

Barú, Cartagena - Colombia



Informe de resultados  
Cliente externo  
Satisfacción DIMAR  
Noviembre 2016



**YANHAAS**  
ADVANCED MARKET RESEARCH

ADVANCED TECHNOLOGIES | ADVANCED METHODOLOGIES | ADVANCED TALENT | ADVANCED INNOVATIONS

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	Objetivos
<b>2</b>	Ficha técnica
<b>3</b>	Resultados
<b>3.1</b>	Conocimiento y uso canales de atención
<b>3.2</b>	Satisfacción canal presencial
<b>3.3</b>	Satisfacción servidores públicos
<b>3.4</b>	Satisfacción servicio recibido

## TABLA DE CONTENIDO

**3.5**

Otros aspectos evaluados

**3.6**

Demográficos

**4**

Conclusiones

**5**

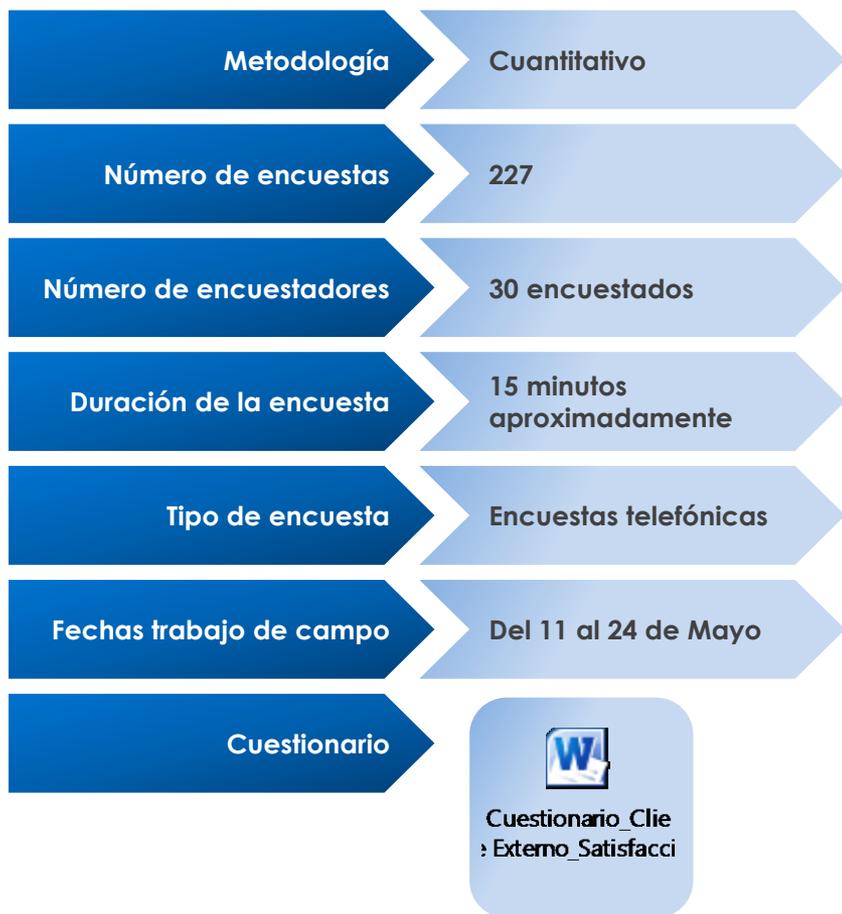
Recomendaciones

## OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección General Marítima.

Se realizaron **227 encuestas** telefónicas distribuidas de la siguiente manera:

Segmento	Muestra
Clientes externos	227
<b>Total</b>	<b>227</b>



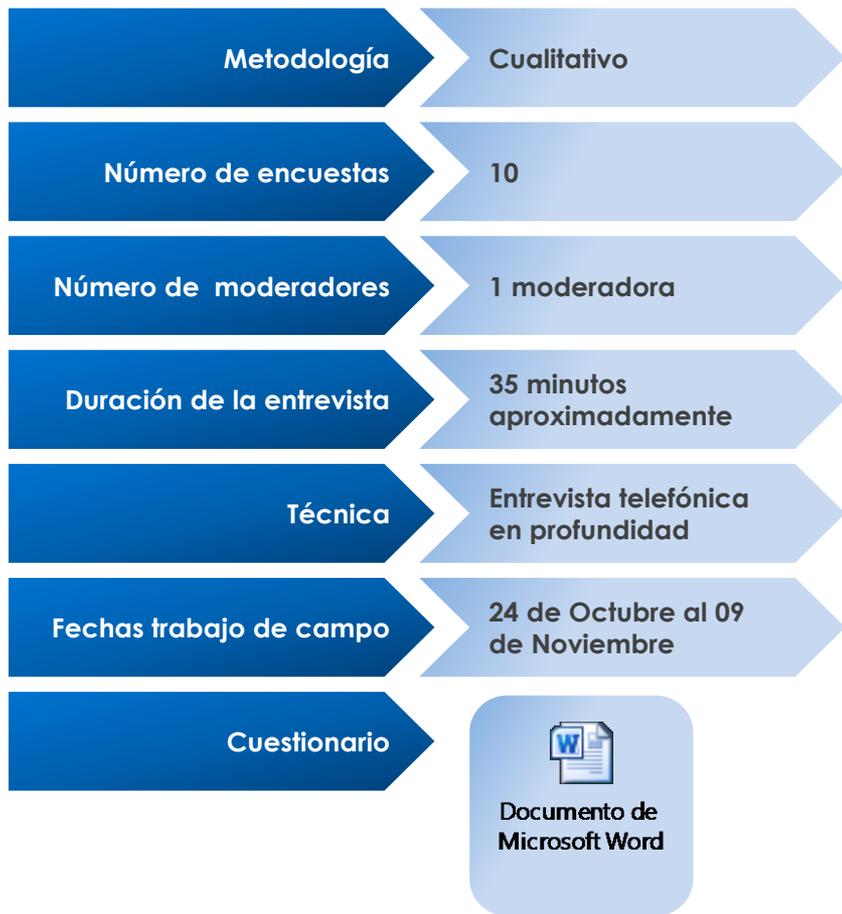
**Universo entregado por el cliente** → 50,995 registros

**Condiciones especiales** → Usuarios de la Dirección General Marítima a nivel nacional

- Clientes externos

Control de calidad

CAMPO		CRITICA	PROCESAMIENTO
Supervisión Directa	Back Cheking		
30%	20%	** En caso de existir preguntas a codificar: Control de calidad al 15% de las encuestas codificadas para cada codificador sobre una selecciona aleatoria de variables a auditar	Revisión al 100% de las variables del 100% de las encuestas con el fin de garantizar la no presencia de error humano en los procesos.



# RESULTADOS

## CONTENIDO



## VEAMOS EN DETALLE...



- Satisfacción de necesidades por trámites y servicios
- Trámites y servicios acordes a las necesidades
- Cumplimiento de acuerdos y compromisos
- Respuesta a requerimientos

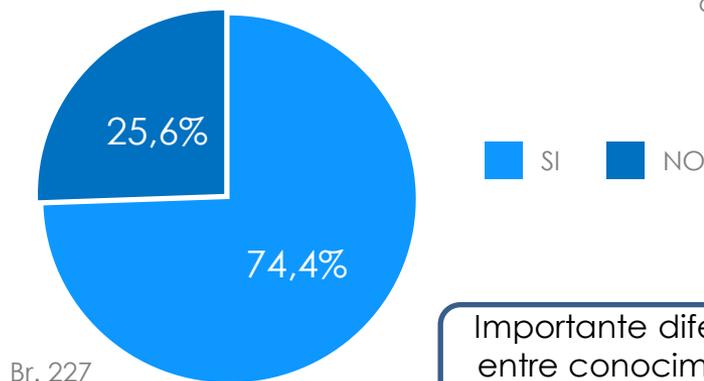
En general, los clientes externos manifiestan tener información sobre los canales de atención, la mayoría de ellos, conoce y usa con mayor frecuencia el canal presencial para realizar sus trámites ante la DIMAR.



