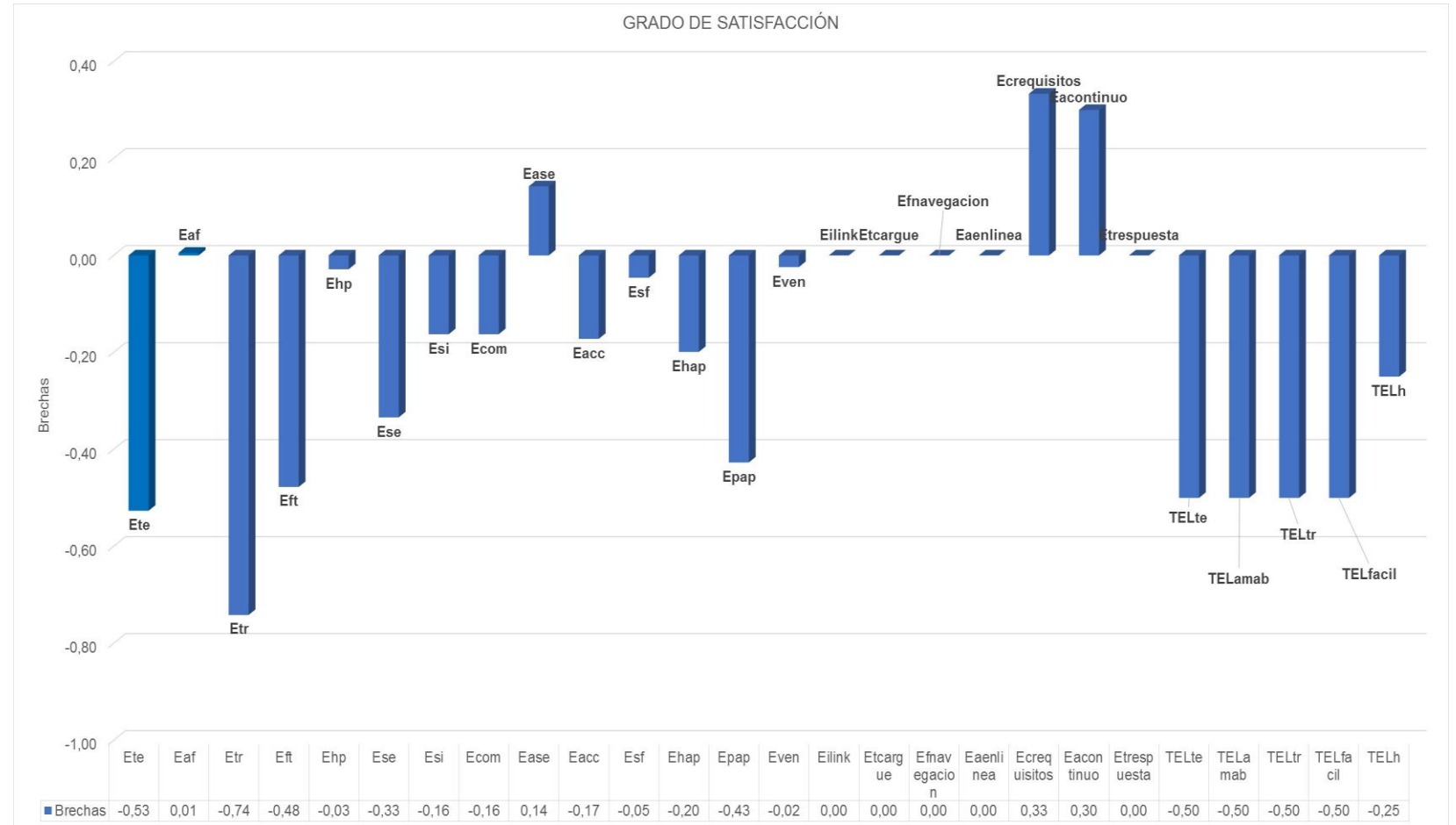
Si NPS > 50 se considera "Excelente"

