



## Estudio de percepción Dimar 2015

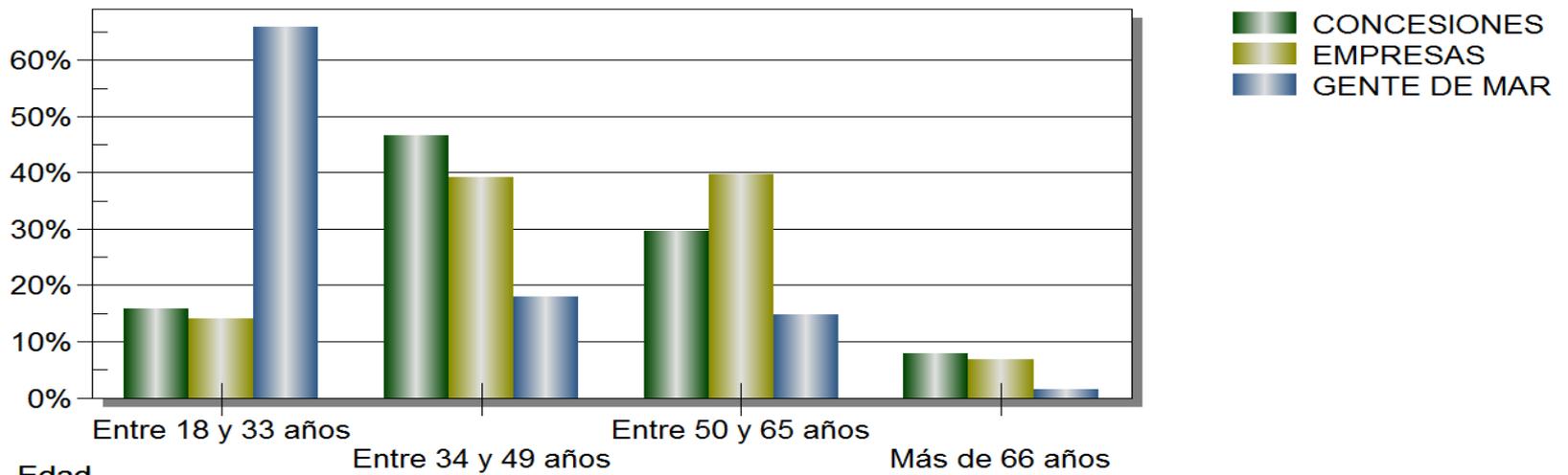
---

<b>Objetivo</b>	Realizar un estudio de percepción del ciudadano en la Dirección General Marítima DIMAR, para conocer la apreciación del servicio prestado por parte de los usuarios y su nivel de satisfacción con lo recibido.
<b>Población objetivo</b>	Conformada por ciudadano-cliente-usuario directo de la Entidad, es decir personas naturales y/o jurídicas, que hicieron uso de los trámites y/o servicios de DIMAR.
<b>Medio</b>	Encuestas telefónicas.
<b>Entrevistado</b>	Persona cliente de la Dirección General Marítima identificada como usuario de los servicios que presta la entidad y contactada telefónicamente.
<b>Tamaño de la Población</b>	6119 usuarios.
<b>Muestra</b>	909 usuarios.
<b>Metodología empleada</b>	Muestreo probabilístico aleatorio simple.
<b>Error muestral</b>	3%
<b>Nivel de confianza</b>	95%

## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Rangos de Edad

Total

Base: Mixta

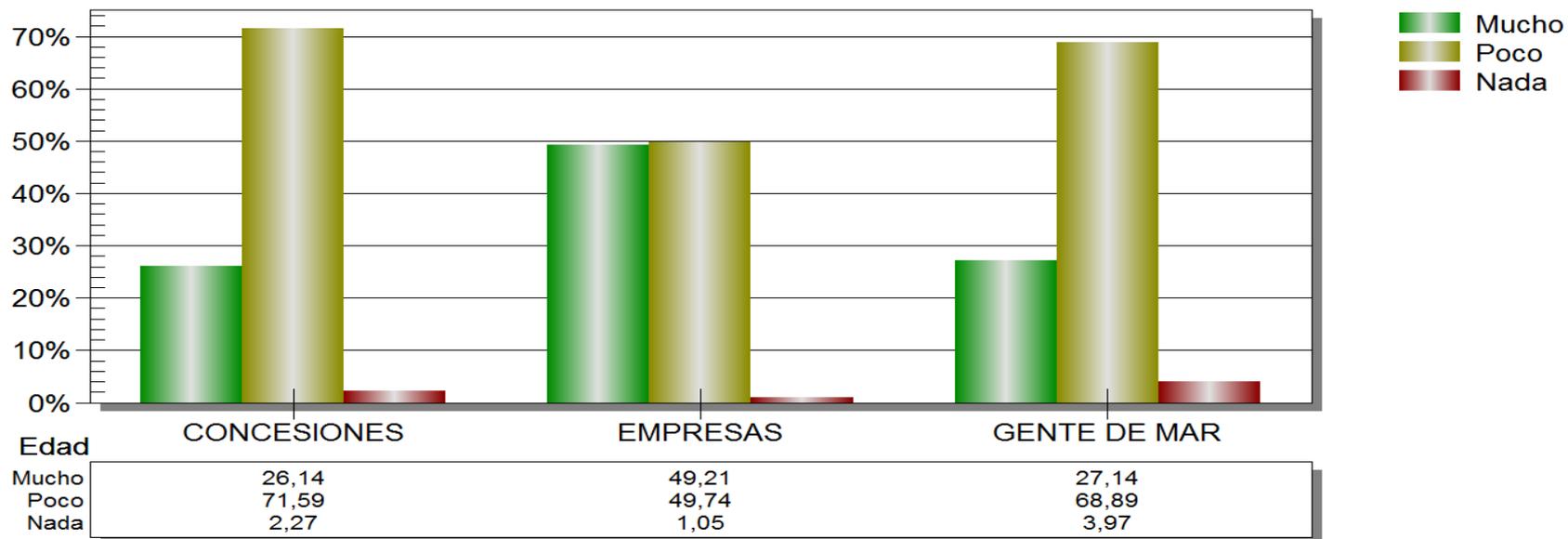


Edad	CONCESIONES	EMPRESAS	GENTE DE MAR
Entre 18 y 33 años	15,91	14,14	65,87
Entre 34 y 49 años	46,59	39,27	17,94
Entre 50 y 65 años	29,55	39,79	14,76
Más de 66 años	7,95	6,81	1,43

## Conoce a la Dirección General Marítima - DIMAR cruzado con TIPO DE USUARIO (categorizada)

*Total*

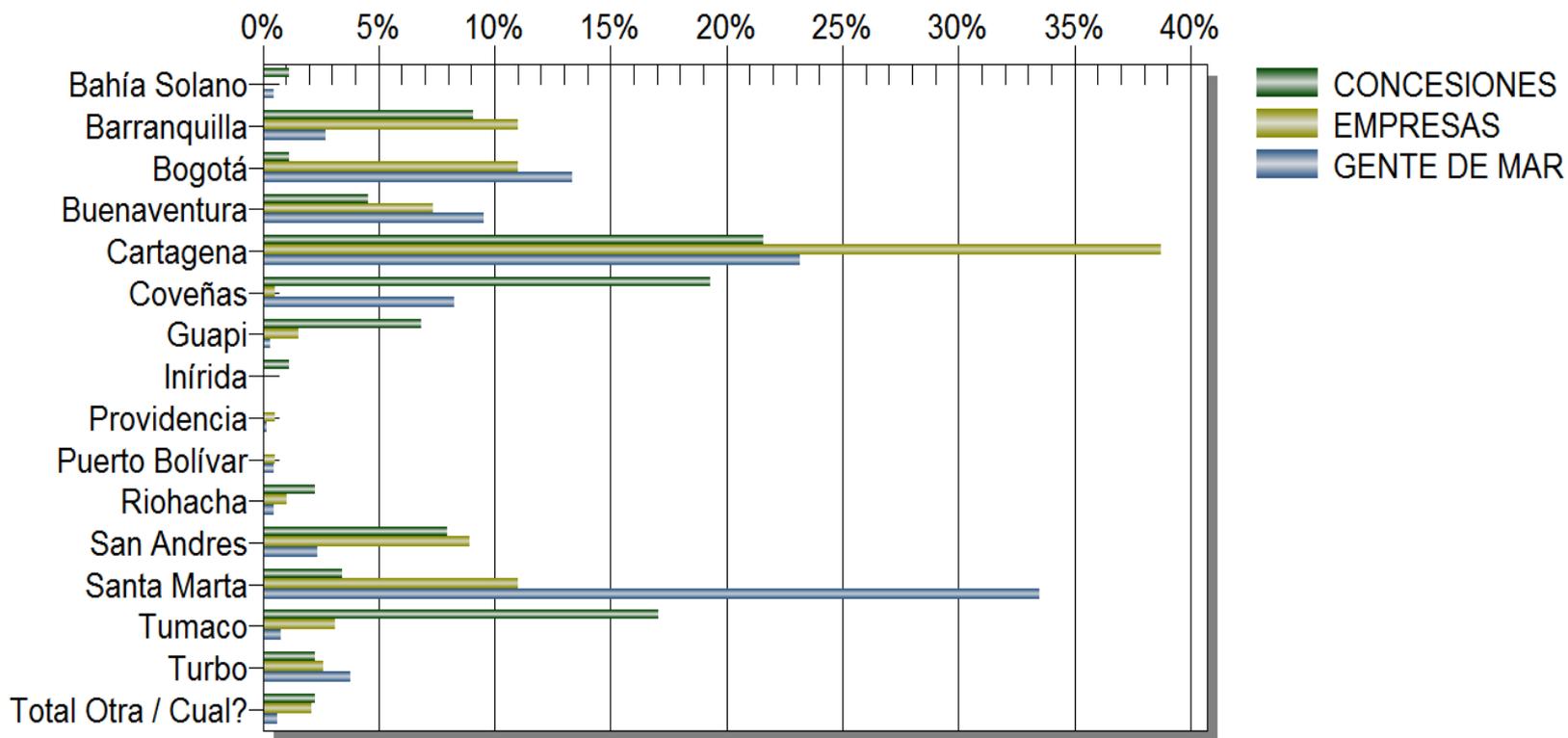
Base: Mixta



## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Ciudad que más frecuenta para realizar los trámites

Total

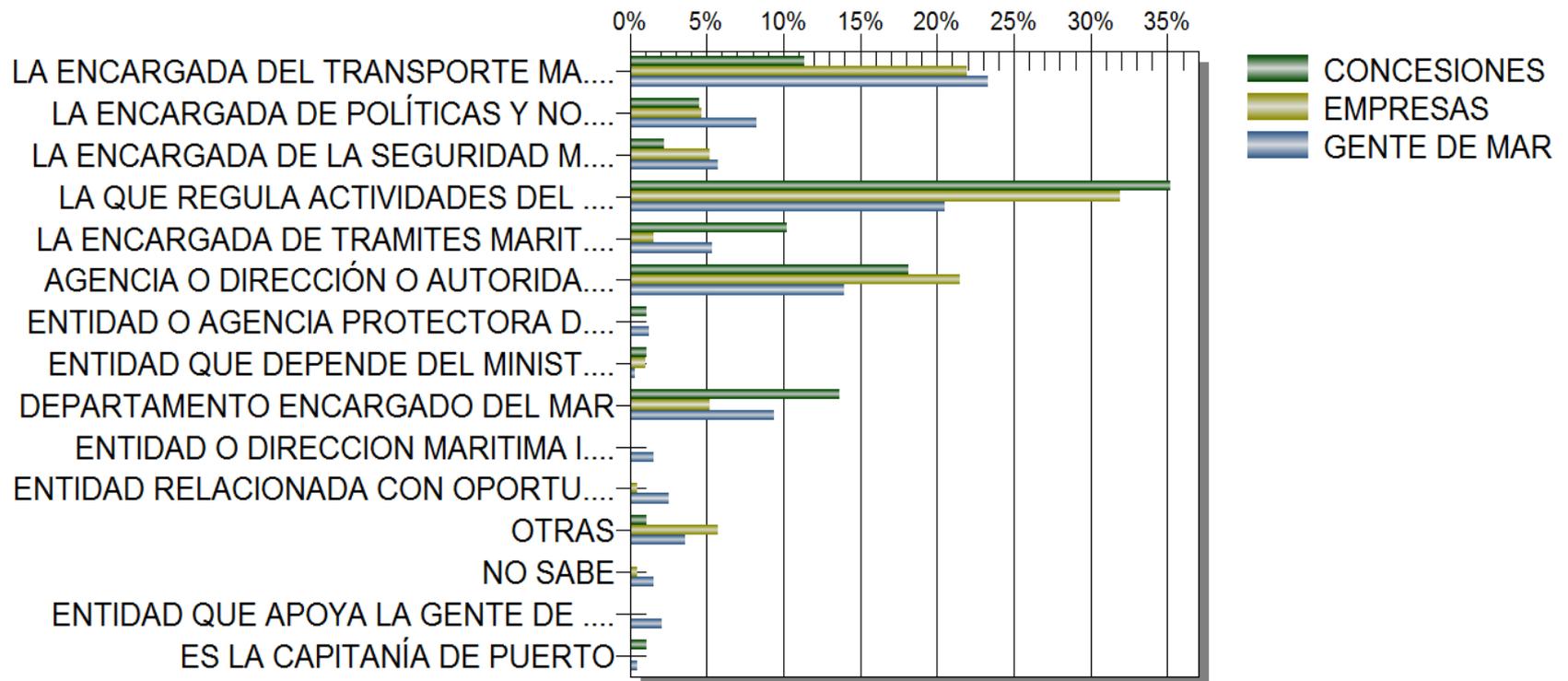
Base: Mixta



## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Clasificación de ¿Qué es DIMAR para usted?