## CANALES DE ATENCIÓN: CONOCIMIENTO Y USO

*\*\*Primer año de implementación de las acciones para aumentar el uso del canal virtual para realizar los trámites*

### Información de la entidad sobre los canales de atención

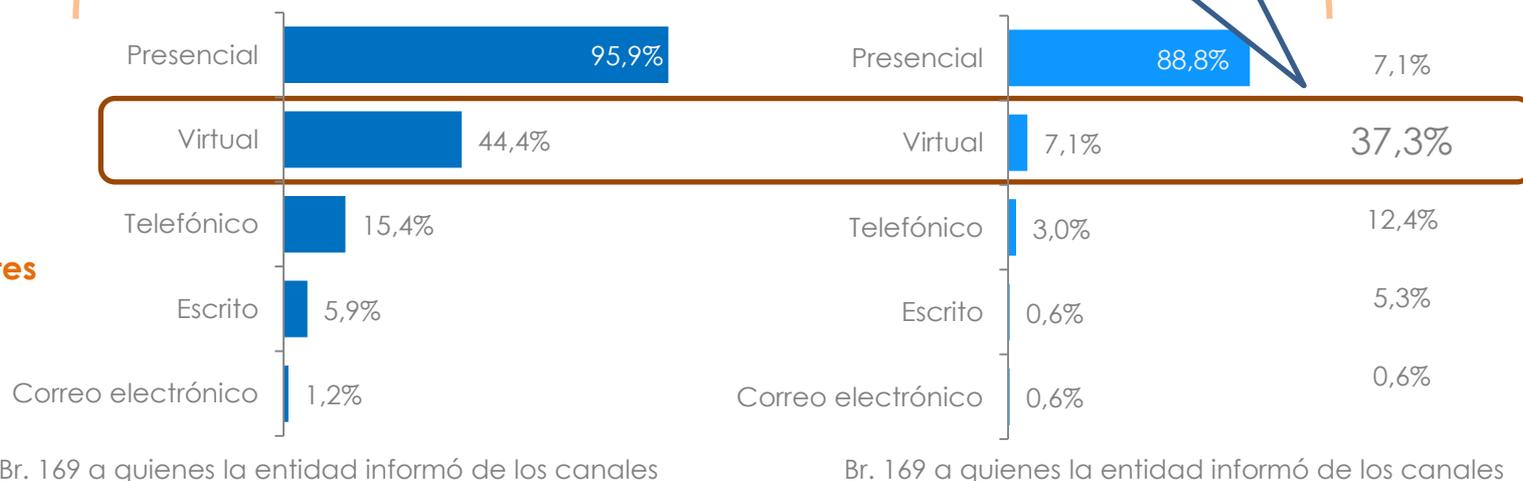


Importante diferencia entre conocimiento y uso del canal.

**Medio utilizado más a menudo para hacer los trámites**

**GAP**

### Medios que conoce para hacer los trámites



Esto debido a que sienten que es el canal con el que cuentan con mayores facilidades y agilidad al momento de realizar un trámite.

## CANALES DE ATENCIÓN: CONOCIMIENTO Y USO

1

Acercarse a una de las oficina para hacer la diligencia de manera presencial



Percibe **facilidad** y **agilidad**

Encontrando:

- **Atención inmediata** una vez se llega en a la persona encargada.
- **Explicación clara** frente al tema.
- **Conocimiento** de lo trámites y las políticas.
- **Agilidad** en la atención en la oficina.

Obteniendo beneficios como:

- Ahorrar tiempo
- Satisfacción alta al encontrar respuesta a sus necesidades

\*De manera aislado en Tumaco mencionan la insatisfacción que se encuentra con el canal de atención ya que hay que comunicarse con varias personas para poder realizar un trámite

*“uno va y pierde mucho tiempo, ya como son papeleos que toca llegar de una oficina a la otra después a la secretaria, después del capitán de puerto”*

En cuanto al canal virtual, los entrevistados creen que es un medio ágil pero poco confiable para realizar trámites

## CANALES DE ATENCIÓN: CONOCIMIENTO Y USO

2

Realizar tramites por el canal virtual

Aunque no todos los participantes conocen el canal virtual, lo que saben de éste es lo siguiente:

- **Facilidad** para encontrar la información
- Se encuentra **organizada por temas** generales y específicos

No obstante, los participantes consideran que no es un canal seguro para realizar tramites, pues les genera **desconfianza** para brindar la información.

*“poco confianza, no se utiliza mucho”*



De la misma manera el canal telefónico es conocido pero poco utilizado ya que se considera poco efectivo.

## CANALES DE ATENCIÓN: CONOCIMIENTO Y USO

3

Hacer una llamada telefónica para realizar trámites y resolver dudas

La mayoría de los participantes tienen conocimiento de este canal de atención, pero no les gusta usarlo porque **les parece un poco informal y consideran que presenta ciertas fallas.**



Encontrando:

- La llamada es **transferida a varios asesores** a los que no les corresponde brindar la asesoría solicitada. Extendiendo la llamada a más de una hora → Desconocimiento
- Perciben desinterés de Dimar al **limitarse a informar dicho proceso** y no brindarles mejores soluciones a sus requerimientos.



Generando molestia y pérdida de tiempo.

Finalmente, el canal escrito y el correo electrónico es conocido pero poco utilizado ya que se considera demorado.

## CANALES DE ATENCIÓN: CONOCIMIENTO Y USO

4 y 5

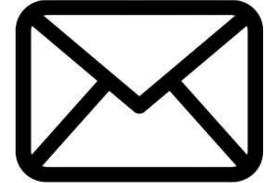
El canal escrito y el correo electrónico para hacer trámites y servicios requeridos

La mayoría de los participantes **no tienen conocimiento** del canal escrito y el correo electrónico para hacer trámites y servicios requeridos.

Estos les parecen que son un buen medio para realizar trámites ya que toda **la información enviada queda registrada**, al igual que la revisión de la correspondencia

*“queda constancia de todo lo que implica que se está trabajando, con fecha y cronogramas”*

*“queda constancia que le llega a la persona dirigida y todo, hay una trazabilidad que se puede hacer”*



Sin embargo son considerados como medios **demorados y poco efectivos** para realizar diligencias.

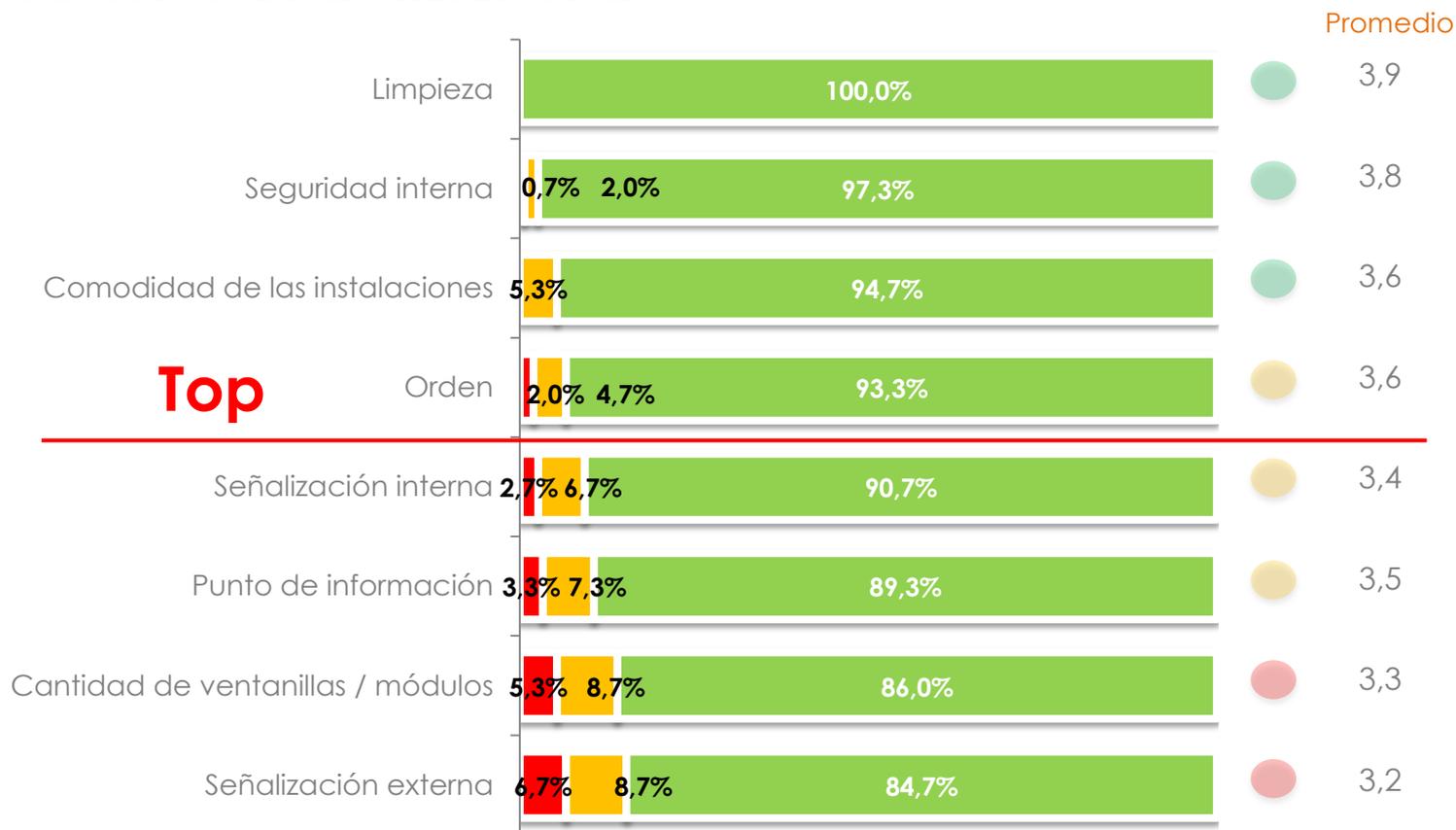
*“yo lo he utilizado por ese inconveniente que le comenté, pero los tiempos de respuestas son muy largos, uno se cansa después de esperar tanto”*

## VEAMOS EN DETALLE...



Para quienes utilizan con mayor frecuencia el medio presencial, la limpieza, la seguridad interna y la comodidad de las instalaciones son los atributos que generan mayor satisfacción. La cantidad de ventanillas y la señalización externa son los atributos con más bajo desempeño de los puntos de atención de la DIMAR.

