



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.

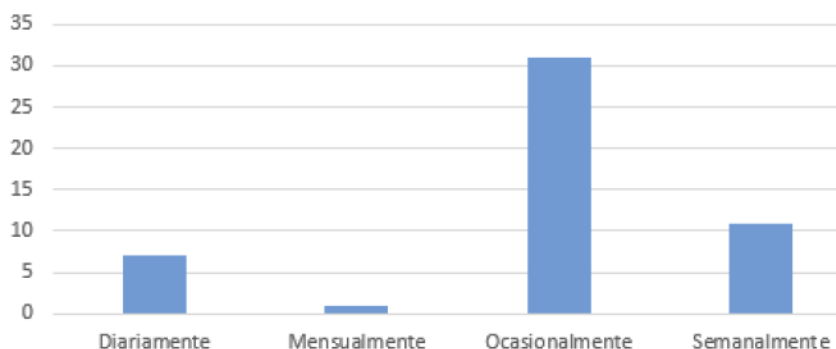
El formulario de la encuesta estuvo habilitado en el Menú “Transparencia” del Portal Marítimo Colombiano y fue difundido a través de las redes sociales institucionales durante el periodo comprendido entre septiembre - noviembre 2025.

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.

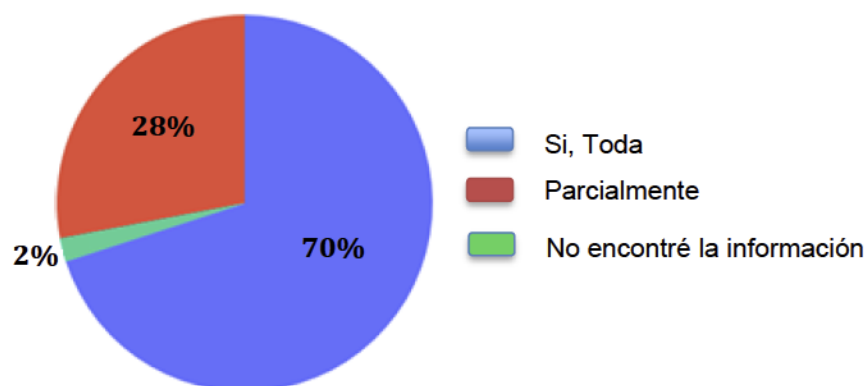
El propósito de este informe es presentar los resultados obtenidos así como realizar recomendaciones en función de los datos obtenidos y experiencia del usuario, para que contribuyan al mejoramiento continuo de la interacción digital con nuestros grupos de valor.

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

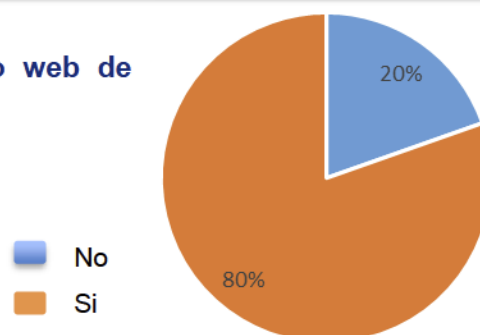
1. ¿Con qué regularidad visita el sitio web de Dimar?



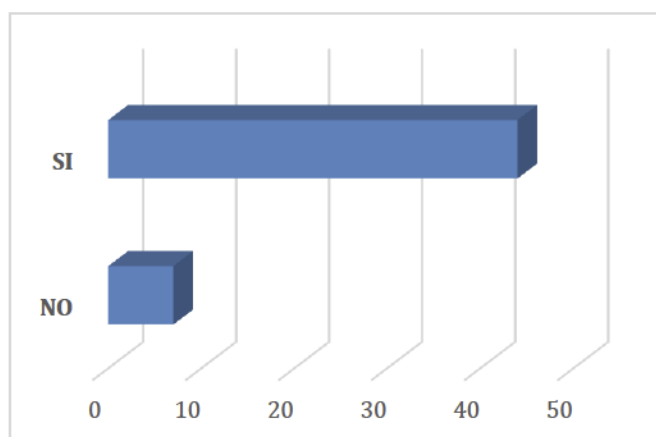
2. ¿Encontró la información que buscaba en este espacio web?



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 captcha 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