



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

**INFORME DE LA ENCUESTA
DE SATISFACCION EN LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS
(SEPT.2021)**

Dirección de Calidad

Informe de Satisfacción en la Calidad de los Servicios Sept.2021

El objetivo de la encuesta realizada es medir la calidad de los servicios de las siguientes dimensiones:

ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO

- ✚ Comodidad en el área de espera de los servicio, en la institución.
- ✚ Elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- ✚ El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- ✚ Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- ✚ La apariencia física de los empleados (uniformes, identificación, higiene) están acorde al servicio que ofrecen.
- ✚ La modernización de las instalaciones y de los equipos.

EFICACIA/CONFIABILIDAD

- ✚ La seguridad (Confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.
- ✚ El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.
- ✚ El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

- ✦ El tiempo que dedica el personal que atiende al cliente.
- ✦ El tiempo que tuvo que esperar el cliente hasta que lo atendieron.
- ✦ El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- ✦ La disposición de ayuda en la obtención del servicio solicitado.

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

- ✦ El trato que da el personal, inspira confianza.
- ✦ La profesionalidad del personal que da el servicio.
- ✦ La confianza que transmite el personal.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

- ✦ La información que se le proporciona al cliente sobre el trámite o gestión, es suficiente y útil.
- ✦ El horario de atención al público.
- ✦ La facilidad con que se consigue una cita.
- ✦ Facilidad de localizar las instalaciones de la institución.
- ✦ Claridad y comprensión de la información proporcionada.
- ✦ La atención personalizada que le brindaron al cliente.
- ✦ Profesionalidad que brinda el personal del servicio.

A continuación, los diferentes servicios a los cuales se les realizaron las encuestas y los distintos clientes que fueron contactados.

AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS

Clientes encuestados:

1. P Y D RECYCLING Y VESSELS NATIONAL SERVICES
2. REAL SHIP SUPPLY
3. EDINOX
4. FRANMAR SHIP SUPPLY
5. SERVICIOS A BUQUES INTERNACIONALES
6. MARDOM
7. TEJEDA SHIP SUPPLY
8. SUPLIDORES A BUQUES ARAUJO
9. INTERSHIP SUPPLY
10. D JESUS SHIP SUPPLY
11. AGEPORT
12. TRASECO
13. CARIBE DRIVER WORK
14. LEDESMA SHIP SUPPLY
15. CODONAVE
16. SECIMAR
17. ELECTRO NAUTICA
18. D LA ROSA SHIP SUPPLY
19. PEGASO PETROLIUM

RENOVACIÓN DE LICENCIAS

Clientes encuestados:

1. TEJEDA SHIP SUPPLY
2. MARDOM
3. TRASECO
4. SECIMAR
5. EDINOX

6. SUPLIDORES A BUQUES ARAUJO
7. D LA ROSA SHIP SUPPLY
8. SERVICIOS A BUQUES INTERNACIONALES
9. P Y D RECYCLING Y VESSELS NATIONAL SERVICES
10. D JESUS SHIP SUPPLY
11. CARIBE DRIVER WORK
12. LEDESMA SHIP SUPPLY
13. INTERSHIP SUPPLY
14. FRANMAR SHIP SUPPLY
15. FENI TRADING

SERVICIO DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS

Clientes encuestados:

1. NOEL DEJESUS ACOSTA
2. ACOSTA JIMENE AUTO IMPORT
3. BM BENCOSME MOTORS
4. AB MOTORS SPORT
5. WILLY HILARIO AUTO IMPORT
6. MAYOS CARAPH MOTORS S.R.L
7. AQUINO AUTOMALL
8. GARCIA CABRERA AUTO IMPORT
9. PUESTO EN EL MUELLE
10. BEST DEAL
11. ALIADO AUTO IMPORTS S.R.L.
12. D AUTOS MACORI S.R.R
13. AVM AUTO IMPORT
14. GRUPO PEREYRA EZ AUTO SALE
15. EDWARD MINAYA AUTO

SERVICIO DE LICENCIA DE SHIP CHANDLER

Ciente encuestado:

1. ANYI TRANSPORT

SERVICIO DE LICENCIA AGENTE CONSIGNATARIO DE BUQUES

Cliente encuestado.

1. PORT MARITIME

RESULTADOS EN EL CUESTIONARIO

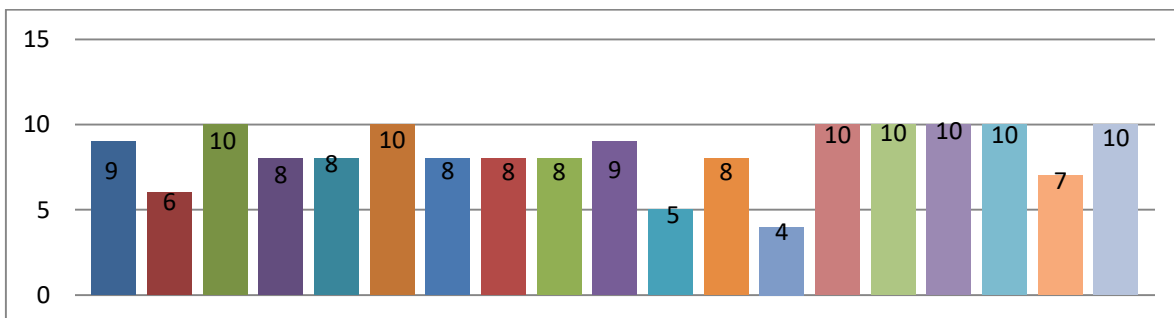
En cada caso, se les realizó una serie de preguntas relacionadas a un atributo de calidad y el cliente respondió en una escala de 0 a 10, donde 0 representó la peor valoración y por lo tanto su menor grado de satisfacción y 10 representó la mejor valoración siendo así su máximo grado de satisfacción.

AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS

ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO

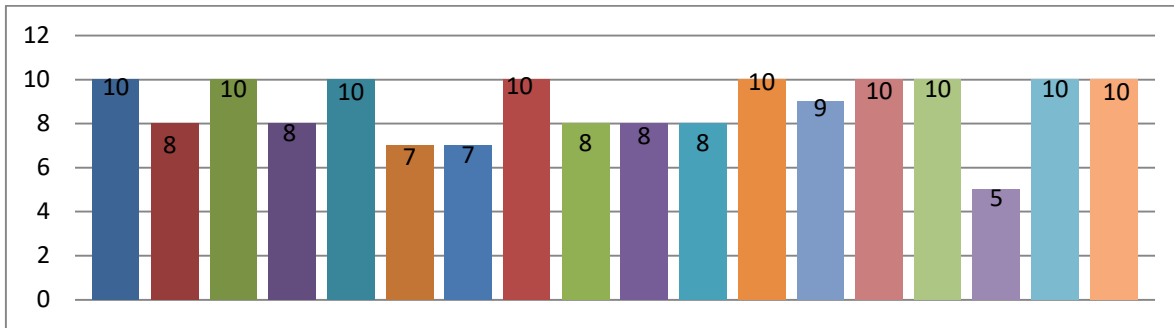
¿Cómo valora usted...

P2.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.



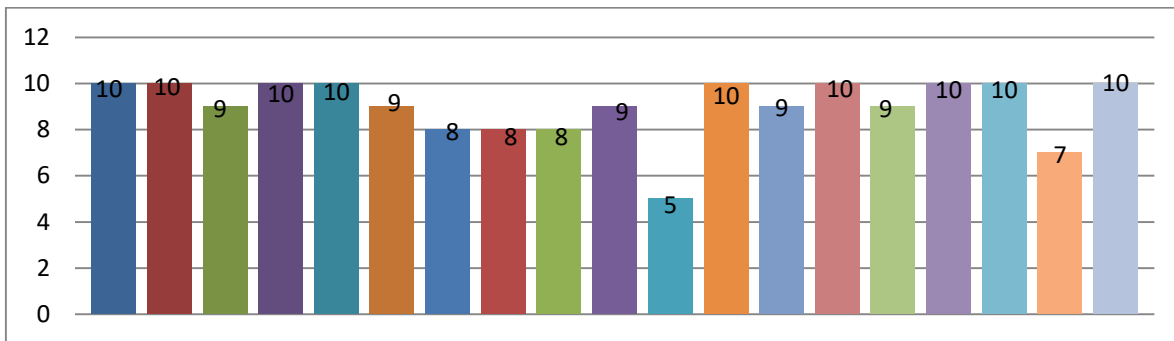
¿Cómo valora usted...

P2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.



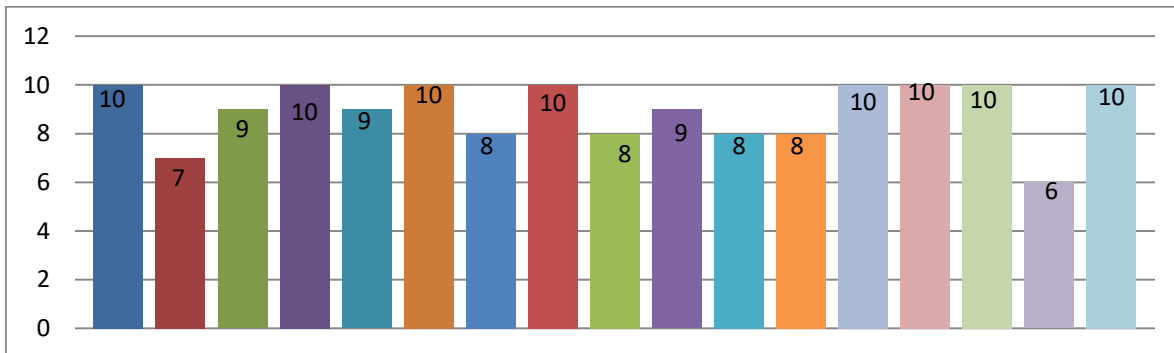
¿Cómo valora usted...

P2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



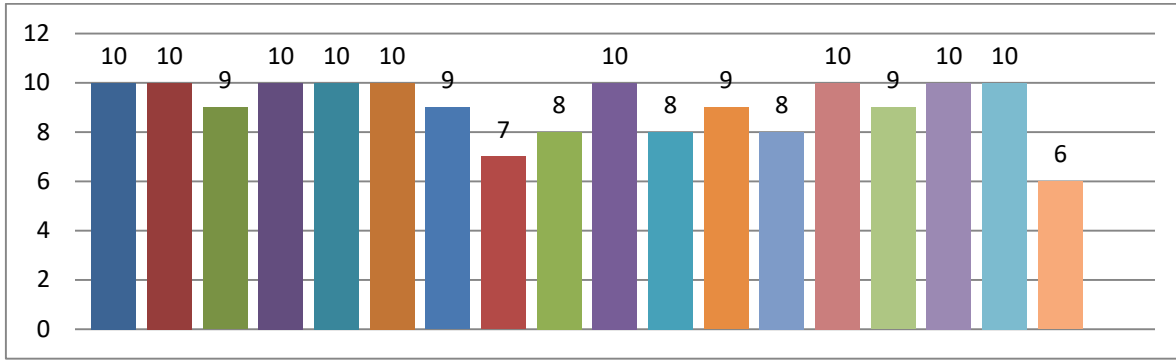
¿Cómo valora usted...

P2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.



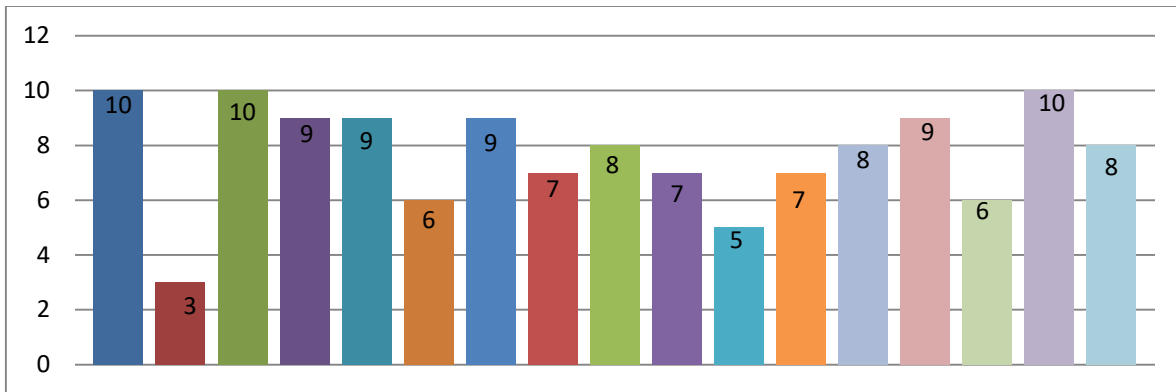
¿Cómo valora usted...

P2.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.



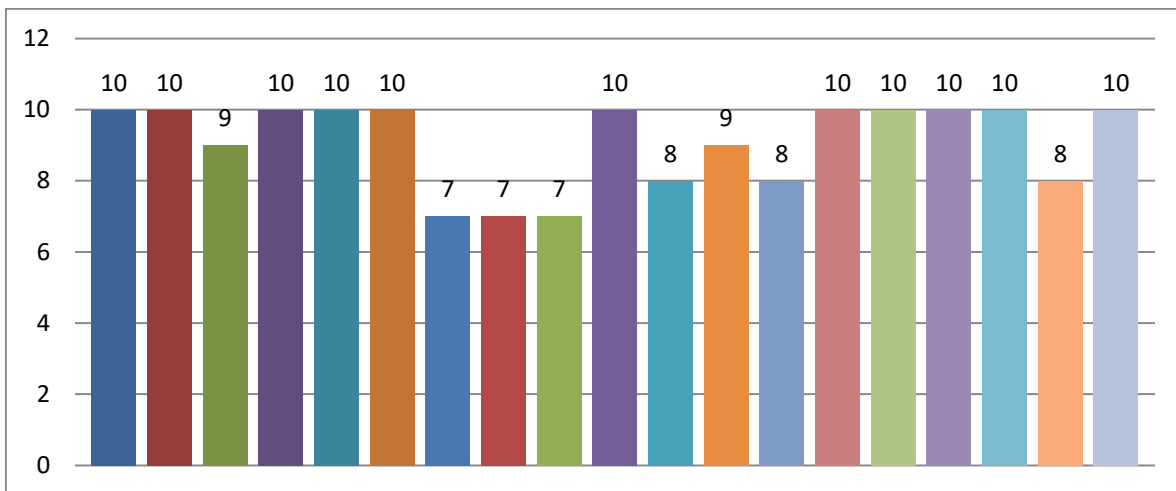
¿Cómo valora usted...

P2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.



¿Cómo valora usted...

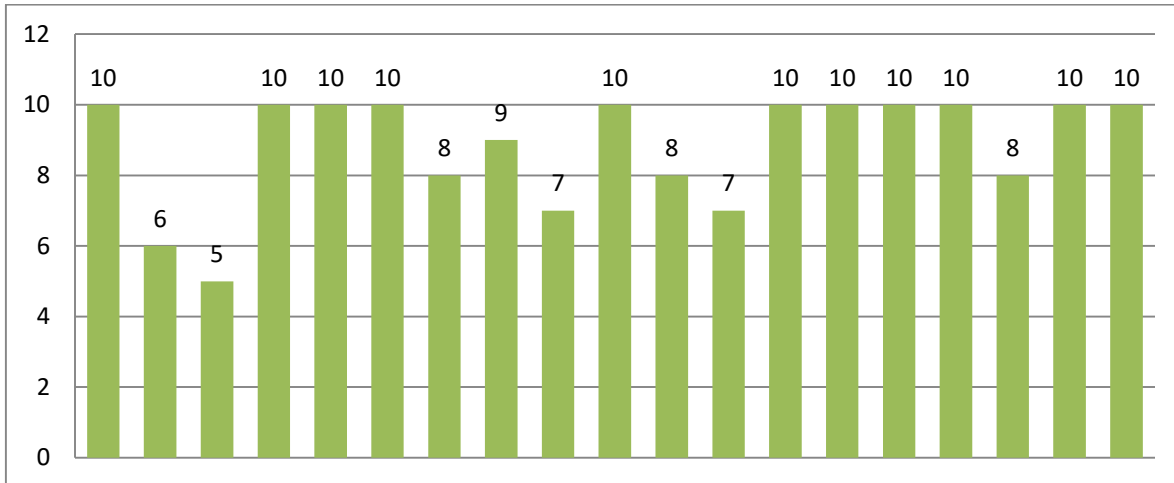
P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente las oficinas de esta institución.



EFICACIA/CONFIABILIDAD

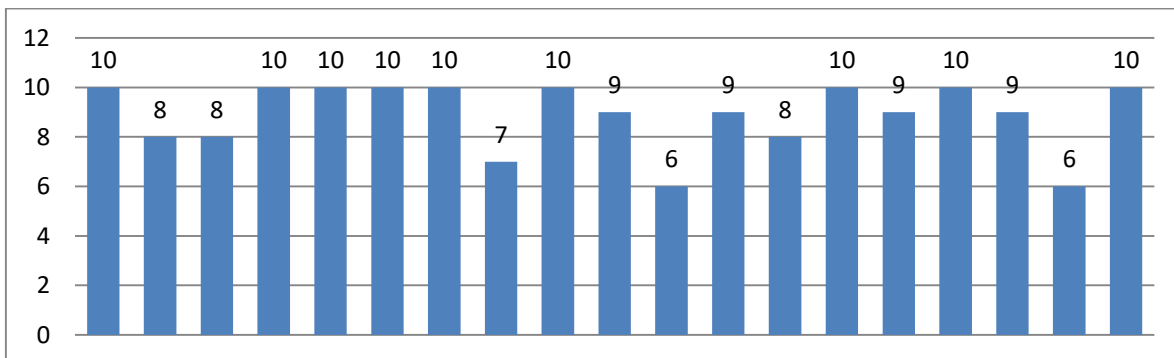
¿Cómo valora usted...

P3.1 La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.



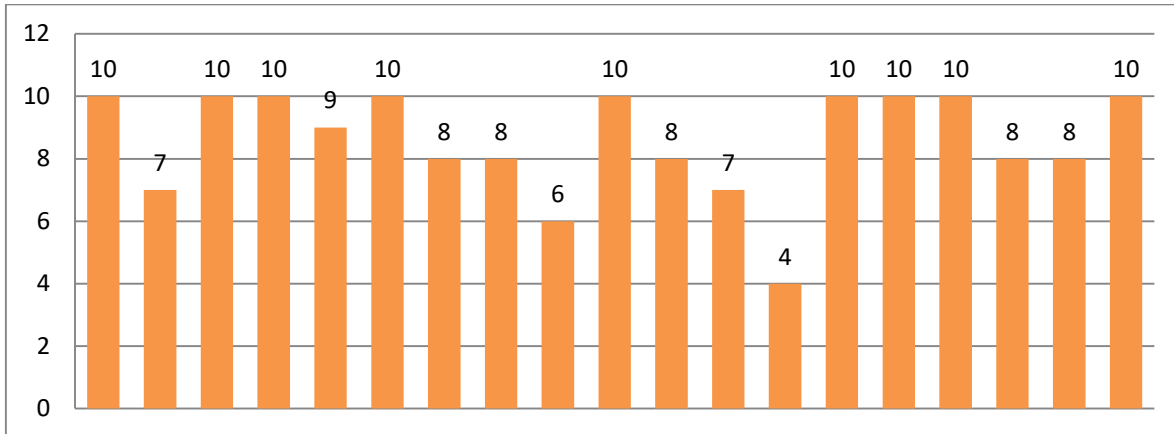
¿Cómo valora usted...

P3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.



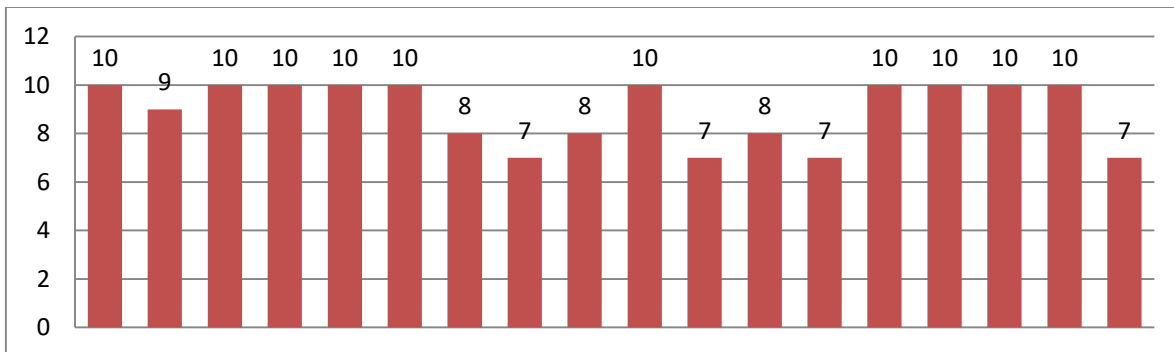
¿Cómo valora usted...

P3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la Prestación del servicio.



¿Cómo valora usted...

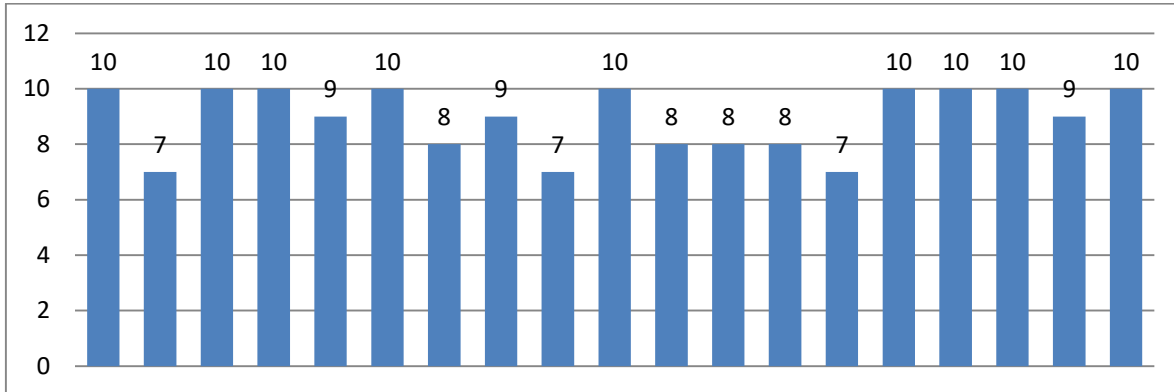
P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

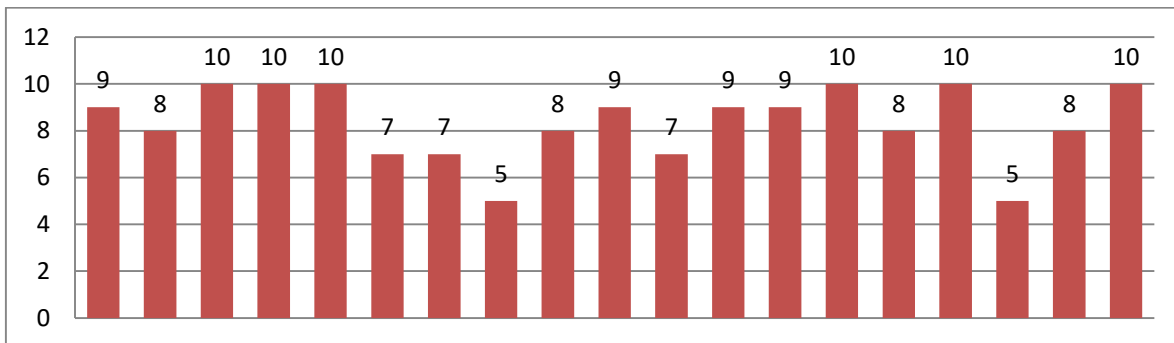
¿Cómo valora usted...

P4.1 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.



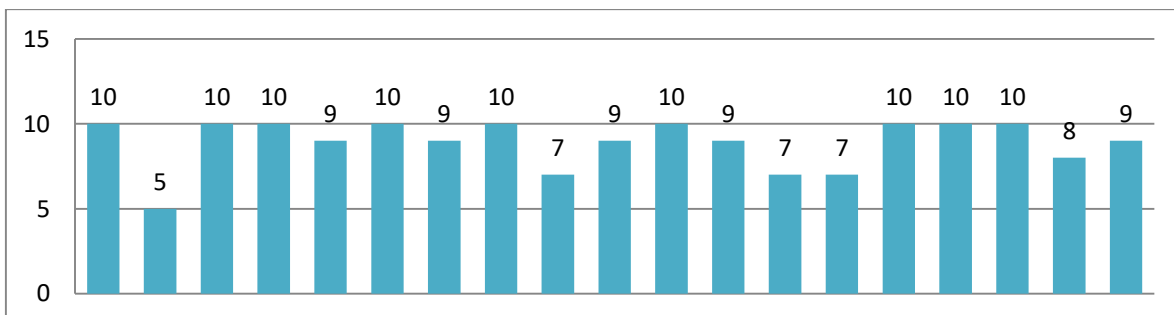
¿Cómo valora usted...

P4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.



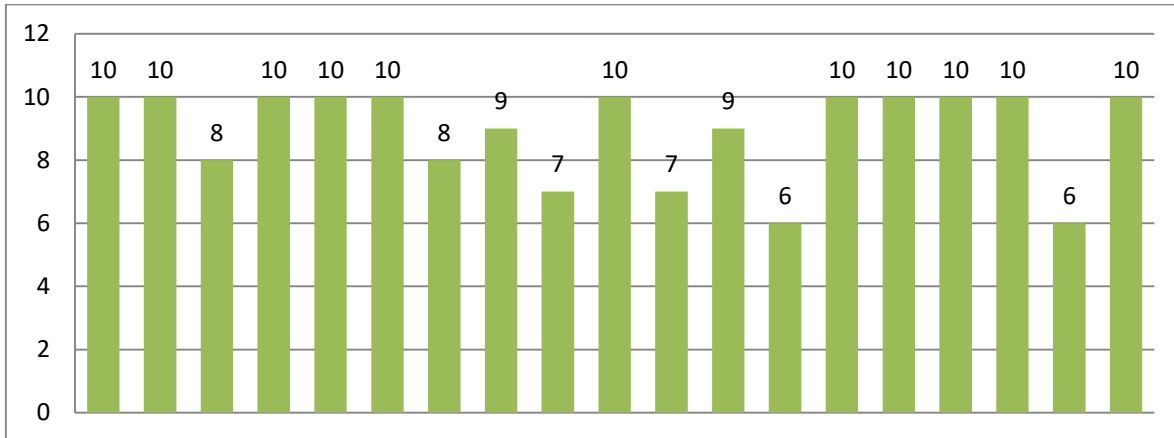
¿Cómo valora usted...

P4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



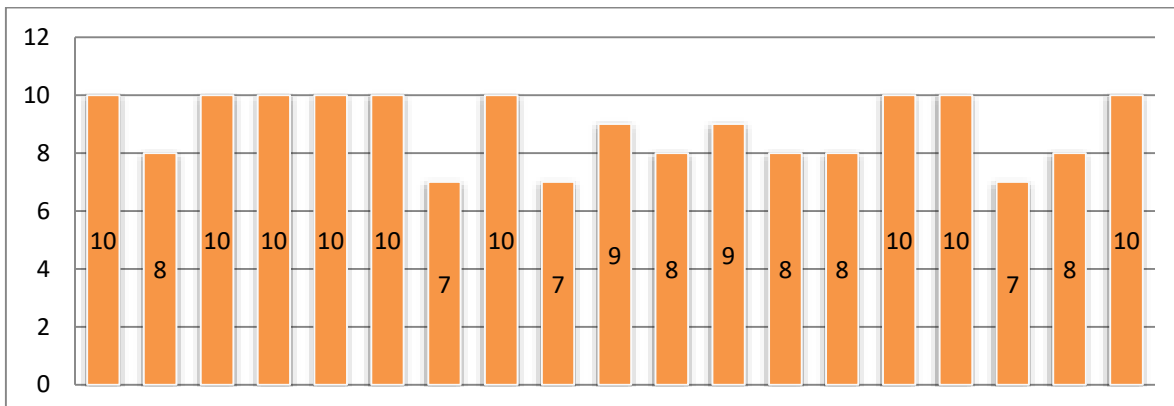
¿Cómo valora usted...

P4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.



¿Cómo valora usted...

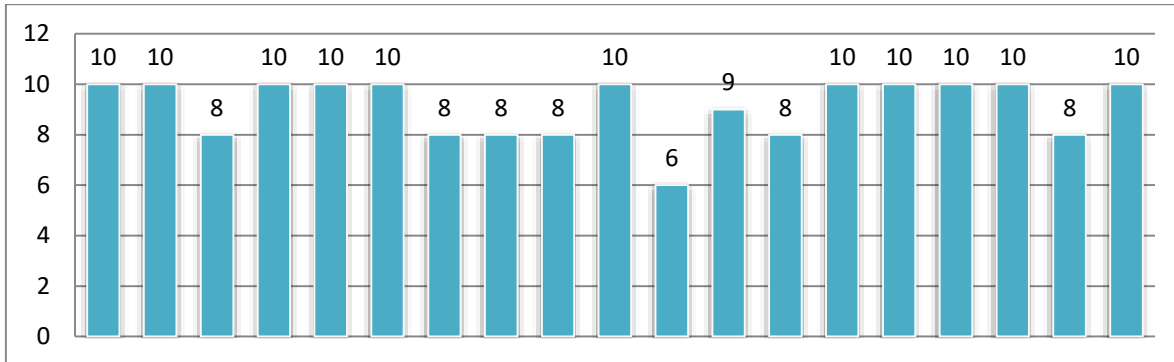
P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

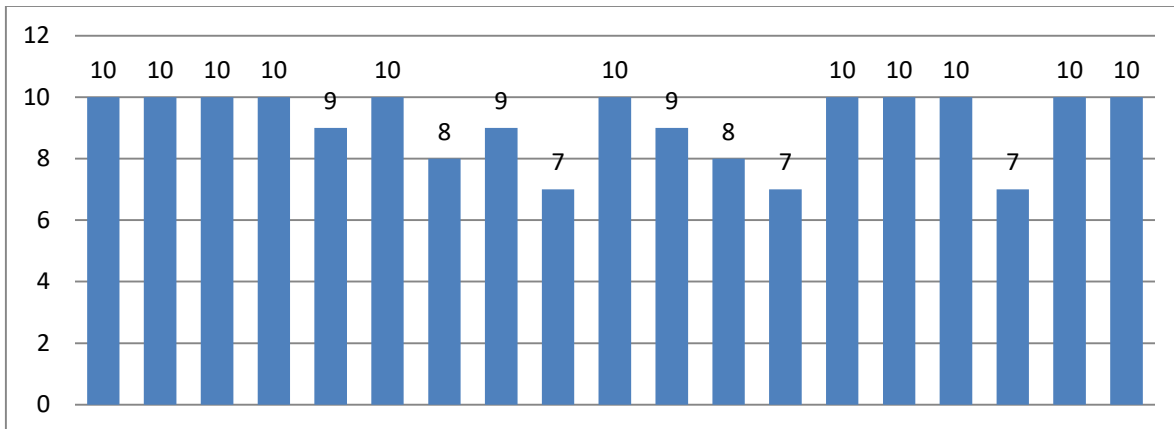
¿Cómo valora usted...

P5.1 El trato que le ha dado el personal, le inspiró confianza.



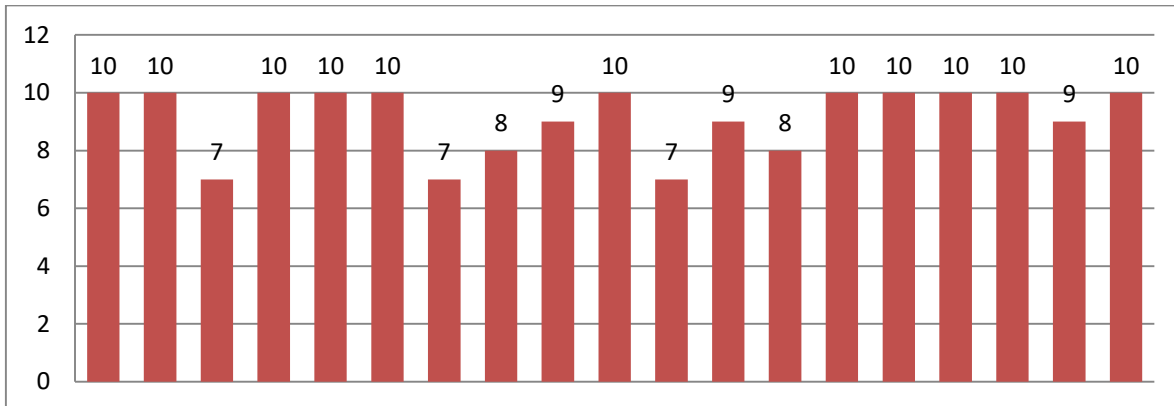
¿Cómo valora usted...

P5.2 La profesionalidad del personal que le atendió.



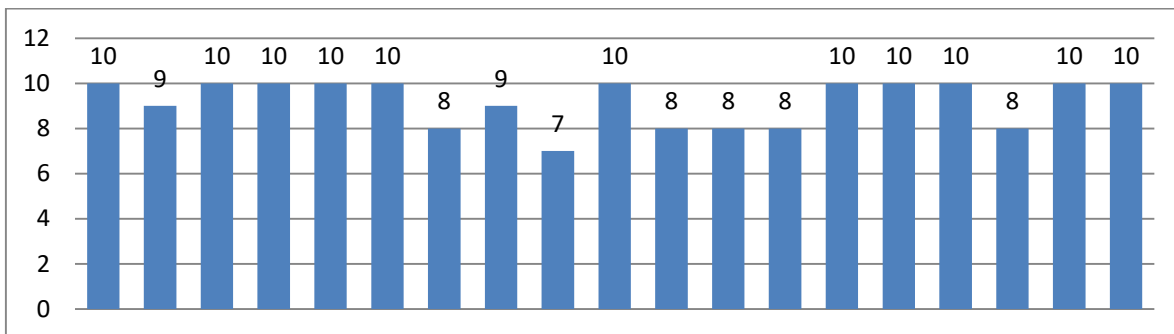
¿Cómo valora usted...

P5.3 La confianza que le transmite la persona



¿Cómo valora usted...

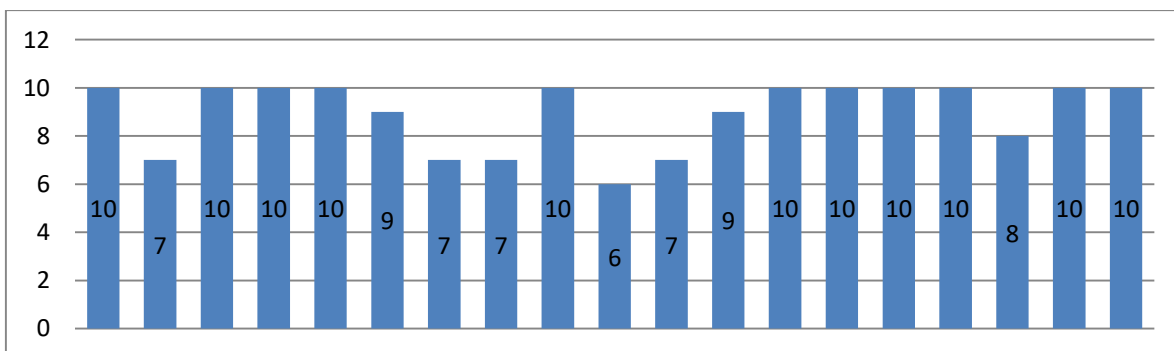
P5.4 En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.



EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

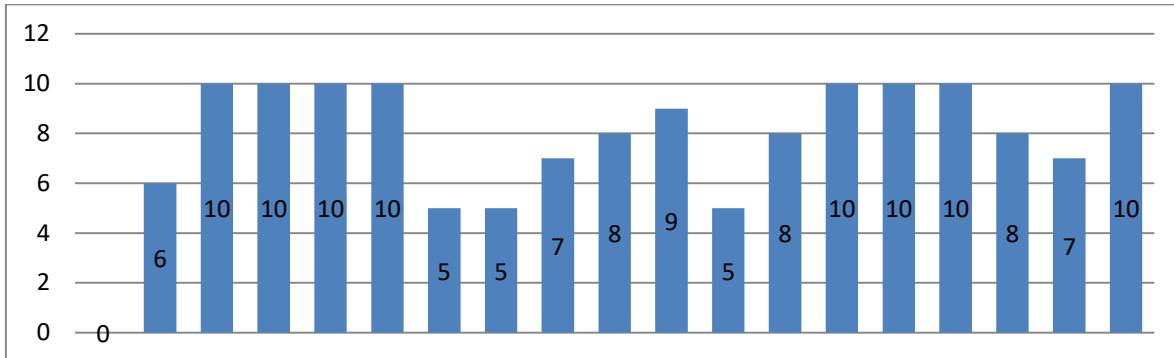
¿Cómo valora usted...

P6.1 La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.



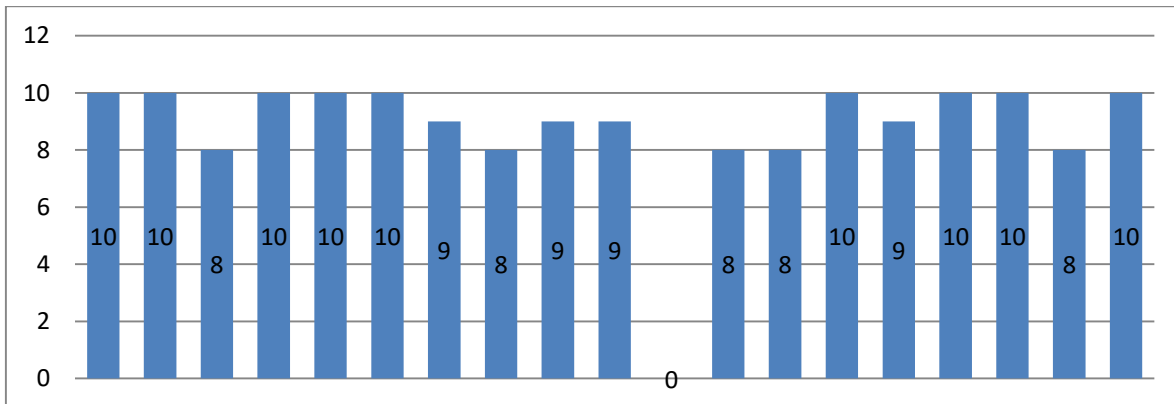
¿Cómo valora usted...

P6.2 El horario de atención al público.



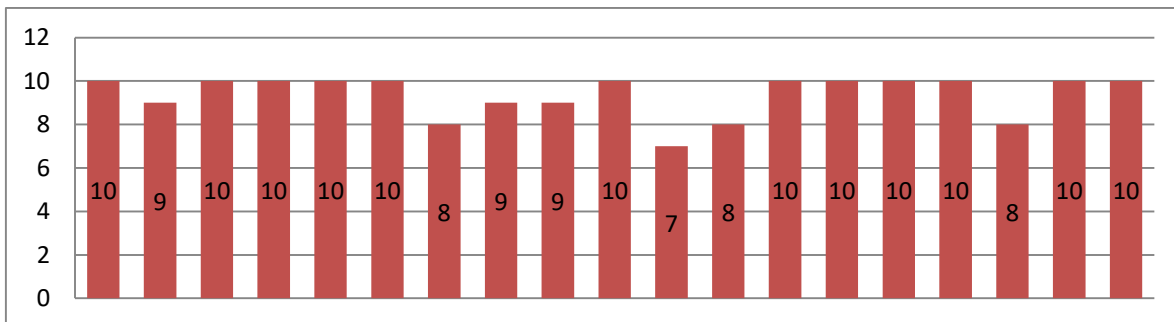
¿Cómo valora usted...

P6.3 La facilidad con que consiguió cita.



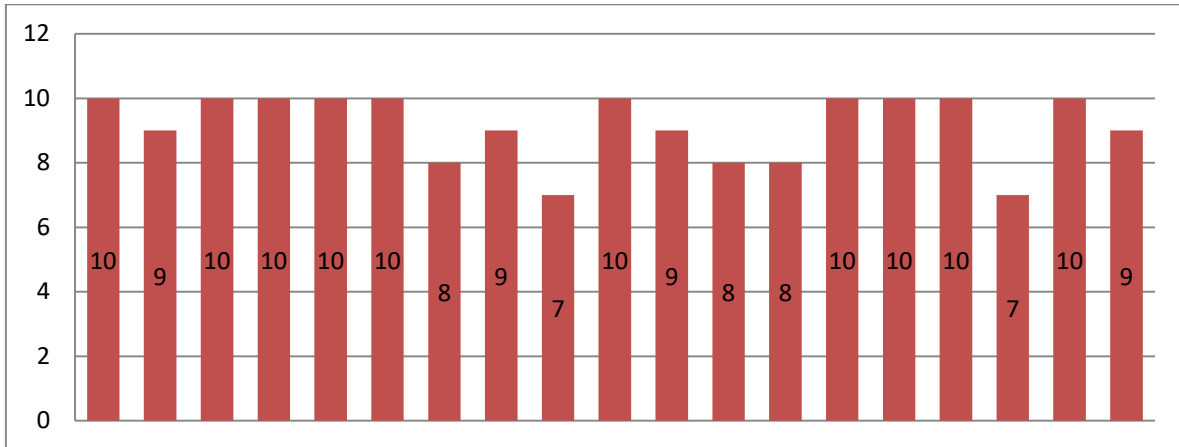
¿Cómo valora usted...

P6.4 Las instalaciones de la institución, son fácilmente localizables.



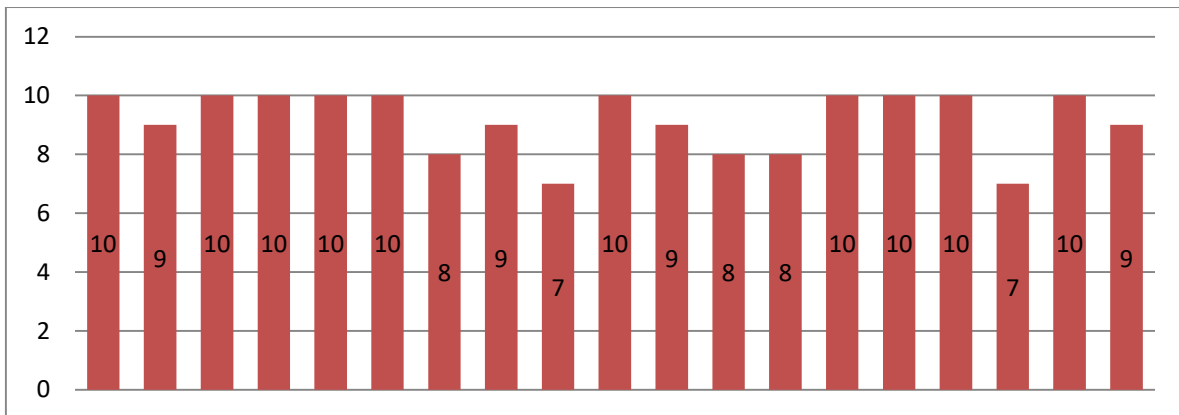
¿Cómo valora usted...

P6.5 La información que proporcionaron fue clara y comprensible.



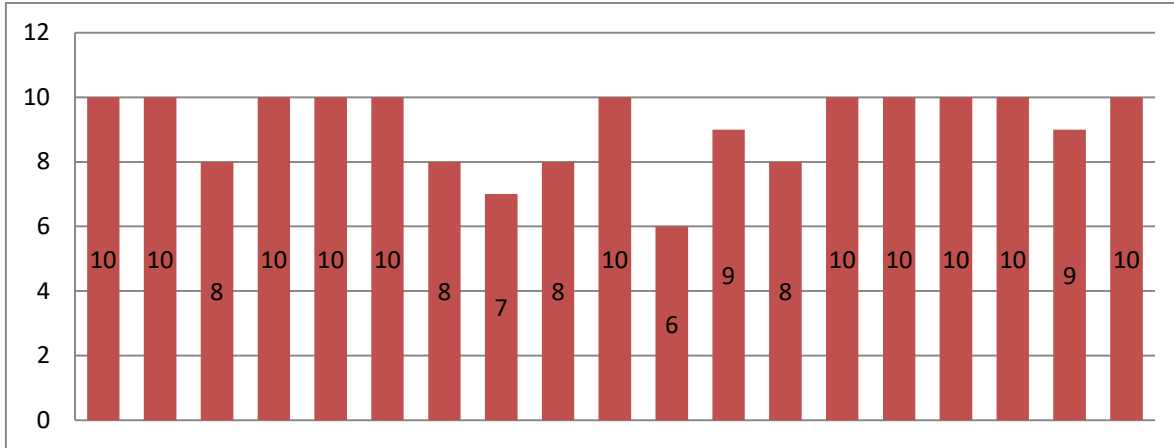
¿Cómo valora usted...

P6.6 La atención personalizada que le dieron



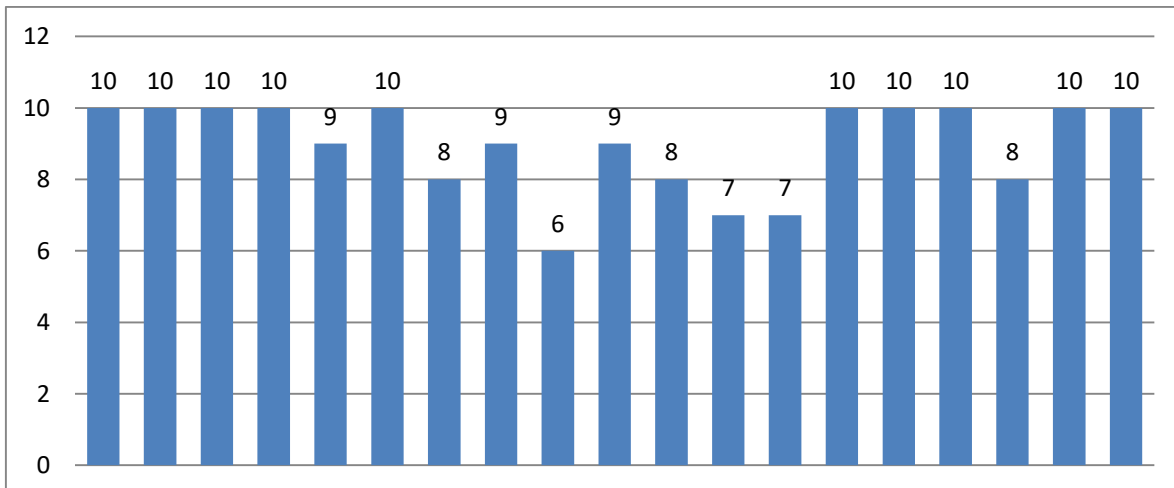
¿Cómo valora usted...

P6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.



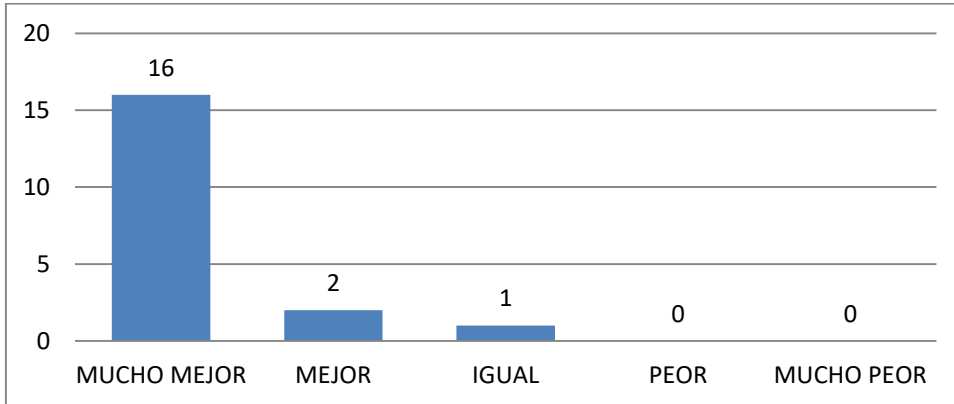
ADECUACION A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO RECIBIDO

P.7 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



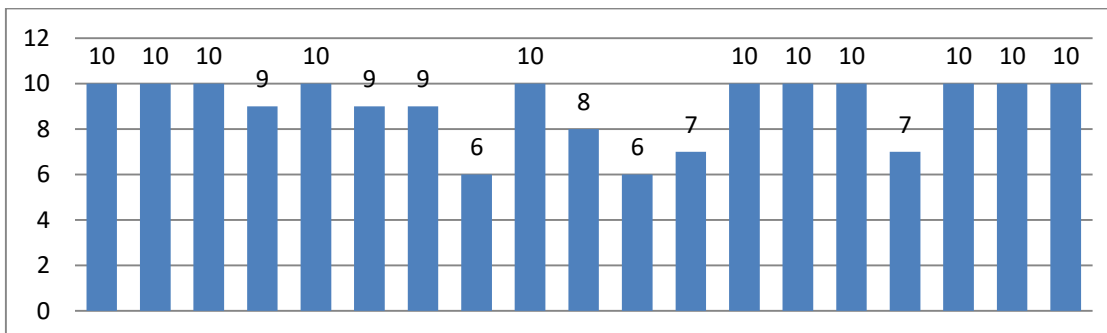
MEJORIA DEL SERVICIO RECIBIDO

P.8 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



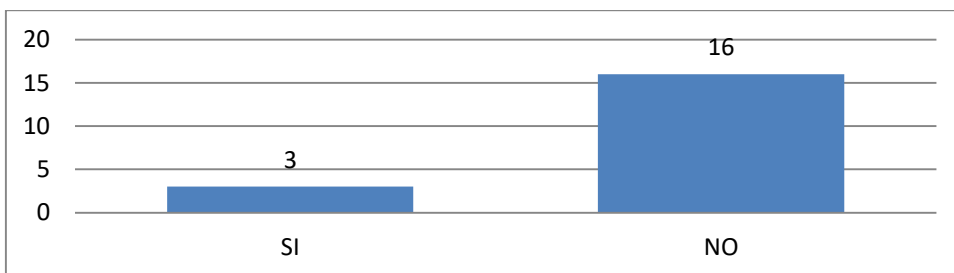
MGRADO DE SATISFACCION EN GENERAL

P.9 ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?



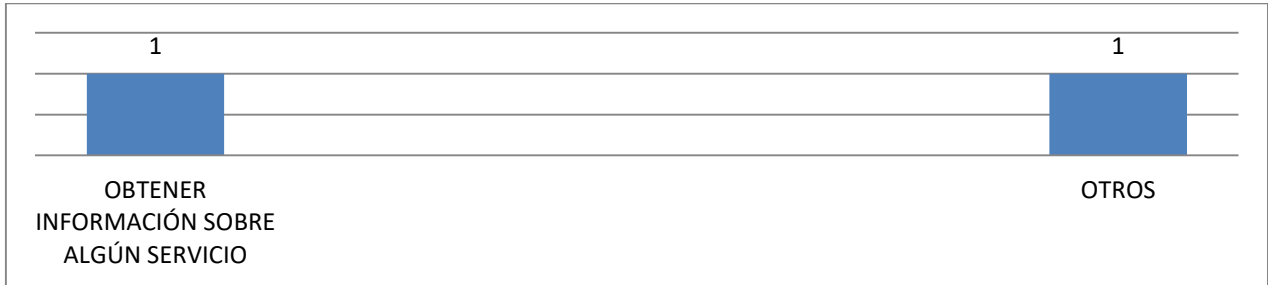
HA CONTACTADO LA INSTITUCIÓN VÍA INTERNET

P.10 ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



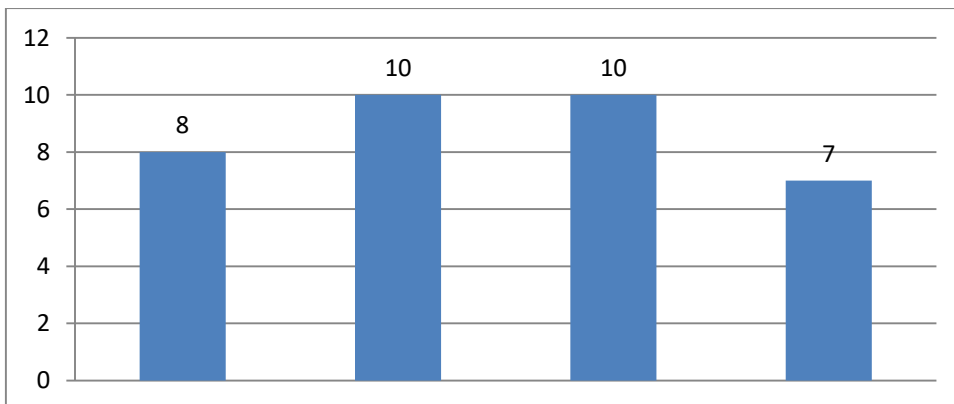
HA UTILIZADO LA PAGINA WEB PARA

P.11 ¿Utilizó la página web para?



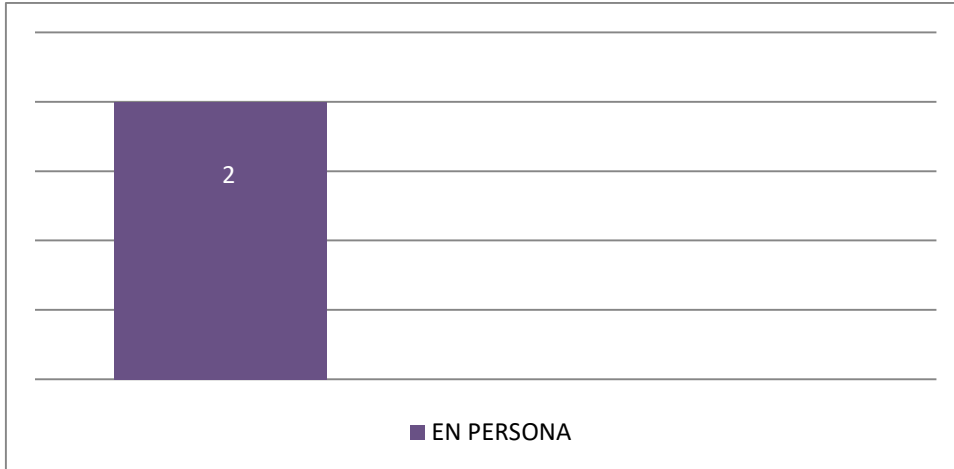
VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO POR INTERNET

P.12 Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?



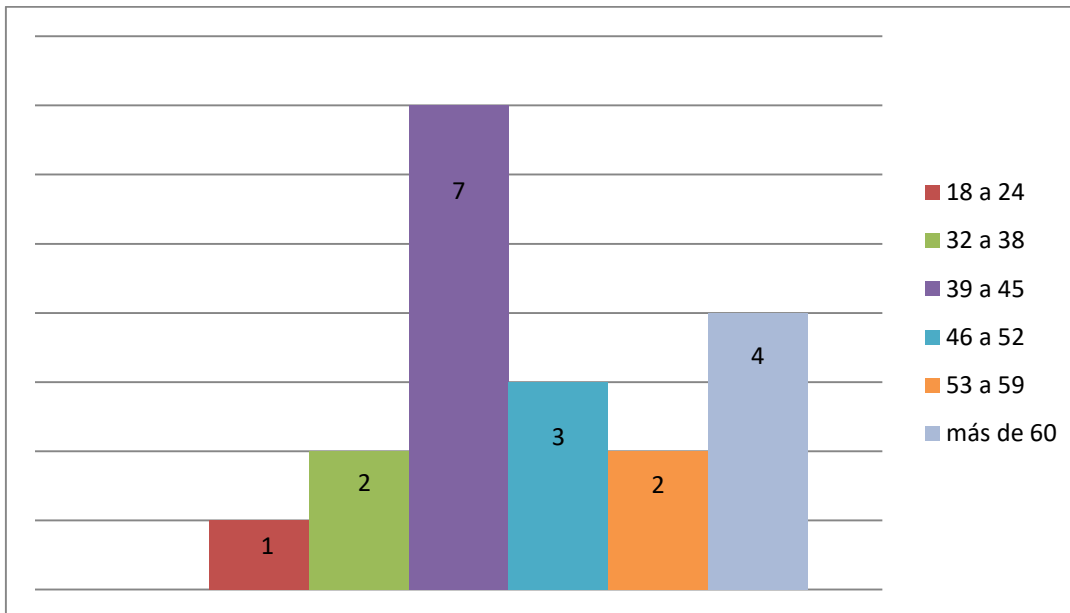
PREFERENCIA DE CONTACTAR A LA INSTITUCIÓN

P.13 Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?



RANGO DE EDAD

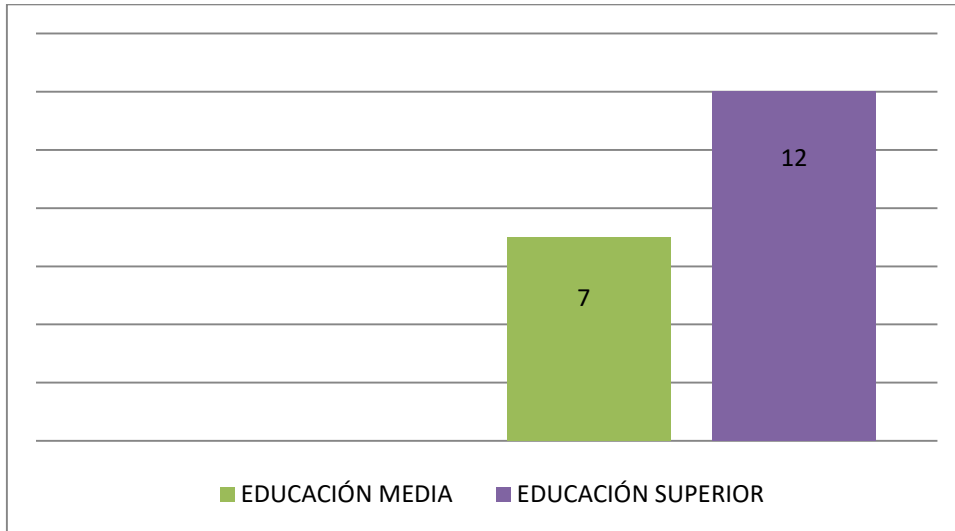
P.14 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



GRADO DE ESTUDIOS REALIZADO

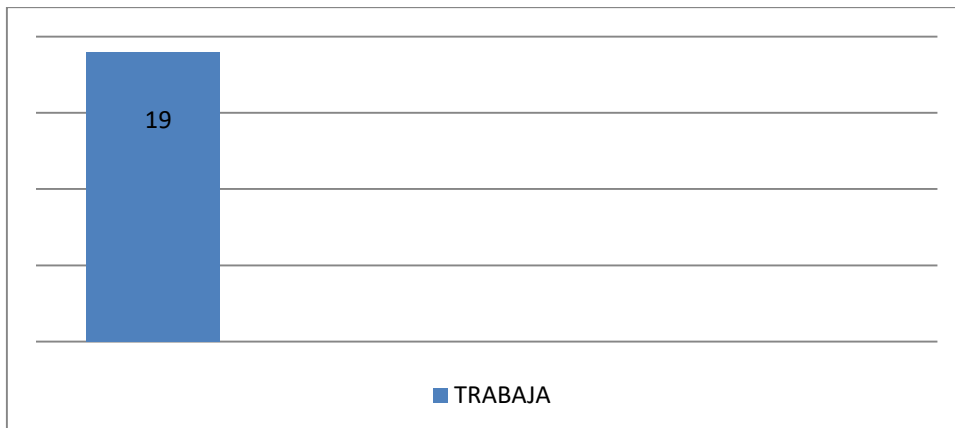


P.15 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó



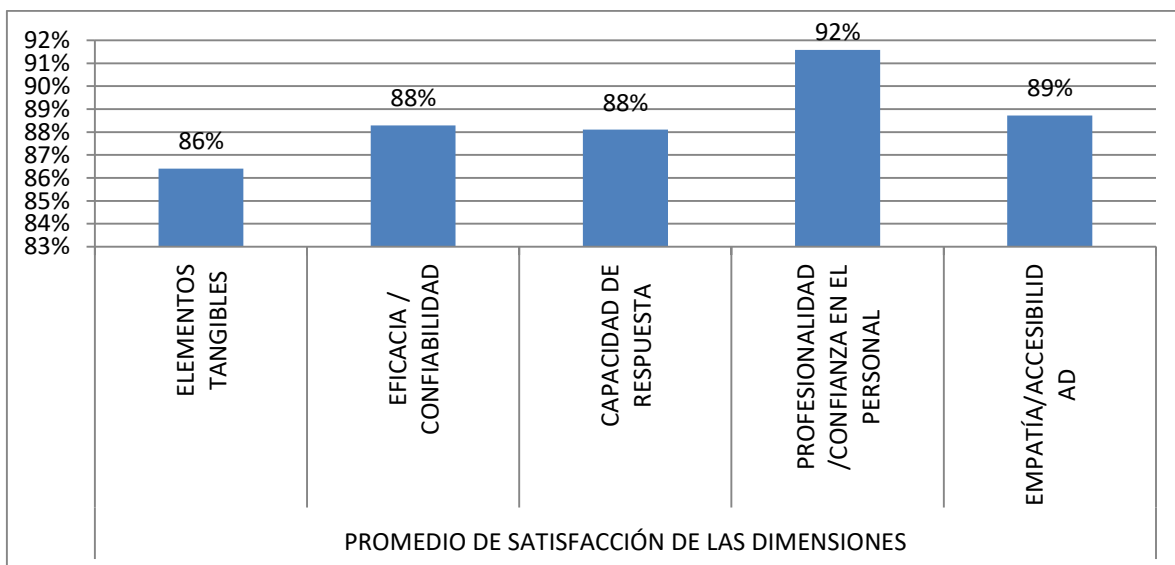
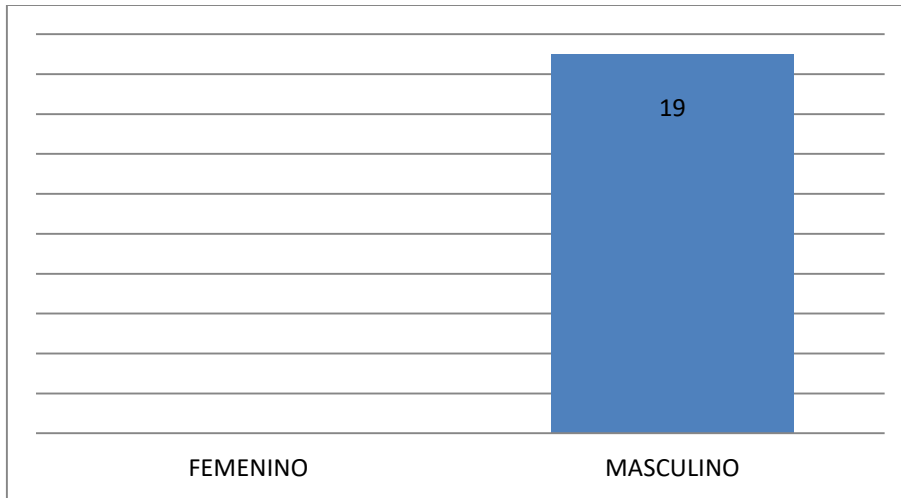
SITUACIÓN LABORAL

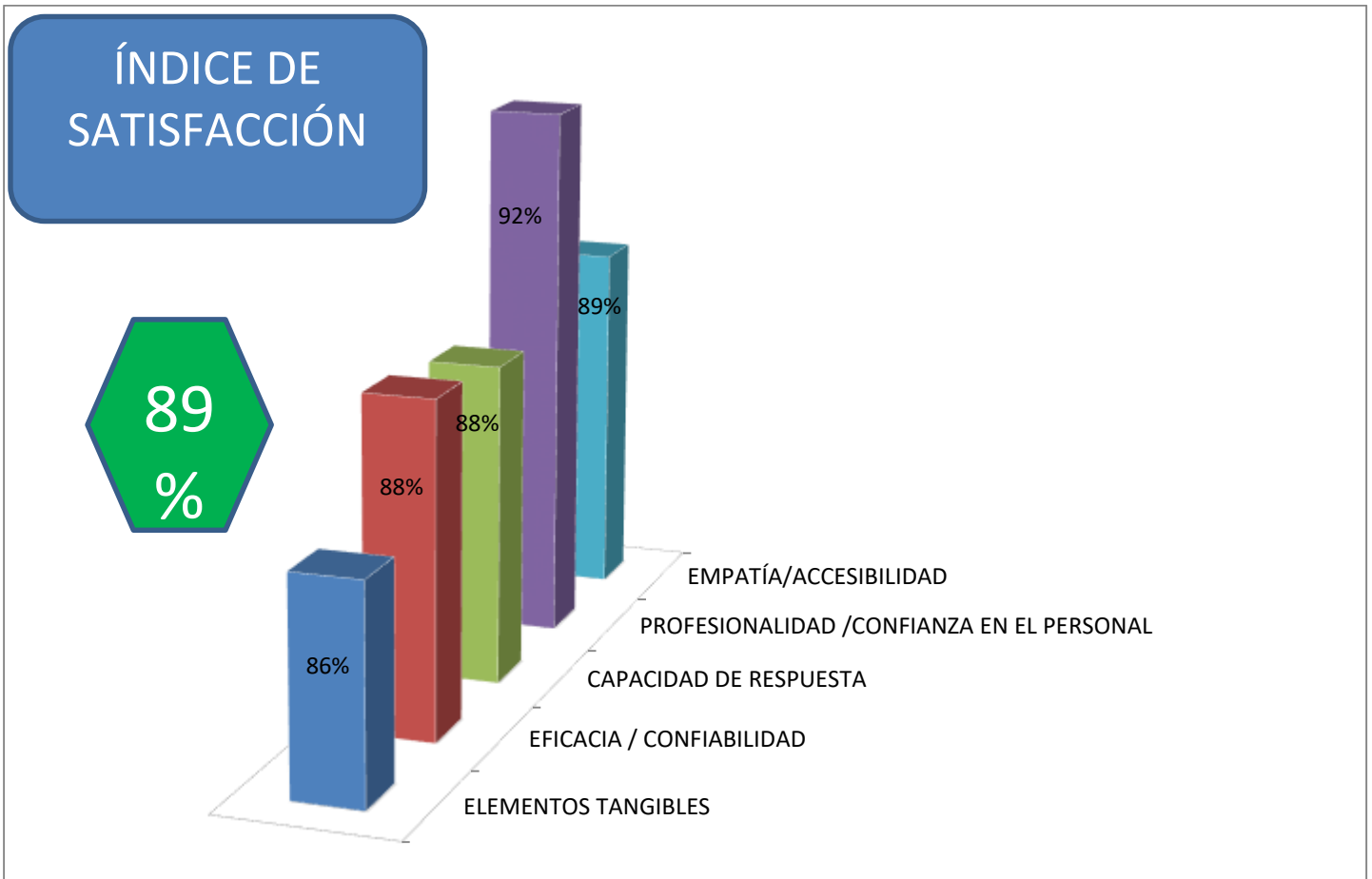
P.16 ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra usted?



SEXO DEL ENTREVISTADO

P.17 Sexo de la persona entrevistada.



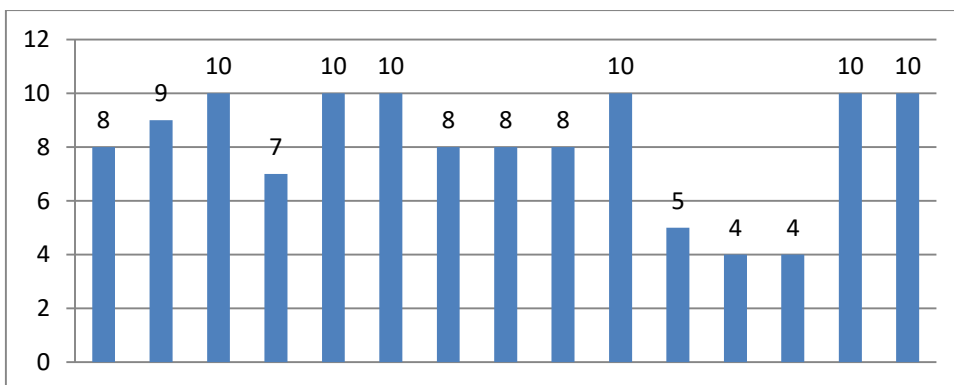


SERVICIO DE RENOVACION DE LICENCIAS

ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO

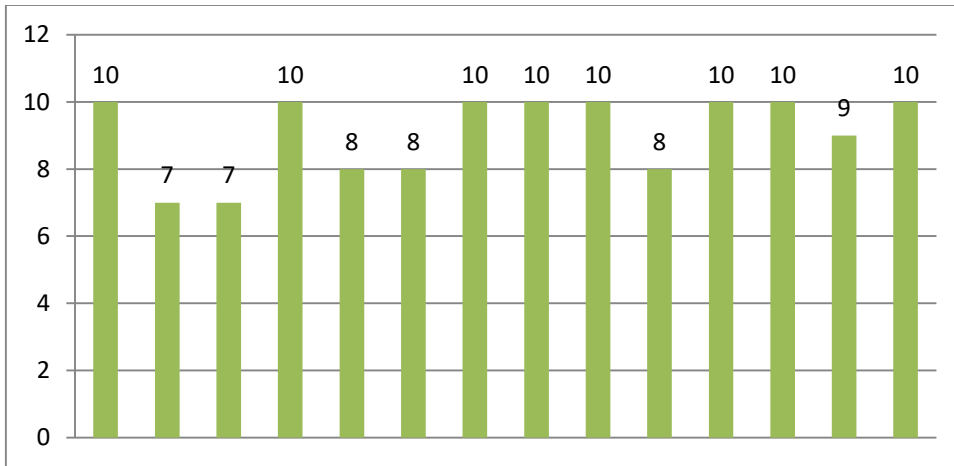
¿Cómo valora usted...

P2.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.



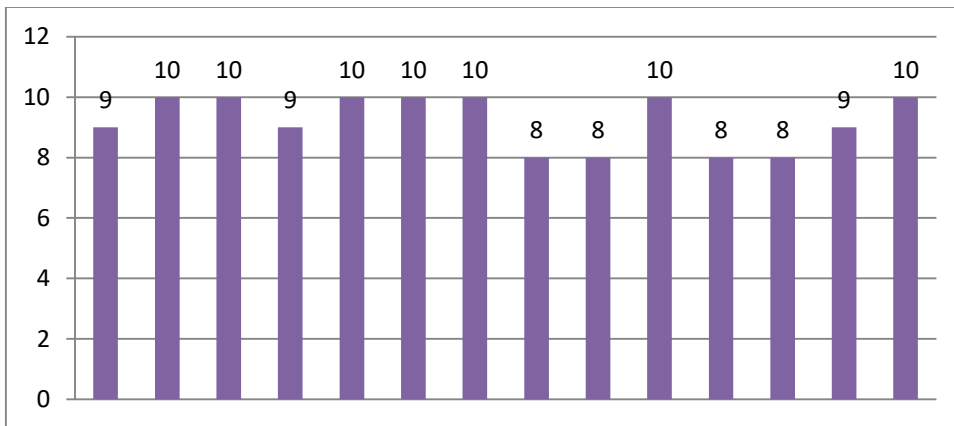
¿Cómo valora usted...

P2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.



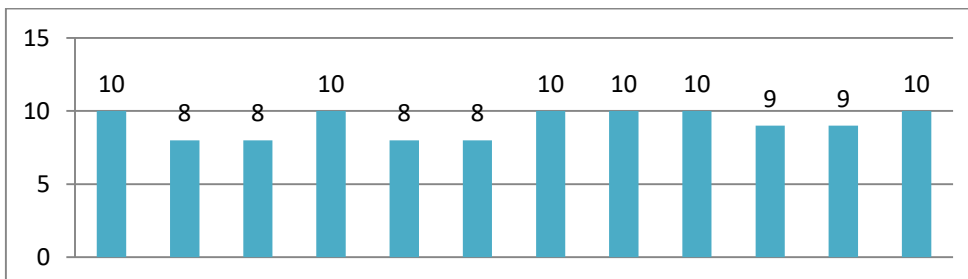
¿Cómo valora usted...

P2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



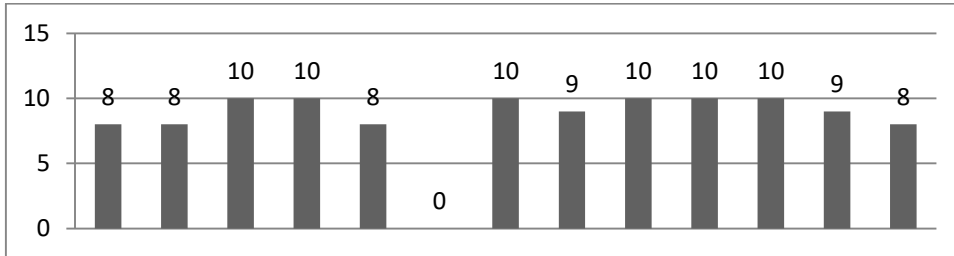
¿Cómo valora usted...

P2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.



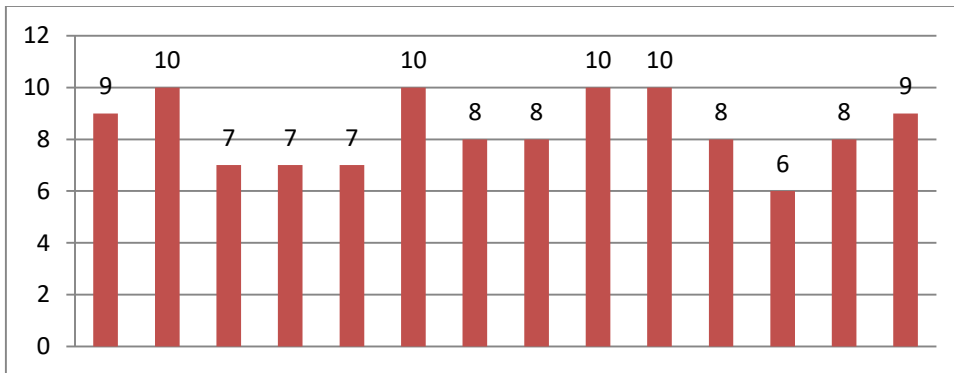
¿Cómo valora usted...

P2.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.



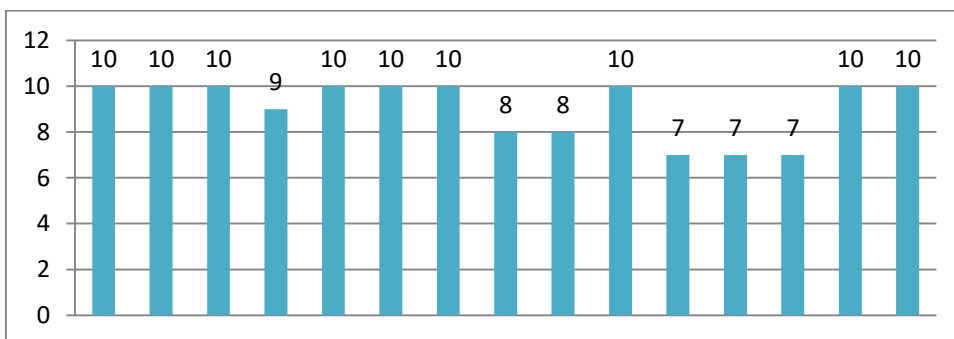
¿Cómo valora usted...

P2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.



¿Cómo valora usted...

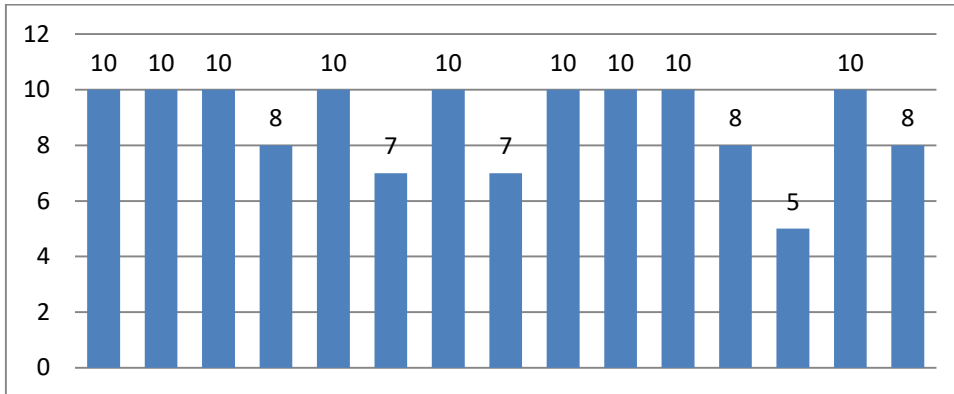
P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.



EFICACIA/CONFIABILIDAD

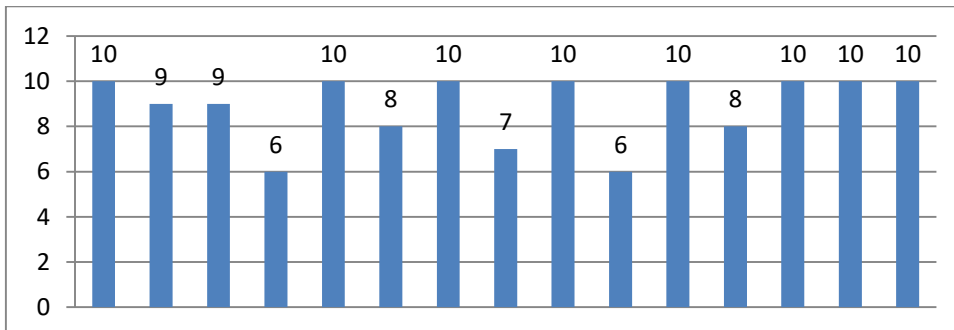
¿Cómo valora usted...

P3.1 La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.



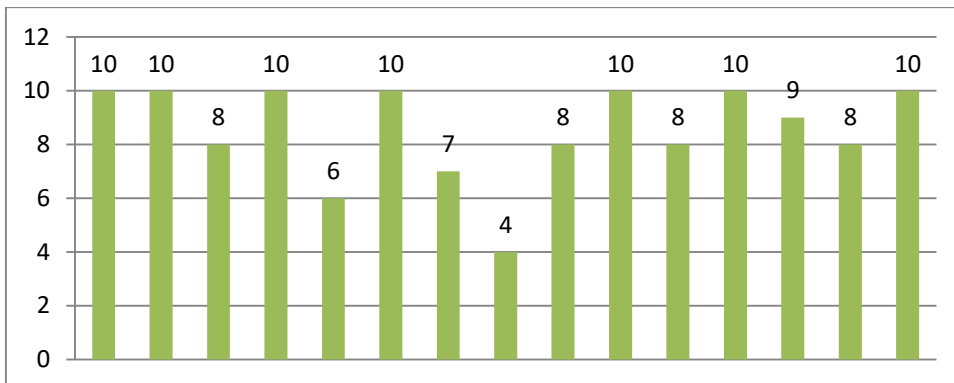
¿Cómo valora usted...

P3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.



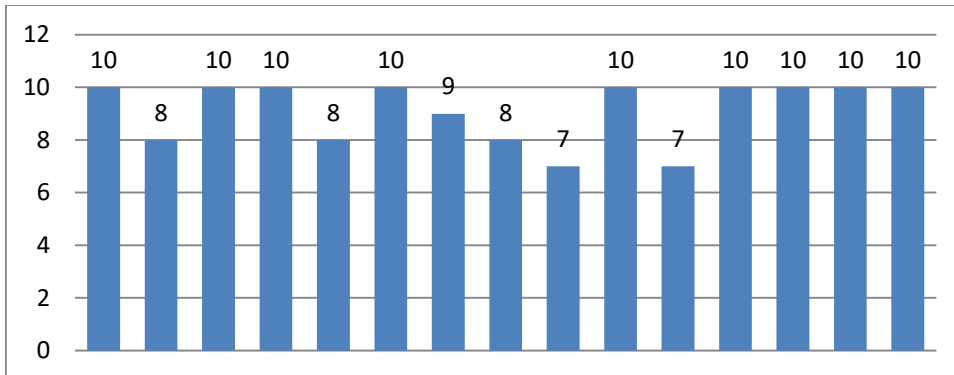
¿Cómo valora usted...

P3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la Prestación del servicio.



¿Cómo valora usted...

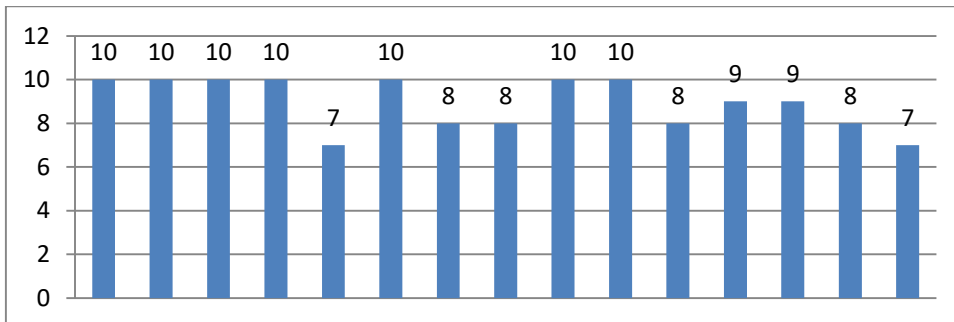
P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio recibido.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

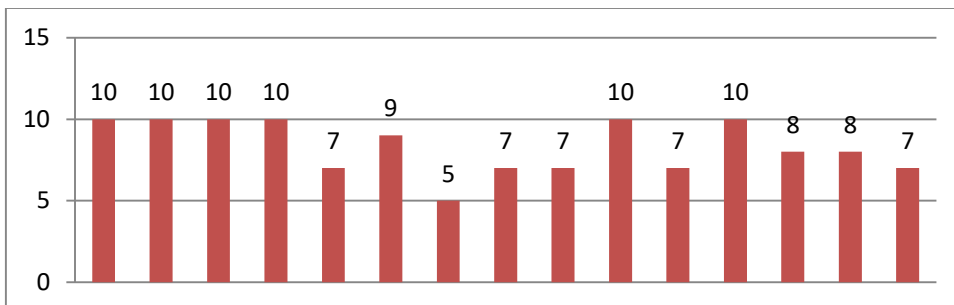
¿Cómo valora usted...

P4.1 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.



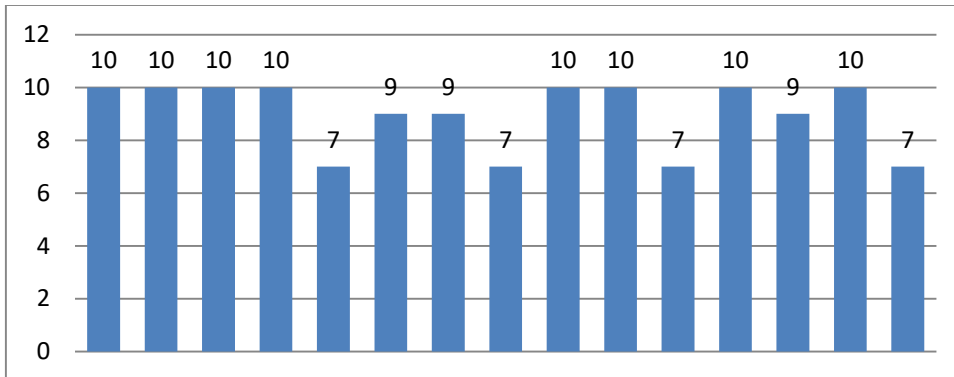
¿Cómo valora usted...

P4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.



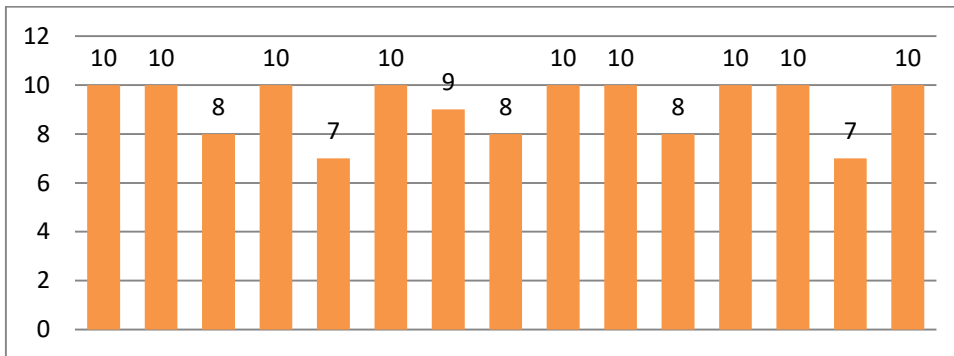
¿Cómo valora usted...

P4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado



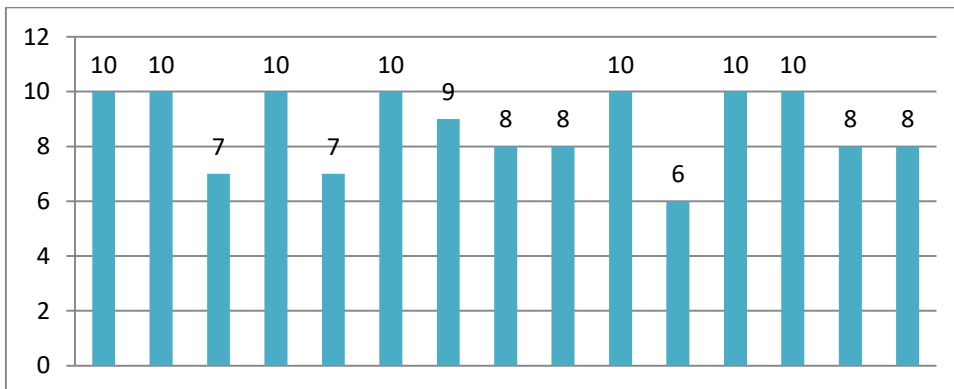
¿Cómo valora usted...

P4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado



¿Cómo valora usted...

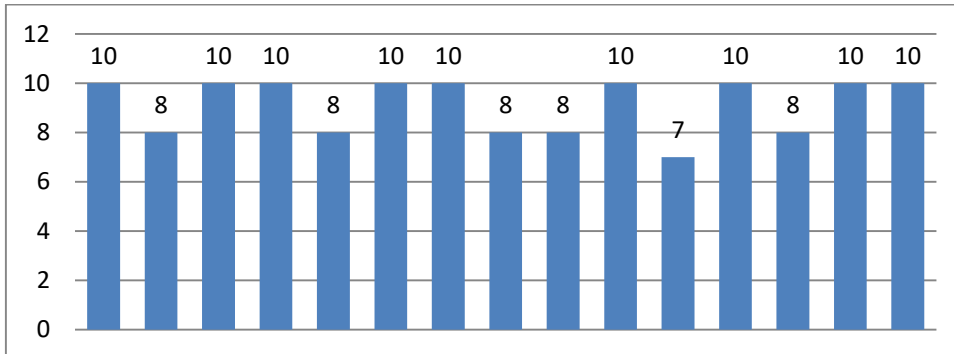
P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

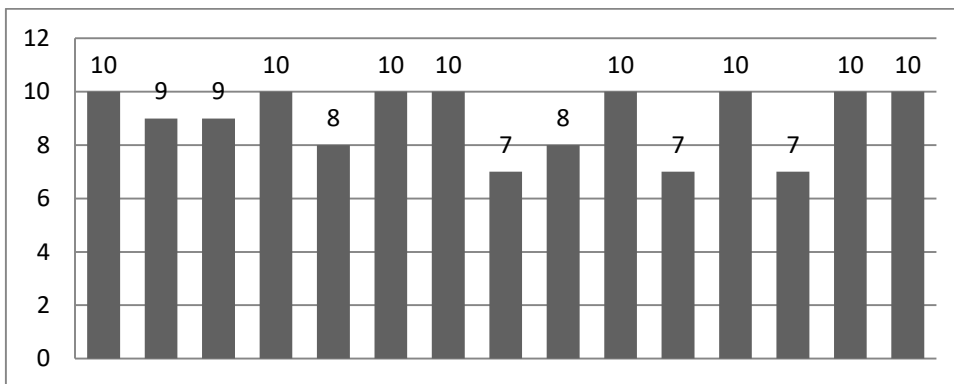
¿Cómo valora usted...

P5.1 El trato que le ha dado el personal, le inspiró confianza.



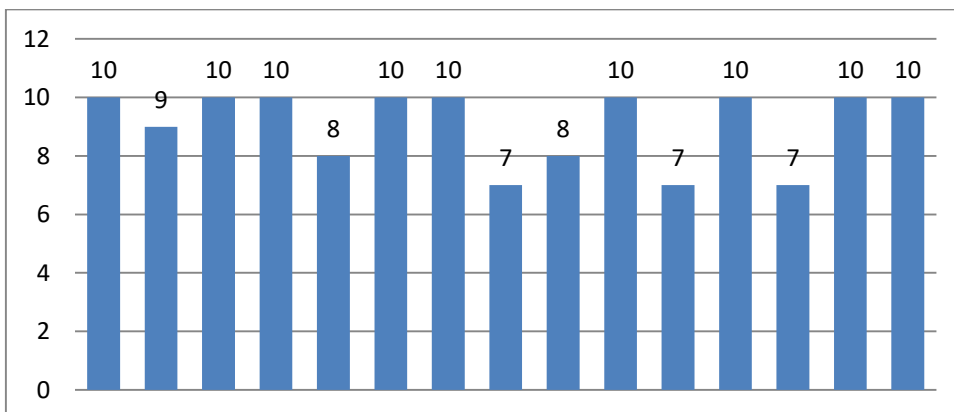
¿Cómo valora usted...

P5.2 La profesionalidad del personal que le entendió.



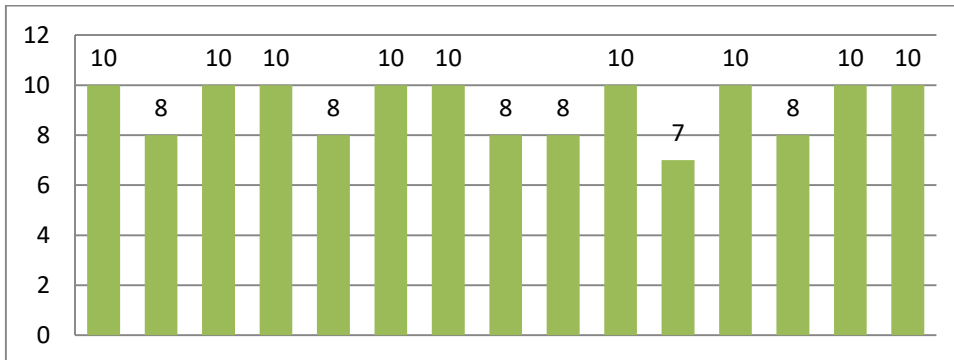
¿Cómo valora usted...

P5.3 La confianza que le transmite el personal



¿Cómo valora usted...

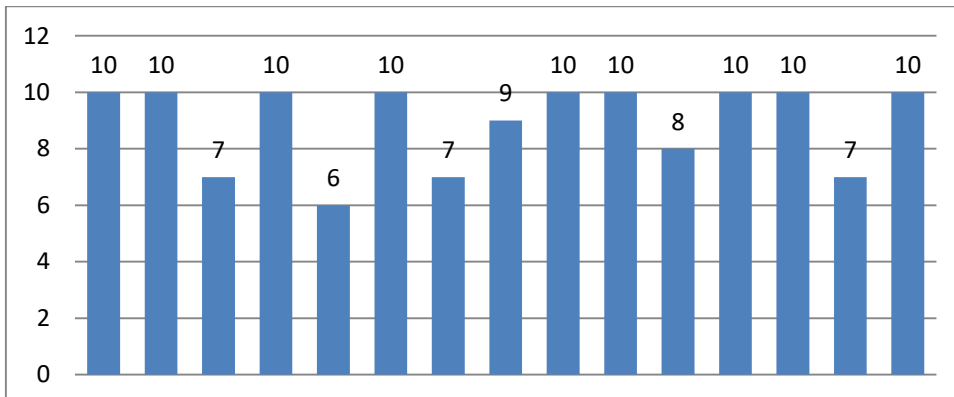
P5.4 En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.



EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

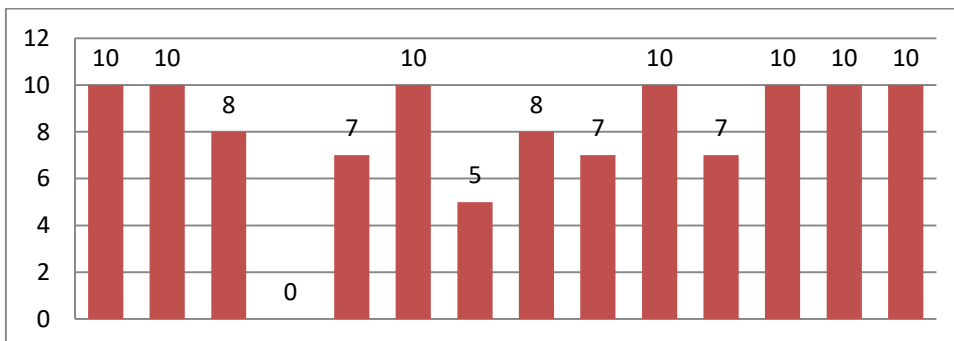
¿Cómo valora usted...

P6.1 La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.



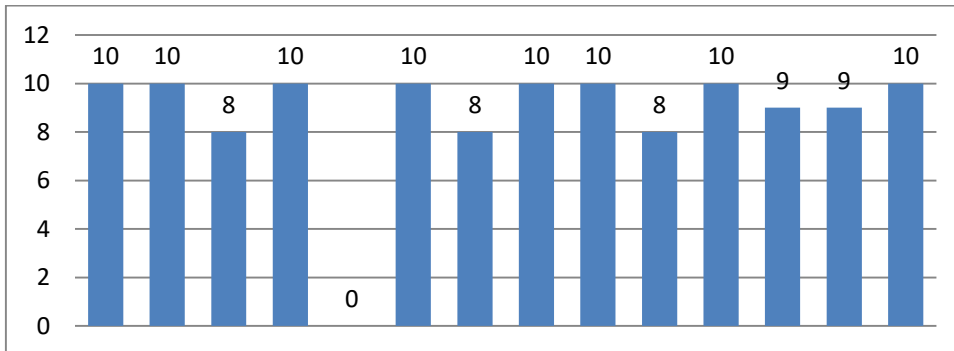
¿Cómo valora usted...

P6.2 El horario de atención al público.



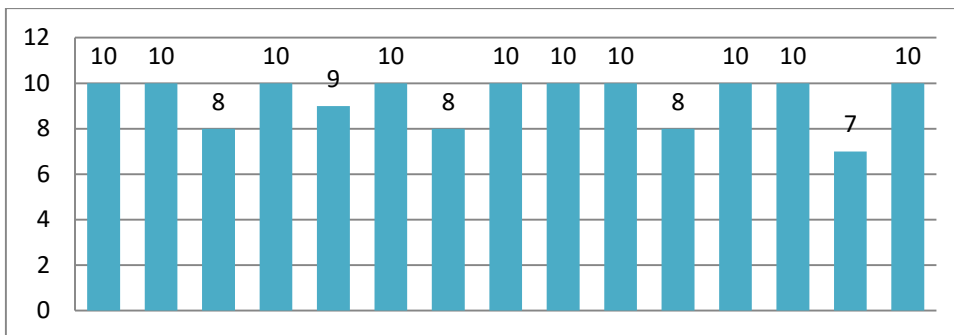
¿Cómo valora usted...

P6.3 La facilidad con que consiguió cita.



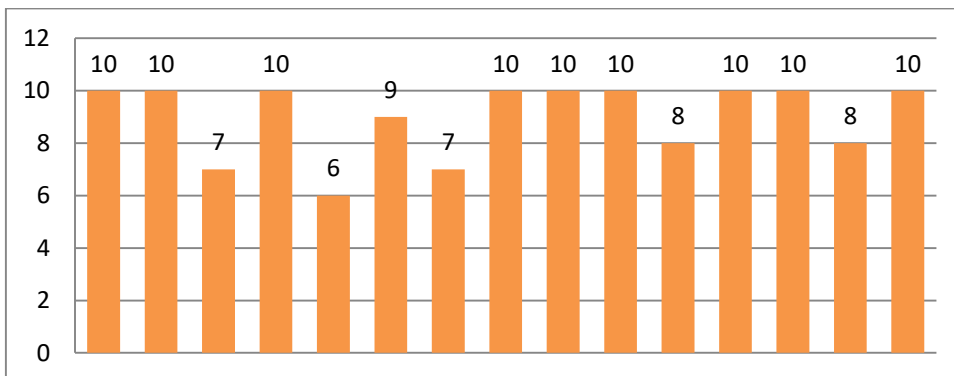
¿Cómo valora usted...

P6.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



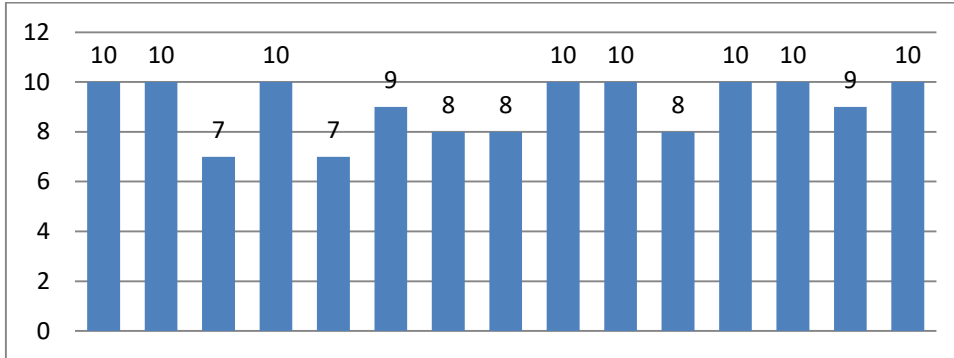
¿Cómo valora usted...

P6.5 La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.



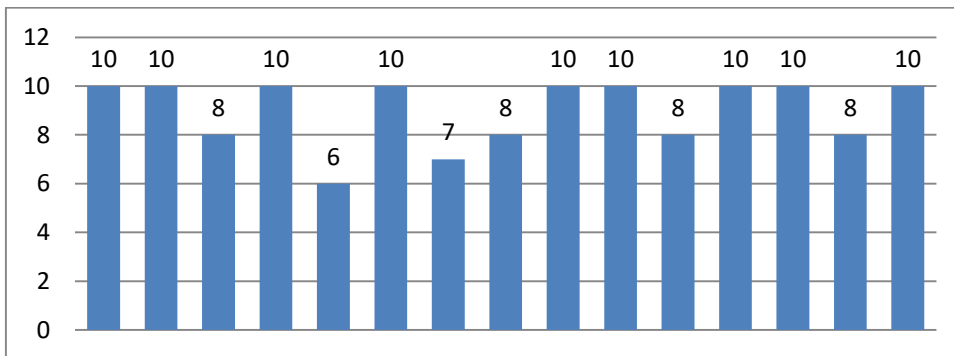
¿Cómo valora usted...

P6.6 La atención personalidad que le dieron.



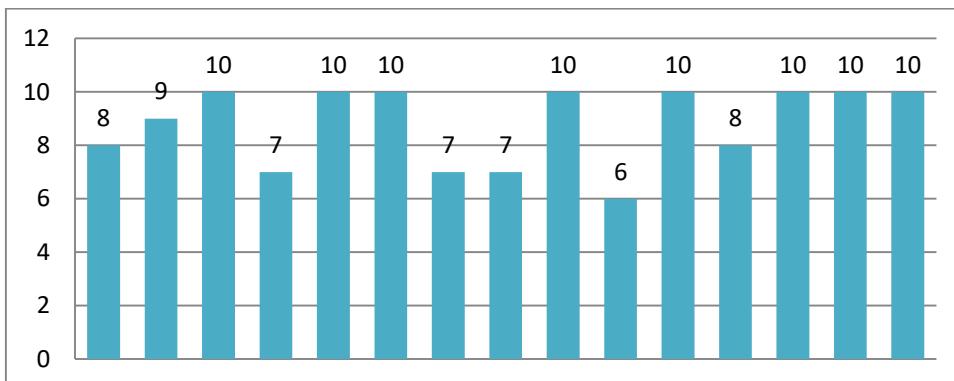
¿Cómo valora usted...

P6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.



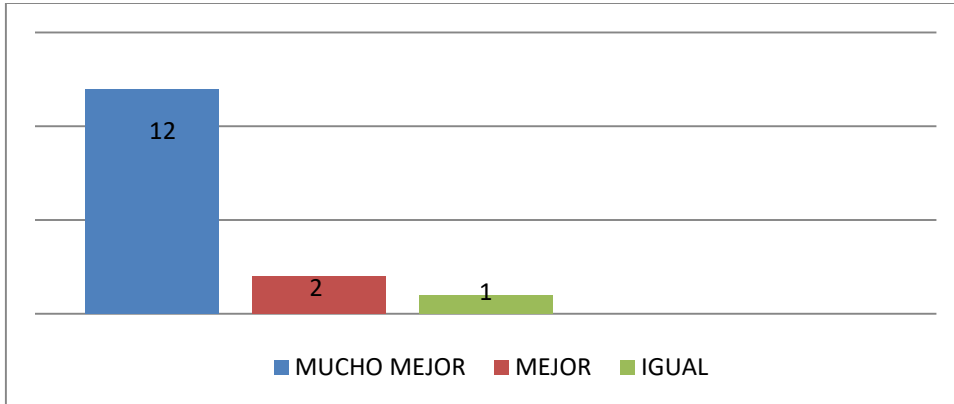
ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO RECIBIDO

P.7 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



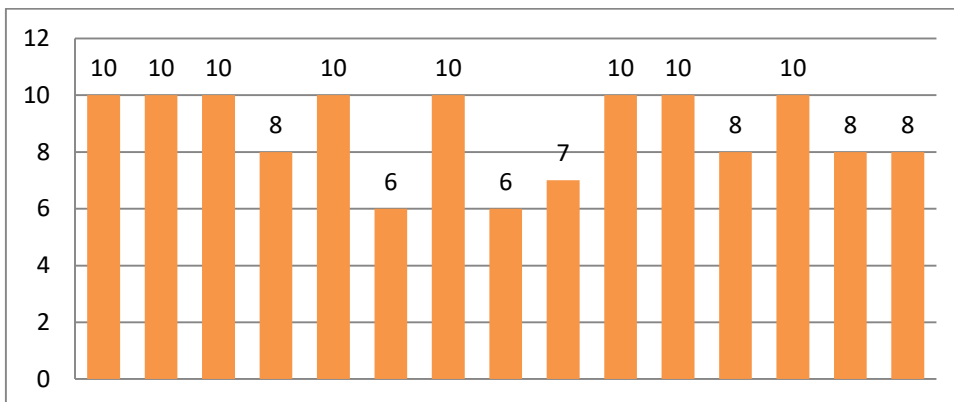
MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

P.8 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



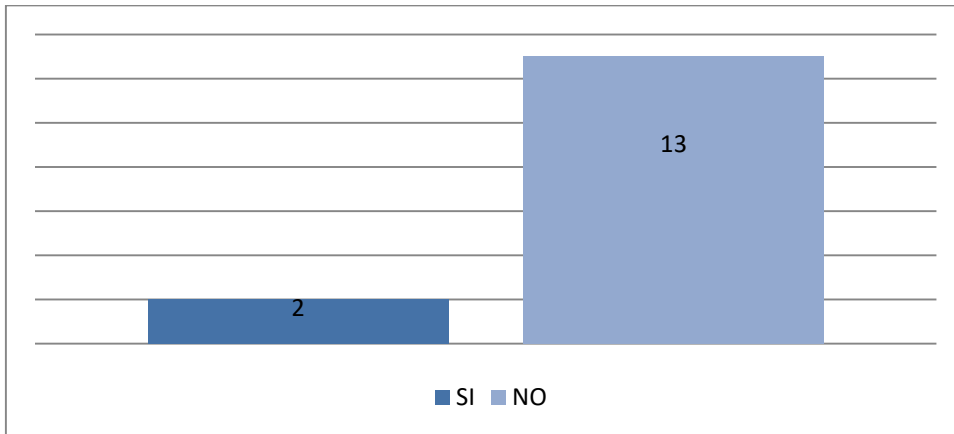
GRADO DE SATISFACCIÓN EN GENERAL

P.9 ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?



HA CONTACTADO LA INSTITUCIÓN VÍA INTERNET

P.10 ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



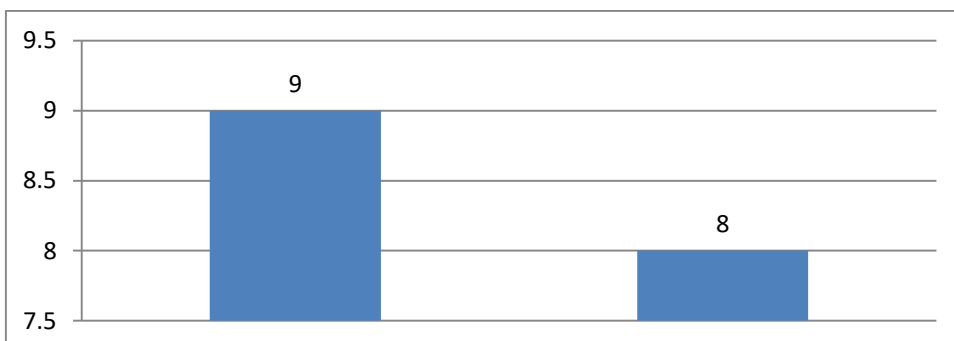
HA UTILIZADO LA PAGINA WEB, PARA

P.11 ¿Utilizó la página web para?

OBTENER INFORMACIÓN SOBRE ALGÚN SERVICIO	DESCARGAR FORMULARIOS		ENVIAR O COMPLETAR FORMULARIO				OTROS
0	0		0				0

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO POR INTERNET

P.12 Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?



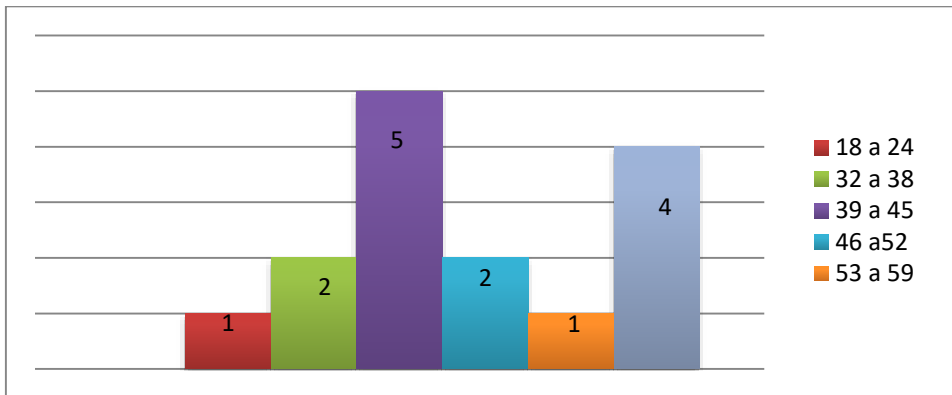
PREFERENCIA DE CONTACTAR LA INSTITUCIÓN

P.13 Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

EN PERSONA	POR TELÉFONO	POR INTERNET
N/A	N/A	N/A

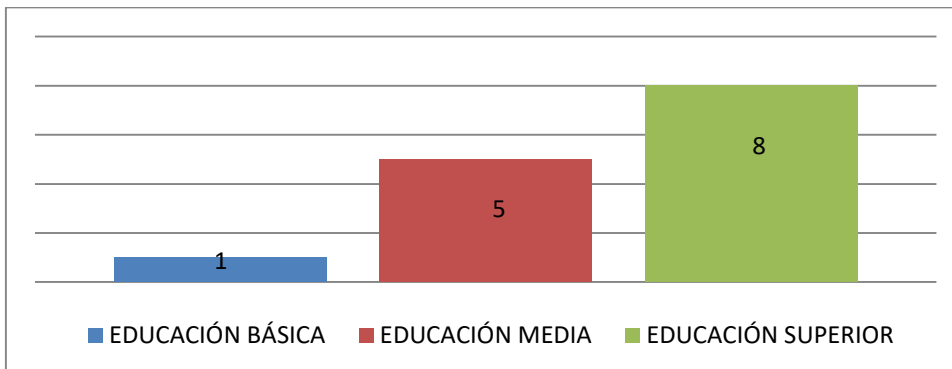
RANGO DE EDAD

P.14 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



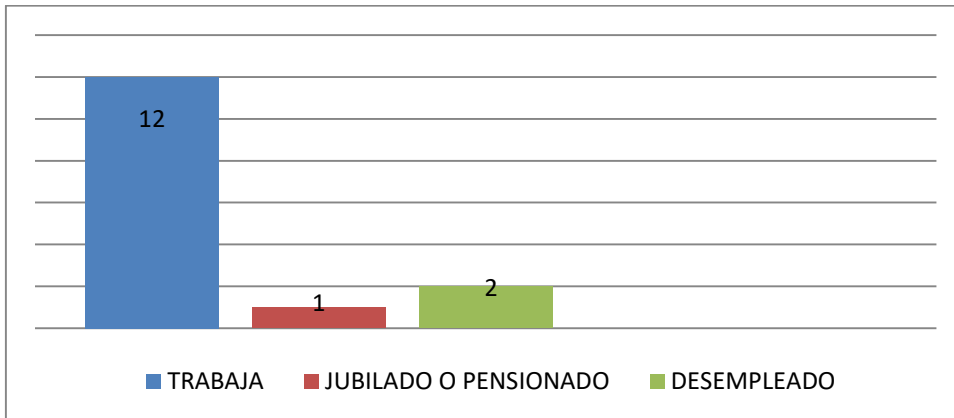
GRADO DE ESTUDIOS REALIZADO

P.15 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



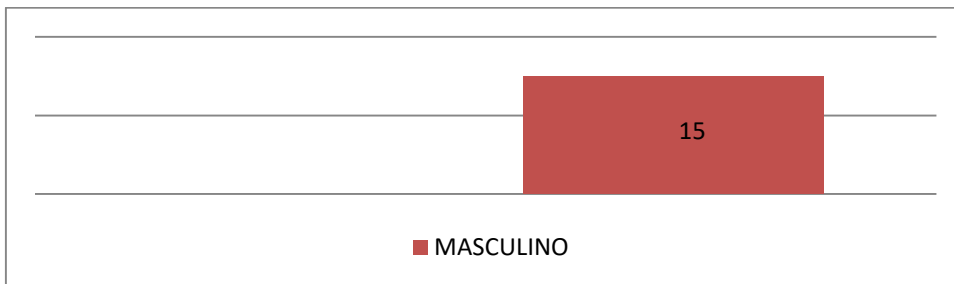
SITUACIÓN LABORAL

P.16 ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales e encuentra usted?



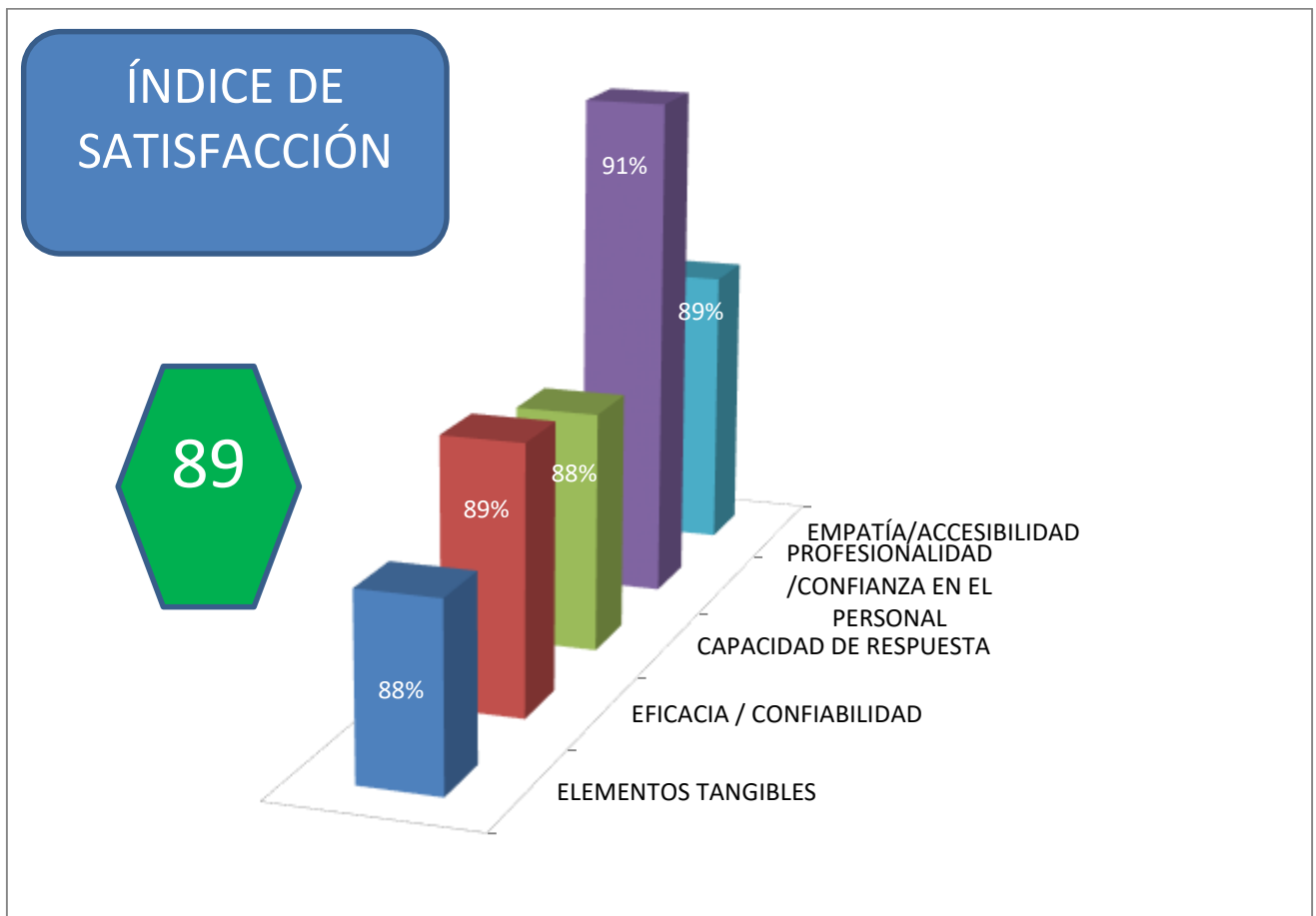
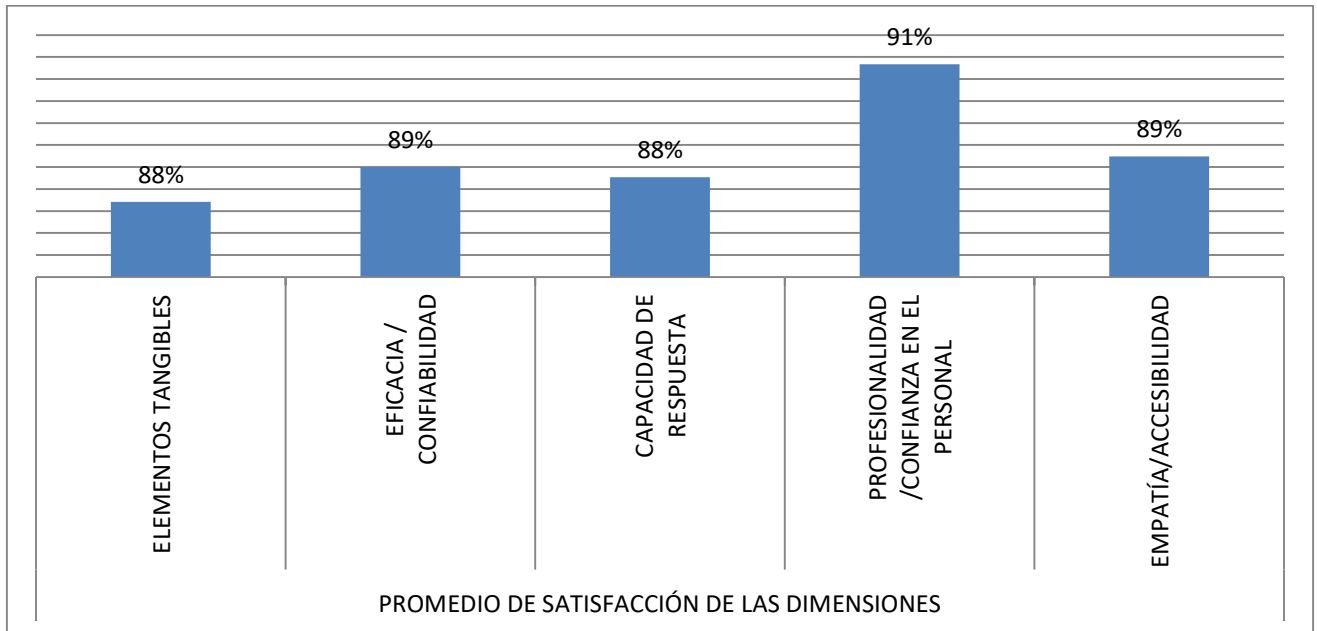
SEXO DEL ENTREVISTADO

P.17 Sexo de la persona entrevistada.





PROMEDIO DE SATISFACCION DE LAS DIMENSIONES

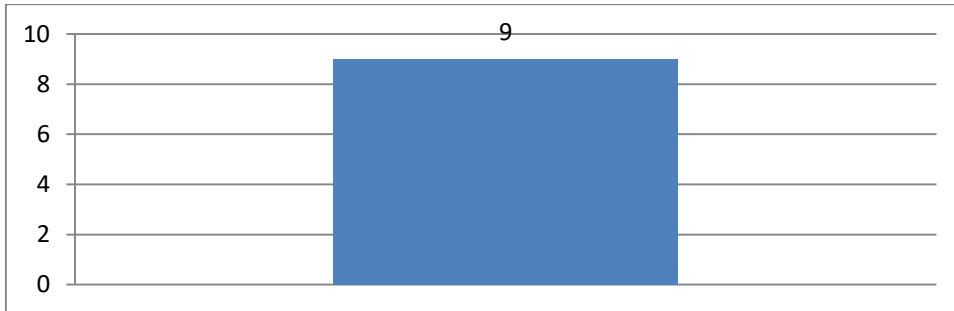


SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER

ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO

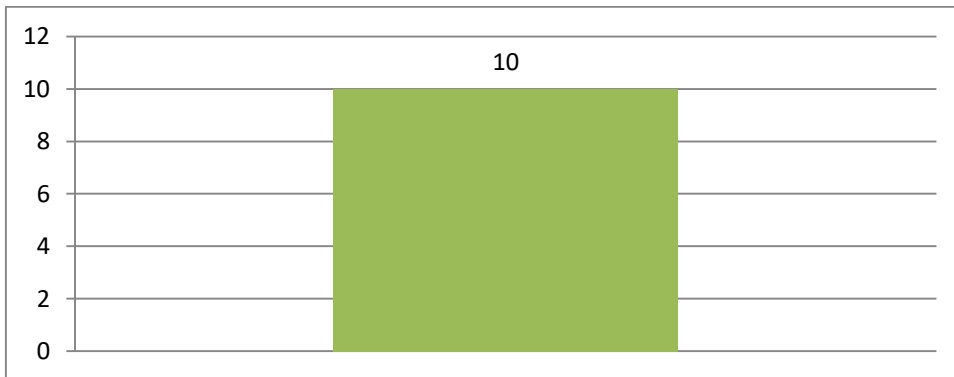
¿Cómo valora usted...

P2.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.



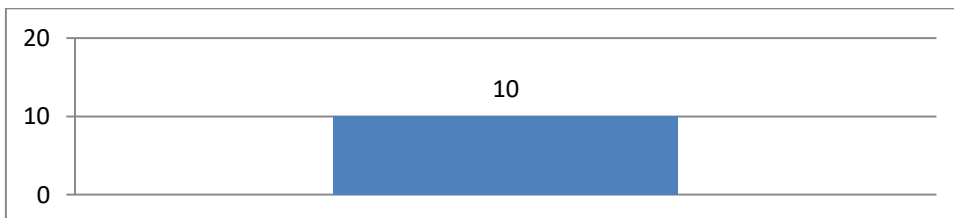
¿Cómo valora usted...

P2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.



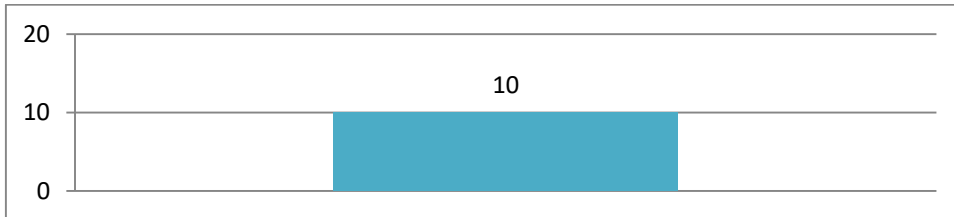
¿Cómo valora usted...

P2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



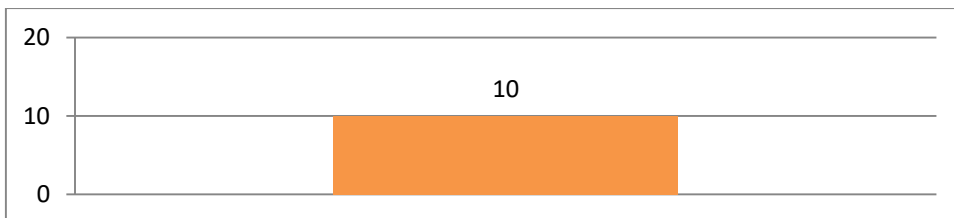
¿Cómo valora usted...

P2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.



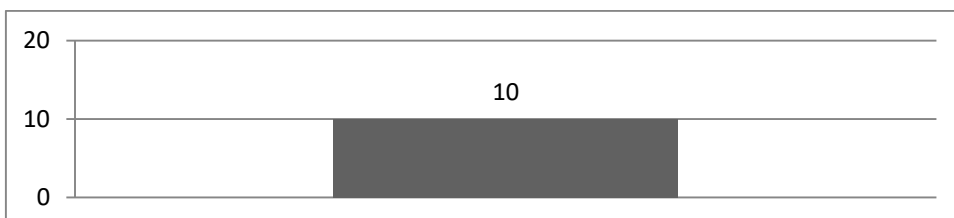
¿Cómo valora usted...

P2.5 La apariencia física de los empleados {uniforme, identificación, higiene} está acorde al servicio que ofrecen.



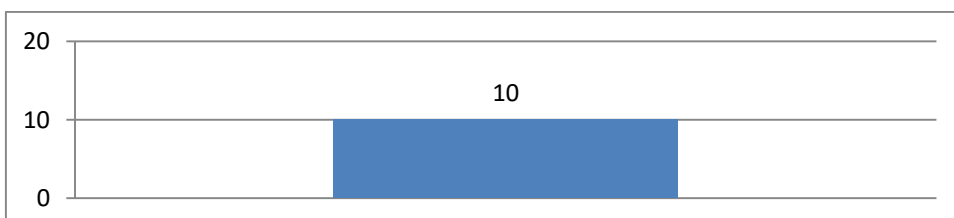
¿Cómo valora usted...

P2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.



¿Cómo valora usted...

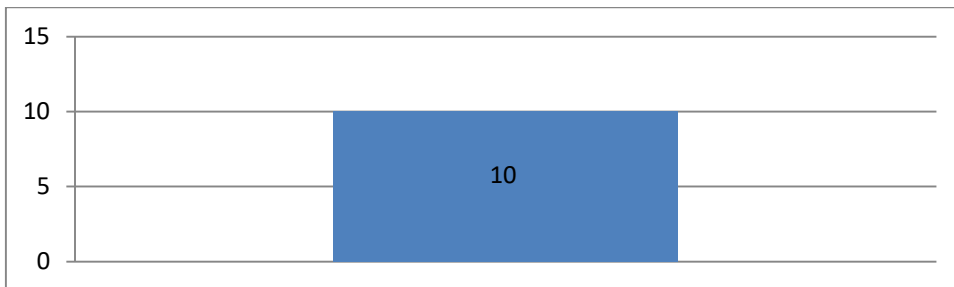
P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.



EFICACIA/CONFIABILIDAD

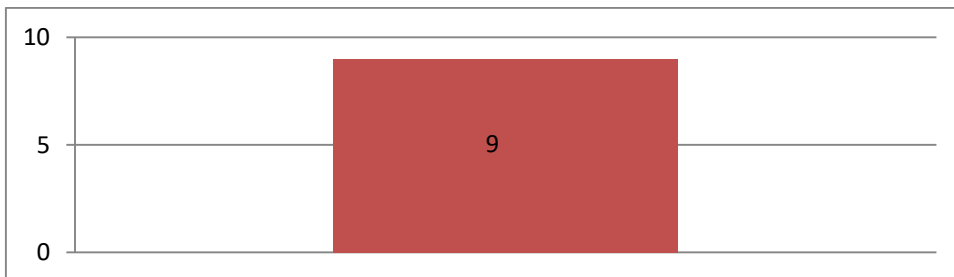
¿Cómo valora usted...

P3.1 La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.



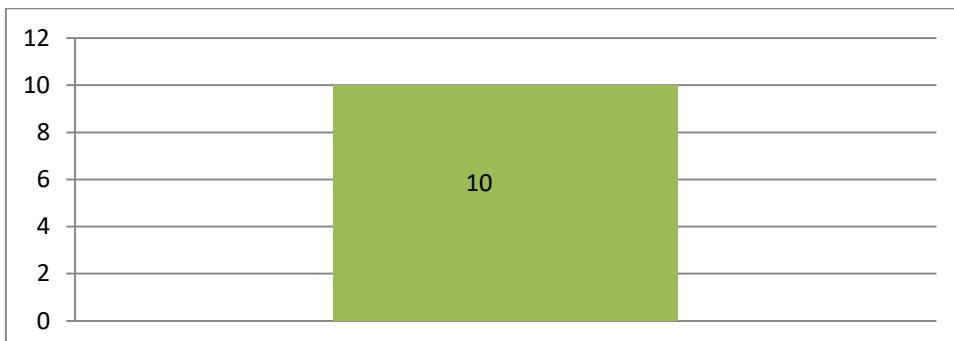
¿Cómo valora usted...

P3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.



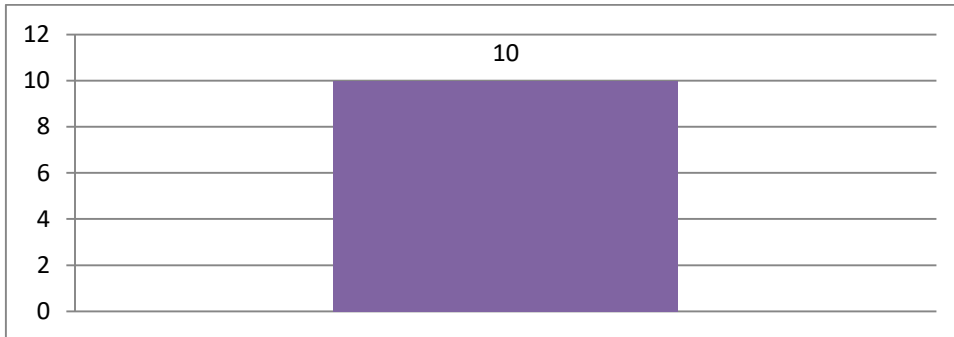
¿Cómo valora usted...

P3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la Prestación del servicio.



¿Cómo valora usted...

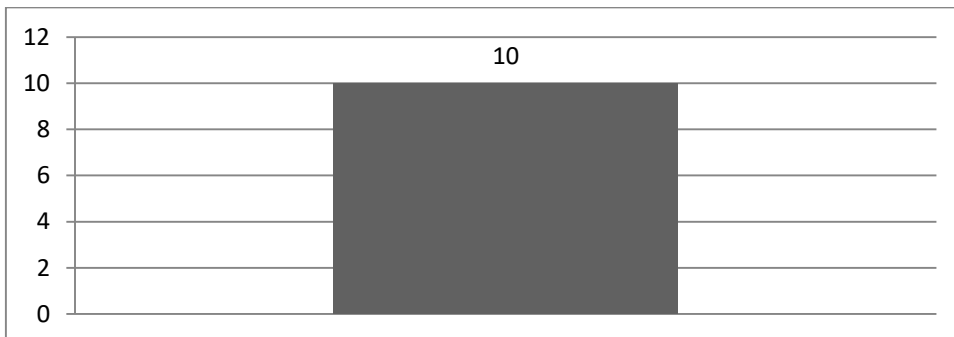
P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

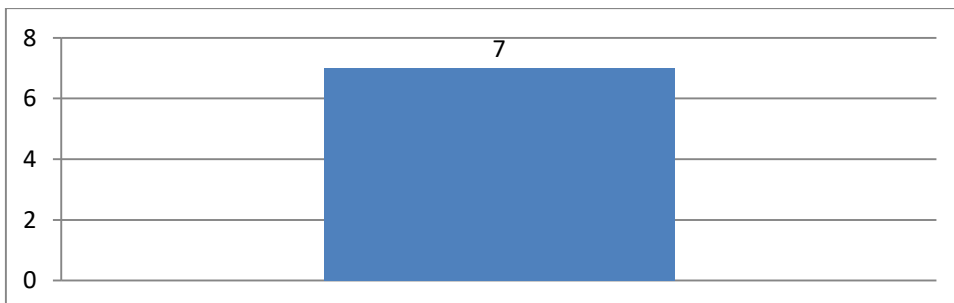
¿Cómo valora usted...

P4.1 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.



¿Cómo valora usted...

P4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.



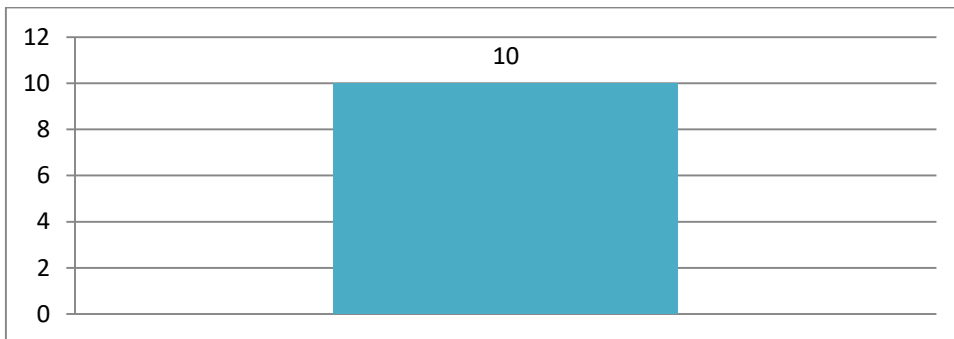
¿Cómo valora usted...

P4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



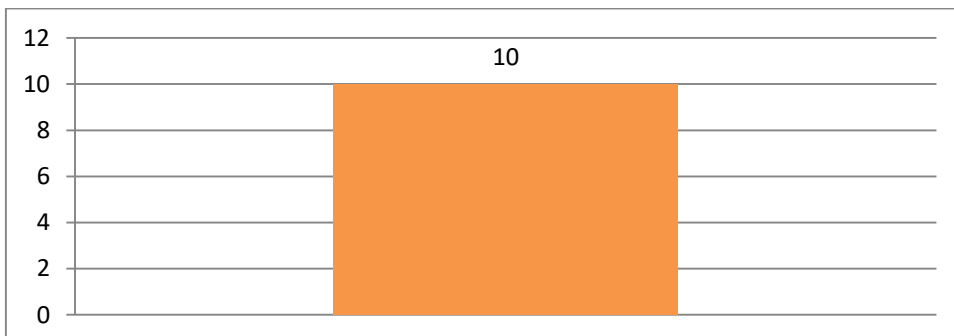
¿Cómo valora usted...

P4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.



¿Cómo valora usted...

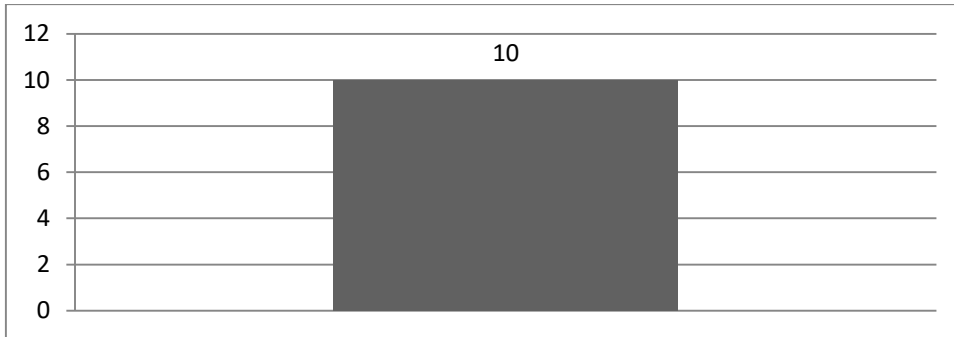
P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

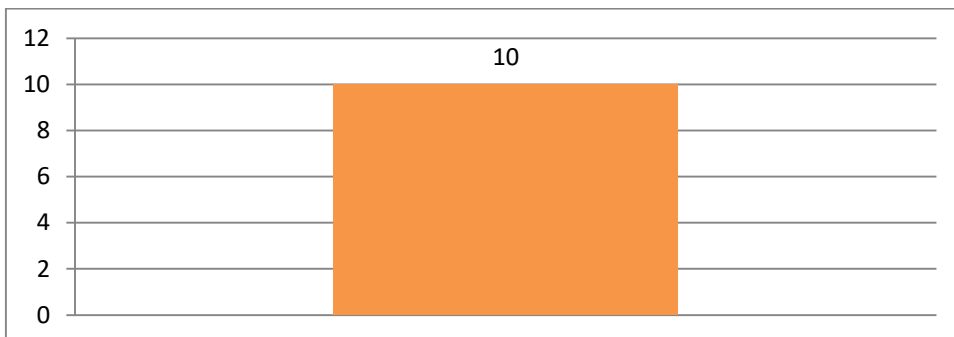
¿Cómo valora usted...

P5.1 El trato que le ha dado el personal, le inspiró confianza.



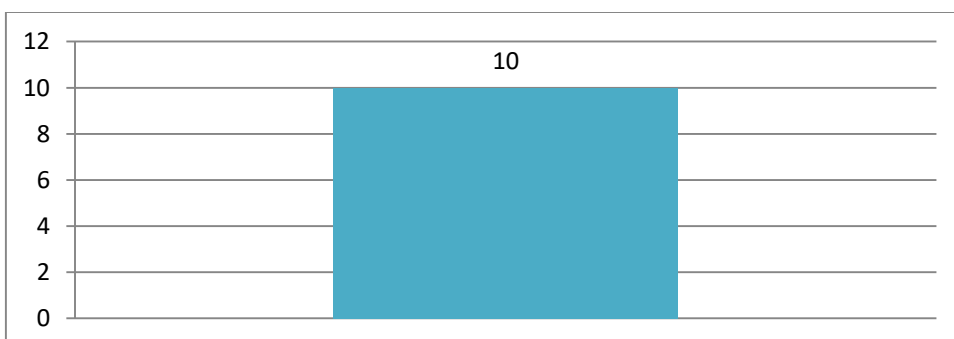
¿Cómo valora usted...

P5.2 La profesionalidad del personal que le entendió.



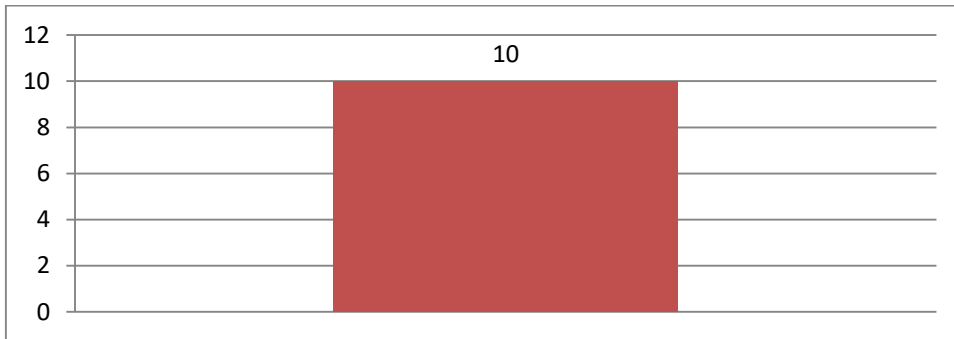
¿Cómo valora usted...

P5.3 La confianza que le transmite el personal.



¿Cómo valora usted...

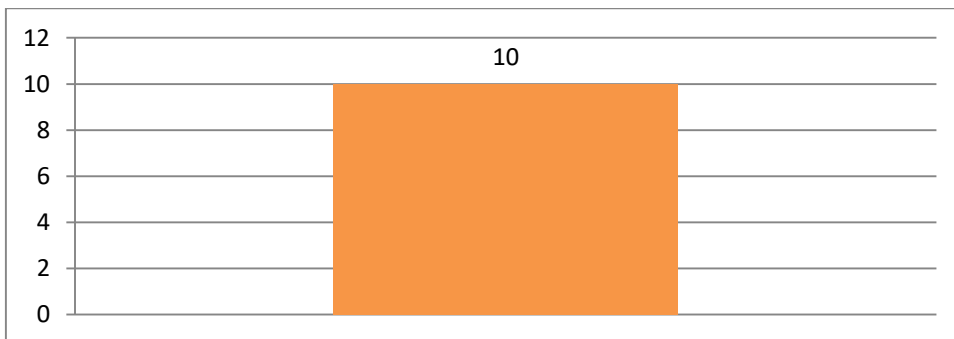
P5.4 En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.



EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

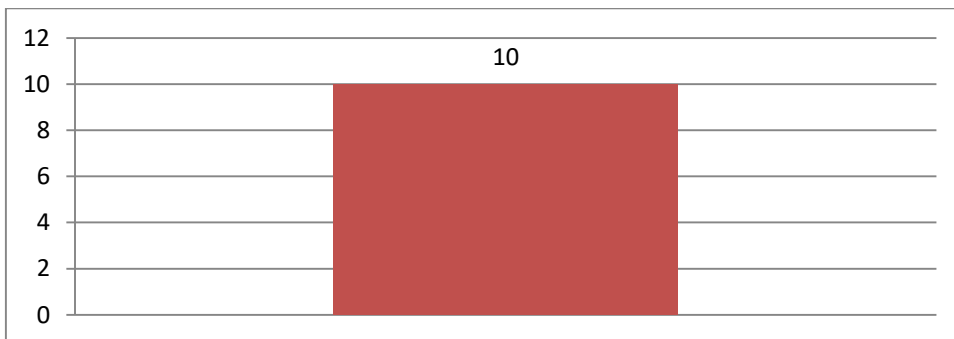
¿Cómo valora usted...

P6.1 La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.



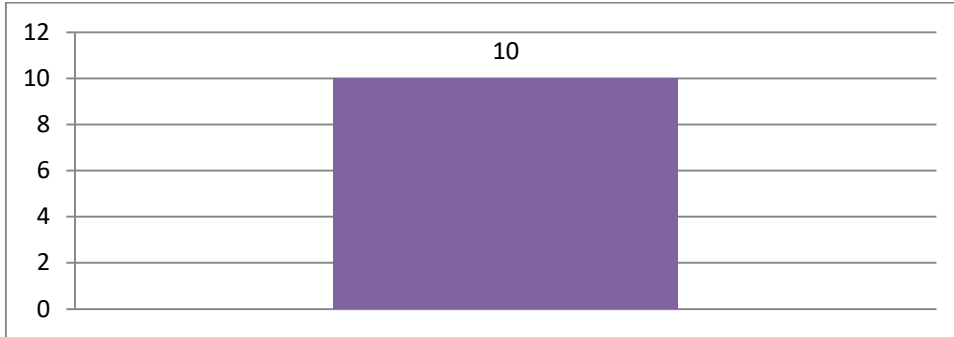
¿Cómo valora usted...

P6.2 El horario de atención al público.



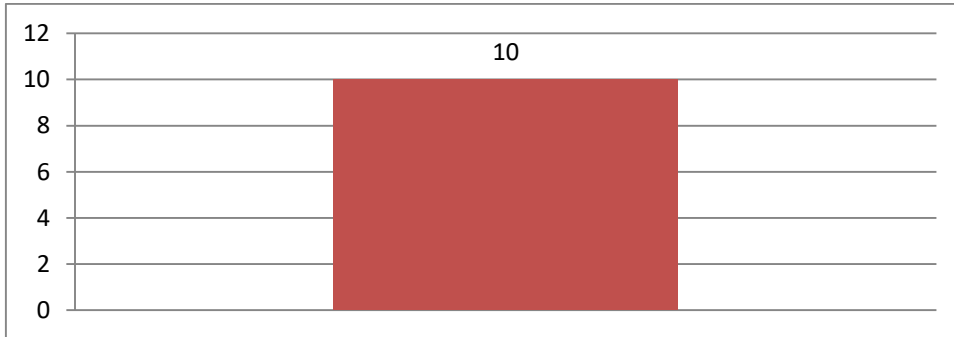
¿Cómo valora usted...

P6.3 La facilidad con que consiguió cita.



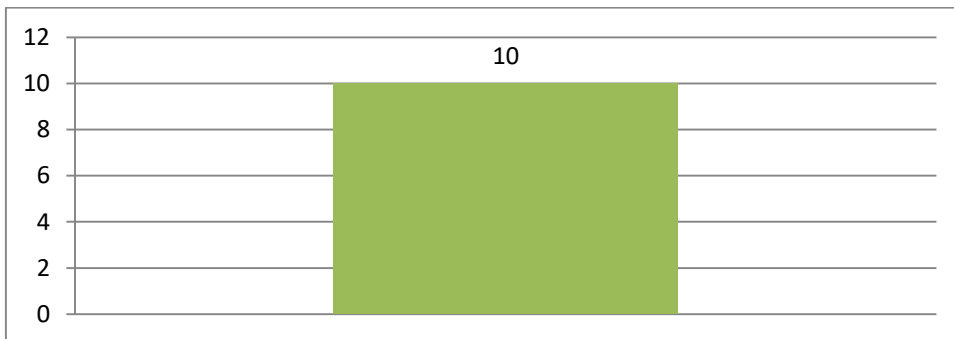
¿Cómo valora usted...

P6.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



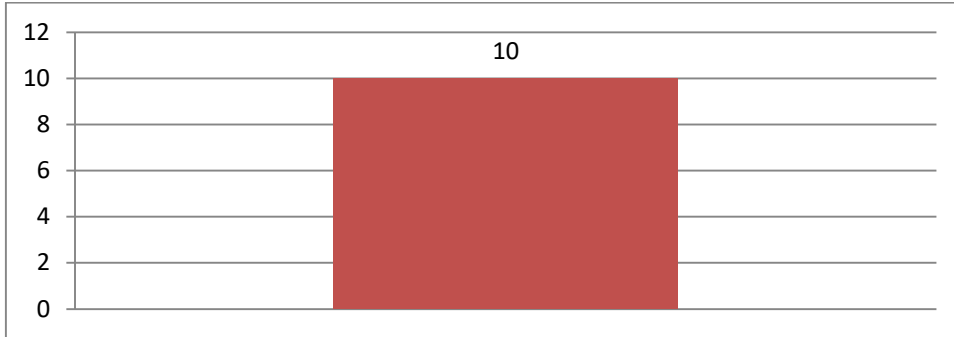
¿Cómo valora usted...

P6.5 La información que proporcionaron fue clara y comprensible.



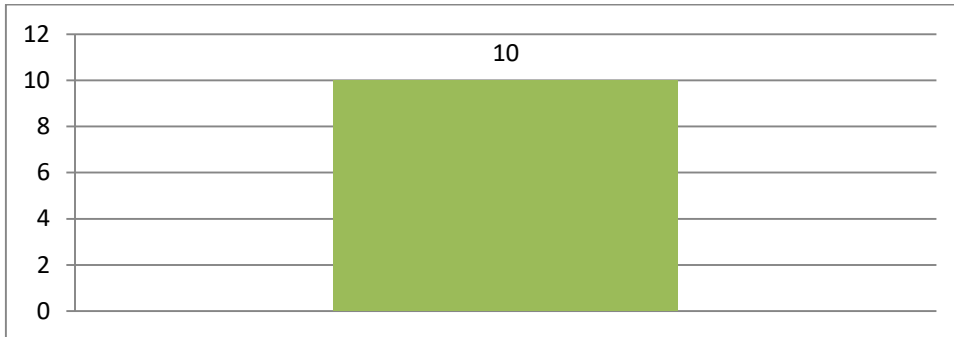
¿Cómo valora usted...

P6.6 La atención personalidad que le dieron.



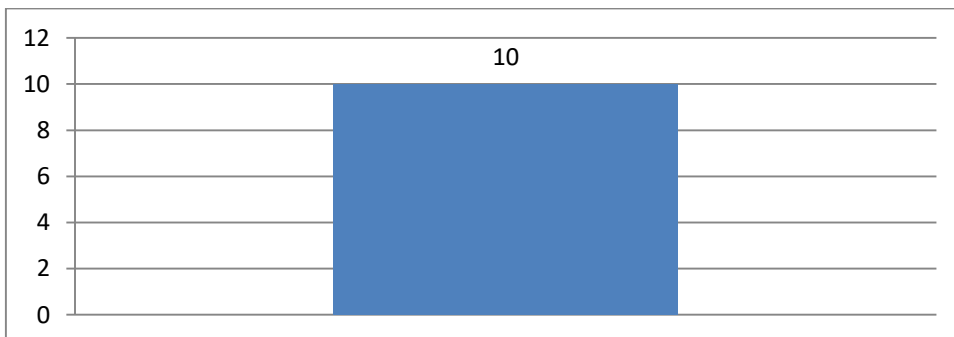
¿Cómo valora usted...

P6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.



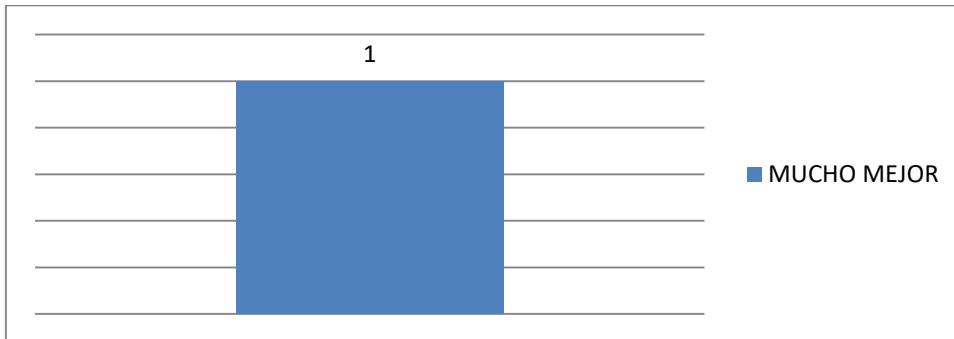
ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO RECIBIDO

P.7 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

P.8 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



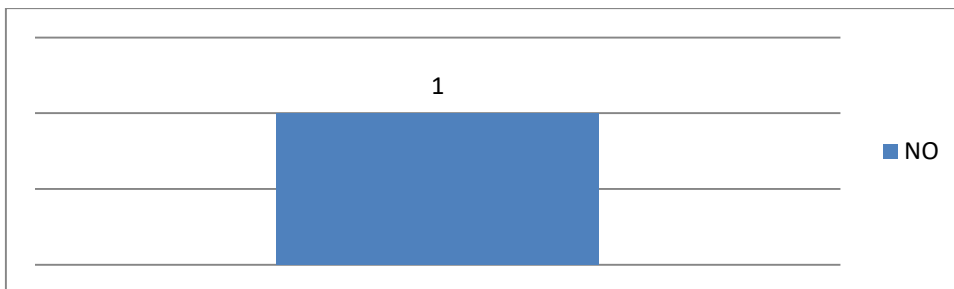
GRADO DE SATISFACCIÓN EN GENERAL

P.9 ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?



HA CONTACTADO LA INSTITUCIÓN VÍA INTERNET

P.10 ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



HA UTILIZADO LA PAGINA WEB, PARA:

P.11 ¿Utilizó la página web para?

N/A

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO POR INTERNET

P.12 Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

N/A

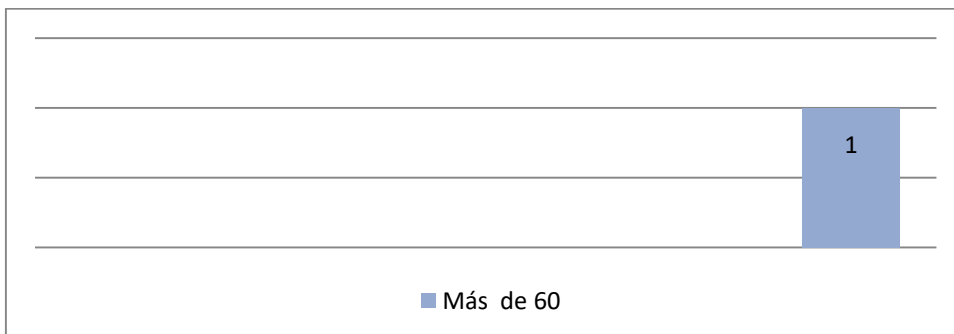
PREFERENCIA DE CONTACTAR LA INSTITUCIÓN

P.13 Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

N/A

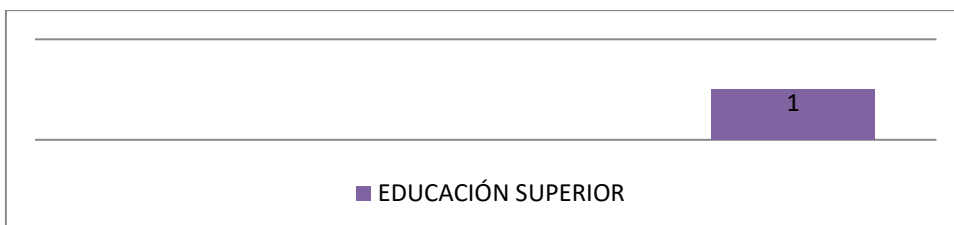
RANGO DE EDAD

P.14 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



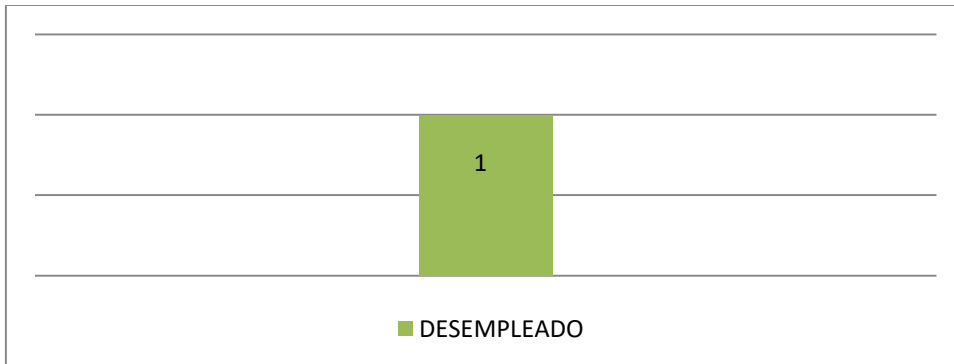
GRADO DE ESTUDIOS REALIZADO

P.15 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



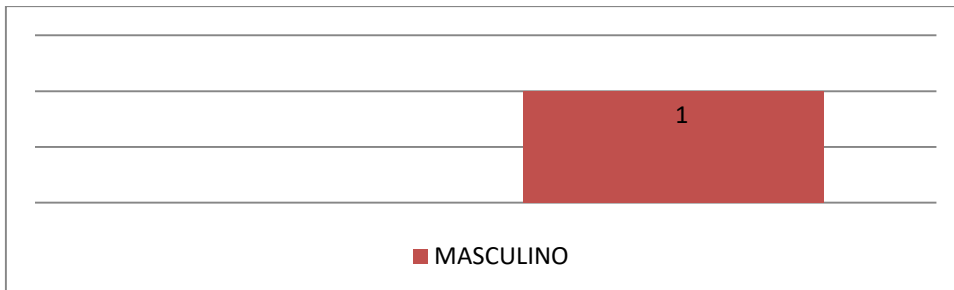
SITUACIÓN LABORAL

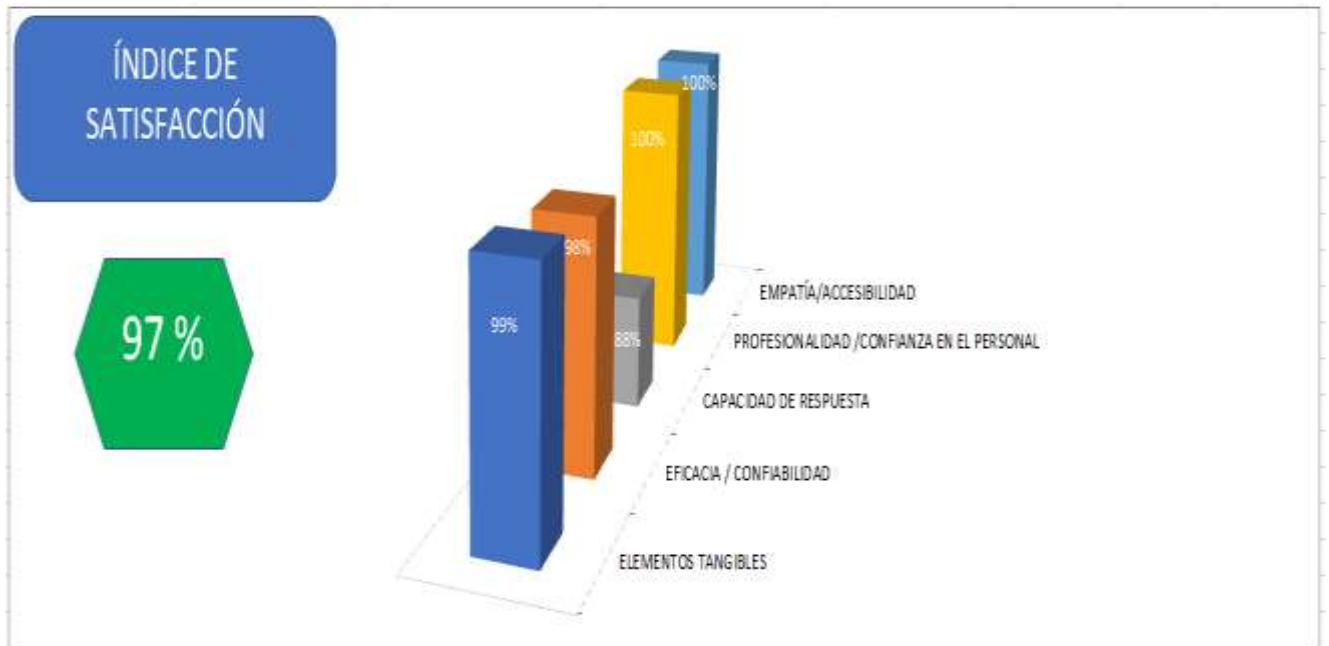
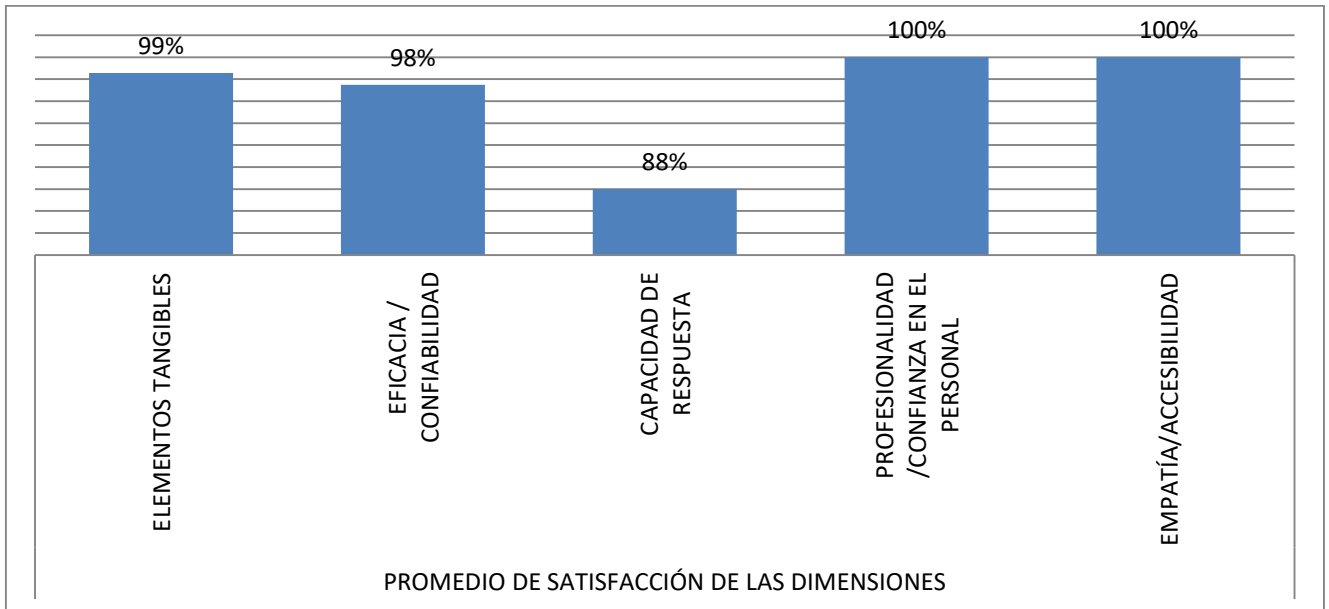
P.16 ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales e encuentra usted?



SEXO DEL ENTREVISTADO

P.17 Sexo de la persona entrevistada.



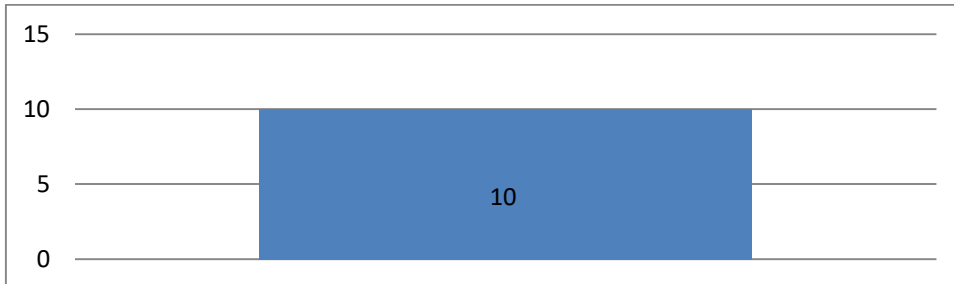


SERVICIO DE LICENCIA AGENTES CONSIGNATARIO DE BUQUES

ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO

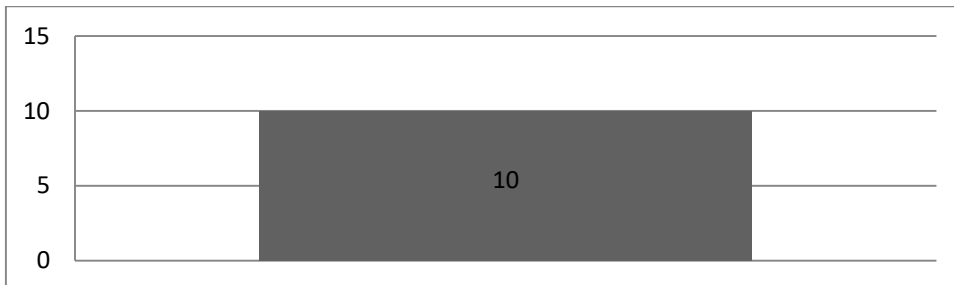
¿Cómo valora usted...

P2.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.



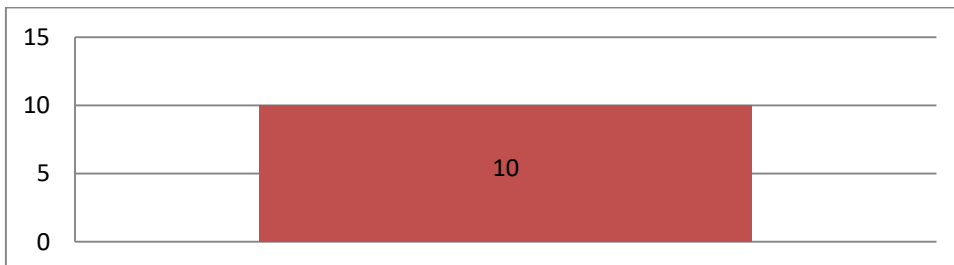
¿Cómo valora usted...

P2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.



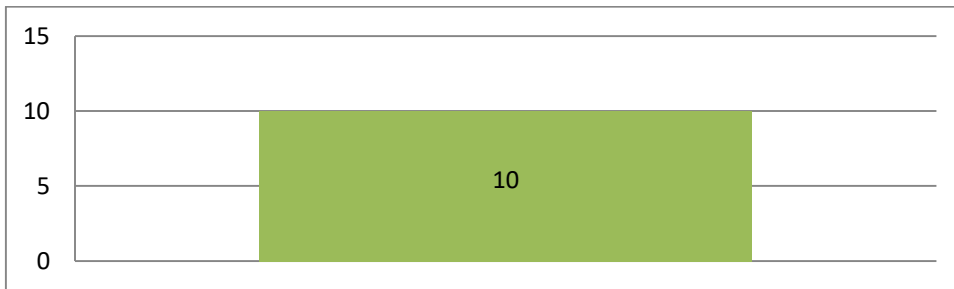
¿Cómo valora usted...

P2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



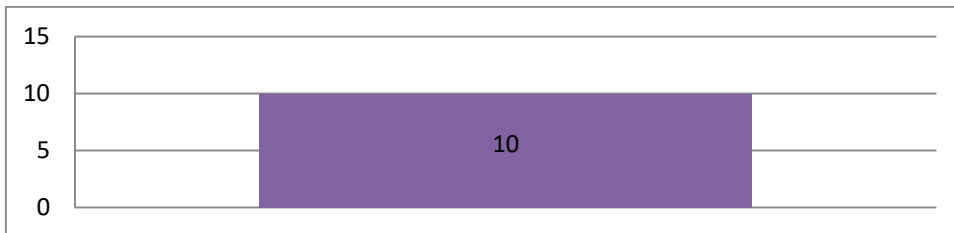
¿Cómo valora usted...

P2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.



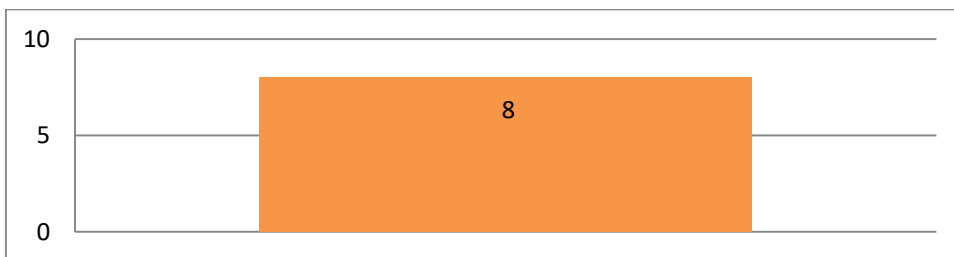
¿Cómo valora usted...

P2.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.



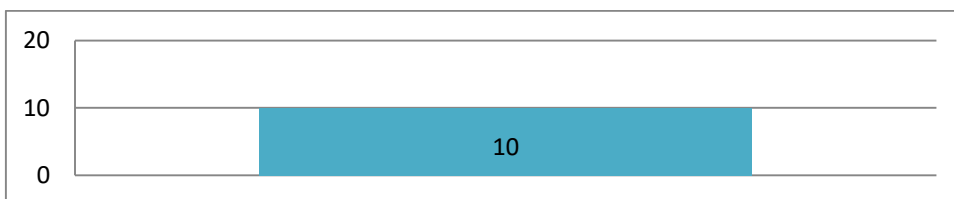
¿Cómo valora usted...

P2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.



¿Cómo valora usted...

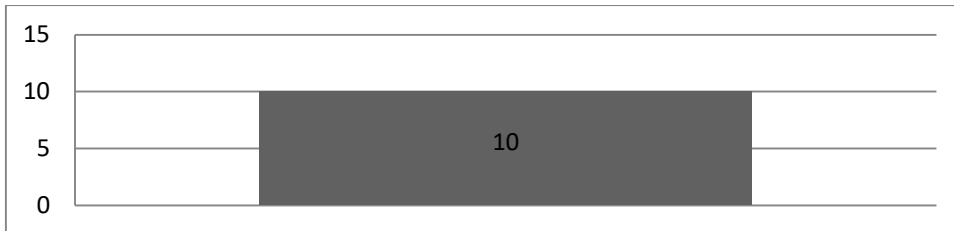
P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.



EFICACIA/CONFIABILIDAD

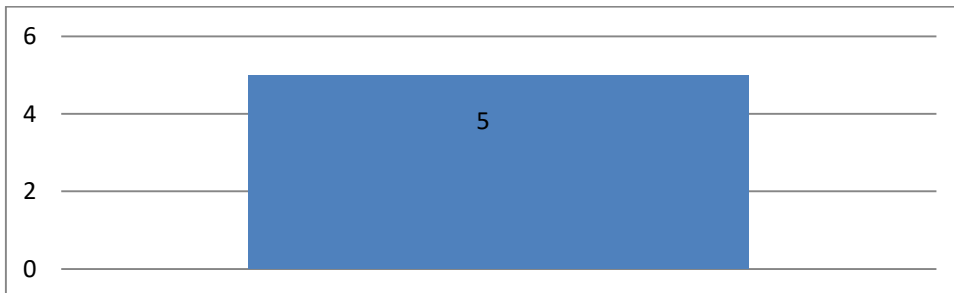
¿Cómo valora usted...

P3.1 La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.



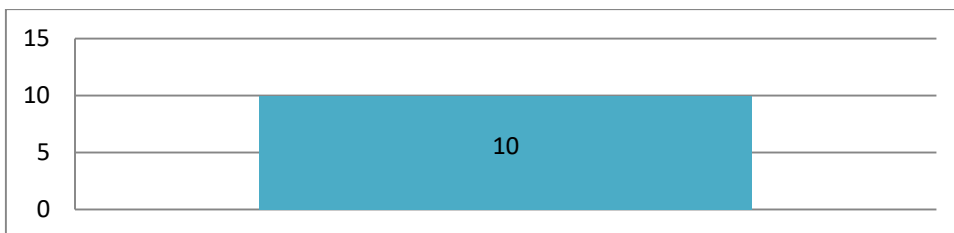
¿Cómo valora usted...

P3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.



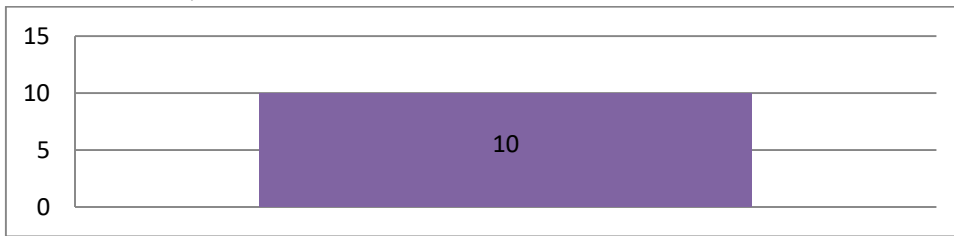
¿Cómo valora usted...

P3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la Prestación del servicio.



¿Cómo valora usted...

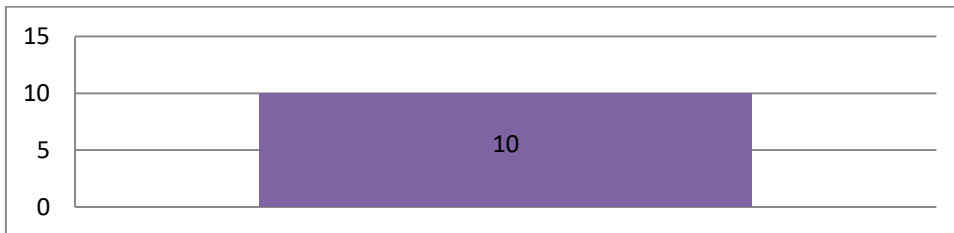
P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

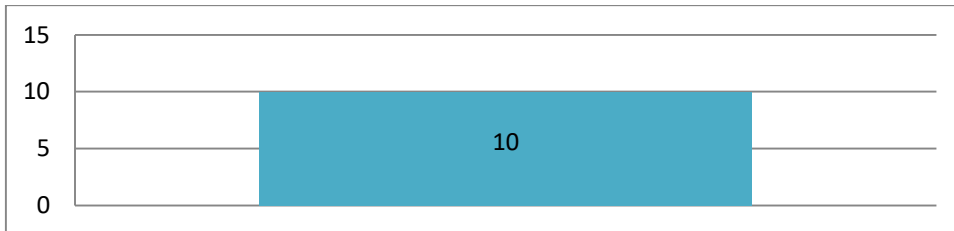
¿Cómo valora usted...

P4.1 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.



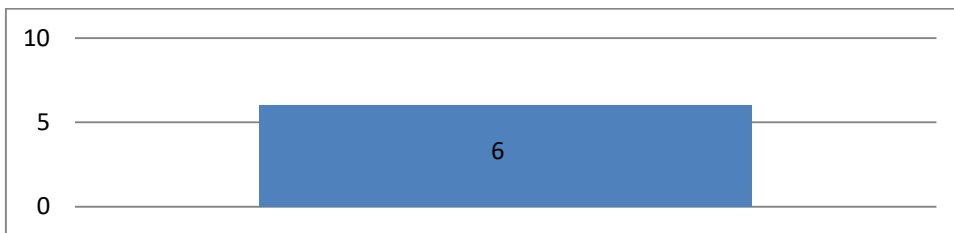
¿Cómo valora usted...

P4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.



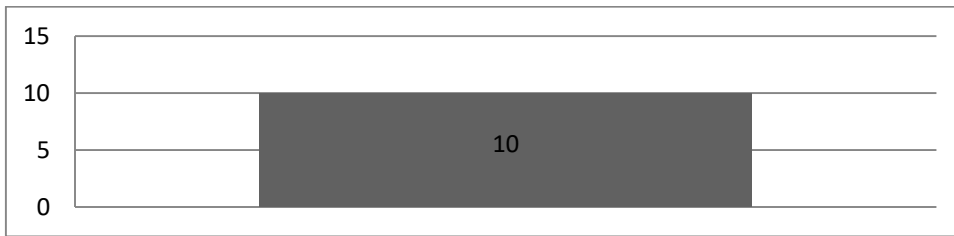
¿Cómo valora usted...

P4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



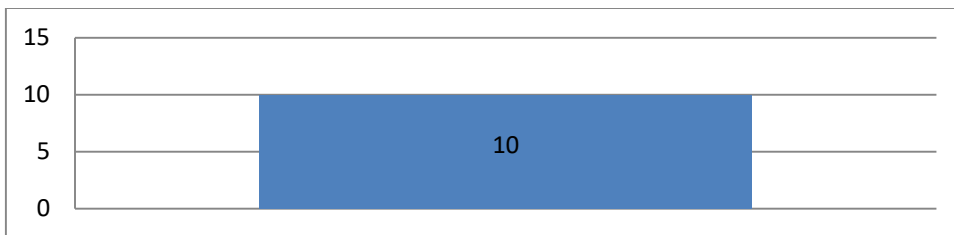
¿Cómo valora usted...

P4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.



¿Cómo valora usted...

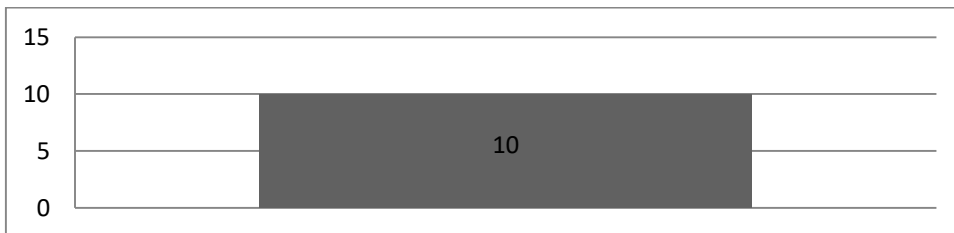
P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL SERVICIO

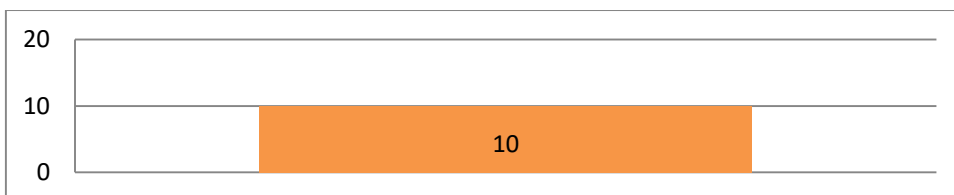
¿Cómo valora usted...

P5.1 El trato que le ha dado el personal, le inspiró confianza.



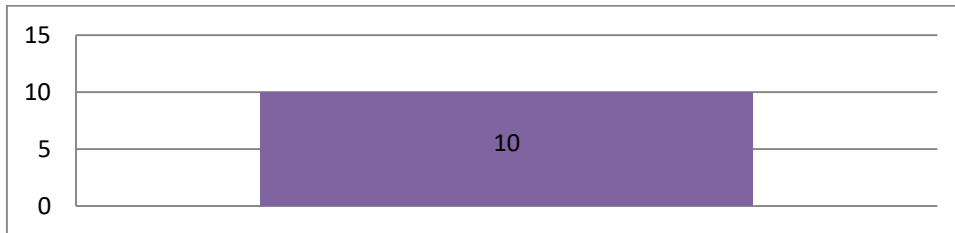
¿Cómo valora usted...

P5.2 La profesionalidad del personal que le entendió.



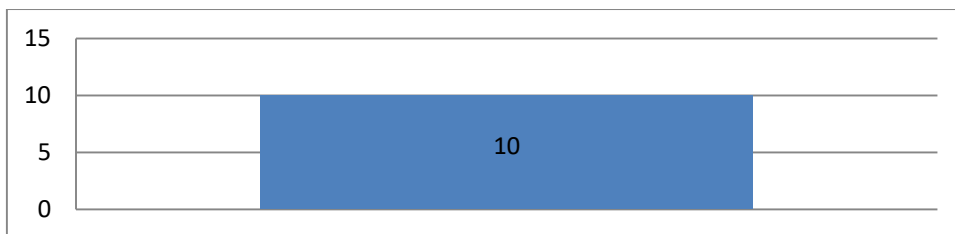
¿Cómo valora usted...

P5.3 La confianza que le transmite el personal.



¿Cómo valora usted...

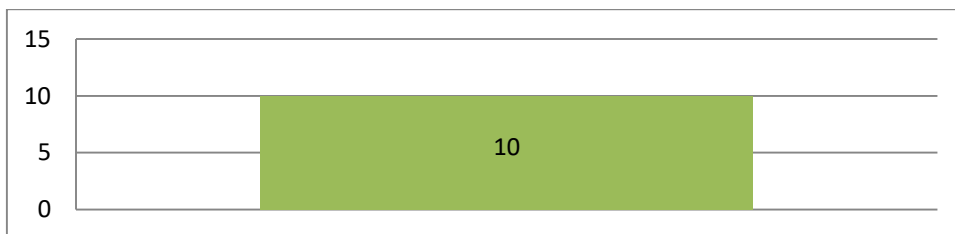
P5.4 En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.



EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

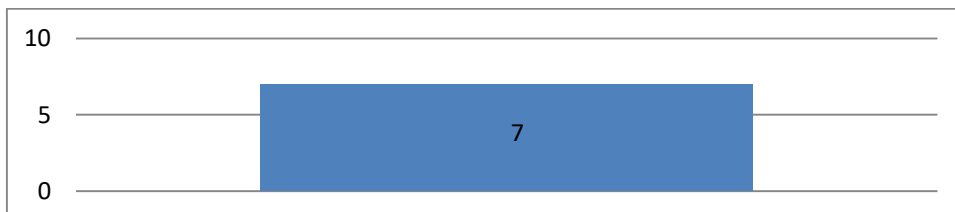
¿Cómo valora usted...

P6.1 La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.



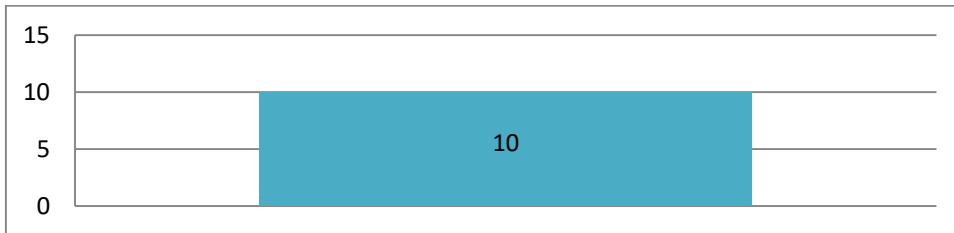
¿Cómo valora usted...

P6.2 El horario de atención al público.



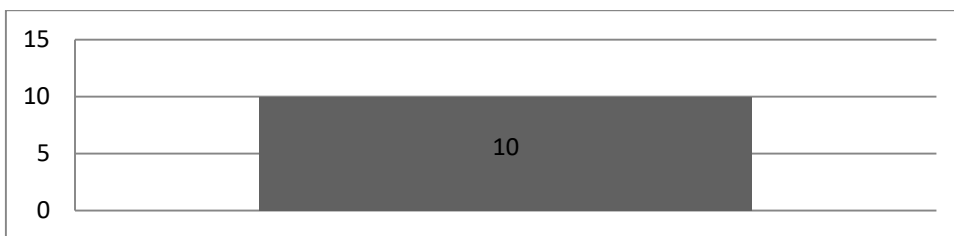
¿Cómo valora usted...

P6.3 La facilidad con que consiguió cita.



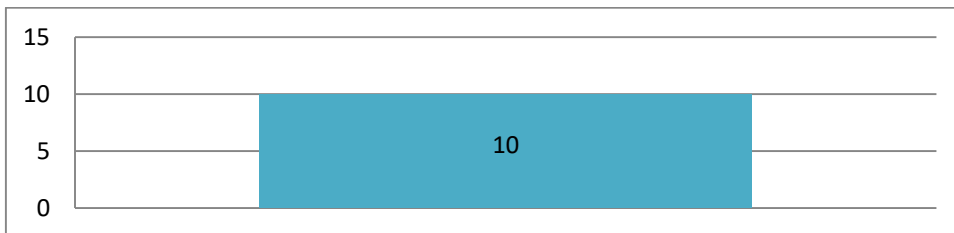
¿Cómo valora usted...

P6.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



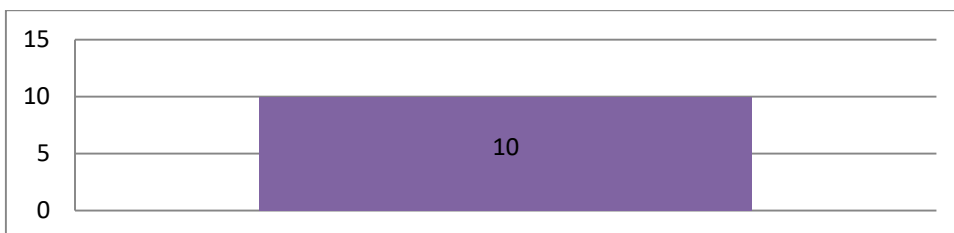
¿Cómo valora usted...

P6.5 La información que proporcionaron fue clara y comprensible.



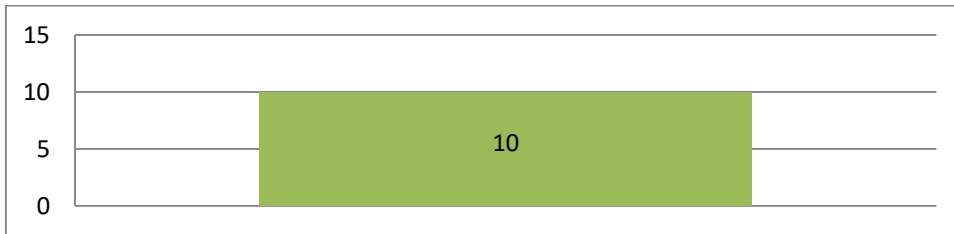
¿Cómo valora usted...

P6.6 La atención personal que le dieron.



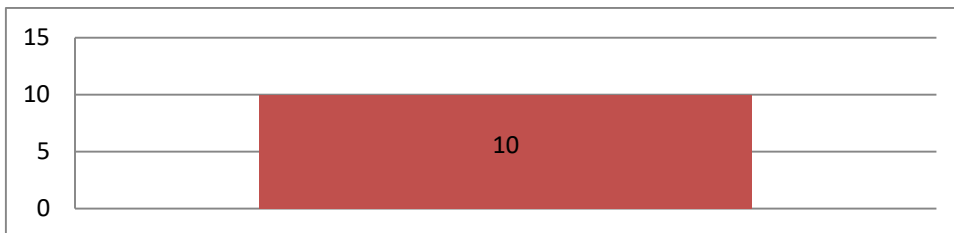
¿Cómo valora usted...

P6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.



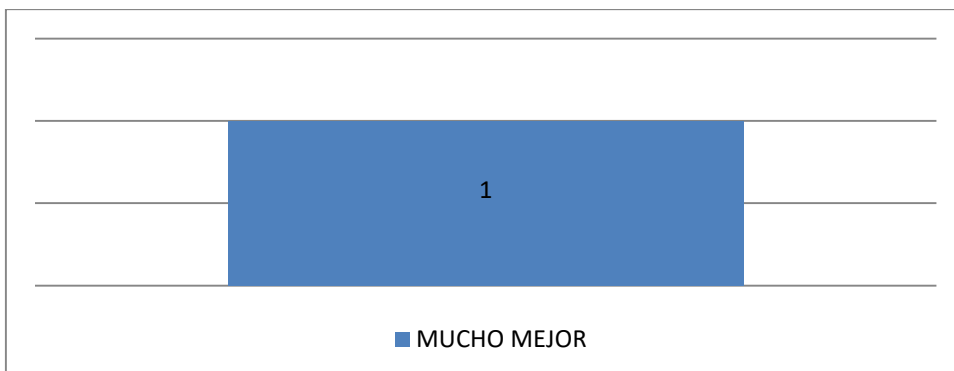
ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO RECIBIDO

P.7 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



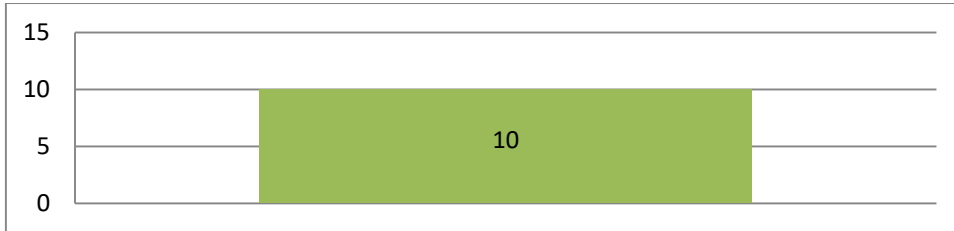
MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

P.8 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



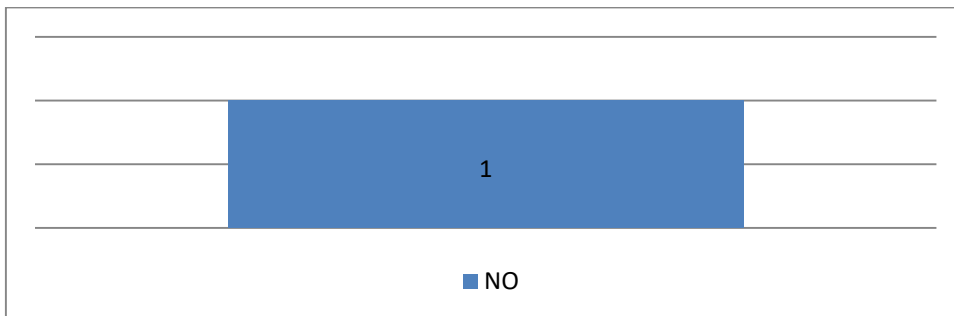
GRADO DE SATISFACCIÓN EN GENERAL

P.9 ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?



HA CONTACTADO LA INSTITUCIÓN VÍA INTERNET

P.10 ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



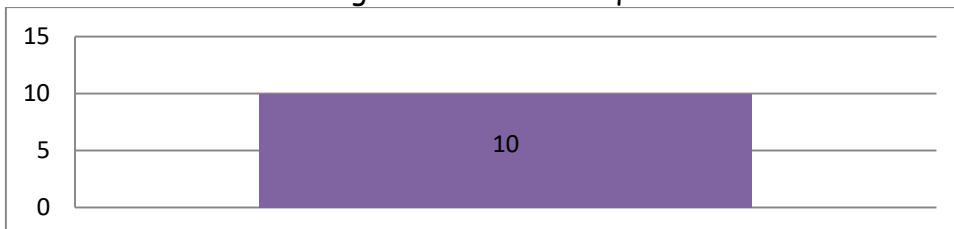
HA UTILIZADO LA PAGINA WEB PARA

P.11 ¿Utilizó la página web para?

N/A

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO POR INTERNET

P.12 Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?



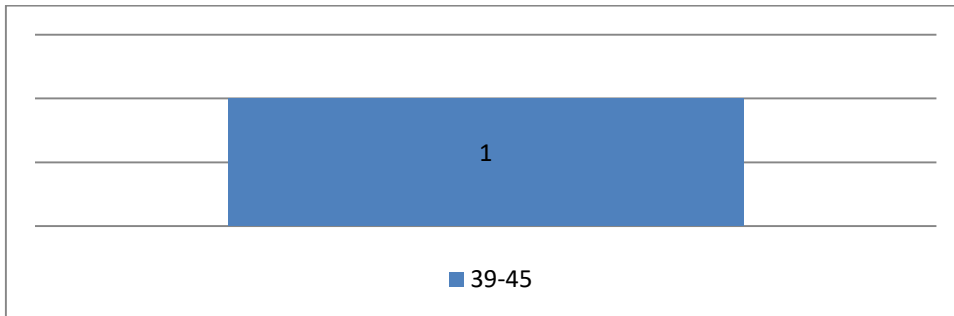
PREFERENCIA DE CONTACTAR LA INSTITUCIÓN

P.13 Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

N/A

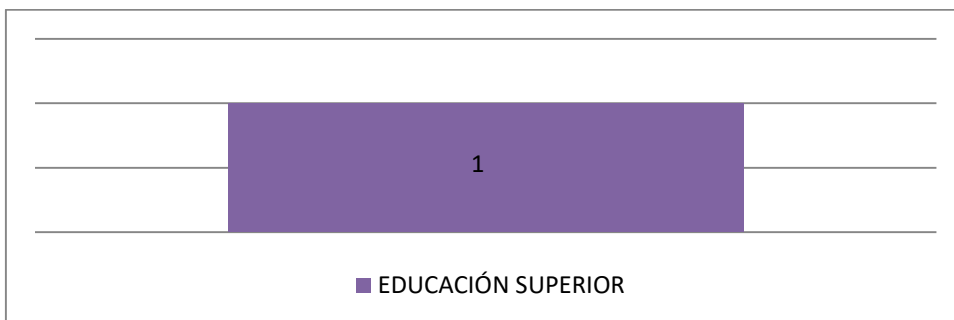
RANGO DE EDAD

P.14 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



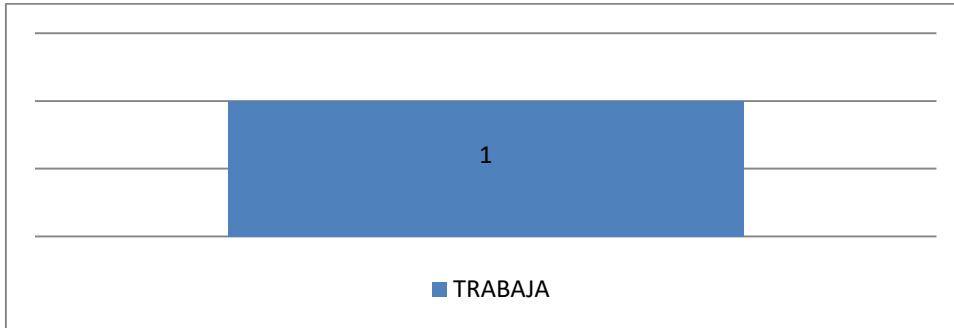
GRADO DE ESTUDIOS REALIZADO

P.15 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



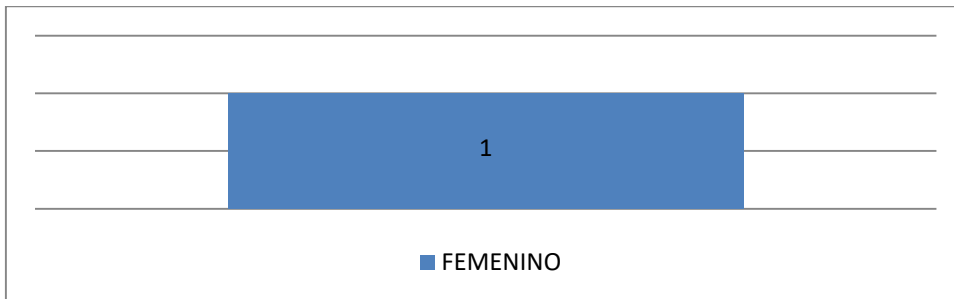
SITUACIÓN LABORAL

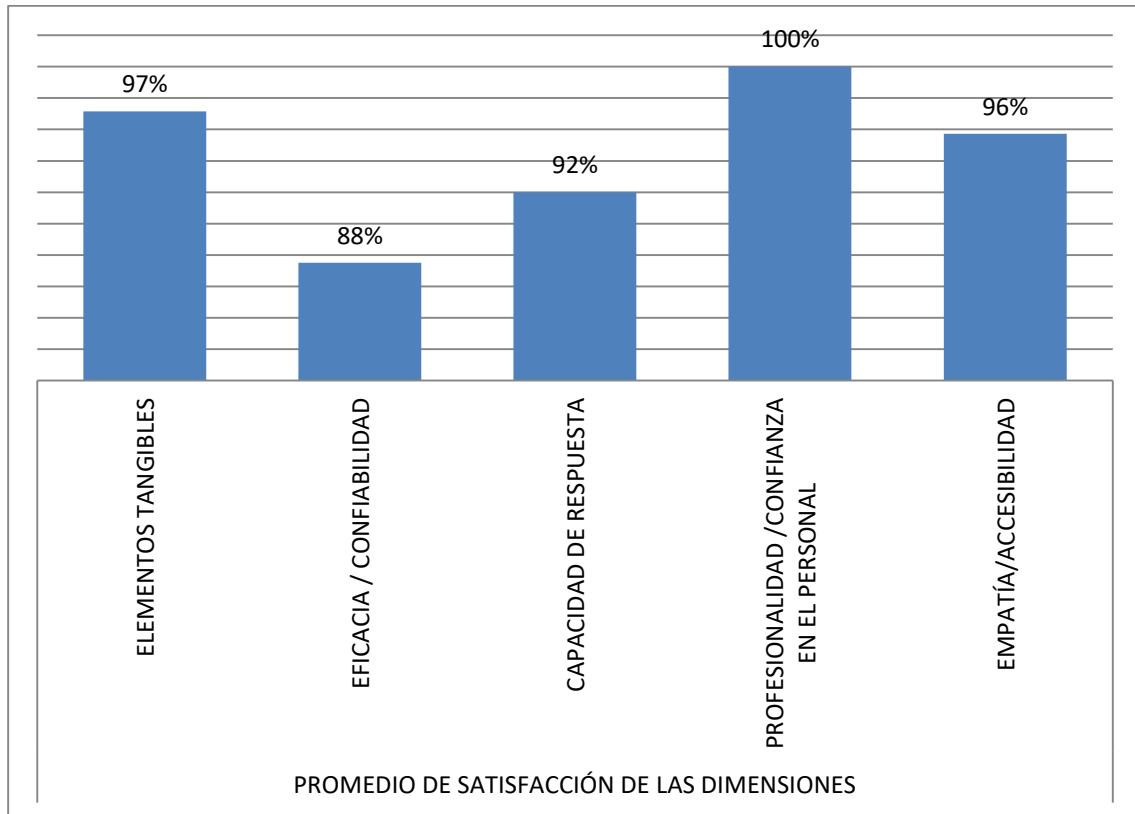
P.16 ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales e encuentra usted?



SEXO DEL ENTREVISTADO

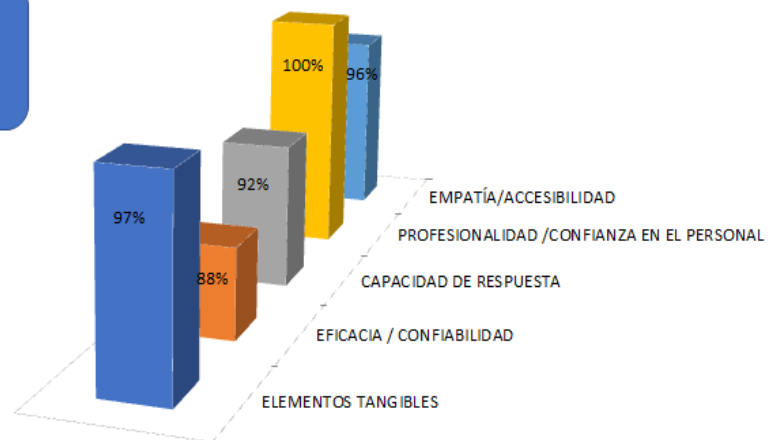
P.17 Sexo de la persona entrevistada.





ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

94 %

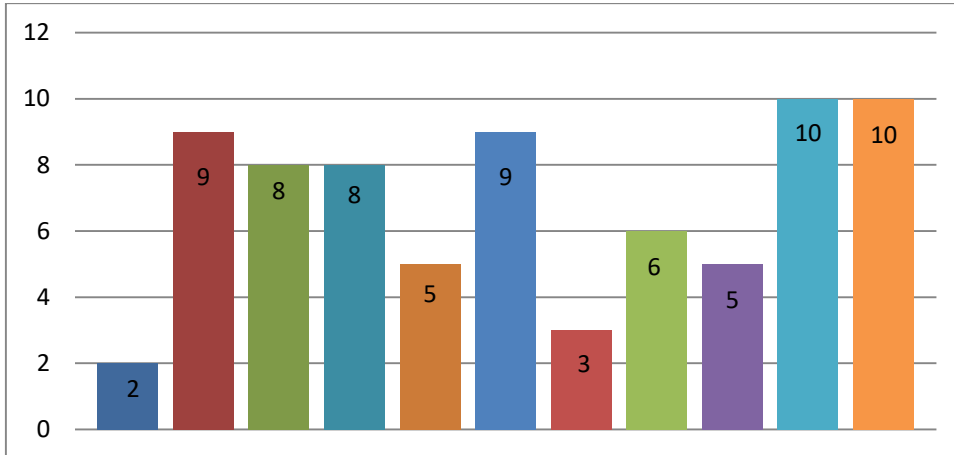


SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS

ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO

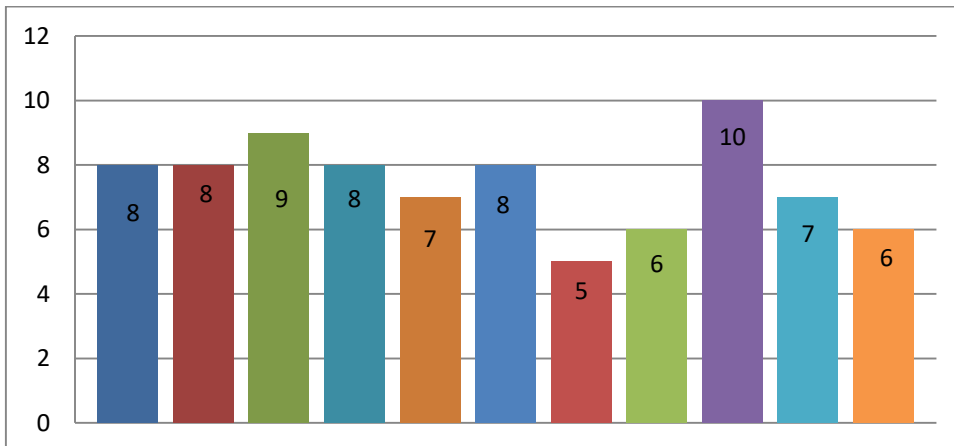
¿Cómo valora usted...

P2.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.



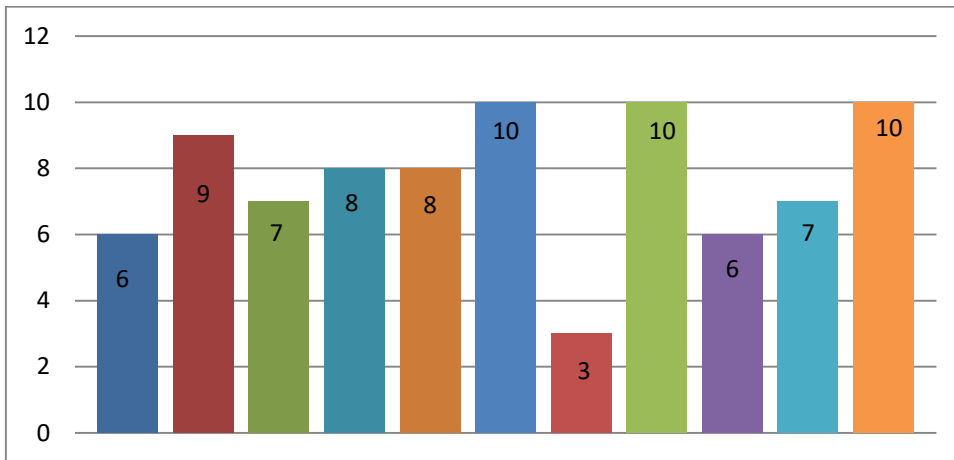
¿Cómo valora usted...

P2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.



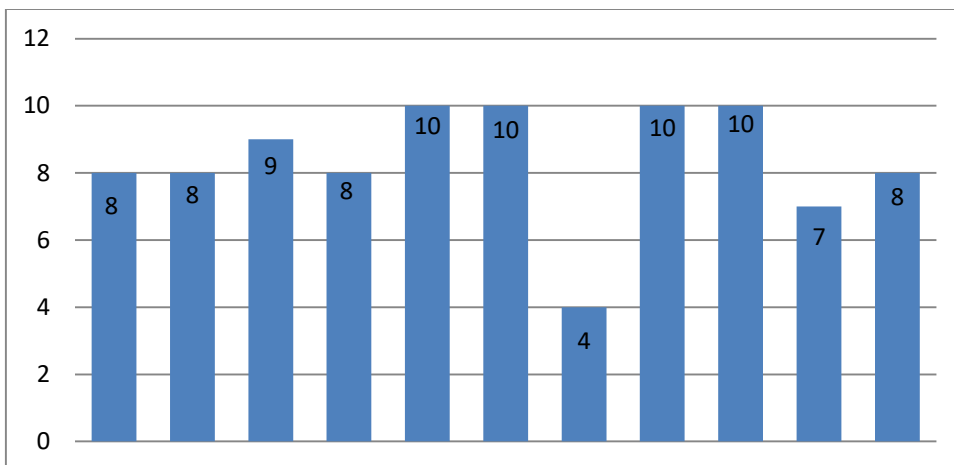
¿Cómo valora usted...

P2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



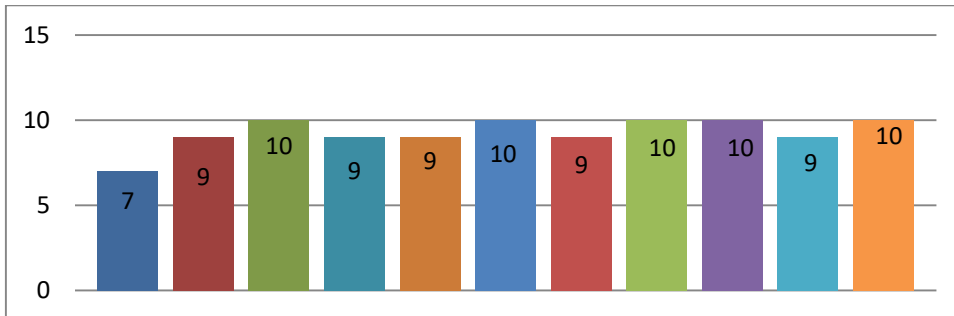
¿Cómo valora usted...

P2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.



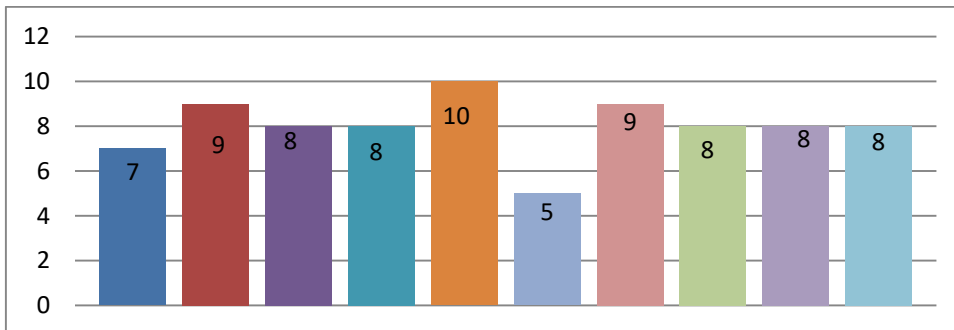
¿Cómo valora usted...

P2.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.



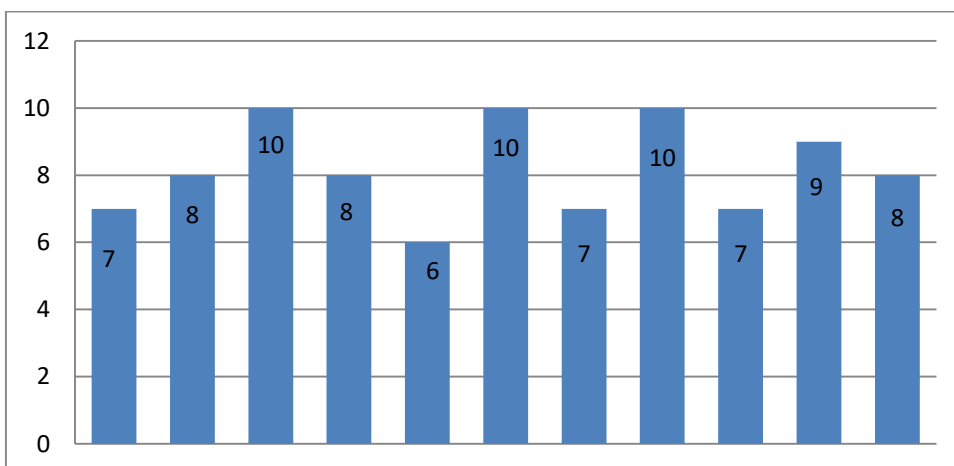
¿Cómo valora usted...

P2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.



¿Cómo valora usted...

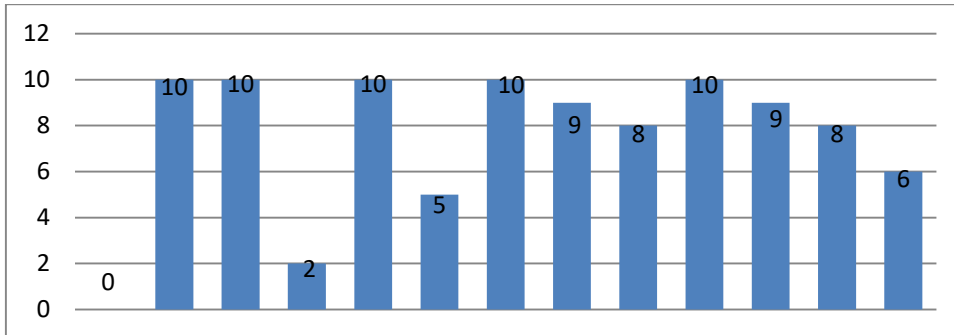
P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente las oficinas de esta institución.



EFICACIA/CONFIABILIDAD

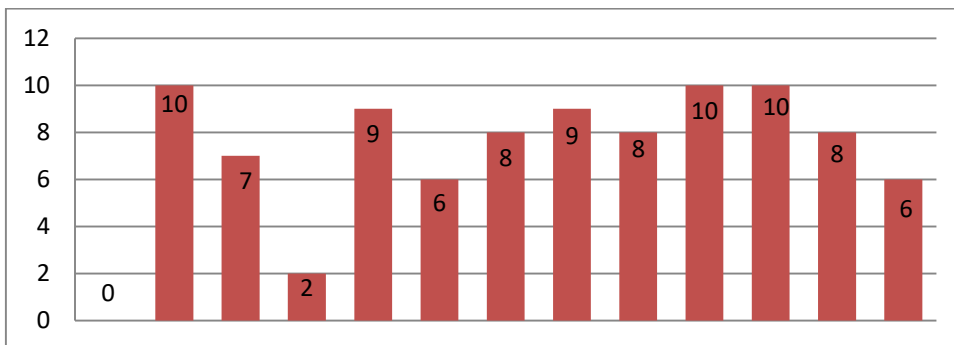
¿Cómo valora usted...

P3.1 La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.



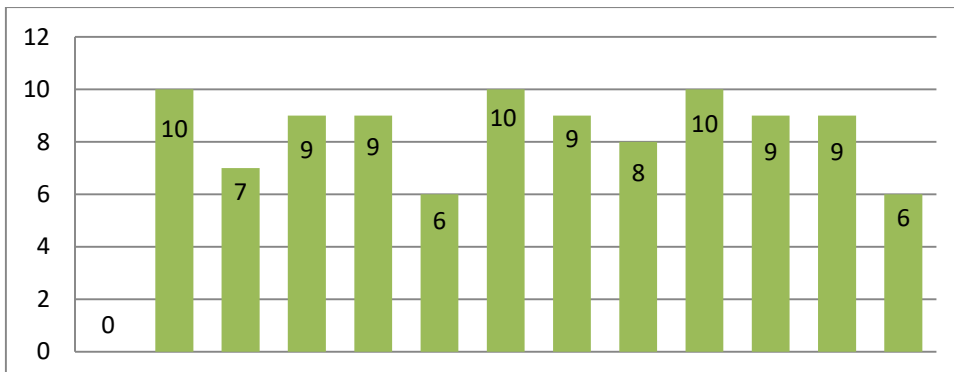
¿Cómo valora usted...

P3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.



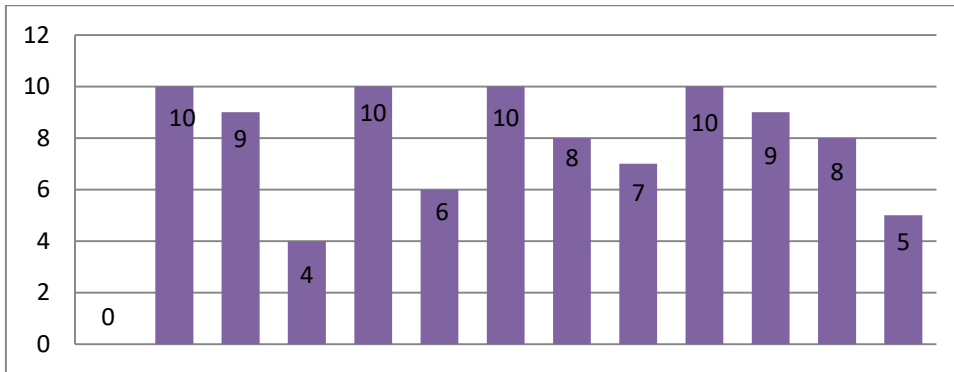
¿Cómo valora usted...

P3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la Prestación del servicio.



¿Cómo valora usted...

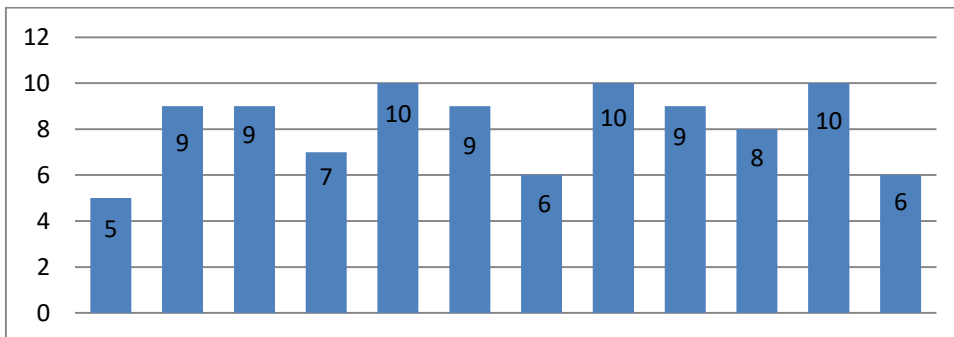
P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

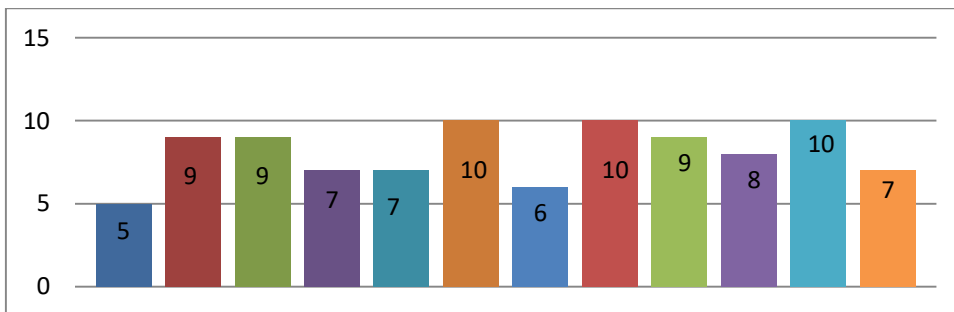
¿Cómo valora usted...

P4.1 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.



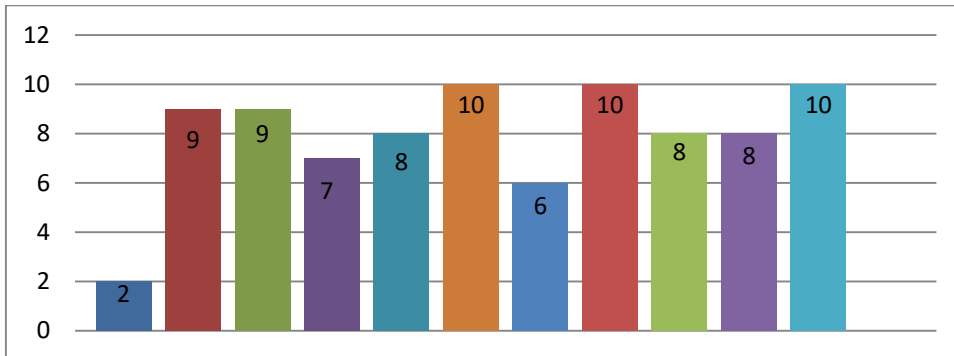
¿Cómo valora usted...

P4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.



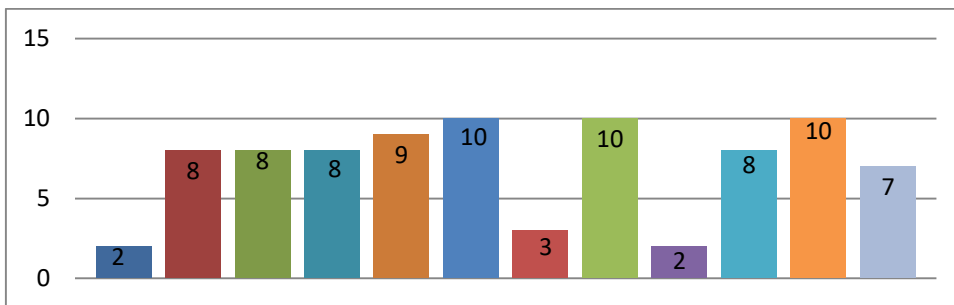
¿Cómo valora usted...

P4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



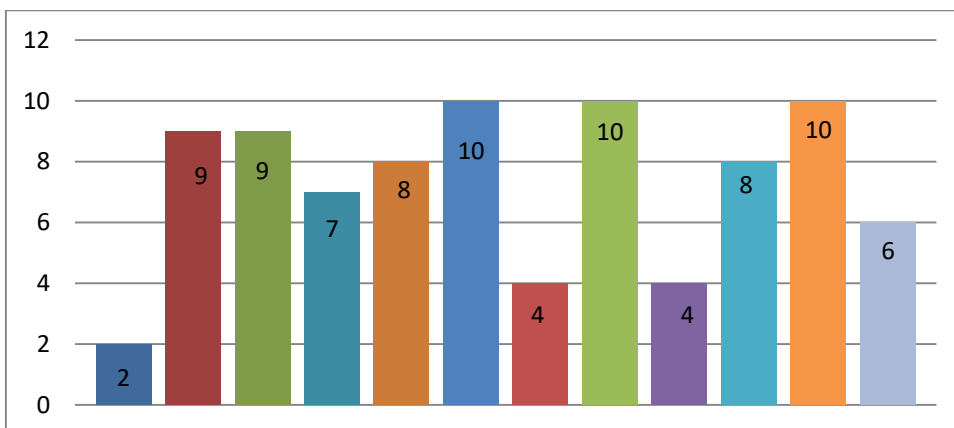
¿Cómo valora usted...

P4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.



¿Cómo valora usted...

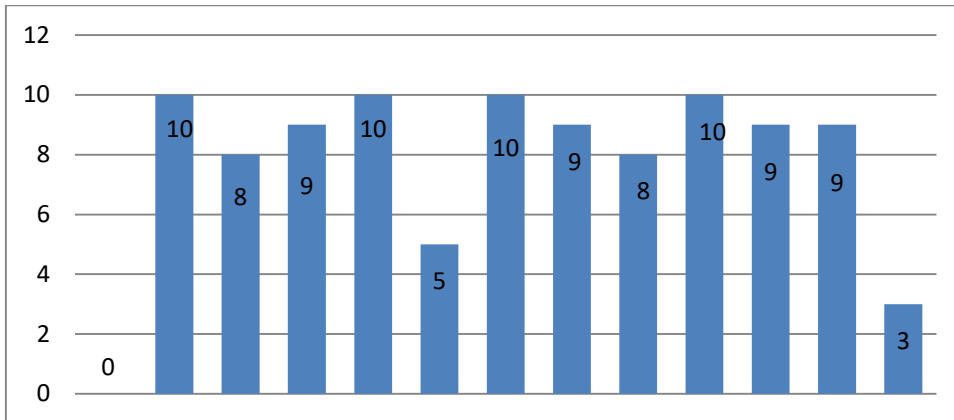
P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

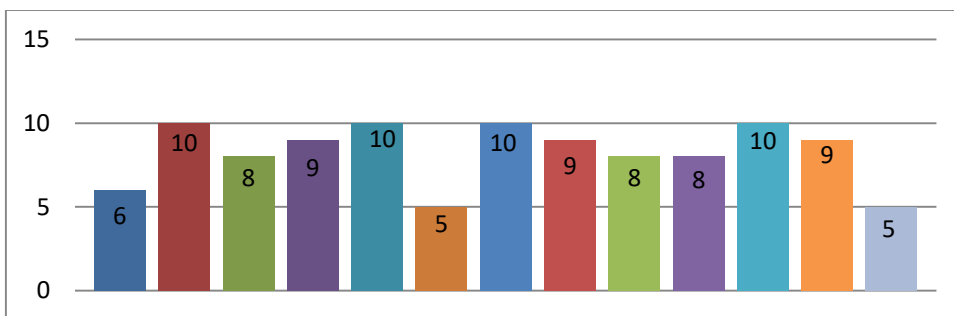
¿Cómo valora usted...

P5.1 El trato que le ha dado el personal, le inspiró confianza?



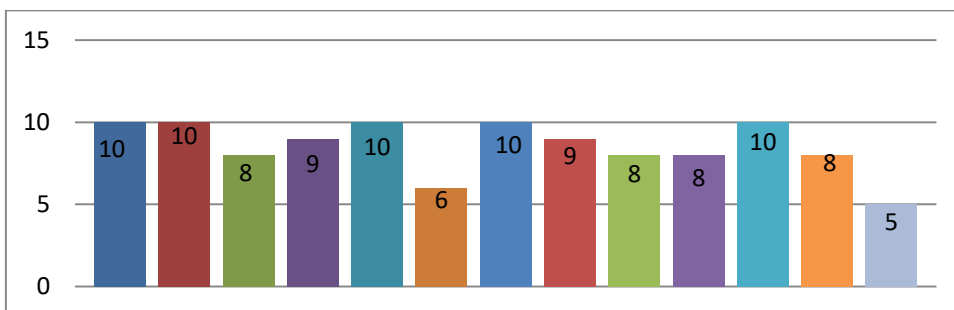
¿Cómo valora usted...

P5.2 La profesionalidad del personal que le entendió.



