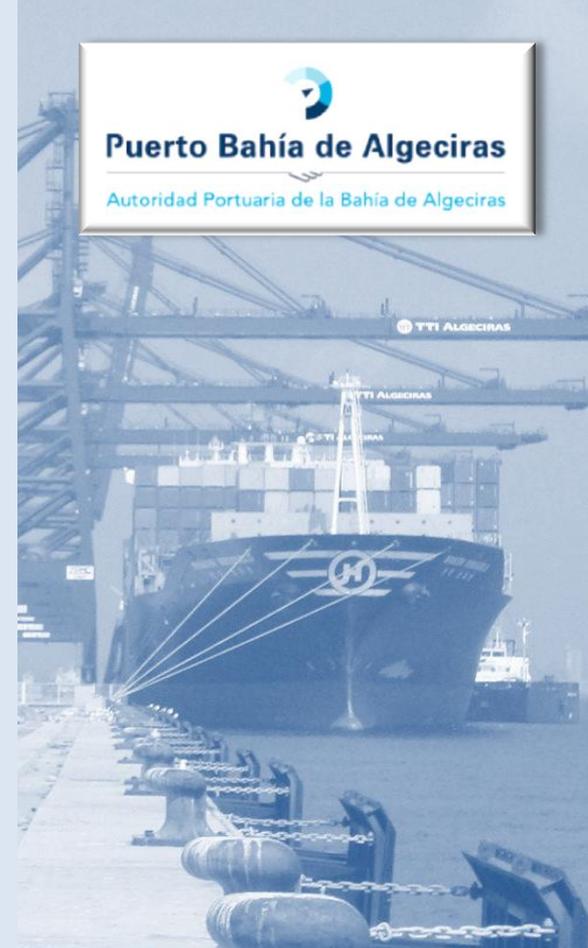


Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios del Puerto Bahía de Algeciras

Presentación de Resultados
Estudio 2019

Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras



Índice de contenidos



Metodología

3



Ficha técnica

4



Agentes del Puerto

7



Pasajeros

14



Transportistas

30



Capitanes

36



Usuarios SAC

44

Fases del estudio



Revisión de metodología y diseño muestral



Revisión del diseño de cuestionarios



Trabajo de campo



Tabulación y análisis de datos



Elaboración de informe y conclusiones

Ficha técnica

Objetivos

Conocer en qué grado están satisfechos los distintos tipos de clientes de APBA

Determinar cómo evoluciona la satisfacción de los clientes con los distintos atributos definidos

Identificar cuáles son los atributos que más influyen en la satisfacción global del cliente

Contrastar el grado de satisfacción de las distintas tipologías de clientes según las variables de clasificación

Orientar las acciones de mejora sobre los atributos más relevantes para aumentar la satisfacción de los clientes

Diseño	APBA-COTESA
Trabajo de Campo	COTESA (Enero 2020- Abril 2020)
Tabulación y Análisis	COTESA

Ficha técnica

	Agentes Puerto	Pasajeros	Transportistas	Capitanes	Usuarios SAC
Trabajo de Campo	Enero 2020	Febrero-Marzo 2020	Febrero-Marzo 2020	Marzo-Abril 2020	Enero-Febrero 2020
Metodología	Encuesta Telefónica	Encuesta personal	Encuesta personal	Cuestionario email	Cuestionario email
Tipo Muestreo	Censo	Aleatorio	Aleatorio	Aleatorio	Aleatorio
Muestra	209	831	238	32	153
Error muestral	2,5%	3,4%	5,4%	17,3%	7,9%

Resultados

Agentes del Puerto

7

Pasajeros

14

Transportistas

30

Capitanes

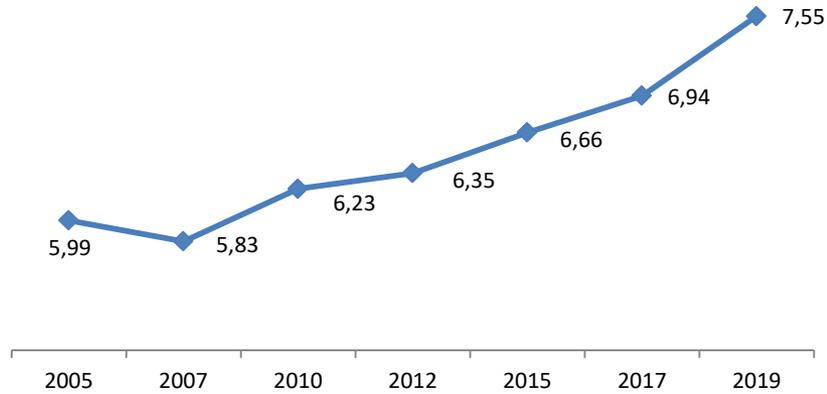
36

Usuarios SAC

44

AGENTES

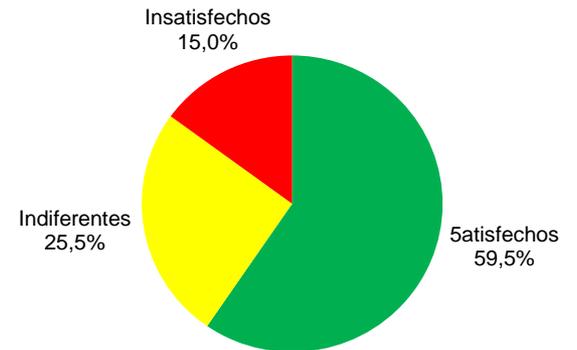
IPCS



Mejora +0,61 puntos con respecto a 2017

Tendencia positiva los últimos 5 estudios

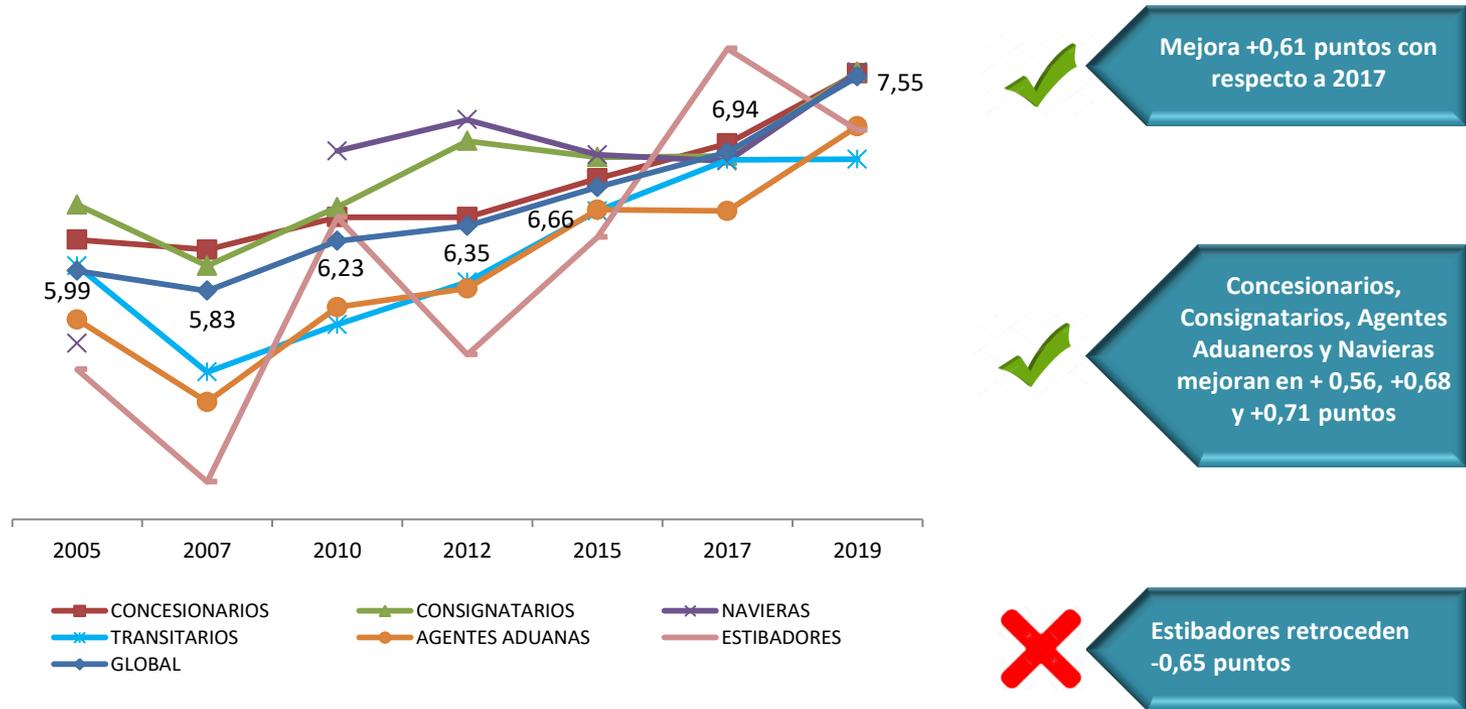
Tasa de respuesta



IPCS: media de las valoraciones de los atributos generales para cada agente

AGENTES

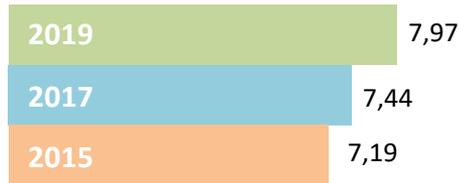
IPCS



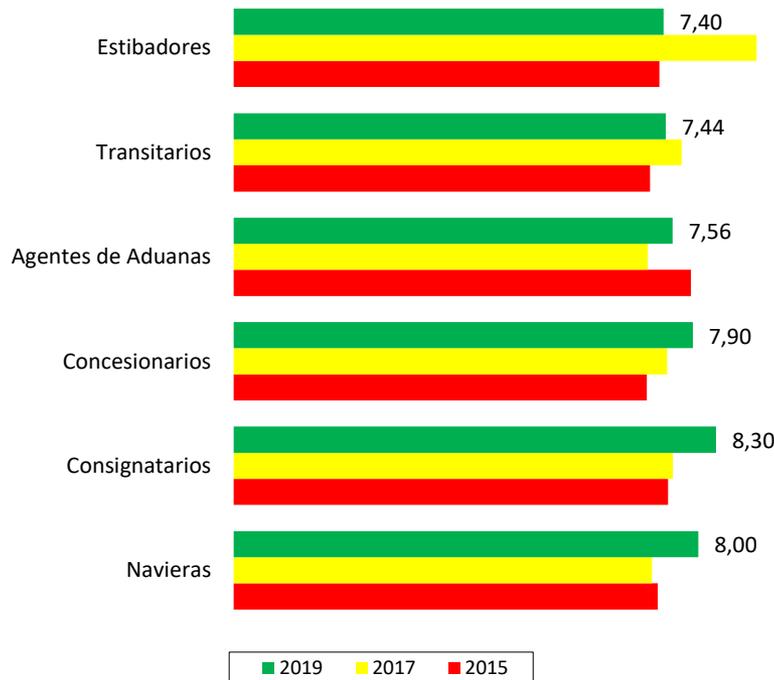
IPCS: media de las valoraciones de los atributos generales para cada agente

