



SATISFACCIÓN USUARIOS DIMAR NOVIEMBRE 2018



2009 : YanHaas S.A. recibe de Bavaria - Sab Miller el premio **“Mejoramiento en calidad”** , en el segmento mercadeo y publicidad.
2011: YanHaas S.A recibe de Bavaria - Sab Miller el premio **“Mejor Proveedor del año”** en el segmento mercadeo y publicidad.
2012: YanHaas S.A recibe de Bavaria - Sab Miller el premio **“Productividad”** en el segmento mercadeo y publicidad.

YanHaas S.A. está calificada como proveedor **“Excelente”** por parte de la firma multinacional COFACE, dedicada a la calificación de proveedores a nivel nacional e internacional, calificada AA+ por Fitch Ratings, AA por S&P y Aa3 por Moody's .

Acogidos a:

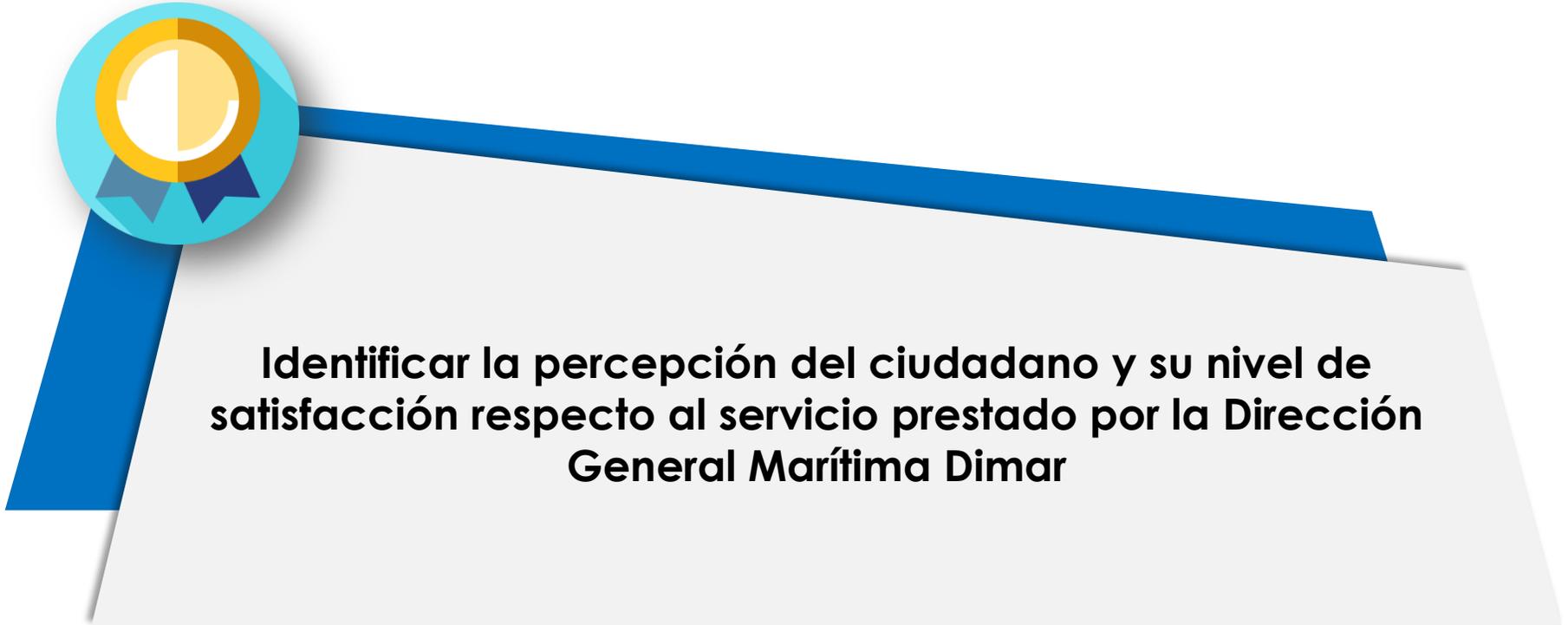


Formamos parte de:



Certificados por:





Identificar la percepción del ciudadano y su nivel de satisfacción respecto al servicio prestado por la Dirección General Marítima Dimar



PERCEPCIÓN ÚLTIMO CONTACTO



CAPITANÍAS – Siguiendo la distribución de la muestra las capitanías de Cartagena, Buenaventura, Santa Marta y Barranquilla muestra una mayor muestra.

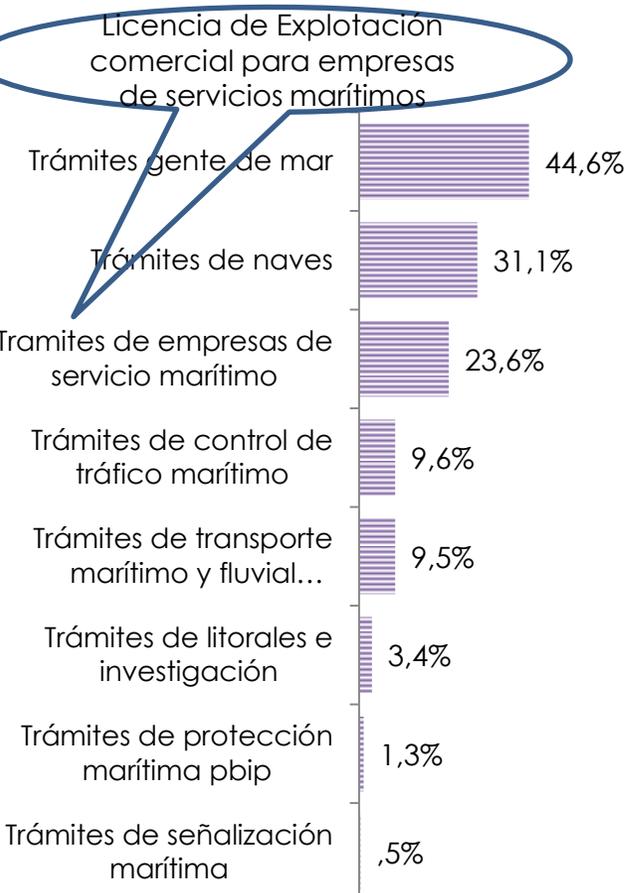
CAPITANÍA	TOTAL MUESTRA		
	MUESTRA	TOTAL REALIZADAS	
CP01 Buenaventura	61	61	100%
CP02 Tumaco	24	24	100%
CP03 Barranquilla	38	38	100%
CP04 Santa Marta	47	47	100%
CP05 Cartagena	69	69	100%
CP06 Riohacha	17	17	100%
CP07 San Andrés	39	39	100%
CP08 Turbo	16	16	100%
CP09 Coveñas	22	22	100%
CP10 Bahía solano	25	25	100%
CP11 Guapi	10	10	100%
CP12 Providencia	11	11	100%
CP15 Puerto Carreño	1	1	100%
CP16 Puerto Leticia	5	5	100%
CP19 Puerto Leguizamo	1	1	100%
CIOH Caribe (Cartagena)	4	4	100%
CCCP Pacífico (Tumaco)	4	4	100%
Bogotá	36	36	100%
TOTAL	430	430	100%



Categorías de trámites y/o requerimientos en los últimos 6 meses – La mayoría

de los encuestados han realizado en los últimos 6 meses trámites de gente de mar, de naves y de empresas de servicios marítimos. Se realizaron trámites de gente de mar un poco más en la capitania de Cartagena y trámites de naves en providencia.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ



	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
Trámites gente de mar	49,2%	20,8%	44,7%	42,6%	52,2%	23,5%	35,9%	37,5%	40,9%	32,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	25,0%		50,0%
Trámites de naves	29,5%	41,7%	34,2%	29,8%	26,1%	29,4%	41,0%	31,3%	31,8%	48,0%	40,0%	63,6%	0,0%	20,0%	0,0%			27,8%
Trámites de empresas de servicio marítimo	16,4%	12,5%	18,4%	23,4%	31,9%	35,3%	30,8%	12,5%	13,6%	8,0%	20,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	16,7%
Trámites de control de tráfico marítimo	14,8%	25,0%	10,5%	10,6%	4,3%	11,8%	10,3%	6,3%	0,0%	12,0%	10,0%	9,1%	0,0%	40,0%	0,0%			19,4%
Trámites de transporte marítimo y fluvial internacional	11,5%	20,8%	10,5%	8,5%	5,8%	5,9%	5,1%	25,0%	13,6%	8,0%	20,0%	18,2%	0,0%	20,0%	100,0%			13,9%
Trámites de litorales e investigación	0,0%	8,3%	2,6%	0,0%	5,8%	11,8%	2,6%	0,0%	9,1%	0,0%	10,0%	18,2%	100,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	
Trámites de protección marítima pbip	1,6%	0,0%	2,6%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	2,8%
Trámites de señalización marítima	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	4,5%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%		5,6%

BR: 430

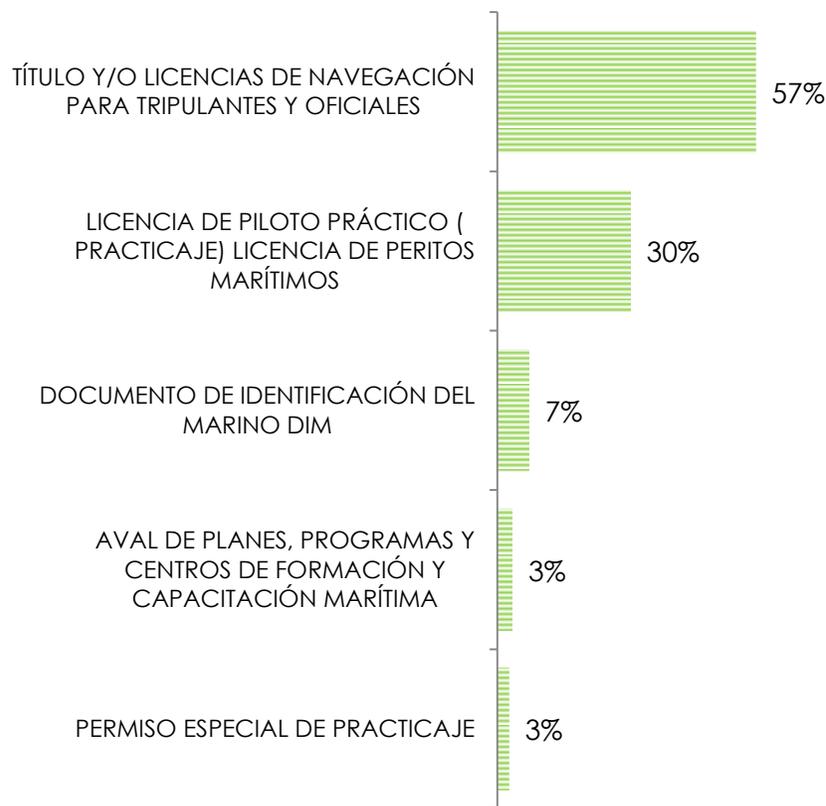
Br	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	---	---	---



Trámites de categorías principales – Gente de mar y Naves

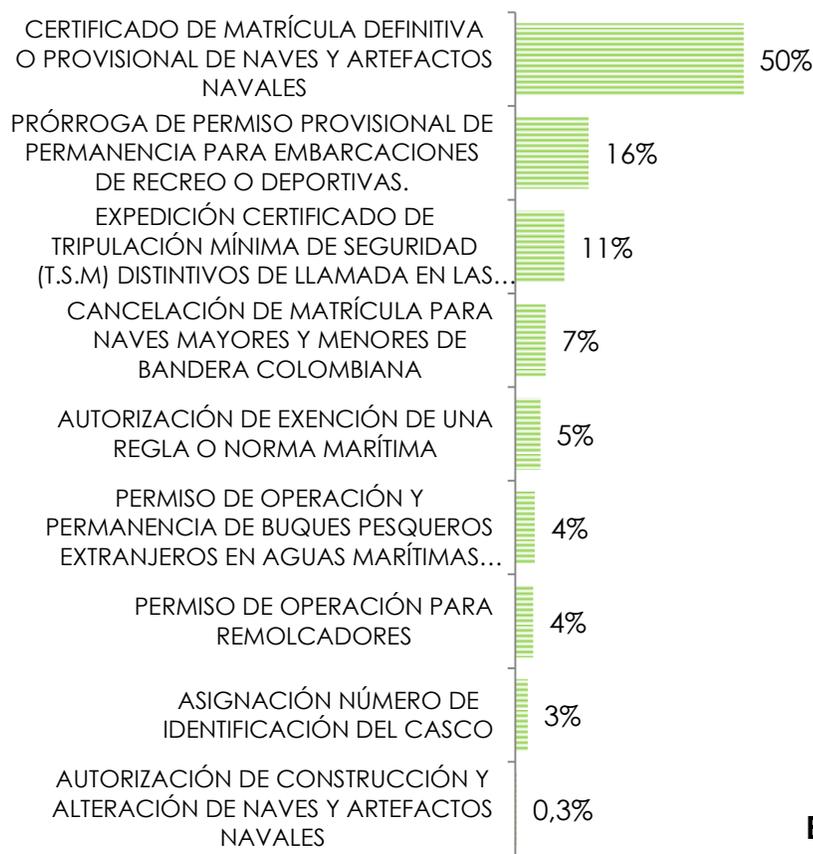
La mayoría de los encuestados han realizado en los últimos 6 meses específicamente títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales en cuanto a gente de mar; así como certificados de matrícula definitiva en cuanto a trámites de naves. El primero un poco más en Buenaventura y el segundo en Tumaco.

Trámites de gente de mar en los últimos 6 meses



BR: 143

Trámites de naves en los últimos 6 meses



BR: 143



Categorías de trámites y/o requerimientos en los últimos 6 meses (top5)

La mayoría de los encuestados han realizado en los últimos 6 meses específicamente títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales; así como certificados de matrícula definitiva. El primero un poco más en Buenaventura y el segundo en Tumaco.

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CCCP	BOGOTÁ	
Título y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	19,0%	24,6%	4,2%	23,7%	19,1%	21,7%	11,8%	5,1%	18,8%	4,5%	8,0%	10,0%	9,1%	0,0%	20,0%	0,0%	13,9%	
Certificado de matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	16,7%	13,1%	29,2%	10,5%	21,3%	17,4%	11,8%	15,4%	6,3%	36,4%	16,0%	20,0%	27,3%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	
Autorización para el arribo de naves autorización de zarpe de naves	11,3%	18,0%	29,2%	7,9%	10,6%	7,2%	23,5%	7,7%	0,0%	0,0%	24,0%	20,0%	18,2%	100,0%	80,0%	0,0%	19,4%	
Licencia de explotación comercial para empresas de servicios marítimos	10,8%	9,8%	8,3%	5,8%	8,5%	13,0%	11,8%	7,7%	6,3%	13,6%	8,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	5,6%
Renovación y radicación de documentos	10,6%	1,6%	0,0%	7,9%	8,5%	14,5%	11,8%	23,1%	25,0%	0,0%	0,0%	10,0%	27,3%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	
	Br	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	36

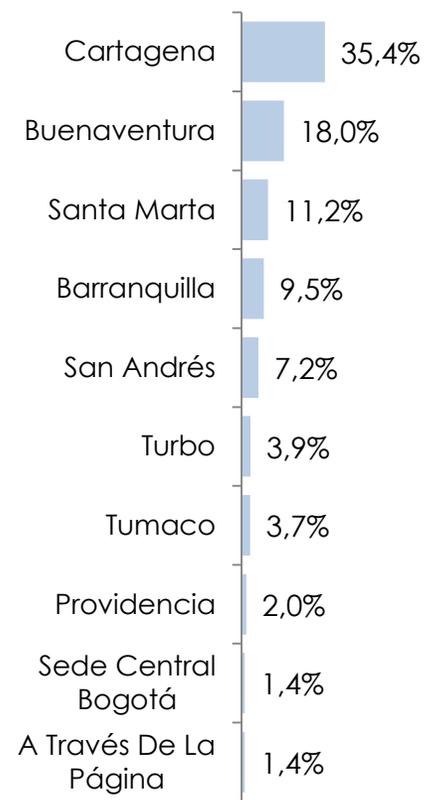
BR: 430



Lugar del ultimo tramite (TOP 10) - La mayoría de los encuestados declaran haber realizado el último trámite en Cartagena, Buenaventura y Santa Marta.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACIFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

BR: 430



	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ	
Cartagena	8,2%	0,0%	21,1%	14,9%	82,6%	5,9%	2,6%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	22,2%
Buenaventura	65,6%	0,0%	5,3%	17,0%	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			36,1%
Santa Marta	8,2%	0,0%	2,6%	55,3%	2,9%	35,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%		22,2%
Barranquilla	8,2%	0,0%	68,4%	6,4%	2,9%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			8,3%
San Andrés	3,3%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	5,9%	84,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%				
Turbo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			50,0%	
Tumaco	0,0%	95,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Providencia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	72,7%	0,0%	0,0%	0,0%				
Sede Central Bogotá	4,9%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	5,6%
A través de la página	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
BR	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4		36



PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN



Canales de comunicación o atención, Conocimiento y uso espontáneo-

La mayoría de los encuestados mencionan conocer y utilizar el canal presencial, seguido por el escrito y el virtual. El canal presencial es más conocido y utilizado en capitanías de puertos, en cuanto al canal escrito en las oficinas de registro y correspondencia y en cuanto al canal virtual a través de la sede electrónica

Categoría Canal	Canal de comunicación	Los que conoce	Los que ha utilizado	Los que utilizó	Utilización
Presencial	En Sede Central	32,3%	18,6%	15,1%	80%
	En capitanías de puerto	75,4%	67,2%	63,3%	
Escrito	Correo electrónico dimar@dimar.mil.co	38,3%	22,5%	11,7%	24%
	Oficinas de registro y correspondencia	35,3%	20,6%	11,6%	
Telefónico	Línea gratuita nacional de servicio al ciudadano	19,9%	8,4%	3,1%	6%
	Línea anticorrupción	11,2%	0,9%	0,2%	
	Conmutador de Bogotá	11,2%	3,6%	1,3%	
	Conmutador de las unidades (capitanías, centros de investigación, intendencias)	13,6%	5,2%	1,2%	
Virtual	Chat web	14,1%	5,0%	1,3%	9%
	Sistema de atención a peticiones: Escríbale al Director PQRS	14,7%	3,7%	1,1%	
	Sede electrónica	18,3%	6,4%	2,8%	
	App Gente de mar	21,9%	8,7%	1,9%	
Redes sociales	Twitter	9,1%	0,9%	0,2%	1%
	Facebook	14,9%	2,8%	0,2%	
Otro	¿Cuál?	7,5%	7,0%	6,0%	0,2%
BR.			430		



Satisfacción del Servicio recibido por el canal presencial (Espontáneo) -

La mayoría de los encuestados menciona haber tenido contacto por el canal presencial principalmente en capitanías de puerto, seguido por el canal escrito a través de oficinas de registro y correspondencia. Para el canal presencial Buenaventura muestra una mayor satisfacción en la sede central y en Cartagena en las capitanía de puerto

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

PRESENCIAL

En Sede Central

BR. 58

TTB

86,9%

En capitanías de puerto

BR. 287

TTB

86,0%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	100,0%	50,0%	100,0%	90,0%	75,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%		100,0%				100,0%	100,0%	100,0%
BR.	10	2	5	10	12	2	3		1	2		1				1	2	7
TTB	86,8%	83,3%	88,5%	80,8%	87,5%	81,8%	78,6%	92,9%	100,0%	84,2%	75,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	91,7%
BR.	38	18	26	26	40	11	28	14	15	19	8	8	1	5	1	2	3	24

Satisfacción del Servicio recibido por el canal escrito (Espontaneo)

Los encuestados que mencionan haber tenido contacto por escrito, canal muy importante después del contacto presencial, lo han hecho a través de la oficina de registro y correspondencia y del correo electrónico. La satisfacción es un poco más alta en Cartagena para el correo electrónico y en Buenaventura para la oficina de registro.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ESCRITO

Correo electrónico
dimar@dimar.Mil.Co
BR. 49

TTB

88,2%

Oficinas de registro y
correspondencia
BR. 53

TTB

95,8%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	100,0%	100,0%	75,0%	50,0%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%					100,0%	100,0%	66,7%
BR.	8	3	4	4	10	4	2	2	3	1	1					2	2	3
TTB	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%					100,0%	100,0%
BR.	9	5	2	7	6	3	7	1	3	2		1					1	6

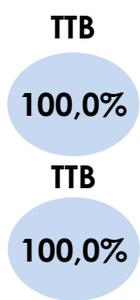


Satisfacción del Servicio recibido por el canal telefónico (Espontaneo) -

Los encuestados que mencionan haber tenido contacto telefónico lo han hecho a través de la línea gratuita y del conmutador. En general los que lo han utilizado están satisfechos con el mismo.

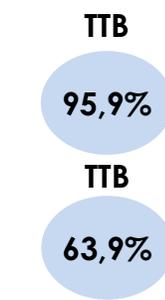
CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

TELEFÓNICO
 Línea gratuita nacional de servicio al ciudadano
BR. 13
 Línea anticorrupción
BR. 1



	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%				100,0%								100,0%
BR.	2	1	1	3	2	1				1								2
TTB												100,0%						
BR.												1						

TELEFÓNICO
 Conmutador de Bogotá
BR. 6
 Conmutador de las unidades
BR. 6



	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	100,0%				100,0%	100,0%			100,0%									
BR.	2				1	1			1									1
TTB		100,0%		100,0%														
BR.	1	1		2		1				1								



Satisfacción del Servicio recibido por el canal virtual (Espontaneo)-Los encuestados que mencionan haber tenido contacto virtual, canal importante después del presencial y del escrito, lo han hecho a través de la sede electrónica y el app de la gente de mar.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

VIRTUAL

Chat web
BR. 7

TTB

59,4%

Sistema de atención a peticiones: escríbele al director pqs
BR. 6

TTB

75,3%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB			100,0%				100,0%		100,0%									100,0%
BR.			1		1		2		1									2
TTB			50,0%		100,0%				50,0%									100,0%
BR.			2		1				2									1

VIRTUAL

Sede electrónica
BR. 15

TTB

87,6%

App Gente de mar
BR. 10

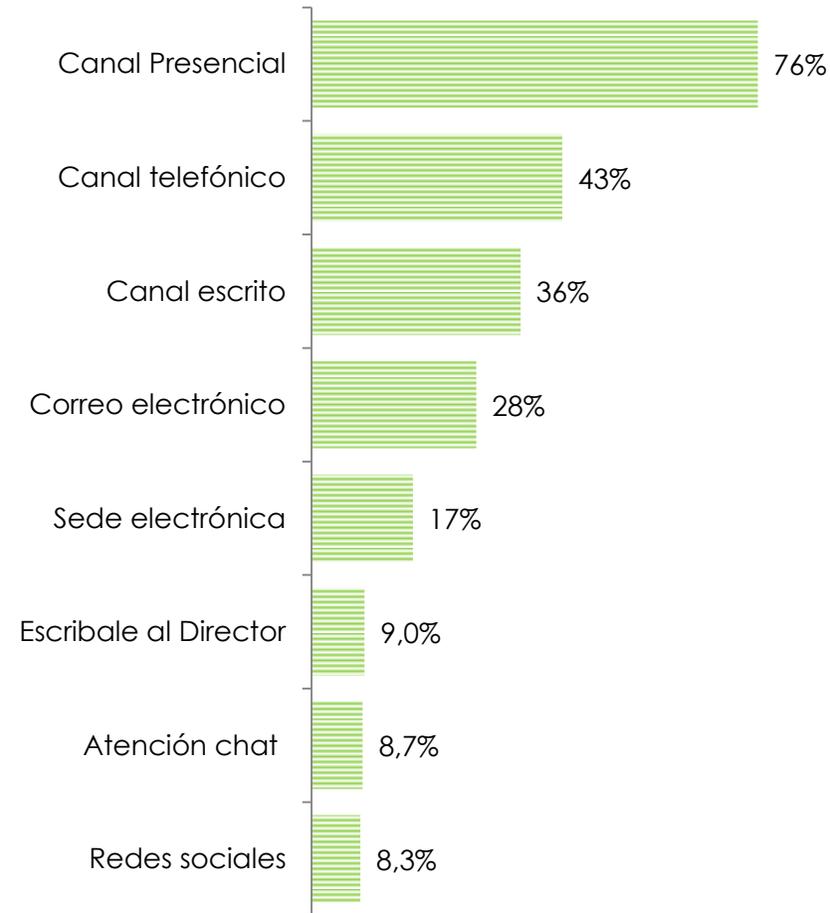
TTB

95,5%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	66,7%		100,0%		100,0%	50,0%			100,0%									100,0%
BR.	3		2		2	2			4									2
TTB	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%					50,0%	100,0%							100,0%
BR.	2	1	1		1					2	1							2

Uso Inducido de Puntos de atención

Los puntos de atención y contacto más frecuentes son los canales presenciales, telefónico, escrito y vía correo electrónico.



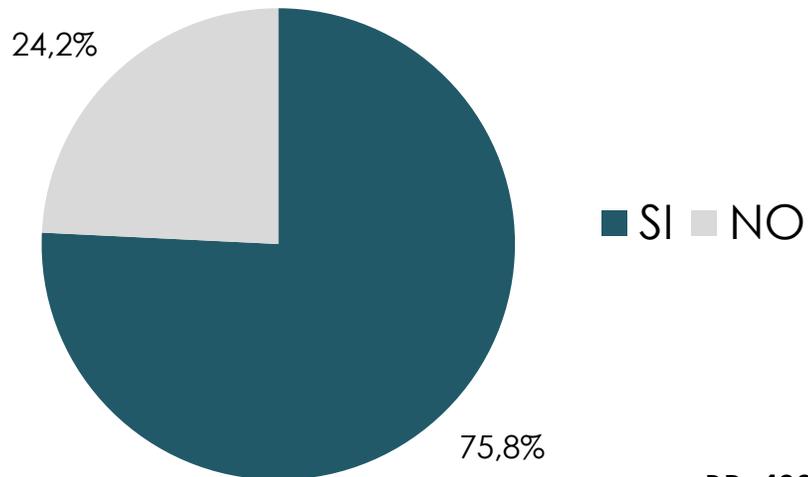


ATENCIÓN PRESENCIAL - INDUCIDO



Uso de Puntos de atención presencial de la entidad (Inducida) Tres cuartas partes de los encuestados mencionan haberse acercado a algún punto de atención presencial de la entidad en el último año. Buenaventura es la capitania con un porcentaje mayor

En el último año, ¿Se ha acercado a algún punto de atención presencial de la entidad?



