



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

# AUTORIDAD PORTUARIA

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA  
CALIDAD EN LOS SERVICIOS.  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DIRECCIÓN DE  
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

Realizada en marzo 2023 Y publicada en abril 2023.

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

 @PORTUARIARD

# ÍNDICE



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>19</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>27</b>

# 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 agosto 2022 hasta febrero 2023. Se realizó el levantamiento de la información para esta encuesta del 20 hasta el 30 de marzo del 2023 para evaluar agosto del año 2022 hasta febrero 2023.

# FICHA TÉCNICA



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

- ❑ **Población:** Servicios presenciales 81, servicios virtuales 7.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede Central de APORDOM.
- ❑ **MUESTRA:** Se utilizó como universo el número de empresas que solicitaron los servicios en el mes de agosto del año 2022 al mes de febrero del año 2023, con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios presenciales	69	Servicios virtuales	7
Solicitud de Renovación Licencia de Remolcadores	1	Solicitud de Licencias Ship Chandlers VUCERD	1
Solicitud de Descuentos por Parqueo de Vehículos Importados	8	Solicitud de Renovación de Licencias Ship Chandlers VUCE RD	2
Solicitud Permisos para Acceder a los Puertos	58	Solicitud de Renovación Licencia de Remolcadores VUCERD	2
Solicitud de Licencias Ship Chandlers	1	Solicitud de Licencia de Agente Consignatario de Buques VUCERD	2
Solicitud Renovación de Licencias Ship Chandlers	1		

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía llamada telefónica.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 20 de marzo hasta el 30 de marzo del 2023 para evaluar agosto del año 2022 hasta febrero 2023.
- ❑ **RESPONSABLES:** Directora de Planificación: planifica la realización de las encuestas, verifica la ficha técnica, el resumen de los resultados, emite reporte final al MAP y al Director Ejecutivo. Encargado de Calidad: tabula los resultados, elabora la ficha técnica y prepara el reporte preliminar. Secretaria: realiza las llamadas telefónicas y entrega los formularios completados al Encargado de Calidad.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

# METODOLOGÍA

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

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

# 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 y usuarios institucionales, 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

6

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

 @PORTUARIARD

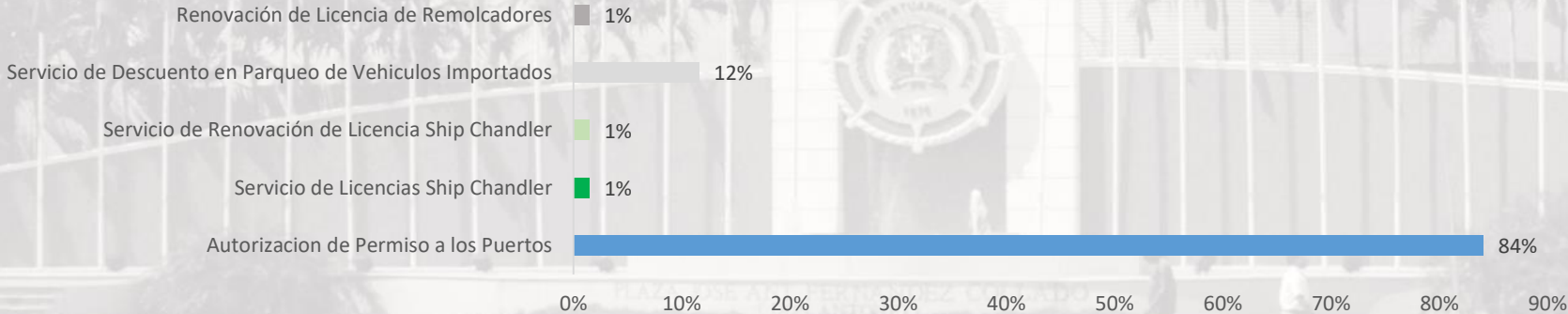


# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

Porcentaje de respuesta



Total de  
respuestas:  
69

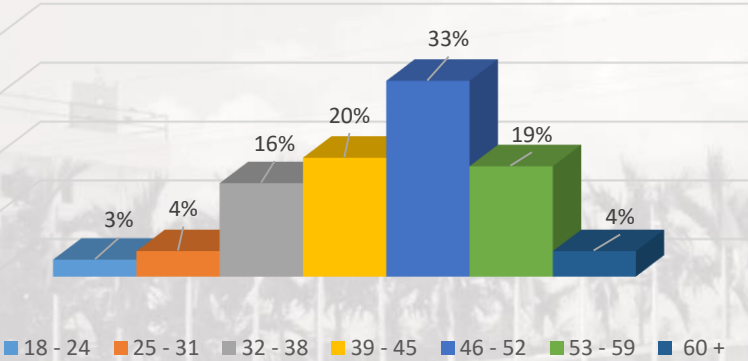
# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES



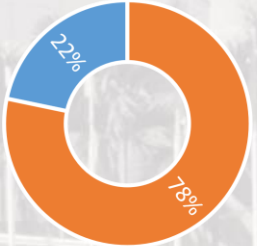
**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

**¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?**

**Sexo**

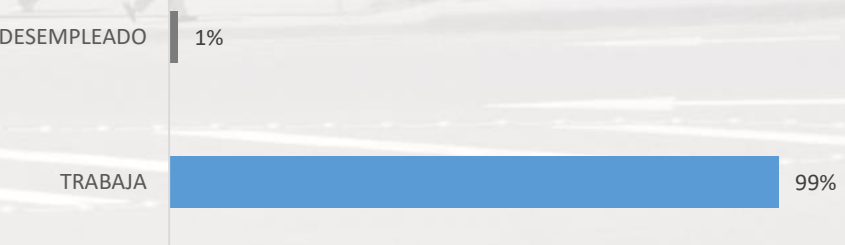
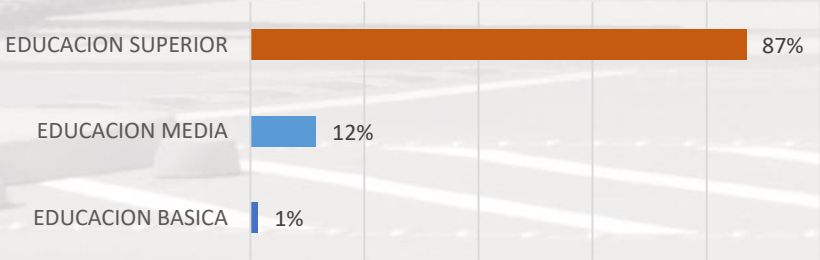


