

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Enero-marzo 2021

RESUMEN DE RESULTADOS
DIRECCIÓN DE CALIDAD



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

FICHA TÉCNICA

▶ UNIVERSO:

El cuestionario le será aplicado a nuestros ciudadanos/clientes atendiendo a los lineamientos establecidos en nuestro procedimiento interno "Satisfacción al Usuario/Ciudadano (APD-P-CAL-05), con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados por APORDOM.

Utilizaremos como nuestro universo el número de solicitudes mensuales del servicio más demandado que posee un promedio mensual de 90 solicitudes aproximadamente.

▶ ÁMBITO:

La encuesta será publicada en la página web de la institución y será publicada en las redes sociales con la finalidad de incentivar la participación voluntaria de nuestros ciudadanos/clientes y de dar a conocer por diferentes medios la importancia de conocer su opinión con relación a los servicios que ofrecemos.

Aplicaremos la encuesta también de forma presencial en las oficinas de la Dirección Logística, donde diariamente se reciben empresas Ship Chanlers solicitando permisos para acceder a los puertos; así también desde la Dirección Comercial se estarán contactando con las Navieras por diferentes medios para la realización de dicho cuestionario.



FICHA TÉCNICA

▶ MUESTRA:

- ▶ El tamaño de la muestra será determinado mediante la técnica del Muestreo Aleatorio Simple, donde el valor del universo es 90 como fue indicado anteriormente. Se utilizará la calculadora de muestras digital que está disponible en el siguiente enlace Web:

https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

- ▶ La muestra será seleccionada atendiendo a un margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%. Como se puede apreciar en la imagen mostrada a continuación, el tamaño requerido de la muestra es de 74:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 90

Tamaño de muestra: **74**

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

▶ CUESTIONARIO:

- ▶ Estructurado



FICHA TÉCNICA

▶ MÉTODO A UTILIZAR:

Utilizaremos diversos métodos que garanticen la participación del tamaño requerido de la muestra para que la retroalimentación obtenida sea objetiva y se logre evaluar correctamente la percepción de nuestros ciudadanos/clientes:

- ▶ La encuesta será publicada en la página web donde los usuarios podrán acceder libremente desde cualquier dispositivo con acceso a internet.
- ▶ La encuesta será enviada por correo electrónico masivo a los clientes atendiendo al Directorio Portuario.
- ▶ La encuesta será aplicada también de forma presencial en las instalaciones de APORDOM, específicamente en la Dirección de Logística como fue indicado anteriormente.
- ▶ En caso de ser requerido, la representante de “Atención al Usuario en la Dirección Comercial” deberá llamar a los clientes para realizar la encuesta por vía telefónica.