- ↙ Los usuarios pasivos realizaron trámites en la ciudad de Cartagena, Coveñas, Buenaventura, Barranquilla y en la Sede Central
- ↙ Los usuarios detractores realizaron trámites en las Capitanías de Puerto de Barranquilla, Buenaventura, Cartagena, Santa Marta, Tumaco, Turbo y Sede Central

Índice de recomendación= 54,84%

# Nivel de cumplimiento de expectativas

ID	Atributo
Ete	Tiempo de espera para la atención (turno)
Eaf	Amabilidad por parte de los funcionarios
Etr	Tiempo de respuesta a solicitud
Eft	Facilidad al realizar el trámite
Ehp	Honestidad del personal
Ese	Señalización externa
Esi	Señalización interna
Ecom	Comodidad del punto de servicio
Ease	Aseo
Eacc	Acceso adecuado a los diferentes espacios
Esf	Seguridad física de los espacios
Ehap	Horario de atención al público
Epap	Número de personas para atención al público
Even	Ventilación
Eilink	Identificación del link de acceso a sede electrónica, chat
Etcargue	Tiempo de cargue de la sede electrónica, chat
Efnavegacion	Facilidad de navegación
Eaenlinea	Ayuda en línea
Eclaridad	Claridad en requisitos para trámites o servicios
Eacontinuo	Acceso continuo durante todo el trámite
Etrespuesta	Tiempo de respuesta a solicitud
TELte	Tiempo de espera para la atención
TELamab	Amabilidad por parte de los funcionarios
TELtr	Tiempo de respuesta a solicitud
TELfacil	Facilidad al realizar el trámite
TELh	Honestidad del personal