■ FEMENINO ■ MASCULINO



**Último grado de estudio alcanzado**

**En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?**

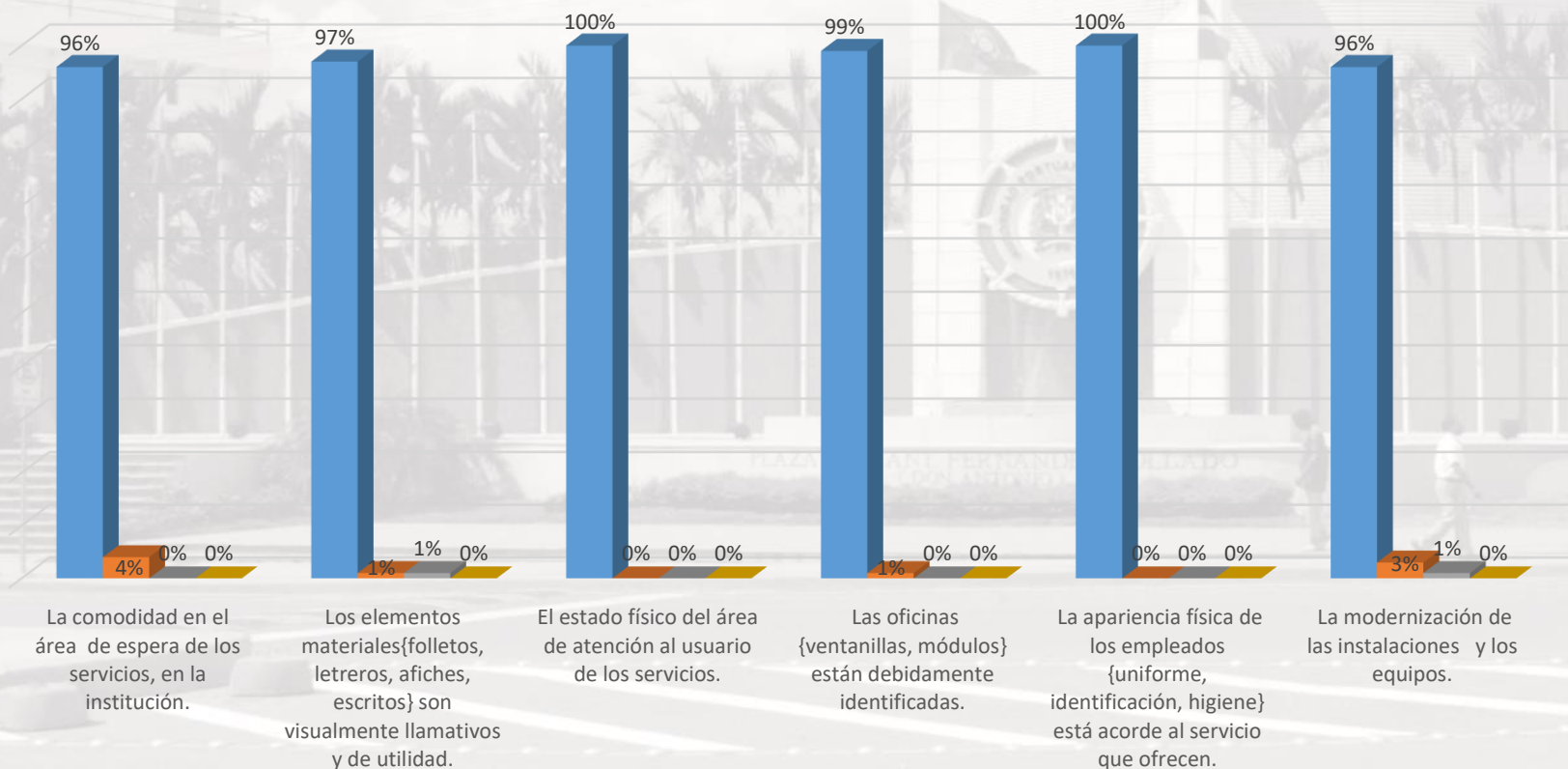


# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

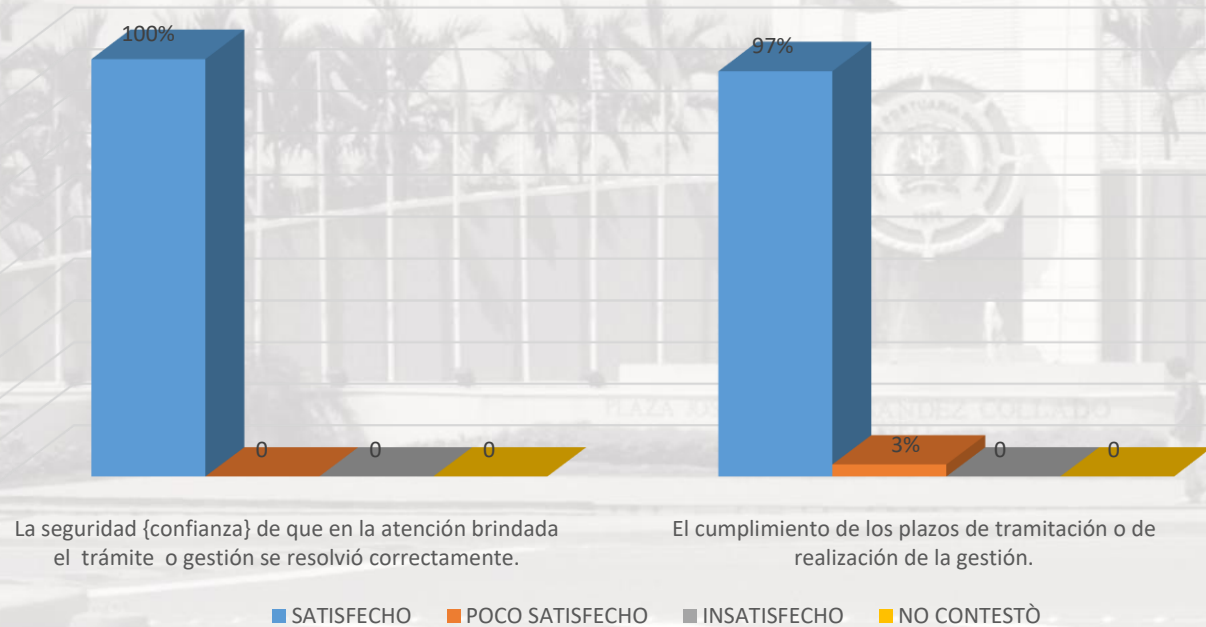
**Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión**



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA



Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión



85%

12

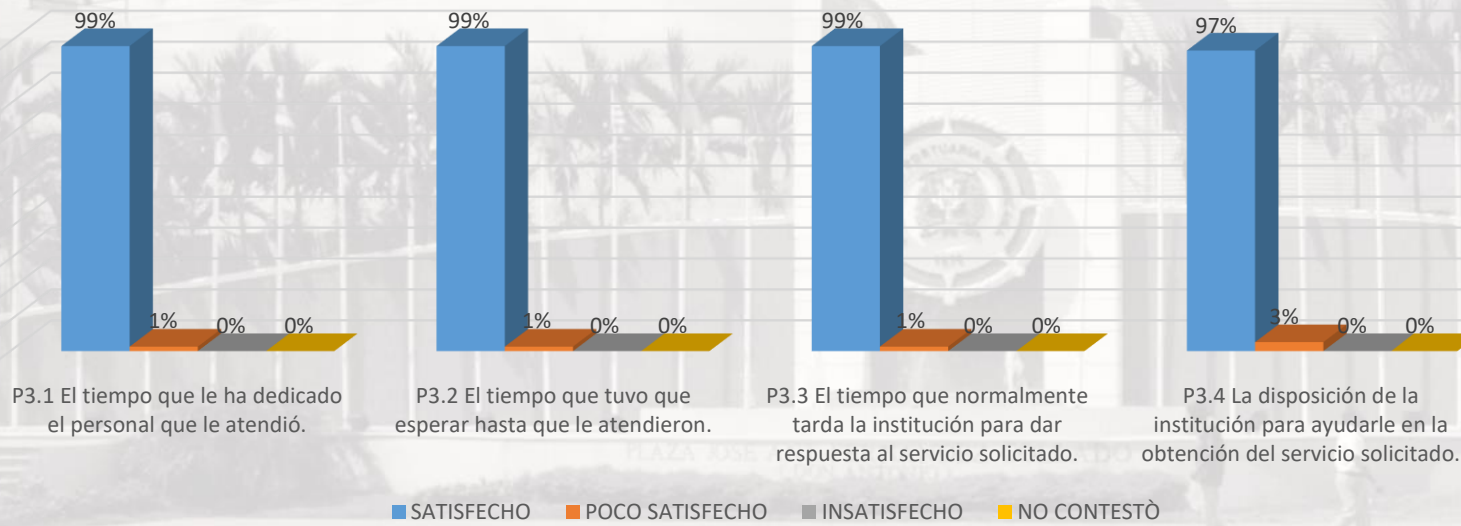
Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión

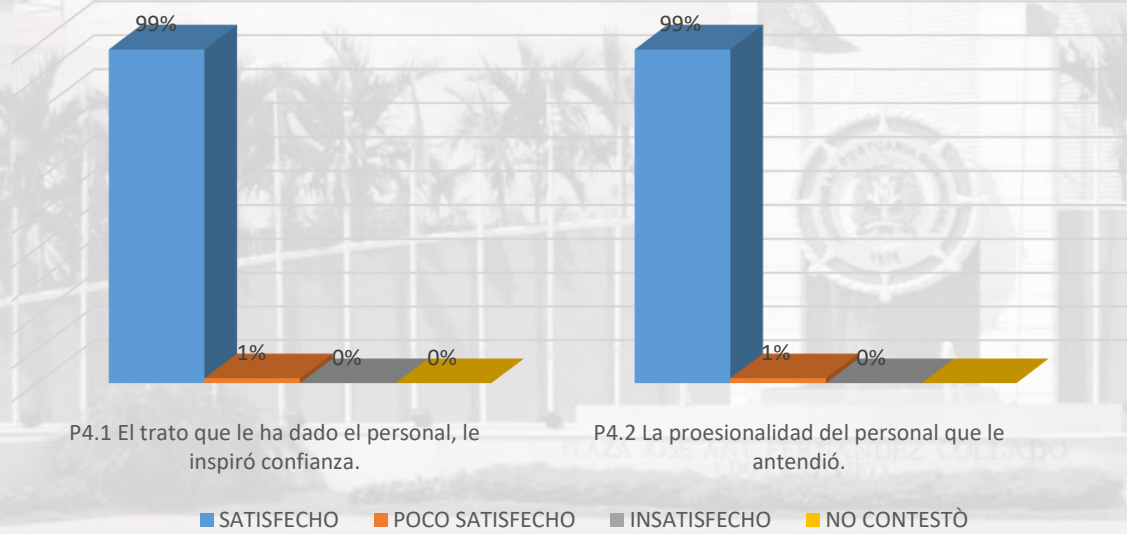


Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA



Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión



Base: 100% Total muestra

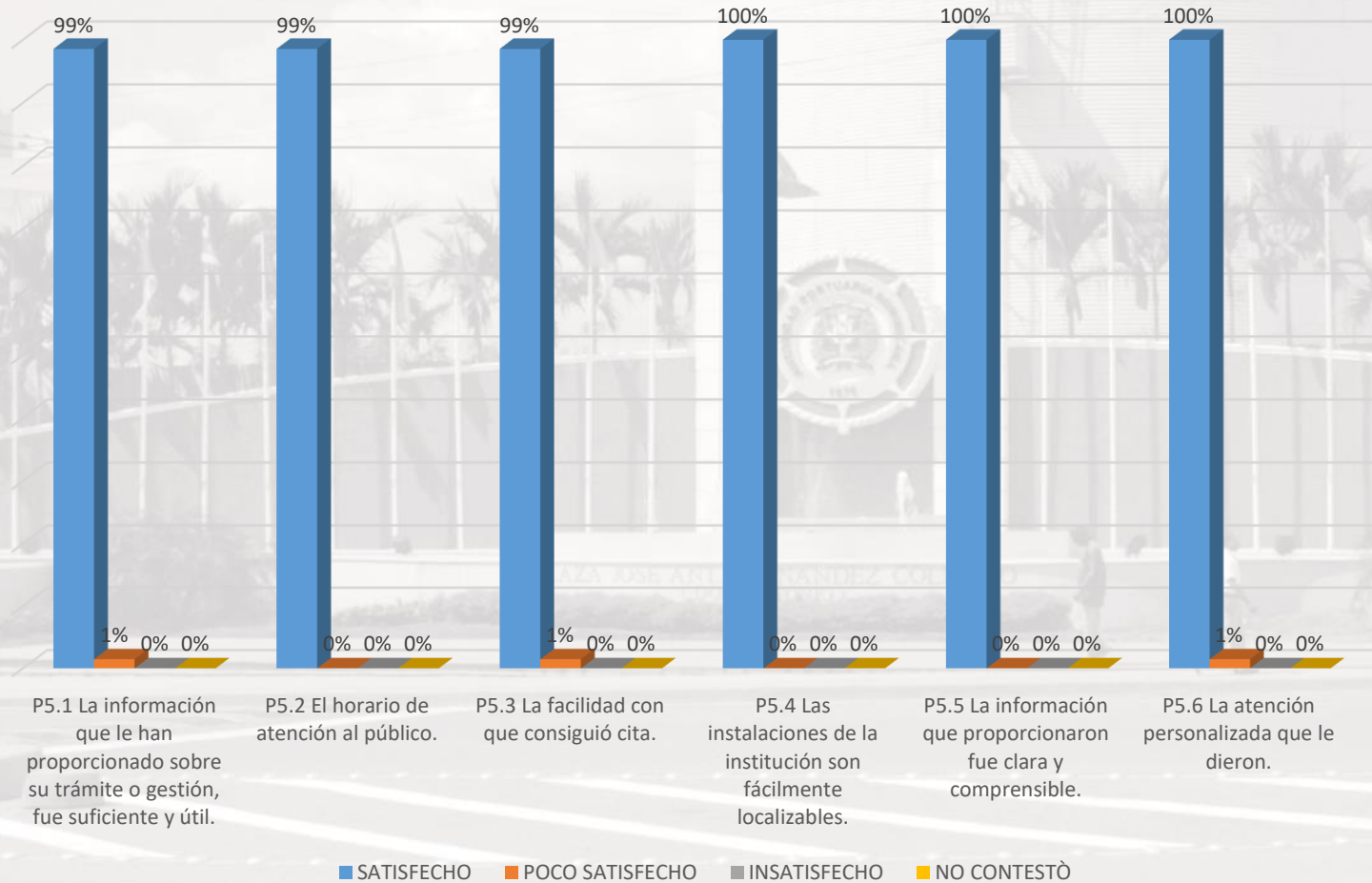
# DIMENSIÓN: EMPATIA



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

**Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión**

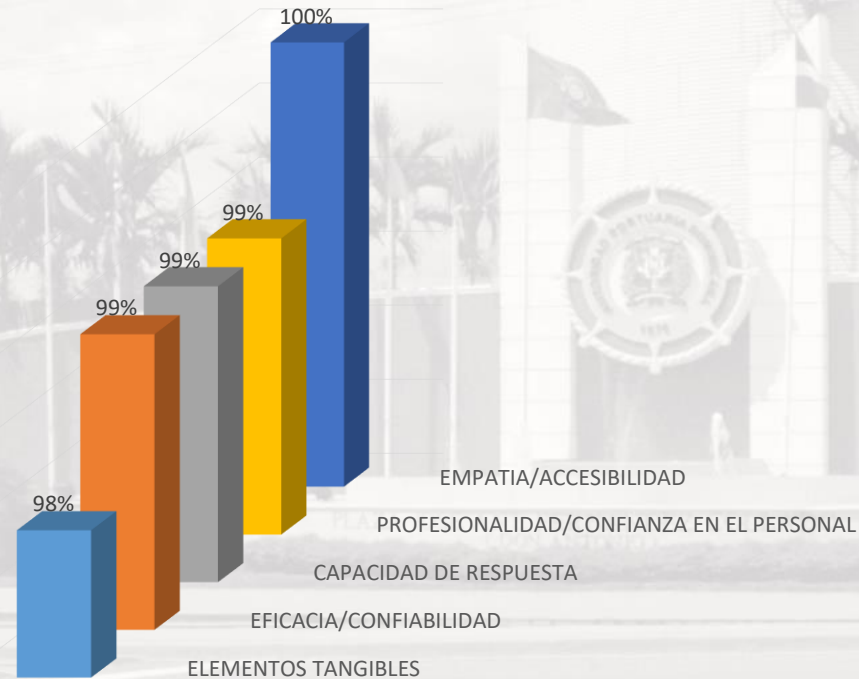
**100%**



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA



Promedio de satisfacción

