

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

Presentación de Resultados. Estudio 2025



Índice de contenidos



Metodología

3



Ficha técnica

4



Agentes del Puerto

6



Pasajeros

13



Transportistas

29



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 la 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 (Febrero - Octubre 2025)
Tabulación y Análisis	COTESA

Ficha técnica

	Agentes del Puerto	Pasajeros	Transportistas	Capitanes	Usuarios SAC
Trabajo de Campo	Mayo - octubre 2025	Abril - Mayo 2025	Mayo 2025	Febrero - Mayo 2025	Febrero - Abril 2025
Metodología	Encuesta Telefónica	Encuesta personal	Encuesta personal	Cuestionario email	Cuestionario email
Tipo Muestreo	Censo	Aleatorio	Aleatorio	Aleatorio	Aleatorio
Muestra	137	675	250	20	150
Error muestral	8,9%	3,7%	6,2%	21,9%	7,9%

Resultados

Agentes del Puerto

6

Pasajeros

13

Transportistas

29

Capitanes

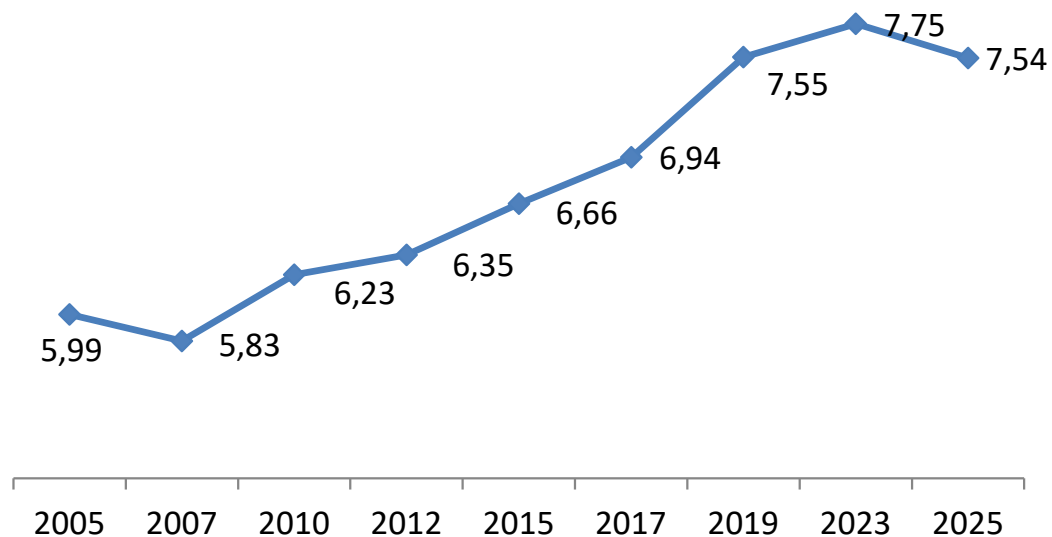
36

Usuarios SAC

44

AGENTES

IPCS

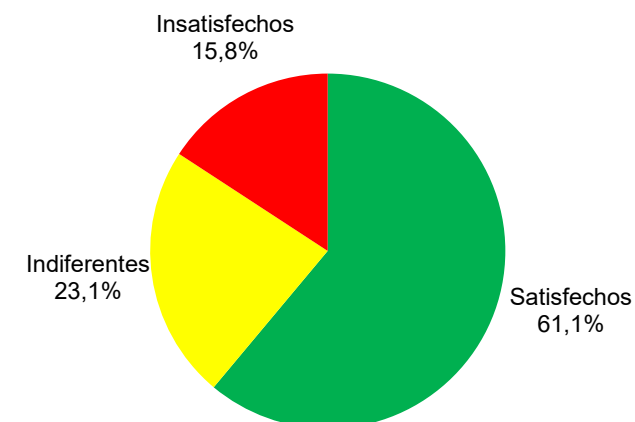
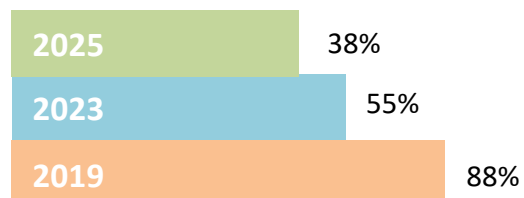


Pérdida de -0,21 puntos con respecto a 2023



Tendencia positiva los 6 estudios previos

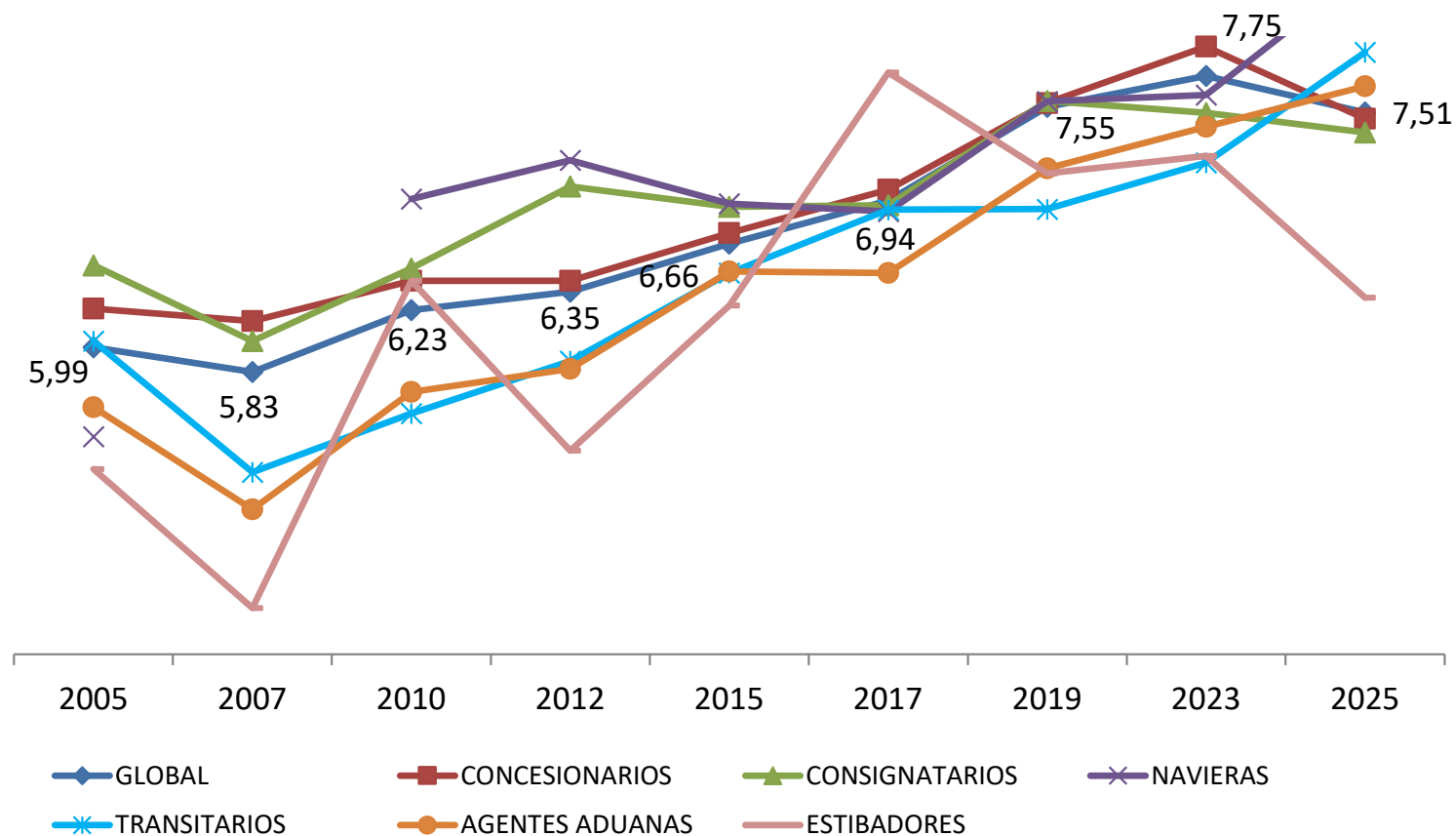
Tasa de respuesta



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

AGENTES

IPCS



Pérdida de -0,24 puntos
con respecto a 2023



Navieras, Transitarios y Agentes
de Aduanas mejoran en +0,81,
+0,72 y +0,26, puntos
respectivamente

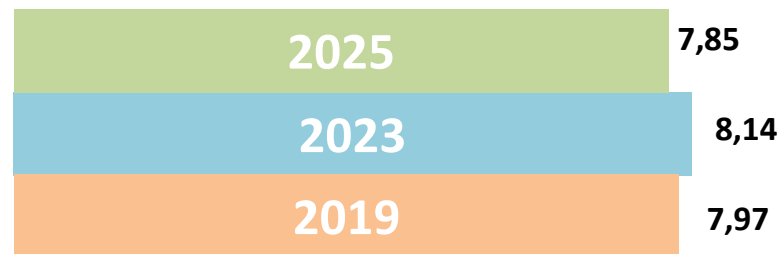


Concesionarios,
Consignatarios y estibadores
empeoran -0,47, -0,13, y
-0,92 puntos
respectivamente

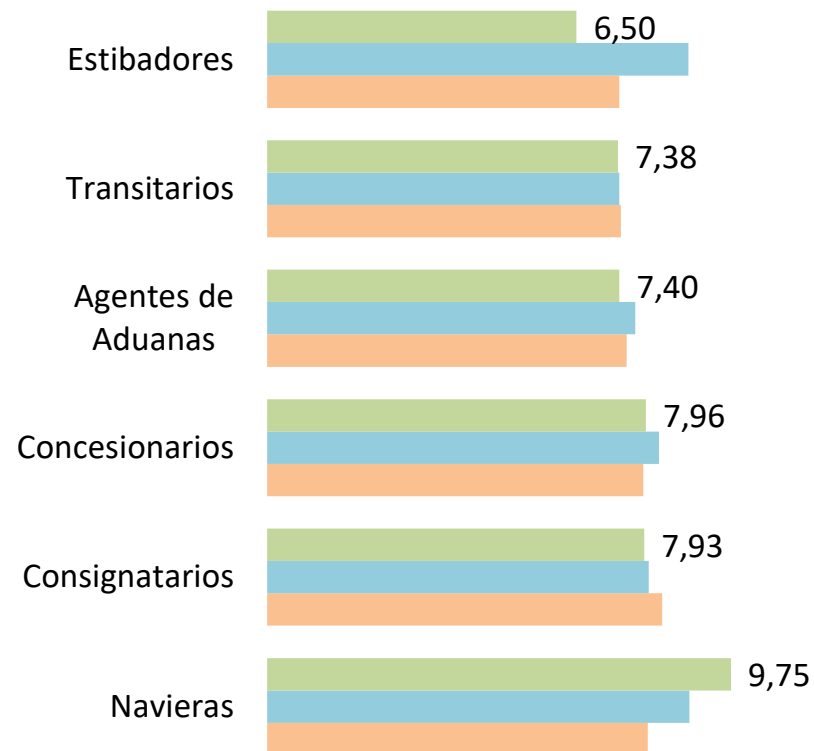
IPCS: media de las valoraciones de los atributos generales para cada agente

