

Ministerio de Defensa Nacional



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Resultados Encuesta de Satisfacción 2025

OBJETIVOS

General:

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos en 2025, identificando fortalezas y áreas de mejora que permitan orientar acciones estratégicas para optimizar la calidad y eficiencia de la gestión institucional.

Específicos:

- Medir la percepción de los usuarios sobre la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios prestados.
- Identificar necesidades y expectativas de los usuarios para ajustar procesos y garantizar mayor alineación con sus demandas.
- Analizar el grado de cumplimiento de los estándares de atención y normativas vigentes, verificando la coherencia con los lineamientos institucionales.
- Recolectar sugerencias y propuestas que contribuyan a fortalecer la innovación y la mejora continua en la prestación de servicios.



INDICADORES POR MEDIR

➤ **NPS Net Prometer Score**

Su objetivo es medir el nivel de recomendación que tiene un usuario sobre la marca

➤ **CSAT Customer Satisfaction Score**

Su objetivo es obtener el nivel de satisfacción de un cliente frente a un proceso o un servicio específico

➤ **FCR First Contact Resolution**

Se trata de una tasa que mide si el problema de un cliente ha sido resuelto en el primer contacto

➤ **CES Customer Effort Score**

Su objetivo es medir el grado de esfuerzo que tiene un cliente frente a los procesos o servicios que tiene la Entidad.

FICHA TÉCNICA

➤ **Marco Muestral:**

Bases de datos aplicativos atención al usuario

➤ **Tamaño de la Muestra:**

1.542 encuestas

➤ **Método de recolección:**

Contacto telefónico

➤ **Elaboración del cuestionario:**

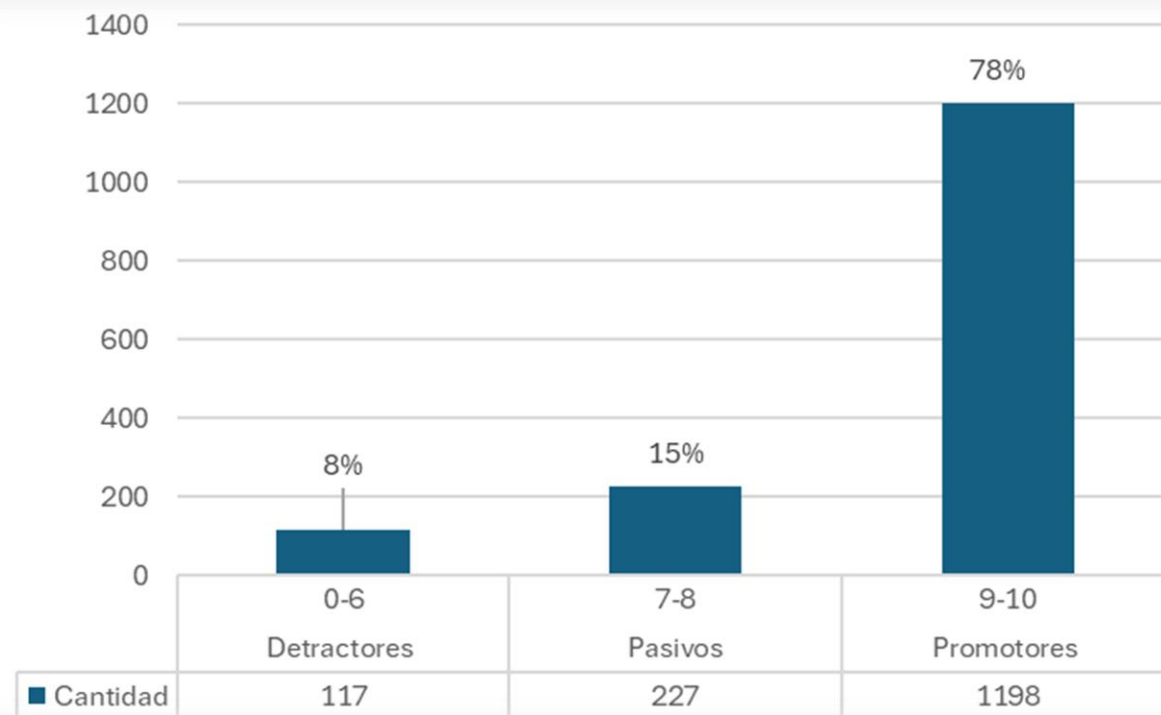
Área de Servicio y Participación Ciudadana

➤ **Tiempo de implementación:**

8 meses

NPS Nivel de Recomendación

Según su experiencia con DIMAR, en una escala de 0 a 10, ¿En qué medida la recomendaría? donde 0 es no lo recomendaría y 10 lo recomendaría totalmente.

