



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

# **AUTORIDAD PORTUARIA**

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

**DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DIRECCIÓN DE  
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

Realizada en Abril 2024.

[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://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 el mes de septiembre del año 2023 - febrero 2024.
- Se encuestaron los servicios solicitados de forma presencial y vía VUCERD.
- La muestra fue seleccionada atendiendo a los lineamientos del MAP.
- La encuesta fue realizada vía plataforma tecnológica del MAP y 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 5 servicios

1. Autorización de Permiso a los Puertos (presencial).
2. Servicio de Descuento en Parqueo de Vehículos Importados (presencial).
3. Servicio de Licencia de Ship Chandler (VUCERD).
4. Servicio de Renovación de Licencia Ship Chandler (VUCERD).
5. Servicio de Renovación de Licencia de Remolcadores (VUCERD).



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

# **RESULTADOS DE LA ENCUESTA, ATENDIENDO AL SERVICIO BRINDADO**

[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

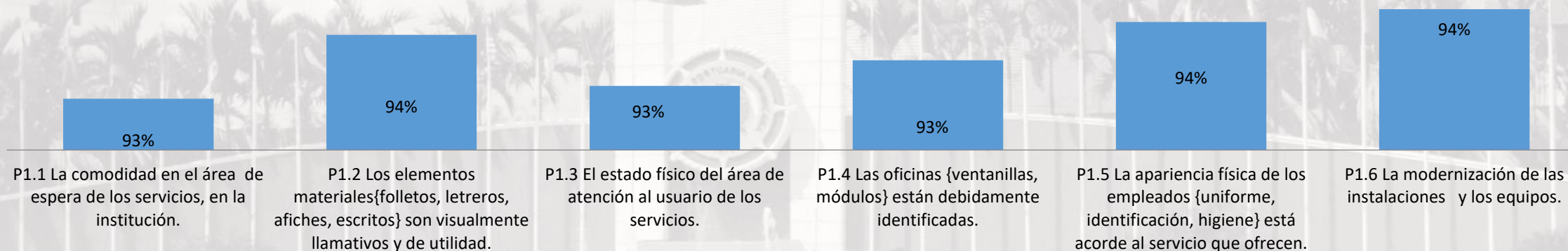
[Twitter](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [YouTube](#) [@PORTUARIARD](#)

# AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.

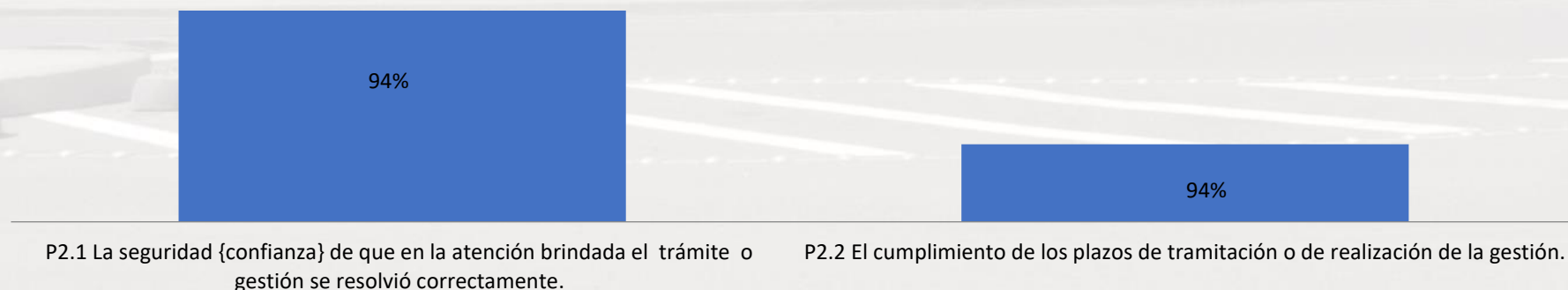


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## ELEMENTOS TANGIBLES



## EFICACIA/CONFIABILIDAD



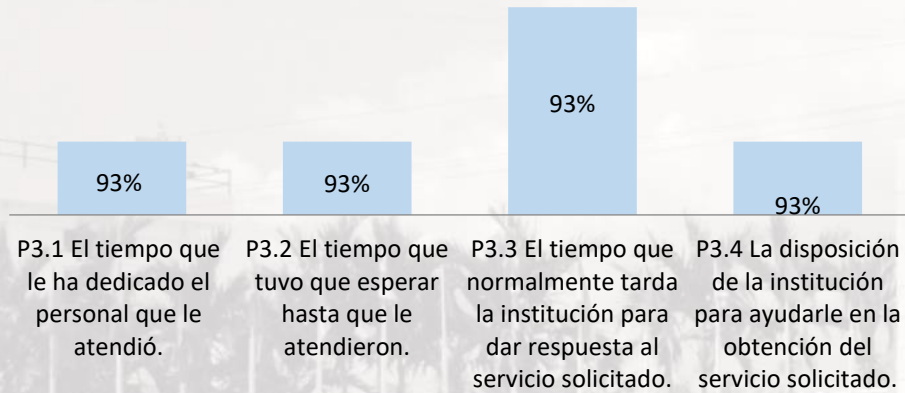


# AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.

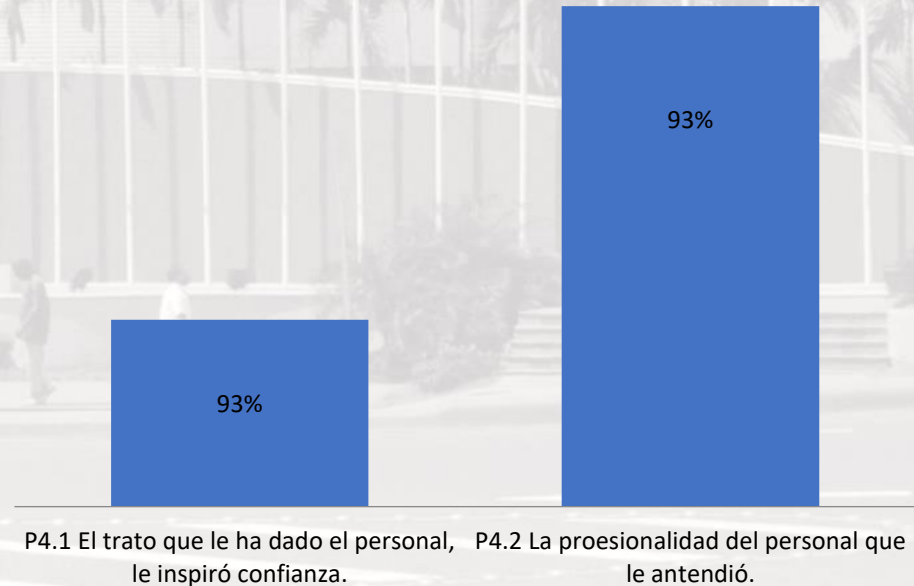


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

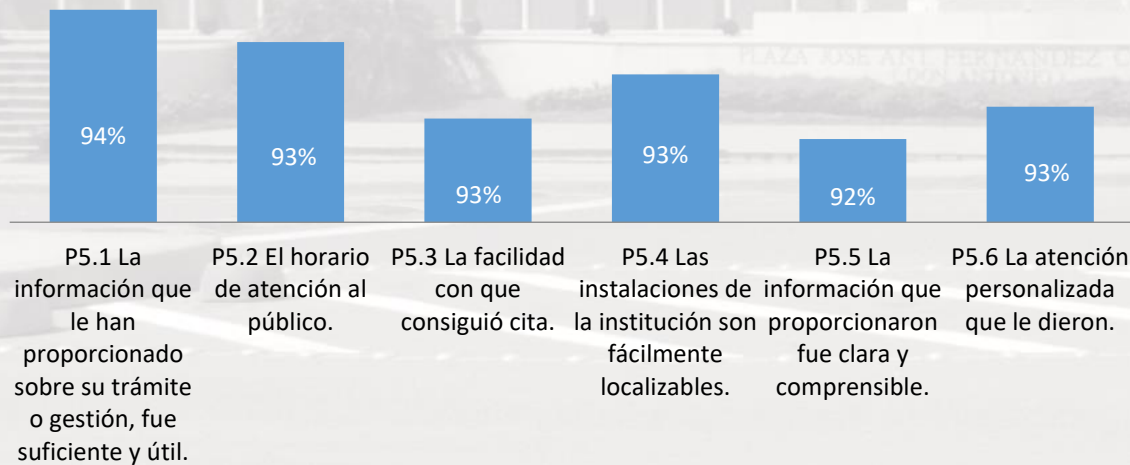
## CAPACIDAD DE RESPUESTA



## PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



## EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

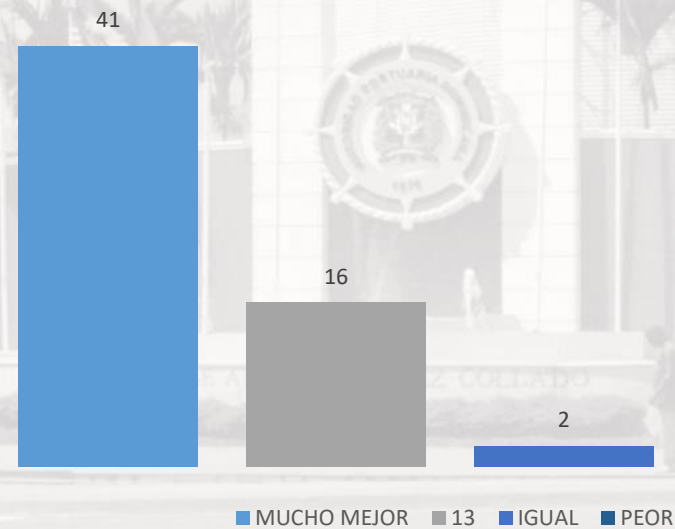


# AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

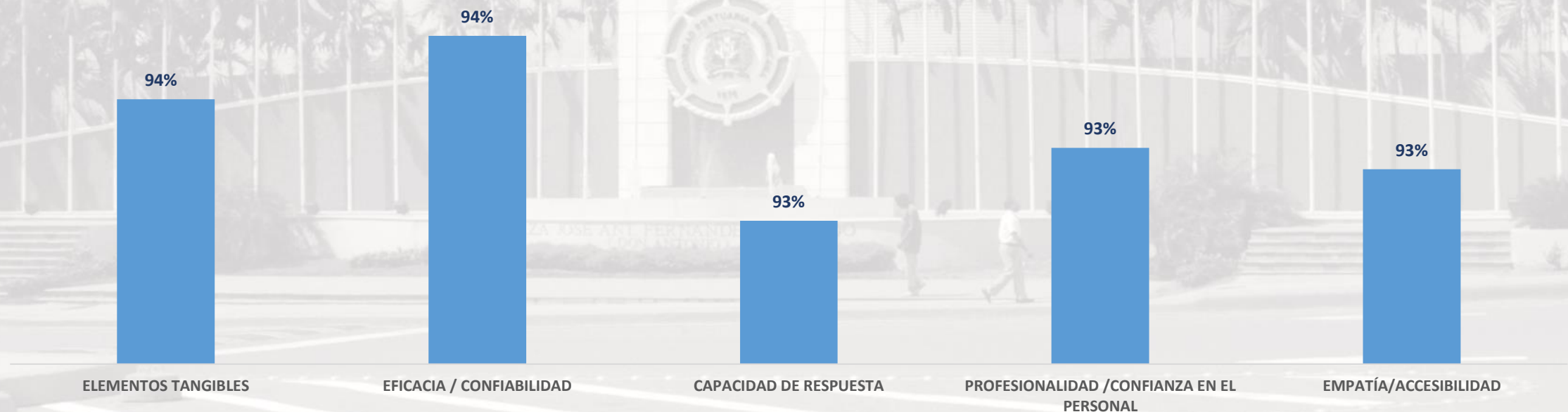


# AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES





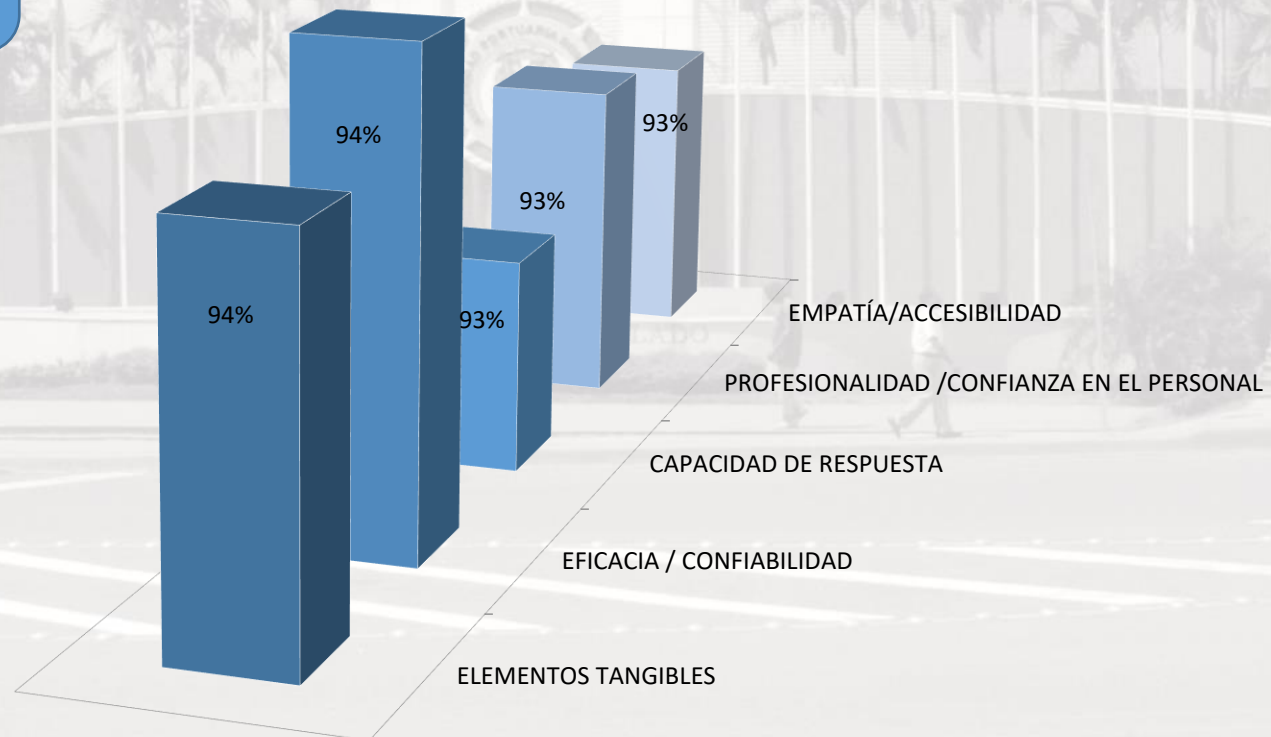


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

93 %



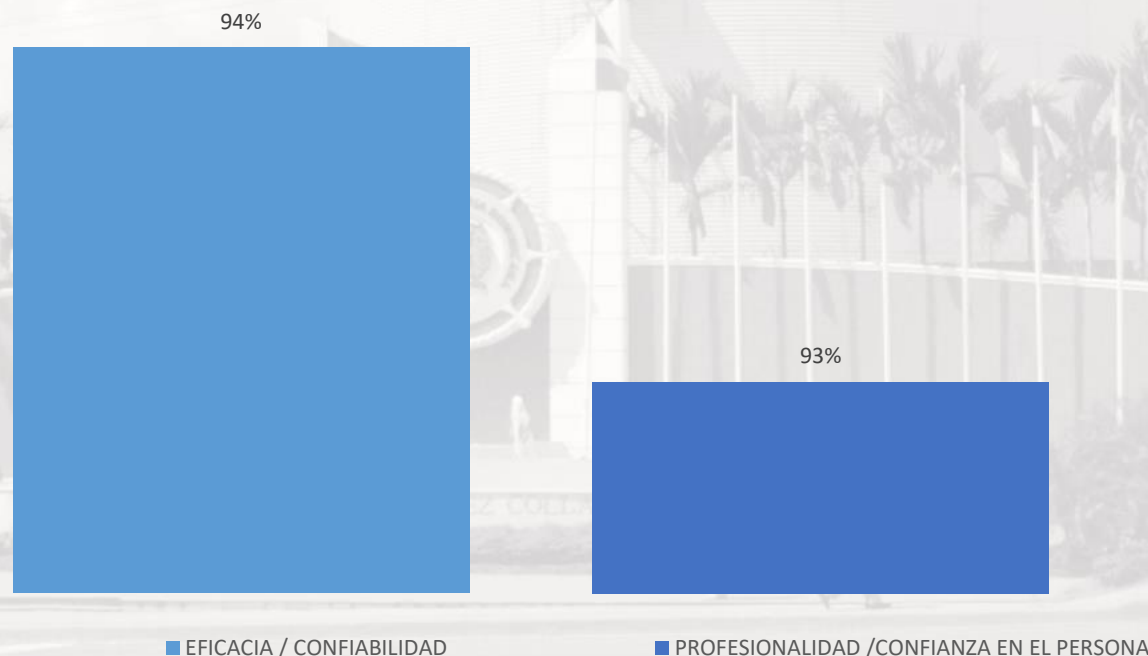
# AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

PROMEDIO DE  
LAS  
DIMENSIONES

94 %

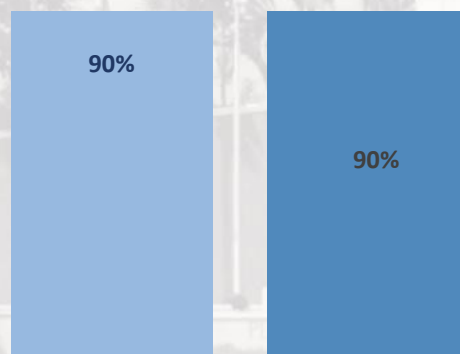


# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



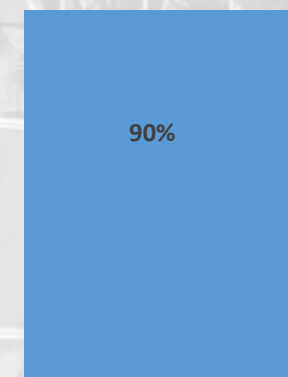
**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## ACCESIBILIDAD



■ Facilidad de acceso a la plataforma. ■ Facilidad para completar su solicitud.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Tiempo de entrega del servicio.

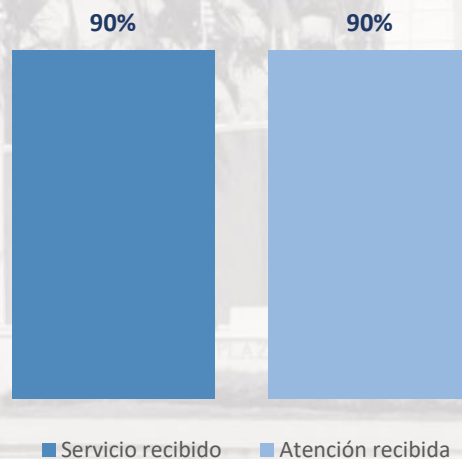


# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.

