



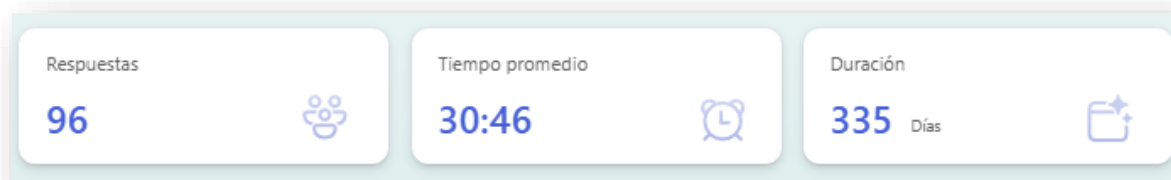
**Resultados
Encuesta de
satisfacción
Transparencia
y acceso a la
información
Portal Web
2024**

**Área de Servicio y
Participación Ciudadana
ASEPAC**



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Dentro de las actividades de la política de transparencia y acceso a la información, el Grupo de Coordinación General de Dimar a través del Área de Servicio y Participación Ciudadana implementó la encuesta dirigida a los usuarios de la página web de la entidad con el ánimo de conocer la experiencia de uso del usuario y el grado de satisfacción con la disponibilidad de información.

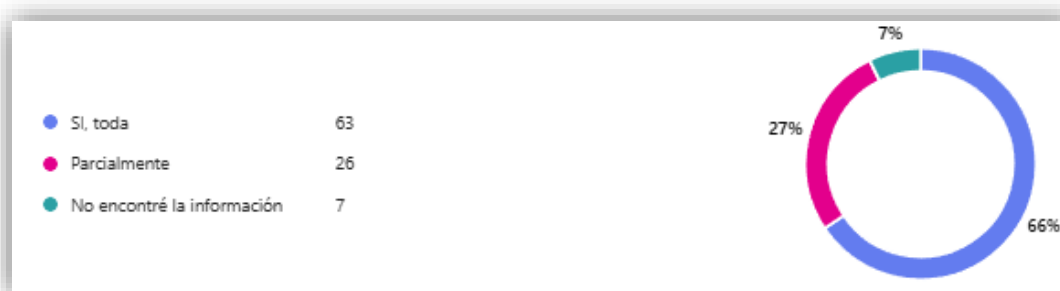


La muestra obtenida fue de 96 encuestas, se formularon cinco (05) preguntas con los siguientes resultados.

1. ¿Con qué regularidad visita el sitio web de Dimar?



2. ¿Encontró la información que buscaba en este espacio web?



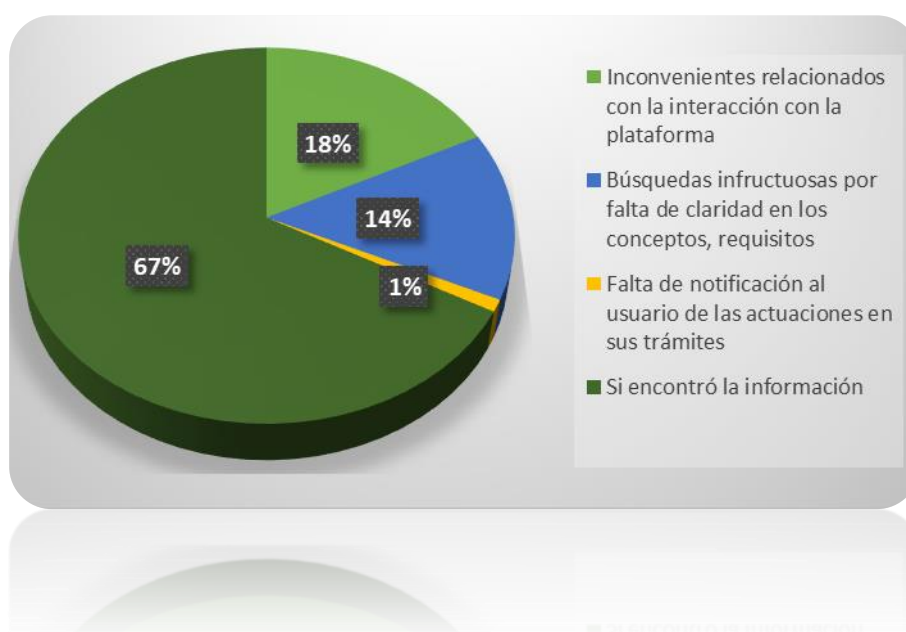
3. ¿Fue fácil buscar información en el sitio web de Dimar?



4. ¿La información disponible fue clara y comprensible?



5. Indíquenos qué tipo de información requiere y no encontró en el sitio web de Dimar (500 caracteres máximo)



Recomendaciones:

- Revisar el correcto funcionamiento de los enlaces y la información en el Portal para minimizar inconvenientes.
- Revisar y aclarar los conceptos y requisitos para facilitar las búsquedas de los usuarios, empleando un lenguaje claro que facilite la comprensión.
- Verificar la posibilidad de implementar avisos a los correos electrónicos de los usuarios para asegurar que todos estén al tanto de sus actuaciones

Voz del usuario:



- “No es Claro los pasos a seguir para los trámites que están disponibles en línea”
- “Encontró la información parcialmente, buscaba el permiso de operación, pero solo aparece de naves”
- “Al realizar trámites o acceder con los usuarios a algunos sitios es complicado el acceso, no carga la página o no cargan los enlaces”
- “No cargan en ocasiones de manera correcta los enlaces para realizar los pagos y adicional las capitanías no actualizan los procesos”
- “Los requisitos no son claros a la hora de hacer un trámite por lo cual realice un pago innecesario y es un problema luego para la devolución del dinero”
- Manifiesta que no se pudo registrar para descarga la licencia, no ha intentado generar ninguna interacción adicional con la página.
- Todo se encuentra pero es complejo a veces para las personas mayores