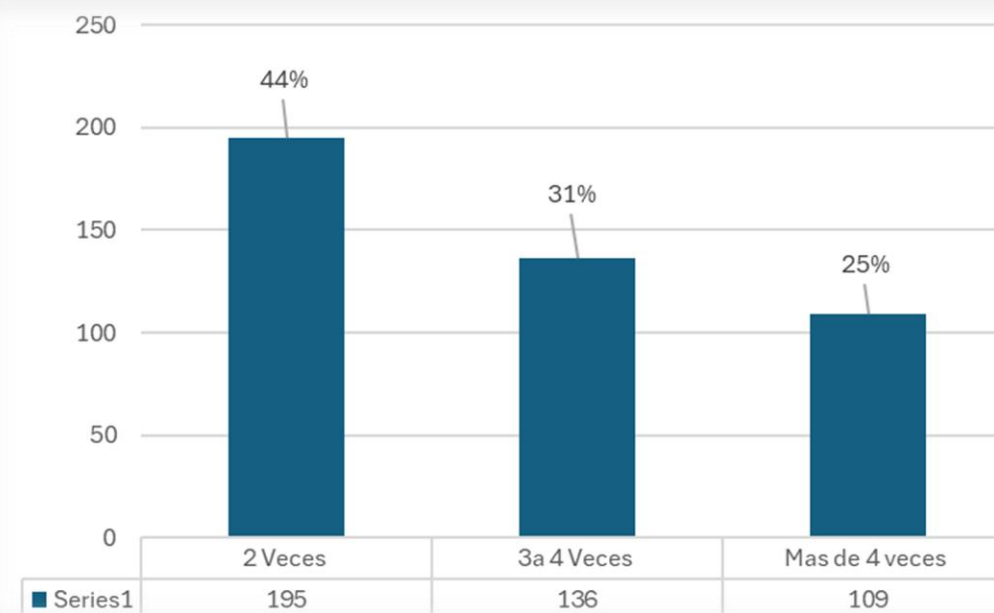
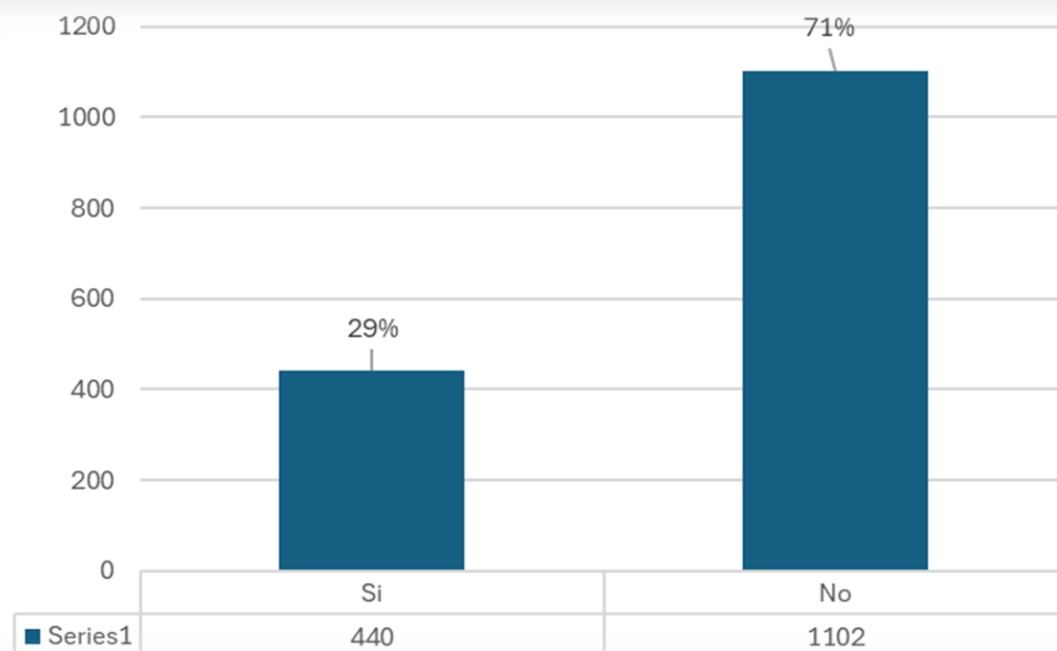


Voz del cliente:

En términos generales, los usuarios manifiestan que recomendarían la Entidad, destacando la variedad de canales de atención disponibles

FCR Resolución al Primer Contacto

¿Tuvo que contactarse mas de una vez con la Entidad para resolver su solicitud? ¿Cuántas Veces?