## SATISFACCIÓN: CANAL PRESENCIAL



Br. 150 encuestados que utilizan más a menudo el medio **presencial** para hacer sus trámites



Los entrevistados manifiestan que el canal presencial se encuentra en óptimas condiciones para recibir a los usuarios por las siguientes características:

## SATISFACCIÓN: CANAL PRESENCIAL

Limpieza y orden



El lugar se presenta con agradable olor, sin suciedad y el mobiliario de manera ordenada

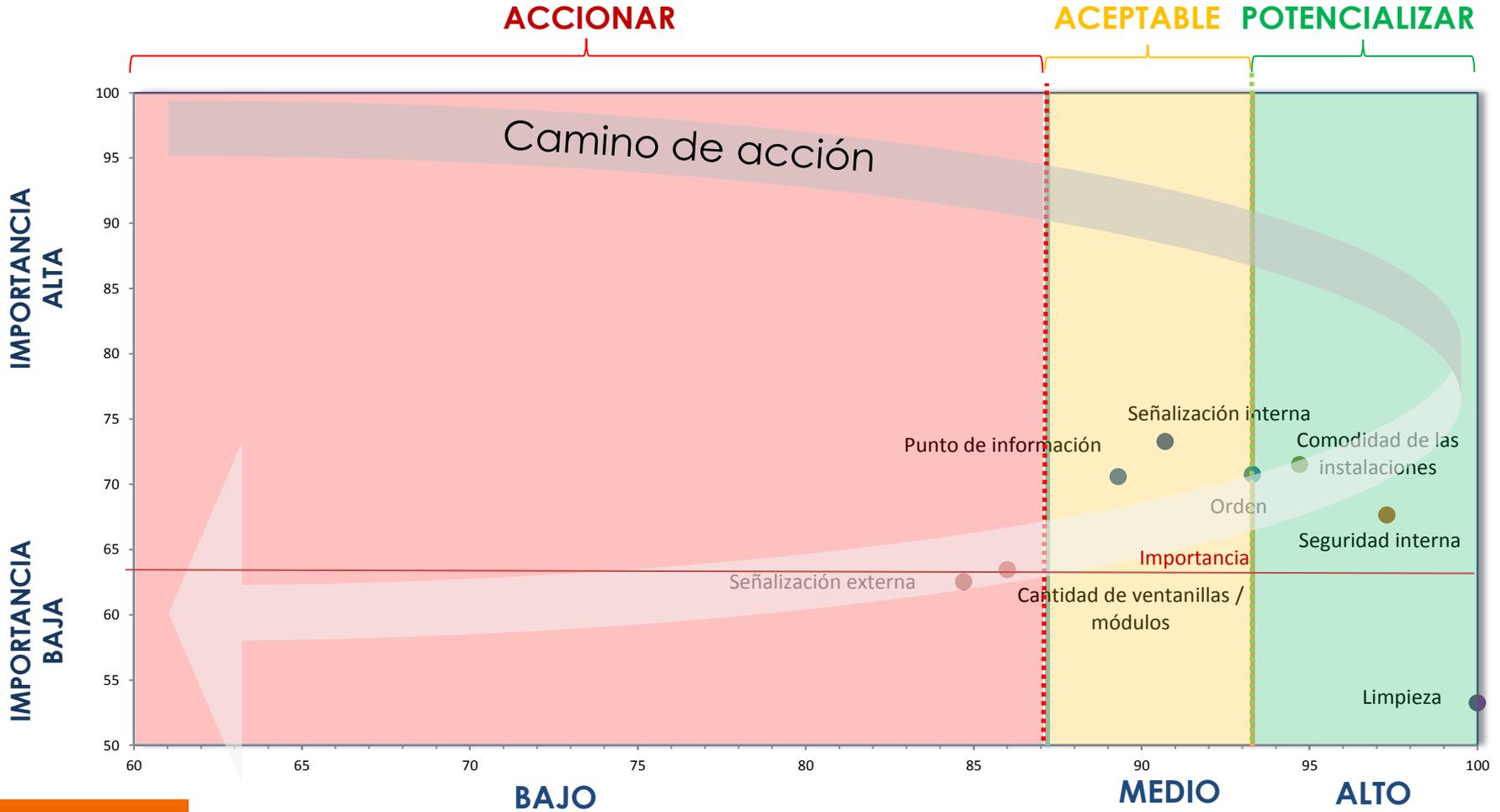
Comodidad



El mobiliario de la sala de espera (sillas) se encuentran en buen estado. Para los usuarios es grato esperar en esta sala mientras son atendidos.



# MATRIZ DE ACCIÓN: CANAL PRESENCIAL



- Satisfacción **BAJA** / Menor a 87.2
- Satisfacción **MEDIA** / Mayor o igual a 87.2 y menor o igual a 93.3
- Satisfacción **ALTA** / Mayor a 93.3

## VEAMOS EN DETALLE...

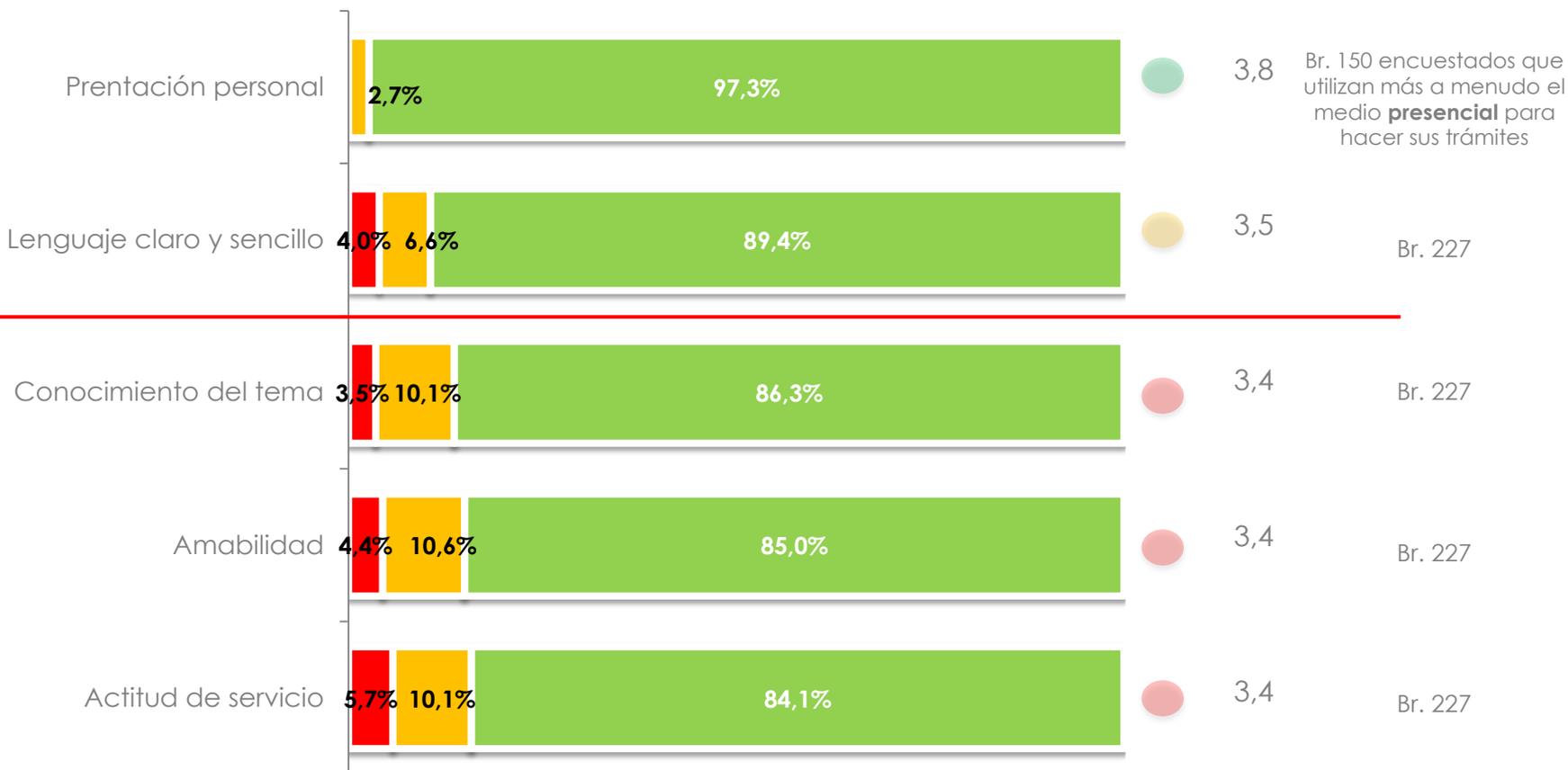


La presentación personal es el atributo mejor calificado con relación a los servidores públicos que lo atienden. Hay oportunidades de mejora en el conocimiento del tema, la amabilidad y la actitud de servicio de los empleados hacia los clientes