Total

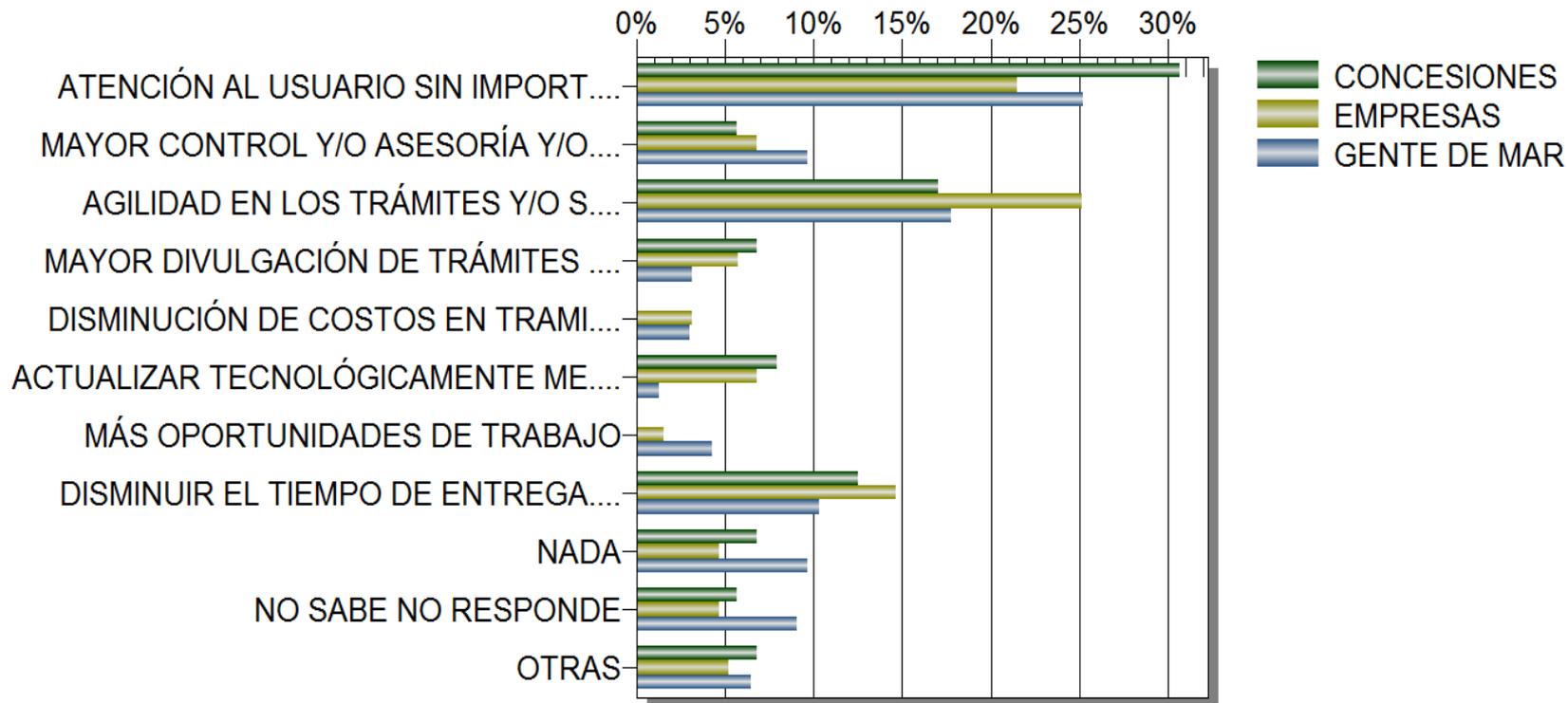
Base: Mixta



TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Clasificación de Que quisiera que mejorara DIMAR

Total

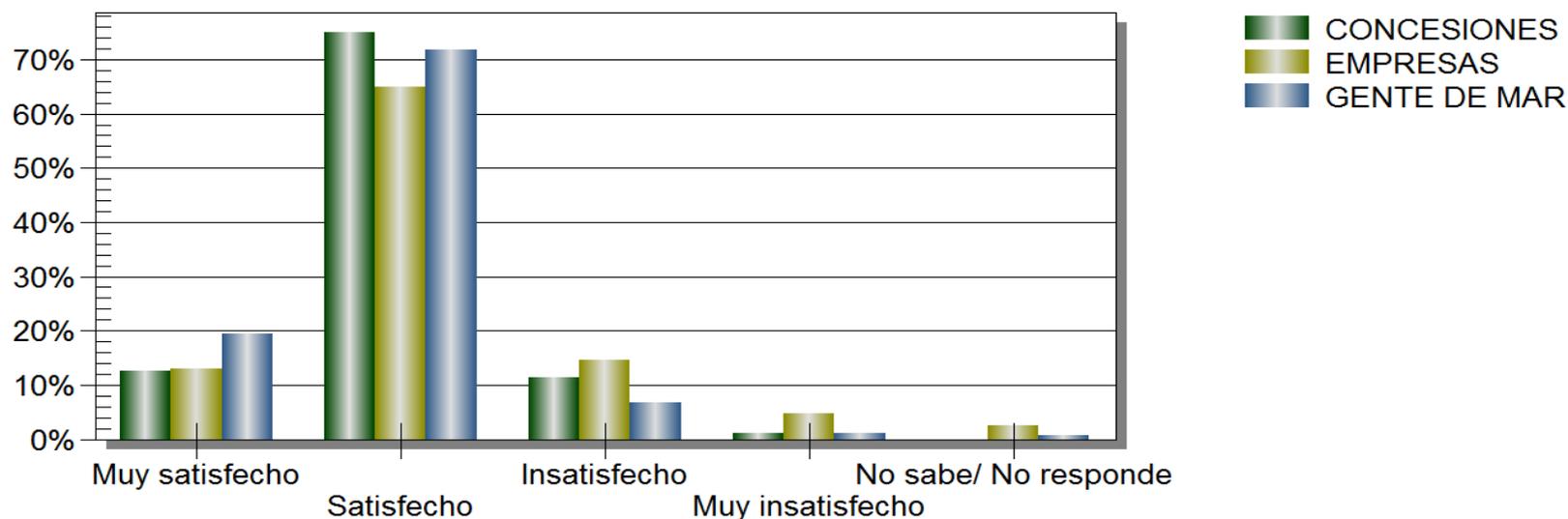
Base: Mixta



## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con La asesoría en trámites y servicios

Total

Base: Mixta

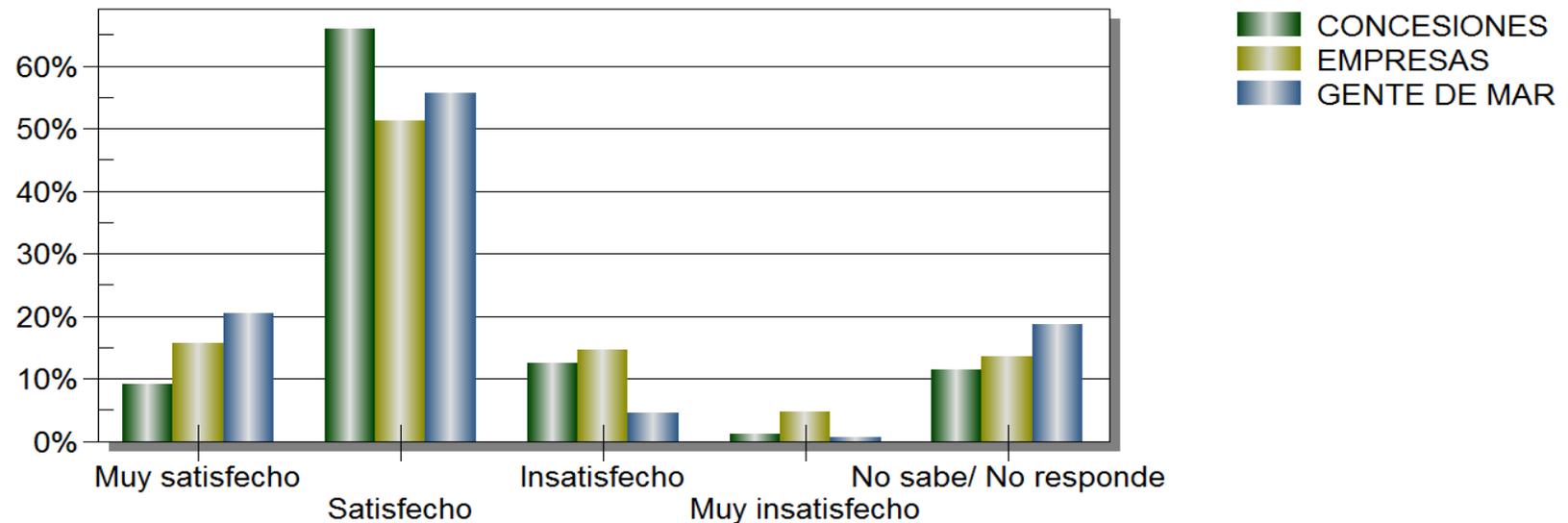


CONCESIONES	12,50	75,00	11,36	1,14	
EMPRESAS	13,09	64,92	14,66	4,71	2,62
GENTE DE MAR	19,52	71,75	6,83	1,11	0,79

## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con La atención telefónica