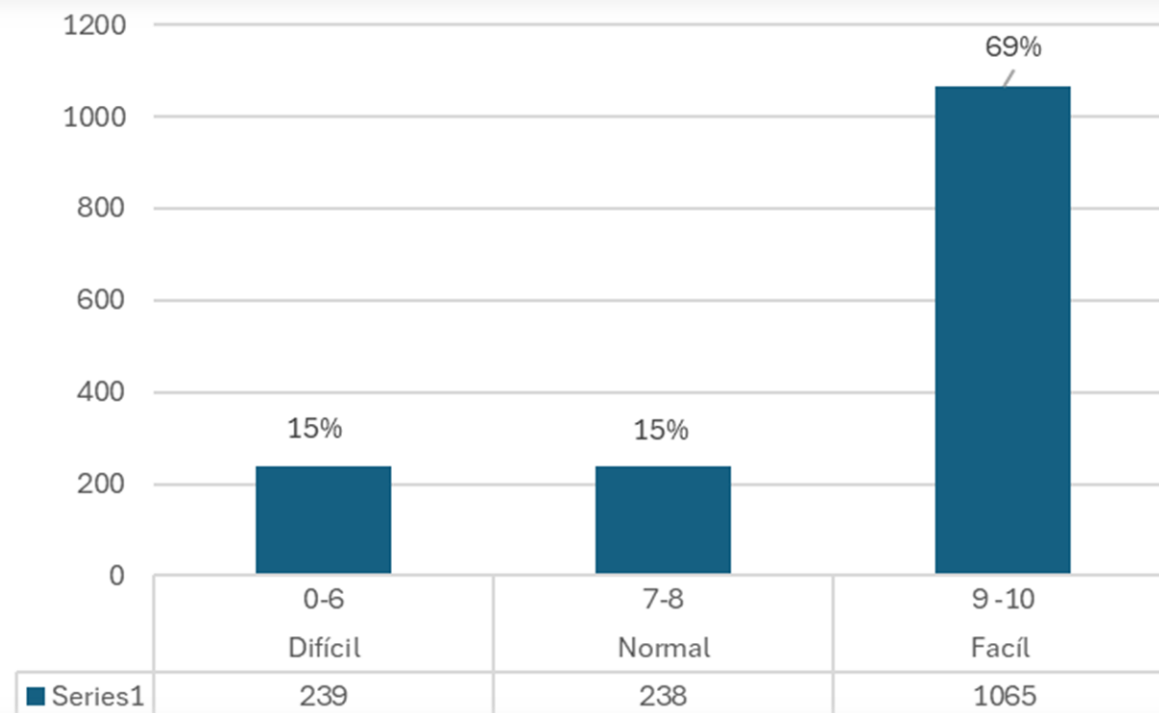


Voz del cliente:

El 71% de los usuarios logró resolver su requerimiento en el primer contacto. Sin embargo, el 29% restante manifestó haber tenido que comunicarse en varias ocasiones, principalmente debido a la extensión de los tiempos de respuesta.

CES Nivel de Esfuerzo

Califique el grado de esfuerzo que debe hacer frente a los requerimientos con DIMAR, en una escala de 0 a 10.
Donde 0 es poco esfuerzo y 10 es mucho esfuerzo



Voz del cliente:

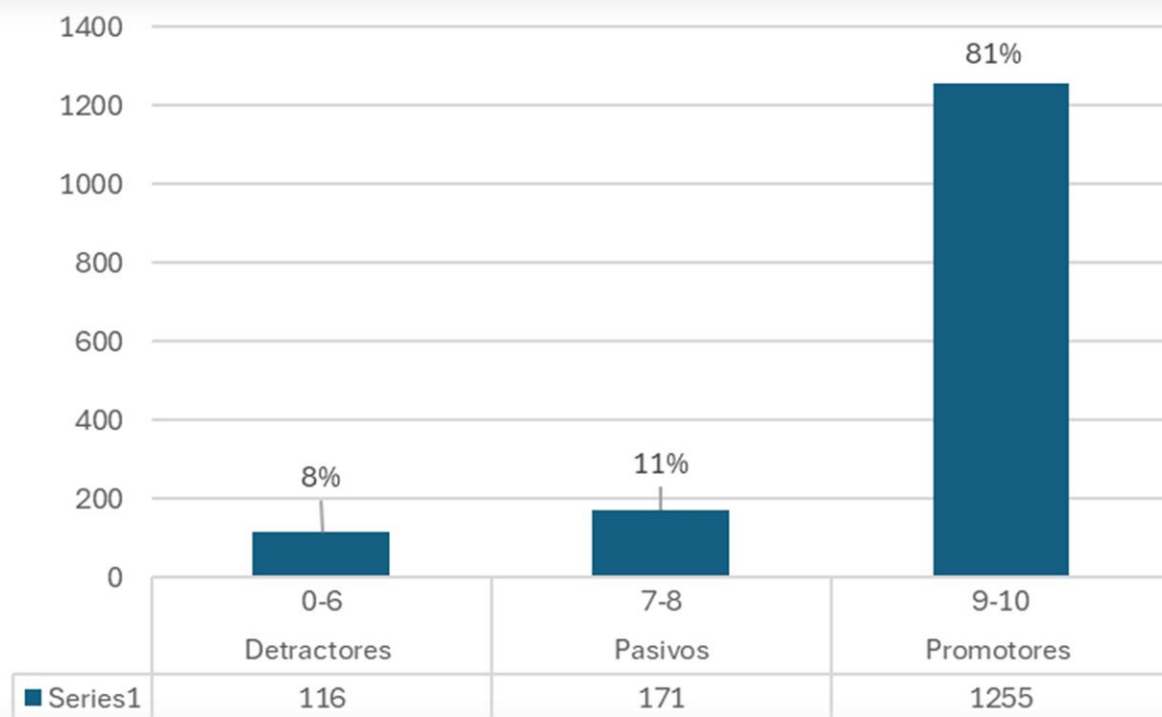
El 69% de los usuarios señalaron que realizar un trámite o acceder a un servicio en la Entidad les resultó fácil. No obstante, el 30% manifestó que su interacción no fue sencilla, principalmente debido a los tiempos de respuesta y a dificultades con algunas instrucciones recibidas, las cuales no siempre son claras o se perciben como procesos demasiado engorrosos.

CSAT Nivel de Satisfacción

En una escala donde 0 es insatisfecho y 10 totalmente satisfecho ¿Cómo califica la experiencia en su interacción con Dimar?

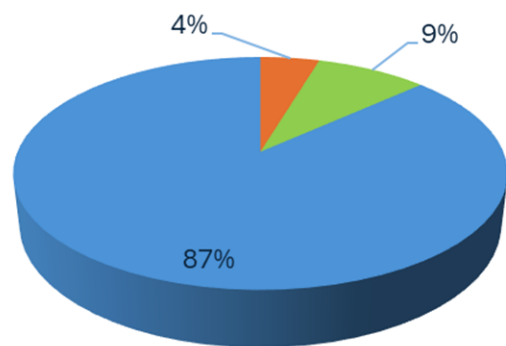
Voz del cliente:

El 81% de los usuarios encuestados manifestó sentirse satisfecho con la atención recibida, destacando especialmente el acompañamiento brindado, la actitud de servicio y el respeto por los turnos de atención. Por su parte, quienes no se encuentran satisfechos señalaron demoras en la entrega de sus trámites.



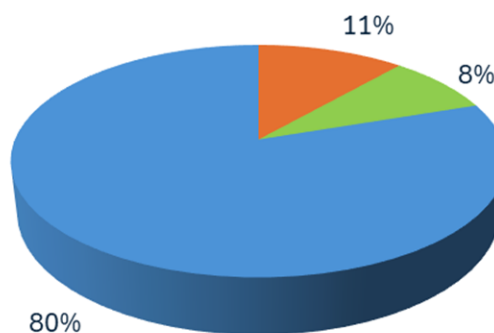
CSAT Nivel de Satisfacción por Canal de Atención

Atención Presencial



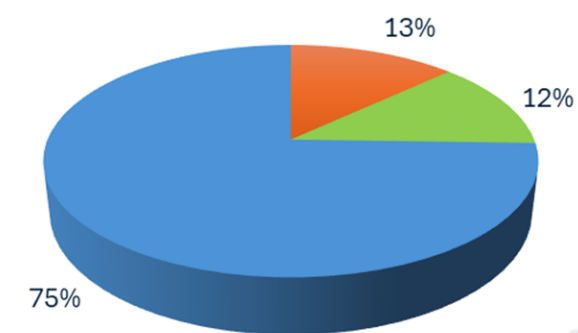
Insatisfecho 0-6 Neutro 7-8 Satisfecho 9-10

Chat



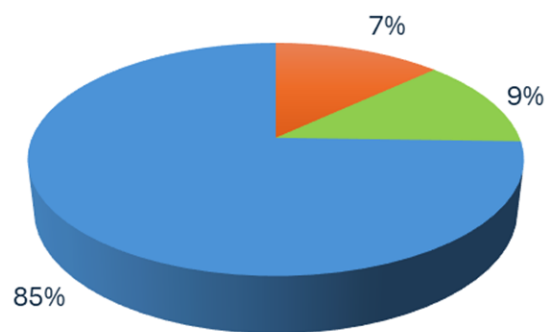
Insatisfecho 0-6 Neutro 7-8 Satisfecho 9-10

Correo dimar@dimar.mil.co



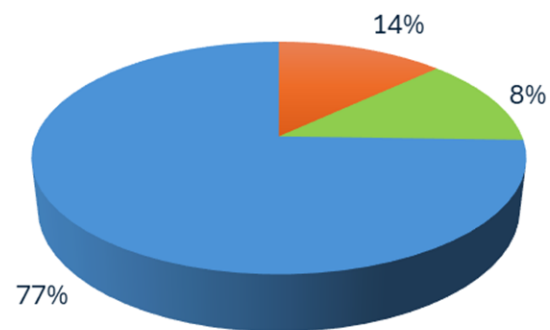
Insatisfecho 0-6 Neutro 7-8 Satisfecho 9-10

Mesa de Ayuda Sitmar



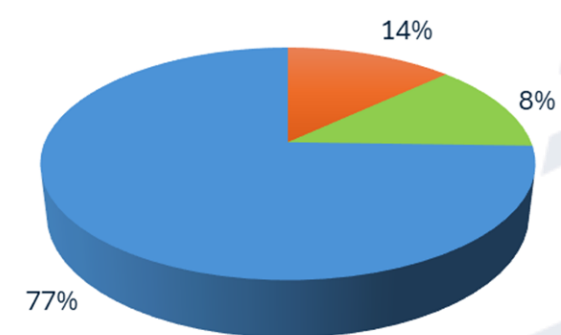
Insatisfecho 0-6 Neutro 7-8 Satisfecho 9-10