## SATISFACCIÓN: SERVIDORES PÚBLICOS

Promedio

Top

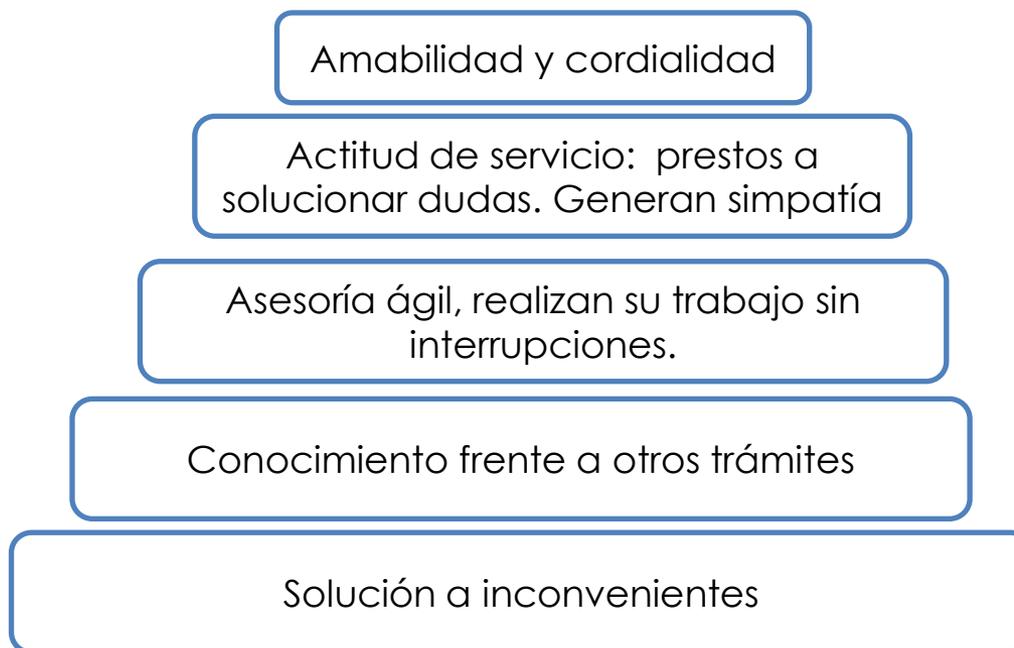


P5. En una escala de 0 a 4 donde 0 es muy malo y 4 es excelente, ¿A nivel general, cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de los servidores públicos que lo atienden? (INDUCIDA, ÚNICA RESPUESTA POR CADA ASPECTO)

Aunque la presentación personal fue el atributo mejor calificado, los que para los participantes son de mayor importancia son la amabilidad y la actitud de servicio de los empleados hacia los clientes

## SATISFACCIÓN: SERVIDORES PÚBLICOS

En general, manifiestan que su experiencia ha sido positiva, pues valoran el **acompañamiento de los asesores** durante el proceso del trámite o del requerimiento.



*“Siempre son muy amables , buenos días señores en que le podemos servir, entonces uno siente que le están poniendo atención”*

Gracias a estos aspectos perciben a Dimar como una entidad con calidad humana, debido a la amabilidad de los funcionarios,

## SATISFACCIÓN: SERVIDORES PÚBLICOS

Todo lo mencionado anteriormente, debe ser tenido en cuenta como punto de mejora, pues explican que el funcionario debe:



Escuchar atentamente

Analizar la situación presentada

Dar solución a los requerimientos

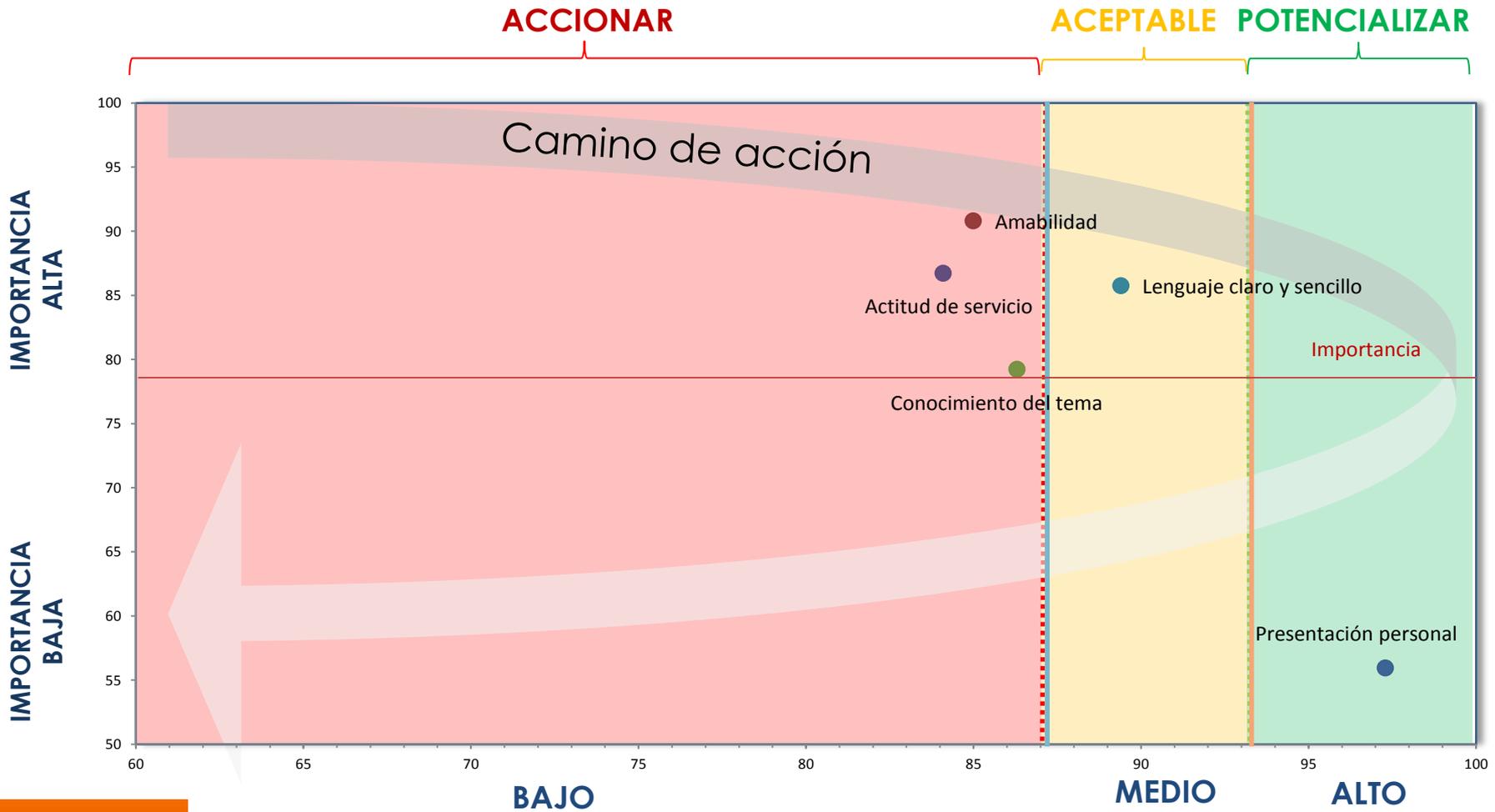
O direccionar al área encargada

Para así **resaltar la amabilidad del personal y su disposición para colaborar**



Lo que genera que se perciba **con respaldo y credibilidad.**

# MATRIZ DE ACCIÓN: SERVIDORES PÚBLICOS



- Satisfacción **BAJA** / Menor a 87.2
- Satisfacción **MEDIA** / Mayor o igual a 87.2 y menor o igual a 93.3
- Satisfacción **ALTA** / Mayor a 93.3

## VEAMOS EN DETALLE...

### Satisfacción Servicio Recibido

- Satisfacción de necesidades por trámites y servicios
- Trámites y servicios acordes a las necesidades
- Cumplimiento de acuerdos y compromisos
- Respuesta a requerimientos

Otros aspectos evaluados

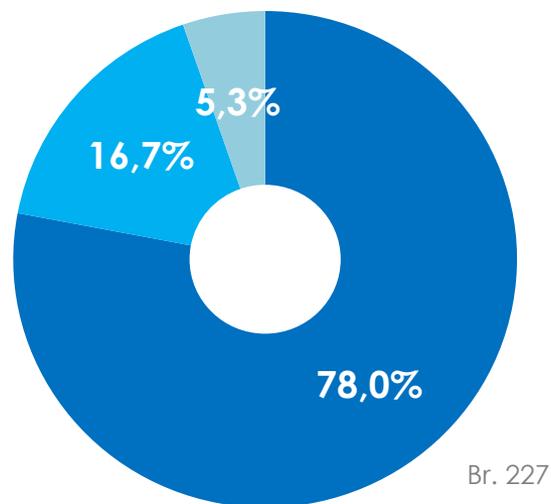
Conocimiento y uso canales de comunicación

Satisfacción Canal Presencial

Satisfacción Servidores Públicos

En general, el servicio recibido por parte de la DIMAR cumple las expectativas de los clientes externos.

### EN GENERAL, EL SERVICIO RECIBIDO ...



-  No cumple sus expectativas
-  Cumple sus expectativas
-  Supera sus expectativas

Veamos el  
detalle de los  
atributos del  
servicio...

Se observan dos momentos en términos de cumplimiento y tiempo que influyen en el cumplimiento e incumplimiento de las expectativas de los participantes:

## SATISFACCIÓN: SERVICIO RECIBIDO

Expectativas cumplidas  
(Sensaciones positivas)



Tiempo de espera para ser atendido máximo 20 minutos

Tiempo del trámite entre 1 semana y 1 mes

Que cumplan con lo pactado

Expectativas Incumplidas  
Sensaciones negativas



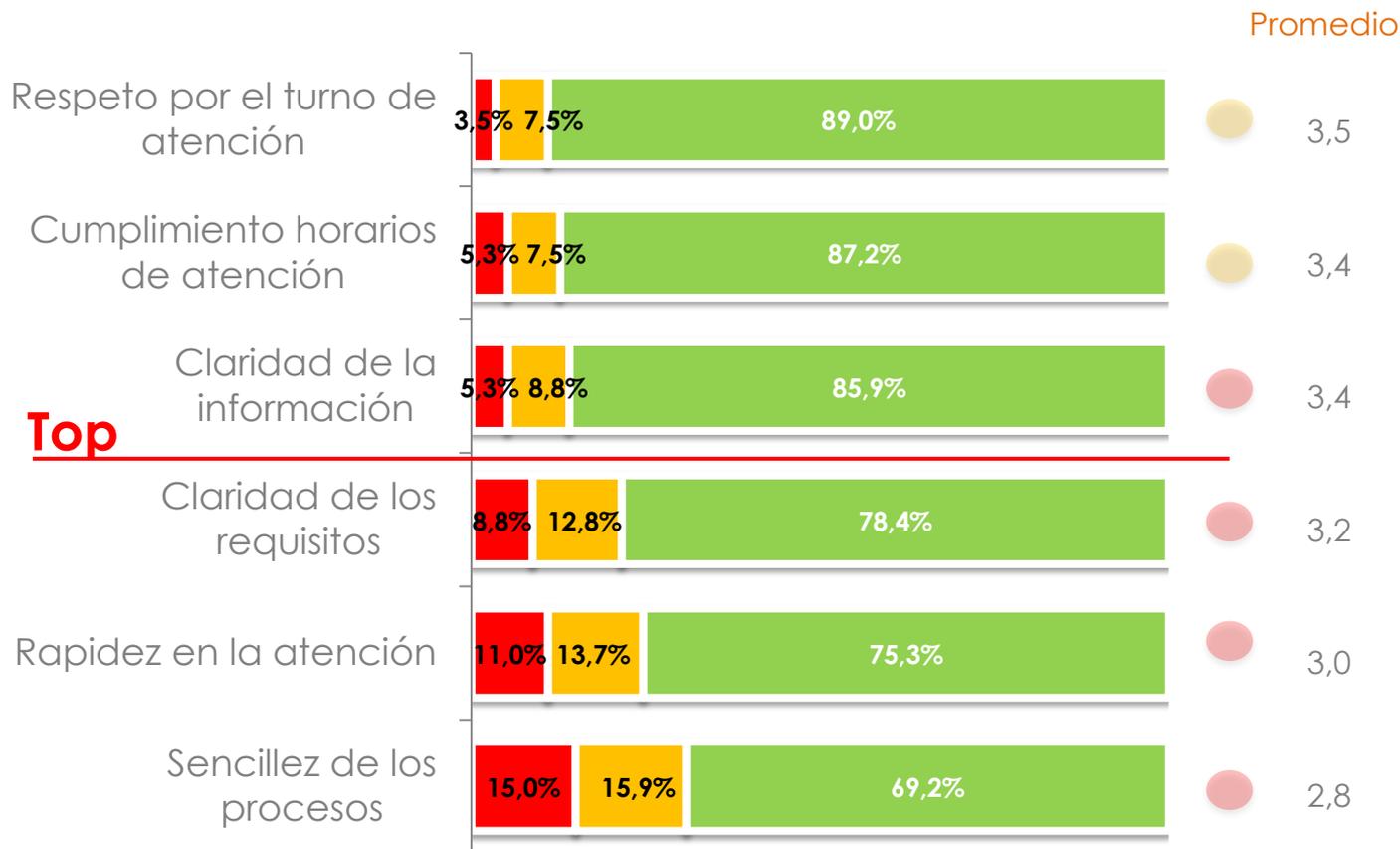
Tiempo de espera para ser atendido después de 20 minutos

Tiempo del trámite más largo a 1 mes

Que no cumplan con lo pactado

El respeto por el turno de atención y el cumplimiento de los horarios de atención son los atributos mejor calificados. Se evidencian oportunidades de mejora en la claridad de la información, claridad de los requisitos, la rapidez en la atención y la sencillez de los procesos al interior de la DIMAR.

## SATISFACCIÓN: SERVICIO RECIBIDO



**Top**

Br. 227



Esto ya que los aspectos que para los participantes son más importantes al momento de realizar trámites son el tiempo que deben invertir y la pronta respuesta de éstos.

## SATISFACCIÓN: SERVICIO RECIBIDO

Pues estas variables las destacan como cualidades que permiten realizar los trámites de manera satisfactoria



### 1 Sencillez en los proceso y los requisitos

*“Es necesario que los trámites sean claros y sencillos eso le ahorro a uno tiempo y vueltas.”*

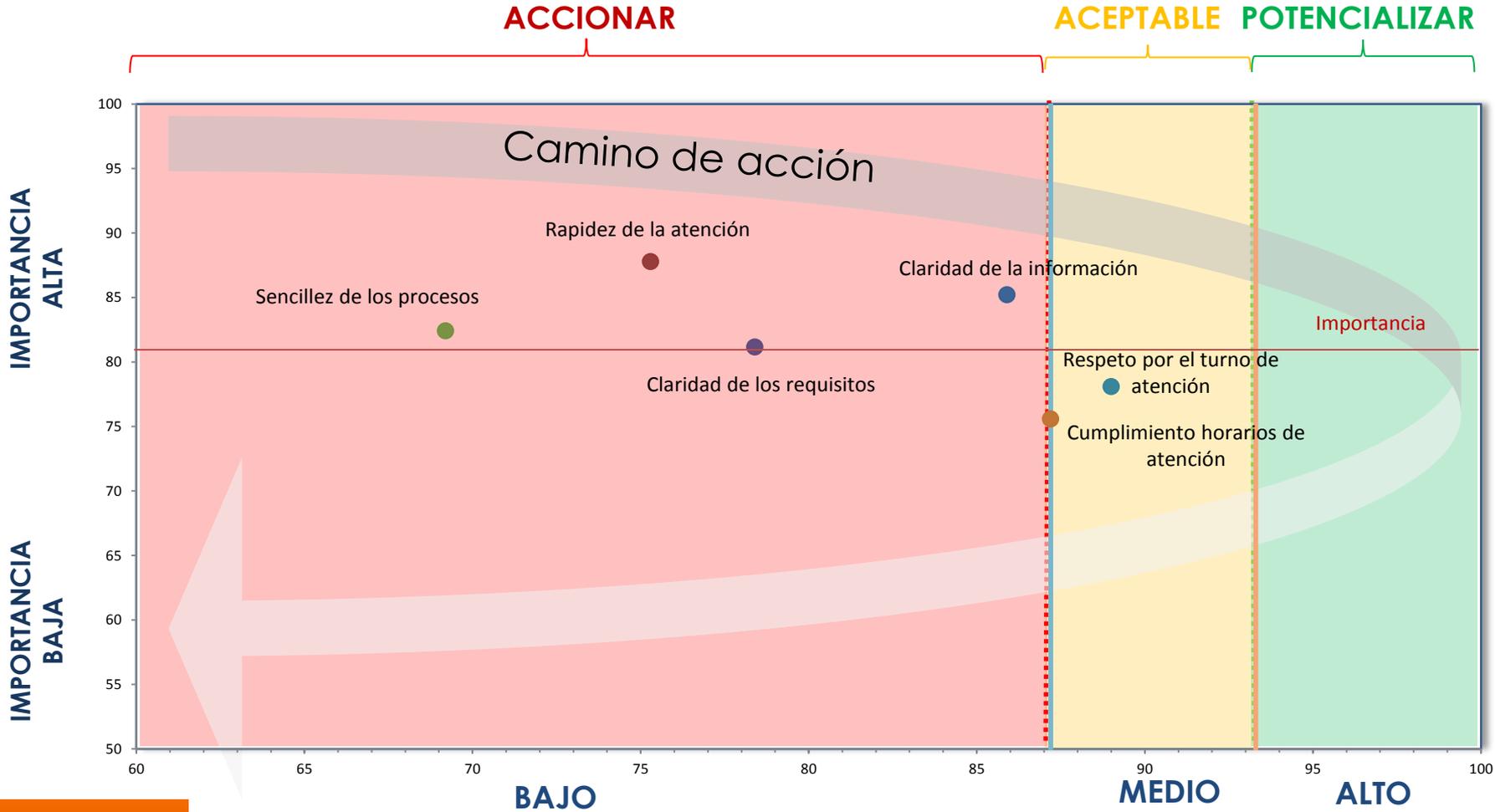
### 2 Conocimiento y dominio de los temas tratados

*“Es importante que a uno lo atienda alguien que sepa, que ante cualquier solicitud le pueda a explicar a uno bien las cosas como son”*

### 3 Claridad en la información brindada para los trámites

*“Que le explique a uno bien, si no lo rebotan a uno de un lado al otro porque le dan mal la información”*

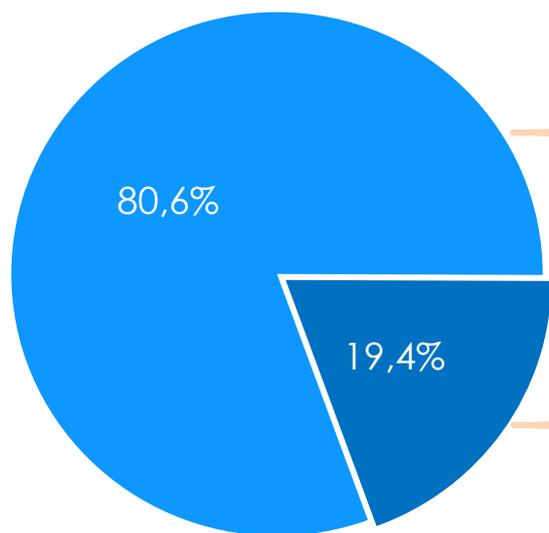
# MATRIZ DE ACCIÓN: SERVICIO RECIBIDO



- Satisfacción **BAJA** / Menor a 87.2
- Satisfacción **MEDIA** / Mayor o igual a 87.2 y menor o igual a 93.3
- Satisfacción **ALTA** / Mayor a 93.3

La mayoría de los clientes externos sienten que los trámites y servicios ofrecidos por la DIMAR satisfacen sus necesidades. La demora en los trámites es la razón principal para quienes no sienten satisfacción de sus necesidades

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NECESIDADES POR TRÁMITES Y SERVICIOS



Br. 227

## RAZONES

### ¿Por qué si satisfacen sus necesidades? (Top 5)

Brindan información completa de sus servicios	12,0%
Dan solución a los requerimientos	11,5%
Ayuda al desarrollo de mi trabajo / profesión	10,4%
Las respuestas están acordes a lo que se solicita	9,8%
Tienen establecidos sus procesos / normas / políticas	8,7%

Br. 183 encuestados quienes sienten que si satisfacen las necesidades

### ¿Por qué no satisfacen sus necesidades? (Top 5)

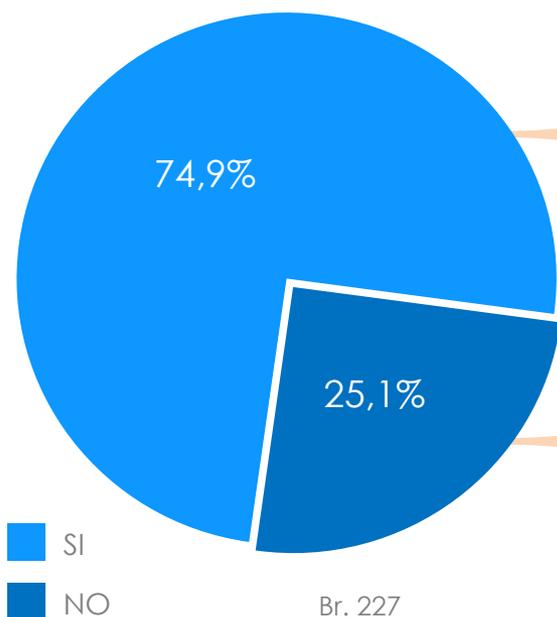
Los trámites son demorados	31,8%
Mucha tramitología	13,6%
No hay respuesta oportuna a los requerimientos	11,4%
La información brindada es incompleta	9,1%
No hay igualdad de condiciones para todos	6,8%

Br. 44 encuestados quienes sienten que no satisfacen las necesidades

Se omiten menciones inferiores a 2,2%

La mayoría de los clientes externos consideran que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad y están acorde a sus necesidades. De manera reiterativa, la demora es la principal razón para quienes no los sienten acordes a las necesidades

## TRÁMITES Y SERVICIOS ACORDES A LAS NECESIDADES



## RAZONES

### ¿Por qué si están acorde a las necesidades? (Top 5)

Dan solución a los requerimientos	24,1%
Ayuda al desarrollo de mi trabajo / profesión	11,2%
Están pendientes de lo que se necesita	11,2%
Conceden los títulos requeridos	9,4%
Brindan información completa de sus servicios	8,2%

Br. 170 encuestados quienes sienten que los trámites y servicios si tienen en cuenta la realidad y están acordes a sus necesidades

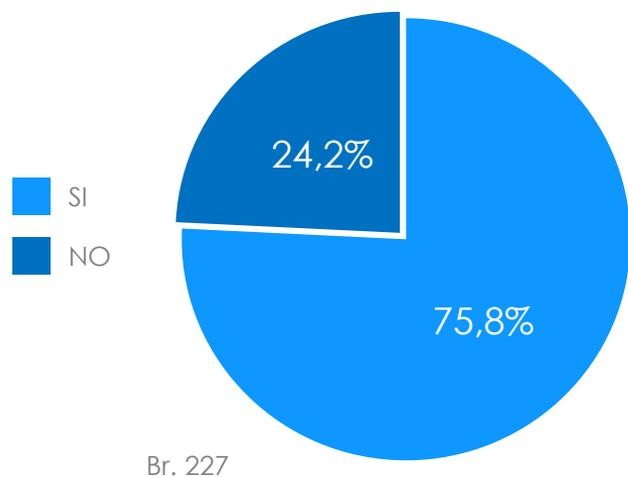
### ¿Por qué no están acorde a las necesidades? (Top 5)

Los trámites son demorados	33,3%
Los trámites son muy costosos	12,3%
Afectan el desarrollo de mi trabajo	8,8%
No capacitan a las personas acerca de sus servicios	7,0%
Hay que esperar respuesta del trámite de otra ciudad o provincia	7,0%

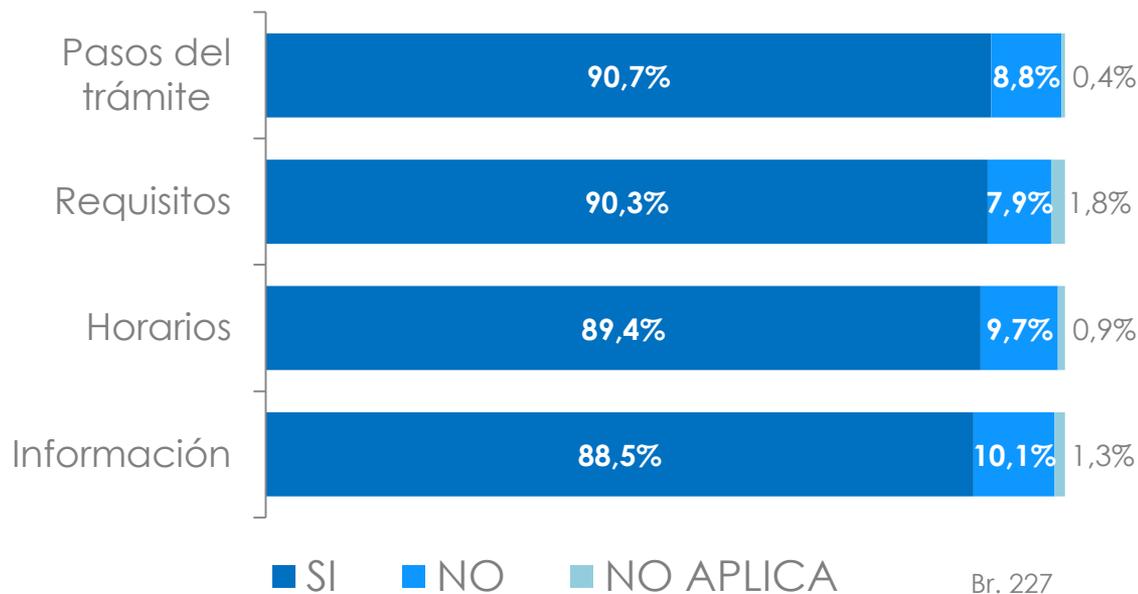
Br. 57 encuestados quienes sienten que los trámites y servicios no tienen en cuenta la realidad y están acordes a sus necesidades

Los clientes externos perciben un cumplimiento general de los acuerdos, los tiempos y los compromisos adquiridos con la DIMAR. En detalle, los pasos del trámite y los requisitos son los aspectos percibidos de mayor cumplimiento por los clientes

## CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS, TIEMPOS Y COMPROMISOS

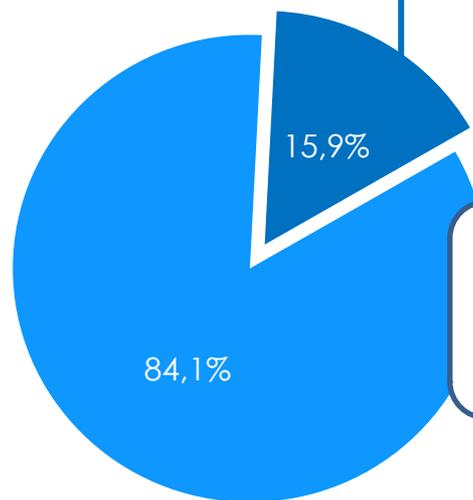


## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD EN...



En general, se percibe una respuesta frente a los requerimientos. Las principales razones para no percibir este cumplimiento están enfocadas en la demora en los procesos, en la falta de claridad de la información, en que no reciben seguimiento de parte de la entidad a las solicitudes y a cobros adicionales que se generan

## RESPUESTA A REQUERIMIENTOS



Br. 227

■ SI ■ NO

Hombres de 30 a 58 años, segmento naves.  
Br: 2

Br. 36 quienes no obtuvieron respuesta

### ¿Por qué no le dio respuesta?

Demora en dar respuesta a los requerimientos	30,60%
Demora en la entrega de documentos	11,10%
El proceso aun está en trámite	8,30%
Tramitología demorada	8,30%
Se presenta demora en el proceso	8,30%
No hay claridad en los procesos	2,80%
Difícil tramitología / engorrosa	2,80%
No hay claridad en la información del trámite realizado	19,40%
Falta de información sobre los documentos que debería llevar	5,60%
La información que le dieron de la libreta no fue completa	2,80%
La libreta aparecía sin sellos ni firmas	2,80%
El que se registraron no fue el que se solicitaba	2,80%
Se le necesitaba volver a realizar el trámite	2,80%
No es dependiente de las solicitudes que se realizan	5,60%
Generan cobros adicionales	5,60%
No respetan los reglamentos	2,80%
Porque debe hacerlo presencialmente	2,80%
Le exigen un tramitador	2,80%
No hay disponibilidad de personal encargado de la oficina	2,80%

PROCESO EN GENERAL

INFORMACIÓN

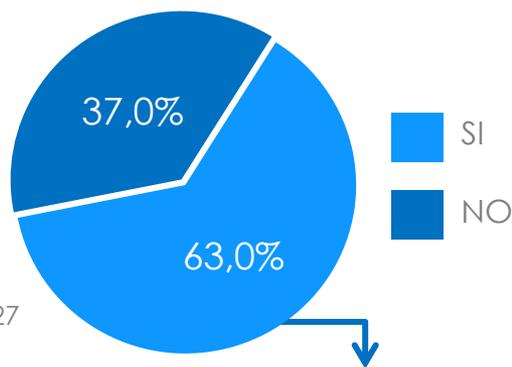
ERROR EN TRÁMITE

OTROS

La mayoría de los clientes externos debieron ir más de una vez a la DIMAR para solucionar el requerimiento. Entre las razones de las múltiples visitas, sobresale la necesidad de solicitar más información y la demora en los trámites y en la respuesta

## RESPUESTA A REQUERIMIENTOS

Necesidad de ir más de una vez a darle solución



Br. 227

### ¿Cuántas veces tuvo que ir?

2 veces	32,8%
De 3 a 4 veces	40,6%
Más de 4 veces	26,6%

Br. 143 personas que tuvieron que ir más de una vez

34

### ¿Por qué tuvo que ir 2 veces? (Top 5)

Para solicitar más información / no era clara	14,9%
Falta información sobre los documentos que debía llevar	14,9%
No contaba con los requisitos para iniciar el trámite	8,5%
Demora en el trámite de la licencia	8,5%
Para verificar que se haya realizado el trámite	6,4%

Br. 47

### ¿Por qué tuvo que ir 3 o 4 veces? (Top 5)

Falta información sobre los documentos que debía llevar	25,9%
Demora en el trámite de la licencia	24,1%
Para solicitar más información / no era clara	12,1%
Había que esperar respuesta del trámite que provenía de otra ciudad o provincia	8,6%
Demora en dar respuesta a los requerimientos	6,9%

Br. 58

### ¿Por qué tuvo que ir más de 4 veces? (Top 5)

Demora en dar respuesta a los requerimientos	15,8%
Demora en el trámite de la licencia	15,8%
Falta información sobre los documentos que debía llevar	15,8%
No cumplen con los horarios establecidos para atender / los funcionarios no están	13,2%
Para solicitar más información / no era clara	10,5%

Br. 38

P10. ¿Usted tuvo que ir a la entidad más de una vez para solucionar su requerimiento? (INDUCIDA, ÚNICA RESPUESTA)  
 P10A. ¿Cuántas veces tuvo que ir a la entidad? (ESPONTÁNEA, ÚNICA RESPUESTA) NO ACEPTE RANGOS  
 P10B. ¿Por qué tuvo que ir \_\_\_\_ (ENC, MENCIONAR RESPUESTA DE P10A) a la entidad para solucionar su requerimiento? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE RESPUESTA)

En general, se encuentran insatisfechos con el cumplimiento de los tiempos debido a que son extensos y por otra parte no cumplen con los plazos establecidos.

## INSATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ESPERA

Las principales razones para que los participantes consideren que el tiempo de espera es largo, son las siguientes:

- Demora en los trámites
- Demoras en dar respuesta a los requerimientos que se están tramitando.
- Demora en entregar los documentos.
- Procesos demorados e incumplidos en los tramites.



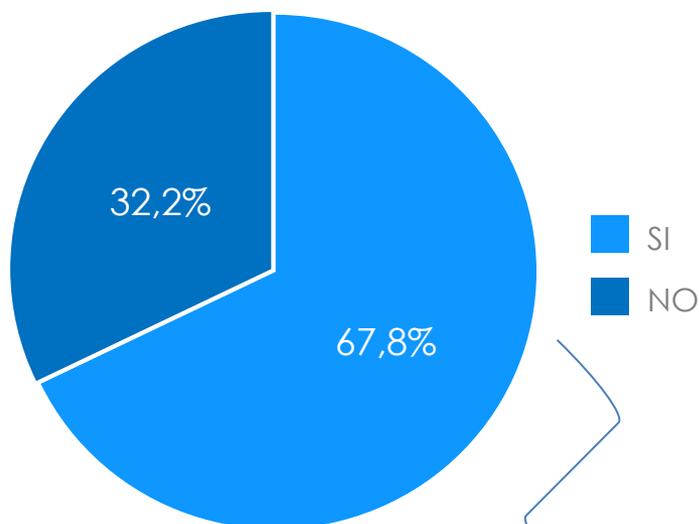
Esto causa **inconformidades y distanciamiento** con la entidad



*“Yo tramité mi título y me dicen el trámite se demora un mes y se me demoró dos meses y eso porque me toco estar yendo allá”*

A pesar de tener que acudir a la entidad más de una vez para solucionar el trámite, los clientes externos consideran que cada visita tuvo justificación y agregó valor al proceso. El uso del tramitador en el último año para gestionar algún trámite o servicio ante la entidad es bajo

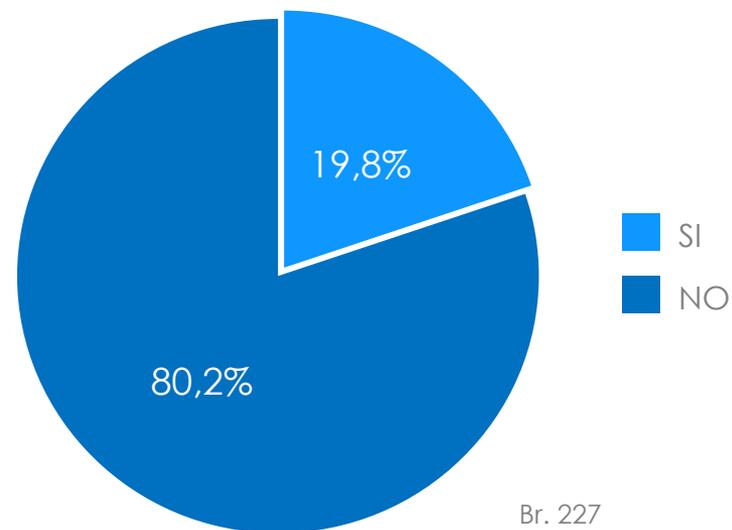
## JUSTIFICACIÓN Y VALOR DE CADA VISITA REALIZADA A LA ENTIDAD



Br. 143 quienes tuvieron que ir más de una vez a la entidad para solucionar el requerimiento

Sienten que tienen una buena experiencia en cada visita y no es problema ir varias veces, esto se ve reflejado en las buenas calificaciones a nivel general

## USO DE TRAMITADOR EN EL ÚLTIMO AÑO



Br. 227

No obstante, consideran que puede ser un punto de mejora de Dimar y que las personas sólo deban acudir a la entidad una vez para poder realizar los trámites necesarios.

## JUSTIFICACIÓN Y VALOR DE CADA VISITA REALIZADA A LA ENTIDAD

Encontrando:

- Que **visitar en distintas ocasiones la oficina** refleja que **la asesoría no está siendo efectiva** → lo que conlleva a que los participantes sientan que **no los están respetando o que desconocen los trámites y requerimientos**.
- Además, **perciben desinterés al encontrar que los asesores se limitan a informar dicho proceso y no brindarles opciones** como: otros canales de atención para averiguar cómo va su proceso o sugerirles soluciones para que el trámite avance más rápido.



Generando molestia y pérdida de tiempo.



*“ Es una situación incomoda .. me toca tratar de sacar tiempos para ir a hacer eso, entonces hay que programarse, pedir permiso , embarcarse .. “*

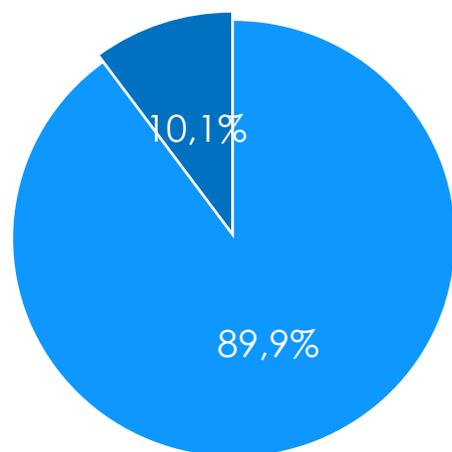
## VEAMOS EN DETALLE...



En general, los clientes externos identifican claramente a qué ventanilla u oficina debían dirigirse para realizar el trámite, la mayoría de ellos no conocen la Carta del Trato Digno de la entidad. Adicionalmente, los clientes son informados sobre la política de tratamiento de datos personales



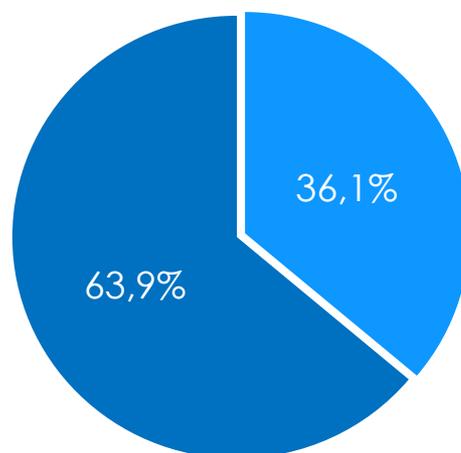
### IDENTIFICÓ LA VENTANILLA U OFICINA CORRECTA



■ SI ■ NO

Br. 227

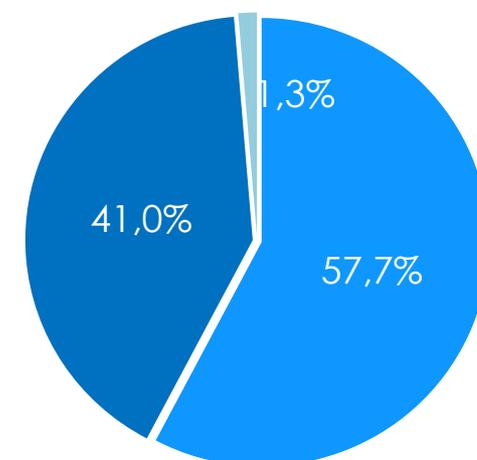
### CONOCIMIENTO DE LA CARTA DE TRATO DIGNO



■ SI ■ NO

Br. 227

### LE INFORMAN SOBRE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



■ SI ■ NO ■ NO APLICA

Br. 227

Los clientes se acercan a las oficinas

Utilizan las siguientes estrategias

**Aprendizaje previo.**  
La mayoría de usuarios ya tiene un conocimiento acerca de las ventanillas indicadas para realizar sus tramites, porque en visitas previas ya han tenido contacto con estos módulos

Piden ayuda al personal de la oficina para ubicarse

**Encuentran el lugar adecuado para realizar sus tramites**

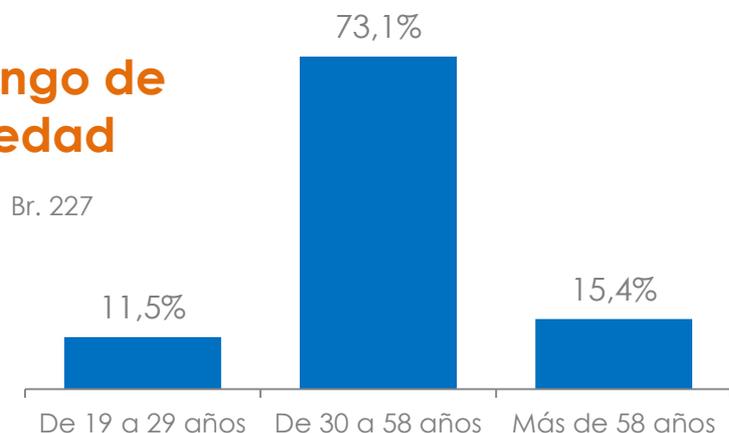


*Los usuarios no suelen reconocer las ventanillas indicadas por la señalización externa, sino que utilizan las estrategias anteriormente mencionadas*

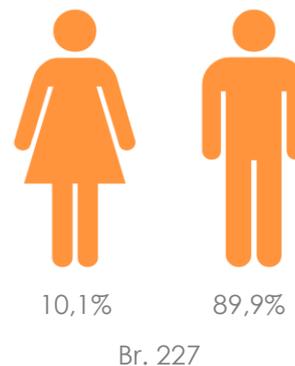


*“Si uno no lo tiene claro o con quien debe ser, ellos le indican a uno vea tiene que hablar con..”*

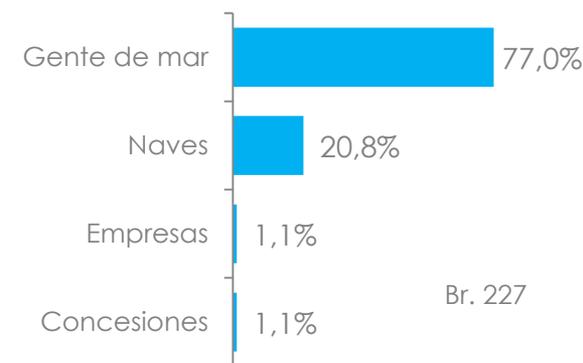
## Rango de edad



## Género



## Segmento

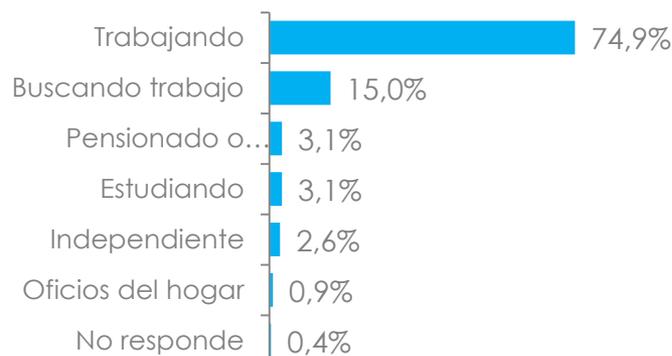


## Nivel de escolaridad

Técnica / tecnológica	45,4%
Secundaria	21,1%
Universitaria	17,2%
Posgrado	10,1%
Primaria	5,3%
Ninguno	0,9%

Br. 227

## Ocupación



Br. 227

## Nivel Socio económico

NSE 1	13,2%
NSE 2	26,4%
NSE 3	32,2%
NSE 4	11,0%
NSE 5	6,2%
NSE 6	7,5%
No Sabe	,9%
No Responde	2,6%

Br. 227

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A nivel general, la satisfacción que los clientes externos tienen con la entidad es positiva. En detalle:

	Se destaca / para mantener	Oportunidades de mejora
<b>Canal Presencial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza</li> <li>- Seguridad interna</li> <li>- Comodidad de las instalaciones</li> <li>- Orden</li> <li>- Señalización externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de ventanillas y módulos</li> <li>- Señalización externa</li> </ul>
<b>Servidores públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación personal</li> <li>- Leguaje claro y sencillo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento del tema</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Actitud de servicio</li> </ul>
<b>Servicio recibido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto por el turno de atención</li> <li>- Cumplimiento horarios de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Claridad de la información</li> <li>- Claridad de los requisitos</li> <li>- Rapidez en la atención</li> <li>- Sencillez de los procesos</li> </ul>



La demora en los procesos se percibe de manera reiterativa por lo cual los clientes externos sienten que no les dieron respuesta a los requerimientos o no satisfacen sus necesidades.

Se recomienda mejorar en la claridad y oportunidad de la **información** entregada a los clientes con el fin de mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios de la DIMAR.



**Agilizar los procesos y la atención** de los clientes aumentaría el nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que los usuarios buscan menos complejidad y trámites más sencillos de realizar.

Entender el gap que hay entre el conocimiento y el uso del canal virtual para realizar los trámites ante la entidad, permitirá crear estrategias que lleven a los usuarios a usar en mayor medida estas plataformas, y **disminuir la cantidad de veces** en que tienen que asistir a la entidad para solucionar un requerimiento.

