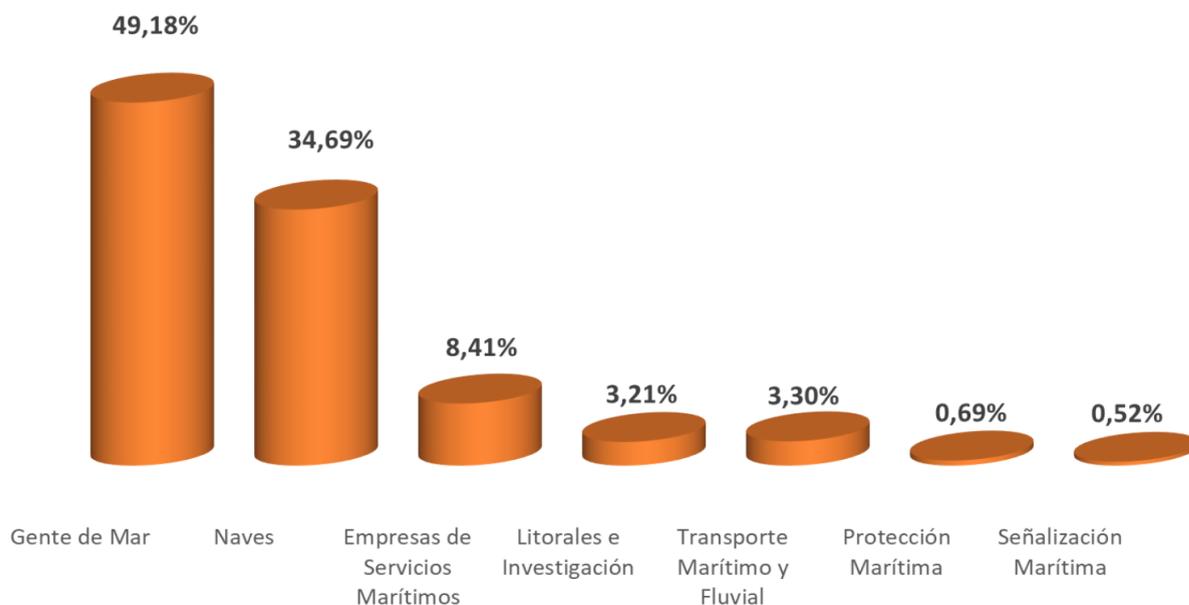




**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

## CARACTERIZACIÓN USUARIOS POR TRÁMITE 2025

### ▶ ALCANCE Y OBJETIVOS



El estudio caracteriza a los usuarios externos de la Dirección General Marítima, mediante encuestas y entrevistas realizadas durante 2024, con un total de 899 contactos efectivos enfocándose en los trámites de mayor interacción, como se puede observar en la gráfica.

#### Objetivo general:

Identificar y analizar las características, necesidades, comportamientos de los usuarios externos que interactúan con los servicios de la entidad, con el fin de mejorar la calidad del servicio, optimizar los canales de atención y apoyar la toma de decisiones institucionales.

#### Objetivos específicos:

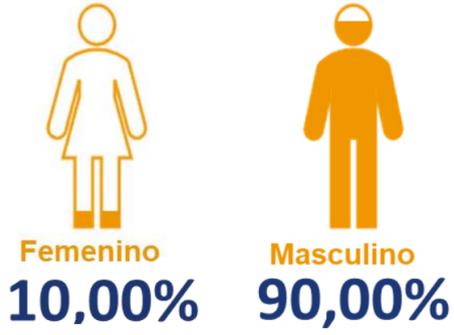
- ✓ Segmentar a los usuarios según criterios como tipo de usuario, frecuencia de uso de los servicios, ubicación geográfica y tipo de trámite realizado.
- ✓ Recolectar información demográfica, profesional y conductual relevante para entender quiénes son los usuarios y cómo interactúan con la entidad.
- ✓ Detectar barreras de acceso o de usabilidad que dificultan la interacción de los usuarios con los canales disponibles (plataforma web, oficinas, trámites presenciales, etc.).
- ✓ Obtener insumos para diseñar estrategias de mejora en la atención al usuario, transformación digital, comunicación institucional y rediseño de servicios.





## Caracterización social

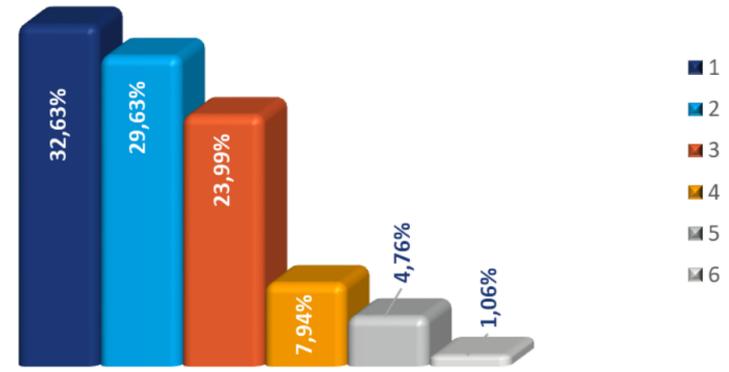
### Género



### Tipo de Persona



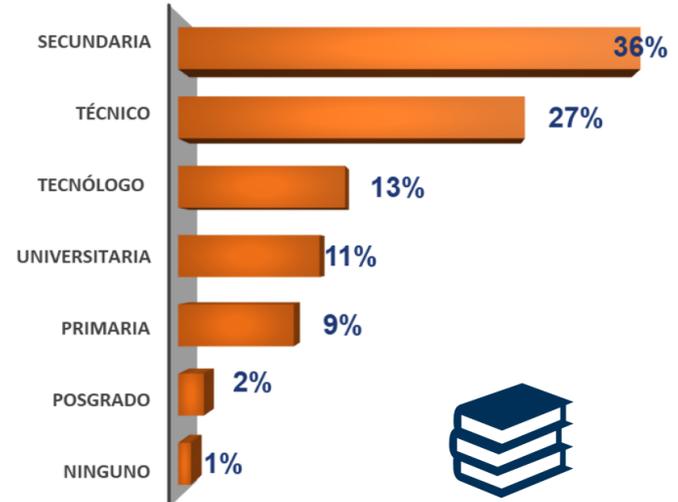
### Estrato



### Rango de Edad



### Nivel de Escolaridad

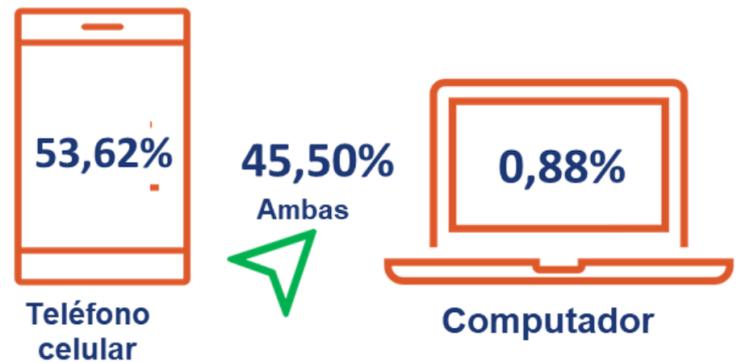


## Caracterización Accesibilidad

### Acceso a Internet



### Medio de Acceso

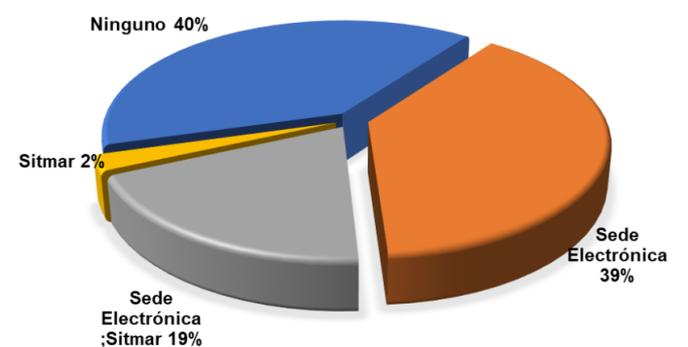


## Caracterización canales de atención

### Preferencias



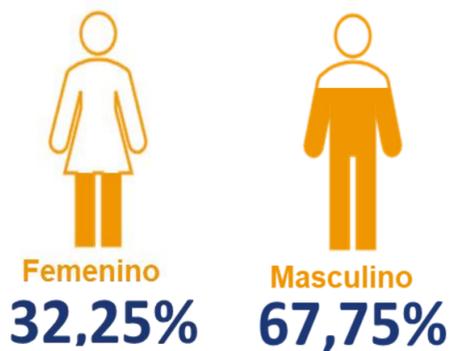
### Uso de Sistemas



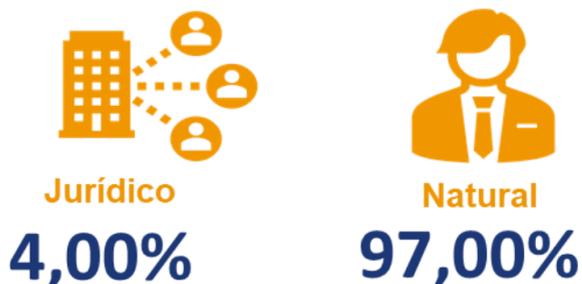


## Caracterización social

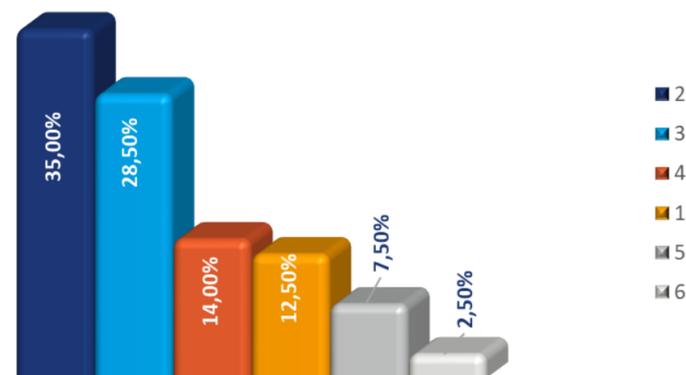
### Género



### Tipo de Persona



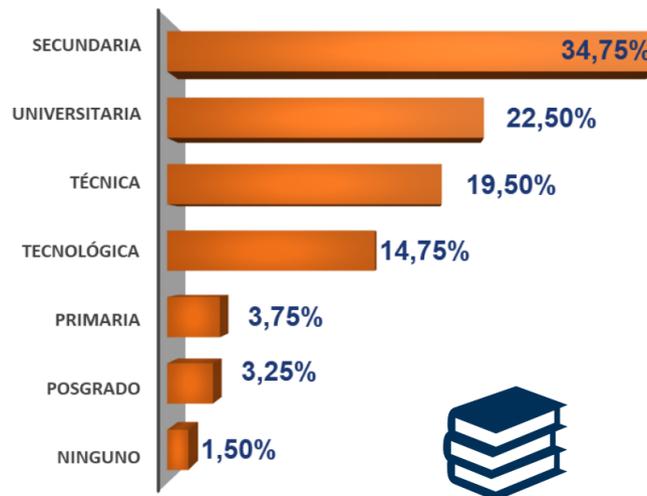
### Estrato



### Rango de Edad

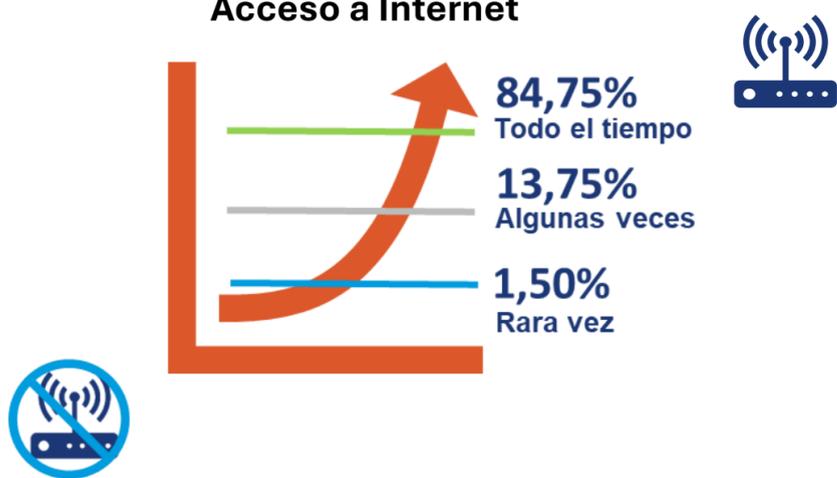


### Nivel de Escolaridad

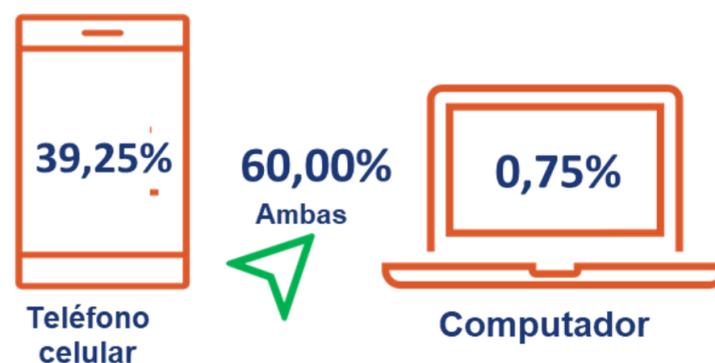