Ventanillas de Registro y Correspondencia



Insatisfecho 0-6 Neutro 7-8 Satisfecho 9-10

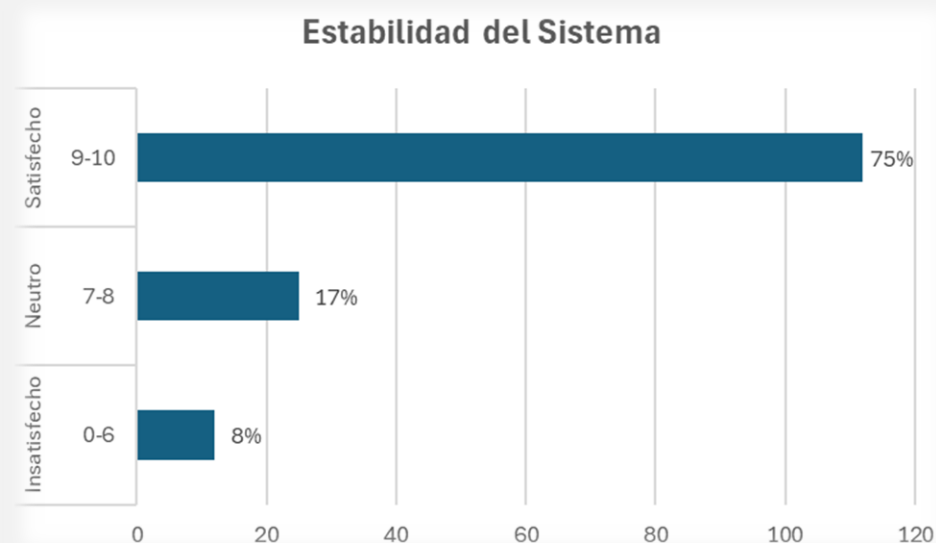
Telefónico



Insatisfecho 0-6 Neutro 7-8 Satisfecho 9-10

Nivel de Satisfacción Sede Electrónica

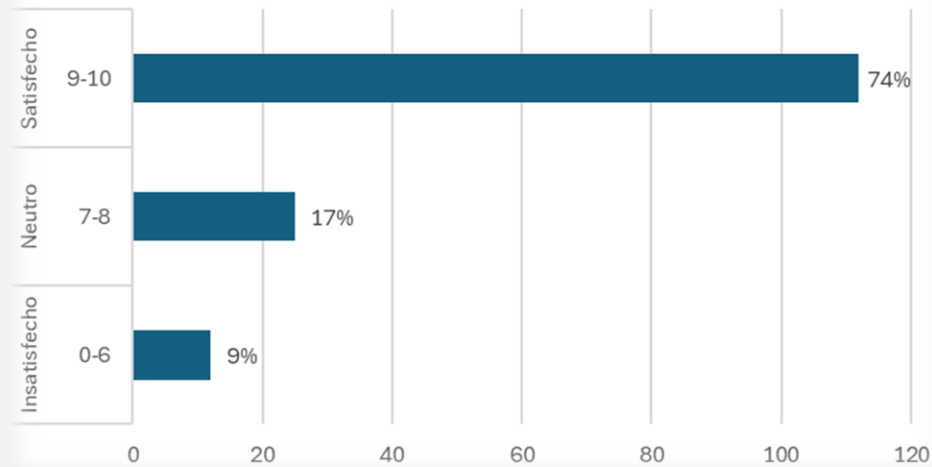
Se habilitó la opción para que los usuarios calificaran su nivel de satisfacción en la SE al finalizar su trámite. En este sentido, entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2025 se recopilaron 149 encuestas, cuyos resultados se detallan a continuación:



Voz del cliente:

Las personas que calificaron entre 9 y 10 la estabilidad de la sede electrónica no señalaron motivos específicos para su valoración. En contraste, las calificaciones bajas manifestaron que la plataforma presenta lentitud y cierres constantes.

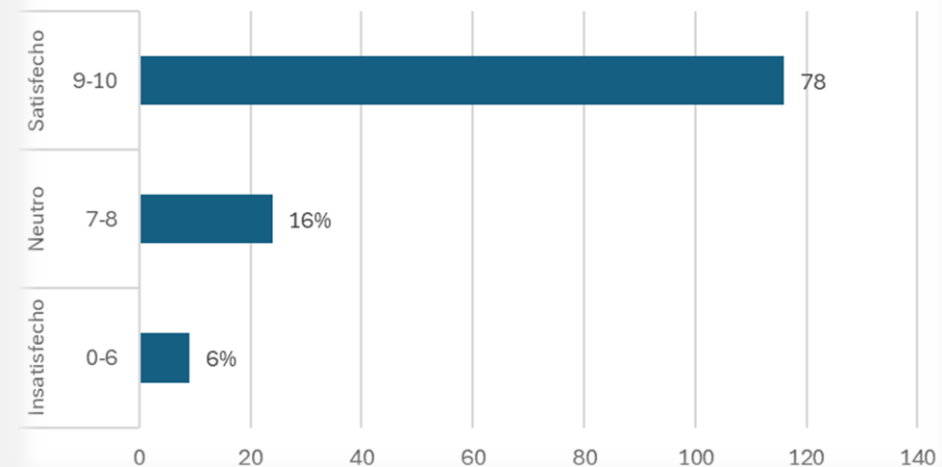
Accesibilidad del Sistema



Voz del cliente:

Las personas que calificaron entre 9 y 10 la accesibilidad de la sede electrónica no señalaron motivos específicos para su valoración. En contraste, las calificaciones bajas manifestaron que no les permite ingresar desde otros dispositivos

