



**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

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

ÍNDICE



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

4

METODOLOGÍA

5

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES

8

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES

18

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

23

PLAN DE ACCIÓN

26

INTRODUCCIÓN



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

La Autoridad Portuaria Dominicana, en su rol de órgano regulador del Sistema Portuario Nacional, tiene como función principal dirigir y administrar los puertos marítimos e incrementar el comercio internacional del país.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo septiembre 2023 a febrero 2024.

FICHA TÉCNICA



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

❑ **Población:** Servicios presenciales 458, servicios virtuales 38.

❑ **ÁMBITO:** Sede central de APORDOM.

❑ **MUESTRA:** El cálculo de la muestra se realizó conforme a los lineamientos del MAP por lo que se determinó la siguiente muestra :

SERVICIOS PRESENCIALES	63
<i>Autorización de Permiso a los Puertos</i>	59
<i>Servicio de Descuento en Parqueo de Vehículos Importados</i>	4

SERVICIOS VIRTUALES	7
Servicio Renovación de Licencia Ship Chandlers	4
Renovación Licencia de Remolcadores	1
Servicio de Licencias Ship Chandlers	2

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía Plataforma Tecnológica del MAP y vía llamada telefónica.

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 1ro al 15 de abril del año 2024.

❑ **RESPONSABLES:** Directora de Planificación y Desarrollo, Encargado de Calidad, MAP a través de su plataforma.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) 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

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 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

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 le atendió

Empatía

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

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

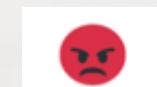
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho





**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

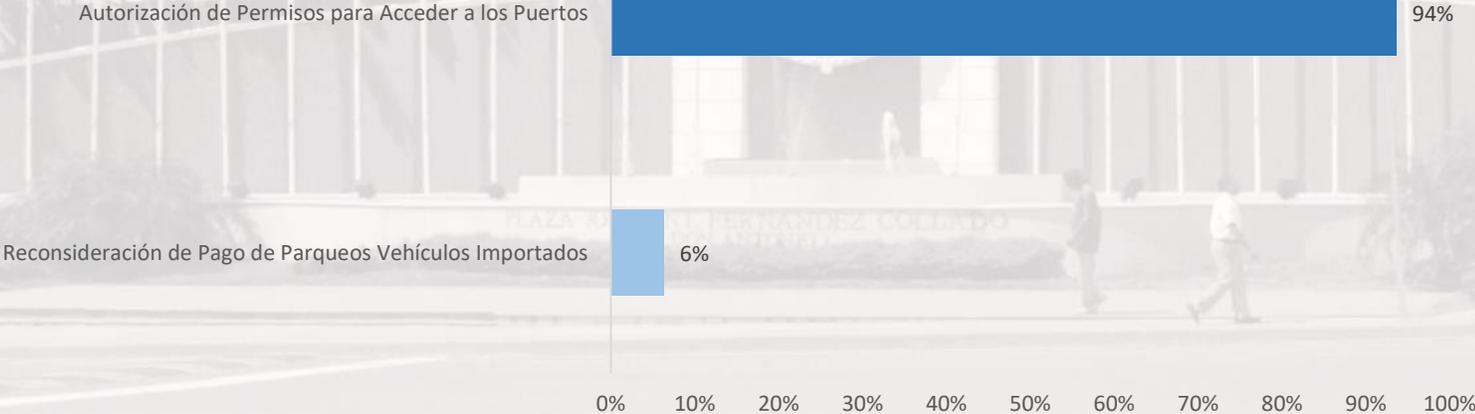
[Twitter](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [YouTube](#) [@PORTUARIARD](#)

Servicios encuestados de manera presenciales a ciudadanos



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

Porcentaje de respuesta



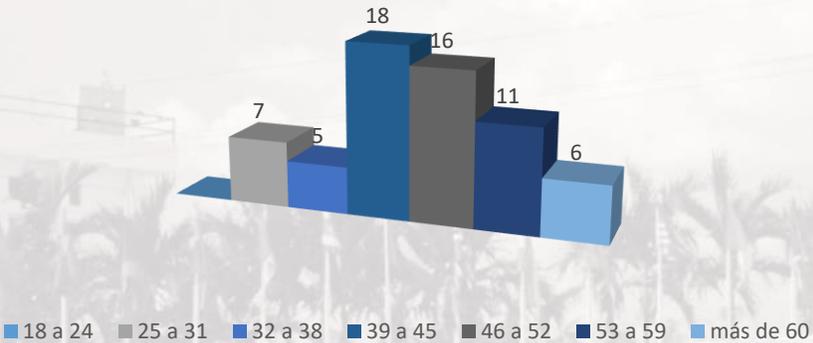
Total de
respuestas:
63

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

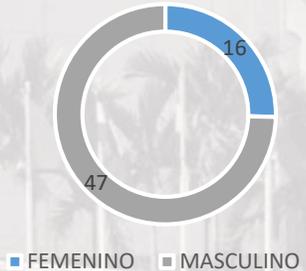


**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

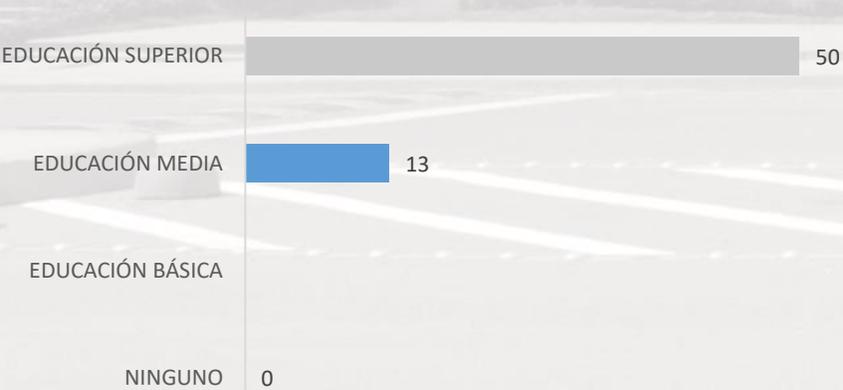
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo



Último grado de estudio alcanzado



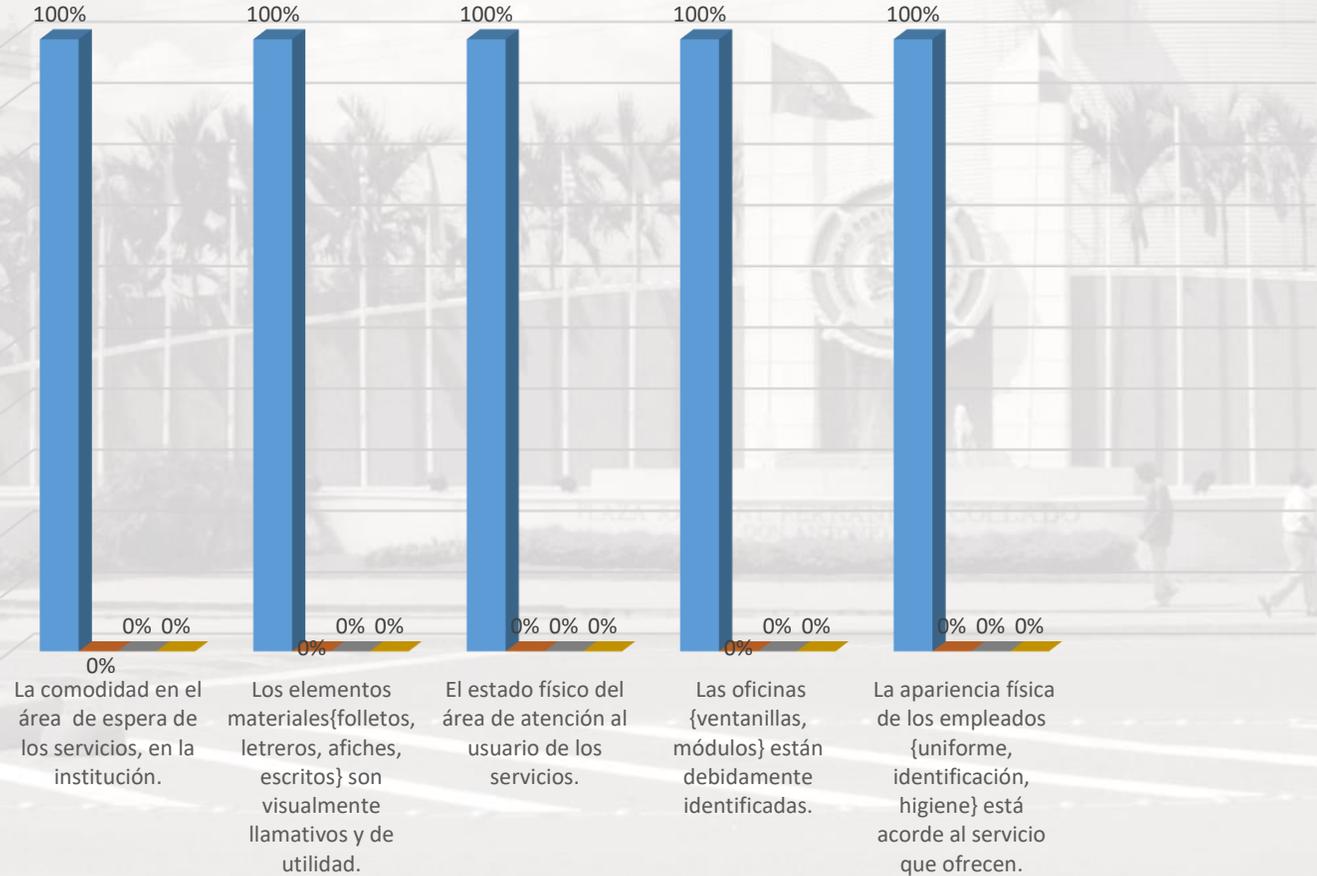
En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**



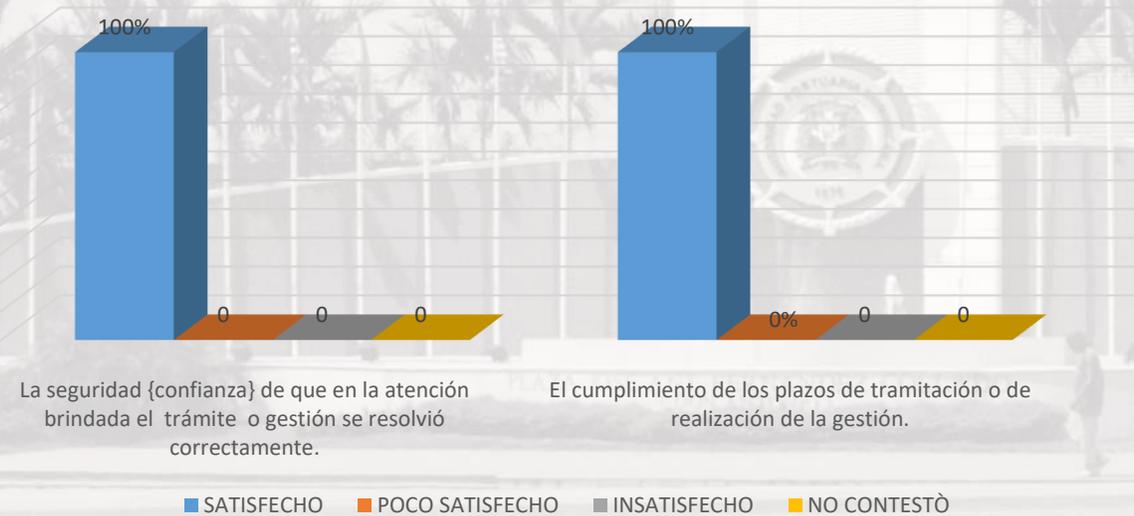
**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**

100%

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA



Promedio de
satisfacción de la
dimensión

100%

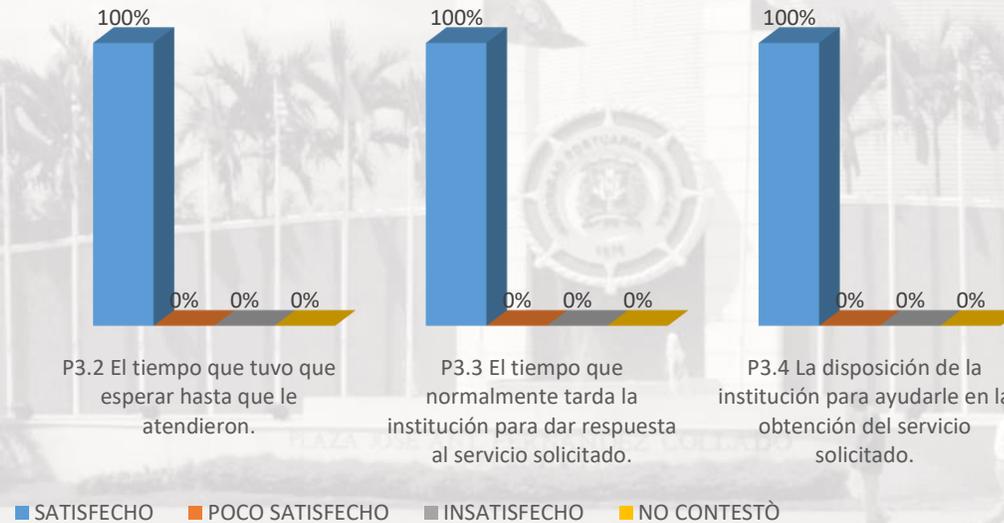
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

Promedio de
satisfacción de la
dimensión

100%



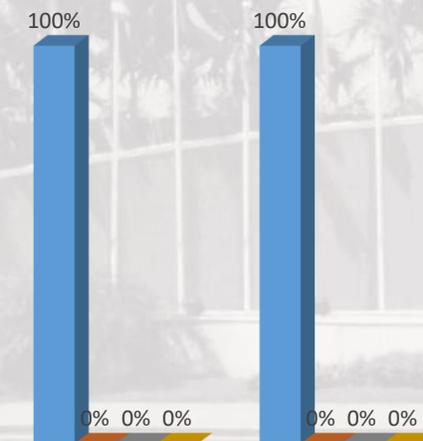
Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATIA



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

Promedio de
satisfacción de la
dimensión



P5.1 La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.

P5.2 El horario de atención al público.

■ SATISFECHO ■ POCO SATISFECHO ■ INSATISFECHO ■ NO CONTESTO

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

Twitter Facebook Instagram YouTube @PORTUARIARD

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA



Promedio de satisfacción

100%

Media general de cada dimensión

Expresado en %

Base: 100% Total muestra

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

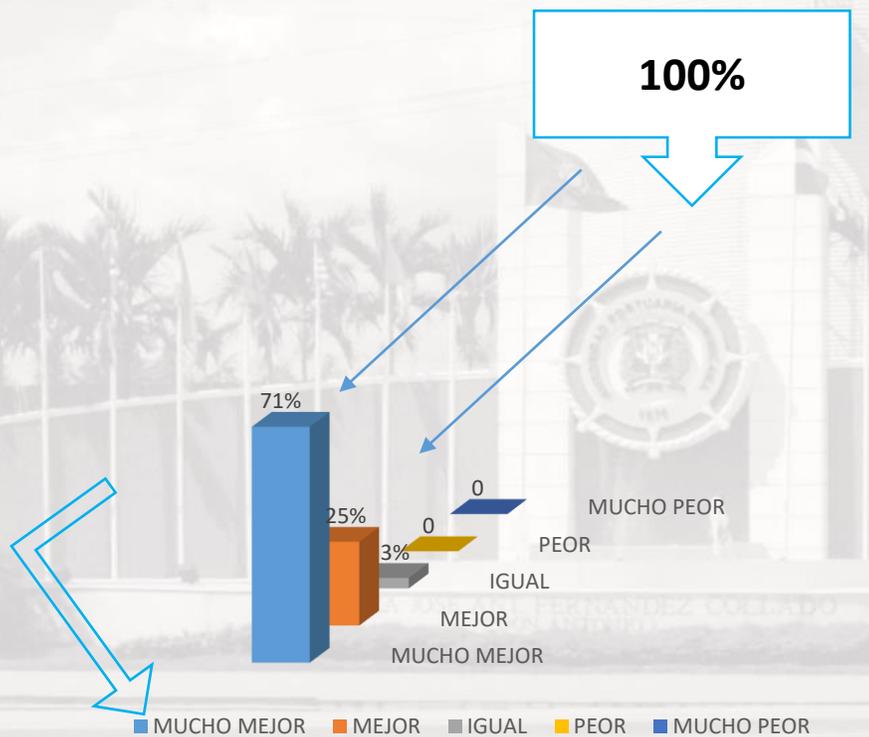
@PORTUARIARD

SERVICIO ESPERADO

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



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA



El 96% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

@PORTUARIARD



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos

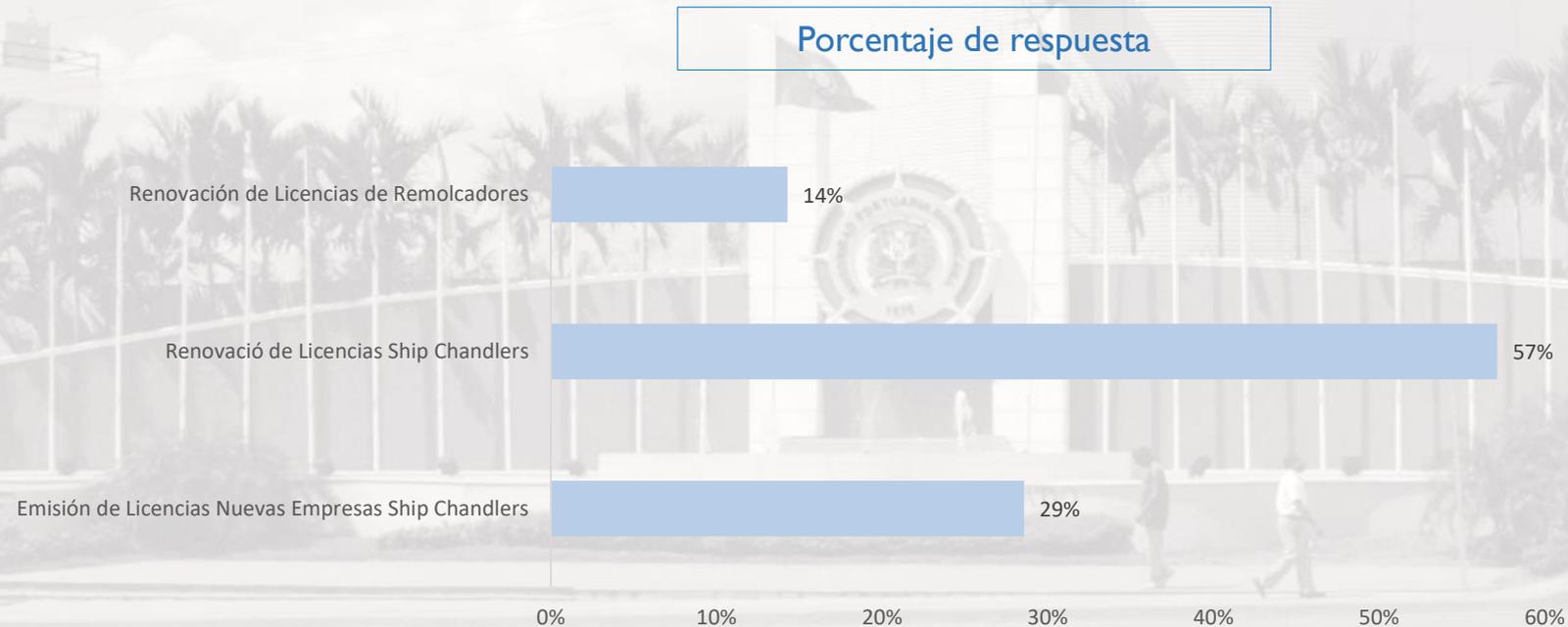
WWW.PORTUARIA.GOB.DO

 @PORTUARIARD

Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA



Total de
respuestas:
7

Base: 100% Total muestra

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

@PORTUARIARD

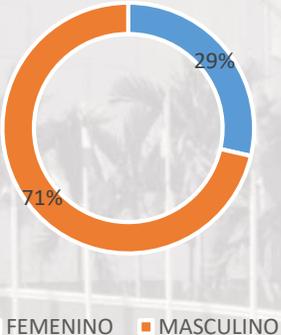
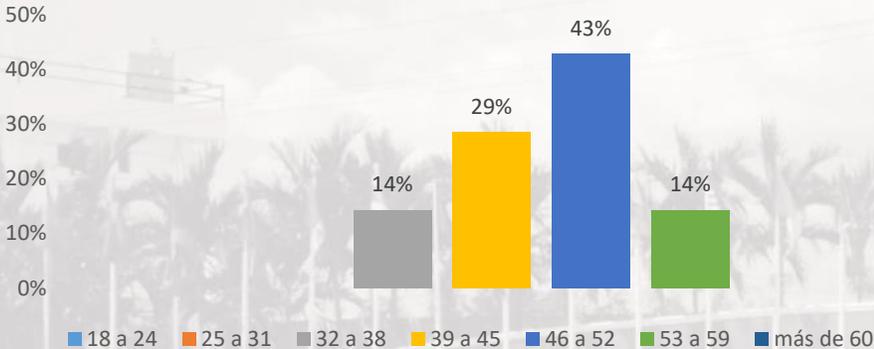
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

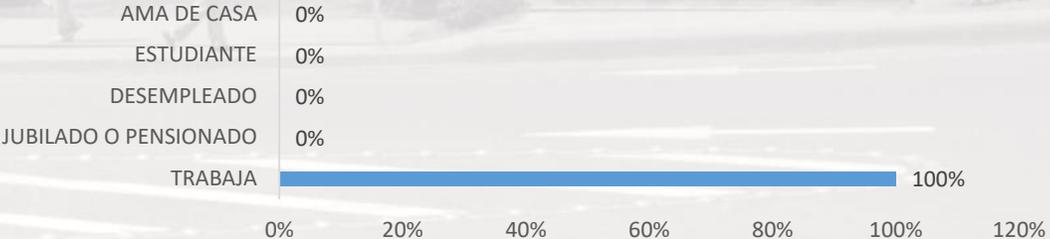
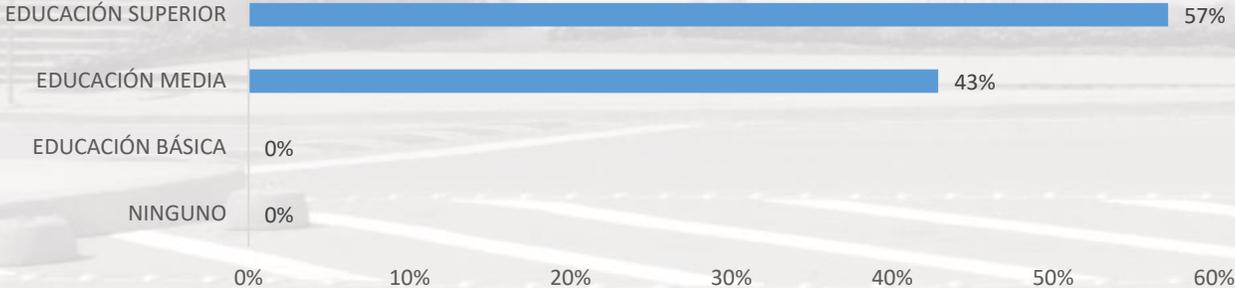
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

Sexo



Último grado de estudio alcanzado

En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES VUCERD



AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA

Promedio de satisfacción de la dimensión

100%

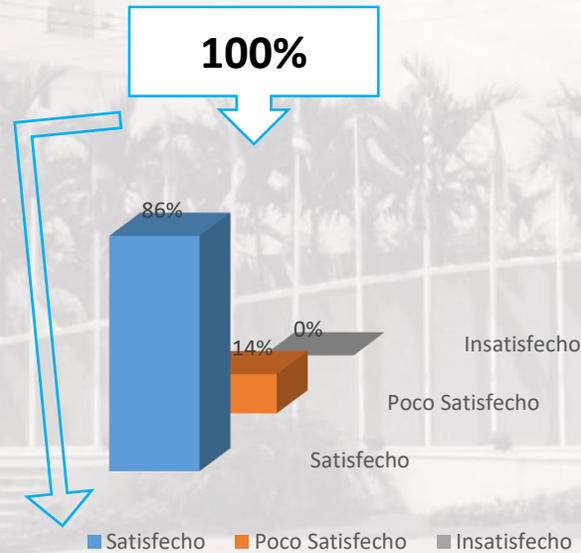




**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

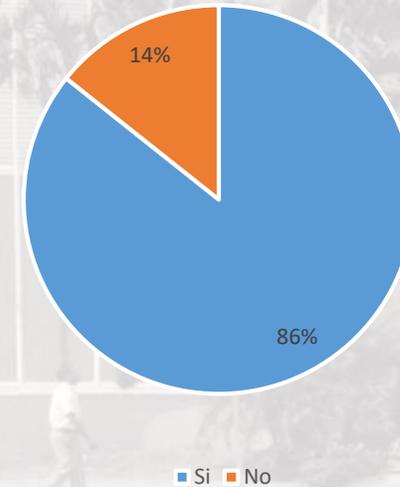
SERVICIO ESPERADO

¿Con relación al servicio y atención recibida, se siente Satisfecho, Poco satisfecho o Insatisfecho?



El 100% con el servicio recibido está satisfecho o poco satisfecho.

¿Utilizó el soporte en línea?





**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

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

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales.



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

100 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

100 %

100%

Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Virtuales



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a ciudadanos)

100 %

Promedio de
Satisfacción
de servicios virtuales
(a ciudadanos)

100 %

100%

El 100% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

PLAN DE ACCIÓN

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

 @PORTUARIARD

PLAN DE ACCIÓN MAP 2024



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

Atendiendo a los resultados obtenidos en el índice de satisfacción de los usuarios, tanto en los servicios presenciales como virtuales, se concluye que, como plan de acción se comunicará a la Dirección de Logística los comentarios recibidos por los clientes a los fines de mejorar continuamente y que se mantengan los resultados satisfactorios en las evaluaciones a realizar.



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

GRACIAS