

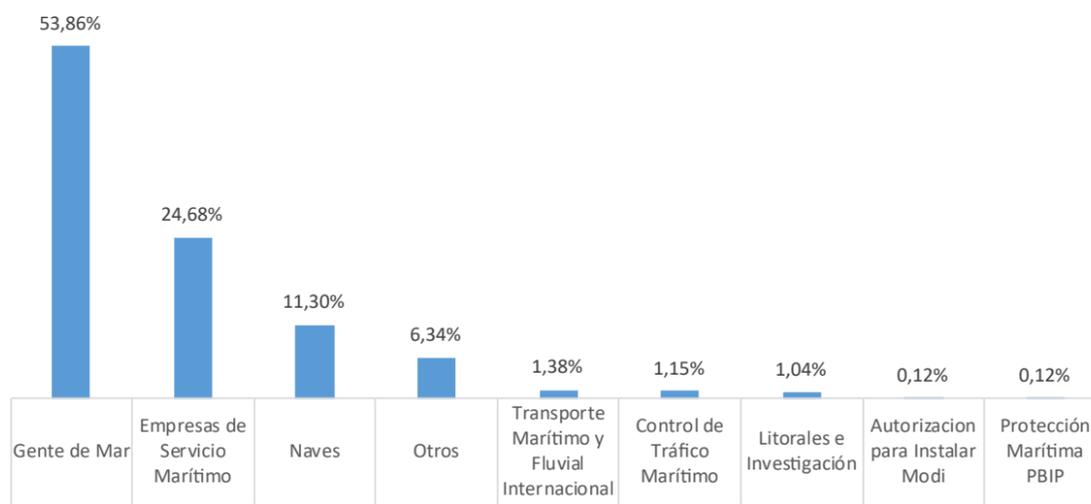


**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

# CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIMAR POR TRÁMITE

## ALCANCE

Caracterización de los usuarios de la Dirección General Marítima por trámite:



Con base en la encuesta de satisfacción realizada en el año 2023, con un total de 875 personas encuestadas se realiza una caracterización de los usuarios frente a cada uno de los trámites de la Entidad.

Respecto a los nueve procesos relacionados en la gráfica, se resalta que un poco más del 50% corresponden a los usuarios de trámites de Gente de Mar.

## OBJETIVOS Y CLASIFICACIÓN

- Conocer a los usuarios de los trámites realizados por Dimar para atender sus expectativas
- Reconocer las características de los grupos de valor, para entender sus necesidades y demandas.
- Planificar los entregables institucionales conforme a la demanda de los grupos de valor identificados.

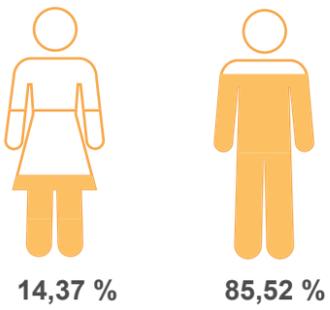
Para ellos se han clasificado los usuarios bajo las siguientes variables:

- Género
- Tipo de usuario
- Estrato
- Discapacidad
- Último nivel educativo
- Rango de edad
- Acceso a Internet
- Medios de conexión a Internet
- Medio de radicación con DIMAR

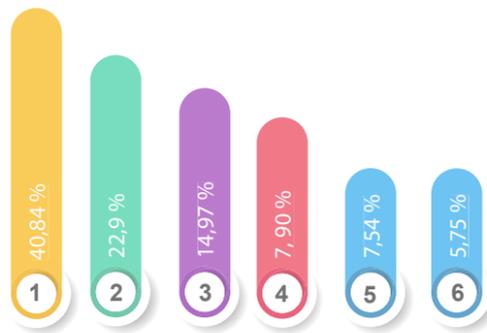


## ► Caracterización social

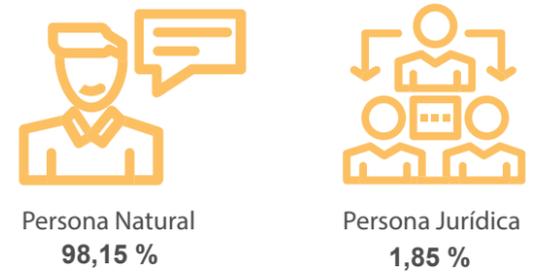
### Género



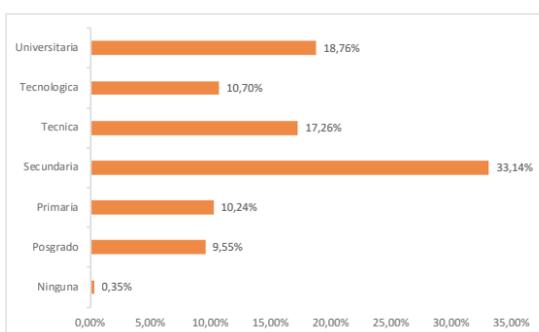
### Estrato



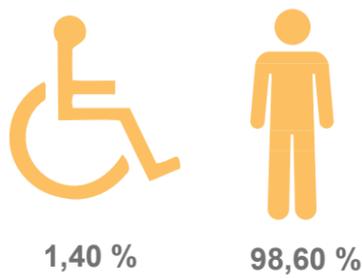
### Tipo de Usuario



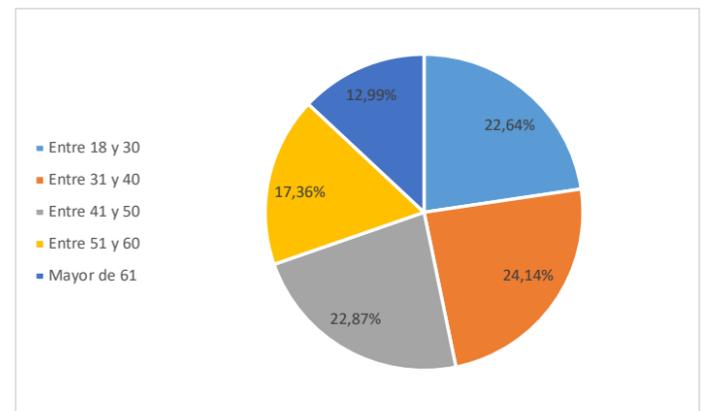
### Nivel de Escolaridad



### Discapacidad



### Rango de Edad

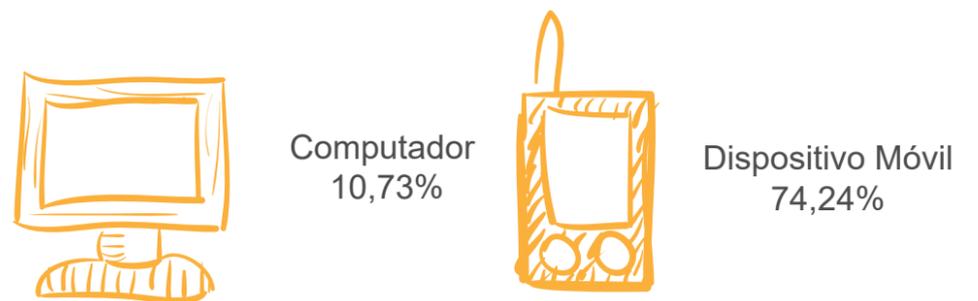


## ► Caracterización accesibilidad

### Acceso a Internet

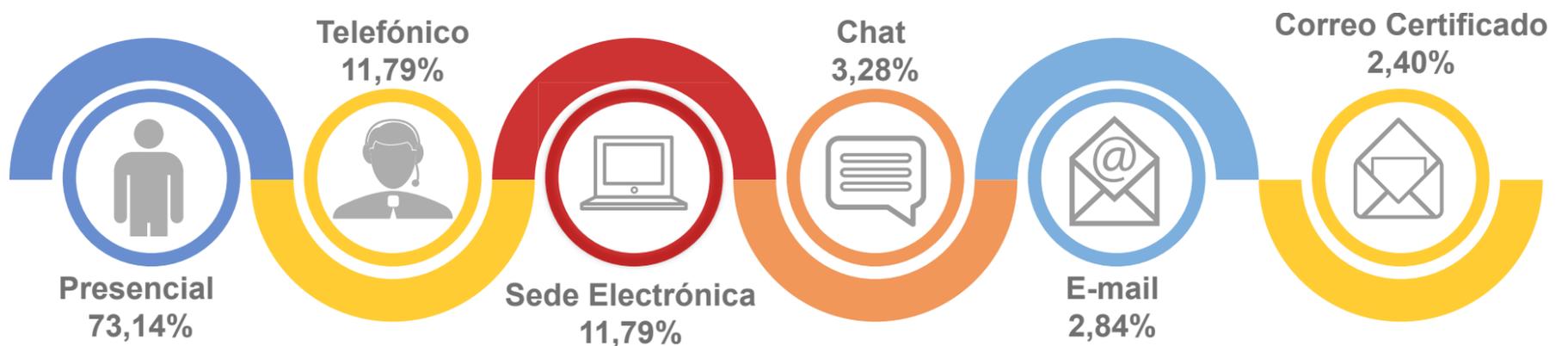


### Medios Acceso a Internet



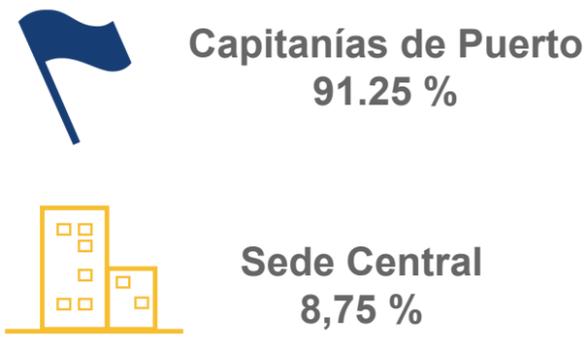
## ► Preferencias en canales de atención

### Canales de Atención

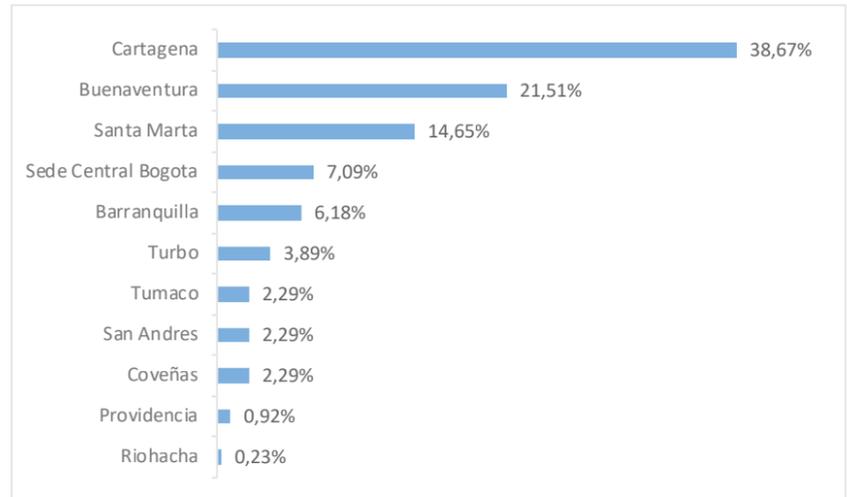


## ► Caracterización Puntos de Radicación

### Zona de Radicación



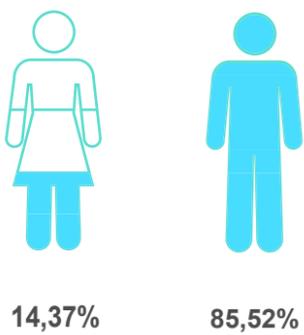
### Lugar de Preferencia



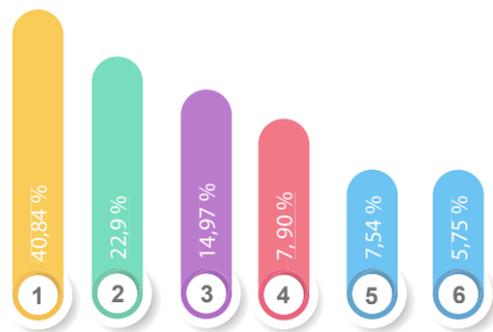
# NAVES

## ► Caracterización social

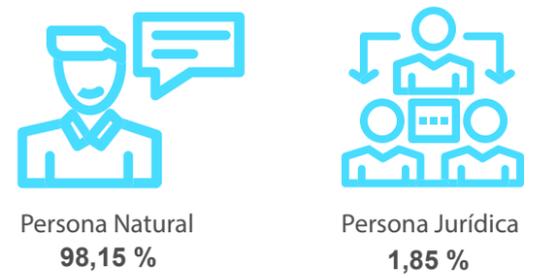
### Género



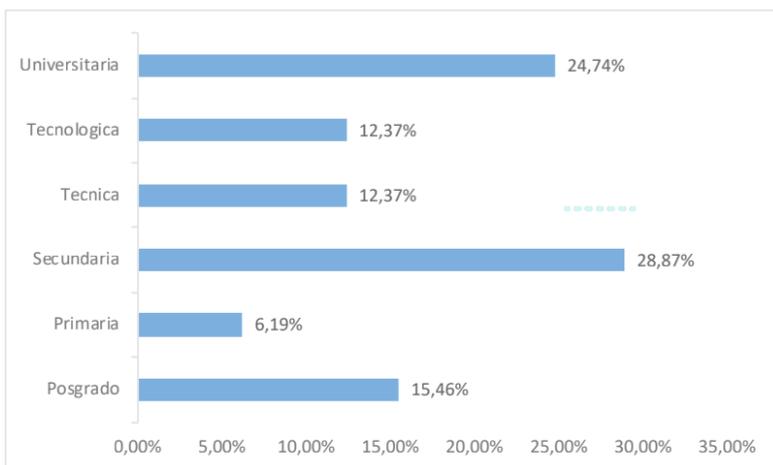
### Estrato



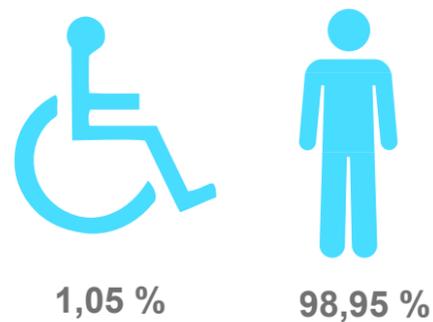
### Tipo de Usuario



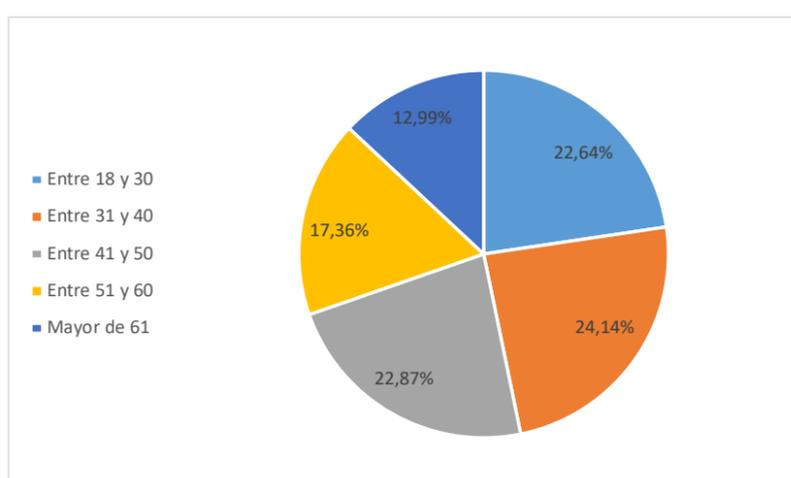
### Nivel de Escolaridad



### Discapacidad



### Rango de Edad

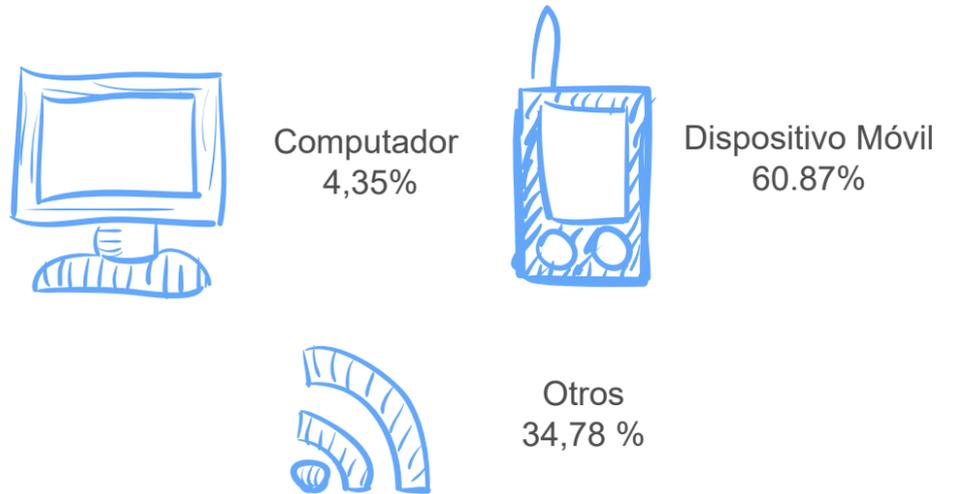


## ▶ Caracterización accesibilidad

### Acceso a Internet

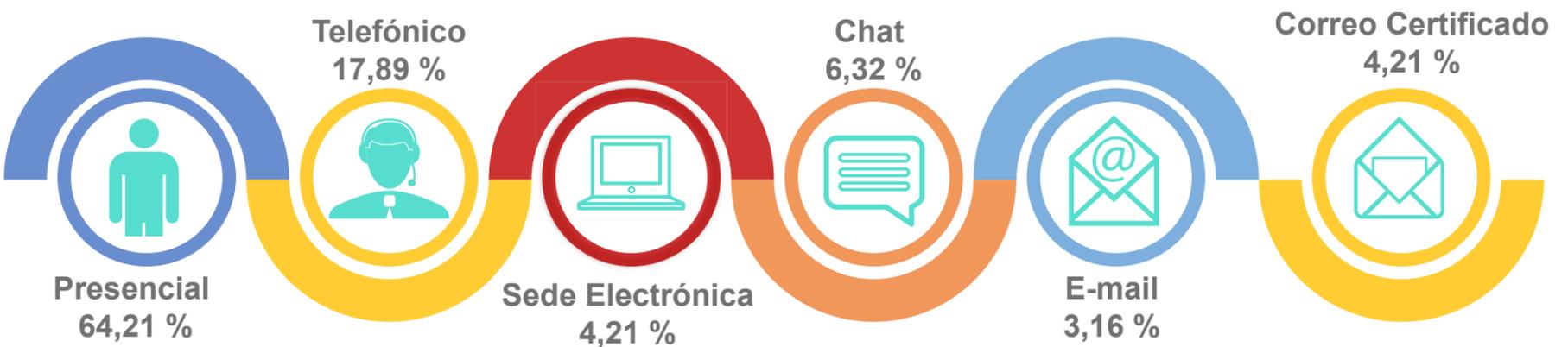


### Medios Acceso a Internet



## ▶ Preferencias en canales de atención

### Canales de Atención

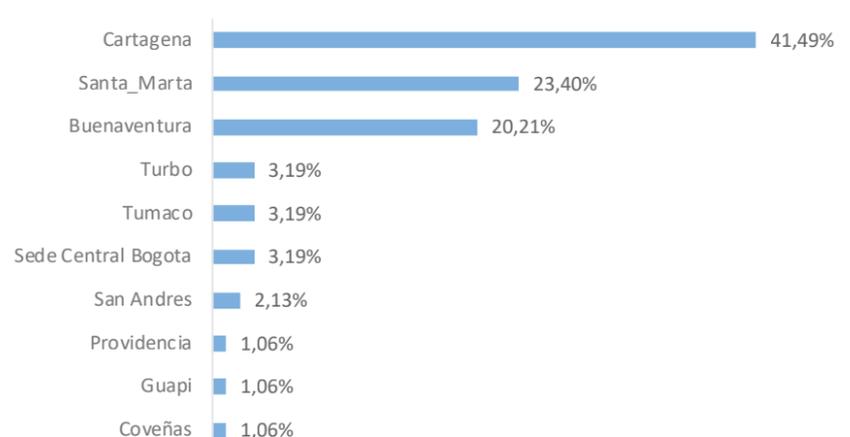


## ▶ Caracterización Puntos de Radicación

### Zona de Radicación

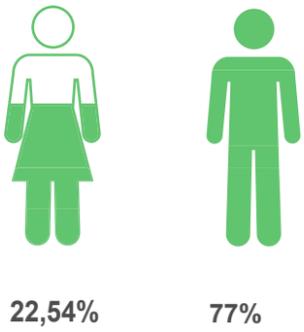


### Lugar de Preferencia

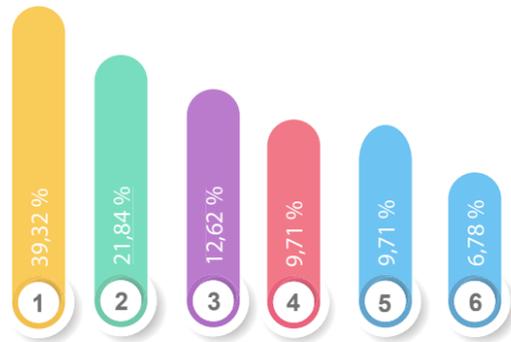


## ► Caracterización social

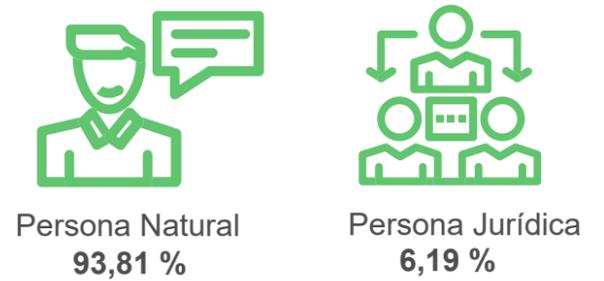
### Género



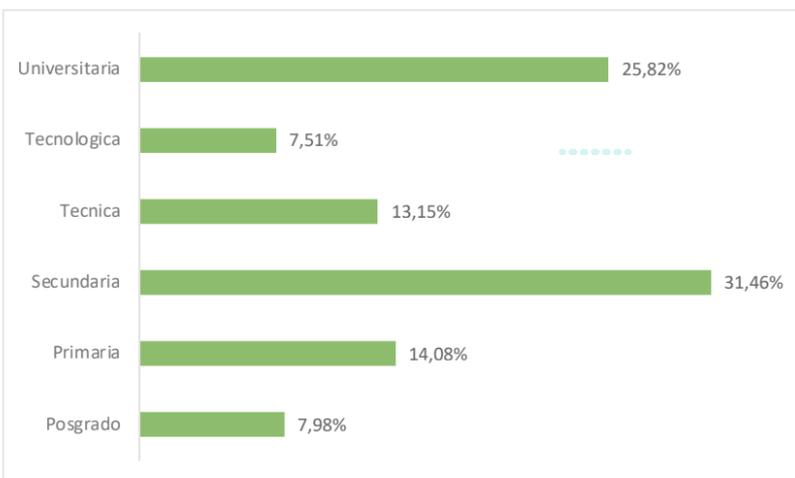
### Estrato



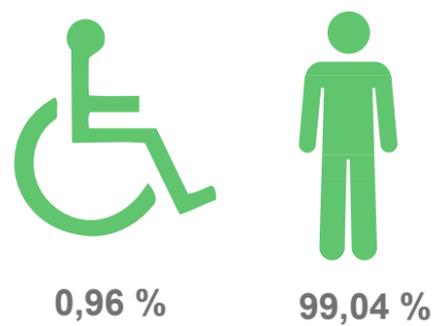
### Tipo de Usuario



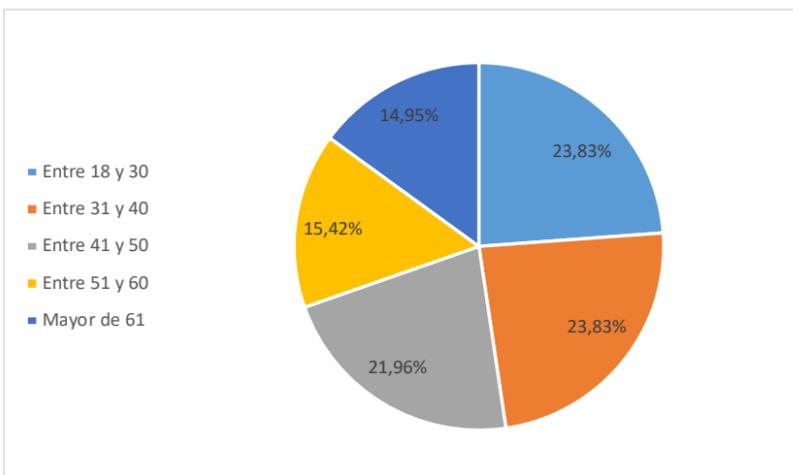
### Nivel de Escolaridad



### Discapacidad



### Rango de Edad

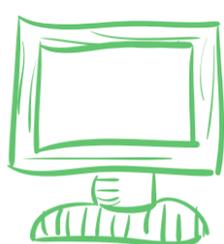


### Acceso a Internet



## ► Caracterización accesibilidad

### Medios Acceso a Internet



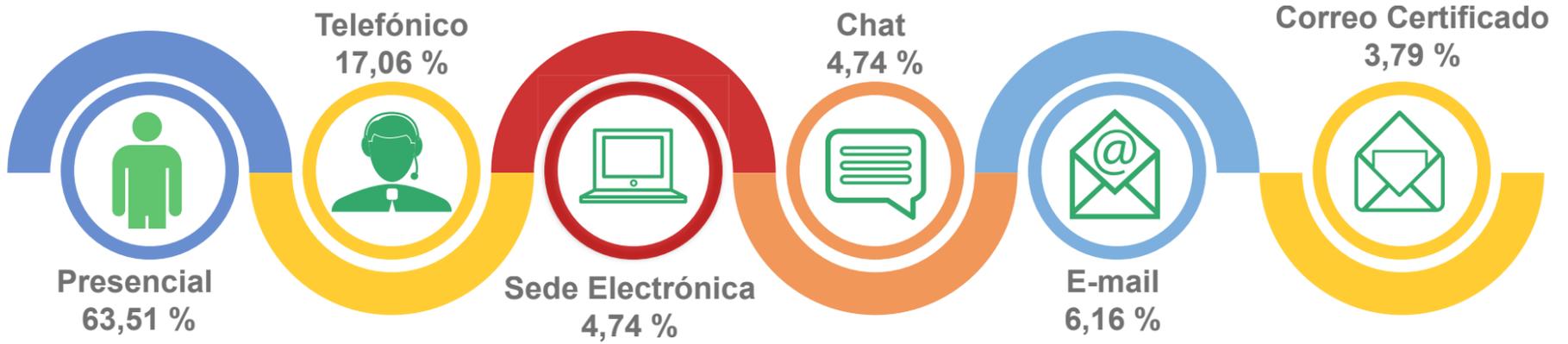
Computador  
16,67%



Dispositivo Móvil  
71,88%

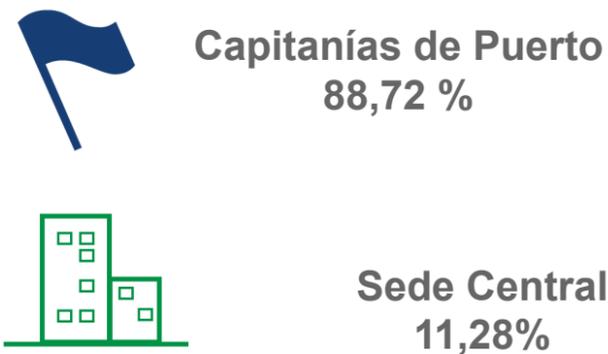
## ► Preferencias en canales de atención

Canales de Atención

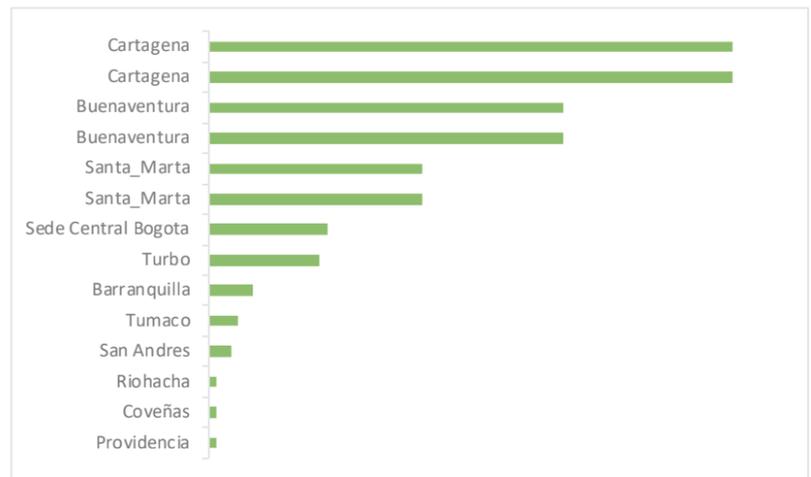


## ► Caracterización Puntos de Radicación

Zona de Radicación



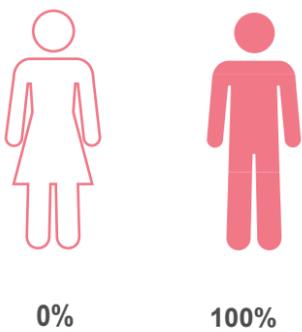
Lugar de Preferencia



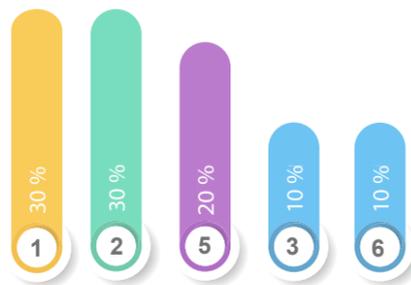
# CONTROL DE TRÁFICO MARÍTIMO

## ► Caracterización social

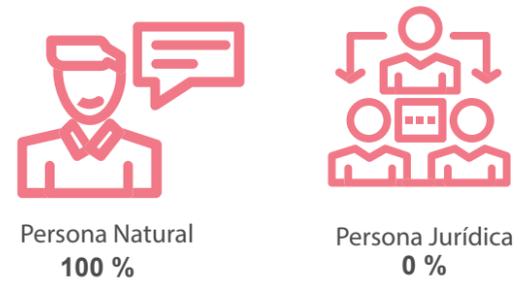
Género



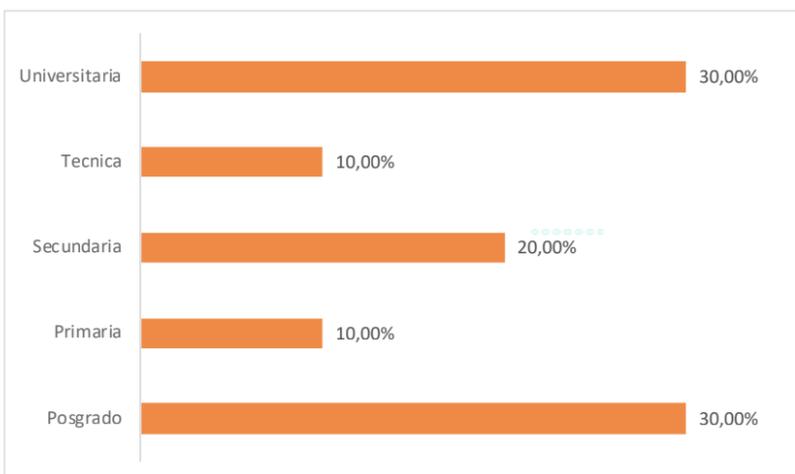
Estrato



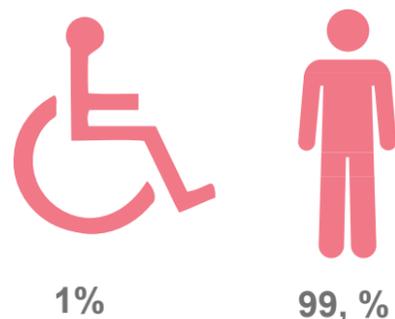
Tipo de Usuario



Nivel de Escolaridad

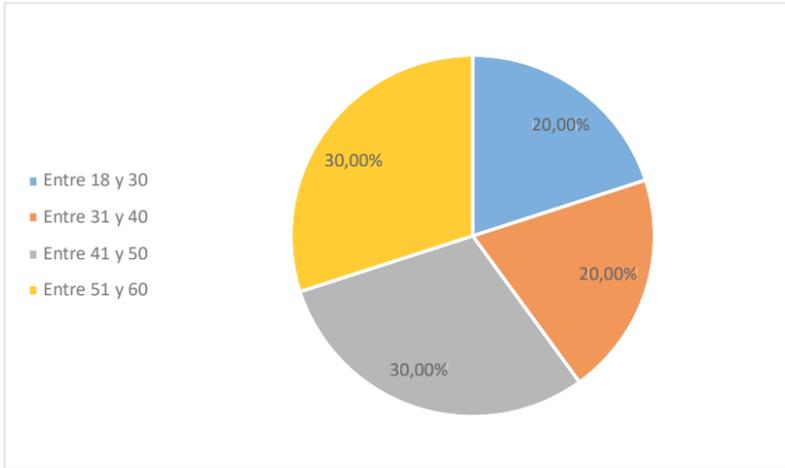


Discapacidad



## ▶ Caracterización accesibilidad

### Rango de Edad



### Acceso a Internet



### Medios Acceso a Internet



Computador  
12,50 %



Dispositivo Móvil  
50 %



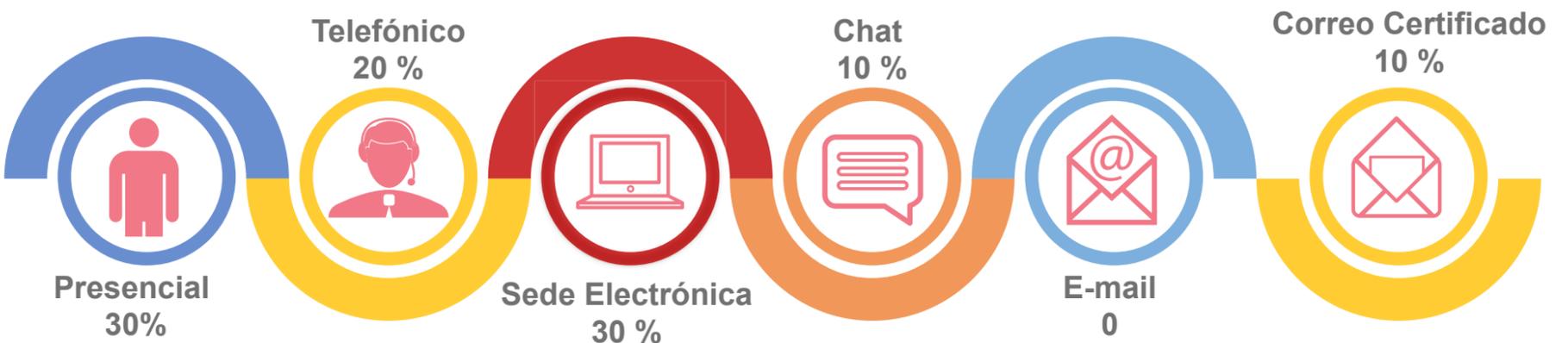
Otros  
25 %



Ninguno  
12,50 %

## ▶ Preferencias en canales de atención

### Canales de Atención



## ▶ Caracterización Puntos de Radicación

### Zona de Radicación

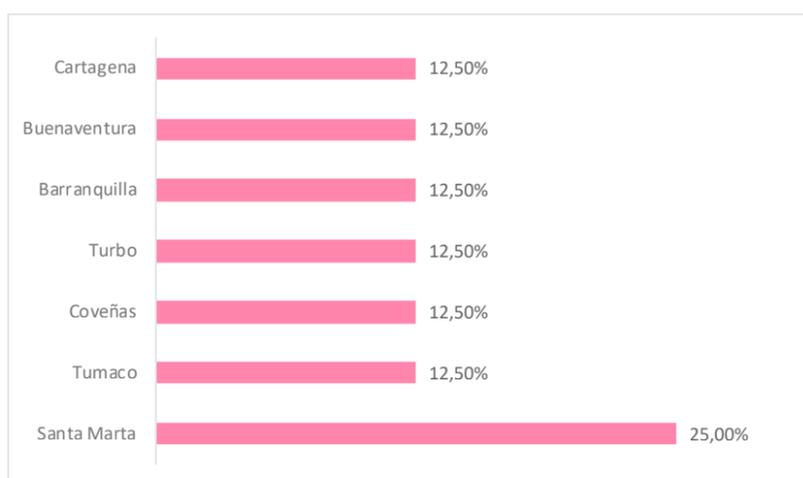


Capitanías de Puerto  
100 %



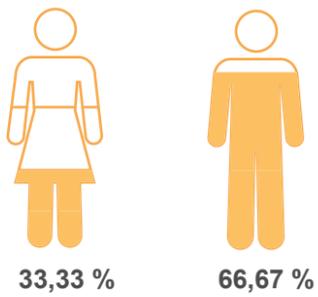
Sede Central  
0%

### Lugar de Preferencia



## ► Caracterización social

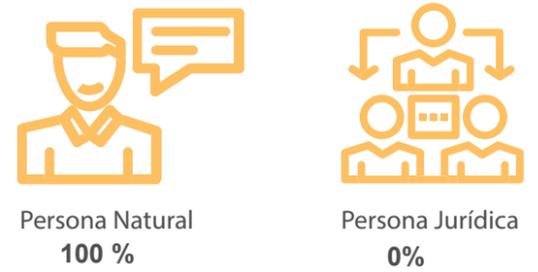
### Género



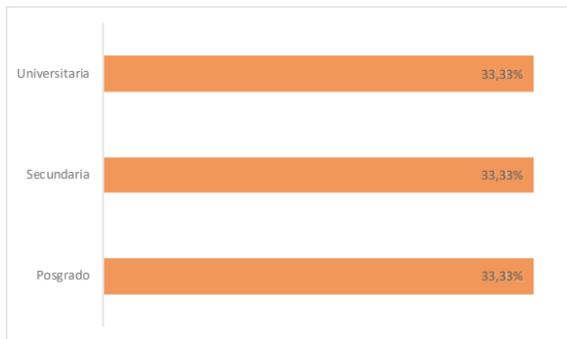
### Estrato



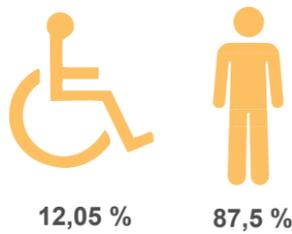
### Tipo de Usuario



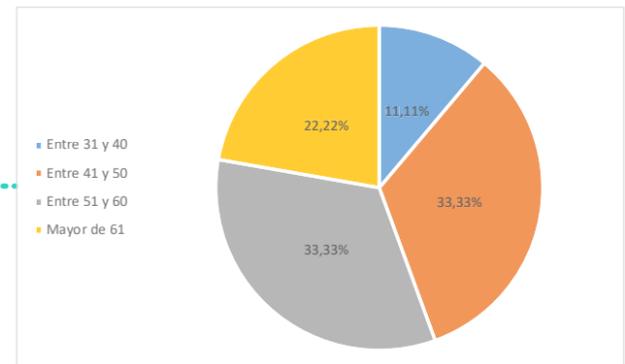
### Nivel de Escolaridad



### Discapacidad



### Rango de Edad



## ► Caracterización accesibilidad

### Acceso a Internet

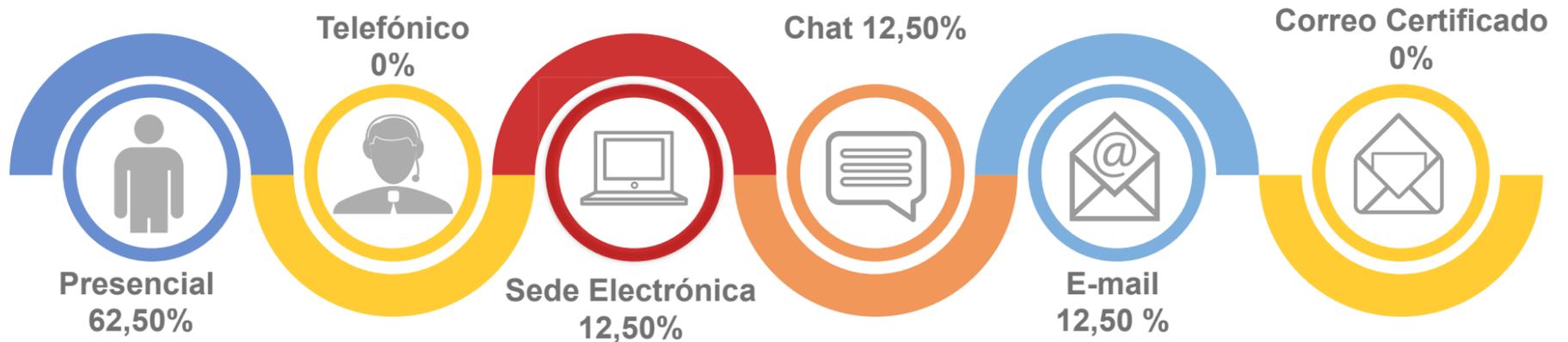


### Medios Acceso a Internet



## ► Preferencias en canales de atención

### Canales de Atención



## ▶ Caracterización Puntos de Radicación

Zona de Radicación

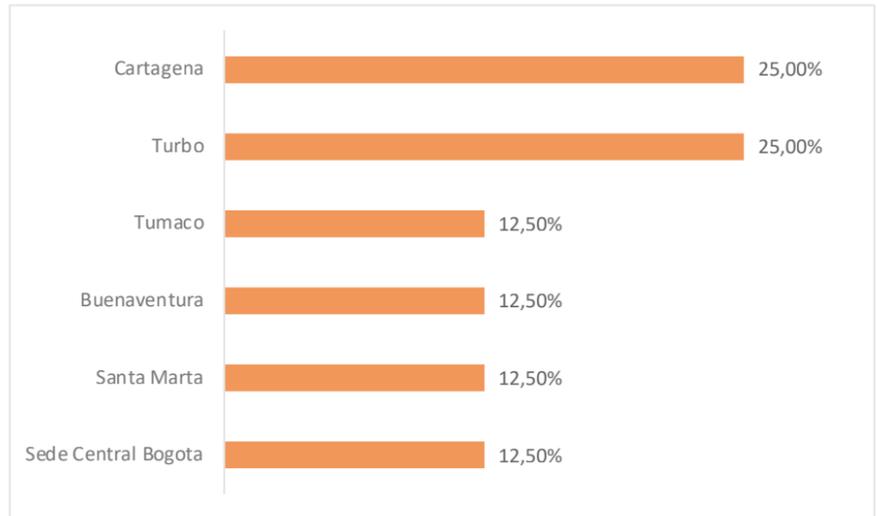


**Capitanías de Puerto**  
75 %



**Sede Central**  
25 %

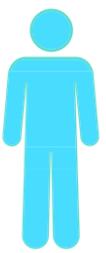
Lugar de Preferencia



# PROTECCIÓN MARÍTIMA

## ▶ Caracterización social

Género

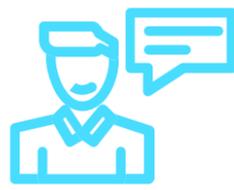


100%

Estrato



Tipo de Usuario



Persona Natural  
100 %

Discapacidad



0%



100%

Nivel de Escolaridad

**Posgrado 100%**

Rango de Edad

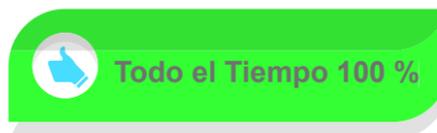
**Entre 41 y 50 años: 100%**

## ▶ Caracterización accesibilidad

Medios Acceso a Internet

**Otros: 100%**

Acceso a Internet



## ▶ Preferencias en canales de atención

Canales de Atención

**E-mail 100%**

## ▶ Caracterización Puntos de Radicación

Zona de Radicación



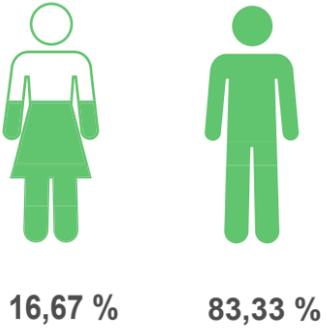
**Capitanías de Puerto**  
100 %

Lugar de preferencia

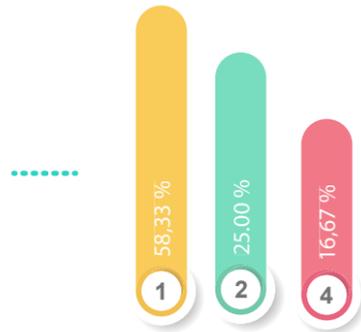
**Cartagena: 100%**

## ► Caracterización social

Género



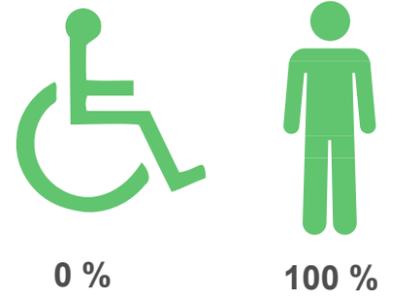
Estrato



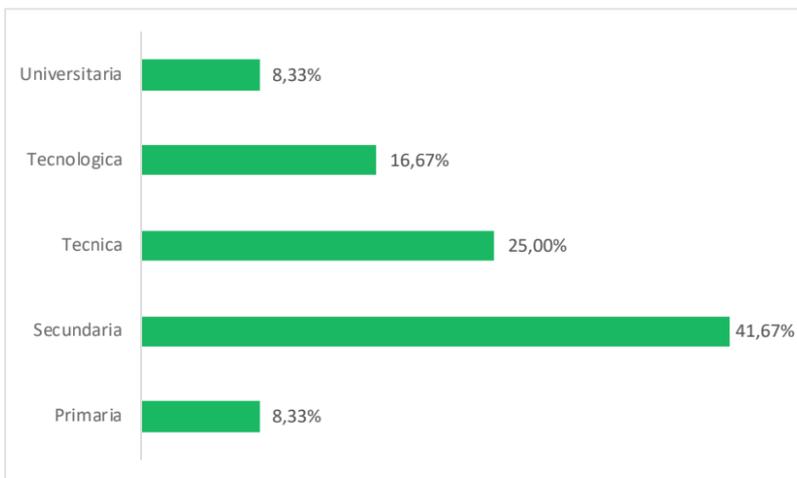
Tipo de Usuario



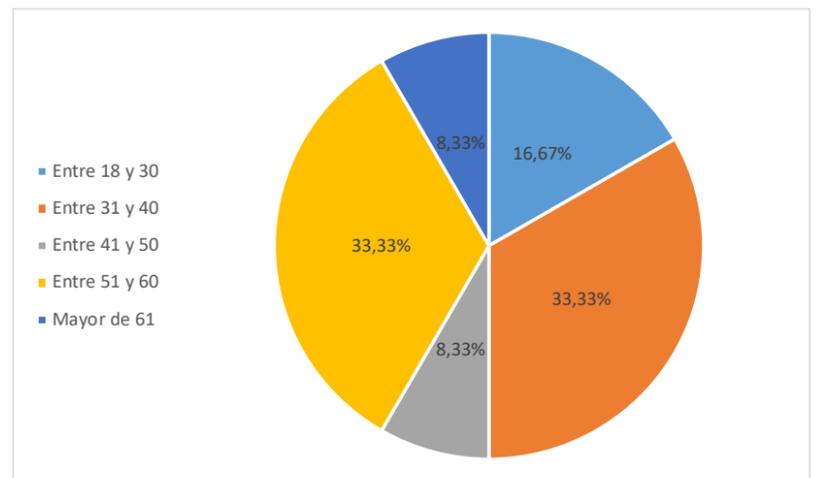
Discapacidad



Nivel de Escolaridad



Rango de Edad



## ► Caracterización accesibilidad

Acceso a Internet

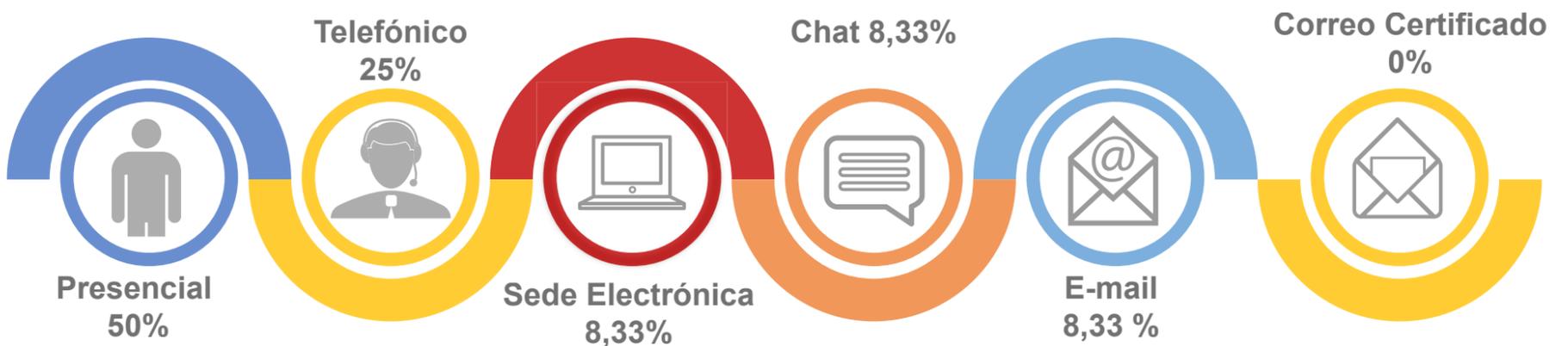


Medios Acceso a Internet



## ► Preferencias en canales de atención

Canales de Atención



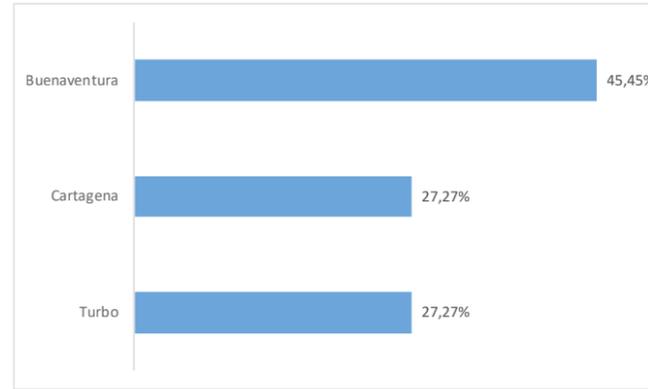
## ► Caracterización Puntos de Radicación

Zona de Radicación

Lugar de preferencia



**Capitanías de Puerto**  
**100 %**



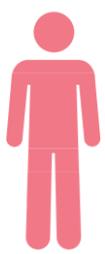
## SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA

### ► Caracterización social

Género

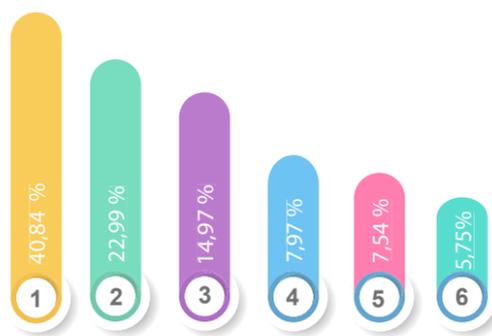
Estrato

Tipo de Usuario



14,37 %

85,52 %



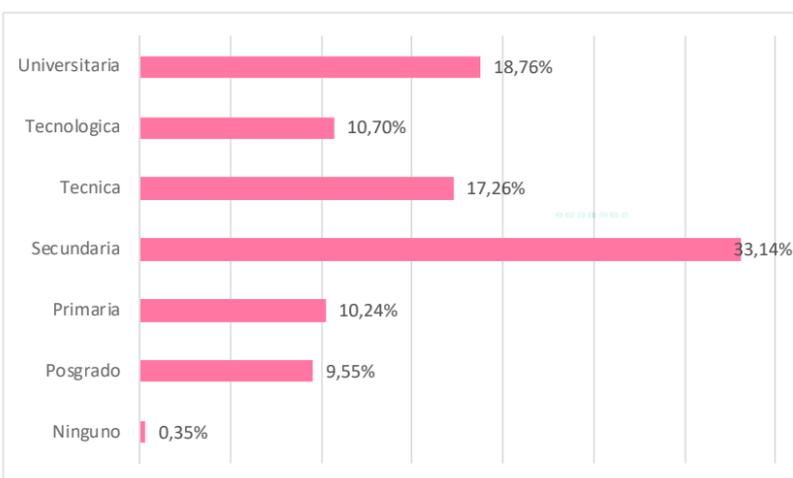
Persona Natural  
 98,15 %



Persona Jurídica  
 1,85%

Nivel de Escolaridad

Discapacidad



1,40%



98,60 %

### ► Caracterización accesibilidad

Acceso a Internet

Medios Acceso a Internet



Computador  
 10,73 %



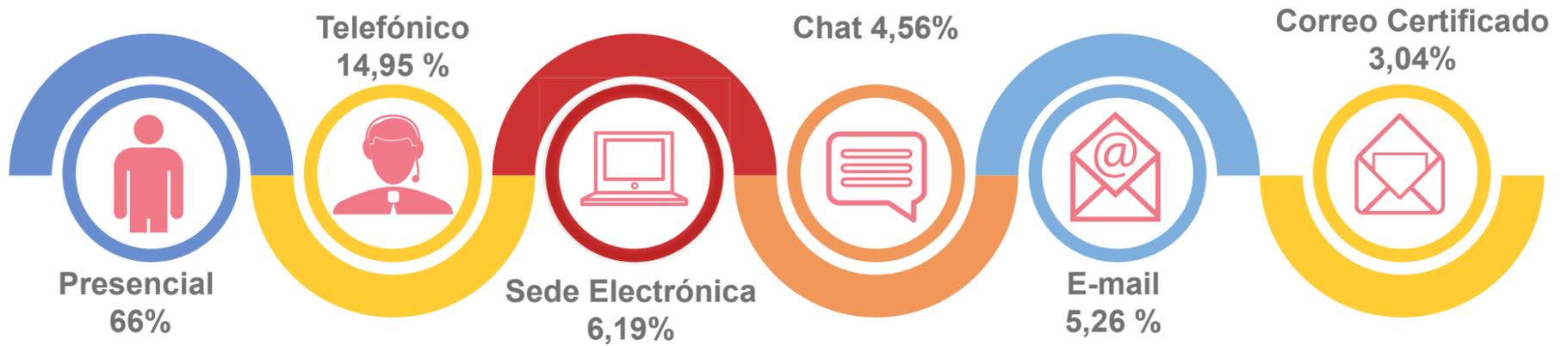
Dispositivo Móvil  
 74,24%



Ninguno  
 0,13%

## ► Preferencias en canales de atención

Canales de Atención



## ► Caracterización Puntos de Radicación

Zona de Radicación

Lugar de Preferencia



**Capitanías de Puerto**  
91,25 %

**Buenaventura: 100%**



**Sede Central**  
8,75%

## CONCLUSIONES

De acuerdo con la información recolectada a través de la encuesta de satisfacción, se evidencia de forma general que los usuarios masculino son más frecuentes corresponden al género masculino con un 85.44%, y que se encuentran en un rango de edad entre 31 y 40 años, asimismo, los trámites de mayor afluencia son los de Gente de Mar con un 53,68%.

De igual forma la gran mayoría de usuarios son personas naturales con un 98.14%, y el nivel de escolaridad más sobresaliente es el de Secundaria con un 33,14% de participación, seguido del nivel Universitario con 18,75%.

Con relación al estrato socioeconómico más frecuente se observa en los estratos 1,2 y 3 con una representación del 79,77%, distribuido así:

- Estrato1: 38,85% - Estrato2: 26,62% - Estrato3: 14,28%

Con relación al tema de accesibilidad se encuentra que el 59% tiene acceso permanente a internet para realizar sus trámites, y el 32,37% tiene acceso de forma ocasional, en este sentido se evidencia la facilidad en el uso de equipos móviles con el 74% de participación, y en segundo lugar está el computador con el 10%.

Finalmente, la preferencia de los usuarios para ponerse en contacto con la Entidad es la forma presencial con un 66% de siendo las capitanías de Cartagena y Buenaventura las más visitadas, el siguiente canal de contacto preferido corresponde al telefónico con 15%.