## Caracterización Accesibilidad

### Acceso a Internet

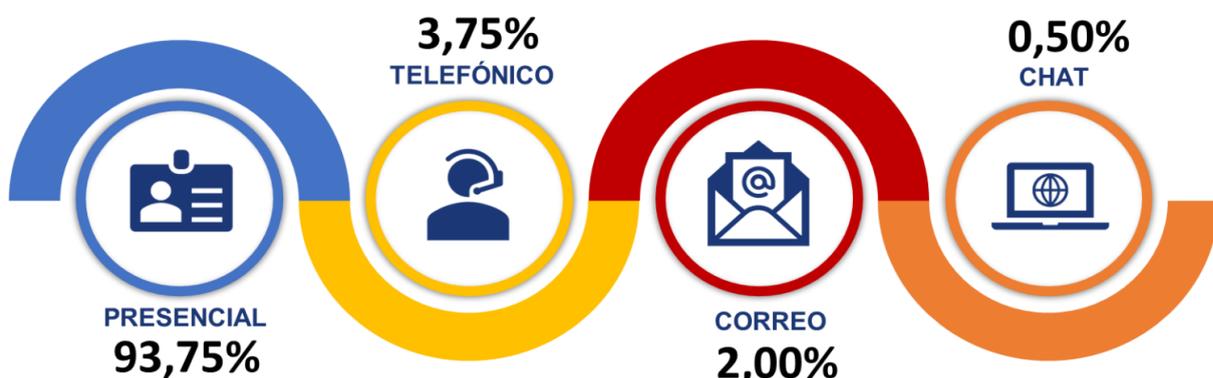


### Medio de Acceso

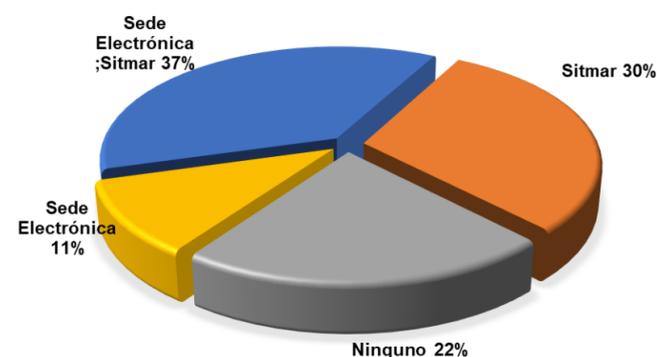


## Caracterización canales de atención

### Preferencias



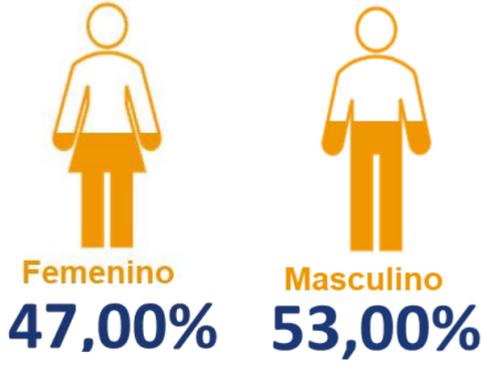
### Uso de Sistemas





## Caracterización social

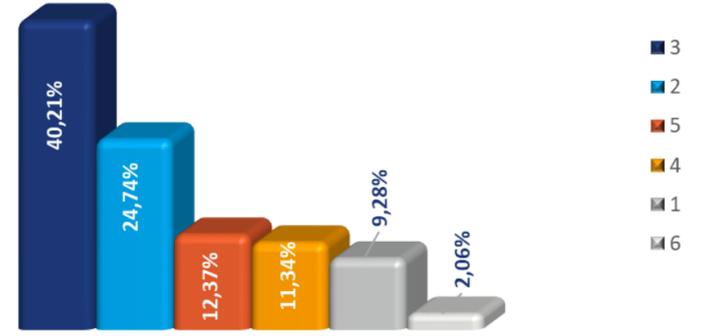
### Género



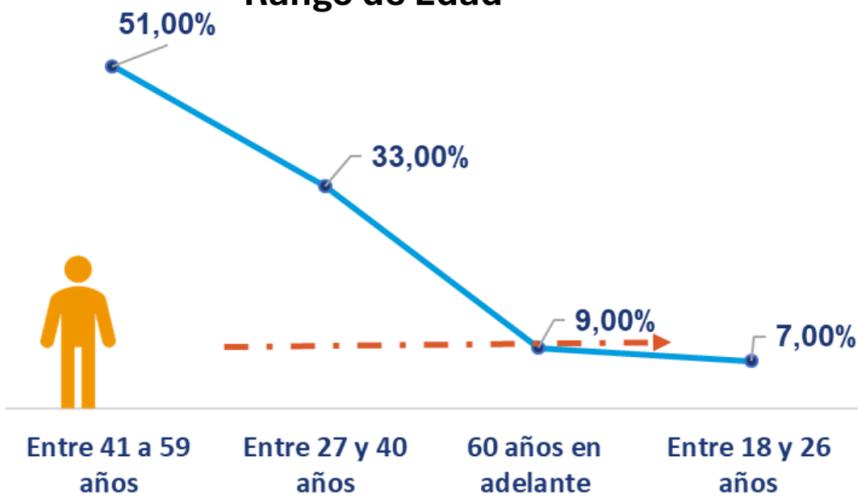
### Tipo de Persona



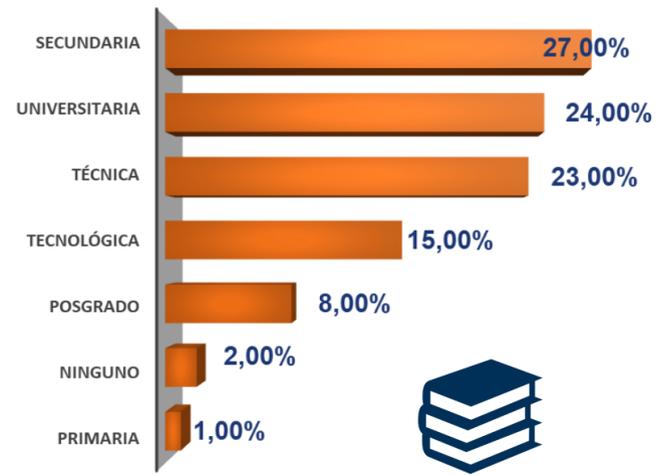
### Estrato



### Rango de Edad

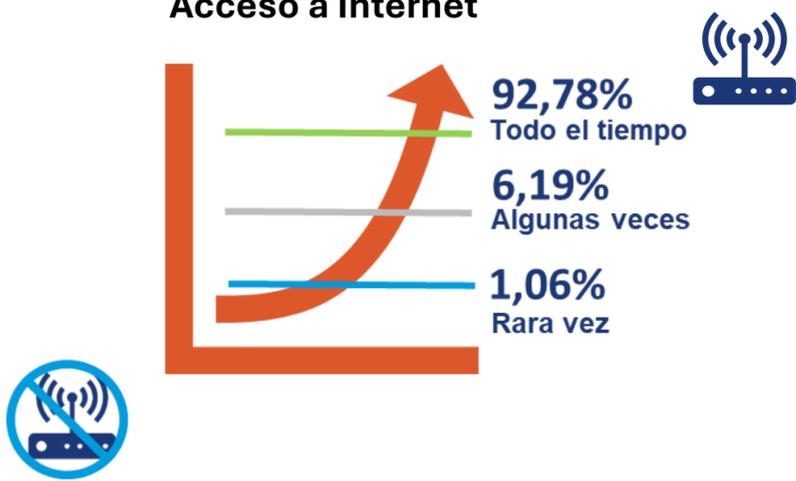


### Nivel de Escolaridad

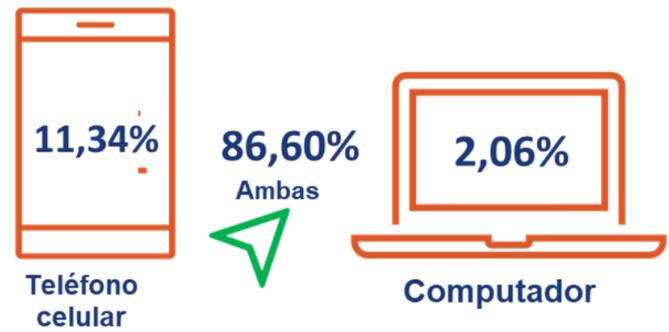


## Caracterización Accesibilidad

### Acceso a Internet

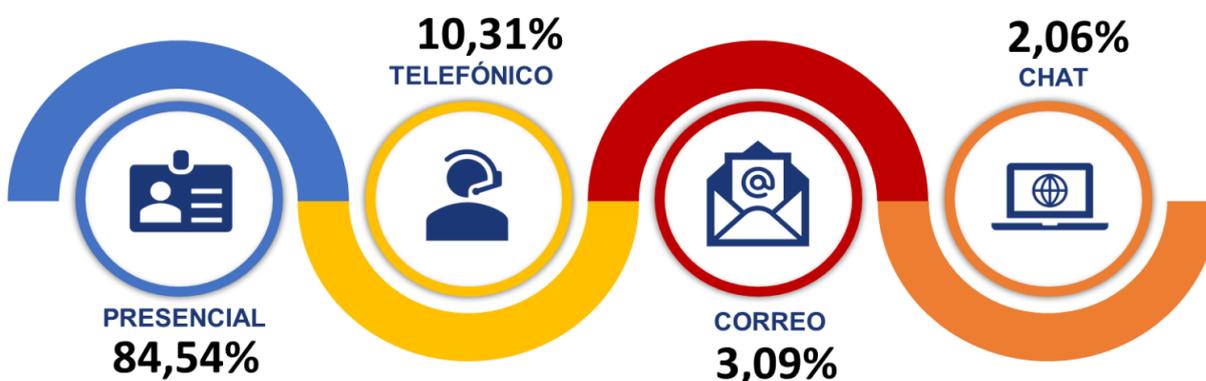


### Medio de Acceso

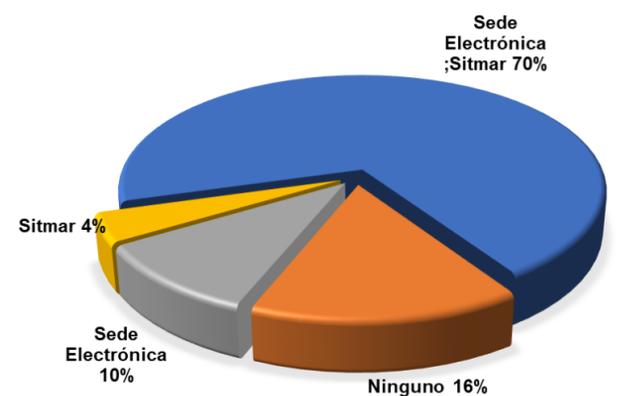


## Caracterización canales de atención

### Preferencias



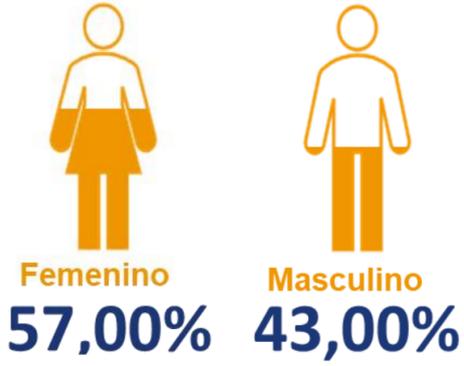
### Uso de Sistemas





## Caracterización social

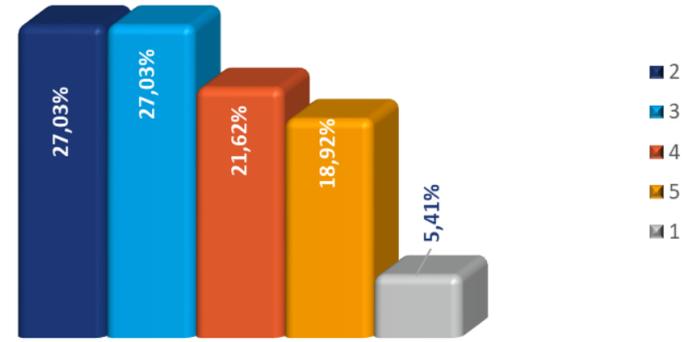
### Género



### Tipo de Persona



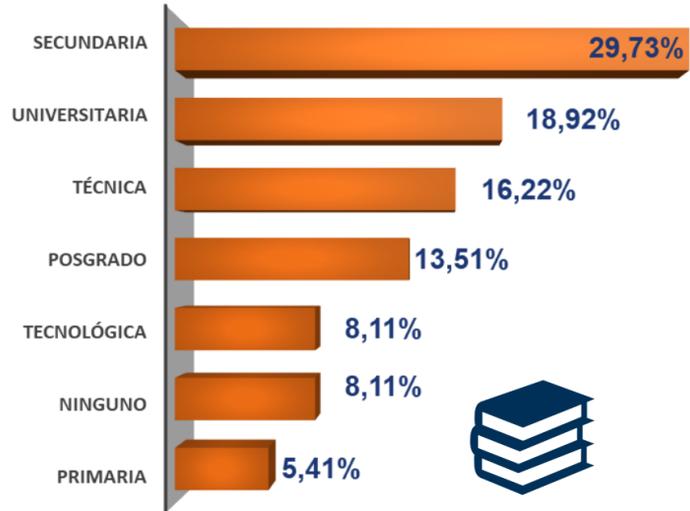
### Estrato



### Rango de Edad

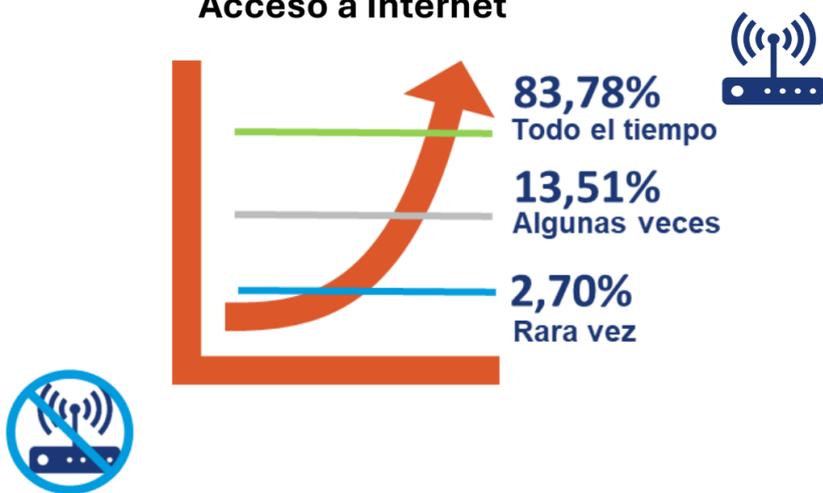


### Nivel de Escolaridad

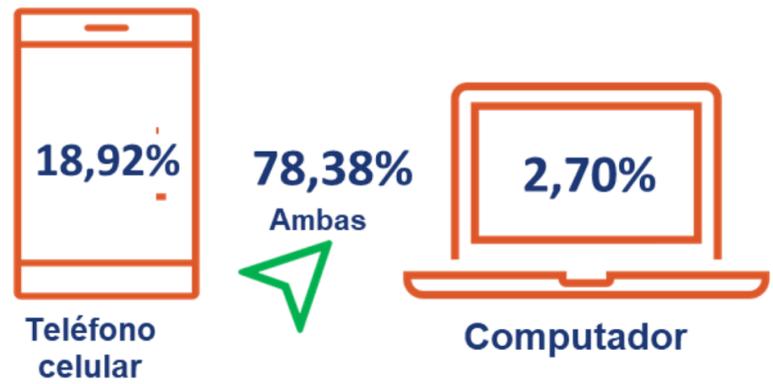


## Caracterización Accesibilidad

### Acceso a Internet

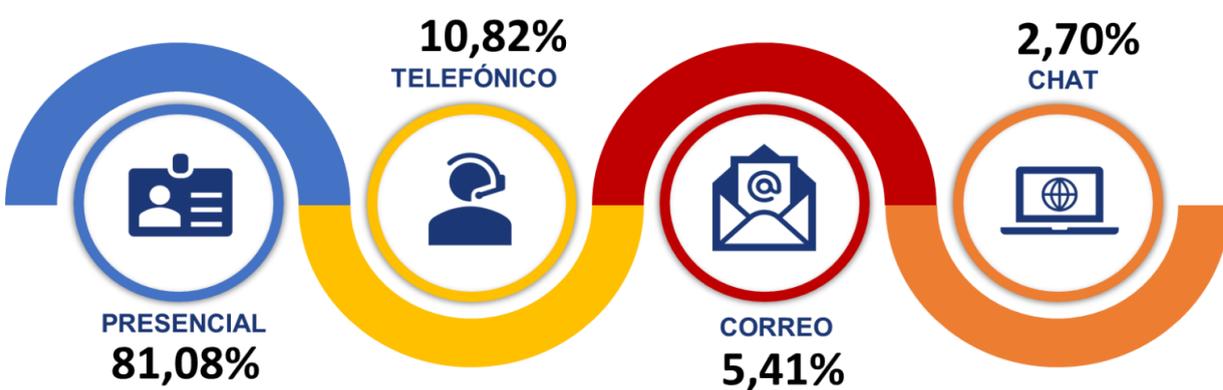


### Medio de Acceso

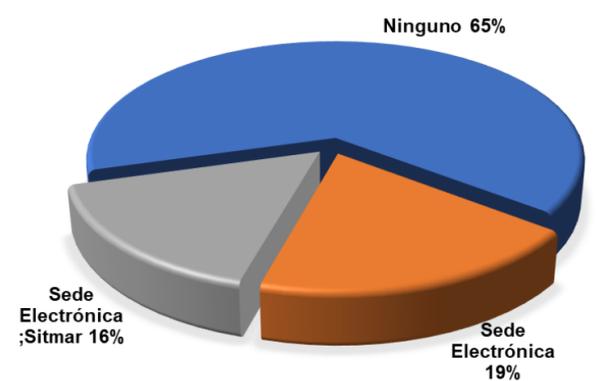


## Caracterización canales de atención

### Preferencias



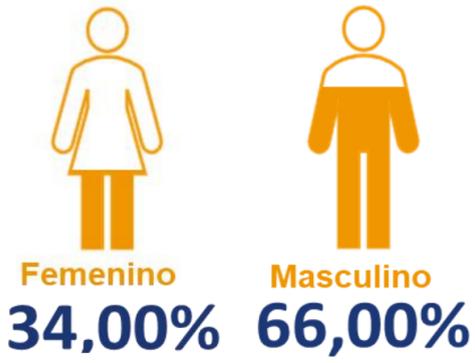
### Uso de Sistemas





## Caracterización social

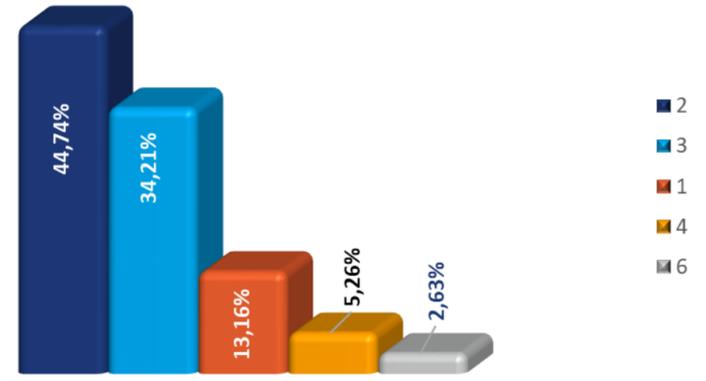
### Género



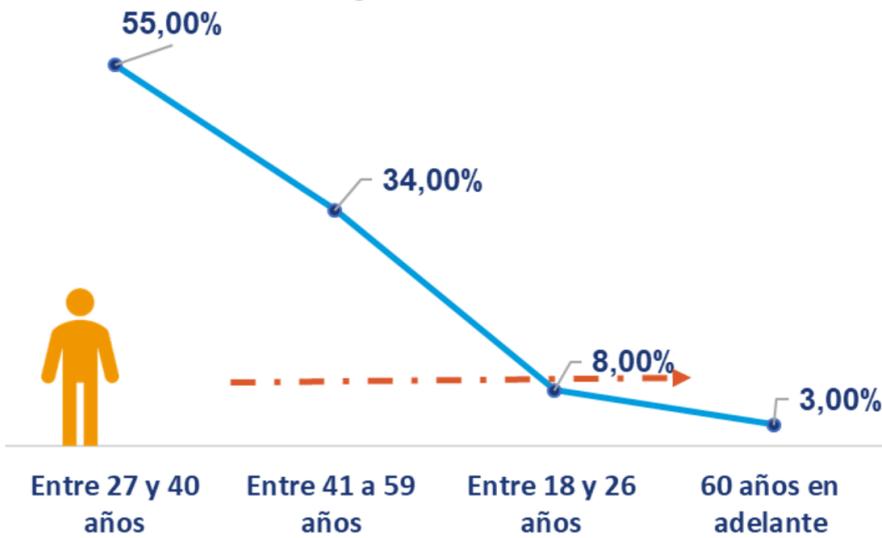
### Tipo de Persona



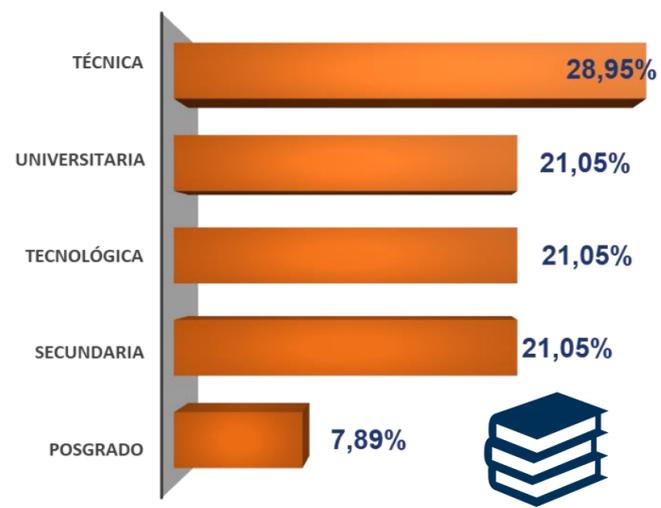
### Estrato



### Rango de Edad

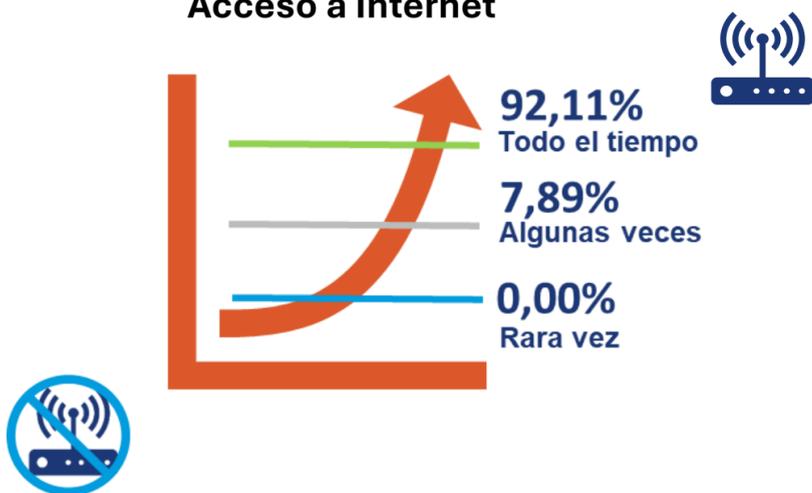


### Nivel de Escolaridad

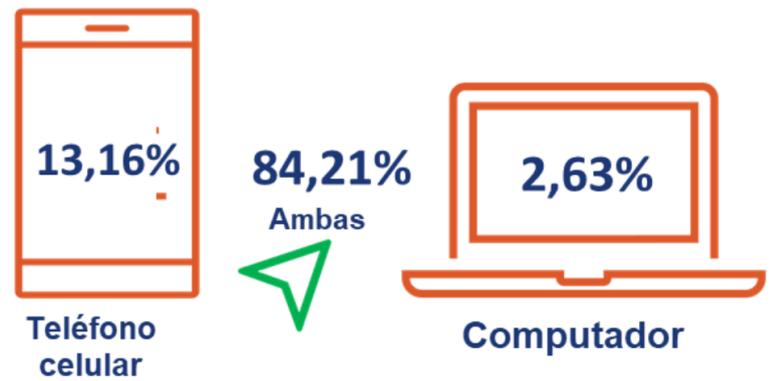


## Caracterización Accesibilidad

### Acceso a Internet

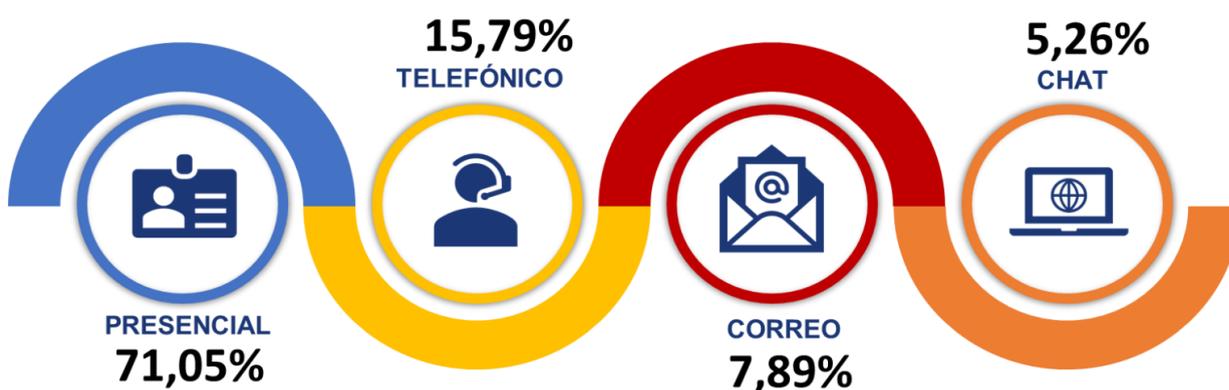


### Medio de Acceso

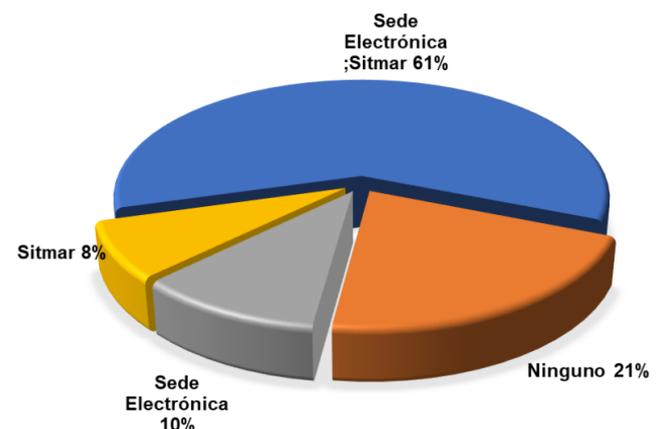


## Caracterización canales de atención

### Preferencias



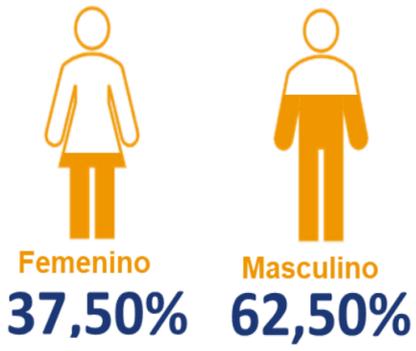
### Uso de Sistemas





## Caracterización social

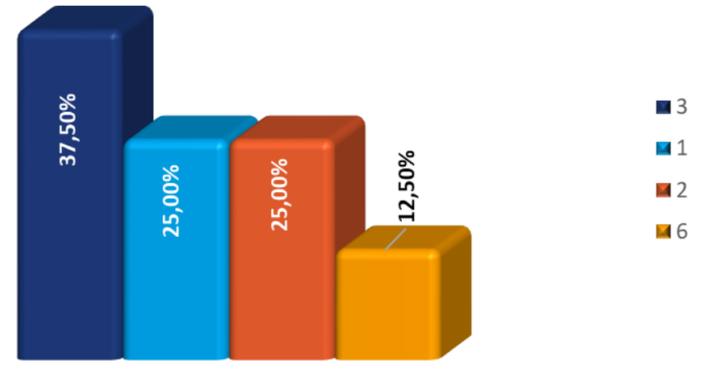
### Género



### Tipo de Persona



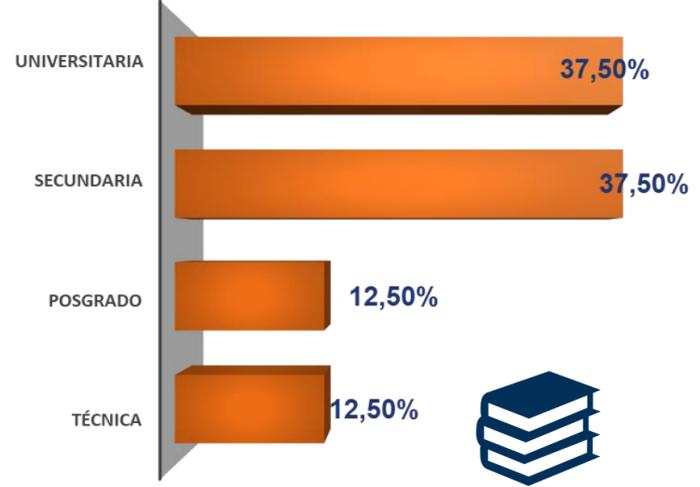
### Estrato



### Rango de Edad

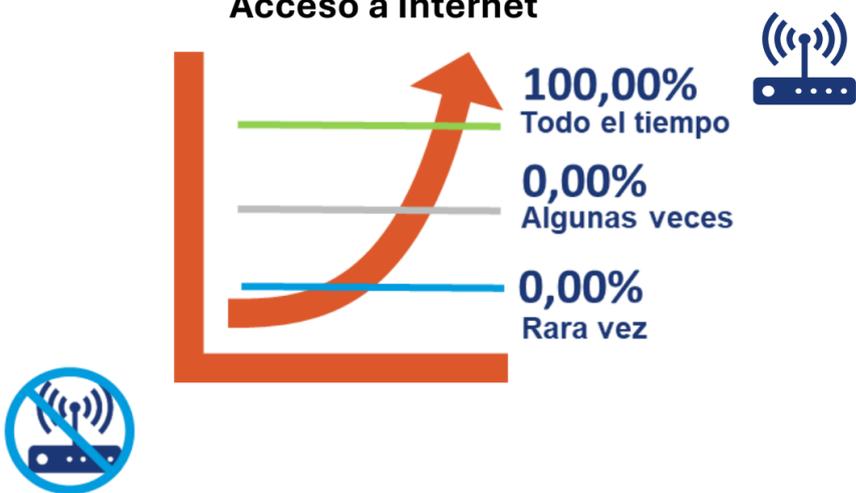


### Nivel de Escolaridad

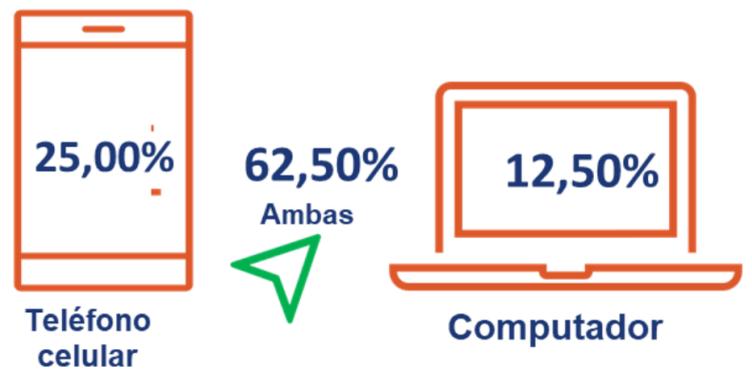


## Caracterización Accesibilidad

### Acceso a Internet

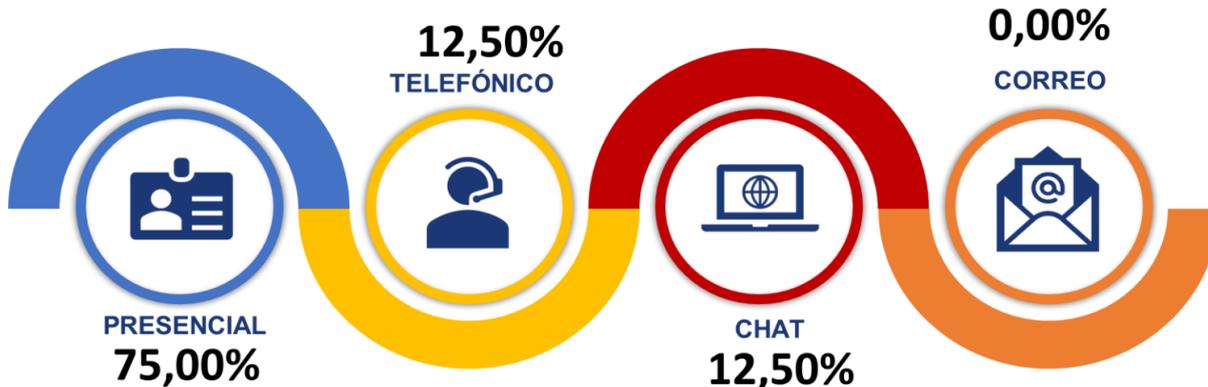


### Medio de Acceso

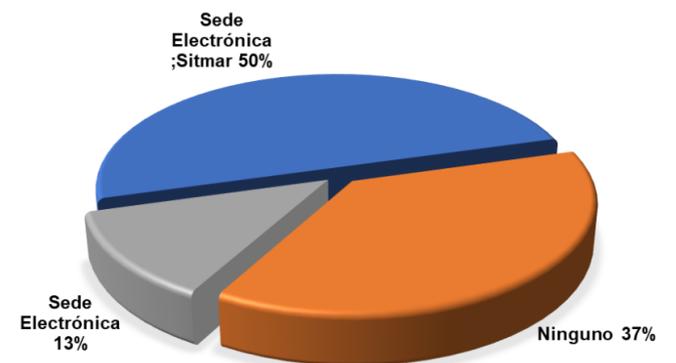


## Caracterización canales de atención

### Preferencias



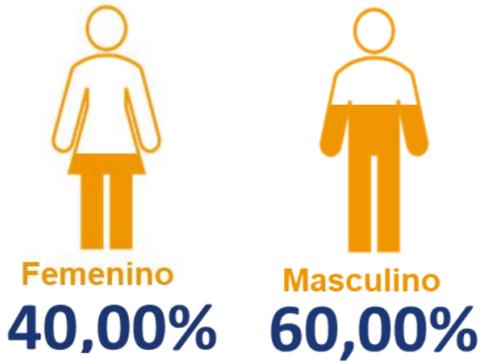
### Uso de Sistemas



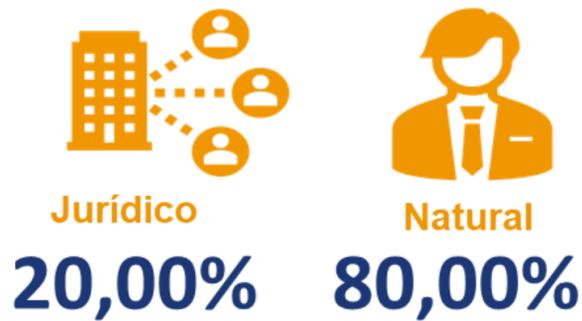


## Caracterización social

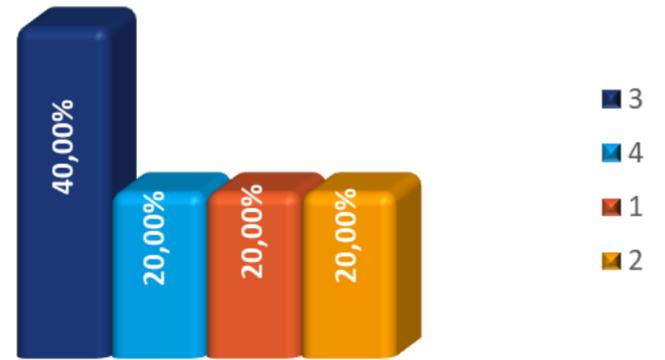
### Género



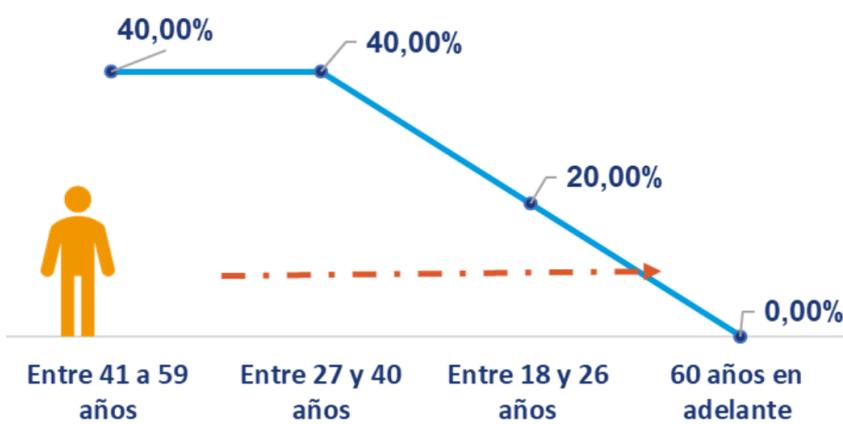
### Tipo de Persona



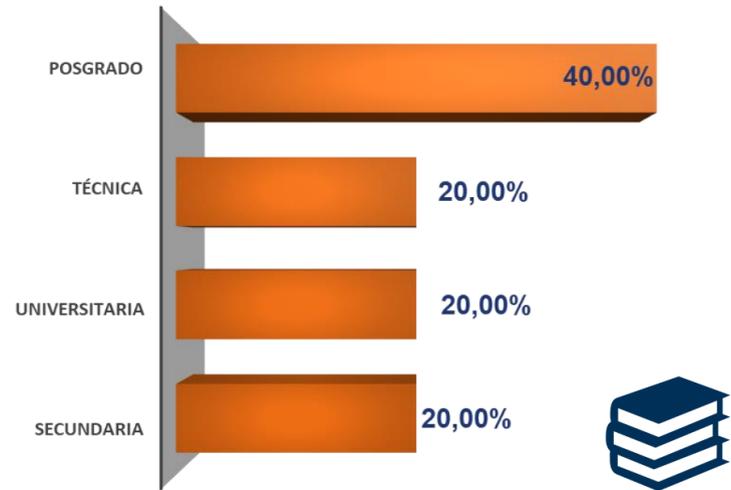
### Estrato



### Rango de Edad

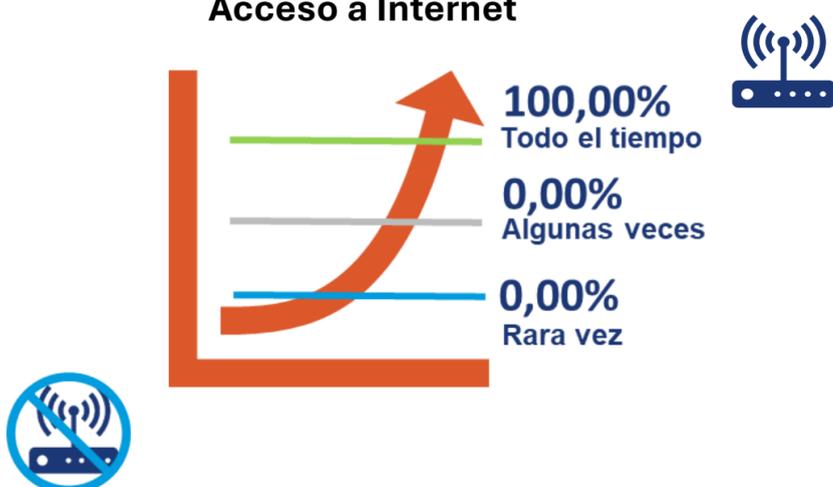


### Nivel de Escolaridad

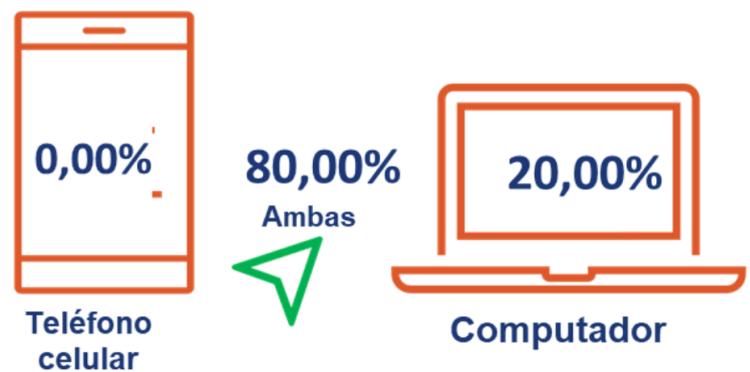


## Caracterización Accesibilidad

### Acceso a Internet



### Medio de Acceso

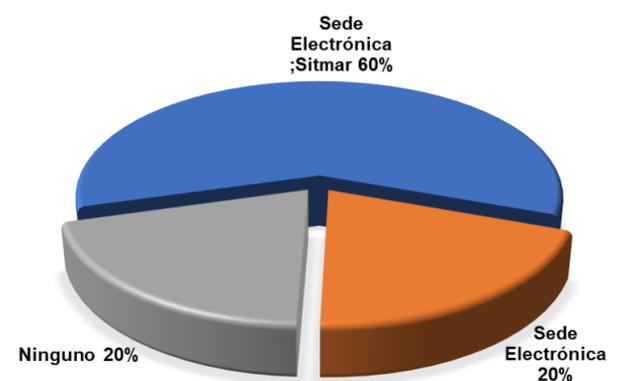


## Caracterización canales de atención

### Preferencias



### Uso de Sistemas





## Conclusiones

- ✓ **Diversidad de perfiles:** Se identificaron distintos tipos de usuarios con características y necesidades diferenciadas, lo que sugiere la necesidad de estrategias segmentadas.
- ✓ **Preferencias de canal:** La mayoría de los usuarios prefieren interactuar de forma presencial, mientras que los canales digitales se usan principalmente para la radicación de algunos trámites.
- ✓ **Barreras tecnológicas:** Una parte significativa de los usuarios tiene acceso a Internet, sin embargo el uso de los sistemas de información es menos frecuente que los canales de atención presencial.
- ✓ **Segmentos prioritarios:** Se identificaron segmentos con mayor frecuencia de uso y nivel de influencia, lo cual orienta la priorización de mejoras.

## Recomendaciones:

- ✓ Diseñar estrategias diferenciadas para cada segmento de usuario, justando contenidos, servicios y canales según sus necesidades.
- ✓ Continuar fortaleciendo los canales digitales, garantizando accesibilidad, usabilidad y atención efectiva, especialmente para los usuarios frecuentes.
- ✓ Implementar programas de alfabetización digital para usuarios con baja competencia tecnológica, incluyendo guías, talleres o asistencia personalizada.
- ✓ Optimizar la comunicación institucional, asegurando que la información sea clara, actualizada y fácilmente localizable en todos los canales.
- ✓ Monitorear continuamente la experiencia del usuario mediante encuestas breves o indicadores de satisfacción, para ajustar las estrategias de atención y servicio.



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

*¡Gracias por su atención!*