AGENTES

Satisfacción global



Mejora +0,53 puntos con respecto a 2017

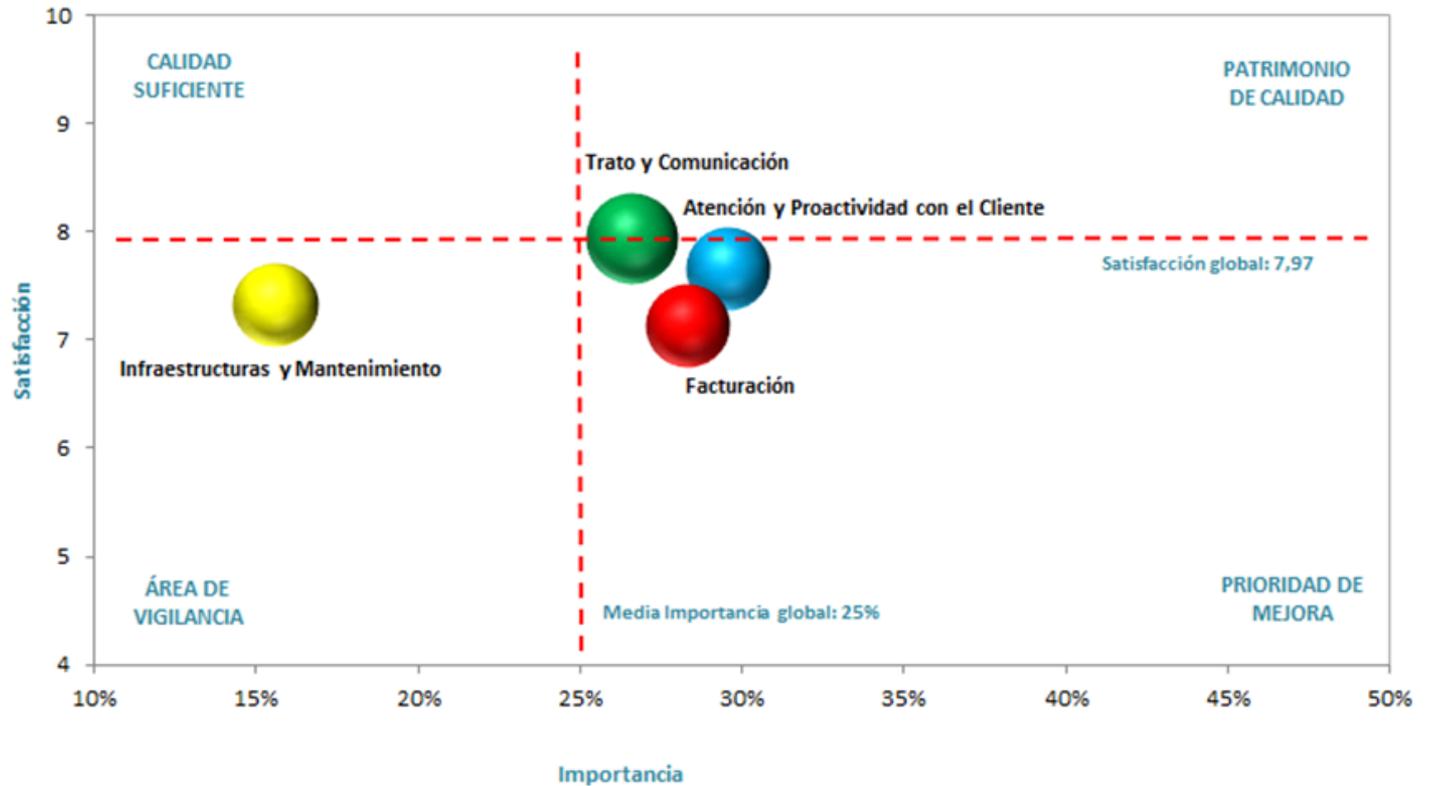


Agentes de Aduanas, Concesionarios, Consignatarios y Navieras mejoran en +0,43, +0,44, +0,74 y +0,80 puntos

Estibadores y Transitarios retroceden -1,60 y -0,27 puntos

AGENTES

Mapa de posicionamiento satisfacción - importancia



$$\text{Prioridad} = [(10 - \text{Media}) - \text{Evolución}] \times \text{Importancia}$$

ATRIBUTO	Prioridad
La web para descarga de facturas	15,40%
Infraestructuras para expansión de actividades	15,00%
La respuesta a las necesidades del cliente	14,00%
La anticipación a las necesidades del cliente	13,60%
Sugerencias y reclamaciones	10,00%
Flexibilidad en los cobros	9,60%
La amplitud de horarios de atención en la APBA	9,10%
Información de nuevos proyectos	9,10%
La calidad del servicio de limpieza en el Puerto	8,70%
La coordinación de las actuaciones de la APBA y el cliente	8,50%
APBA tiene en cuenta la opinión del cliente	8,30%
Conocimiento de responsables	8,30%
Existencia de canales de comunicación	8,00%
El trato justo y equitativo	7,70%
La agilidad de la factura, que sea en tiempo real	7,60%
La calidad del servicio de vigilancia y seguridad en el Puerto	7,20%
El desglose de la factura	5,80%
La claridad de la factura	5,30%
La exactitud y veracidad en la aplicación de las facturas	4,80%
Amabilidad y el trato individualizado	4,70%



La amabilidad y el trato individualizado es el atributo con menor prioridad, siendo el atributo mejor valorado con 8,53 puntos



La web para descarga de facturas es el atributo con mayor prioridad

Aspectos citados como más importantes para la actividad

Información y comunicación	19,5%
Agilidad y rapidez de respuesta	15,6%
Infraestructuras	14,3%
Vigilancia y seguridad	13,0%
Atención y trato	9,7%
Limpieza	6,5%

PASAJEROS

Resultados

Agentes del Puerto

7

Pasajeros

14

Transportistas

30

Capitanes

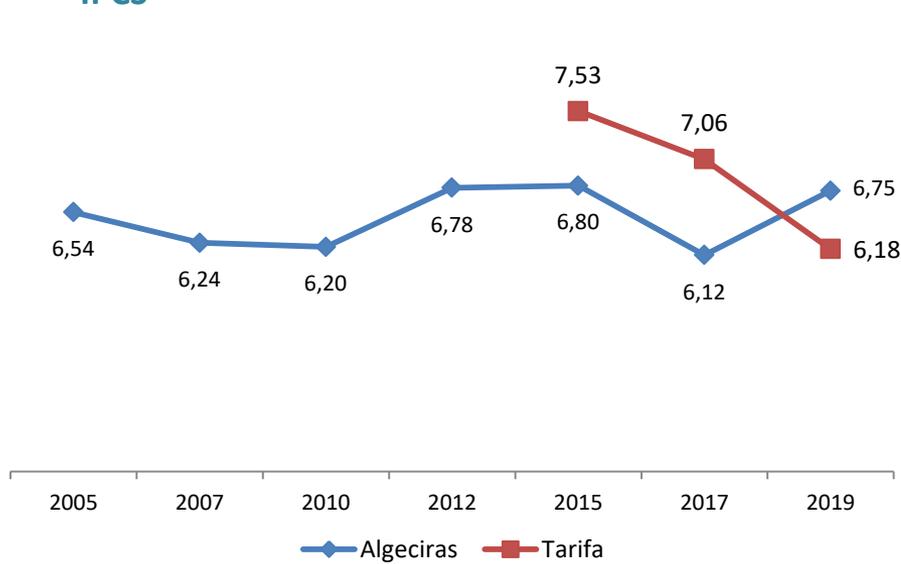
36

Usuarios SAC

44

PASAJEROS

IPCS

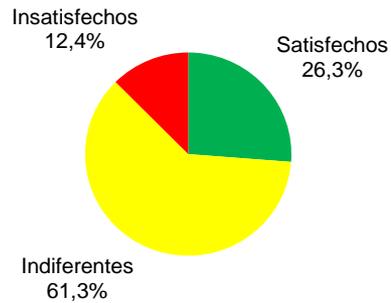


Algeciras mejora +0,63 puntos con respecto a 2017

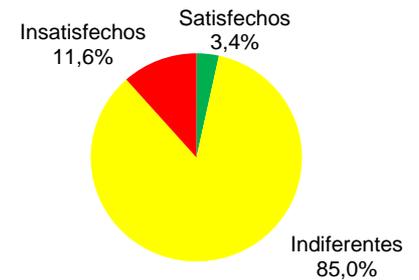
Tarifa empeora -0,88 puntos con respecto a 2017

