



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

AUTORIDAD PORTUARIA

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD
EN LOS SERVICIOS.**

**Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Calidad
Período Evaluado: marzo - agosto 2022**

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

[T](#) [F](#) [I](#) [Y](#) [@PORTUARIARD](#)



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ASPECTOS TÉCNICOS

- Se utilizó como universo el número de empresas que solicitaron los servicios desde marzo hasta agosto del año 2022.
- La muestra fue seleccionada atendiendo al resultado de la calculadora de muestras (detalles en la ficha técnica de cada servicio), con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%.
- La encuesta fue realizada vía telefónica.

DIMENSIONES A CONSIDERAR



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

Elementos Tangibles del servicio

1. La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.
2. Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
3. El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
4. Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
5. La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
6. La modernización de las instalaciones y los equipos.

DIMENSIONES A CONSIDERAR



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

Eficacia/Confiability

1. La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.
2. El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.

Capacidad de Respuesta

1. El tiempo que dedica el personal que atiende al cliente.
2. El tiempo de espera hasta que atienden al cliente.
3. El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
4. La disposición de ayuda en la obtención del servicio solicitado.

DIMENSIONES A CONSIDERAR



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

Profesionalidad/Confianza en el Personal

1. El trato que da el personal, inspira confianza?.
2. La profesionalidad del personal que da el servicio.

Empatía/Accesibilidad

1. La información que se le proporciona al cliente sobre el trámite o gestión, es suficiente y útil?.
2. El horario de atención al público.
3. La facilidad con que se consigue una cita.
4. Facilidad de localizar las instalaciones de la institución.
5. Claridad y comprensión de la información proporcionada.
6. La atención personalizada que le brindaron al cliente.

ENFOQUE DE LA ENCUESTA



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

La encuesta se enfoca en 6 servicios

1. Autorización de Permiso a los Puertos.
2. Renovación de Licencias.
3. Servicio de Descuento en Parqueo de Vehículos Importados.
4. Servicio de Licencia de Ship Chandler.
5. Servicio de Licencia de Agentes Consignatarios de Buques.
6. Renovación de Licencia de Remolcadores.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

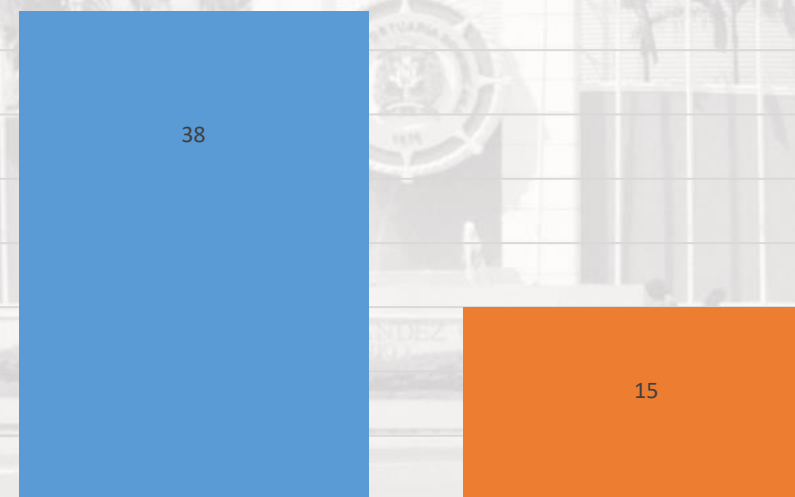
[Twitter](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [YouTube](#) [@PORTUARIARD](#)

AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO



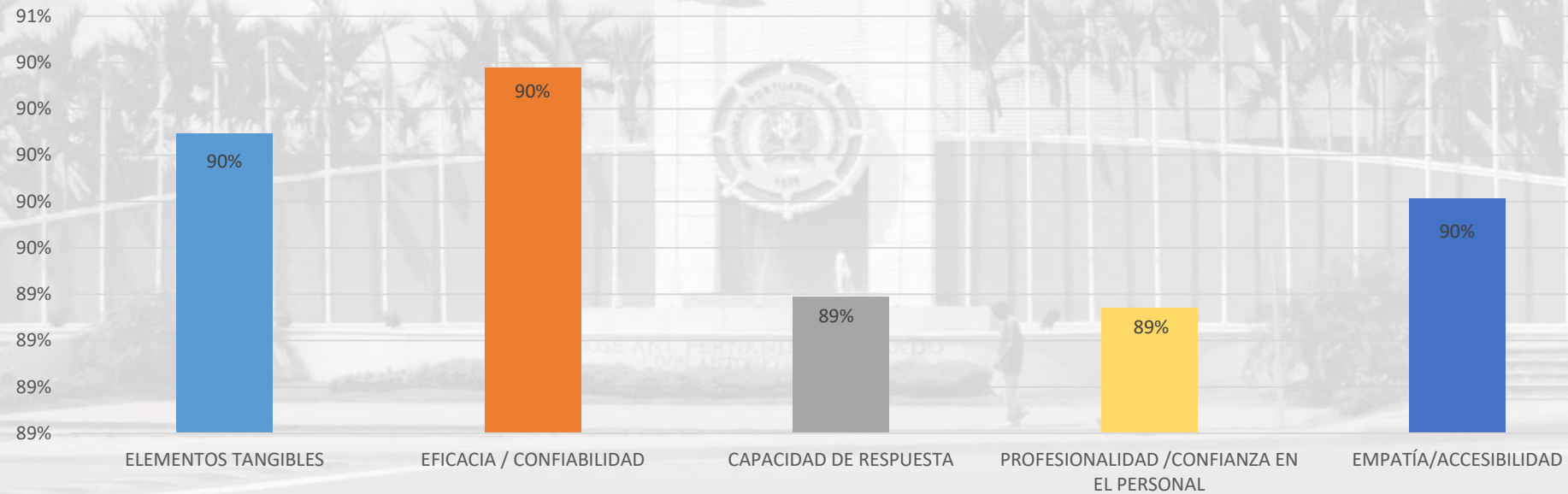
■ MUCHO MEJOR ■ MEJOR

AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES



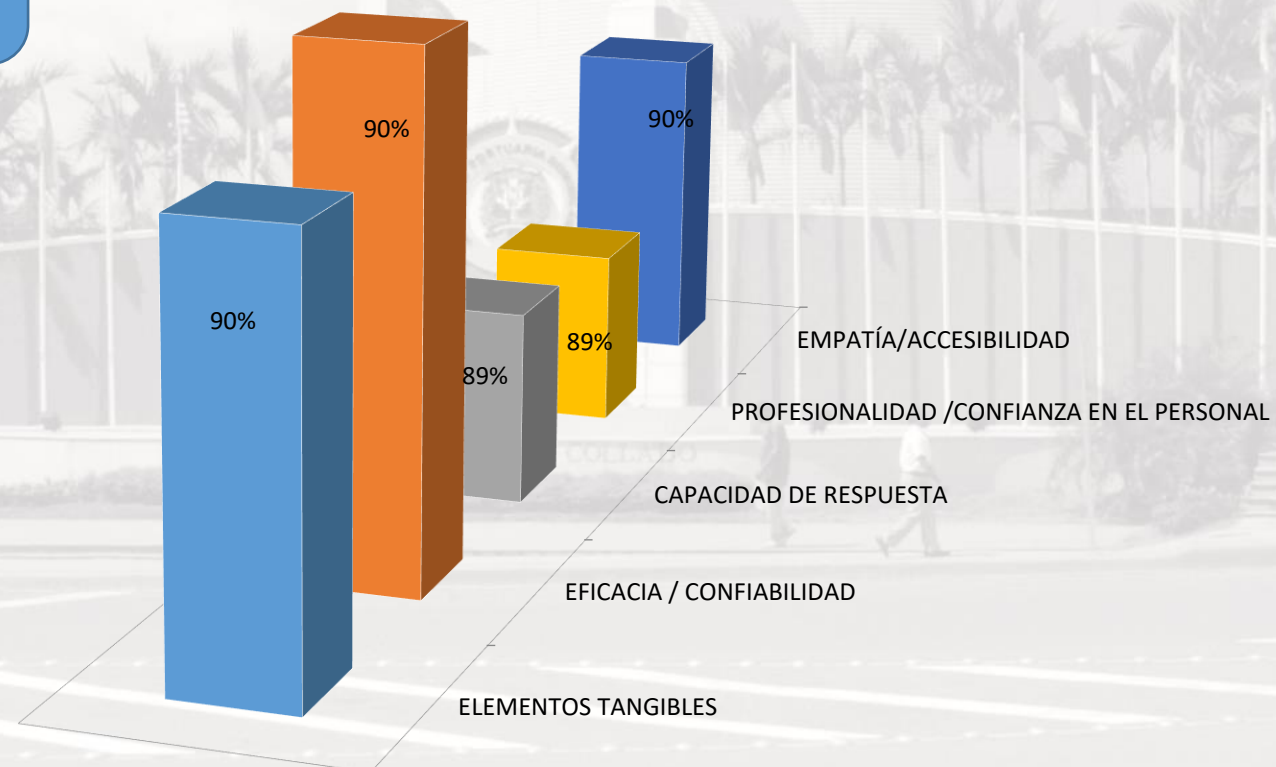
AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

90 %

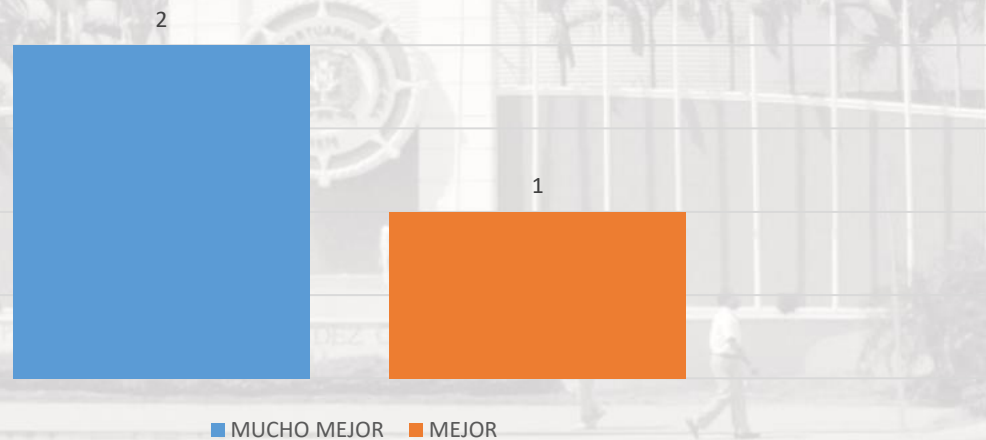


SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

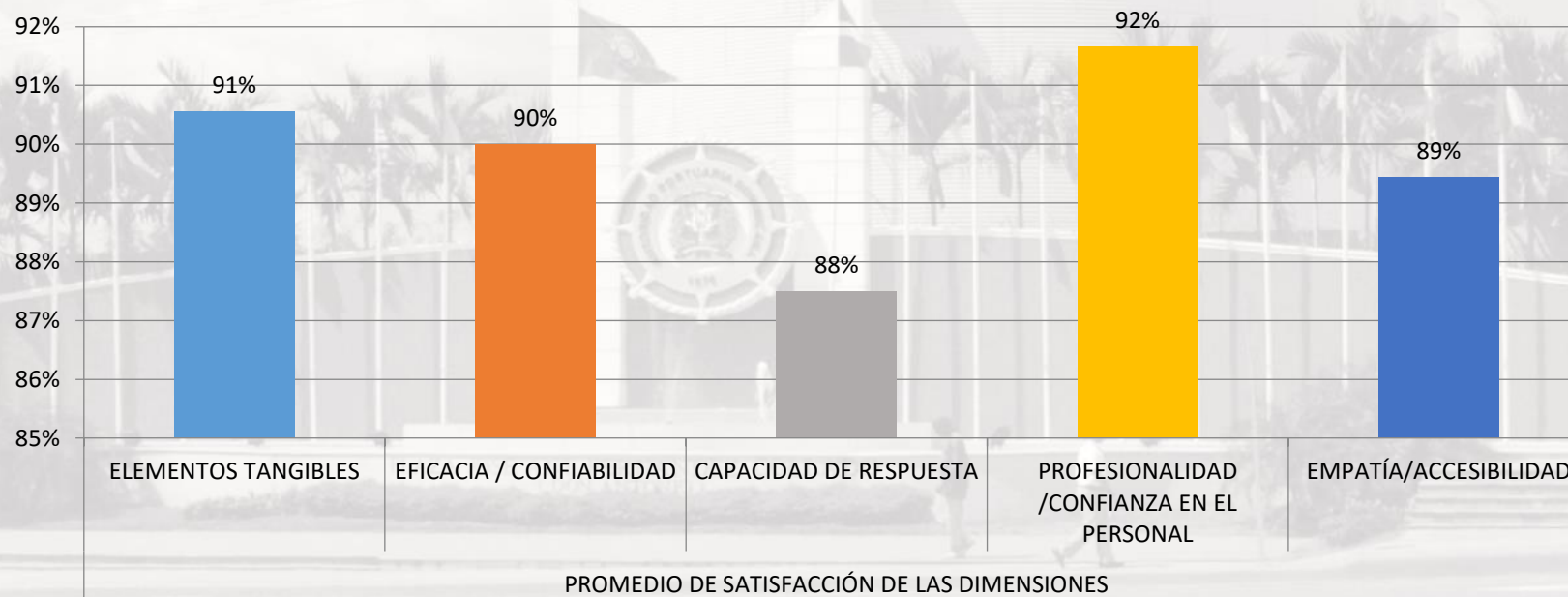
MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO



SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

90 %



SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

2



MUCHO MEJOR

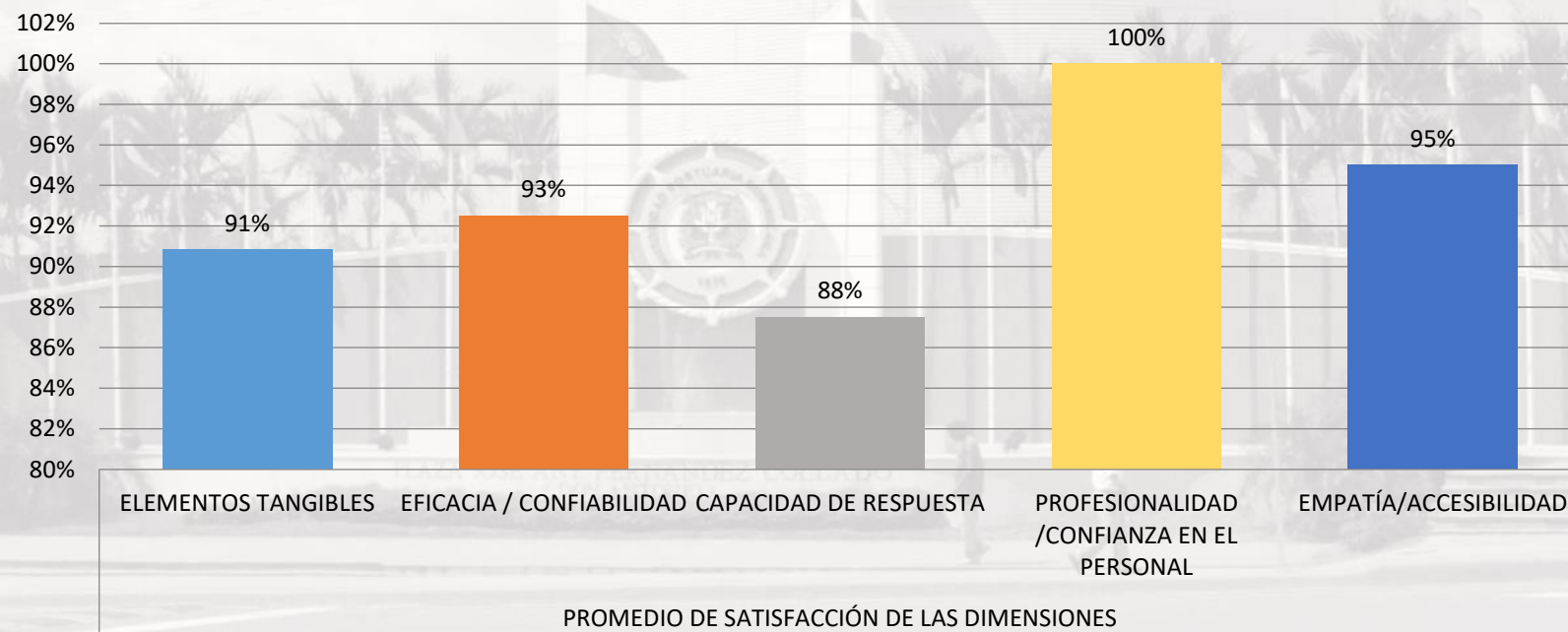
WWW.PORTUARIA.GOB.DO

 @PORTUARIARD

SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

93 %



SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

1

MUCHO MEJOR

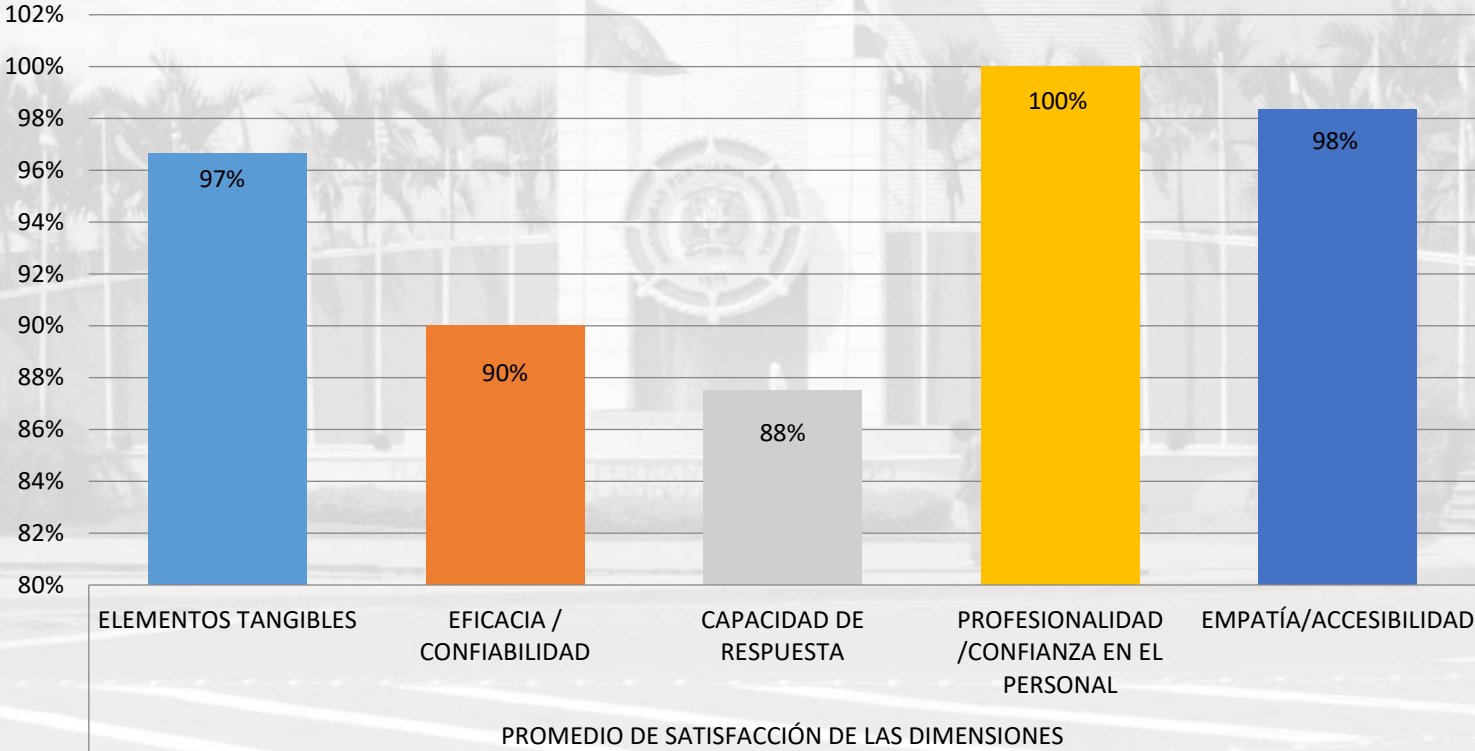