BR: 430

CAPITANIA	SI	NO	BR.
CP01 BUENAVENTURA	83,6%	16,4%	61
CP02 TUMACO	62,5%	37,5%	24
CP03 BARRANQUILLA	78,9%	21,1%	38
CP04 SANTA MARTA	68,1%	31,9%	47
CP05 CARTAGENA	73,9%	26,1%	69
CP06 RIOHACHA	82,4%	17,6%	17
CP07 SAN ANDRÉS	84,6%	15,4%	39
CP08 TURBO	75,0%	25,0%	16
CP09 COVEÑAS	81,8%	18,2%	22
CP10 BAHÍA SOLANO	72,0%	28,0%	25
CP11 GUAPI	50,0%	50,0%	10
CP12 PROVIDENCIA	72,7%	27,3%	11
CP15 PUERTO CARREÑO	100,0%		1
CP16 PUERTO LETICIA	80,0%	20,0%	5
CP19 PUERTO LEGUIZAMO	100,0%		1
CIOH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	100,0%		4
CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	100,0%		4
BOGOTÁ	77,8%	22,2%	36



Satisfacción atributos de puntos de atención presencial

Los encuestados en general califican de forma positiva todos los aspectos, resaltando la limpieza y el orden, relacionándose con más fuerza en las capitanías Buenaventura, Tumaco, Riohacha, San Andrés y Bogotá.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ																																						
Señalización interna PROMEDIO: 4,4 BR. 329	<table border="1"> <tr> <td>TTB</td> <td>84,3%</td> <td>93,3%</td> <td>86,7%</td> <td>81,3%</td> <td>82,4%</td> <td>85,7%</td> <td>97,0%</td> <td>91,7%</td> <td>83,3%</td> <td>88,9%</td> <td>100,0%</td> <td>87,5%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>89,3%</td> </tr> <tr> <td>BR.</td> <td>51</td> <td>15</td> <td>30</td> <td>32</td> <td>51</td> <td>14</td> <td>33</td> <td>12</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>28</td> </tr> </table>																		TTB	84,3%	93,3%	86,7%	81,3%	82,4%	85,7%	97,0%	91,7%	83,3%	88,9%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	89,3%	BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28
TTB	84,3%	93,3%	86,7%	81,3%	82,4%	85,7%	97,0%	91,7%	83,3%	88,9%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	89,3%																																						
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28																																						
Señalización externa PROMEDIO: 4,2 BR. 329	<table border="1"> <tr> <td>TTB</td> <td>72,5%</td> <td>73,3%</td> <td>80,0%</td> <td>75,0%</td> <td>72,5%</td> <td>64,3%</td> <td>69,7%</td> <td>91,7%</td> <td>77,8%</td> <td>72,2%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>75,0%</td> <td>100,0%</td> <td>50,0%</td> <td>50,0%</td> <td>82,1%</td> </tr> <tr> <td>BR.</td> <td>51</td> <td>15</td> <td>30</td> <td>32</td> <td>51</td> <td>14</td> <td>33</td> <td>12</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>28</td> </tr> </table>																		TTB	72,5%	73,3%	80,0%	75,0%	72,5%	64,3%	69,7%	91,7%	77,8%	72,2%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	50,0%	50,0%	82,1%	BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28
TTB	72,5%	73,3%	80,0%	75,0%	72,5%	64,3%	69,7%	91,7%	77,8%	72,2%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	50,0%	50,0%	82,1%																																						
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28																																						
Comodidad de las instalaciones PROMEDIO: 4,5 BR. 329	<table border="1"> <tr> <td>TTB</td> <td>88,2%</td> <td>93,3%</td> <td>86,7%</td> <td>93,8%</td> <td>84,3%</td> <td>78,6%</td> <td>87,9%</td> <td>83,3%</td> <td>77,8%</td> <td>88,9%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>50,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>92,9%</td> </tr> <tr> <td>BR.</td> <td>51</td> <td>15</td> <td>30</td> <td>32</td> <td>51</td> <td>14</td> <td>33</td> <td>12</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>28</td> </tr> </table>																		TTB	88,2%	93,3%	86,7%	93,8%	84,3%	78,6%	87,9%	83,3%	77,8%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,9%	BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28
TTB	88,2%	93,3%	86,7%	93,8%	84,3%	78,6%	87,9%	83,3%	77,8%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,9%																																						
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28																																						
Limpieza PROMEDIO: 4,7 BR. 329	<table border="1"> <tr> <td>TTB</td> <td>94,1%</td> <td>100,0%</td> <td>93,3%</td> <td>96,9%</td> <td>96,1%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>91,7%</td> <td>88,9%</td> <td>94,4%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> </tr> <tr> <td>BR.</td> <td>51</td> <td>15</td> <td>30</td> <td>32</td> <td>51</td> <td>14</td> <td>33</td> <td>12</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>28</td> </tr> </table>																		TTB	94,1%	100,0%	93,3%	96,9%	96,1%	100,0%	100,0%	91,7%	88,9%	94,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28
TTB	94,1%	100,0%	93,3%	96,9%	96,1%	100,0%	100,0%	91,7%	88,9%	94,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%																																						
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28																																						
Orden PROMEDIO: 4,6 BR. 329	<table border="1"> <tr> <td>TTB</td> <td>92,2%</td> <td>100,0%</td> <td>90,0%</td> <td>90,6%</td> <td>94,1%</td> <td>100,0%</td> <td>97,0%</td> <td>91,7%</td> <td>88,9%</td> <td>83,3%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>75,0%</td> <td>100,0%</td> <td>75,0%</td> <td>75,0%</td> <td>96,4%</td> </tr> <tr> <td>BR.</td> <td>51</td> <td>15</td> <td>30</td> <td>32</td> <td>51</td> <td>14</td> <td>33</td> <td>12</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>28</td> </tr> </table>																		TTB	92,2%	100,0%	90,0%	90,6%	94,1%	100,0%	97,0%	91,7%	88,9%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	75,0%	75,0%	96,4%	BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28
TTB	92,2%	100,0%	90,0%	90,6%	94,1%	100,0%	97,0%	91,7%	88,9%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	75,0%	75,0%	96,4%																																						
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28																																						





Satisfacción atributos de puntos de atención presencial

Los encuestados en general califican de forma positiva todos los aspectos, resaltando la seguridad interna y el punto de información, relacionándose con más fuerza en las capitanías de Santa marta , Bogotá y Tumaco en cuanto el punto de información.

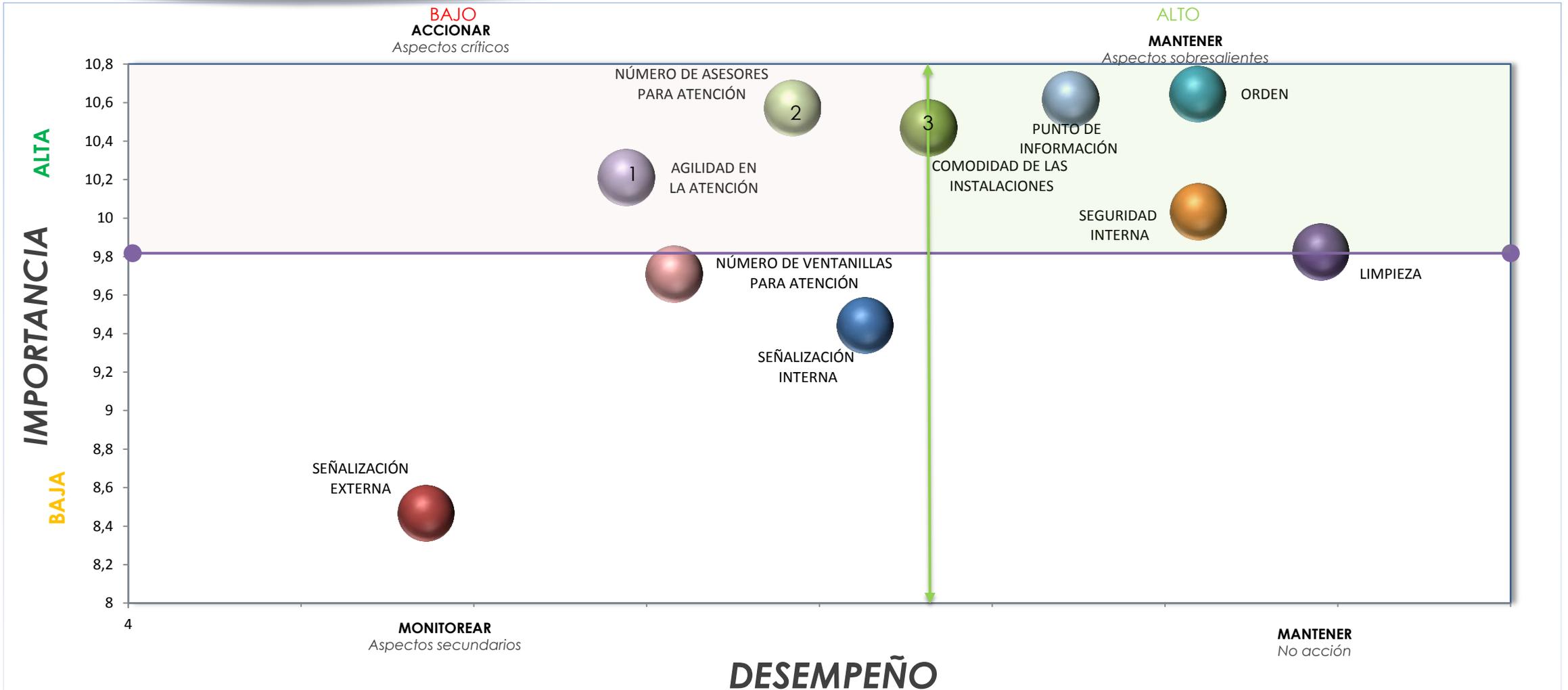
CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS	TTB	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ	
Seguridad interna PROMEDIO: 4,6 BR. 329	92,7%	92,2%	93,3%	93,3%	96,9%	92,2%	92,9%	87,9%	91,7%	88,9%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,4%
		BR. 51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	4	28
Punto de información PROMEDIO: 4,5 BR. 329	90,9%	90,2%	93,3%	90,0%	90,6%	92,2%	92,9%	90,9%	91,7%	83,3%	88,9%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	89,3%
		BR. 51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	4	28
Número de ventanillas para atención PROMEDIO: 4,3 BR. 329	81,4%	86,3%	93,3%	86,7%	90,6%	72,5%	71,4%	75,8%	83,3%	83,3%	88,9%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,9%
		BR. 51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	4	28
Número de asesores para atención PROMEDIO: 4,4 BR. 329	84,4%	86,3%	86,7%	83,3%	93,8%	78,4%	78,6%	84,8%	91,7%	83,3%	83,3%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	89,3%
		BR. 51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	4	28
Agilidad en la atención PROMEDIO: 4,3 BR. 329	82,0%	70,6%	93,3%	90,0%	78,1%	84,3%	71,4%	84,8%	91,7%	77,8%	88,9%	80,0%	87,5%	100,0%	50,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	96,4%
		BR. 51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	4	28



Matriz de acción - puntos de atención presencial

Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción son la agilidad de la atención, el número de asesores para la atención y la comodidad de las instalaciones.



Satisfacción de la atención se los servidores públicos en los puntos de atención presencial

En general más del 90% de los encuestados están satisfechos con la atención de los servidores públicos que lo atienden. Esto se da con mayor fuerza en las capitanías de Cartagena, Bahía Solano y Bogotá.

■ BTB ■ MTB ■ TTB

Atención servidores públicos
PROMEDIO: 4,5
BR: 329



	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
BTB	2,0%	6,7%	3,3%	9,4%	2,0%			8,3%	5,6%									
MTB	7,8%		6,7%	3,1%	3,9%	7,1%	12,1%		5,6%	5,6%								7,1%
TTB	90,2%	93,3%	90,0%	87,5%	94,1%	92,9%	87,9%	91,7%	88,9%	94,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,9%
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28

Satisfacción atributos de los servidores públicos en los puntos de atención presencial

En general los encuestados están satisfechos con la atención presencial de los servidores públicos que lo atienden, resaltando la presentación personal y el lenguaje. Sobresale la satisfacción con la presentación personal y el lenguaje en Cartagena y Buenaventura.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

Orden del puesto de trabajo
PROMEDIO: 4,5
BR. 329

TTB
91,5%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	88,2%	93,3%	90,0%	93,8%	92,2%	92,9%	90,9%	91,7%	88,9%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28

Presentación personal
PROMEDIO: 4,8
BR. 329

TTB
98,6%

TTB	98,0%	100,0%	96,7%	100,0%	98,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,4%
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28	

Conocimiento
PROMEDIO: 4,4
BR. 329

TTB
86,3%

TTB	88,2%	93,3%	90,0%	87,5%	80,4%	78,6%	84,8%	91,7%	94,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	96,4%
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28

Habilidad de solución
PROMEDIO: 4,3
BR. 329

TTB
81,3%

TTB	84,3%	93,3%	86,7%	84,4%	72,5%	78,6%	78,8%	91,7%	88,9%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	92,9%
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28

Lenguaje
PROMEDIO: 4,6
BR. 329

TTB
95,2%

TTB	94,1%	93,3%	93,3%	90,6%	96,1%	100,0%	97,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28



Satisfacción atributos de los servidores públicos en los puntos de atención presencial (Cont)

En general los encuestados están satisfechos con la atención presencial de los servidores públicos que lo atienden, resaltando la amabilidad y actitud servicio en Cartagena y Bogotá.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

Amabilidad
PROMEDIO: 4,6
BR. 329

TTB
94,5%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	94,1%	93,3%	96,7%	93,8%	94,1%	100,0%	90,9%	100,0%	100,0%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28

Actitud de servicio
PROMEDIO: 4,6
BR. 329

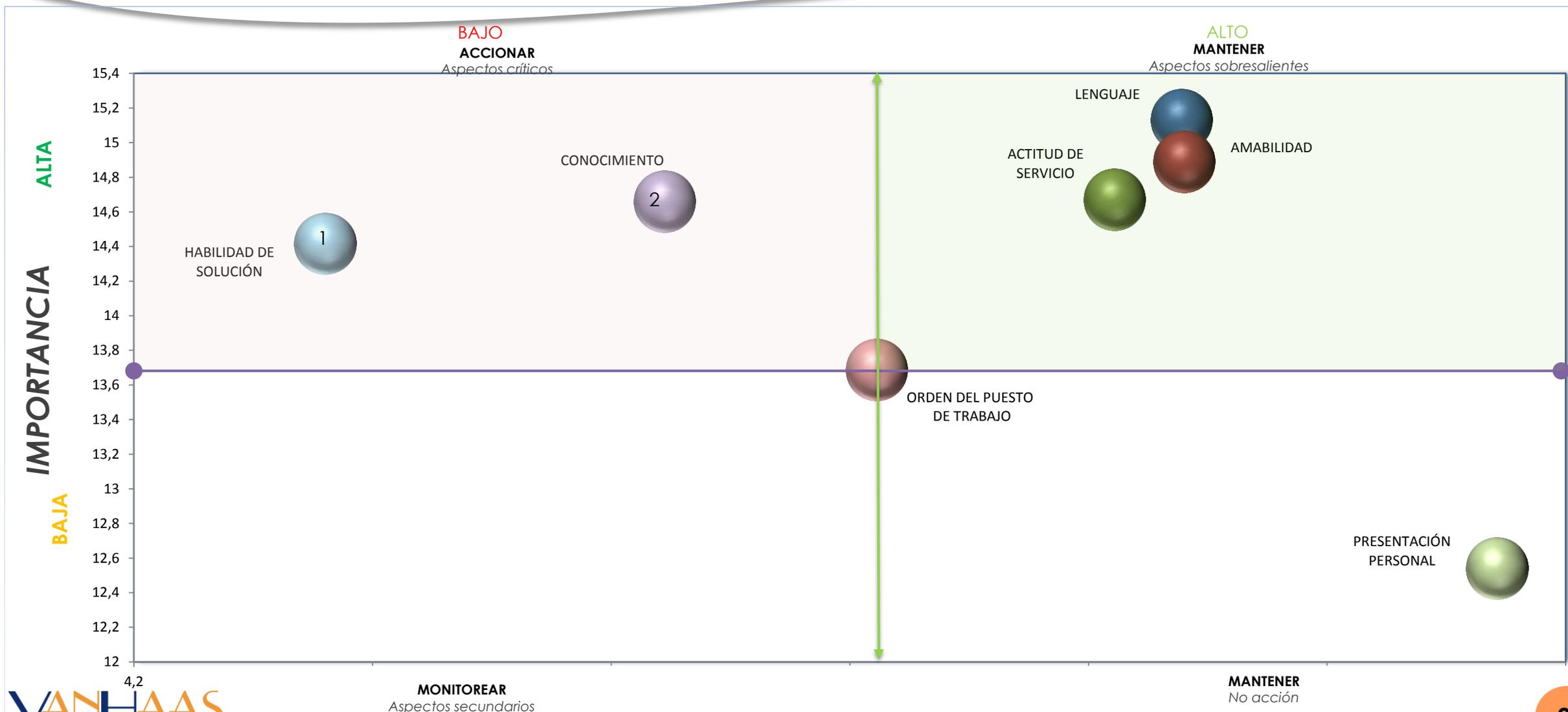
TTB
93,1%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	92,2%	93,3%	86,7%	93,8%	94,1%	100,0%	93,9%	91,7%	94,4%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28



Matriz de acción –Servidores Públicos en los Puntos de atención presencial

Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción con los servidores públicos son la habilidad de dar solución y el conocimiento.





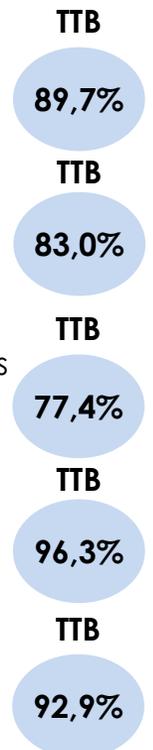
Satisfacción de atributos de los puntos de atención presencial

En general los encuestados están satisfechos con el servicio recibido de manera presencial, resaltando el respeto por el turno en Buenaventura, Cartagena y Santa Marta; así como el cumplimiento de horarios en Cartagena y Bogotá.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

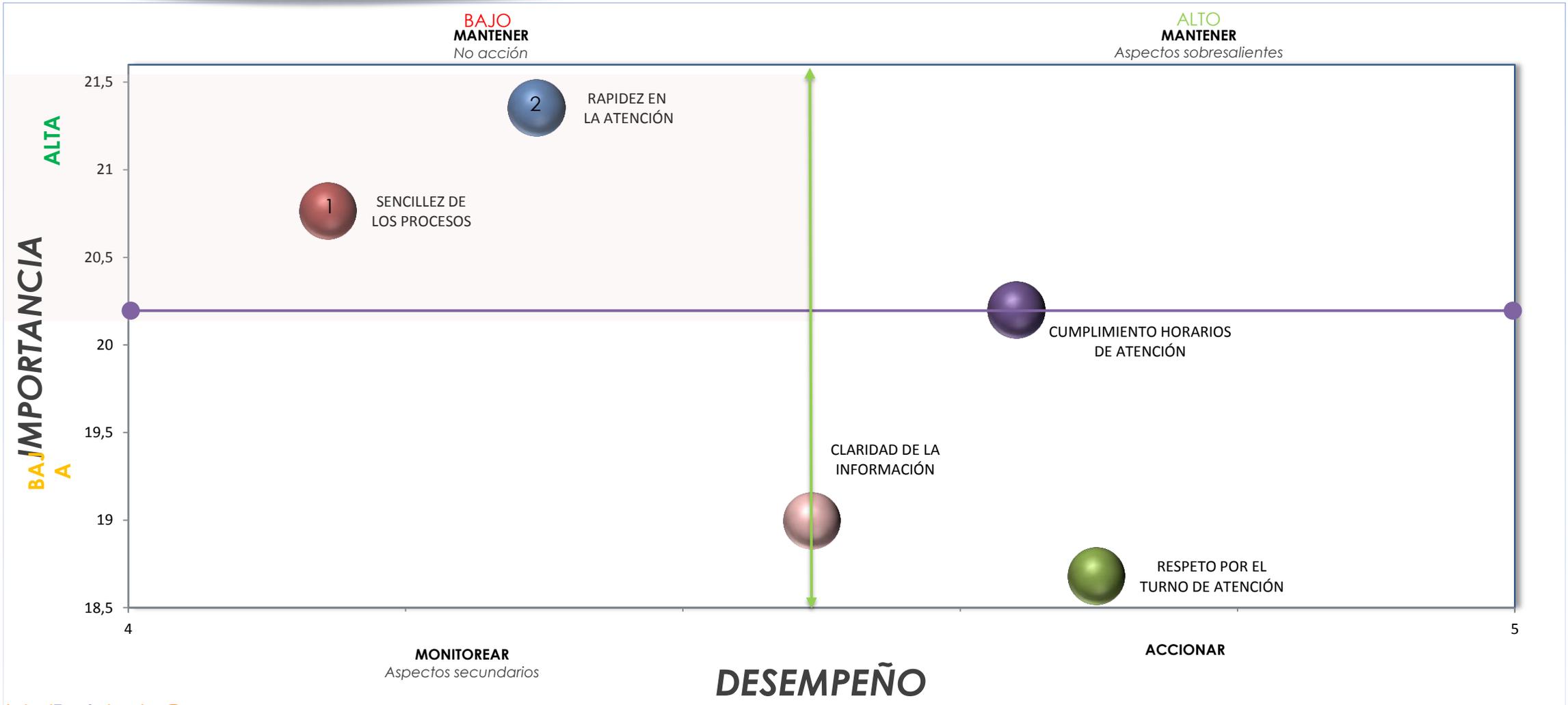
ASPECTOS

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP15	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
Claridad de la información PROMEDIO: 4,5 BR. 329	92,2%	93,3%	90,0%	84,4%	90,2%	92,9%	84,8%	91,7%	88,9%	88,9%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,9%
	BR. 51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28
Rapidez en la atención PROMEDIO: 4,3 BR. 329	84,3%	93,3%	86,7%	81,3%	78,4%	78,6%	81,8%	91,7%	83,3%	94,4%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	100,0%	96,4%
	BR. 51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28
Sencillez de los procesos PROMEDIO: 4,1 BR. 329	84,3%	86,7%	73,3%	78,1%	74,5%	57,1%	66,7%	91,7%	77,8%	83,3%	80,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	25,0%	100,0%	75,0%
	BR. 51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28
Respeto por el turno de atención PROMEDIO: 4,7 BR. 329	96,1%	93,3%	96,7%	96,9%	96,1%	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,4%
	BR. 51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28
Cumplimiento horarios de atención PROMEDIO: 4,6 BR. 329	94,1%	93,3%	96,7%	96,9%	90,2%	100,0%	90,9%	91,7%	88,9%	88,9%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	BR. 51	15	30	32	51	14	33	12	18	18	5	8	1	4	1	4	4	28



Matriz de acción –Atributos de los puntos de atención presencial

Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción son la sencillez en los procesos y la rapidez en la atención.



