



# Resultados encuesta satisfacción transparencia y acceso a la información

## 2025

**La Dirección General Marítima** comprometida con la transparencia y la calidad de la información pública disponible en sus servicios digitales, puso a disposición de la ciudadanía la encuesta orientada a conocer la percepción sobre los contenidos publicados en la página web institucional, su claridad, oportunidad y usabilidad.

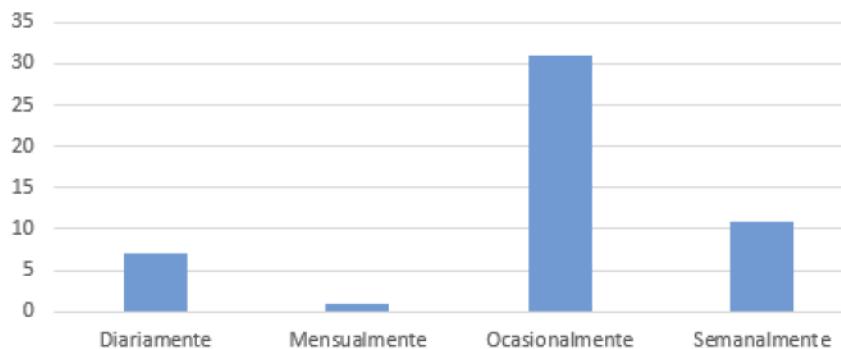
El formulario de la encuesta estuvo habilitado en el Menú “Transparencia” del Portal Marítimo Colombiano y fue difundido a través de las redes sociales institucionales durante el periodo comprendido entre septiembre - noviembre 2025.

Pese a que no se obtuvo la participación esperada - 51 usuarios - los resultados evidencian que la mayoría de los participantes considera que la información disponible es útil y confiable; no obstante, se identificaron áreas de oportunidad relacionadas con la facilidad para encontrar contenidos específicos, la actualización periódica de ciertos apartados y la necesidad de recursos visuales que faciliten la comprensión de trámites y normativas.

El propósito de este informe es presentar los resultados obtenidos así como realizar recomendaciones en función de los datos obtenidos y experiencia del usuario, para que contribuyan al mejoramiento continuo de la interacción digital con nuestros grupos de valor.

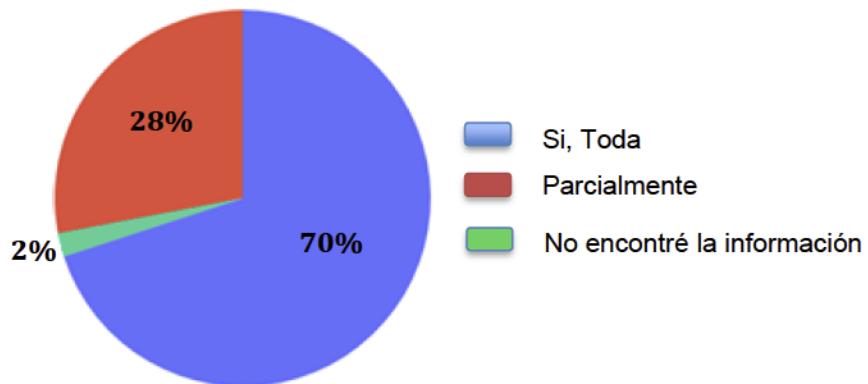
Se formularon las siguientes preguntas con el objetivo de conocer la percepción y sugerencias de los usuarios:

- 
1. ¿Con qué regularidad visita el sitio web de Dimar?



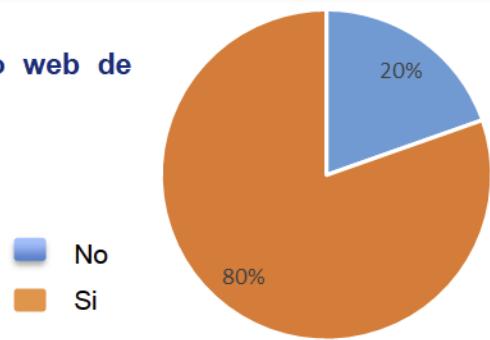
---

**2. ¿Encontró la información que buscaba en este espacio web?**



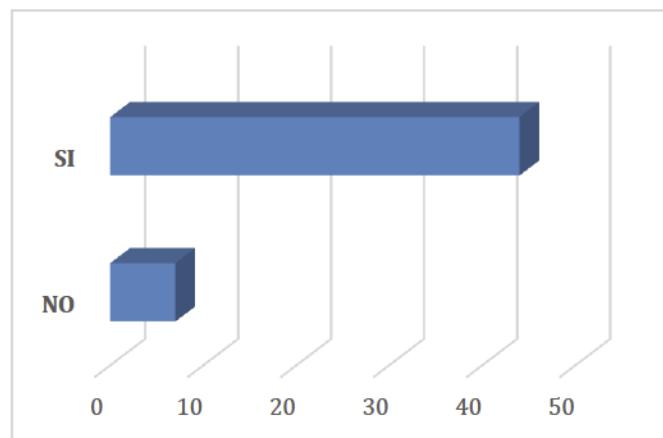
---

**3. ¿Fue fácil buscar información en el sitio web de Dimar?**



---

**4. ¿La información disponible fue clara y comprensible?**





## Voz del usuario

A través del formulario, los ciudadanos tuvieron un espacio para manifestar libremente sus opiniones, necesidades y recomendaciones sobre la información publicada en el sitio web de Dimar. Estas preguntas abiertas permitieron identificar qué contenidos adicionales son requeridos y recoger sugerencias concretas para mejorar la claridad, actualización y accesibilidad de la información.

Las respuestas obtenidas constituyen un insumo fundamental para fortalecer la comunicación digital y garantizar que la página web responda a las expectativas y necesidades reales de los usuarios.

---

**5. Indíquenos qué tipo de información requiere y no encontró en el sitio web de Dimar (500 caracteres máximo)**

- Números de contacto con las Capitanías
- Información sobre tiempos establecidos de respuesta en solicitudes de inspección, coordinación de fecha y hora y entrega de certificados de navegabilidad
- Falta de claridad con requisitos de matrícula (tres solicitudes diferentes)
- Que los funcionarios no pidan requisitos adicionales a los publicados
- Se debe mejorar sede electrónica para que los usuarios puedan entender y comprender la información de forma más amigable
- Búsquedas documentos en la sede electrónica, no se pueden visualizar fácilmente

**6. Nos gustaría conocer sus comentarios y recomendaciones relacionadas con la información publicada en este espacio web. Recuerde que su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio.**

- Recomiendo que se actualice la información publicada para los trámites de naves (ejemplo normatividad que aplica para los NIC) y que los funcionarios no pidan requisitos adicionales a los publicados
- Se debe mejorar sede electrónica para que los usuarios puedan entender y comprender la información de forma más amigable.
- La ruta para llegar al título no fue fácil de llegar, que sea más intuitivo
- Mejorar los procesos del portal de pagos, que siempre presenta problemas.
- El portal de pagos y el proceso de pago de matrículas y NIC molesta al momento de pagar en línea pues registran valores que no corresponden.
- A veces es difícil ingresar por el capcha de seguridad.
- Información útil que ahorra tiempo; en mi caso, requisitos de trámites de embarcaciones.

- Que se pueda acceder a la página web desde el celular, dado que siempre he tenido que hacerlo desde el computador.
  - Ser más prácticos
  - Que sea actualizada la página web con respecto a los costos de los certificados médicos de Cendriatra, por otra parte, la página está organizada.
  - Compartir e informar a los usuarios los cambios que se realicen en el portal para no desubicarlos.
  - Que tenga un instructivo amigable y puedan consultar los títulos y que la página este en inglés.
  - Que sea más fácil de manejar
  - Hacer accesible la información a todo tipo de persona que tenga naves sean matriculadas o no en general, ya que la normatividad es para todos.
  - Que en la página esté un poco más claro para que corresponda título y licencia de navegación, ya que no especifican.
  - Que la pagina sea amena y fácil de manejar, para ingreso de algún documento.
- 

## Reconocimientos y comentarios favorables de nuestros usuarios:

- ✓ Todo bien hasta el momento
- ✓ Considero que tienen una información clara y completa, gracias.
- ✓ Toda la información que he buscado la he encontrado, gracias.
- ✓ Hasta ahora he encontrado todo.
- ✓ Todo está bien documentado.
- ✓ Karen fue de mucha ayuda!
- ✓ Estar al día con las condiciones meteorológicas es de mucha ayuda.
- ✓ Toda esta disponible y la pagina es amigable al publico
- ✓ Buena la plataforma, igual siempre hay opciones de mejora
- ✓ Excelente
- ✓ Gracias, es un espacio maravilloso
- ✓ Es una página dinámica y completa
- ✓ El servicio de la página es claro y muy fácil de manejar
- ✓ la información encontrada es muy amplia y diversa, los cambios en regulación son fundamentales para la aplicación oportuna y en algunos casos no los evidenciamos fácilmente
- ✓ la información publicada tiene pertinencia con lo que se necesita.

## Principales hallazgos

El análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta permitió identificar aspectos relevantes sobre la percepción y experiencia de los usuarios en el portal web de Dimar:

1. **Percepción general positiva:** La mayoría de los participantes considera que la información publicada es clara, confiable y útil, lo que refuerza la pertinencia de los contenidos institucionales.
2. **Dificultades en la localización de información:** Aunque el 70% encontró la información que buscaba, un 28% lo hizo parcialmente y un 2% no logró ubicarla, evidenciando oportunidades para mejorar la estructura de navegación y el buscador interno.
3. **Necesidad de actualización y simplificación:** Las respuestas abiertas reflejan solicitudes para mantener actualizados los trámites, normativas y costos, así como para simplificar los requisitos y evitar inconsistencias entre lo publicado y lo solicitado por los funcionarios.
4. **Problemas en procesos críticos:** Se reportaron dificultades en la sede electrónica, especialmente en la búsqueda de documentos, el portal de pagos y la validación por captcha, lo que afecta la experiencia del usuario.
5. **Compatibilidad y accesibilidad:** Varios usuarios manifestaron la necesidad de optimizar la visualización en dispositivos móviles y garantizar que la información sea accesible para todo tipo de personas vinculadas al sector marítimo.
6. **Valor agregado esperado:** Las recomendaciones apuntan a incorporar instructivos amigables, recursos visuales (infografías, videos) y contenidos en inglés para facilitar la comprensión y ampliar el alcance.
7. **Reconocimientos y comentarios favorables:** Los aportes positivos destacan la claridad de la información, la utilidad de los datos meteorológicos y la organización general del portal, lo que constituye una fortaleza institucional.

## RECOMENDACIONES



Reorganizar el contenido para facilitar la búsqueda de información



Simplificar trámites en línea y revisar el “captcha”



Adaptar el portal para una mejor experiencia móvil



Desarrollar instructivos, infografías y videos



Comunicar cambios y fechas de actualización



Implementar mecanismos de retroalimentación