El IPCS de Algeciras es superior al de Tarifa en 0,57 puntos

Algeciras

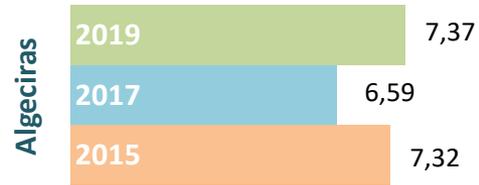


Tarifa

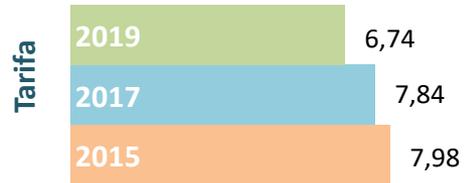


PASAJEROS

Satisfacción global



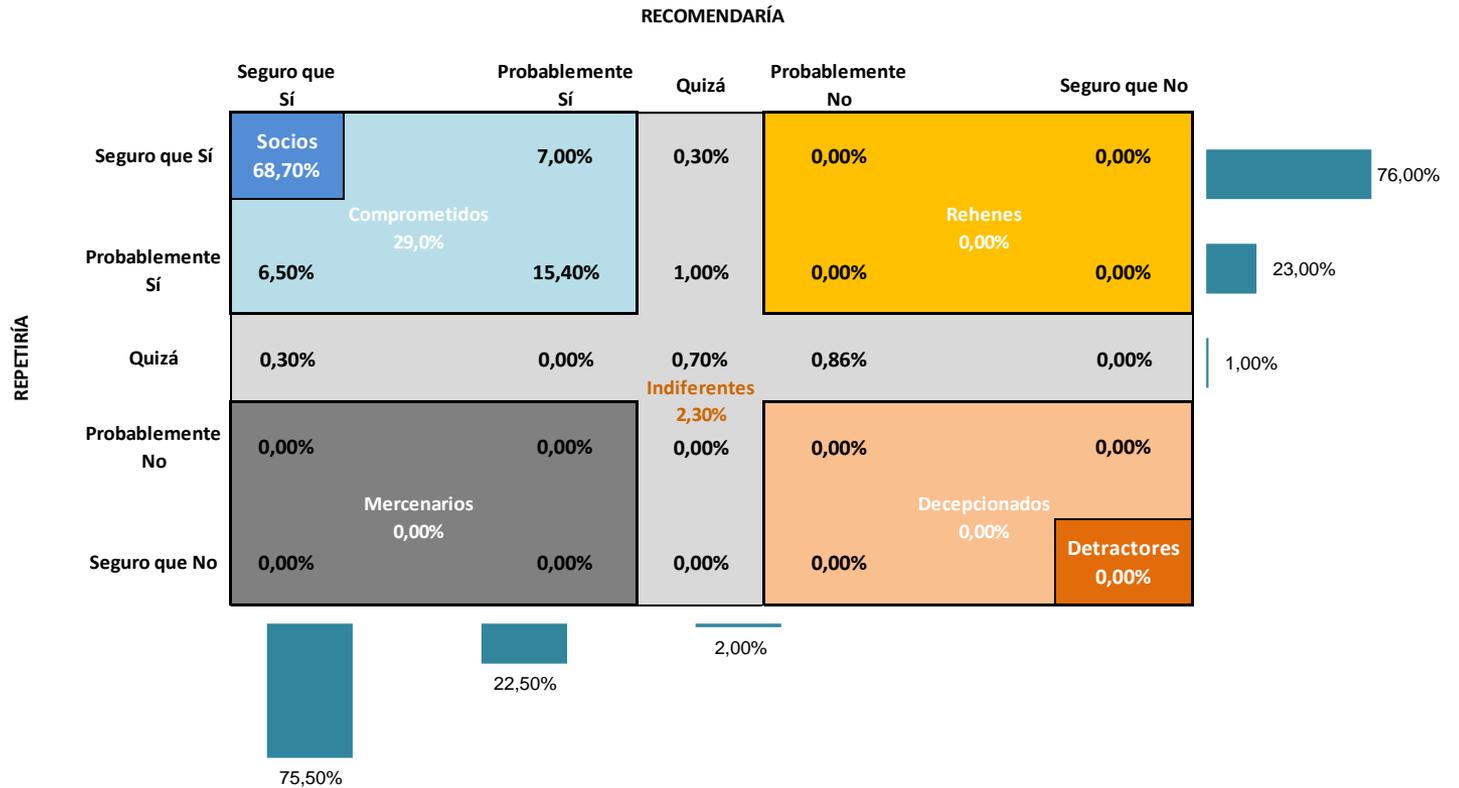
Algeciras mejora +0,78 puntos sobre 2017



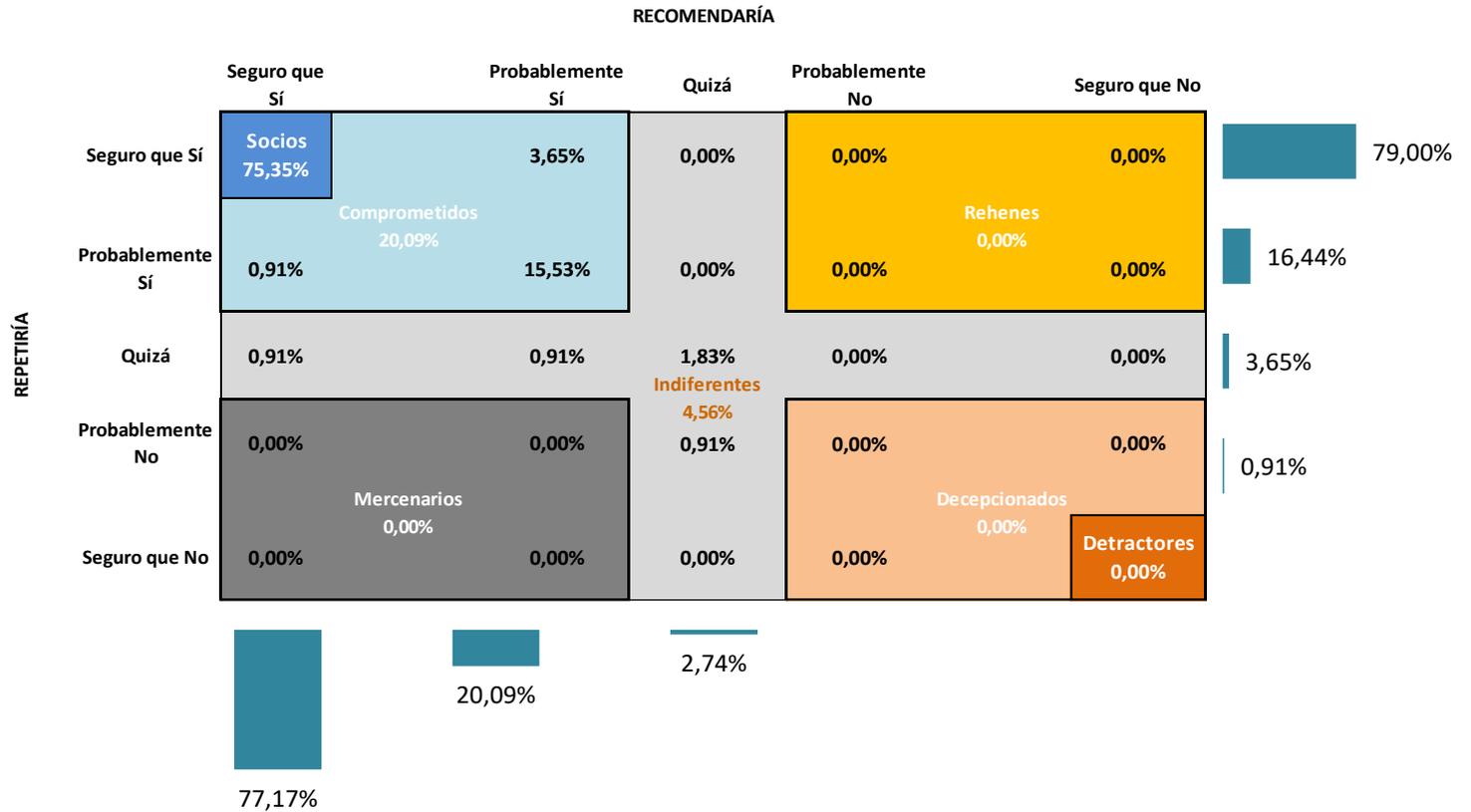
Tarifa empeora -1,10 puntos con respecto a 2017

Algeciras supera en Satisfacción a Tarifa en 0,63 puntos

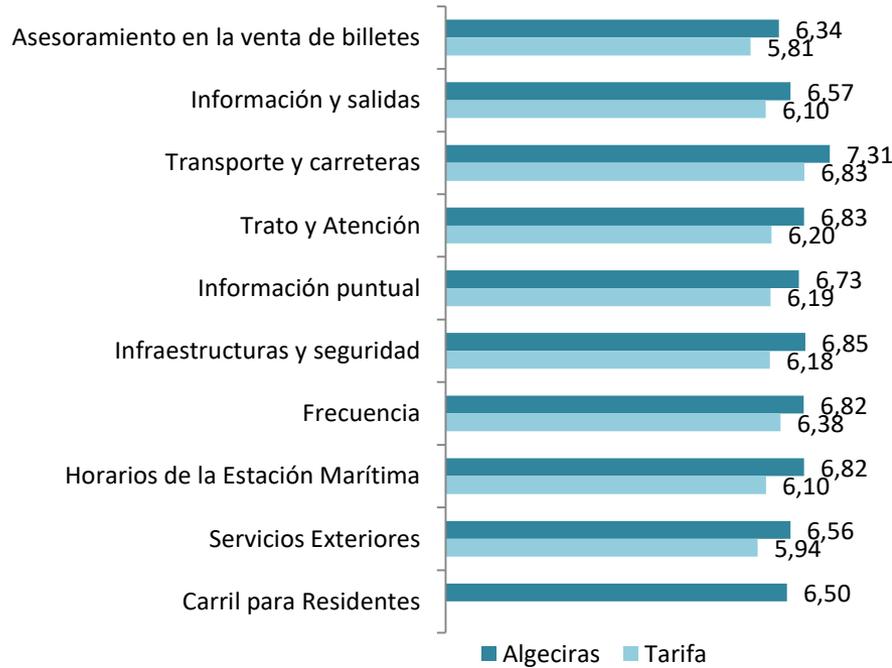
Mapa de clientes fidelización vs prescripción Algeciras



Mapa de clientes fidelización vs prescripción Tarifa



Dimensiones de calidad del servicio



! La diferencia de valoración en todos los atributos se ve reflejada en una mayor satisfacción global en Algeciras que en Tarifa.