2 ESTUDIOS POR UNIDAD
14 TOTAL

CP07 – SAN ANDRÉS

CP04 - SANTA MARTA

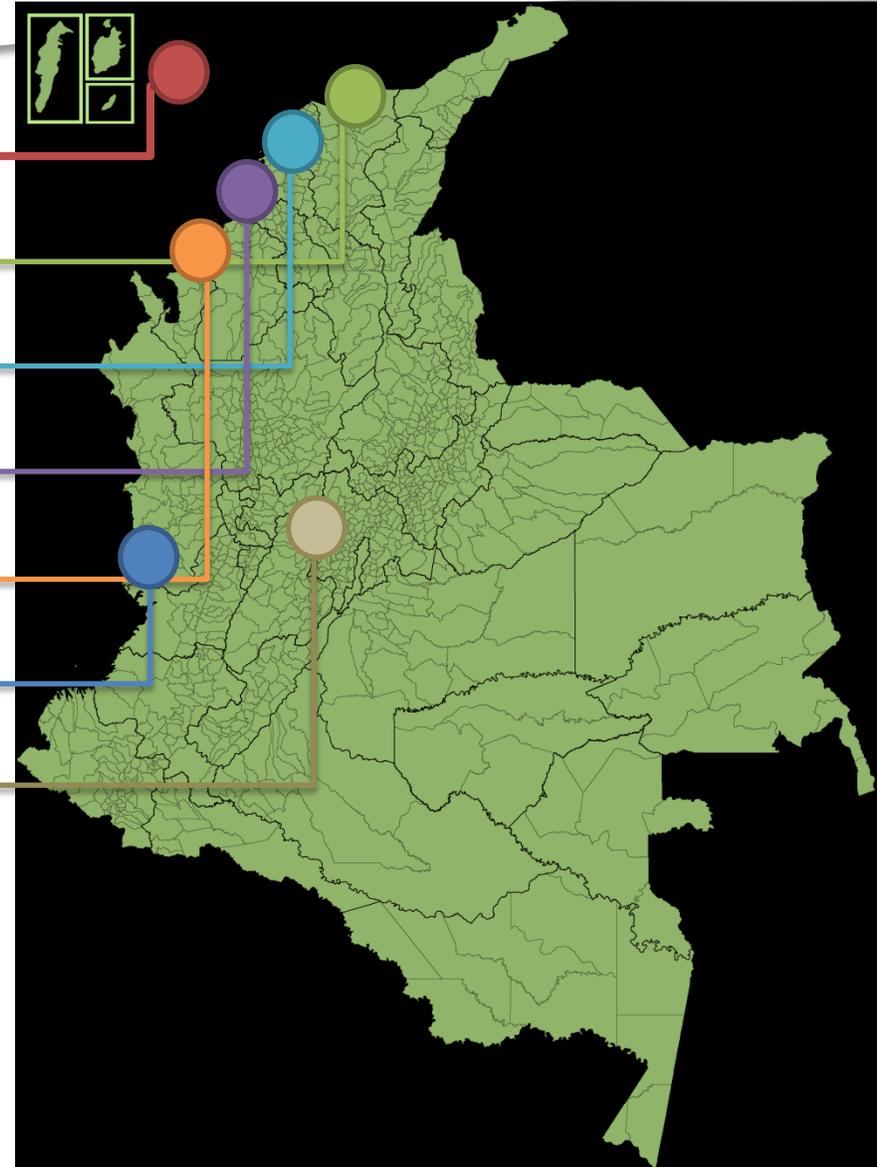
CP03 - BARRANQUILLA

CP05 - CARTAGENA

CP09 - COVEÑAS

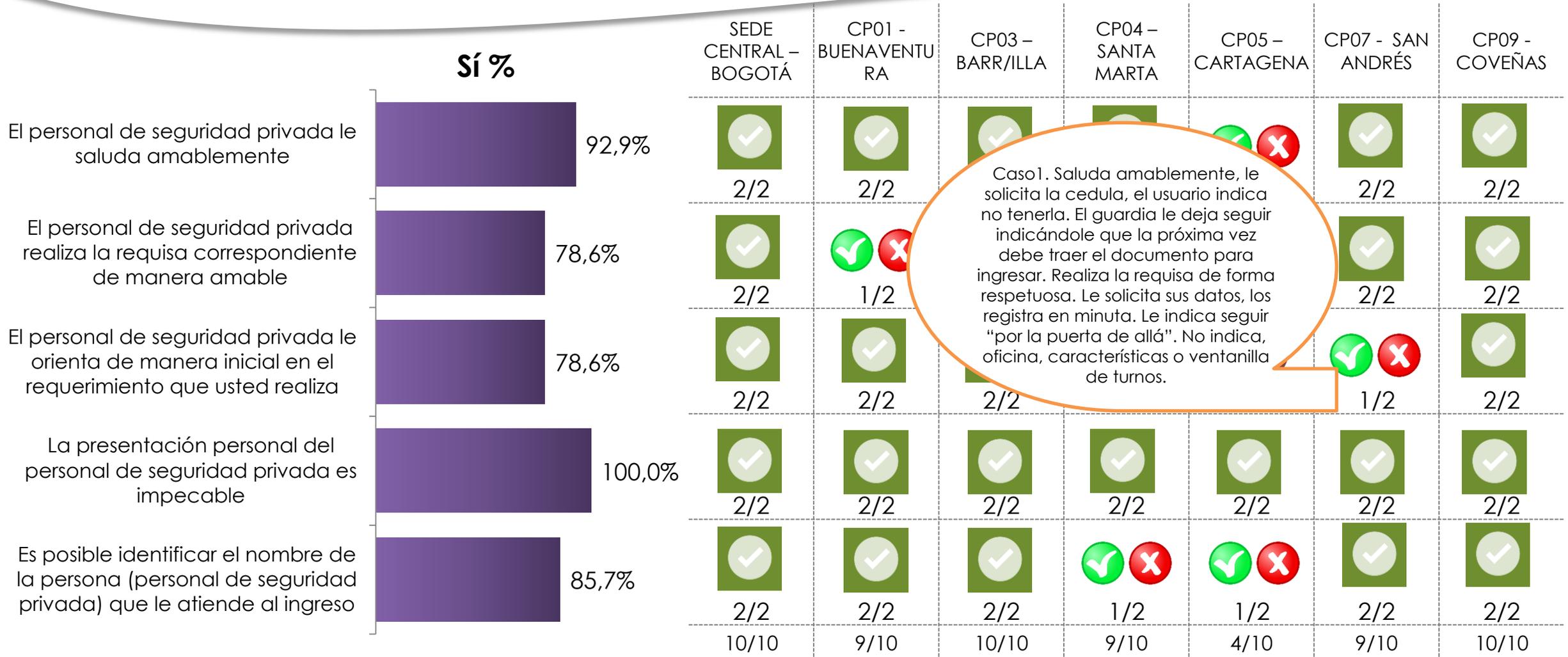
CP01 – BUENAVENTURA

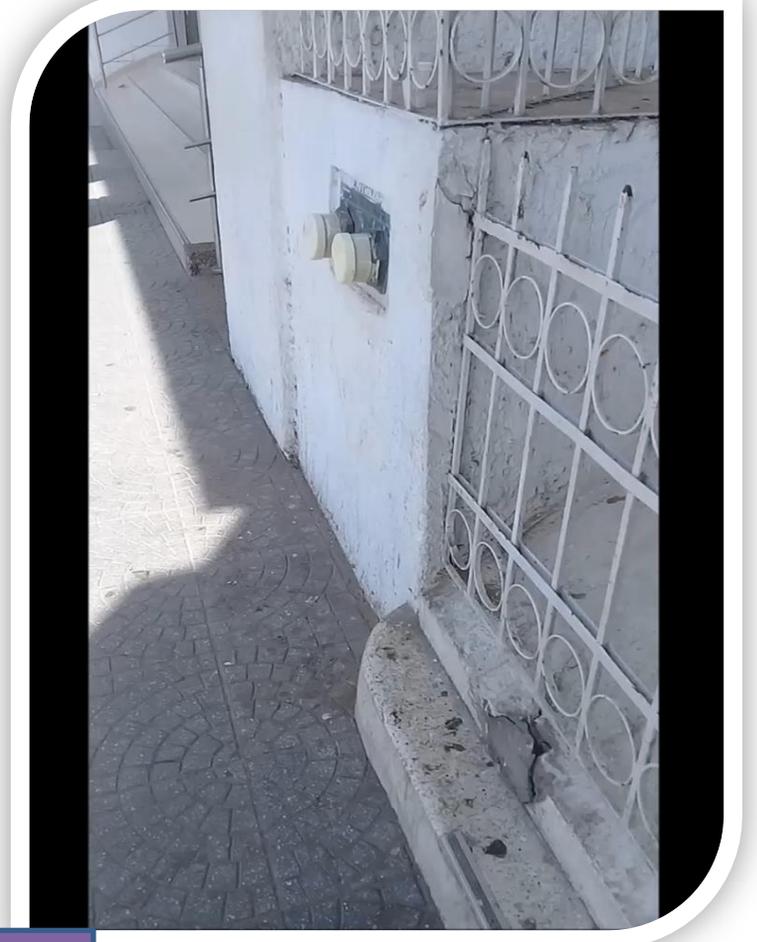
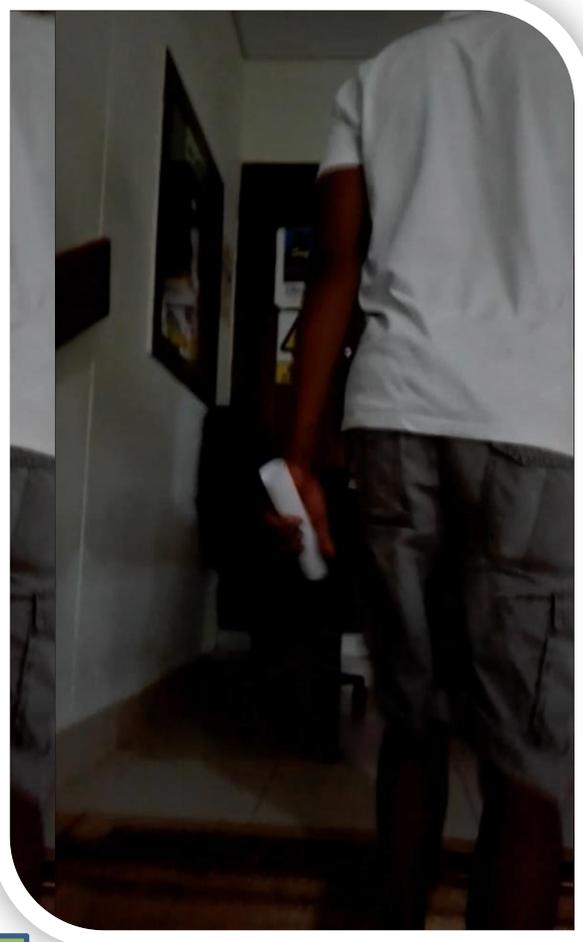
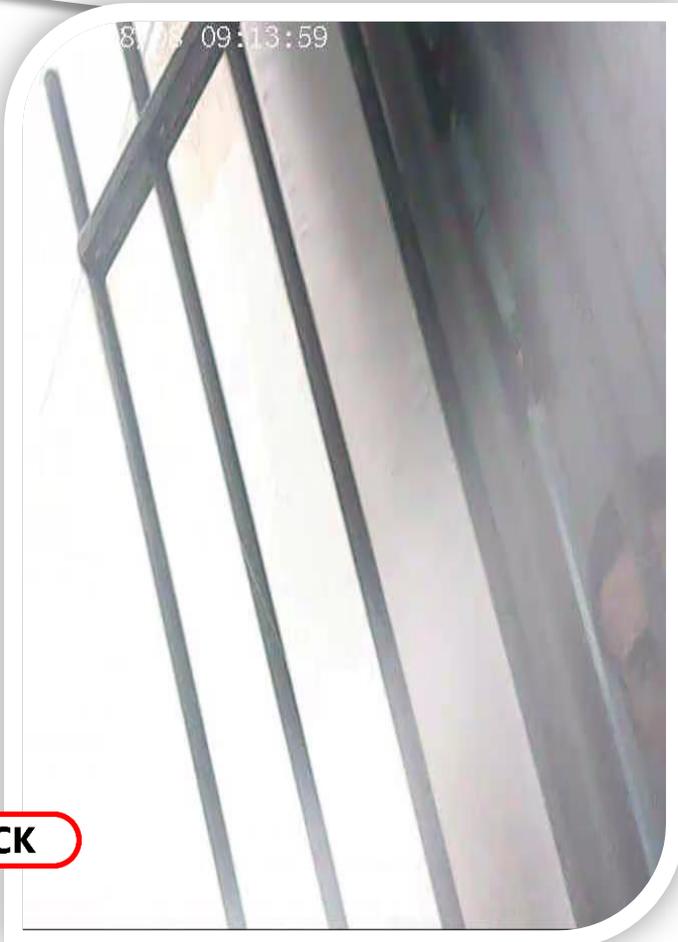
SEDE CENTRAL - BOGOTA



REPRESENTATIVIDAD
14,3%

Estudio de caso múltiple





 **CLICK**



CP01 – BUENAVENTURA



CP04 - SANTA MARTA



CP05 – CARTAGENA

SÍ %

La zona de acceso a usuarios está despejada (sin obstáculos)

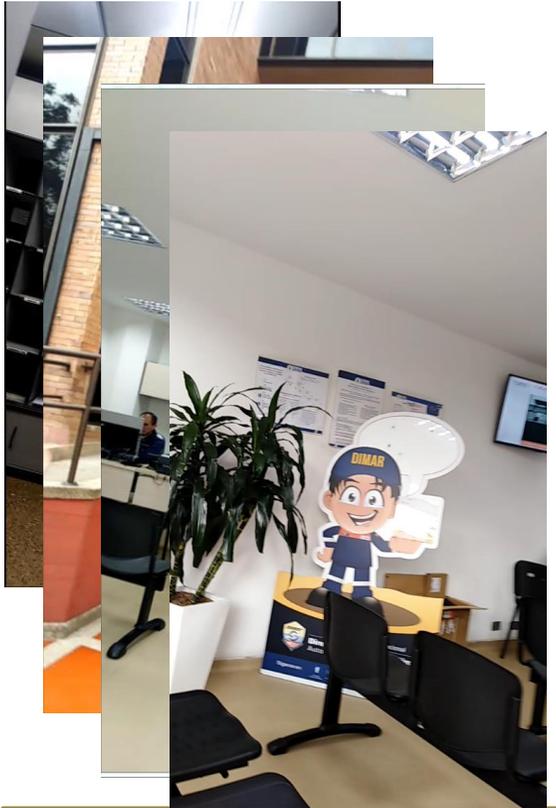
100%

La zona de acceso está limpia

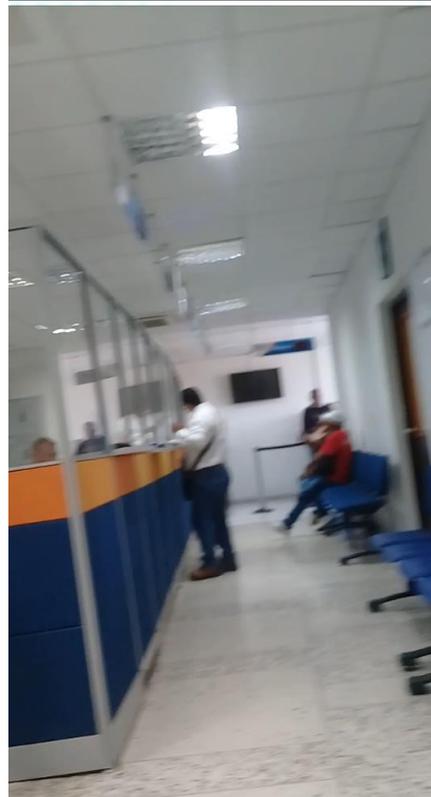
100%

La zona de atención está limpia

100%



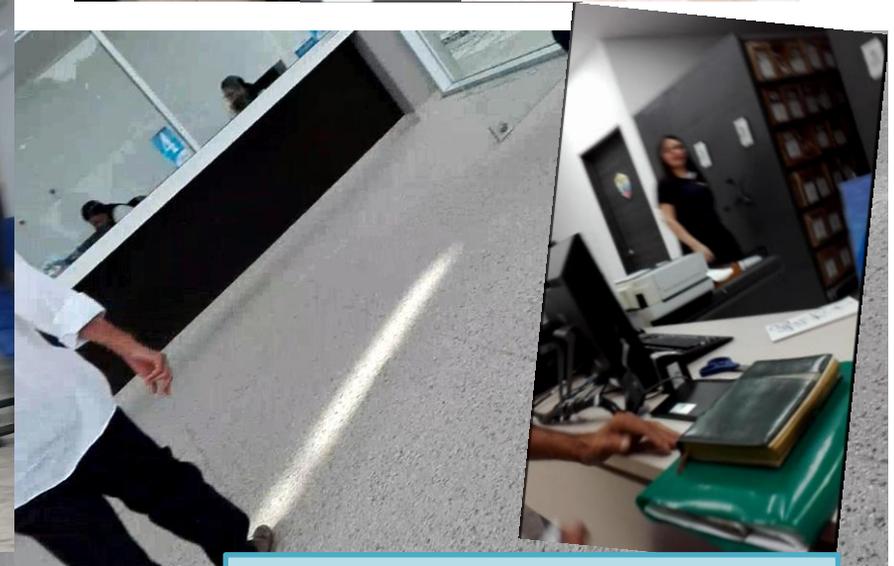
SEDE CENTRAL - BOGOTA



CP05 - CARTAGENA



CP09 - COVEÑAS



CP03 - BARRANQUILLA

ACCESO- ACCESIBILIDAD

	Sí %	SEDE CENTRAL – BOGOTÁ	CP01 - BUENAVENTURA	CP05 – CARTAGENA	CP07 - SAN ANDRÉS	CP09 - COVEÑAS
Las vías de acceso a la unidad son adecuadas	100,0%					
La señalización para ubicar la unidad es adecuada						
La señalización interna del punto de atención le permite identificar los puntos que requiere						
Hay señalización de evacuación y personal en condición de discapacidad	78,6%					
		2/2	2/2	1/2	2/2	2/2
		7/8	7/8	4/8	8/8	8/8

Caso 2 Insuficiente señalización para ingresar a las oficinas de atención de módulos al final del pasillo. No se identifica señalización de ruta de evacuación para personas en situación de discapacidad. (Solo hay la opción de bajar en ascensor y escalera, en caso de emergencia una persona en silla de ruedas no podría salir del edificio.)

Caso 2 Las vías de acceso a la unidad son adecuadas. El número de módulos está adecuado pero no el personal.

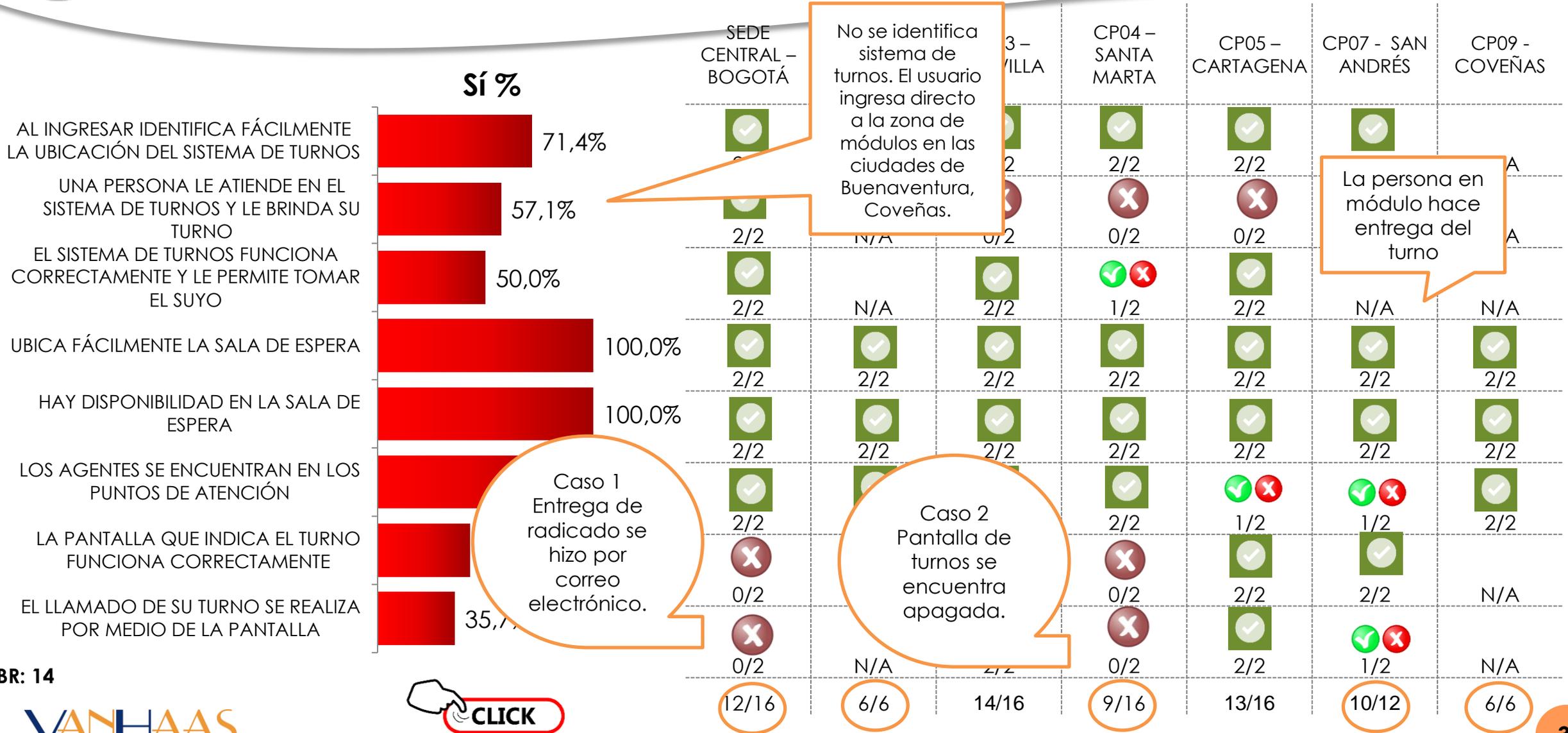
Caso 2 A un usuario con movilidad reducida no se le permite acceder al módulo de atención.

Caso 2 No se identificó señalización adecuada para ubicar los módulos de atención.

Caso 2 No se identificó infraestructura adecuada para la movilidad de usuarios con discapacidad en situación de emergencia. No se identificó rutas de evacuación ni señalización en caso de emergencia.

BR: 14

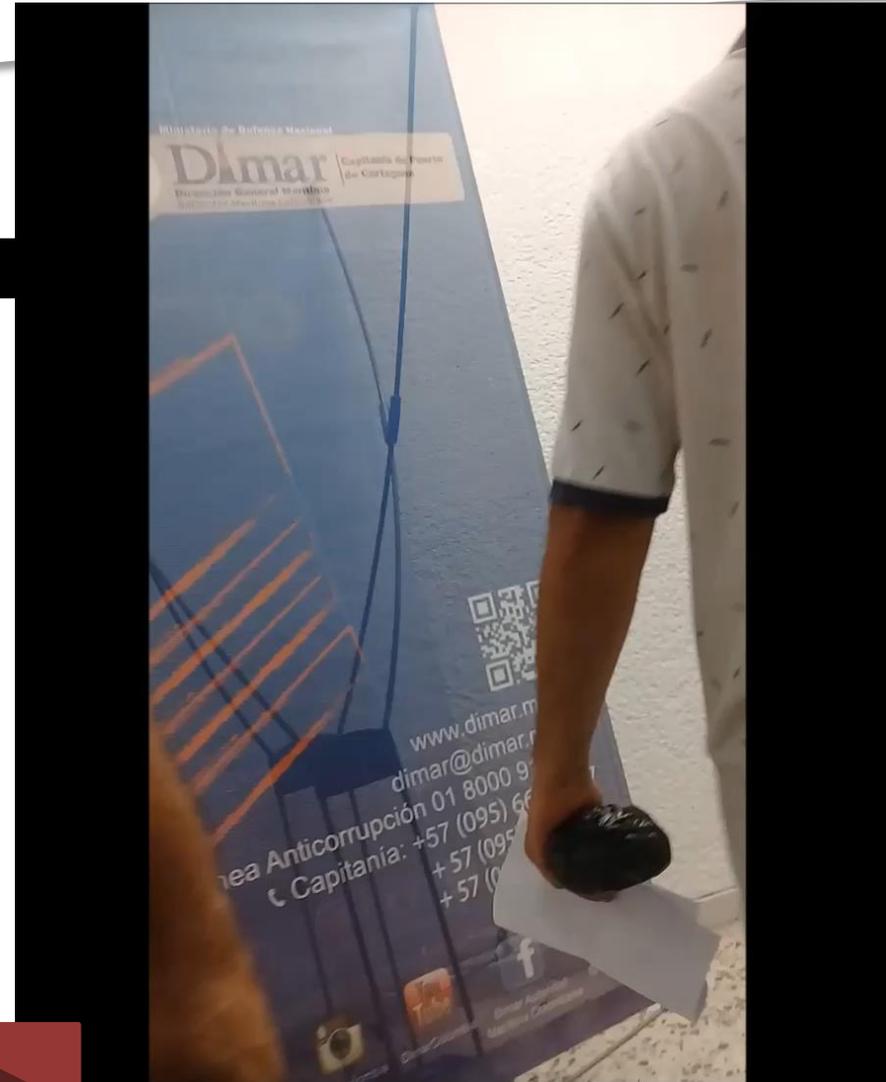
ACCESO- PRE-ATENCIÓN

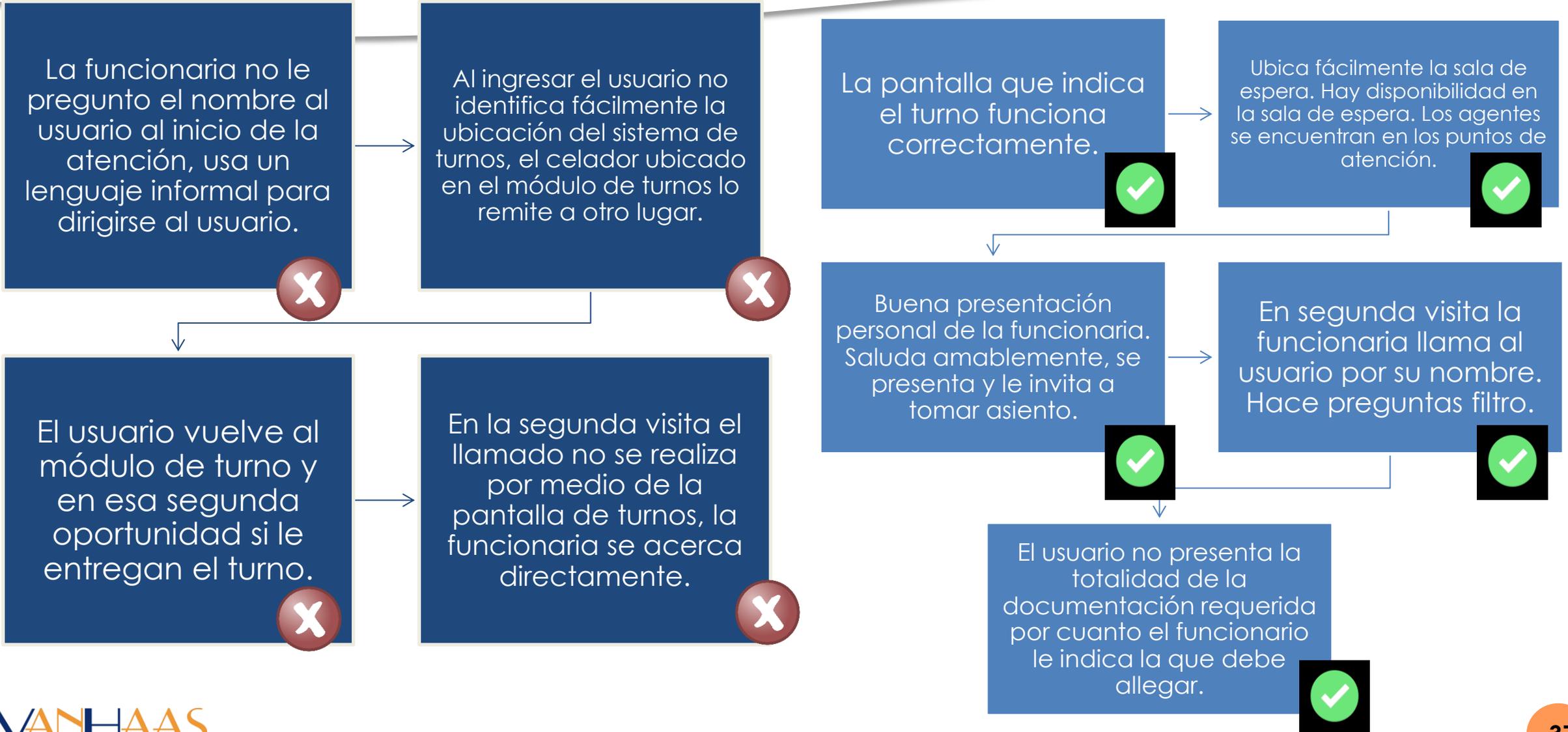


BR: 14

Una persona le atiende en el sistema de turnos y le brinda su...  57,1%

La entrega de turno se realiza adecuadamente permitiendo que el usuario realice el proceso por el mismo. Cuando la entrega del turno se hace manualmente por el funcionario es un indicador de mal funcionamiento del sistema de turnos.





MIN 0:10 No es clara la ubicación del sistema de turnos ni si está en funcionamiento, no se identificó sala de espera, el usuario continúa desde su ingreso hasta los módulos de atención.



MIN 0:30 Usuario no recibe turno, es llamado por una funcionaria que no le saluda de forma cordial.



MIN 0:40 – 1:32 Funcionaria hace preguntas de filtro. Sin embargo no pregunta datos de contacto ni información personal del usuario.



MIN 2:40 Funcionario porta el uniforme de forma debida.





Sistema de turnos funciona correctamente.

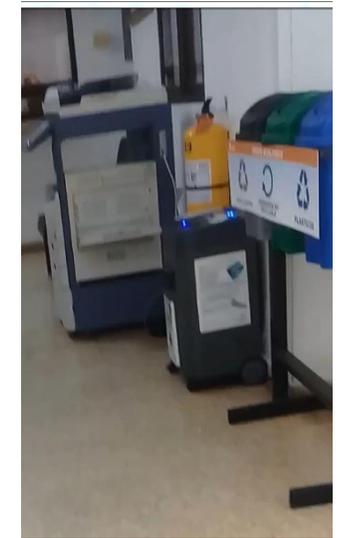
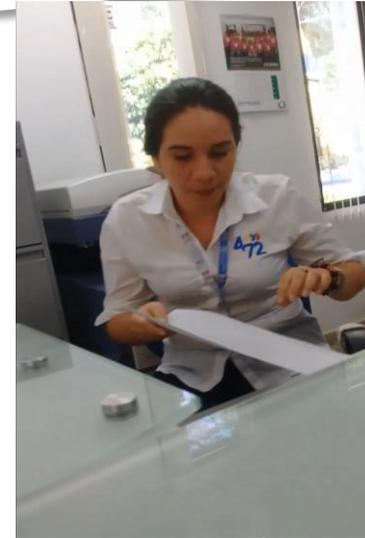
El usuario espera a ser atendido aproximadamente 4 minutos.