Total

Base: Mixta

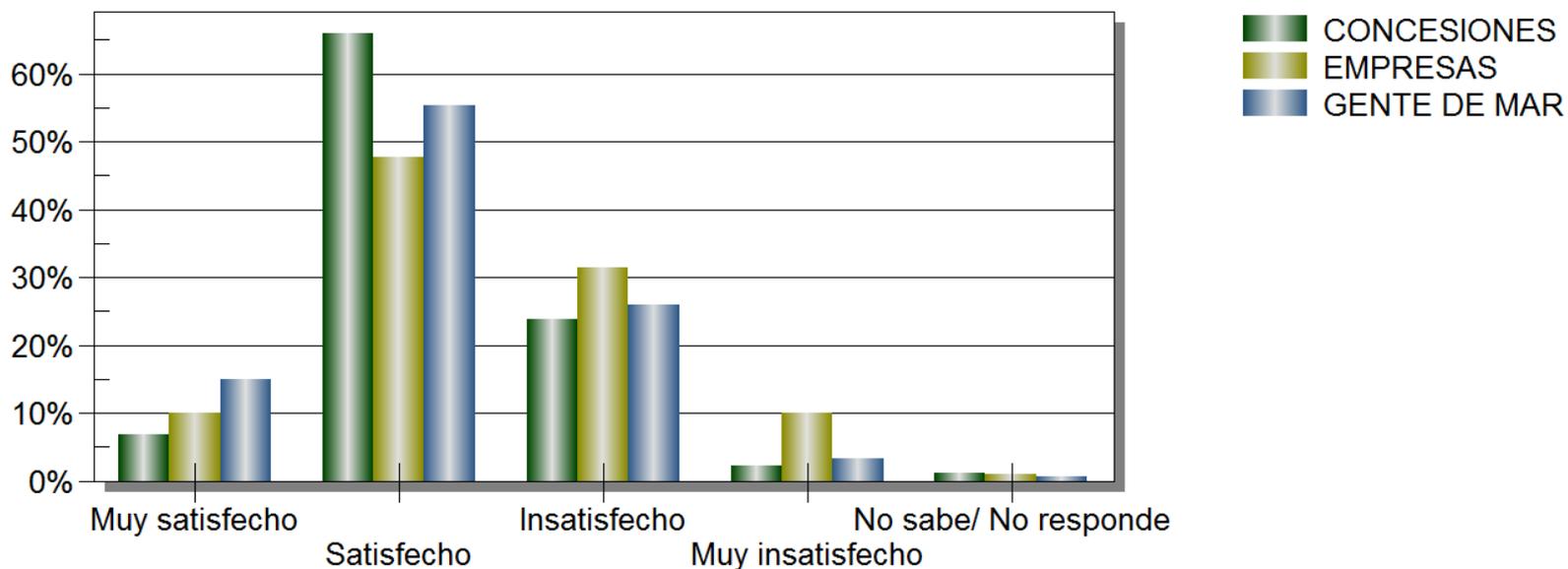


CONCESIONES	9,09	65,91	12,50	1,14	11,36
EMPRESAS	15,71	51,31	14,66	4,71	13,61
GENTE DE MAR	20,48	55,71	4,44	0,63	18,73

TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con El tiempo de entrega de los trámites que realiza en DIMAR

*Total*

Base: Mixta

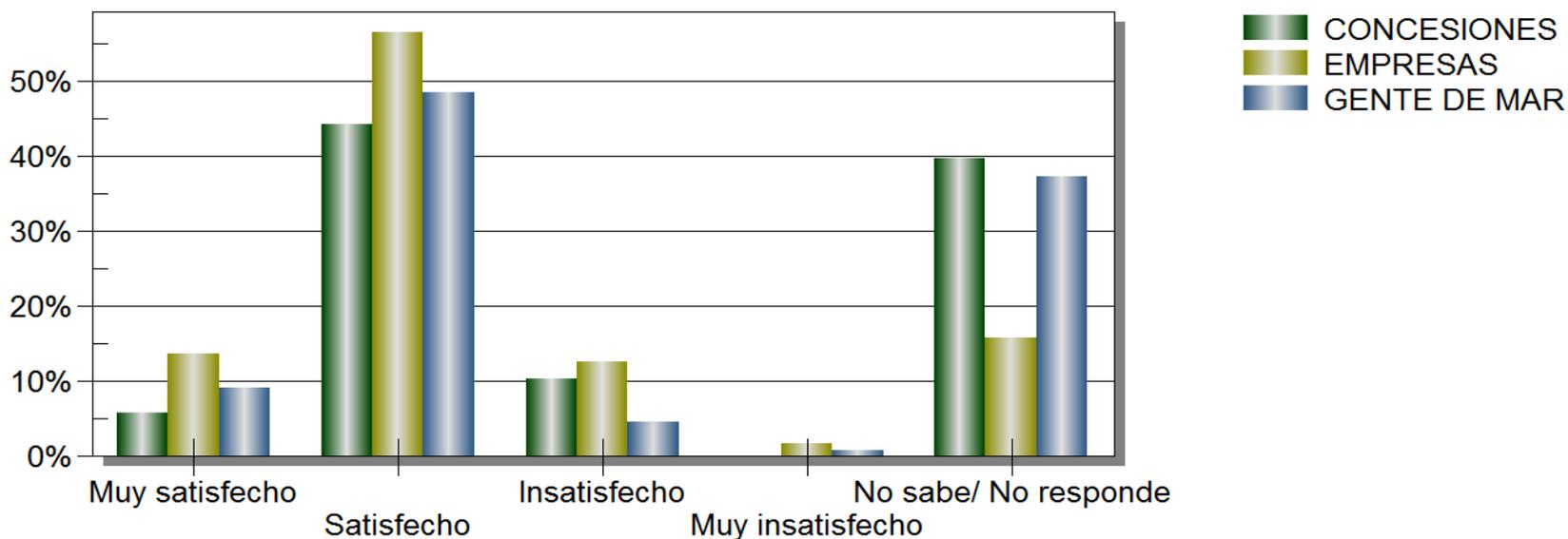


CONCESIONES	6,82	65,91	23,86	2,27	1,14
EMPRESAS	9,95	47,64	31,41	9,95	1,05
GENTE DE MAR	14,92	55,24	25,87	3,33	0,63

TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Los canales electrónicos (Portal Web, Redes Sociales, Chat)

Total

Base: Mixta

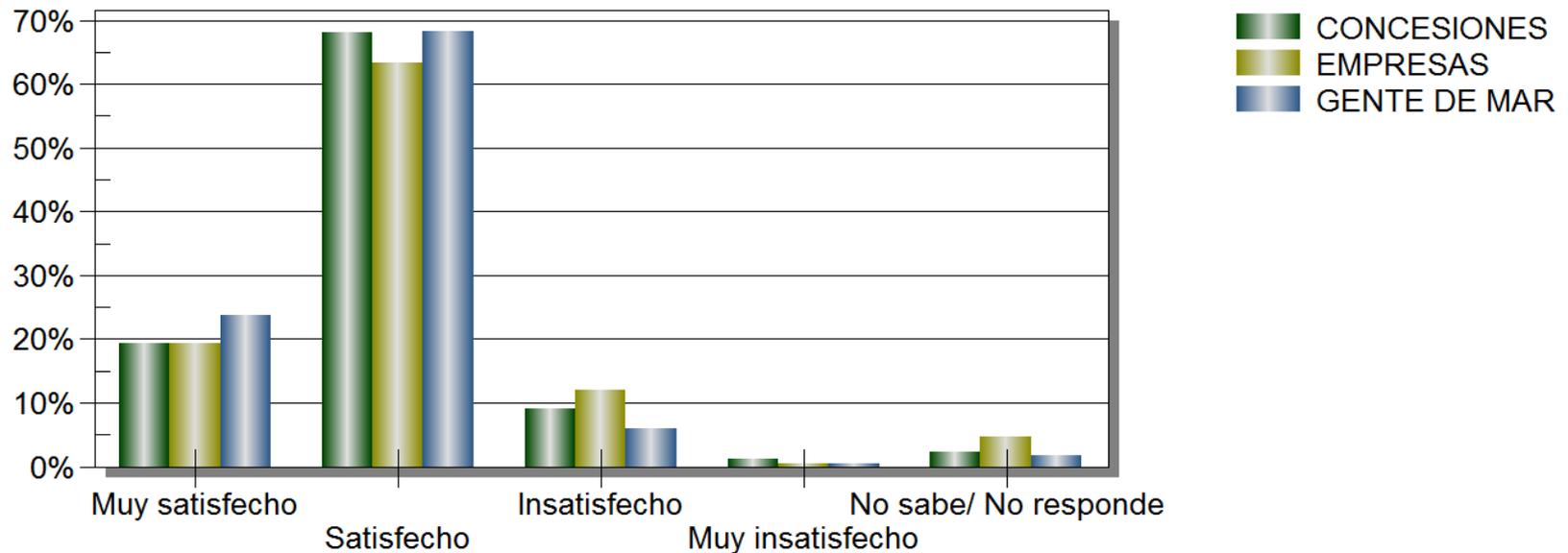


CONCESIONES	5,68	44,32	10,23	0,63	39,77
EMPRESAS	13,61	56,54	12,57	1,57	15,71
GENTE DE MAR	9,05	48,57	4,44	0,63	37,30

## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con La atención presencial

Total

Base: Mixta

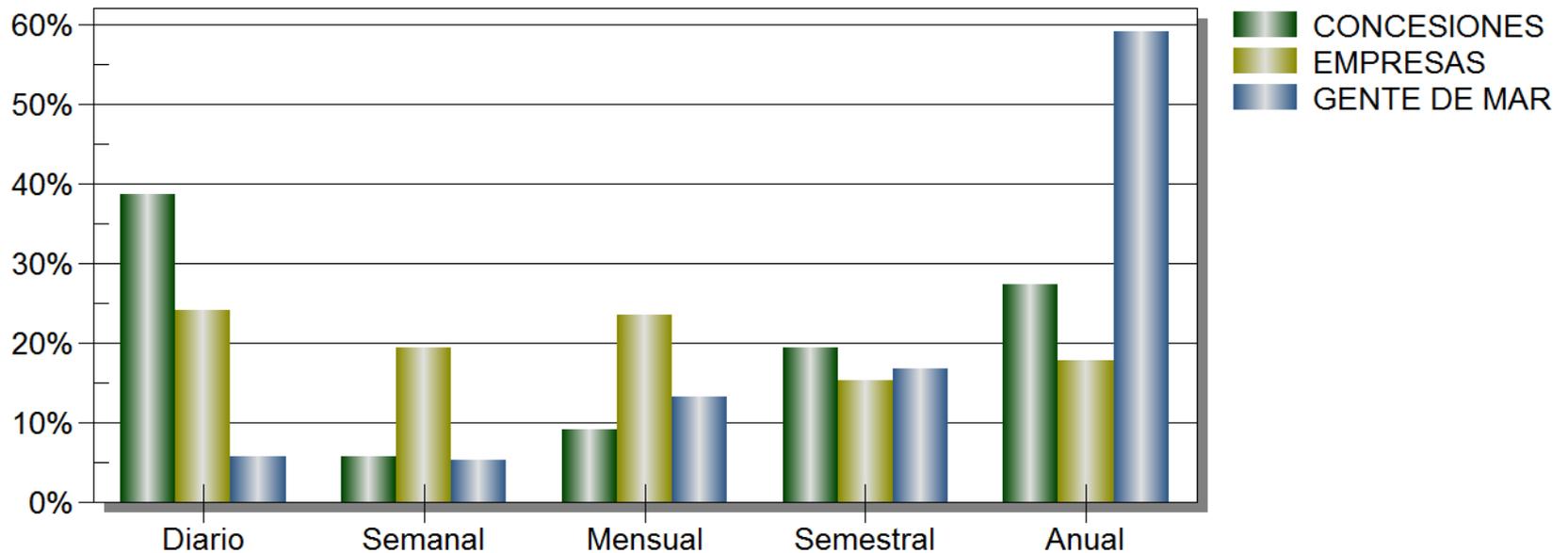


CONCESIONES	19,32	68,18	9,09	1,14	2,27
EMPRESAS	19,37	63,35	12,04	0,52	4,71
GENTE DE MAR	23,65	68,25	5,87	0,48	1,75

## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Frecuencia uso de los servicios de DIMAR

*Total*

Base: Mixta

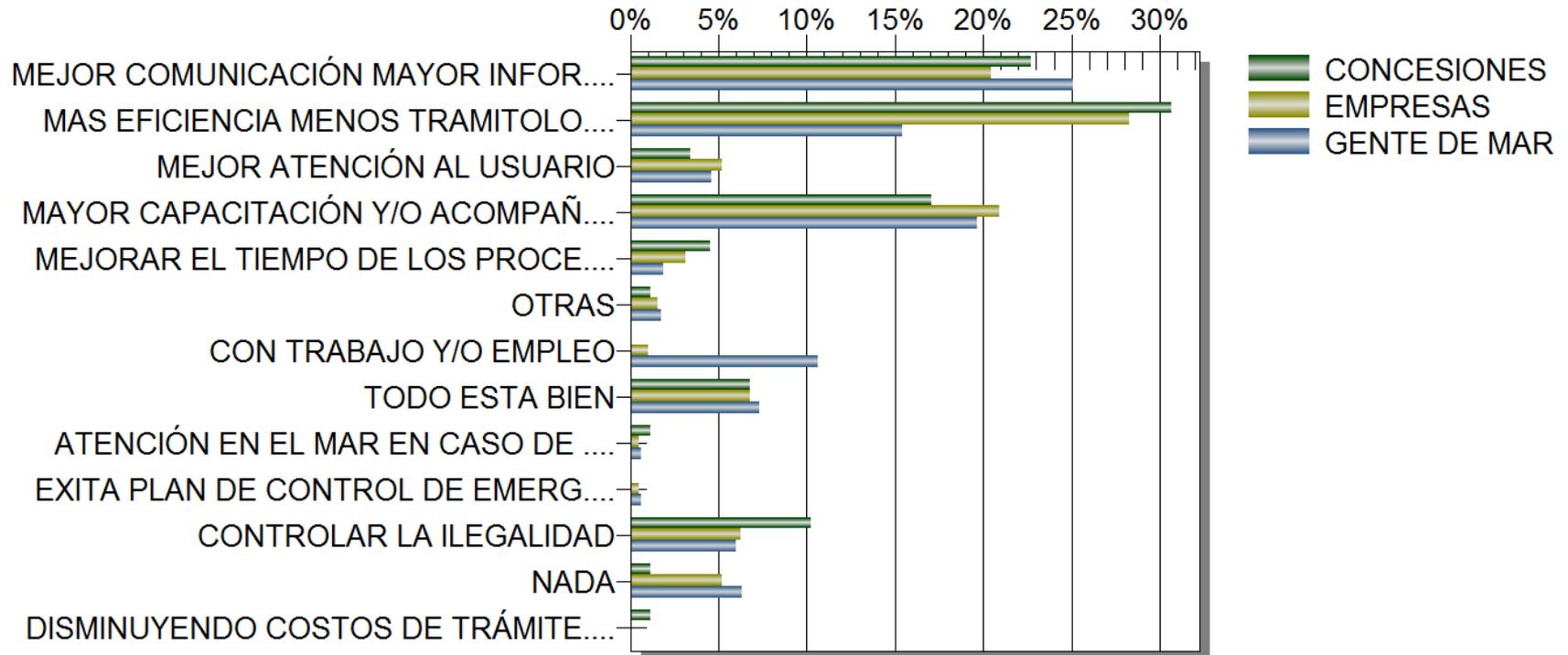


CONCESIONES	38,64	5,68	9,09	19,32	27,27
EMPRESAS	24,08	19,37	23,56	15,18	17,80
GENTE DE MAR	5,71	5,24	13,17	16,67	59,21

## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Clasificación de Que espera en pro de apoyar su actividad

Total

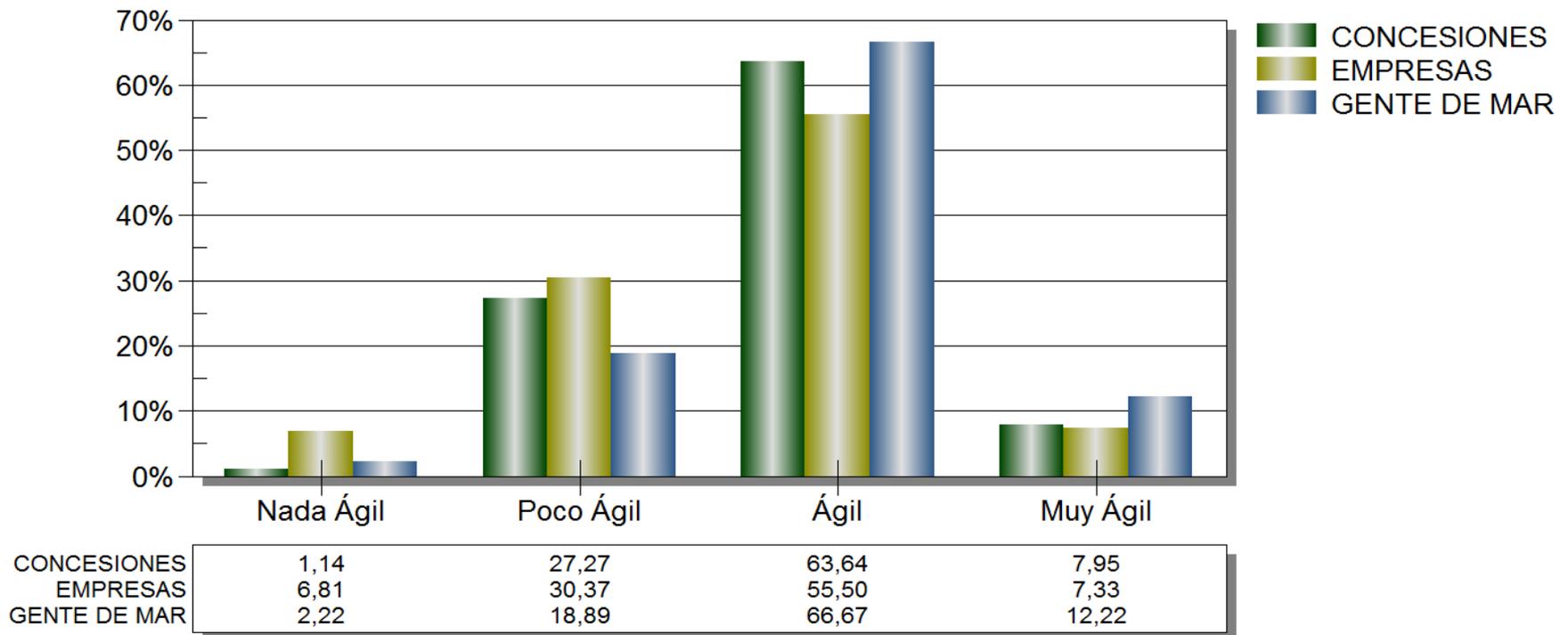
Base: Mixta



### TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Que tan ágil es nuestro servicio

Total

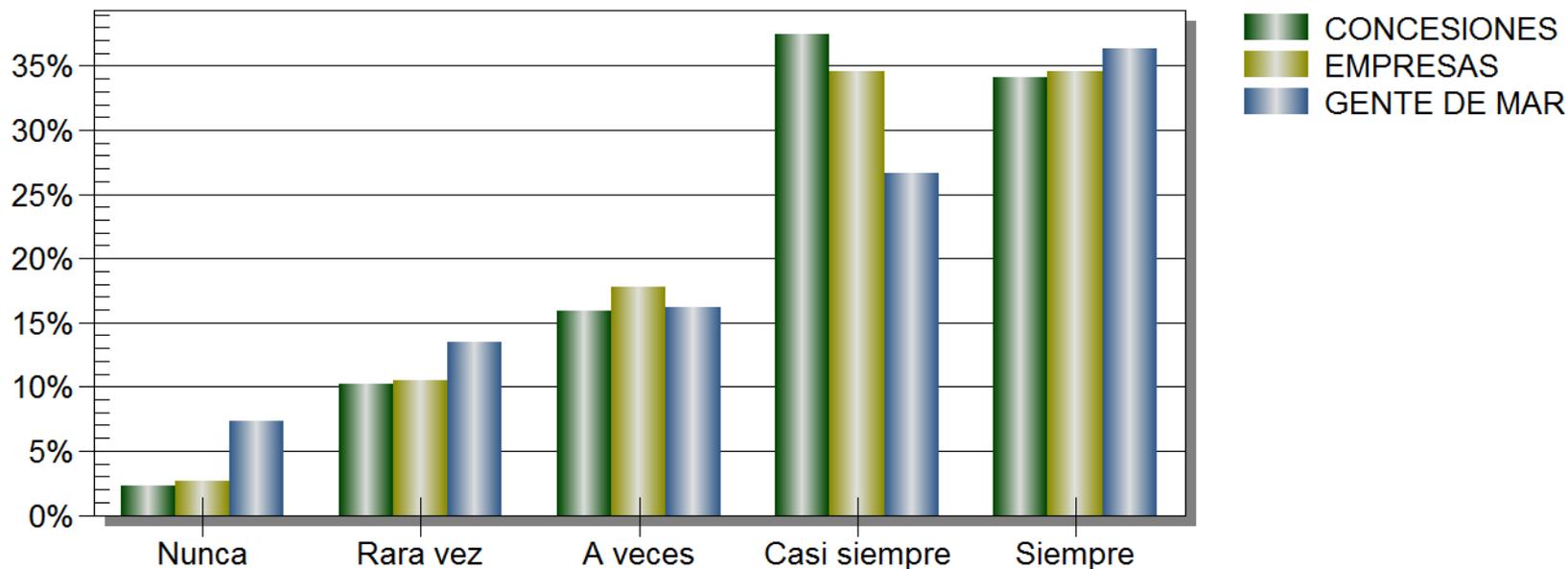
Base: Mixta



### TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Nuestro servicio resuelve inquietudes

*Total*

Base: Mixta

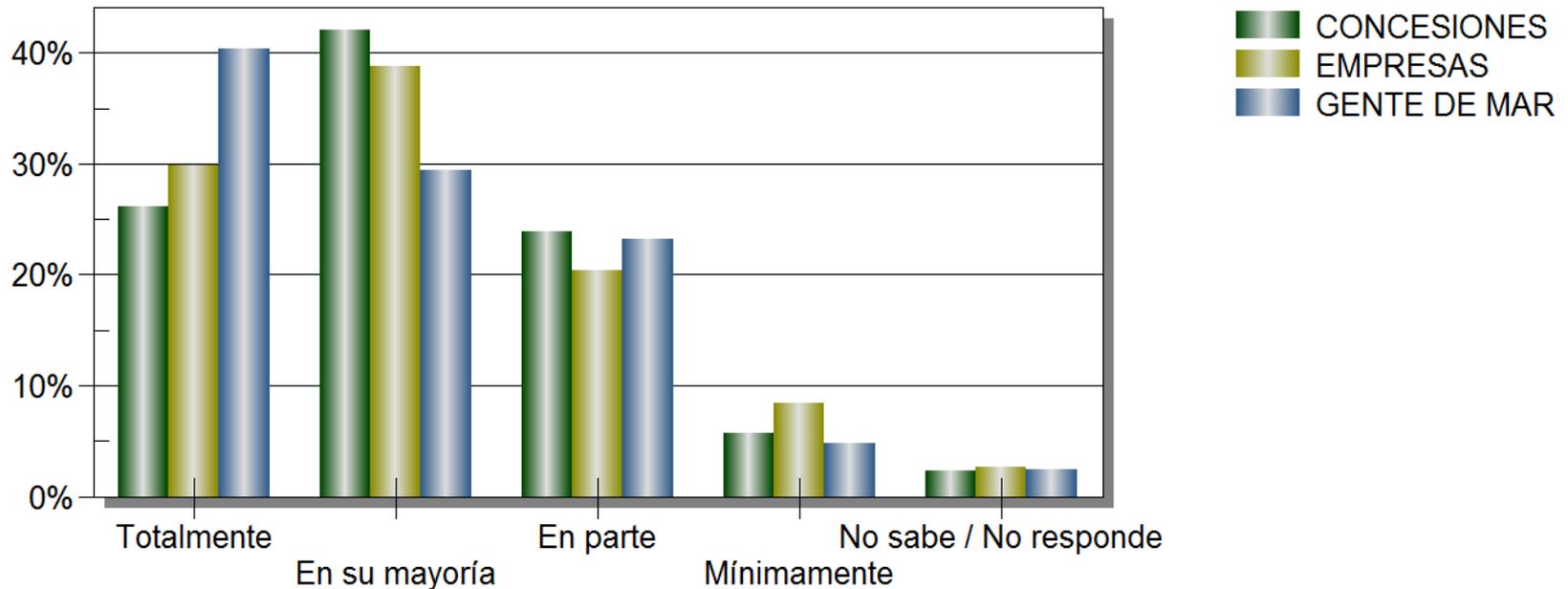


CONCESIONES	2,27	10,23	15,91	37,50	34,09
EMPRESAS	2,62	10,47	17,80	34,55	34,55
GENTE DE MAR	7,30	13,49	16,19	26,67	36,35

## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Respuesta dada a servicio o trámite cubrió expectativas

