

Ministerio de Defensa Nacional

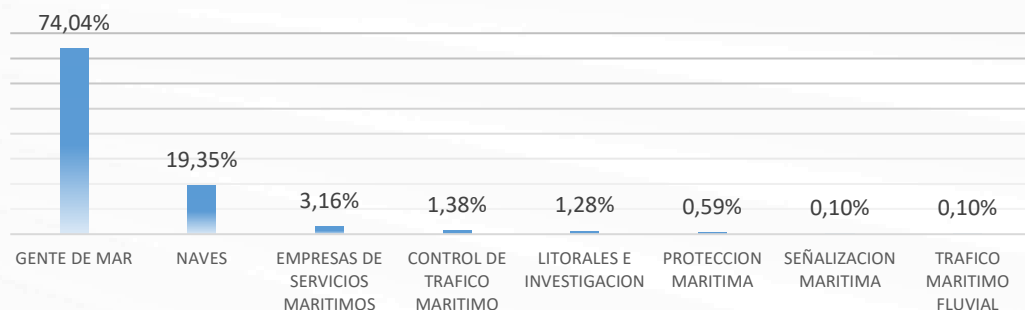


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Caracterización
demográfica por trámite



El presente documento tiene como fin generar la caracterización de los usuarios de la Dirección General Marítima por trámite, dichos trámites corresponden a los procesos que se muestran a continuación:



Los datos que registran en la gráfica corresponden a la información obtenida en la encuesta de satisfacción de 2021 publicada en el Portal Marítimo Colombiano, que según la cantidad de usuarios que realizaron la encuesta se realiza una caracterización frente a cada uno de los trámites de la Entidad.

Respecto a los ocho procesos relacionados en la gráfica, el proceso de Gente de mar presenta un porcentaje superior de trámites correspondiente al **74,04%**, seguido por naves, empresas, etc.

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.

A continuación se clasifican los aspectos de la caracterización de usuarios frente a cada trámite:

Caracterización Social:

- Género
- Tipo de usuario
- Estrato
- Discapacidad – cual discapacidad
- Último nivel educativo
- Rango de edad

Caracterización sobre RED y WEB:

- Acceso a internet
- Medios de conexión a internet

Caracterización sobre Atención:

- Franja horaria
- Medio de Radicación con DIMAR

Caracterización sobre Radicación:

- Zona de radicación
- Regional de preferencia



1. Género.
2. Tipo de usuario
3. Estrato



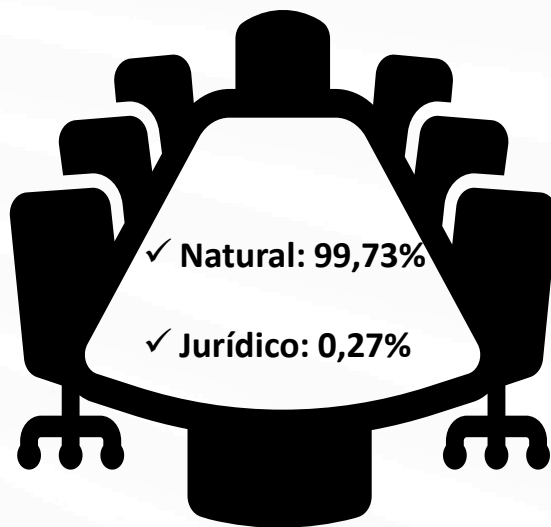
Género

Masculino: 92,40% | Femenino: 5,47%

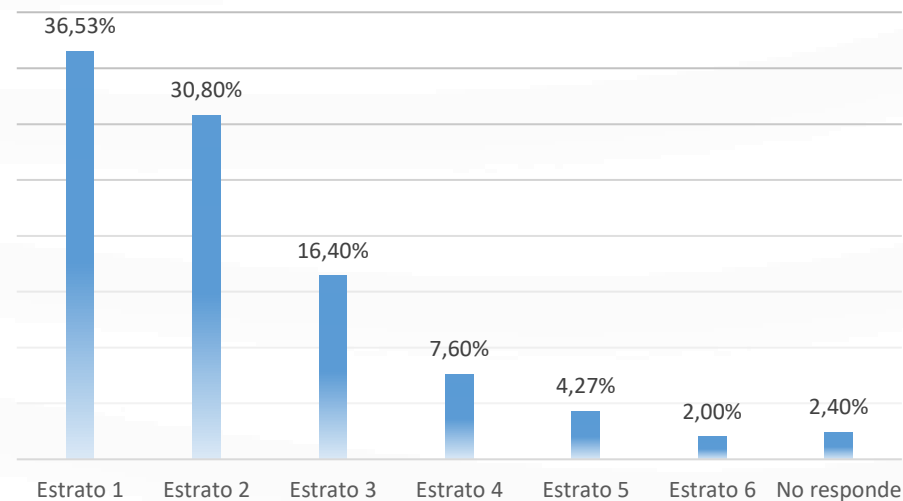


No responde **2,13%**

Tipo de usuario



Estrato



Conforme a la **pregunta C4. ¿Cuál es el estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa?** Los usuarios que están en estrato 1 representan el **36,53%** del total de los trámites del proceso, seguido el estrato 2 con **30,80%** porcentaje que dobla el obtenido por el estrato 3 con **16,40%**, por último el estrato 4 obtiene un porcentaje de **7,60%**.

Se resalta en este caso que los usuarios pertenecientes al estrato uno, son los que mayor afluencia en cuanto a radicación de trámites presentan y los de estrato 6 los de menor afluencia.

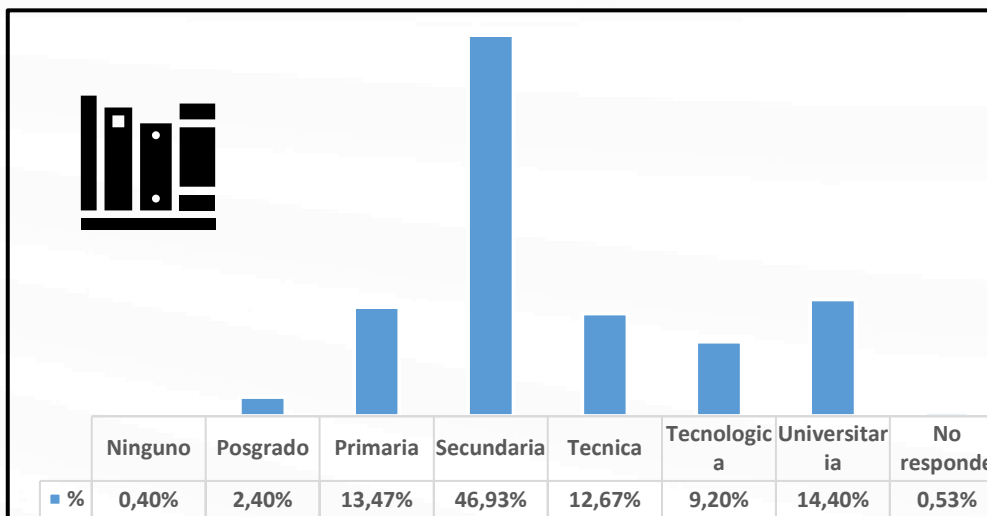
[Capitanías](#)



- 4. Discapacidad
- 5. Nivel de escolaridad
- 6. Rango de edad



Nivel de Escolaridad



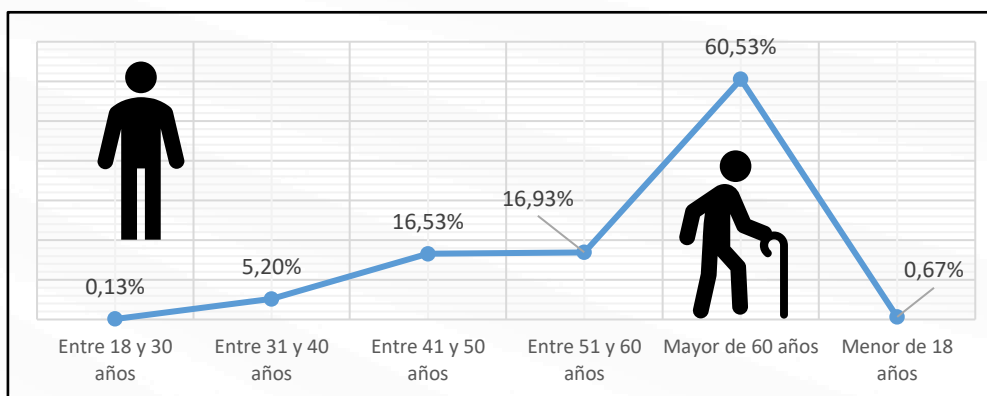
En el ítem de caracterización sobre el último nivel de escolaridad el nivel de educación secundaria obtiene el mayor porcentaje correspondiente al **46,93%** seguido de carrera universitaria con **14,40%**, nivel primaria con **13,47%** y nivel técnico con **12,67%**. Los niveles de educación con menor afluencia respecto a los trámites de este proceso es el nivel tecnológico y posgrado.



C9. ¿tiene alguna condición de discapacidad?
C9.1 ¿tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?



Para este caso tan sólo se registraron **cinco (5)** usuarios con alguna condición de discapacidad, identificando las siguientes: motriz, visual y auditivo.



Rango de edad

El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, son los mayores a 60 años, seguido del rango de edad entre 41 y 60 años con un porcentaje de 33,46%. El rango de edad entre 18 y 30 años muestra ser el menor respecto a la solicitud de trámites del proceso, siendo mas representativo el porcentaje de usuarios menores de edad.

[Capitanías](#)



M3 Gente de Mar.

Caracterización sobre RED y WEB:

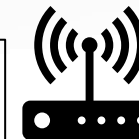
1. Acceso a internet
2. Medios de acceso a internet – que otro medio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
 Autoridad Marítima Colombiana



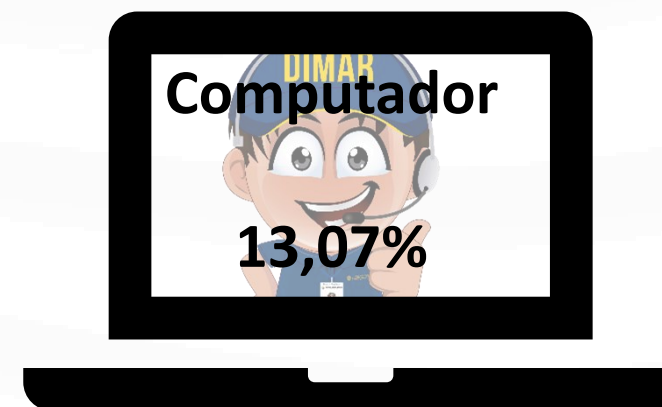
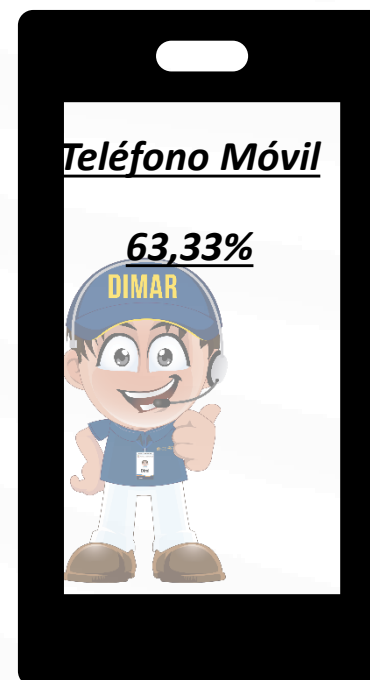
Sobre el **77,20%** de usuarios que tienen acceso a internet, el **63,33%** lo realiza a través de su celular o teléfono móvil, seguido de los usuarios que utilizan el computador para ingresar a la web con un porcentaje del **13,07%** y finalmente un restante del **22,93%** de usuarios que no refieren el medio de acceso a internet. El **0,67%** de usuarios indican no utilizar ningún medio de acceso a internet.



Acceso a internet



Medios de acceso a internet



Ninguna de las anteriores
 0,67%



No responde
 22,93%

[Capitanías](#)

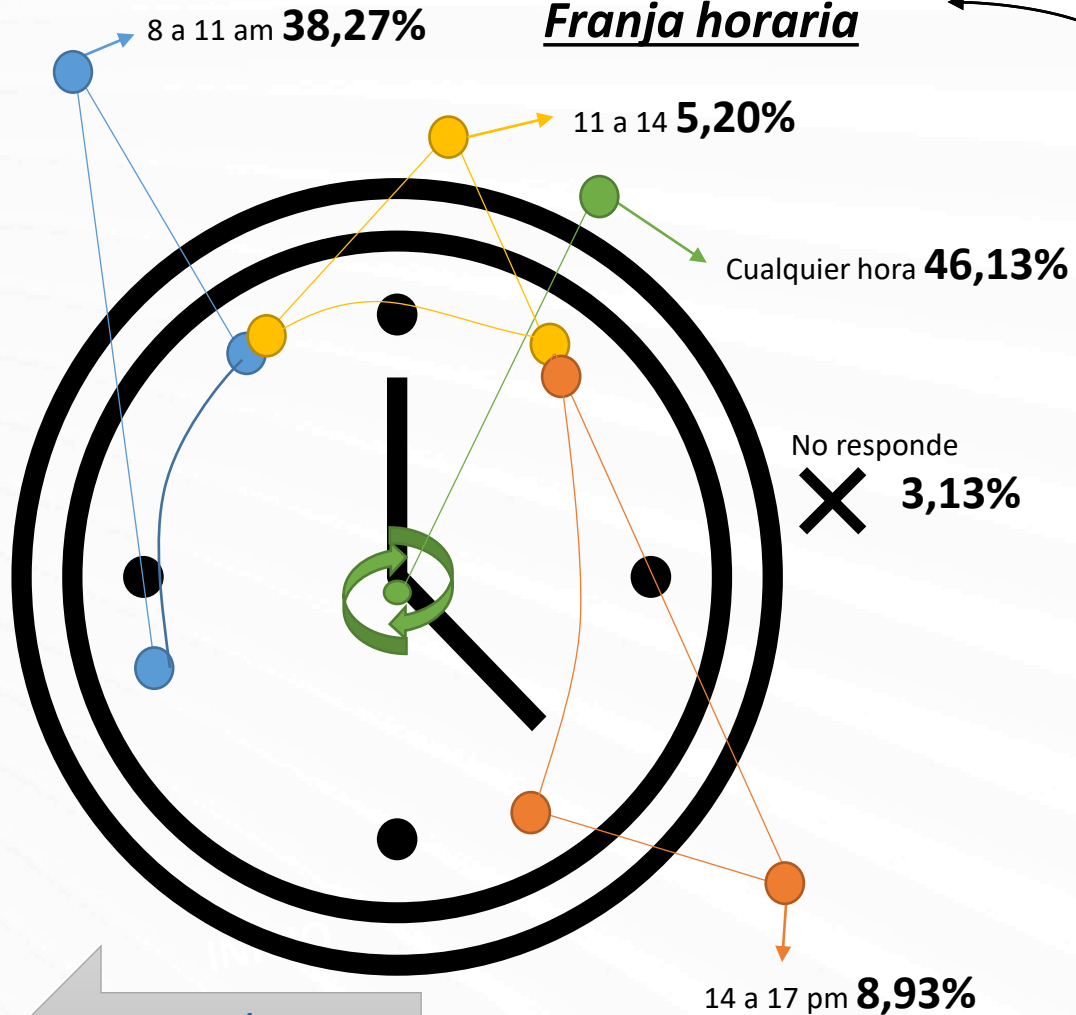
“Consolidamos nuestro país marítimo”



1. Franja Horaria
2. Canales de atención



Franja horaria



La franja con mayor preferencia de contacto por parte de los usuarios con la Entidad frente al proceso Gente de Mar es en la mañana, entre las 0800HR y 1100HR con un porcentaje del **38,27%**. Sólo un **8,93%** elige la franja de la tarde entre las horas 1400HR a 1700HR, por otro lado la franja horaria de 1100HR a 1400HR registra **5,20%** de preferencia.

Así mismo la descripción de preferencia en contactar a la Entidad en cualquier momento del día es la opción que presenta mayor porcentaje correspondiente al **46,13%**.

La preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso Gente de Mar, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de **72,53%**, seguido del canal telefónico con **11,33%**, y la sede electrónica con **8,67%**.

Canales de atención



Presencial **72,53%**



Email **1,60%**



Telefónico **11,33%**



Chat **2,40%**



Sede Electrónica **8,67%**



No responde **3,47%**

“Consolidamos nuestro país marítimo”



1. Zona de radicación
2. Regional de preferencia



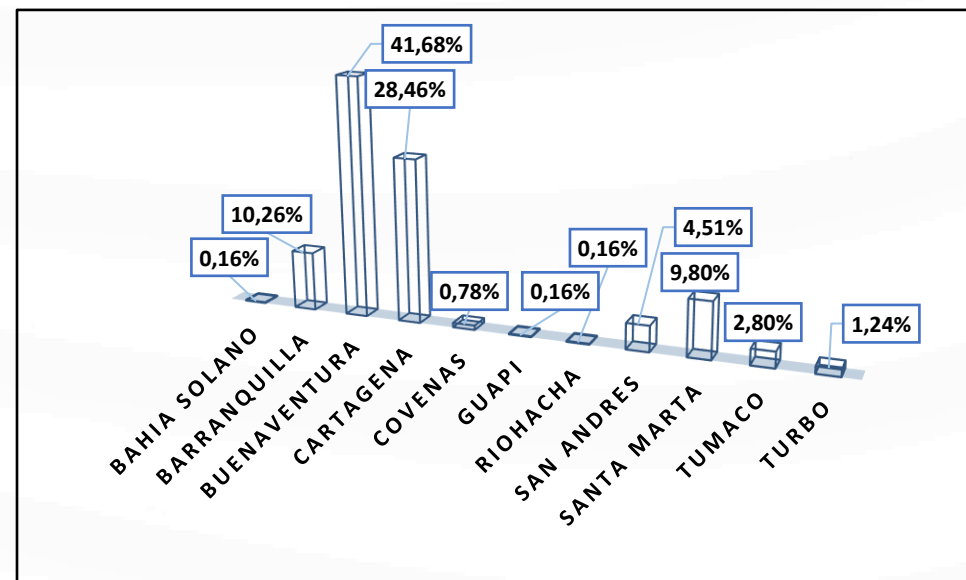
Lugar de preferencia para presentar un trámite

Área	%
Capitanías de Puerto	85,73%
Bahía Solano	0,16%
Barranquilla	10,26%
Buenaventura	41,68%
Cartagena	28,46%
Covenas	0,78%
Guapi	0,16%
Riohacha	0,16%
San Andrés	4,51%
Santa Marta	9,80%
Tumaco	2,80%
Turbo	1,24%
Medios electrónicos	10,00%
Sede Electrónica	97,33%
Sitmar	2,67%
Sede central	4,27%
Sede central Bogotá	100,00%

El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Gente de Mar, corresponde al presencial con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un **85,73%** frente a la total de radicados, seguido por medios electrónicos **6,25%** y Sede Central con un **4,27%**.

En cuanto a las Capitanías de Puerto, la de Buenaventura registra la mayoría de las interacciones correspondiente a un **41,68%**, seguida de Cartagena con **28,46%** y Barranquilla con **10,26%**. Estas capitanías presentan un porcentaje superior al **10%**, por debajo de este se encuentran las capitanías de Bahía Solano, Coveñas, Guapi, Riohacha, San Andrés, Santa Marta, Tumaco y Turbo.

Capitanías de puerto



[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



M4 Naves.

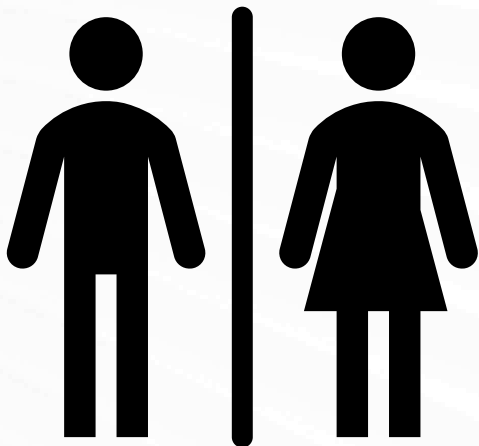
Caracterización Social:

1. Género.
2. Tipo de usuario
3. Estrato



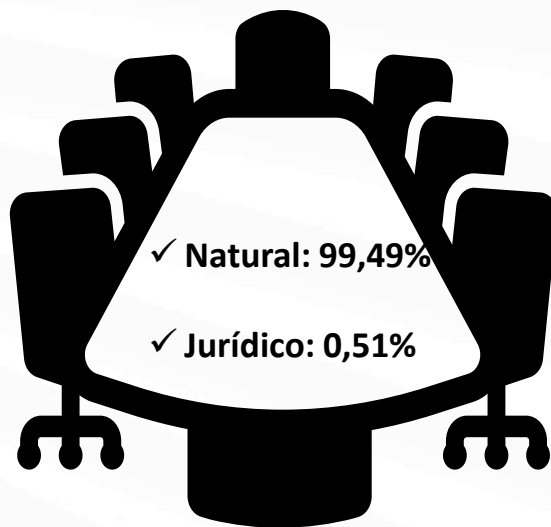
Género

Masculino: 66,84% | Femenino: 31,12%

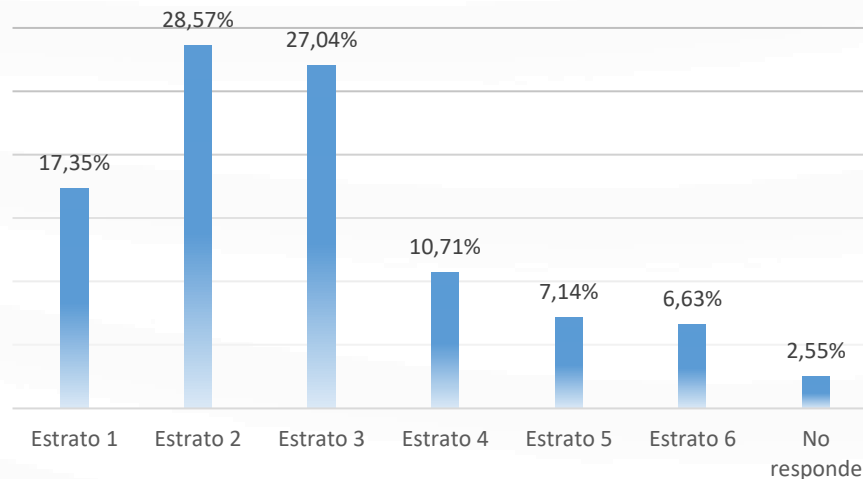


No responde **2,04%**

Tipo de usuario



Estrato



Conforme a la **pregunta C4. ¿Cuál es el estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa?** Los usuarios que están en estrato 2 representan el **28,57%** seguido el estrato 3 con **27,04%** consecutivo por el estrato 1 con **17,35%**, por último el estrato 4 obtiene un porcentaje de **10,71%**.


Se resalta en este caso que los usuarios pertenecientes al estrato dos, son los que mayor afluencia en cuanto a radicación de trámites presentan y los de estrato 6 los de menor afluencia.

[Capitanías](#)



“Consolidamos nuestro país marítimo”

- 4. Discapacidad
- 5. Nivel de escolaridad
- 6. Rango de edad



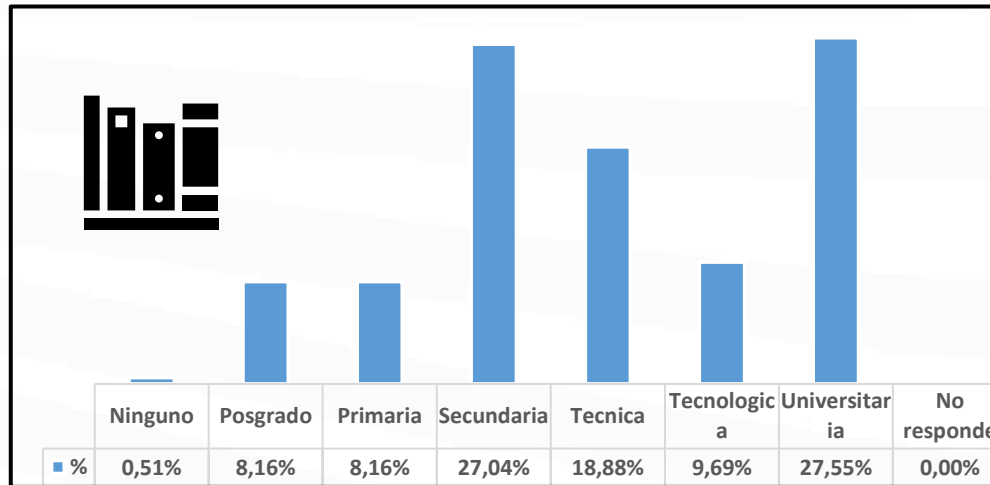


C9. ¿tiene alguna condición de discapacidad?
C9.1 ¿tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?

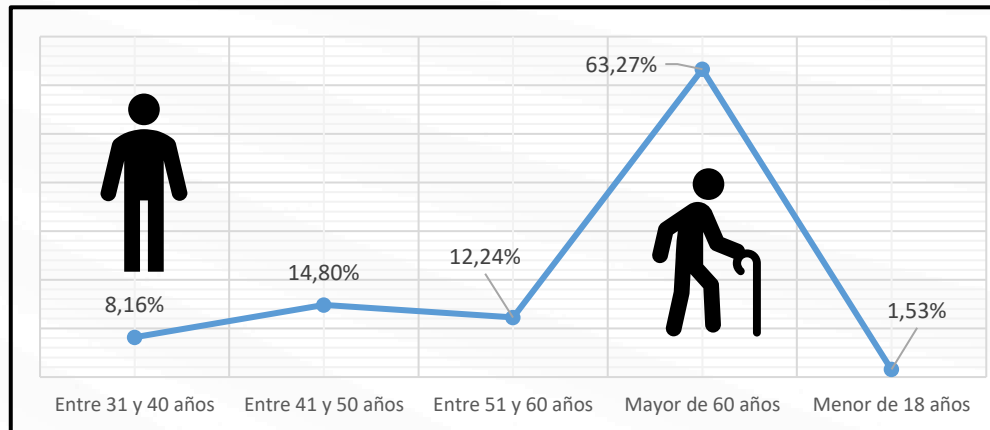



Para este caso tan sólo se registró **un (1)** usuario con una condición de discapacidad, identificó la siguiente: visual.

Nivel de Escolaridad

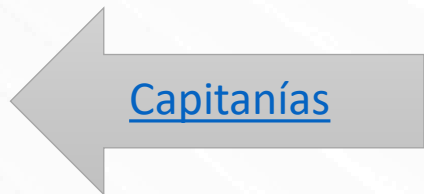


En el ítem de caracterización sobre el **último nivel de escolaridad** el nivel de educación universitaria obtiene el mayor porcentaje correspondiente al **27,55%** seguido de formación secundaria con **27,04%**, nivel técnico con **18,88%** y nivel tecnológico con **9,69%**. El nivel de educación con menor afluencia respecto a los trámites de este proceso es el nivel posgrado y primaria.



Rango de edad

El rango de edad de los usuarios más representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, son los mayores a 60 años, seguido del rango de edad entre 41 y 50 años con un porcentaje de **14,80%**. El rango de edad entre 31 y 40 años muestra ser el menor respecto a la solicitud de trámites del proceso, se registra un porcentaje de usuarios menores de edad de **1,53%**.





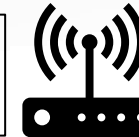
M4 Naves.

Caracterización sobre RED y WEB:

1. Acceso a internet
2. Medios de acceso a internet – que otro medio



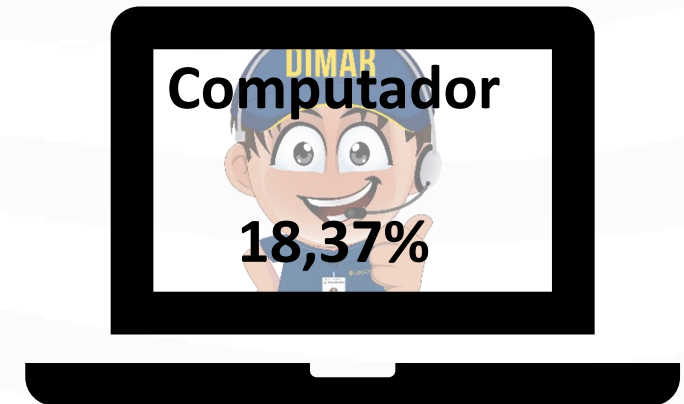
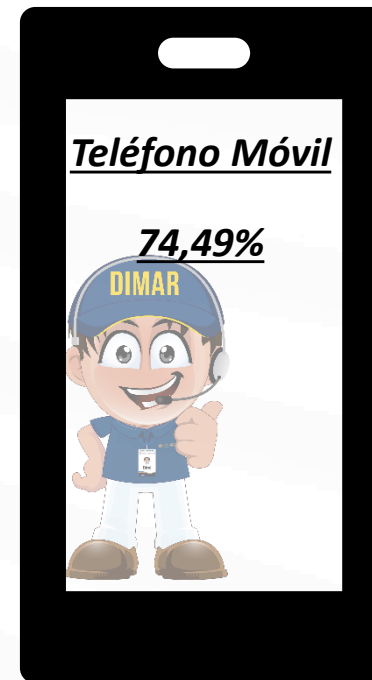
Sobre el **93,37%** de usuarios que tienen acceso a internet el **74,49%** lo realiza por medio de su celular o teléfono móvil, seguido de usuarios que utilizan el computador para ingresar a la web con un porcentaje del **18,37%** y finalmente un restante de **7,14%** de usuarios que no refieren el medio de acceso a internet.



Acceso a internet



Medios de acceso a internet



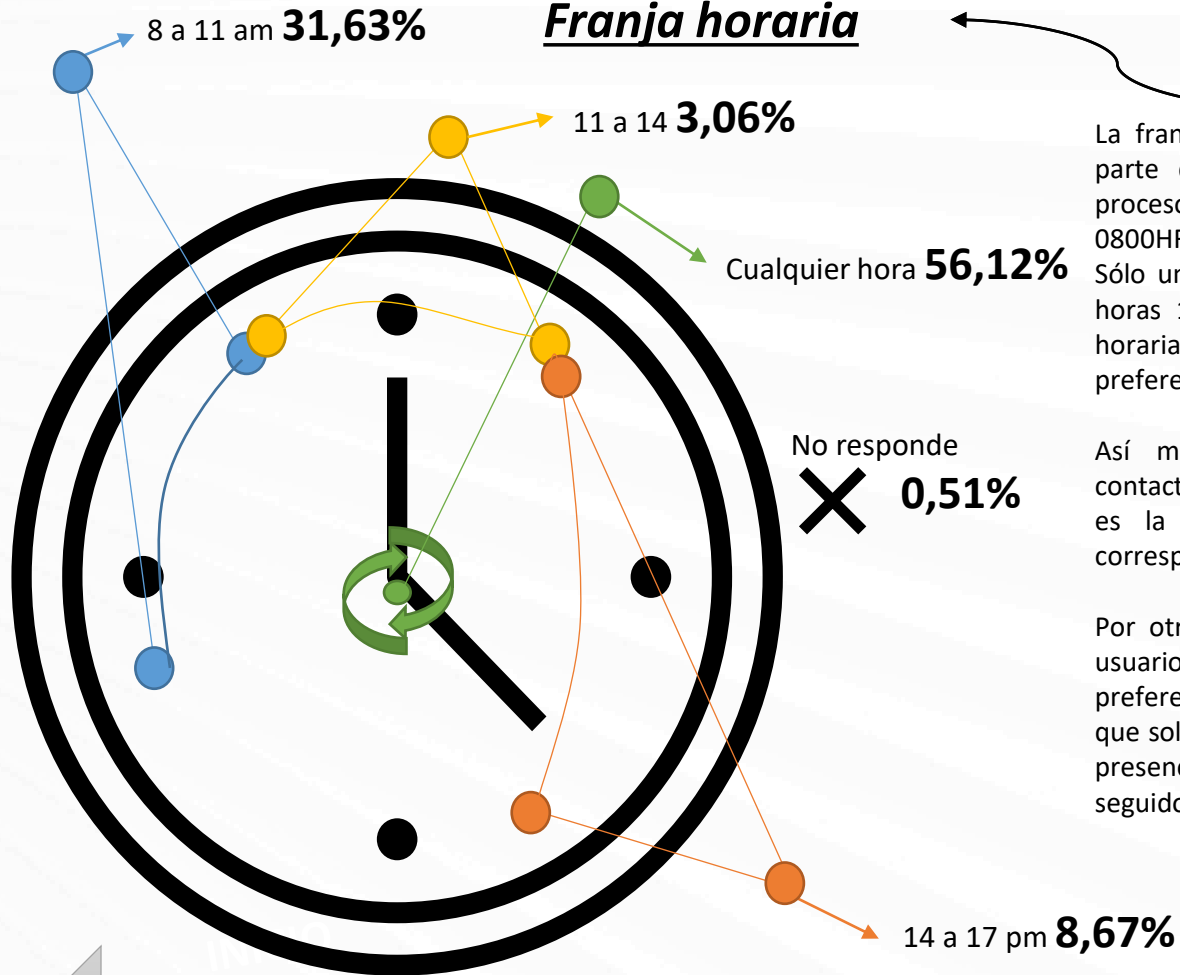
No responde
7,14%



1. Franja Horaria
2. Canales de atención



Franja horaria



La franja con mayor preferencia de contacto por parte de los usuarios con la Entidad frente al proceso Naves es en la mañana, entre las horas de 0800HR – 1100HR con un porcentaje de **31,63%**. Sólo un **8,67%** elige la franja de la tarde entre las horas 1400HR a 1700HR, por otro lado la franja horaria de 1100HR a 1400HR registra **3,06%** de preferencia.

Así mismo la descripción de preferencia en contactar a la Entidad en cualquier momento del día es la opción que presenta mayor porcentaje correspondiente al **56,12%**.

Por otro lado y según los canales de atención al usuario con los que cuenta la Entidad. La preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso Naves, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de **77,04%**, seguido del canal telefónico con **9,69%**.

Canales de atención



Presencial **77,04%**



Email **5,61%**



Telefónico **9,69%**



Chat **2,04%**



Sede Electrónica **3,06%**



No responde **2,55%**

[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



M4 Naves.

Caracterización sobre Radicación:

1. Zona de radicación
2. Regional de preferencia



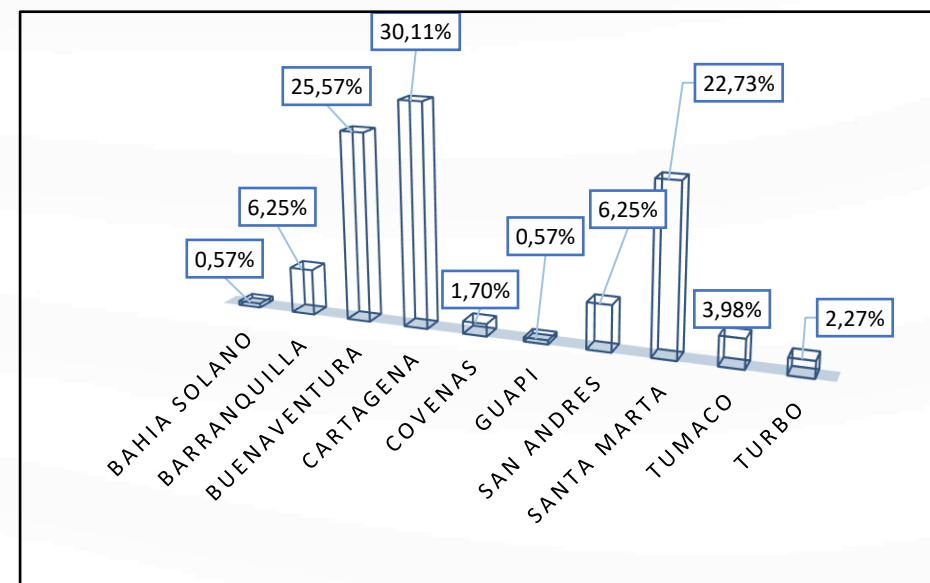
Lugar de preferencia para presentar un trámite

Área	%
Capitanías de Puerto	89,80%
Bahía Solano	0,57%
Barranquilla	6,25%
Buenaventura	25,57%
Cartagena	30,11%
Covenas	1,70%
Guapi	0,57%
San Andrés	6,25%
Santa Marta	22,73%
Tumaco	3,98%
Turbo	2,27%
Sede Electrónica	6,63%
Sitmar	92,31%
Sede central	7,69%
Sede central Bogotá	3,57%
Sede central Bogotá	100,00%

El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Naves, corresponde al presencial, con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un **89,80%** frente a la total de radicados, seguido por sede electrónica **6,63%** y Sede Central con un **3,57%**.

En cuanto a las Capitanías de Puerto, la de Cartagena registra la mayoría de las interacciones correspondiente a un **30,11%**, seguida de Buenaventura con **25,57%** y Santa Marta con **22,73%**, estas Capitanías presentan un porcentaje superior al **10%**, por debajo de este se encuentran las Capitanías de Bahía Solano, Barranquilla, Coveñas, Guapi, San Andrés, Tumaco y Turbo.

Capitanías de puerto





1. Género.
2. Tipo de usuario
3. Estrato

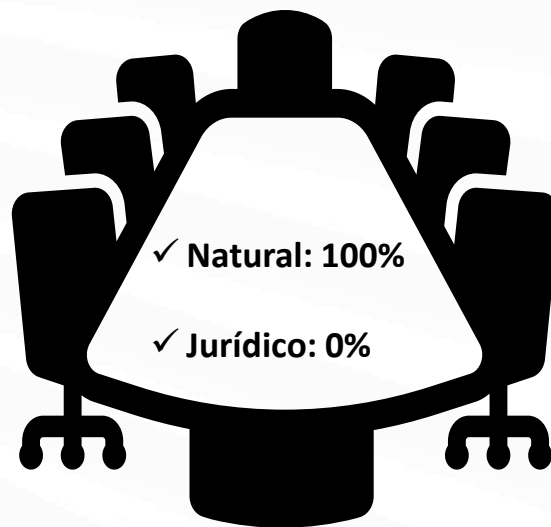


Género

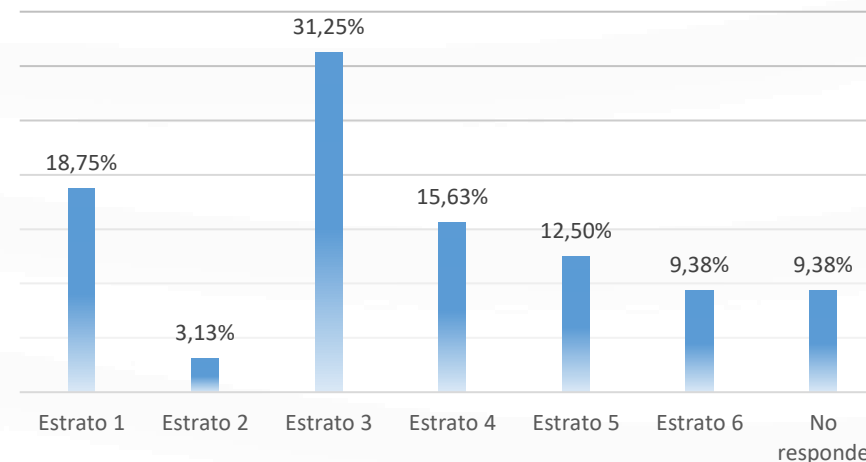
Masculino: 50% | Femenino: 50%



Tipo de usuario



Estrato



Conforme a la **pregunta C4. ¿Cuál es el estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa?**. Los usuarios que están en estrato 3 representan el **31,25%** seguido el estrato 1 con **18,75%** consecutivo por el estrato 4 con **15,63%**, por último el estrato 5 obtiene un porcentaje de **12,50%**.

Se resalta en este caso que los usuarios pertenecientes al estrato tres, son los que mayor afluencia en cuanto a radicación de trámites presentan y los de estrato 2 los de menor afluencia.

[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”

- 4. Discapacidad
- 5. Nivel de escolaridad
- 6. Rango de edad



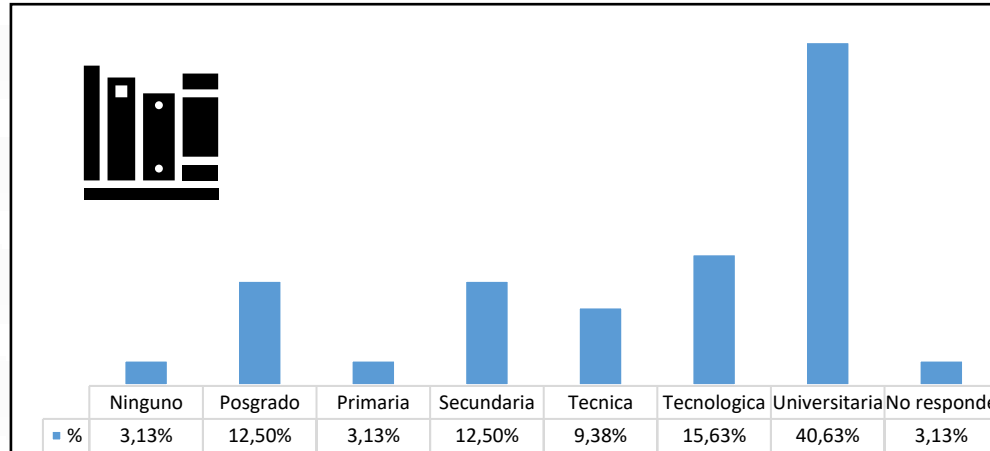


C9. ¿tiene alguna condición de discapacidad?
C9.1 ¿tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?

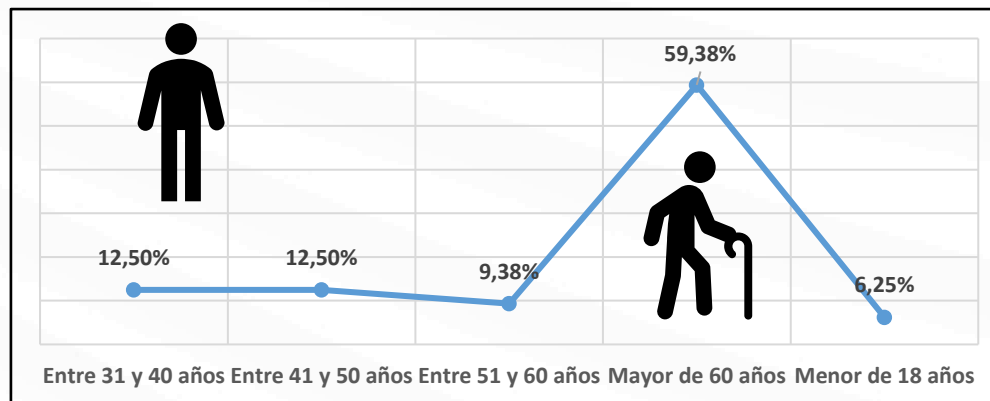



Para este caso tan sólo se registró **un (1)** usuario con una condición de discapacidad, identifico la siguiente: fractura del dedo índice izquierdo.

Nivel de Escolaridad

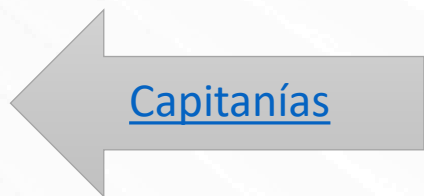


En el ítem de caracterización sobre el **último nivel de escolaridad** el nivel de educación universitaria obtiene el mayor porcentaje correspondiente al **40,63%** seguido de formación tecnológica con **15,63%**, nivel secundaria y posgrado con **12,50%** y nivel técnico con **9,38%**. El nivel de educación con menor afluencia respecto a los trámites de este proceso es el nivel de primaria.



Rango de edad

El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, son los mayores a 60 años, seguido del rango de edad entre 31 a 40 y 41 a 50 años con un porcentaje de 12,50% cada uno. El rango de edad entre 51 y 60 años muestra ser el menor respecto a la solicitud de trámites del proceso, se registra un porcentaje de usuarios menores de edad de **6,25%**.





M2 Empresas de Servicios Marítimo.

Caracterización sobre RED y WEB:

1. Acceso a internet

2. Medios de acceso a internet – que otro medio



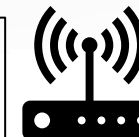
Ministerio de Defensa Nacional

Dirección General Marítima

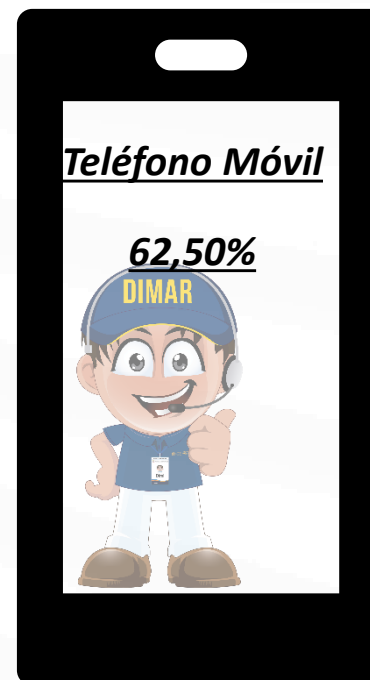
Autoridad Marítima Colombiana



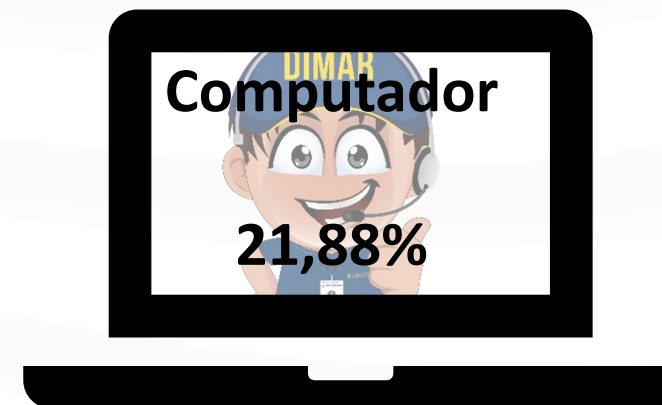
Sobre el **87,50%** de usuarios que tienen acceso a internet el **62,50%** lo realiza por medio de su celular o teléfono móvil, seguido de usuarios que utilizan el computador para ingresar a la web con un porcentaje del **21,88%** y finalmente un restante de **15,63%** de usuarios que no refieren el medio de acceso a internet.



Acceso a internet



Medios de acceso a internet



No responde

15,63%

[Capitanías](#)

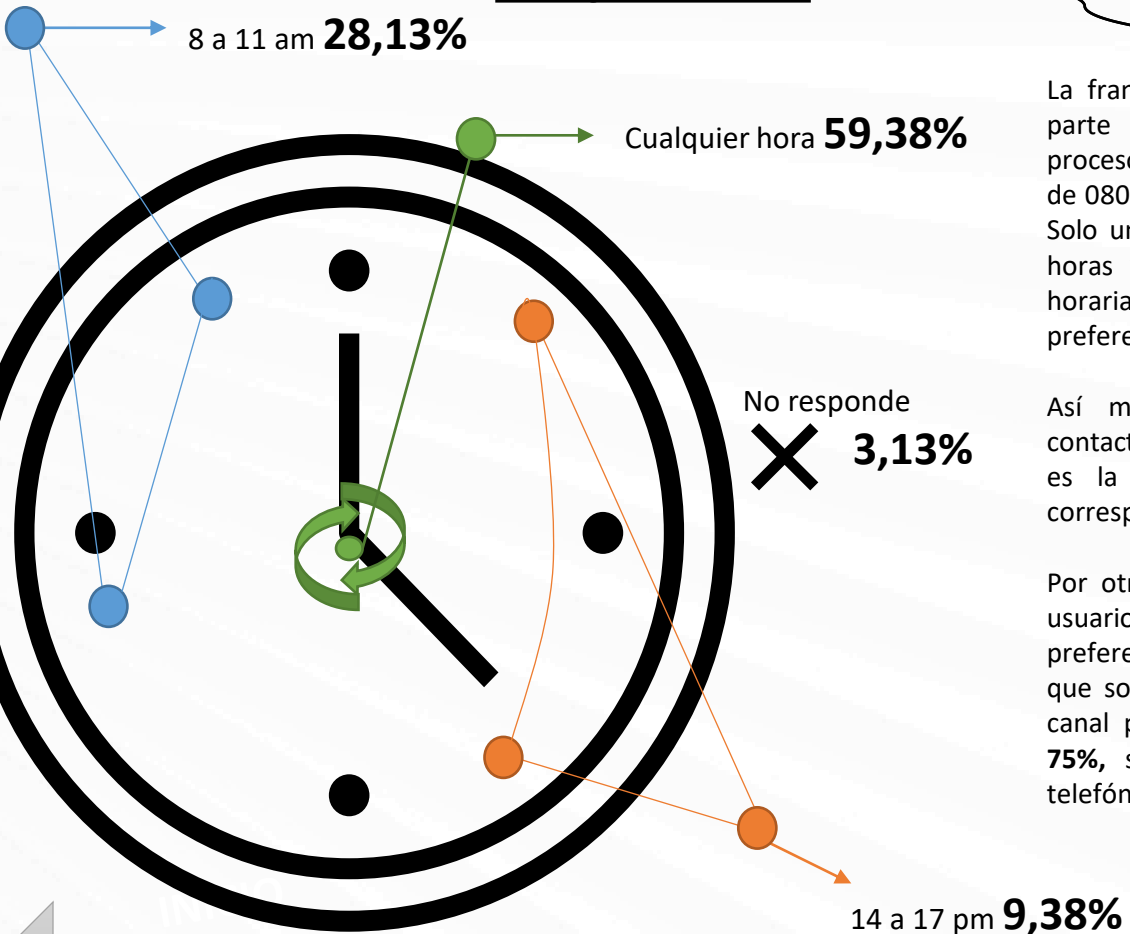
“Consolidamos nuestro país marítimo”



1. Franja Horaria
2. Canales de atención



Franja horaria

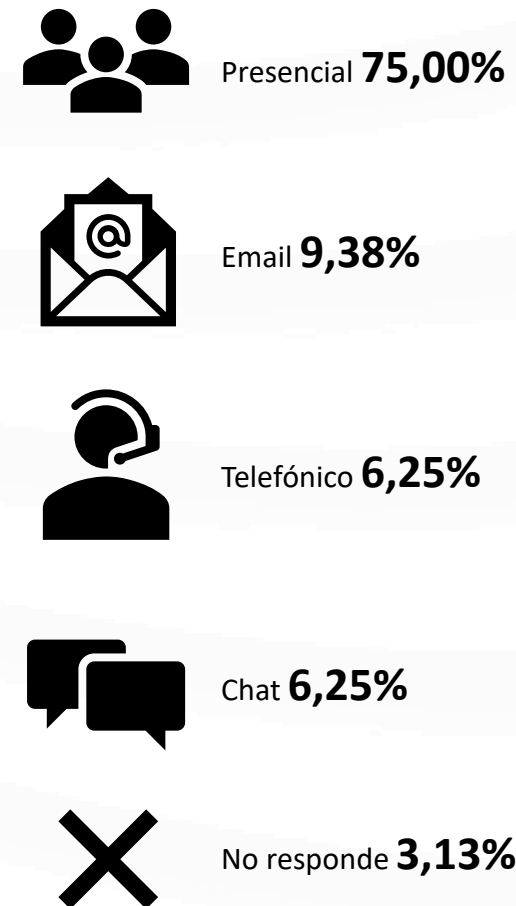


La franja con mayor preferencia de contacto por parte de los usuarios con la Entidad frente al proceso Empresas es en la mañana, entra las horas de 0800HR – 1100HR con un porcentaje de **28,13%**. Solo un **9,38%** elige la franja de la tarde entre las horas 1400HR a 1700HR, por otro lado la franja horaria de 1100HR a 1400HR registra **0%** de preferencia.

Así mismo la descripción de preferencia en contactar a la Entidad en cualquier momento del día es la opción que presenta mayor porcentaje correspondiente al **59,38%**.

Por otro lado y según los canales de atención al usuario con los que cuenta la Entidad. La preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso Empresas, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de **75%**, seguido del canal Email con **9,38%**, y el telefónico y chat con **6,25%**.

Canales de atención



[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



1. Zona de radicación
2. Regional de preferencia



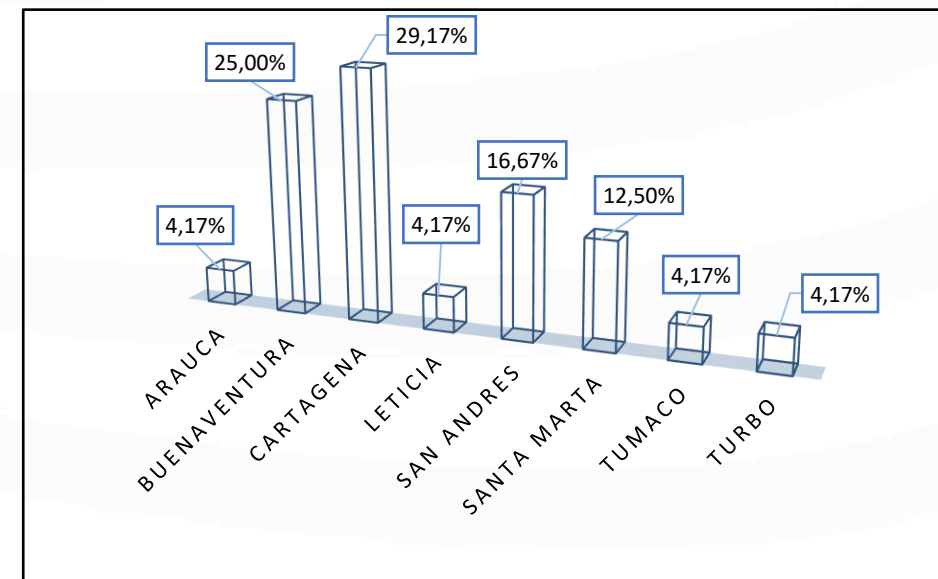
Lugar de preferencia para presentar un trámite

Área	%
Capitanías de Puerto	75,00%
Arauca	4,17%
Buenaventura	25,00%
Cartagena	29,17%
Leticia	4,17%
San Andrés	16,67%
Santa Marta	12,50%
Tumaco	4,17%
Turbo	4,17%
Medios electrónicos	6,25%
Sede Electrónica	100,00%
Sede central	18,75%
Sede central Bogotá	100,00%

El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Empresas, corresponde al presencial, con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un **75%** frente a la total de radicados, seguido por sede central **18,75%** y medios electrónicos con un **6,25%**.

En cuanto a las Capitanías de Puerto, la de Cartagena registra la mayoría de las interacciones correspondiente a un **29,17%**, seguida de Buenaventura con **25%** y Santa Andres con **16,67%**, las Capitanías que presentan un porcentaje inferior al **10%**, son Arauca, Leticia, Tumaco y Turbo.

Capitanías de puerto





1. Género.
2. Tipo de usuario
3. Estrato



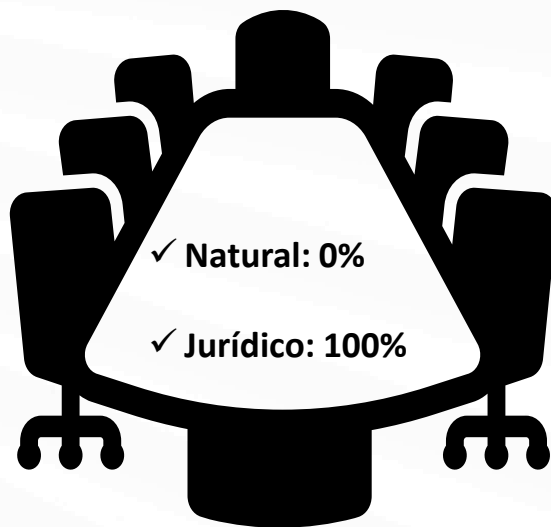
Género

Masculino: 85,71% | Femenino: 14,29%

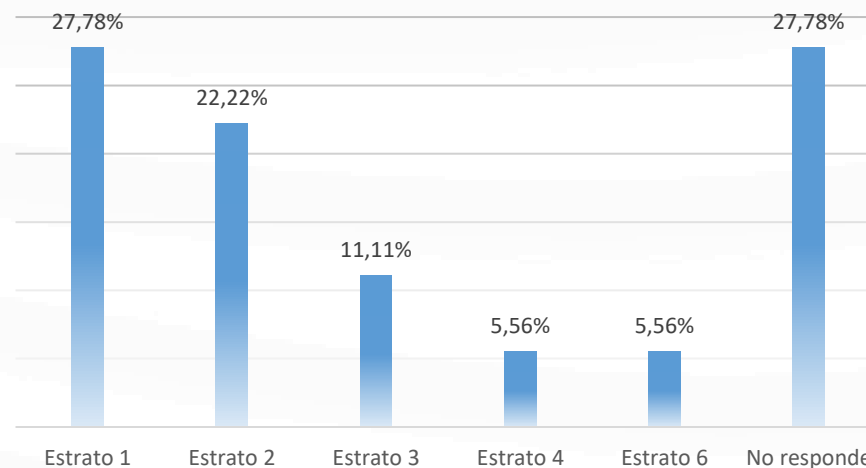


No responde **2,04%**

Tipo de usuario



Estrato



Conforme a la **pregunta C4. ¿Cuál es el estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa?** Los usuarios que están en estrato 1 representan el **27,78%** seguido el estrato 2 con **22,22%** consecutivo por el estrato 3 con **11,11%**, por último el estrato 4 y 6 obtiene un porcentaje de **5,56%**.

Se resalta en este caso que los usuarios pertenecientes al estrato uno, son los que mayor afluencia en cuanto a radicación de trámites presentan y los de estrato 4 y 6 los de menor afluencia.

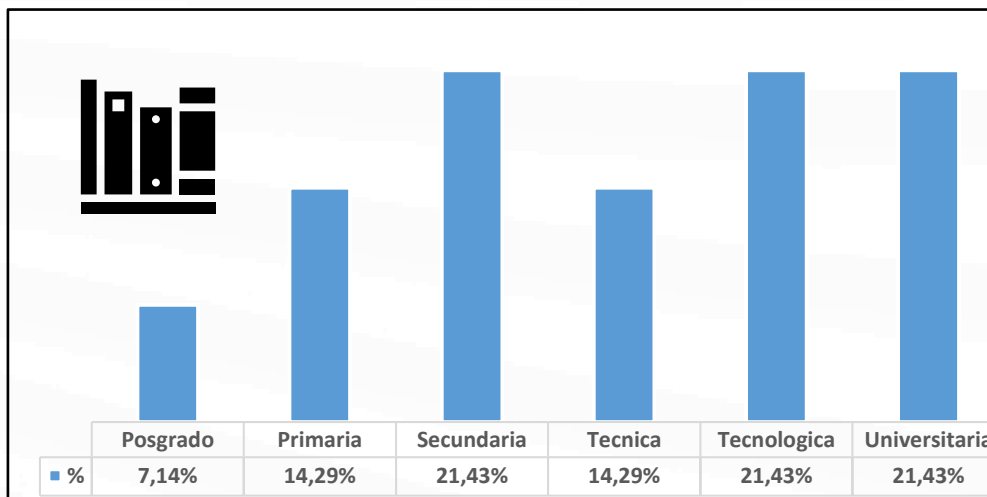
[Capitanías](#)



4. Discapacidad
5. Nivel de escolaridad
6. Rango de edad



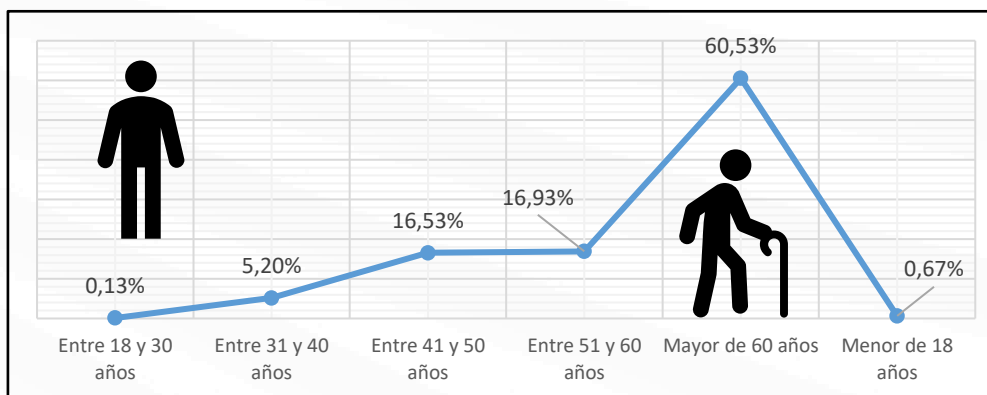
Nivel de Escolaridad



En el ítem de caracterización sobre el **último nivel de escolaridad** el nivel de educación secundaria, tecnológica y universitaria obtiene el mayor porcentaje correspondiente al **21,43%** seguido de formación primaria y técnica con **14,29%** cada uno y nivel posgrado con **7,14%**. El nivel de educación con menor afluencia respecto a los trámites de este proceso es el nivel posgrado.

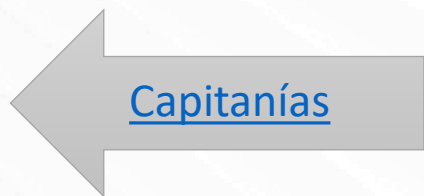
C9. ¿tiene alguna condición de discapacidad?
C9.1 ¿tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?

Para este caso no se registran usuarios.



Rango de edad

El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, son los mayores a 60 años, seguido del rango de edad entre 51 y 60 años con un porcentaje de **16,93%**. El rango de edad entre 18 y 30 años muestra ser el menor respecto a la solicitud de trámites del proceso, se registra un porcentaje de usuarios menores de edad de **0,67%**.





M10 Control de Trafico Marítimo.

Caracterización sobre RED y WEB:

1. Acceso a internet

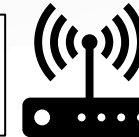
2. Medios de acceso a internet – que otro medio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



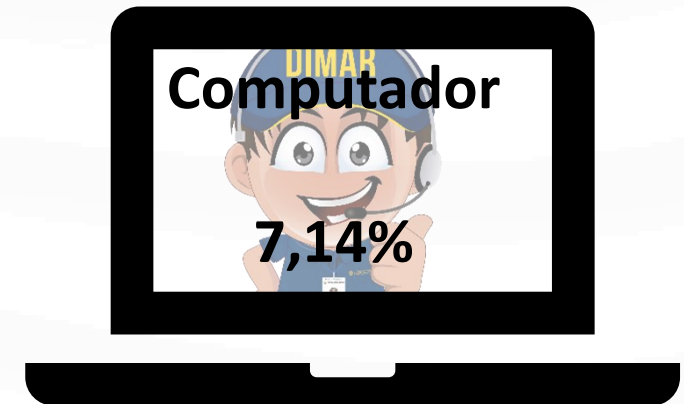
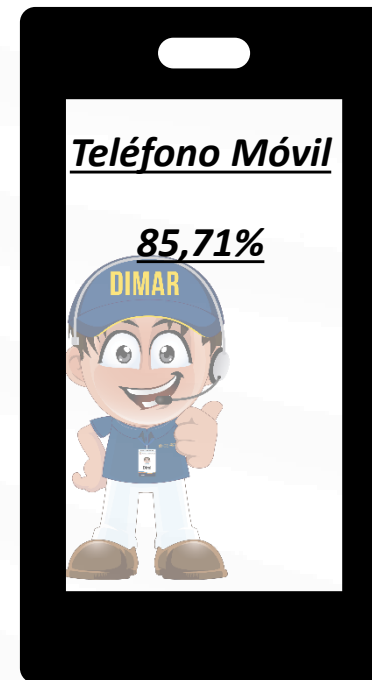
Sobre el **92,86%** de usuarios que tienen acceso a internet el **85,71%** lo realiza por medio de su celular o teléfono móvil, seguido de usuarios que utilizan el computador para ingresar a la web con un porcentaje del **7,14%** y finalmente un restante de **7,14%** de usuarios que no refieren el medio de acceso a internet.



Acceso a internet



Medios de acceso a internet



No responde
7,14%

[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



M10 Control de Trafico Marítimo.

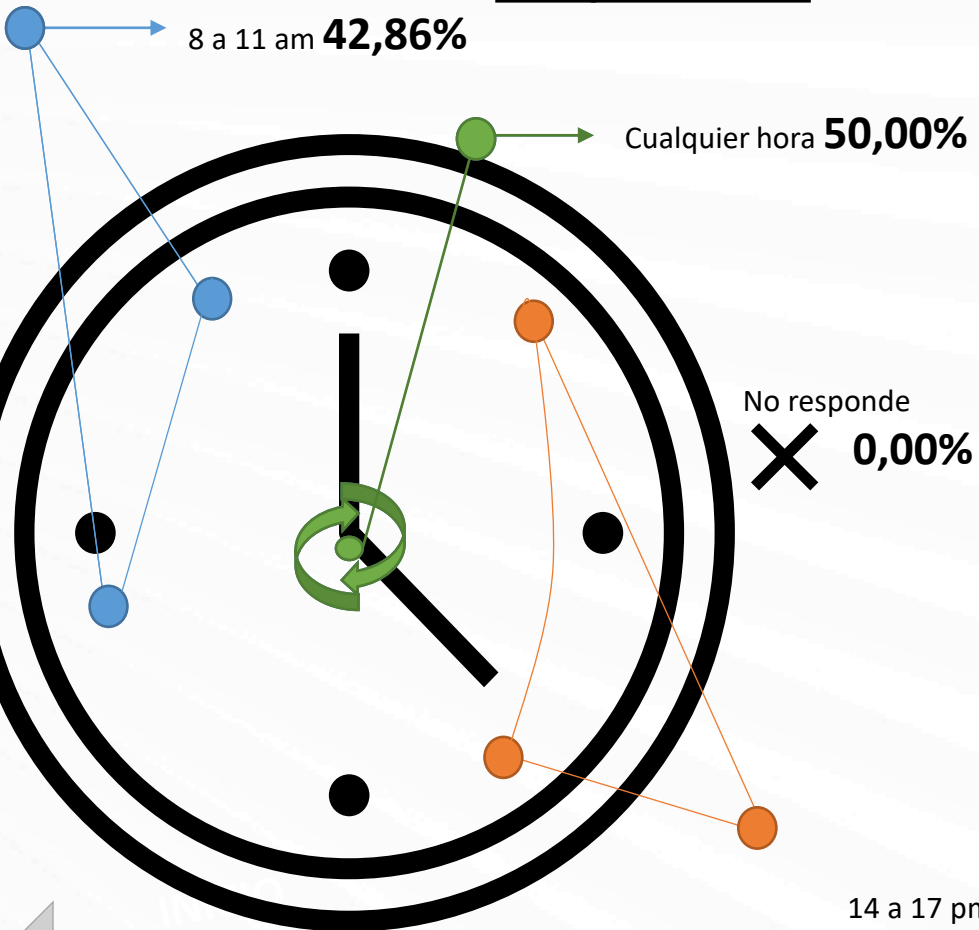
Caracterización sobre Atención:

1. Franja Horaria
2. Canales de atención



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Franja horaria



La franja con mayor preferencia de contacto por parte de los usuarios con la Entidad frente al proceso Control de trafico marítimo es en la mañana, entra las horas de 0800HR – 1100HR con un porcentaje de **42,86%**. Solo un **7,14%** elige la franja de la tarde entre las horas 1400HR a 1700HR, por otro lado la franja horaria de 1100HR a 1400HR registra **0%** de preferencia.

Así mismo la descripción de preferencia en contactar a la Entidad en cualquier momento del día es la opción que presenta mayor porcentaje correspondiente al **50%**.

Por otro lado y según los canales de atención al usuario con los que cuenta la Entidad. La preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso Control de trafico marítimo, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de **78,57%**, seguido del canal chat con **14,29%**, y el telefónico **7,14%**.

Canales de atención



Presencial **78,57%**



Telefónico **7,14%**



Chat **14,29%**

[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



1. Zona de radicación
2. Regional de preferencia



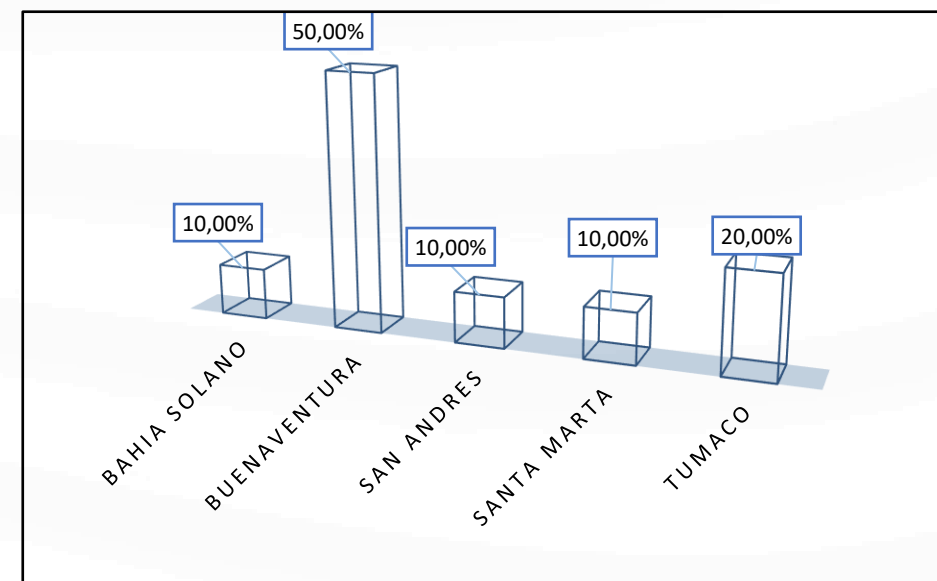
Lugar de preferencia para presentar un trámite

Área	%
Capitanías de Puerto	71,43%
Bahía Solano	10,00%
Buenaventura	50,00%
San Andrés	10,00%
Santa Marta	10,00%
Tumaco	20,00%
Medios electrónicos	14,29%
Sede Electrónica	50,00%
Sitmar	50,00%
Sede central	14,29%
Sede central Bogotá	100,00%

El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Control de tráfico Marítimo, corresponde al presencial, con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un **71,43%** frente a la total de radicados, seguido por sede central y medios electrónicos con **14,29%**

En cuanto a las Capitanías de Puerto, la de Buenaventura registra la mayoría de las interacciones correspondiente a un **50%**, seguida de Tumaco con **20%** y Bahía Solano, Santa Andrés y Santa Marta con **10%**

Capitanías de puerto



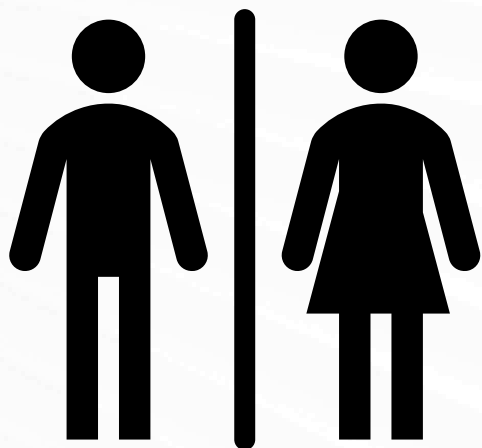


1. Género.
2. Tipo de usuario
3. Estrato

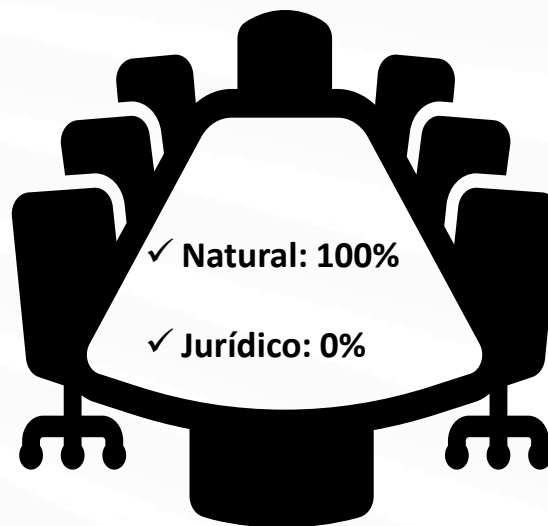


Género

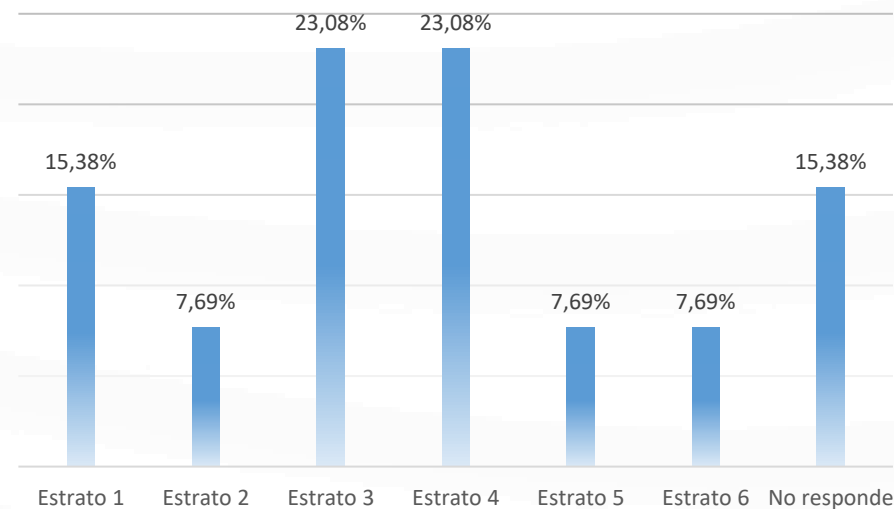
Masculino: 53,85% | Femenino: 46,15%



Tipo de usuario



Estrato



Conforme a la **pregunta C4. ¿Cuál es el estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa?** Los usuarios que están en estrato 3 y 4 representa cada uno el **23,08%** seguido el estrato 1 con **15,38%** consecutivo por el estrato 2, 5 y 6 con **7,69%**


Se resalta en este caso que los usuarios pertenecientes al estrato tres y cuatro, son los que mayor afluencia en cuanto a radicación de trámites presentan y los de estrato 2, 5 y 6 los de menor afluencia.

[Capitanías](#)


“Consolidamos nuestro país marítimo”

- 4. Discapacidad
- 5. Nivel de escolaridad
- 6. Rango de edad



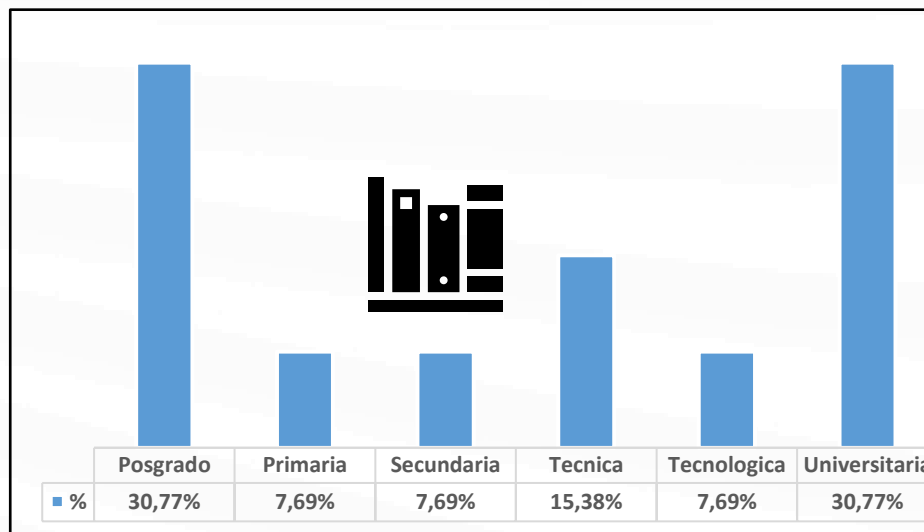


C9. ¿tiene alguna condición de discapacidad?
C9.1 ¿tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?



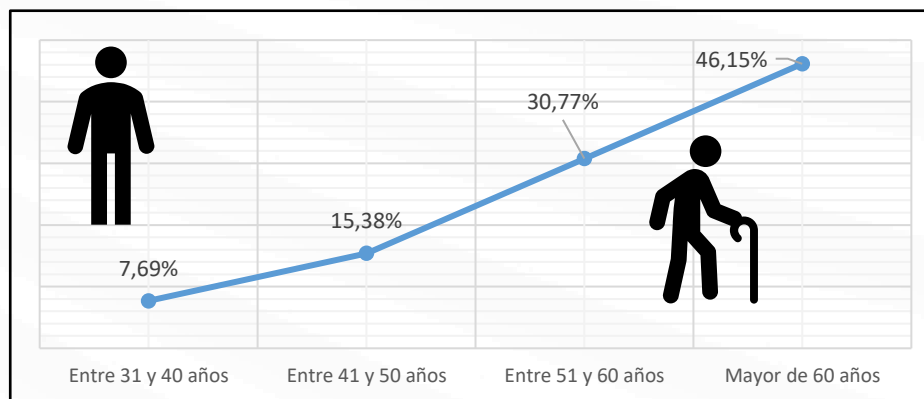

Para este caso no se registran usuarios.

Nivel de Escolaridad

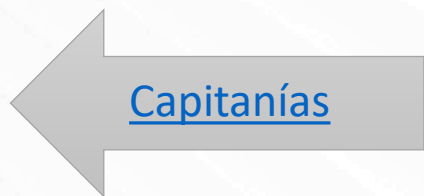


En el ítem de caracterización sobre el **último nivel de escolaridad** el nivel de educación posgrado y universitaria obtiene el mayor porcentaje correspondiente al **30,77%** seguido de formación técnica con **15,38%**, nivel primaria, secundaria y tecnológica con **7,69%**.

Rango de edad



El rango de edad de los usuarios más representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, son los mayores a 60 años, seguido del rango de edad entre 51 y 60 años con un porcentaje de **30,77%**, seguido del rango de 41 a 50 años con **15,38%**. El rango de edad entre 31 y 40 años muestra ser el menor respecto a la solicitud de trámites del proceso.





M9 Litorales e Investigación. Caracterización sobre RED y WEB:

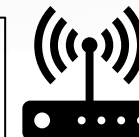
1. Acceso a internet
2. Medios de acceso a internet – que otro medio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



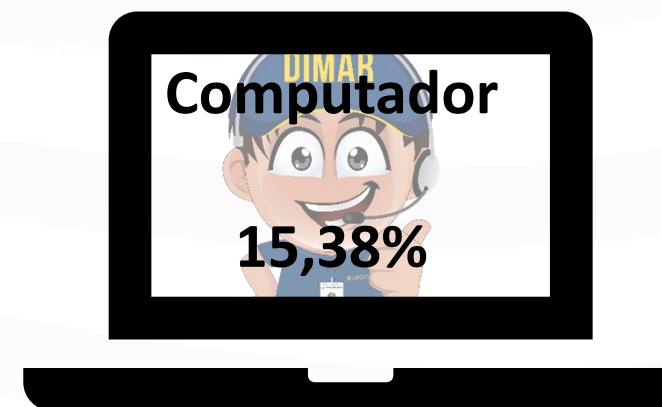
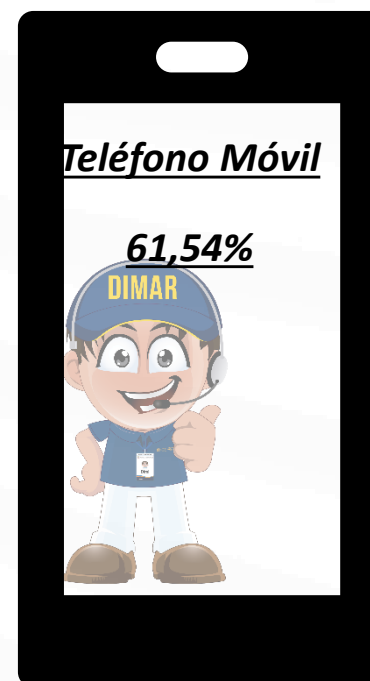
Sobre el **84,61%** de usuarios que tienen acceso a internet el **61,54%** lo realiza por medio de su celular o teléfono móvil, seguido de usuarios que utilizan el computador para ingresar a la web con un porcentaje del **15,38%** y finalmente un restante de **23,08%** de usuarios que no refieren el medio de acceso a internet.



Acceso a internet



Medios de acceso a internet



No responde
23,08%

[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



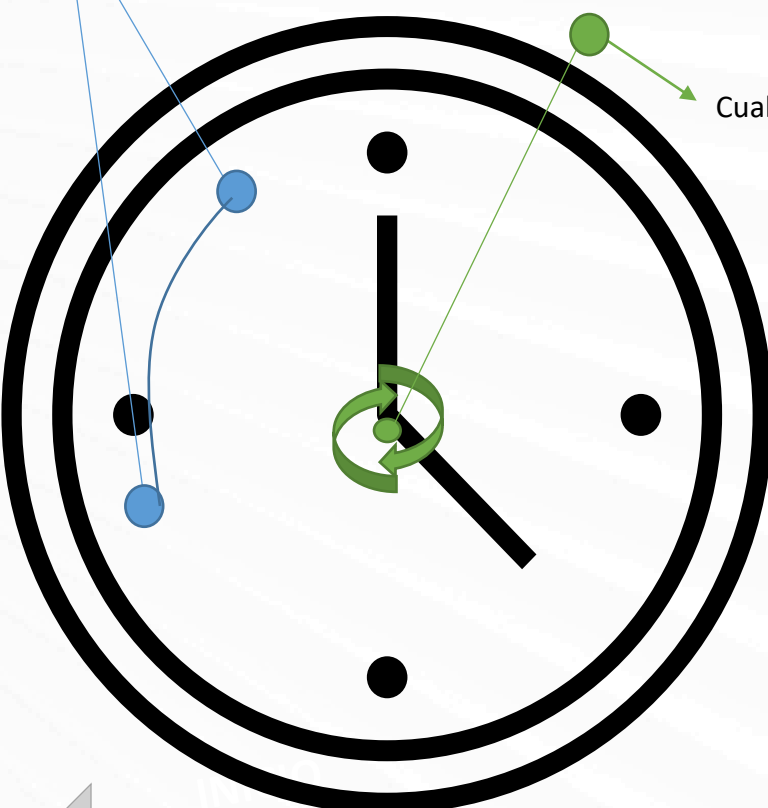
1. Franja Horaria
2. Canales de atención



Franja horaria

8 a 11 am **61,54%**

Cualquier hora **38,46%**



La franja con mayor preferencia de contacto por parte de los usuarios con la Entidad frente al proceso Litorales e investigación es en la mañana, entra las horas de 0800HR – 1100HR con un porcentaje de **61,54%**. Solo un **38,46%** elige cualquier momento del día.

Por otro lado y según los canales de atención al usuario con los que cuenta la Entidad. La preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso Litorales e investigación, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de **61,54%**, seguido del canal telefónico con **15,38%**, y el Email, chat y sede electrónica **7,69%**.

Canales de atención



Presencial **61,54%**



Email **7,69%**



Telefónico **15,38%**



Chat **7,69%**



Sede Electrónica **7,69%**



1. Zona de radicación
2. Regional de preferencia



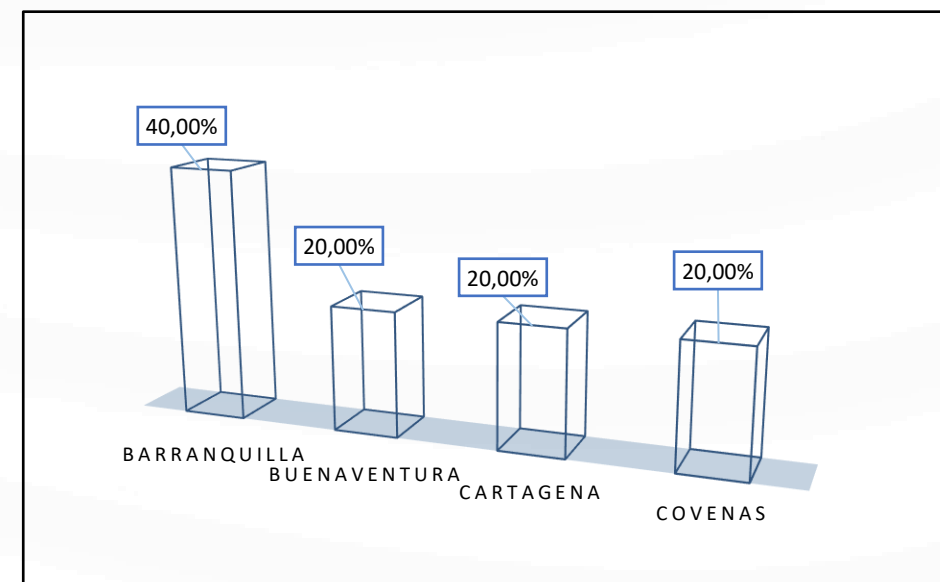
Lugar de preferencia para presentar un trámite

Área	%
Capitanías de Puerto	38,46%
Barranquilla	40,00%
Buenaventura	20,00%
Cartagena	20,00%
Covenas	20,00%
Medios electrónicos	30,77%
Sede Electrónica	75,00%
Sitmar	25,00%
Sede central	30,77%
Sede central Bogotá	100,00%

El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Litorales e Investigación, corresponde al presencial, con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un **38,46%** frente a la total de radicados, seguido por sede central y medios electrónicos con **30,77%**

En cuanto a las Capitanías de Puerto, la de Barranquilla registra la mayoría de las interacciones correspondiente a un **40%**, seguida de Buenaventura, Cartagena y Coveñas con **20%**

Capitanías de puerto





1. Género.
2. Tipo de usuario
3. Estrato

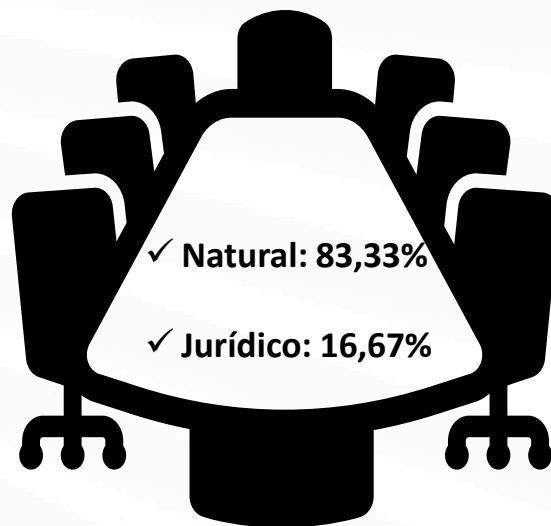


Género

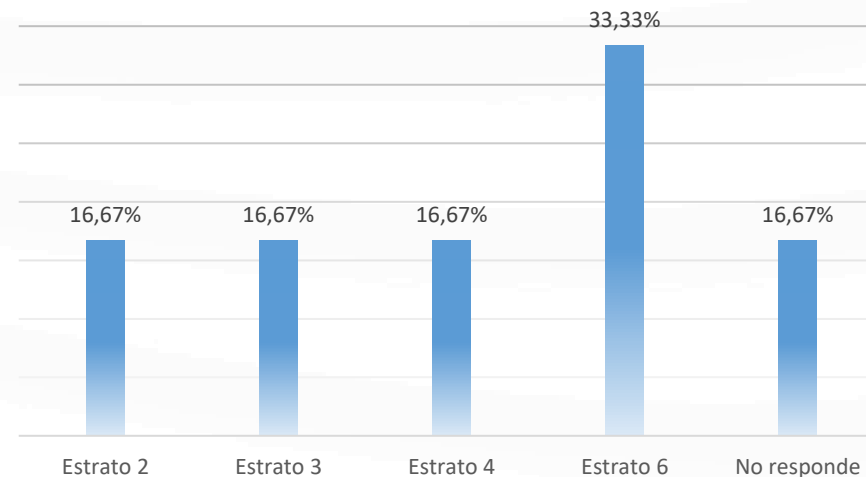
Masculino: 50% | Femenino: 50%



Tipo de usuario



Estrato



Conforme a la **pregunta C4. ¿Cuál es el estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa?** Los usuarios que están en estrato 6 representan el **33,33%** seguido el estrato 2, 3 y 4 con **16,67%** cada uno.

[Capitanías](#)





- 4. Discapacidad
- 5. Nivel de escolaridad
- 6. Rango de edad



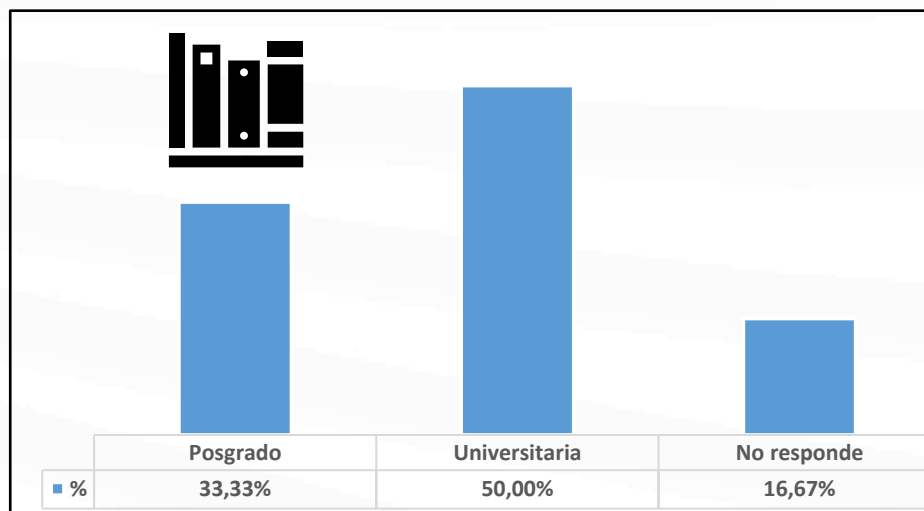


C9. ¿tiene alguna condición de discapacidad?
C9.1 ¿tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?

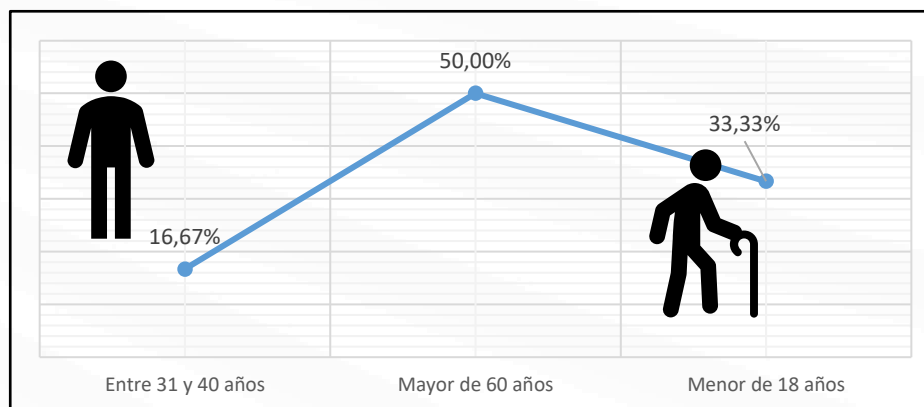
 

Para este caso no se registran usuarios.

Nivel de Escolaridad



En el ítem de caracterización sobre el **último nivel de escolaridad** el nivel de educación universitaria obtiene el mayor porcentaje correspondiente al **50%** seguido de formación posgrado con **33,33%**, el **16,67%** no refieren su último nivel de escolaridad.



Rango de edad

El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, son los mayores a 60 años, seguido del rango de edad entre 31 y 40 años con un porcentaje de **16,67%**, muestra ser el menor respecto a la solicitud de trámites del proceso, se registra un porcentaje de usuarios menores de edad de **33,33%**.

[Capitanías](#)



M7 Protección Marítima.

Caracterización sobre RED y WEB:

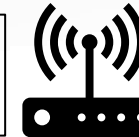
1. Acceso a internet
2. Medios de acceso a internet – que otro medio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
 Autoridad Marítima Colombiana



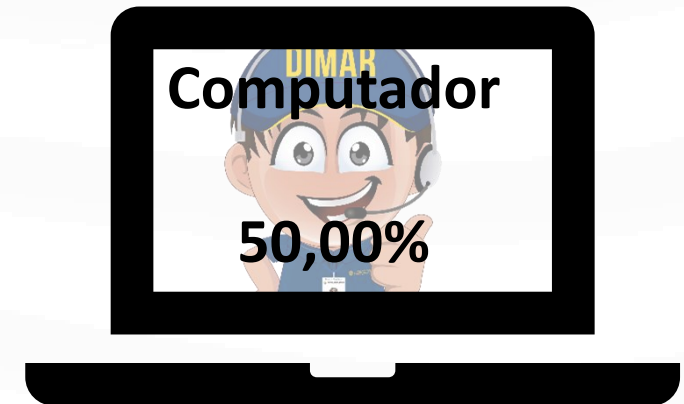
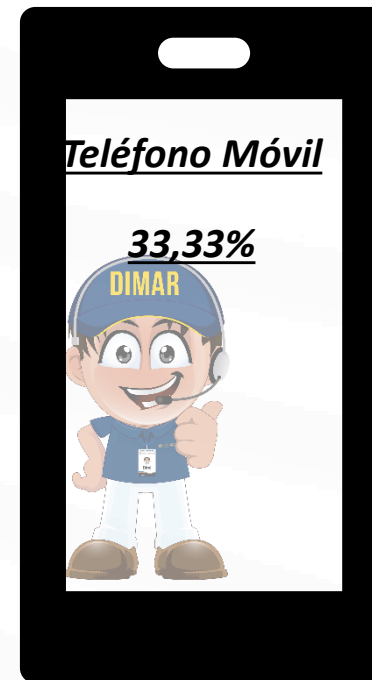
Sobre el **83,33%** de usuarios que tienen acceso a internet el **33,33%** lo realiza por medio de su celular o teléfono móvil, los usuarios que utilizan el computador para ingresar a la web con un porcentaje del **50%** y finalmente un restante de **16,67%** de usuarios que no refieren el medio de acceso a internet.



Acceso a internet



Medios de acceso a internet



No responde
 16,67%

“Consolidamos nuestro país marítimo”

[Capitanías](#)



M7 Protección Marítima.

Caracterización sobre Atención:

1. Franja Horaria
2. Canales de atención



Franja horaria

Canales de atención

Cualquier hora **100%**

La franja con mayor preferencia de contacto por parte de los usuarios con la Entidad frente al proceso Protección Marítima es del **100%** en cualquier momento del día.

Por otro lado y según los canales de atención al usuario con los que cuenta la Entidad. La preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso Protección marítima, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de **50%**, seguido del canal telefónico, chat y sede electrónica con **16,67%**



Presencial **50,00%**



Telefónico **16,67%**



Chat **16,67%**



Sede Electrónica **16,67%**

[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



M7 Protección marítima: Caracterización sobre Radicación:

1. Zona de radicación
2. Regional de preferencia



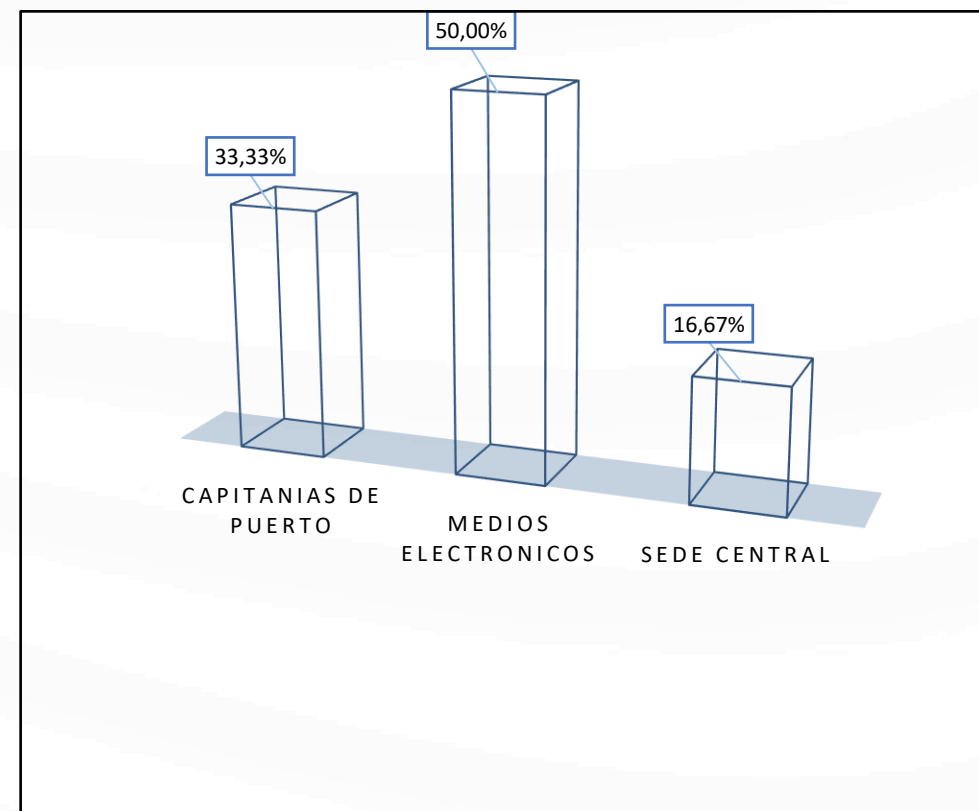
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Lugar de preferencia para presentar un trámite

Área	%
Capitanías de Puerto	33,33%
Cartagena	100,00%
Medios electrónicos	50,00%
Sede Electrónica	100,00%
Sede central	16,67%
Sede central Bogotá	100,00%

El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Protección marítima, corresponde al medios electrónicos, con afluencia en sede electrónica del **100%**.

En cuanto a las Capitanías de Puerto, la de Cartagena registra el **100%**, de interacciones



[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”

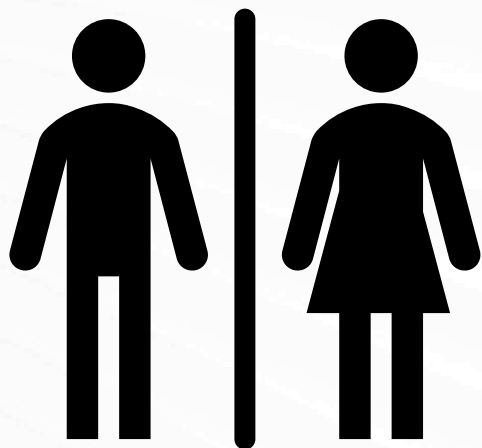


1. Género.
2. Tipo de usuario
3. Estrato

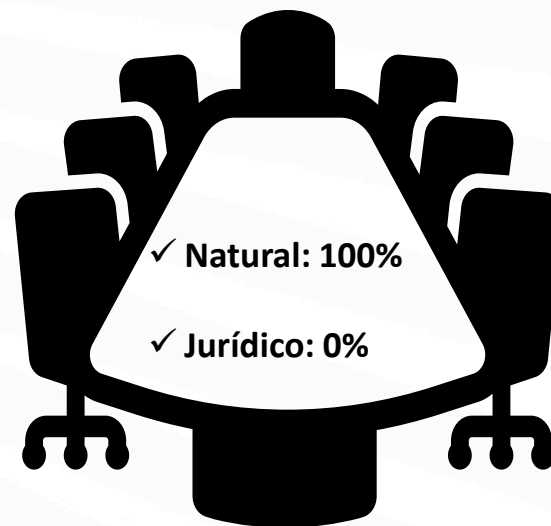


Género

Masculino: 100% | Femenino: 0%



Tipo de usuario



Estrato

Correspondiente a la **pregunta C4. ¿Cuál es el estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa?**. Los usuarios consolidados en el estrato 3 representan el **100%** sobre los trámites de este proceso.

[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



- 4. Discapacidad
- 5. Nivel de escolaridad
- 6. Rango de edad



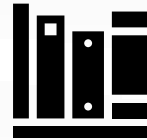
Nivel de Escolaridad



C9. ¿tiene alguna condición de discapacidad?
C9.1 ¿tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?



Para este caso no se registran usuarios.



En el ítem de caracterización sobre el **último nivel de escolaridad** se registra el total de usuarios en el nivel posgrado **100%**.



Rango de edad



Los usuarios que radican trámites sobre Señalización Marítima se clasifican en el rango de 31 a 40 años con un porcentaje de **100%**



[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



M13 Señalización Marítima. Caracterización sobre RED y WEB:

1. Acceso a internet
2. Medios de acceso a internet – que otro medio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



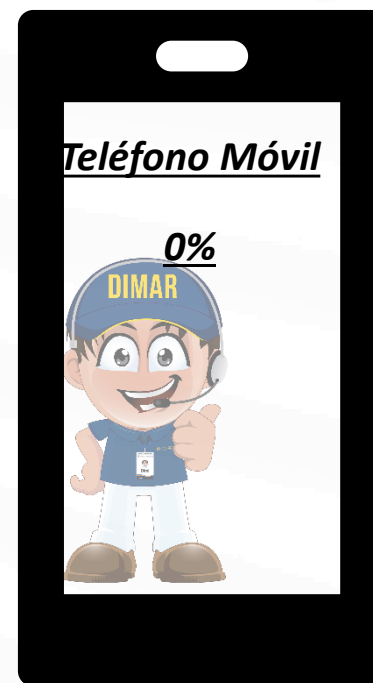
Sobre el **100%** de usuarios que tienen acceso a internet el **100%** lo realizan por medio de su equipo de Computo PC



Acceso a internet



Medios de acceso a internet



[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



M13 Señalización Marítima.

Caracterización sobre Atención:

1. Franja Horaria
2. Canales de atención



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

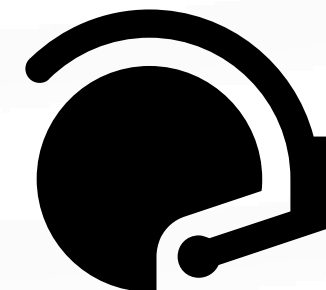
8 a 11 am **100%**

Franja horaria

Canales de atención

Los usuarios escogen la franja horaria de la mañana de las 0800HR hasta las 1100HR con un porcentaje de **100%**.

Por otro lado tomando en cuenta los canales implementados por DIMAR para realizar la atención considera que el **100%** de usuarios que radican temas de Señalización Marítima prefieren interactuar telefónicamente.



Telefónico **100%**

[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



M13 Señalización Marítima: Caracterización sobre Radicación:

1. Zona de radicación
2. Regional de preferencia



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Lugar de preferencia para presentar un trámite



Para la radicación de trámites de señalización marítima los usuarios registran un **100%** de interacción telefónica con sede central.



[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



1. Género.
2. Tipo de usuario
3. Estrato

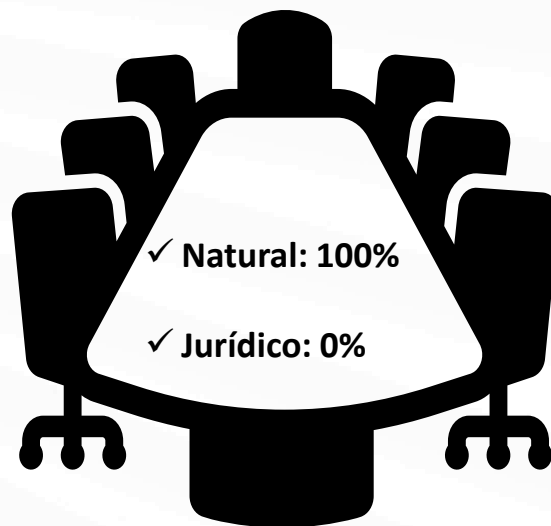


Género

Masculino: 0% | Femenino: 100%



Tipo de usuario



Estrato

Correspondiente a la **pregunta C4. ¿Cuál es el estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa?** Los usuarios consolidados en el estratos 1 representan el **100%** sobre los trámites de esté proceso.

[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



- 4. Discapacidad
- 5. Nivel de escolaridad
- 6. Rango de edad



Nivel de Escolaridad



C9. ¿tiene alguna condición de discapacidad?
C9.1 ¿tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?



Para este caso no se registran usuarios.



En el ítem de caracterización sobre el **último nivel de escolaridad** se registra el total de usuarios en el nivel tecnológico **100%**.



Rango de edad



Los usuarios que radican trámites sobre Trafico marítimo y fluvial se clasifican en el rango de 41 a 50 años con un porcentaje de **100%**.



[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



M10 Trafico Maritimo y Fluvial.

Caracterización sobre RED y WEB:

1. Acceso a internet
2. Medios de acceso a internet – que otro medio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



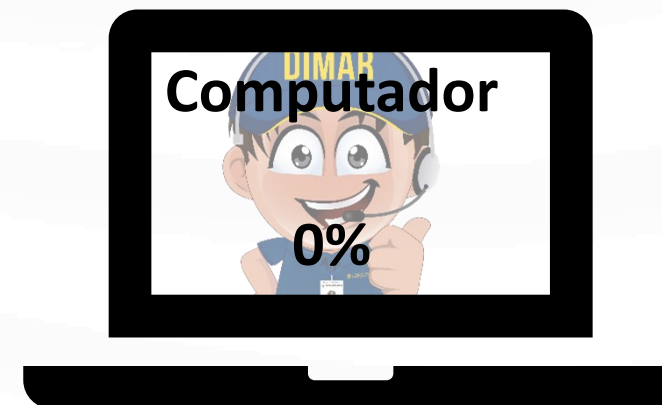
Sobre el **100%** de usuarios que tienen acceso a internet el **100%** lo realizan por medio de su Dispositivo móvil



Acceso a internet



Medios de acceso a internet



[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



1. Franja Horaria
2. Canales de atención



Franja horaria

Canales de atención

Los usuarios escogen la franja horaria de la tarde de las 1400HR hasta las 1700HR con un porcentaje de **100%**.

Por otro lado tomando en cuenta los canales implementados por DIMAR para realizar la atención se registra que el **100%** de usuarios que radican temas de Trafico maritimo y fluvial prefieren interactuar por medio del Email.



14 a 17 pm **100%**

[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”



M10 Trafico Maritimo y Fluvial: Caracterización sobre Radicación:

1. Zona de radicación
2. Regional de preferencia



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Lugar de preferencia para presentar un trámite



Para la radicación de Trafico marítimo y fluvial los usuarios registran un **100%** de interacción por Email con CP01 Buenaventura.



INICIO
[Capitanías](#)

“Consolidamos nuestro país marítimo”

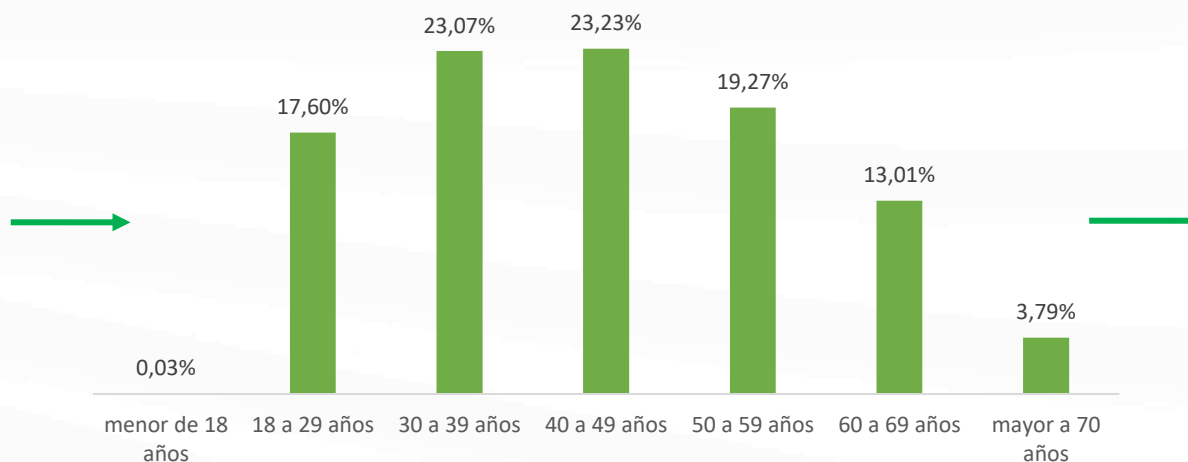


Análisis por novedad en proceso



Diagnóstico

De acuerdo con la información suministrada en la encuesta de satisfacción, se evidencia en forma general la superioridad de los usuarios en un rango de edad mayor a 60 Años con un **61,44%** sobre el total de usuarios que contestaron la encuesta, este dato genera alertas, por lo que se procede a realizar un análisis sobre los procesos de atención durante el periodo 2021 para la corroboración de dicha información como se muestra a continuación:



Análisis

Según la fuente de información obtenida por parte de los sistemas de atención en todos los canales se evidencia que:

- El **63,91%** de los usuarios corresponden entre los 18 hasta los 49 años.
- El rango de edad con mayor interacción es de 40 a 49 años con **23,23%**, seguido de 30 a 39 años con **23,07%**.
- Los rangos de edad con menor afluencia corresponde a los mayores de 70 años, seguido de 60 a 69 años con **13,01%**

Conclusiones...



De acuerdo a la comparación de las fuentes de información se evidencia una alta disposición a la realización de encuestas de satisfacción por parte de los usuarios mayores a 60 años.

Próximos objetivos...



Teniendo en cuenta la conclusión al evidenciar que los rangos de mayor afluencia muestran bajo interés por responder encuestas, se realizarán acciones que fortalezcan una mayor participación en todos los rangos de edad.



- Los usuarios de género masculino registran mayor número de interacción y relación en la mayoría de trámites, excepto en el proceso de Tráfico Marítimo y Fluvial donde predomina el género femenino.
- Se evidencia que, en el registro del proceso de Control de Tráfico Marítimo existe mayor interacción de usuarios de tipo jurídico, a diferencia que el resto de procesos que los lidera los usuarios de tipo Persona Natural.
- En todos los procesos los usuarios afirman tener acceso a internet, correspondiendo el 72,92% al acceso a la RED y/o WEB por medio del teléfono celular, 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.
- El total de usuarios, se ubican 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 mayoría de usuarios no tienen preferencia sobre la franja horaria para realizar una interacción con la Entidad, es decir, la mayoría de usuarios interactúan durante cualquier momento del día.
- El estrato de los usuarios es variante frente a todos los procesos, no prevaleciendo uno en particular.
- En el proceso de gente de mar es donde se presentan la mayor cantidad de usuarios que tienen alguna condición de discapacidad.



“Consolidamos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional

Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¡Gracias por su atención!

“Consolidamos nuestro país marítimo”