La funcionaria le llama; no por medio de la pantalla.

La pantalla que indica el turno no esta en funcionamiento.

- No se identifica sistema de turnos ni funcionamiento de pantallas sino hasta segunda etapa del otro trámite (radicación).
- Usuario se dirige directamente al módulo de atención. La persona no recibe turno por medio del sistema, es llamado por el funcionario.
- No se identifica registro en el video de movilidad para usuarios en situación de discapacidad rutas de evacuación ni señalización en caso de emergencia.



- Buena señalización e infraestructura dentro del foco visible.
- Sistema de turnos funciona correctamente, sin embargo el turno es entregado por funcionaria.

EL AGENTE LE LLAMA HACIENDO USO DEL SISTEMA DE TURNOS	42,9%
EL AGENTE CUENTA CON SU UNIFORME PUESTO Y LO LLEVA DE MANERA ADECUADA	85,7%
LA IDENTIFICACIÓN DEL AGENTE SE ENCUENTRA A LA VISTA Y ES POSIBLE VISUALIZAR SU NOMBRE	42,9%
EL AGENTE SALUDA AMABLEMENTE, SE PRESENTA Y LE INVITA A TOMAR ASIENTO	85,7%
EL AGENTE REALIZA ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS	85,7%
EL AGENTE MANTIENE ACTITUD DE ESCUCHA Y AGRADO POR ATENDERLE	85,7%
EL AGENTE ENTIENDE SU NECESIDAD	92,9%
EL AGENTE HACE PREGUNTAS FILTRO PARA COMPRENDER SU NECESIDAD	92,9%
EL AGENTE VERIFICA LA DOCUMENTACIÓN APORTADA POR USTED	71,4%

No se identifica sistema de turnos el usuario se dirige directamente al modulo

Bogotá 0/2
Buenaventura y Coveñas N/A
Santa Marta 1/2
San Andrés 1/2

Bogotá 0/2
Buenaventura 1/2
Santa Marta 1/2
B/quilla 1/2
Cartagena 0/2
San Andrés 1/2

Santa Marta, San Andrés,
Cartagena y Coveñas
1/2

EL AGENTE REALIZA LA VERIFICACIÓN DOCUMENTAL Y DE REQUISITOS (COMPLETITUD, COHERENCIA, VERACIDAD Y CUMPLIMIENTO, UTILIZANDO LA HERRAMIENTA DISPUESTA PARA TAL FIN (OAC))	71,4%
SI HACE FALTA INFORMACIÓN EL AGENTE LE INDICA QUE SU DOCUMENTACIÓN ES RADICADA CUANDO ESTÉ COMPLETA	78,6%
SI USTED INSISTE EN RADICAR INCOMPLETO LE SOLICITAN DE MANERA RESPETUOSA FIRMAR UN DOCUMENTO EN EL QUE SE LE INFORMA EL TIEMPO QUE TIENE PARA COMPLETAR LA SOLICITUD	54,5%
SI EL AGENTE NO DA SOLUCIÓN A SU REQUERIMIENTO LE SUGIERE PONER UN CASO (PQRS)	21,4%
AL INTERPONER PQRS, LE BRINDA EL NÚMERO DE RADICADO DE LA MISMA	100,0%
SI NO DA SOLUCIÓN A SU REQUERIMIENTO LE BRINDAN LA OPCIÓN DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA	21,4%
EFFECTIVAMENTE LE DEVUELVEN LA LLAMADA	66,7%
EVIDENCIA COLABORACIÓN POR PARTE DEL AGENTE PARA DAR SOLUCIÓN A SU REQUERIMIENTO	92,9%

Santa Marta, San Andrés, Cartagena y Coveñas 1/2

San Andrés, Barranquilla y Coveñas 1/2
Bogotá N/A y Santa Marta 0/2

N/A indica que no fue necesario. Se brindo atención y solución en atención presencial.

Bogotá y Barranquilla N/A
Buenaventura, San Andrés ½
Santa Marta 1 si / (N/A) y Cartagena 1 no / (N/A)

Bogotá N/A
Buenaventura 2/2, Coveñas 1/2, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena y San Andrés 1 si/ (N/A)

Buenaventura 1/2
Bogotá, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena San Andrés y Coveñas N/A

REALIZA CONSULTAS Y/O VALIDACIONES INTERNAS PARA DAR SOLUCIÓN A SU REQUERIMIENTO	85,7%
DAN SOLUCIÓN A SU REQUERIMIENTO	78,6%
LA SOLUCIÓN BRINDADA ES CLARA	100,0%
LA RESPUESTA BRINDADA ESTÁ ACORDE A LA INQUIETUD PLANTEADA	100,0%
LA RESPUESTA BRINDADA ES COMPLETA Y DETALLADA QUE LE PERMITE TOMAR ACCIÓN SOBRE SU NECESIDAD	100,0%
OFRECEN AYUDA ADICIONAL, POR EJEMPLO DICIENDO: "¿LE PUEDO AYUDAR EN ALGO MÁS?"	64,3%
LE INDICAN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE SU TRÁMITE Y/O REQUERIMIENTO	90,9%
SE DESPIDEN AMABLEMENTE Y ASEGURA EL REGRESO DEL CLIENTE, POR EJEMPLO DICIENDO: "CON MUCHO GUSTO, ESTAMOS PARA SERVIRLE"	78,6%
EL AGENTE LO LLAMÓ SIEMPRE POR SU NOMBRE	42,9%

Santa Marta y
Cartagena 1/2

Barranquilla, Santa Marta
y Cartagena 1/2

Santa Marta,
Barranquilla y
Cartagena 1/2
San Andrés 0/2

Santa Marta, Cartagena
y San Andrés 1/2

Cartagena y San Andrés 0/2
Santa Marta, Bogotá, Barranquilla
y Coveñas 1/2

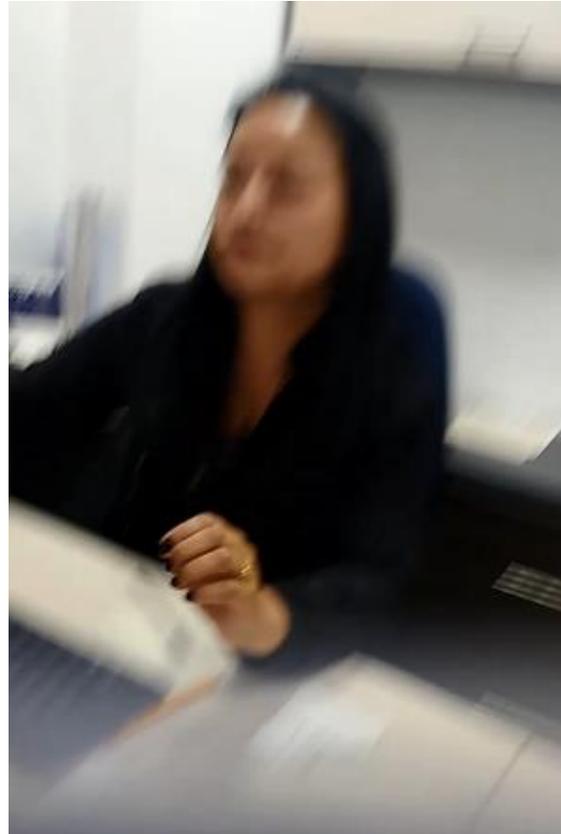
ATENCIÓN POR PARTE DEL AGENTE EN LA OFICINA DE REGISTRO Y CORRESPONDENCIA

MYSTERY

ITEM	RESPUESTA	SEDE CENTRAL – BOGOTÁ	CP01 - BUENAVENTURA	CP03 – BARRANQUILLA	CP04 – SANTA MARTA	CP05 – CARTAGENA	CP07 - SAN ANDRÉS	CP09 - COVEÑAS	TOTAL
LE LLAMA HACIENDO USO DEL SISTEMA DE TURNOS (DONDE APLIQUE)	SI	50,0%				50,0%			14,3%
	NO	50,0%		50,0%	100,0%				
	N.A.		100,0%	50,0%		50,0%	100,0%	100,0%	
CUENTA CON SU UNIFORME PUESTO Y LO LLEVA DE MANERA ADECUADA	SI	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%	50,0%	50,0%	50,0%	64,3%
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	50,0%	
SU IDENTIFICACIÓN SE ENCUENTRA A LA VISTA Y ES POSIBLE VISUALIZAR SU NOMBRE	SI	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	42,9%
	NO	50,0%			50,0%	50,0%			
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	50,0%	
SALUDA AMABLEMENTE	SI	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%		50,0%	50,0%	57,1%
	NO					50,0%			
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	50,0%	
REALIZA ACTUALIZACIÓN DE DATOS	SI	50,0%	50,0%	50,0%	100,0%			50,0%	42,9%
	NO	50,0%				50,0%	50,0%		
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	50,0%	
MANTIENE ACTITUD DE ESCUCHA Y AGRADO POR ATENDERLE	SI	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%		50,0%	50,0%	57,1%
	NO					50,0%			
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	50,0%	

ATENCIÓN POR PARTE DEL AGENTE EN LA OFICINA DE REGISTRO Y CORRESPONDENCIA

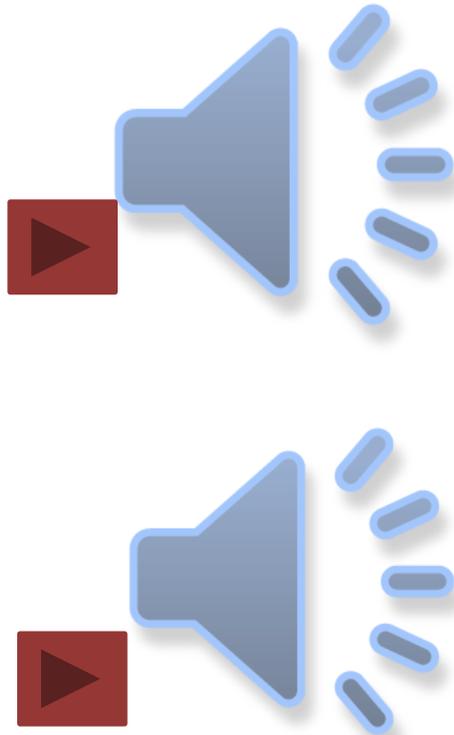
ITEM	RESPUESTA	SEDE CENTRAL – BOGOTÁ	CP01 - BUENAVENTURA	CP03 – BARRANQUILLA	CP04 – SANTA MARTA	CP05 – CARTAGENA	CP07 - SAN ANDRÉS	CP09 - COVEÑAS	TOTAL
ENTIENDE SU NECESIDAD	SI	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%		50,0%	50,0%	57,1%
	NO					50,0%			
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	50,0%	
VERIFICA LA DOCUMENTACIÓN APORTADA POR USTED	SI	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%	50,0%	50,0%	50,0%	64,3%
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	50,0%	
REALIZA CONSULTAS Y/O VALIDACIONES INTERNAS CON EL FIN DE RADICAR DE FORMA ADECUADA SU REQUERIMIENTO	SI	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%		50,0%	50,0%	57,1%
	NO					50,0%			
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	50,0%	
AL RADICAR EL DOCUMENTO, EL AGENTE LE BRINDA EL NÚMERO DE RADICADO	SI	100,0%		50,0%	100,0%	50,0%		50,0%	50,0%
	NO		50,0%						
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	100,0%	50,0%	
PARA FINALIZAR LA ATENCIÓN EL AGENTE HACE ENTREGA DEL SOPORTE DE RECIBIDO	SI	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%	50,0%		50,0%	57,1%
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	100,0%	50,0%	
OFRECE AYUDA ADICIONAL, POR EJEMPLO DICIENDO: "¿LE PUEDO AYUDAR EN ALGO MÁS?"	SI	100,0%		50,0%	50,0%			50,0%	35,7%
	NO		50,0%		50,0%	50,0%	50,0%		
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	50,0%	
SE DESPIDE AMABLEMENTE Y ASEGURA EL REGRESO DEL CLIENTE, POR EJEMPLO DICIENDO: "CON MUCHO GUSTO, ESTAMOS PARA SERVIRLE"	SI	100,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	57,1%
	NO				50,0%				
	N.A.		50,0%	50,0%		50,0%	50,0%	50,0%	



SEDE CENTRAL - BOGOTA

- Porte de uniforme
- Verificación de datos
- Presencia del personal en el modulo
- Ofrecer alternativas en caso de no respuesta.
- Llamar al usuario por su nombre
- Verificación de la documentación.

CP07 – SAN ANDRÉS



- Llamar al usuario por su nombre.
- Realizar validación de información con fuentes oficiales.
- Utilizar infografías y manuales para identificar los grados de ascenso y rangos de gente de mar.
- Entrenamiento de funcionarios frente a distintos escenarios.
- Lenguaje asertivo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA ATENCIÓN

Ejemplo caso de éxito en la atención

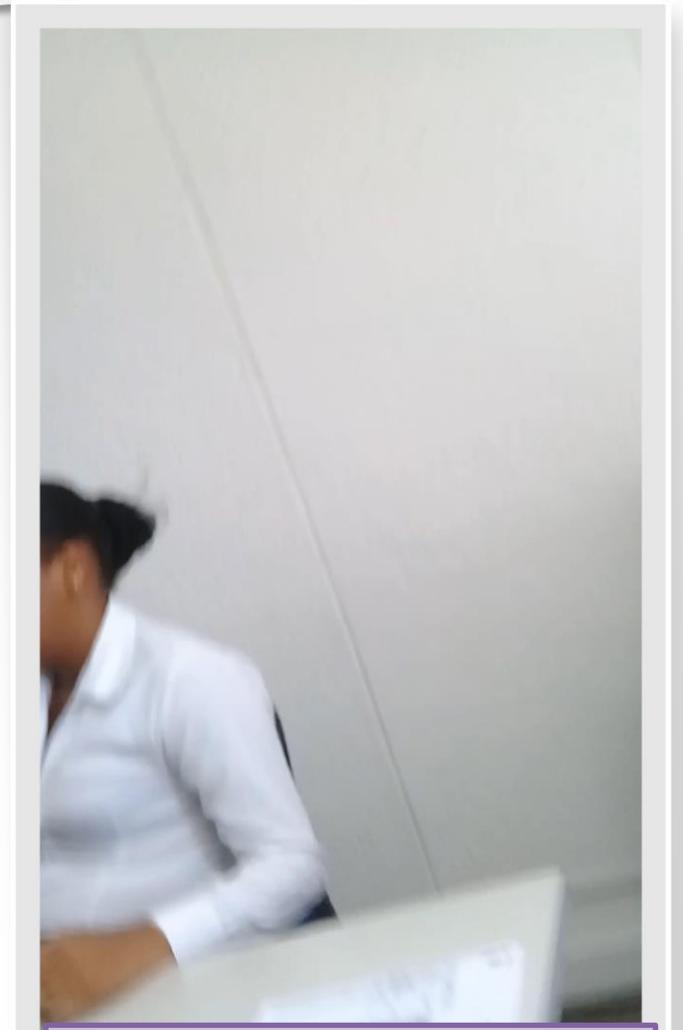
Funcionaria muestra conocimiento experticia y dominio del tema, es muy asertiva en el lenguaje empleado, responde de manera apropiada y atiende al usuario de forma eficiente.



2:47 Funcionaria toma atenta nota de las inquietudes del usuario.



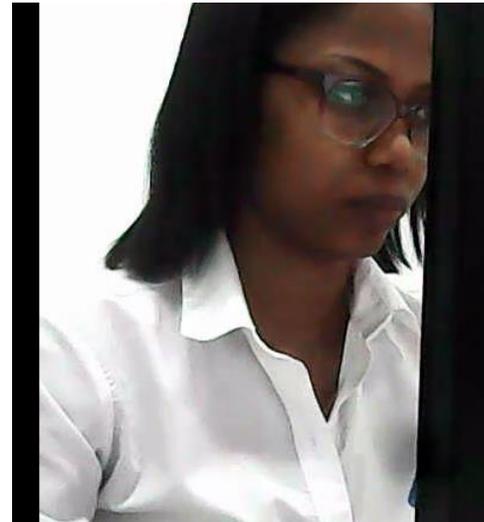
5:08 Muestra interés y apertura al usuario



CP05 - CARTAGENA

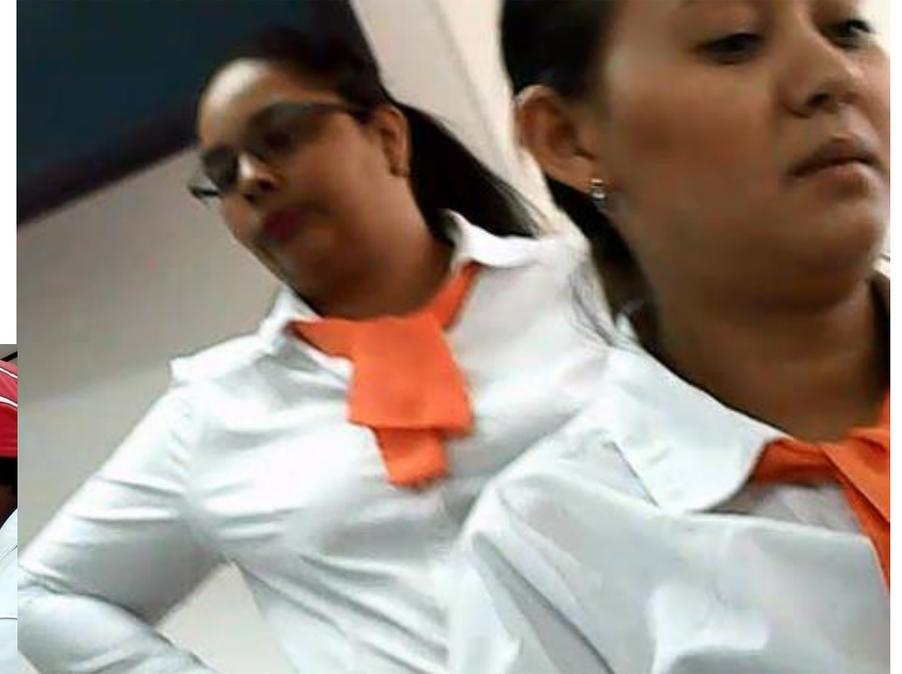
CP01 – BUENAVENTURA

- Llamar haciendo uso de sistema de turnos.
- Porte de identificación de funcionario.
- Ofrecer alternativas en caso de no respuesta.
- Dar al usuario numero de radicado al realizar un trámite.
- Ofrecer ayuda adicional.
- Buena práctica de ofrecimiento de ayuda telefónica (Devolución de llamada).



CP04 - SANTA MARTA

- Ofrecer ayuda adicional.
- Indicar tiempo para completar la solicitud.
- Llamar al usuario por su nombre.
- Ofrecer alternativas en caso de no respuesta.



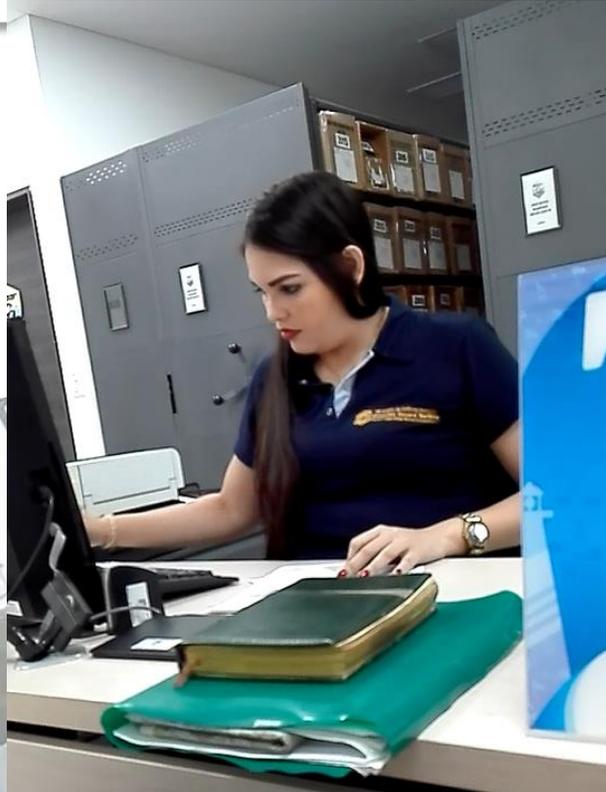
CP09 - COVEÑAS



- Indicar tiempo para completar la solicitud.
- Llamar al usuario por su nombre.
- Verificación de documentación.
- Ofrecer alternativas en caso de no respuesta.
- Devolución de la llamada cuando se ofrece ayuda telefónica.
- Dar al usuario numero de radicado al realizar un trámite.

CP03 - BARRANQUILLA

- Indicar tiempo para completar solicitud.
- Hacer uso del sistema de turno verificar su funcionamiento.
- Llamar al usuario por su nombre.
- Ofrecer alternativas en caso de no respuesta.
- Porte de documento de identificación de funcionarios.
- Dar al usuario numero de radicado al realizar un trámite.

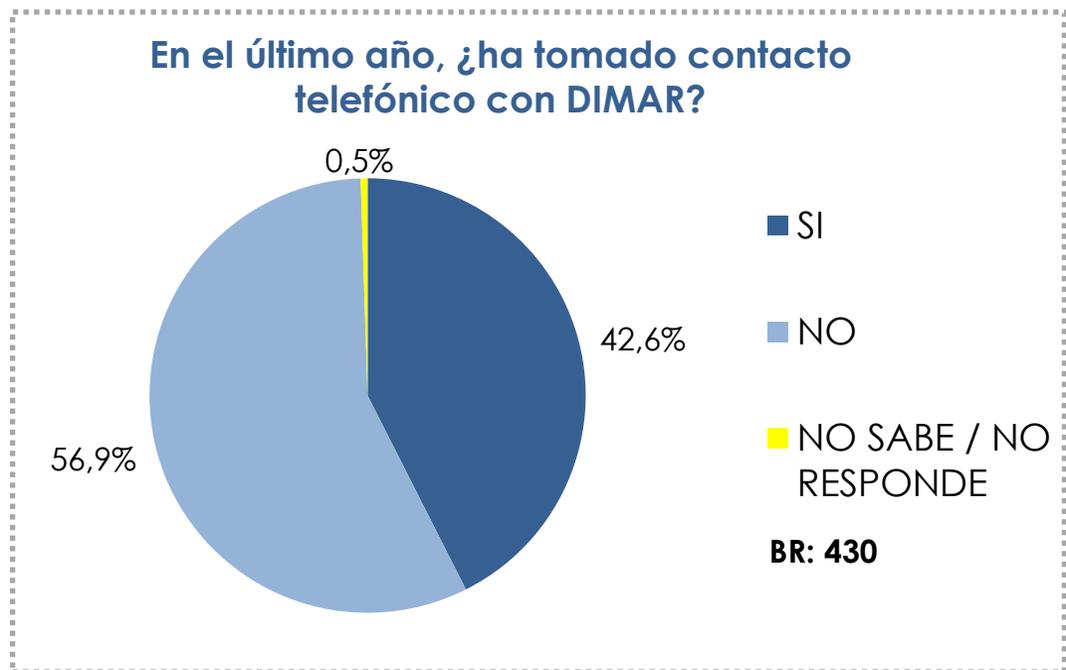




ATENCIÓN TELEFÓNICA - INDUCIDA

Uso de puntos de atención telefónico de la entidad (inducido)

Menos de la mitad de los encuestados han tenido contacto telefónico con Dimar en el último año. Las capitánías que han tenido un mayor contacto por este medio son barranquilla y Riohacha.



CAPITANIA	SI	NO	NO SABE/ NO RESPONDE	BR.
CP01 BUENAVENTURA	44,3%	55,7%		61
CP02 TUMACO	41,7%	58,3%		24
CP03 BARRANQUILLA	63,2%	36,8%		38
CP04 SANTA MARTA	40,4%	59,6%		47
CP05 CARTAGENA	40,6%	58,0%	1,4%	69
CP06 RIOHACHA	70,6%	29,4%		17
CP07 SAN ANDRÉS	41,0%	59,0%		39
CP08 TURBO	31,3%	68,8%		16
CP09 COVEÑAS	54,5%	45,5%		22
CP10 BAHÍA SOLANO	24,0%	76,0%		25
CP11 GUAPI	20,0%	80,0%		10
CP12 PROVIDENCIA	36,4%	63,6%		11
CP15 PUERTO CARREÑO		100,0%		1
CP16 PUERTO LETICIA	40,0%	60,0%		5
CP19 PUERTO LEGUIZAMO	100,0%			1
CIOH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	25,0%	75,0%		4
CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	75,0%	25,0%		4
BOGOTÁ	33,3%	66,7%		36

Satisfacción atributos de puntos de atención telefónica

En general los encuestados están satisfechos con la atención de la línea telefónica y resaltan de forma positiva la estabilidad de la misma principalmente en Barranquilla.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

Divulgación de la línea gratuita
PROMEDIO: 4,2
BR. 184

TTB
75,8%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	85,2%	60,0%	83,3%	73,7%	71,4%	33,3%	75,0%	100,0%	83,3%	83,3%	50,0%	50,0%	50,0%	100,0%	100,0%	33,3%	58,3%
BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12

Estabilidad de la línea telefónica
PROMEDIO: 4,4
BR. 184

TTB
82,6%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	85,2%	80,0%	95,8%	89,5%	75,0%	75,0%	81,3%	80,0%	75,0%	100,0%	50,0%	75,0%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12

Tiempo de atención de la línea telefónica
PROMEDIO: 4,2
BR. 184

TTB
79,4%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	70,4%	90,0%	79,2%	89,5%	78,6%	66,7%	87,5%	80,0%	83,3%	66,7%	50,0%	100,0%	50,0%	100,0%	100,0%	66,7%	66,7%
BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12



Matriz de acción - puntos de atención telefónica

El atributo que debe accionarse principalmente para impactar de forma positiva la satisfacción es el tiempo de atención en la línea telefónica



Satisfacción de la atención se los servidores públicos en los puntos de atención telefónica

En general el 90% de los encuestados están satisfechos con la atención recibida por los servidores públicos que lo atienden a través del canal telefónico, con más fuerza en Barranquilla y Bogotá.

■ BTB ■ MTB ■ TTB

Atención servidores públicos
PROMEDIO: 4,5
BR: 184



	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
BTB	3,7%	10,0%	4,2%			8,3%			8,3%								
MTB	7,4%	10,0%	4,2%	10,5%	10,7%	16,7%											
TTB	88,9%	80,0%	91,7%	89,5%	89,3%	75,0%	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12



Satisfacción atributos de los servidores públicos en los puntos de atención telefónica

En general los encuestados están satisfechos con la atención recibida por los servidores públicos que lo atienden a través del canal telefónico, resaltando de forma positiva la amabilidad y la actitud de servicio. La primera con más fuerza en Cartagena y Barranquilla; y la segunda en santa Marta y Cartagena.

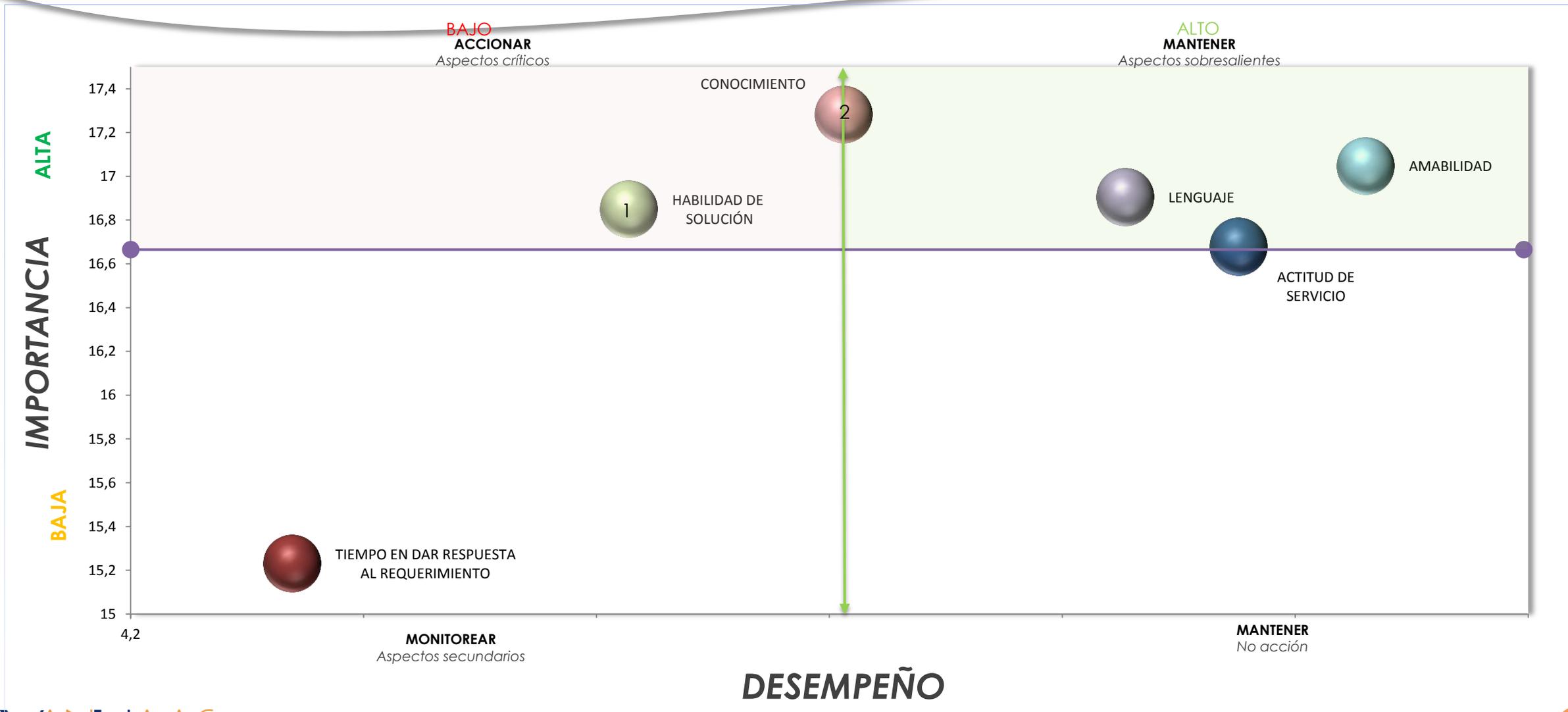
CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

		CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ	
Conocimiento PROMEDIO: 4,5 // BR. 184	TTB	81,5%	90,0%	95,8%	84,2%	89,3%	75,0%	93,8%	100,0%	83,3%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	91,7%
	BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12	
Habilidad de solución PROMEDIO: 4,4 // BR. 184	TTB	85,2%	90,0%	83,3%	84,2%	82,1%	58,3%	100,0%	100,0%	83,3%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
	BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12	
Lenguaje PROMEDIO: 4,6 // BR. 184	TTB	92,6%	90,0%	95,8%	84,2%	96,4%	91,7%	100,0%	100,0%	91,7%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	91,7%
	BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12	
Amabilidad PROMEDIO: 4,7 // BR. 184	TTB	92,6%	90,0%	95,8%	94,7%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12	
Actitud de servicio PROMEDIO: 4,7 // BR. 184	TTB	88,9%	90,0%	91,7%	94,7%	96,4%	91,7%	100,0%	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12	
Tiempo en dar respuesta al requerimiento PROMEDIO: 4,3 // BR. 184	TTB	81,5%	80,0%	87,5%	89,5%	67,9%	66,7%	68,8%	100,0%	75,0%	100,0%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	75,0%
	BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12	

Matriz de acción –Servidores Públicos en los Puntos de atención telefónica

Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción con los servidores públicos son la habilidad de dar solución y el conocimiento.





Satisfacción de atributos de los puntos de atención telefónica

En general los encuestados están satisfechos con el servicio recibido por el canal telefónico y resaltan de forma positiva la rapidez de la atención y el cumplimiento de horarios, principalmente en Barranquilla.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------

Claridad de la información
PROMEDIO: 4,4
BR. 184

TTB 86,0%

TTB	92,6%	80,0%	95,8%	84,2%	78,6%	83,3%	81,3%	100,0%	91,7%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	83,3%
BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12

Rapidez en la atención
PROMEDIO: 4,5
BR. 184

TTB 88,4%

TTB	88,9%	90,0%	91,7%	89,5%	85,7%	75,0%	87,5%	100,0%	83,3%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	83,3%
BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12

Sencillez de los procesos
PROMEDIO: 4,3
BR. 184

TTB 84,2%

TTB	96,3%	80,0%	83,3%	78,9%	82,1%	66,7%	68,8%	100,0%	91,7%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	66,7%
BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12

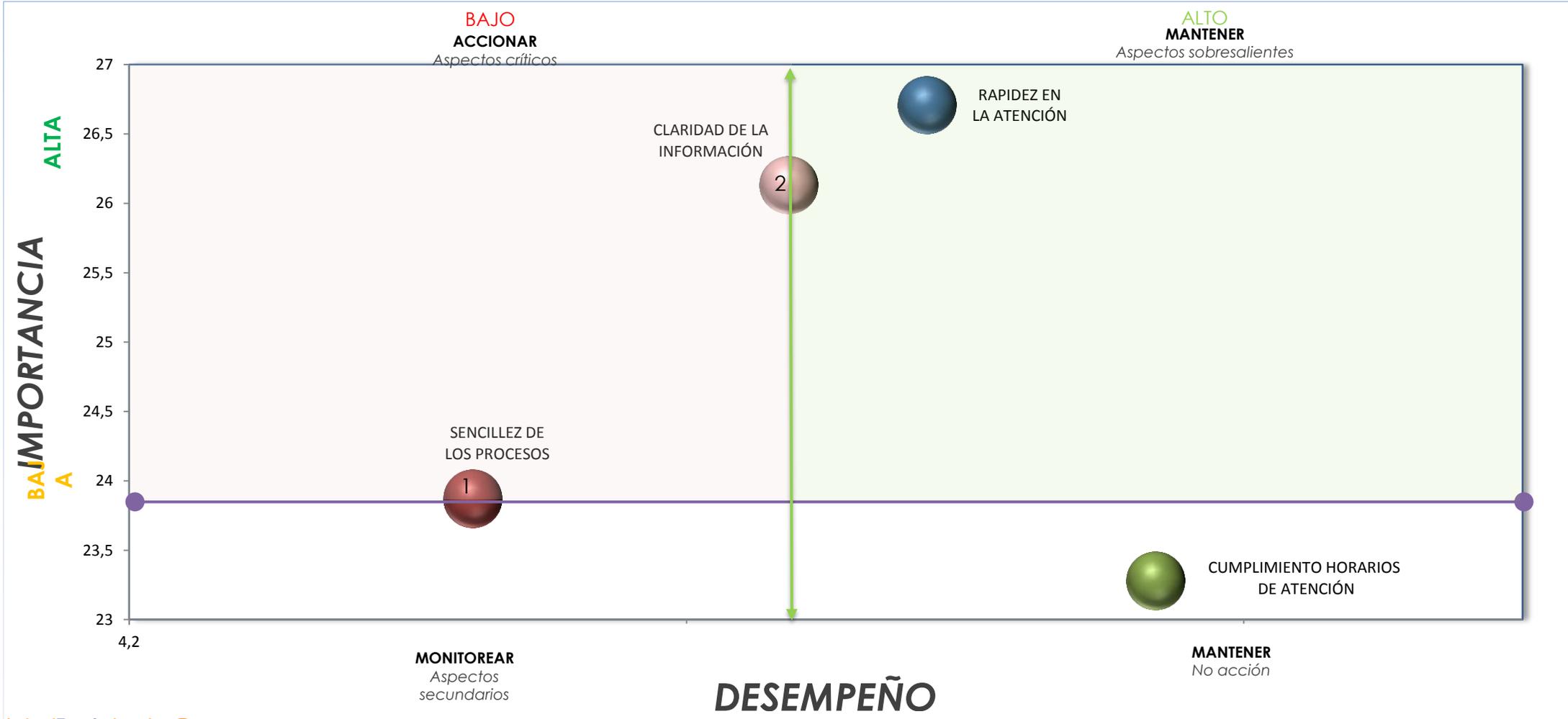
Cumplimiento horarios de atención
PROMEDIO: 4,6
BR. 184

TTB 90,3%

TTB	85,2%	90,0%	91,7%	89,5%	89,3%	91,7%	100,0%	100,0%	91,7%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	27	10	24	19	28	12	16	5	12	6	2	4	2	1	1	3	12

Matriz de acción –Atributos de los puntos de atención telefónica

Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción son la sencillez en los procesos y la claridad de la información



INGRESO DE LLAMADA

Todos los aspectos en cuanto al ingreso de la llamada se cumplieron. El aspecto con Oportunidades de mejora es el mensaje con el saludo corporativo.

	Si
La llamada ingresa normalmente	100%
Al ingresar la llamada hay mensaje, saludo corporativo de DIMAR.	100%
Recibe instrucciones del IVR	100%
El IVR (es la voz de la máquina que da inicio a la llamada, y que hace preguntas las cuales se responden a través del teclado, la idea es validar que funciones de forma apropiada) solicita identificarse con su número de identificación	100%
Le permite el paso a agente normalmente (una vez se ingresa el número de la cédula y se confirma, la llamada entra de forma automática a un asesor.)	100%

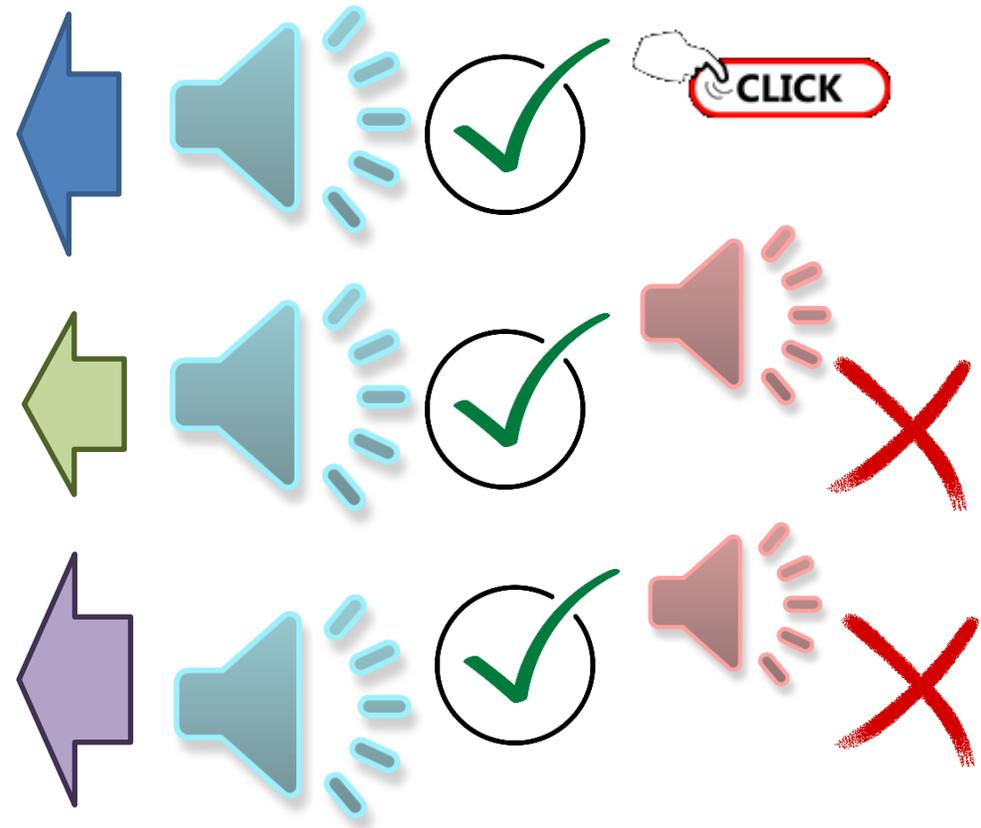


ATENCIÓN POR PARTE DEL AGENTE

Las oportunidades de mejora en cuanto a la atención por parte del agente se sitúan en dar solución a su requerimiento, de manera clara, acorde a la inquietud planteada, así como una respuesta completa

MYSTERY

ATENCIÓN POR PARTE DEL AGENTE	TOTAL
El agente saluda amablemente y da a conocer su nombre	100,00%
El agente solicita actualización de datos	100,00%
El agente mantiene actitud de escucha y agrado por atenderle	100,00%
El agente entiende su necesidad	100,00%
El agente hace preguntas filtro para comprender su necesidad	100,00%
Da solución a su requerimiento	87,5%
La solución brindada es clara	83,3%
La respuesta brindada está acorde a la inquietud planteada	83,3%
La respuesta brindada es completa y detallada que le permite tomar acción sobre su necesidad	100,00%



ATENCIÓN POR PARTE DEL AGENTE

En cuanto esos aspectos de la atención por parte del agente se cumplen todos ellos

MYSTERY

Evidencia colaboración por parte de la agente para dar solución a su requerimiento	100%
El agente realiza consultas y/o validaciones internas	100%
El agente le deja en espera o hold cuando realiza consultas y/o validaciones internas	100%
El agente le ofrece ayuda adicional, por ejemplo diciendo: "¿le puedo ayudar en algo más?"	100%
Le agente se despide amablemente y asegura el regreso del cliente, por ejemplo diciendo: "con mucho gusto, estamos para servirle"	100%
El agente lo llamó siempre por su nombre	100%
El agente le transfiere a la encuesta al finalizar la llamada	100%
Usted logró dar respuesta a todas las preguntas de la encuesta	100%





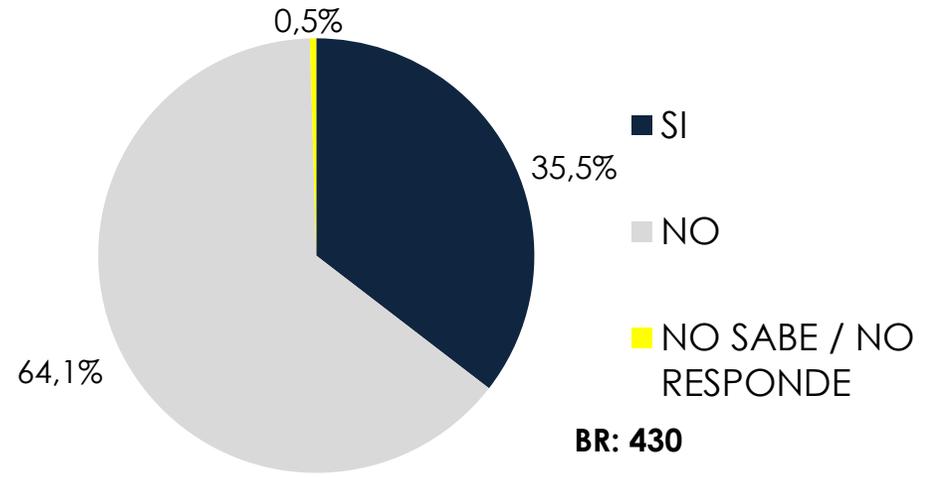
OFICINAS DE REGISTRO Y CORRESPONDENCIA INDUCIDA



Oficinas de registro y correspondencia de la entidad

Más de un tercio de los encuestados se ha acercado a las oficinas de registro y correspondencia de Dimar en el último año. Las capitanías que han tenido un mayor contacto por este medio son Barranquilla, Tumaco y Buenaventura.

En el último año, ¿se ha acercado a estas oficinas de la entidad?



CAPITANIA	SI	NO	NO SABE/ NO RESPONDE	BR.
CP01 BUENAVENTURA	39,3%	59,0%	1,6%	61
CP02 TUMACO	41,7%	54,2%	4,2%	24
CP03 BARRANQUILLA	52,6%	47,4%		38
CP04 SANTA MARTA	23,4%	76,6%		47
CP05 CARTAGENA	34,8%	65,2%		69
CP06 RIOHACHA	47,1%	52,9%		17
CP07 SAN ANDRÉS	35,9%	64,1%		39
CP08 TURBO	18,8%	81,3%		16
CP09 COVEÑAS	36,4%	63,6%		22
CP10 BAHÍA SOLANO	24,0%	76,0%		25
CP11 GUAPI	60,0%	40,0%		10
CP12 PROVIDENCIA	27,3%	72,7%		11
CP15 PUERTO CARREÑO		100,0%		1
CP16 PUERTO LETICIA	20,0%	80,0%		5
CP19 PUERTO LEGUIZAMO		100,0%		1
CIQH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	50,0%	50,0%		4
CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	75,0%	25,0%		4
BOGOTÁ	41,7%	58,3%		36

Aspectos de las oficinas de registro y correspondencia de la entidad

En general los encuestados están satisfechos con los aspectos de las oficinas de registro y correspondencia y resaltan de forma positiva la limpieza y el orden, principalmente en Barranquilla y Cartagena.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

Señalización
PROMEDIO: 4,5
BR. 158

TTB
86,9%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	87,5%	70,0%	95,0%	100,0%	79,2%	100,0%	85,7%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Comodidad de las instalaciones
PROMEDIO: 4,6
BR. 158

TTB
86,9%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	83,3%	80,0%	95,0%	100,0%	87,5%	100,0%	92,9%	100,0%	87,5%	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Limpieza
PROMEDIO: 4,7
BR. 158

TTB
96,5%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	95,8%	90,0%	95,0%	100,0%	95,8%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Orden
PROMEDIO: 4,7
BR. 158

TTB
92,9%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	87,5%	80,0%	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%	92,9%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Número de ventanillas para atención
PROMEDIO: 4,3
BR. 158

TTB
81,1%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	62,5%	90,0%	95,0%	90,9%	79,2%	87,5%	85,7%	100,0%	87,5%	83,3%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Aspectos de las oficinas de registro y correspondencia de la entidad

En general los encuestados están satisfechos con los aspectos de las oficinas de registro y correspondencia y resaltan de forma positiva la agilidad en la atención, principalmente en Barranquilla.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

Número de asesores para atención
PROMEDIO: 4,2
BR. 329

TTB

78,0%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------

TTB	66,7%	90,0%	80,0%	81,8%	79,2%	87,5%	71,4%	100,0%	87,5%	83,3%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Agilidad en la atención
PROMEDIO: 4,4
BR. 329

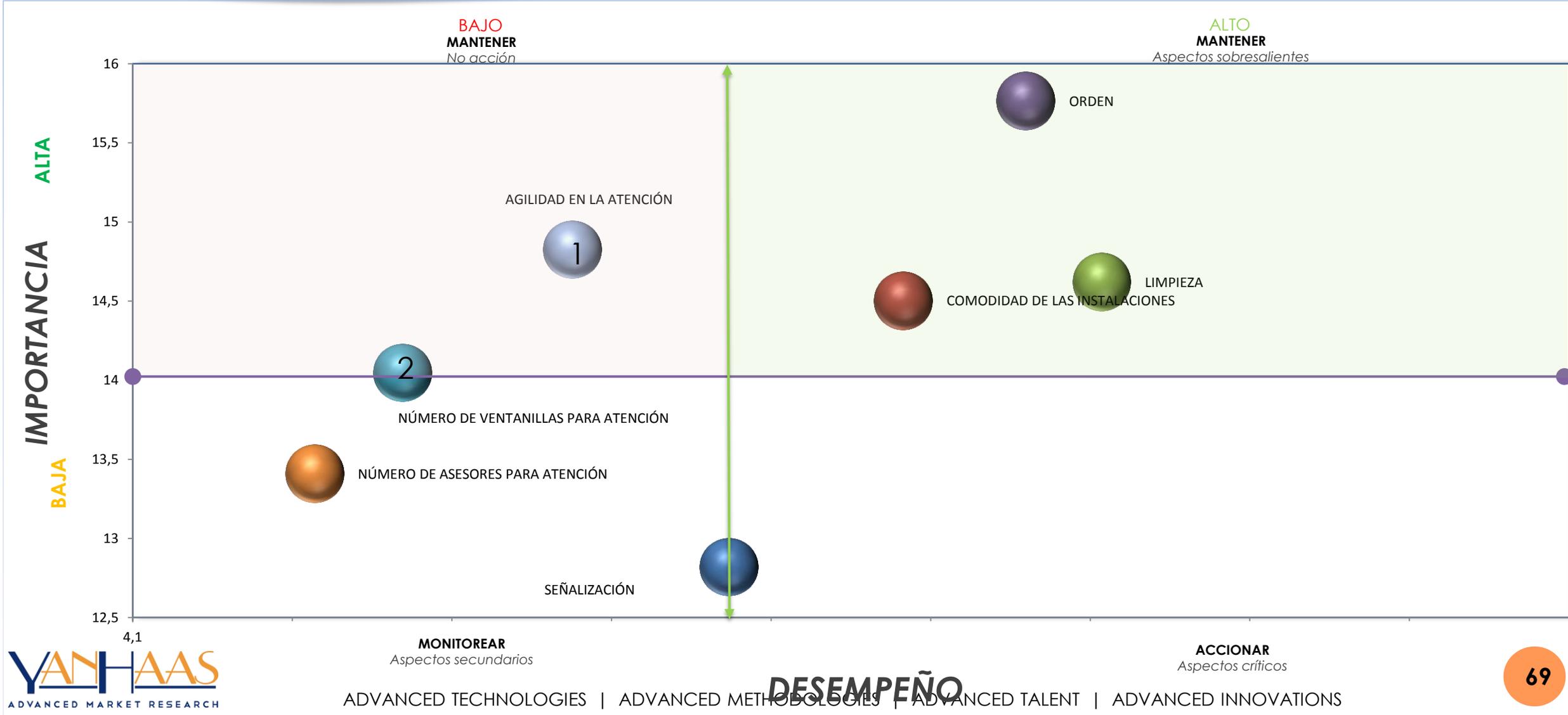
TTB

85,0%

TTB	79,2%	90,0%	90,0%	100,0%	79,2%	87,5%	85,7%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Matriz de acción - puntos de atención escrita

Los atributos que deben accionarse principalmente para impactar de forma positiva la satisfacción con la agilidad en la atención y el número de ventanillas para atención.



Satisfacción de la atención se los servidores públicos en los puntos de atención escrita

En general el 90% de los encuestados están satisfechos con la atención de los servidores públicos que lo atienden, principalmente en Cartagena



	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
BTB		10,0%			4,2%				12,5%							
MTB	16,7%	10,0%	5,0%		4,2%		7,1%					33,3%				
TTB	83,3%	80,0%	95,0%	100,0%	91,7%	100,0%	92,9%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15



Satisfacción atributos de los servidores públicos en los puntos de atención escrita

En general los encuestados están satisfechos con los aspectos de la atención de los servidores públicos, resaltando de forma positiva la presentación del personal, principalmente en Cartagena.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

Orden del puesto de trabajo
PROMEDIO: 4,6
BR. 158

91,9%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	87,5%	80,0%	95,0%	100,0%	91,7%	100,0%	92,9%	100,0%	75,0%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Presentación personal
PROMEDIO: 4,8
BR. 158

98,3%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	95,8%	100,0%	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Conocimiento
PROMEDIO: 4,5
BR. 158

89,6%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	87,5%	80,0%	90,0%	100,0%	87,5%	87,5%	85,7%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Habilidad de solución
PROMEDIO: 4,4
BR. 158

85,9%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	83,3%	70,0%	90,0%	100,0%	83,3%	87,5%	78,6%	100,0%	87,5%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Lenguaje
PROMEDIO: 4,6
BR. 158

91,6%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	91,7%	90,0%	95,0%	100,0%	87,5%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Satisfacción atributos de los servidores públicos en los puntos de atención escrita (Cont)

En general los encuestados están satisfechos con los aspectos de la atención de los servidores públicos, resaltando de forma positiva la amabilidad, principalmente en Cartagena y Buenaventura..

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

Amabilidad
PROMEDIO: 4,7
BR. 329

TTB
95,6%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	95,8%	90,0%	95,0%	100,0%	95,8%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Actitud de servicio
PROMEDIO: 4,6
BR. 329

TTB
91,7%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	91,7%	90,0%	95,0%	100,0%	87,5%	100,0%	85,7%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Matriz de acción –Servidores Públicos en los Puntos de atención escrita

Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción con los servidores públicos son la habilidad de dar solución, el orden del puesto y el lenguaje.



Satisfacción de atributos de los puntos de atención escrita

En general los encuestados están satisfechos con el servicio recibido en la oficina de registro, resaltando de forma positiva el respeto por el turno de atención, principalmente en Barranquilla.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

TTB

Claridad de la información
PROMEDIO: 4,5
BR. 158

87,5%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	91,7%	90,0%	95,0%	90,9%	79,2%	100,0%	85,7%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

TTB

Rapidez en la atención
PROMEDIO: 4,5
BR. 158

86,7%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	83,3%	90,0%	95,0%	90,9%	83,3%	100,0%	85,7%	100,0%	87,5%	100,0%	83,3%	66,7%	100,0%	50,0%	66,7%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

TTB

Sencillez de los procesos
PROMEDIO: 4,4
BR. 158

85,5%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	83,3%	90,0%	95,0%	90,9%	79,2%	87,5%	92,9%	100,0%	87,5%	83,3%	83,3%	66,7%	100,0%	50,0%	66,7%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

TTB

Respeto por el turno de atención
PROMEDIO: 4,7
BR. 158

94,3%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	91,7%	80,0%	95,0%	90,9%	95,8%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

TTB

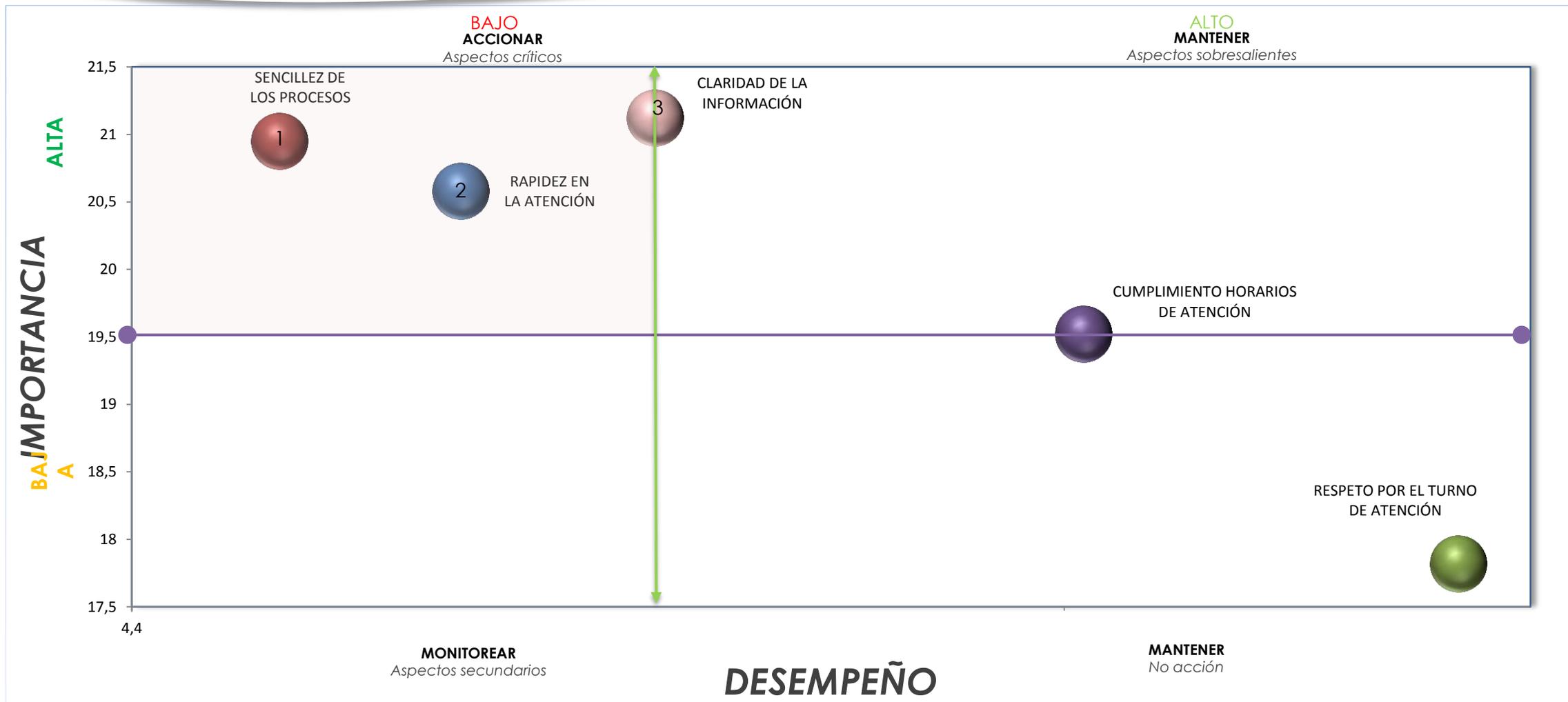
Cumplimiento horarios de atención
PROMEDIO: 4,6
BR. 158

88,1%

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
TTB	91,7%	80,0%	95,0%	100,0%	79,2%	100,0%	85,7%	100,0%	87,5%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	24	10	20	11	24	8	14	3	8	6	6	3	1	2	3	15

Matriz de acción –Atributos de los puntos de atención escrita

Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción son la sencillez en los procesos , la rapidez en la atención y la claridad de la información



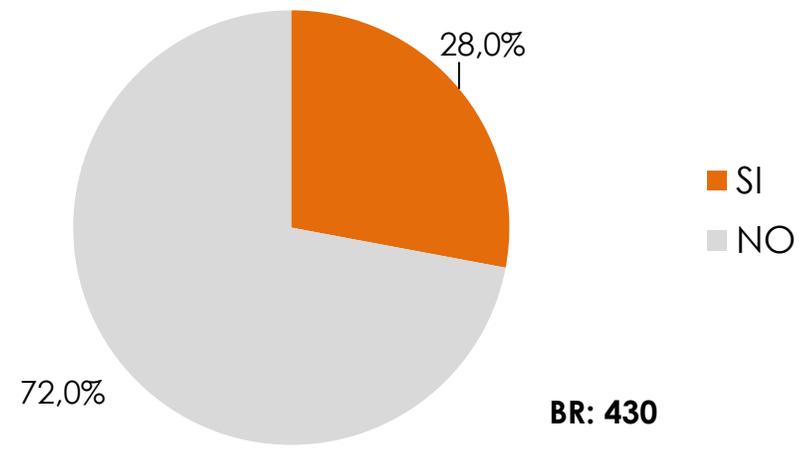


CORREO ELECTRÓNICO



Comunicación con Dimar Más de un cuarto de los encuestados se ha comunicado con Dimar a través del correo electrónico en el último año. Las capitánías que han tenido un mayor contacto por este medio son Barranquilla y Santa Marta.

En el último año, ¿se ha comunicado con dimar por medio del correo electrónico?



CAPITANIA	SI	NO	BR.
CP01 BUENAVENTURA	27,9%	72,1%	61
CP02 TUMACO	20,8%	79,2%	24
CP03 BARRANQUILLA	47,4%	52,6%	38
CP04 SANTA MARTA	34,0%	66,0%	47
CP05 CARTAGENA	27,5%	72,5%	69
CP06 RIOHACHA	29,4%	70,6%	17
CP07 SAN ANDRÉS	17,9%	82,1%	39
CP08 TURBO	18,8%	81,3%	16
CP09 COVEÑAS	36,4%	63,6%	22
CP10 BAHÍA SOLANO	4,0%	96,0%	25
CP11 GUAPI	10,0%	90,0%	10
CP12 PROVIDENCIA	9,1%	90,9%	11
CP15 PUERTO CARREÑO		100,0%	1
CP16 PUERTO LETICIA		100,0%	5
CP19 PUERTO LEGUIZAMO	100,0%		1
CIOH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	25,0%	75,0%	4
CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	75,0%	25,0%	4
BOGOTÁ	16,7%	83,3%	36



Satisfacción con los diferentes aspectos de comunicación vía correo electrónico

En general los encuestados están satisfechos con los aspectos de la atención por correo electrónico y resaltan de forma positiva la claridad de información principalmente en Barranquilla.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP19	CIOH	CCCP	BOGOTÁ
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------

Claridad de la información
PROMEDIO: 4,3
BR. 112

TTB
82,0%

TTB	76,5%	100,0%	83,3%	68,8%	84,2%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	83,3%
BR.	17	5	18	16	19	5	7	3	8	1	1	1	1	1	3	6

Rapidez en la atención
PROMEDIO: 4,2
BR. 112

TTB
81,4%

TTB	76,5%	100,0%	77,8%	68,8%	84,2%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	17	5	18	16	19	5	7	3	8	1	1	1	1	1	3	6

Sencillez de los procesos
PROMEDIO: 4,1
BR. 112

TTB
76,3%

TTB	76,5%	100,0%	77,8%	62,5%	73,7%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	83,3%
BR.	17	5	18	16	19	5	7	3	8	1	1	1	1	1	3	6



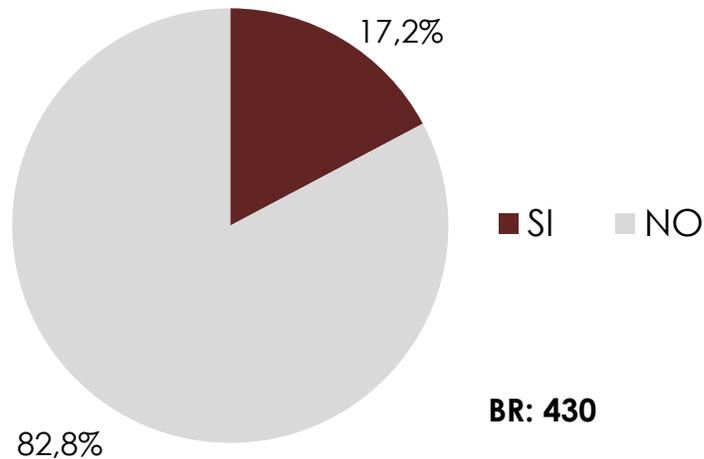


SEDE ELECTRÓNICA



Uso sede electrónica Un quinto de los encuestados han hecho uso de la sede electrónica en el último año. Las capitánías que han tenido un mayor contacto por este medio son Riohacha, Coveñas y Barranquilla.

En el último año, ¿ha hecho uso de la sede electrónica?



CAPITANIA	SI	NO	BR.
CP01 BUENAVENTURA	18,0%	82,0%	61
CP02 TUMACO	16,7%	83,3%	24
CP03 BARRANQUILLA	28,9%	71,1%	38
CP04 SANTA MARTA	10,6%	89,4%	47
CP05 CARTAGENA	20,3%	79,7%	69
CP06 RIOHACHA	41,2%	58,8%	17
CP07 SAN ANDRÉS	7,7%	92,3%	39
CP08 TURBO	12,5%	87,5%	16
CP09 COVEÑAS	31,8%	68,2%	22
CP10 BAHÍA SOLANO	4,0%	96,0%	25
CP11 GUAPI	10,0%	90,0%	10
CP12 PROVIDENCIA		100,0%	11
CP15 PUERTO CARREÑO		100,0%	1
CP16 PUERTO LETICIA	20,0%	80,0%	5
CP19 PUERTO LEGUIZAMO		100,0%	1
CIOH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)		100,0%	4
CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	25,0%	75,0%	4
BOGOTÁ	13,9%	86,1%	36

Satisfacción con los aspectos con el uso sede electrónica

En general los encuestados están satisfechos con la sede electrónica y resaltan de forma positiva la estabilidad del sistema principalmente en Cartagena.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP16	CCCP	BOGOTÁ
Divulgación del sistema PROMEDIO: 4,2 BR. 73	81,8%	100,0%	72,7%	80,0%	71,4%	71,4%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
TTB 78,2%	11	4	11	5	14	7	3	2	7	1	1	1	1	5
Estabilidad del sistema PROMEDIO: 4,4 BR. 73	72,7%	100,0%	81,8%	100,0%	100,0%	71,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	80,0%
TTB 91,2%	11	4	11	5	14	7	3	2	7	1	1	1	1	5
Accesibilidad del sistema PROMEDIO: 4,3 BR. 73	81,8%	100,0%	81,8%	100,0%	85,7%	71,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%
TTB 87,2%	11	4	11	5	14	7	3	2	7	1	1	1	1	5
Agilidad en la atención PROMEDIO: 4,3 BR. 73	90,9%	100,0%	81,8%	100,0%	92,9%	57,1%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
TTB 91,0%	11	4	11	5	14	7	3	2	7	1	1	1	1	5



Satisfacción con los aspectos con el uso sede electrónica

En general los encuestados están satisfechos con el servicio recibido en la sede electrónica, resaltando de forma positiva la claridad de la información en Buenaventura.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP12	CP16	CCCP	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ

ASPECTOS

	CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	CP16	CCCP	BOGOTÁ
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------

Claridad de la información
PROMEDIO: 4,5
BR. 73

TTB
88,0%

TTB	90,9%	100,0%	72,7%	100,0%	85,7%	71,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	11	4	11	5	14	7	3	2	7	1	1	1	1	5

Rapidez en la atención
PROMEDIO: 4,4
BR. 73

TTB
85,4%

TTB	81,8%	100,0%	72,7%	100,0%	85,7%	57,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	60,0%
BR.	11	4	11	5	14	7	3	2	7	1	1	1	1	5

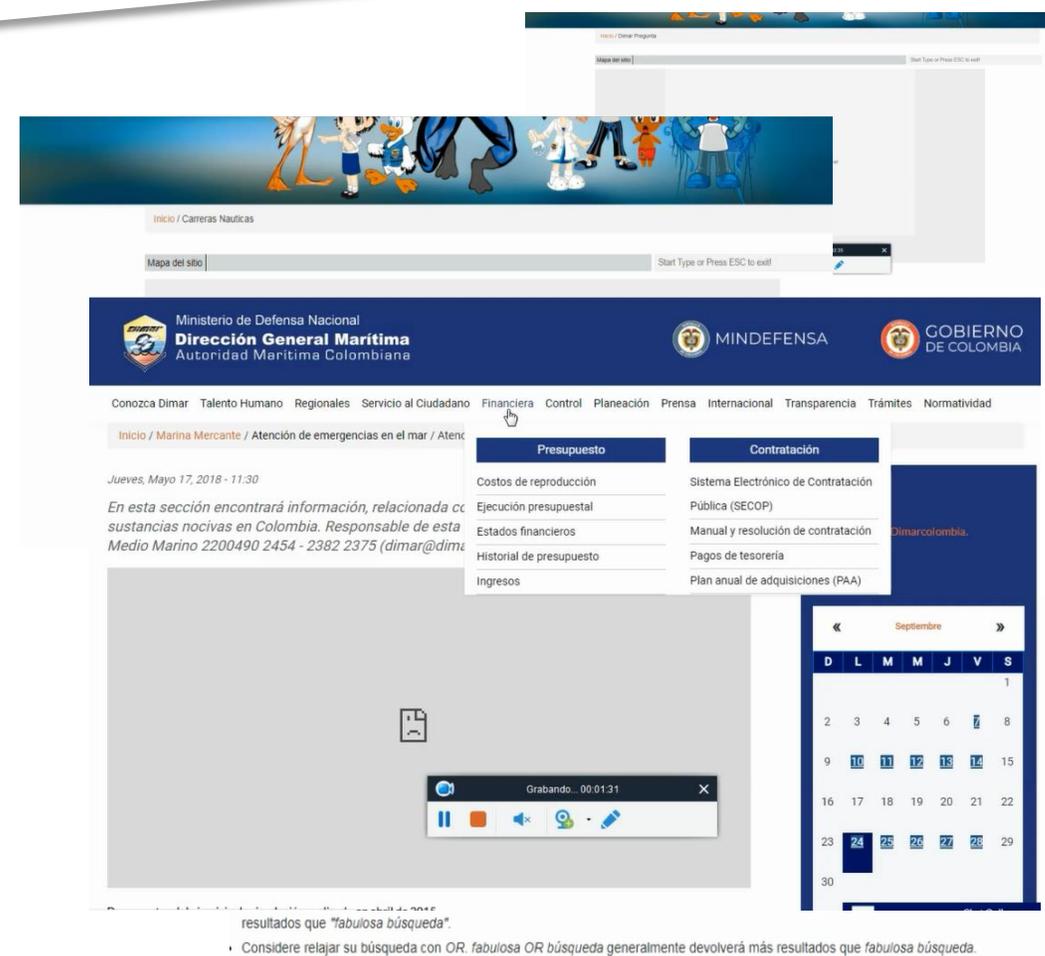
Sencillez de los procesos
PROMEDIO: 4,2
BR. 73

TTB
84,4%

TTB	90,9%	100,0%	72,7%	80,0%	85,7%	57,1%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	60,0%
BR.	11	4	11	5	14	7	3	2	7	1	1	1	1	5

SÍ %

La página comparte contenidos de importancia relacionados con la actividad de la Entidad	100%
La navegación le permite encontrar de forma fácil la información que está buscando	100%
Los enlaces consultados funcionan de forma correcta y lo llevan a la información requerida	67%
Los videos se reproducen correctamente	67%
Las imágenes de la página cargan correctamente	100%
Los contenidos de las diferentes secciones se encuentran actualizados	67%
La página brinda información clara sobre las diferentes funciones de la Entidad y cómo se encuentra organizada	100%
Se encuentra información sobre datos de contacto y las diferentes herramientas de interacción que posee la Entidad para que los usuarios se contacten con la misma.	100%
Los lectores de pantalla (screen readers) se activan de forma adecuada y efectivamente se escucha lo escrito en la página	100%
El buscador de la página funciona correctamente, facilitando la búsqueda de un tema en particular	100%
Los juegos interactivos en la sección "Dimar para niños" funcionan correctamente	67%



BR: 3

Es fácil hacer la consulta de una norma	100%
Si desea hacer una compra, el enlace para realizarla es fácil de ubicar y el proceso es sencillo	100%
Es fácil encontrar la información sobre los trámites y servicios que brinda la Entidad	100%
Si requiere dar inicio a un trámite de forma virtual, es fácil encontrar el enlace para realizarlo	100%
En general la página muestra un nivel satisfactorio de contenido de calidad.	100%
La página web demuestra experiencia, autoridad y fiabilidad en la contenidos	100%
El contenido contribuye a una experiencia de usuario satisfactoria.	100%
El diseño de página es funcional y permita encontrar la información requerida	100%



BR: 3

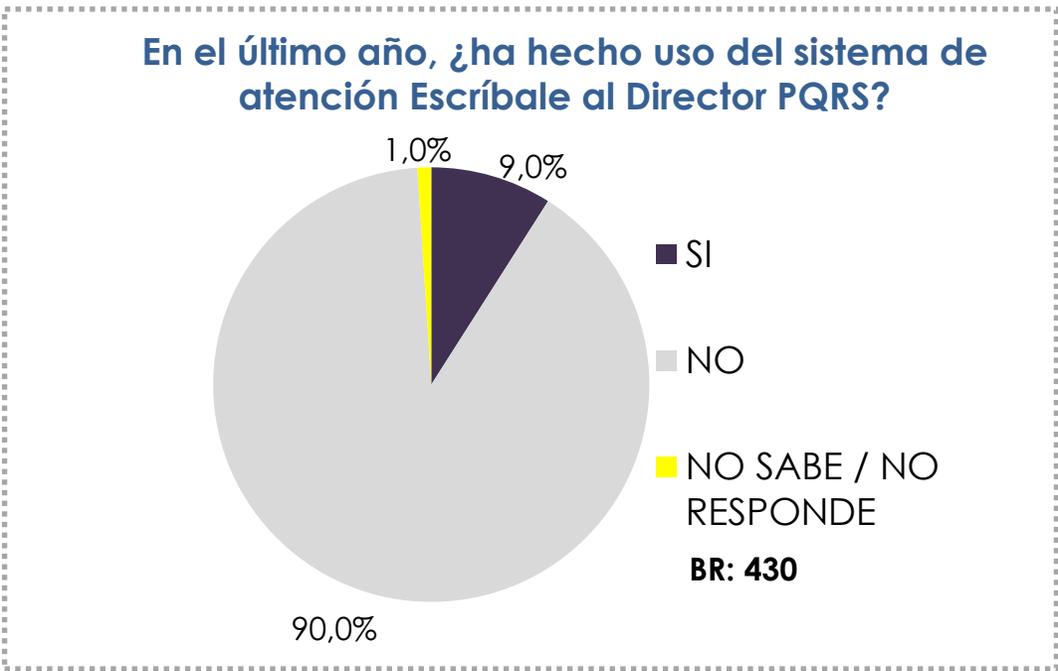


SISTEMA DE ATENCIÓN A PETICIONES ESCRÍBALE AL DIRECTOR (PQRS)



Uso del sistema de atención a peticiones

Un decimo de los encuestados han hecho uso del sistema de atención a peticiones en el último año. Las capitánías que han tenido un mayor contacto por este medio son Buenaventura, Santa Marta y Coveñas.



CAPITANIA	SI	NO	NO SABE/ NO RESPONDE	BR.
CP01 BUENAVENTURA	11,5%	88,5%		61
CP02 TUMACO	4,2%	95,8%		24
CP03 BARRANQUILLA	7,9%	92,1%		38
CP04 SANTA MARTA	12,8%	87,2%		47
CP05 CARTAGENA	10,1%	87,0%	2,9%	69
CP06 RIOHACHA	11,8%	88,2%		17
CP07 SAN ANDRÉS	2,6%	97,4%		39
CP08 TURBO		100,0%		16
CP09 COVEÑAS	13,6%	86,4%		22
CP10 BAHÍA SOLANO	4,0%	96,0%		25
CP11 GUAPI		100,0%		10
CP12 PROVIDENCIA		100,0%		11
CP15 PUERTO CARREÑO		100,0%		1
CP16 PUERTO LETICIA	20,0%	80,0%		5
CP19 PUERTO LEGUIZAMO		100,0%		1
CIOH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)		100,0%		4
CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)		100,0%		4
BOGOTÁ	8,3%	91,7%		36

Satisfacción con los aspectos con el sistema de atención a peticiones

En general los encuestados están satisfechos con el sistema de atención a peticiones y resaltan de forma positiva la estabilidad del sistema principalmente en Buenaventura; y la agilidad de la atención principalmente en Buenaventura.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP16	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	PUERTO LETICIA	BOGOTÁ

ASPECTOS

		CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP16	BOGOTÁ
Divulgación del sistema PROMEDIO: 4,0 BR. 35	TTB	100,0%		66,7%	83,3%	42,9%	50,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%
	BR.	7	1	3	6	7	2	1	3	1	1	3
		68,8%										
Estabilidad del sistema PROMEDIO: 4,3 BR. 35	TTB	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	71,4%	50,0%	100,0%	66,7%	100,0%		100,0%
	BR.	7	1	3	6	7	2	1	3	1	1	3
		85,1%										
Accesibilidad del sistema PROMEDIO: 4,1 BR. 35	TTB	85,7%		66,7%	83,3%	71,4%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%		100,0%
	BR.	7	1	3	6	7	2	1	3	1	1	3
		77,0%										
Agilidad en la atención PROMEDIO: 4,2 BR. 35	TTB	100,0%		66,7%	83,3%	57,1%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%
	BR.	7	1	3	6	7	2	1	3	1	1	3
		74,9%										

Satisfacción con los aspectos con el sistema de atención a peticiones

En general los encuestados están satisfechos con el servicio recibido en el servicio de atención a peticiones, resaltando de forma positiva la claridad de la información en Buenaventura.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP16	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	PUERTO LETICIA	BOGOTÁ

ASPECTOS

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP16	BOGOTÁ
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------

Claridad de la información
PROMEDIO: 4,0
BR. 35

TTB
76,6%

TTB	85,7%		66,7%	83,3%	71,4%	50,0%	100,0%	66,7%	100,0%		100,0%
BR.	7	1	3	6	7	2	1	3	1	1	3

Rapidez en la atención
PROMEDIO: 3,9
BR. 35

TTB
59,6%

TTB	85,7%		66,7%	83,3%	28,6%	50,0%	100,0%	66,7%	100,0%		100,0%
BR.	7	1	3	6	7	2	1	3	1	1	3

Sencillez de los procesos
PROMEDIO: 3,8
BR. 35

TTB
62,9%

TTB	85,7%		33,3%	83,3%	42,9%	50,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	7	1	3	6	7	2	1	3	1	1	3



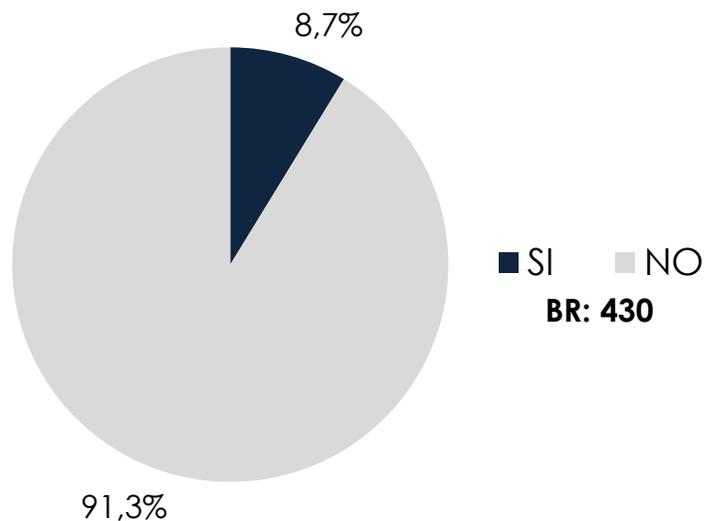
ATENCIÓN CHAT

YANHAAS
ADVANCED MARKET RESEARCH



Uso del web chat Un decimo de los encuestados han hecho uso del web chat en el último año. Las capitánías que han tenido un mayor contacto por este medio son Barranquilla, Cartagena y Providencia.

En el último año, ¿ha hecho uso del web chat?



CAPITANIA	SI	NO	BR.
CP01 BUENAVENTURA	6,6%	93,4%	61
CP02 TUMACO		100,0%	24
CP03 BARRANQUILLA	15,8%	84,2%	38
CP04 SANTA MARTA	6,4%	93,6%	47
CP05 CARTAGENA	11,6%	88,4%	69
CP06 RIOHACHA	5,9%	94,1%	17
CP07 SAN ANDRÉS	5,1%	94,9%	39
CP08 TURBO		100,0%	16
CP09 COVEÑAS	13,6%	86,4%	22
CP10 BAHÍA SOLANO	4,0%	96,0%	25
CP11 GUAPI		100,0%	10
CP12 PROVIDENCIA	18,2%	81,8%	11
CP15 PUERTO CARREÑO		100,0%	1
CP16 PUERTO LETICIA	20,0%	80,0%	5
CP19 PUERTO LEGUIZAMO		100,0%	1
CIOH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)		100,0%	4
CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)		100,0%	4
BOGOTÁ	11,1%	88,9%	36

Satisfacción con el servicio recibido vía Web chat

En general los encuestados están satisfechos con el web chat y resaltan de forma positiva la estabilidad del canal principalmente en Barranquilla; y la agilidad de la atención principalmente en Buenaventura y Cartagena

CP01	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP12	CP16	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	COVENAS	BAHÍA SOLANO	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	BOGOTÁ

ASPECTOS

Divulgación de la disponibilidad del chat
PROMEDIO: 4,4
BR. 35

TTB
87,2%

	CP01	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP12	CP16	BOGOTÁ
TTB	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

Estabilidad del canal
PROMEDIO: 4,6
BR. 35

TTB
91,7%

	CP01	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP12	CP16	BOGOTÁ
TTB	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%		25,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

Tiempo de atención
PROMEDIO: 4,5
BR. 35

TTB
92,4%

	CP01	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP12	CP16	BOGOTÁ
TTB	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

Agilidad en la atención
PROMEDIO: 4,6
BR. 35

TTB
89,8%

	CP01	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP12	CP16	BOGOTÁ
TTB	100,0%	83,3%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

Satisfacción con el servicio recibido vía Web chat por los servidores públicos

En general el 90% de los encuestados están satisfechos con la atención recibida por los servidores públicos que lo atienden a través del web chat, con más fuerza en Cartagena y Buenaventura.

■ BTB ■ MTB ■ TTB

Atención servidores públicos
PROMEDIO: 4,5
BR: 35



	BUENAVENTURA	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	BOGOTÁ
BTB							33,3%				
MTB		16,7%		12,5%							25,0%
TTB	100,0%	83,3%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

Satisfacción con el servicio recibido vía Web chat por los servidores públicos

En general los encuestados están satisfechos con la atención recibida por los servidores públicos que lo atienden a través del web chat, resaltando de forma positiva la amabilidad y el lenguaje escrito. Estas dos con más fuerza en Cartagena y Barranquilla.

CP01	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP12	CP16	BOGOTÁ
BUENAVENTUR A	BARRANQUILL A	SANTA MARTA	CARTAGEN A	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	PROVIDENCI A	PUERTO LETICIA	BOGOTÁ

ASPECTOS

Conocimiento	TTB	84,0%
PROMEDIO: 4,5 // BR. 35		
Habilidad de solución	TTB	69,4%
PROMEDIO: 4,2 // BR. 35		
Lenguaje escrito	TTB	93,6%
PROMEDIO: 4,7 // BR. 35		
Amabilidad	TTB	93,0%
PROMEDIO: 4,7 // BR. 35		
Actitud de servicio	TTB	93,0%
PROMEDIO: 4,6 // BR. 35		
Tiempo en dar respuesta al requerimiento	TTB	72,6%
PROMEDIO: 4,3 // BR. 35		

	CP01	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP12	CP16	BOGOTÁ
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------

TTB	100,0%	83,3%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

TTB	100,0%	83,3%	66,7%	50,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%		75,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

TTB	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

TTB	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

TTB	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

TTB	100,0%	100,0%	66,7%	50,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%		100,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

Satisfacción con el servicio recibido vía Web chat

En general los encuestados están satisfechos con el servicio recibido en el web chat y resaltan de forma positiva el cumplimiento de horarios, principalmente en Barranquilla y Cartagena.

CP01	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP12	CP16	BOGOTÁ
BUENAVENTUR A	BARRANQUILL A	SANTA MARTA	CARTAGEN A	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	PROVIDENCI A	PUERTO LETICIA	BOGOTÁ

ASPECTOS

Claridad de la información
PROMEDIO: 4,5
BR. 35

TTB
81,3%

	CP01	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP09	CP10	CP12	CP16	BOGOTÁ
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------

TTB	100,0%	100,0%	100,0%	62,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

Rapidez en la atención
PROMEDIO: 4,5
BR. 35

TTB
81,9%

TTB	100,0%	100,0%	100,0%	62,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

Sencillez de los procesos
PROMEDIO: 4,5
BR. 35

TTB
87,2%

TTB	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

Cumplimiento horarios de
atención
PROMEDIO: 4,6
BR. 35

TTB
93,6%

TTB	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	4	6	3	8	1	2	3	1	2	1	4

El acc...
El regis...
El formul...
Los doc...
El acuse de...
El acuse c...
En el acus...
Al co...
noti...
Si es nec...
notificaciór
Es posik...

Ir al contenido principal ¿Que desea buscar?

INICIO CATÁLOGO DE TRÁMITES CARPETA PRIVADA SERVICIOS SOBRE LA SEDE

Sede Electrónica

Realizar tramitación

Inicio > Tramitación

Aviso

 El interesado de la instancia solicitada no corresponde con su usuario de carpeta.

Disculpe las molestias

Volver al inicio

Grabando... 00:02:21

utiliza 'cookies' propias y de terceros para ofrecerte una mejor experiencia y servicio. Al navegar o utilizar nuestros servicios el usuario acepta el uso que hacemos de las 'cookies'.

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

AS

Presentación
018 16:26

Calle 38 Esquina

ntos.

de maniobras

BR: 3

El proceso para enviar la información solicitada en forma correcta

Recibe la notificación correspondiente en su mensaje de texto en el celular

La respuesta es recibida dentro de los términos de acuerdo al tipo de petición

La respuesta es clara

La respuesta da solución a su requerimiento

La respuesta brindada está acorde a la información solicitada

La respuesta brindada es completa y detallada, con acciones sobre su necesidad

Llegan las notificaciones correspondientes al correo electrónico o mensaje de texto al celular

Si solicita su respuesta a través de correo electrónico recibe por este medio

Si solicita la respuesta por correo postal, efectivamente por este medio

Es fácil hacer la consulta de la respuesta directamente

Una vez obtiene la respuesta, llega notificación por correo electrónico habilitada la encuesta de satisfacción

El proceso para dar respuesta a la encuesta de satisfacción es en forma correcta



Jueves, 20 de Septiembre de 2018
16:27:08
Ir al contenido principal

Bienvenid@, | Web | Mapa | Abandonar sesión | Español >

¿Qué desea buscar?

INICIO CATÁLOGO DE TRÁMITES CARPETA PRIVADA SERVICIOS SOBRE LA SEDE

Sede Electrónica

Carpeta Privada

Inicio > Carpeta Privada > Expedientes > Mis expedientes > Ver solicitud

Expedientes

- Mis expedientes
- Expedientes representados
- Mis radicados
- Avisos
- Mis documentos

Aviso

Se ha producido un error intentando abrir la solicitud del usuario.

Disculpe las molestias

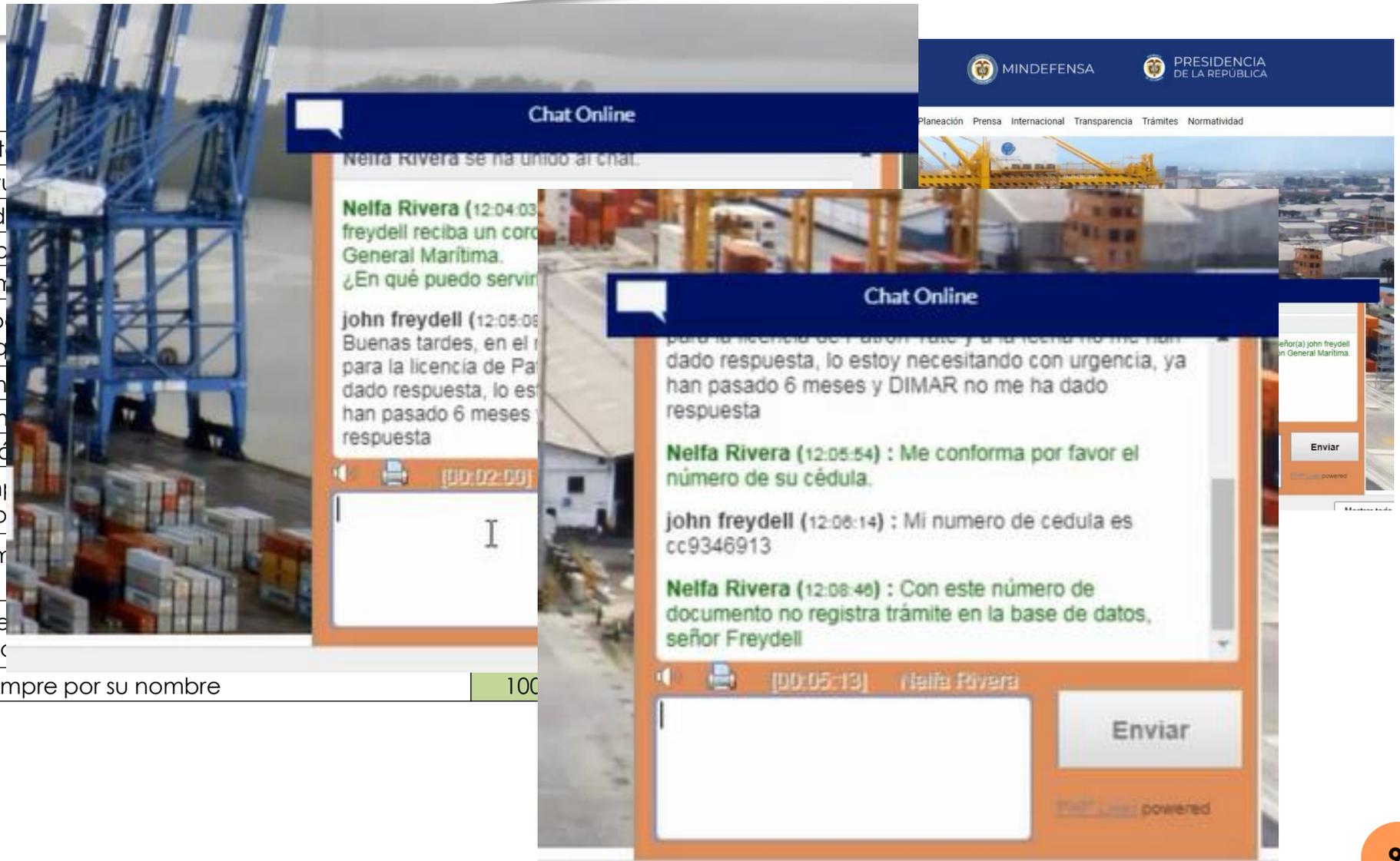
Grabando... 00:00:50

Volver al inicio

propias y de terceros para ofrecerle una mejor experiencia y servicio. Al navegar o utilizar nuestros servicios el usuario acepta el uso que hacemos de las 'cookies'. [Aceptar](#)

En cuanto a la atención por parte del agente hay oportunidades de mejora en la claridad de la solución.

Saluda amablemente
Solicita actuar
Entiende
Hace preguntas filtro p
Si no da solución a su requerim
Evidencia colaboración por p
Da solución
La solución
La respuesta brindada está
La respuesta brindada es comp
Ofrece ayuda adicional, por ejem
Se despide amablemente y ase
Lo llamó siempre por su nombre



Chat Online

Nelfa Rivera se ha unido al chat.

Nelfa Rivera (12:04:03)
freidell reciba un correo de la Dirección General Marítima.
¿En qué puedo servirle?

John Freydell (12:05:08)
Buenas tardes, en el momento que me han dado respuesta, lo estoy necesitando con urgencia, ya han pasado 6 meses y DIMAR no me ha dado respuesta

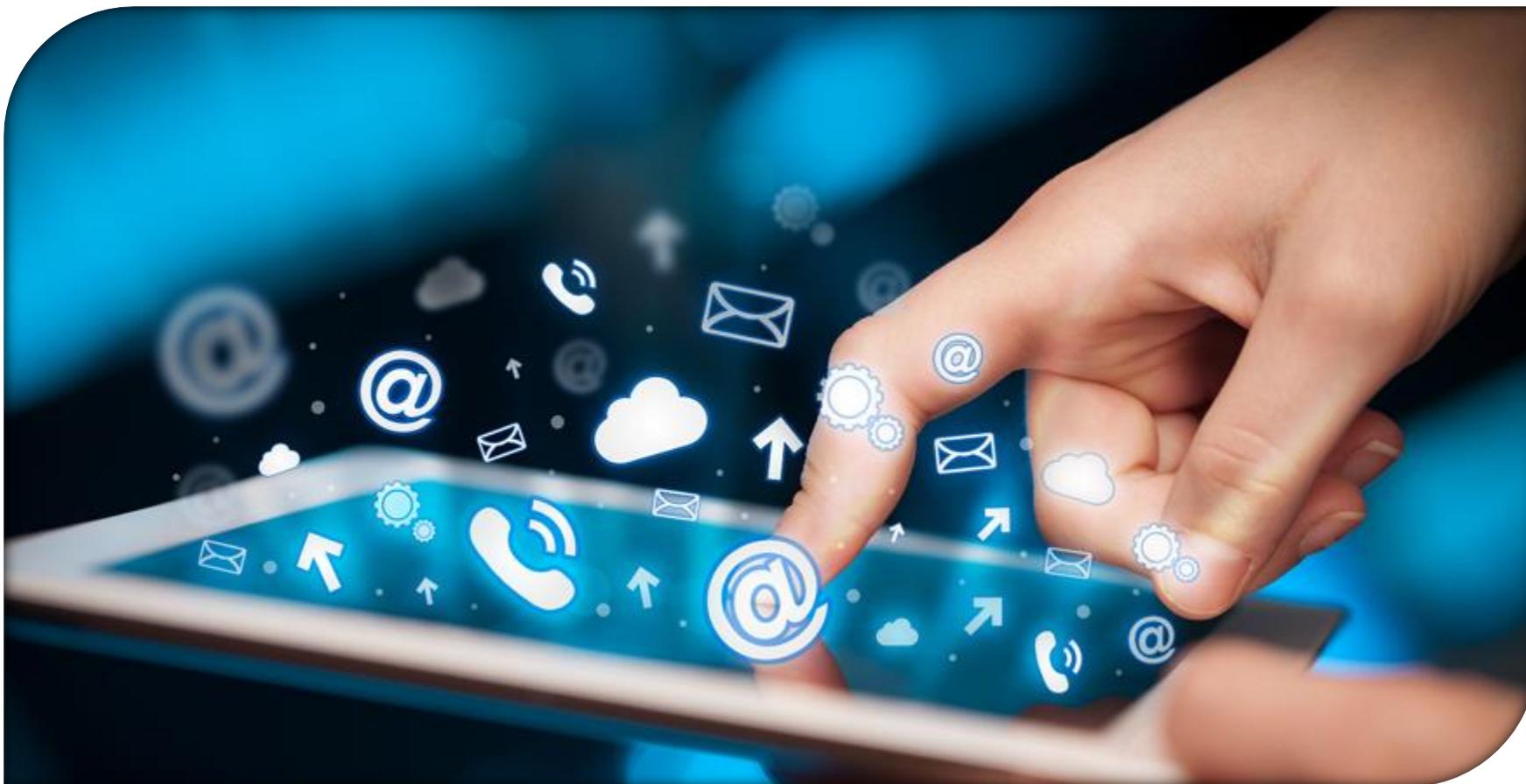
Nelfa Rivera (12:05:54) : Me conforma por favor el número de su cédula.

John Freydell (12:06:14) : Mi número de cedula es cc9346913

Nelfa Rivera (12:08:46) : Con este número de documento no registra trámite en la base de datos, señor Freydell

Enviar

BR: 3



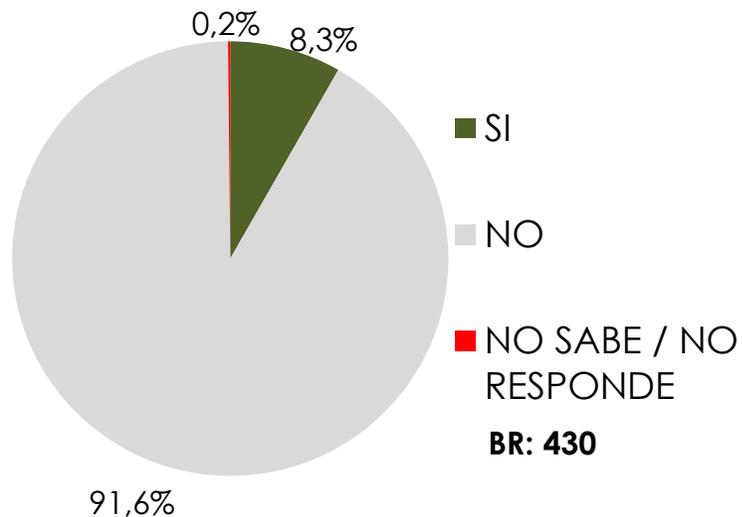
REDES SOCIALES



Contacto por redes sociales

Un decimo de los encuestados tenido contacto con Dimar a través de redes sociales en el último año. Las capitánías que han tenido un mayor contacto por este medio son Tumaco, Coveñas y Barranquilla.

En el último año, ¿ha tenido contacto con Dimar a través de redes sociales?



CAPITANIA	SI	NO	NO SABE/ NO RESPONDE	BR.
CP01 BUENAVENTURA	4,9%	95,1%		61
CP02 TUMACO	25,0%	75,0%		24
CP03 BARRANQUILLA	13,2%	86,8%		38
CP04 SANTA MARTA	6,4%	93,6%		47
CP05 CARTAGENA	7,2%	92,8%		69
CP06 RIOHACHA	5,9%	94,1%		17
CP07 SAN ANDRÉS	10,3%	89,7%		39
CP08 TURBO	12,5%	87,5%		16
CP09 COVEÑAS	13,6%	86,4%		22
CP10 BAHÍA SOLANO	8,0%	92,0%		25
CP11 GUAPI	10,0%	90,0%		10
CP12 PROVIDENCIA		90,9%	9,1%	11
CP15 PUERTO CARREÑO		100,0%		1
CP16 PUERTO LETICIA		100,0%		5
CP19 PUERTO LEGUIZAMO		100,0%		1
CIOH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)		100,0%		4
CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)		100,0%		4
BOGOTÁ	8,3%	91,7%		36

Satisfacción con los aspectos relacionados con las redes sociales

En general los encuestados están satisfechos con los aspectos de las redes sociales y resaltan de forma positiva la claridad de información principalmente en Tumaco.

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	BOGOTÁ
BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	BOGOTÁ

ASPECTOS

CP01	CP02	CP03	CP04	CP05	CP06	CP07	CP08	CP09	CP10	CP11	BOGOTÁ
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------

Divulgación de las redes sociales
PROMEDIO: 4,5
BR. 38

TTB
93,7%

TTB	100,0%	100,0%	80,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	3	6	5	3	5	1	4	2	3	2	1	3

Tiempo en dar respuesta al requerimiento
PROMEDIO: 4,2
BR. 38

TTB
79,1%

TTB	66,7%	83,3%	60,0%	66,7%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	3	6	5	3	5	1	4	2	3	2	1	3

Actualidad de la información publicada
PROMEDIO: 4,4
BR. 38

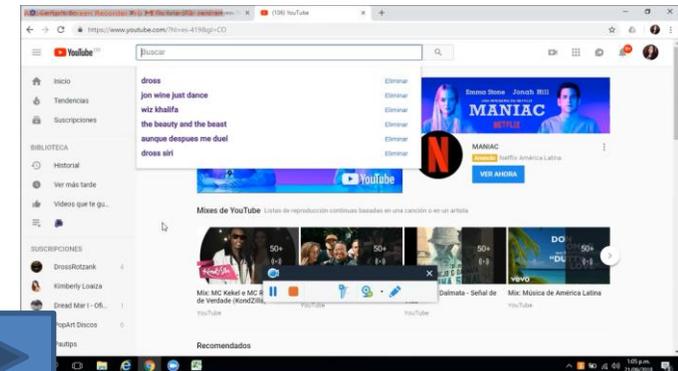
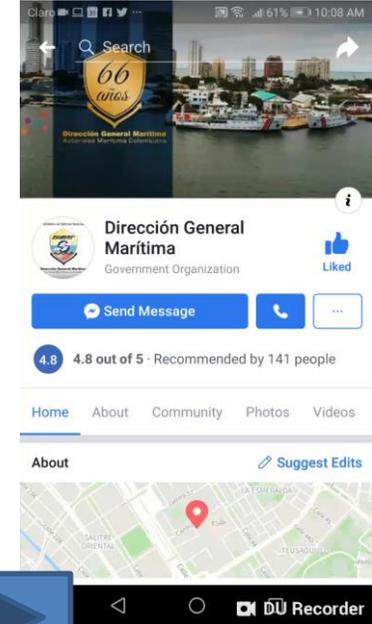
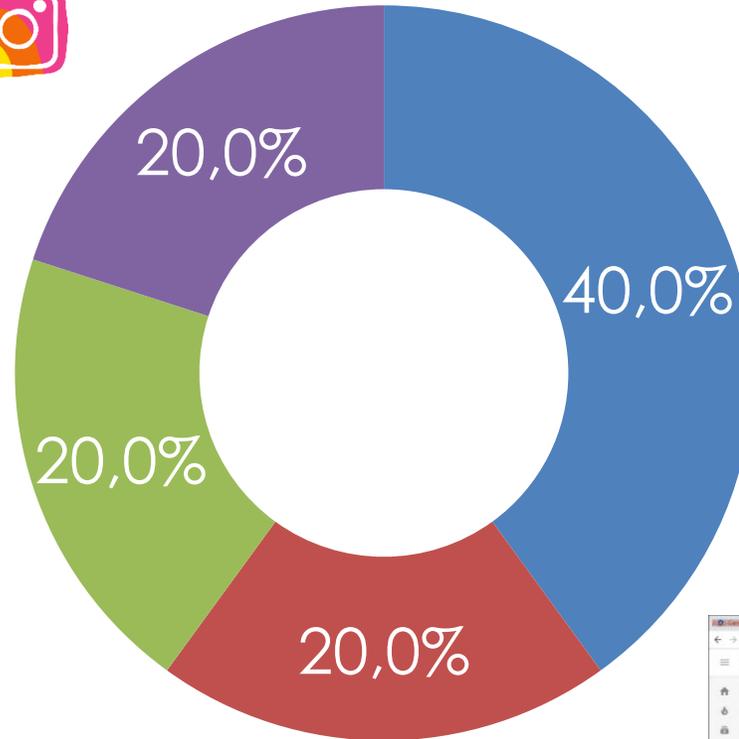
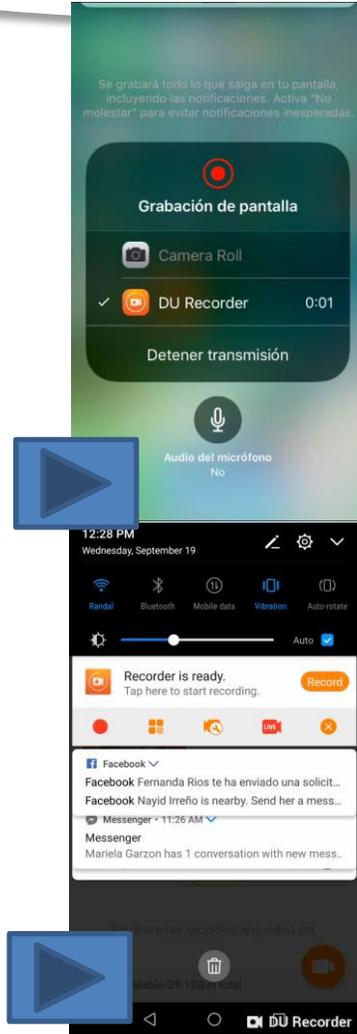
TTB
88,4%

TTB	100,0%	83,3%	60,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%
BR.	3	6	5	3	5	1	4	2	3	2	1	3

Claridad de la información
PROMEDIO: 4,7
BR. 38

TTB
97,3%

TTB	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
BR.	3	6	5	3	5	1	4	2	3	2	1	3





TRÁMITES



Facilidad en llevar a cabo un trámite

En general un poco menos de dos tercios de los encuestados manifiestan que es fácil llevar a cabo un trámite o servicio en Dimar, un buen porcentaje que piensa de esa forma se encuentra en Buenaventura.



	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CIQH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
TTB	68,9%	62,5%	57,9%	57,4%	59,4%	52,9%	59,0%	75,0%	68,2%	68,0%	80,0%	72,7%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	75,0%	72,2%
BR.	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36

BTB	%
Se presentan demoras en la toma de decisiones sobre los procesos	21,2%
Algunos trámites son muy complejos de realizar	19,4%
Solicitan muchos requisitos	17,7%
Mucha tramitología	16,5%
No es eficaz	7,8%

Se omiten 14 menciones, inferiores al 7,8%

BR. 48

MTB	%
Se presentan demoras en la toma de decisiones sobre los procesos	34,7%
A veces solicitan documentos adicionales	11,4%
Solicitan muchos requisitos	11,4%
Es fácil realizar los trámites	7,7%
Algunos trámites son muy complejos de realizar	7,7%

Se omiten 31 menciones, inferiores al 7,7%

BR. 104

TTB	%
Prestan un excelente servicio	17,6%
Es fácil realizar los trámites	16,7%
Brindan la información de manera clara	14,2%
Cumpliendo los requisitos es fácil hacer el trámite	9,7%
Siempre le han solucionado los requerimientos solicitados	9,6%

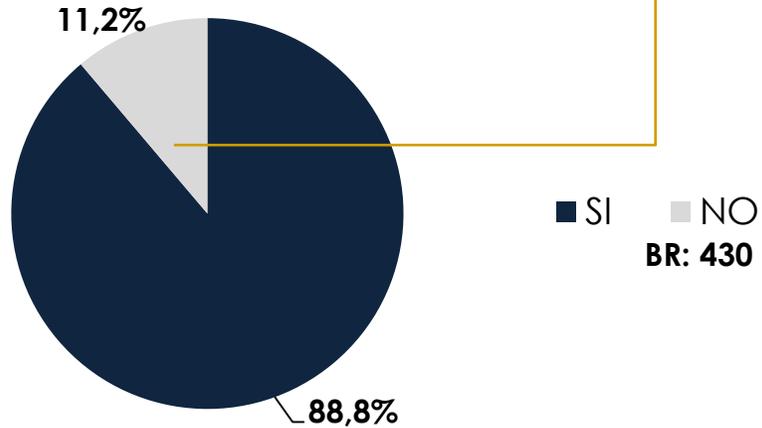
Se omiten 31 menciones, inferiores al 9,6%

BR. 278

Respuesta al requerimiento

Cerca al 90% de los encuestados manifiestan que Dimar, les dio respuesta completa a su requerimiento. Aunque fue un porcentaje bajo, un buena parte de los encuestados en Cartagena manifestaron no haber recibido respuesta.

¿La entidad le dio respuesta a su requerimiento?



RAZONES PARA NO	%
No le dieron solución	23,3%
No brindaron la información correcta	8,3%
Faltaba documentación	6,9%
Aún se encuentra en proceso	5,9%
No es un proceso eficiente	5,0%
En el chat no tenían conocimiento del proceso	4,6%
El listado de documentos requeridos no es claro	4,6%
No hay actualización de los cursos necesarios en el SENA	4,6%

Se omiten 16 menciones, inferiores o iguales al 4,6%

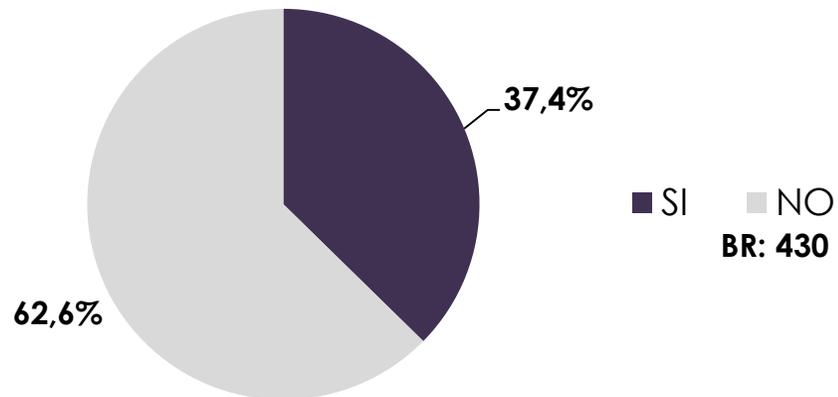
BR. 40

	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CIQH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
Sí	86,9%	95,8%	89,5%	91,5%	85,5%	88,2%	92,3%	93,8%	95,5%	92,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,4%
No	13,1%	4,2%	10,5%	8,5%	14,5%	11,8%	7,7%	6,3%	4,5%	8,0%	20,0%							5,6%
BR.	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36

Respuesta al requerimiento

Cerca de un tercio de los encuestados manifiestan que tuvo que contactar varias veces a la entidad para solucionar el mismo requerimiento. En Riohacha el porcentaje de contacto por varias veces fue mayor.

¿Tuvo que contactar varias veces a la entidad para solucionar el mismo requerimiento?

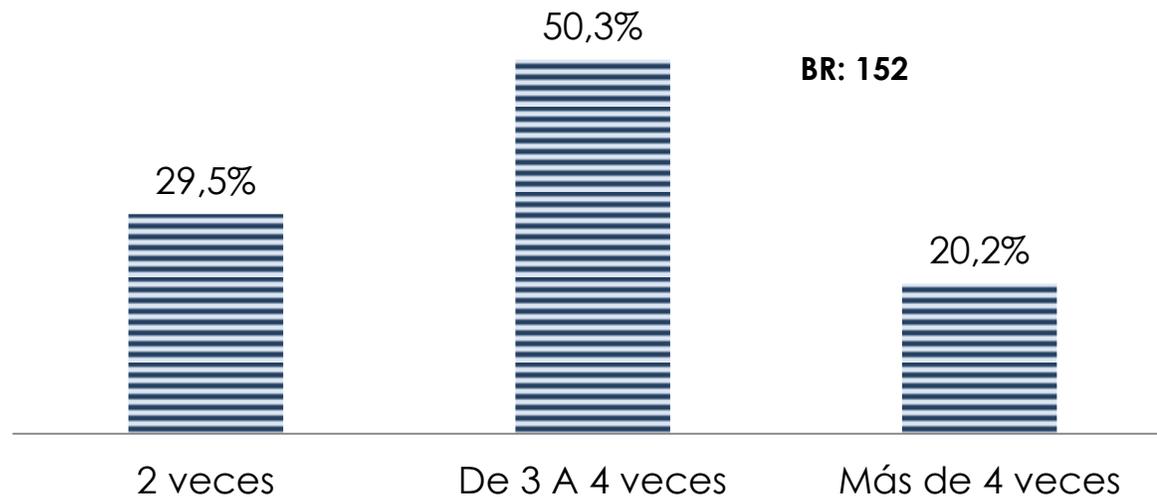


CAPITANIA	SI	NO	BR.
CP01 BUENAVENTURA	39,3%	60,7%	61
CP02 TUMACO	25,0%	75,0%	24
CP03 BARRANQUILLA	23,7%	76,3%	38
CP04 SANTA MARTA	40,4%	59,6%	47
CP05 CARTAGENA	43,5%	56,5%	69
CP06 RIOHACHA	52,9%	47,1%	17
CP07 SAN ANDRÉS	35,9%	64,1%	39
CP08 TURBO	18,8%	81,3%	16
CP09 COVEÑAS	36,4%	63,6%	22
CP10 BAHÍA SOLANO	24,0%	76,0%	25
CP11 GUAPI	30,0%	70,0%	10
CP12 PROVIDENCIA	27,3%	72,7%	11
CP15 PUERTO CARREÑO		100,0%	1
CP16 PUERTO LETICIA	40,0%	60,0%	5
CP19 PUERTO LEGUIZAMO		100,0%	1
CIOH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	50,0%	50,0%	4
CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	75,0%	25,0%	4
BOGOTÁ	30,6%	69,4%	36

Respuesta al requerimiento

De los que tuvieron que contactar más de una vez a la entidad la mitad los hicieron de 3 a 4 veces, pues no la brindaron la información clara y le hacían falta documentos. Esto paso un poco más en Cartagena.

¿Cuántas veces tuvo que contactar a la entidad?



¿POR QUÉ TUVO QUE IR?	%
No le brindaron la información clara	14,9%
Le hacían falta documentos	12,9%
Para averiguar por una solicitud a la que no le habían dado respuesta	12,0%
Por la demora en los trámites	6,2%
Reprocesos en la documentación	5,5%
No es en esa dependencia donde lo deben atender	4,6%
Para tener la información clara	4,6%
La primera por información la segunda por autorización	4,6%

Se omiten 21 menciones, inferiores o iguales al 4,6%

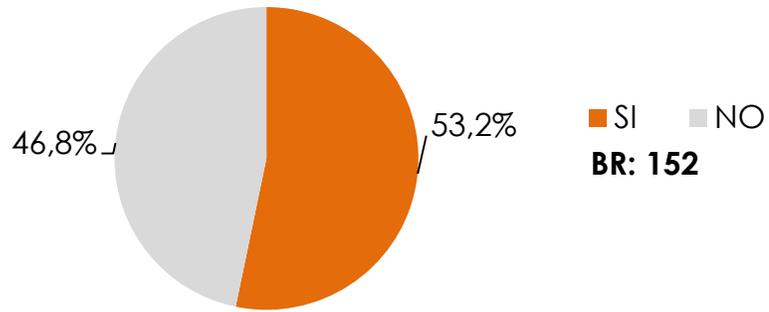
BR. 46

	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	CIQH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
2 veces	45,8%	50,0%	11,1%	15,8%	26,7%	22,2%	35,7%	33,3%	37,5%	33,3%		33,3%	50,0%		66,7%	27,3%
De 3 a 4 veces	37,5%	16,7%	44,4%	52,6%	60,0%	11,1%	57,1%	33,3%	37,5%	50,0%	33,3%	33,3%		100,0%	33,3%	54,5%
Más de 4 veces	16,7%	33,3%	44,4%	31,6%	13,3%	66,7%	7,1%	33,3%	25,0%	16,7%	66,7%	33,3%	50,0%			18,2%
BR.	24	6	9	19	30	9	14	3	8	6	3	3	2	2	3	11

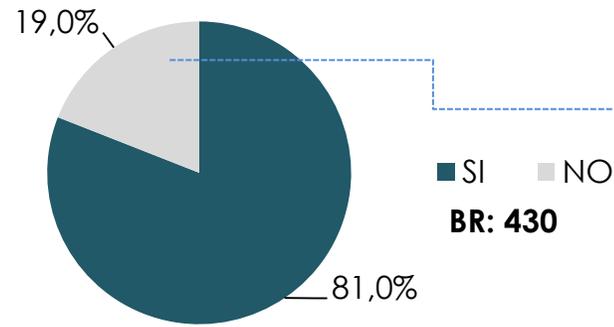
Respuesta al requerimiento

De los que tuvieron que contactar más de una vez a la entidad, más de la mitad declaró que cada visita tuvo justificación y agregó valor, además de la entidad cumplir con los acuerdos, tiempos y compromisos.

P17C. ¿Considera que cada visita a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?



P18. ¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?



RAZONES PARA NO	
El tiempos de los trámites no es claro	34,6%
Los trámites son demorados	25,9%
No dan respuesta en el tiempo establecido	7,3%
Hacen ir a la oficina y no está firmado por el capitán de puerto	4,3%
Ninguno	4,2%
Falta de información de los funcionarios	3,9%

Se omiten 21 menciones, inferiores al 3,9%

BR: 66

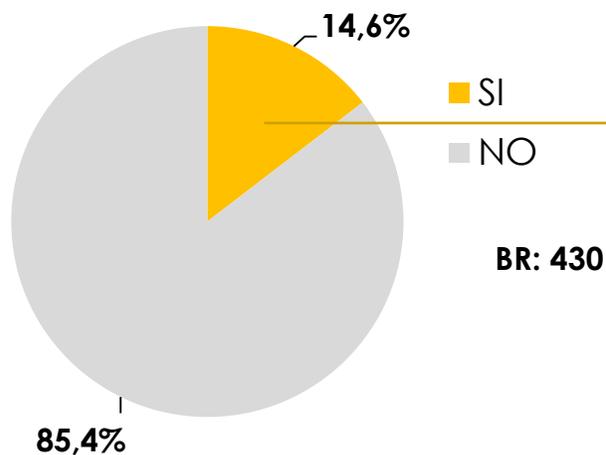
	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO LETICIA	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
P17C. Sí	66,7%	66,7%	55,6%	47,4%	46,7%	44,4%	50,0%	33,3%	62,5%	83,3%	100,0%	66,7%	50,0%	100,0%	100,0%	45,5%
BR.	24	6	9	19	30	9	14	3	8	6	3	3	2	2	3	11

	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
P18. Sí	85,2%	91,7%	89,5%	78,7%	72,5%	82,4%	87,2%	87,5%	90,9%	100,0%	90,0%	81,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,6%
BR.	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36

Respuesta al requerimiento

Carca a un quinto de los encuestados mencionó haber acudido a algún tramitador para gestionar un trámite, principalmente por el conocimiento que ellos tienen y por falta de tiempo..

En el último año, ¿acudió a algún tramitador para gestionar algún trámite de la entidad?

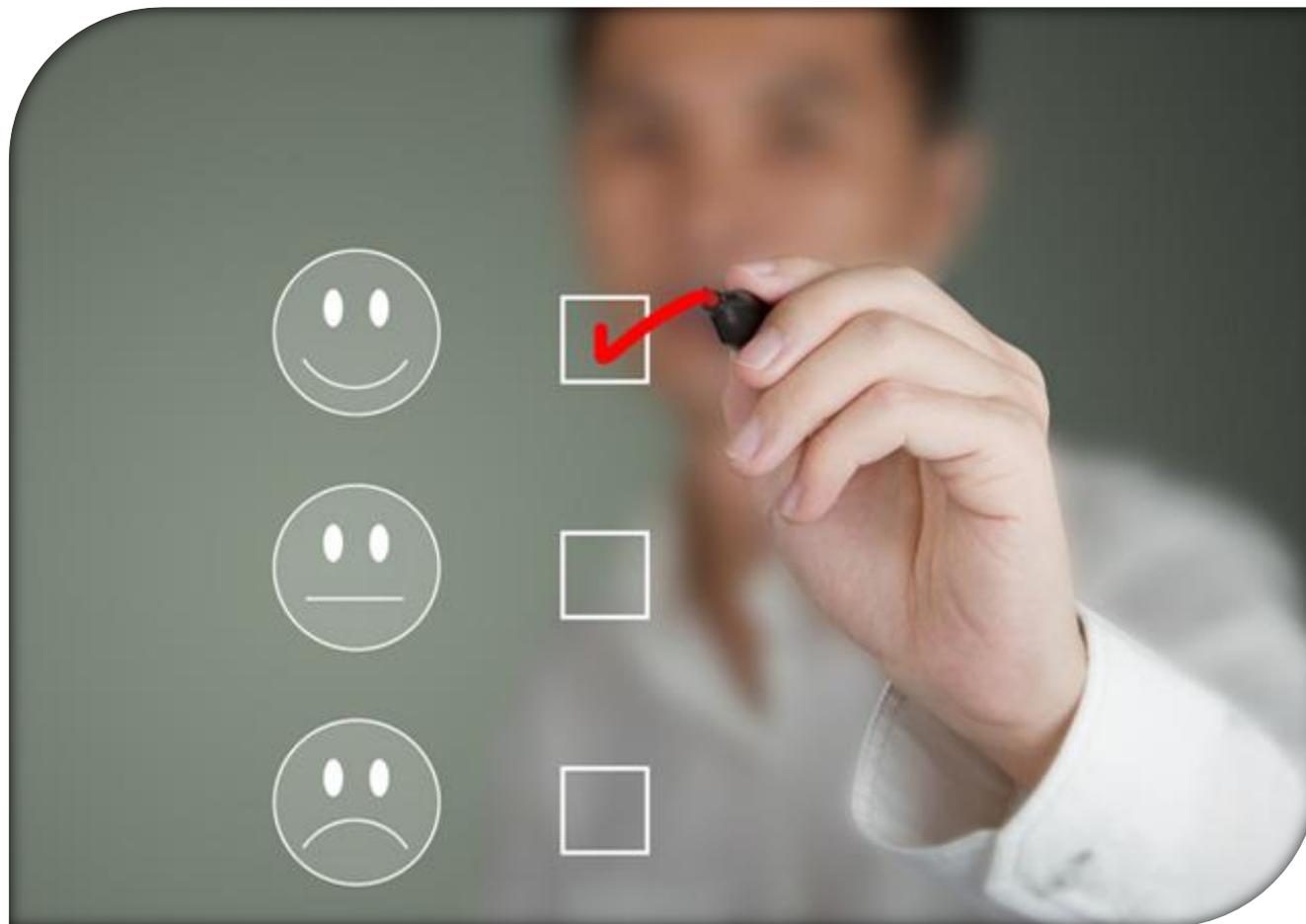


¿POR QUÉ ACUDIÓ?	%
Por el conocimiento que ellos tienen para realizarlos	50,8%
Por falta de tiempo	26,1%
Es un servicio más ágil	10,5%
Es agente marítimo	4,8%
Para solicitar asesoría	4,6%
No recuerda	3,5%
No sabía que podía realizarlo personalmente	1,3%
Es complicado hacer los trámites personalmente	0,6%

Se omiten 3 menciones, inferiores o iguales al 0,6%

BR. 70

	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
Sí	11,5%	16,7%	15,8%	8,5%	13,0%	11,8%	23,1%	31,3%	13,6%	32,0%	20,0%	18,2%		20,0%			25,0%	19,4%
No	88,5%	83,3%	84,2%	91,5%	87,0%	88,2%	76,9%	68,8%	86,4%	68,0%	80,0%	81,8%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	75,0%	80,6%
BR.	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36



SATISFACCIÓN



Satisfacción con la entidad

En general la entidad cumple con horarios, información, requisitos y pasos del trámite.

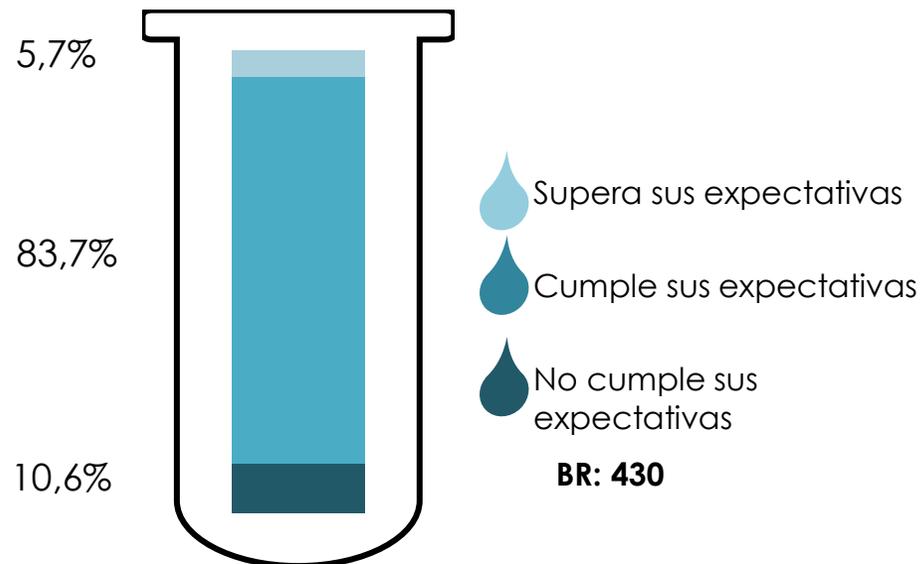
La entidad cumple con:

ASPECTO	SI	NO	NO SABE/ NO RESPONDE
HORARIOS	96,1%	3,3%	0,6%
INFORMACIÓN	95,7%	3,7%	0,6%
REQUISITOS	95,0%	4,3%	0,7%
PASOS DEL TRÁMITE	94,6%	4,8%	0,7%

BR: 430

Satisfacción con la entidad

Más del 80% de los encuestados menciona que el servicio recibido cumple con las expectativas. Este porcentaje es mayor en Barranquilla y Tumaco



	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
Supera sus expectativas	4,9%		5,3%	4,3%	8,7%				9,1%		10,0%	9,1%					25,0%	16,7%
Cumple sus expectativas	86,9%	95,8%	92,1%	80,9%	76,8%	76,5%	89,7%	93,8%	86,4%	100,0%	90,0%	81,8%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	75,0%	75,0%
No cumple sus expectativas	8,2%	4,2%	2,6%	14,9%	14,5%	23,5%	10,3%	6,3%	4,5%			9,1%				25,0%		8,3%
BR.	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36

Satisfacción con la entidad

Más del 80% de los encuestados menciona estar satisfecho con el servicio recibido. Este porcentaje es mayor en Barranquilla y Bogotá.



	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
Prom.	4,3	4,4	4,4	4,3	4,0	3,8	4,2	4,6	4,2	4,4	4,3	4,3	3,0	4,4	5,0	4,0	4,8	4,4
BR.	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36



Recomendación de Dimar

Más del 80% de los encuestados recomendaría a Dimar. Este porcentaje es mayor en Buenaventura, Barranquilla y Bogotá.



	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ	
BTB		8,3%	2,6%	6,4%	7,2%	17,6%	2,6%		9,1%	8,0%									
MTB	13,1%	8,3%	10,5%	14,9%	14,5%	11,8%	17,9%	6,3%	9,1%	8,0%	10,0%	9,1%							13,9%
TTB	86,9%	83,3%	86,8%	78,7%	78,3%	70,6%	79,5%	93,8%	81,8%	84,0%	90,0%	90,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	86,1%
BR.	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36	

Intención de volver a tener contacto con la entidad

El 85% de los encuestados menciona que le gustaría volver a tener contacto con Dimar. Este porcentaje es mayor en Barranquilla y Buenaventura.

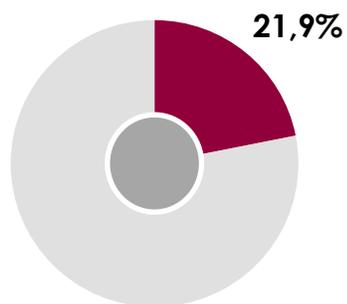
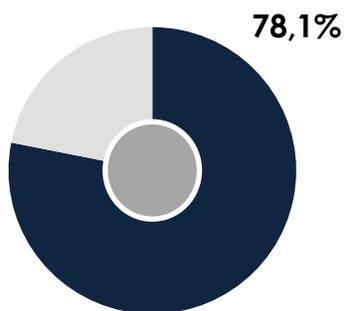


	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ	
BTB		8,3%	7,9%	6,4%	1,4%	5,9%	5,1%		13,6%										
MTB	6,6%	16,7%	2,6%	8,5%	15,9%	23,5%	20,5%	6,3%		12,0%	10,0%	9,1%							16,7%
TTB	93,4%	75,0%	89,5%	85,1%	82,6%	70,6%	74,4%	93,8%	86,4%	88,0%	90,0%	90,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	83,3%
BR.	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36	

DEMOGRÁFICOS



Género



BR: 430

CAPITANIA	FEMENINO	MASCULINO	BR.
CP01 BUENAVENTURA	21,3%	78,7%	61
CP02 TUMACO	20,8%	79,2%	24
CP03 BARRANQUILLA	10,5%	89,5%	38
CP04 SANTA MARTA	29,8%	70,2%	47
CP05 CARTAGENA	23,2%	76,8%	69
CP06 RIOHACHA	23,5%	76,5%	17
CP07 SAN ANDRÉS	23,1%	76,9%	39
CP08 TURBO	25,0%	75,0%	16
CP09 COVEÑAS	22,7%	77,3%	22
CP10 BAHÍA SOLANO	12,0%	88,0%	25
CP11 GUAPI	10,0%	90,0%	10
CP12 PROVIDENCIA	9,1%	90,9%	11
CP15 PUERTO CARREÑO	100,0%		1
CP16 PUERTO LETICIA	80,0%	20,0%	5
CP19 PUERTO LEGUIZAMO	100,0%		1
CIQH CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	25,0%	75,0%	4
CCCP CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	50,0%	50,0%	4
BOGOTÁ	8,3%	91,7%	36

Edad

	TOTAL	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
18 años	0,3%				2,1%														
De 19 a 29 años	13,9%	13,1%	4,2%	10,5%	14,9%	17,4%	5,9%	15,4%	12,5%	4,5%	4,0%			100,0%	20,0%			25,0%	19,4%
De 30 a 58 años	73,5%	70,5%	70,8%	65,8%	78,7%	73,9%	82,4%	71,8%	75,0%	81,8%	76,0%	90,0%	81,8%		80,0%	100,0%	75,0%	75,0%	75,0%
Mayor de 58 años	12,3%	16,4%	25,0%	23,7%	4,3%	8,7%	11,8%	12,8%	12,5%	13,6%	20,0%	10,0%	18,2%				25,0%		5,6%
BR.	430	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36

Nivel de escolaridad alcanzado

	TOTAL	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
Ninguno	1,4%		4,2%			2,9%		2,6%											
Primaria	6,1%	6,6%	12,5%	5,3%	6,4%	4,3%		2,6%	12,5%	4,5%	28,0%		9,1%						5,6%
Secundaria	25,6%	44,3%	29,2%	23,7%	31,9%	10,1%		23,1%	43,8%	40,9%	40,0%	50,0%	18,2%		60,0%				38,9%
Técnica / tecnológica	35,0%	23,0%	16,7%	42,1%	29,8%	46,4%	35,3%	35,9%	31,3%	13,6%	16,0%	20,0%	45,5%	100,0%	20,0%				27,8%
Universitaria	23,3%	23,0%	25,0%	21,1%	23,4%	26,1%	35,3%	20,5%	12,5%	27,3%	16,0%	20,0%	18,2%		20,0%	100,0%		75,0%	19,4%
Posgrado	8,5%	3,3%	12,5%	7,9%	8,5%	10,1%	29,4%	15,4%		13,6%		10,0%	9,1%				100,0%	25,0%	8,3%
BR.	430	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36

Ocupación

	TOTAL	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVENAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
Trabajando	68,9%	68,9%	45,8%	63,2%	68,1%	75,4%	70,6%	66,7%	68,8%	63,6%	36,0%	40,0%	63,6%	100,0%	60,0%	100,0%	100,0%	100,0%	86,1%
Buscando trabajo	8,6%	6,6%	8,3%	13,2%	14,9%	8,7%	5,9%	2,6%	6,3%	9,1%		20,0%							2,8%
Estudiando	,8%					1,4%		2,6%			4,0%								
Oficios del hogar	,7%	1,6%	4,2%	2,6%															
Pensionado o jubilado	2,1%	4,9%	4,2%	2,6%		1,4%	11,8%			9,1%	4,0%								
Independiente	17,9%	16,4%	37,5%	18,4%	17,0%	11,6%	11,8%	25,6%	25,0%	18,2%	52,0%	40,0%	36,4%		40,0%				11,1%
BR.	430	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36

Se omiten 4 menciones, correspondientes a otra, ¿cuál?

Estrato

	TOTAL	BUENAVENTURA	TUMACO	BARRANQUILLA	SANTA MARTA	CARTAGENA	RIOHACHA	SAN ANDRÉS	TURBO	COVEÑAS	BAHÍA SOLANO	GUAPI	PROVIDENCIA	PUERTO CARREÑO	PUERTO LETICIA	PUERTO LEGUIZAMO	CENTRO INVESTIGACIONES DEL CARIBE (CARTAGENA)	CENTRO INVESTIGACIONES DEL PACÍFICO (TUMACO)	BOGOTÁ
Estrato 1	25,3%	29,5%	50,0%	18,4%	25,5%	20,3%		10,3%	43,8%	13,6%	80,0%	60,0%	9,1%	100,0%	20,0%				36,1%
Estrato 2	29,4%	36,1%	20,8%	28,9%	31,9%	26,1%	11,8%	33,3%	25,0%	40,9%	16,0%	20,0%	36,4%		40,0%			25,0%	33,3%
Estrato 3	25,7%	21,3%	25,0%	23,7%	23,4%	26,1%	35,3%	43,6%	25,0%	27,3%	4,0%	10,0%	54,5%		40,0%			25,0%	25,0%
Estrato 4	9,0%	9,8%		21,1%	4,3%	10,1%	29,4%	7,7%	6,3%							100,0%	50,0%	25,0%	2,8%
Estrato 5	4,2%		4,2%	2,6%	6,4%	5,8%	11,8%	5,1%		13,6%		10,0%					50,0%	25,0%	2,8%
Estrato 6	6,5%	3,3%		5,3%	8,5%	11,6%	11,8%			4,5%									
BR.	430	61	24	38	47	69	17	39	16	22	25	10	11	1	5	1	4	4	36

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



- La mayoría de los encuestados han realizado en los últimos 6 meses trámites de gente de mar, de naves y de empresas de servicios marítimos. Se realizaron trámites de gente de mar un poco más en la capitanía de Cartagena y trámites de naves en providencia.
- La mayoría de los encuestados han realizado en los últimos 6 meses específicamente títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales en cuanto a gente de mar; así como certificados de matrícula definitiva en cuanto a trámites de naves. El primero un poco más en Buenaventura y el segundo en Tumaco.
- La mayoría de los encuestados mencionan espontáneamente conocer y utilizar el canal presencial, seguido por el escrito y el virtual. El canal presencial es más conocido y utilizado en capitanías de puertos, en cuanto al canal escrito en las oficinas de registro y correspondencia y en cuanto al canal virtual a través de la sede electrónica
- Los puntos de atención y contacto de mayor uso son los canales presenciales, telefónico, escrito y vía correo electrónico.

Canal presencial

- Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción son la agilidad en la atención, el número de asesores para la atención y la comodidad de las instalaciones.
- Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción con los servidores públicos son la habilidad de dar solución y el conocimiento.
- Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción son la sencillez en los procesos y la rapidez en la atención.

Canal telefónico

- El atributo que debe accionarse principalmente para impactar de forma positiva la satisfacción es el tiempo de atención en la línea telefónica
- Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción con los servidores públicos son la habilidad de dar solución y el conocimiento.
- Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción son la sencillez en los procesos y la claridad de la información

Canal escrito

- Los atributos que deben accionarse principalmente para impactar de forma positiva la satisfacción con la agilidad en la atención y el número de ventanillas para atención.
- Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción con los servidores públicos son la habilidad de dar solución, el orden del puesto y el lenguaje.
- Los atributos que deben accionarse para impactar de forma positiva la satisfacción son la sencillez en los procesos, la rapidez en la atención y la claridad de la información

Facilidad, Satisfacción, Recomendación Recontacto

- En general un poco menos de dos tercios de los encuestados manifiestan que es fácil llevar a cabo un trámite o servicio en Dimar, un buen porcentaje que piensa de esa forma se encuentra en Buenaventura.
- Cerca al 90% de los encuestados manifiestan que Dimar, les dio respuesta completa a su requerimiento. Aunque fue un porcentaje bajo, un buena parte de los encuestados en Cartagena manifestaron no haber recibido respuesta.
- Más del 80% de los encuestados menciona que el servicio recibido cumple con las expectativas. Este porcentaje es mayor en Barranquilla y Tumaco
- Más del 80% de los encuestados menciona estar satisfecho con el servicio recibido. Este porcentaje es mayor en Barranquilla y Bogotá.
- Más del 80% de los encuestados recomendaría a Dimar. Este porcentaje es mayor en Buenaventura, Barranquilla y Bogotá.
- El 85% de los encuestados menciona que le gustaría volver a tener contacto con Dimar. Este porcentaje es mayor en Barranquilla y Buenaventura