



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

# REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

(MARZO 2022)

DIRECCION DE CALIDAD

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

- ✓ Elementos Tangibles del servicio
  - Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
  - La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.
  - Los 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 (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.
  - La modernización de las instalaciones y los equipos.
- ✓ Fiabilidad/Confiabilidad
  - Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
  - La confianza en la atención brindada.
  - El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.
- ✓ Capacidad/Tiempo de Respuesta
  - Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
  - El tiempo de espera antes de ser atendido.
  - El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
  - El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.
  - El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- ✓ Seguridad/Nivel de Profesionalidad
  - Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
  - El trato que le ha dado el personal.
  - La profesionalidad del personal que atendió.
- ✓ Empatía/Accesibilidad
  - Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
  - La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
  - El horario de atención al público.
  - La facilidad con que consiguió ser atendido.

- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara.
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.

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

1. AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS

Clientes encuestados.

1. P Y D RECYCLING Y VESSELS NATIONAL SERVICES
2. BAUTISTA BONDED SHIP
3. EDINXON SHIP SUPPLY
4. FRANMAR SHIP SUPPLY
5. SERVICIOS A BUQUES INTERNACIONALES
6. MARITIMA ORIENTAL
7. TEJEDA SHIP SUPPLY
8. SUPLIDORES A BUQUES ARAUJO
9. INTERSHIP SUPPLY
10. D JESUS SHIP SUPPLY
11. CEMENTO SANTO DOMINGO
12. TRASECO
13. CARIBE DRIVER WORK
14. LEDESMA SHIP SUPPLY
15. BASAN IMPEX
16. SECIMAR
17. ELECTRO NAUTICA
18. D LA ROSA SHIP SUPPLY
19. PEGASO PETROLIUM
20. WORLD SHIP SUPPLY
21. AIDSA
22. FENIX TRADING
23. DRISS
24. REEFER AND GENERAL AGENCIES
25. PRISCO SHIP SERVICES, S.R.L
26. SERVIFUEL
27. JARABA
28. SYM NAVAL

2. RENOVACIÓN DE LICENCIAS

Clientes encuestados.

1. TEJEDA SHIP SUPPLY
2. LEDESMA SHIP SUPPLY

3. SERVICIO DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS

Cientes encuestados.

1. BEST DEAL AUTO IMPORT
2. CARLOS EDUARDO LÓPEZ CALDERÓN
3. RBL MOTOR IMPORT
4. CENTRAL FLORIDA AUTO GROUP S.R.L
5. REM AUTO IMPORT S.R.L

4. SERVICIO DE LICENCIA DE SHIP CHANDLER

Ciente encuestado.

1. WICARGA SOLUTIONS S.R.L
2. PRISCO

5. SERVICIO DE LICENCIA DE AGENTE CONSIGNATARIO DE BUQUES

Ciente encuestado.

1. SAFE PORT MARITIME S.R.L
2. ROMPE OLAS SHIPPING S.R.L
3. ALTO VELO

**RESULTADOS DEL CUESTIONARIO**

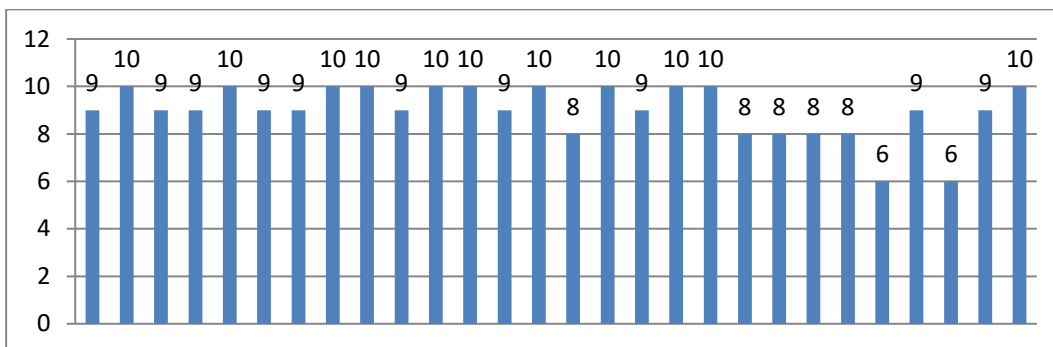
En cada caso, se les realizó una serie de preguntas relacionadas a un atributo de calidad y el cliente respondió en una escala de 0 a 10 y NC, donde 0 representó la peor valoración y por lo tanto su menor grado de satisfacción, 10 representó la mejor valoración siendo así su máximo grado de satisfacción y NC corresponde a no contesta o no contestó.

## AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS.

### ELEMENTOS TANGIBLES

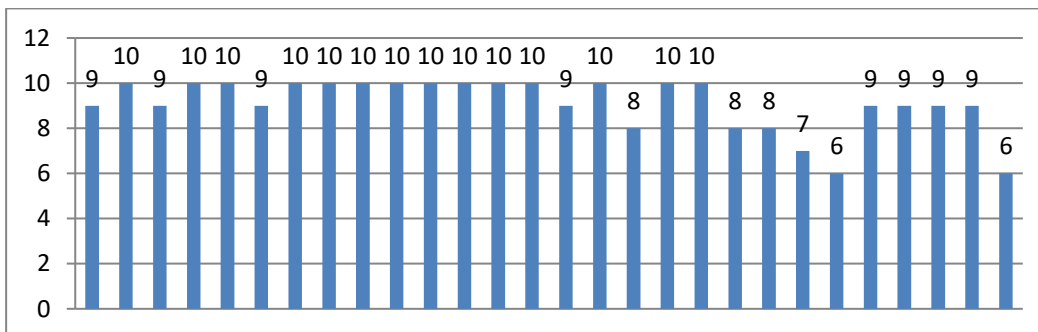
¿Cómo valora usted...

P1.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.



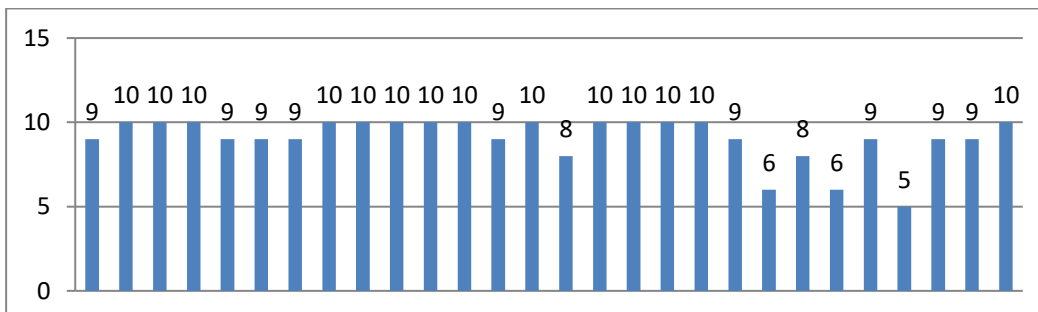
¿Cómo valora usted...

P1.2 Los elementos materiales {folletos, letreros, afiches, escritos} son visualmente llamativos y de utilidad.



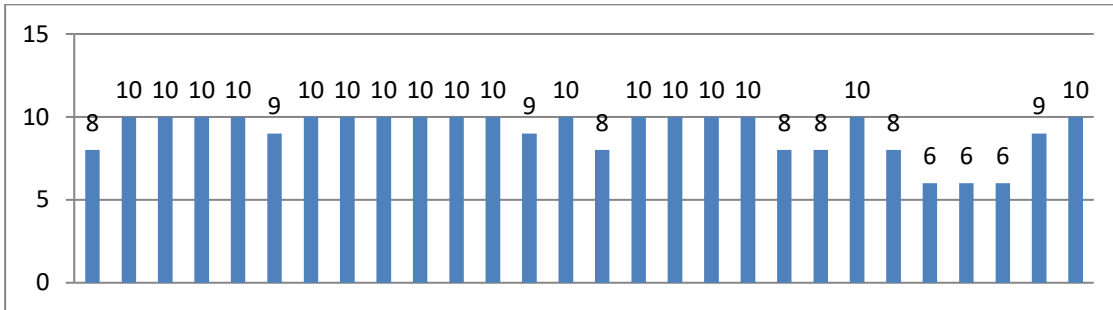
¿Cómo valora usted...

P1.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



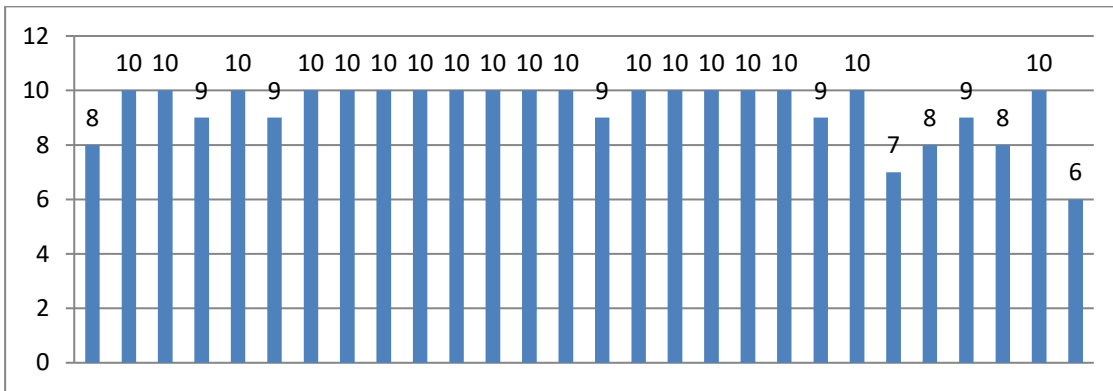
¿Cómo valora usted...

P1.4 Las oficinas {ventanillas, módulos} están debidamente identificadas.



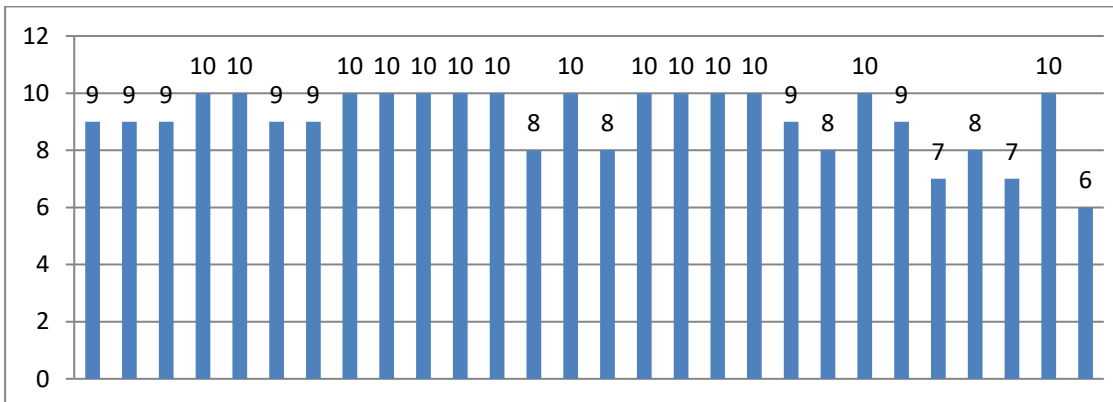
¿Cómo valora usted...

P1.5 La apariencia física de los empleados {uniforme, identificación, higiene} está acorde al servicio que ofrecen.



¿Cómo valora usted...

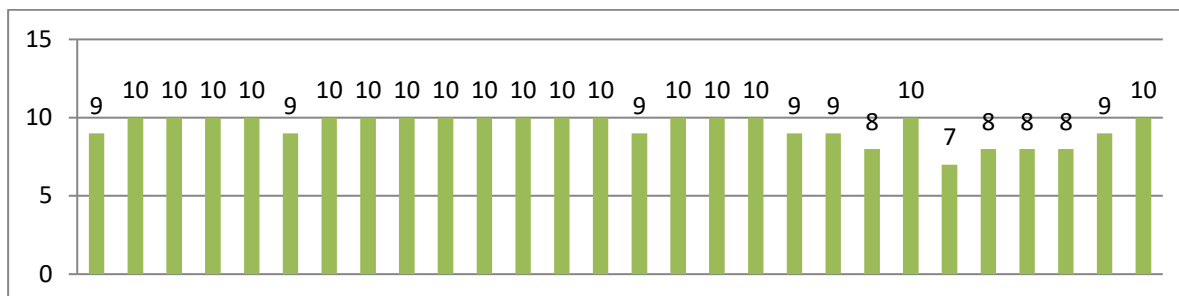
P1.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.



## FIABILIDAD/CONFIABILIDAD

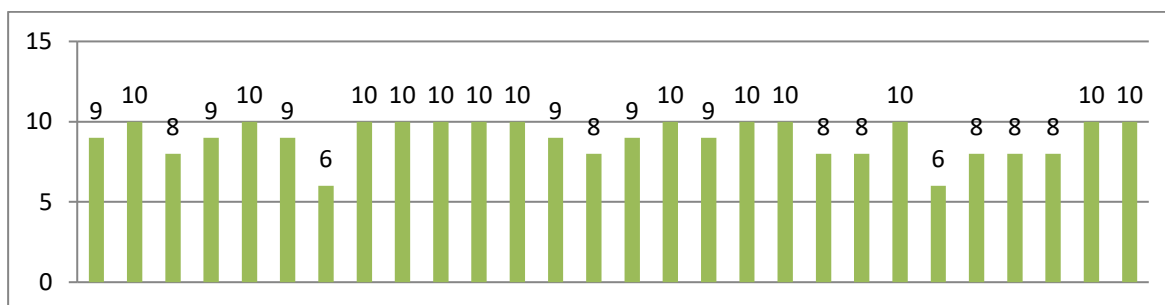
¿Cómo valora usted...

P2.1 La confianza en la atención brindada.



¿Cómo valora usted...

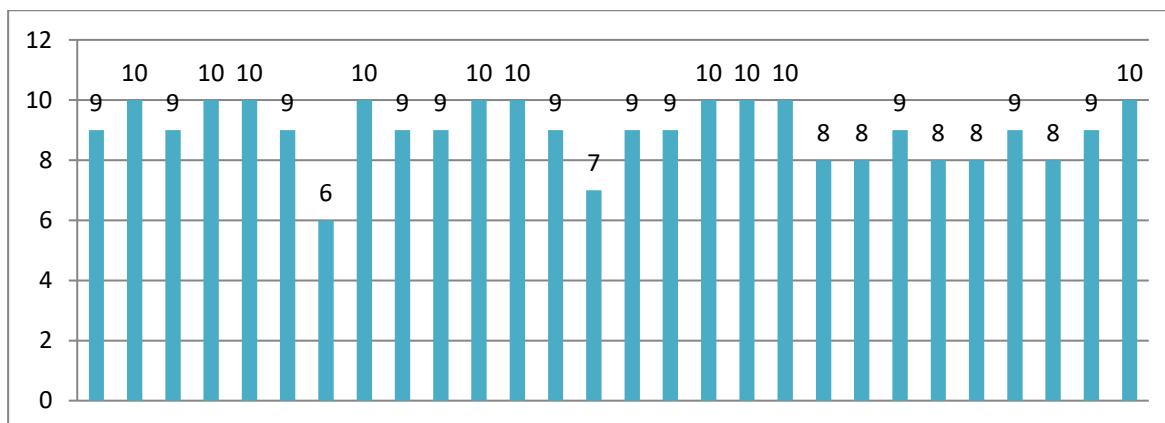
P2.2 El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión



## CAPACIDAD/TIEMPO DE RESPUESTA

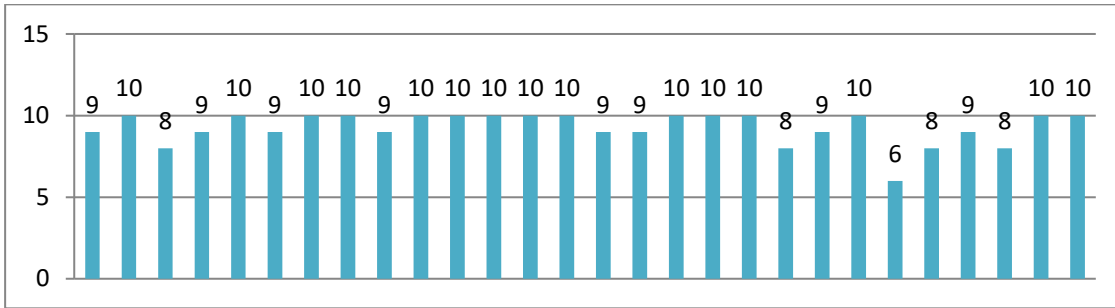
¿Cómo valora usted...

P3.1 El tiempo de espera antes de ser atendido.



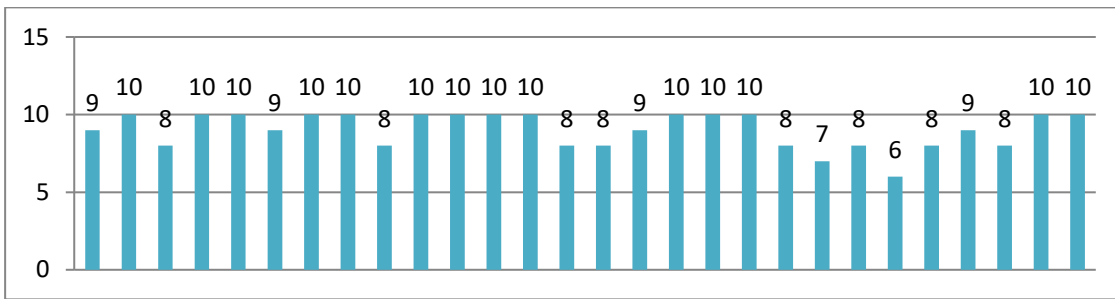
¿Cómo valora usted...

P3.2 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.



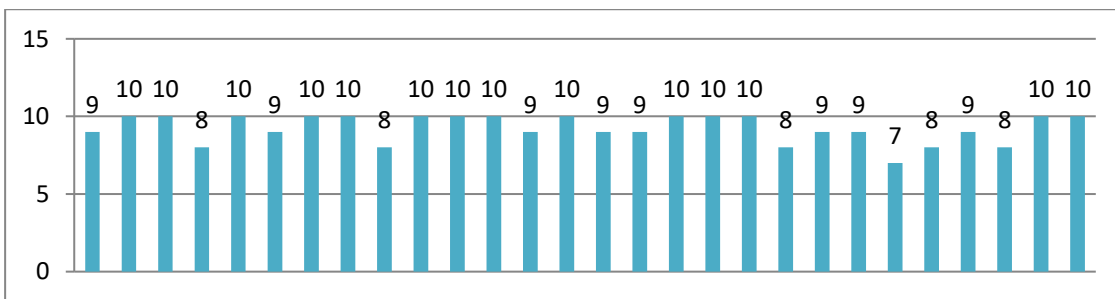
¿Cómo valora usted...

P3.3 El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.



¿Cómo valora usted...

P3.4 El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

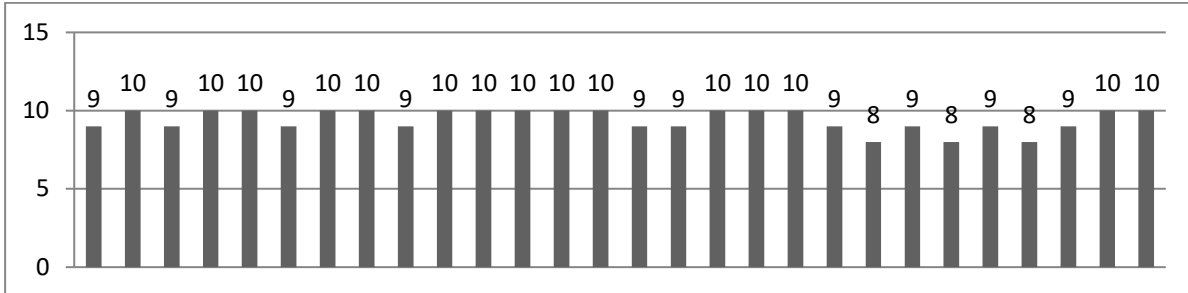




## SEGURIDAD/NIVEL DE PROFESIONALIDAD

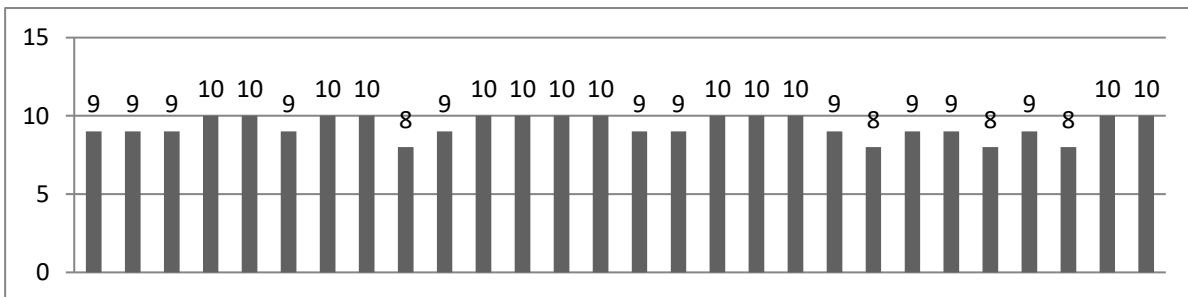
¿Cómo valora usted...

P4.1 El trato que le ha dado el personal.



¿Cómo valora usted...

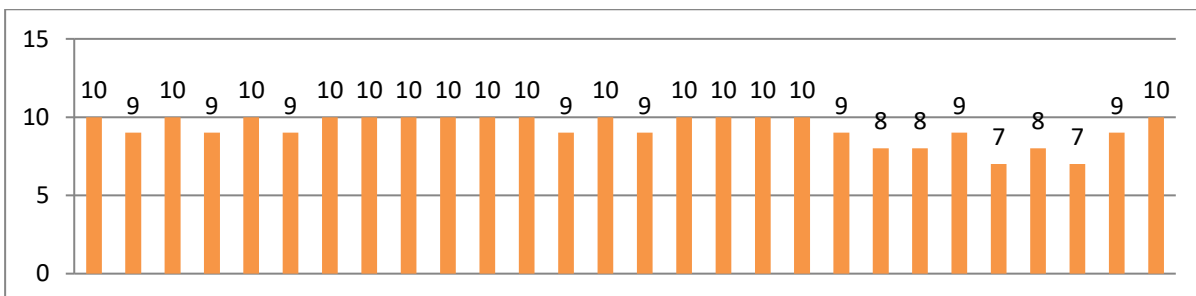
P4.2 La profesionalidad del personal que le entendió.



## EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

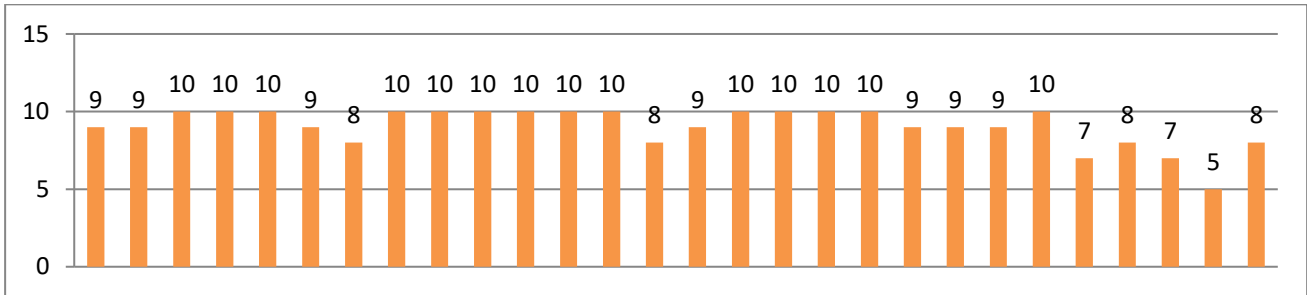
¿Cómo valora usted...

P5.1 La información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente.



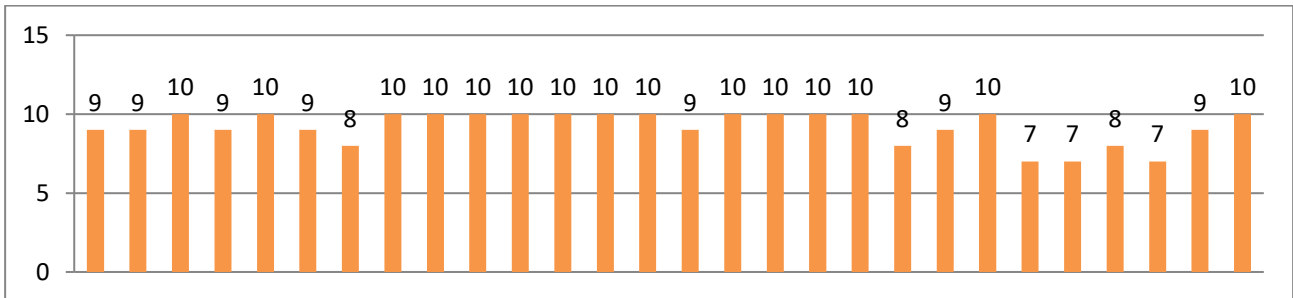
¿Cómo valora usted...

P5.2 El horario de atención al público.



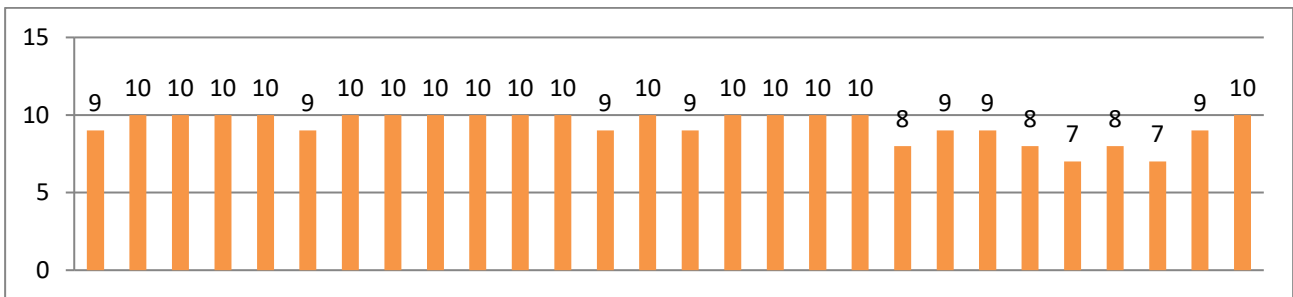
¿Cómo valora usted...

P5.3 La facilidad con que consiguió ser atendido.



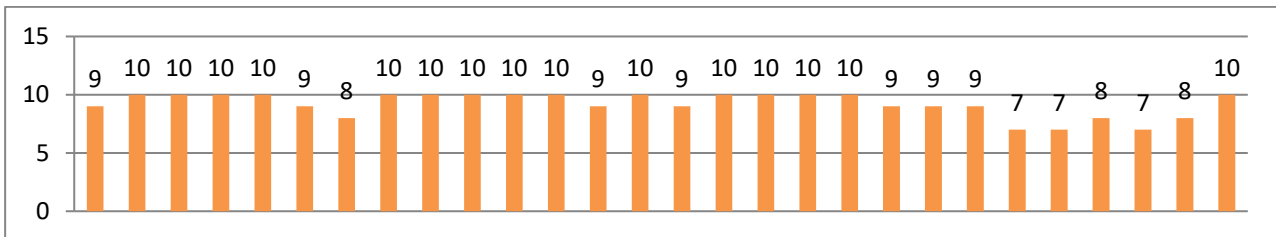
¿Cómo valora usted...

P5.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



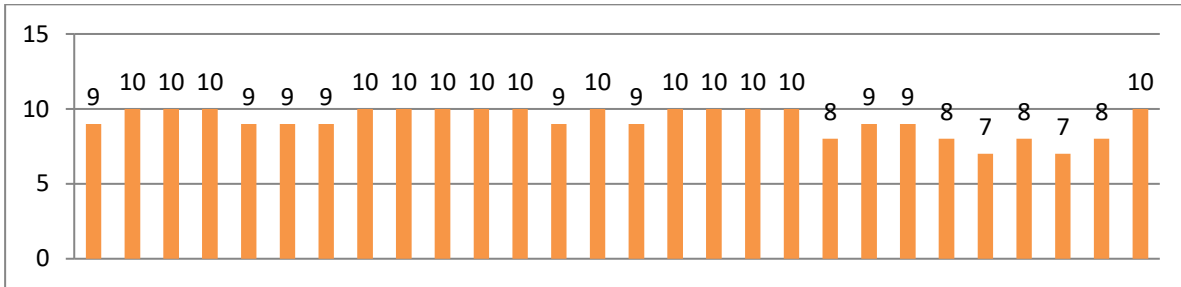
¿Cómo valora usted...

P5.5 La información que proporcionaron fue clara.



¿Cómo valora usted...

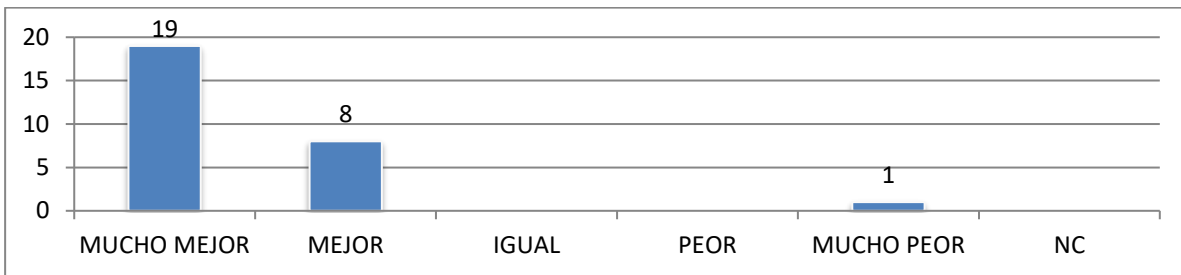
P5.6 La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.



**MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO**

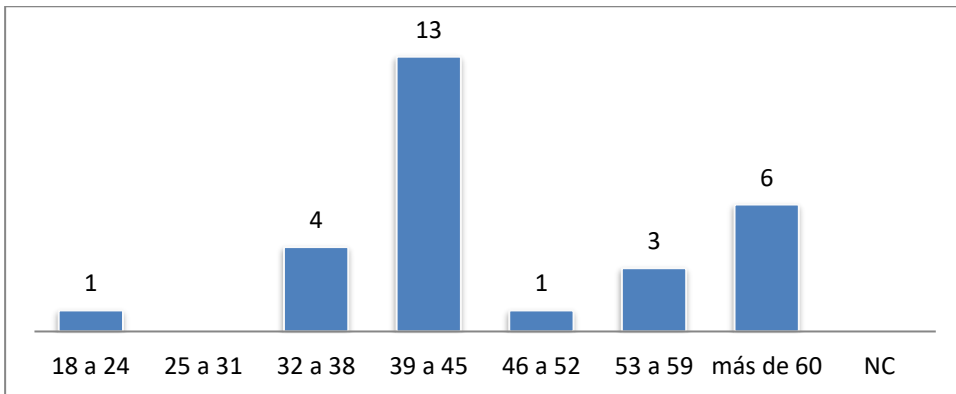
¿Cómo valora usted...

P.6 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



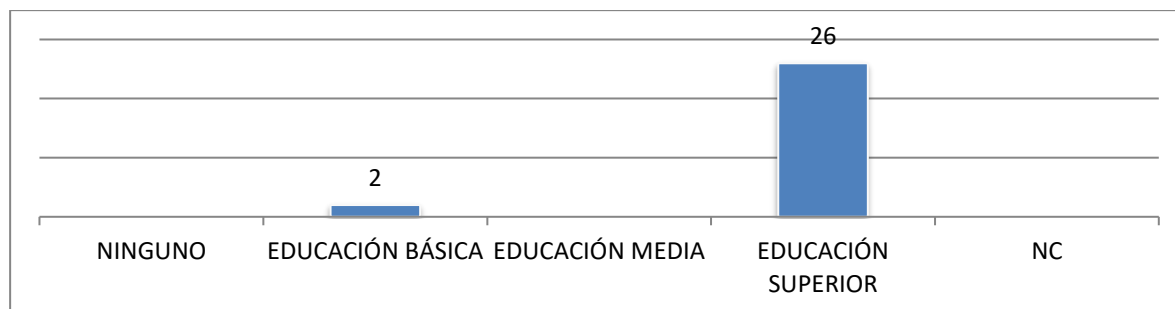
**RANGO DE EDAD**

P.7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



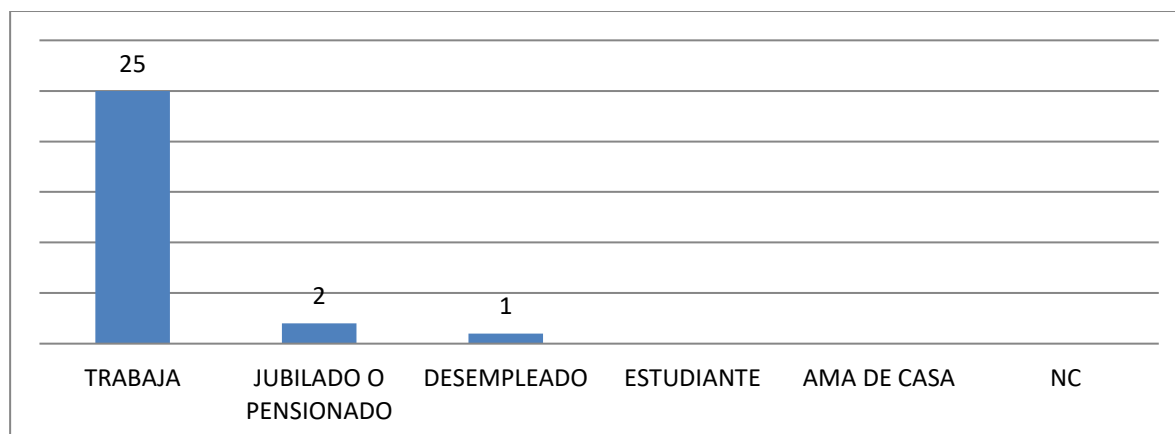
### GRADO DE ESTUDIOS REALIZADO

P.8 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



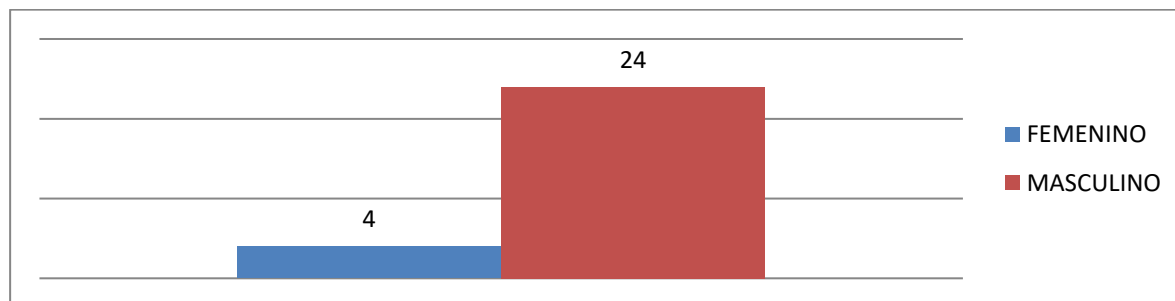
### SITUACIÓN LABORAL

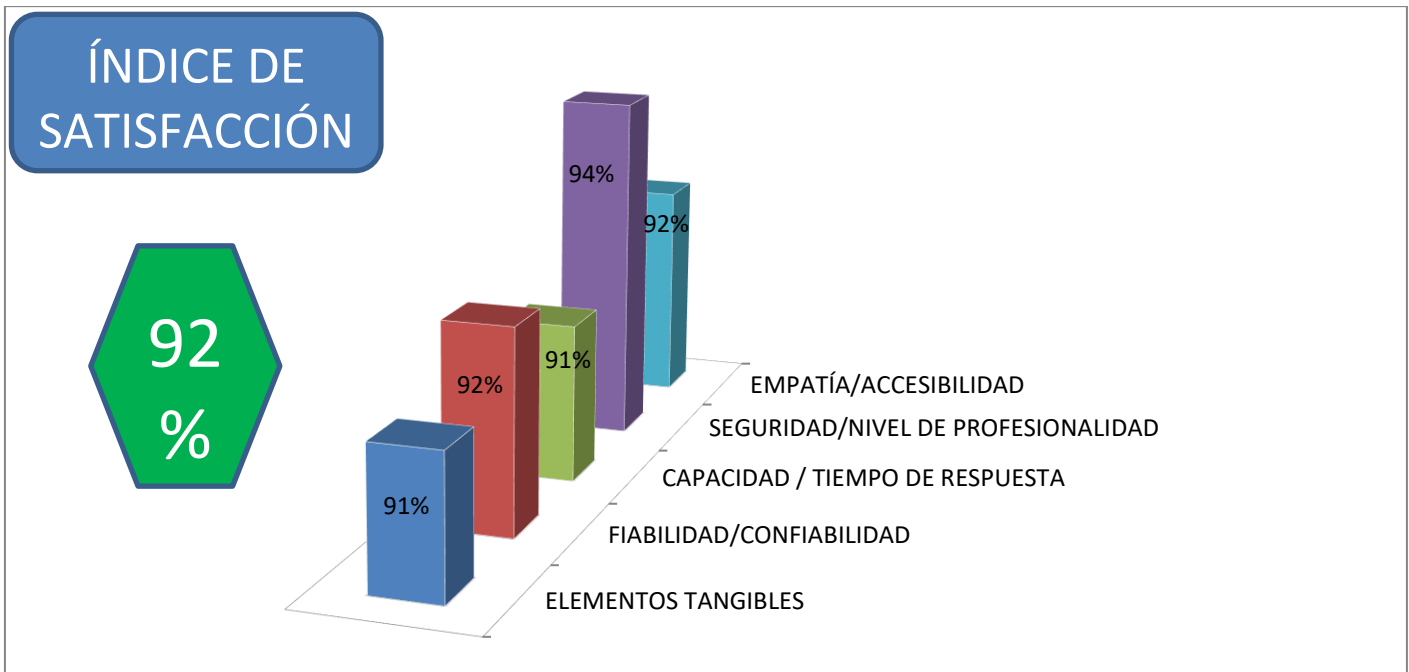
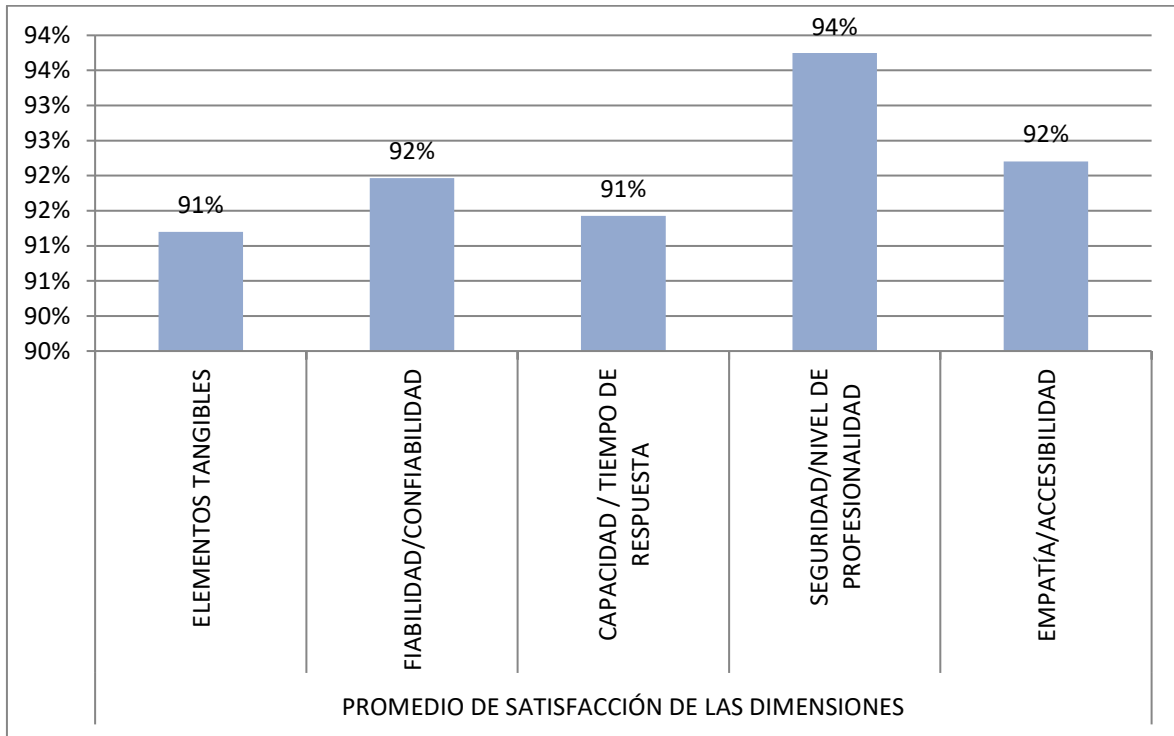
P.9 ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales e encuentra usted?