99%

Media general de cada dimensión

Expresado en %

Base: 100% Total muestra

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

@PORTUARIARD

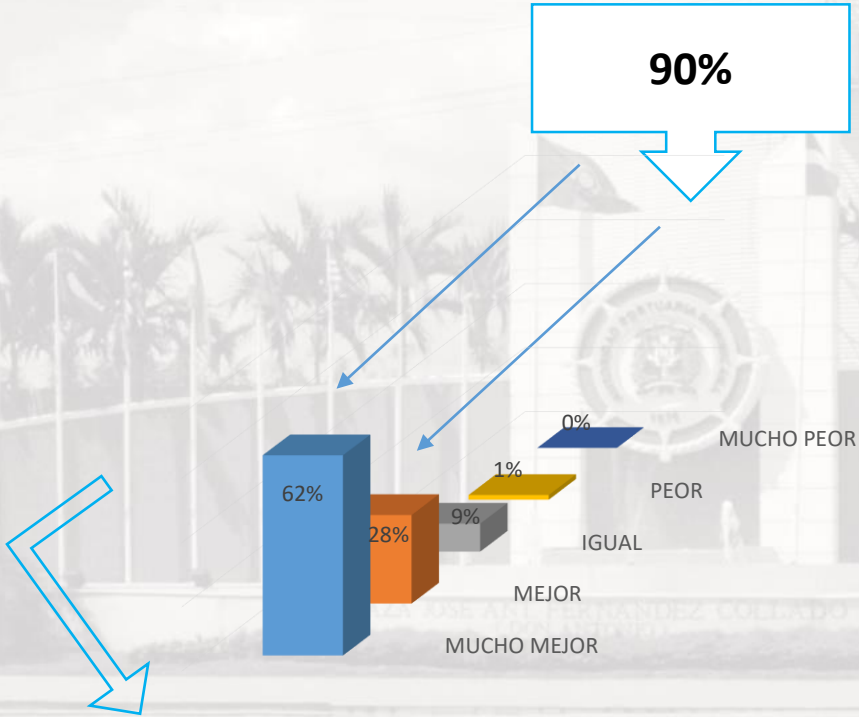


# SERVICIO ESPERADO

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



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA



**El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba**

Base: 100% Total muestra



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