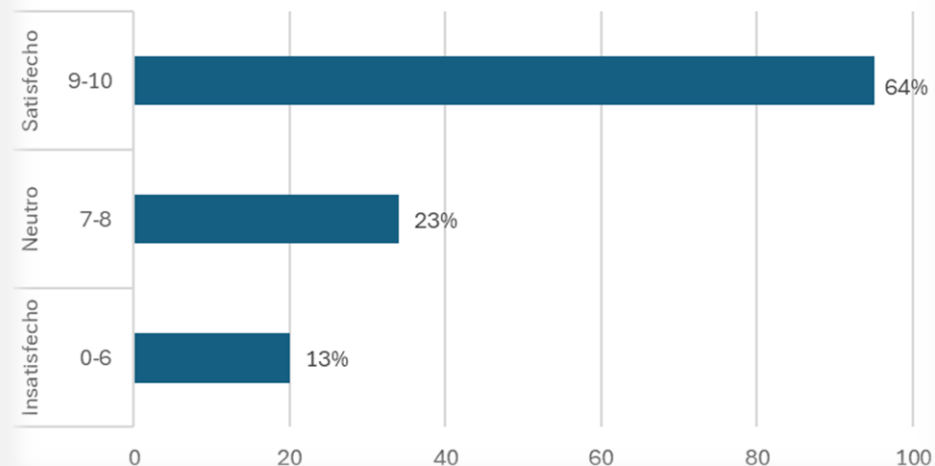
Claridad de la información y uso del sistema



Voz del cliente:

En las calificaciones bajas, los usuarios señalaron que la información disponible en la sede electrónica no coincide plenamente con la que se entrega a través de otros canales. Asimismo, manifestaron que presentan dificultades para ingresar a la plataforma.

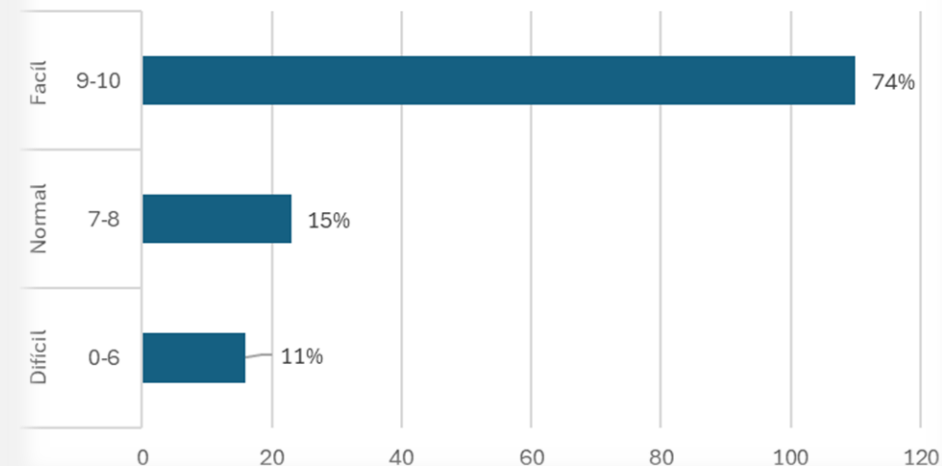
Cumplimiento tiempos de respuesta



Voz del cliente:

Los usuarios manifiestan que no se cumple con los tiempos publicados; señalan que las respuestas a los trámites tardan demasiado, lo cual afecta directamente el desarrollo de sus actividades laborales

¿Qué tan fácil fue realizar su trámite?



Voz del cliente:

Los usuarios que calificaron como difícil la realización del trámite señalaron falta de claridad en la información y expresaron inconformidad con los tiempos de respuesta. Sin embargo, no se registraron comentarios relacionados directamente con el funcionamiento de la plataforma.

Conclusiones y Oportunidades de Mejora



Los resultados de la encuesta evidencian una valoración positiva en aspectos como diversidad en los canales de atención, prestación de un buen servicio, estabilidad de la sede electrónica y la facilidad de acceso, aunque se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la claridad de la información y el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Si bien las calificaciones altas reflejan confianza en la Entidad, las observaciones de los usuarios que otorgaron puntajes bajos señalan la necesidad de optimizar la coherencia de la información entre canales, agilizar la atención de trámites y garantizar mayor transparencia en los plazos publicados.

En este sentido, se recomienda fortalecer los mecanismos de comunicación, implementar ajustes técnicos y procedimentales que reduzcan el tiempo de respuesta a los usuarios así como establecer estrategias de seguimiento que permitan mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia institucional.