Atributos con peor valoración Algeciras:

- ✓ Disponibilidad de aparcamiento
- ✓ Precio de los billetes

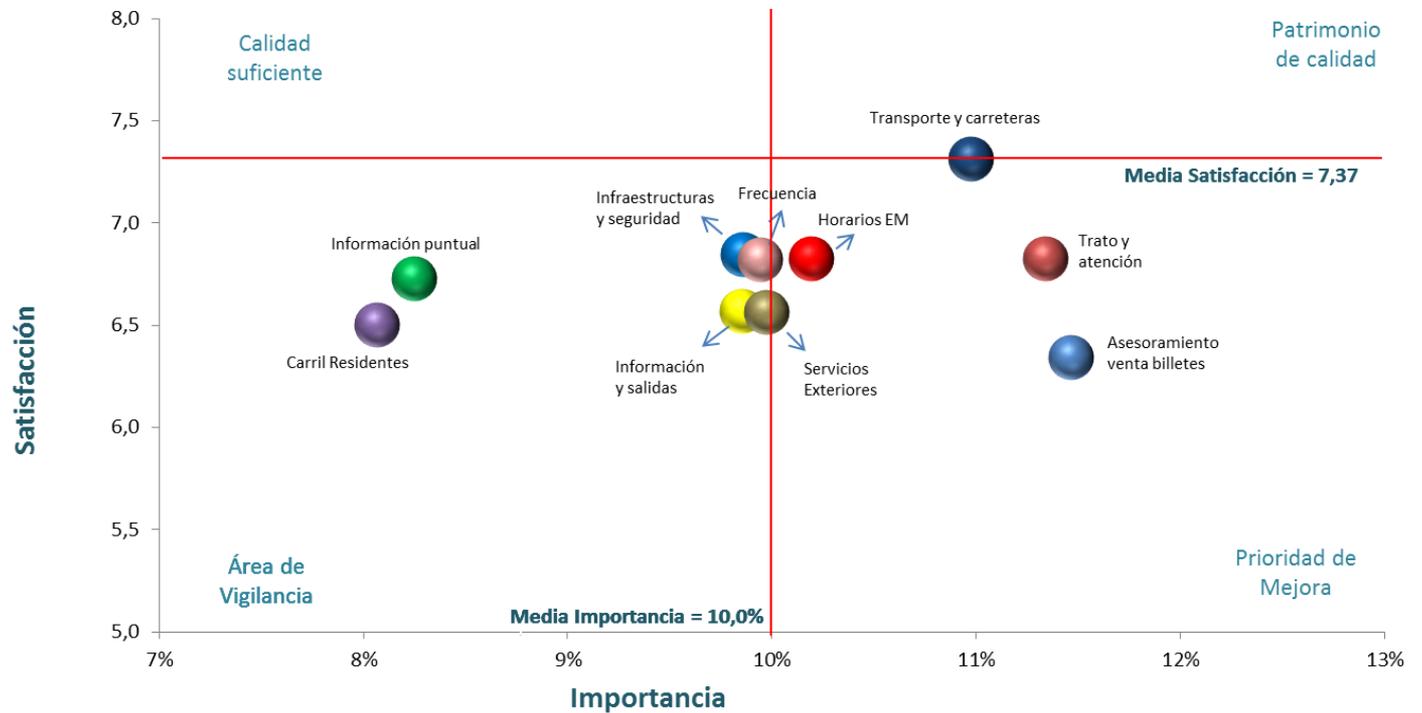


Atributos con peor valoración Tarifa:

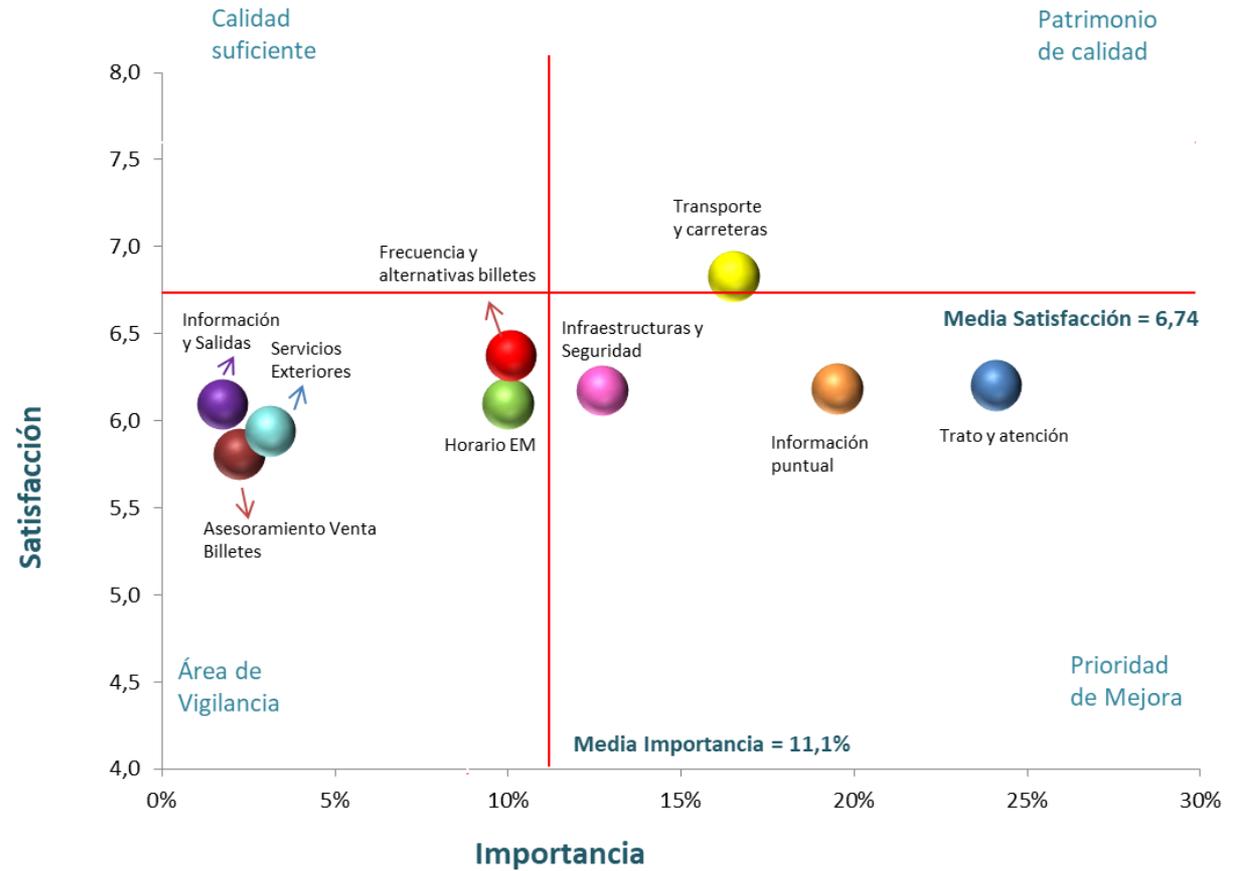
- ✓ Disponibilidad de aparcamiento
- ✓ Precio de los billetes

PASAJEROS

Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia Algeciras



Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia Tarifa



Prioridad = [(10 – Media) – Evolución] x Importancia. Algeciras

Atributo	Prioridad
Disponibilidad de información	16,2%
Información sobre salidas en la página web de la AP	15,7%
La intercambiabilidad de billetes	11,9%
Estado de los aseos en el carril para residentes	9,7%
Horario de los aseos en el carril para residentes	9,5%
Información y asesoramiento	9,2%
Funcionamiento del carril para residentes	9,0%
Posibilidad de cambio/cancelación	8,9%
Frecuencia de los servicios	8,6%
Horario en el Punto de Información de la EM	8,6%
Horario de la zona comercial	7,5%
Horario de los mostradores Navieras	6,8%
Horario de atención en la EM	6,8%
Alternativas de compra de billetes	6,7%
Zonas de esparcimiento y comerciales	6,4%
Carreteras de acceso e interiores	6,1%
Puntualidad de las salidas	5,4%
Precios de los billetes	4,9%

Atributo	Prioridad
Cumplimiento de la programación	4,9%
Horarios y frecuencia de las rutas	4,9%
Cafetería y restaurante	4,8%
Señalización exterior	4,4%
Salas de preembarque	4,3%
Carritos portaequipajes	4,3%
Cajeros automáticos y cambio	4,0%
Disponibilidad de aparcamientos	3,9%
Estado de los aseos de la EM	3,6%
WiFi para acceder a internet	3,6%
Medios de transporte para acceder a EM	3,6%
Limpieza a bordo del buque	3,6%
Megafonía de la EM	3,5%
Agilidad en el embarque de vehículos	3,5%
Seguridad de las pasarelas	3,5%
Seguridad en el embarque de vehículos	3,2%
Información y coordinación en el embarque	3,2%
Información en los retrasos	3,2%

Prioridad = [(10 – Media) – Evolución] x Importancia. Algeciras

Atributo	Prioridad
Información al pasajero en la EM	3,0%
Instalaciones de la EM: aseos, salas	2,9%
Atención de las Navieras en el embarque	2,9%
Seguridad de vehículos en el trayecto	2,9%
Condiciones ambientales de la EM	2,8%
Señalización en el interior de la EM	2,7%
Control de pasaportes	2,7%
Atención de las navieras en la EM	2,7%
Rapidez en venta, checking y embarque	2,7%
Voluntad de ayudar	2,6%
Trato amable y considerado	2,5%
Sugerencias y reclamaciones	2,4%
Atención a pasajeros con movilidad reducida	2,4%
Servicio a bordo	2,3%
Preparación del personal	2,2%
Seguridad dentro y alrededores de la EM	2,2%
Servicio de Atención al Cliente	2,0%



Disponibilidad de Información:
 ✓ Prioridad (16,2%)
 ✓ Avance +0,14 puntos



Servicio de Atención al Cliente:
 ✓ Prioridad (2,0%)
 ✓ Avance +0,95 puntos

Prioridad = [(10 – Media) – Evolución] x Importancia. Tarifa

Atributo	Prioridad
Disponibilidad de información	45,3%
Información sobre las salidas en la página web de la AP	36,4%
Medios de transporte para acceder a la EM	23,4%
Carreteras de acceso e interiores	19,5%
Frecuencia del servicio	19,4%
Señalización exterior	18,0%
Alternativas de compra de billetes	15,6%
Horario de los mostradores de las Navieras	14,1%
Horario de atención en la EM	13,5%
Horario de la zona comercial	13,5%
Intercambiabilidad de billetes	13,4%
Atención de las Navieras en la EM	13,2%
Servicio de Atención al Cliente	13,2%
Atención de las Navieras en el embarque	13,1%
Voluntad de ayudar	13,0%
Trato amable y considerado	12,3%
Preparación del personal	12,1%

Atributo	Prioridad
Control de pasaportes	11,7%
Servicio a bordo	11,5%
Rapidez en venta, checking y embarque	11,3%
Sugerencias y reclamaciones	11,3%
Atención a pasajeros con movilidad reducida	10,5%
Horario de atención en el Punto Información	9,9%
Condiciones ambientales en la EM	7,5%
Salas de preembarque	7,2%
Seguridad de las pasarelas	6,9%
Instalaciones en la EM: aseos, salas	6,0%
Señalización en el interior de la EM	5,8%
Estado de los aseos	5,7%
Seguridad dentro y alrededores de la EM	5,2%
Acceso a internet via Wifi	5,1%
Megafonía	5,0%
Precios de los billetes	4,4%
Limpieza a bordo del buque	4,3%

Prioridad = [(10 – Media) – Evolución] x Importancia. Tarifa

Atributo	Prioridad
Posibilidad de cambio/cancelación	3,8%
Disponibilidad de aparcamientos	3,7%
Información y asesoramiento	3,5%
Zonas de esparcimiento y comerciales	2,8%
Cafetería y restaurante	2,5%
Puntualidad en las salidas	1,1%
Cumplimiento de la programación	1,0%
Información y coordinación en el embarque	0,9%
Seguridad de los vehículos en el trayecto	0,8%
Seguridad en el embarque de vehículos	0,8%
Agilidad en el embarque de vehículos	0,8%
Horarios y frecuencias	0,8%
Información al pasajero en la EM	0,7%
Información en caso de retrasos	0,6%
Cajeros automáticos y cambio	-0,8%
Carritos portaequipajes	-0,9%

Carritos portaequipajes:

- ✓ Prioridad (-0,9%)
- ✓ Avance +5,22 puntos

Disponibilidad de información:

- ✓ Prioridad (45,3%)
- ✓ Retrocede -0,74 puntos

Aspectos citados como importantes para el servicio (citación espontánea)

Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Limpieza	263	23,4%
Comodidad	214	19,0%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	197	17,5%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	160	14,2%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	68	6,0%
Servicios a bordo	50	4,4%
Precios	49	4,4%
Hostelería y comercio	29	2,6%
Entretenimiento	19	1,7%
Comida	15	1,3%
Servicio de Información	12	1,1%
Todo	10	0,9%
Organización	6	0,5%
Mantenimiento	6	0,5%
Agilidad en embarque (facturación, personal, rapidez)	4	0,4%
Cumplimiento de la programación	4	0,4%
Instalaciones	4	0,4%
Billetes	2	0,2%
Aparcamiento gratuito	2	0,2%
Control (pasajeros, pasaporte...)	2	0,2%
Zona infantil	2	0,2%
Ns/Nc	6	0,5%
Total	1124	100,0%

Tarifa

ASPECTO	Nº	%
Limpieza	130	31,7%
Comodidad	109	26,5%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	92	22,4%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	32	7,8%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	25	6,1%
Agilidad en el embarque (facturación, personal, rapidez...)	8	2,0%
Servicios a bordo	8	2,0%
Servicio de Información	4	1,0%
Ns/Nc	2	0,5%
Total	410	100,0%

Aspectos que funcionan bien (citación espontánea)

Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Limpieza	110	17,9%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	79	12,9%
Servicios a bordo	34	5,5%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	28	4,6%
Todo	18	2,9%
Agilidad en embarque (facturación, personal, rapidez...)	12	2,0%
Nada	12	2,0%
Compra de Billetes	10	1,6%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	4	0,7%
Hostelería y comercio	2	0,3%
Señalización	2	0,3%
Ns/Nc	302	49,3%
Total	613	100,0%

Tarifa

ASPECTO	Nº	%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	82	37,3%
Limpieza	50	22,7%
Todo	35	15,9%
Servicios a bordo	24	10,9%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	11	5,0%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	4	1,8%
Agilidad en el embarque (facturación, personal, rapidez...)	3	1,4%
Servicio de Información	2	0,9%
Compra de Billetes	2	0,9%
Nada	2	0,9%
Instalaciones	1	0,5%
Ns/Nc	4	1,8%
Total	220	100,0%

Aspectos que deberían mejorar (citación espontánea)

Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	151	22,6%
Comodidad de las salas de espera	76	11,4%
Todo bien	68	10,2%
Precio de los billetes	55	8,2%
Mejora de hostelería y comercio	41	6,1%
Aseos	38	5,7%
Seguridad	33	4,9%
Aparcamientos y parking gratuito	32	4,8%
Mantenimiento de carreteras	30	4,5%
Accesos al puerto	26	3,9%
Servicio de Información	22	3,3%
Instalaciones	14	2,1%
Ocio	13	1,9%
Carril reservado a residentes	12	1,8%
Servicio de atención al cliente	8	1,2%
Mejora del control (pasajeros, pasaporte...)	6	0,9%
Más actividad de barcos	6	0,9%
Servicios al cliente	5	0,7%
Wifi	4	0,6%
Agilidad de embarque	4	0,6%
Limpieza	3	0,5%
Señalización	3	0,5%
Autobuses	2	0,3%
Zona infantil	2	0,3%
Mejores recursos para atención a discapacitados	2	0,3%
Ns/Nc	12	1,8%
Total	668	100,0%

Tarifa

ASPECTO	Nº	%
Comodidad de las salas de espera	51	23,1%
Aseos	30	13,6%
Aparcamientos y parking gratuito	22	10,0%
Servicio de Información	21	9,5%
Todo bien	15	6,8%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	12	5,4%
Ocio	9	4,1%
Agilidad de embarque	9	4,1%
Mejora de hostelería y comercio	8	3,6%
Wifi	8	3,6%
Instalaciones	8	3,6%
Autobuses	4	1,8%
Precio de los billetes	4	1,8%
Cancelación de billetes	4	1,8%
Mejores recursos para atención a discapacitados	2	0,9%
Servicio de atención al cliente	2	0,9%
Limpieza	2	0,9%
Señalización	2	0,9%
Ns/Nc	8	3,6%
Total	221	100,0%

Servicios que se echan en falta (citación espontánea)

Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Todo bien	172	25,1%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	106	15,5%
Más y mejor hostelería y comercio	46	6,6%
Aparcamiento gratuito	45	6,5%
Precio de los billetes	44	6,4%
Seguridad	31	4,5%
Precios	30	4,4%
Servicio de información	29	4,2%
Accesos al puerto	24	3,5%
Salas de ocio	22	3,2%
Comodidad en el embarque	22	3,2%
Zona infantil	18	2,6%
Mejora salas de espera	8	1,2%
Mejora del control (pasajeros, pasaportes...)	7	1,0%
Teléfono público (locutorios...)	6	0,9%
Más actividad de barcos	6	0,9%
Mantenimiento e instalaciones	5	0,7%
Wifi	4	0,6%
Enchufes para móviles	4	0,6%
Mejores recursos para atención a discapacitados	4	0,6%
Servicios sanitarios	4	0,6%
Más taquillas	4	0,6%
Servicio atención al cliente	4	0,6%
Limpieza	4	0,6%
Servicios a bordo	4	0,6%
Señalización	4	0,6%
Portaequipajes	1	0,1%
Ns/Nc	28	4,1%
Total	686	100,0%

Tarifa

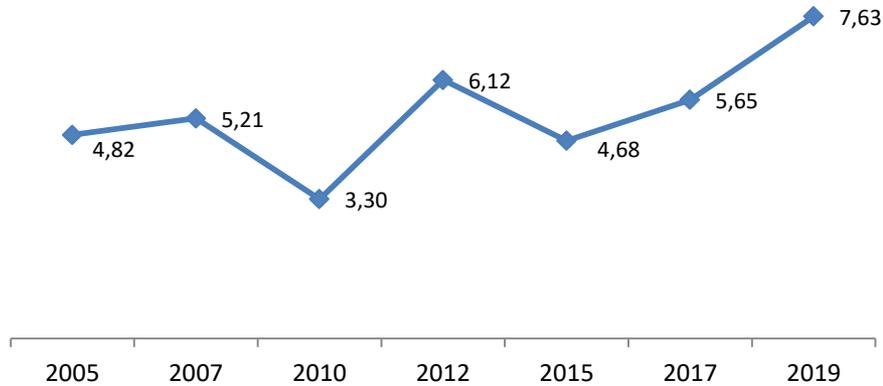
ASPECTO	Nº	%
Todo bien	96	43,6%
Más y mejor hostelería y comercio	15	6,8%
Zona infantil	14	6,4%
Aparcamiento gratuito	12	5,5%
Servicio de información	11	5,0%
Wifi	8	3,6%
Salas de ocio	8	3,6%
Precio de los billetes	7	3,1%
Enchufes para móviles	5	2,3%
Comodidad en el embarque	5	2,3%
Teléfono público (locutorios...)	4	1,8%
Más taquillas	4	1,8%
Mantenimiento e instalaciones	4	1,8%
Más actividad de barcos	4	1,8%
Cajeros automáticos	3	1,4%
Precios	3	1,4%
Accesos al puerto	2	0,9%
Portaequipajes	2	0,9%
Seguridad	2	0,9%
Aseos	1	0,5%
Señalización	1	0,5%
Ns/Nc	9	4,1%
Total	220	100,0%

Resultados

Agentes del Puerto	7
Pasajeros	14
Transportistas	30
Capitanes	36
Usuarios SAC	44

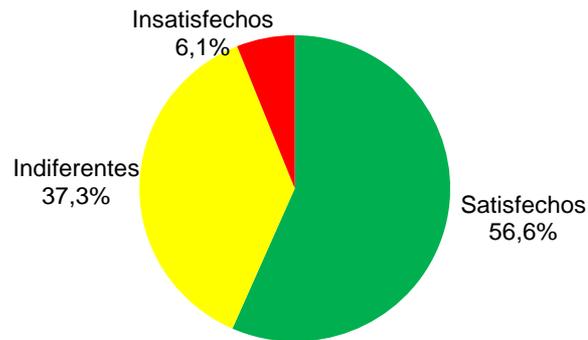
TRANSPORTISTAS

IPCS



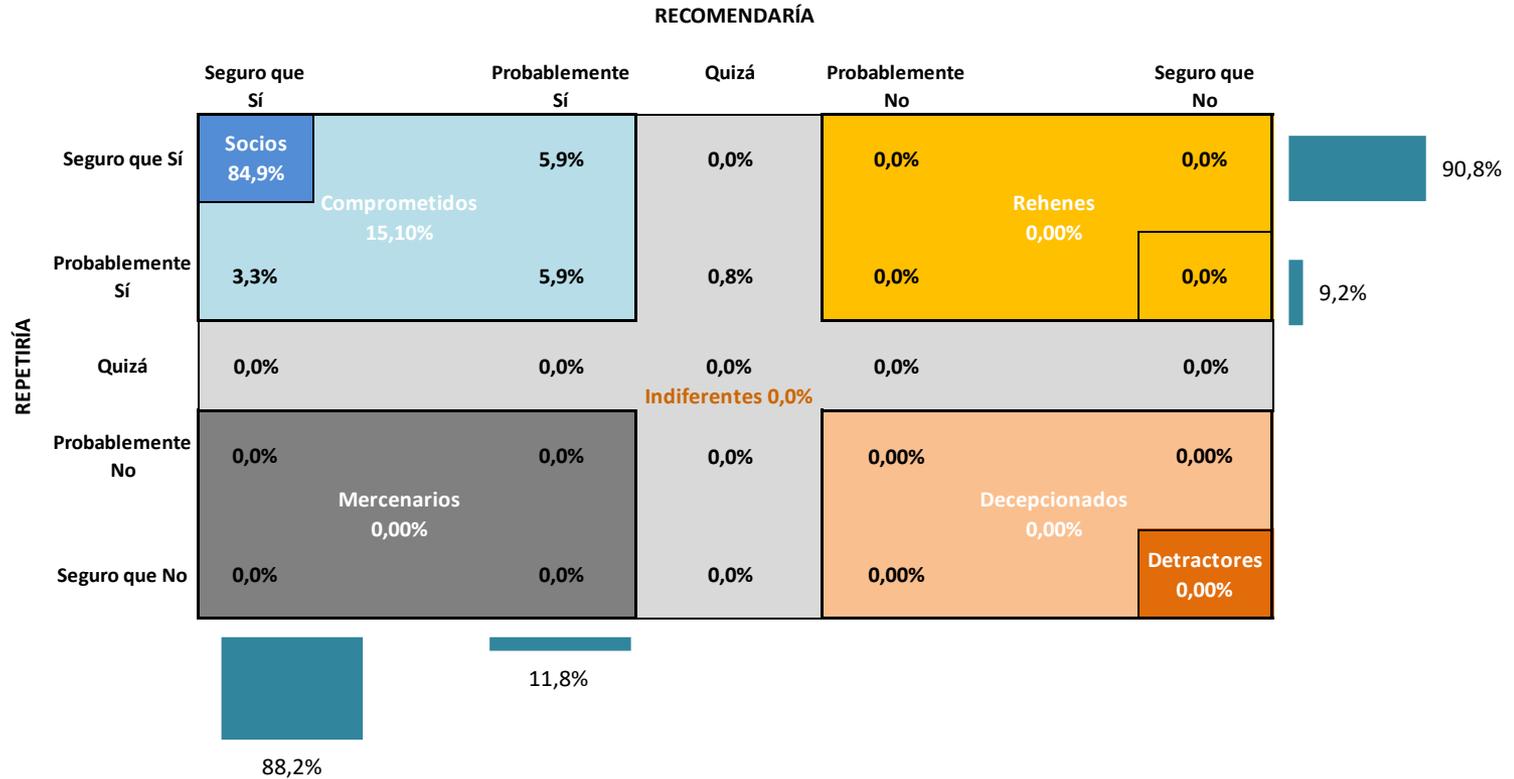
Tendencia positiva en los dos últimos estudios, consiguiendo la mayor valoración histórica

Ha aumentado +1,98 puntos con respecto a 2017

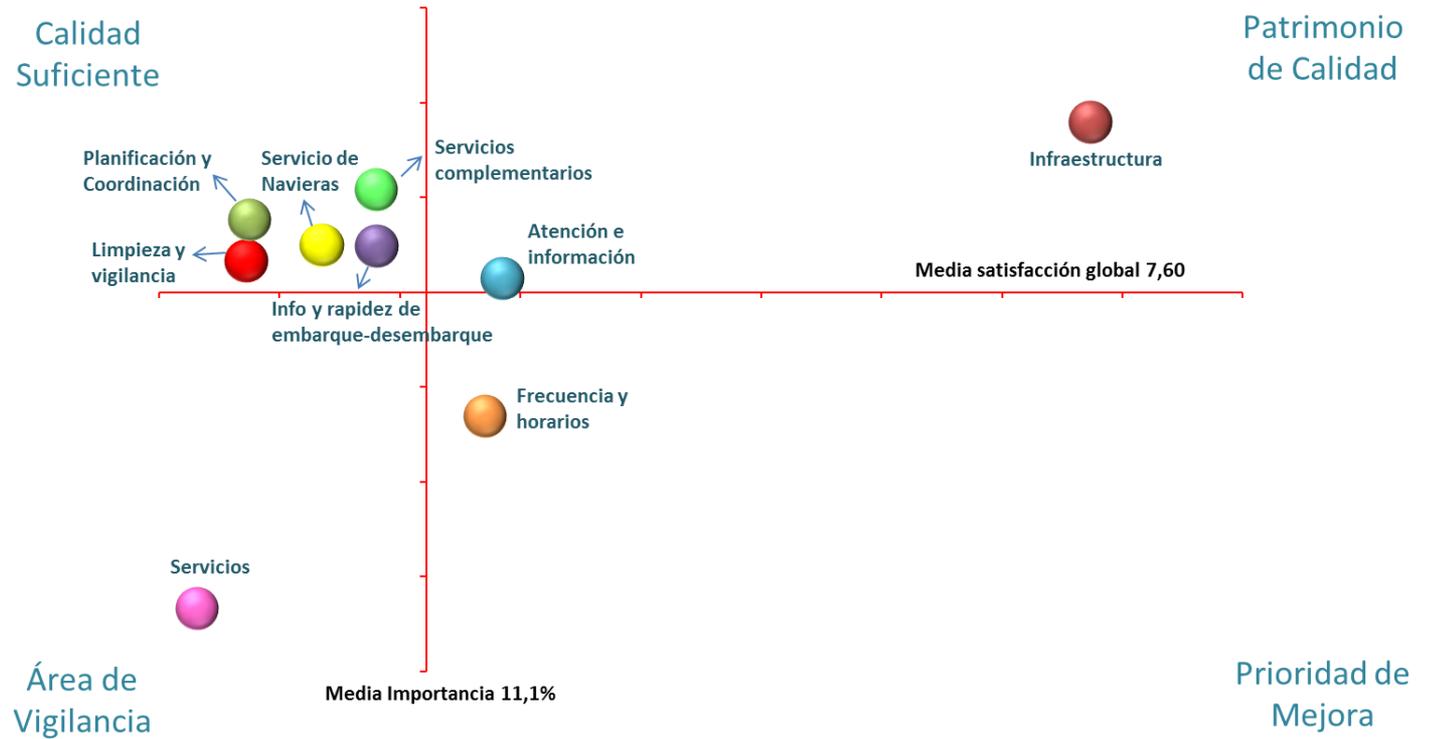


La mitad de los transportistas (56,6%) se encuentran satisfechos

Fidelización vs prescripción



Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia



Prioridad = [(10 – Media) – Evolución] x Importancia

Atributo	Prioridad
Disponibilidad de un recinto cerrado	6,23%
Puntualidad en la hora de salida	3,60%
Proximidad a los agentes con los que opera	3,35%
Frecuencia del servicio	3,05%
Servicio de Atención al Cliente SAC	2,87%
Adecuación de las carreteras	2,76%
Viales adecuados a vehículos de transporte	2,44%
Disponibilidad de aparcamientos para camiones	1,99%
Horarios de atención	1,78%
Amabilidad y trato hacia el transportista	1,68%
Tiempos de espera previos al embarque	1,62%
Planificación y coordinación de las operaciones	1,58%
Cumplimiento en la programación de las salidas	1,41%
Precio del viaje	1,12%
Seguridad en la zona de aparcamiento para camiones	1,08%
Disponibilidad de información	0,97%
Seguridad de los vehículos en el trayecto	0,97%

Atributo	Prioridad
Seguridad en el embarque y desembarque	0,88%
Adecuación de infraestructuras al vehículo	0,86%
Tiempos de desembarque a la salida del Puerto	0,85%
Información y asesoramiento al transportista	0,75%
Adecuación de los buques al transporte de mercancías	0,74%
Coordinación entre las diferentes Entidades	0,71%
Información y Coordinación de embarque	0,66%
Servicio prestado por los Transitarios	0,49%
Servicio prestado por los Agentes de Aduanas	0,47%
Servicio a bordo	0,35%
Precios de los servicios (cafetería, ...)	0,28%
Atención personal de las Navieras en la Terminal	0,19%
Atención personal de las Navieras en el embarque	0,19%
Adecuación de la señalización	0,13%
Servicios (cafetería y restaurante)	0,04%
Instalaciones (duchas, aseos...)	-0,74%
Zonas de recreo	-0,93%



Disponibilidad de un recinto cerrado:

- ✓ Prioridad (6,23%)
- ✓ Avance +1,65 puntos



Zonas de recreo:

- ✓ Prioridad (-0,93%)
- ✓ Avance +2,51 puntos

Aspectos que deberían mejorar

Aspecto	Nº	%
Puntualidad, horarios, frecuencias....	68	21,5%
Limpieza	46	14,5%
Mejores precios	45	14,2%
Todo está bien	39	12,3%
Aseos y baños	34	10,7%
Seguridad	31	9,8%
Servicio de Cafetería u Ocio	25	7,9%
Comodidad	19	6,0%
Parking o más aparcamientos	6	1,9%
Servicios sanitarios	4	1,2%
Total	317	100,0%

Aspectos que funcionan bien

Aspecto	Nº	%
Todo está bien	33	13,9%
Trato del Personal	14	5,9%
Seguridad	14	5,9%
Limpieza	13	5,5%
Coordinación y Profesionalidad	9	3,8%
Logística	7	2,9%
PIF	6	2,5%
Otros	3	1,3%
Ns/Nc	139	58,3%
Total	238	100,0%

Aspectos Importantes del Servicio

Aspecto	Nº	%
Limpieza	84	22,9%
Puntualidad, horarios, frecuencias....	75	20,4%
Comodidad	64	17,4%
Servicio de Cafetería u Ocio	54	14,7%
Seguridad	38	10,4%
Mejores precios	17	4,6%
Aseos y baños	14	3,8%
Todo está bien	14	3,8%
Parking o más aparcamientos	5	1,5%
Idiomas	2	0,5%
Total	367	100,0%

Servicios que se Echan en Falta

Aspecto	Nº	%
Todo está bien	62	24,1%
Mejores precios	33	12,9%
Puntualidad, horarios, frecuencias....	33	12,9%
Aseos y baños	28	10,9%
Limpieza	28	10,9%
Servicio de Cafetería u Ocio	24	9,3%
Seguridad	24	9,3%
Comodidad	15	5,8%
Parking o más aparcamientos	10	3,9%
Total	257	100,0%

CAPITANES

Resultados

Agentes del Puerto

7

Pasajeros

14

Transportistas

30

Capitanes

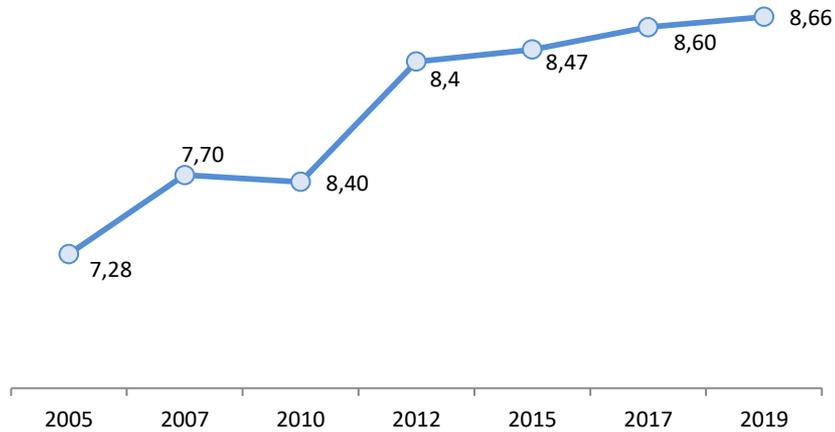
36

Usuarios SAC

44

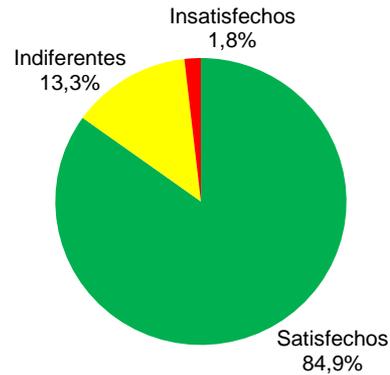
CAPITANES

IPCS



✓ Mejora ligeramente en 0,06 puntos con respecto a 2017

✓ La tendencia histórica es positiva



✓ El 84,9% de los capitanes se encuadra en el rango de Satisfechos

CAPITANES

Satisfacción global



✓ Mejora en +0,36 puntos con respecto a 2017

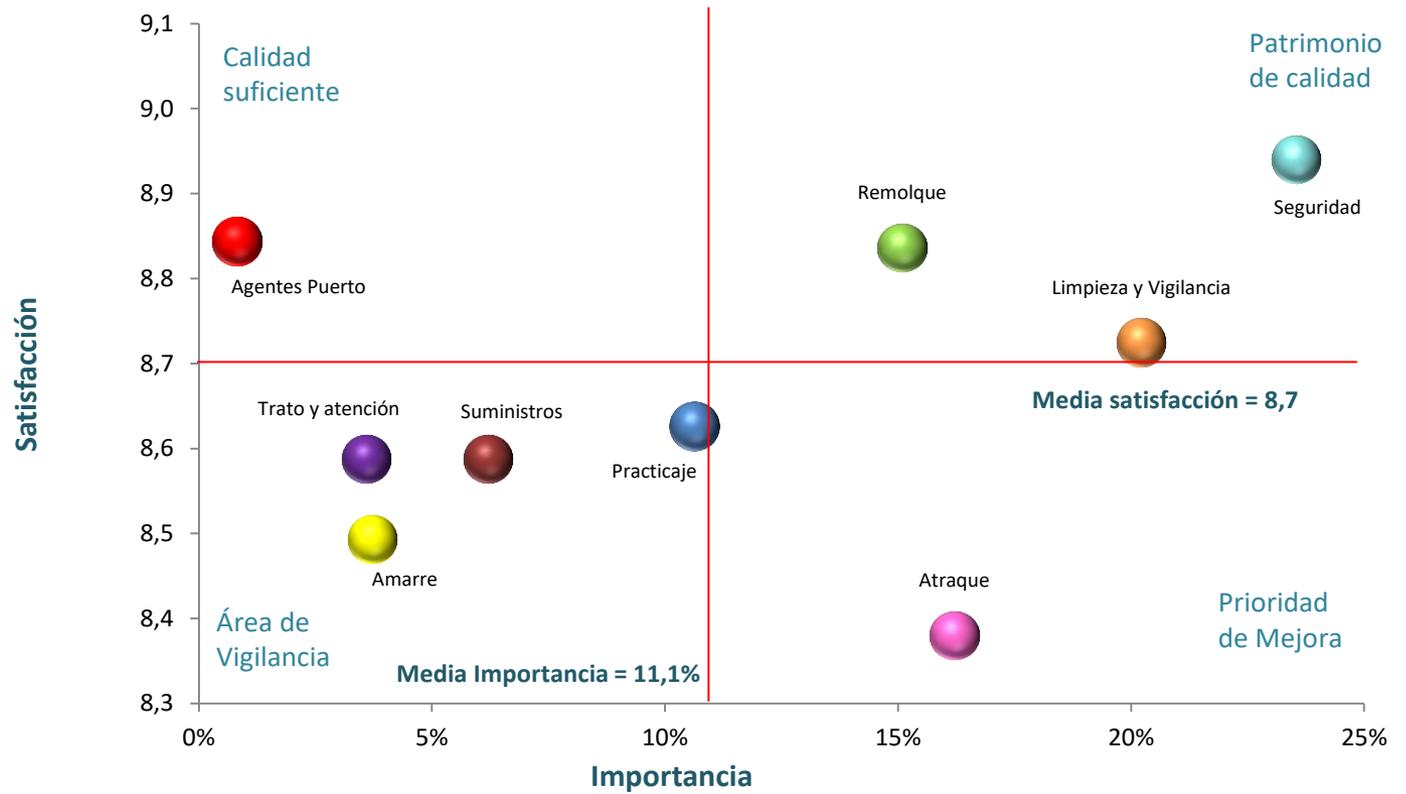
✓ El calado de los puertos sigue siendo el atributo mejor valorado

✓ Algeciras (15,8%) es el puerto citado con mayor frecuencia como “el mejor que conocen”

✗ El atributo peor valorado sigue siendo el tiempo desde solicitud hasta atraque

CAPITANES

Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia



$$\text{Prioridad} = [(10 - \text{Media}) - \text{Evolución}] \times \text{Importancia}$$

Atributo	Prioridad
Calidad del servicio de vigilancia y seguridad	15,2%
Calidad del servicio de limpieza en el puerto	11,7%
Correcto funcionamiento de Ayudas a la Navegación	9,7%
Suficiente señalización de peligros en la Navegación	8,9%
Efectividad del Servicio de Ayudas a la Navegación	8,8%
Tiempo de respuesta de Remolque	8,7%
Adecuación del Servicio de Remolque	7,8%
Disponibilidad de medios en Remolque	6,1%
Tiempo desde la solicitud hasta el Atraque	5,5%
Coordinación entre operadores	5,3%
Coincidencia del atraque solicitado con el asignado	4,7%
Adecuación de la línea de atraque (defensas, norays)	4,7%
Tiempo de respuesta del servicio de Practicaje	4,2%
Adecuación del Servicio de Practicaje	3,1%
Disponibilidad de medios en el servicio de Practicaje	3,0%
Tiempo de respuesta del Servicio de Amarre	2,3%
Adecuación del Servicio de Amarre	2,0%

Atributo	Prioridad
Disponibilidad de medios del Servicio de Amarre	1,9%
Servicio de Aguadas	1,8%
Servicio de suministro de combustible	1,7%
Servicio de avituallamiento de provisiones	1,7%
Recogida de basuras del buque	1,7%
Servicio MARPOL	1,0%
Conocimiento del responsable al que dirigirse	1,0%
Existencia de canales de comunicación con la APBA	1,0%
Consideración de la opinión de los Capitanes	0,9%
Respuesta a las sugerencias y reclamaciones	0,9%
Respuesta a las necesidades de los capitanes	0,8%
Información suministrada por el consignatario	0,2%
Colaboración de la Policía Portuaria	0,2%
Disponibilidad de horario de Capitanía Marítima	0,2%
Repuesta de Capitanía a sus necesidades	0,2%
Información para prevenir la contaminación	0,1%

✗ Calidad del servicio de vigilancia y seguridad:
 ✓ Prioridad (15,2%)
 ✓ Retrocede 0,09 puntos

✓ Información para prevenir la contaminación:
 ✓ Prioridad (0,1%)
 ✓ Avance 0,12 puntos

CAPITANES

Aspectos importantes del servicio

ASPECTO	Nº	%
Practicaje oportuno y cualificado (puntual, disponible para entrar, atracar y salir del puerto)	10	16,1%
Buena accesibilidad e información fluida. Comunicación en varios idiomas	5	8,1%
Servicio de recogida de basura.	4	6,5%
Operaciones seguras y cuidadosas. Sin daños a la tripulación, mercancía y buques	4	6,5%
Profesionalidad y rendimiento de los trabajadores del puerto	4	6,5%
Adecuación de las instalaciones y del transporte	4	6,5%
Actividades de atraque seguras y sin retrasos. Más amarradores	3	4,8%
Cumplimiento de horarios	3	4,8%
Correcta actividad de los estibadores, trato suave de la mercancía	2	3,2%
Conexión entre los servicios del puerto. Contacto con los estibadores	2	3,2%
Buenos remolcadores	2	3,2%
Servicio MARPOL.	2	3,2%
Servicio de provisiones	2	3,2%
Sistema VTS. Control y gestión del tráfico marítimo. Supervisión del mismo	1	1,6%
Servicio de Internet Gratuito	1	1,6%
Ns/Nc	13	21,0%
Total	62	100,0%

Servicios que se echan en falta

ASPECTO	Nº	%
Servicio de WIFI gratuito	7	17,1%
Tienda Dutty Free	4	9,8%
Seamen's Club	4	9,8%
Atraque libre y mejora del servicio de atraque	3	7,3%
Mejor comunicación con los pilotos	3	7,3%
Transporte lanzadera entre el barco y la entrada al puerto (gratuito, más frecuencia)	2	4,9%
Instalaciones recreativas más cerca / Tours por la ciudad para los marineros	1	2,4%
Unificar UTS Algeciras y Gibraltar	1	2,4%
Ns/Nc	16	39,0%
Total	41	100,0%