*Total*

Base: Mixta

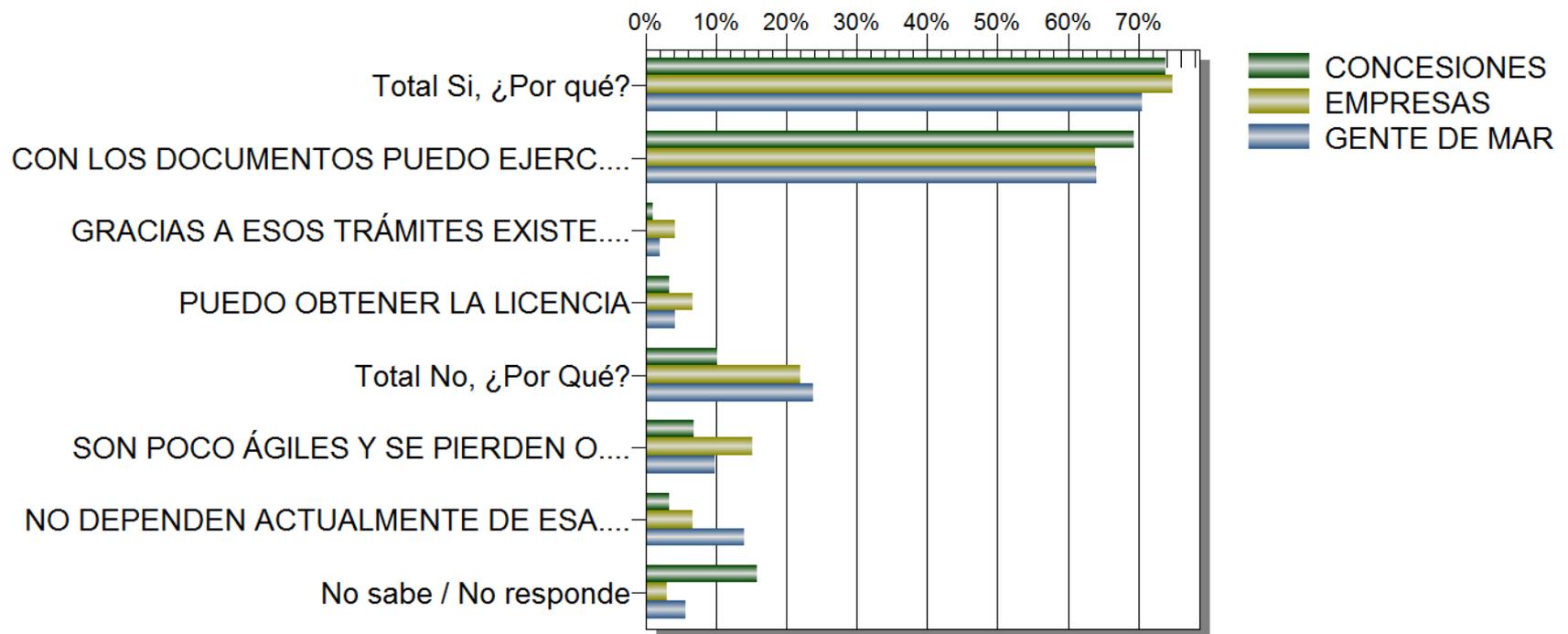


CONCESIONES	26,14	42,05	23,86	5,68	2,27
EMPRESAS	29,84	38,74	20,42	8,38	2,62
GENTE DE MAR	40,32	29,37	23,17	4,76	2,38

## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Facilitan el desarrollo actividad económica

Total

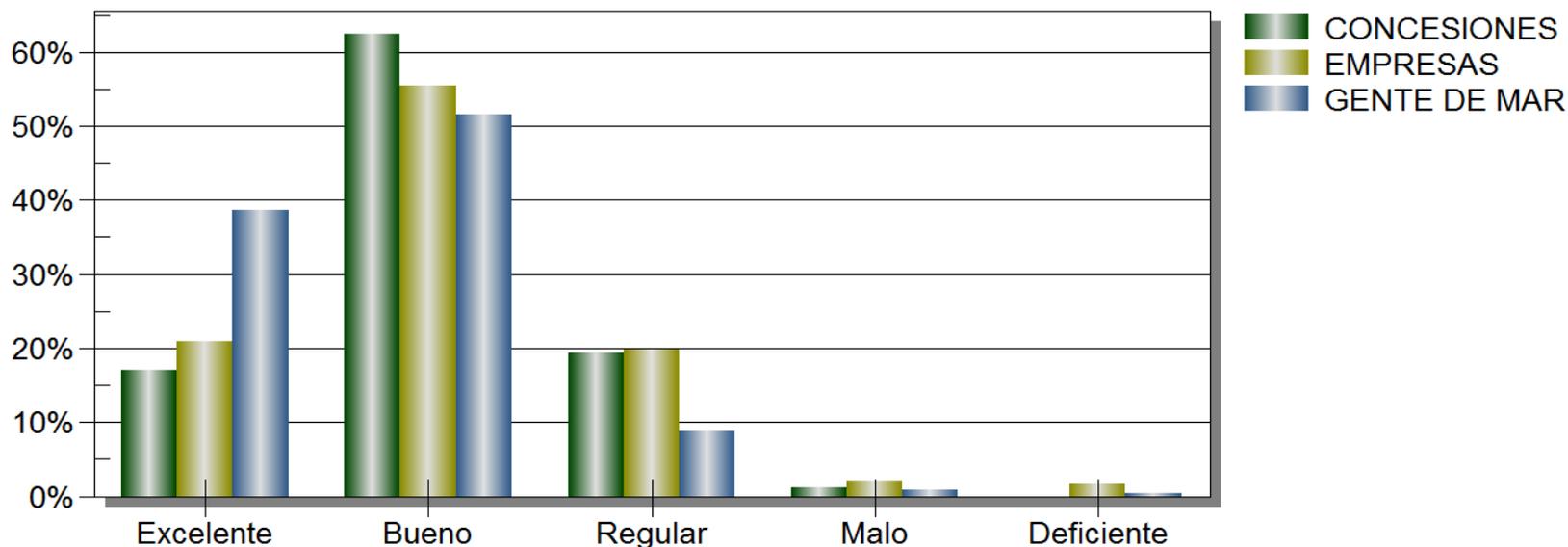
Base: Mixta



### TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Como califica el servicio de DIMAR

Total

Base: Mixta

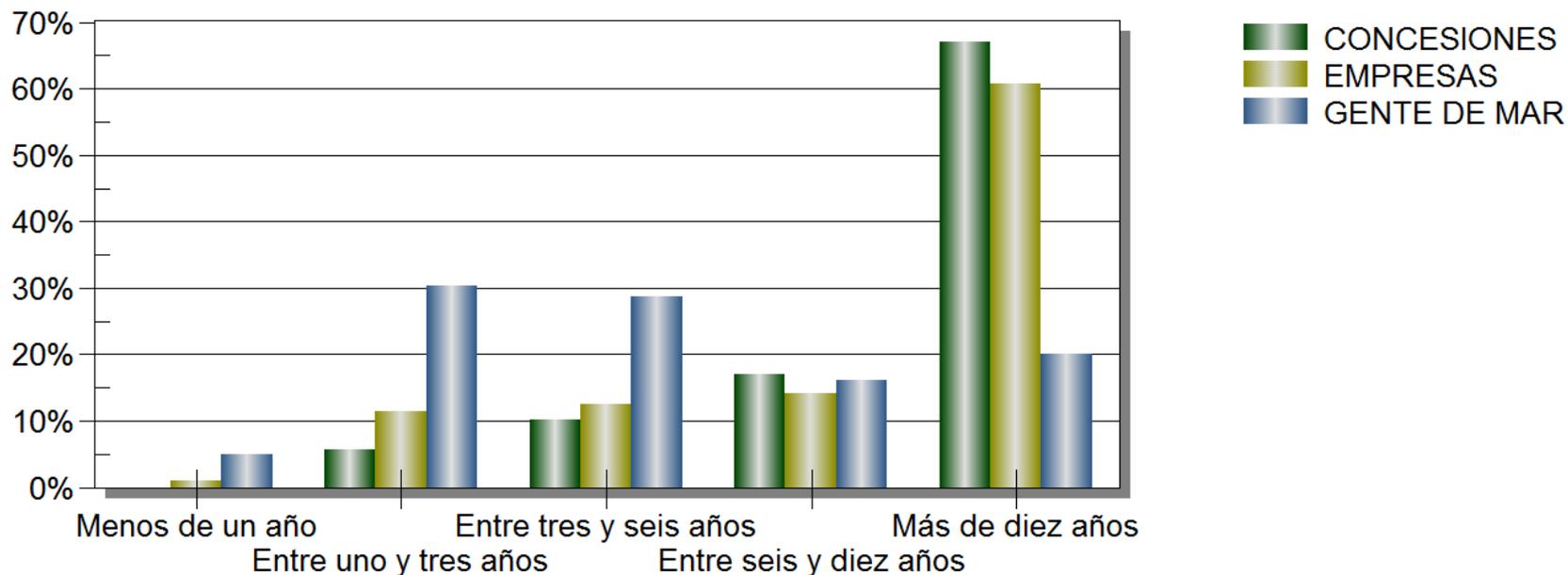


CONCESIONES	17,05	62,50	19,32	1,14	
EMPRESAS	20,94	55,50	19,90	2,09	1,57
GENTE DE MAR	38,57	51,59	8,73	0,79	0,32

### TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Desde hace cuánto tiempo utiliza los servicios de DIMAR

*Total*

Base: Mixta

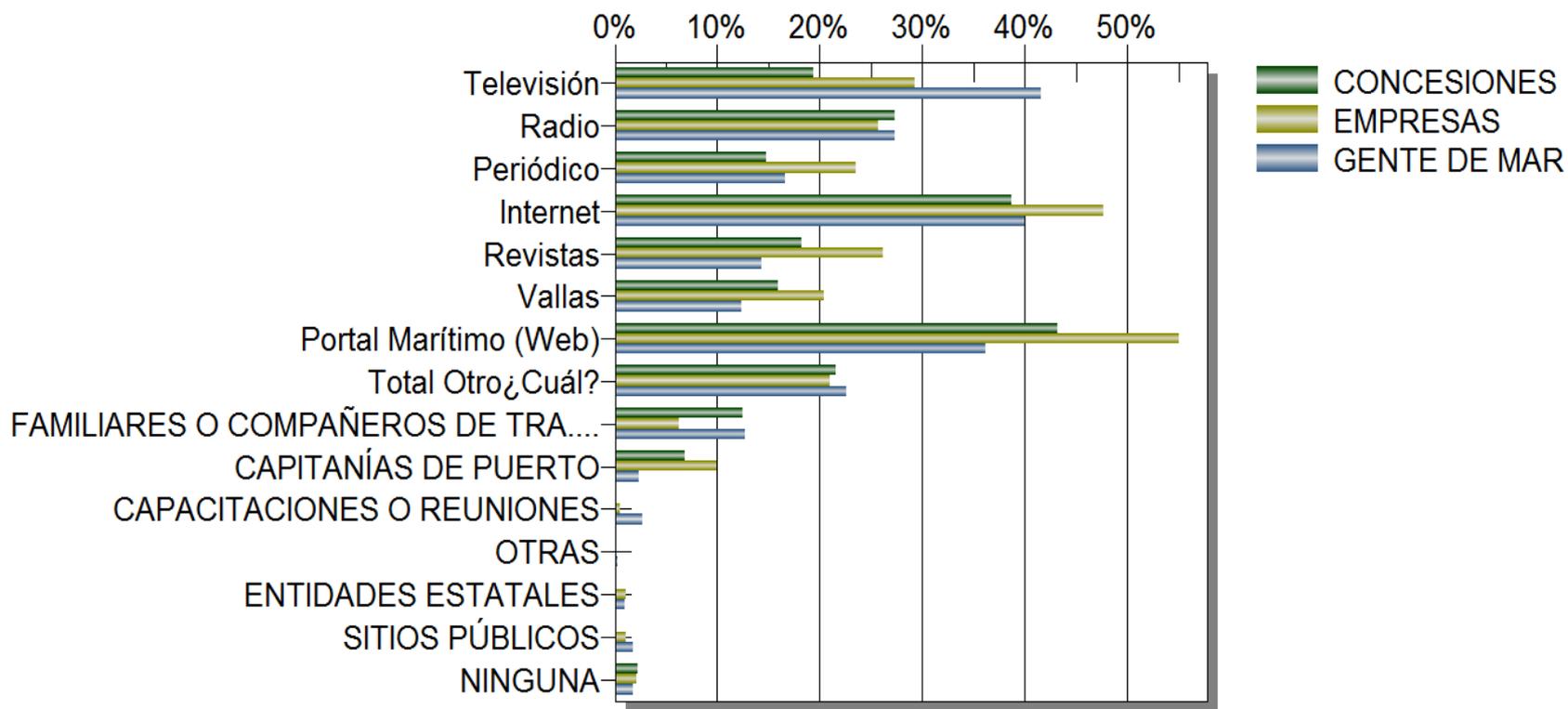


CONCESIONES		5,68	10,23	17,05	67,05
EMPRESAS	1,05	11,52	12,57	14,14	60,73
GENTE DE MAR	4,92	30,32	28,73	16,03	20,00

TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con A través de qué medios ha escuchado de DIMAR?