### SEXO DEL ENTREVISTADO

P.10 Sexo de la persona entrevistada.



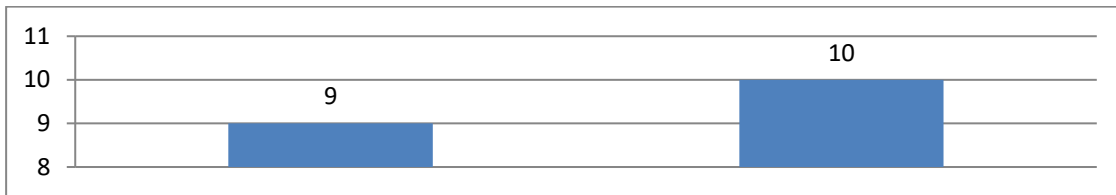


## SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS

### ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO

¿Cómo valora usted...

P1.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.



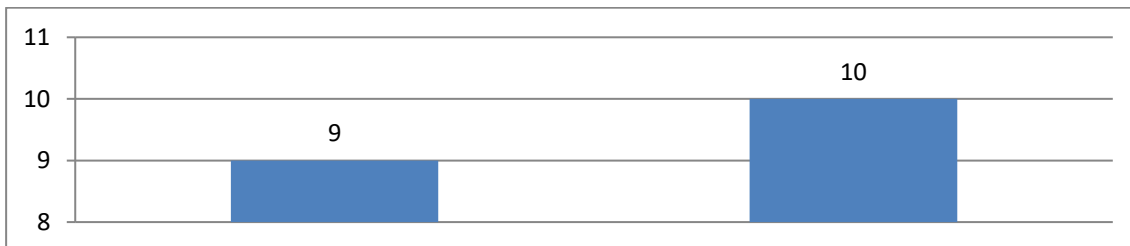
¿Cómo valora usted...

P1.2 Los elementos materiales {folletos, letreros, afiches, escritos} son visualmente llamativos y de utilidad.



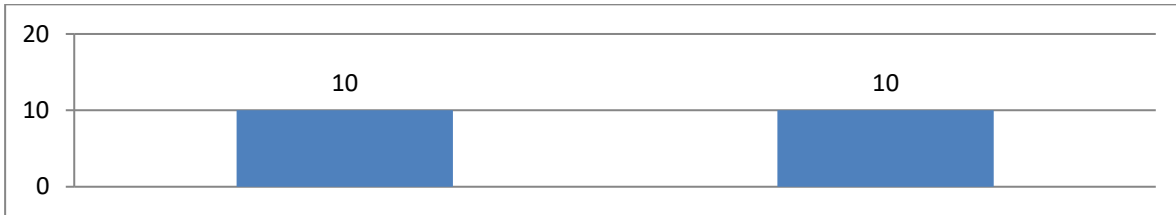
¿Cómo valora usted...

P1.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



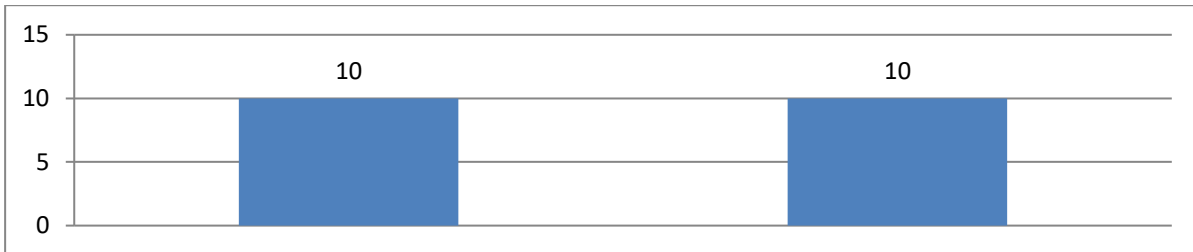
¿Cómo valora usted...

P1.4 Las oficinas {ventanillas, módulos} están debidamente identificadas.



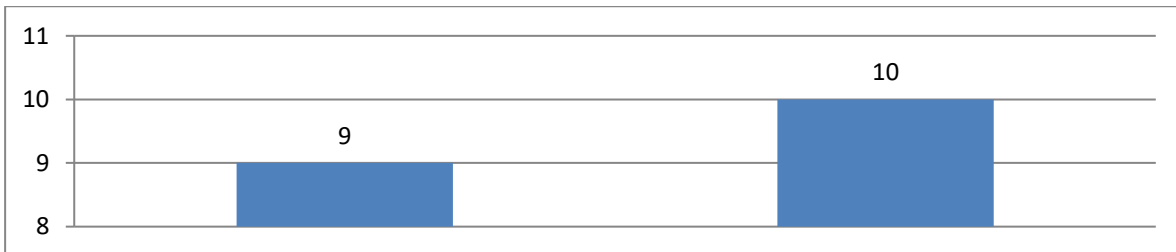
¿Cómo valora usted...

P1.5 La apariencia física de los empleados {uniforme, identificación, higiene} está acorde al servicio que ofrecen.



¿Cómo valora usted...

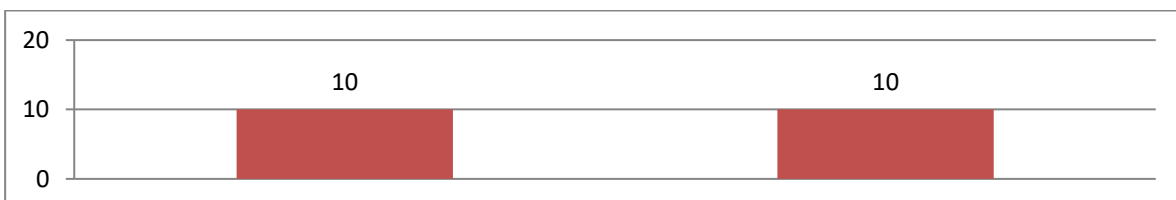
P1.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.



### **FIABILIDAD/CONFIABILIDAD**

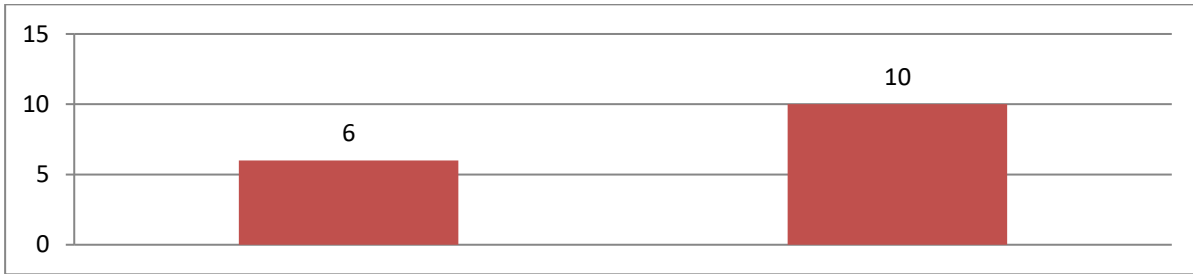
¿Cómo valora usted...

P2.1 La confianza en la atención brindada.



¿Cómo valora usted...

P2.2 El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.



**CAPACIDAD/TIEMPO DE RESPUESTA**

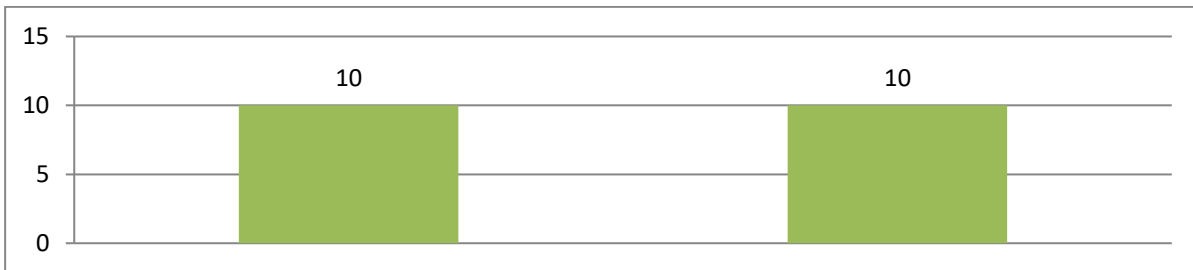
¿Cómo valora usted...

P3.1 El tiempo de espera antes de ser atendido.



¿Cómo valora usted...

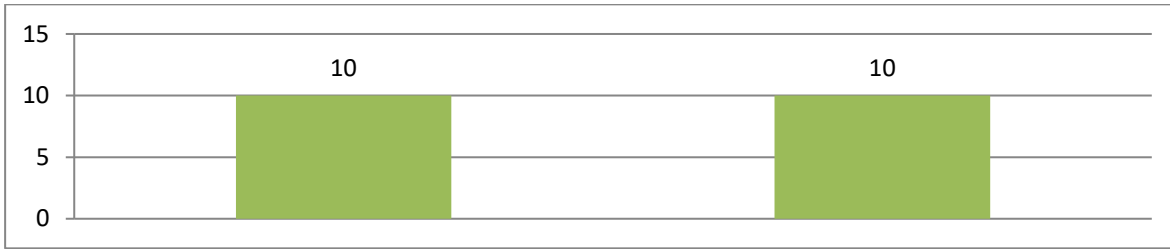
P3.2 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.





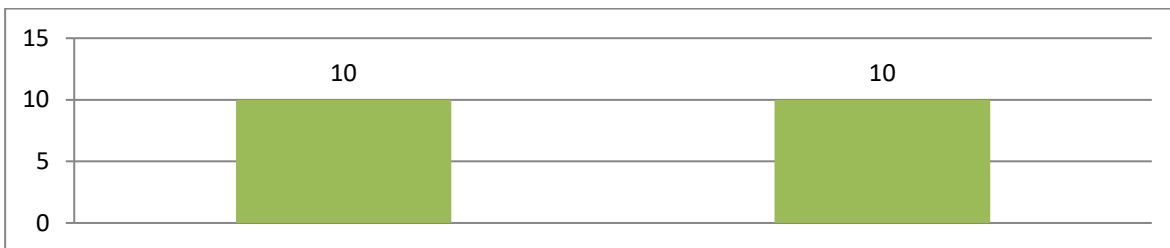
¿Cómo valora usted...

P3.3 El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.



¿Cómo valora usted...

P3.4 El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



### SEGURIDAD/NIVEL DE PROFESIONALIDAD

¿Cómo valora usted...

P4.1 El trato que le ha dado el personal.



¿Cómo valora usted...

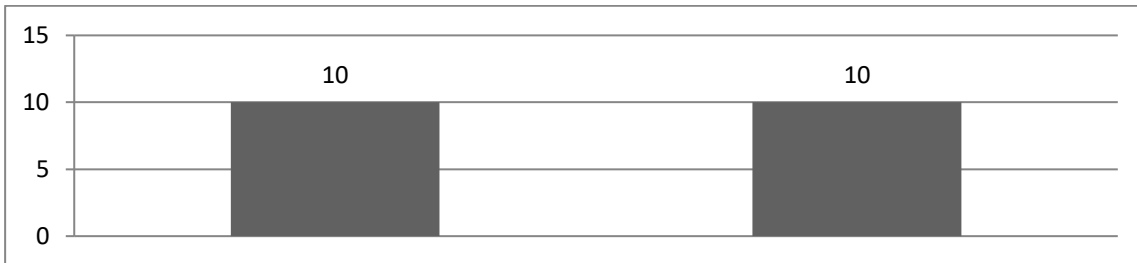
P4.2 La profesionalidad del personal que le entendió.



## EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

¿Cómo valora usted...

P5.1 La información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente.



¿Cómo valora usted...

P5.2 El horario de atención al público.



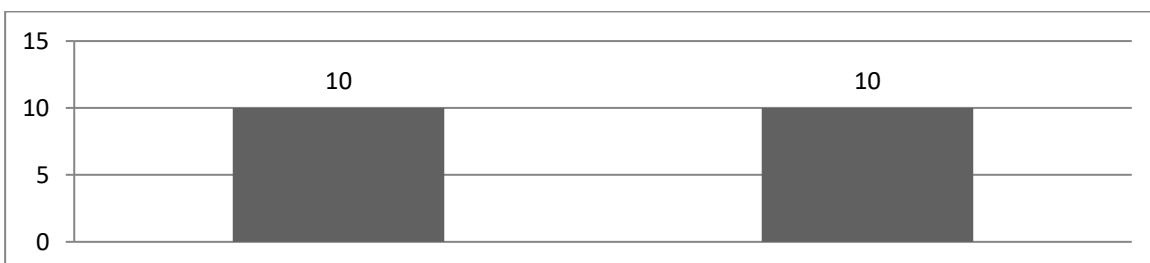
¿Cómo valora usted...

P5.3 La facilidad con que consiguió ser atendido.



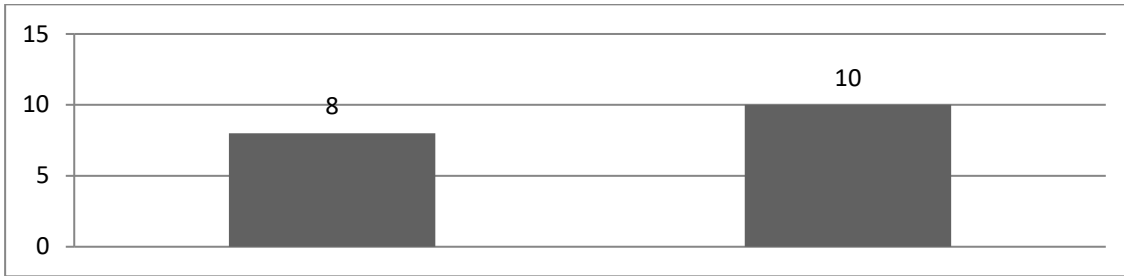
¿Cómo valora usted...

P5.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



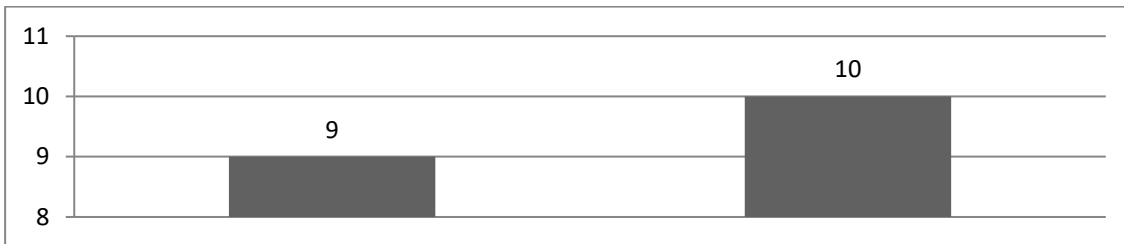
¿Cómo valora usted...

P5.5 La información que proporcionaron fue clara.



¿Cómo valora usted...

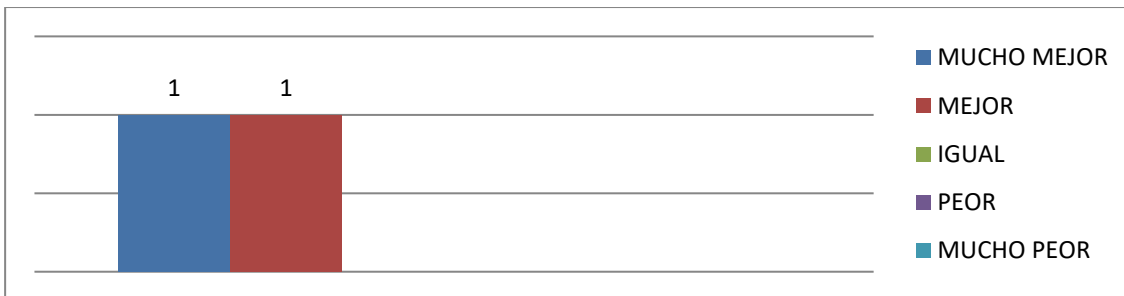
P5.6 La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.



### MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

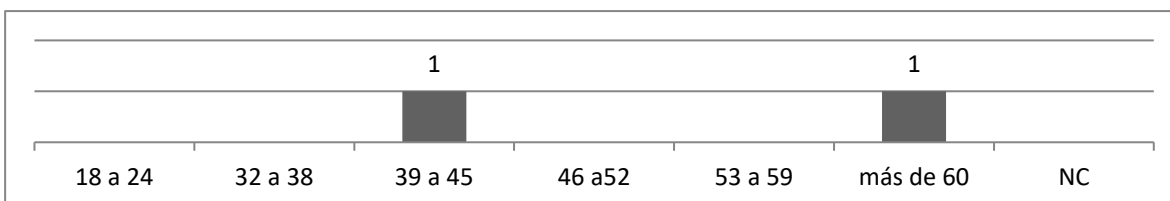
¿Cómo valora usted...

P.6 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



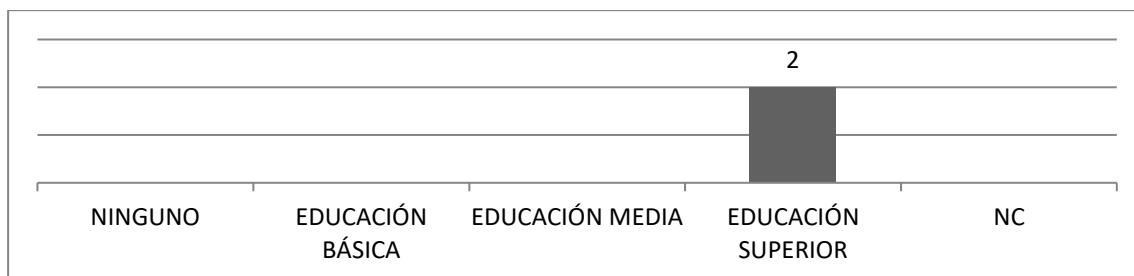
### RANGO DE EDAD

P.7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



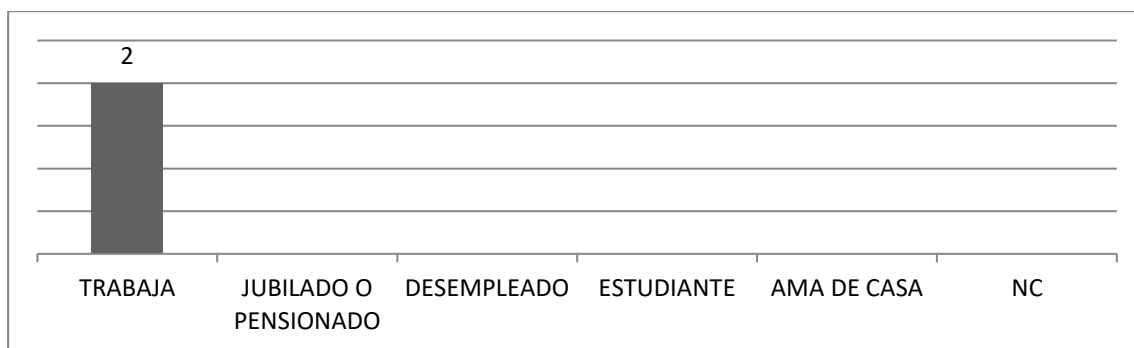
### GRADO DE ESTUDIOS REALIZADO

P.8 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



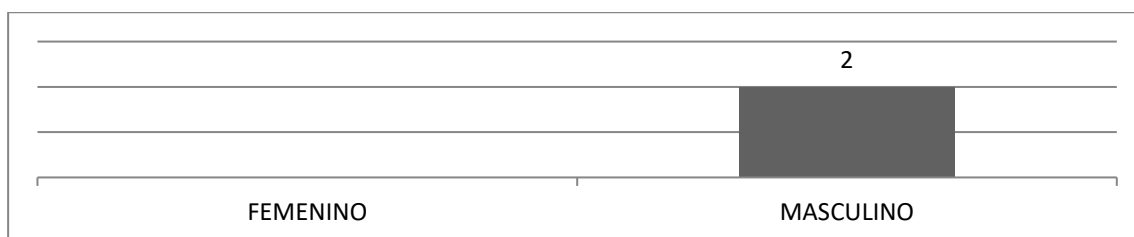
### SITUACIÓN LABORAL

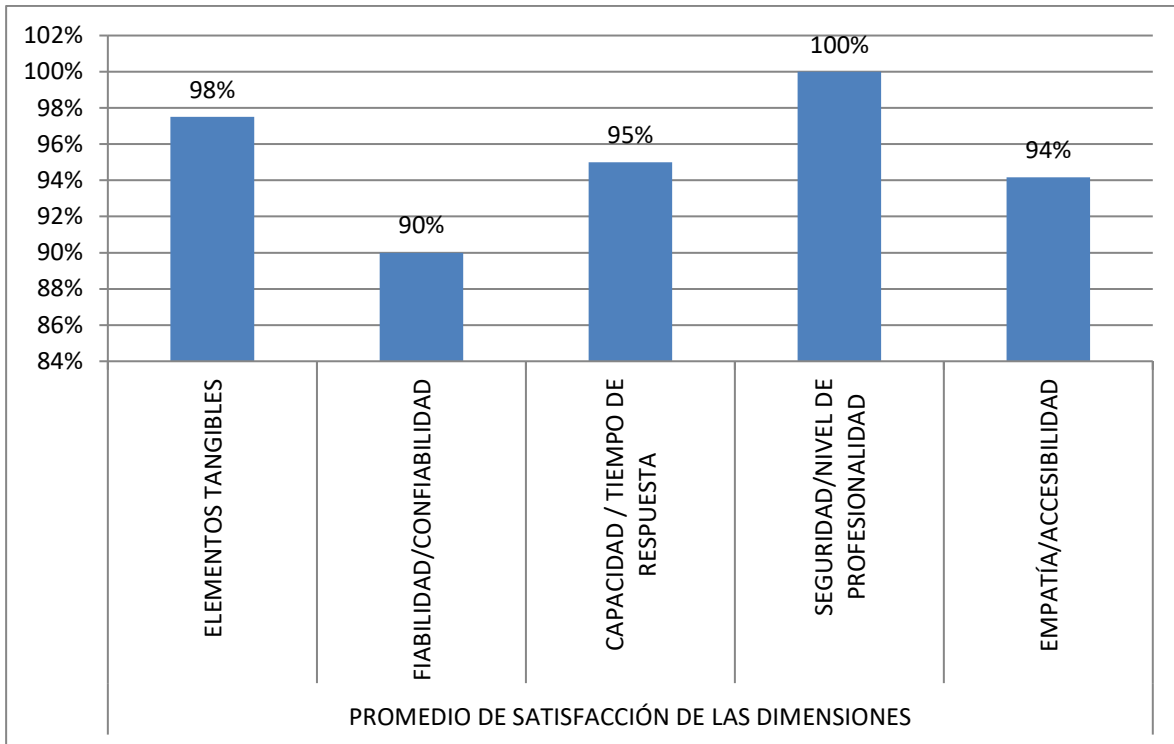
P.9 ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales e encuentra usted?



### SEXO DEL ENTREVISTADO

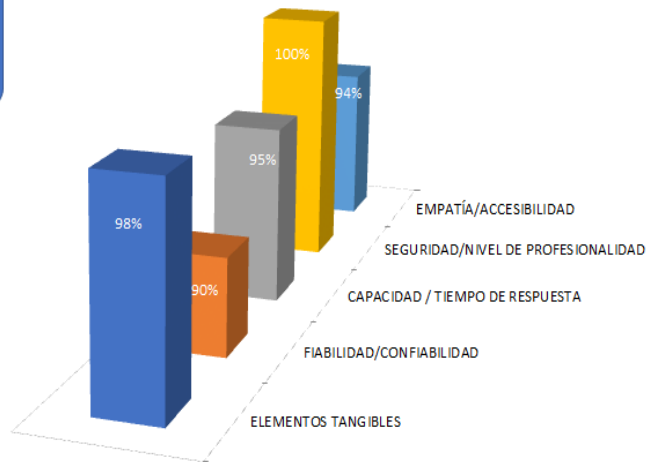
P.10 Sexo de la persona entrevistada.





ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

95 %

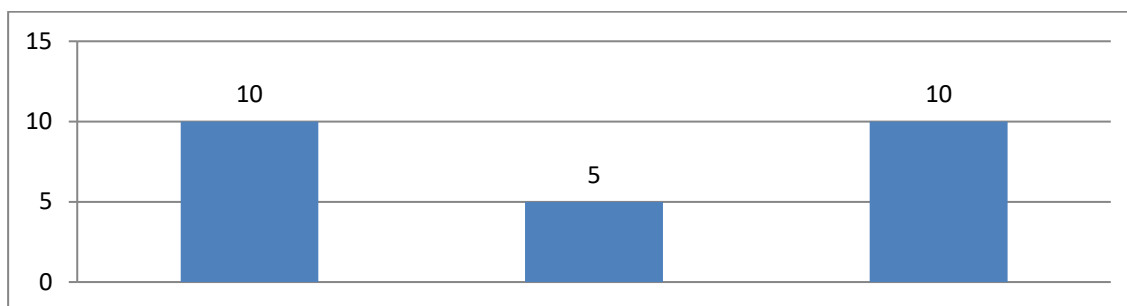


## AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES

### ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO

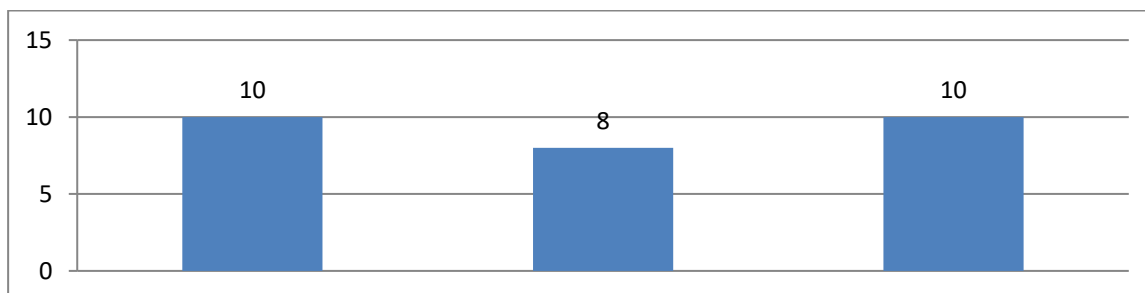
¿Cómo valora usted...

P1.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.



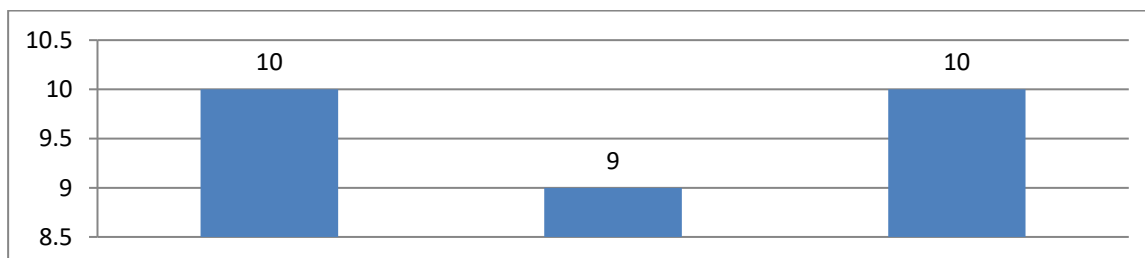
¿Cómo valora usted...

P1.2 Los elementos materiales {folletos, letreros, afiches, escritos} son visualmente llamativos y de utilidad.



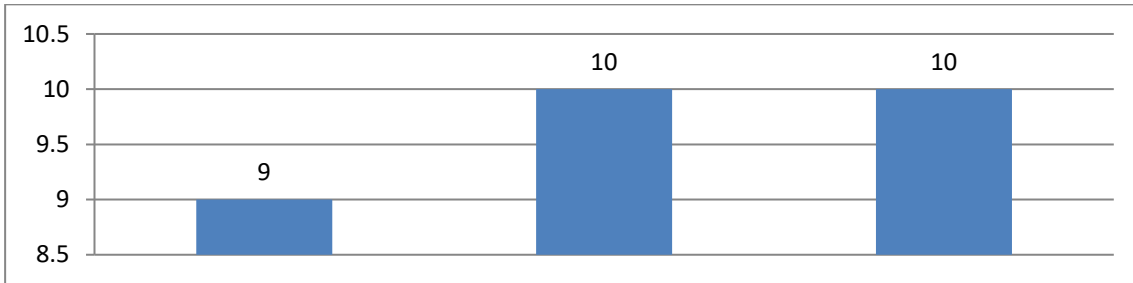
¿Cómo valora usted...

P1.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



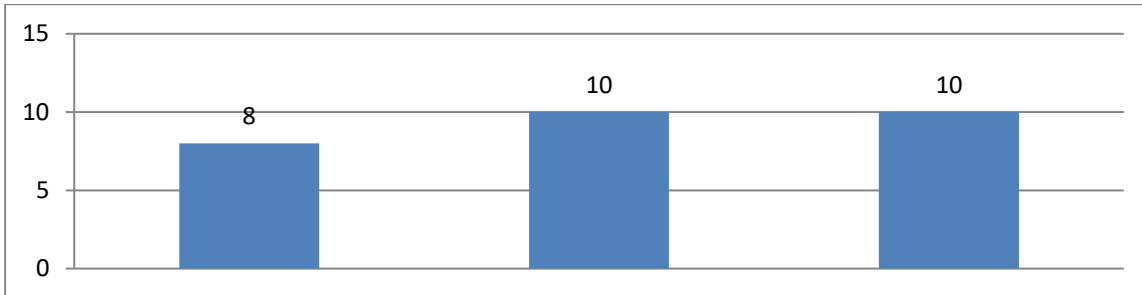
¿Cómo valora usted...

P1.4 Las oficinas {ventanillas, módulos} están debidamente identificadas.



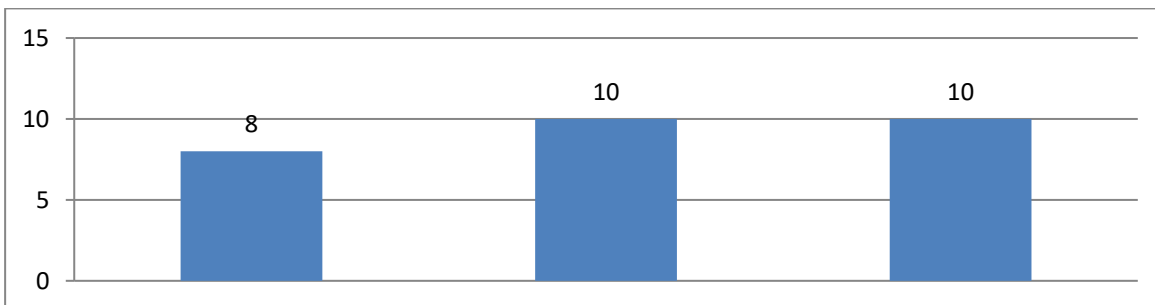
¿Cómo valora usted...

P1.5 La apariencia física de los empleados {uniforme, identificación, higiene} está acorde al servicio que ofrecen.



¿Cómo valora usted...

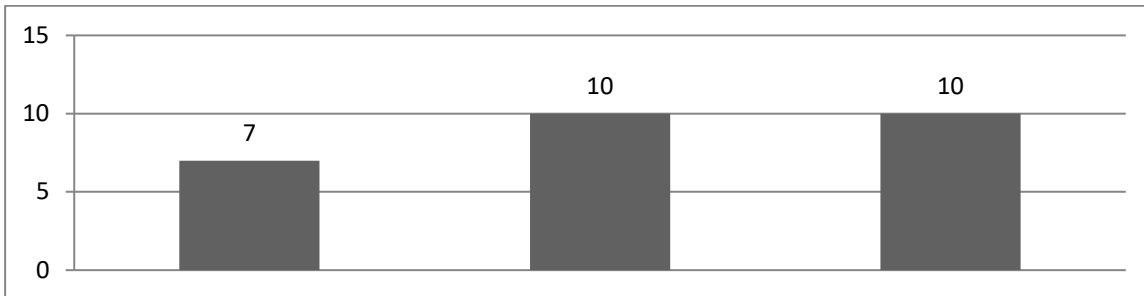
P1.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.



## FIABILIDAD/CONFIABILIDAD

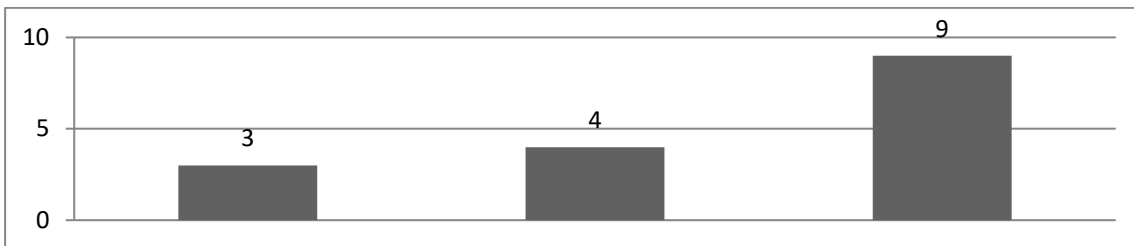
¿Cómo valora usted...

P2.1 La confianza en la atención brindada.



¿Cómo valora usted...

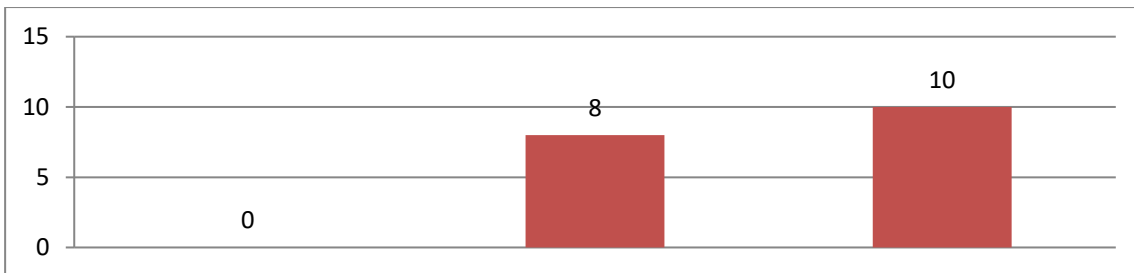
P2.2 El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.



## CAPACIDAD/TIEMPO DE RESPUESTA

¿Cómo valora usted...

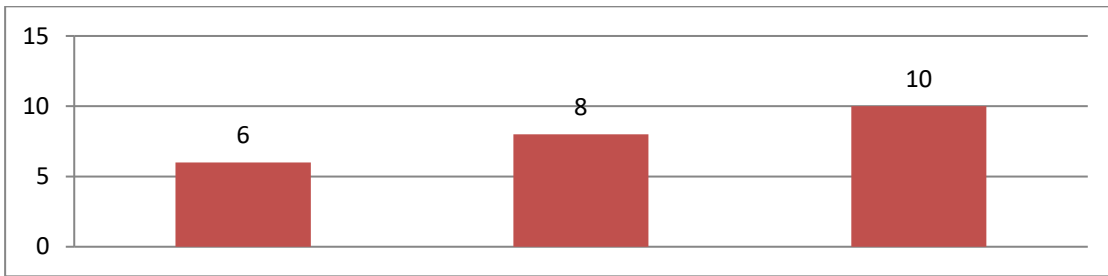
P3.1 El tiempo de espera antes de ser atendido.





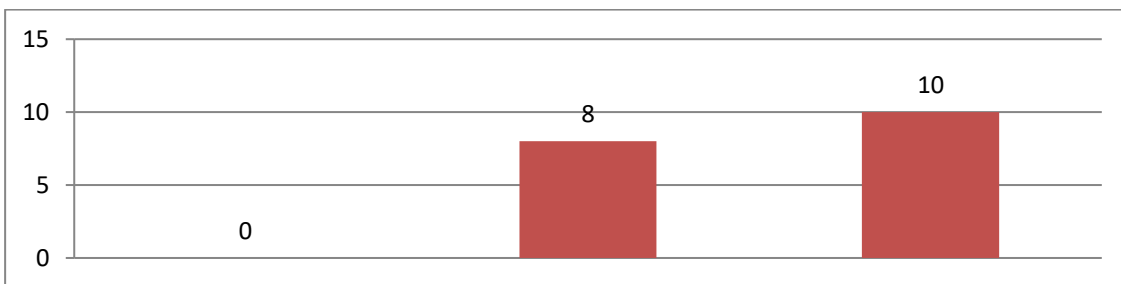
¿Cómo valora usted...

P3.2 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.



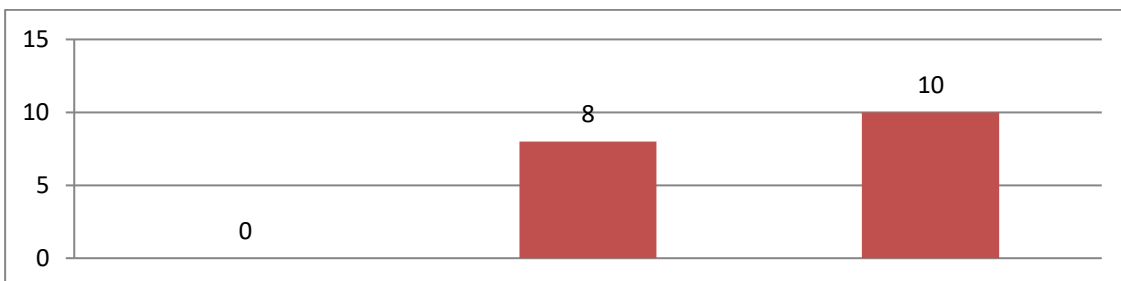
¿Cómo valora usted...

P3.3 El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.



¿Cómo valora usted...

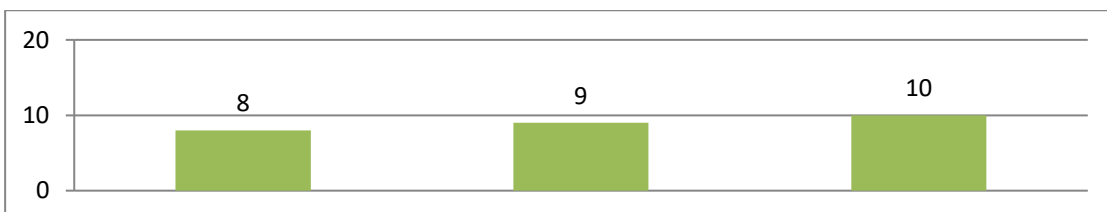
P3.4 El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



### SEGURIDAD/NIVEL DE PROFESIONALIDAD

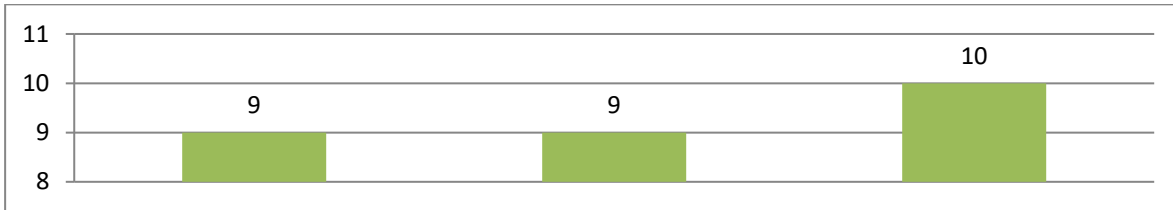
¿Cómo valora usted...

P4.1 El trato que le ha dado el personal.



¿Cómo valora usted...

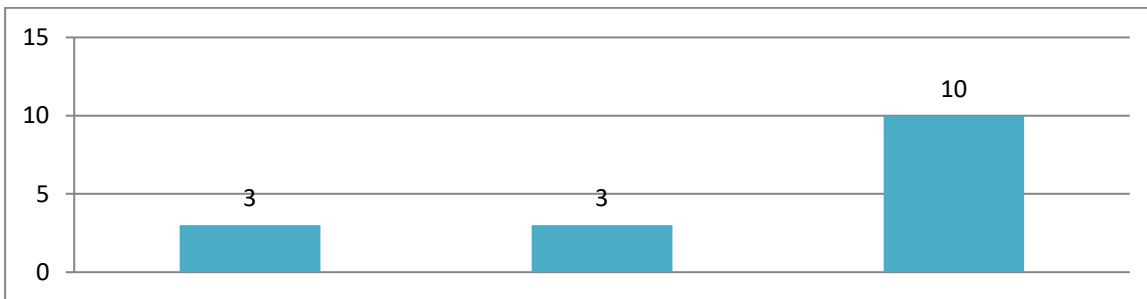
P4.2 La profesionalidad del personal que le atendió.



### EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

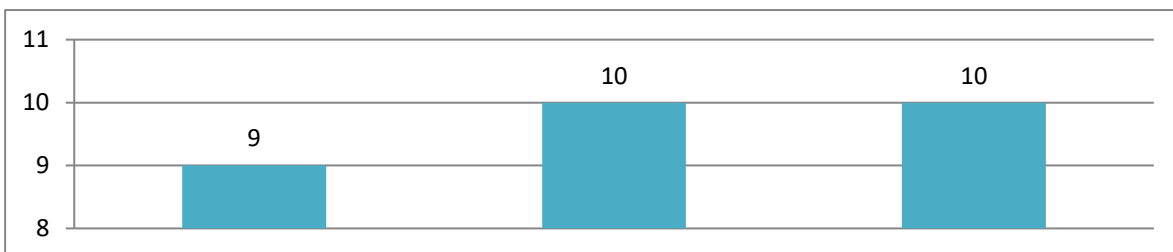
¿Cómo valora usted...

P5.1 La información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente.



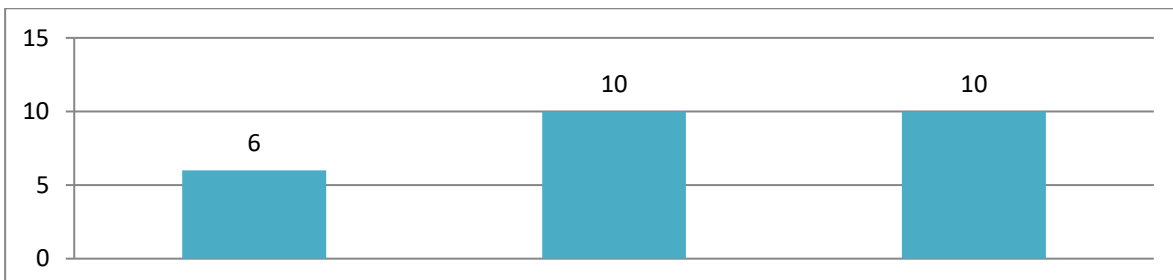
¿Cómo valora usted...

P5.2 El horario de atención al público.



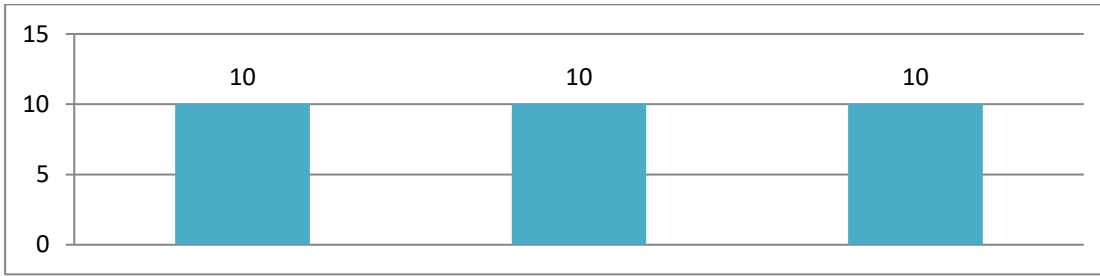
¿Cómo valora usted...

P5.3 La facilidad con que consiguió ser atendido.



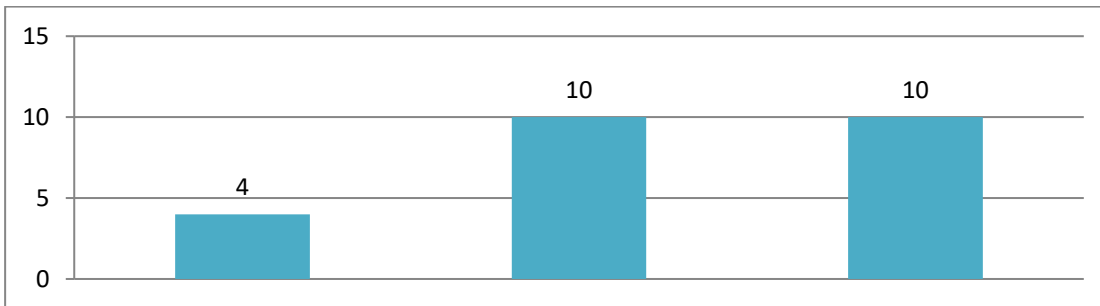
¿Cómo valora usted...

P5.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



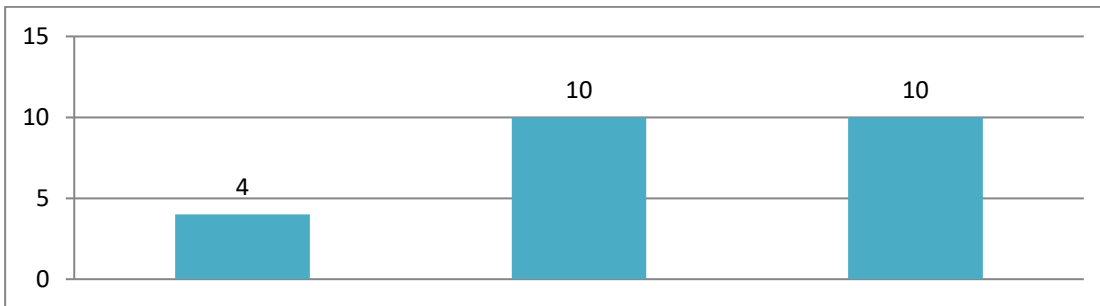
¿Cómo valora usted...

P5.5 La información que proporcionaron fue clara.



¿Cómo valora usted...

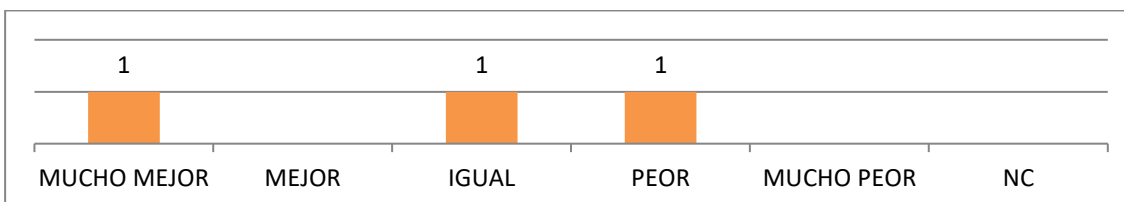
P5.6 La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.



**MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO**

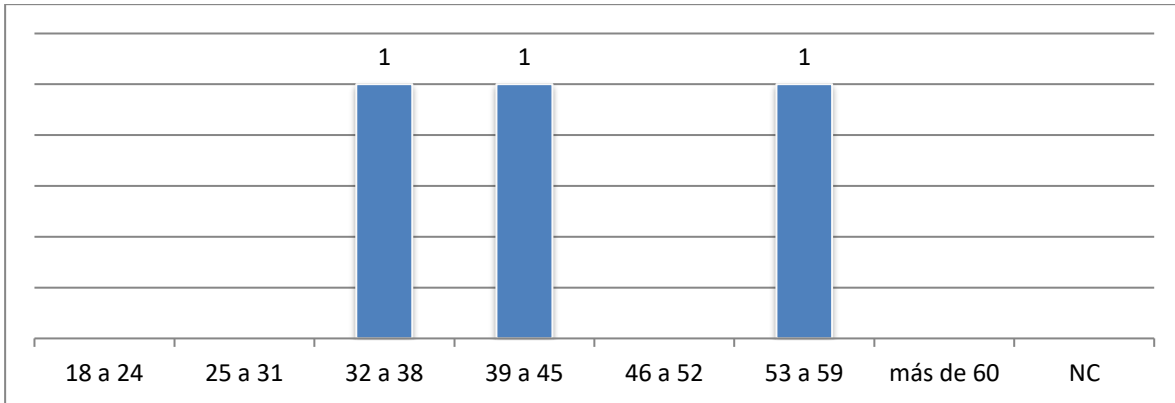
¿Cómo valora usted...

P.6 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



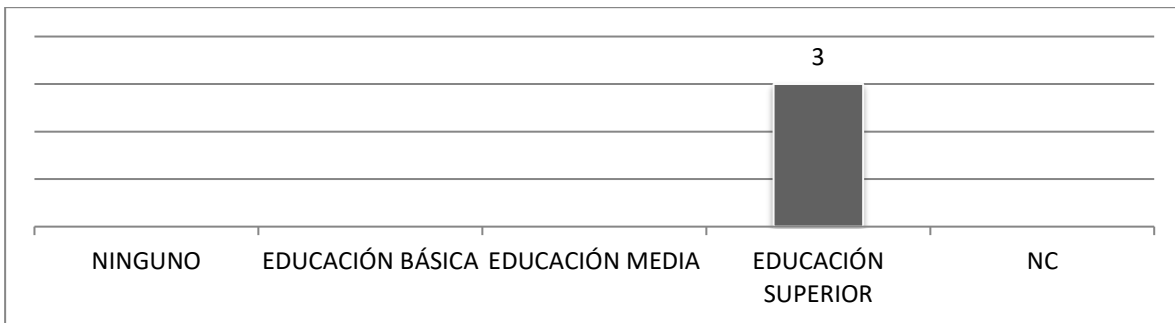
### RANGO DE EDAD

P.7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



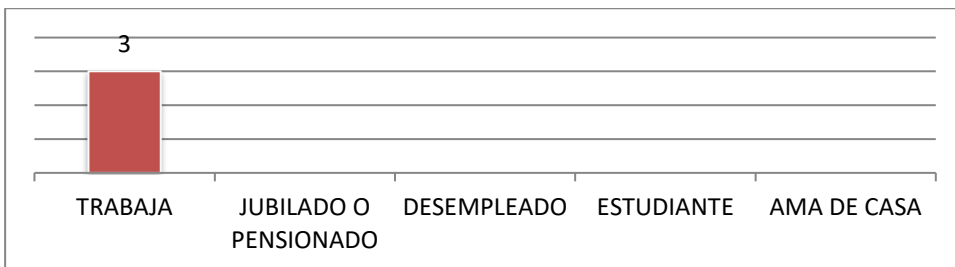
### GRADO DE ESTUDIOS REALIZADO

P.8 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



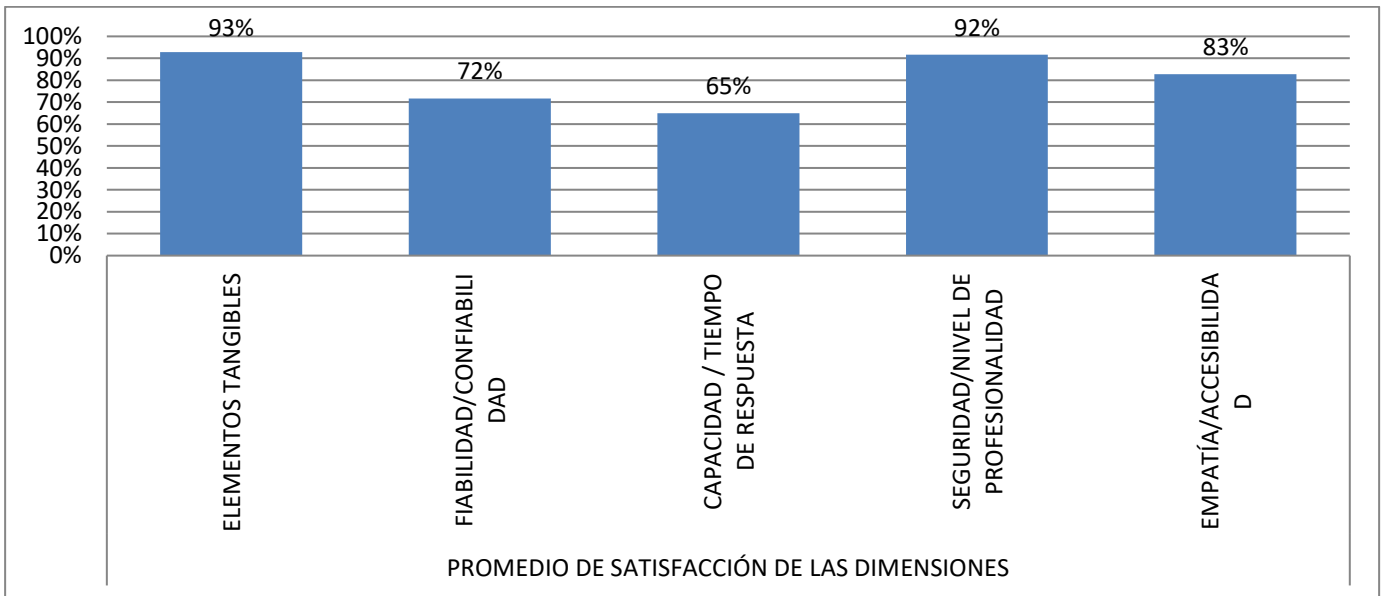
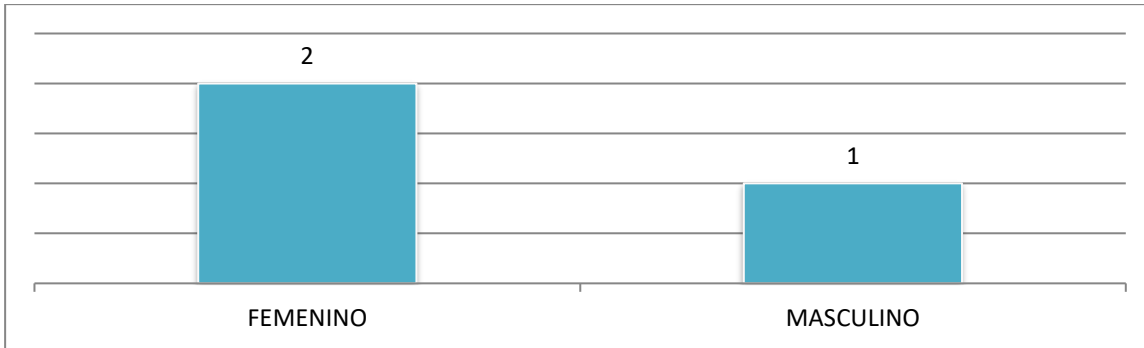
### SITUACIÓN LABORAL

P.9 ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra usted?



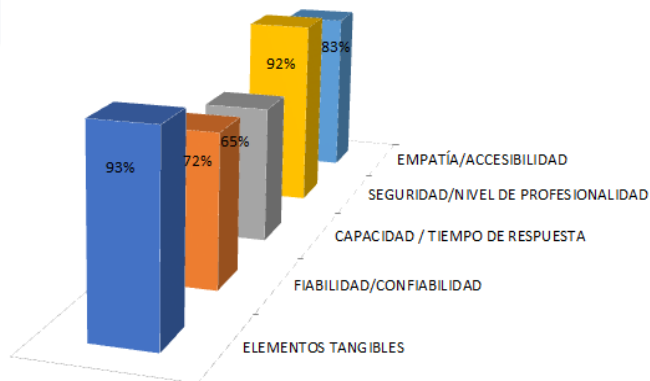
## SEXO DEL ENTREVISTADO

P.10 Sexo de la persona entrevistada.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

81%

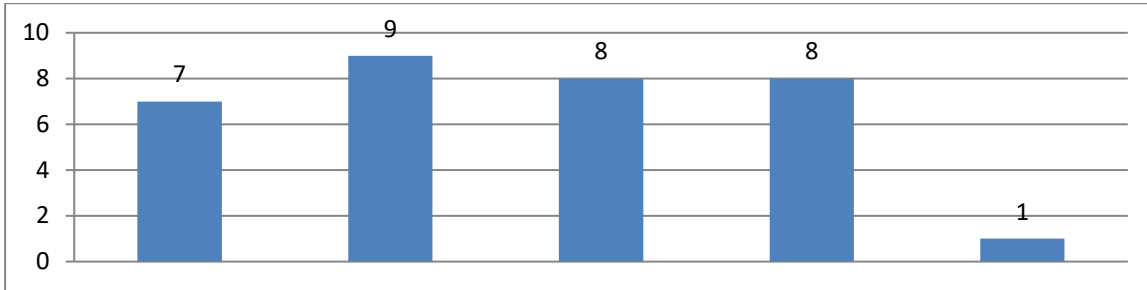


## DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHICULOS IMPORTADOS

### ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO

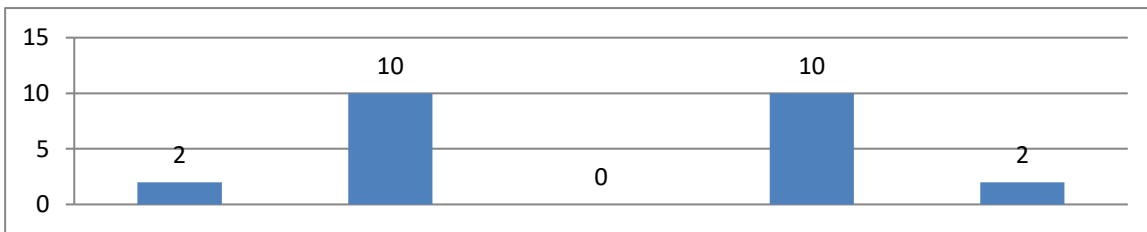
¿Cómo valora usted...

P1.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.



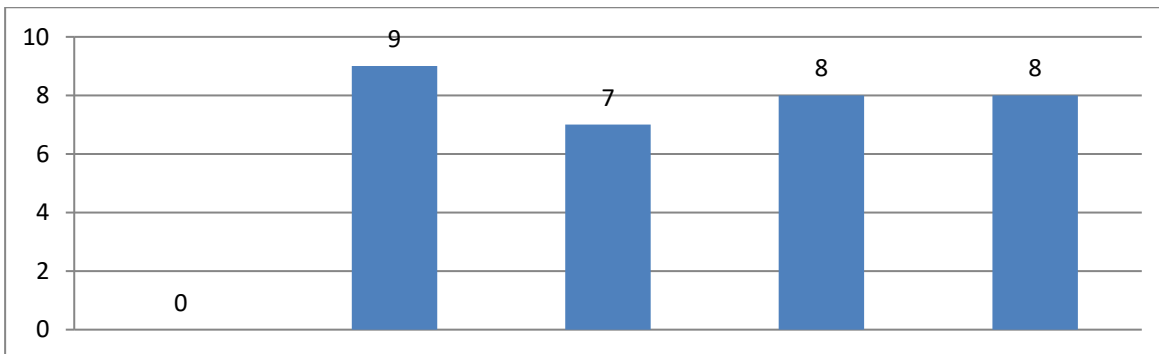
¿Cómo valora usted...

P1.2 Los elementos materiales {folletos, letreros, afiches, escritos} son visualmente llamativos y de utilidad.



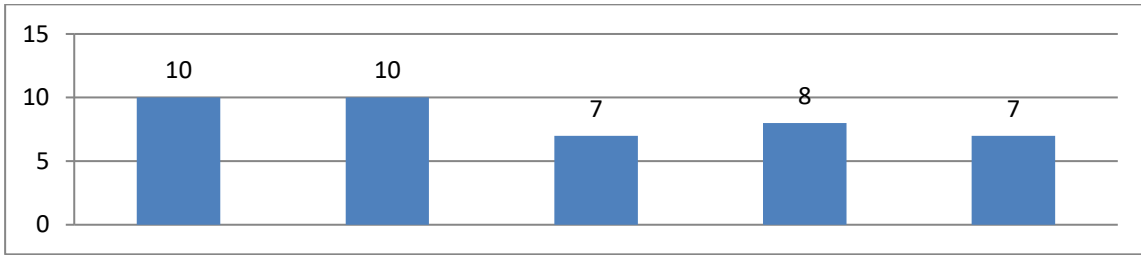
¿Cómo valora usted...

P1.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



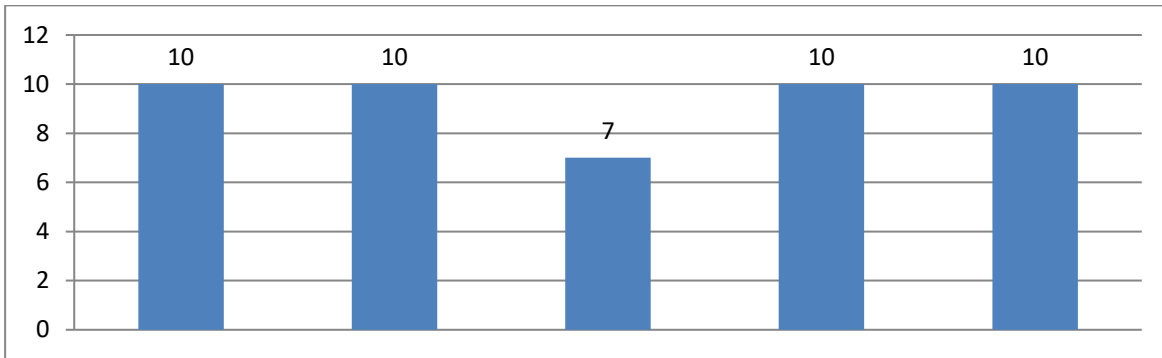
¿Cómo valora usted...

P1.4 Las oficinas {ventanillas, módulos} están debidamente identificadas.



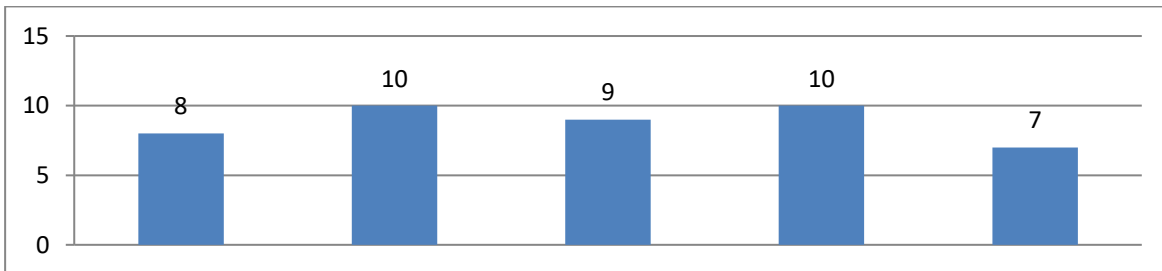
¿Cómo valora usted...

P1.5 La apariencia física de los empleados {uniforme, identificación, higiene} está acorde al servicio que ofrecen.



¿Cómo valora usted...

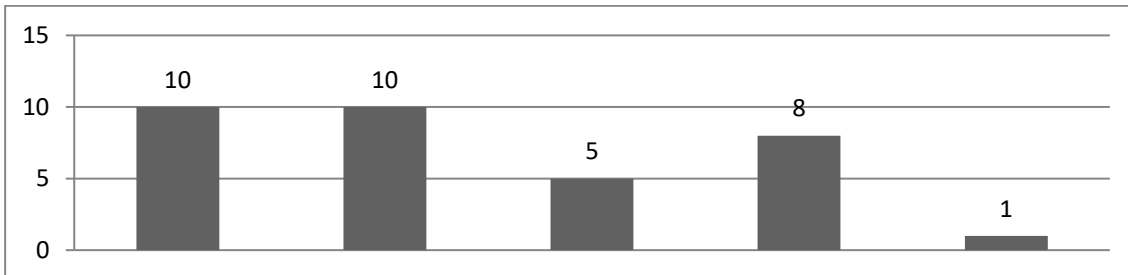
P1.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.



## FIABILIDAD/CONFIABILIDAD

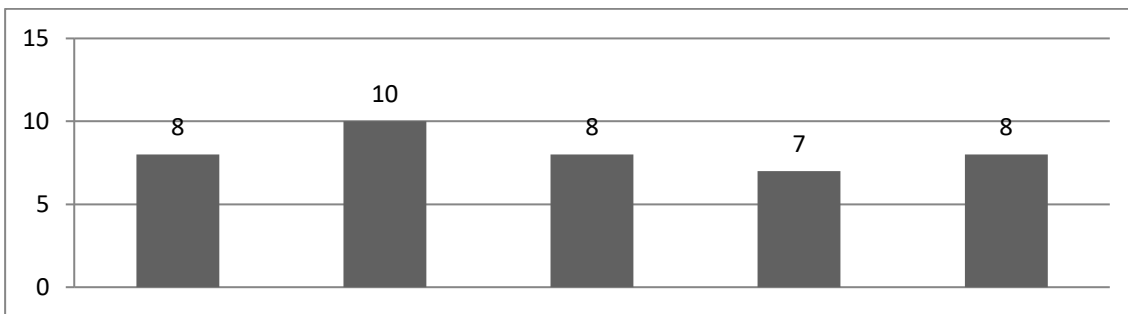
¿Cómo valora usted...

P2.1 La confianza en la atención brindada.



¿Cómo valora usted...

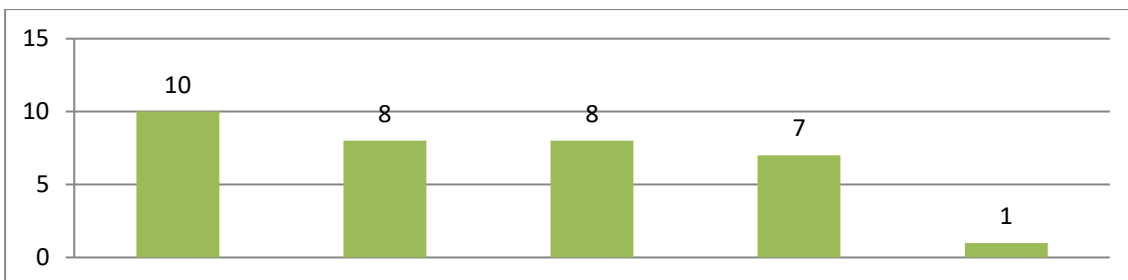
P2.2 El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión



## CAPACIDAD/TIEMPO DE RESPUESTA

¿Cómo valora usted...

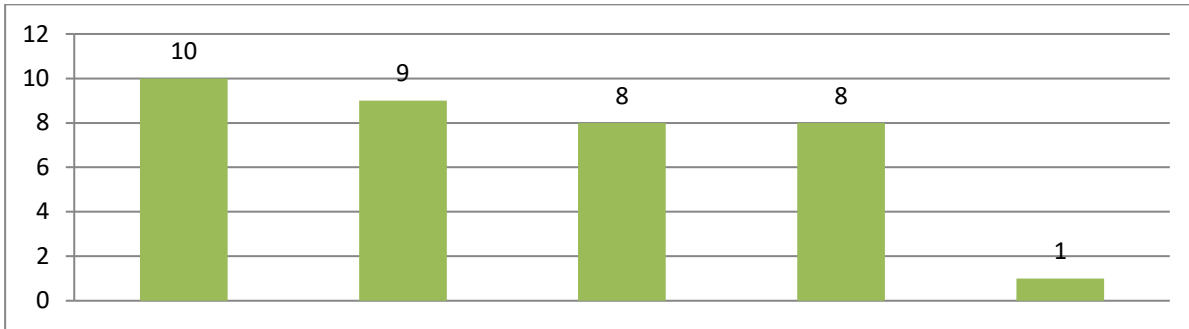
P3.1 El tiempo de espera antes de ser atendido.





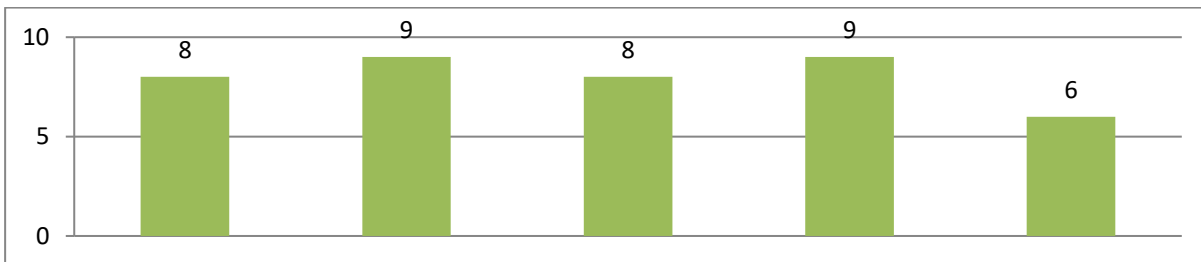
¿Cómo valora usted...

P3.2 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.



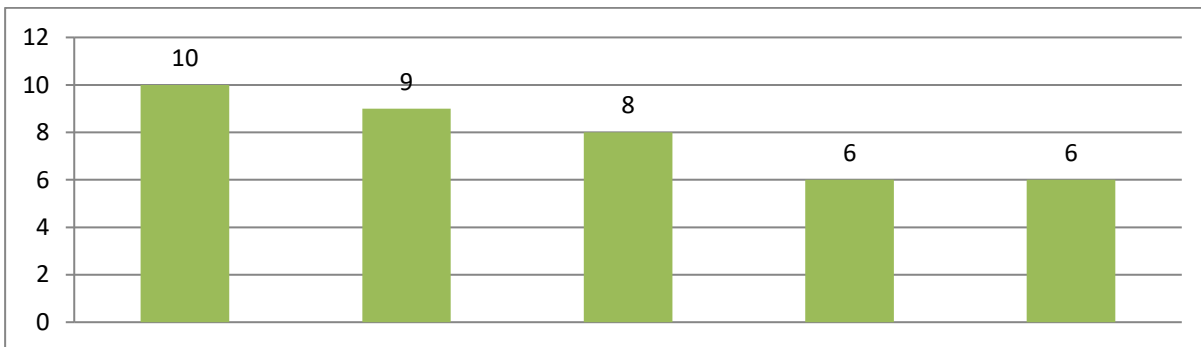
¿Cómo valora usted...

P3.3 El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.



¿Cómo valora usted...

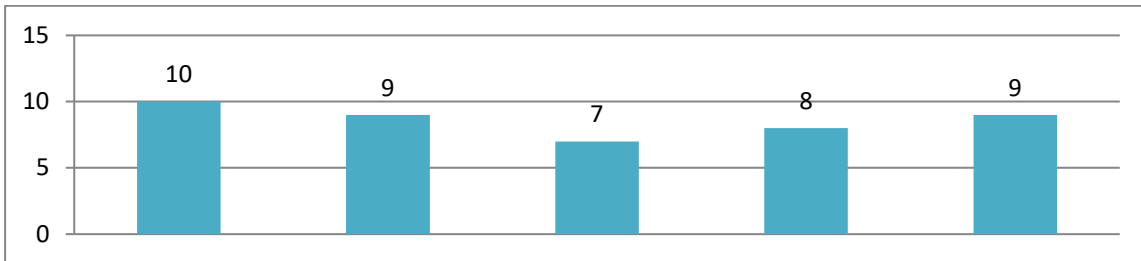
P3.4 El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



## SEGURIDAD/NIVEL DE PROFESIONALIDAD

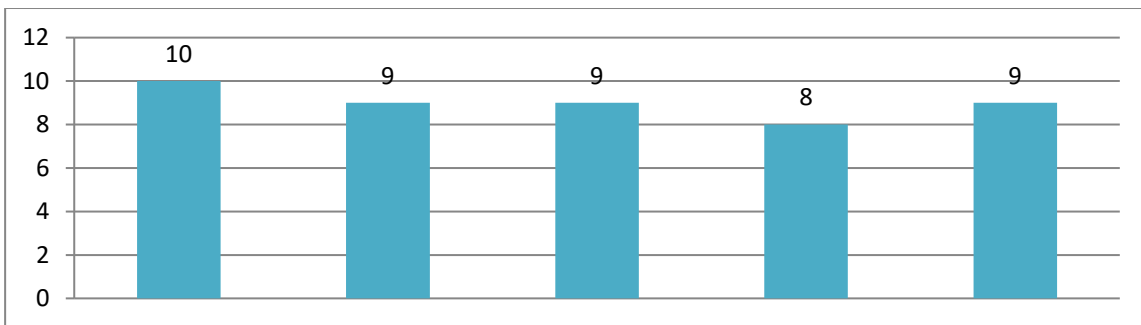
¿Cómo valora usted...

P4.1 El trato que le ha dado el personal.



¿Cómo valora usted...

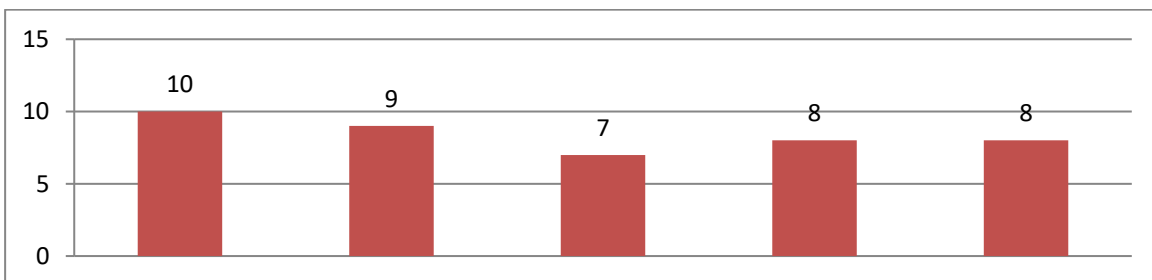
P4.2 La profesionalidad del personal que le entendió.



## EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

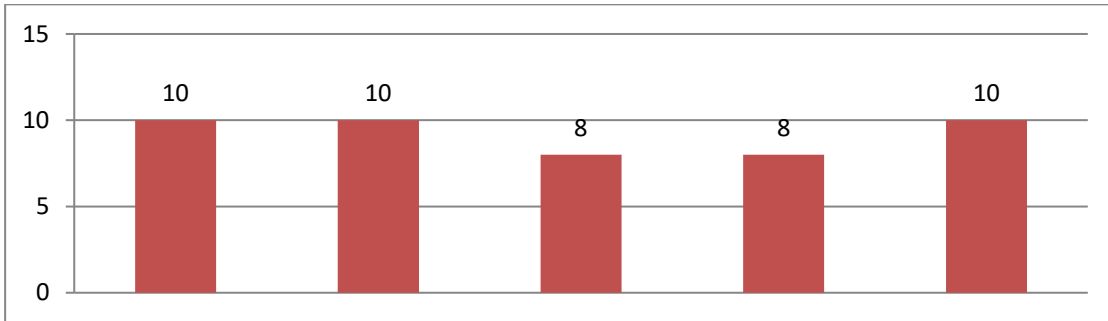
¿Cómo valora usted...

P5.1 La información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente.



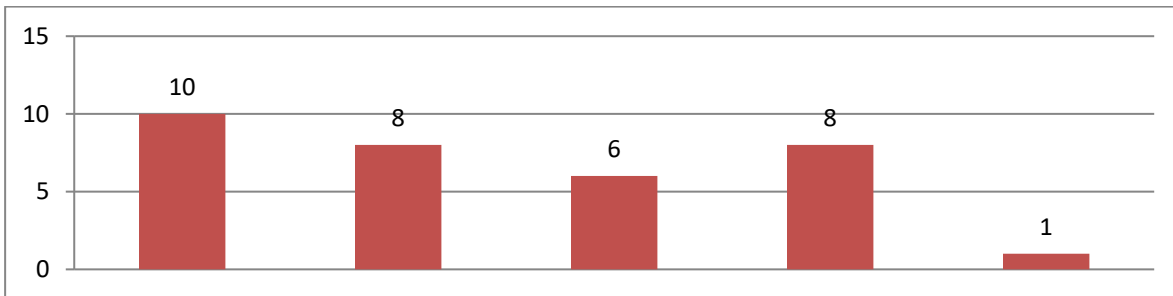
¿Cómo valora usted...

P5.2 El horario de atención al público.



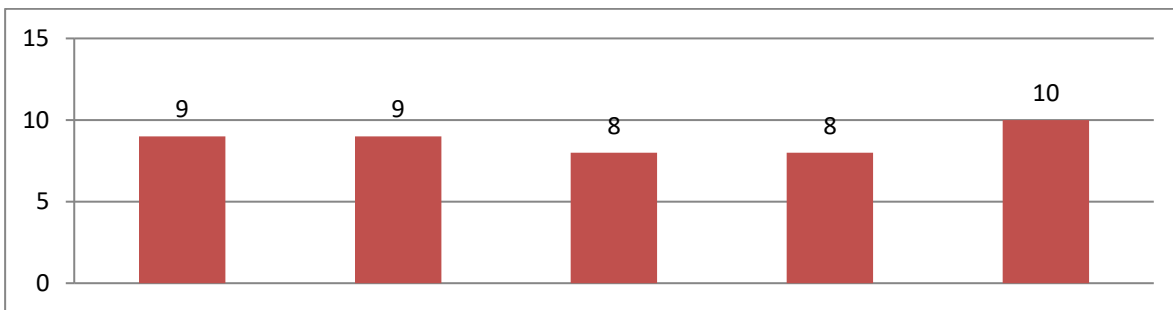
¿Cómo valora usted...

P5.3 La facilidad con que consiguió ser atendido.



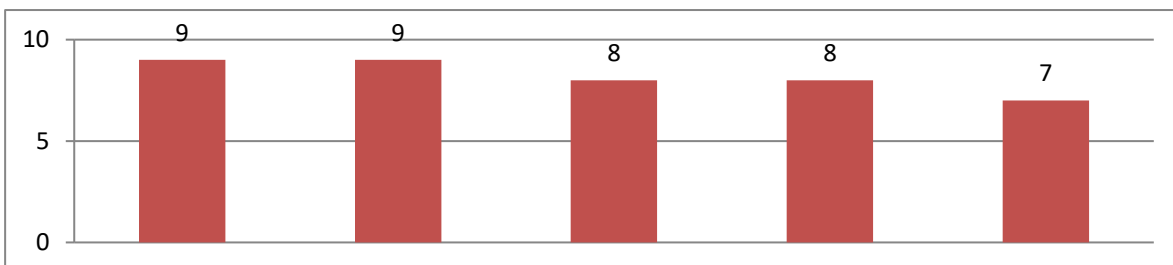
¿Cómo valora usted...

P5.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



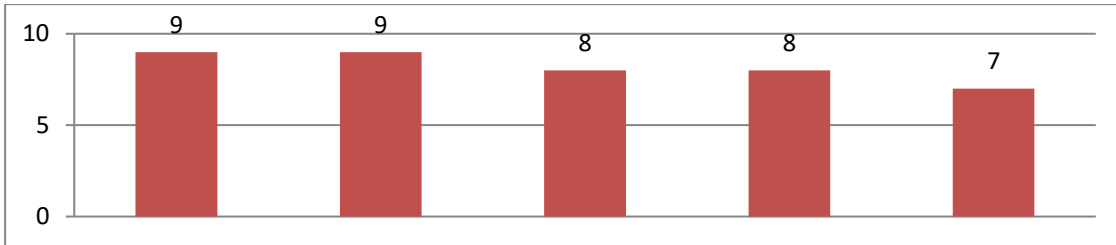
¿Cómo valora usted...

P5.5 La información que proporcionaron fue clara.



¿Cómo valora usted...

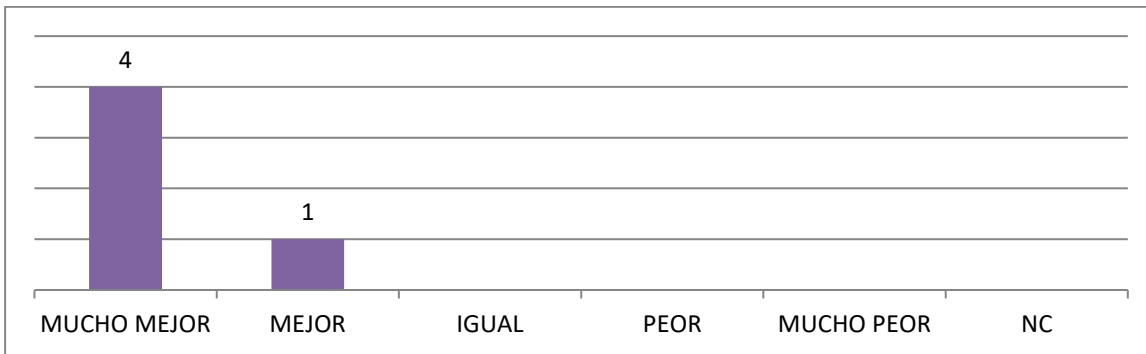
P5.6 La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.



**MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO**

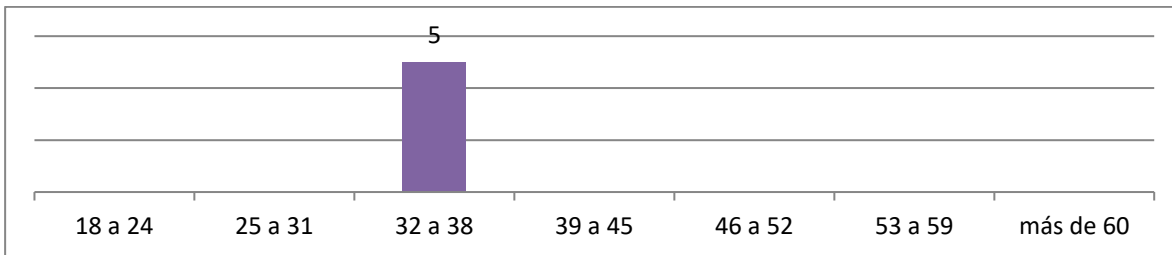
¿Cómo valora usted...

P.6 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



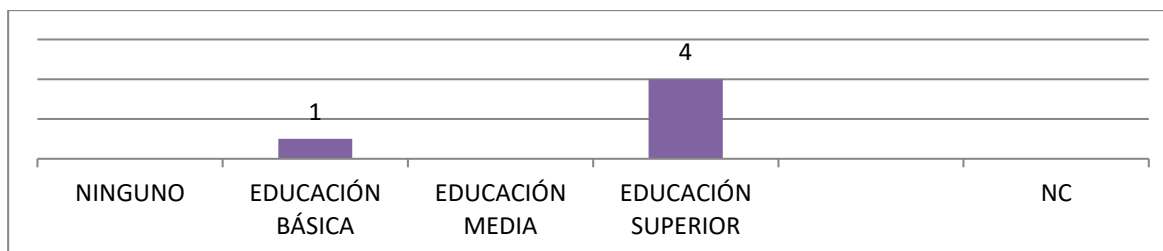
**RANGO DE EDAD**

P.7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



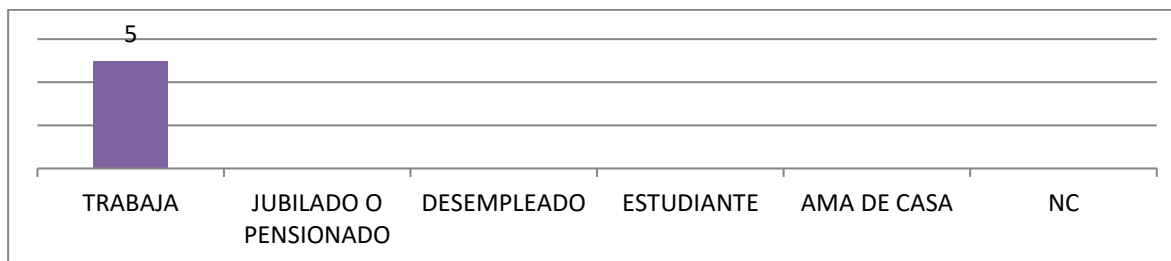
### GRADO DE ESTUDIOS REALIZADO

P.8 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



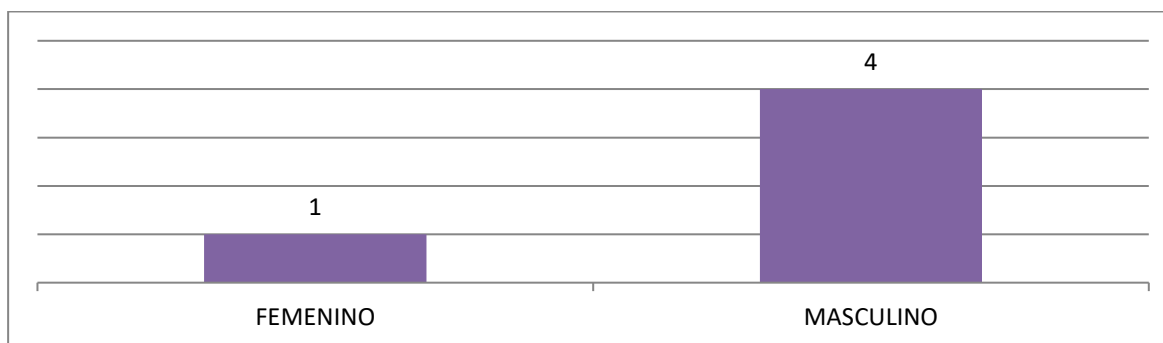
### SITUACIÓN LABORAL

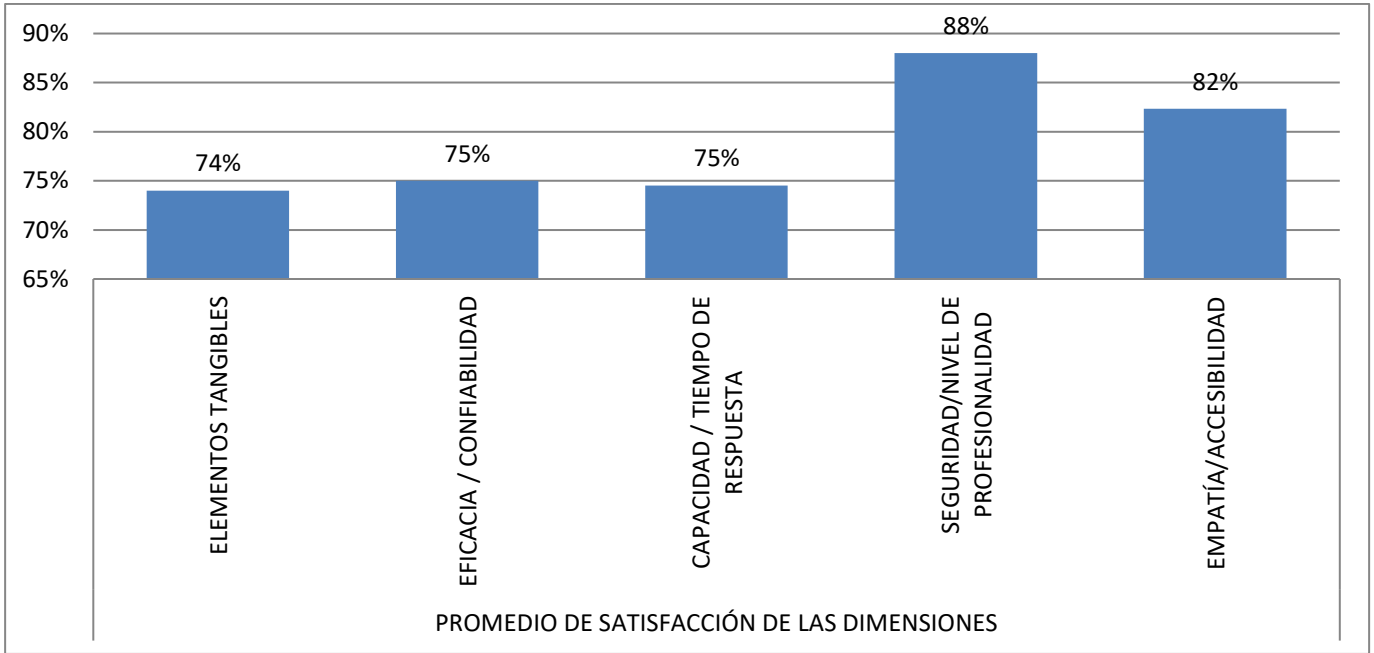
P.9 ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra usted?



### SEXO DEL ENTREVISTADO

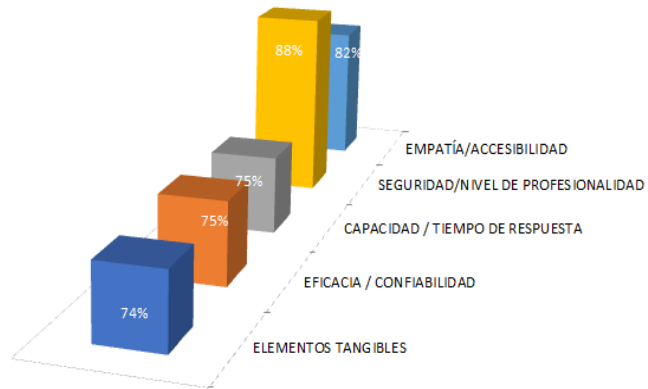
P.10 Sexo de la persona entrevistada.





ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

79 %

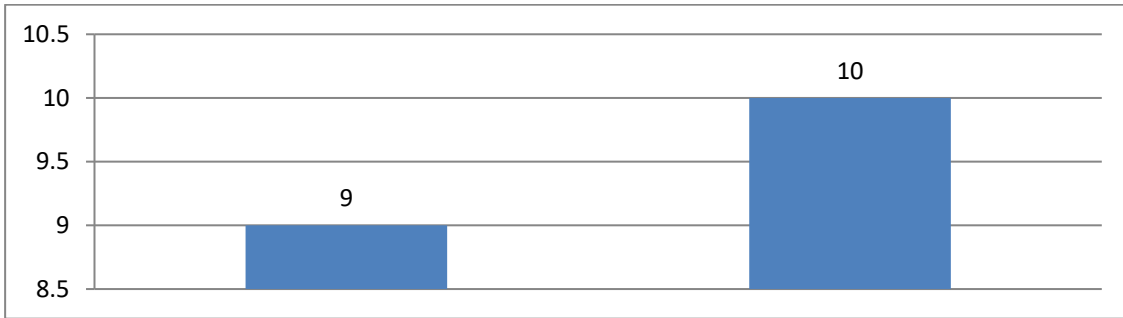


**SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER**

**ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO**

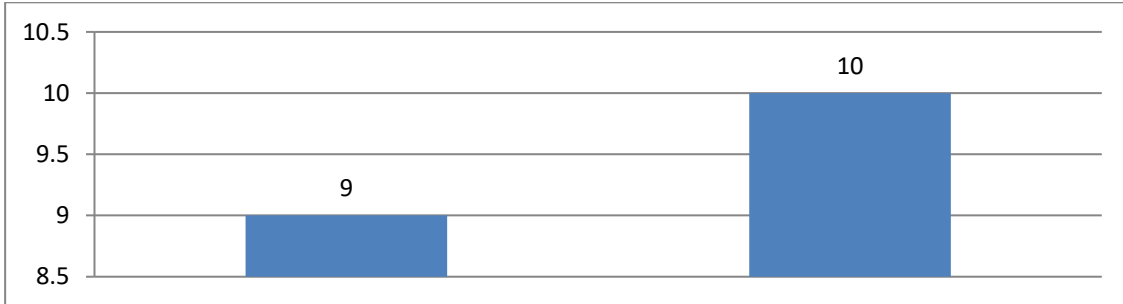
¿Cómo valora usted...

P1.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.



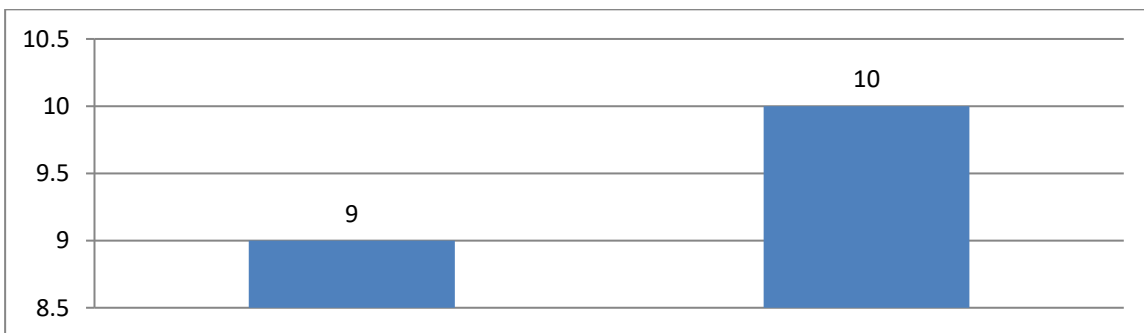
¿Cómo valora usted...

P1.2 Los elementos materiales {folletos, letreros, afiches, escritos} son visualmente llamativos y de utilidad.



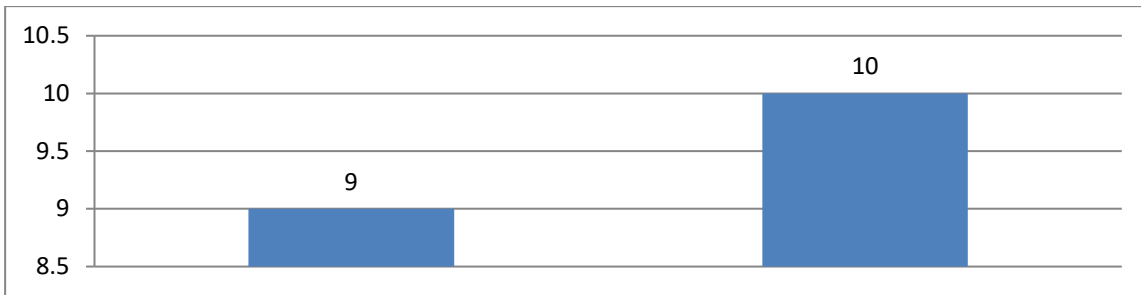
¿Cómo valora usted...

P1.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



¿Cómo valora usted...

P1.4 Las oficinas {ventanillas, módulos} están debidamente identificadas.



¿Cómo valora usted...

P1.5 La apariencia física de los empleados {uniforme, identificación, higiene} está acorde al servicio que ofrecen.



¿Cómo valora usted...

P1.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.

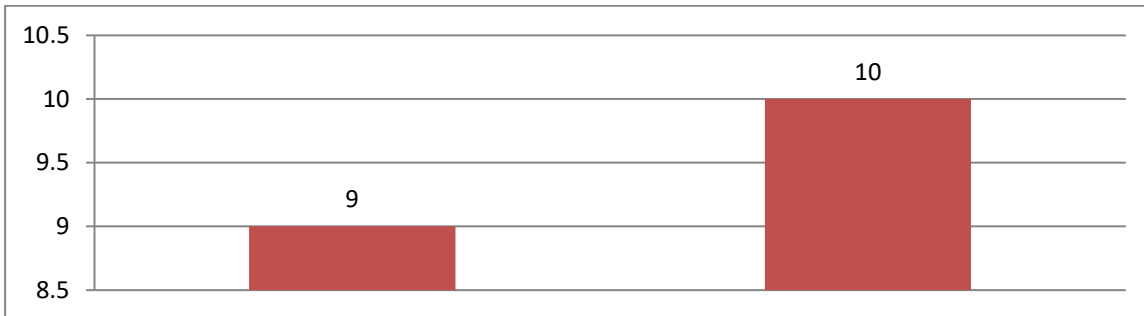




## FIABILIDAD/CONFIABILIDAD

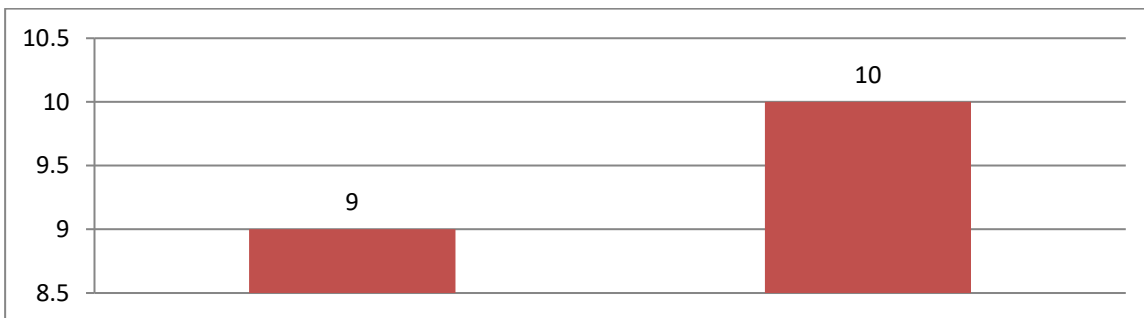
¿Cómo valora usted...

P2.1 La confianza en la atención brindada.



¿Cómo valora usted...

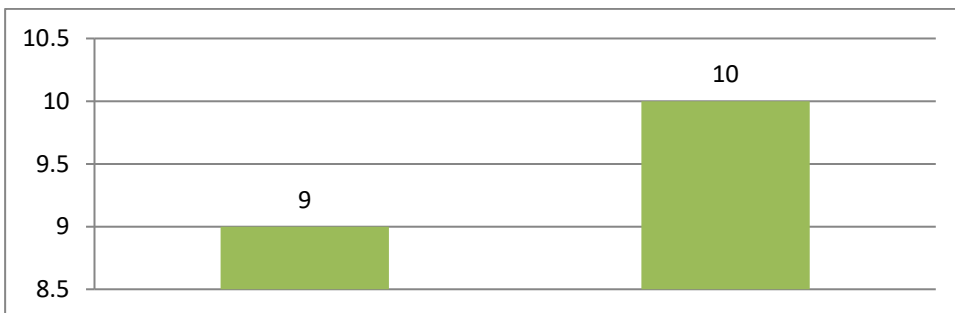
P2.2 El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión



## CAPACIDAD/TIEMPO DE RESPUESTA

¿Cómo valora usted...

P3.1 El tiempo de espera antes de ser atendido.



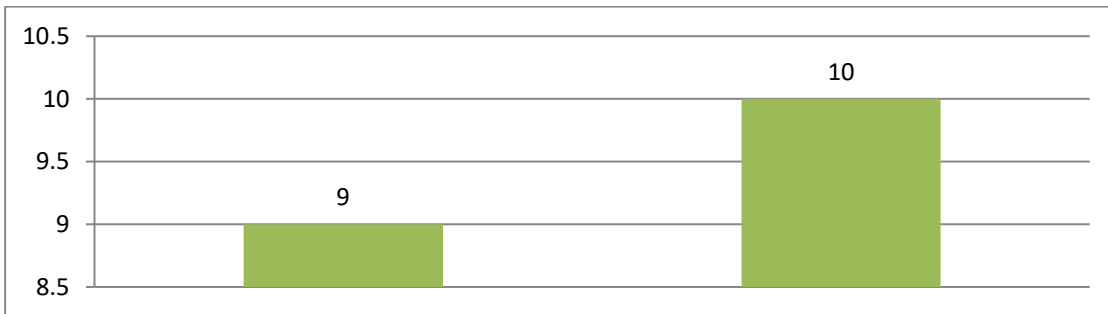
¿Cómo valora usted...

P3.2 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.



¿Cómo valora usted...

P3.3 El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.



¿Cómo valora usted...

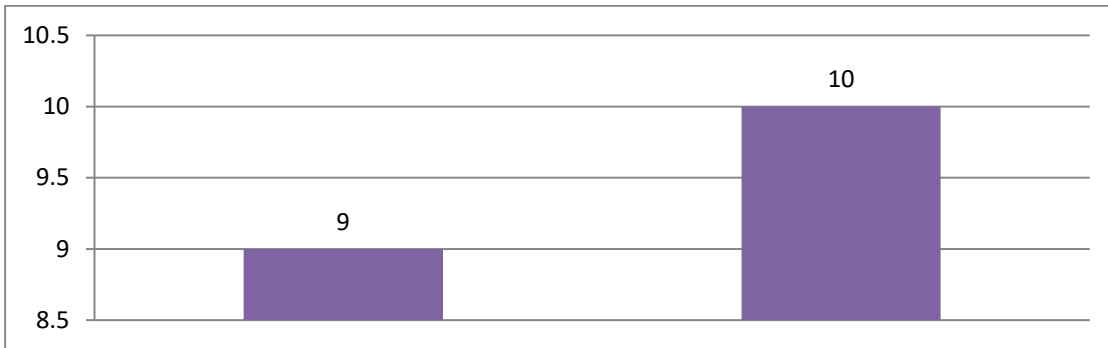
P3.4 El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



### SEGURIDAD/NIVEL DE PROFESIONALIDAD

¿Cómo valora usted...

P4.1 El trato que le ha dado el personal.



¿Cómo valora usted...

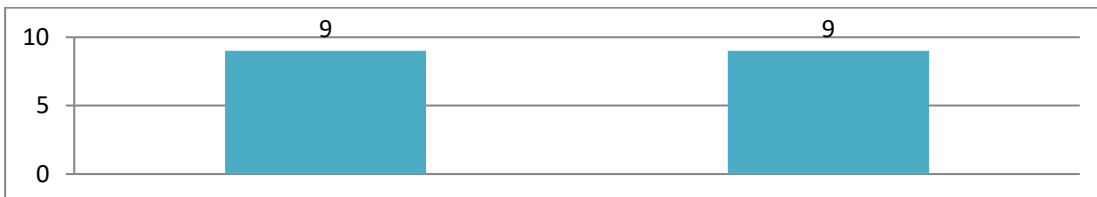
P4.2 La profesionalidad del personal que le entendió.



### EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

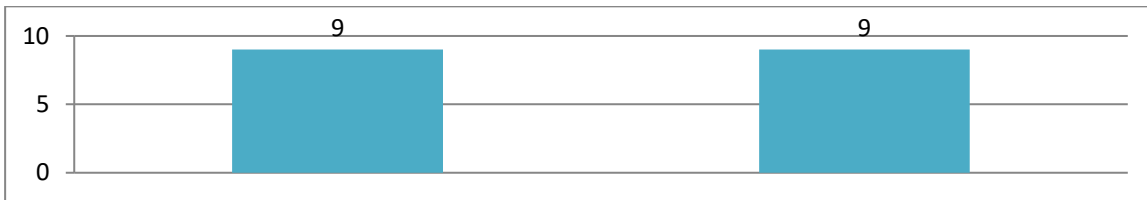
¿Cómo valora usted...

P5.1 La información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente.



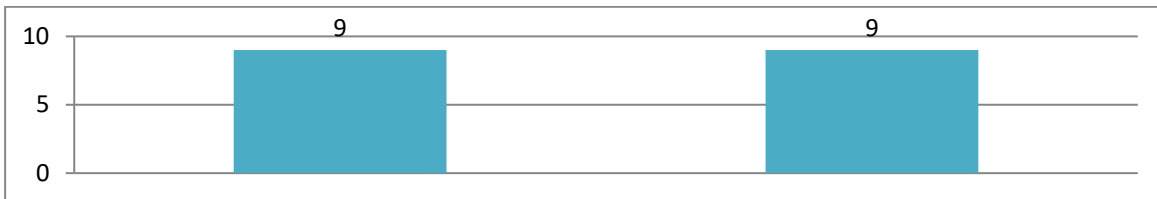
¿Cómo valora usted...

P5.2 El horario de atención al público.



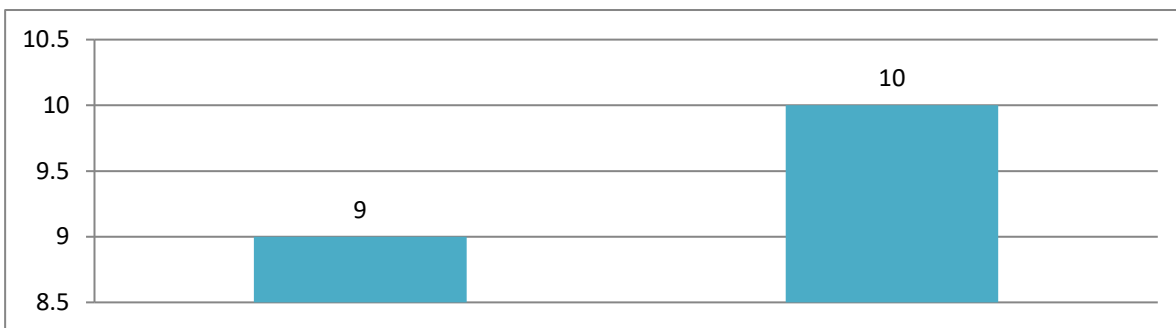
¿Cómo valora usted...

P5.3 La facilidad con que consiguió ser atendido.



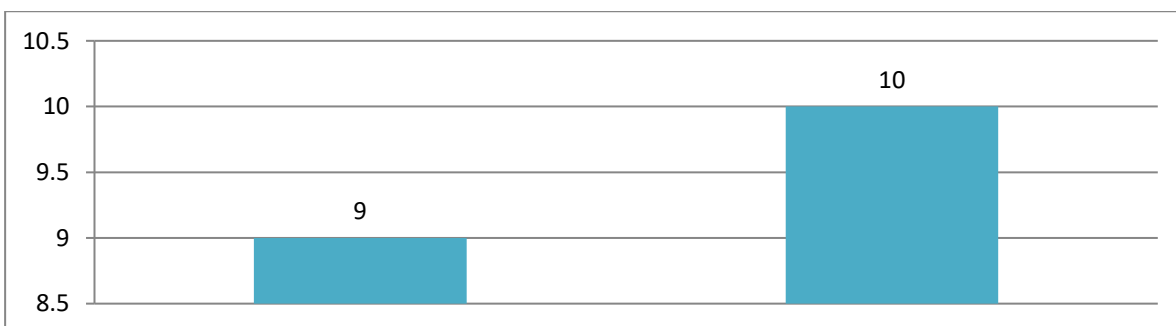
¿Cómo valora usted...

P5.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



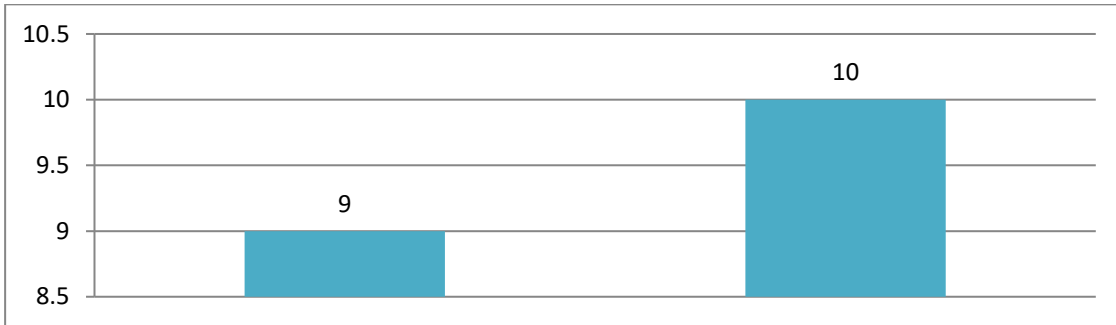
¿Cómo valora usted...

P5.5 La información que proporcionaron fue clara.



¿Cómo valora usted...

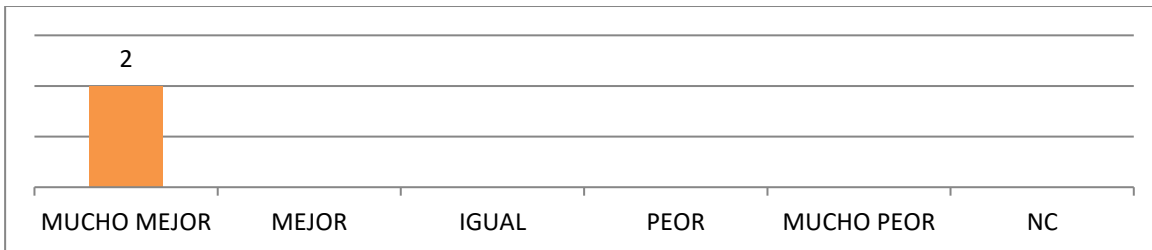
P5.6 La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.



**MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO**

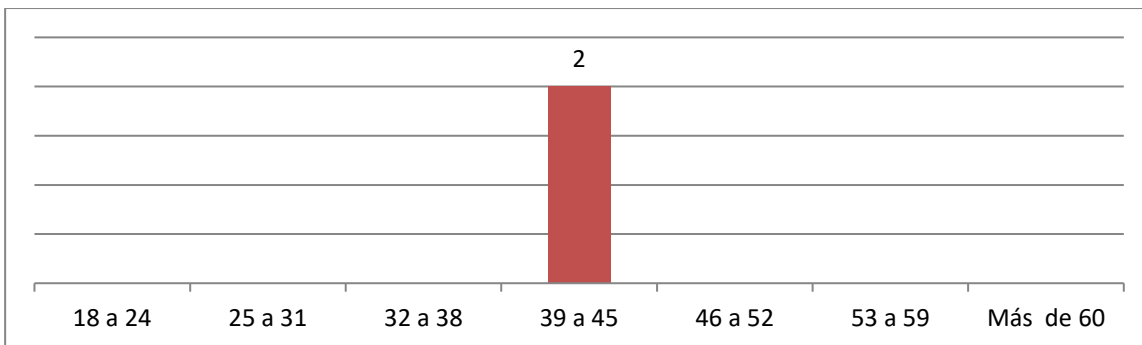
¿Cómo valora usted...

P.6 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



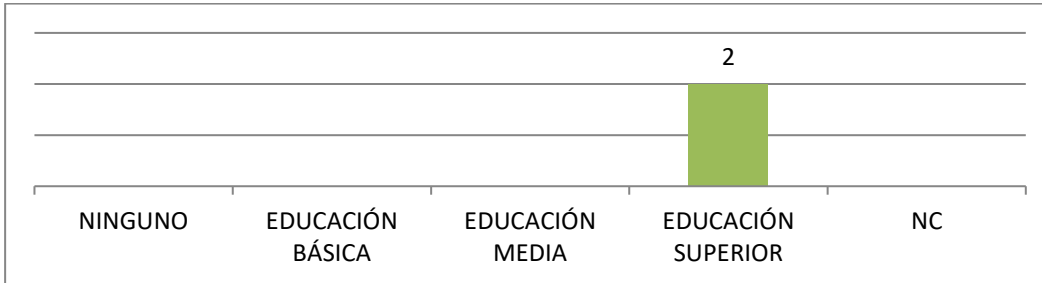
**RANGO DE EDAD**

P.7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



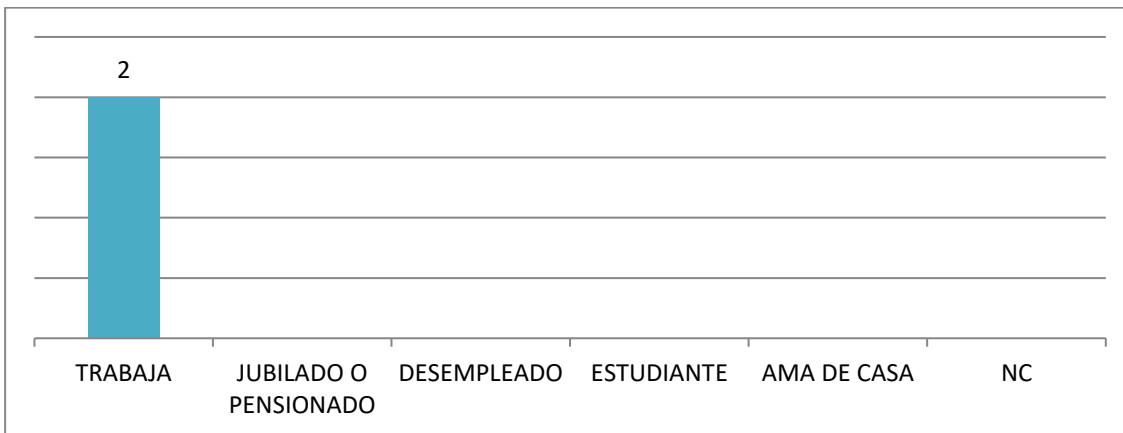
### GRADO DE ESTUDIOS REALIZADO

P.8 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



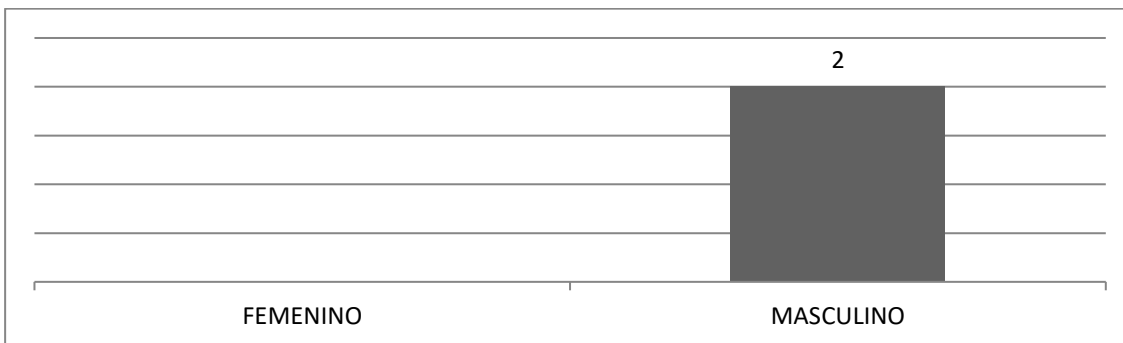
### SITUACIÓN LABORAL

P.9 ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra usted?

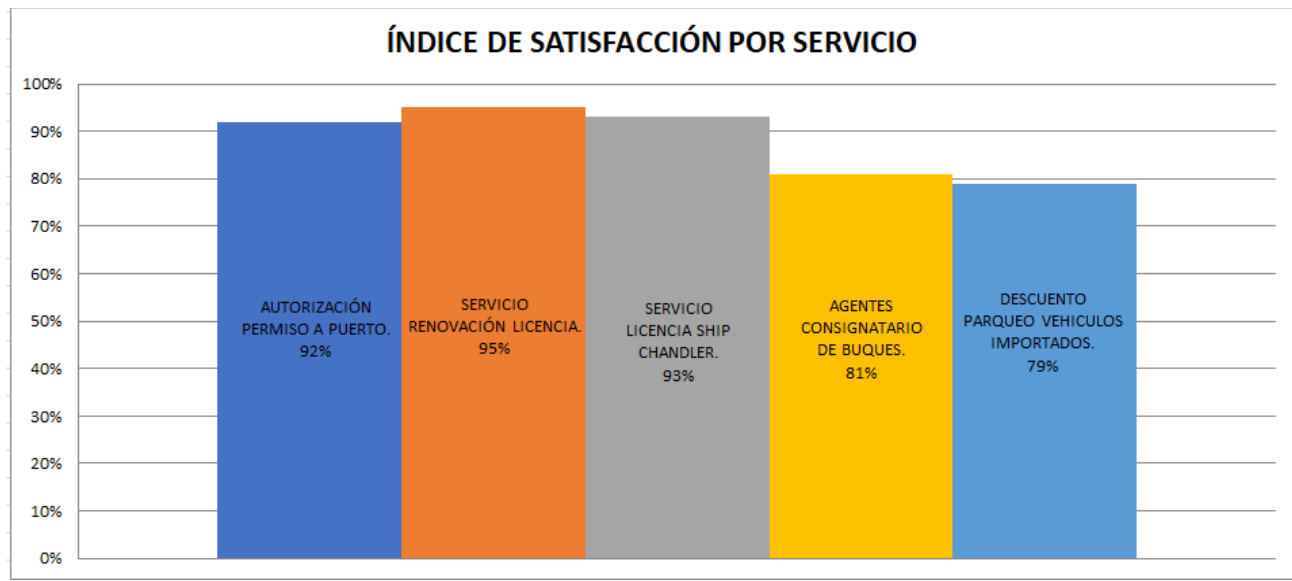


### SEXO DEL ENTREVISTADO

P.10 Sexo de la persona entrevistada.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO				
AUTORIZACIÓN PERMISO A PUERTO	SERVICIO RENOVACIÓN LICENCIA	SERVICIO LICENCIA SHIP CHANDLER	AGENTES CONSIGNATARIO DE BUQUES	DESCUENTO PARQUEO VEHICULOS IMPORTADOS
92%	95%	93%	81%	79%
88%	ÍNDICE DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS ENCUESTADOS			



**“Reunirse es el comienzo; mantenerse juntos es el progreso;  
Trabajar juntos es el éxito (Henry Ford)”**