CAPITANES

Aspectos que deberían mejorar

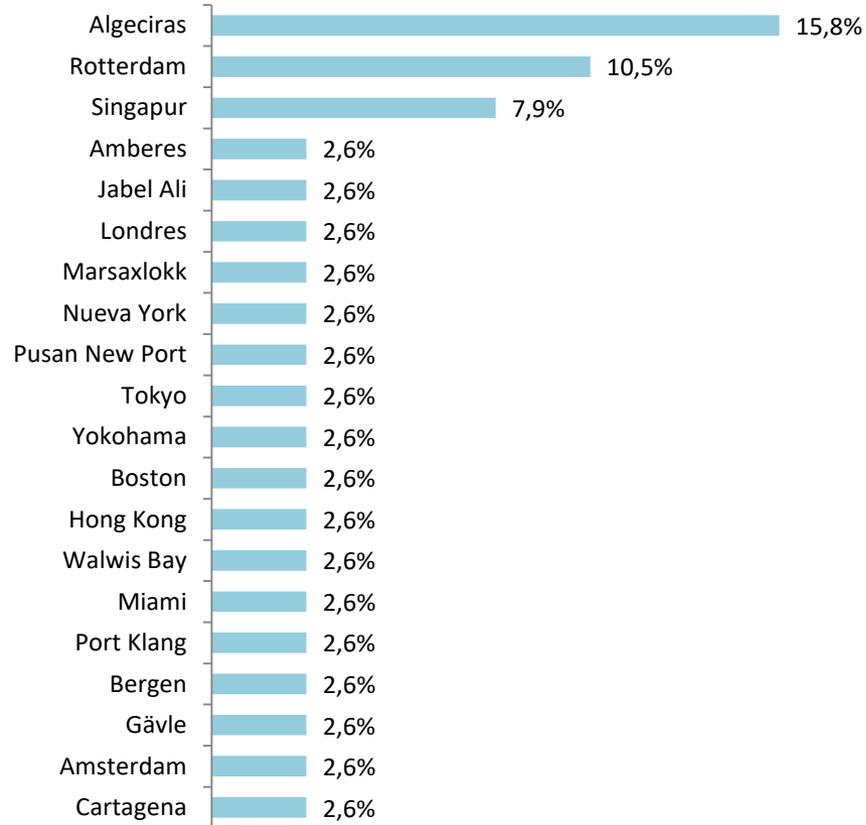
ASPECTO	Nº	%
Mejoras en el servicio de amarre (posibilidad de amarre libre)	6	15,0%
Servicios de practicaaje (mejorar los tiempos de espera, proporcionar más información, mayor coordinación)	5	12,5%
Servicio de recogida de basura	4	10,0%
Agilizar y facilitar procesos de documentación	3	7,5%
Servicio de comunicación entre agentes del puerto y más fluidez de la información	2	5,0%
Actividades lúdicas	2	5,0%
Transporte lanzadera	1	2,5%
Instalaciones demasiado estrechas para los buques	1	2,5%
Bunkering	1	2,5%
Operaciones de carga/descarga	1	2,5%
Cooperación con Gibraltar	1	2,5%
Ns/Nc	13	32,5%
Total	40	100,0%

Aspectos que funcionan bien

ASPECTO	Nº	%
Servicio de recogida de basura y Servicio de recogida de residuos oleosos MARPOL	3	8,8%
Seguridad, profesionalidad y cooperación	2	5,9%
Practicaaje	1	2,95%
Amarradores	1	2,95%
Agentes	1	2,95%
Planes de carga y descarga	1	2,95%
Ns/Nc	25	73,5%
Total	34	100,0%

CAPITANES

Mejor Puerto que conoce



Resultados

Agentes del Puerto

7

Pasajeros

14

Transportistas

30

Capitanes

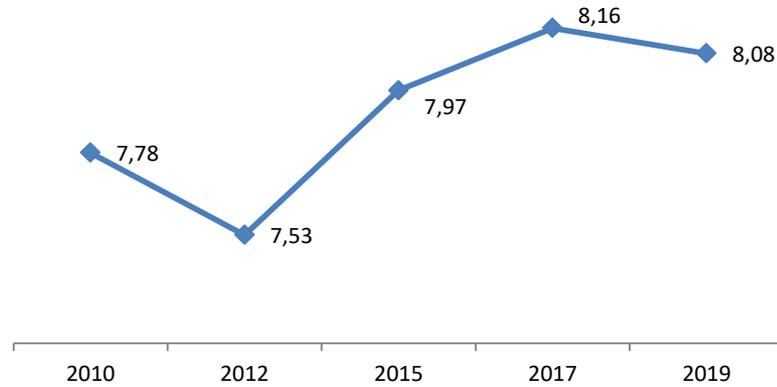
36

Usuarios SAC

44

USUARIOS SAC

IPCS



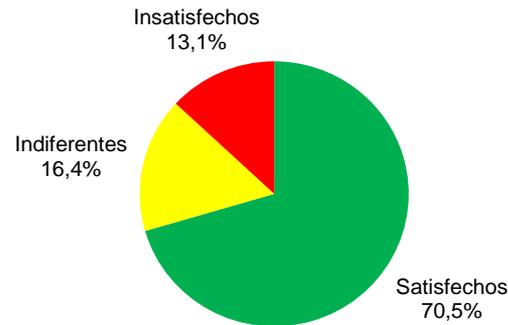
Desciende en 0,08 puntos con respecto a 2017



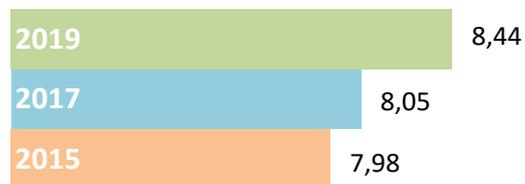
Los usuarios con resolución directa por el SAC tienen un IPCS 1,31 puntos superior a los derivados a otros departamentos



El 70,5% de los encuestados se encuentran Satisfechos



Satisfacción global



Mejora en 0,39 puntos con respecto a 2017

La facilidad para contactar con el SAC es el atributo que ha experimentado un mayor avance -0,50 puntos



■ Resuelto por el SAC

■ Resuelto por otro departamento de la APBA derivado desde el SAC

Los usuarios con resolución directa por el SAC muestran una Satisfacción 1,22 puntos superior a los derivados a otros departamentos

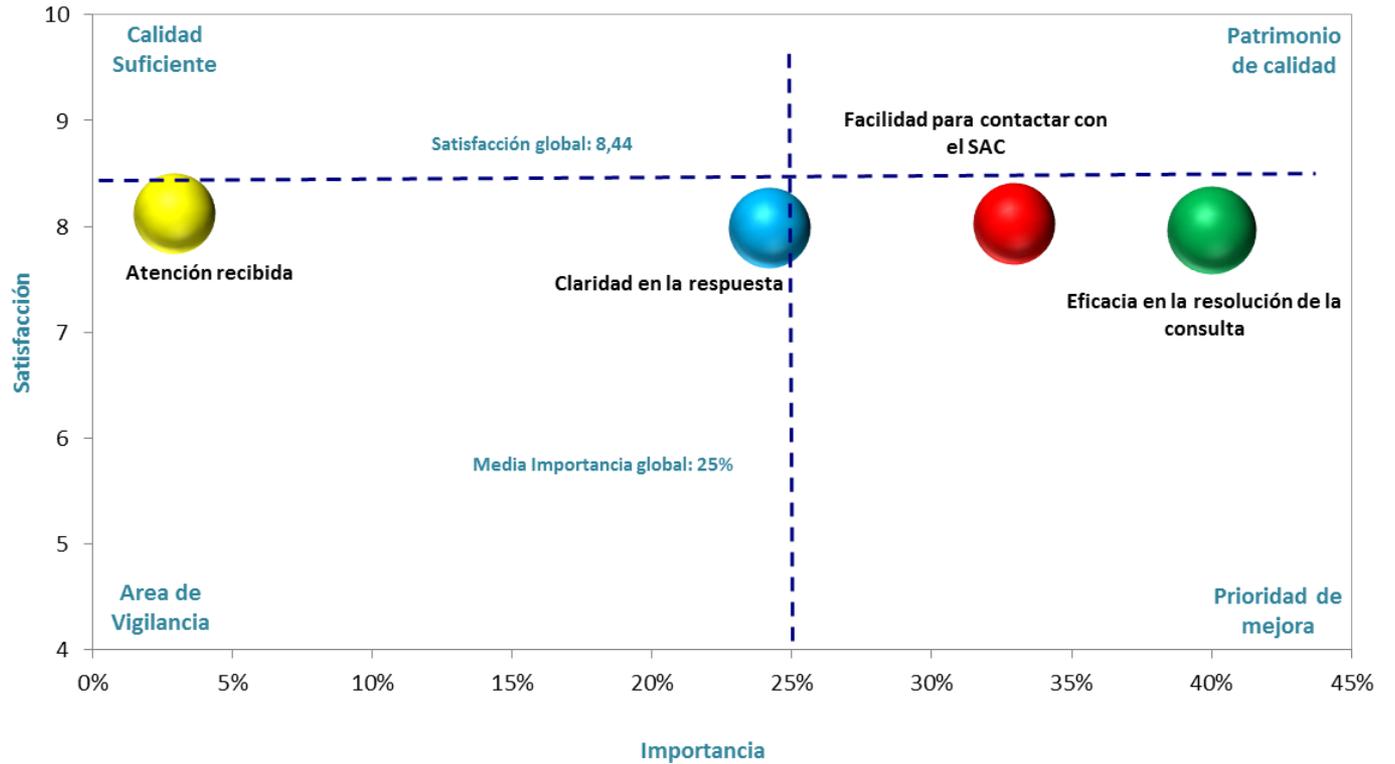
Aspectos que deberían mejorar

ASPECTOS A MEJORAR	n	%
No contesta	99	64,7%
Todo OK	30	19,6%
Mejorar plazos y procesos de respuesta a clientes	8	5,2%
Mejorar la resolución de incidencias	7	4,6%
Mejorar la información facilitada y las vías (paneles, telemática...)	4	2,6%
Mejorar/ampliar ofertas de empleo	2	1,3%
Mejorar instalaciones (baños, accesibilidad discapacitados...)	2	1,3%
Mejorar comunicación entre departamentos	1	0,7%
Total	153	100,0%

Aspectos que funcionan bien

ASPECTOS QUE FUNCIONA BIEN	n	%
No contesta	100	62,4%
Todo OK	13	8,1%
Rapidez en la respuesta	12	7,5%
Trato del personal, amabilidad	12	7,5%
No sabe	4	2,5%
La atención telefónica	3	1,9%
Claridad de la respuesta	3	1,9%
Página web/correo electrónico	3	1,9%
Ninguno	2	1,3%
Acuse de recibo	2	1,3%
La facilidad de contacto	2	1,3%
Servicio de Subvenciones	1	0,6%
La ingeniería/servicio técnico	1	0,6%
Torre de control	1	0,6%
Visita a las instalaciones	1	0,6%
Total	160	100%

Mapa de posicionamiento satisfacción-Importancia



$$\text{Prioridad} = [(10 - \text{Media}) - \text{Evolución}] \times \text{Importancia}$$

ATRIBUTO	Prioridad
Facilidad para contactar con el SAC	81,1%
Atención recibida	5,9%
Eficacia en la resolución de la consulta	82,5%
Claridad en la respuesta	50,4%

Atención Recibida:
 ✓ Prioridad (5,9%)
 ✓ Retrocede -0,17 puntos

Eficacia en la resolución de la consulta:
 ✓ Prioridad (82,5%)
 ✓ Retrocede -0,08 puntos

En el área de Prioridad de Mejora se sitúan la Facilidad para contactar con el SAC y la Eficacia para responder a la consulta (>80%)

Las diferencias de valoración entre resolución directa por el SAC y resolución derivada a otros departamentos puede constituir una oportunidad de mejora importante




Puerto Bahía de Algeciras
Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras