

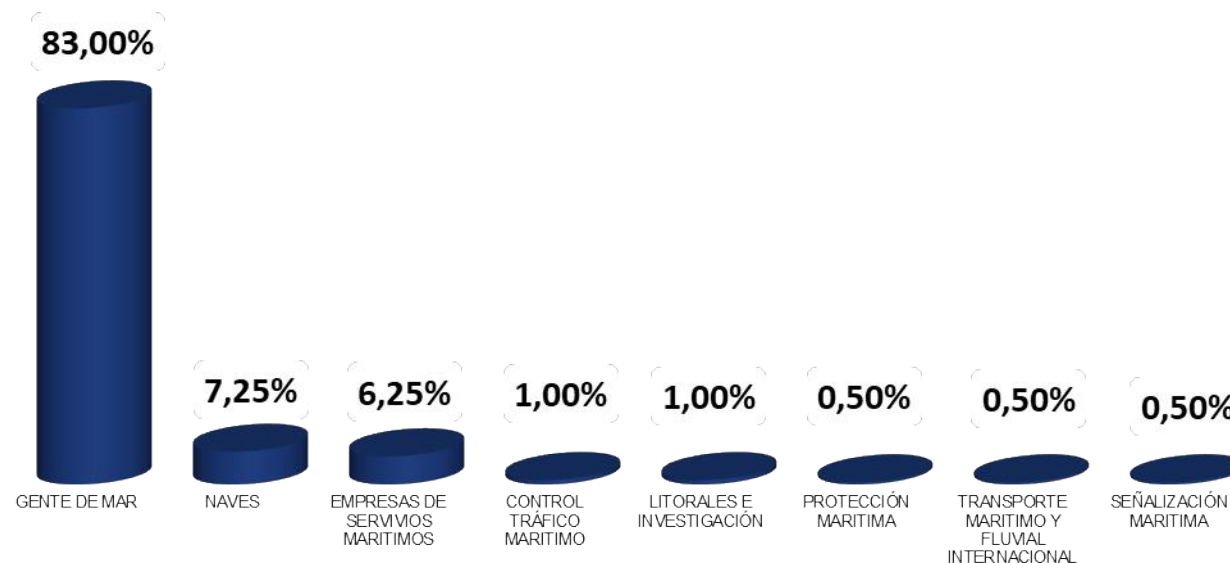
Ministerio de Defensa Nacional



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

# **Caracterización Sociodemográfica de los Usuarios por Trámite**

El presente documento tiene como fin generar la caracterización de los usuarios de la Dirección General Marítima por trámite, dichos trámites corresponden a los procesos que se muestran a continuación:



Los datos que registran en la gráfica corresponden a la información obtenida en la encuesta de satisfacción de 2022 publicada en el Portal Marítimo Colombiano, tomando estos datos como base para realizar la caracterización de usuarios por trámite.

Respecto a los ocho procesos relacionados en la gráfica, el proceso de Gente de mar presenta un porcentaje superior de participación con un 83%, seguido por naves, empresas, etc.



# OBJETIVO Y CLASIFICACIÓN



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

El documento es realizado con el fin de dar a conocer a los diferentes procesos las características de los usuarios de cada trámite, considerando que esta caracterización es importante a la hora de realizar planes de acción, de mejora, nuevos proyectos o cualquier tipo de actividad que afecte de manera directa a sus grupos de interés.

A continuación se clasifican los aspectos de la caracterización de los usuarios frente a cada trámite:

## Caracterización Social:

- Género
- Tipo de usuario
- Estrato
- Discapacidad
- Último nivel educativo
- Rango de edad



## Caracterización sobre RED y WEB:

- Acceso a internet
- Medios de conexión a internet

## Caracterización sobre Atención:

- Medio de Radicación con DIMAR

## Caracterización sobre Radicación:

- Zona de radicación
- Regional de preferencia



*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



## ■ GÉNERO



Femenino  
**5,72%**



Masculino  
**94,28%**

## ■ TIPO DE USUARIO

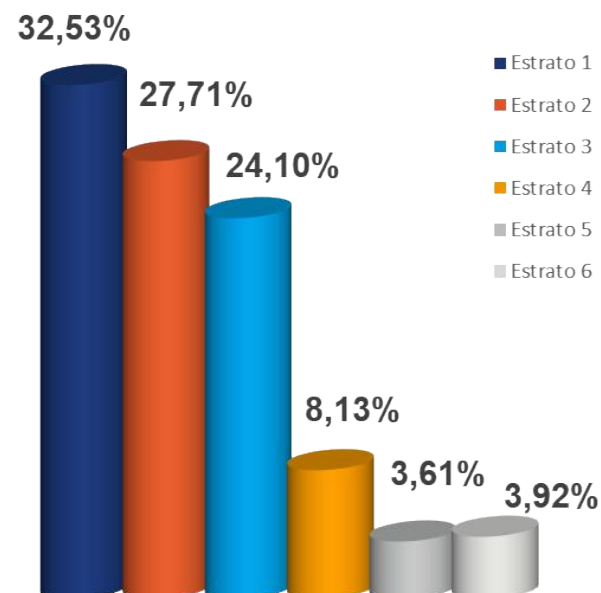


Jurídico  
**98,19%**



Natural  
**1,81%**

## ■ ESTRATO



Los usuarios que están en estrato 1 representan el 32,53% del total de los trámites del proceso GENTE DE MAR, seguido el estrato 2 con 27,71% y estrato 3 con 24,10%, por último los estrato 4, 5, 6 que son triplicados por los primeros tres estratos con porcentajes inferiores al 9%.

Se resalta que en este caso que la mayoría de los usuarios que realizan trámites de Gente de Mar se encuentran ubicados en estratos 1 y 2.

## EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



SI

2,7%



NO

97,3%

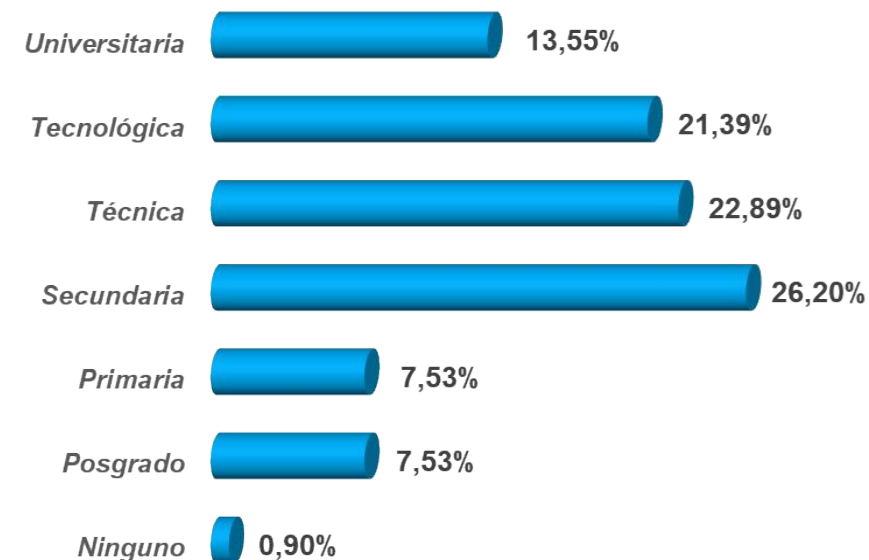
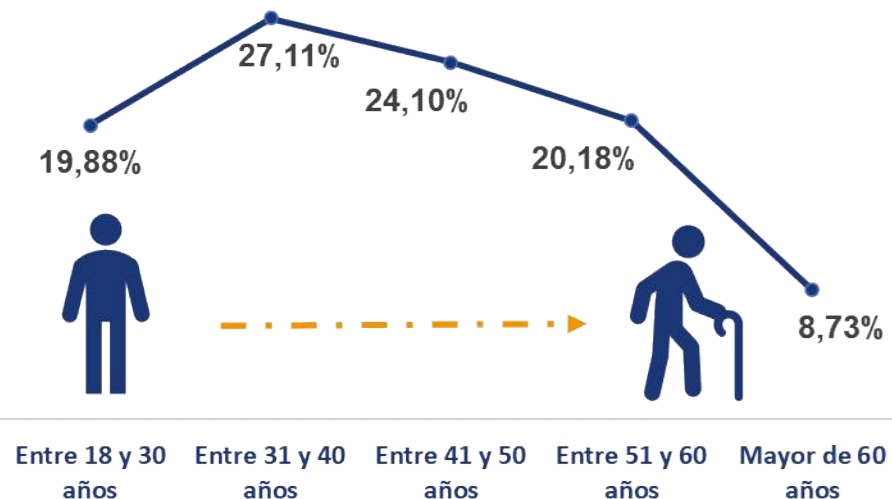
## NIVEL ESCOLARIDAD



En el ítem de caracterización sobre el último nivel de escolaridad el nivel de educación secundaria obtiene el mayor porcentaje correspondiente al 26,20% seguido de carrera universitaria con 13,55%, nivel técnico 22,89% y nivel tecnológico con 21,39%. Los niveles de educación con menor afluencia respecto a los trámites de este proceso es el nivel primaria y posgrado

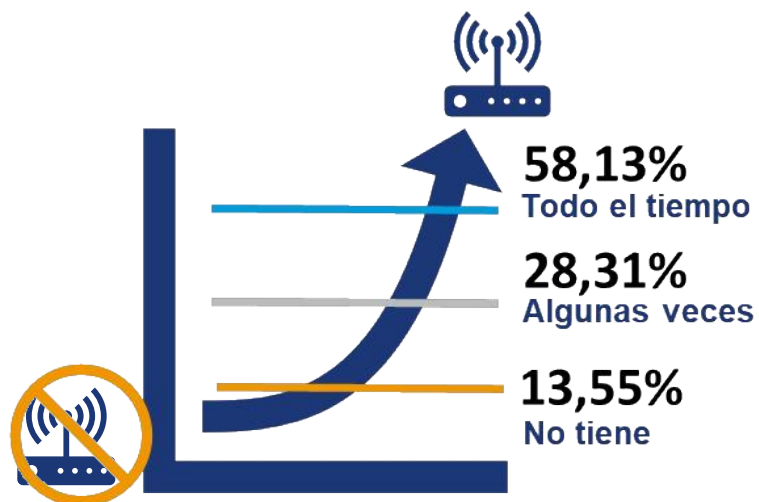
## RANGO DE EDAD

El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, está entre 31 y 40 años, seguido de entre 41 y 50 años y el rango con menor participación corresponde al de mayor de 60 años con el 8,73%.



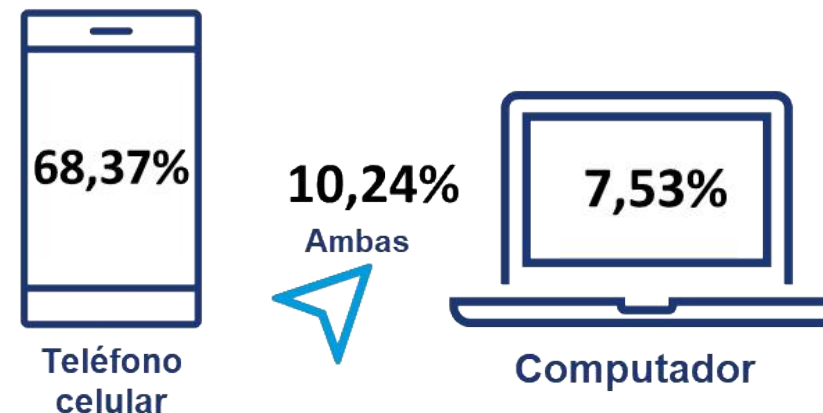


## ■ ACCESO INTERNET



El 86,45% de los usuarios tienen acceso a internet, de ellos el 58,13% tienen acceso todo el tiempo.

## ■ MEDIOS ACCESO A INTERNET

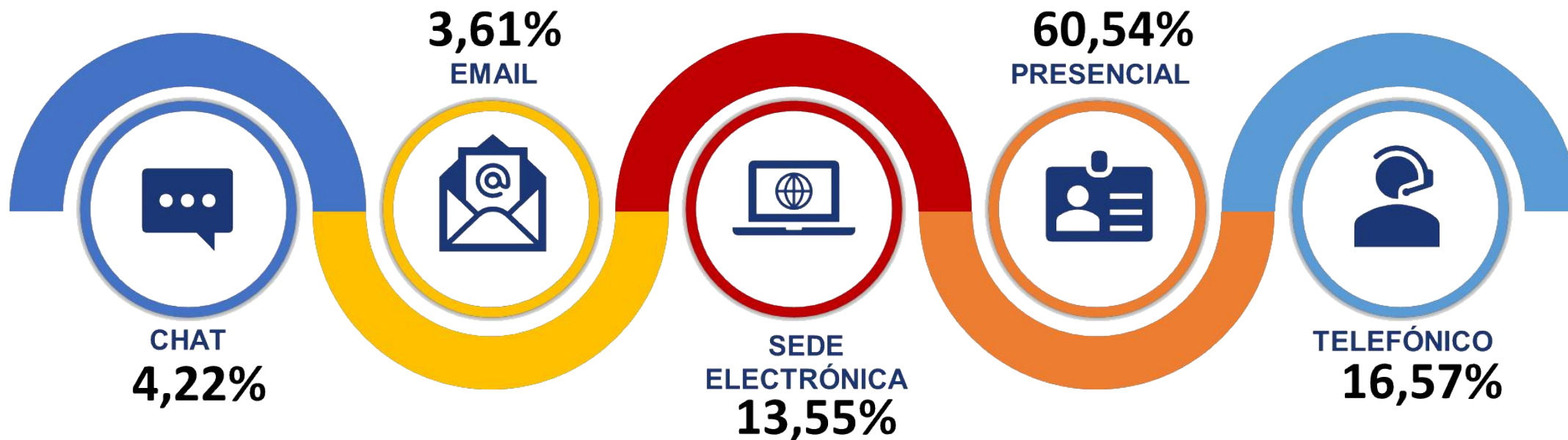


En este caso del 86,45% de los usuarios que manifestaron tener acceso a internet, el teléfono celular es el medio de mayor participación con el 68,37%, el 10,24% manifestó hacer uso de teléfono y computador.

El 13,55% manifestó no tener internet y no hacer uso de ningún medio para acceder a las redes de servicio.



## ■ CANALES DE ATENCIÓN



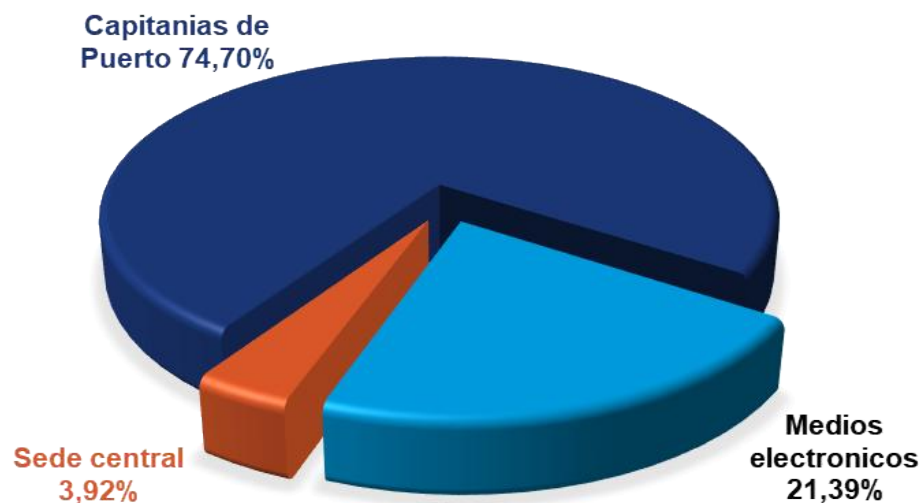
Dentro de la preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso Gente de Mar, el canal presencial representa el 60,54%, seguido del canal telefónico con 16,57%, y la sede electrónica con 13,55%.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



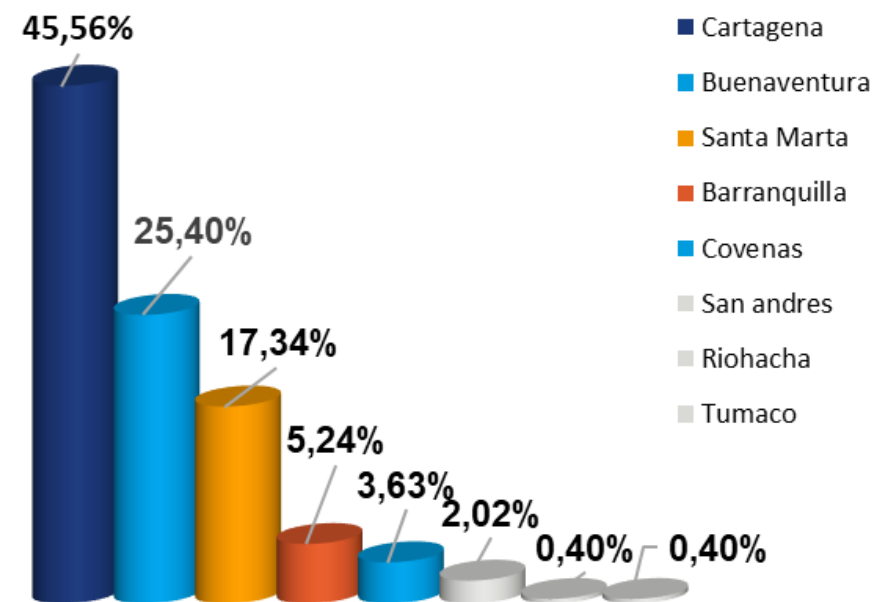


## ▪ RADICACIÓN



El canal de referencia para la radicación del trámite de Gente de Mar, es el presencial teniendo una mayor participación en las capitanías de puerto con un 74,70% frente a la total de radicados, seguido por canal medios electrónicos 21,39% y Sede Central con un 3,92%.

## ▪ LUGAR DE PREFERENCIA



Dentro de las capitanías de puerto que presentan mayor afluencia son: Cartagena con el 45,56%, Buenaventura con el 25,40%, Santa Marta 17,34%.



## ■ GÉNERO

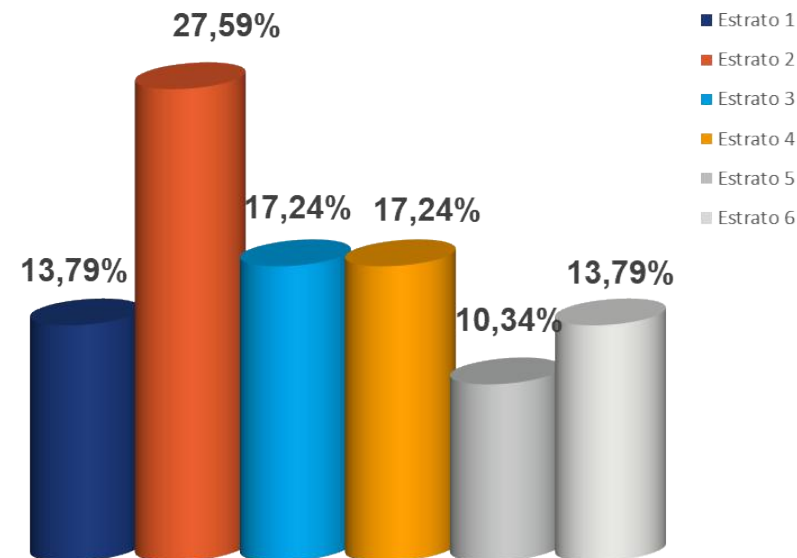


Femenino  
**27,59%**



Masculino  
**72,41%**

## ■ ESTRATO



Los usuarios que manifiestan ser estrato 2 representan la mayor cantidad de usuarios con el 27,59%, seguido por el estrato 3 Y 4 con una representación del 17,24% y estrato 1, 6 con 13,79%, por último el estrato 5 que es duplicado por el estrato 2 con porcentajes inferiores al 10,34%.

## ■ TIPO DE USUARIO



Jurídico  
**82,76**



Natural  
**17,24%**



## DISCAPACIDAD



SI  
**0,0%**



NO  
**100,0%**

## NIVEL ESCOLARIDAD



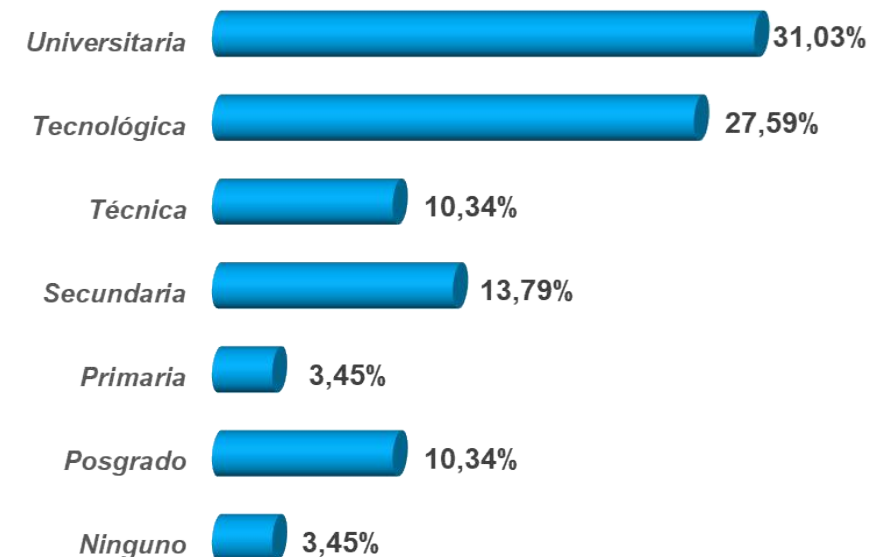
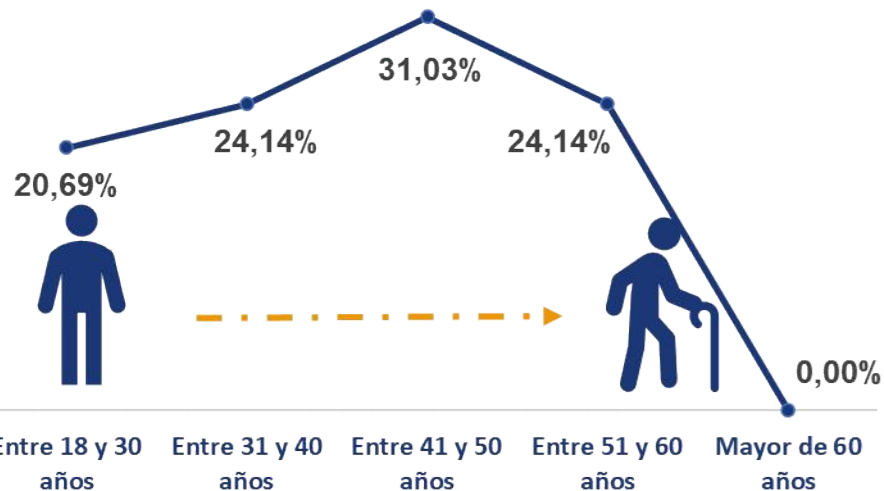
En nivel de escolaridad encontramos que Educación universitaria obtiene el mayor porcentaje con el 31,03% seguido de estudios tecnológicos con 27,59%, secundaria 13,79% y nivel técnico 10.34%.

Así mismo se observa que sólo un 3,45% de usuarios manifiestan no tener ningún nivel de escolaridad.

## RANGO DE EDAD

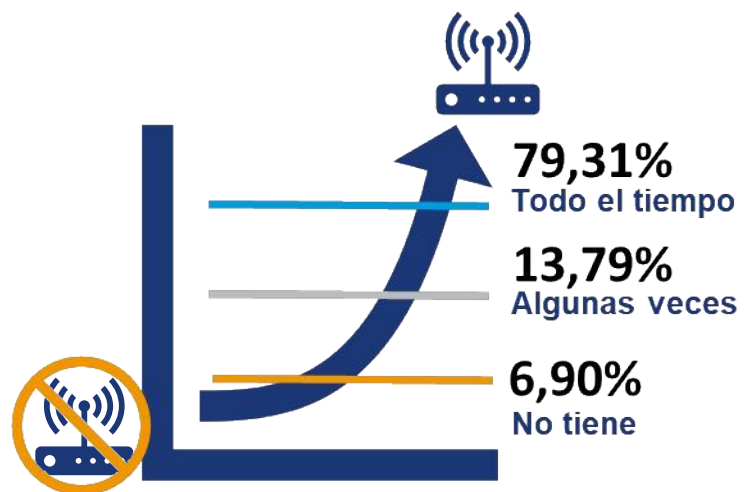


El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, están entre los 41 y 50 años, y con la menor participación el rango de entre 18 y 30 años con el 20,69%.



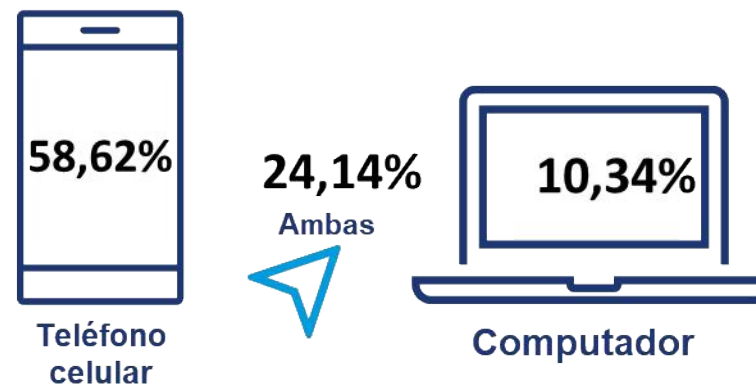


## ■ ACCESO INTERNET



El 93,10% de los usuarios tienen acceso a internet, de ellos el 79,31% pueden acceder a este servicio todo el tiempo.

## ■ MEDIOS ACCESO A INTERNET

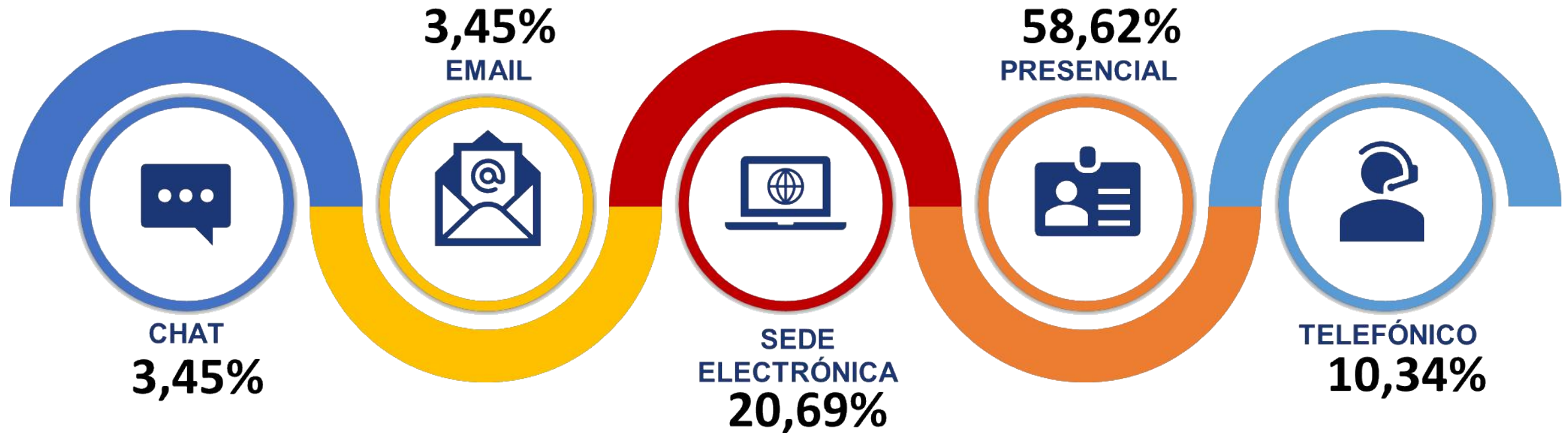


El 93,10% de los usuarios que manifiestan tener acceso a internet, siendo el teléfono celular el medio de mayor participación con el 58,62%, y el 24,14% manifestó hacer uso de teléfono y computador.

El 6,90% manifestó no tener internet y no hacer uso de ningún medio para acceder a las redes de servicio.

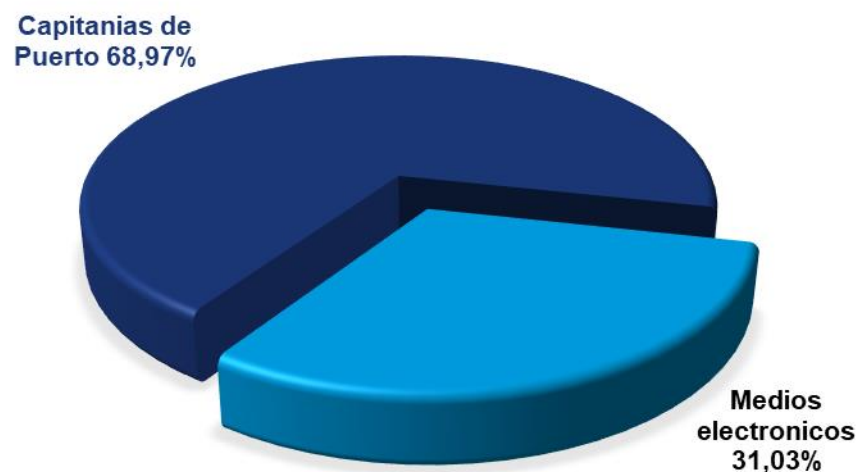


## ■ CANALES DE ATENCIÓN



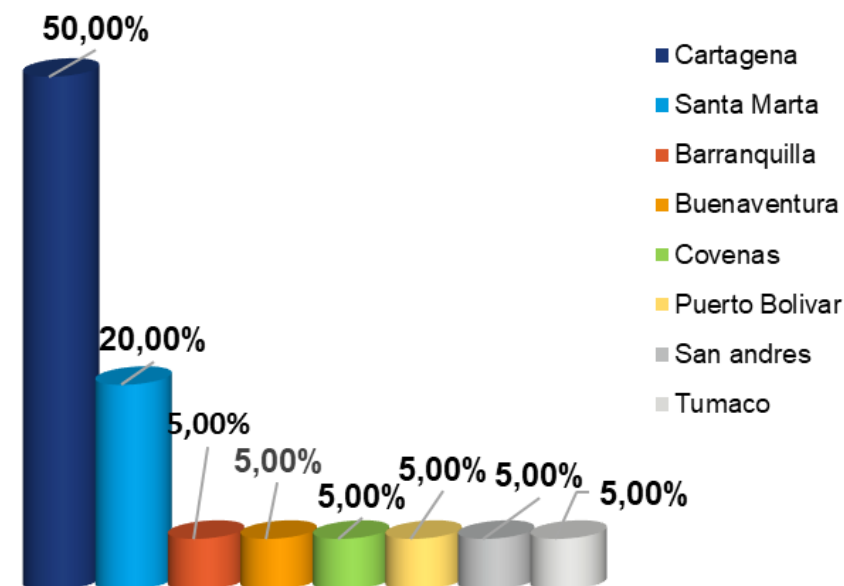
Dentro de la preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso Naves, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de 58,62%, seguido del canal sede electrónica 20,69% y la canal telefónico con 10,34%.

## ▪ RADICACIÓN



El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Naves, corresponde al presencial con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un 68,97% frente a la total de radicados, seguido por canal medios electrónicos 31,03%.

## ▪ LUGAR DE PREFERENCIA



Dentro de las capitanías de puerto las que se encuentran con mayor preferencia son: Cartagena con el 50,00%, santamarta 20,00%, demás capitanías con una participación del 5.0%.



## ▪ GÉNERO



Femenino  
**28,00%**



Masculino  
**72,00%**

## ▪ TIPO DE USUARIO

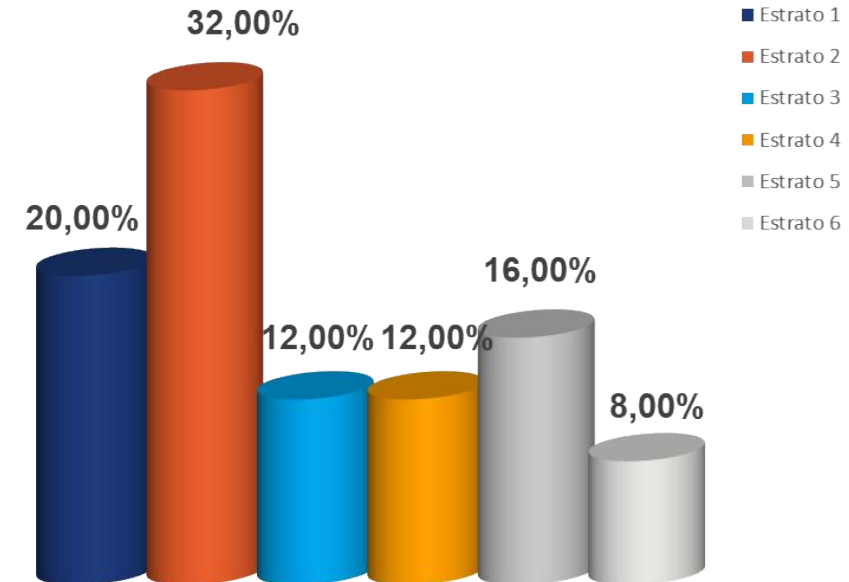


Jurídico  
**84,00%**



Natural  
**16,00%**

## ▪ ESTRATO



Los usuarios que están en estrato 2 representan el 32,00% del total de los usuarios del proceso EMPRESAS DE SERVICIOS MARÍTIMOS, seguido el estrato 1 con 20,00% y estrato 3, 4 con 12,00%, por último el estrato 6 con un porcentaje del 8%.

Se resalta que en este caso los usuarios pertenecientes al estrato dos, son los que mayor afluencia en cuanto a radicación de trámites y los de estrato 6 los de menor afluencia.





# M2 EMPRESAS DE SERVICIOS MARÍTIMOS



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

## DISCAPACIDAD



SI

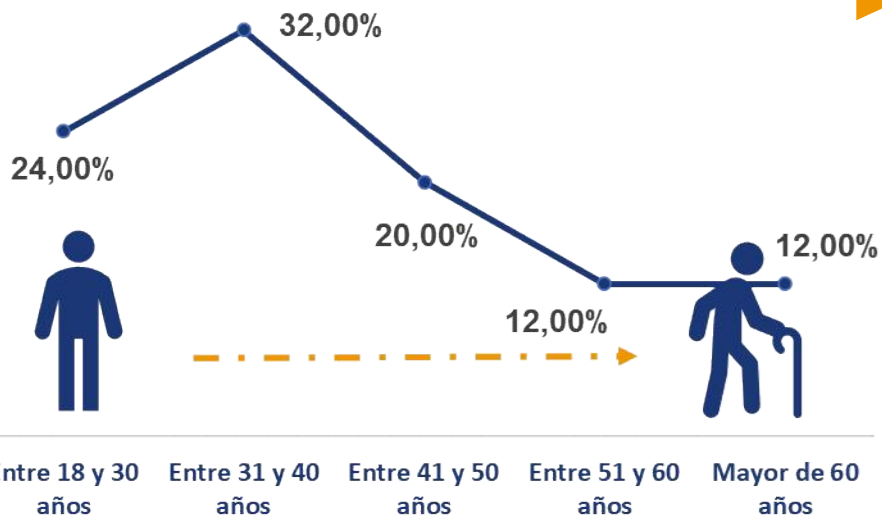
0,0%



NO

100,0%

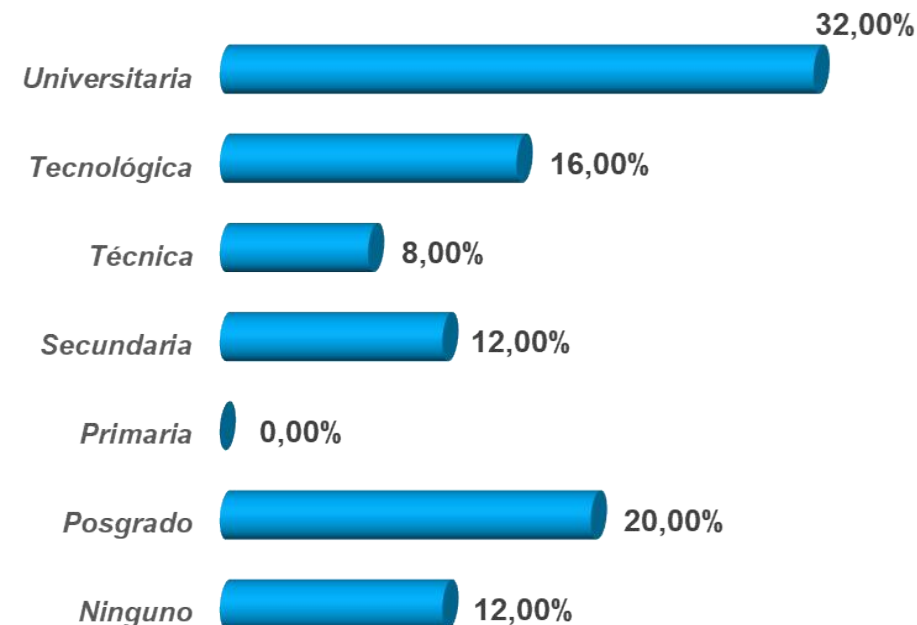
## RANGO DE EDAD



## NIVEL ESCOLARIDAD



En el ítem de caracterización sobre el último nivel de escolaridad la carrera universitaria obtiene el mayor porcentaje correspondiente al 32,00% seguido de posgrado con 20,00%, Tecnológica 16,00% y educación secundaria 12,00%. Para este caso el 12% de los usuarios manifiestan no tener ningún estudio.



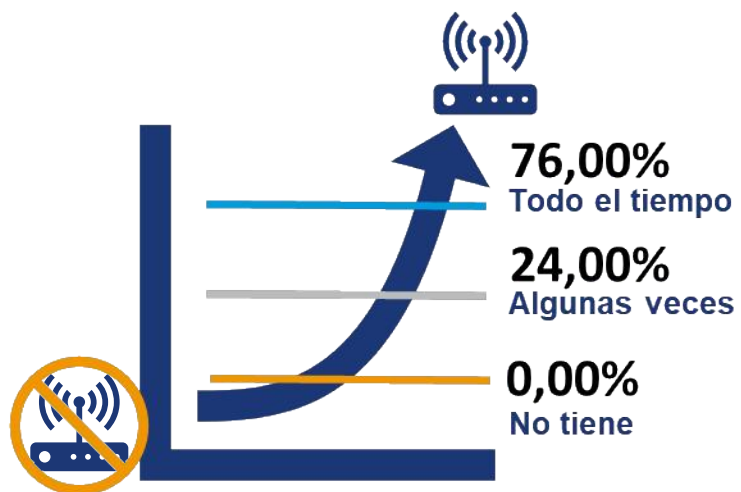
El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, está entre los 31 y 40 años, seguido de entre 18 y 30 años con porcentaje del 24,00%, el rango de edad entre 51 y 60, Mayor 60 años es de menor participación con el 12,00%.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



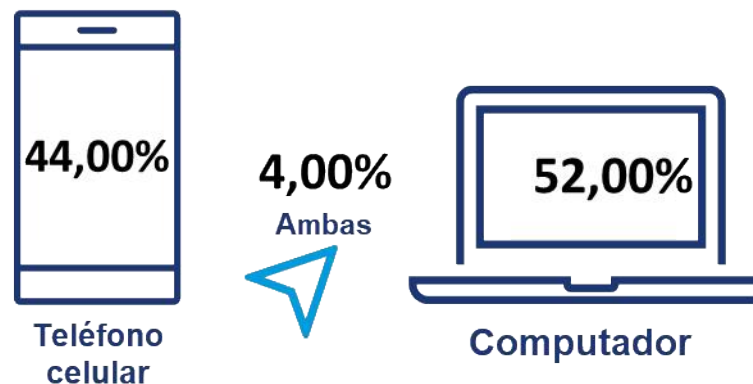


## ■ ACCESO INTERNET



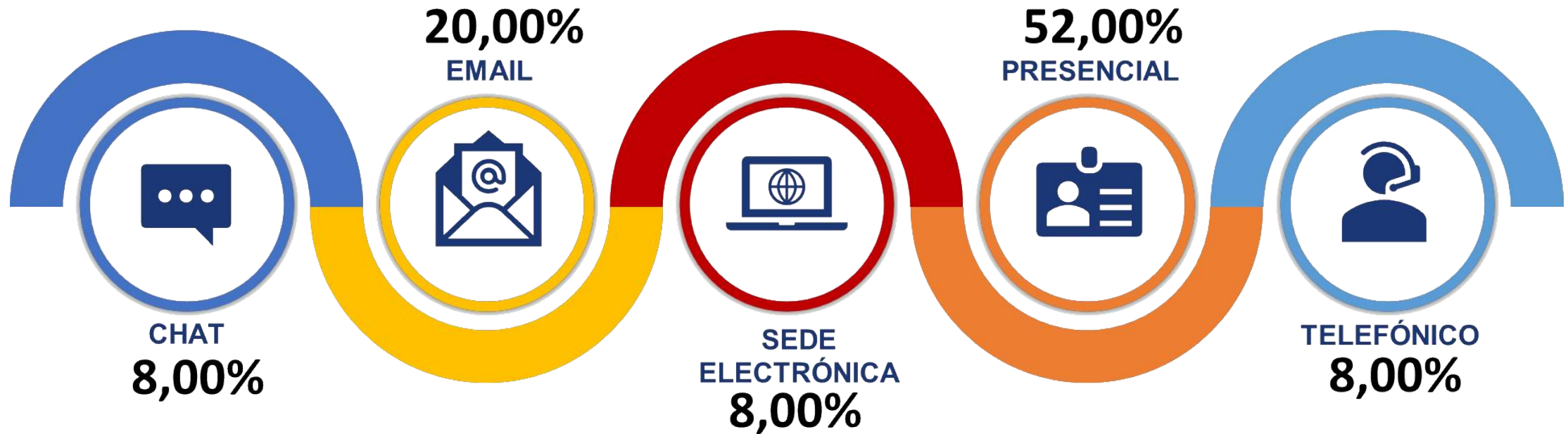
El 100% de los usuarios tienen acceso a internet, de ellos el 76,00% tienen acceso todo el tiempo.

## ■ MEDIOS ACCESO A INTERNET



En este caso del 100% de los usuarios que manifestaron tener acceso a internet, el computador es el medio de mayor participación con el 52,00%, seguido por el teléfono celular con el 44,00% y ambas el 4,00%.

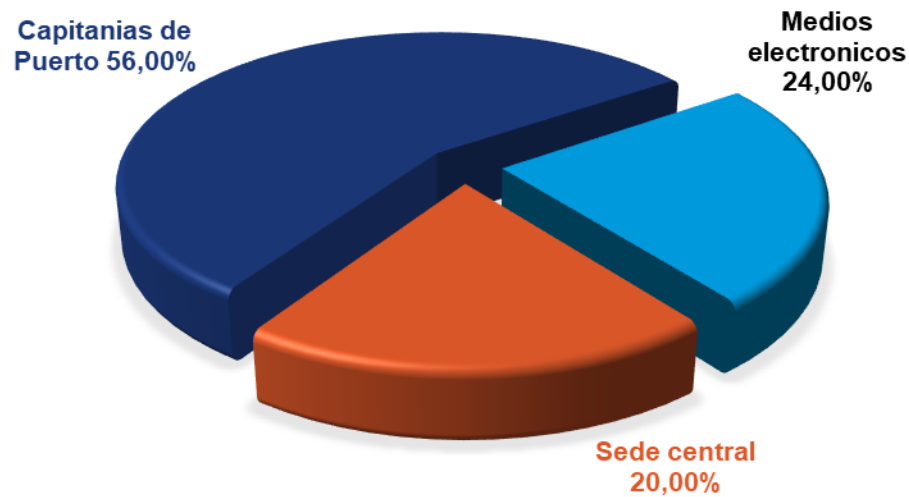
## ■ CANALES DE ATENCIÓN



Dentro de la preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso Empresas de Servicios Marítimos, el canal presencial obtuvo un porcentaje de 52,00%, seguido por el canal de email con el 20.00%, los canales de sede electrónica, telefónico y chat tienen una participación del 8,00%.

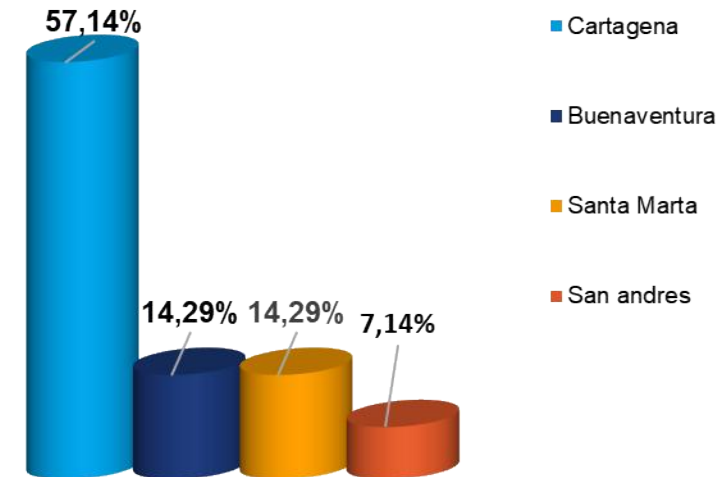


## ■ RADICACIÓN



El canal de preferencia de los usuarios para radicar el trámite corresponde al presencial con mayor representación en las capitanías de puerto con un 56,00% frente a la total de radicados, seguido por canal medios electrónicos 24,00%.

## ■ LUGAR DE PREFERENCIA



Dentro de las capitanías de puerto las que se encuentran con mayor afluencia son: Cartagena con el 57,14%, Buenaventura y santa marta con el 14,29%, demás capitanías con una participación del 7.14%.



# M10 CONTROL DE TRÁFICO MARÍTIMO



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

## ▪ GÉNERO



Femenino  
**0,00%**



Masculino  
**100,00**

## ▪ TIPO DE USUARIO

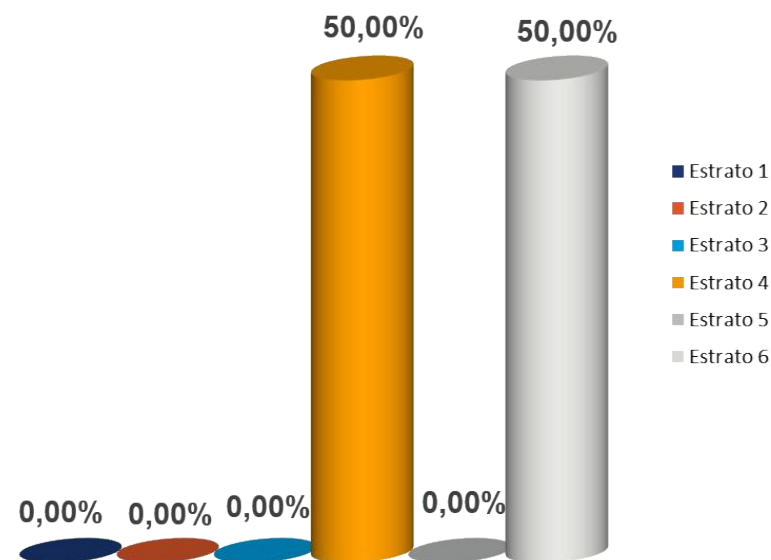


Jurídico  
**0,00%**



Natural  
**100,0%**

## ▪ ESTRATO



Los usuarios que están en los estratos 4 y 6 representan cada uno el 50. 00% del total de los trámites del proceso CONTROL DE TRÁFICO MARÍTIMO, los demás estratos no tienen participación en este caso.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



# M10 CONTROL DE TRÁFICO MARÍTIMO



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

## DISCAPACIDAD



SI

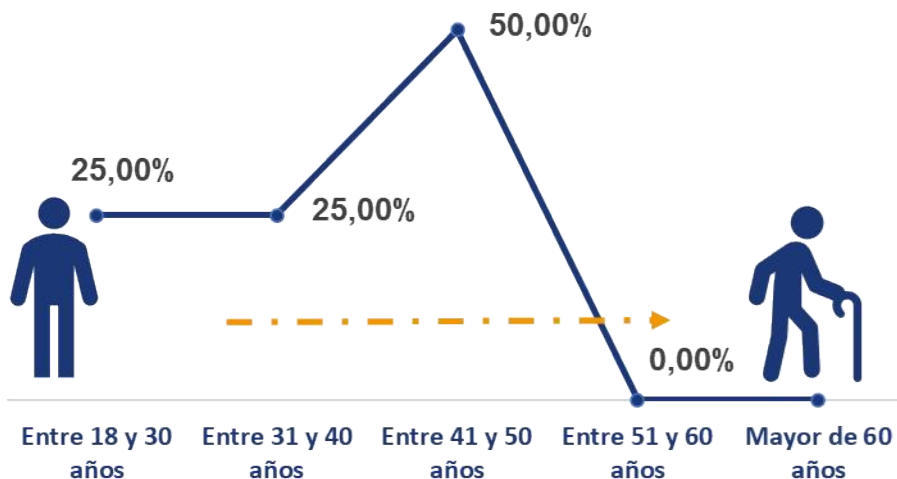
0,0%



NO

100,0%

## RANGO DE EDAD



## NIVEL ESCOLARIDAD



En el ítem de caracterización sobre el último nivel de escolaridad la carrera universitaria obtiene el mayor porcentaje correspondiente al 75,00% , el otro nivel de escolaridad con participación es estudios técnicos con el 25,00%. Los demás niveles no tienen participación.

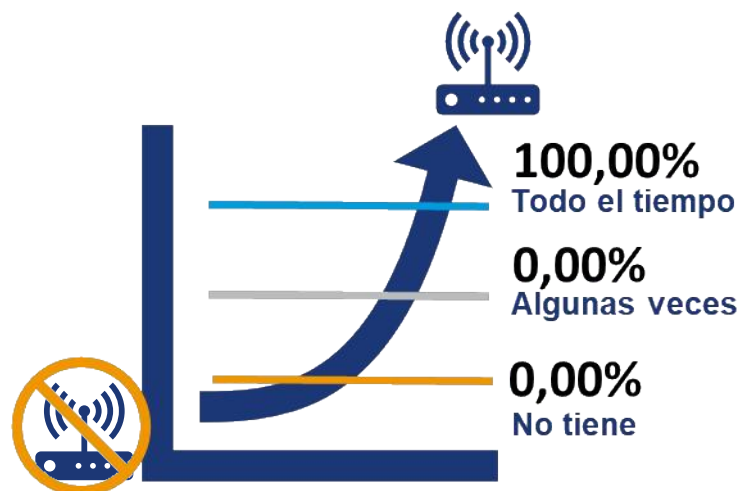
El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, está entre 41 y 50 años con una participación del 50%, seguido del rango de edad entre los 18 y 30 años y entre 31 y 40 años con participación del 25,00%, los otros rangos de edades no tienen participación



“Consolidemos nuestro país marítimo”

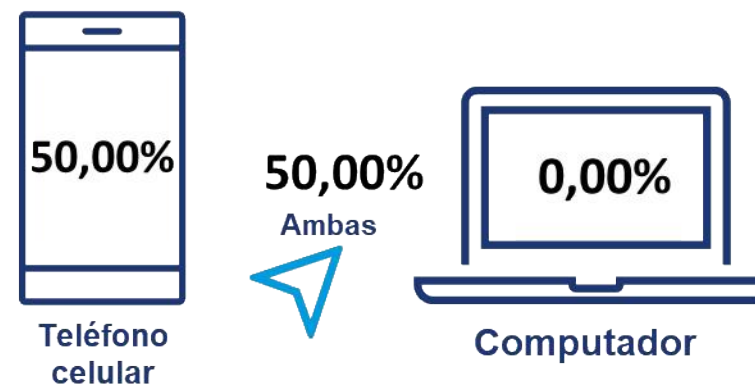


## ■ ACCESO INTERNET



El 100% de los usuarios tienen acceso a internet.

## ■ MEDIOS ACCESO A INTERNET



En este caso del 100% de los usuarios que manifestaron tener acceso a internet, se dividen las participaciones manifestando el usuario que en un 50% usan teléfono celular y el otro utiliza ambos medios para el acceso a internet.



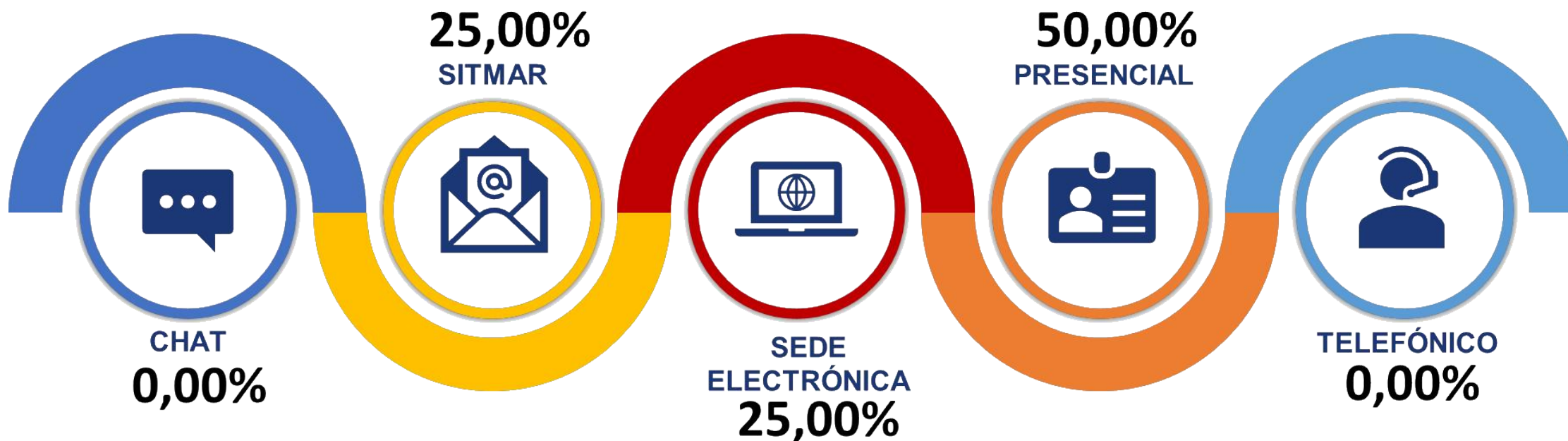


# M10 CONTROL DE TRÁFICO MARÍTIMO



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

## ■ CANALES DE ATENCIÓN



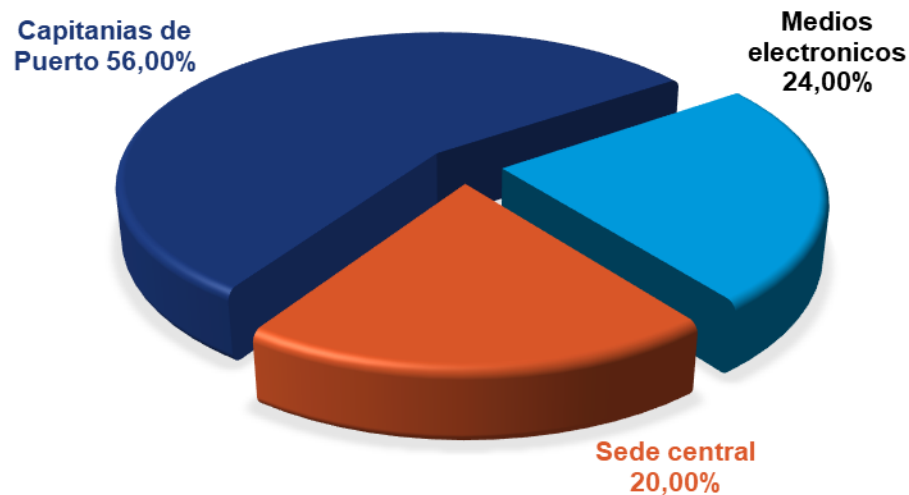
Dentro de la preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso CONTROL DE TRÁFICO MARÍTIMO, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de 50,00%, seguido por el canal Sitmar con el 25,00%, sede electrónica con el 25,00%, los demás canales no tienen participación.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



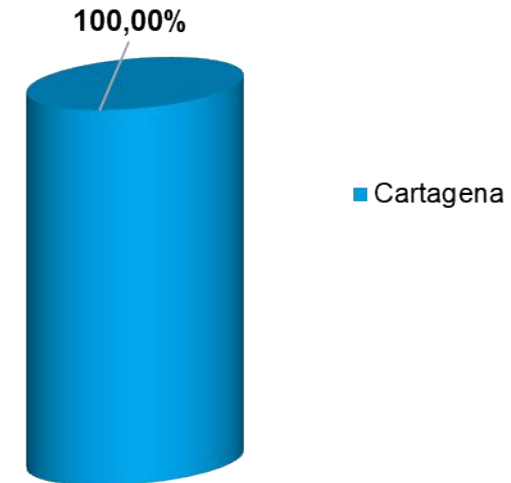


## ▪ RADICACIÓN



El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Control de tráfico marítimo, corresponde al presencial con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un 56,00% frente a la total de radicados, seguido por canal medios electrónicos 24,00% y sede central 20,00%.

## ▪ LUGAR DE PREFERENCIA



Dentro de las capitanías de puerto las que se encuentran con mayor preferencia es la capitanía de Cartagena, dentro de este trámite no se encuentra la participación de otras capitanías según la muestra.



## ▪ GÉNERO



Femenino  
**0,00%**



Masculino  
**100,00**

## ▪ TIPO DE USUARIO

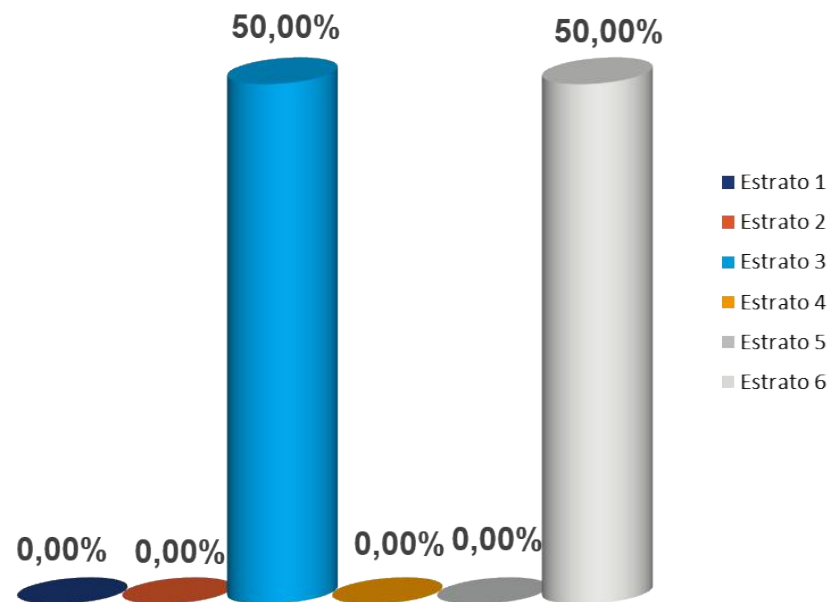


Jurídico  
**0,00%**



Natural  
**100,0%**

## ▪ ESTRATO



Los usuarios que están en los estratos 3 y 6 representan cada uno el 50. 00% del total de los trámites del proceso LITORALES E INVESTIGAIÓN, los demás estratos no tienen participación en este caso.



## DISCAPACIDAD



SI

0,0%



NO

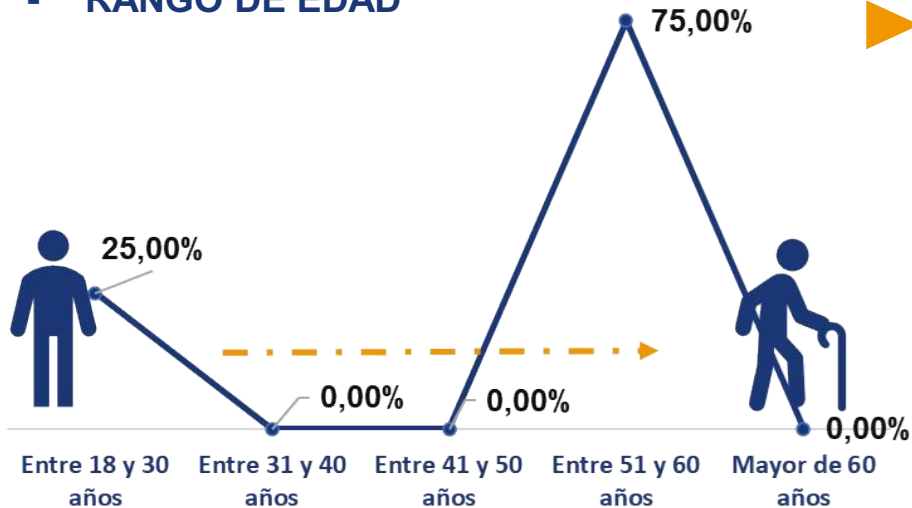
100,0%

## NIVEL ESCOLARIDAD

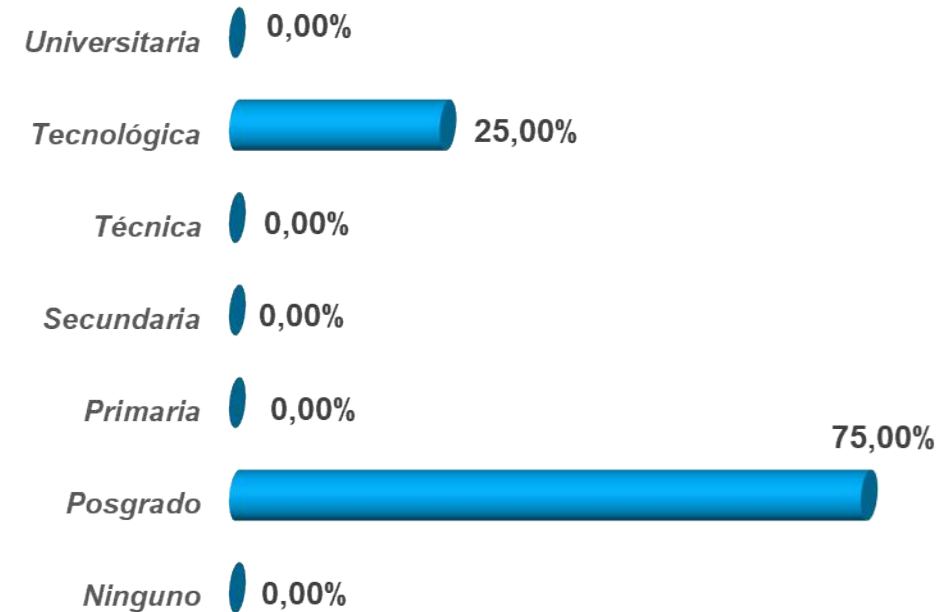


En el ítem de caracterización sobre el último nivel de escolaridad posgrado obtiene el mayor porcentaje correspondiente al 75,00% , el otro nivel de escolaridad con participación es estudios tecnológicos con el 25,00%. Los demás niveles no tienen participación.

## RANGO DE EDAD

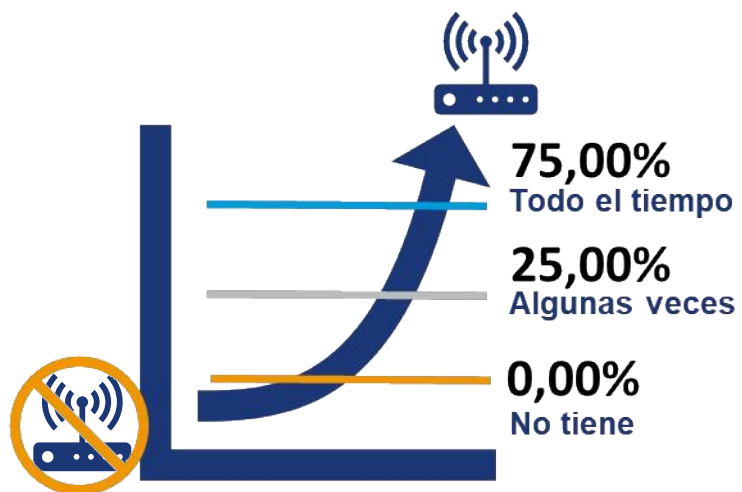


El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso, son los entre 51 y 60 años con una participación del 75,00%, seguido del rango de edad entre 18 y 30 con participación del 25,00%, los otros rangos de edades no tienen participación.



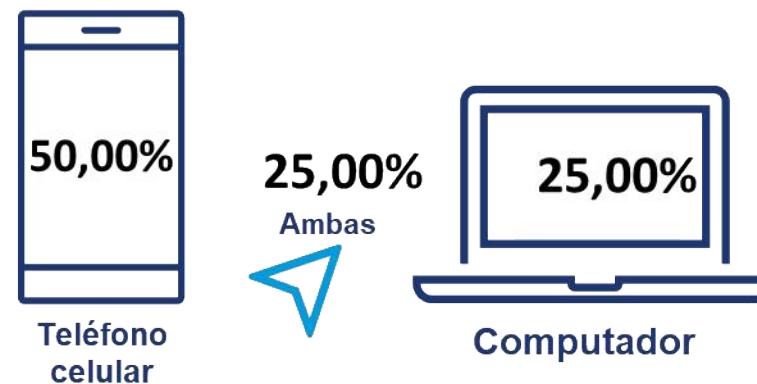


## ■ ACCESO INTERNET



El 100% de los usuarios tienen acceso a internet, de ellos el 75,00% tienen uso de internet todo el tiempo.

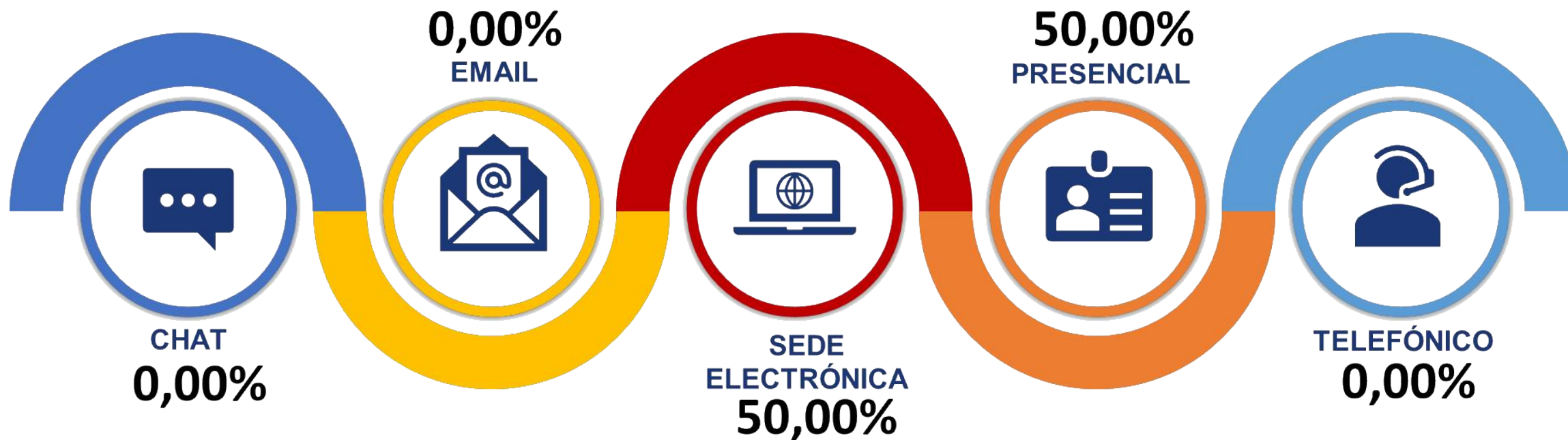
## ■ MEDIOS ACCESO A INTERNET



En este caso del 100% de los usuarios que manifestaron tener acceso a internet, se dividen las participaciones manifestando el usuario que en un 50% usan teléfono celular y el otro porcentaje se dividen entre 25,00% uso del computador y el otro 25,00% ambos medios.



## ■ CANALES DE ATENCIÓN

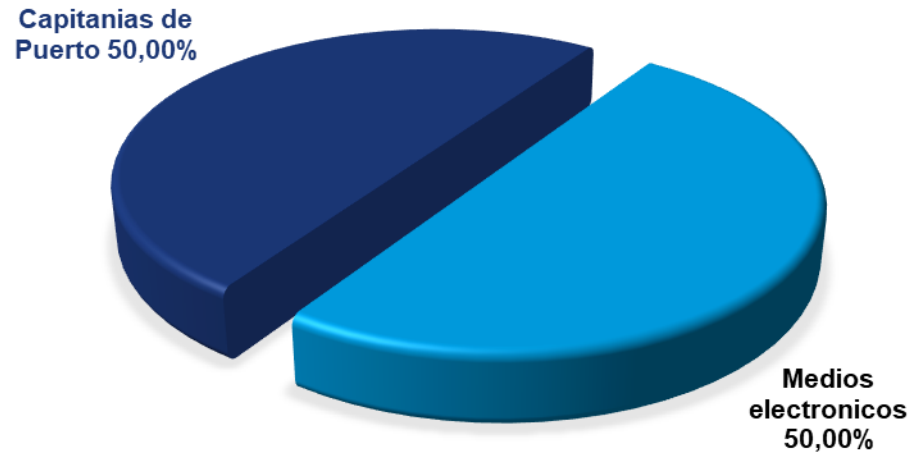


Dentro de la preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso LITORALES E INVESTIGACIÓN, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de 50,00%, seguido por el canal sede electrónica con el 50.00%, los demás canales no tienen participación.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*

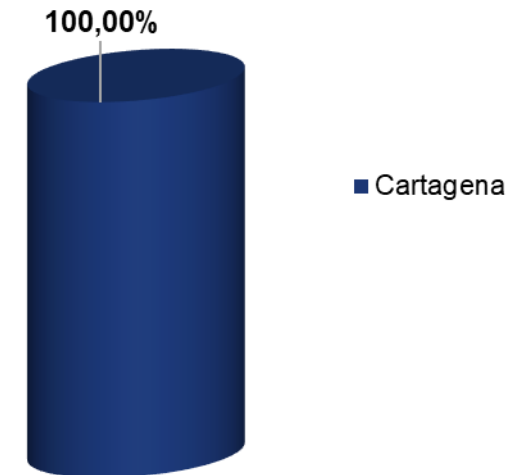


## ▪ RADICACIÓN



El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Control de tráfico marítimo, corresponde al presencial con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un 50,00%% frente a la total de radicados, seguido por canal medios electrónicos 50,00%.

## ▪ LUGAR DE PREFERENCIA



Dentro de las capitanías de puerto las que se encuentran con mayor preferencia es la capitanía de Cartagena, dentro de este trámite no se encuentra la participación de otras capitanías según la muestra.



## ▪ GÉNERO



Femenino  
**0,00%**



Masculino  
**100,00**

## ▪ TIPO DE USUARIO

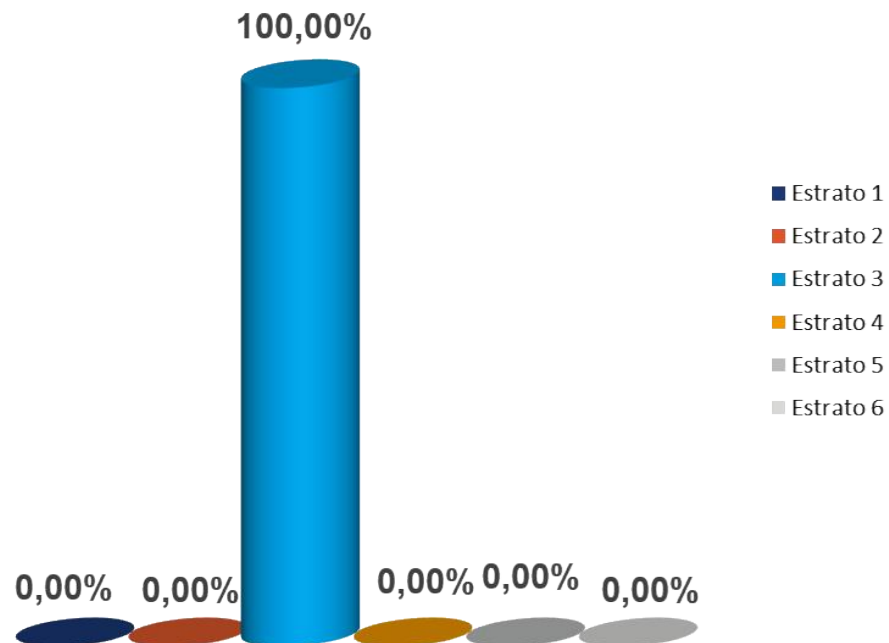


Jurídico  
**0,00%**



Natural  
**100,0%**

## ▪ ESTRATO



Los usuarios que están en los estratos 3 representan EL 100,00% del total de los trámites del proceso PROTECCIÓN MARÍTIMA, los demás estratos no tienen participación en este caso.





# M7 PROTECCIÓN MARÍTIMA



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

## DISCAPACIDAD



SI

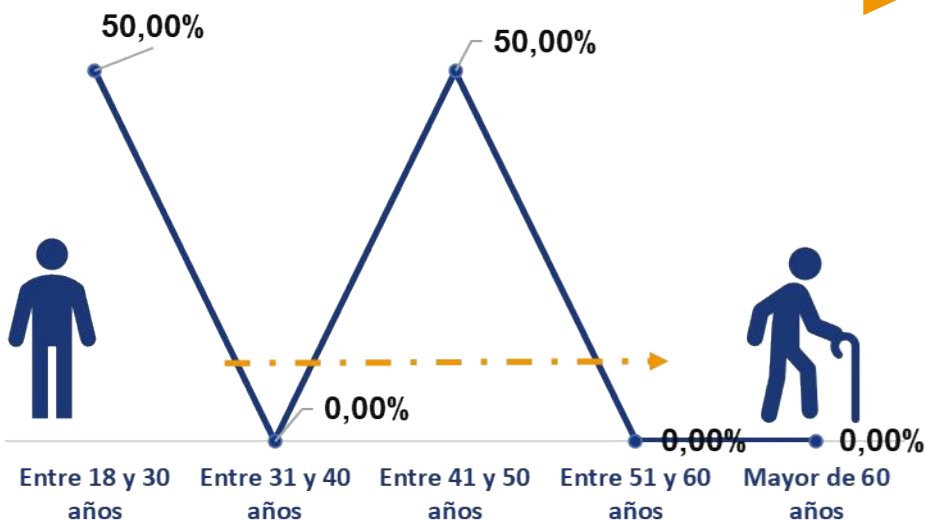
0,0%



NO

100,0%

## RANGO DE EDAD

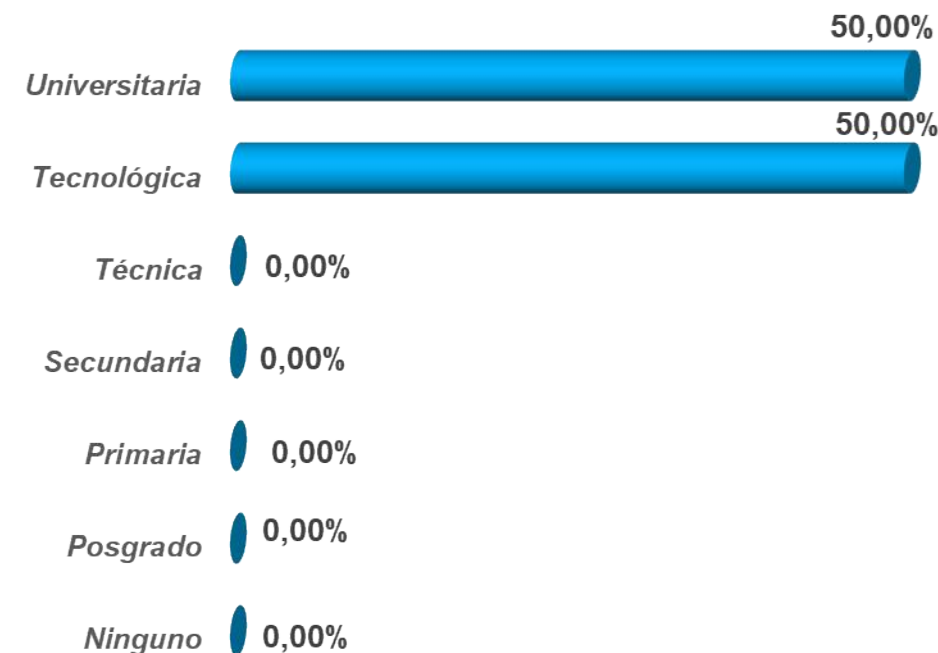


## NIVEL ESCOLARIDAD



En el ítem de caracterización sobre el último nivel de escolaridad de carrera universitaria obtiene un porcentaje del 50,00% al igual que los estudios con nivel tecnológico con la misma participación. Los demás niveles no tienen participación.

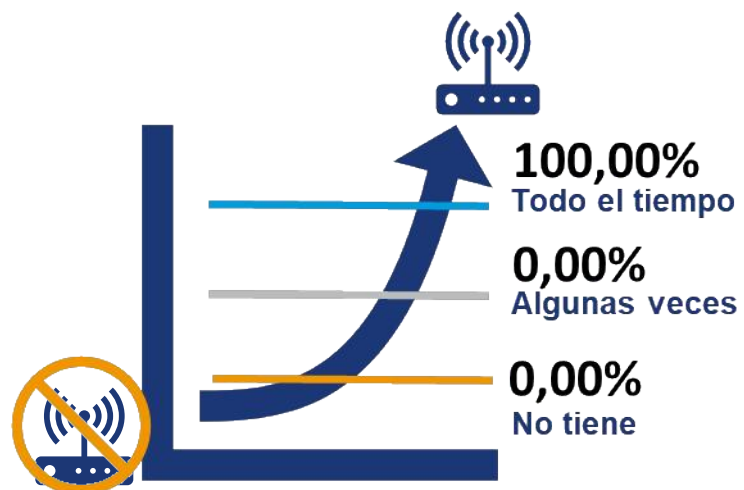
El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso está entre 18 y 30 años y entre 41 y 50 años ambos con participación del 50,00%, los otros rangos de edades no tienen participación.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

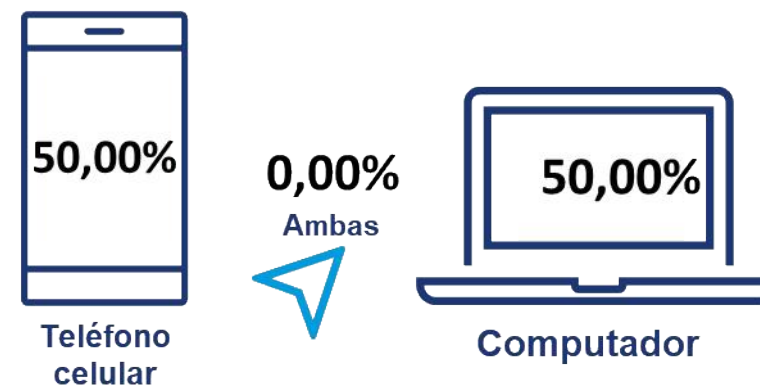


## ■ ACCESO INTERNET



El 100% de los usuarios tienen acceso a internet.

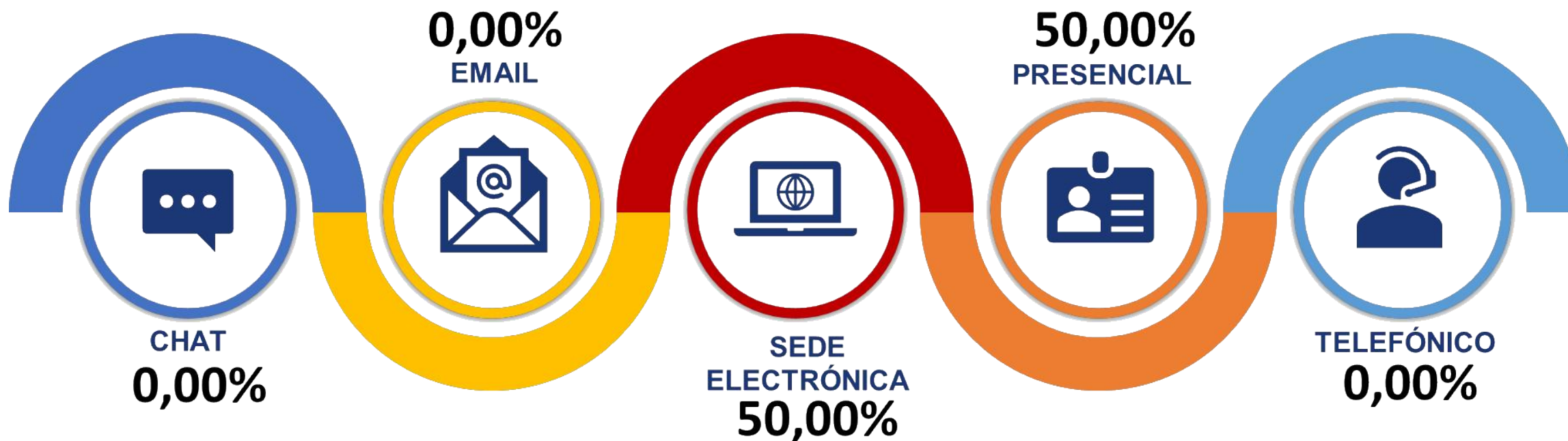
## ■ MEDIOS ACCESO A INTERNET



En este caso del 100% de los usuarios que manifestaron tener acceso a internet, se dividen las participaciones manifestando el usuario que en un 50% usan teléfono celular y el otro 50% corresponde al uso de computador.



## ■ CANALES DE ATENCIÓN

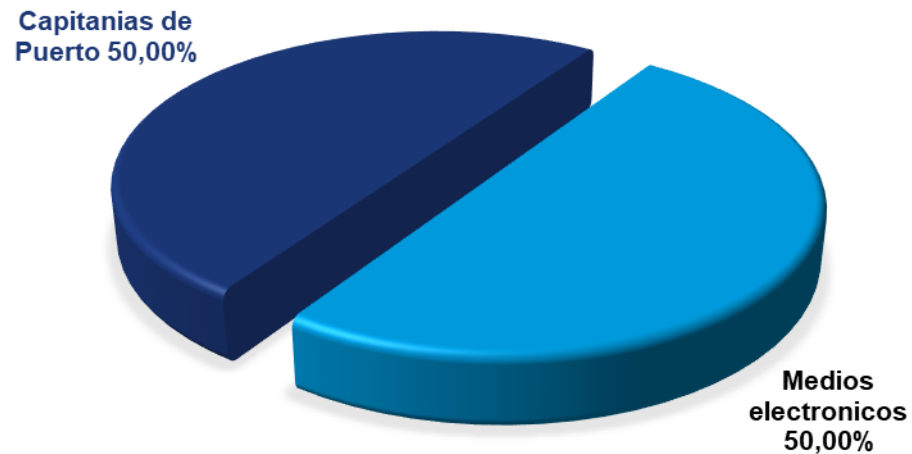


Dentro de la preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso PROTECCIÓN MARÍTIMA, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de 50,00%, seguido por el canal sede electrónica con el 50.00%, los demás canales no tienen participación.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*

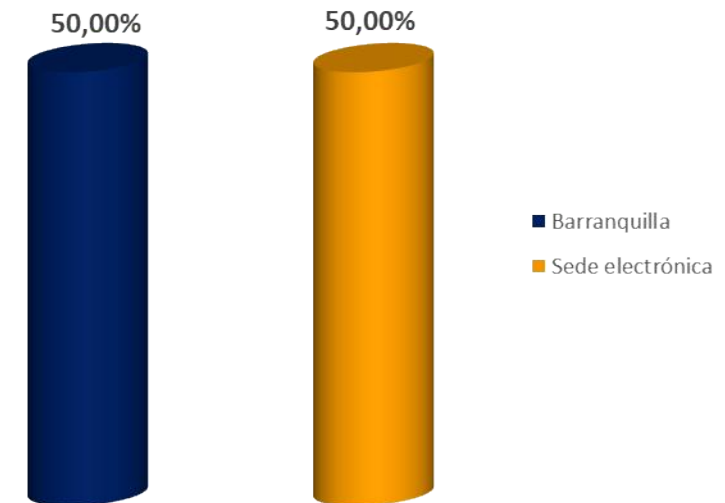


## ▪ RADICACIÓN



El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Control de tráfico marítimo, corresponde al presencial con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un 50,00%% frente a la total de radicados, seguido por canal medios electrónicos 50,00%.

## ▪ LUGAR DE PREFERENCIA



Dentro de las capitanías de puerto las que se encuentran con mayor preferencia es la capitanía de Barranquilla, dentro de este trámite no se encuentra la participación de otras capitanías según la muestra.



# M10 TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL



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

## ▪ GÉNERO



Femenino

**50,00%**



Masculino

**50,00%**

## ▪ TIPO DE USUARIO



Jurídico

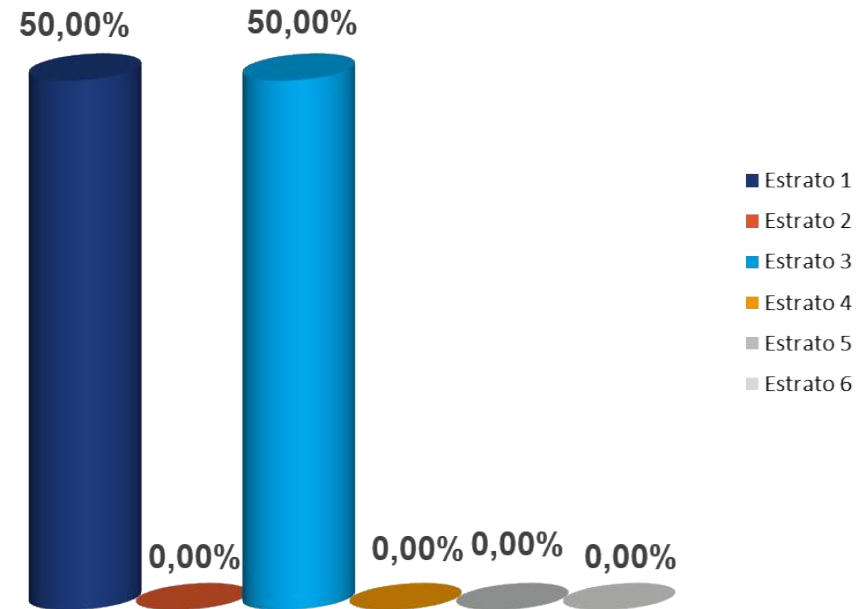
**0,00%**



Natural

**100,0%**

## ▪ ESTRATO



Los usuarios que están en los estratos 1 Y 3 representan 100,00% con un porcentaje de 50,00% cada uno del total de los trámites del proceso TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL, los demás estratos no tienen participación en este caso.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



# M10 TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL



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

## DISCAPACIDAD



SI

0,0%



NO

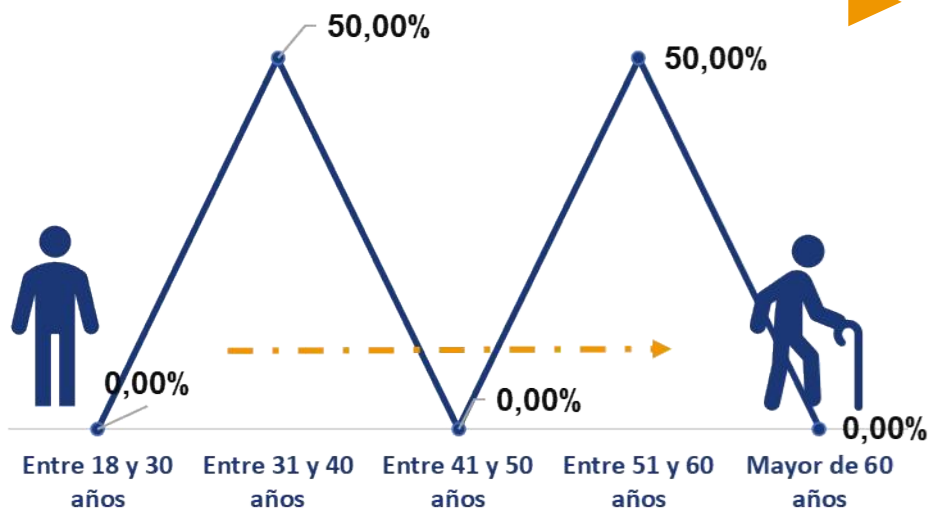
100,0%

## NIVEL ESCOLARIDAD

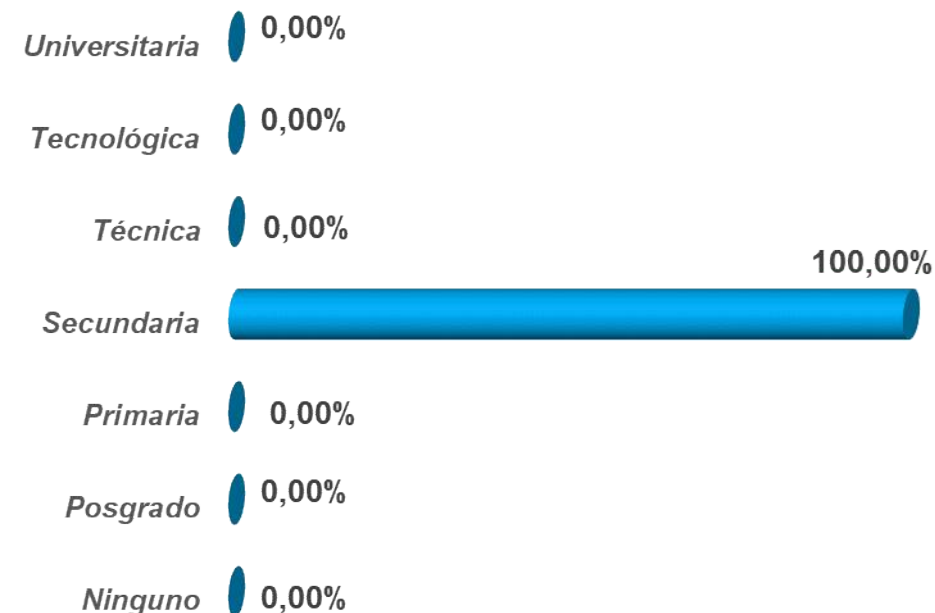


En el ítem de caracterización sobre el último nivel de escolaridad secundaria obtiene un porcentaje del 100,00%. Los demás niveles no tienen participación.

## RANGO DE EDAD



El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso son las edades entre 31 y 40 años y entre 51 y 60 años ambos con participación del 50,00%, los otros rangos de edades no tienen participación.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

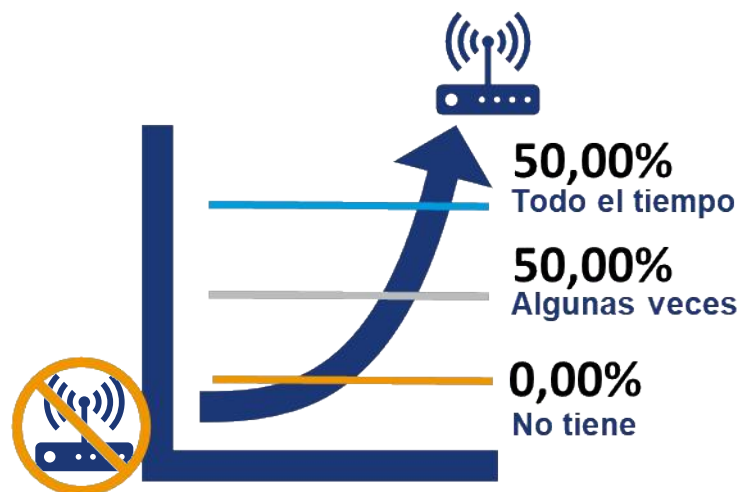


# M10 TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL



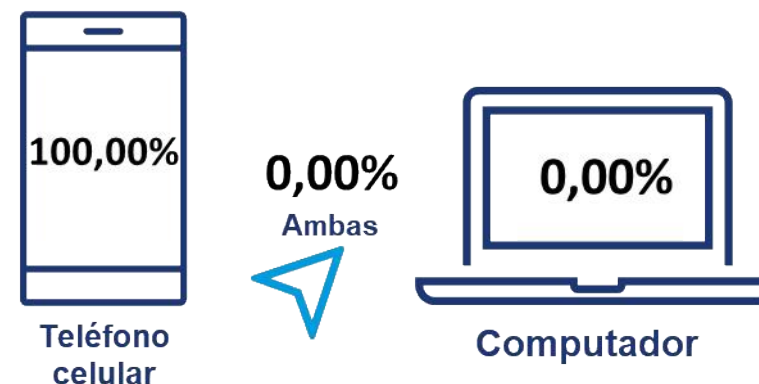
Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

## ■ ACCESO INTERNET



El 100% de los usuarios tienen acceso a internet, dentro de ellos el 50,00% manifiestan hacer uso todo el tiempo.

## ■ MEDIOS ACCESO A INTERNET



En este caso del 100% de los usuarios que manifestaron tener acceso a internet y este realizarlo por medio de su teléfono celular.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



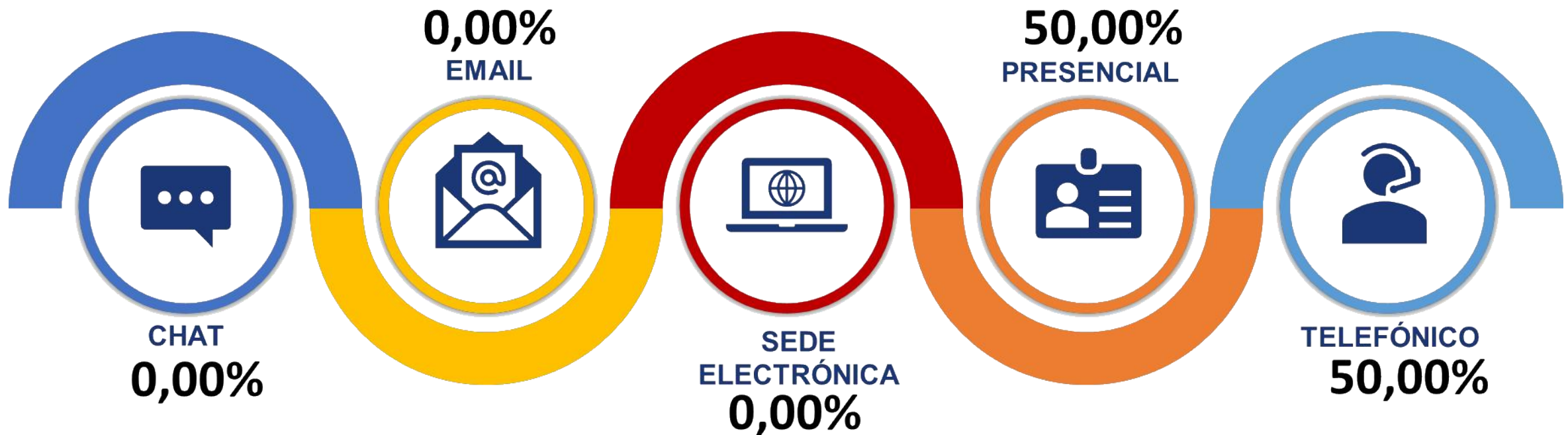


# M10 TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL



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

## ■ CANALES DE ATENCIÓN



Dentro de la preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL, es el canal presencial el cuál obtuvo un porcentaje de 50,00%, seguido por el canal telefónico con el 50.00%, los demás canales no tienen participación.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*

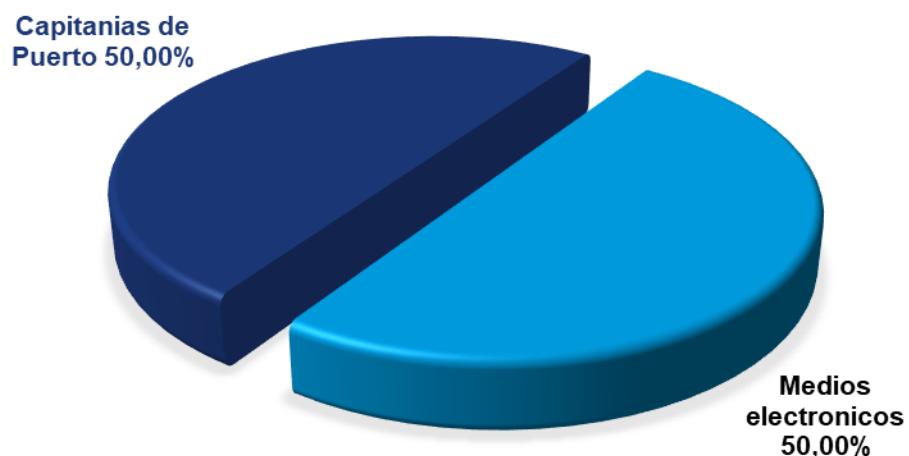


# M10 TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL



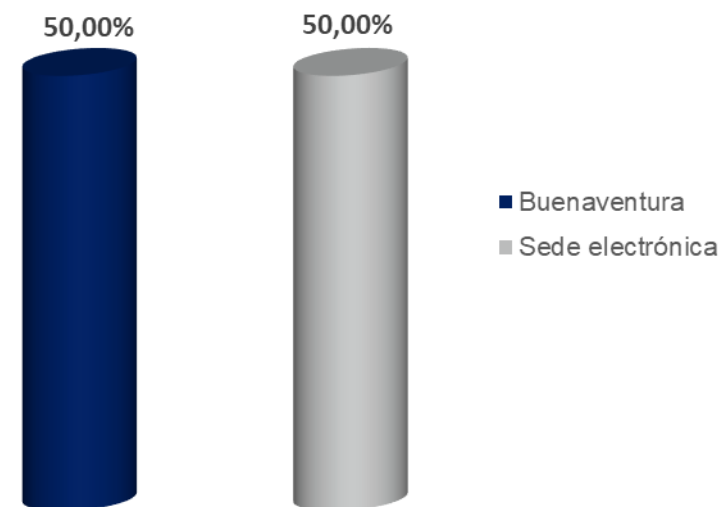
Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

## ▪ ZONA DE RADICACIÓN



El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Control de tráfico marítimo, corresponde al presencial con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un 50,00%% frente a la total de radicados, seguido por canal medios electrónicos 50,00%.

## ▪ LUGAR DE PREFERENCIA



Dentro de las capitanías de puerto las que se encuentran con mayor preferencia es la capitanía de Buenaventura, dentro de este trámite no se encuentra la participación de otras capitanías según la muestra.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



# M13 SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA



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

## ▪ GÉNERO



Femenino  
**0,00%**



Masculino  
**100,00**

## ▪ TIPO DE USUARIO

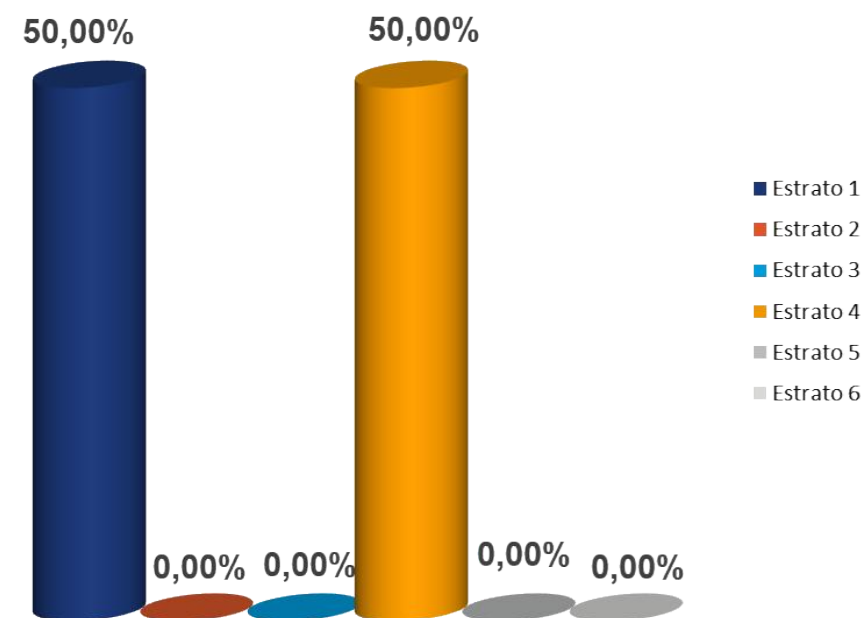


Jurídico  
**0,00%**



Natural  
**100,0%**

## ▪ ESTRATO



Los usuarios que están en los estratos 1 Y 4 representan 100,00% con un porcentaje de 50, 00% cada uno del total de los trámites del proceso SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA, los demás estratos no tienen participación en este caso.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



# M13 SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA



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

## DISCAPACIDAD



SI

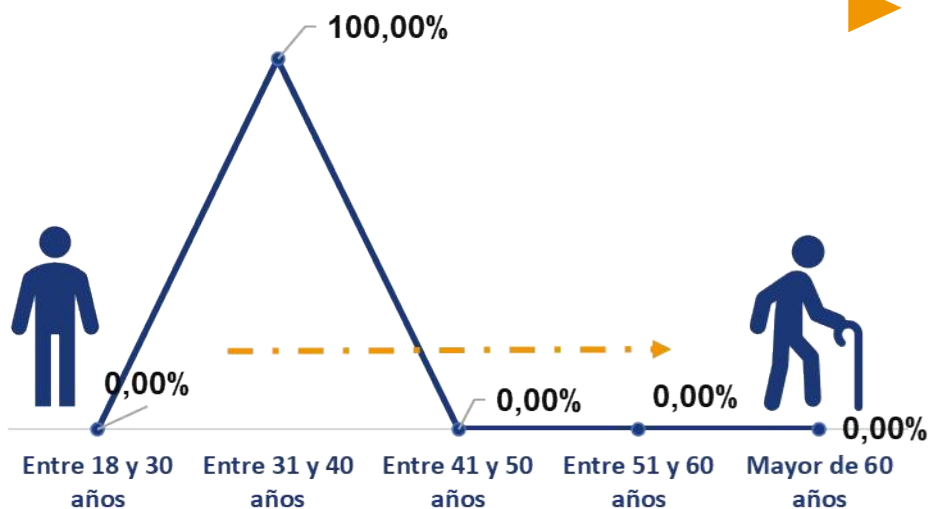
0,0%



NO

100,0%

## RANGO DE EDAD

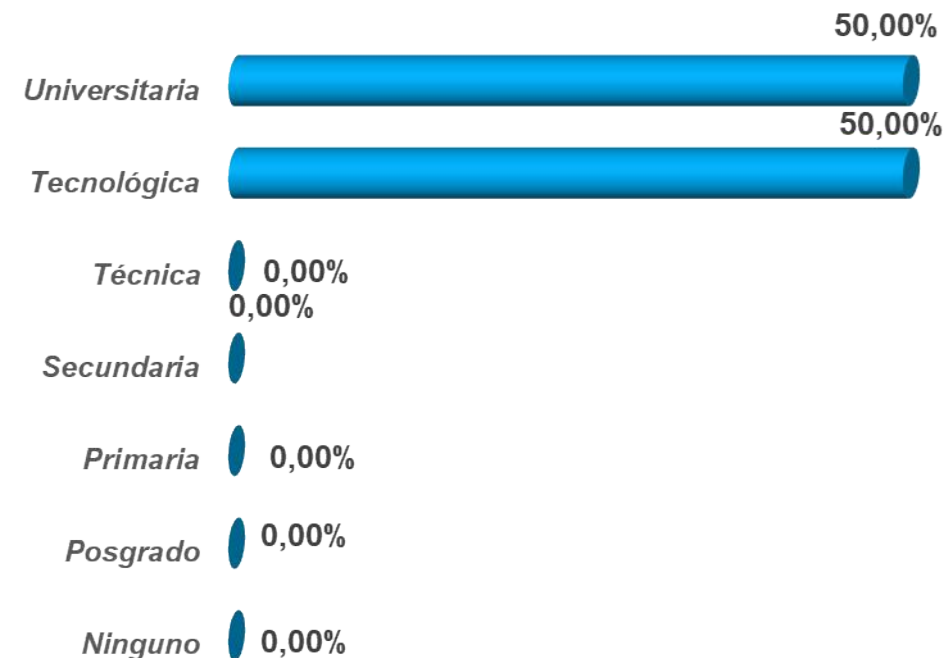


## NIVEL ESCOLARIDAD



El rango de edad de los usuarios mas representativo en cuanto a la solicitud de trámites de este proceso son las edades entre 31 Y 40 años participación del 100,00%.

En el ítem de caracterización sobre el último nivel de escolaridad carrera universitaria obtiene un porcentaje del 50% al igual que los estudios con nivel tecnológico con la misma participación. Los demás niveles no tienen participación.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

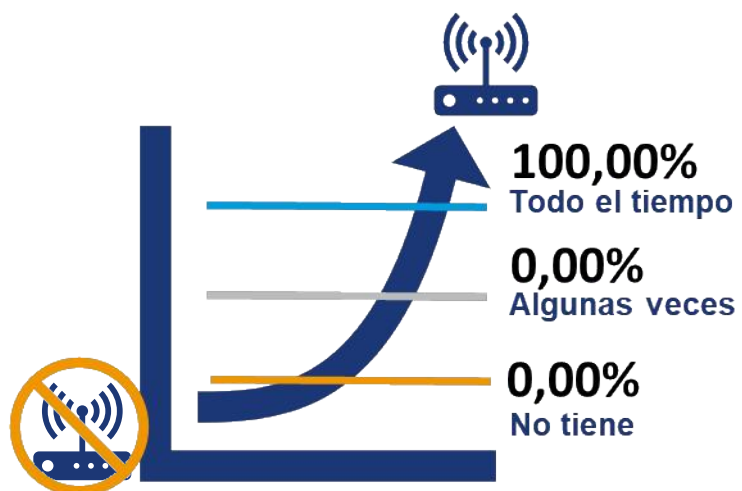


# M13 SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA



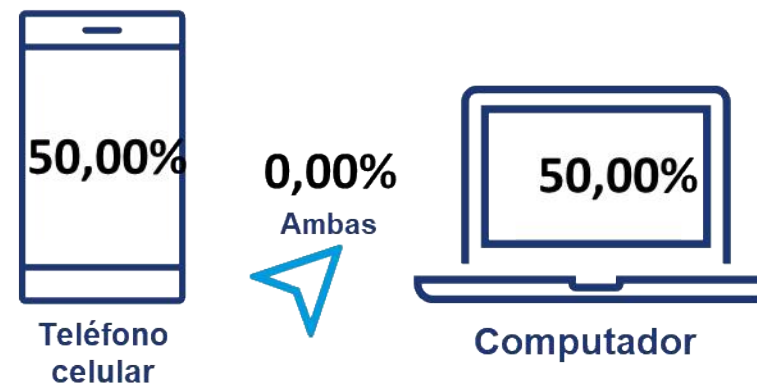
Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

## ■ ACCESO INTERNET



El 100% de los usuarios tienen acceso a internet.

## ■ MEDIOS ACCESO A INTERNET

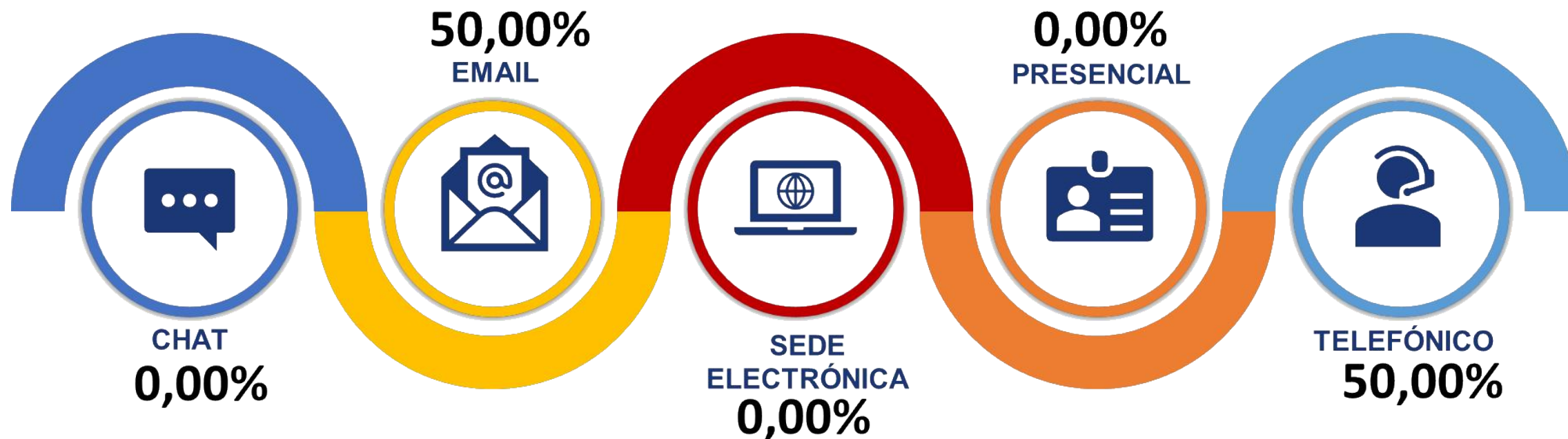


En este caso del 100% de los usuarios que manifestaron tener acceso a internet, dividiendo el porcentaje entre uso de teléfono celular y computador cada uno con el 50,00%.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



## ■ CANALES DE ATENCIÓN



Dentro de la preferencia de contacto por parte de los usuarios que solicitan trámites del proceso SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA es el canal EMAIL el cuál obtuvo un porcentaje de 50,00%, seguido por el canal telefónico con el otro 50.00%, los demás canales no tienen participación.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



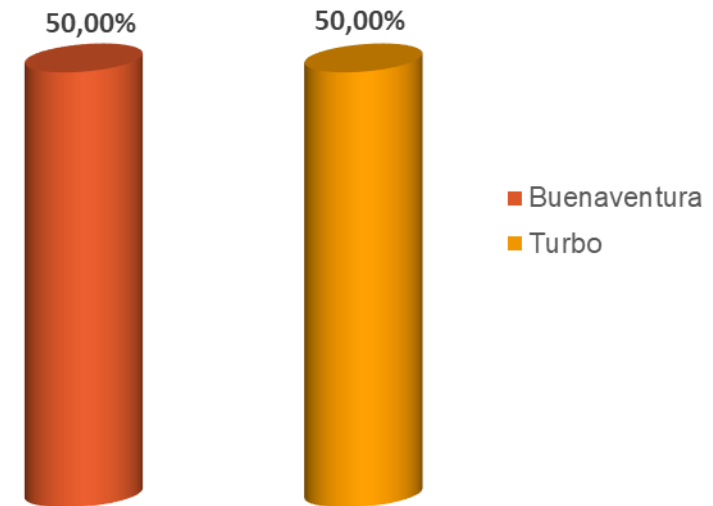


## ▪ RADICACIÓN



El medio donde los usuarios prefieren presentar su trámite de Control de tráfico marítimo, corresponde al presencial con mayor afluencia en las capitanías de puerto con un 100,00%% frente a la total de radicados.

## ▪ LUGAR DE PREFERENCIA



Dentro de las capitanías de puerto las que se encuentran con mayor preferencia es la capitanía de Buenaventura y turbo cada una con una participación 50,00%, dentro de este trámite no se encuentra la participación de otras capitanías según la muestra.





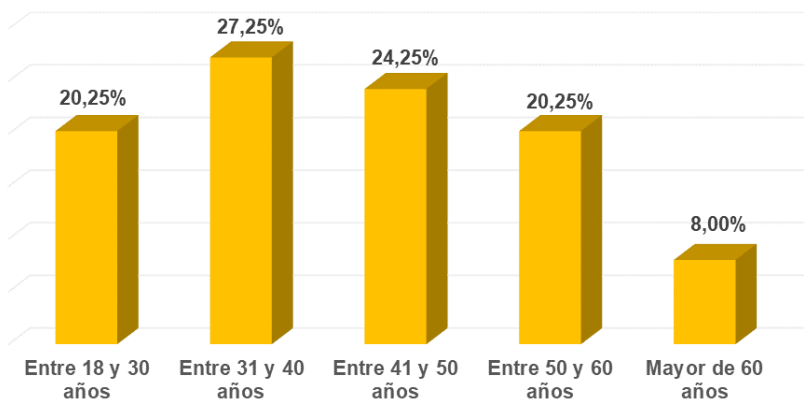
# ANÁLISIS GENERAL



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

De acuerdo con la información suministrada en la encuesta de satisfacción, se evidencia en forma general la superioridad de los usuarios en un rango de edad entre 31 y 40 años con una participación del 27,25% sobre el total de usuarios que contestaron la encuesta,

En este rango de edad se realizaron trámites en su mayoría de GENTE DE MAR con un 82,6% del total general de los procesos realizados por usuarios del rango de edad entre 31 y 40 años.



Femenino  
**8,75%**



Masculino  
**91,25%**



El 88,25% de los usuarios que respondieron la encuesta manifiesta hacer uso del internet para sus consultas, utilizando como medio principal el teléfono celular, lo que nos lleva a tener que desarrollar comunicaciones para este medio por las redes sociales, canales como WhatsApp de interacción constante y al alcance de la mano. Al igual que se pueda ver a futuro el desarrollo de una APP que permita atender las consultas y trámites.



Dentro del estrato de los usuarios tenemos el 1 y 2 como los estratos mas relevantes dentro de la muestra con un 56,75% de participación en procesos de tramites como Gente mar y naves.

El género masculino registra mayor número de interacción y relación en los trámites.

Sin embargo en los trámites de Gente de Mar y Naves el genero femenino tiene una participación significativa.

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



Ministerio de Defensa Nacional

---

**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

---

*¡Gracias por su atención!*

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*