# **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos**

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

 @PORTUARIARD

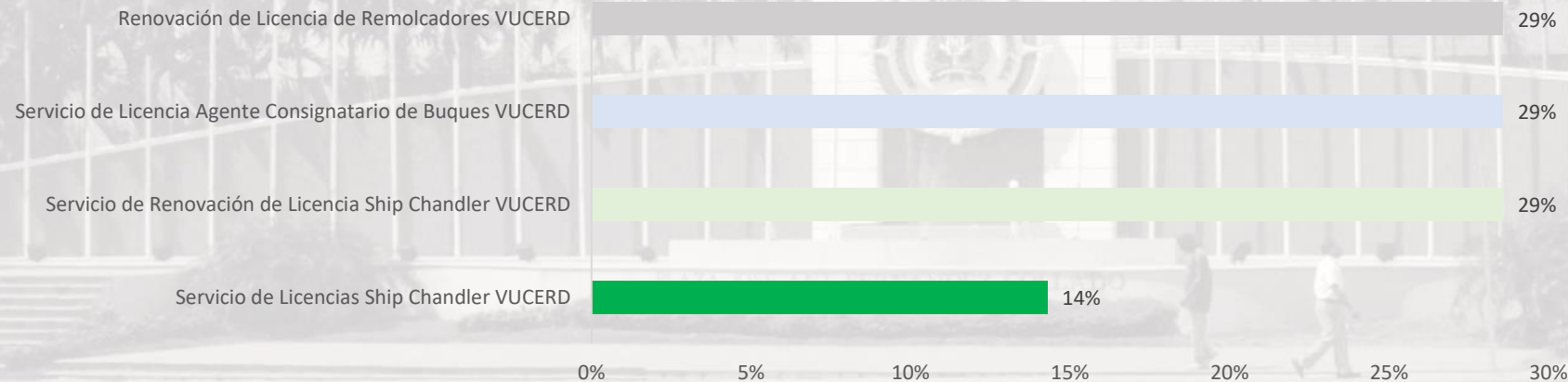
# Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

Porcentaje de respuesta

Total de  
respuestas:  
7



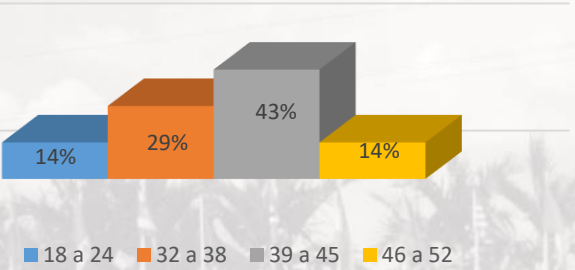
Base: 100% Total muestra

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES



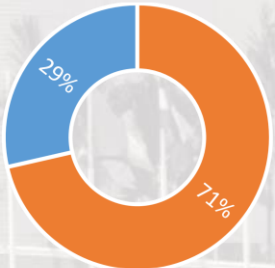
**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*

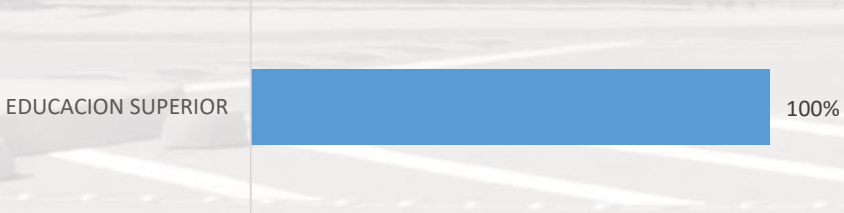


*Sexo*

FEMENINO MASCULINO



*Último grado de estudio alcanzado*



*En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?*

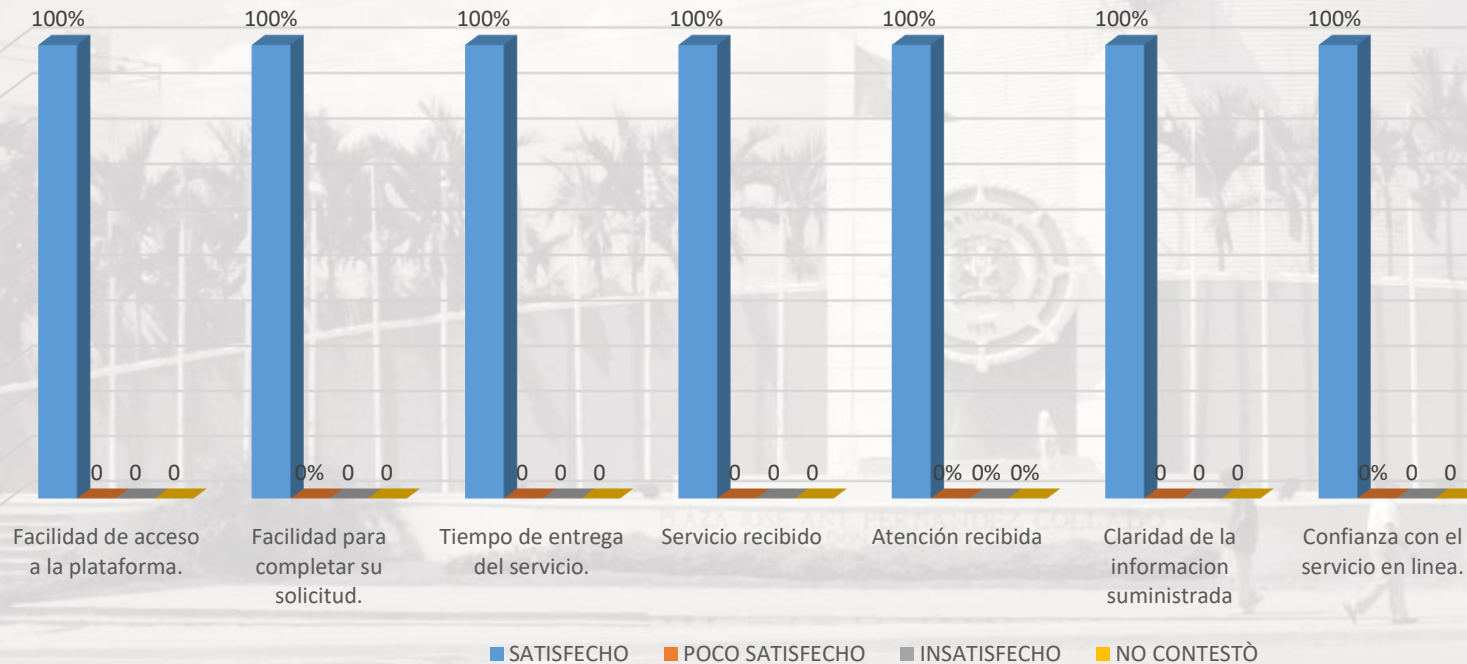


# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES VUCERD



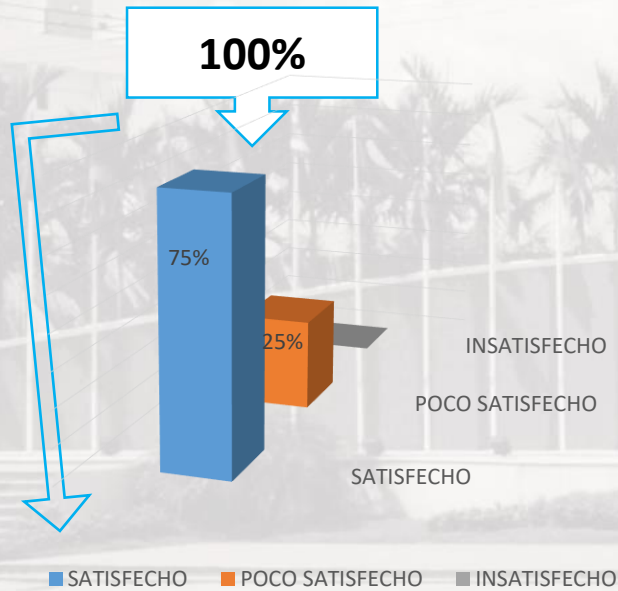
AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA

Promedio de satisfacción de la dimensión



## SERVICIO ESPERADO

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

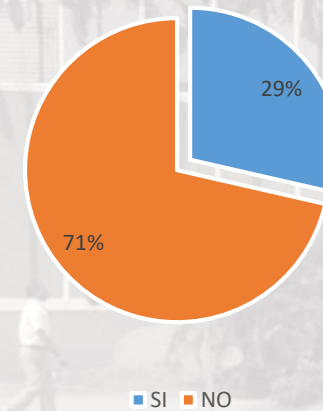


**El 100% con el servicio recibido está satisfecho o poco satisfecho.**



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

¿Utilizó el soporte en línea?





**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

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

    @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)

99 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

100 %

99.5%



# Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Virtuales



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

90 %

Promedio de  
Satisfacción  
de servicios virtuales  
(a ciudadanos)

100 %

95%

*El 95% 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](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

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

# PLAN DE ACCIÓN MAP 2023



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Monitoreo del tiempo de procesamiento de las solicitudes realizadas mediante VUCERD	Realizar un monitoreo de las solicitudes realizadas en la plataforma VUCERD y el tiempo que tarda en realizarse el mismo.	Julio-2023	Diciembre 2023	Coordinación de Gestión del Cambio, Dirección de Planificación y Desarrollo.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

**GRACIAS**

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

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