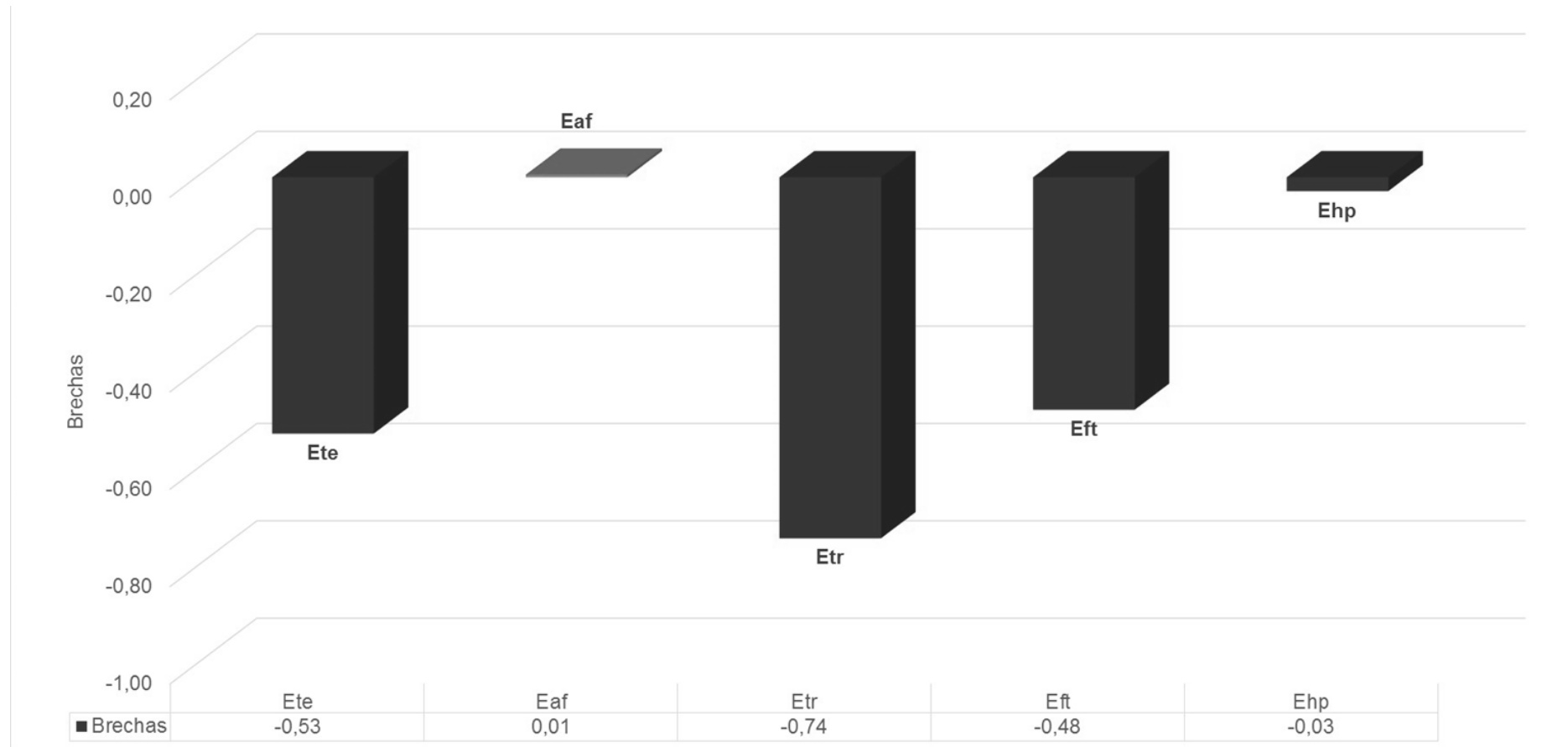


# Nivel de cumplimiento de expectativas

- ⚓ Existe un mayor número de atributos no satisfechos y adicionalmente se encuentran con los más altos valores.
- ⚓ El atributo con mejor grado de satisfacción es la claridad en requisitos para trámites o servicios en canales virtuales utilizados por los usuarios, el acceso continuo y el aseo de las instalaciones físicas de Dimar.
- ⚓ El atributo que presentan menor nivel de satisfacción es el Tiempo de respuesta a solicitud, seguido del tiempo de espera pertenecientes al canal presencial, después todos los aspectos del servicio telefónico exceptuando en menor grado el horario de atención de dicho canal.
- ⚓ La facilidad del trámite en atención presencial también presenta un grado de satisfacción bajo.

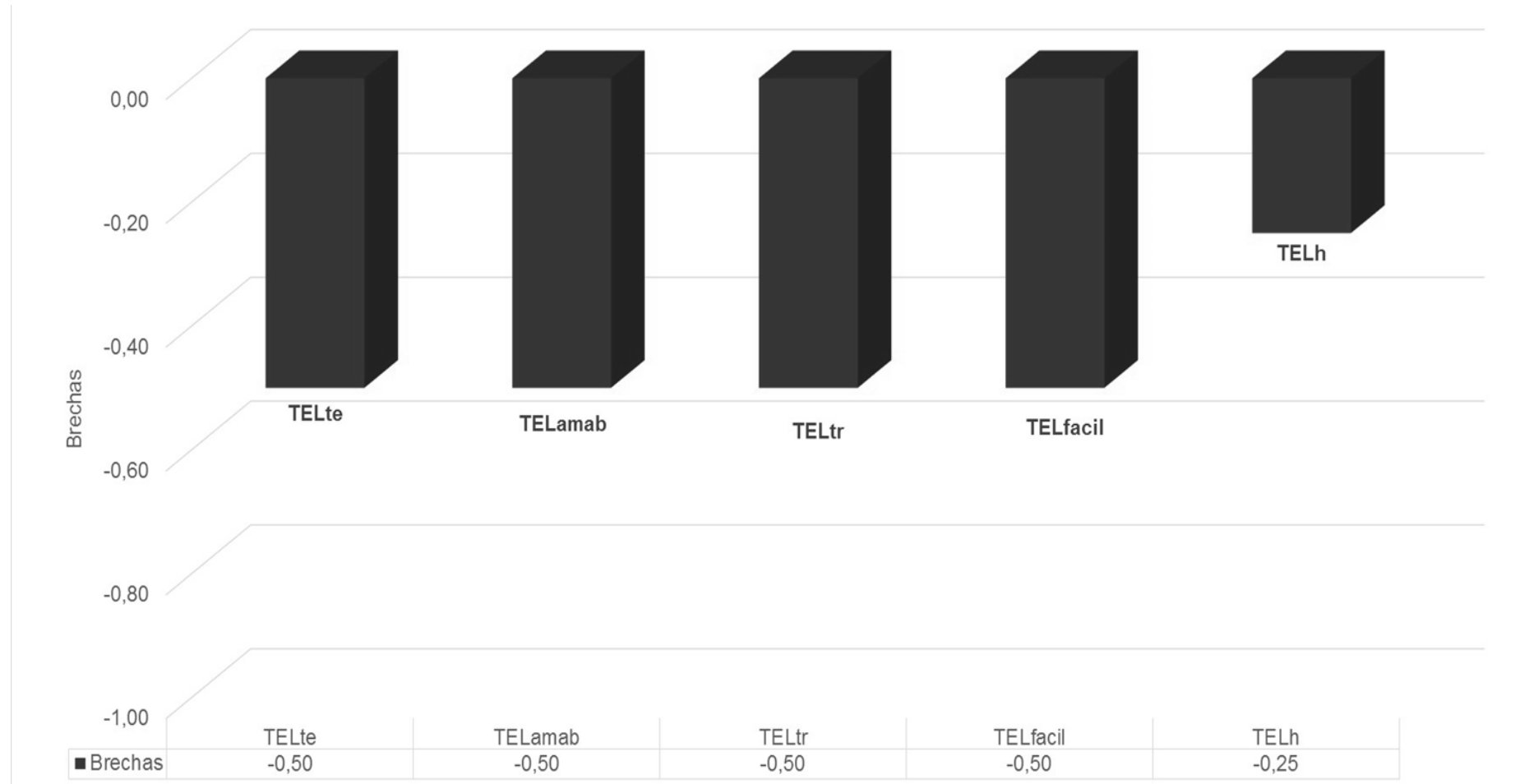
# Nivel de cumplimiento de expectativas

Grado de satisfacción presencial



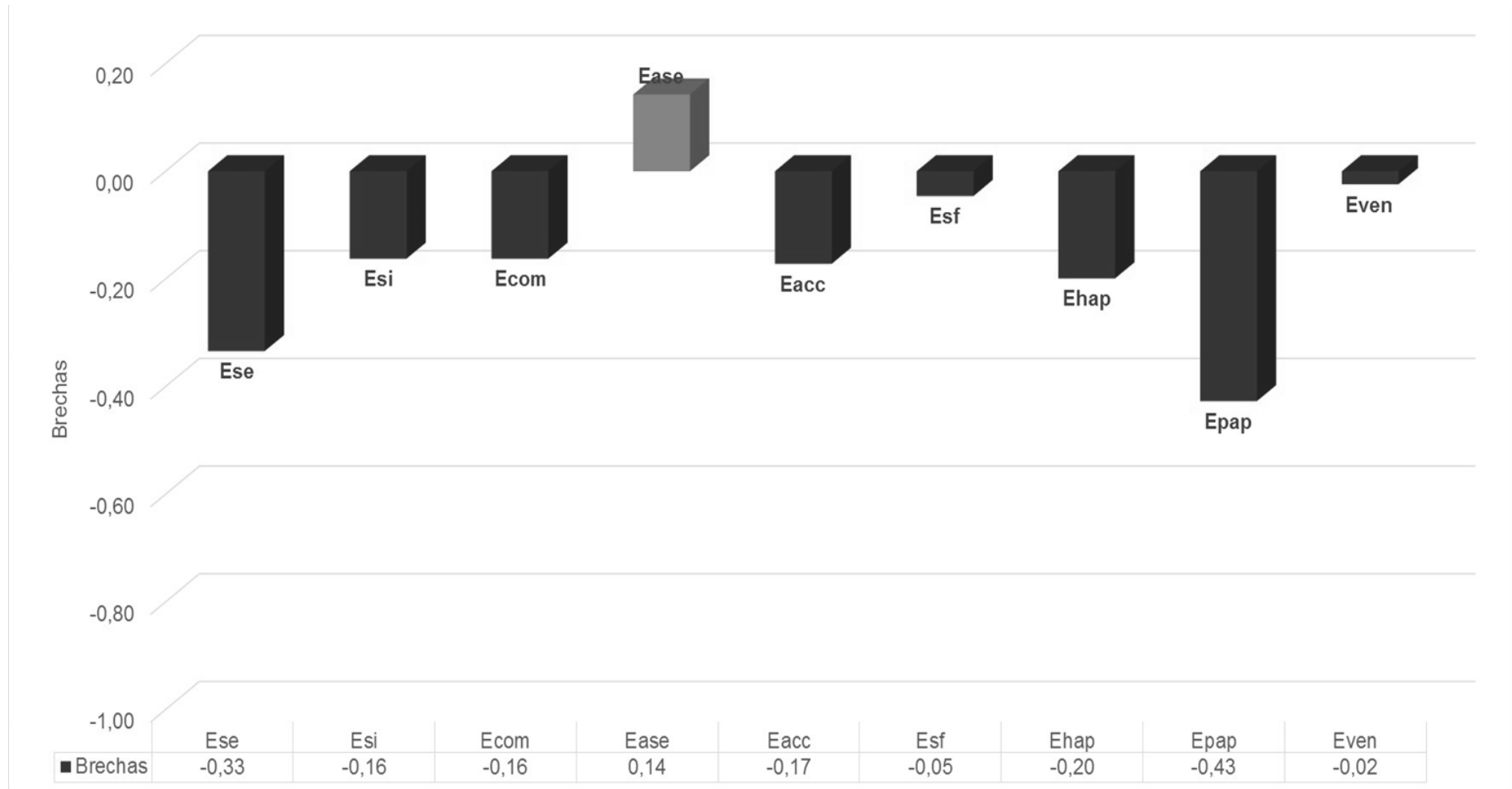
# Nivel de cumplimiento de expectativas

Grado de satisfacción telefónica



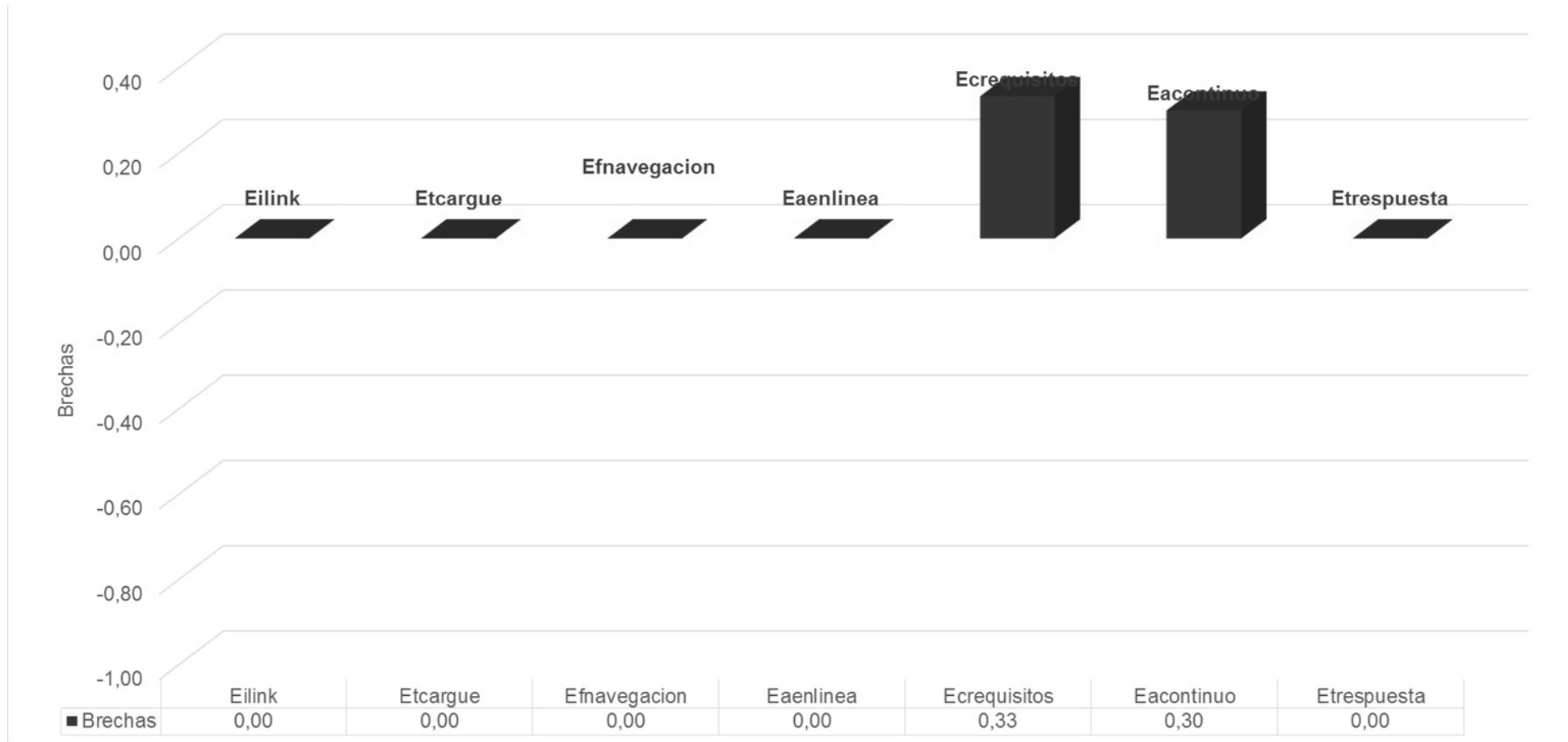
# Nivel de cumplimiento de expectativas

Grado de satisfacción instalaciones físicas

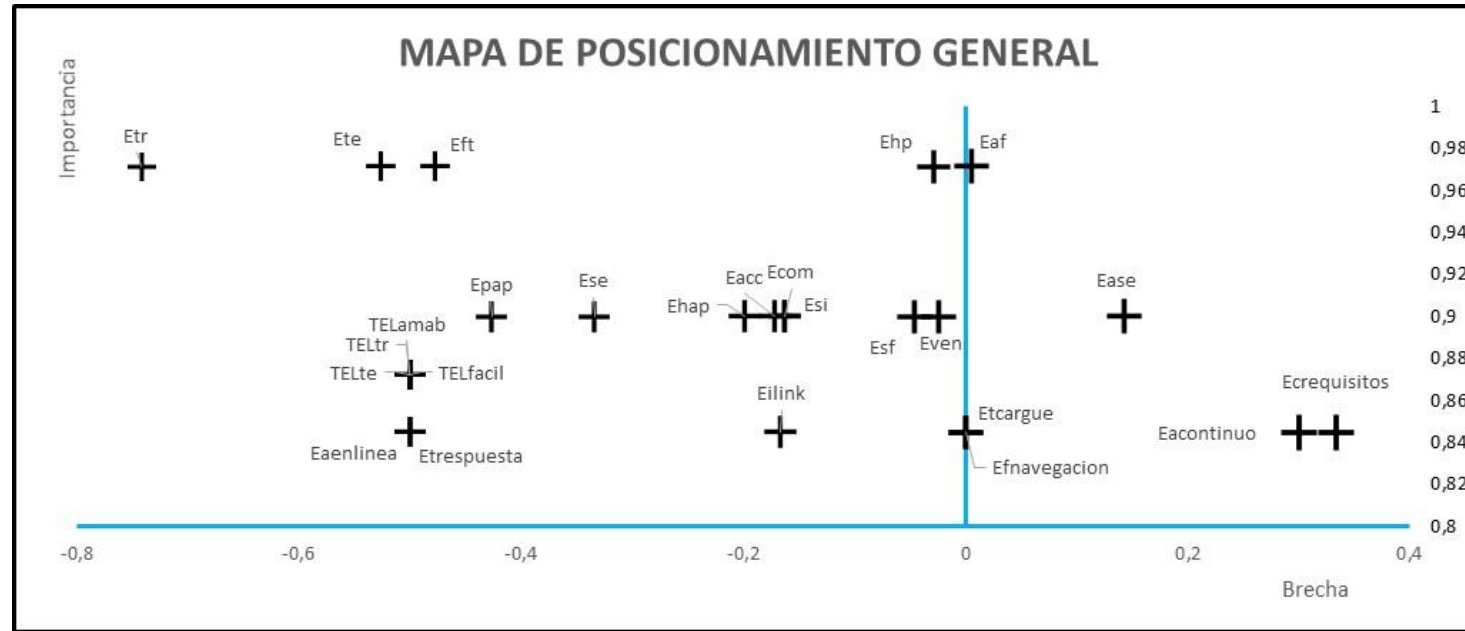


# Nivel de cumplimiento de expectativas

Grado de satisfacción canales virtuales



# Nivel de cumplimiento de expectativas



- ⚓ En el cuadrante negativo se encuentran los atributos que deben mejorar la calidad de atención.
- ⚓ El tiempo de espera, de respuesta y la facilidad del trámite recibida en la atención presencial presentan un grado de satisfacción muy bajo.
- ⚓ Todos los atributos de la atención telefónica presentan niveles bajos de percepción.
- ⚓ Se observa que la mejor evaluación obtenida en el estudio ha sido para la atención virtual en los aspectos de claridad en requisitos y acceso continuo.

# Datos demográficos



94,78%



5,22%

## Rangos de edad

18 a 24 años	5,97%
25 a 34 años	48,51%
35 a 44 años	12,69%
45 y 54 años	18,28%
Mayor a 55 años	13,81%
No respondes	0,75%

## Nivel educativo

Básica primaria	3,36%
Básica secundaria (de 6° a 9° grado)	7,46%
Media (10° y 11° grado)	26,49%
Técnico	29,48%
Tecnólogo	11,57%
Profesional	17,16%
Postgrado	4,48%

# Conclusiones y plan mejoras

Es importante que las bases de datos de cada segmento (Gente de mar, Naves, Empresas y Concesiones) sean homogéneas en todos los campos, para ello, es recomendable que se generen columnas separadas para teléfono fijo y otra para número celular, así como una columna exclusiva para Regional en la cual se lleva a cabo el trámite y otra para lugar de residencia. Adicionalmente es necesaria la discriminación de la persona de contacto para usuarios de Naves, Concesiones y Empresas ya que solo se observa nombre de la empresa desconociendo la persona a contactar que pueda responder el formulario de encuesta.

Con el fin de llevar un comparativo de los resultados de forma anual se requiere que la base de datos de usuarios utilizada para el estudio de percepción y satisfacción sea tomada dentro del rango de los últimos 12 a 18 meses anteriores a la medición deseada.



# Conclusiones y plan mejoras

Se evidenció gran disponibilidad de las personas contactadas en participar en el estudio, ya que manifestaban agradecimiento al ser contactadas por el operador telefónico.

Es recomendable que la Dimar agradezca a los usuarios que respondieron el formulario de la encuesta y comparta los resultados con todos los usuarios de la entidad.

La cobertura del estudio es a nivel nacional, sin embargo, no se obtuvo en la muestra usuarios de las capitanías de puerto de Inírida, Providencia, Puerto Bolívar, Puerto Leguízamo, Unidades a flote, Centros de investigación, Señalización Marítima del Caribe y Pacífico, principalmente por desactualización o datos erróneos en las bases de datos, por esa misma razón es importante una buena toma de información de contacto de parte de las personas que atienden en primera instancia a los usuarios.



# Conclusiones y plan mejoras

El canal presencial es el más conocido y utilizado por los usuarios, se debe priorizar la mejora en los aspectos de: tiempo de espera para la atención (turno), facilidad al realizar los trámites, tiempo de respuesta a las solicitudes.

Todos los aspectos de la atención telefónica deben ser mejorados para la Gente de Mar.

Se debe reforzar la honestidad del personal en la atención a los usuarios de Gente de Mar y Concesiones.

Es necesario realizar una mayor divulgación del canal de atención en sede electrónica en los posible por medios físicos y visuales, ejemplo: carteleras en capitanías de puerto o punto virtual en cada regional con asesoría especializada de un servidor público que ayuda a la realización del trámite que requiera el usuario, etc.



# Conclusiones y plan mejoras

Para algunos usuarios la atención telefónica que utilizan es el número celular de la capitanía de puerto, es indispensable dar a conocer a todos los usuarios esa opción como canal de atención y/o comunicación.

Se observa que existe menor satisfacción en los usuarios que realizaron trámites en las regionales de Buenaventura, Cartagena, Sede Central y Tumaco.