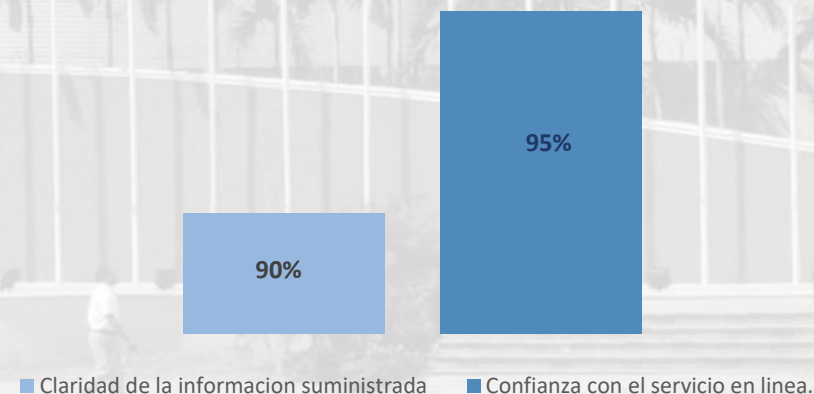


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## PROFESIONALIDAD



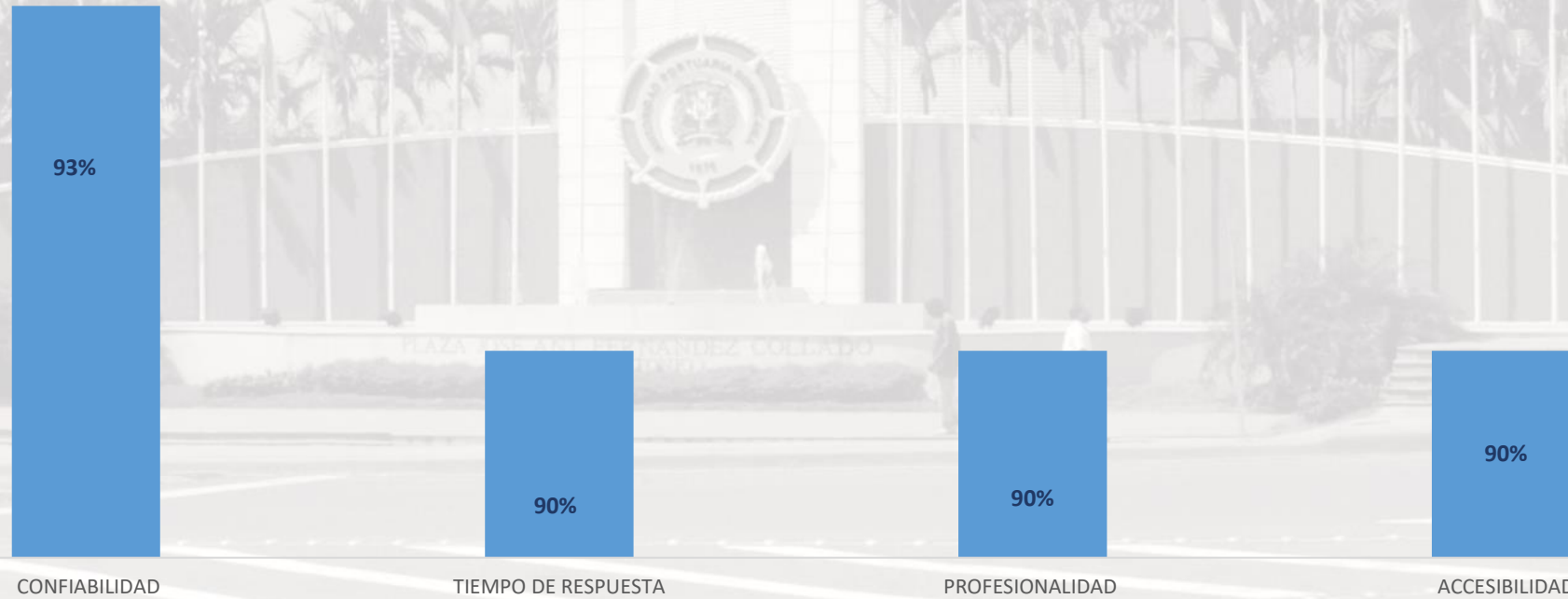
## CONFIABILIDAD





**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES

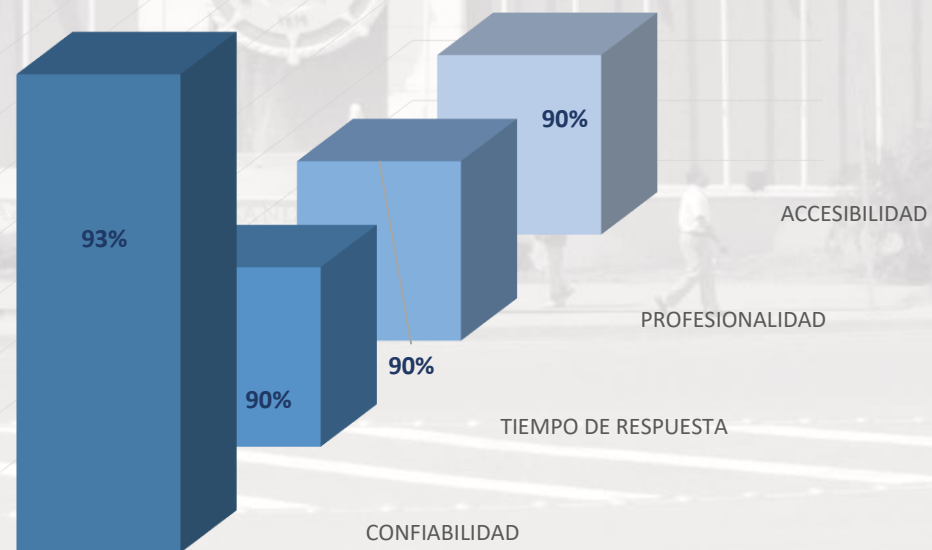
# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

91 %



[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

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





**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.

### ACCESIBILIDAD

93%

93%

■ Facilidad de acceso a la plataforma.

■ Facilidad para completar su solicitud.

### TIEMPO DE RESPUESTA

93%

■ Tiempo de entrega del servicio.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



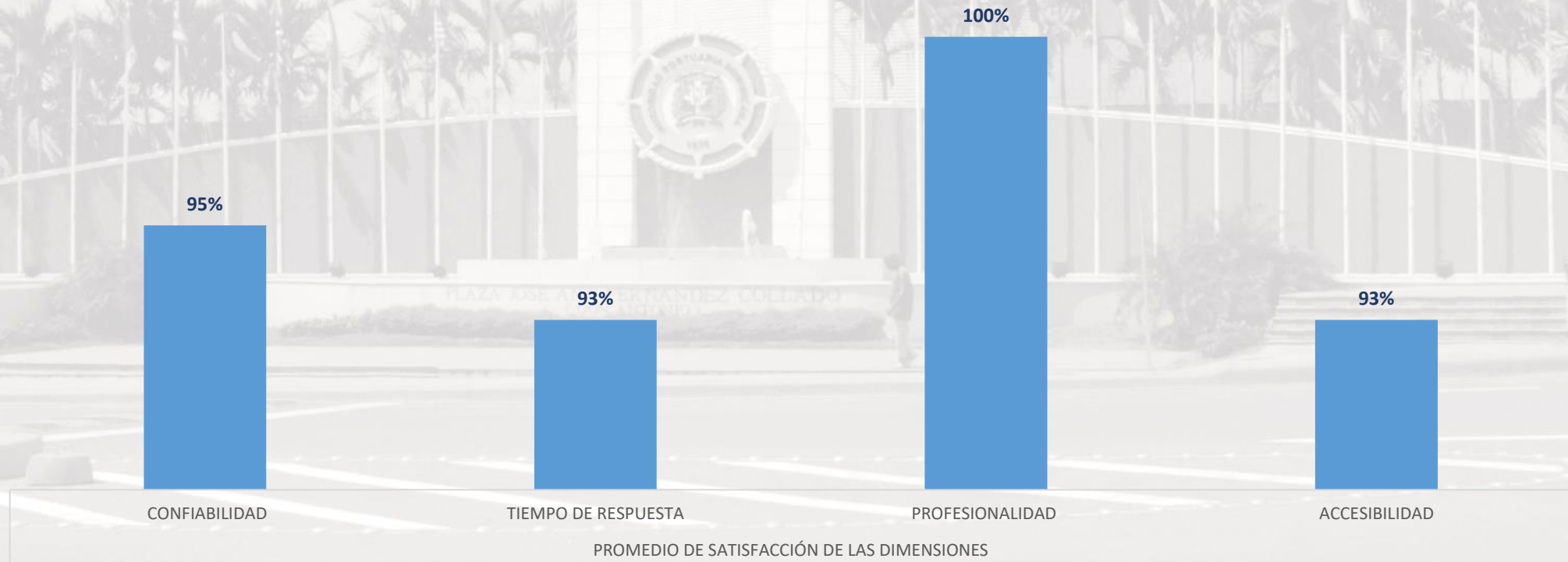
[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

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



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.





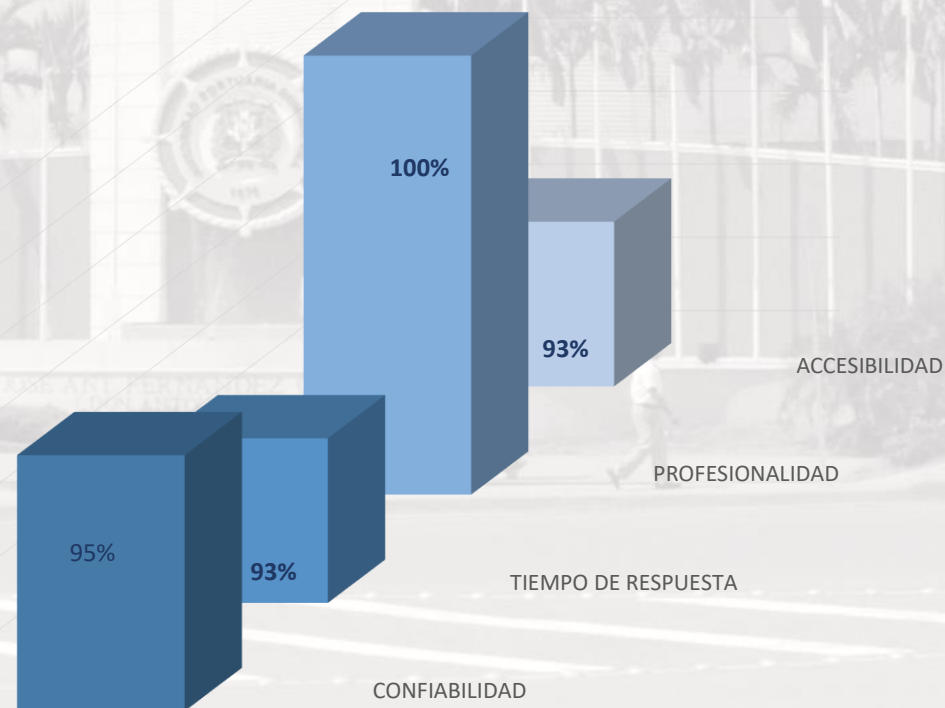
# SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

95 %



[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

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



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS PRESENCIAL.

### ELEMENTOS TANGIBLES

93%



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

93%



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

93%



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

93%



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

93%



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

93%



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

### EFICACIA/CONFIABILIDAD

93%



P2.1 La seguridad {confianza} de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.

93%



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

[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

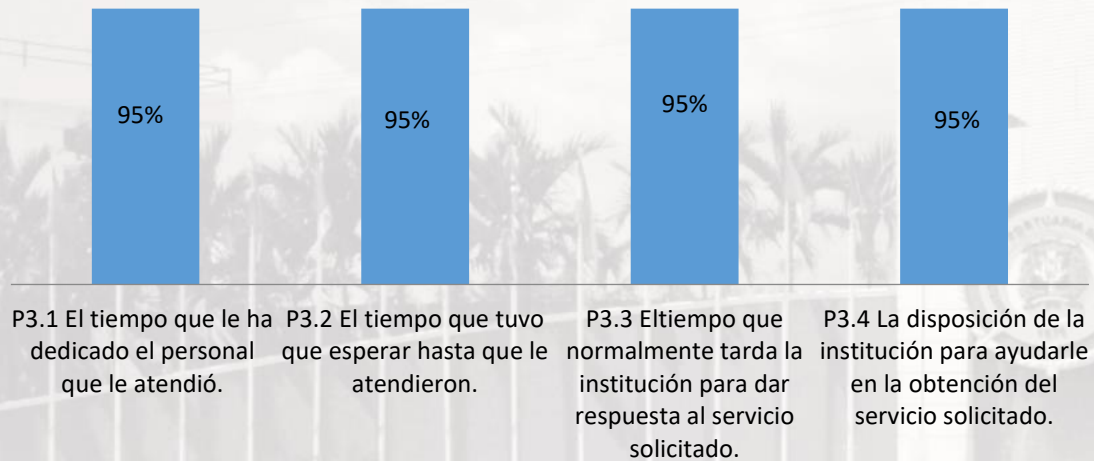
@PORTUARIARD

# SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS PRESENCIAL

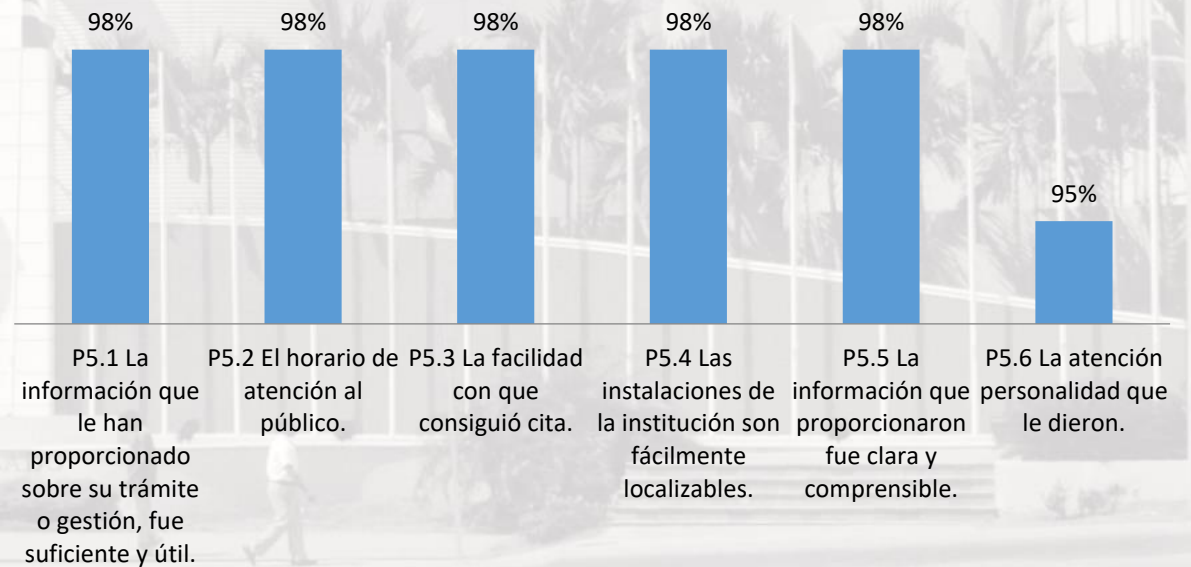


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

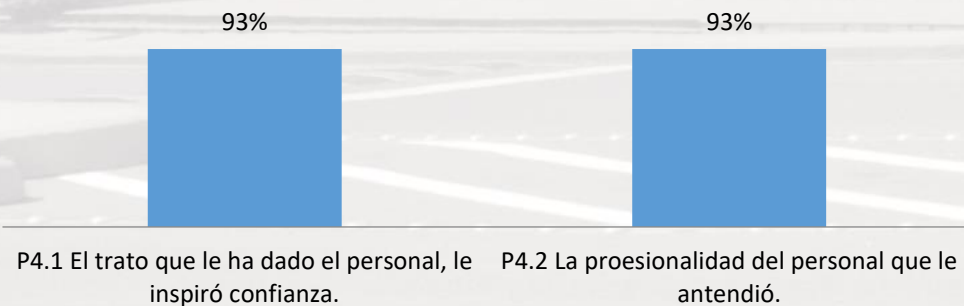
## CAPACIDAD DE RESPUESTA



## EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



## PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



## MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO



■ MUCHO MEJOR

[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

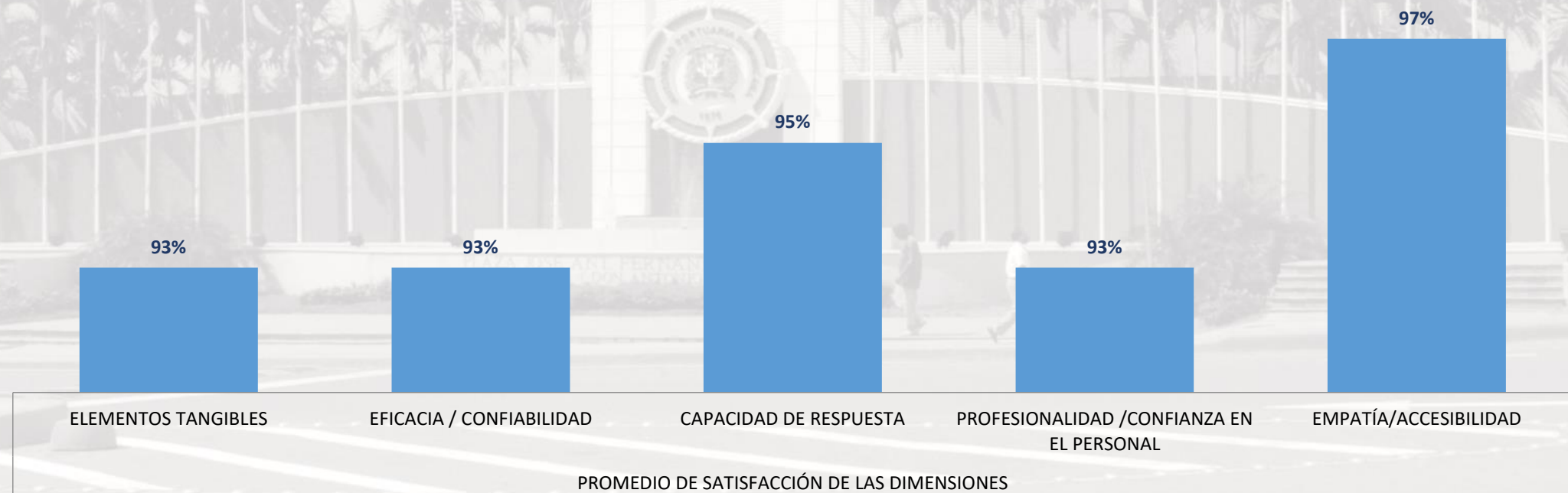
[Twitter](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [YouTube](#) @PORTUARIARD





**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS PRESENCIAL



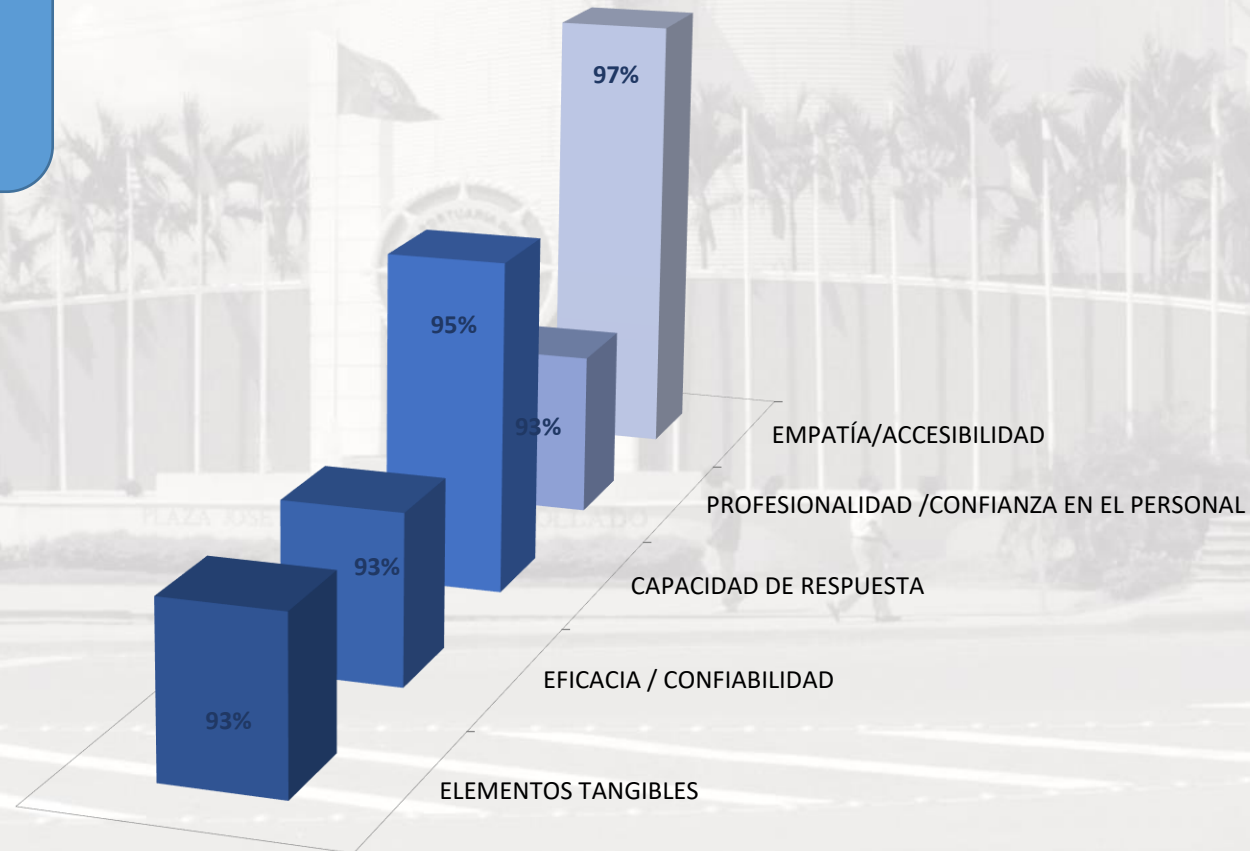
# SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

94 %



# RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCE.

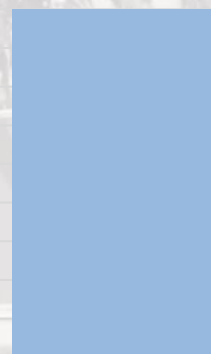
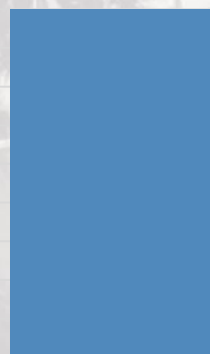


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## ACCESIBILIDAD

90%

90%

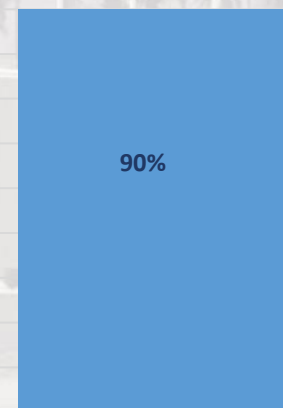


■ Facilidad de acceso a la plataforma.

■ Facilidad para completar su solicitud.

## TIEMPO DE RESPUESTA

90%



[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

 @PORTUARIARD



# RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCE.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## PROFESIONALIDAD

90%

90%



■ Servicio recibido ■ Atención recibida

## CONFIABILIDAD

90%

90%



■ Claridad de la información suministrada ■ Confianza con el servicio en línea.

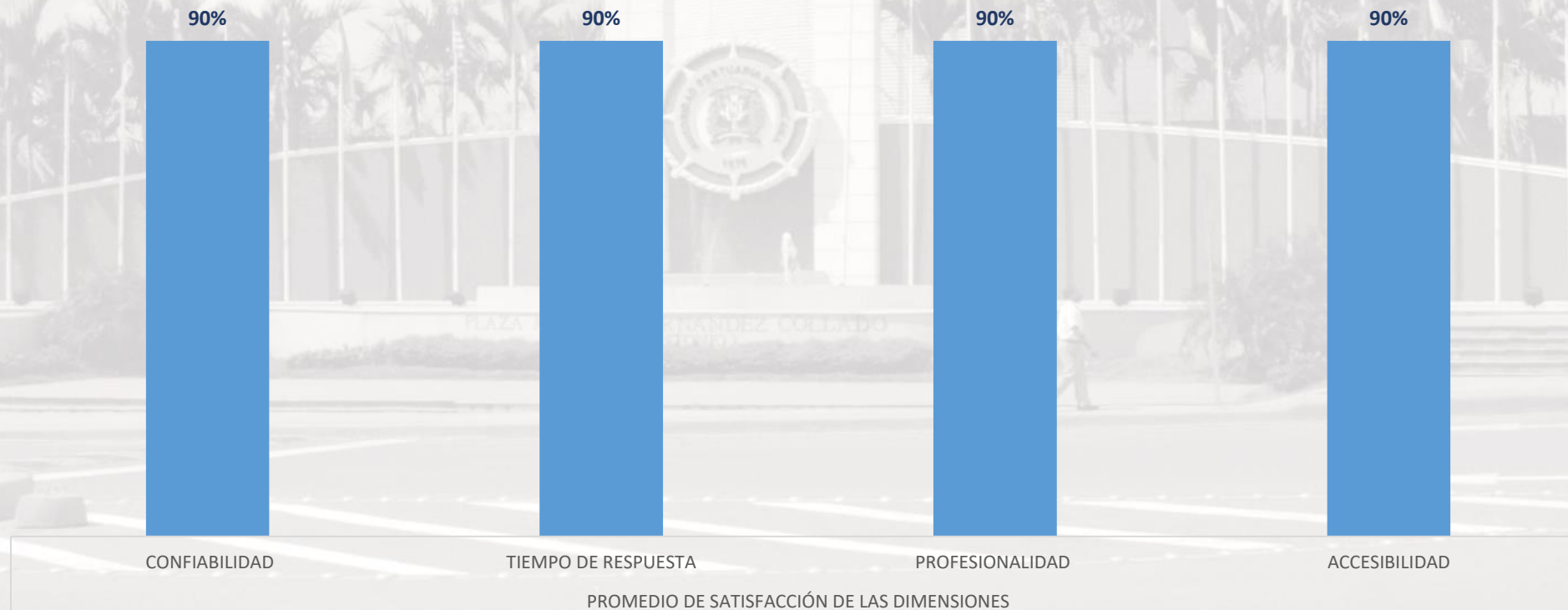
[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

 @PORTUARIARD



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCE.



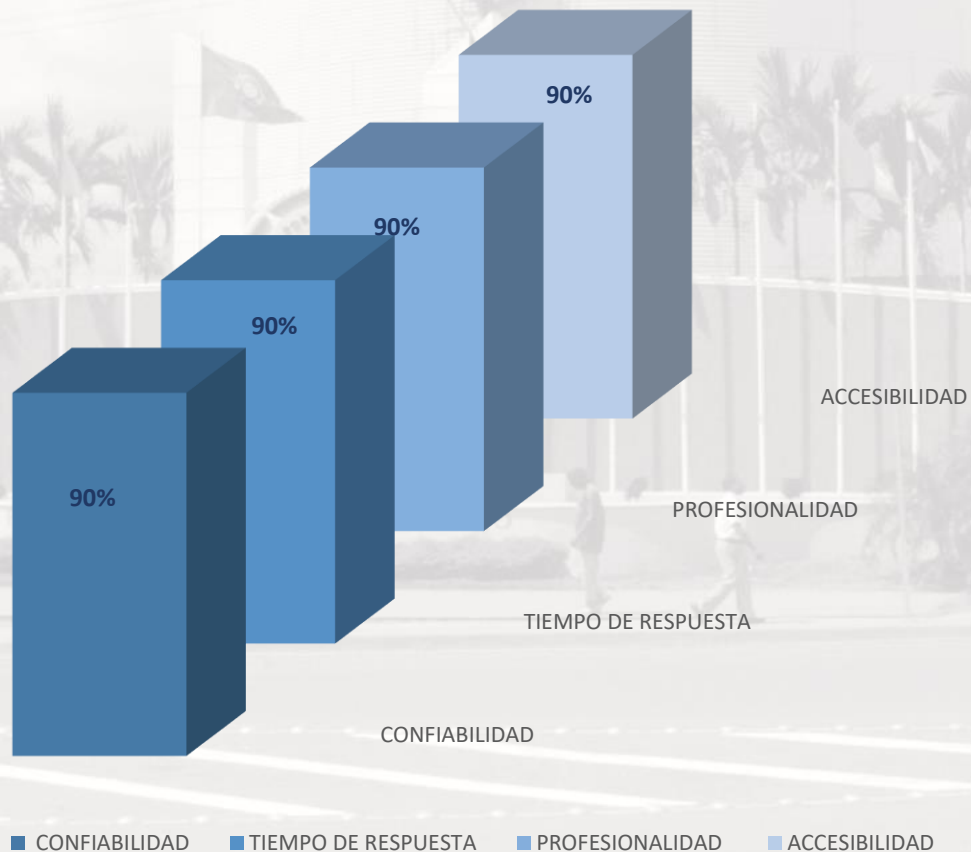
# RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCE.



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

90 %



[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

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





**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**  
**OBTENIDA POR TIPO DE SERVICIO**

[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

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

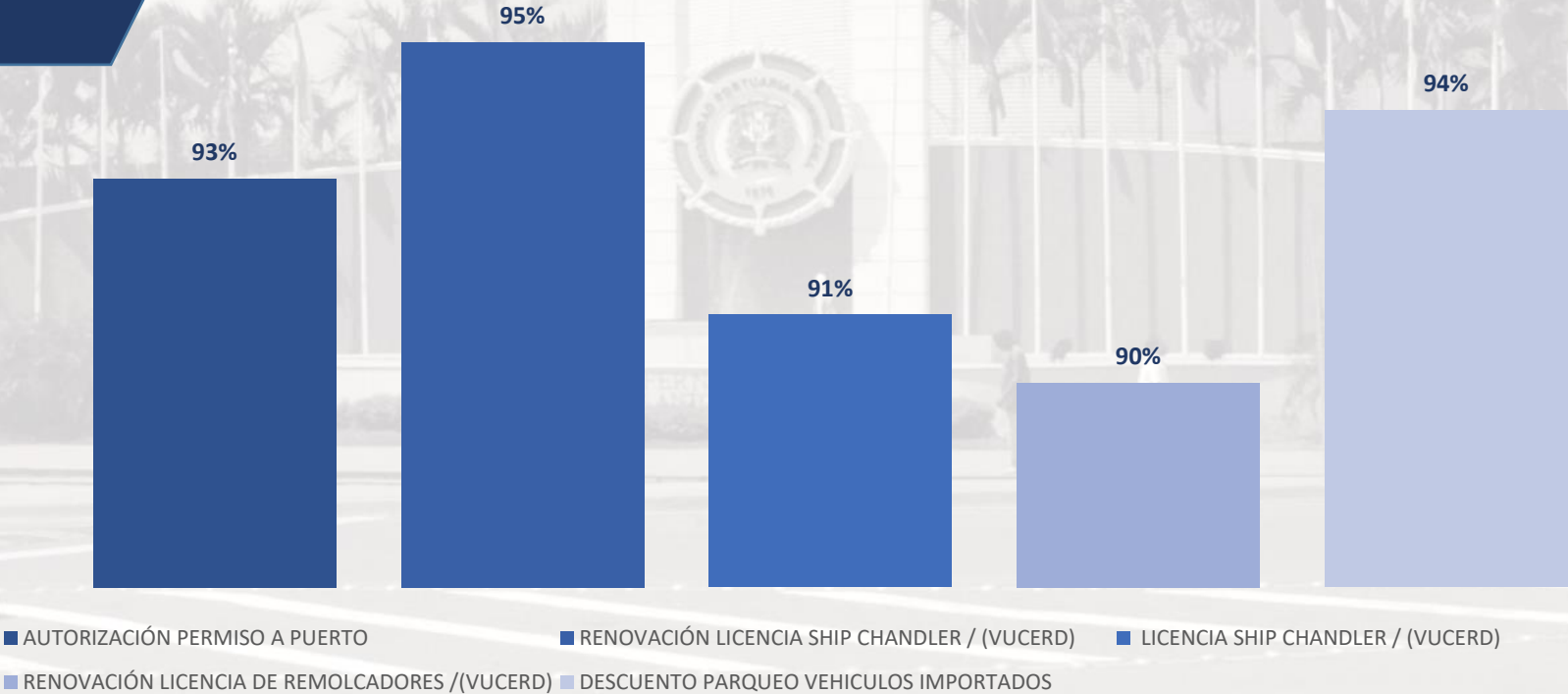
# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

93 %



AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA

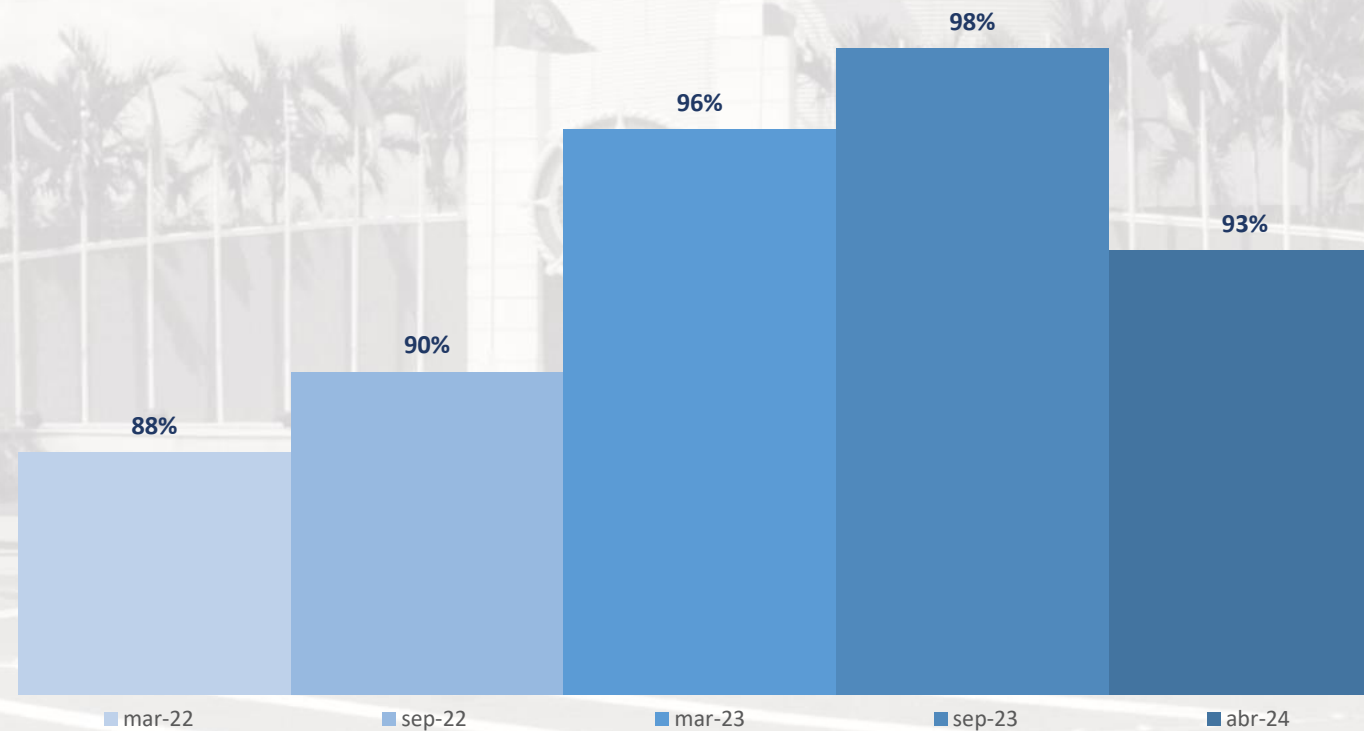
## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO





**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## MEJORA CONTINUA COMPARACIÓN EN LOS RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN







**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

**GRACIAS**

[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

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