WWW.PORTUARIA.GOB.DO

 @PORTUARIARD

SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

95%

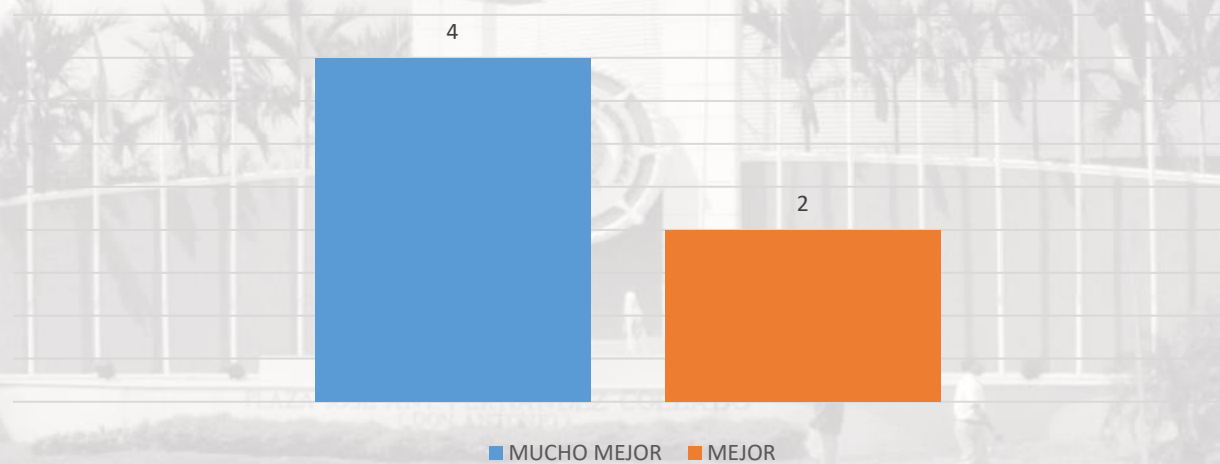


SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHICULOS IMPORTADOS



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

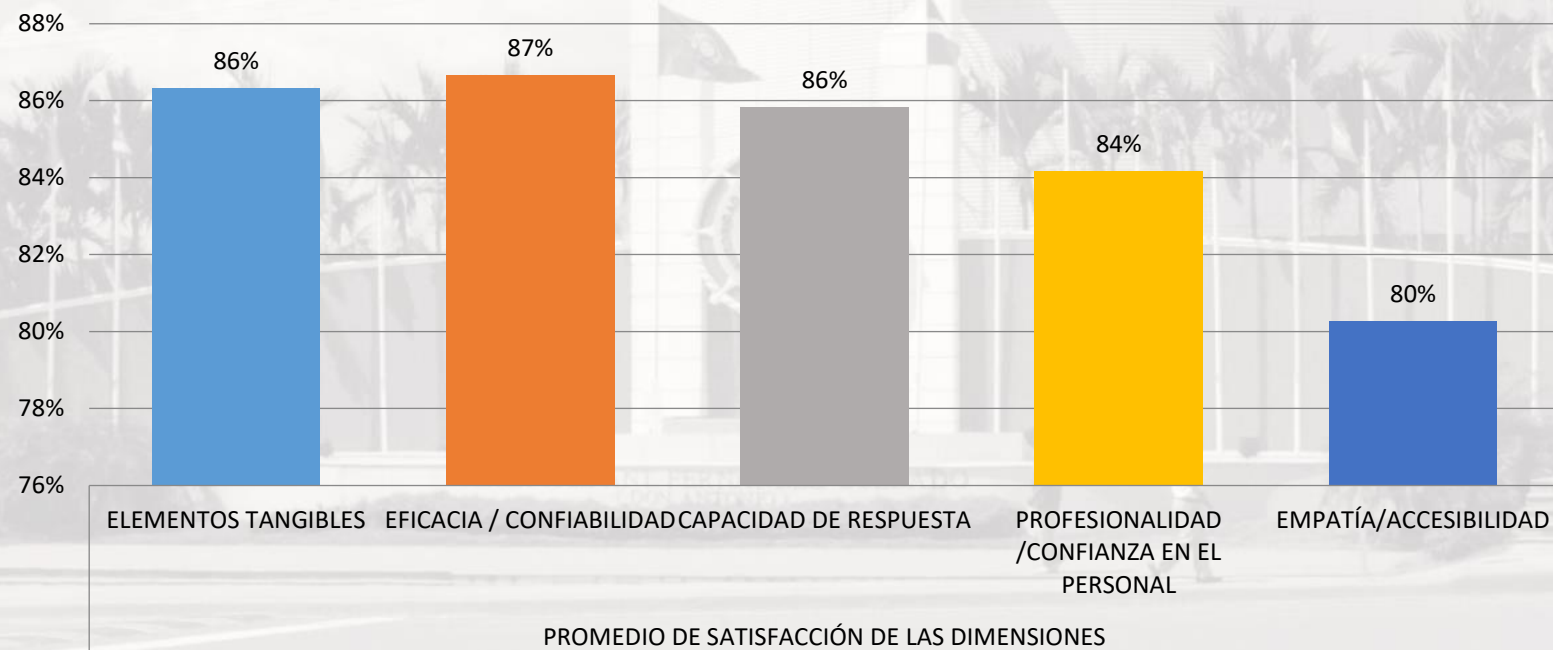
MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO



SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHICULOS IMPORTADOS



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHICULOS IMPORTADOS



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

85 %

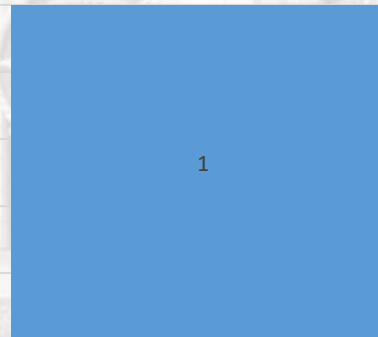


SERVICIO RENOVACIÓN DE LICENCIA A REMOLCADORES



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

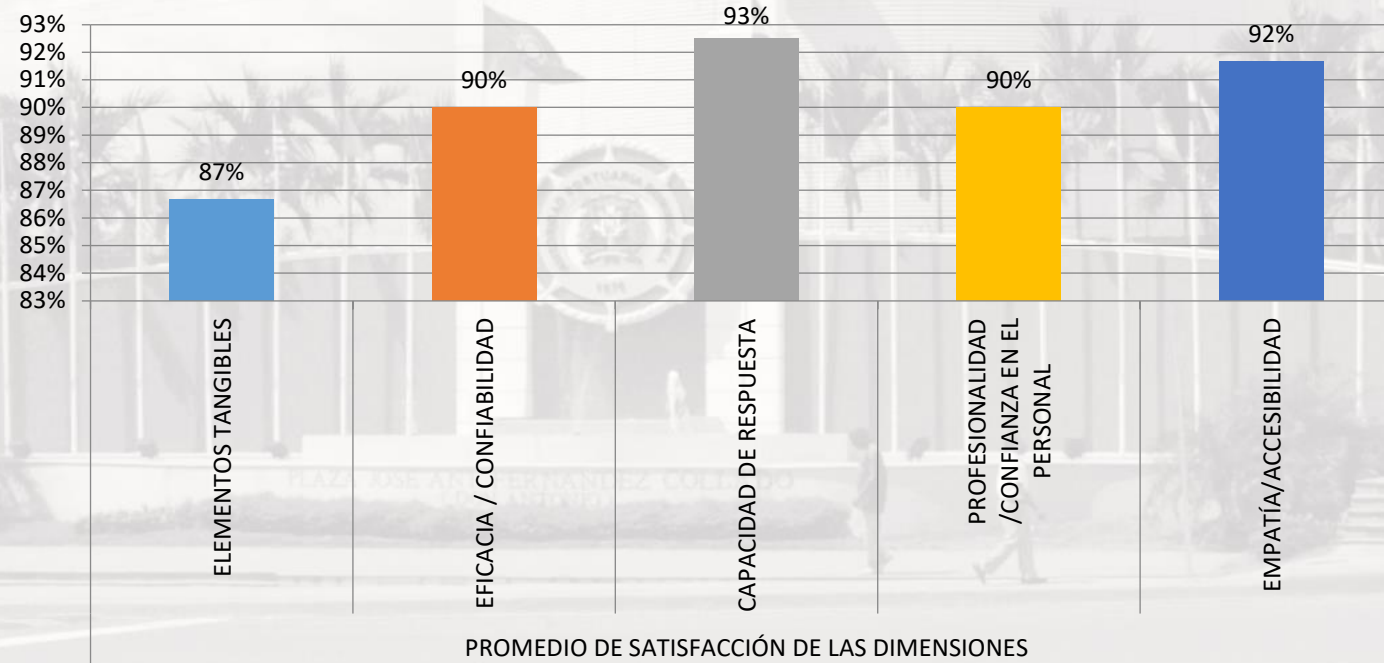


MEJOR

SERVICIO RENOVACIÓN DE LICENCIA A REMOLCADORES



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



SERVICIO RENOVACIÓN DE LICENCIA A REMOLCADORES



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

90 %

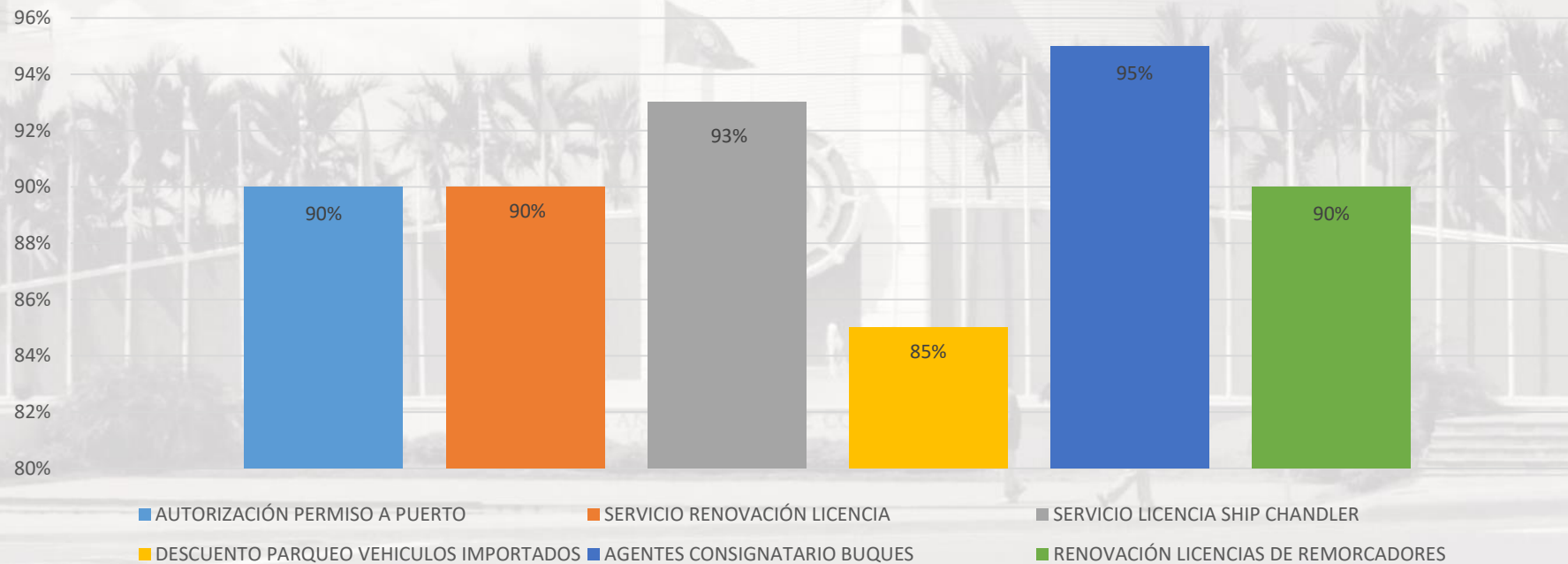


COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

SERVICIO MEJOR VALORADO



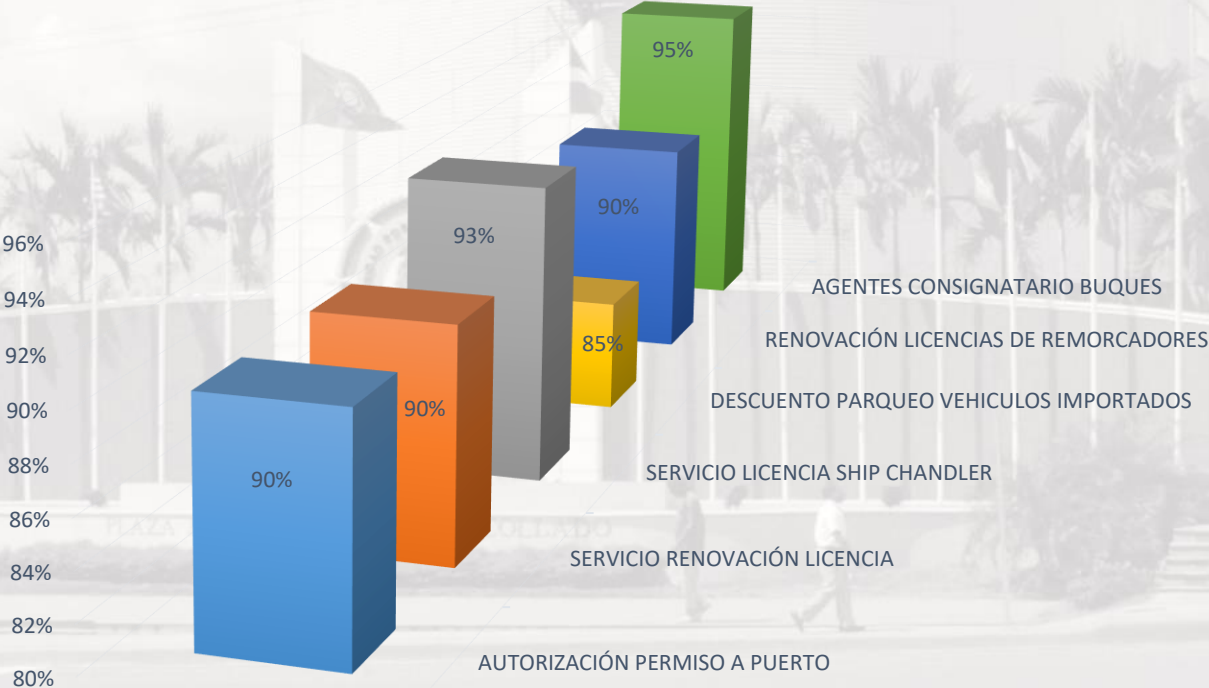
ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN
CIUDADANA

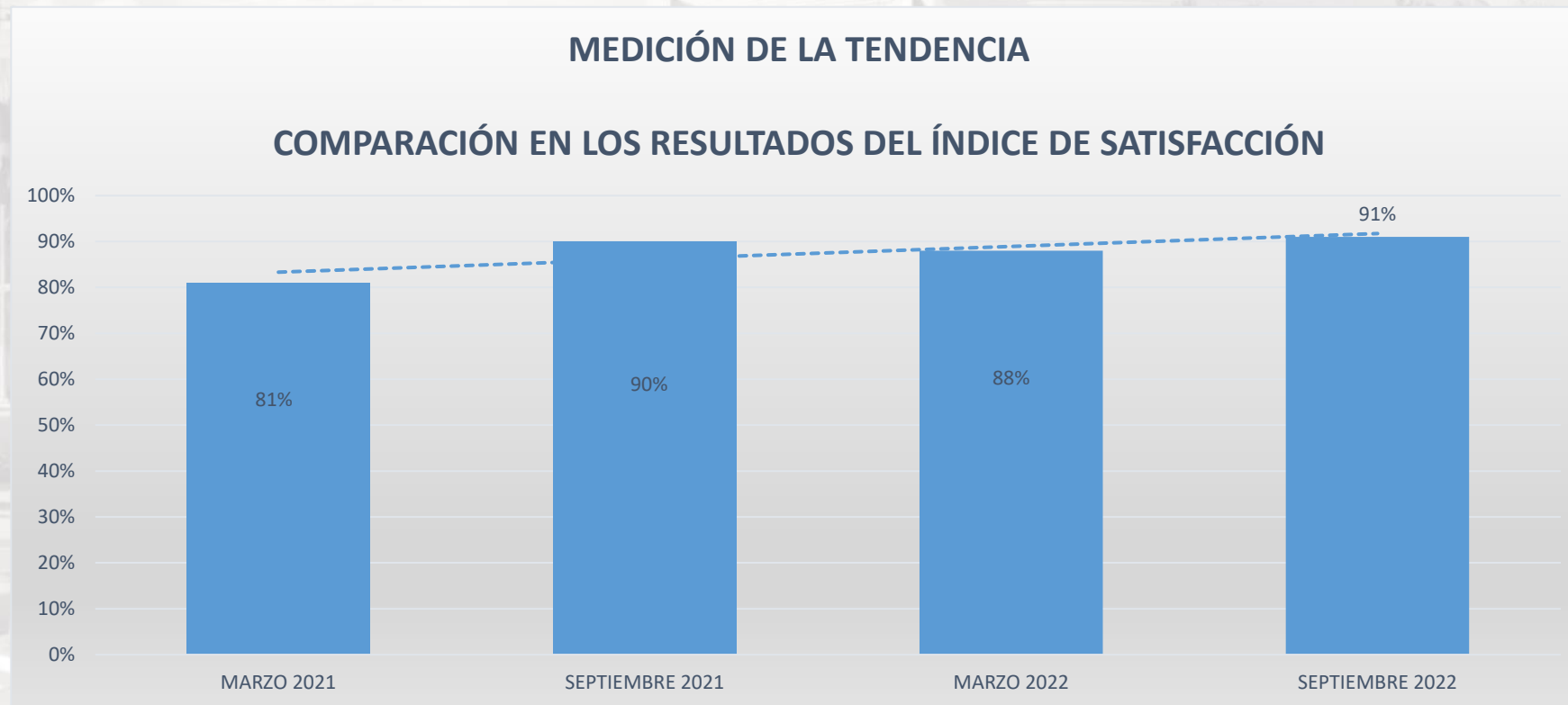
91 %





**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

MEJORA CONTINUA EN EL ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA





**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

- [Finalizamos este reporte con la siguiente frase:](#)

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

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

[Twitter](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [YouTube](#) [@PORTUARIARD](#)



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

¡Gracias!