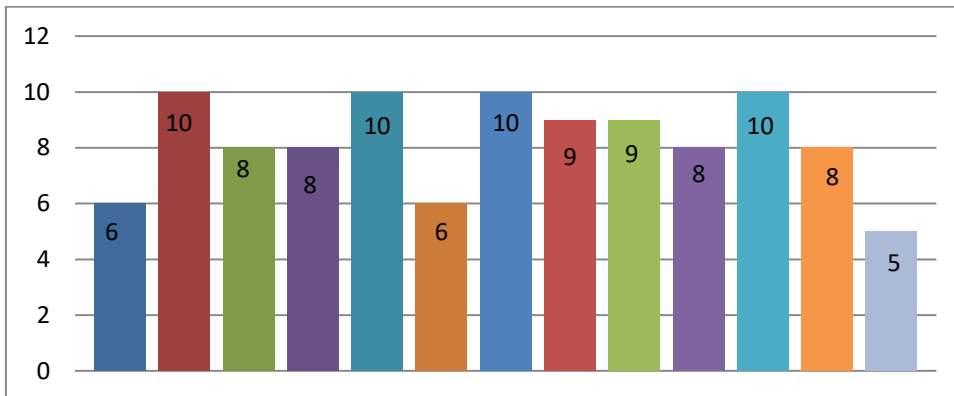
¿Cómo valora usted...

P5.3 La confianza que le transmite el personal.



¿Cómo valora usted...

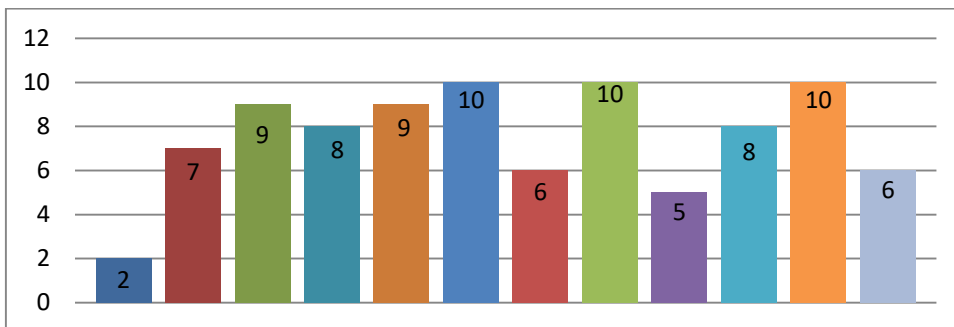
P5.4 En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.



EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

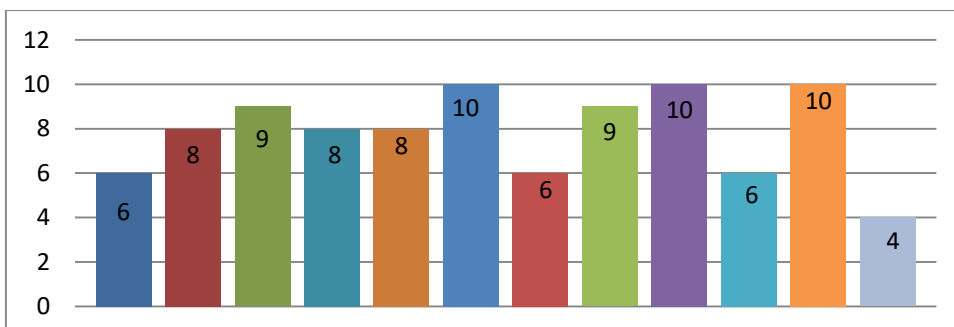
¿Cómo valora usted...

P6.1 La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.



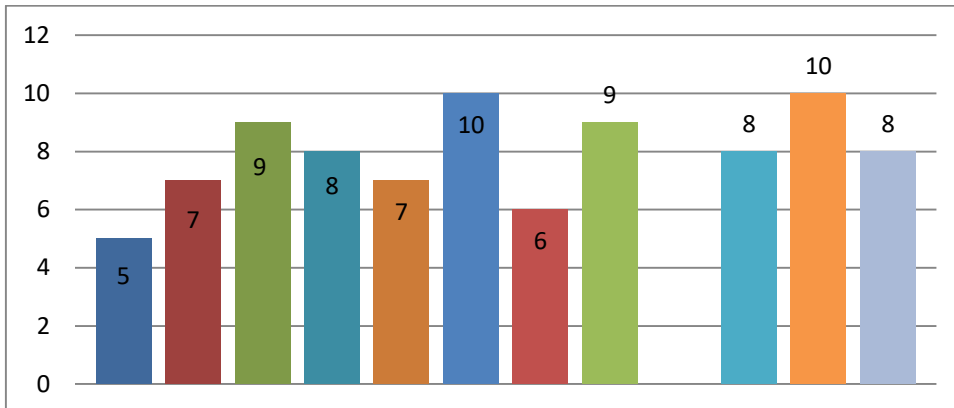
¿Cómo valora usted...

P6.2 El horario de atención al público.



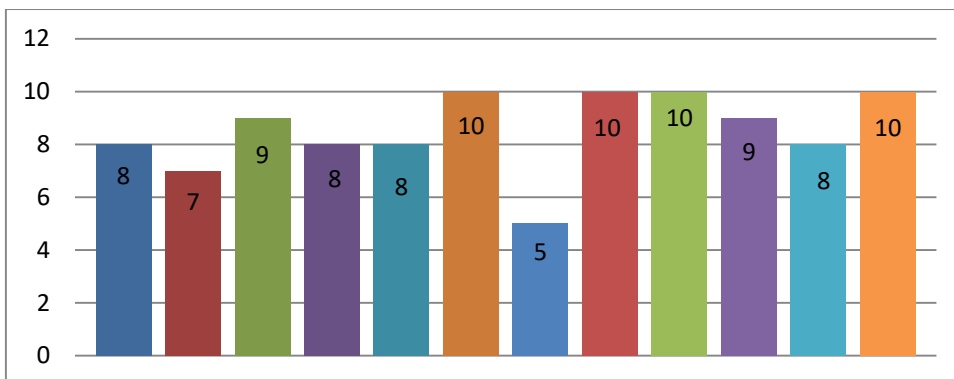
¿Cómo valora usted...

P6.3 La facilidad con que consiguió cita.



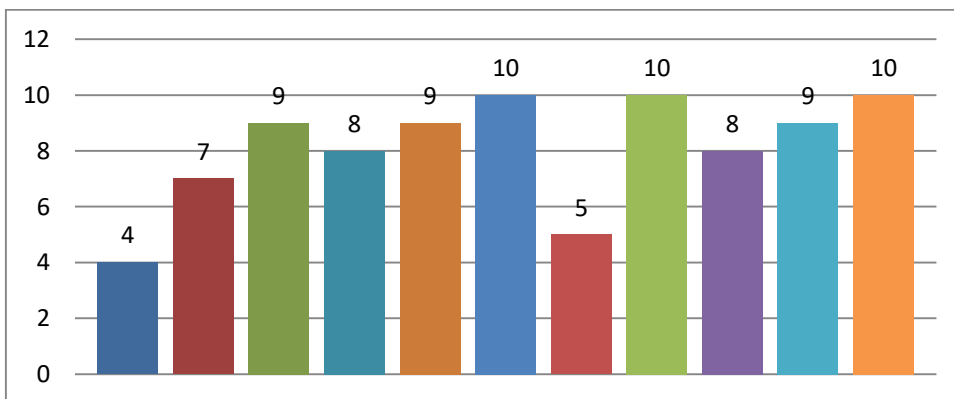
¿Cómo valora usted...

P6.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



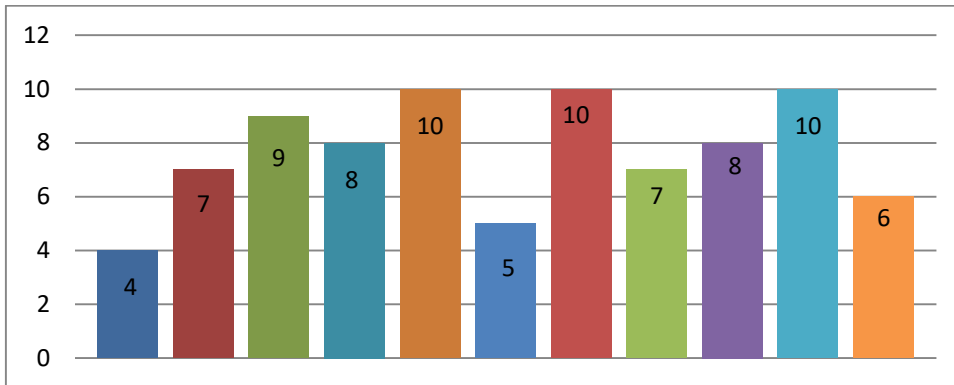
¿Cómo valora usted...

P6.5 La información que proporcionaron fue clara y comprensible.



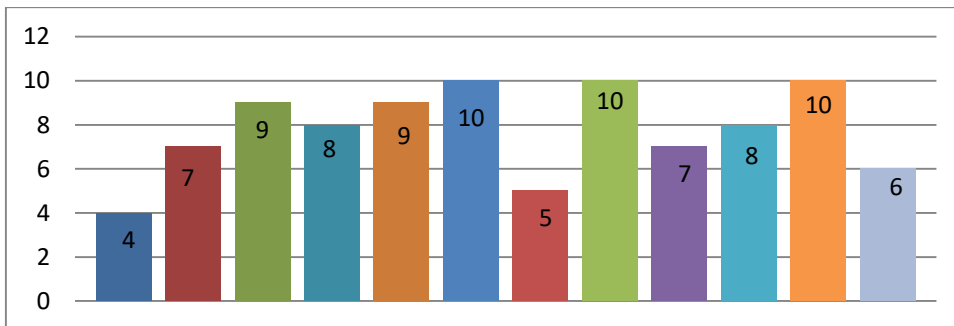
¿Cómo valora usted...

P6.6 La atención personalidad que le dieron.



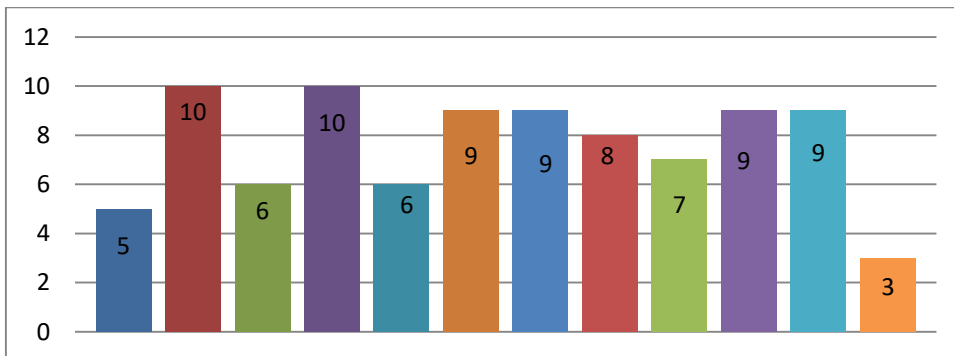
¿Cómo valora usted...

P6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.



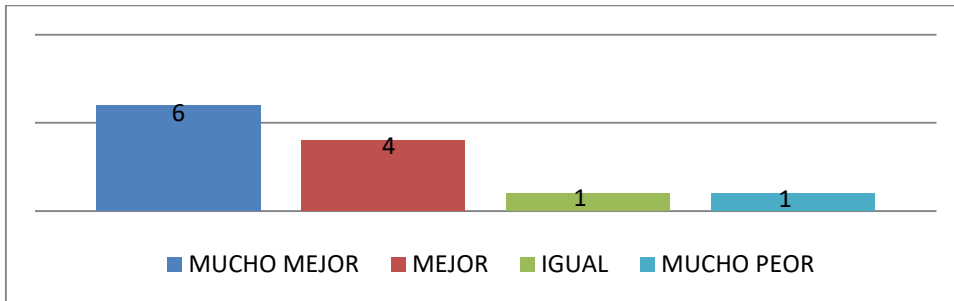
ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO RECIBIDO

P.7 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



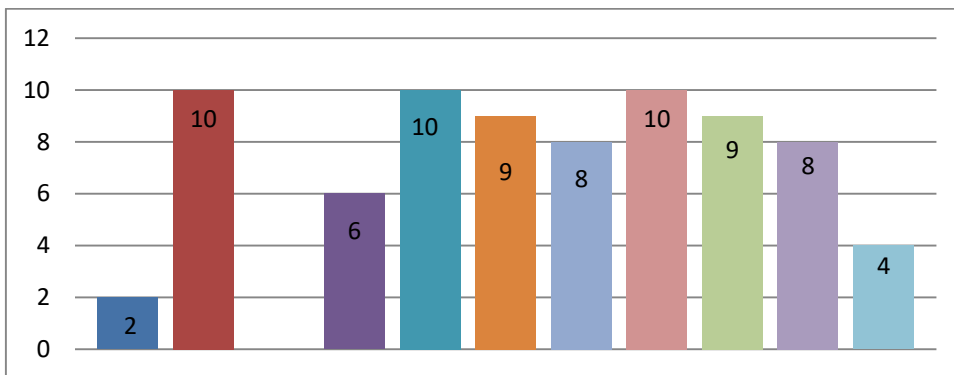
MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

P.8 ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



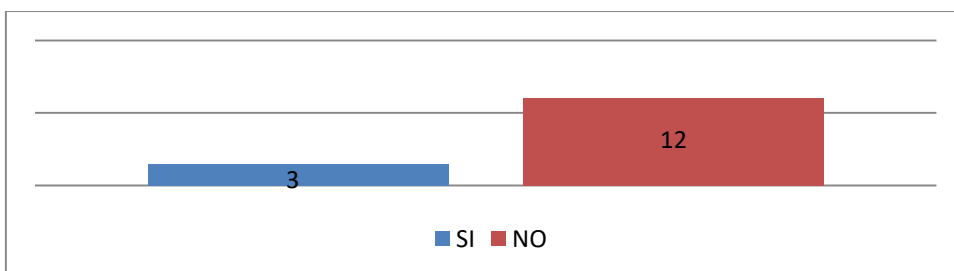
GRADO DE SATISFACCIÓN EN GENERAL

P.9 ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?



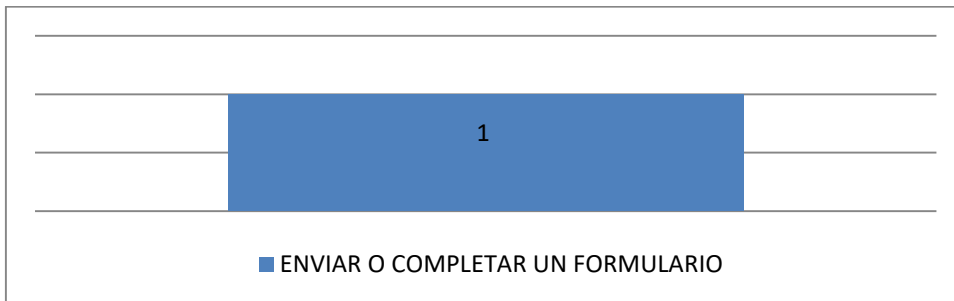
HA CONTACTADO LA INSTITUCIÓN VÍA INTERNET

P.10 ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



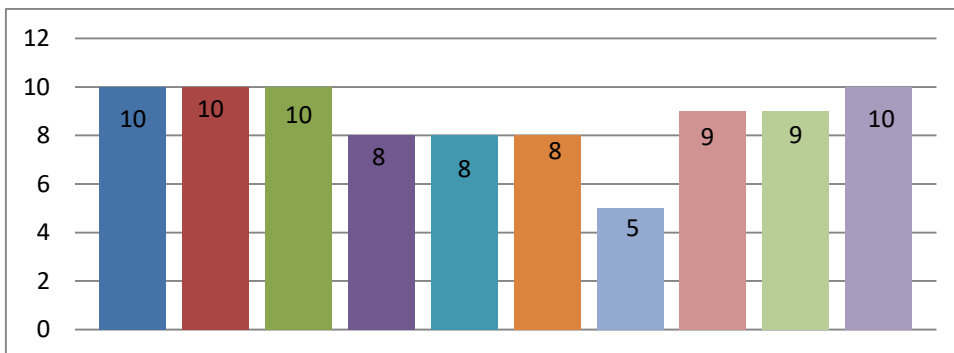
HA UTILIADO LA PAGINA WEB PARA

P.11 ¿Utilizó la página web para?



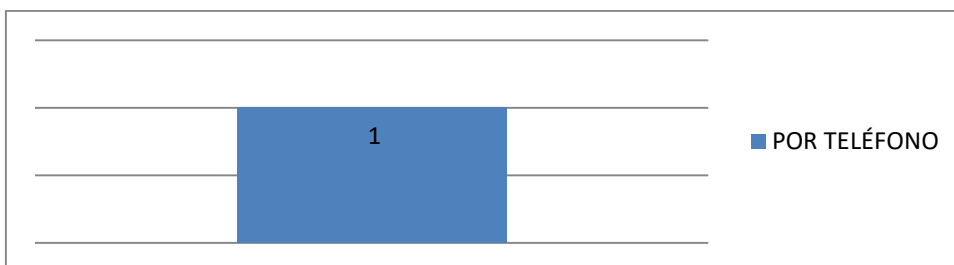
VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO POR INTERNET

P.12 Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?



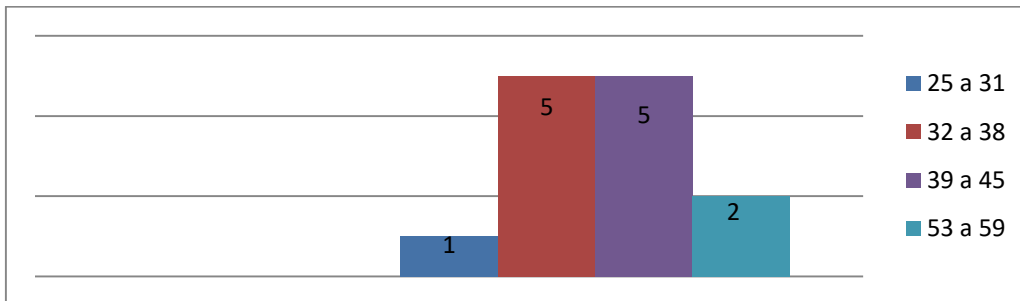
PREFERENCIA DE CONTACTAR LA INSTITUCIÓN

P.13 Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?



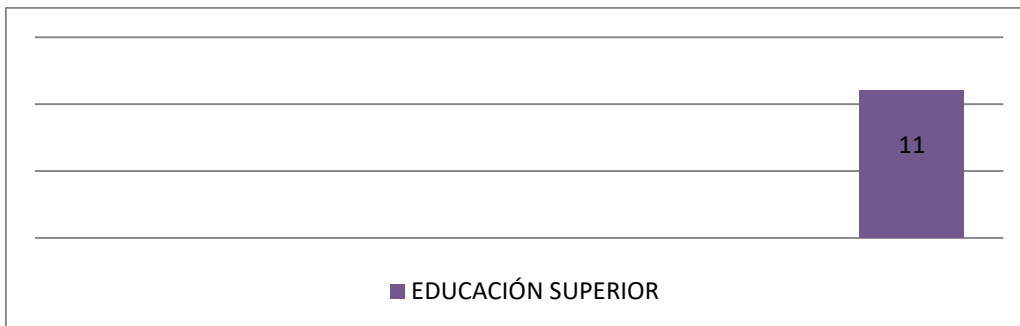
RANGO DE EDAD

P.14 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



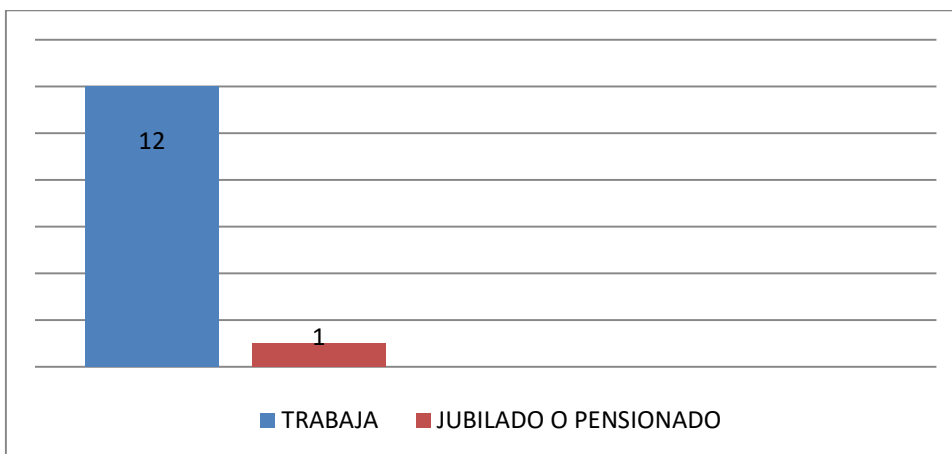
GRADO DE ESTUDIOS REALIZADOS

P.15 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



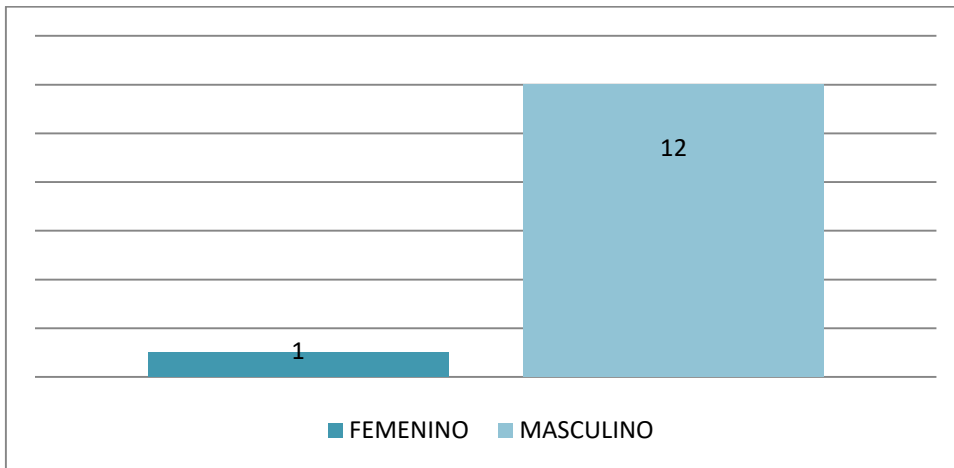
SITUACIÓN LABORAL

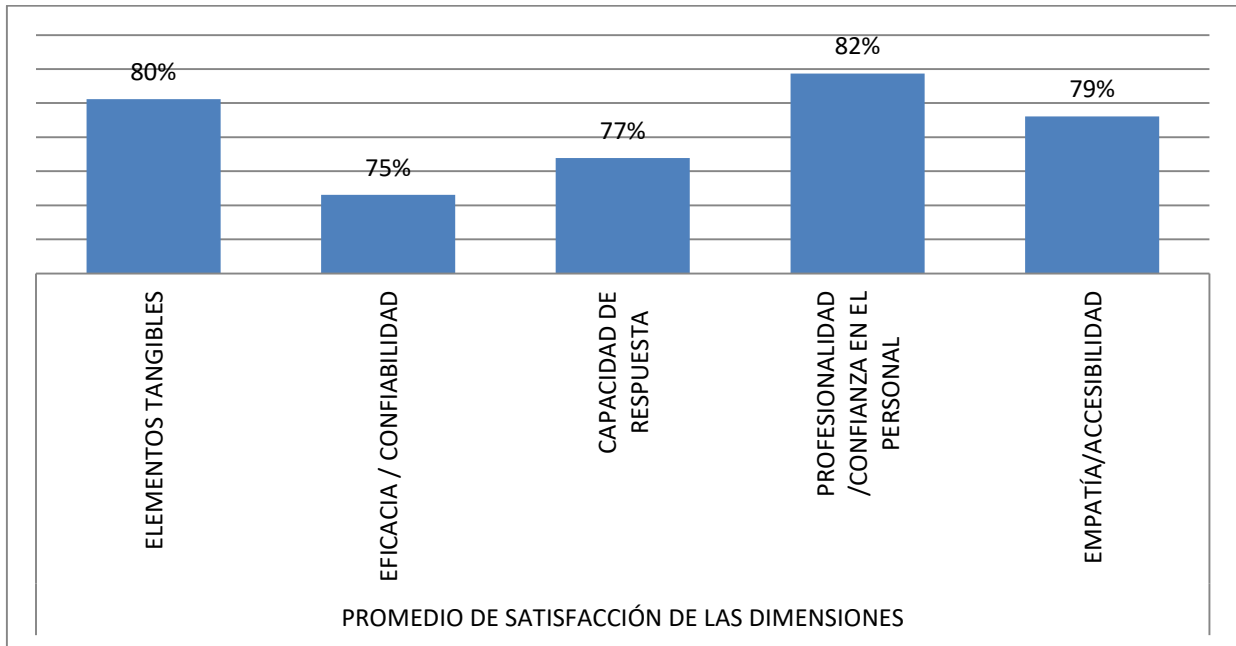
P.16 ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra usted?



SEXO DEL ENTREVISTADO

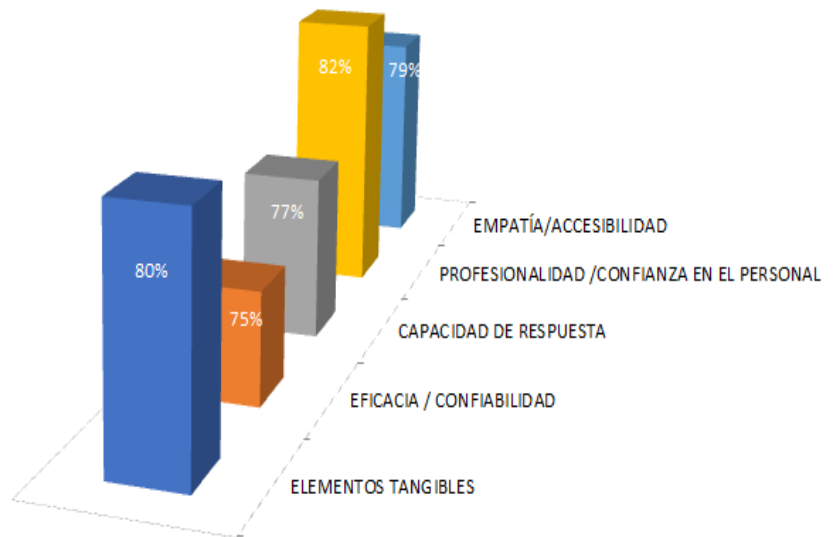
P.17 Sexo de la persona entrevistada.





ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

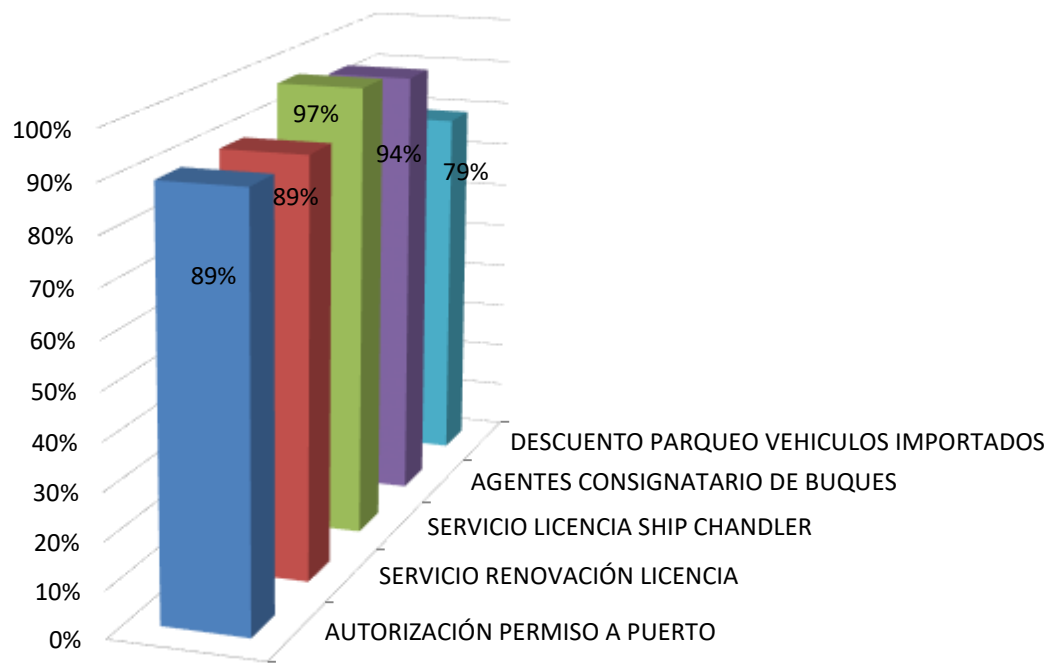
79%





SERVICIO MEJOR VALORADO				
AUTORIZACIÓN PERMISO A PUERTO	SERVICIO RENOVACIÓN LICENCIA	SERVICIO LICENCIA SHIP CHANDLER	AGENTES CONSIGNATARIO DE BUQUES	DESCUENTO PARQUEO VEHICULOS IMPORTADOS
89%	89%	97%	94%	79%
90%	INDICE DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS ENCUESTADOS			

COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS



COMENTARIOS DE LOS CLIENTES:

- ✚ Les están exigiendo la licencia de APORDOM y de los Puertos. Por otro lado han tenido casos de errores en ambas partes de solicitud de permiso de entrada, quien autorizó no enumeró la factura y solo selló, faltó la firma y dicho inconveniente afectó el tiempo del barco.
- ✚ APORDOM está dando un cambio radical.
- ✚ Antes para solicitar una licencia Ship Chandler duraba años, ahora se obtiene en menos de 3 meses.
- ✚ Para los barcos no existe días feriados, por lo que no se cuenta con una respuesta rápida de manera emergente.
- ✚ P Y D RECYCLING Y VESSELS NATIONAL SERVICES, A las 3:00 PM ya no se puede firmar los permisos de Autorización de entrada a puerto, o en su defecto hay sábados que no llegan. Tienen 20 años con su empresa y tiene 7 meses esperando la licencia de VESSELS, las misma no se encuentra operando por lo que representa una pérdida significativa. No se le invito a la reunión de Ship Chandler, el mismo está bastante incómodo. También comenta que la póliza de seguro era de RD\$1,000,000.00 y ha sido aumentada a RD\$30,000,00.00. Una empresa de Ship Chandler no factura la mitad de ese monto al año, cambia constantemente el monto.
- ✚ Un cliente expresa que en la reunión Ship Chandler quedaron temas sin resolver, asegura que no se cumplió el objetivo de la misma. Por otro lado existe falta de información. Informan de un sindicato de carga en San Pedro que están tomando represalias físicas a los Ship Chandlers. A las empresas solo se les facilita un recibo, pero debería recibirse una certificación de Licencia por parte de APORDOM.

- ✚ En el Puerto de Arroyo Barril, cuando el río crece se provoca una inundación preocupante. Uno de los clientes indicó que en una ocasión tuvo que buscar una retro pala para crear una zanja y subsanar la inundación.

RECOMENDACIONES.

- ✚ Enfocarnos en modernizar las instalaciones y los equipos.
- ✚ Mejorar el horario de atención al público para poder satisfacer las exigencias de nuestros clientes.
- ✚ Medir el tiempo que se tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- ✚ Medir el tiempo de espera para atender al cliente.
- ✚ Proporcionar información que le sea útil al cliente.

Finalizamos este reporte con la siguiente frase:

“El 50% del éxito es ser positivo, el resto es dedicación”