*Total*

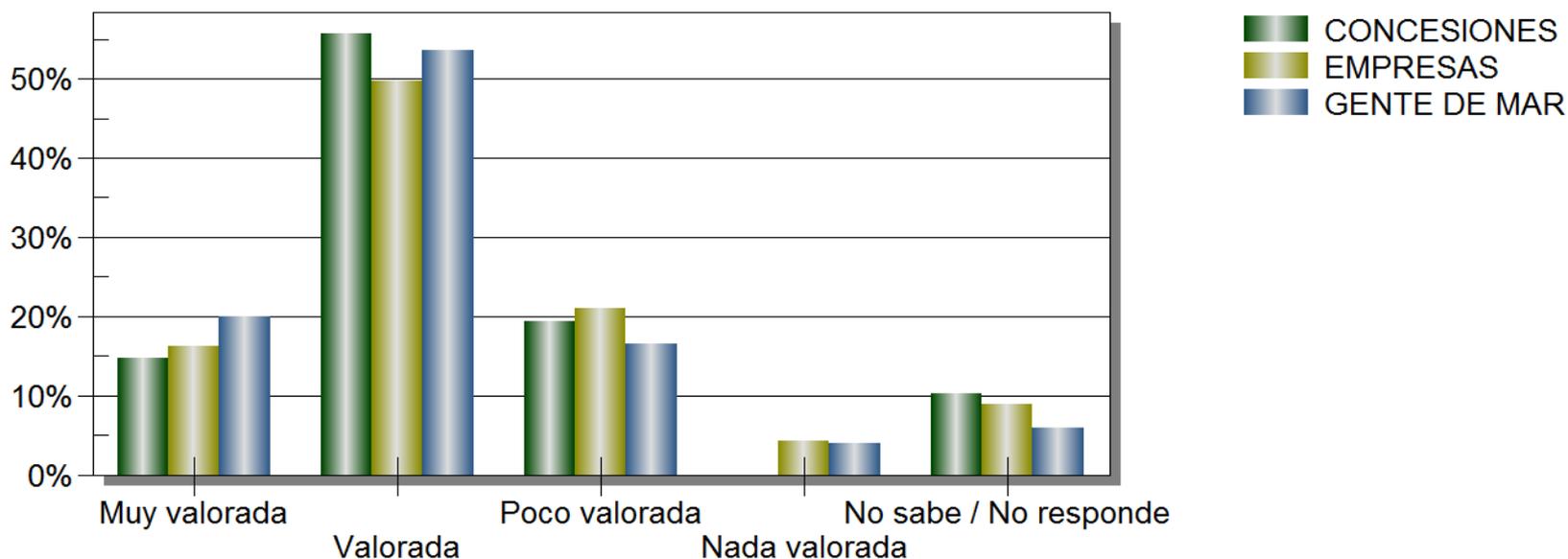
Base: Mixta



## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Valorada siente que opinión en dimar

Total

Base: Mixta

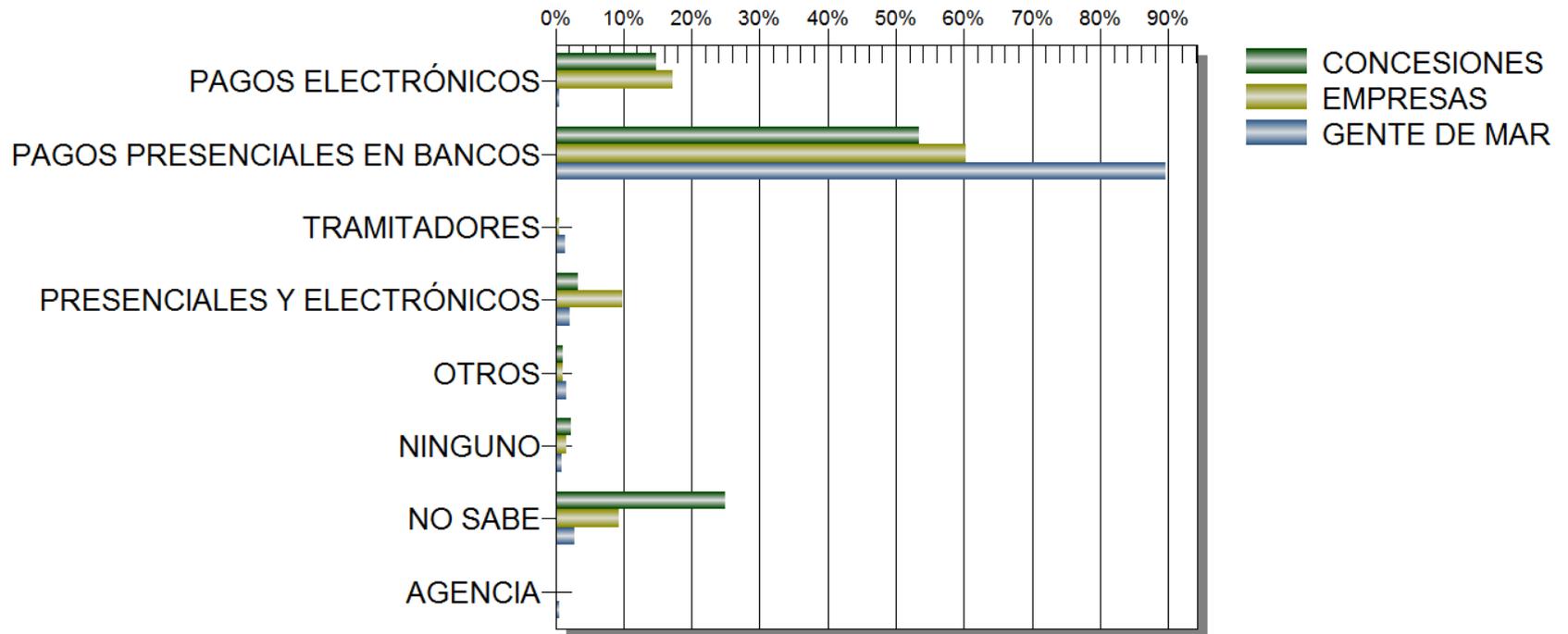


CONCESIONES	14,77	55,68	19,32		10,23
EMPRESAS	16,23	49,74	20,94	4,19	8,90
GENTE DE MAR	20,00	53,65	16,51	3,97	5,87

## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Clasificación de Los medios de pago que conoce

*Total*

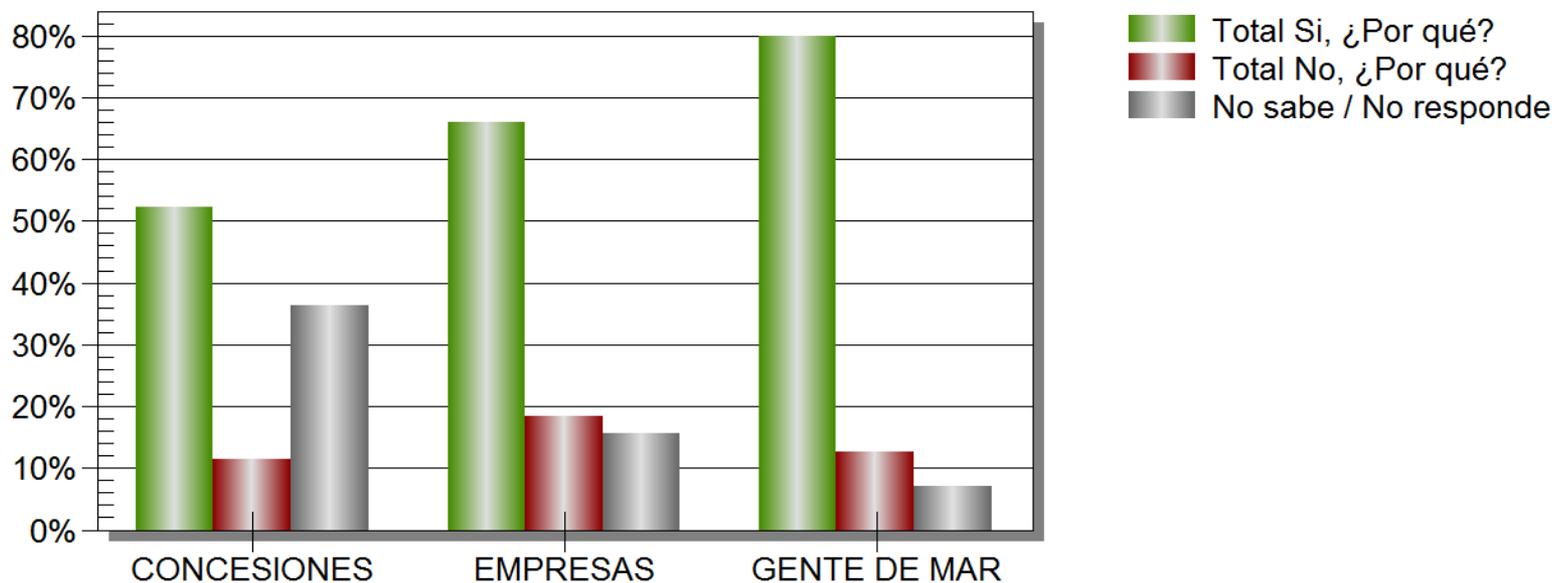
Base: Mixta



¿Los medios pago que conoce son convenientes? cruzado con TIPO DE USUARIO (categorizada)

