



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

AUTORIDAD PORTUARIA

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

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

Realizada en septiembre 2023 y publicada en octubre 2023.

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

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



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ASPECTOS TÉCNICOS

- Se utilizó como universo el número de empresas que solicitaron los servicios desde el mes de marzo hasta agosto del año 2023.
- Se encuestaron los servicios solicitados de forma presencial y vía VUCERD.
- 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 (presencial).
2. Renovación de Licencias (presencial y vía VUCERD).
3. Servicio de Descuento en Parqueo de Vehículos Importados (presencial).
4. Servicio de Licencia de Ship Chandler (presencial y vía VUCERD).
5. Servicio de Licencia de Agentes Consignatarios de Buques (presencial y vía VUCERD).
6. Servicio de Renovación de Licencia de Remolcadores (presencial y vía VUCERD).



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

RESULTADOS DE LA ENCUESTA, ATENDIENDO AL SERVICIO BRINDADO

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

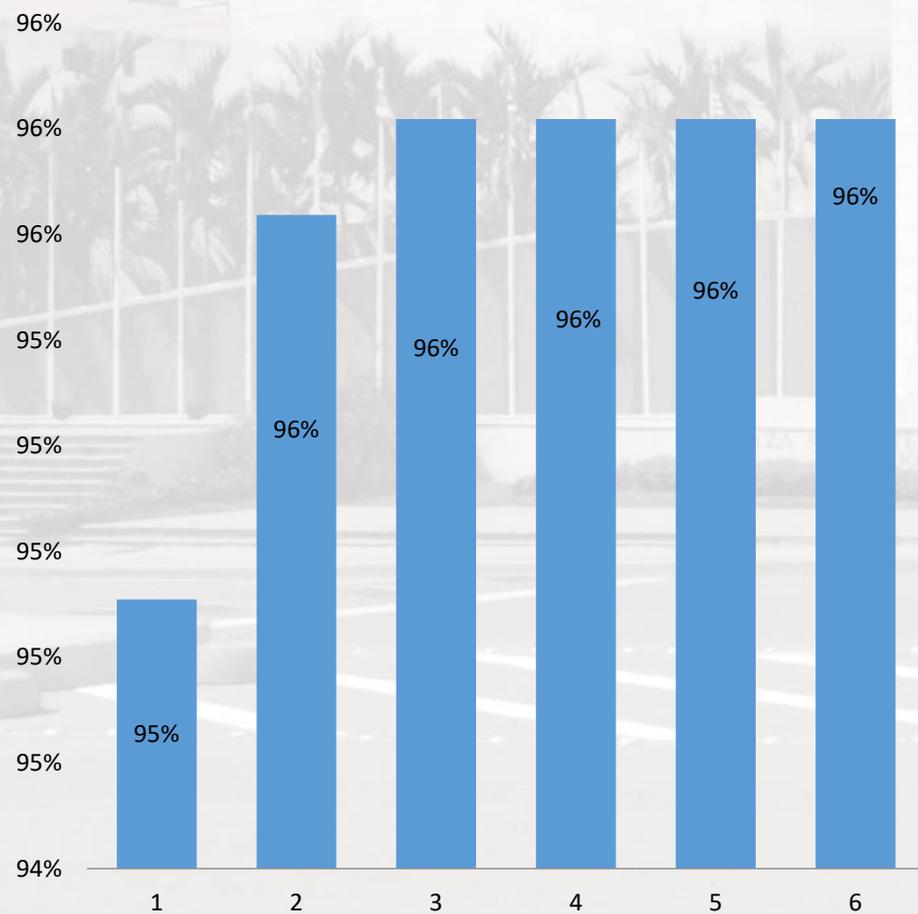
[Twitter](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [YouTube](#) [@PORTUARIARD](#)

AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.

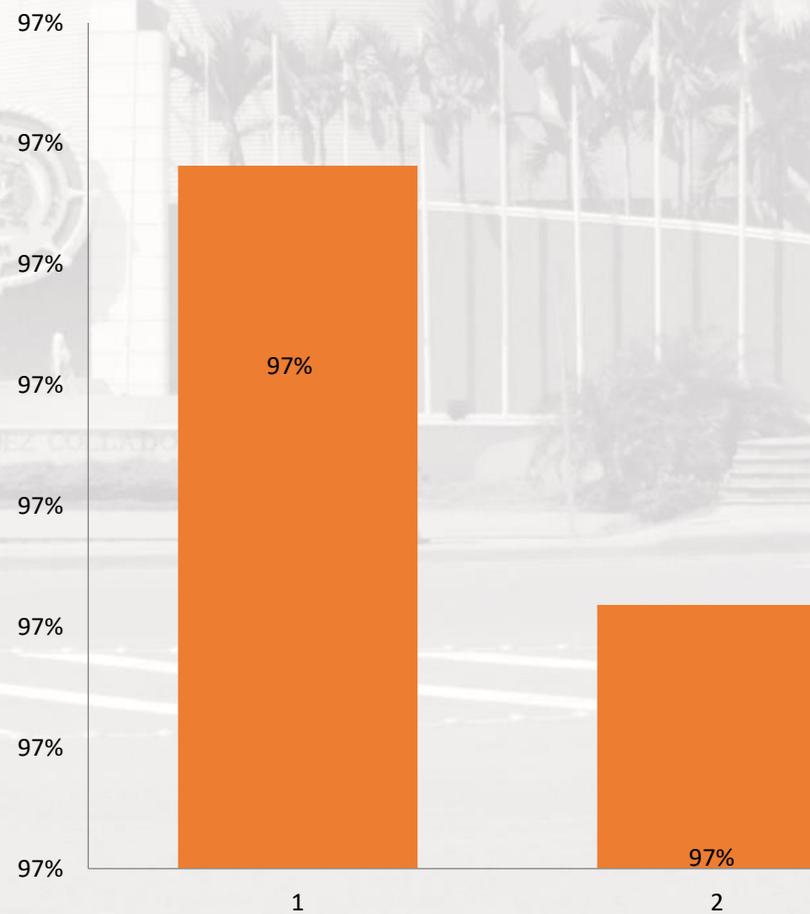


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ELEMENTOS TANGIBLES



EFICACIA/CONFIABILIDAD

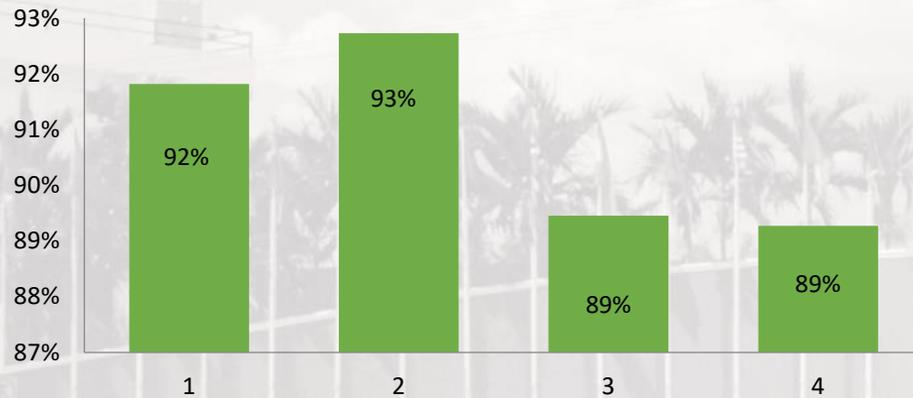


AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.

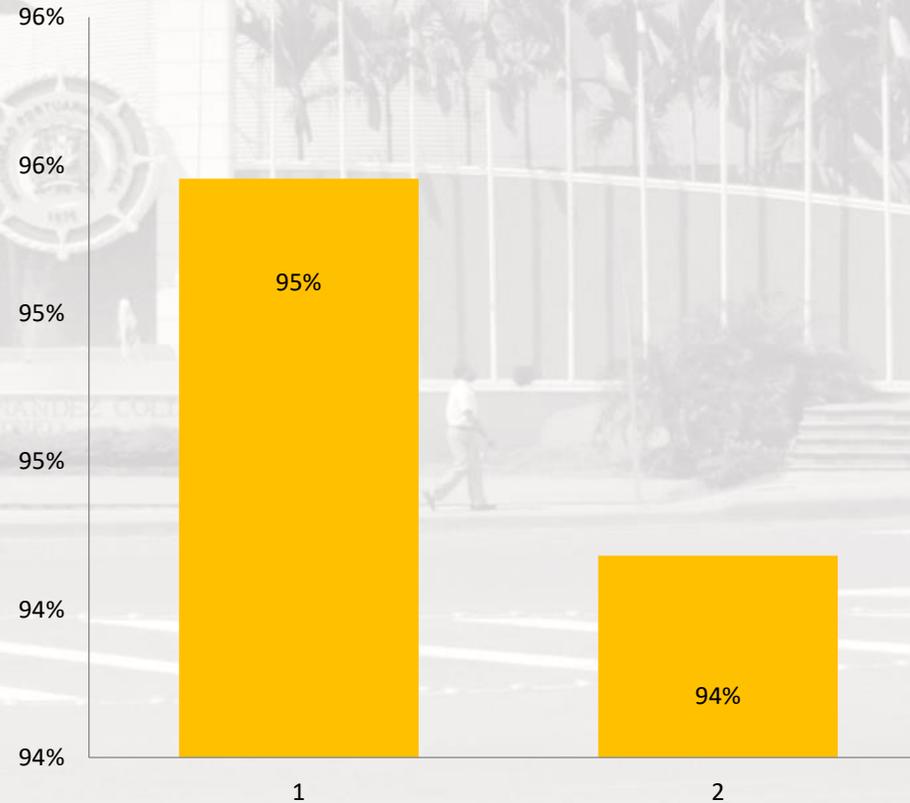


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

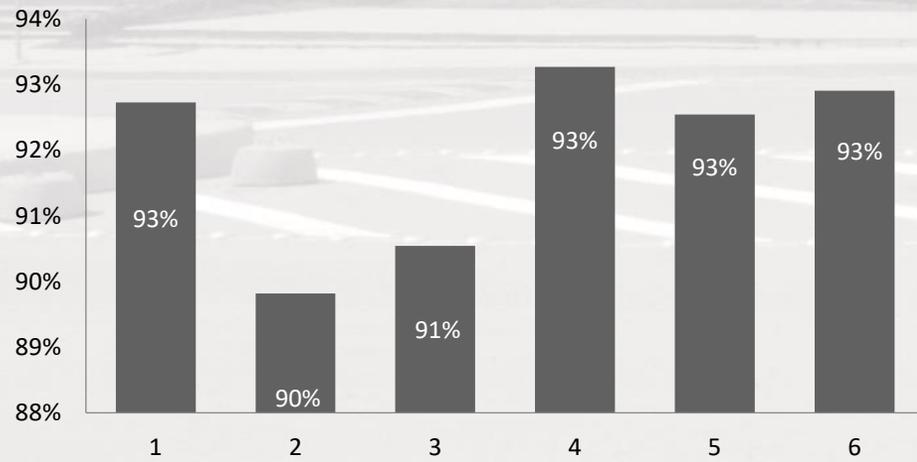
CAPACIDAD DE RESPUESTA



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

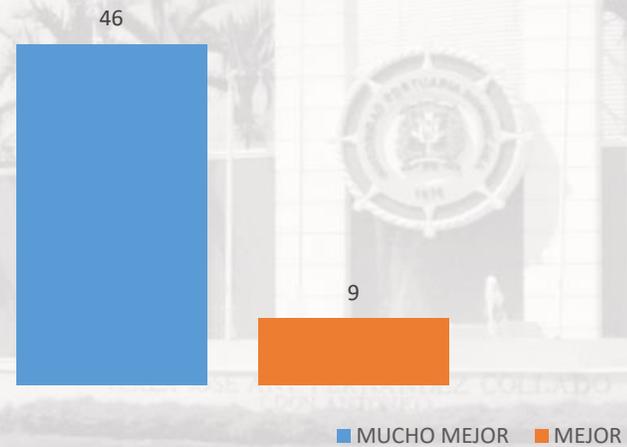


AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO



AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES



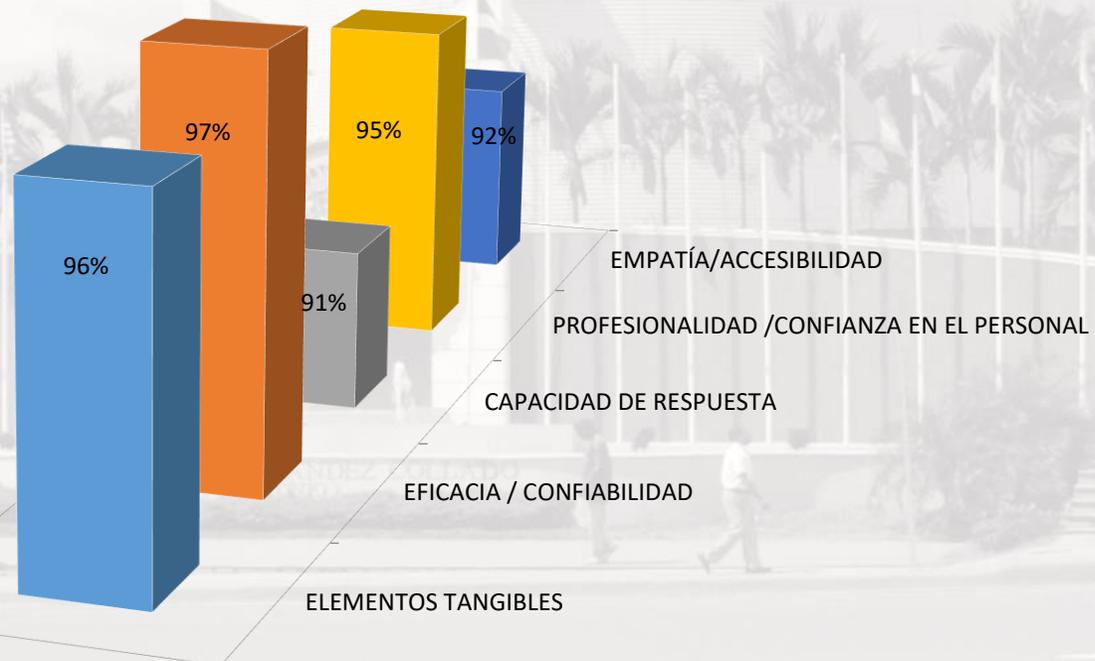
AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

94 %

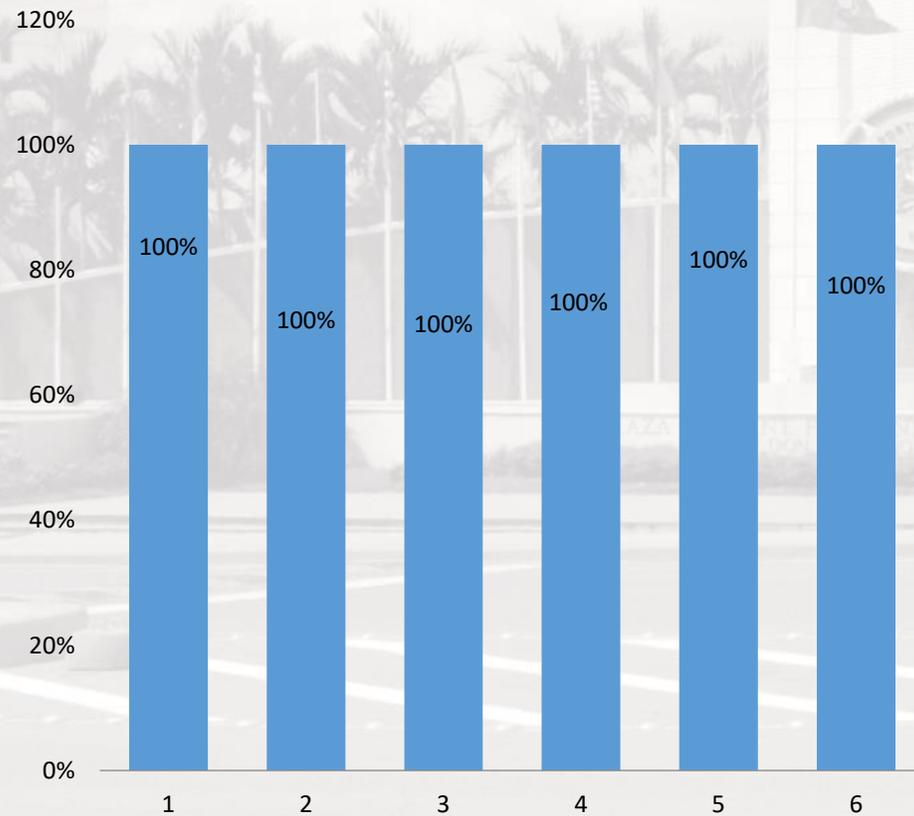


SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.

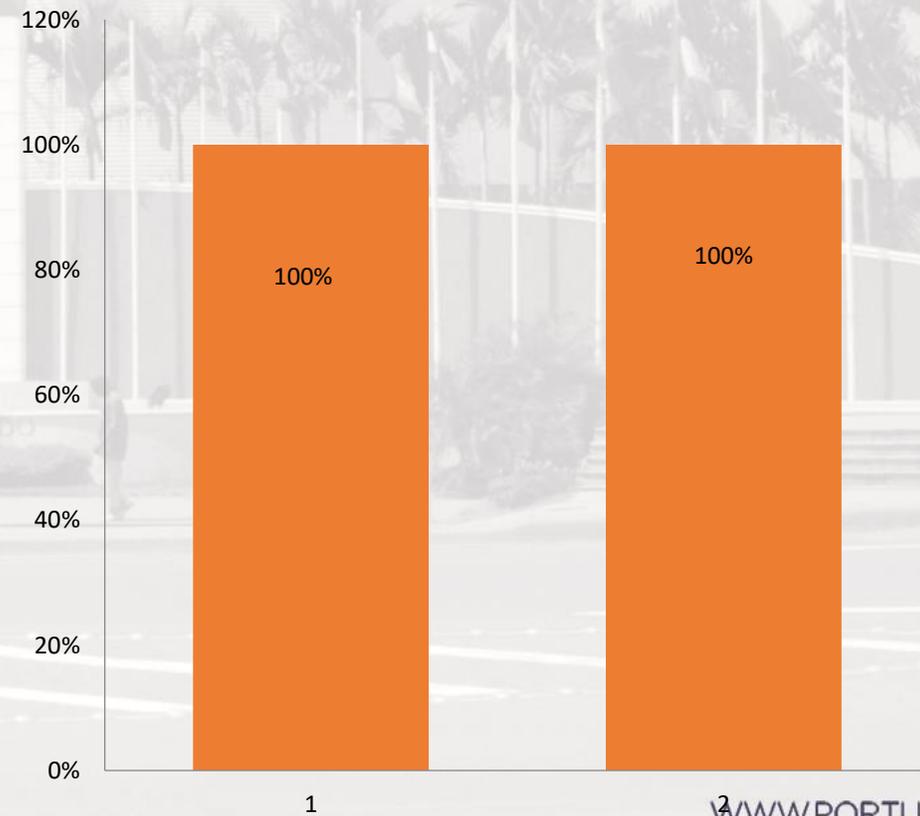


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

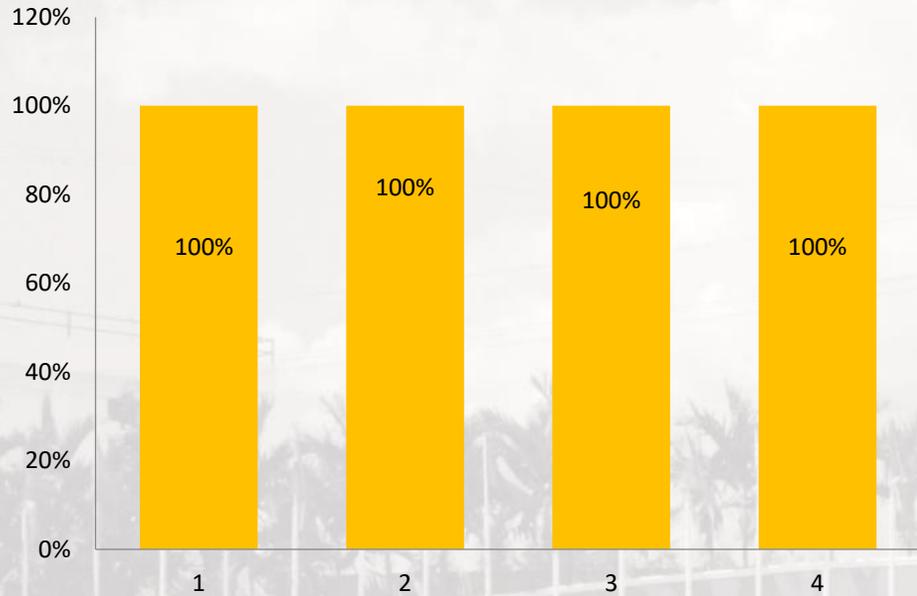
ELEMENTOS TANGIBLES



EFICACIA/CONFIABILIDAD



CAPACIDAD DE RESPUESTA

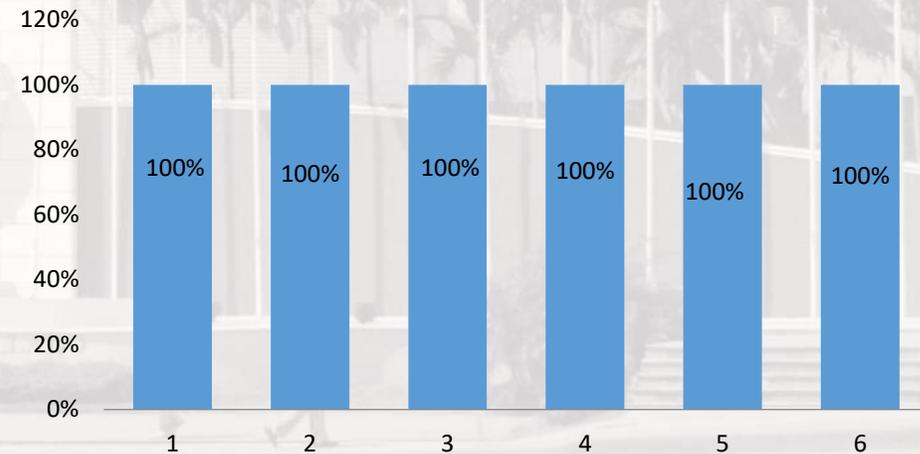


SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.

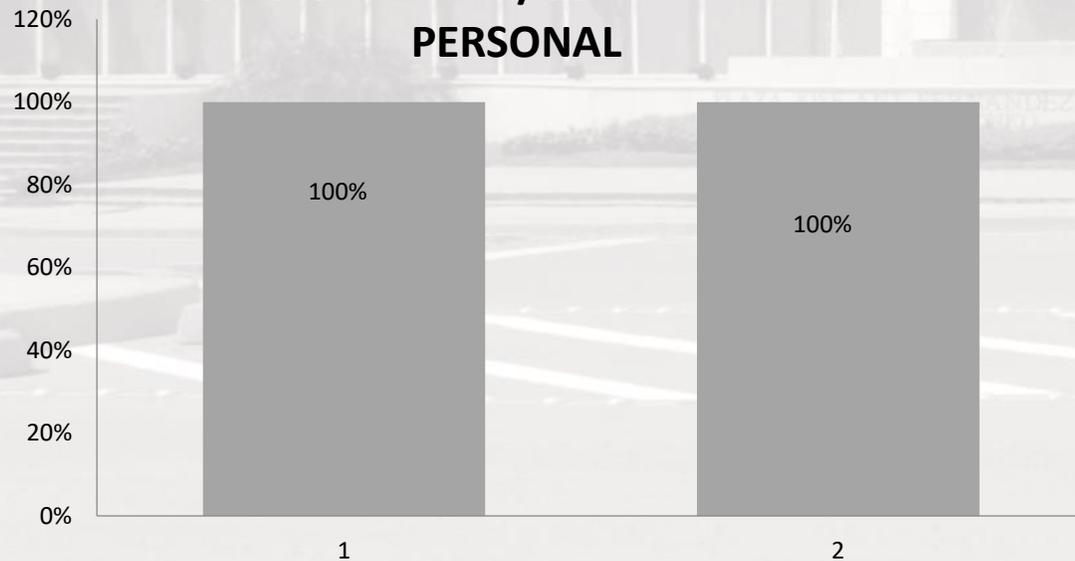


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER
PRESENCIAL.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

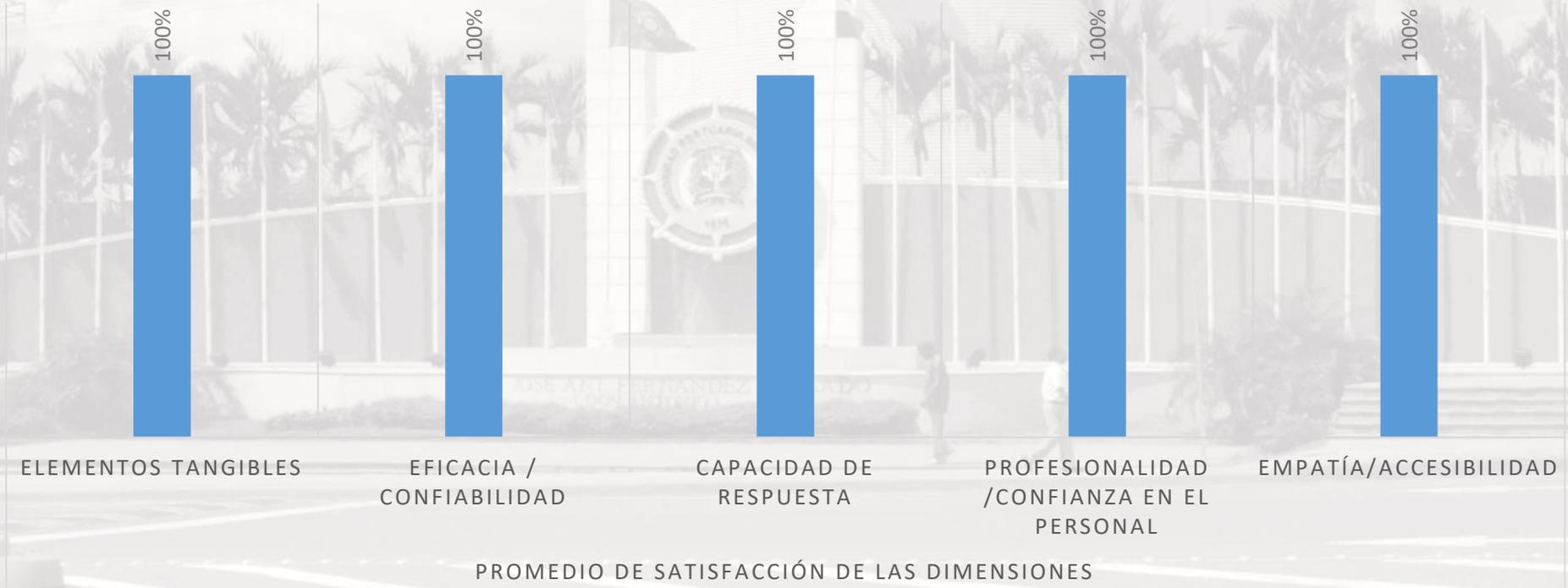
2

■ MUCHO MEJOR

SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



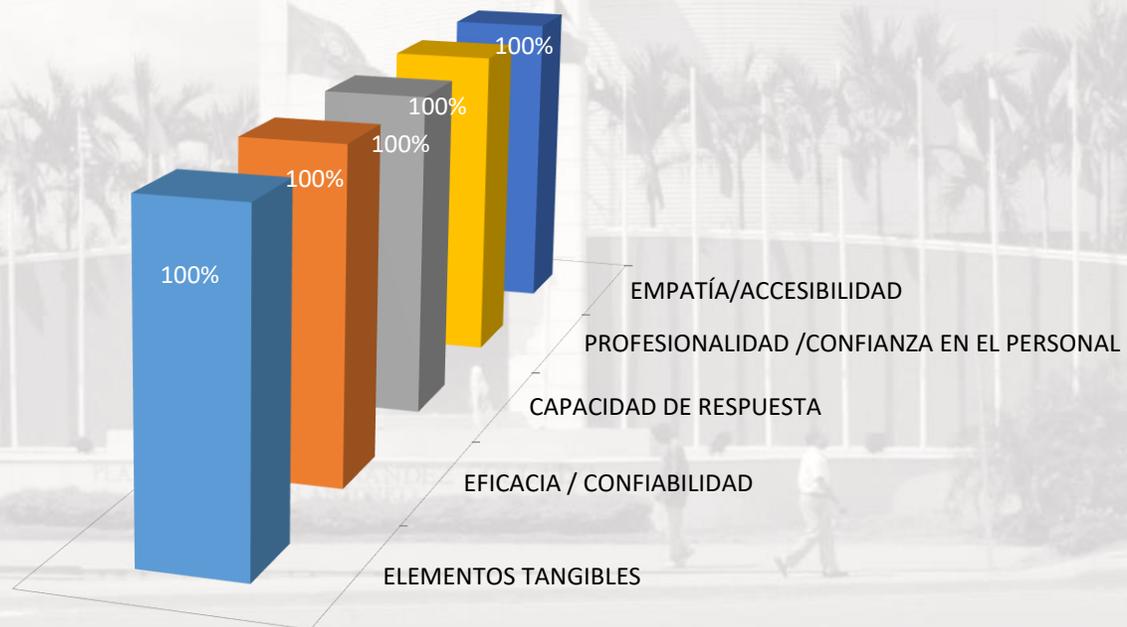
SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

100 %

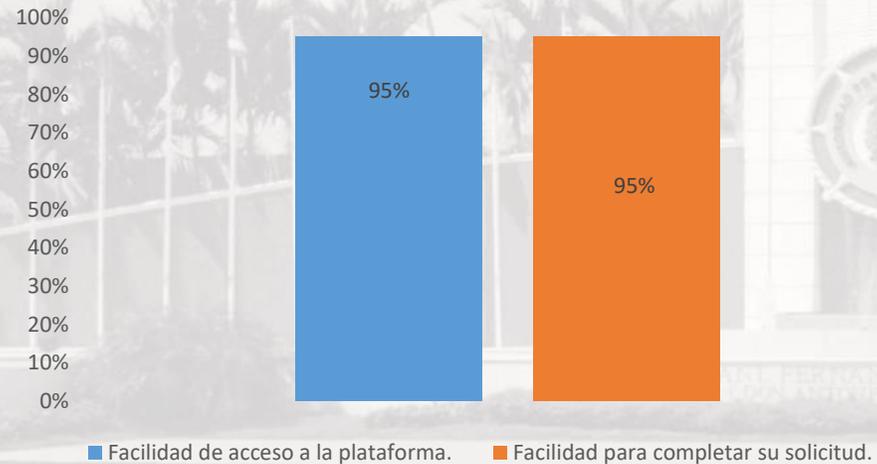


SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.

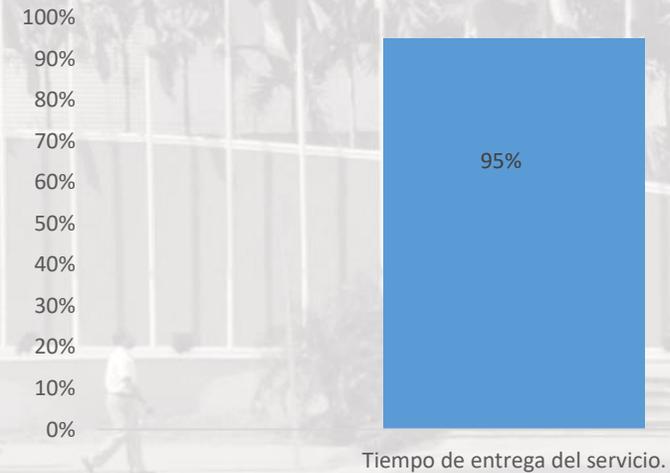


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ACCESIBILIDAD



TIEMPO DE RESPUESTA

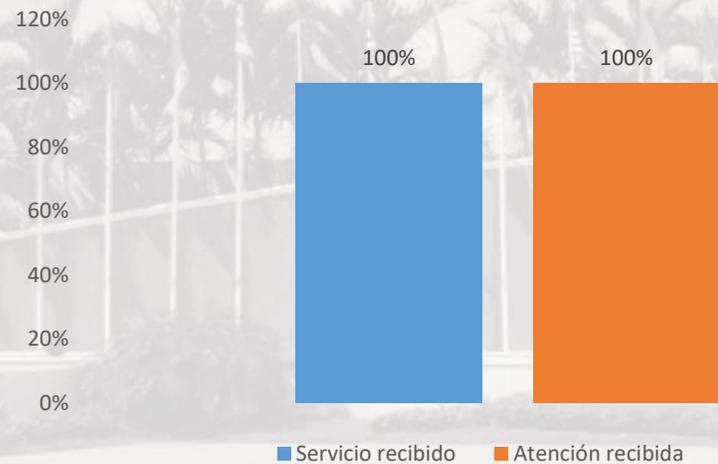


SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.

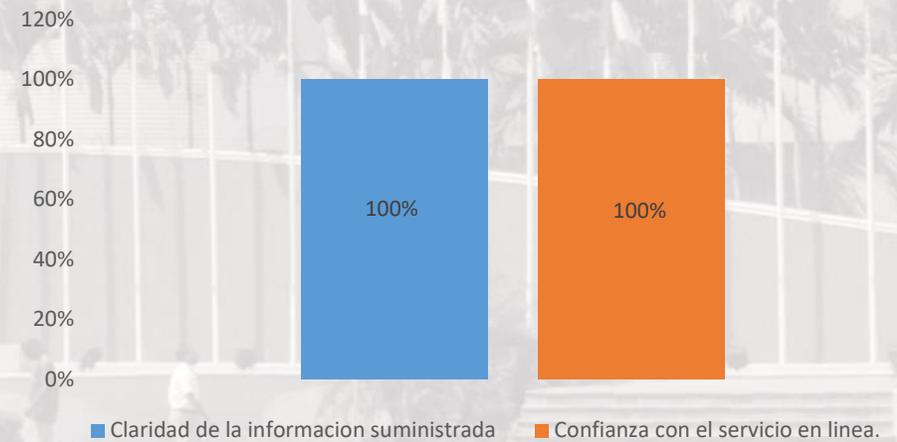


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

PROFESIONALIDAD



CONFIABILIDAD



SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



WWW.PORTUARIA.GOB.DO

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

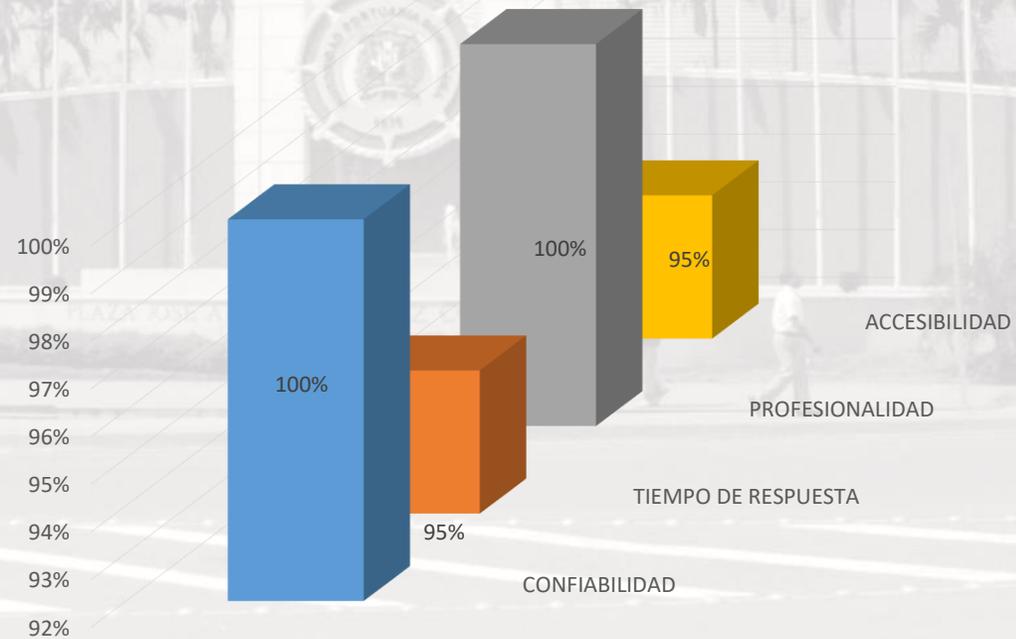
SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

**ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN**

98 %

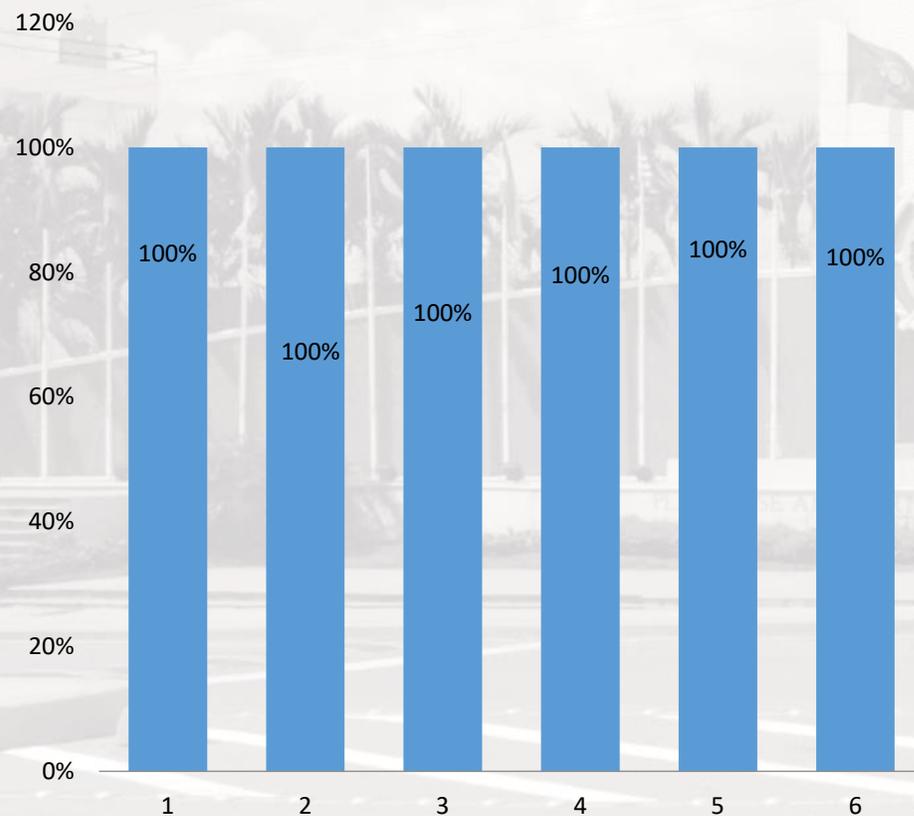


SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.

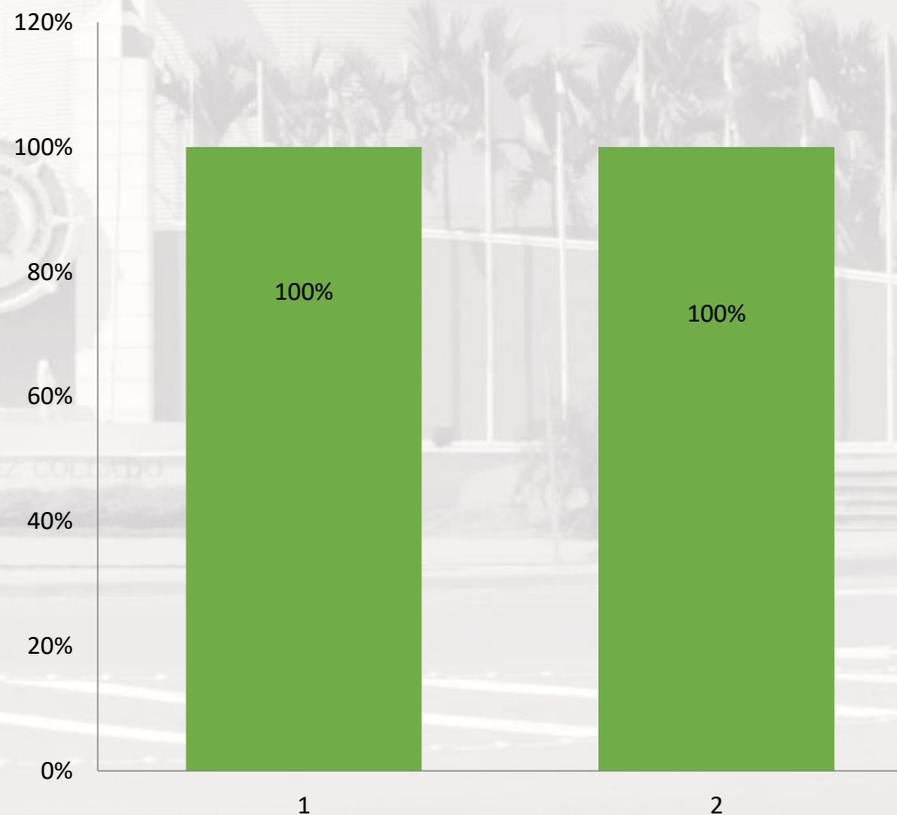


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ELEMENTOS TANGIBLES



EFICACIA/CONFIABILIDAD

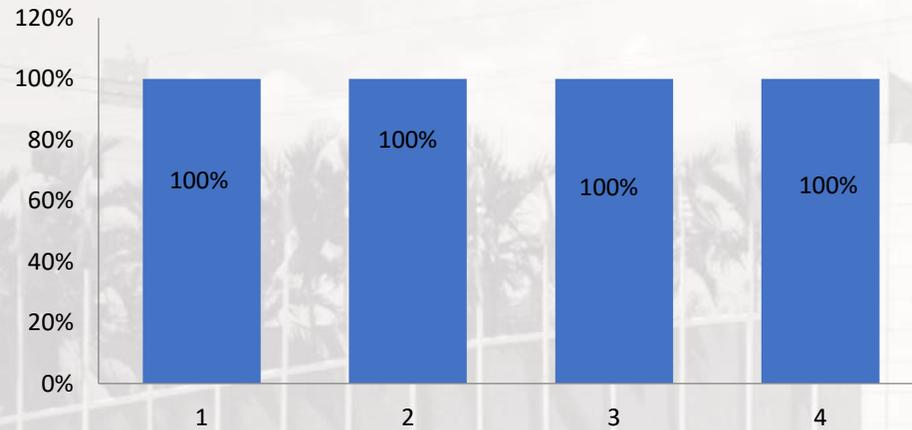


SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.

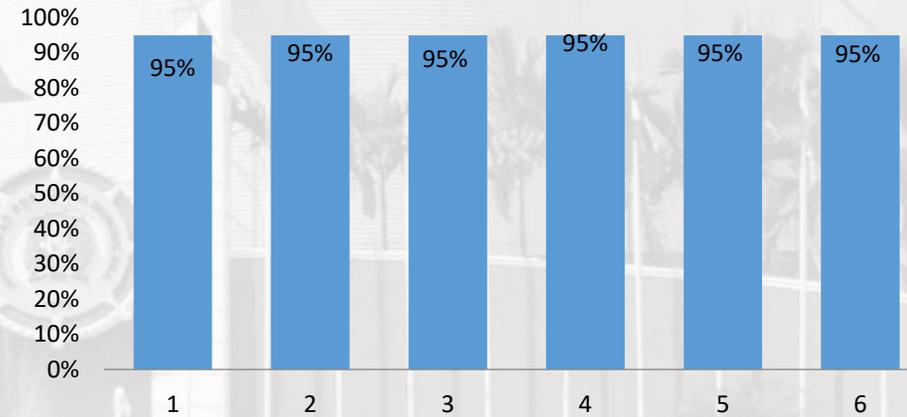


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

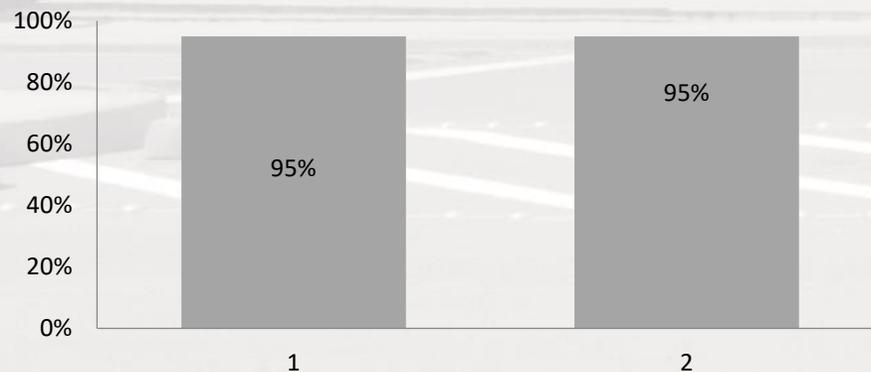
CAPACIDAD DE RESPUESTA



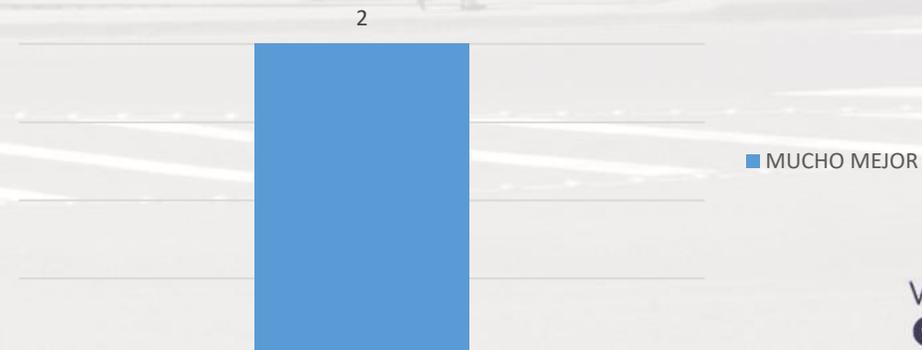
EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



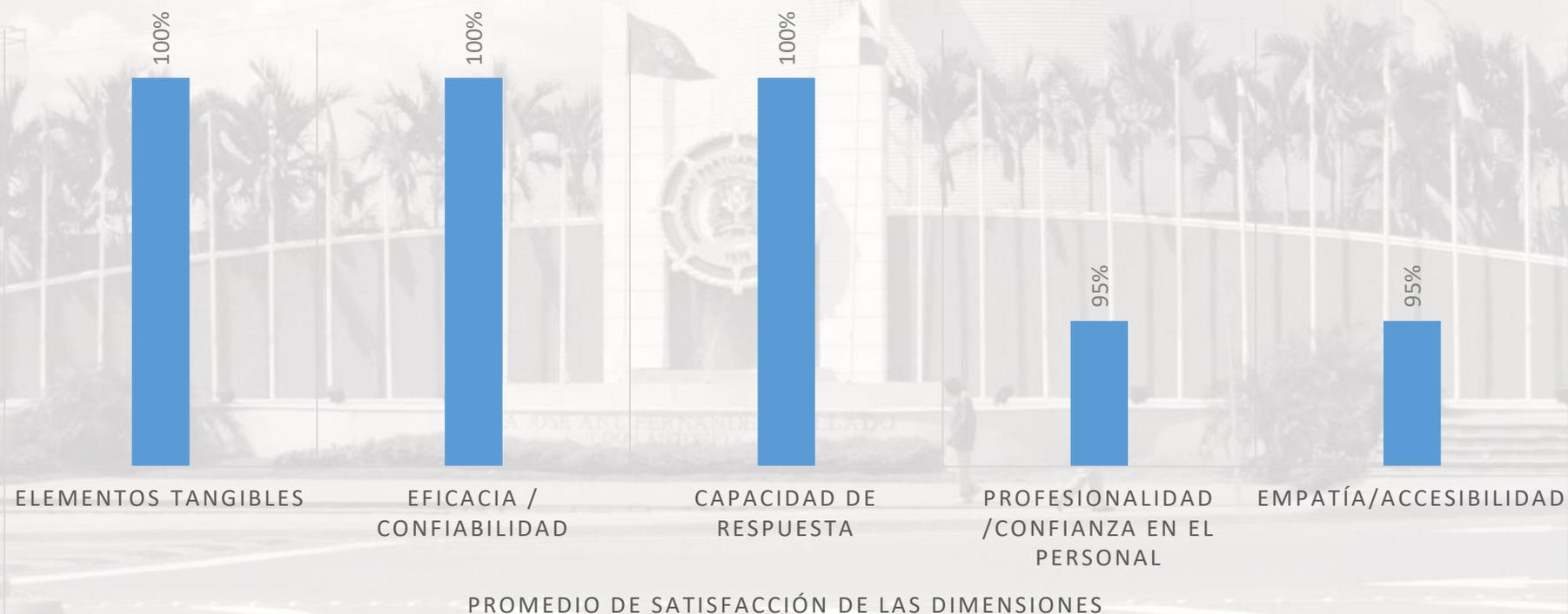
MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO



SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

98 %

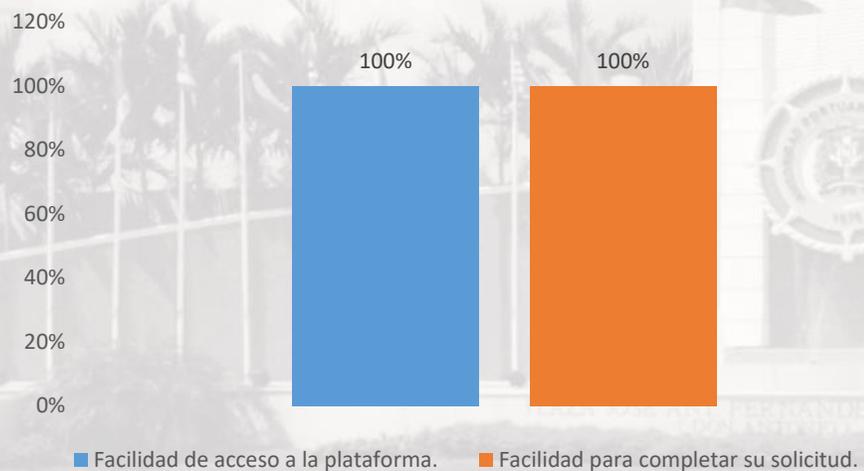


SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.

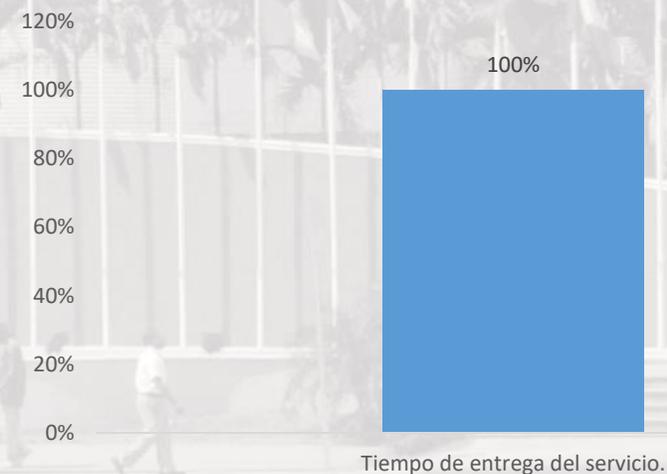


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ACCESIBILIDAD



TIEMPO DE RESPUESTA

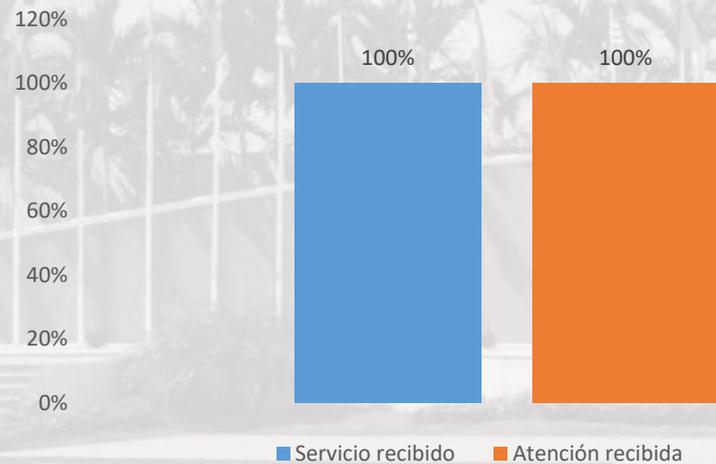


SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.

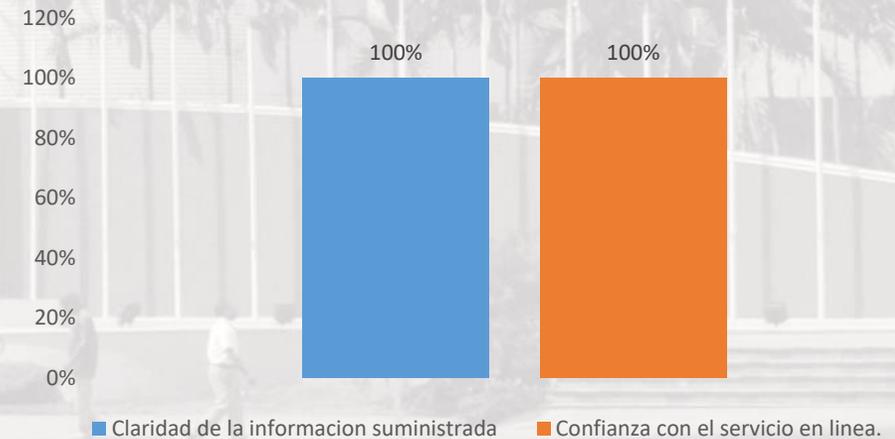


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

PROFESIONALIDAD



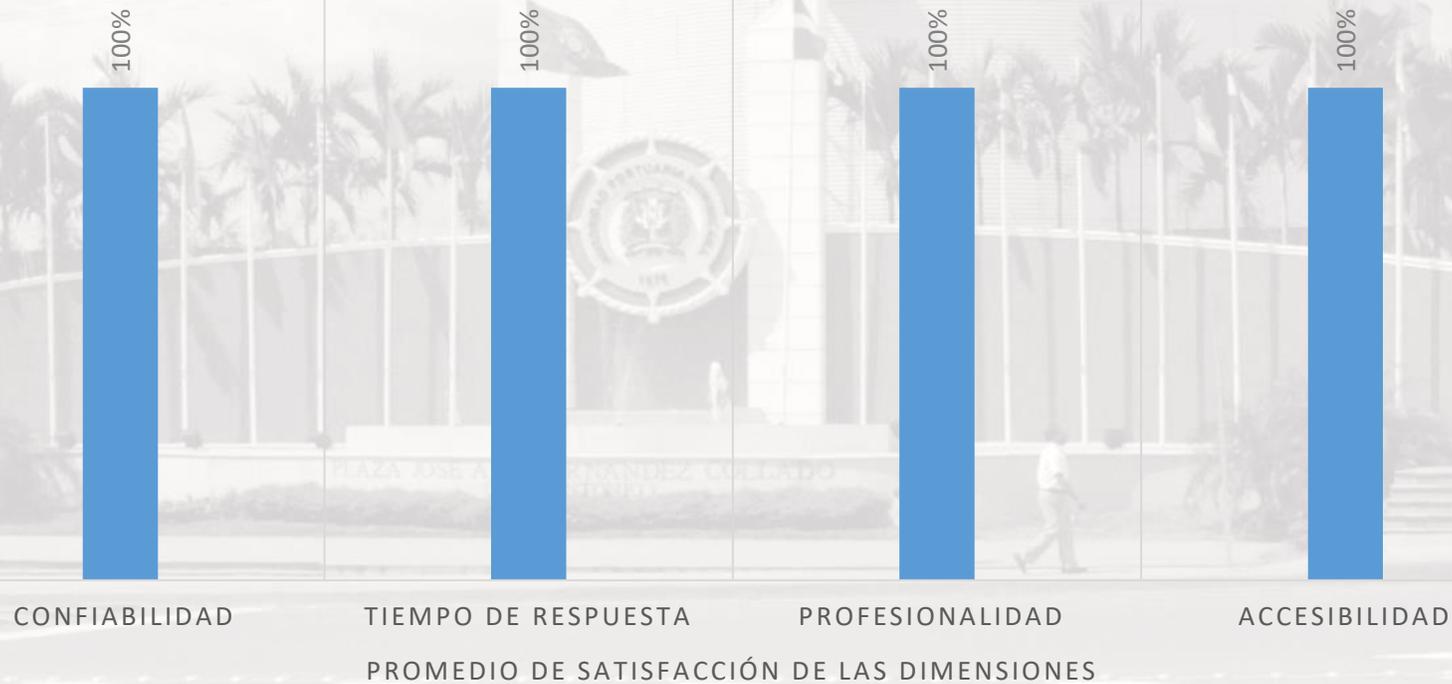
CONFIABILIDAD



SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



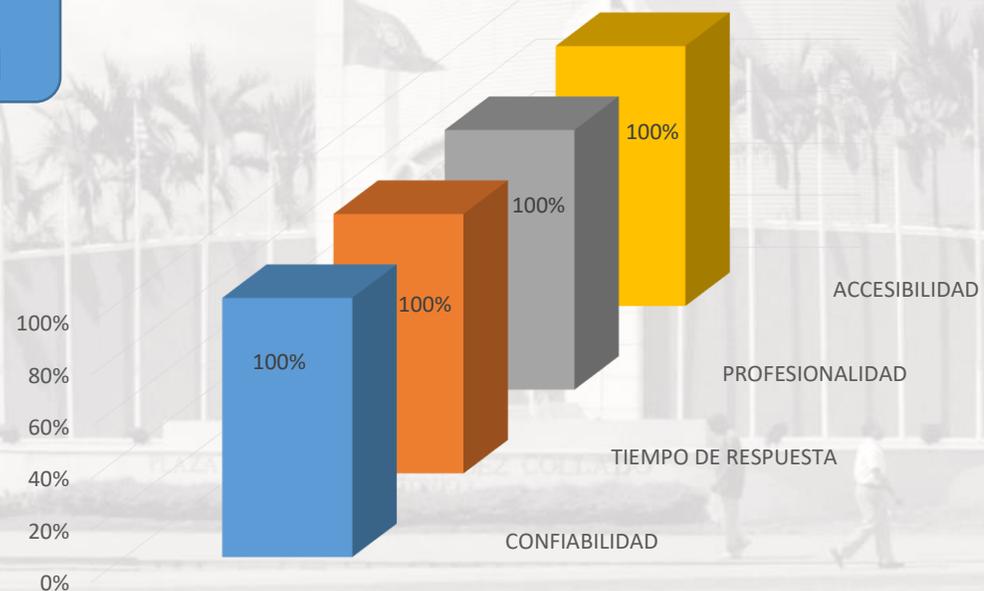
SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

100 %

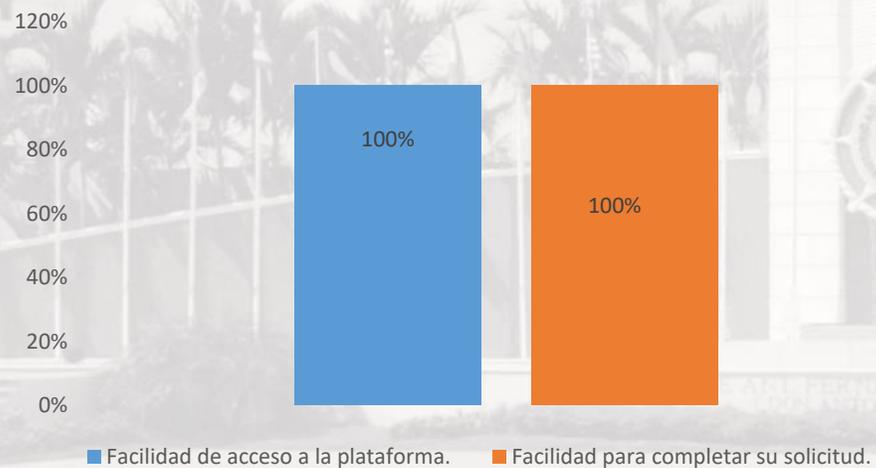


SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES VÍA VUCERD

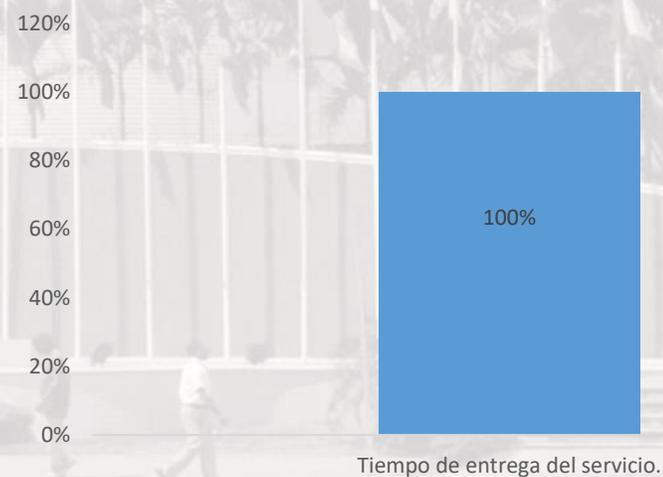


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ACCESIBILIDAD



TIEMPO DE RESPUESTA

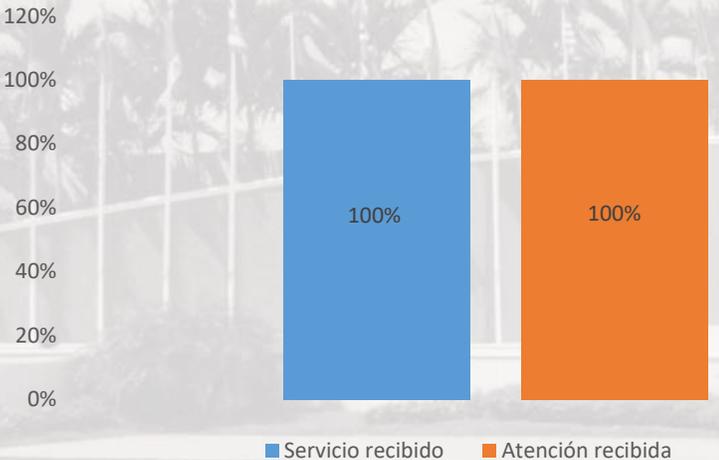


SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES VÍA VUCERD

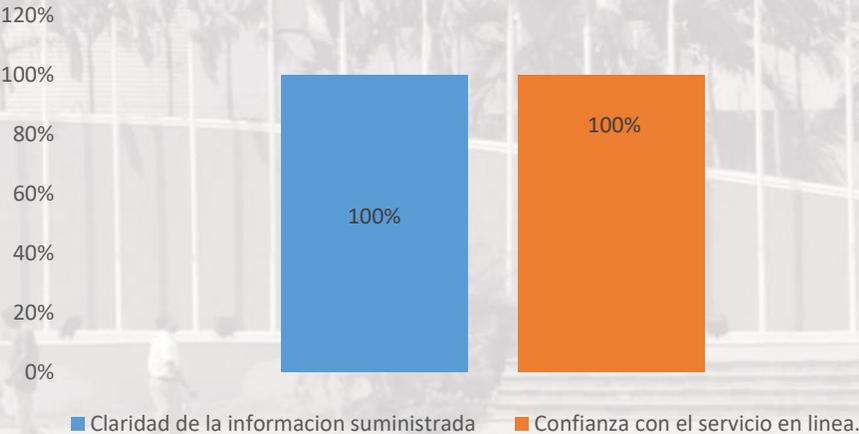


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

PROFESIONALIDAD



CONFIABILIDAD



SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES VÍA VUCERD



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



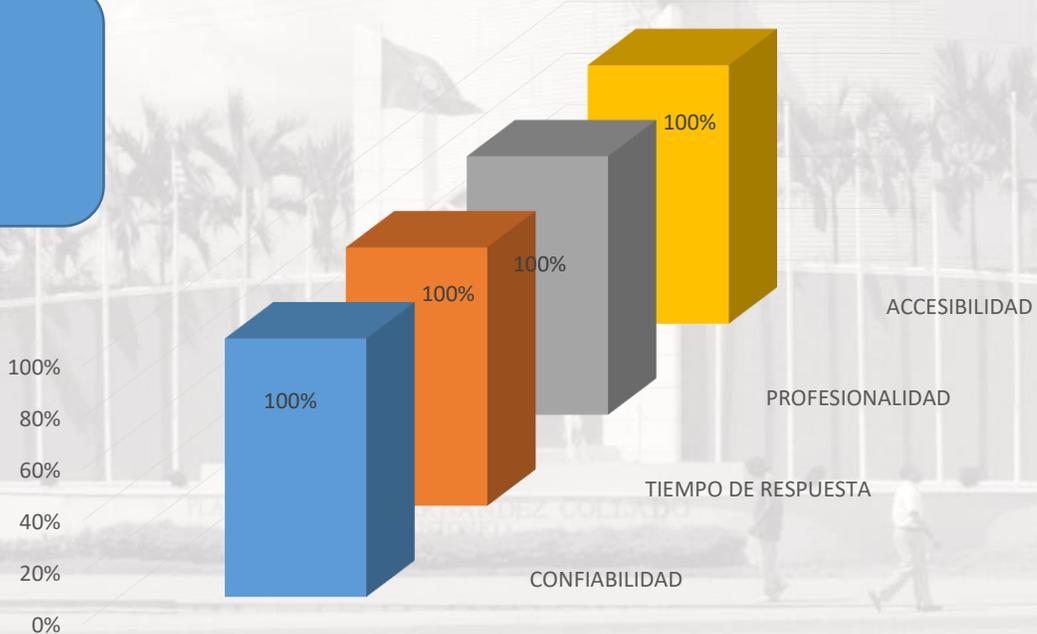
SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES VÍA VUCERD



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

100 %

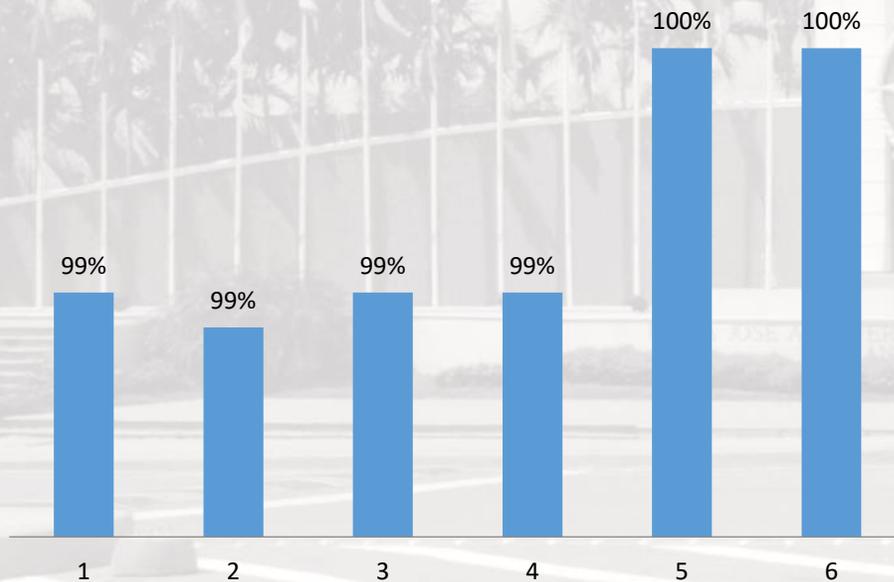


SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS

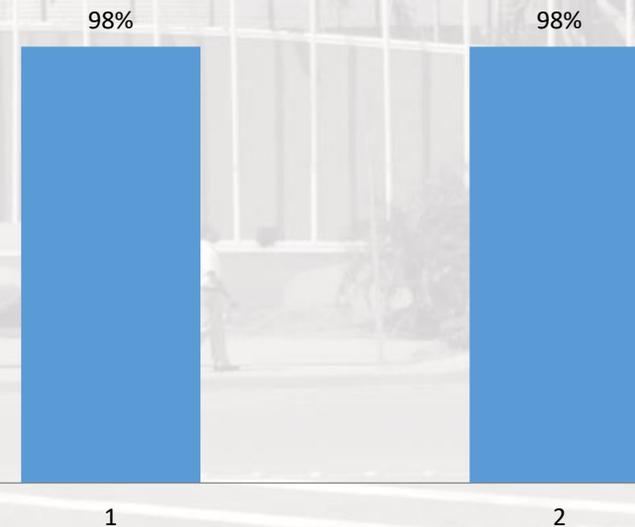


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ELEMENTOS TANGIBLES



EFICACIA/CONFIABILIDAD

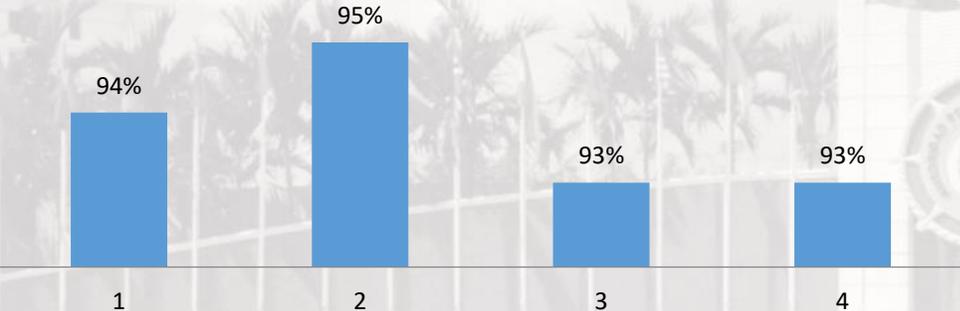


SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS

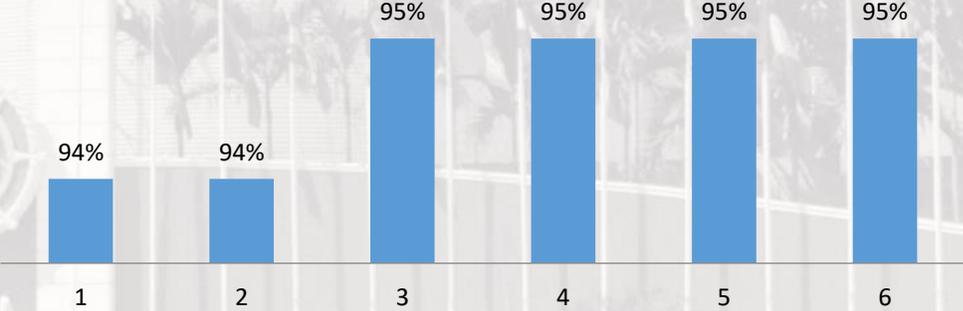


AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

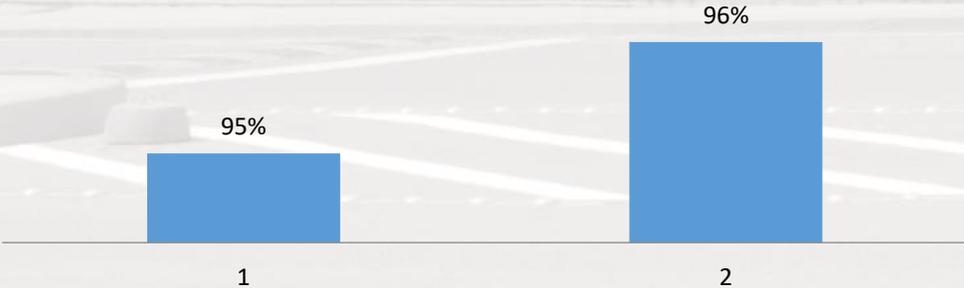
CAPACIDAD DE RESPUESTA



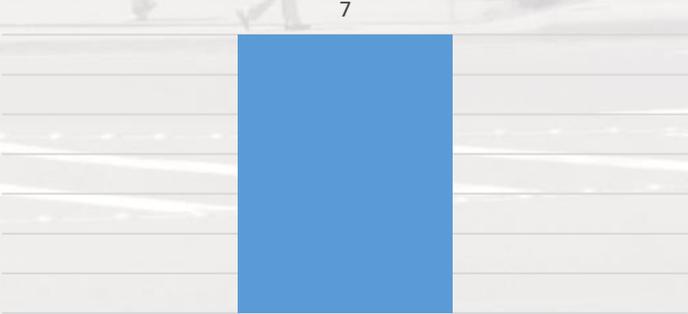
EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

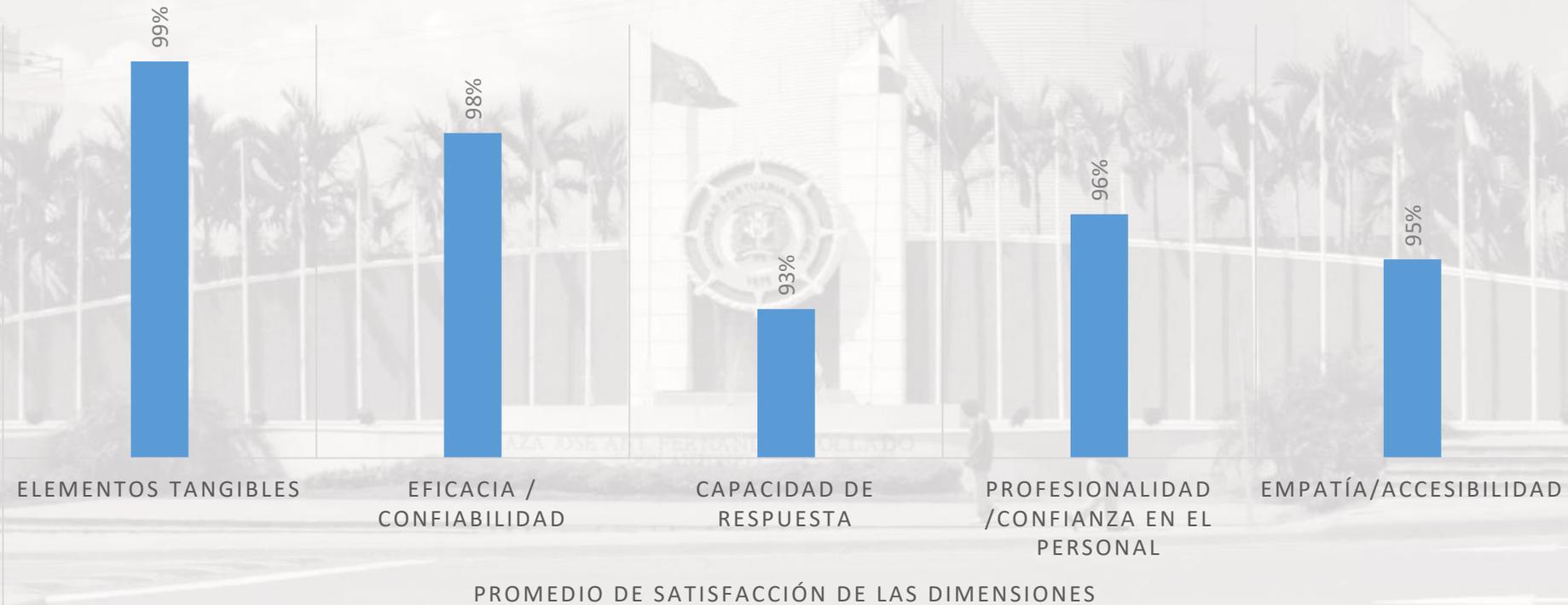


MUCHO MEJOR

SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



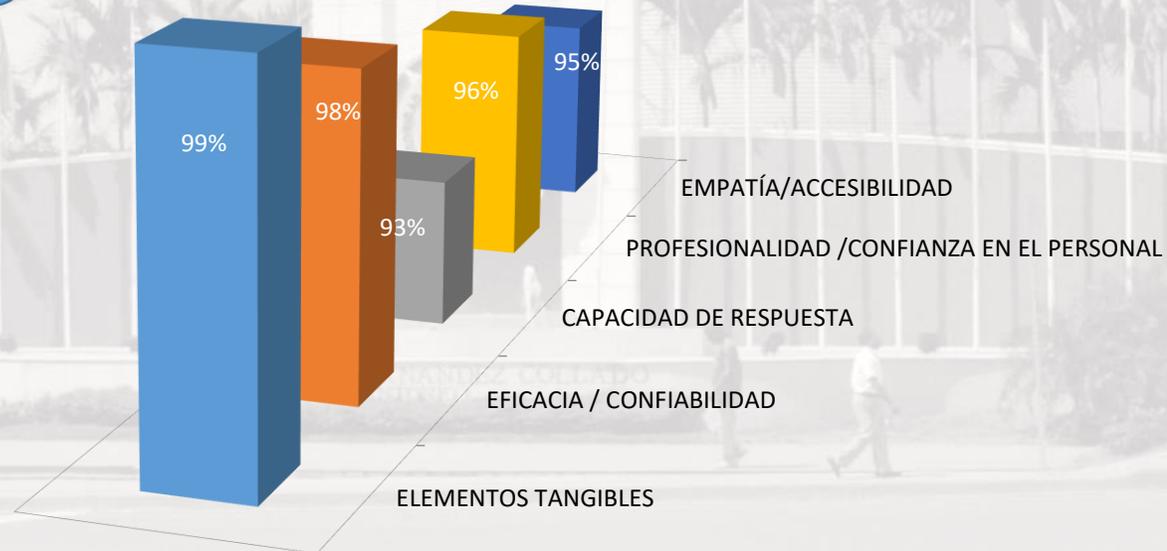
SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHÍCULOS IMPORTADOS



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

96 %

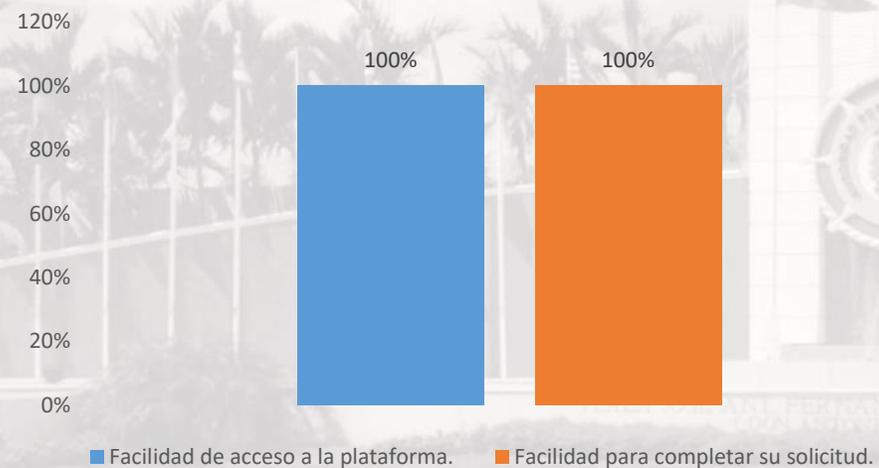


RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCE.

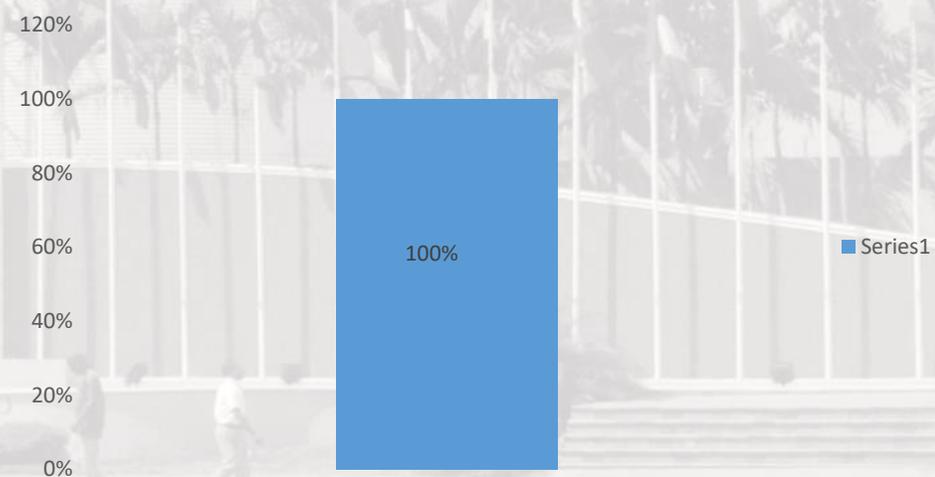


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ACCESIBILIDAD



TIEMPO DE RESPUESTA

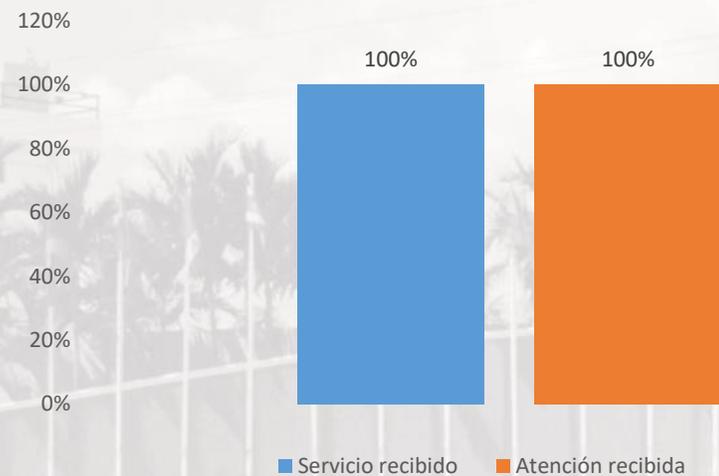


RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCE.

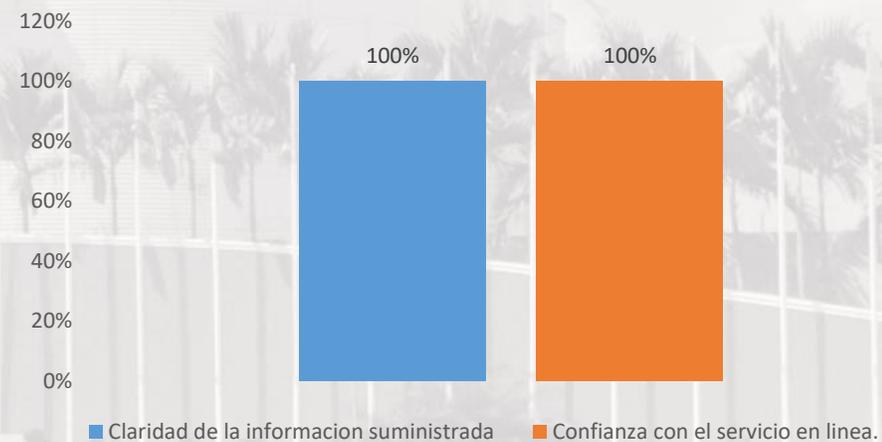


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

PROFESIONALIDAD



CONFIABILIDAD



RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCE.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



WWW.PORTUARIA.GOB.DO

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

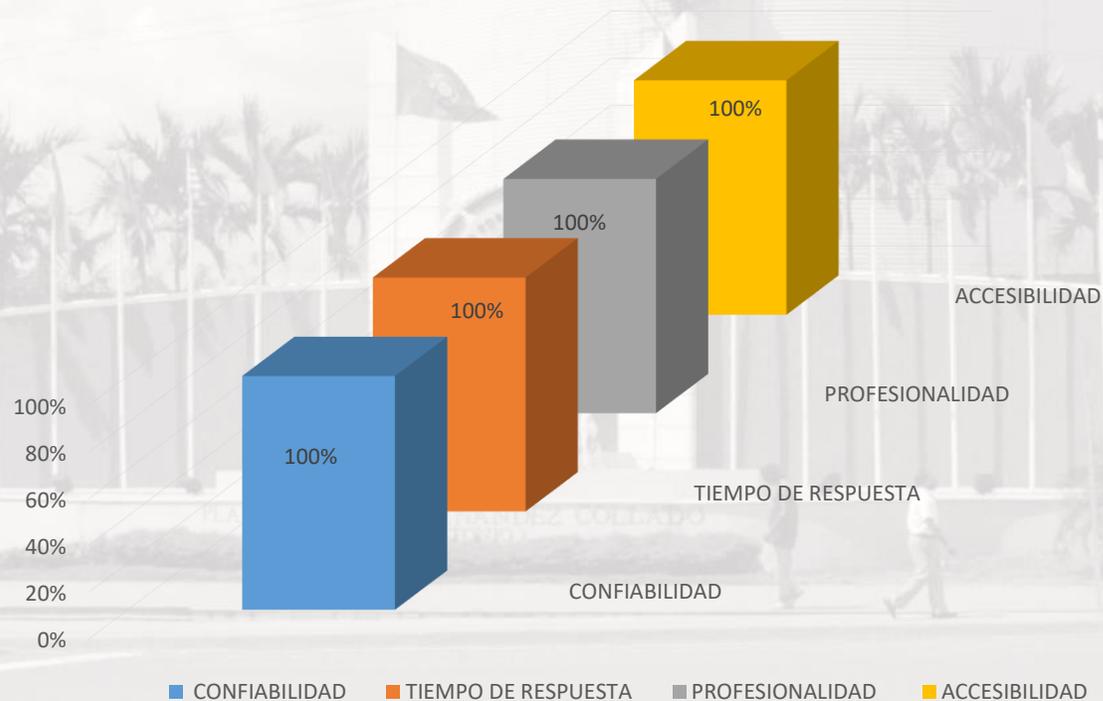
RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCE.



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN

100 %





**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA
OBTENIDA POR TIPO DE SERVICIO

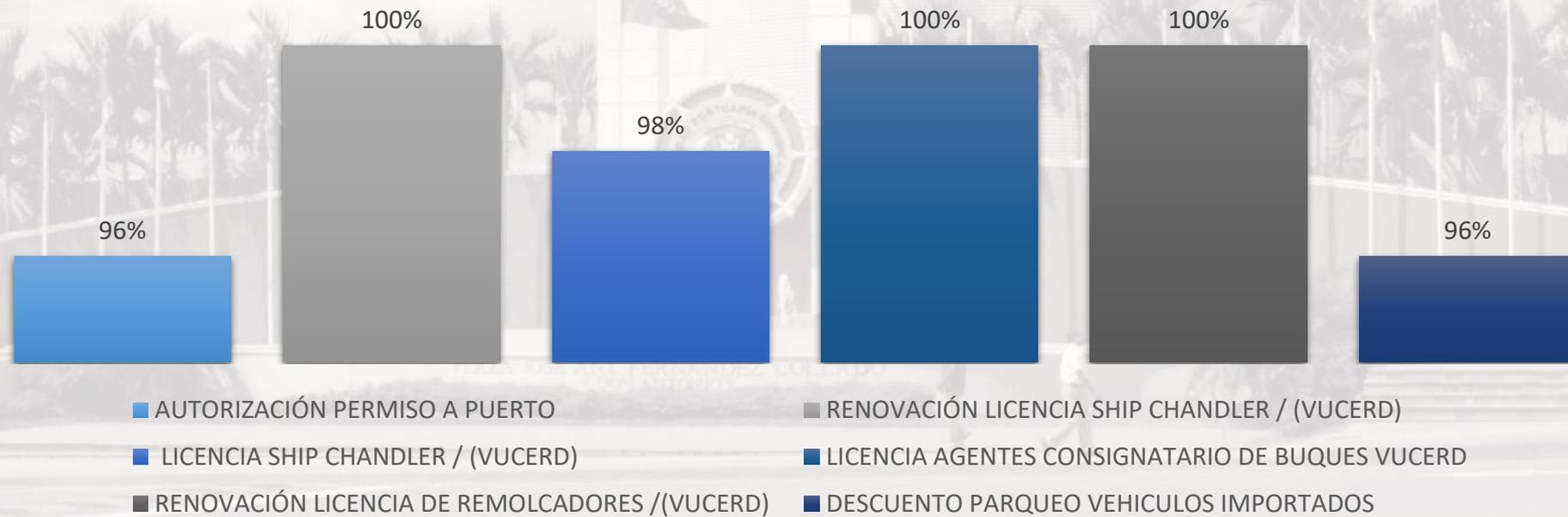
WWW.PORTUARIA.GOB.DO

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



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

SATISFACCIÓN POR SERVICIO



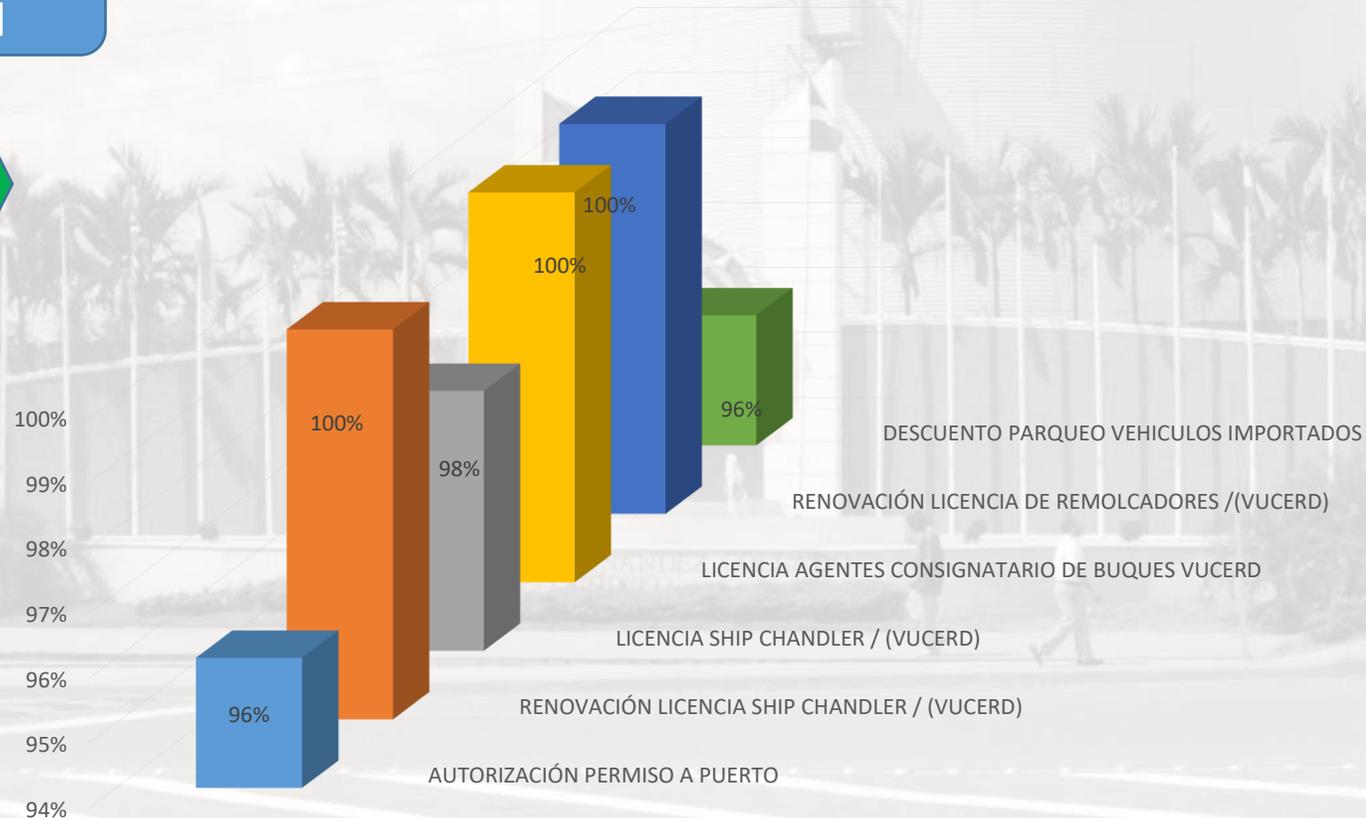


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

**ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN**

98 %

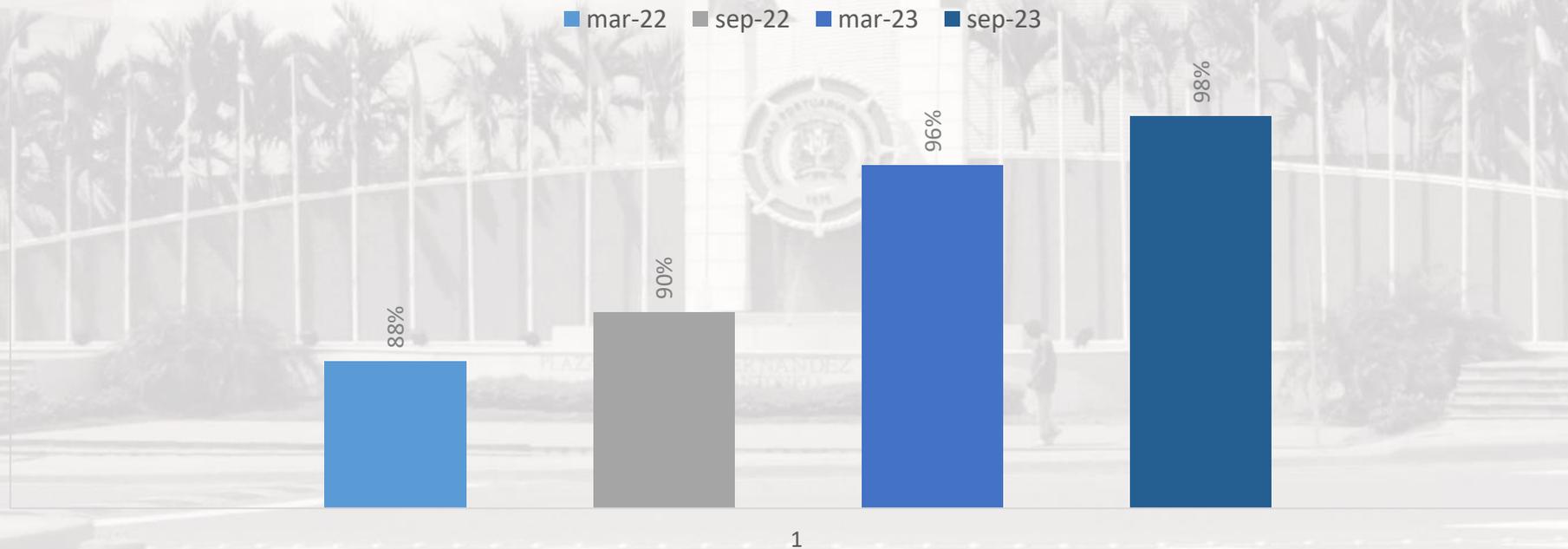
SATISFACCIÓN POR SERVICIO





**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

MEJORA CONTINUA COMPARACIÓN EN LOS RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN





**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

GRACIAS