



Ministerio de Defensa Nacional

Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

**Caracterización de usuarios según el
uso de trámites**

Grupo de Coordinación General – GRUCOG
Área de Servicio y Participación Ciudadana – ASEPAC
Octubre/2021

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Alcance

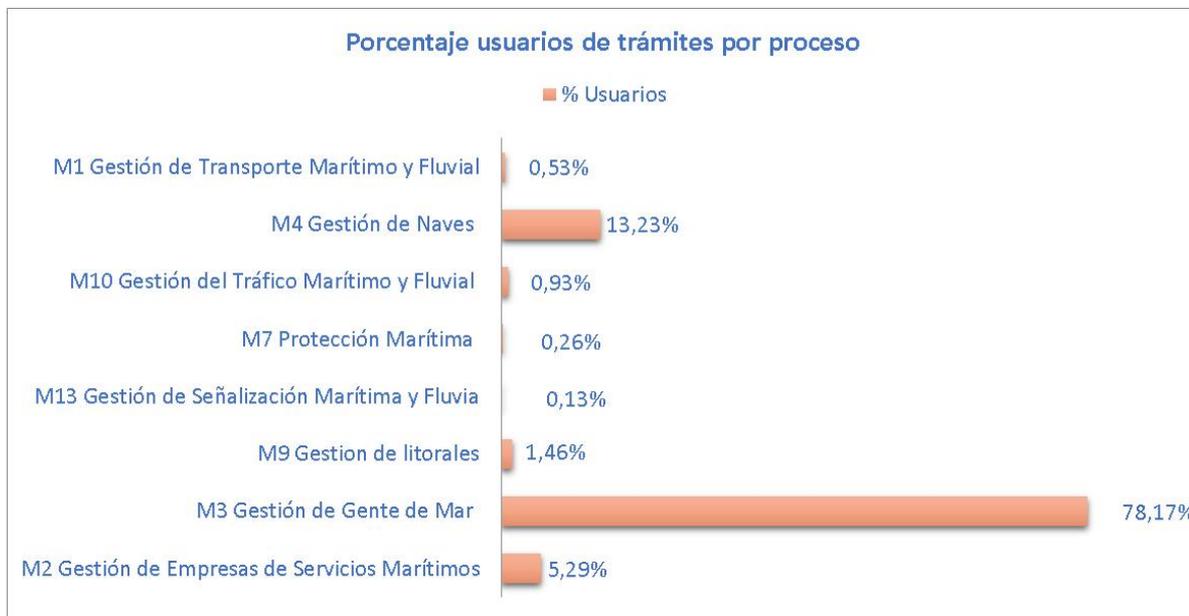
El presente documento tiene como fin dar a conocer la caracterización de los usuarios de la Dirección General Marítima, según el uso de la oferta de trámites de la Entidad.

Para obtener esta información, se tomaron como recurso los resultados de la encuesta de percepción realizada en la vigencia 2020.

Con este ejercicio se espera realizar de manera anual la actualización de la caracterización de los usuarios, tomando como base la encuesta de satisfacción anual que realiza la Entidad en el último trimestre de cada vigencia.



► Muestra de usuarios encuestados

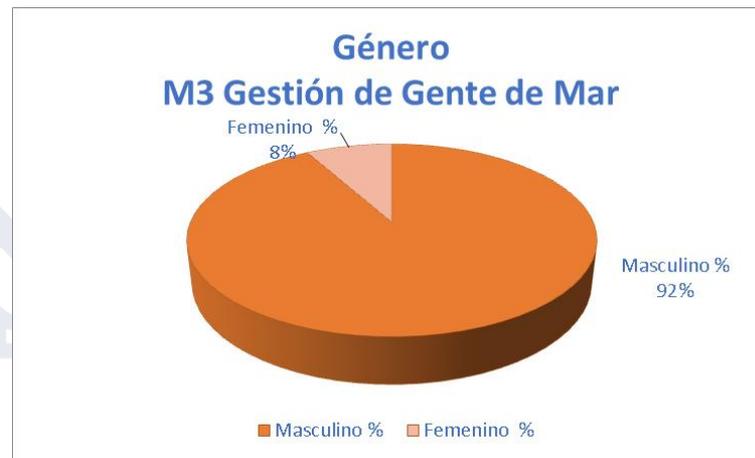
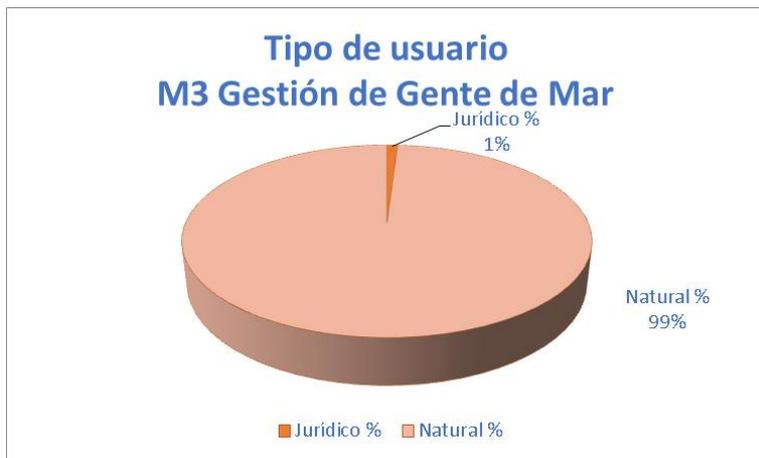


El **78,17%** de los encuestados corresponden a usuarios de los trámites del proceso M3 (**Gestión de Gente de Mar**), seguido de los usuarios de los trámites del proceso M4 (**Gestión de Naves**) con un **13,23%** de participación y los usuarios del proceso M2 (**Gestión de Empresas de Servicios Marítimos**) con un **5,29%**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M3 Gestión de Gente de Mar 78,17%



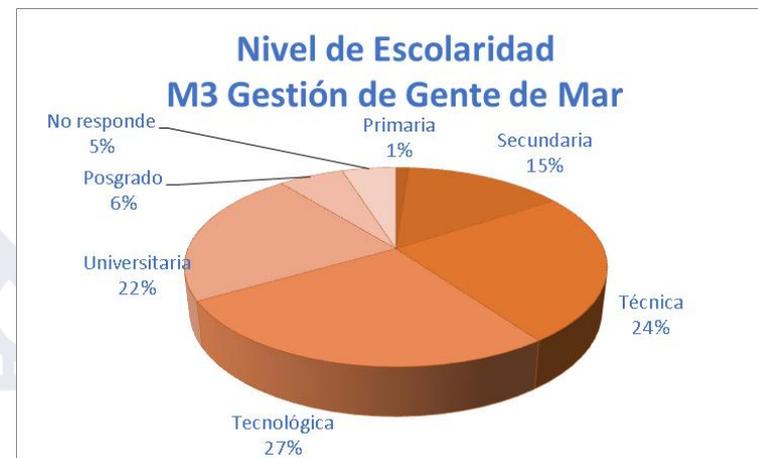
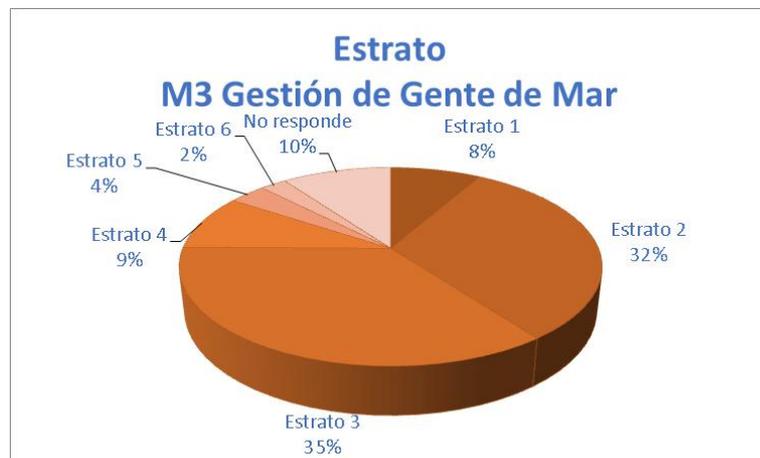
El **99%** de los usuarios de los trámites de **Gente de Mar** corresponden a **“Persona natural”**.

De igual forma, el **92%** de los usuarios pertenecen al género **masculino**, mientras que el **8%** al género **femenino**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M3 Gestión de Gente de Mar 78,17%



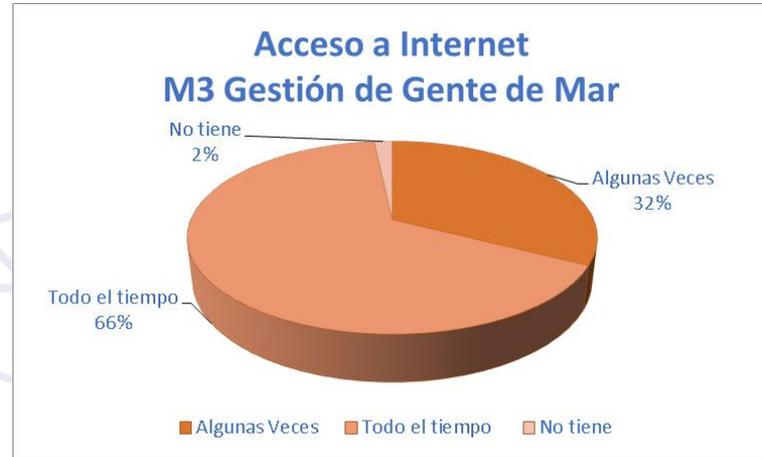
El **35%** de los usuarios de los trámites de Gente de Mar reciben servicios públicos de **estrato 3**, seguido del **estrato 2** con un **32%**; **estrato 4** con el **9%**, **estrato 1** con el **8%**, **estrato 5** con el **4%** y **estrato 6** con el **2%**.

El **27%** de la población cuenta con **formación de nivel tecnológico**, seguido de quienes tienen formación **técnica** con un **24%**. **Universitaria** corresponde al **22%** del total, **Secundaria** el **15%**, **Postgrado** el **5%** y el **1%** **primaria**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso **M3 Gestión de Gente de Mar 78,17%**



El **66%** de la población de usuarios que realizan trámites de Gente de Mar tiene **acceso a internet tiempo completo**; sin embargo, el **32%** tiene **accesos algunas veces** y el **2%** **no tiene acceso a internet**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

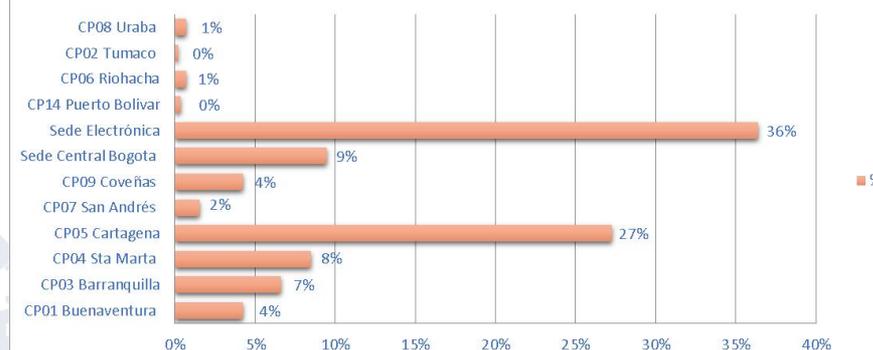


► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M3 Gestión de Gente de Mar 78,17%

Tipo de trámite realizado
M3 Gestión de Gente de Mar



Unidad de radicado
M3 Gestión de Gente de Mar



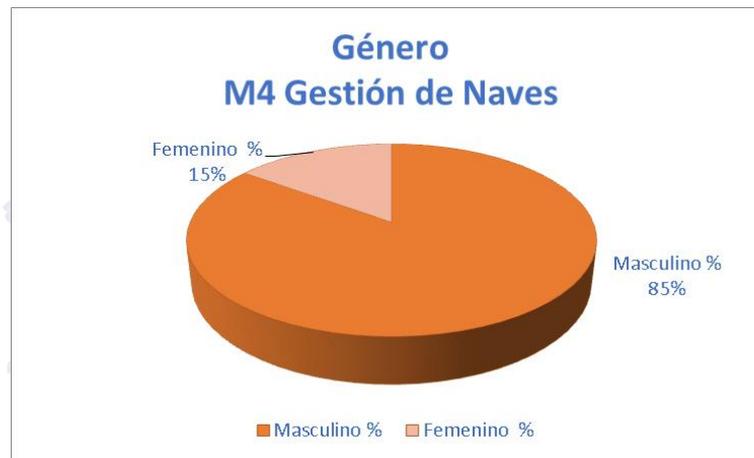
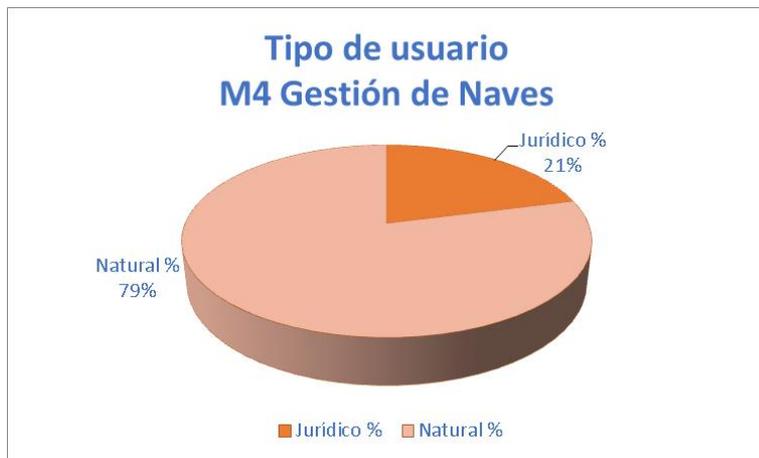
El trámite más solicitado del proceso de Gente de Mar, corresponde al trámite de **títulos y licencias para tripulantes y oficiales** con un **92%**, seguido del trámite de **Documento de Identificación del Marino** con un **28%**, **Licencia de Piloto Práctico** con un **6%** y **Licencia de perito marítimo** con un **3%**.

Se encuentra que el **36%** de los usuarios **hicieron uso de la Sede Electrónica para la radicación de sus solicitudes**. El **27%** de los usuarios lo radicaron de manera presencial en **CP05**, seguido de quienes lo realizaron en la **Sede Central** con un **9%**, **CP04** con un **8%**...

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M4 Gestión de Naves 13,23%



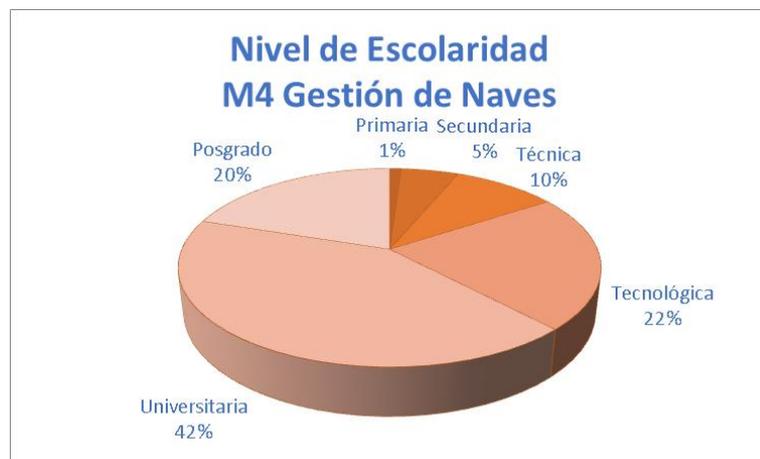
El **79%** de los usuarios de los trámites del proceso de **Gestión de Naves**, corresponden a “**Persona Natural**”, seguido de la “**Persona Jurídica**” con un **21%** de participación.

El **85%** de los usuarios se clasifican en el **género masculino**, mientras que el **15%** restante en el **género femenino**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M4 Gestión de Naves 13,23%



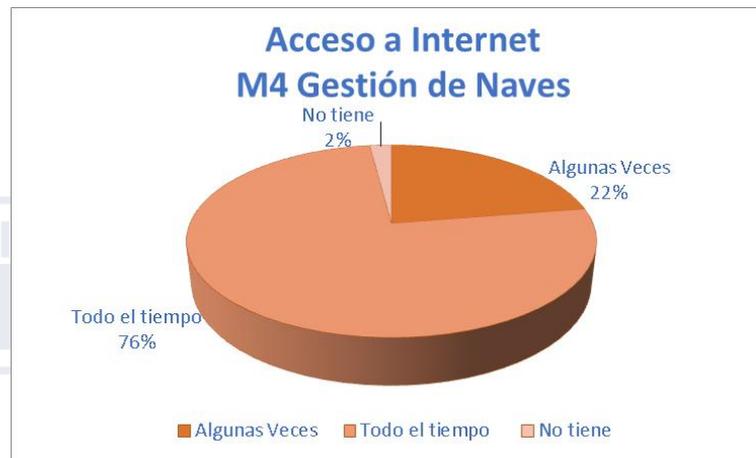
El **42%** de los usuarios de Naves **tienen formación universitaria**, seguido de quienes tienen **formación tecnológica** con un **22%**. El **20%** de la población cuenta con **postgrado**, el **10%** con **formación técnica**, el **5%** con **secundaria** y el **1%** con formación de **básica primaria**.

El **39%** de la población recibe sus servicios públicos en **estrato 3**; el **24%** estrato **4**; el **18%** estrato **2**; el **11%** estrato **6**; el **5%** estrato **1** y el **3%** estrato **5**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M4 Gestión de Naves 13,23%

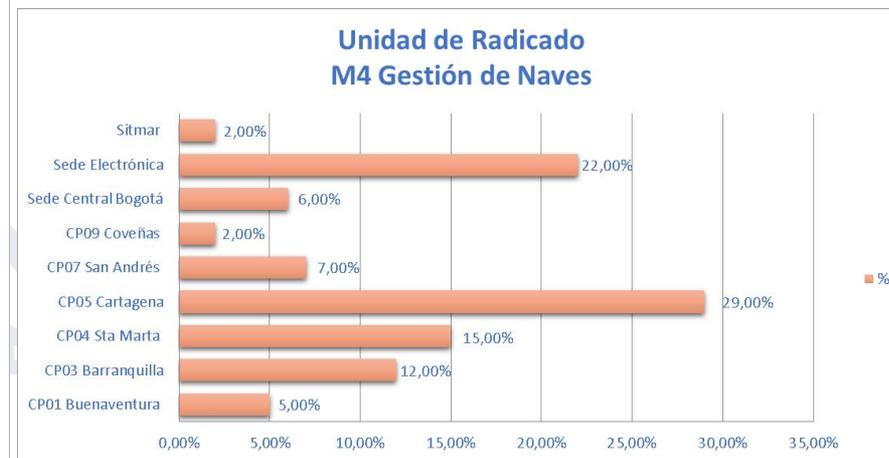


El **76%** de los usuarios de los trámites del proceso de Naves tienen **acceso todo el tiempo a internet**, mientras que el **22%** sólo tiene **acceso algunas veces** y el **2%** restante **no tiene acceso a internet**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M4 Gestión de Naves 13,23%



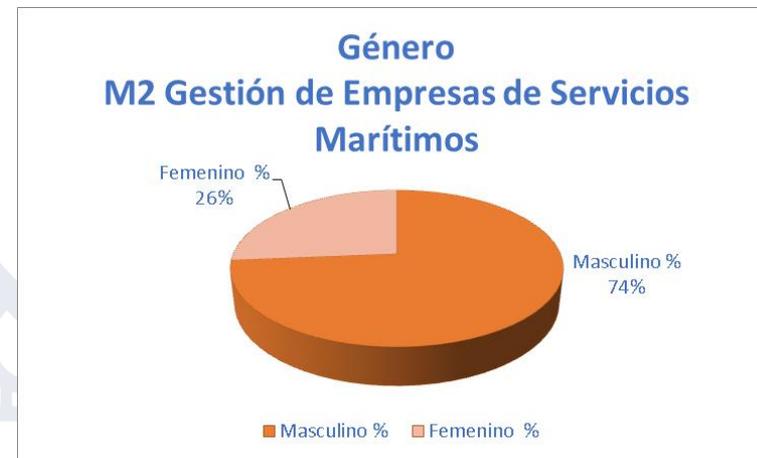
El 25% de los usuarios realizan el trámite de **Certificado de matrícula definitiva o provisional**, seguido de quienes solicitan el trámite de **CANCELACIÓN de matrícula** con un 24,69%, **Asignación NIC** con un 14,64%, **Distintivos de llamada (MMSI)** 14,23%, **Expedición del Certificado de tripulación mínima de seguridad** 8,79%...

El 29% de la población radica sus trámites ante CP05, el 22% hace uso de la Sede Electrónica, el 15% radica en CP04, el 12% en CP03...

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M2 Gestión de Empresas de Servicios Marítimos 5,29%



El **63%** de los usuarios de los trámites del proceso de Gestión de Empresas de Servicios Marítimos, corresponden a **“Persona Natural”**, mientras que el **37%** restante a **“Persona Jurídica”**.

El **74%** de los usuarios del proceso de Empresas son del **género masculino**, mientras que el **26%** restante del género femenino.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M2 Gestión de Empresas de Servicios Marítimos 5,29%



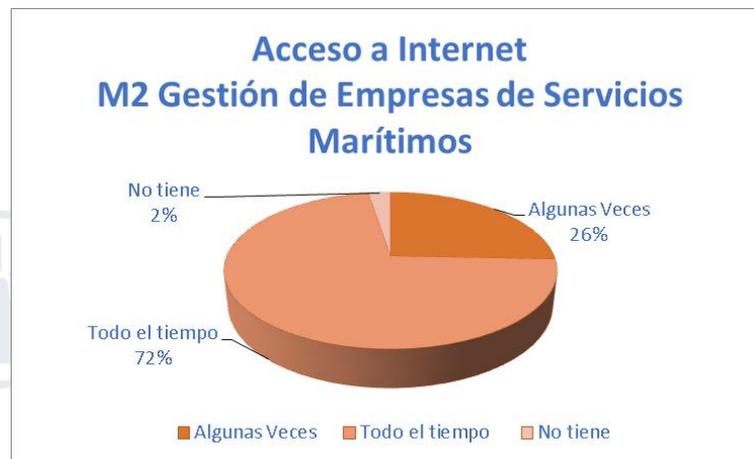
El **50%** de los usuarios del proceso de Empresas cuentan con **formación universitaria**, seguido de quienes cuentan con **formación de postgrado** con un **25%**. El **7%** cuentan con **formación técnica**, el **7%** con nivel de **secundaria** y el **3%** con formación **tecnológica**.

El **35%** de la población recibe sus servicios públicos en **estrato 3**; el **17%** estrato **4**; el **15%** estrato **2**; el **8%** estrato **5**; el **3%** estrato **6** y el **2%** estrato **1**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M2 Gestión de Empresas de Servicios Marítimos 5,29%



El **72%** de los usuarios de los trámites del proceso de Naves tienen **acceso todo el tiempo a internet**, mientras que el **26%** sólo tiene **acceso algunas veces** y el **2%** restante **no tiene acceso a internet**.

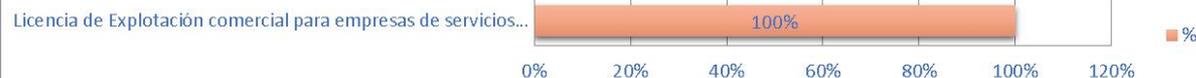
“Consolidemos nuestro país marítimo”



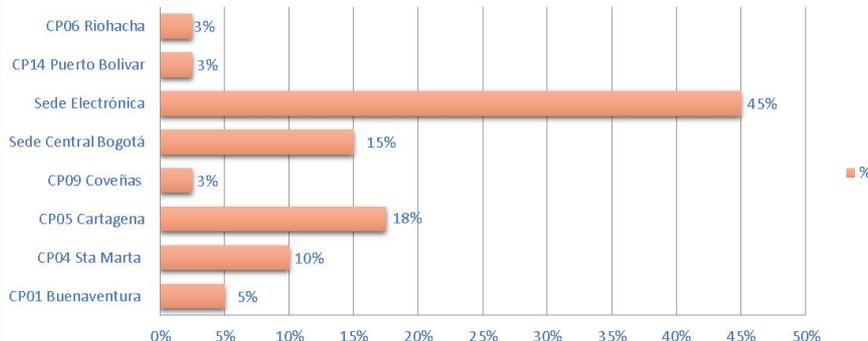
► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M2 Gestión de Empresas de Servicios Marítimos 5,29%

Para el proceso M2 Gestión de Empresas de Servicios Marítimos, sólo existe el trámite de Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos.

Tipo de trámite realizado M2 Gestión de Empresas de Servicios Marítimos



Unidad de radicado M2 Gestión de Empresas de Servicios Marítimos

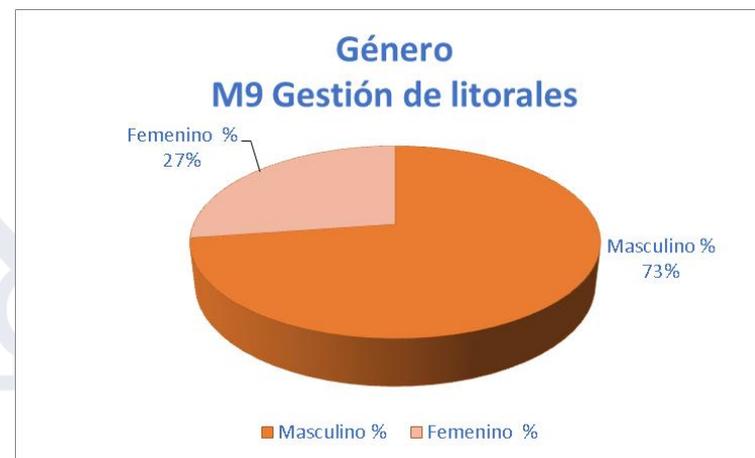


El **45%** de la población radica sus trámites a través de la **Sede Electrónica**, seguido de quienes lo hacen de manera presencial en **CP05** con un **18%**. El **15%** de la población hace sus radicaciones en la **Sede Central**, el **10%** en **CP04**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M9 Gestión de litorales 1,46%

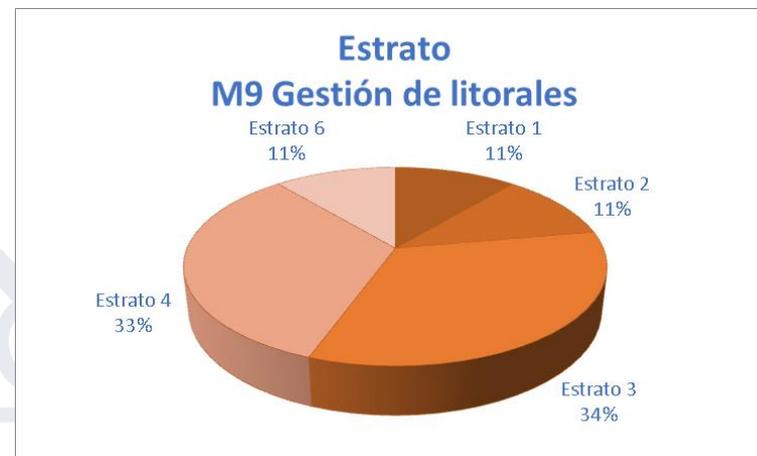


El **100%** de los usuarios de los trámites del proceso de Gestión de Litorales, corresponden a **“Persona Natural”**, de acuerdo con lo enunciado por el personal encuestado

El **73%** de los usuarios del proceso de Empresas son del **género masculino**, mientras que el **27%** restante del género femenino.



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M9 Gestión de litorales 1,46%



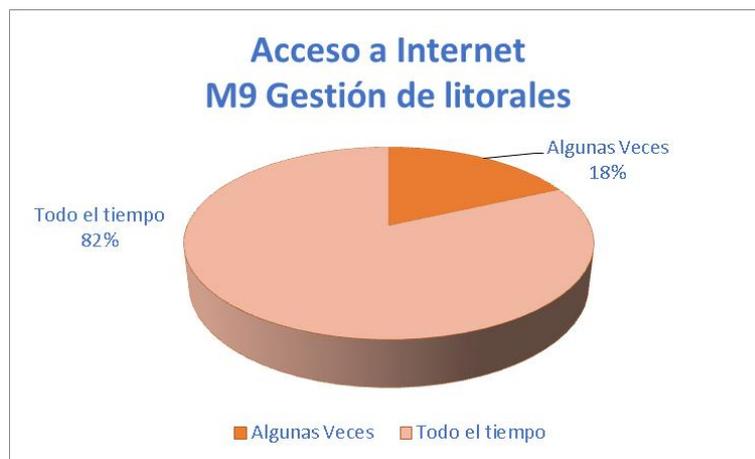
El **50%** de los usuarios del proceso de Litorales cuentan con **formación universitaria**, seguido de quienes cuentan con **formación de tecnológica** con un **25%**. El **13%** cuentan con **formación técnica** y el **12%** con nivel de **secundaria**

El **34%** de la población recibe sus servicios públicos en **estrato 3**; el **33%** estrato **4**; el **11%** estrato **1**; el **11%** estrato **2** y el **11%** estrato **6**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso **M9 Gestión de litorales 1,46%**

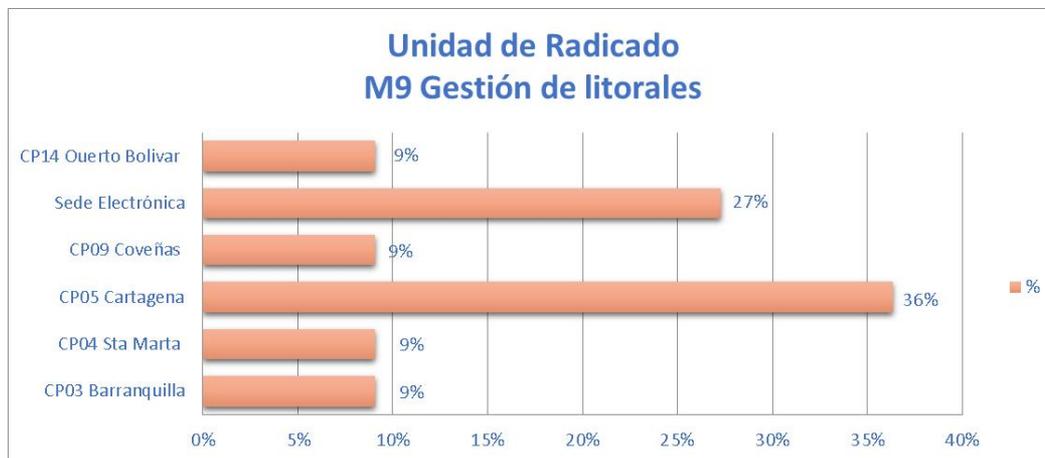


El **82%** de los usuarios de los trámites del proceso de Naves tienen **acceso todo el tiempo a internet**, mientras que el **18%** sólo tiene **acceso algunas veces**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M9 Gestión de litorales 1,46%



El **36%** de la población **radica** sus trámites de manera presencial a través de **CP05**, seguido de quienes lo hacen a través de la **Sede Electrónica** con un **27%**. El restante lo realizan a través de las unidades de CP14, CP09, CP04 y CP03.

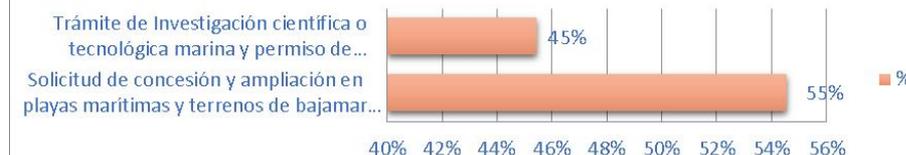
■ %



El **55%** de las solicitudes corresponden al **trámite de solicitud de concesión en bien de uso público**, el **45%** restante corresponde al **trámite de investigación científica marina**.

Tipo de trámite realizado

M9 Gestión de litorales



■ %

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M10 Gestión del Tráfico Marítimo y Fluvial 0,93%



El **57%** de los usuarios de los trámites del proceso Gestión del Tráfico Marítimo y Fluvial, corresponden a “**Persona Natural**”, mientras que el **43%** restante a “**Persona Jurídica**”.

El **57%** de los usuarios del proceso de Empresas son del **género masculino**, mientras que el **43%** restante del género femenino.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M10 Gestión del Tráfico Marítimo y Fluvial 0,93%



El **43%** de los usuarios del proceso de Litorales cuentan con **formación universitaria**, seguido de quienes cuentan con **formación de postgrado** con un **29%**. El **14%** cuentan con **formación tecnológica** y el **14%** con nivel de **secundaria**.

El **50%** de la población recibe sus servicios públicos en **estrato 2**; el **17%** estrato **6**; el **17%** estrato **4** y el **16%** estrato **3**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M10 Gestión del Tráfico Marítimo y Fluvial 0,93%

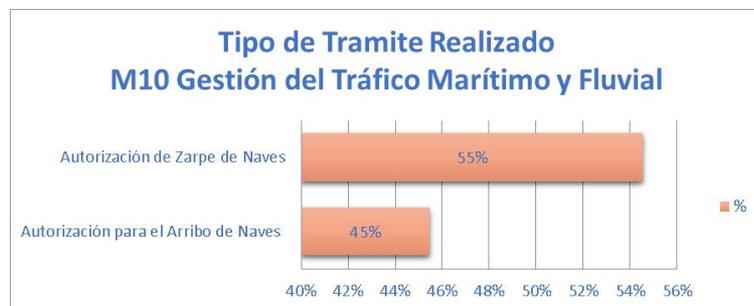


El **57%** de los usuarios de los trámites del proceso de Naves tienen **acceso todo el tiempo a internet**, mientras que el **43%** sólo tiene **acceso algunas veces**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M10 Gestión del Tráfico Marítimo y Fluvial 0,93%



El **55%** de las solicitudes corresponden al **trámite de autorización de zarpe de naves**, el **45%** restante corresponde al **trámite de autorización de arribo de naves**.

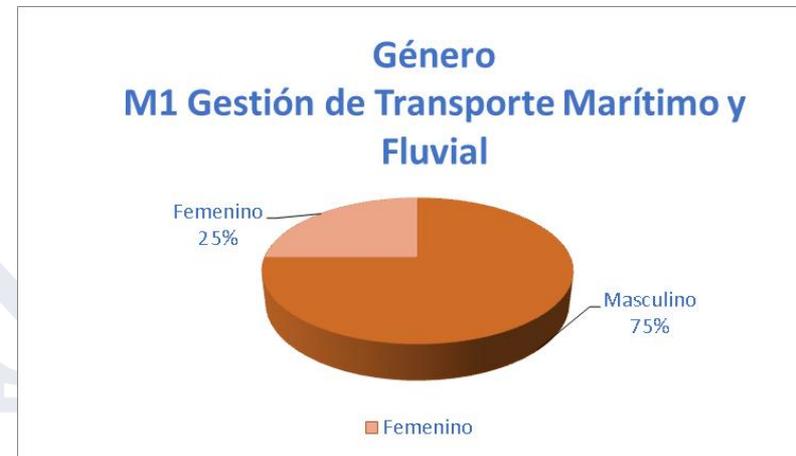
El **29%** de la población **radica** sus trámites de manera presencial a través de **CP05**, seguido de quienes lo hacen a través de la **Sede Electrónica** con un **27%**. El restante lo realizan a través de las unidades de CP14, CP09, CP04 y CP03.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M1 Gestión de Transporte Marítimo y Fluvial 0,53%



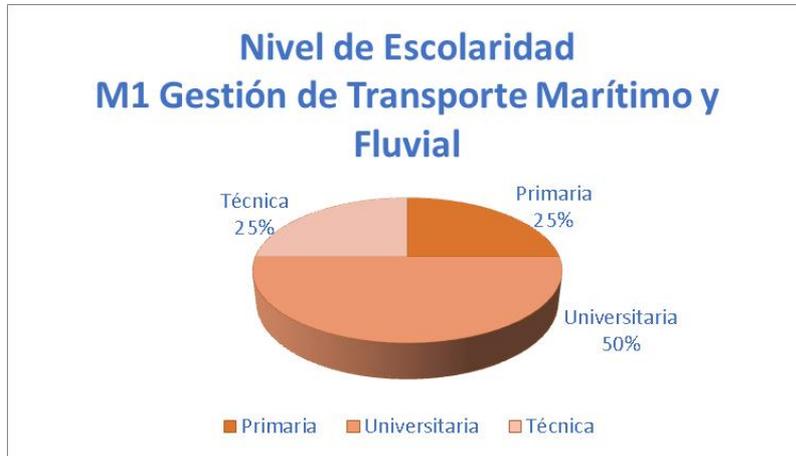
El **75%** de los usuarios de los trámites del proceso Gestión del Transporte Marítimo y Fluvial, corresponden a **“Persona Natural”**, mientras que el **25%** restante a **“Persona Jurídica”**.

El **75%** de los usuarios del proceso de Empresas son del **género masculino**, mientras que el **25%** restante del género femenino.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M1 Gestión de Transporte Marítimo y Fluvial 0,53%



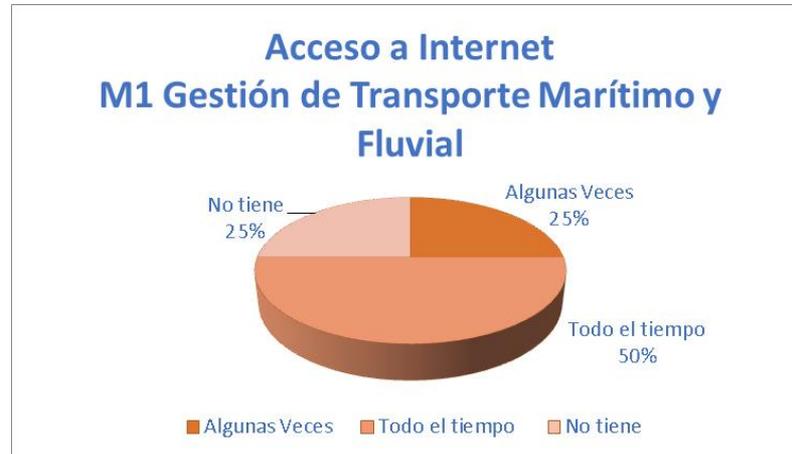
El **50%** de los usuarios del proceso de Litorales cuentan con **formación universitaria**, seguido de quienes cuentan con **formación técnica** con un **25%** y el **25%** restante con nivel de **básica primaria**.

El **50%** de la población recibe sus servicios públicos en **estrato 3**; el **25%** estrato **6**; y el **25%** estrato **1**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M1 Gestión de Transporte Marítimo y Fluvial 0,53%



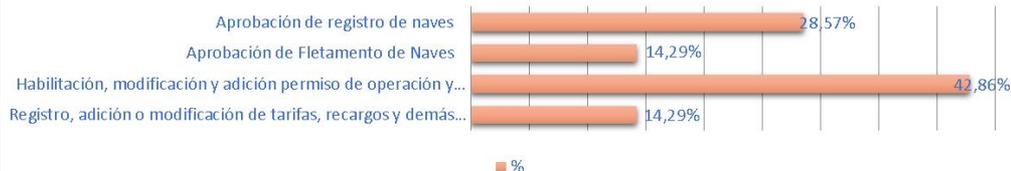
El **50%** de los usuarios de los trámites del proceso de Naves tienen **acceso todo el tiempo a internet**, mientras que el **25%** sólo tiene **acceso algunas veces** y el **25%** restante **no tiene acceso a internet**.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



► Caracterización de usuarios por trámites del proceso M1 Gestión de Transporte Marítimo y Fluvial 0,53%

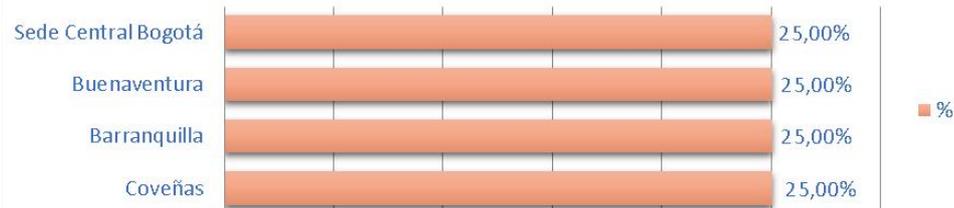
Tipo de trámite Realizado M1 Gestión de Transporte Marítimo y Fluvial



El **42,86%** de las solicitudes corresponden al trámite de **habilitación, modificación y adición permiso de operación empresas de transporte marítimo**, seguido de el **28,57%** correspondiente al trámite de **aprobación de registro de naves**, **aprobación de fletamento de naves con el 14,29%**...

El **25%** de la población **radica** sus trámites de manera de la **Sede Electrónica** . El restante lo realizan a través de las unidades de CP01, CP03, CP09 y SC.

Unidad de radicado M1 Gestión de Transporte Marítimo y Fluvial



“Consolidemos nuestro país marítimo”



Conclusiones generales

- ❑ La mayor parte de la población que realiza trámites ante Dimar los realiza en calidad de Personal Natural.
- ❑ El mayor porcentaje de nuestros usuarios se identifican con el género masculino; sin embargo existe una participación importante del género femenino en las interacciones realizadas con Dimar.
- ❑ Nuestra población se ubica en todos los niveles escolares, lo que nos coadyuva a revisar la manera en que establecemos las comunicaciones. Es necesario que cada proceso identifique su población al momento de comunicarse con ella, para hacerla de manera asertiva.
- ❑ La mayor parte de nuestros usuarios cuentan con acceso a internet todo el tiempo; sin embargo hay una parte que aunque es baja, no cuenta con acceso a internet. Esto es relevante a la hora de planificar nuevos servicios, con el fin de no afectar la accesibilidad de aquellos que no cuentan con acceso a internet.
- ❑ Este documento es realizado con el fin de informar a los diferentes procesos las características de los usuarios de sus trámites, lo que es imperativo a la hora de realizar planes de acción, de mejora, nuevos proyectos o cualquier tipo de actividad que afecte de manera directa a sus grupos de interés. Este acercamiento orienta la manera adecuada para comunicarse y planificar teniendo en cuenta las características de los ciudadanos-usuarios.

“Consolidemos nuestro país marítimo”