AGENTES

Satisfacción global



Empeoramiento de -0,29 puntos con respecto a 2023



Navieras mejoran en +0,87 puntos

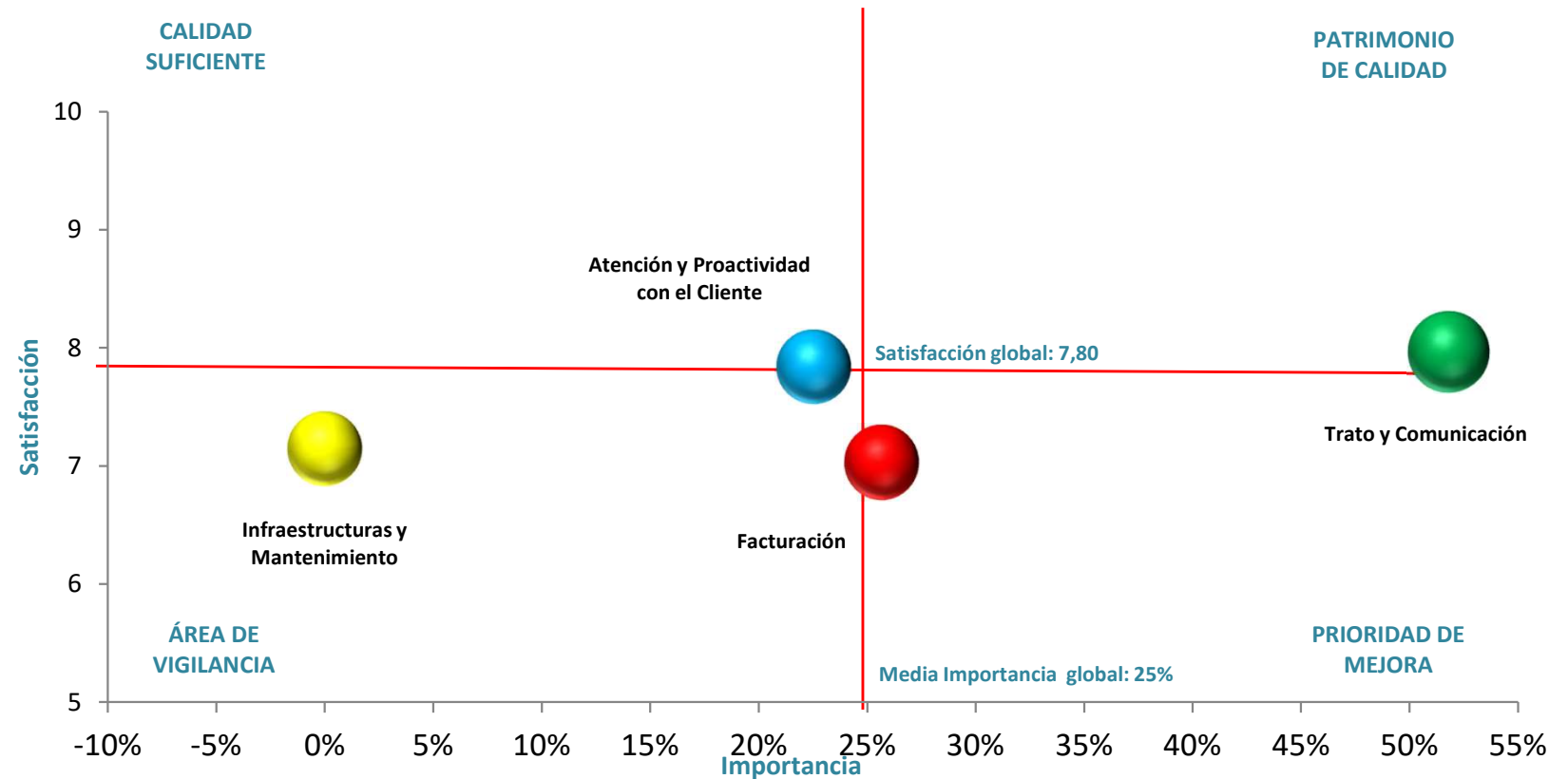


Consignatarios, Concesionarios, Agentes de Aduanas, Transitarios y Estibadores descienden -0,09, -0,27, -0,34, -0,02 y -2,36 puntos respectivamente

■ 2025 ■ 2023 ■ 2019

AGENTES

Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia



AGENTES

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

ATRIBUTO	Prioridad
Existencia de canales de comunicación	24,9%
El trato justo y equitativo	24,9%
La amplitud de horarios de atención en la Autoridad Portuaria	21,9%
La anticipación a las necesidades del cliente	19,7%
Conocimiento de responsables	19,2%
La amabilidad y el trato individualizado	18,9%
Información de nuevos proyectos	15,3%
La opinión del cliente en las decisiones que le afecten	15,1%
La respuesta a las necesidades del cliente	15,0%
Sugerencias y reclamaciones	13,1%
La claridad de la factura	9,9%
La coordinación de las actuaciones de la Autoridad Portuaria	9,2%
Flexibilidad en los cobros	9,0%
La agilidad de la factura, que sea en tiempo real	8,1%
La exactitud y veracidad de las facturas	7,6%
El desglose de la factura	6,9%
La web para descargar facturas	5,8%
La disponibilidad de infraestructuras para la expansión de actividades	0,00
La calidad del servicio de limpieza en el Puerto	0,00
La calidad del servicio de vigilancia y seguridad en el Puerto	0,00



La calidad del servicio de vigilancia y seguridad en el Puerto:
✓ Prioridad (0,00%)
✓ Mantiene la misma puntuación



La existencia de canales de comunicación:
✓ Prioridad (24,9%)
✓ Retrocede -0,03 puntos

AGENTES

Aspectos citados como más importantes para la actividad

Existencia de canales de comunicación	24,9%
El trato justo y equitativo	24,9%
La amplitud de horarios de atención en la Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras	21,9%
La anticipación a las necesidades del cliente	19,7%
Conocimiento de responsables	19,2%

Resultados

Agentes del Puerto

6

Pasajeros

13

Transportistas

29

Capitanes

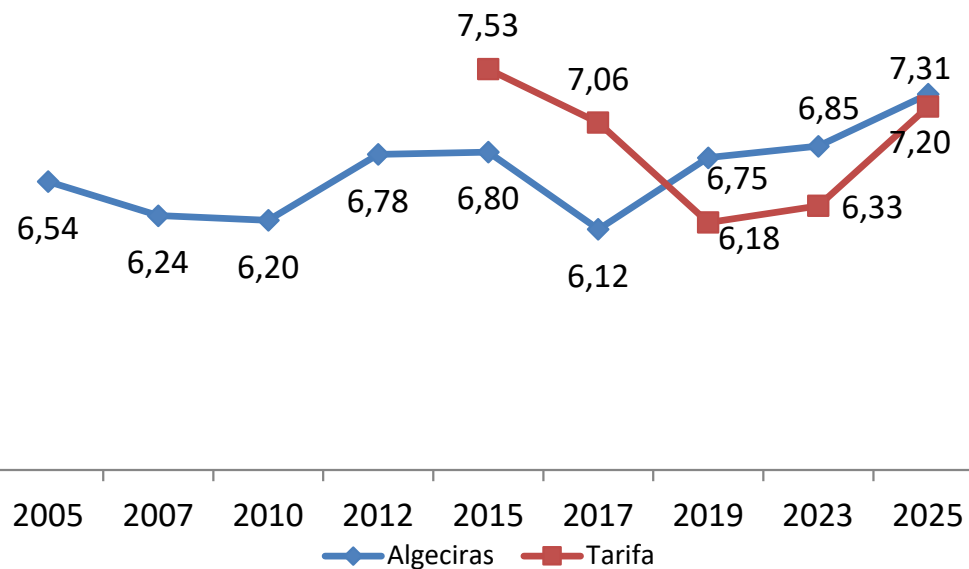
36

Usuarios SAC

44

PASAJEROS

IPCS



Algeciras mejora +0,46 puntos con respecto a 2023

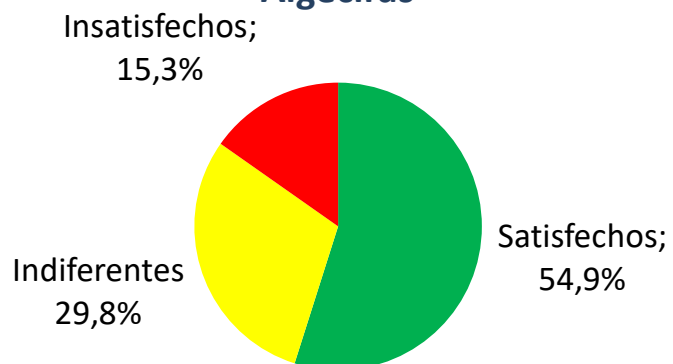


Tarifa mejora +0,87 puntos con respecto a 2023

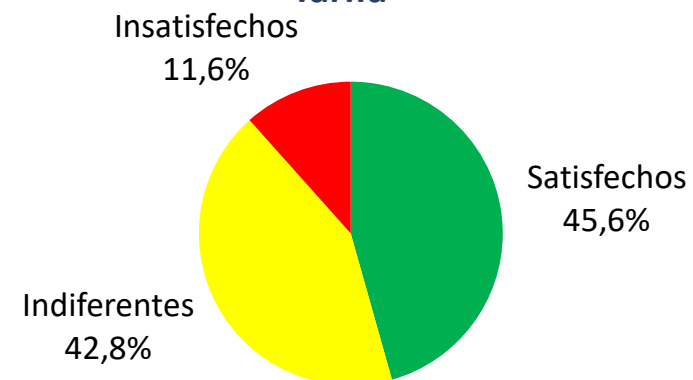


El IPCS de Algeciras es superior al de Tarifa en 0,11 puntos

Algeciras

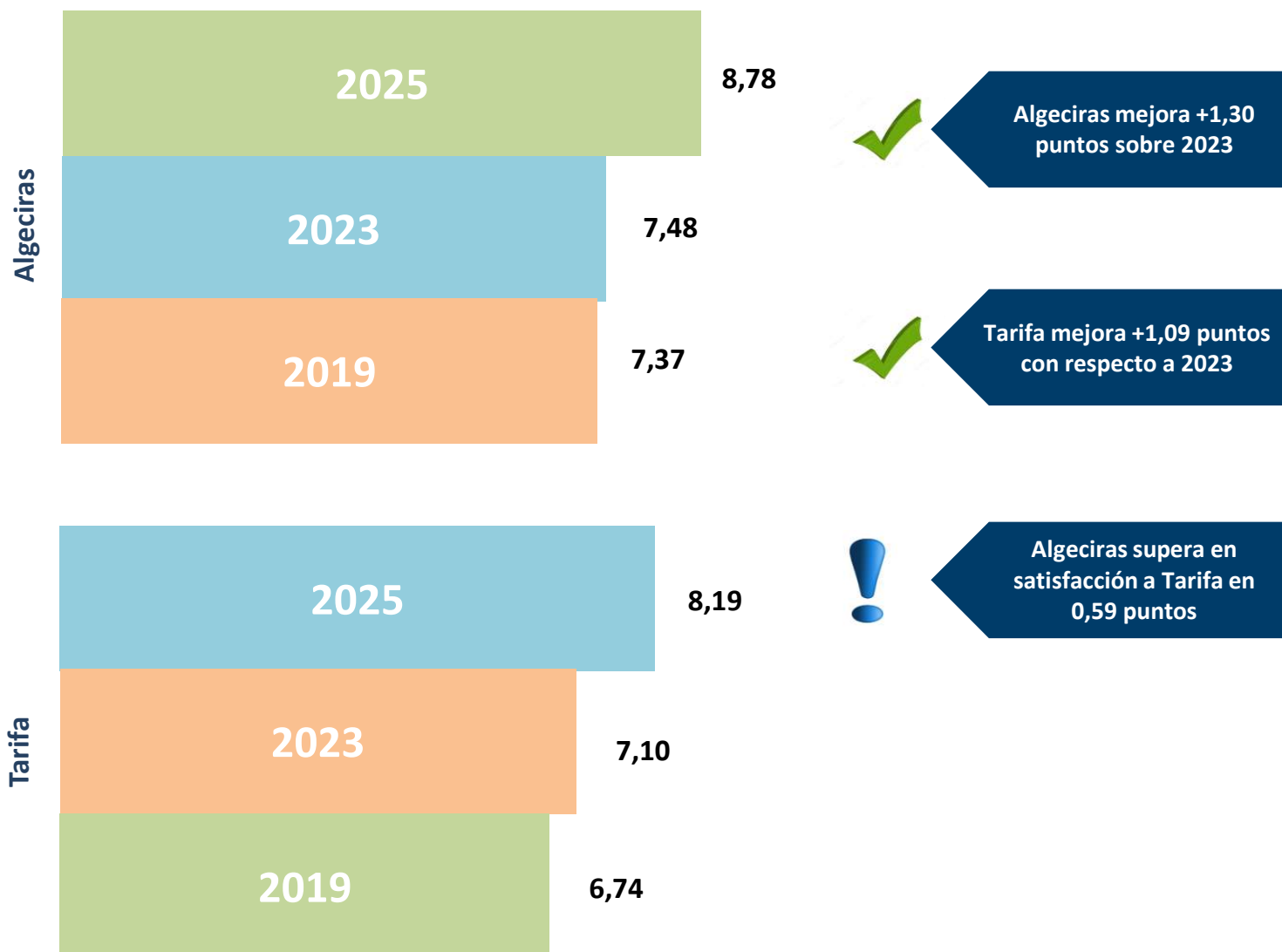


Tarifa

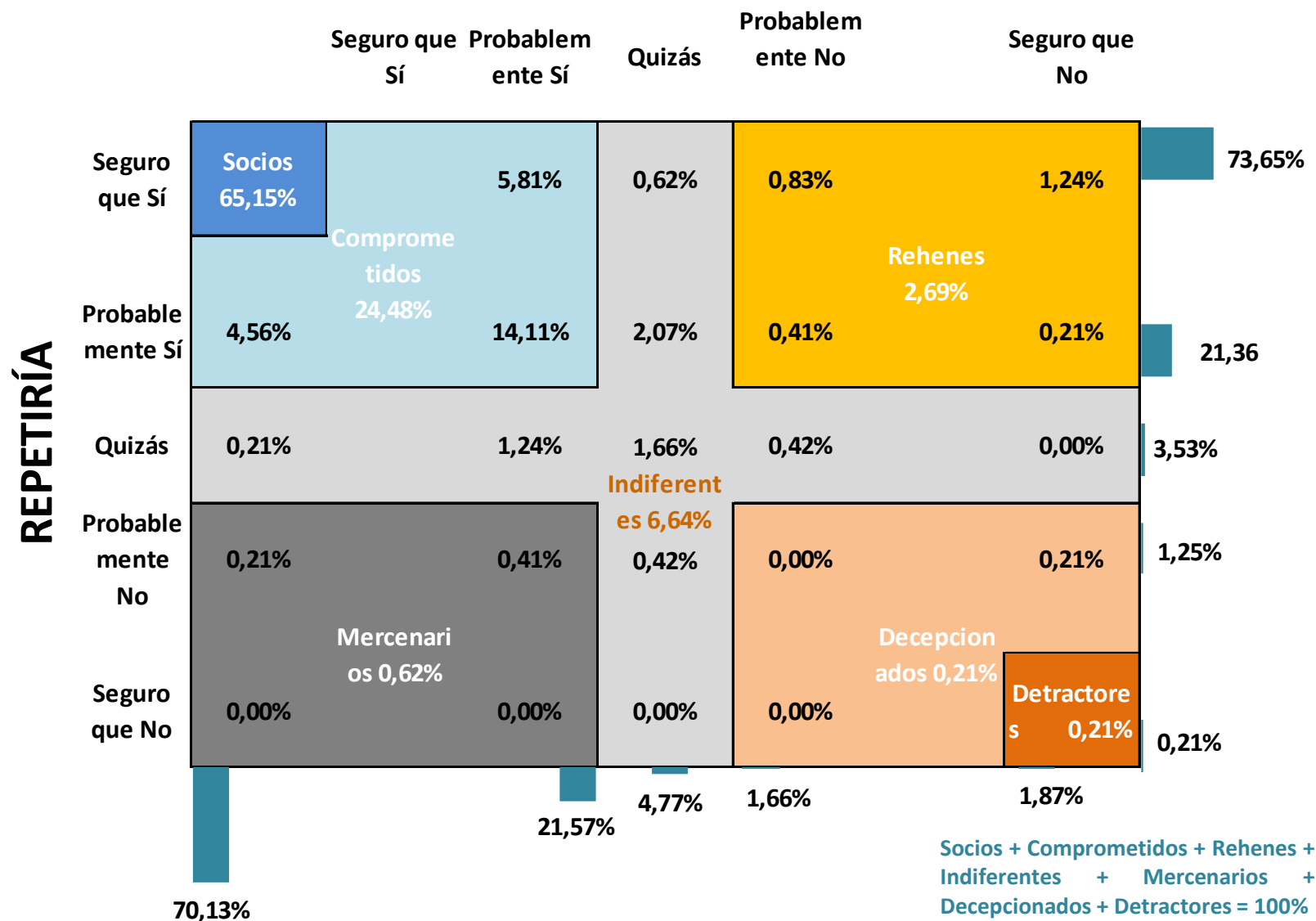


PASAJEROS

Satisfacción global

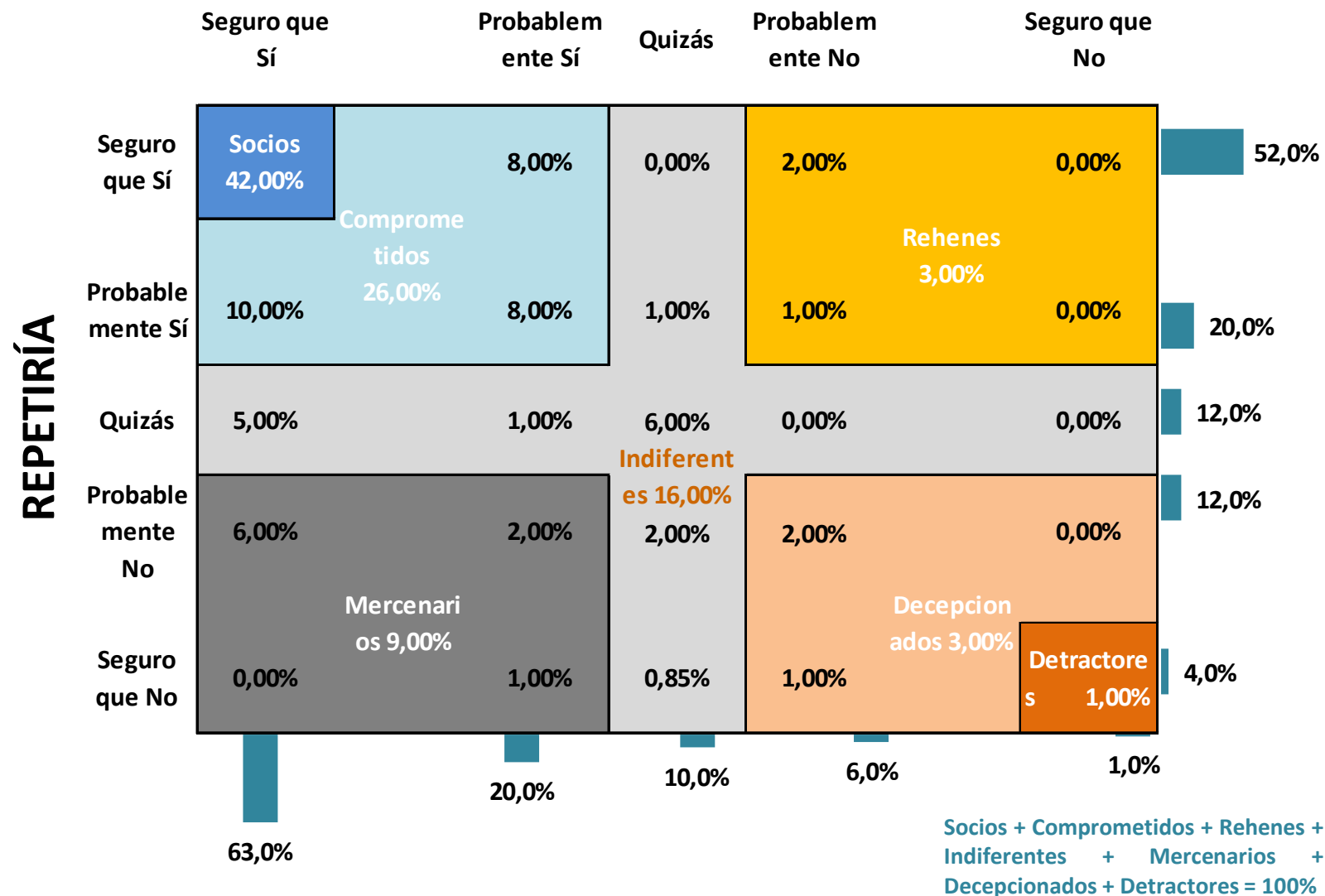


RECOMENDARÍA



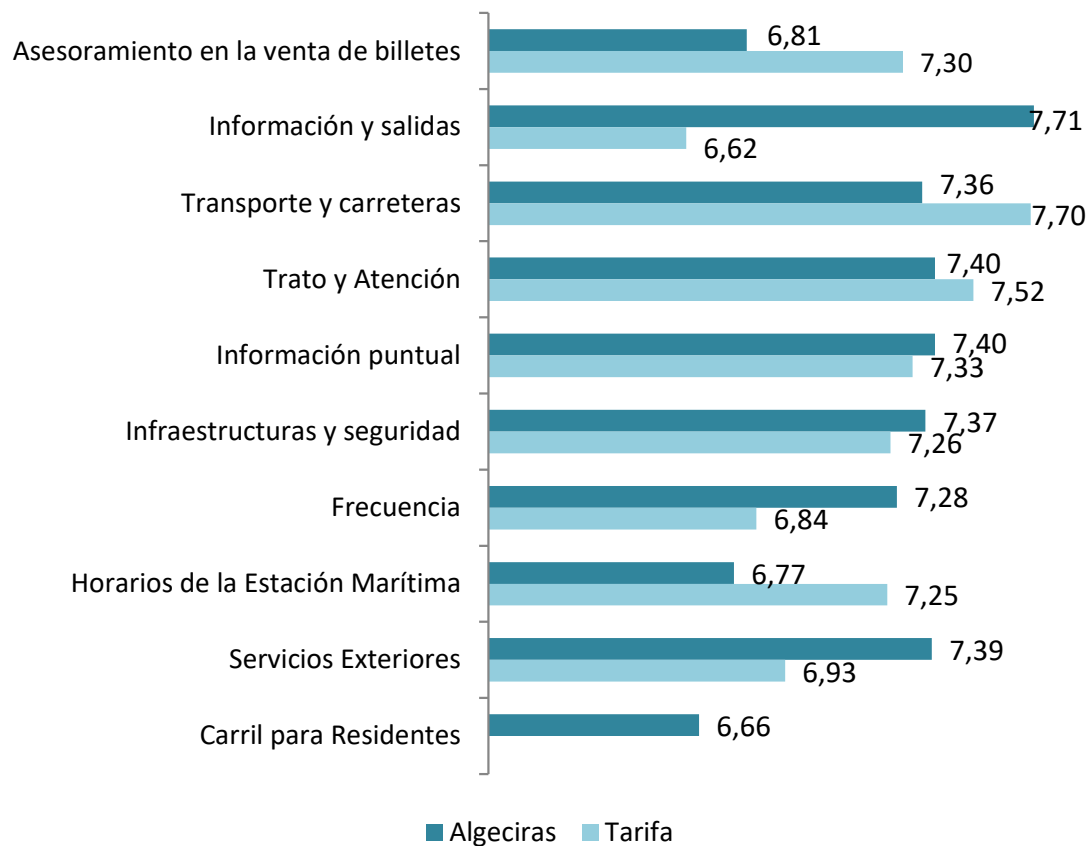
Fidelización vs Prescripción

RECOMENDARÍA



PASAJEROS

Dimensiones de calidad del servicio



La valoración de los distintos atributos no muestra diferencias significativas entre Algeciras y Tarifa, reflejándose en un nivel de satisfacción global similar en ambas localidades.

Atributos con peor valoración en Algeciras:

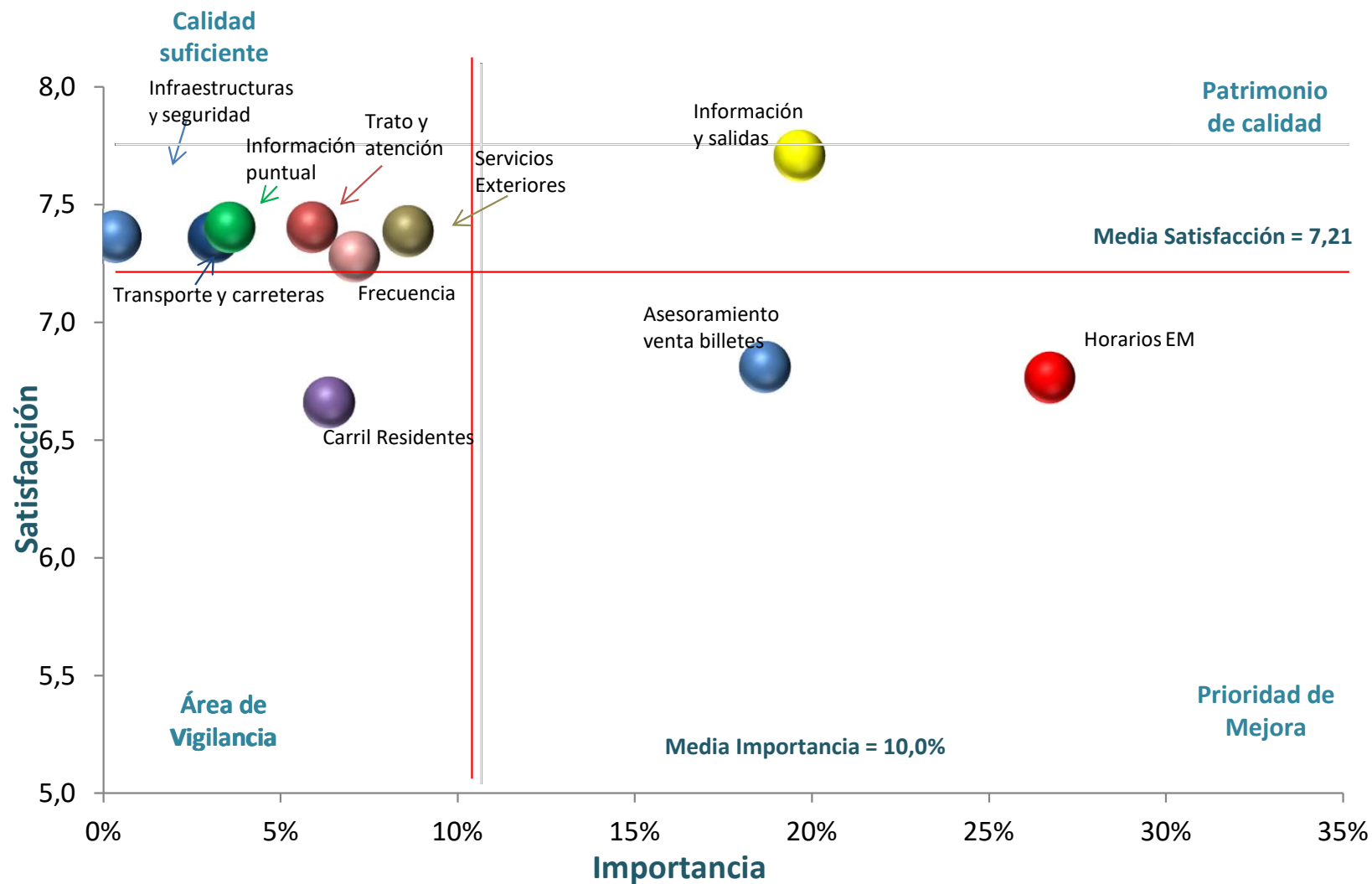
- ✓ Carril para residentes
- ✓ Horarios de la Estación Marítima

Atributos con peor valoración en Tarifa:

- ✓ Información y Salidas
- ✓ Frecuencia

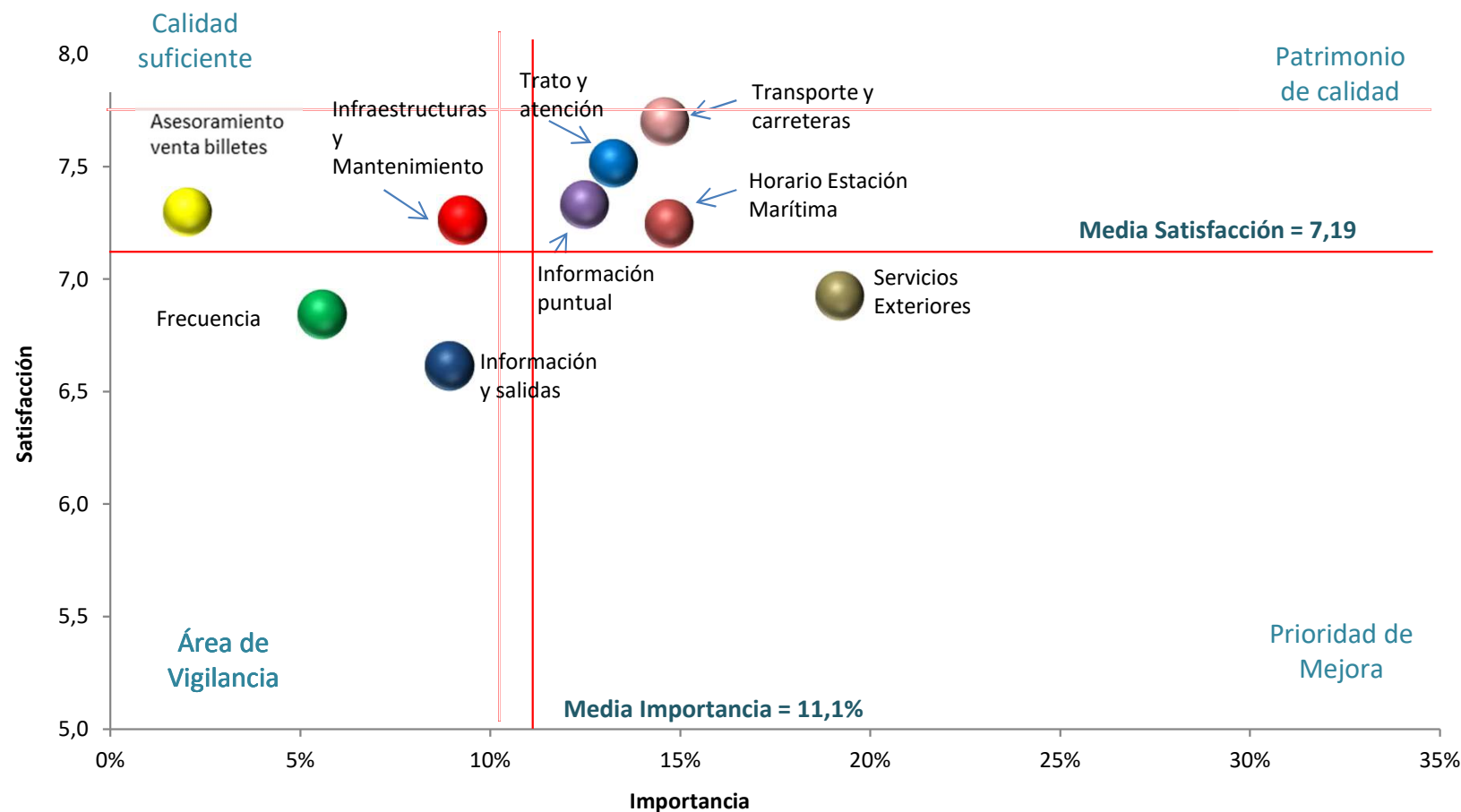
PASAJEROS

Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia de Algeciras



PASAJEROS

Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia de Tarifa



PASAJEROS

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

Atributo	Prioridad	Atributo	Prioridad
Horario zona comercial	34,2%	La intercambiabilidad de billetes	4,0%
Funcionamiento del carril para residentes	26,5%	Zonas de esparcimiento y comerciales	3,8%
Disponibilidad de aparcamientos	15,9%	Atención de las Navieras en el embarque	3,7%
Horario de los aseos en el carril para residentes	15,7%	Disponibilidad de información	3,7%
Información y asesoramiento	9,5%	Atención a pasajeros con movilidad reducida	3,4%
Estado de los aseos en el carril para residentes	9,2%	Existencia de cajeros automáticos y cambio	3,3%
Posibilidad de cambio o cancelación de billetes	8,9%	Carreteras de acceso e interiores	3,2%
Información sobre salidas en la página web de la Autoridad Portuaria	7,9%	Cumplimiento de la programación	3,2%
Trato amable y considerado	6,5%	Control de pasaportes	3,0%
Señalización exterior	6,4%	Seguridad dentro y en los alrededores de la Estación Marítima	2,4%
Horario de atención en la Estación Marítima	5,5%	Horario de los mostradores de las Navieras	2,3%
Horario en el Punto de Información de la Estación Marítima	5,5%	Frecuencia de los servicios	2,1%
Salas de preembarque	5,4%	Precios de los billetes	2,0%
Preparación del personal	5,0%	Alternativas en la compra de billetes	1,7%
Horarios y frecuencia de las rutas	4,6%	Servicio a bordo	1,5%
Rapidez en venta, checking y embarque	4,6%	Sugerencias y reclamaciones	1,3%
Voluntad de ayudar	4,3%	Servicio de Atención al Cliente	1,0%
Cafetería y restaurante	4,1%	Carritos portaequipajes	0,9%

PASAJEROS

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

Atributo	Prioridad
Información al pasajero en la Estación Marítima	0,8%
Información y coordinación en el embarque	0,7%
Seguridad de los vehículos en el trayecto	0,6%
Agilidad en el embarque de vehículos	0,5%
Atención de las navieras en la Estación Marítima	0,4%
Señalización en el interior de la Estación Marítima	0,4%
Información en caso de retrasos	0,3%
Megafonía de la Estación Marítima	0,2%
Puntualidad en las salidas	0,1%
Limpieza a bordo del buque	0,1%
Seguridad en el embarque de vehículos	0,1%
Condiciones ambientales de la Estación Marítima	0,1%
Medios de transporte para acceder a la Estación Marítima	0,1%
Seguridad en las pasarelas	0,1%
Wifi para acceder a internet	0,1%
Estado de los aseos de la Estación Marítima	0,1%
Instalaciones de la Estación Marítima: salas, tiendas, ocio...	0,0%



El horario de la zona comercial:
✓ Prioridad (34,2%)
✓ Retrocede -1,50 puntos



Las instalaciones EM: salas, tiendas, ocio...
✓ Prioridad (0,0003%)
✓ Avance 1,48 puntos

PASAJEROS

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

Atributo	Prioridad
Carreteras de acceso e interiores	14,78%
Información sobre las salidas en la página web de la Autoridad Portuaria	11,24%
Disponibilidad de aparcamientos	11,13%
Horario de la zona comercial	10,69%
Disponibilidad de información	9,74%
Horario de atención en la Estación Marítima	9,11%
Carritos portaequipajes	8,18%
Intercambiabilidad de billetes	8,02%
Cajeros automáticos y cambio	7,56%
Cafeterías y restaurantes	7,56%
Carreteras de acceso e interiores	5,44%
Horario de atención en el Punto de Información de la Estación Marítima	5,07%
Alternativas en la compra de billetes	4,60%
Señalización exterior	4,23%
Cumplimiento de la programación	3,96%
Información en caso de retrasos	3,72%
Zonas de esparcimiento y comerciales	3,65%

Atributo	Prioridad
Atención a pasajeros con movilidad reducida	3,38%
Seguridad en el embarque de vehículos	3,31%
Seguridad de los vehículos en el trayecto	3,15%
Agilidad en el embarque de vehículos	3,14%
Control de pasaportes	3,01%
Seguridad en las pasarelas	3,00%
Acceso a internet vía Wifi	2,93%
Información y coordinación en el embarque	2,84%
Frecuencia de servicio	2,68%
Servicio a bordo	2,67%
Puntualidad de las salidas	2,59%
Limpieza a bordo del buque	2,55%
Sugerencias y reclamaciones	2,38%
Atención de las Navieras en el embarque	2,37%
Preparación del personal	2,31%
Horarios y frecuencias	2,19%
Información al pasajero en la Estación Marítima	2,07%

PASAJEROS

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

Atributo	Prioridad
Condiciones ambientales de la Estación Marítima	1,94%
Señalización interior de la Estación Marítima	1,56%
Horario de los mostradores de las Navieras	1,54%
Posibilidad de cambio / cancelación	1,48%
Precios de los billetes	1,29%
Megafonía	1,19%
Seguridad dentro y en los alrededores de la Estación Marítima	1,01%
Voluntad de ayudar	0,94%
Salas de preembarque	0,85%
Estado de los aseos	0,73%
Trato amable y considerado	0,71%
Información y asesoramiento	0,67%
Atención de las Navieras en la Estación Marítima	0,60%
Rapidez en venta, checking y embarque	0,49%
Servicio de Atención al Cliente	0,21%
Instalaciones de la Estación Marítima: salas, tiendas, ocio...	0,19%



Instalaciones EM: salas, tiendas, ocio:
✓ Prioridad (0,19%)
✓ Avance +1,57 puntos



Carreteras de acceso e interiores:
✓ Prioridad (14,78%)
✓ Mantiene la misma puntuación

PASAJEROS

Aspectos citados como importantes para el servicio (citación espontánea)

Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	230	21,8%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	185	17,5%
Limpieza	129	12,2%
Servicio de Información	80	7,5%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	68	6,4%
Comodidad	68	6,4%
Agilidad en el embarque (facturación, personal, rapidez...)	46	4,4%
Precios	46	4,4%
Organización	43	4,1%
Instalaciones	22	2,1%
Otros (ambiente, disponibilidad...)	11	1,0%
Hostelería y comercio	9	0,9%
Señalización	8	0,8%
Servicios a bordo	7	0,7%
Cumplimiento de la programación	4	0,4%
Billetes	4	0,4%
Control (pasajeros, pasaporte....)	3	0,3%
Aparcamiento gratuito	2	0,2%
Conexión a Internet	2	0,2%
Comida	1	0,1%
Idiomas (personal bilingüe...)	1	0,1%
Zona infantil	1	0,1%
Ns/Nc	87	8,0%
Total	1057	100,0%

Tarifa

ASPECTO	Nº	%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	59	17,1%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	49	14,1%
Limpieza	45	13,0%
Comodidad	35	10,1%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	33	9,5%
Organización	32	9,2%
Precios	24	6,9%
Servicio de Información	11	3,2%
Agilidad en el embarque (facturación, personal, rapidez...)	10	2,9%
Calidad	5	1,4%
Comida	3	0,9%
Servicios a bordo	3	0,9%
Señalización	3	0,9%
Instalaciones	2	0,6%
Billetes	2	0,6%
Otros (ambiente, disponibilidad...)	2	0,6%
Hostelería y comercio	1	0,3%
Confianza	2	0,6%
Aparcamiento gratuito	1	0,3%
Control (pasajeros, pasaporte....)	1	0,3%
Ns/Nc	23	6,6%
Total	346	100,0%

PASAJEROS

Aspectos que funcionan bien (citación espontánea)

Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	91	17,4%
Nada	64	12,3%
Limpieza	33	6,3%
Agilidad en el embarque (facturación, personal, rapidez...)	26	5,0%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	20	3,8%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	18	3,5%
Organización	14	2,7%
Todo	13	2,5%
Otros (ambiente, disponibilidad...)	12	2,3%
Instalaciones	9	1,7%
Servicio de Información	7	1,3%
Compra de Billetes	7	1,3%
Señalización	6	1,1%
Hostelería y comercio	5	1,0%
Servicios a bordo	3	0,6%
Mantenimiento	3	0,6%
Precios	2	0,4%
Comodidad	2	0,4%
Comida	1	0,2%
Aparcamiento gratuito	1	0,2%
Zona infantil	1	0,2%
Ns/Nc	184	35,2%
Total	522	100,0%

Tarifa

ASPECTO	Nº	%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	28	15,4%
Limpieza	21	11,5%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	12	6,6%
Todo	8	4,4%
Organización	7	3,9%
Compra de Billetes	6	3,3%
Agilidad en el embarque (facturación, personal, rapidez...)	5	2,8%
Rutas (rápidas, cortas...)	5	2,8%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	4	2,2%
Servicio de Información	4	2,2%
Instalaciones	3	1,7%
Servicios a bordo	2	1,1%
Nada	2	1,1%
Señalización	1	0,5%
Otros (ambiente, disponibilidad...)	1	0,5%
Control (pasajeros, pasaporte....)	1	0,5%
Servicio de taxi	1	0,5%
Ns/Nc	71	39,0%
Total	182	100,0%

PASAJEROS

Aspectos que deberían mejorar (citación espontánea)

Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Mejora de hostelería y comercio	64	11,9%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	35	6,5%
Comodidad de las salas de espera	21	3,9%
Servicio de Información	16	3,0%
Seguridad	14	2,6%
Aseos	12	2,2%
Todo bien	11	2,0%
Precio billetes	11	2,0%
Servicio a bordo	10	1,9%
Mejora del control (pasajeros, pasaportes...)	9	1,7%
Ocio	7	1,3%
Servicio de atención al cliente	6	1,1%
Limpieza	6	1,1%
Aparcamientos y parking gratuito	5	0,9%
Todo	5	0,9%
Mantenimiento de carreteras	5	0,9%
Mantenimiento	5	0,9%
Accesos al puerto	4	0,7%
Wifi	4	0,7%
Instalaciones	3	0,6%
Enchufes para móvil	3	0,6%
Portaequipajes	2	0,4%
Agilidad de embarque	2	0,4%
Más actividad de barcos	2	0,4%
Personal (más formación y preparación)	2	0,4%
Autobuses	1	0,2%
Carril reservado a residentes	1	0,2%
Mejores recursos para atención a discapacitados	1	0,2%
Comodidad	1	0,2%
Servicios para el cliente (tiendas)	1	0,2%
Más Compañías Navieras	1	0,2%
Ns/Nc	268	49,8%
Total	538	100,0%

Tarifa

ASPECTO	Nº	%
Todo bien	23	12,1%
Aparcamientos y parking gratuito	16	8,4%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	16	8,4%
Precio billetes	15	7,9%
Mejora de hostelería y comercio	12	6,3%
Servicio de Información	6	3,2%
Comodidad de las salas de espera	6	3,2%
Ocio	6	3,2%
Wifi	5	2,6%
Aseos	5	2,6%
Mantenimiento de carreteras	5	2,6%
Cancelación de billetes	5	2,6%
Seguridad	3	1,6%
Portaequipajes	2	1,1%
Instalaciones	2	1,1%
Más actividad de barcos	2	1,1%
Personal (más formación y preparación)	2	1,1%
Más Compañías	2	1,1%
Autobuses	1	0,5%
Carril reservado a residentes	1	0,5%
Agilidad de embarque	1	0,5%
Servicio de Atención al Cliente	1	0,5%
Servicio a bordo	1	0,5%
Mejora del control (pasajeros, pasaporte...)	1	0,5%
Mantenimiento	1	0,5%
Comodidad	1	0,5%
Servicios para el cliente (tiendas)	1	0,5%
Enchufes para móvil	1	0,5%
Ns/Nc	47	24,8%
Total	190	100,0%

PASAJEROS

Servicios que se echan en falta (citación espontánea)

Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Más y mejor hostelería y comercio	101	17,9%
Precios	41	7,3%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	41	7,3%
Seguridad	27	4,8%
Salas de ocio	26	4,6%
Todo bien / Ninguno / Nada	25	4,4%
Servicio de información	20	3,5%
Enchufes para móviles	17	3,0%
Mejorar las salas de espera	15	2,6%
Mantenimiento e instalaciones	15	2,6%
Señalización	13	2,3%
Máquinas expendedoras	8	1,4%
Aparcamiento gratuito	6	1,1%
Accesos al puerto	6	1,1%
Aseos	6	1,1%
Servicio de consigna	5	0,9%
Comodidad en el embarque	5	0,9%
Ascensor	5	0,9%
Servicio de atención al cliente	5	0,9%
Limpieza	5	0,9%
Wifi	4	0,7%
Todo	4	0,7%
Más actividad de barcos (horarios)	3	0,5%
Más taquillas	2	0,3%
Mantenimiento de carreteras	2	0,3%
Cajeros automáticos	1	0,2%
Teléfono público (locutorios...)	1	0,2%
Servicios sanitarios	1	0,2%
Idiomas (personal bilingüe...)	1	0,2%
Precio Billetes	1	0,2%
Ns/Nc	152	27,0%
Total	564	100,0%

Tarifa

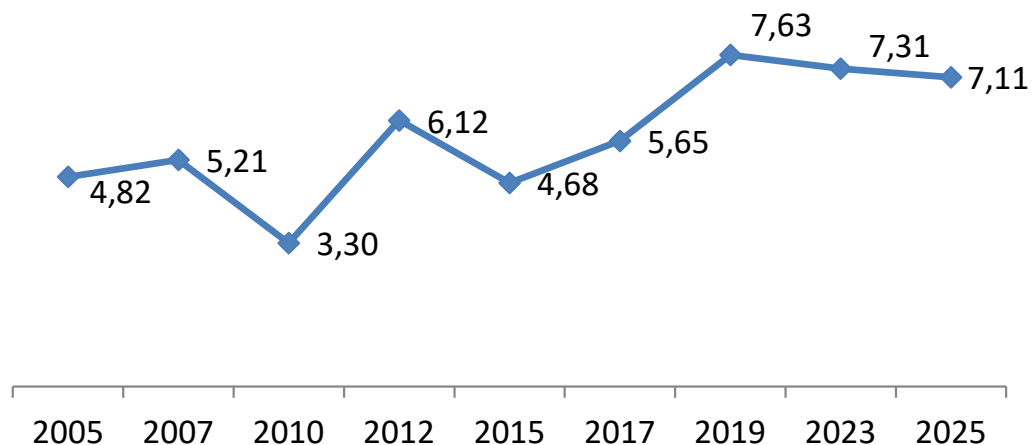
ASPECTO	Nº	%
Todo bien / Ninguno / Nada	18	10,0%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	11	6,1%
Más y mejor hostelería y comercio	10	5,5%
Aseos	6	3,3%
Aparcamiento gratuito	5	2,7%
Comodidad en el embarque	5	2,7%
Precios	4	2,2%
Mantenimiento e instalaciones	4	2,2%
Enchufes para móviles	3	1,7%
Mejorar las salas de espera	2	1,1%
Wifi	2	1,1%
Limpieza	2	1,1%
Más actividad de barcos (horarios)	2	1,1%
Máquinas expendedoras	2	1,1%
Excursiones	2	1,1%
Servicio de información	1	0,6%
Zona infantil	1	0,6%
Mejores recursos para atención a discapacitados	1	0,6%
Servicios sanitarios	1	0,6%
Salas de ocio	1	0,6%
Seguridad	1	0,6%
Servicio de Atención al Cliente	1	0,6%
Mejora del control (pasajeros, pasaportes...)	1	0,6%
Ns/Nc	94	52,2%
Total	180	100,0%

Resultados

Agentes del Puerto	6
Pasajeros	13
Transportistas	29
Capitanes	36
Usuarios SAC	44

TRANSPORTISTAS

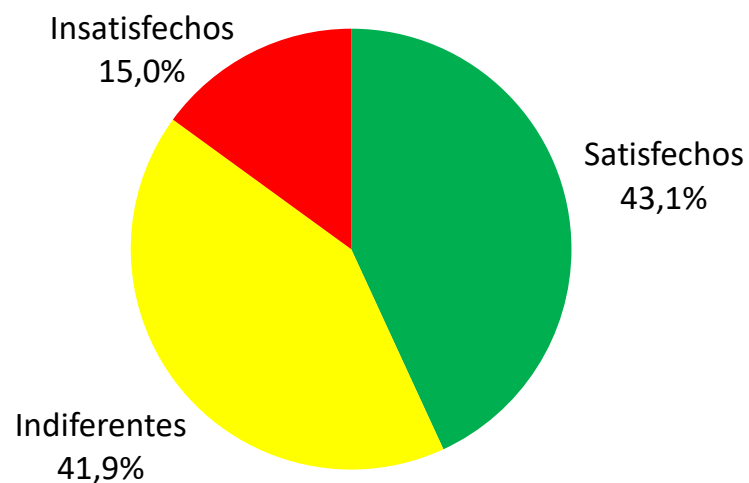
IPCS



Sigue en descenso la tendencia en los últimos estudios, si bien mantiene una puntuación notable



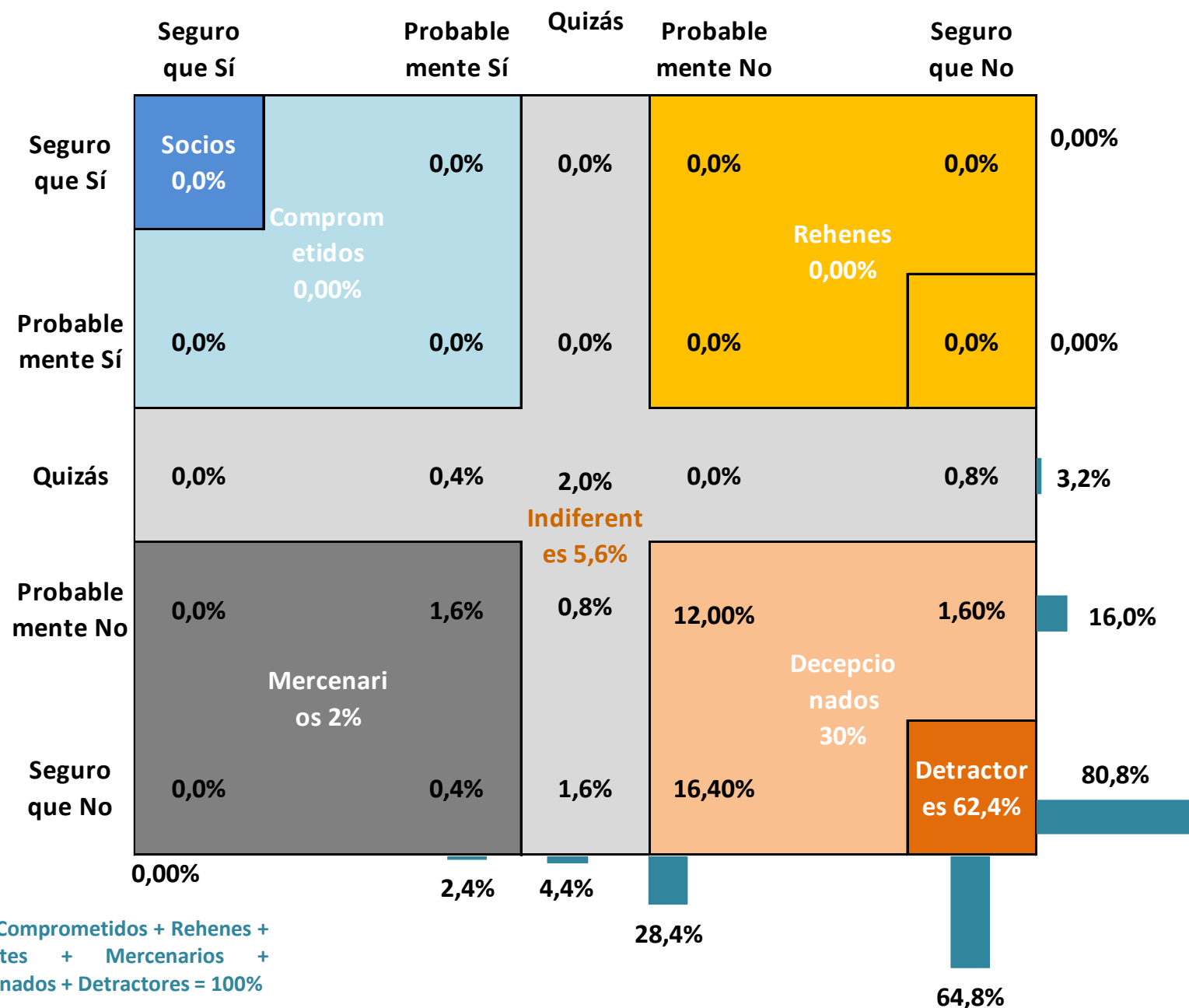
Ha disminuido -0,20 puntos con respecto a 2023



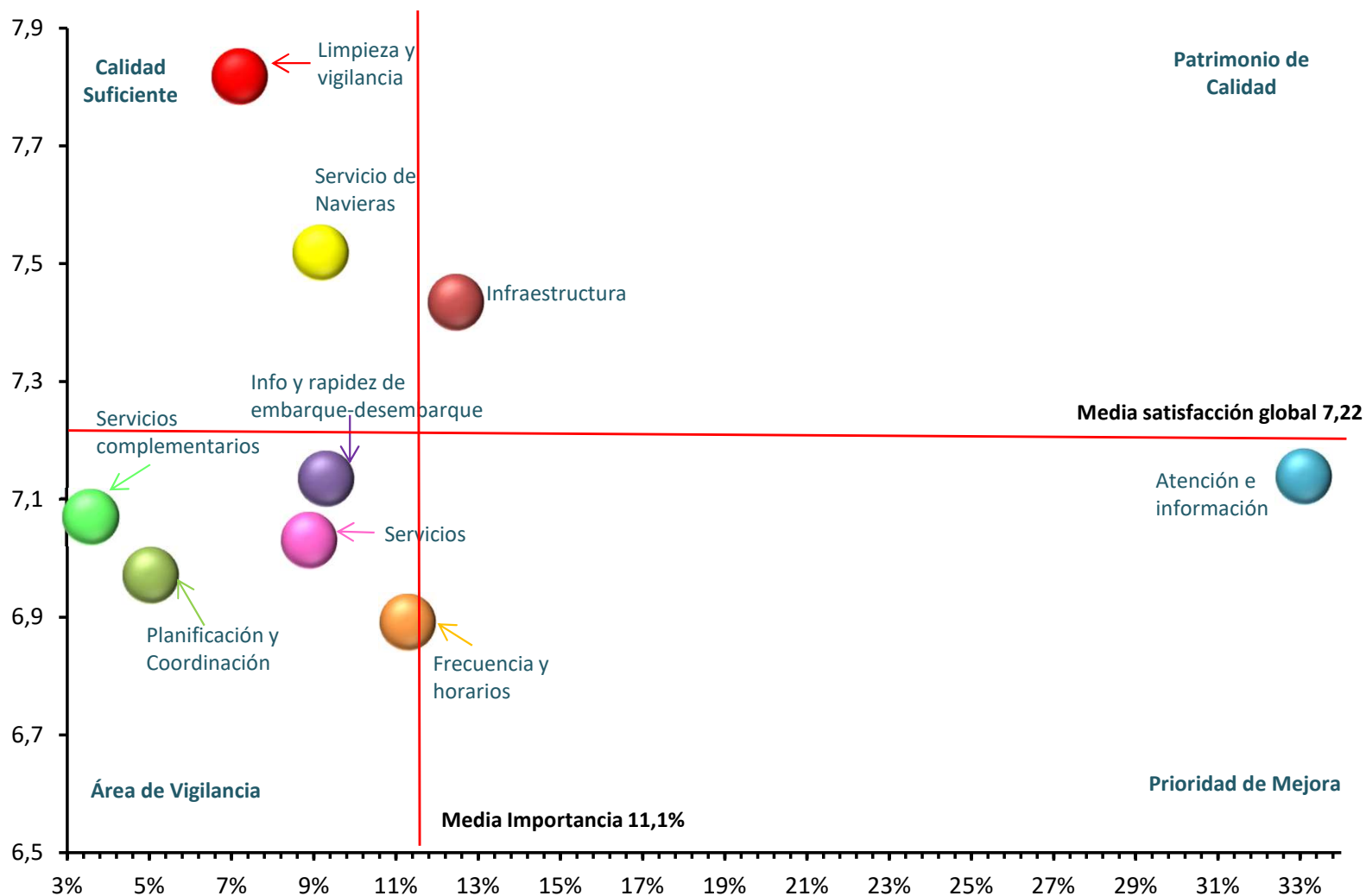
Casi la mitad de los transportistas (43,1%) se encuentran satisfechos

RECOMENDARÍA

REPETIRÍA



Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia



TRANSPORTISTAS

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

Atributo	Prioridad
Planificación y coordinación de las operaciones	17,11%
Seguridad en la zona de aparcamientos para camiones	15,40%
Información y coordinación en el embarque	15,30%
Información y asesoramiento al transportista	14,52%
Servicio de Atención al Cliente	12,04%
Puntualidad en la hora de salida	11,42%
Servicio prestado por los transitarios	11,32%
Precios de los servicios (cafetería,...)	11,04%
Horarios de atención	11,01%
Servicio prestado por los agentes de aduanas	10,68%
Amabilidad y trato hacia el transportista	10,26%
Coordinación entre las diferentes entidades	10,18%
Frecuencia del servicio	9,99%
Proximidad a los agentes con los que operan	9,80%
Tiempos de desembarque a la salida del Puerto	9,39%
Tiempos de espera previos al embarque	8,95%
Disponibilidad de la información	8,60%

Atributo	Prioridad
Servicios (cafetería y restaurante)	8,34%
Precio del viaje	8,03%
Servicio a bordo	8,01%
Disponibilidad de un recinto cerrado	7,44%
Cumplimiento en la programación de las salidas	7,35%
Viales adecuados a vehículos de transporte	7,04%
Adecuación de infraestructuras al vehículo	6,99%
Adecuación de la señalización	6,73%
Adecuación de las carreteras	6,61%
Atención personal de las Navieras en la Terminal	5,70%
Atención personal de las Navieras en el embarque	5,13%
Instalaciones (duchas, aseos...)	4,84%
Seguridad en el embarque y desembarque	4,10%
Disponibilidad de aparcamientos para camiones	3,72%
Zonas de recreo	3,52%
Seguridad de los vehículos en el trayecto	3,46%
Adecuación de los buques al transporte de mercancías	0,00%



Planificación y coordinación de las operaciones:

- ✓ Prioridad (17,11%)
- ✓ Retrocede -0,37 puntos



Adecuación de los buques al transporte de mercancías:

- ✓ Prioridad (0,00%)
- ✓ Avance +2,27 puntos

Aspectos que deberían mejorar

Aspecto	Nº	%
Aseos y baños	27	19,7%
Parking o más aparcamientos	18	13,1%
Servicio de cafetería u ocio	14	10,2%
Todo está bien	14	10,2%
Comodidad	13	9,5%
Puntualidad, horarios, frecuencias....	13	9,5%
Zonas de descanso	13	9,5%
Mejores precios	9	6,6%
Seguridad	7	5,1%
Idiomas	7	5,1%
Limpieza	2	1,5%
Total	137	100,0%

Aspectos importantes del servicio

Aspecto	Nº	%
Comodidad	71	29,1%
Puntualidad, horarios, frecuencias....	64	26,2%
Información	63	25,8%
Seguridad	15	6,1%
Limpieza	12	4,9%
Todo está bien	7	2,9%
Mejores precios	7	2,9%
Parking o más aparcamientos	5	2,1%
Total	244	100,0%

TRANSPORTISTAS

Aspectos que funcionan bien

Aspecto	Nº	%
Trato del personal	39	34,5%
Otros	27	23,9%
Seguridad	17	15,0%
Todo está bien	16	14,2%
Coordinación y profesionalidad	9	8,0%
Logística	4	3,5%
Puesto de Control Fronterizo	1	0,9%
Total	113	100,0%

Servicios que se echan en falta

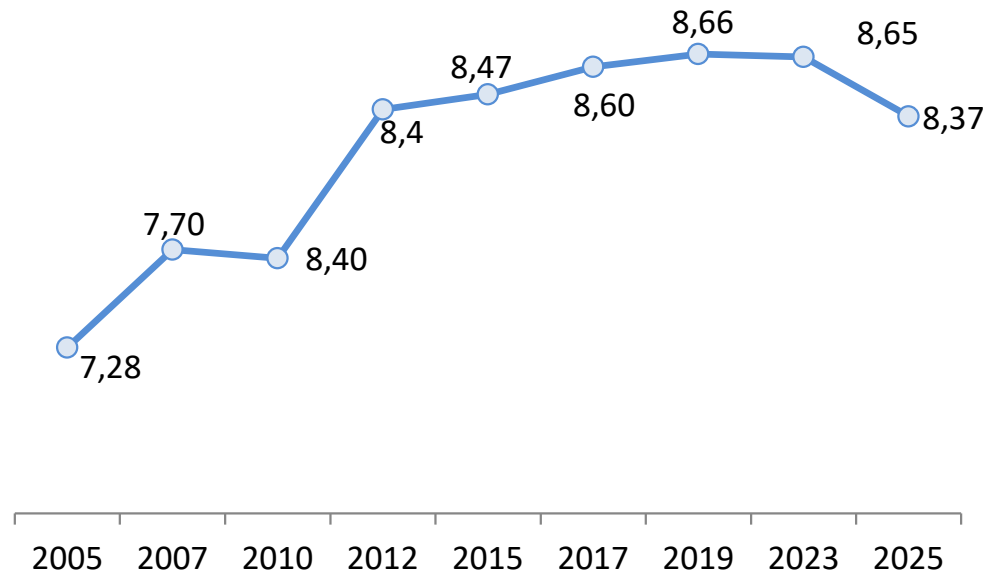
Aspecto	Nº	%
Aseos y baños	54	23,2%
Centro comercial, supermercados, tiendas...	51	21,9%
Todo está bien	37	15,9%
Parking o más aparcamientos	29	12,4%
Limpieza	25	10,7%
Seguridad	11	4,7%
Puntualidad, horarios, frecuencias....	9	3,9%
Comodidad	7	3,0%
Zonas de descanso	7	3,0%
Señalización	2	0,9%
Oficina de atención	1	0,4%
Total	233	100,0%

Resultados

Agentes del Puerto	6
Pasajeros	13
Transportistas	29
Capitanes	36
Usuarios SAC	44

CAPITANES

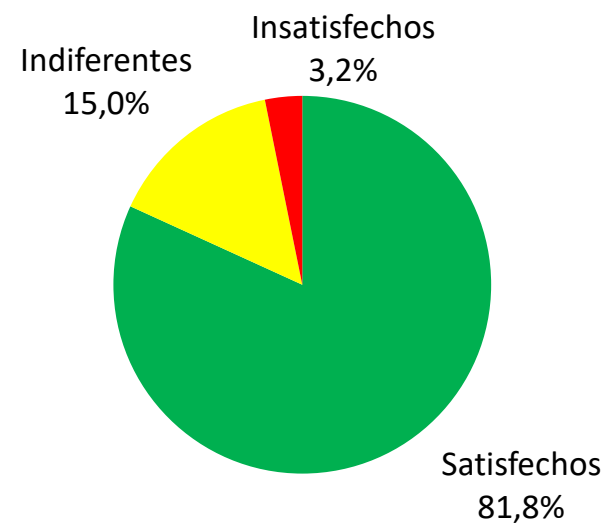
IPCS



Empeora en 0,28 puntos
con respecto a 2023



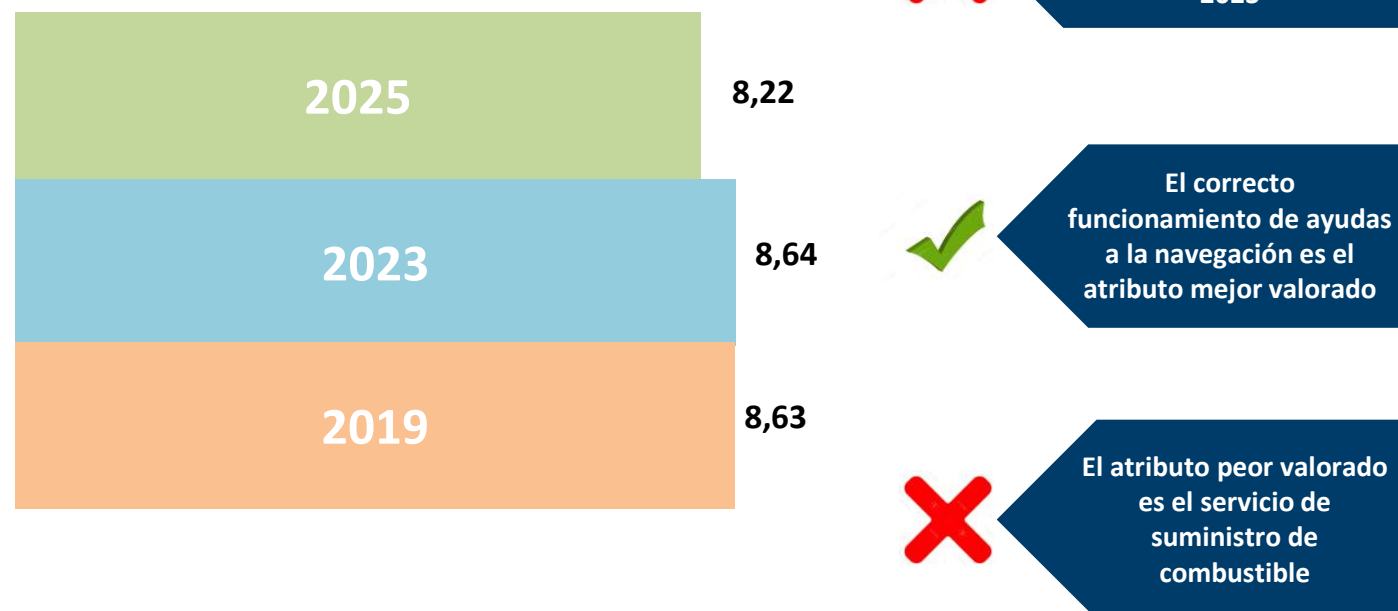
La tendencia reciente empieza
a ser negativa, aunque la nota
sigue siendo buena



El 81,9% de los capitanes
se encuadra en el rango
de Satisfechos

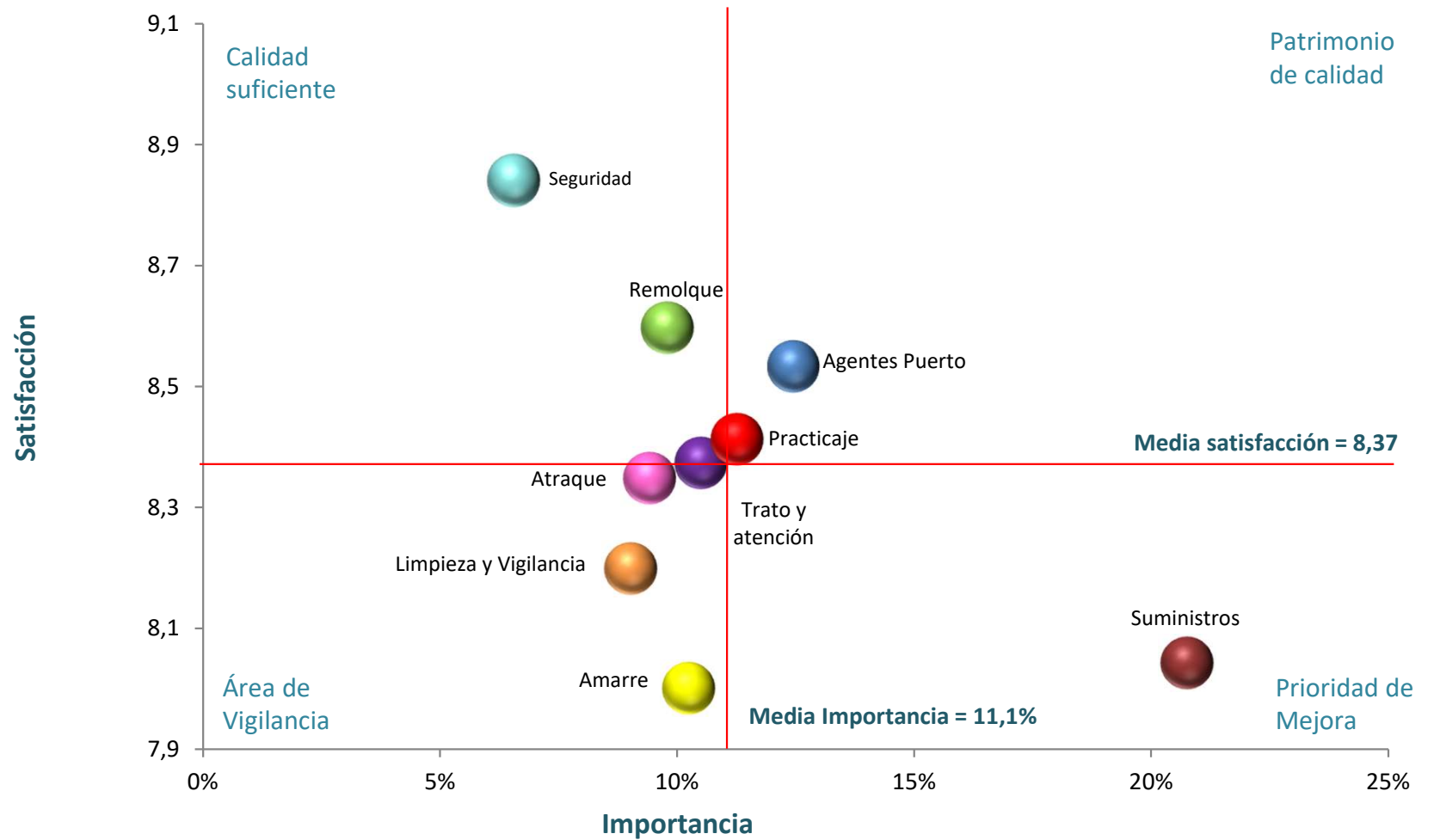
CAPITANES

Satisfacción global



CAPITANES

Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia



CAPITANES

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

Atributo	Prioridad
Servicio de suministro de combustible	13,6%
Calidad del servicio de limpieza en el puerto	11,1%
Servicio de aguadas	10,7%
Calidad del servicio de vigilancia y seguridad	10,5%
Tiempo de respuesta del servicio de amarre	9,8%
Servicio MARPOL	9,1%
Adecuación del servicio de amarre	8,9%
Disponibilidad de medios del servicio de amarre	8,7%
Tiempo de respuesta del servicio de practicaaje	7,9%
Servicio de avituallamiento de provisiones	7,2%
Recogida de basuras del buque	6,6%
Disponibilidad de medios en el servicio de practicaaje	6,0%
Adecuación del servicio de practicaaje	6,0%
Tiempo de respuesta del servicio de remolque	5,6%
Coincidencia del atraque solicitado con el asignado	5,4%
Información para prevenir la contaminación	5,3%
Disponibilidad de medios en el servicio de remolque	5,2%

Atributo	Prioridad
Adecuación del servicio de remolque	5,0%
Repuesta de Capitanía a sus necesidades	5,0%
Coordinación entre operadores	4,8%
Disponibilidad de horario en Capitanía	4,8%
Adecuación de la línea de atraque (defensas, norays...)	4,2%
Existencia de canales de comunicación con la Autoridad Portuaria	4,0%
Respuesta a las sugerencias y reclamaciones	4,0%
Información suministrada por el consignatario	4,0%
Consideración de la opinión de los Capitanes	3,7%
Colaboración de la Policía Portuaria	3,5%
Efectividad del servicio de ayudas a la navegación	3,2%
Respuesta a las necesidades de los capitanes	3,1%
Tiempo desde solicitud hasta atraque	2,9%
Conocimiento del responsable al que dirigirse	2,8%
Correcto funcionamiento de ayudas a la navegación	2,8%
Suficiente señalización de peligros en la Navegación	2,7%



Servicio de suministro de combustible:
✓ Prioridad (13,6%)
✓ Retrocede -0,62 puntos



Suficiente señalización de peligros en la navegación:
✓ Prioridad (2,7%)
✓ Retrocede -0,01 puntos

CAPITANES

Aspectos importantes del servicio

ASPECTO	Nº	%
Practicaje oportuno y cualificado (puntual, disponible para entrar, atracar y salir del puerto)	8	24,3%
Sistema VTS. Control y gestión del tráfico marítimo. Supervisión de este	6	18,2%
Adecuación de las instalaciones y del transporte	5	15,2%
Otros	4	12,1%
Buenos remolcadores	4	12,1%
Servicio de recogida de basura	3	9,1%
Actividades de atraque seguras y sin retrasos. Más amarradores	1	3,0%
Profesionalidad y rendimiento de los trabajadores del puerto	1	3,0%
Servicio MARPOL	1	3,0%
Ns/Nc	0	0,0%
Total	33	100,0%

Servicios que se echan en falta

ASPECTO	Nº	%
Atraque libre y mejora del servicio de atraque	3	27,3%
Otros	3	27,3%
Seamen's Club	2	18,2%
Instalaciones recreativas más cerca / Tours por la ciudad para los marineros	2	18,2%
Tienda Dutty Free	1	9,0%
Ns/Nc	0	0,0%
Total	11	100,0%

CAPITANES

Aspectos que deberían mejorar

ASPECTO	Nº	%
Otros	7	46,6%
Todo está bien / nada que añadir	2	13,2%
Servicios de practicaaje (mejorar tiempos de espera, proporcionarle más información, mayor coordinación)	1	6,7%
Suministro de agua dulce	1	6,7%
Servicio de comunicación entre agentes del puerto con más fluidez de la información	1	6,7%
Instalaciones demasiado estrechas para los buques	1	6,7%
Agilizar y facilitar procesos de documentación	1	6,7%
Control de la Policía Portuaria	1	6,7%
Ns/Nc	0	0,0%
Total	15	100,0%

Aspectos que funcionan bien

ASPECTO	Nº	%
Practicaaje	2	40,0%
Información y tramites administrativos	1	20,0%
Servicio de recogida de basura y servicio de recogida de residuos oleosos MARPOL	1	20,0%
Todos los servicios funcionan bien	0	0,0%
Remolcadores	0	0,0%
Ninguno	1	20,0%
Ns/Nc	0	0,0%
Total	5	100,0%

CAPITANES

Mejor puerto que conoce

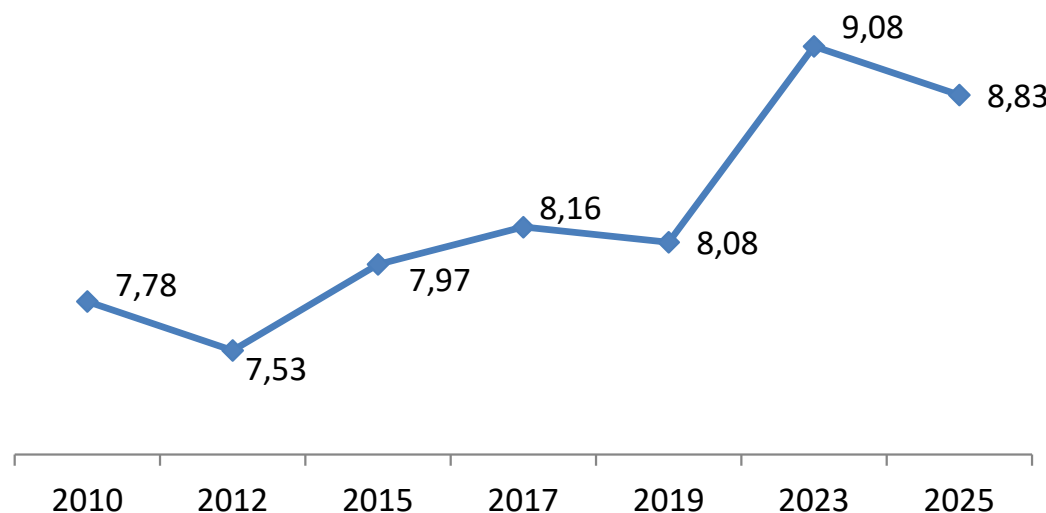
PUERTO	Nº	%
Malasia	1	9,1%
Kobe	1	9,1%
Rotterdam	1	9,1%
Jabel Ali	1	9,1%
Singapur	1	9,1%
Busal	1	9,1%
Laspezia	1	9,1%
Hamburgo	1	9,1%
Kwangyang	1	9,1%
Japón	1	9,1%
Sanxenxo	1	9,0%
Total	11	100,0%

Resultados

Agentes del Puerto	6
Pasajeros	13
Transportistas	29
Capitanes	36
Usuarios SAC	44

USUARIOS SAC

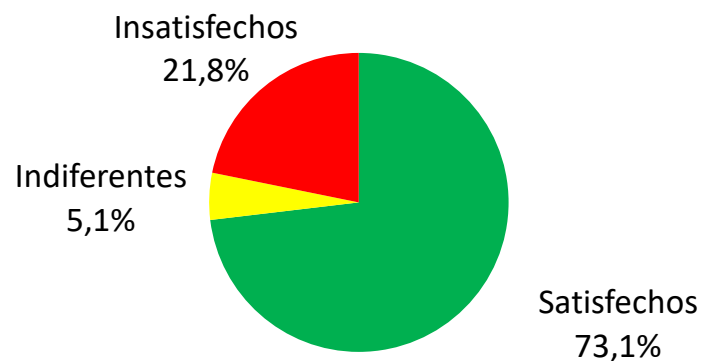
IPCS



Empeora en 0,25 puntos
con respecto a 2023



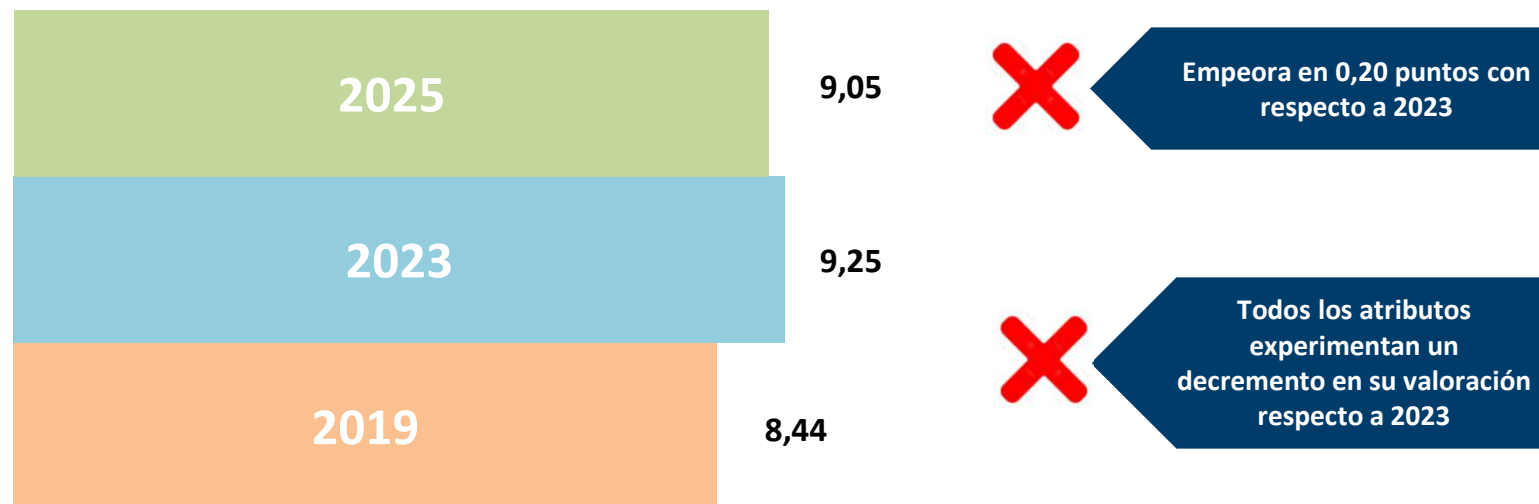
Los usuarios con
resolución directa por el
SAC tienen un IPCS 0,96
puntos superior a los
derivados a otros
departamentos



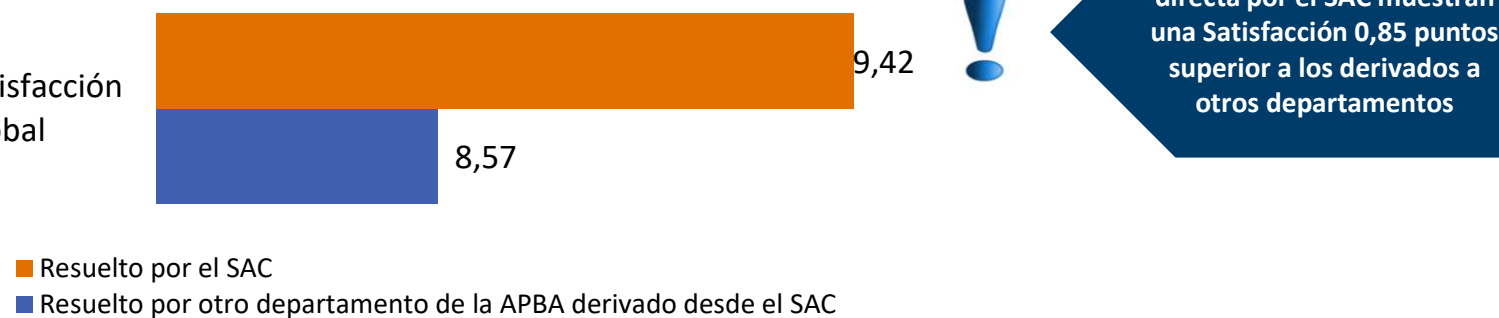
El 73,1% de los
encuestados se
encuentran Satisfechos

USUARIOS SAC

Satisfacción global



Satisfacción Global



USUARIOS SAC

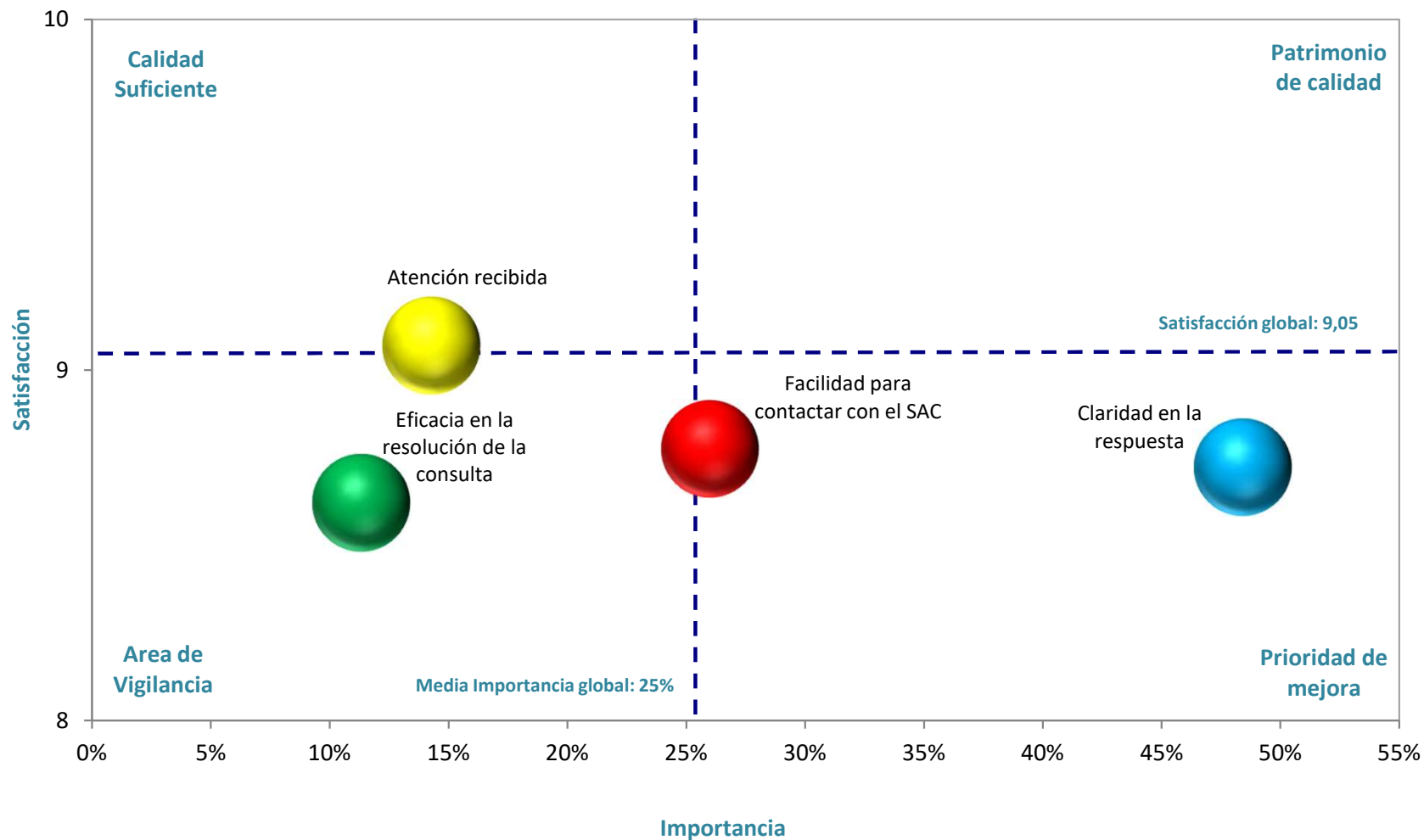
Aspectos que deberían mejorar

ASPECTOS PARA MEJORAR	Nº	%
Rapidez en la respuesta	7	12,1%
Todo OK	5	8,6%
Trato del personal, amabilidad	5	8,6%
La atención telefónica	4	6,9%
Página web / correo electrónico	3	5,2%
Ns/Nc	34	58,6%
Total	58	100,0%

Aspectos que funcionan bien

ASPECTOS QUE FUNCIONA BIEN	Nº	%
Todo OK	12	20,8%
Mejorar la resolución de incidencias	2	3,4%
Mejorar la información facilitada y las vías (paneles, telemática...)	2	3,4%
Mejorar instalaciones (baños, accesibilidad para discapacitados...)	2	3,4%
Mejorar comunicación entre departamentos	1	1,7%
Idiomas	1	1,7%
Más personal	1	1,7%
Ns/Nc	37	63,9%
Total	58	100%

Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia



USUARIOS SAC

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

ATRIBUTO	Prioridad
Facilidad para contactar con el SAC	32,7%
Atención recibida	16,8%
Eficacia en la resolución de la consulta	18,6%
Claridad en la respuesta	79,4%



Atención recibida:
✓ Prioridad (32,7%)
✓ Disminución de -0,03 puntos



Claridad en la respuesta:
✓ Prioridad (79,4%)
✓ Disminución de -0,36 puntos



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



AUTORIDAD PORTUARIA
DE LA BAHÍA DE ALGECIRAS