Total

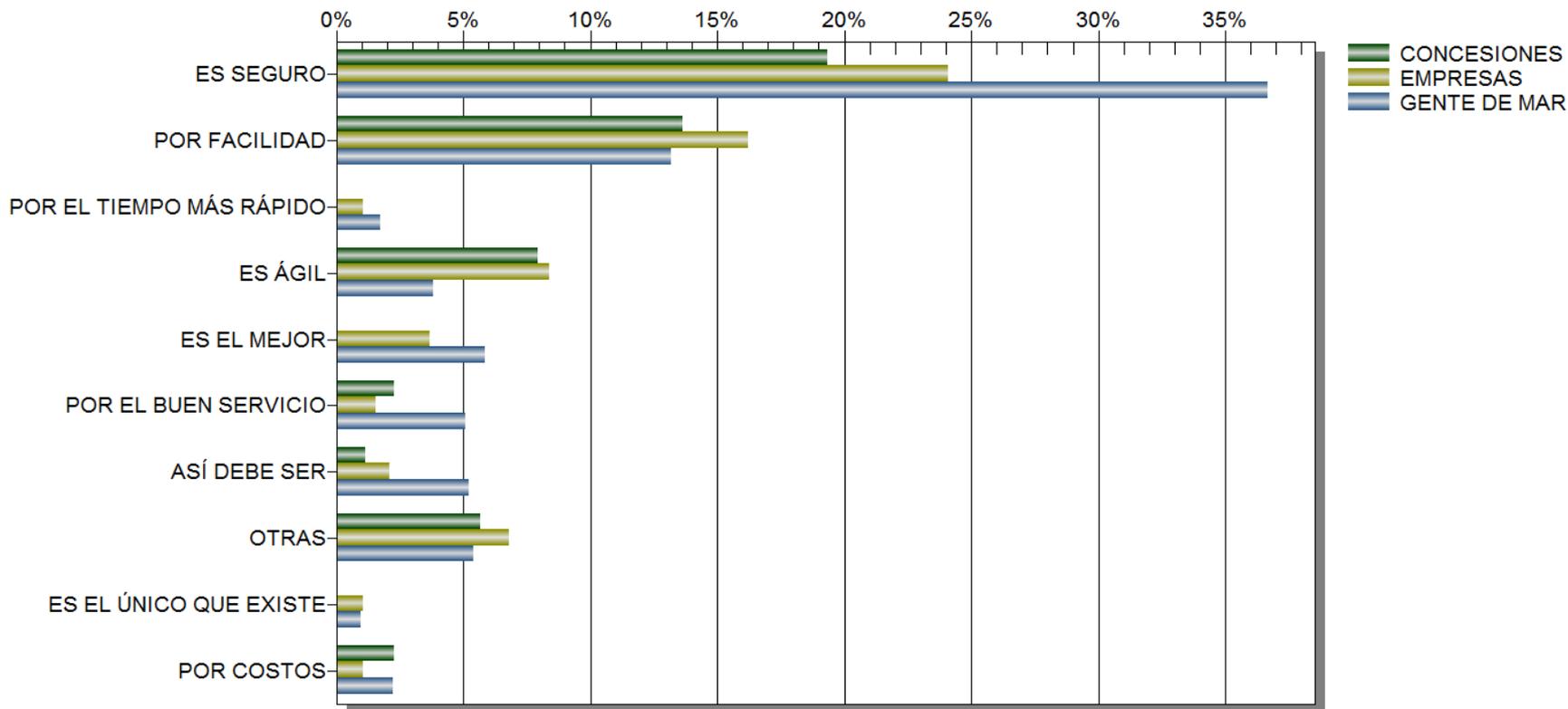
Base: Mixta



Total Si, ¿Por qué?	52,27	65,97	80,00
Total No, ¿Por qué?	11,36	18,32	12,70
No sabe / No responde	36,36	15,71	7,14

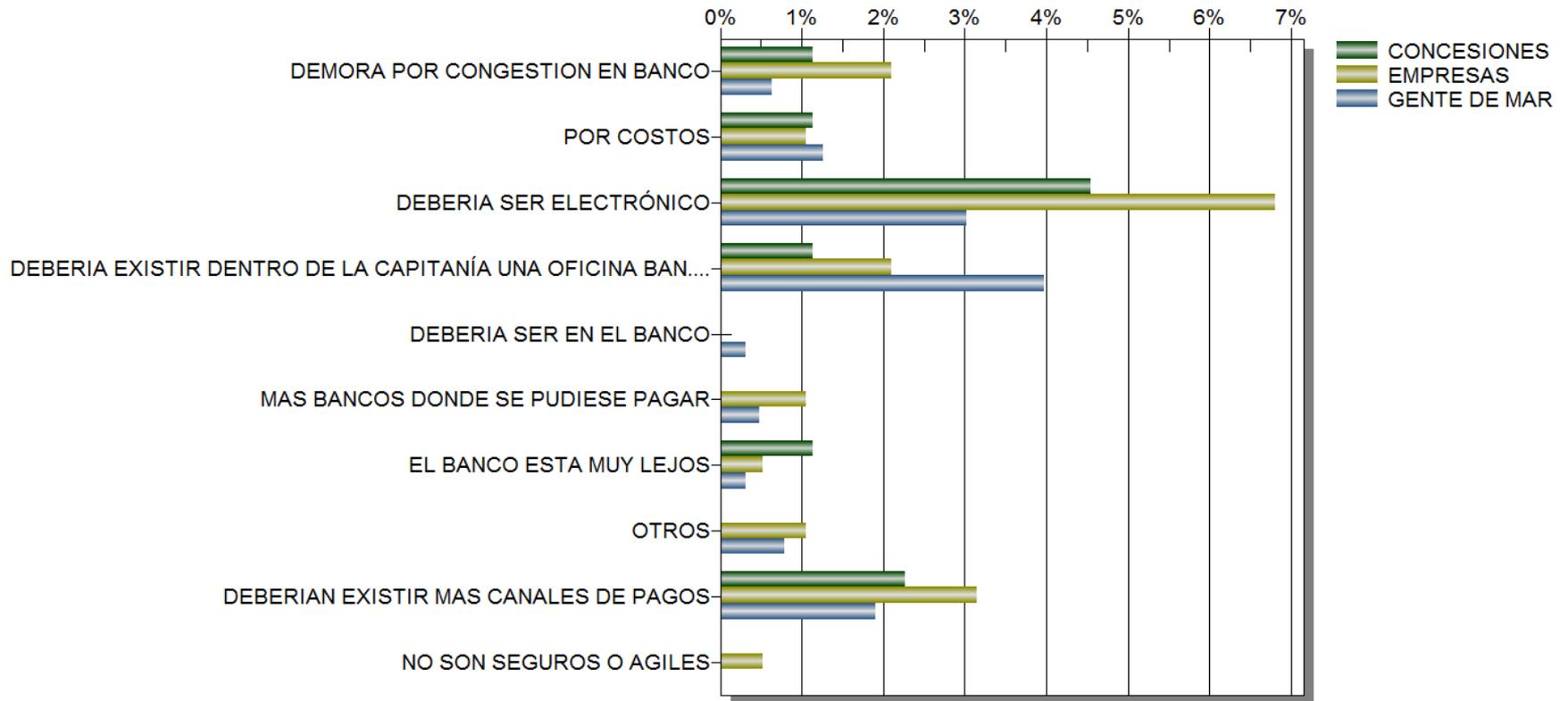
## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con ¿Los medios pago que conoce son convenientes? *Total*

Base: Mixta



## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con ¿Los medios pago que conoce son convenientes? *Total*

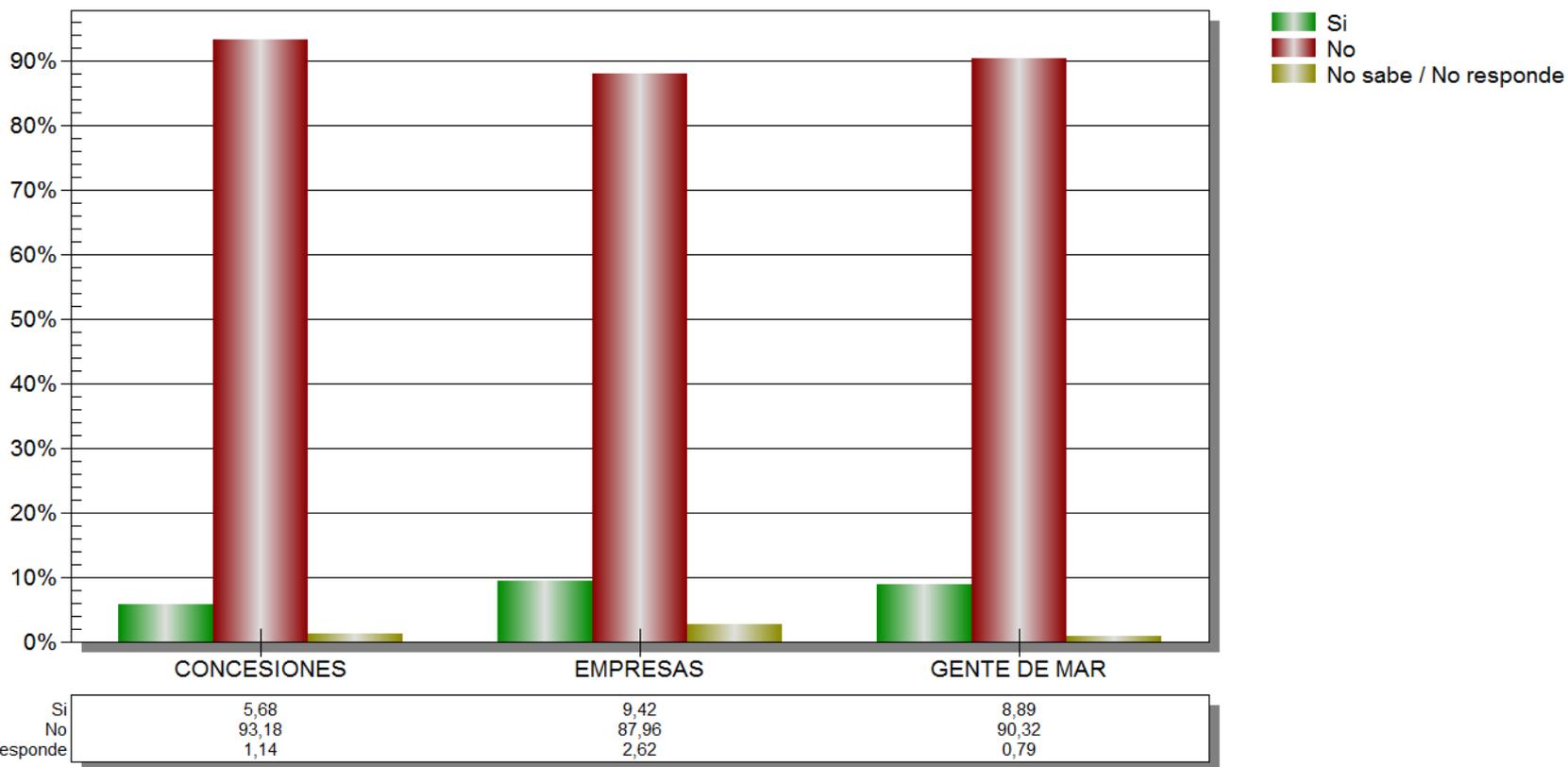
Base: Mixta



## Conoce la aplicación móvil Gente de Mar cruzado con TIPO DE USUARIO (categorizada)

Total

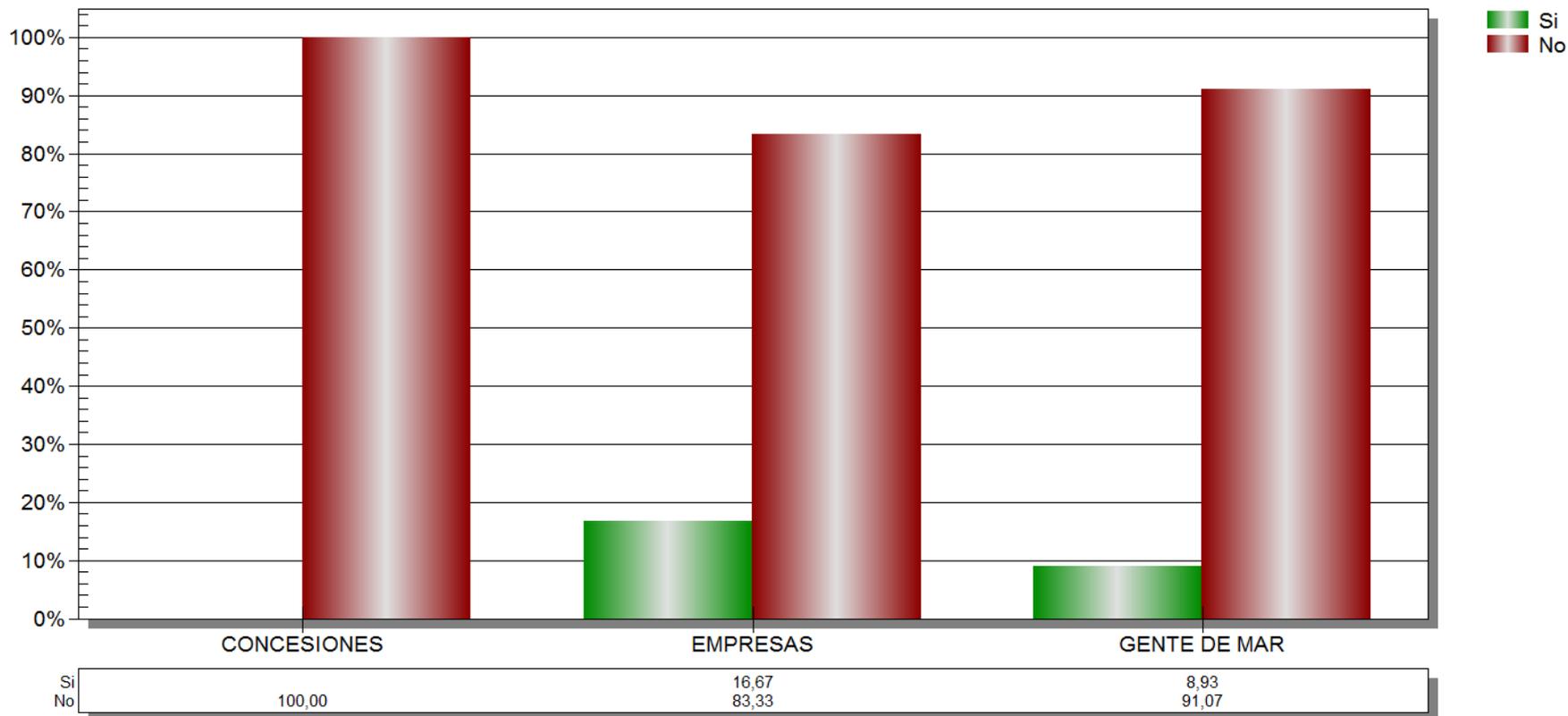
Base: Mixta



## Instalado en celular la aplicación móvil gente mar cruzado con TIPO DE USUARIO (categorizada)

Total

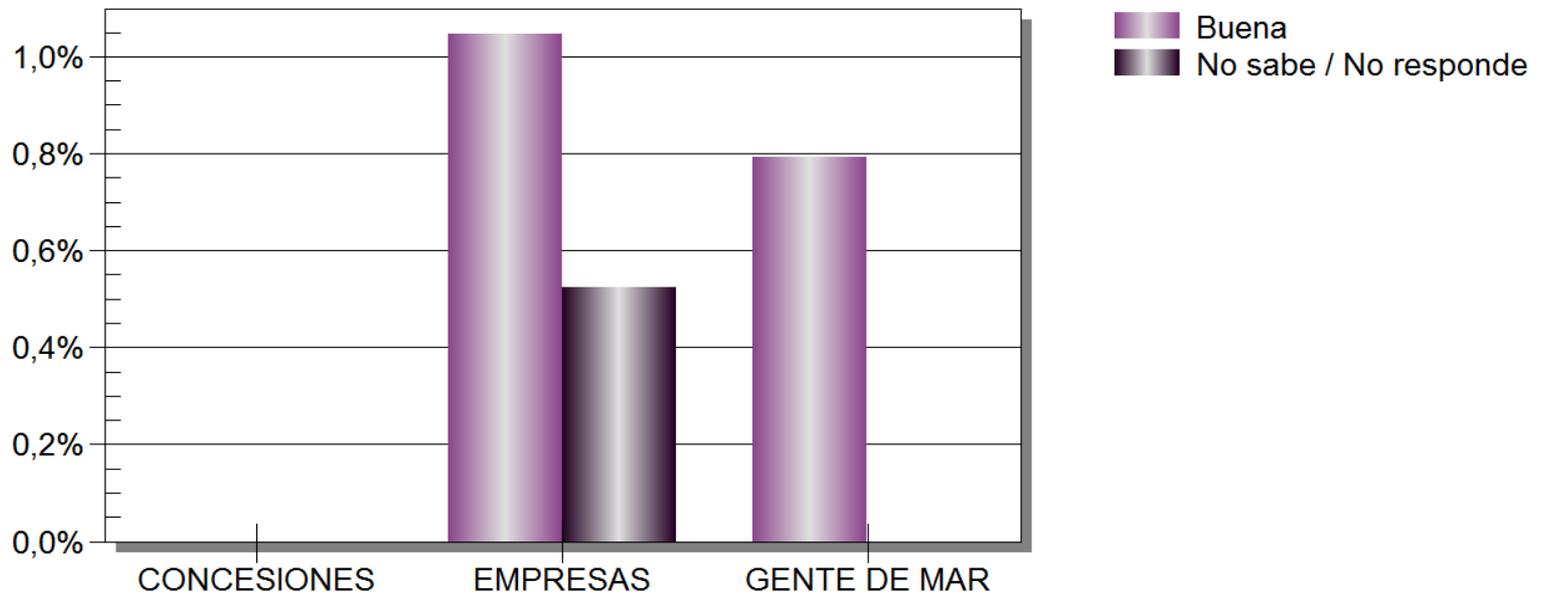
Base: Mixta



## Como califica la aplicación móvil Gente de Mar cruzado con TIPO DE USUARIO (categorizada)

Total

Base: Mixta

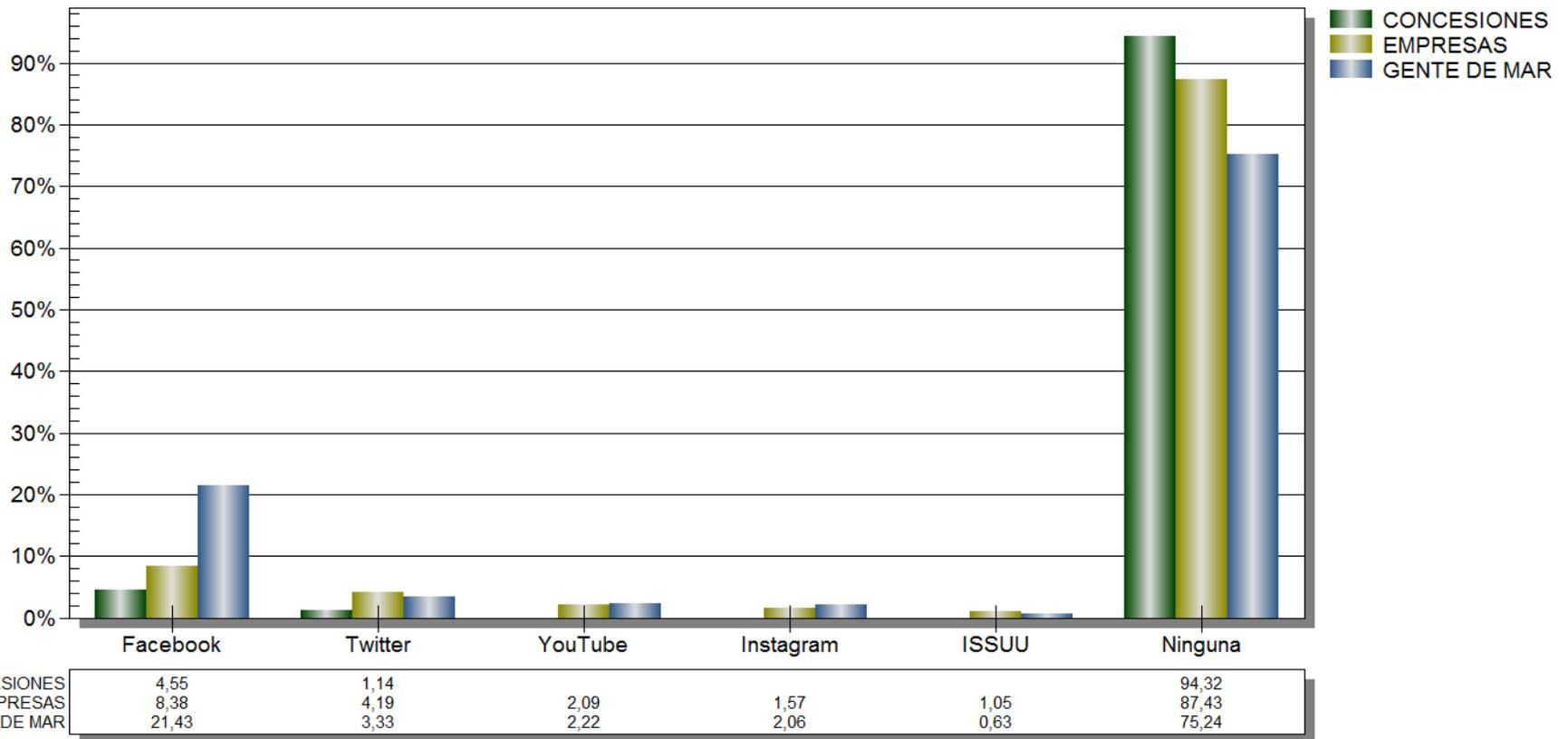


Buena	1,05	0,79
No sabe / No responde	0,52	

## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Sigue a DIMAR en Redes Sociales

Total

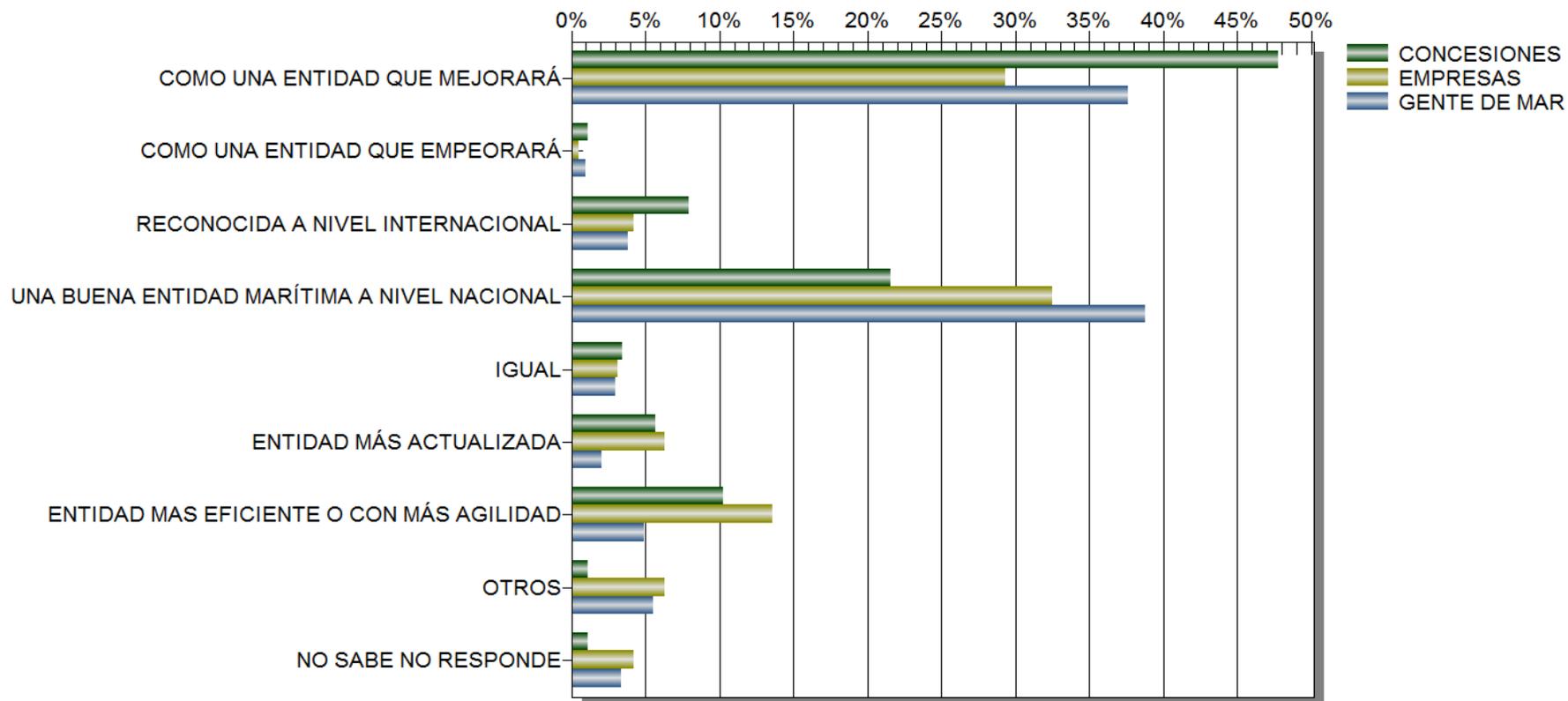
Base: Mixta



## TIPO DE USUARIO (categorizada) cruzado con Clasificación de Como visualiza a DIMAR

*Total*

Base: Mixta



## Facilitan el desarrollo actividad económica cruzado con TIPO DE USUARIO (categorizada)

Total

Base: Mixta