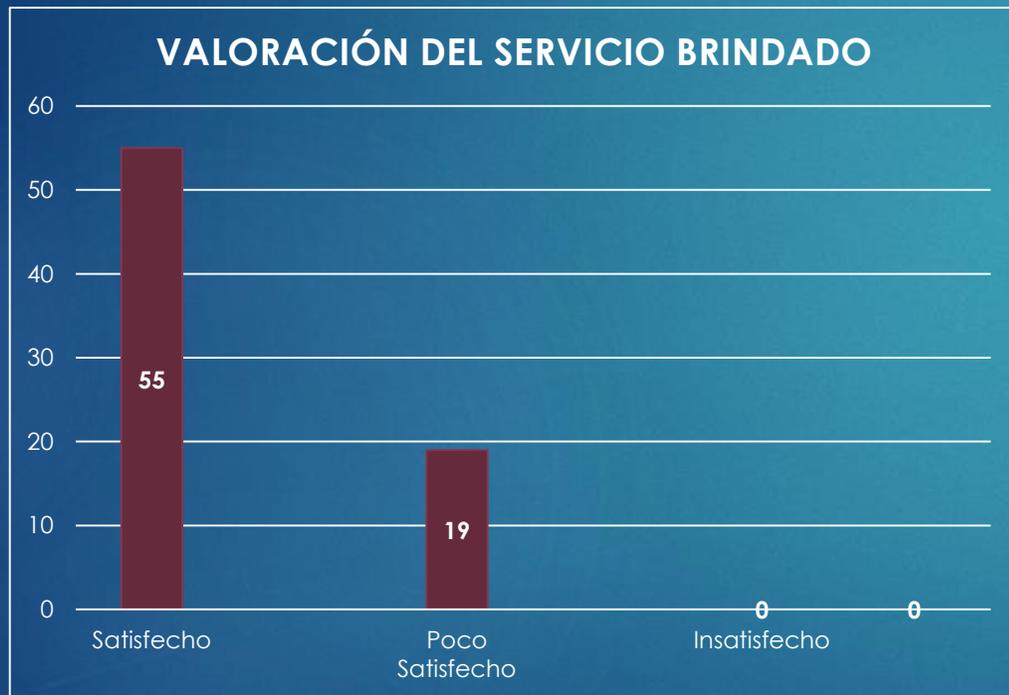
FICHA TÉCNICA

- ▶ **FECHA DE TRABAJO:**
- ▶ La encuesta será publicada en la página Web de la institución en el mes de enero 2021, de no obtener la participación esperada, entonces, será realizada de manera presencial y por vía telefónica en los meses de febrero a mediados de marzo 2021.



RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

- ▶ 1) En términos generales, ¿Cómo valora usted el servicio brindado por AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA (APORDOM)?



RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

- ▶ 2) ¿Cómo califica usted la amabilidad del personal de Autoridad Portuaria Dominicana?



RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

- ▶ 3) ¿Cómo valora usted el tiempo de respuesta a las solicitudes que realiza en Autoridad Portuaria Dominicana?



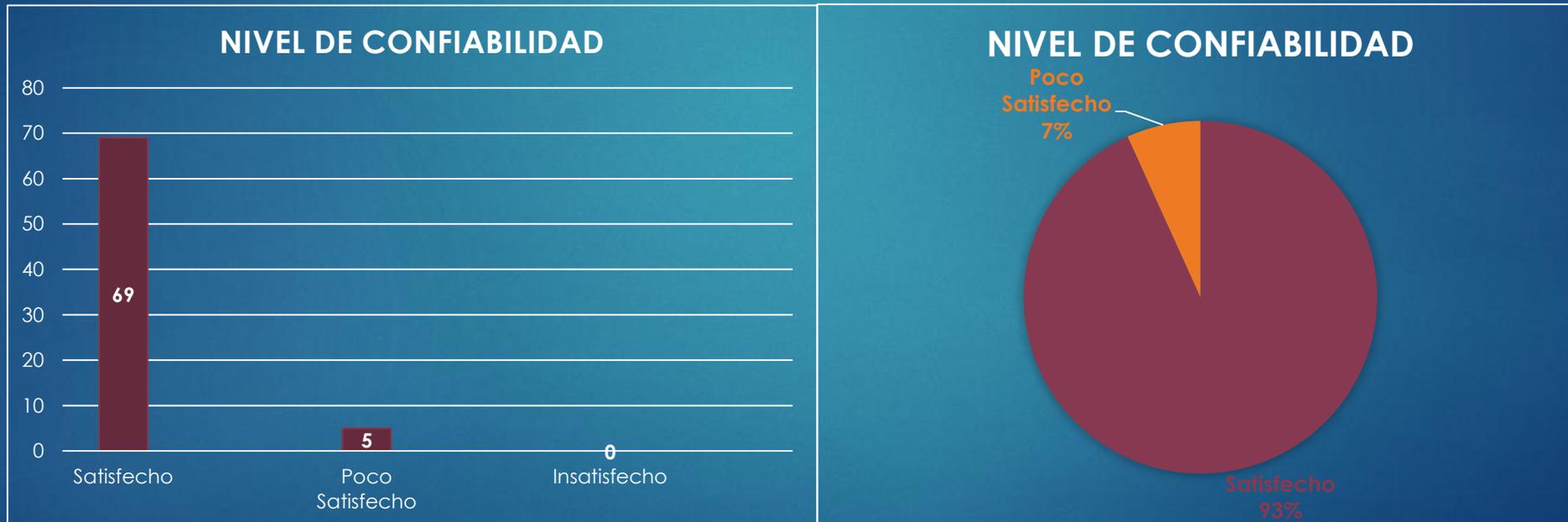
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

- ▶ 4) ¿Con qué frecuencia considera usted que el personal de APORDOM brinda un servicio con alto nivel de profesionalidad?



RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

- ▶ 5) Al momento de realizar una solicitud en APORDOM, ¿Recibe toda la información necesaria para atender a su solicitud?



RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

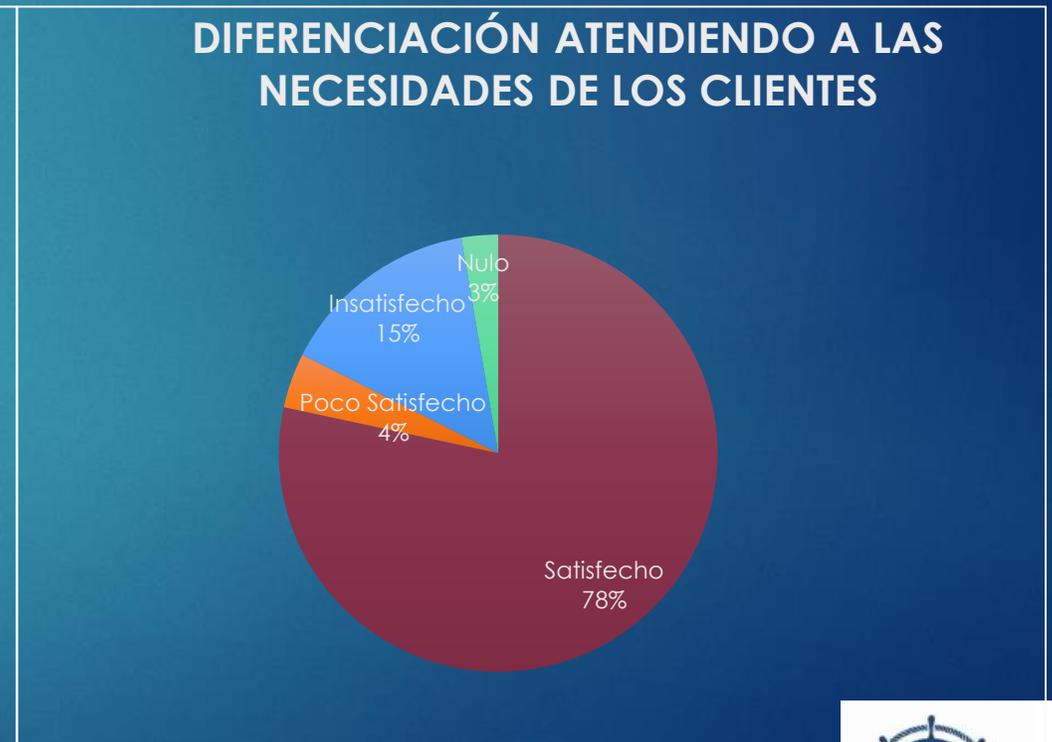
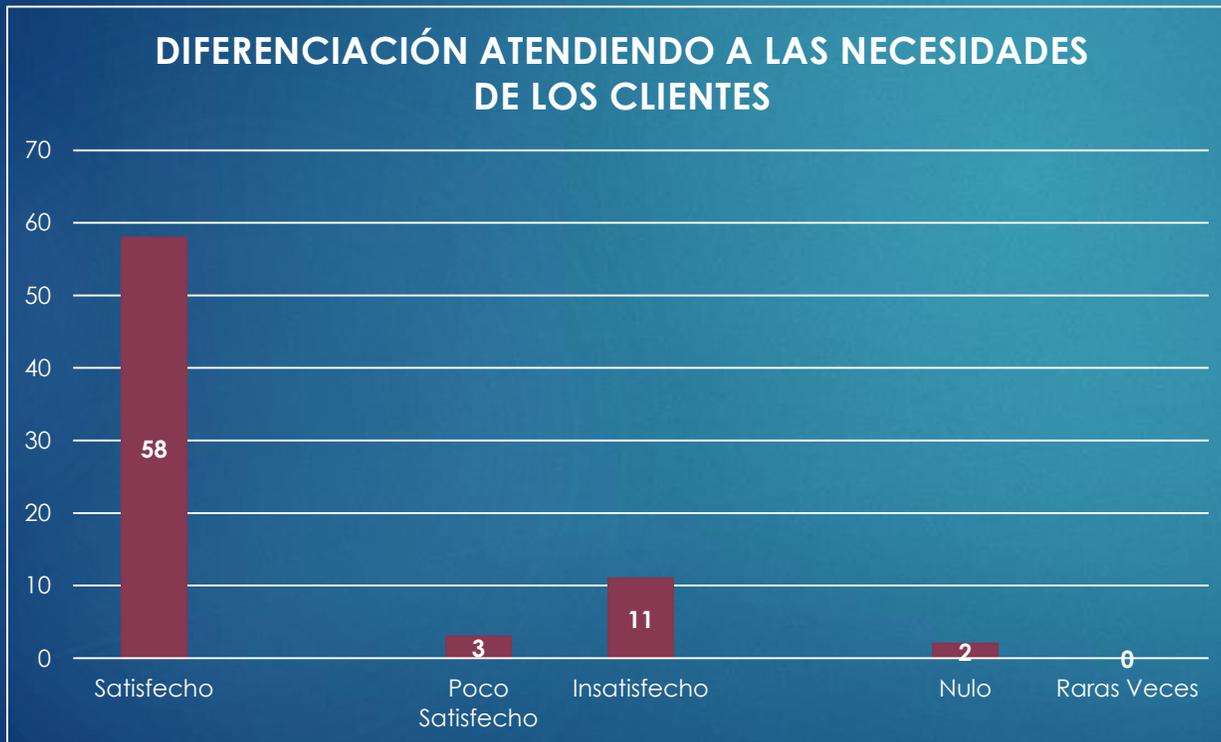
- ▶ 6) ¿Cuál es el servicio ofrecido por Autoridad Portuaria Dominicana que usted considera como el mejor o de mayor calidad?

SERVICIO DE MAYOR CALIDAD



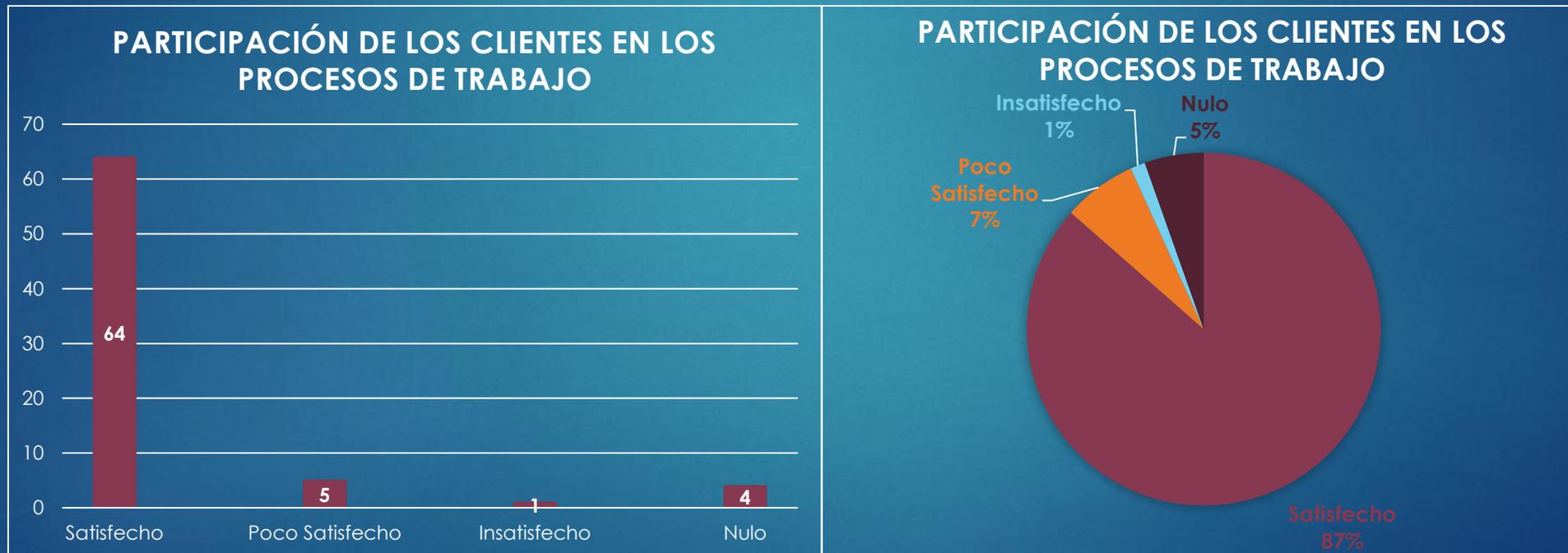
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

- 7) ¿Considera usted que en Autoridad Portuaria Dominicana existe una diferenciación para solicitar servicios atendiendo a las necesidades de los clientes (género, edad, discapacidades, etc.)?



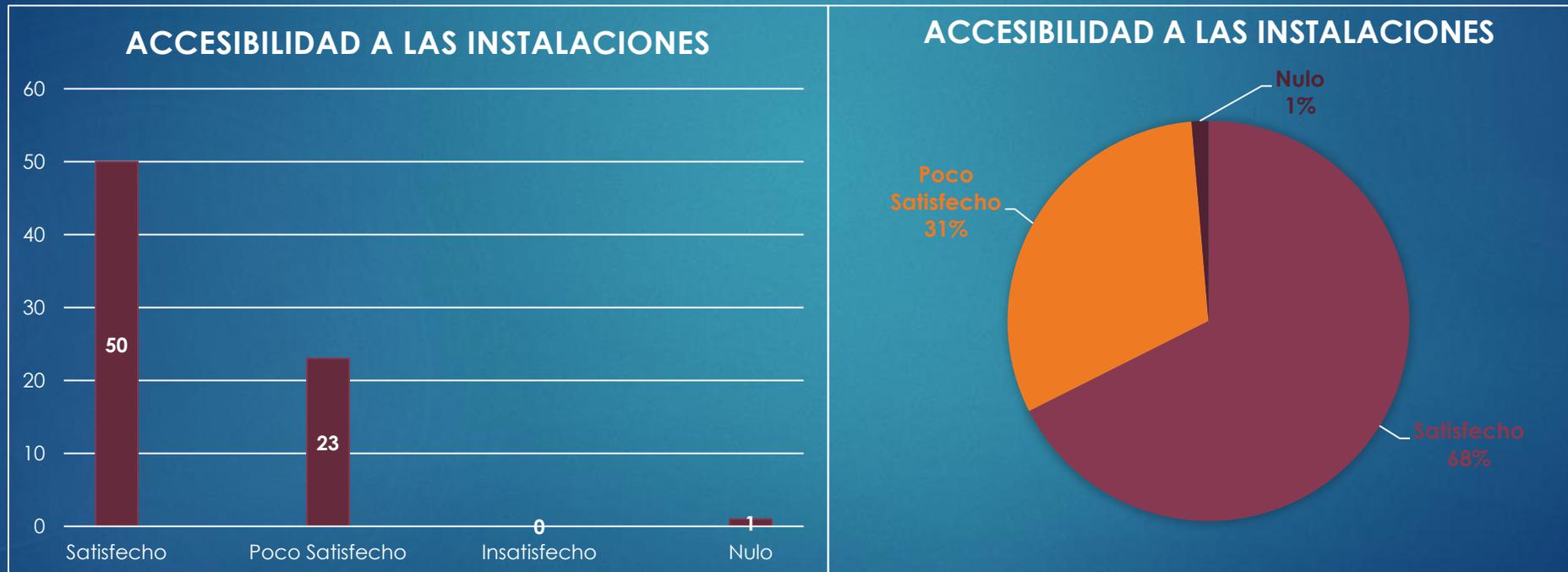
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

- 8) ¿Con qué frecuencia considera usted que Autoridad Portuaria involucra a sus ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo?



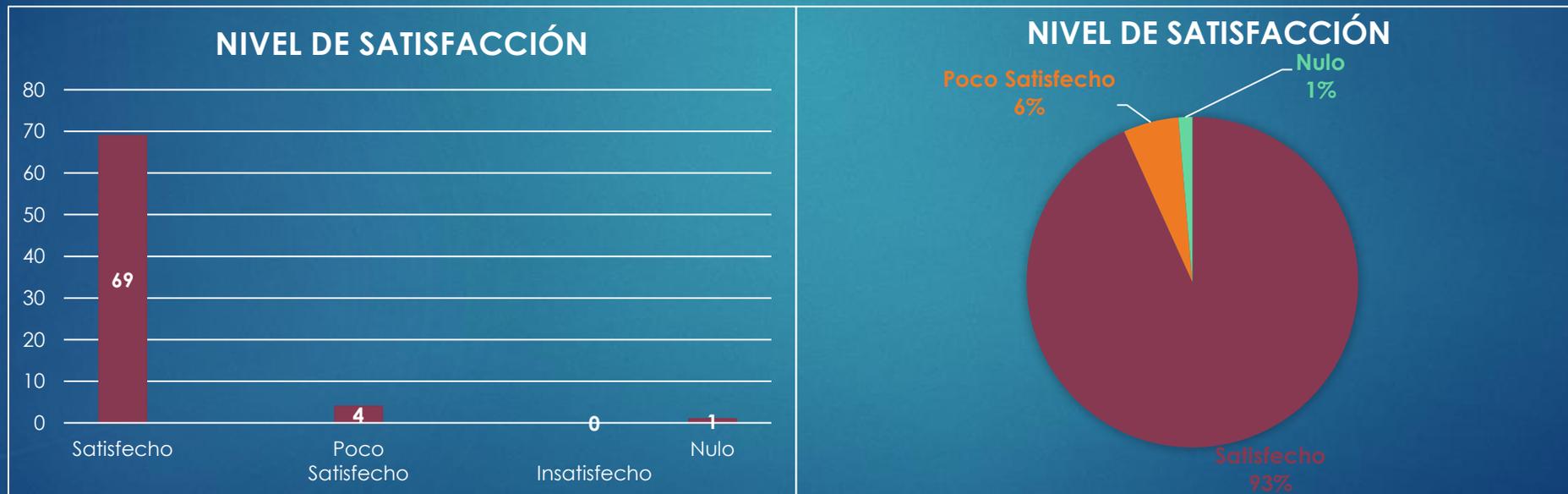
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

- ▶ 9) ¿Cómo valora usted la accesibilidad que existe a las instalaciones de Autoridad Portuaria Dominicana?



RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

- ▶ 10) En términos generales, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que recibe de Autoridad Portuaria Dominicana?



RESULTADOS DEL CUESTIONARIO:

- ▶ 11) Si tiene alguna recomendación para que APORDOM mejore la calidad del servicio prestado, favor de detallarlo a continuación:
 - Innovación en sus servicios digitales.
 - Insistir en la profesionalización de los servidores.
 - Innovación.
 - Agilizar los procesos de entrada de nuevos empleados.
 - Mejorar los equipos de caja en los puertos.
 - Hasta ahora los servicios han mejorado mucho.
 - Mejorar las maneras de comunicarse y expresarse de alguno de los empleados tanto de manera escrita como hablada.
 - Es necesario, poder contar con una plataforma digital donde estén insertadas todas las tarifas, de los múltiples servicios que se ofrecen.
 - Mantener una cultura organizacional en brindar un excelente servicio al cliente, a través de entrenamientos, capacitaciones u otros controles que entiendan pertinente ya que realmente es muy bueno y no deben permitir que se dañe.



ANÁLISIS DE RESULTADOS. DIMENSIONES DE CALIDAD

Dimensiones de Calidad	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Nulo
Fiabilidad (Promedio de las preguntas 1, 5 y 10)	87%	12%	1%	
Capacidad de Respuesta (pregunta 3)	66%	34%		
Seguridad/Profesionalidad (pregunta 4)	89%	11%		
Empatía (Promedio de las preguntas 2, 7 y 8)	83%	9.01%	5.41%	3.00%
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PROMEDIO	81%			

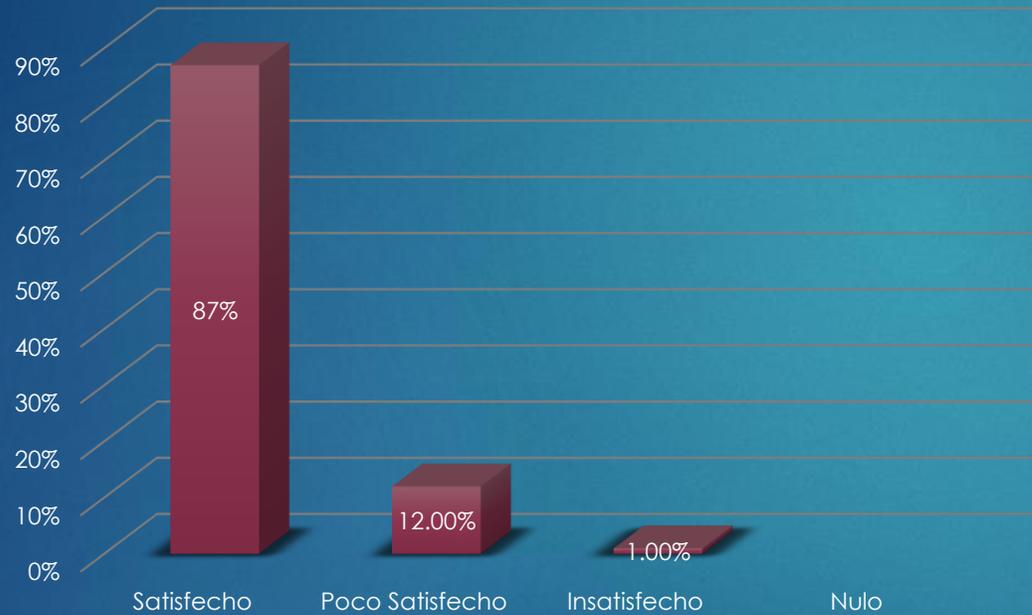
CRITERIO:

- **Satisfecho:** Porcentajes con una valoración de "Muy Bueno a Excelente" o de "Siempre/casi Siempre" según corresponda.
- **Poco Satisfecho:** Porcentaje con una valoración de "Bueno" o "A veces" según corresponda.
- **Insatisfecho:** Porcentaje con una valoración desde "Regular hasta Muy Malo" o "Nunca/Casi Nunca" según corresponda.

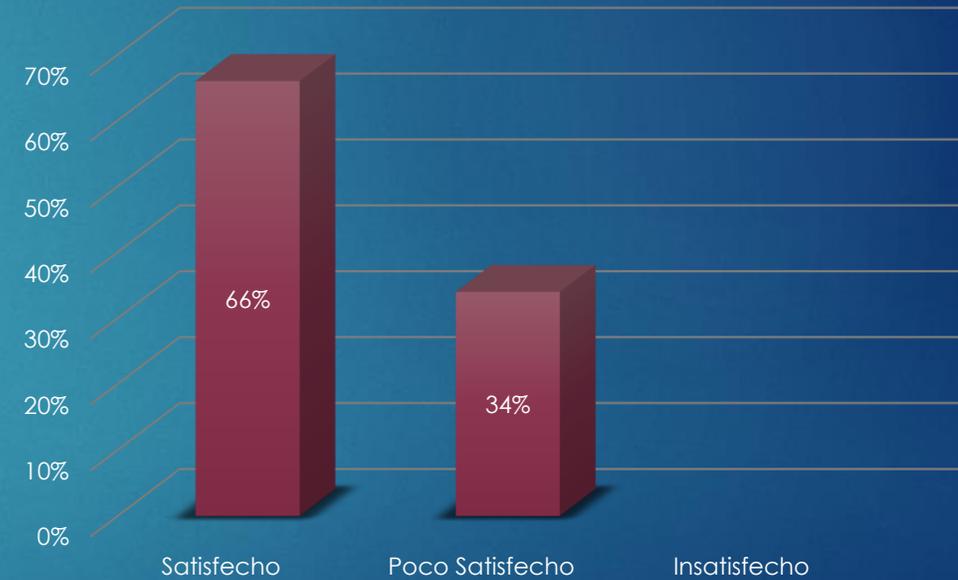


ANÁLISIS DE RESULTADOS. DIMENSIONES DE CALIDAD

FIABILIDAD

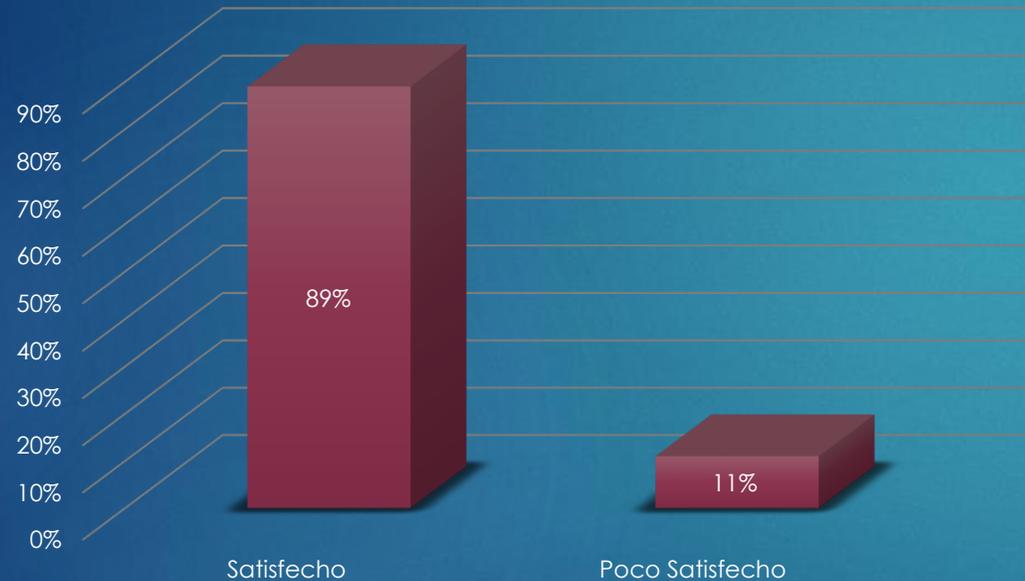


CAPACIDAD DE RESPUESTA



ANÁLISIS DE RESULTADOS. DIMENSIONES DE CALIDAD

PROFESIONALIDAD/SEGURIDAD



EMPATÍA



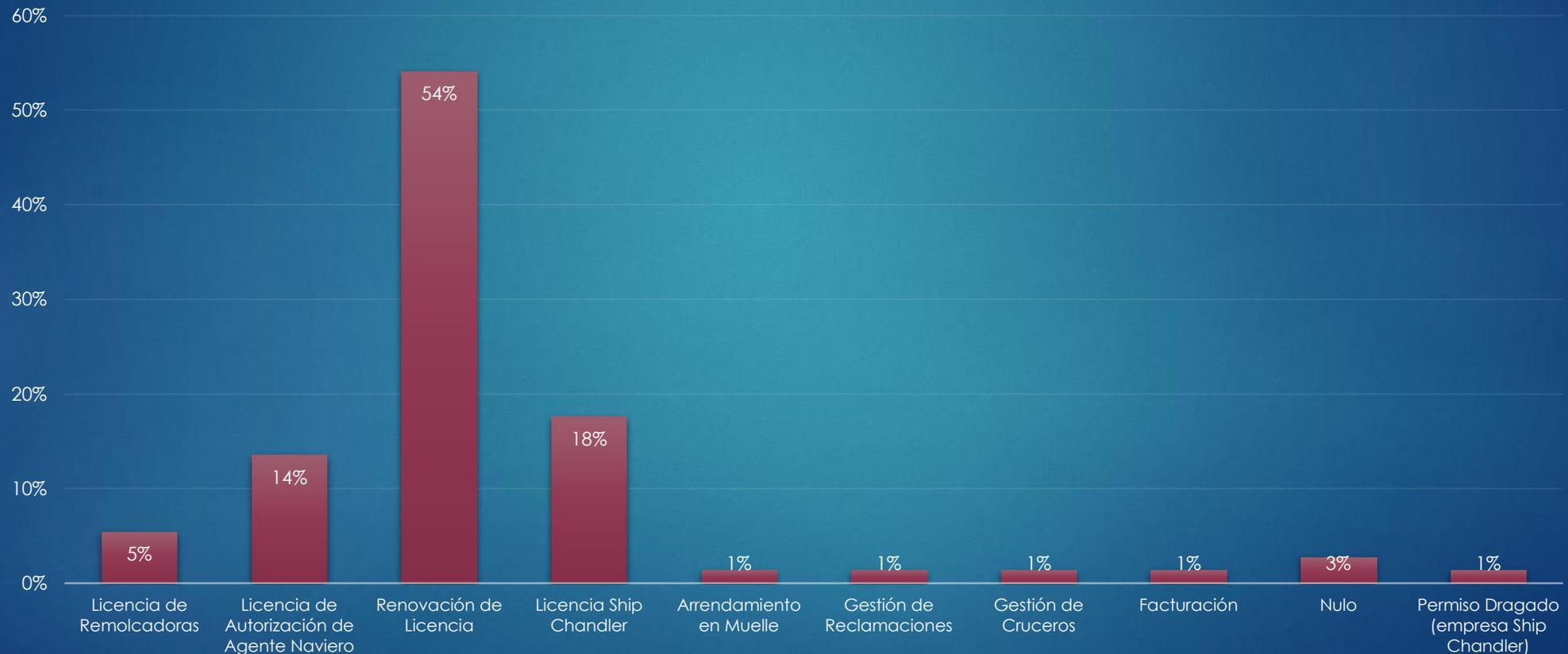
ANÁLISIS DE RESULTADOS. DIMENSIONES DE CALIDAD

ACCESO A LAS INSTALACIONES



ANÁLISIS DE RESULTADOS. DIMENSIONES DE CALIDAD

SERVICIO MEJOR VALORADO



RECOMENDACIONES:

- ▶ Enfocarnos en brindar un servicio de alta calidad y dirigirnos de manera respetuosa y clara a todos los ciudadanos que nos visiten.
- ▶ Medir los tiempos que se tarda en responder cada solicitud.
- ▶ No emitir ningún juicio de valor o crítica destructiva de nuestros compañeros de trabajo frente a ningún ciudadano/cliente.
- ▶ Deseamos finalizar este reporte con dos frases de dos grandes seres humanos destacados en la historia por sus éxitos:
 - ❖ *“Llegar juntos es el principio. Mantenerse juntos, es el progreso. Trabajar juntos es el éxito”, Henry Ford.*
 - ❖ *“Puedes diseñar y crear, y construir el lugar más maravilloso del mundo, pero se necesita gente para hacer el sueño realidad”, Walt Disney.*



¡Gracias!



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA