

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

Presentación de Resultados  
Estudio 2017

**Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras**



## Índice de contenidos



Metodología

3



Ficha técnica

4



Agentes del Puerto

7



Pasajeros

14



Transportistas

27



Capitanes

34



Usuarios SAC

42

## 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 (noviembre 2017- febrero 2018)
Tabulación y Análisis	Cotesa



## Ficha técnica

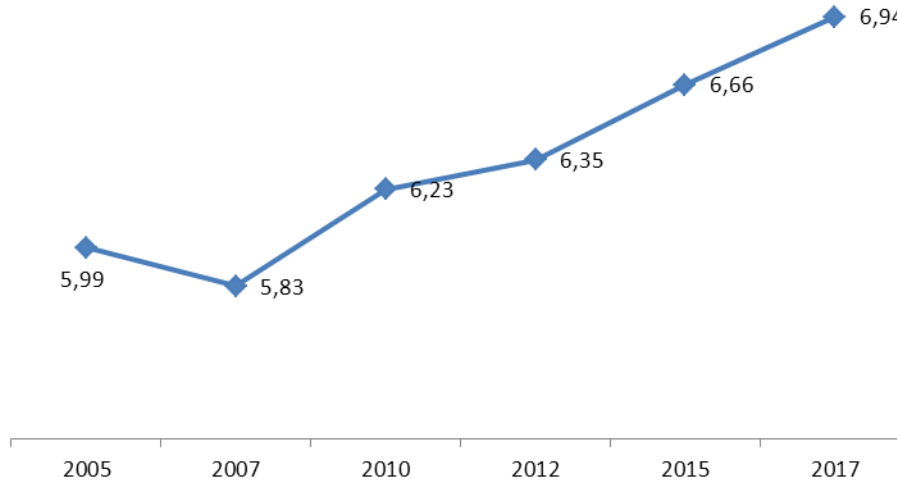
	Agentes Puerto	Pasajeros	Transportistas	Capitanes	Usuarios SAC
Metodología	Encuesta Telefónica	Encuesta personal	Encuesta personal	Cuestionario email	Cuestionario email
Tipo Muestreo	Censo	Aleatorio	Aleatorio	Aleatorio	Aleatorio
Muestra	275	1.415	247	93	152
Error muestral	6,58%	2,65	6,25	10,2%	7,9%

## Resultados

Agentes del Puerto	7
Pasajeros	14
Transportistas	27
Capitanes	34
Usuarios SAC	42

# AGENTES

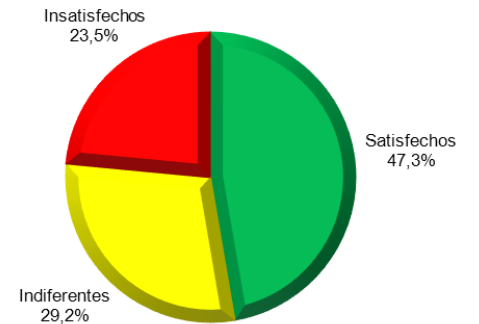
## IPCS



✓ Mejora +0,24 puntos con respecto a 2015

✓ Tendencia positiva los últimos 5 estudios

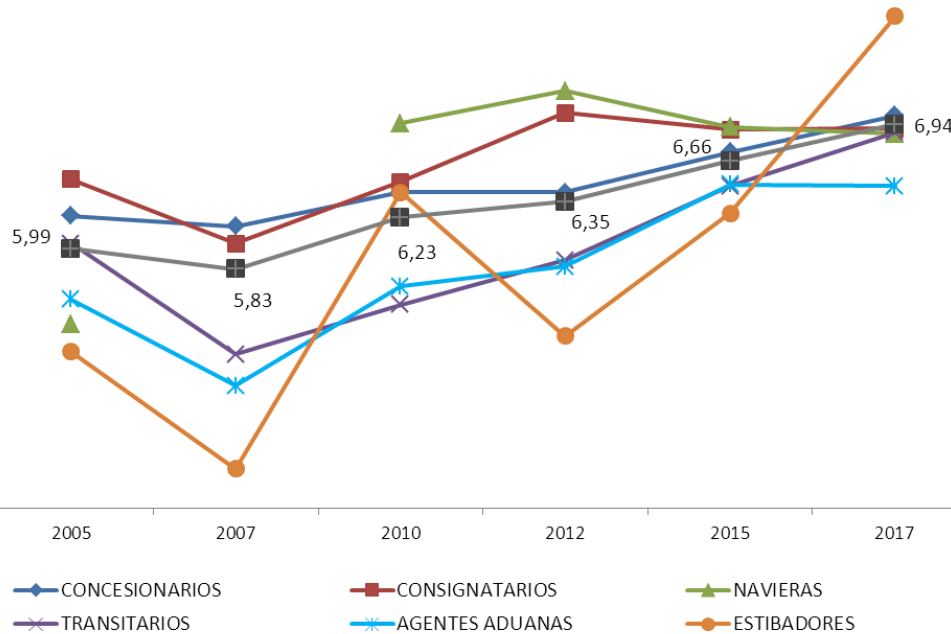
## Tasa de respuesta



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

# AGENTES

## IPCS



Mejora +0,24 puntos con respecto a 2015



Tendencia positiva los últimos 4 estudios



Concesionarios, estibadores y transitarios mejoran en + 0,28, +1,51 y +0,41

## Tasa de respuesta



Navieras y Agentes Aduaneros retroceden - 0,05 y -0,01

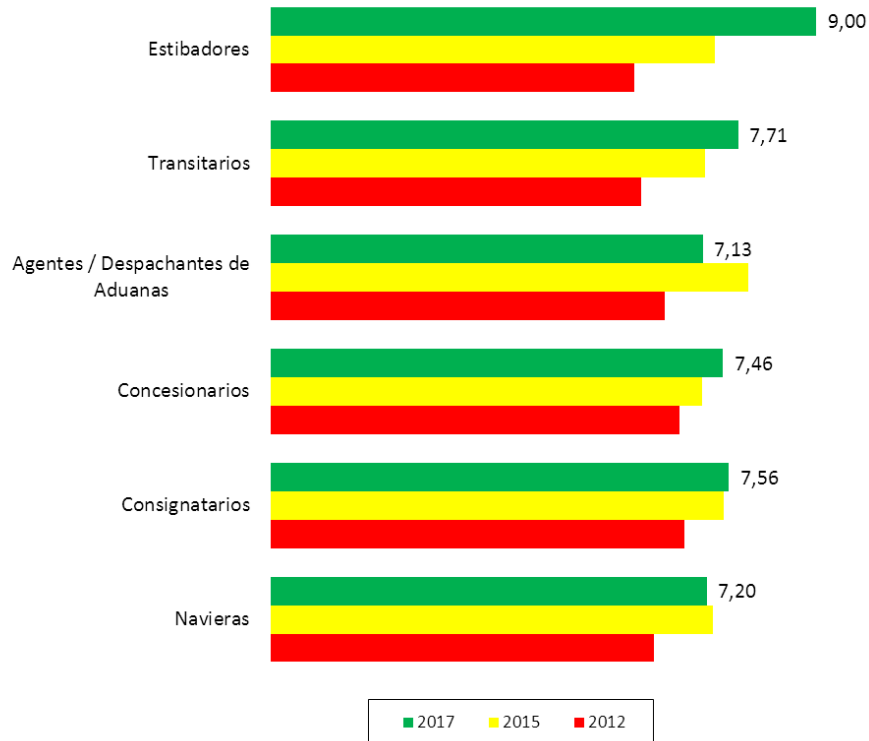
IPCS: media de las valoraciones de los atributos generales para cada agente



### Satisfacción global



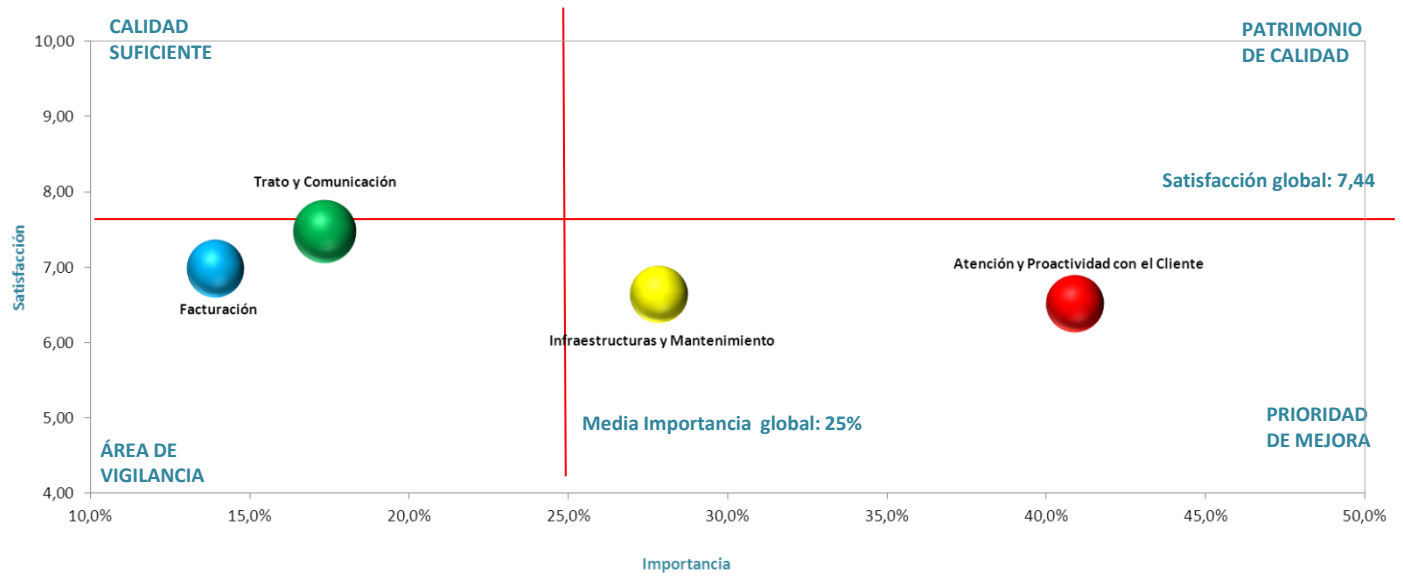
Mejora +0,25 puntos con respecto a 2015



Estibadores y transitarios mejoran en +1,67 y +0,54

Agentes aduaneros y navieras retroceden -0,74 y -0,10

### Mapa de posicionamiento satisfacción - importancia



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

ATRIBUTO	Prioridad
La calidad del servicio de vigilancia y seguridad en el Puerto	34,3%
La disponibilidad de infraestructuras para la expansión de actividades	32,7%
La anticipación a las necesidades del cliente	25,6%
La calidad del servicio de limpieza en el Puerto	25,0%
Su satisfacción con la contestación a las sugerencias y reclamaciones	24,0%
La APBA tiene en cuenta la opinión del cliente en las decisiones que le afectan	23,7%
La respuesta a las necesidades del cliente	22,1%
Información facilitada por APBA sobre líneas estratégicas del puerto, nuevos proyectos, desarrollos y actuaciones de interés general	20,9%
La coordinación de las actuaciones de la APBA y el cliente	19,5%
La agilidad de la factura, que sea en tiempo real	11,2%
La flexibilidad en la periodicidad y de los cobros de la facturación	9,2%
La claridad de la factura	8,0%
El desglose de la factura	7,6%
La amplitud de horarios de atención en la APBA	7,6%
La existencia de canales de comunicación en la APBA para recoger sus opiniones	7,4%
La exactitud y veracidad en la aplicación de las facturas	7,1%
El trato justo y equitativo	5,5%
La amabilidad y el trato individualizado que realiza APBA hacia el cliente	4,3%
El conocimiento de la persona responsable a quien dirigirse en cada caso concreto	4,3%



Conocimiento de la persona responsable a quien dirigirse es el atributo con menor prioridad, sin embargo experimenta mayor avance con + 0,87 puntos



A pesar de que la Calidad del servicio y vigilancia es el atributo con mayor prioridad, retrocede en el puerto en -0,32 puntos

Aspectos citados como más importantes para la actividad

Agilidad y rapidez de respuesta	16,1%
Atención y trato	11,5%
Infraestructuras	10,9%
Vigilancia y seguridad	10,9%
Información y comunicación	7,3%
Precio	6,3%

# PASAJEROS

## Resultados

Agentes del Puerto

7

**Pasajeros**

**14**

Transportistas

27

Capitanes

34

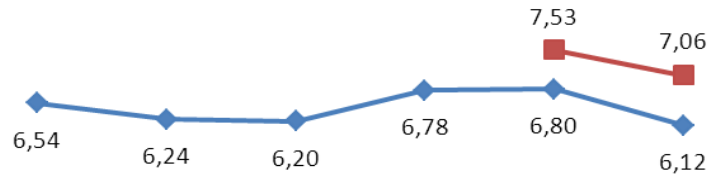
Usuarios SAC

42



# PASAJEROS

## IPCS



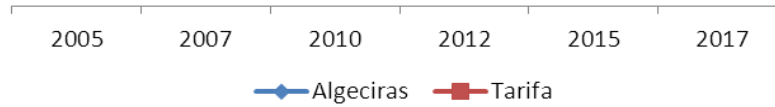
Algeciras empeora (-0,68) con respecto a 2015



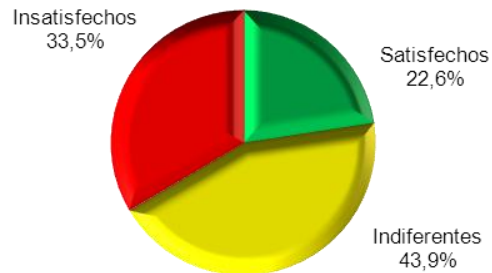
Tarifa empeora (-0,47) con respecto a 2015



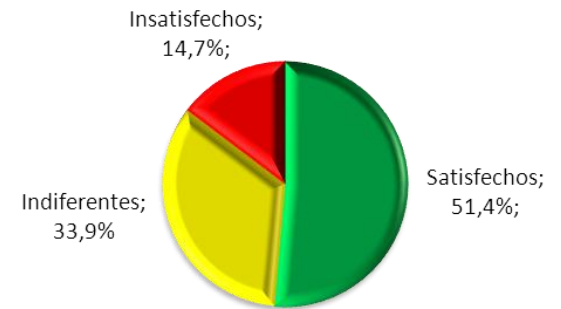
El IPCS de Tarifa es superior al de Algeciras en 0,94 puntos



## Algeciras

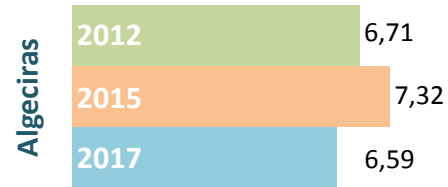


## Tarifa



# PASAJEROS

## Satisfacción global



Algeciras empeora (-0,73) sobre 2015



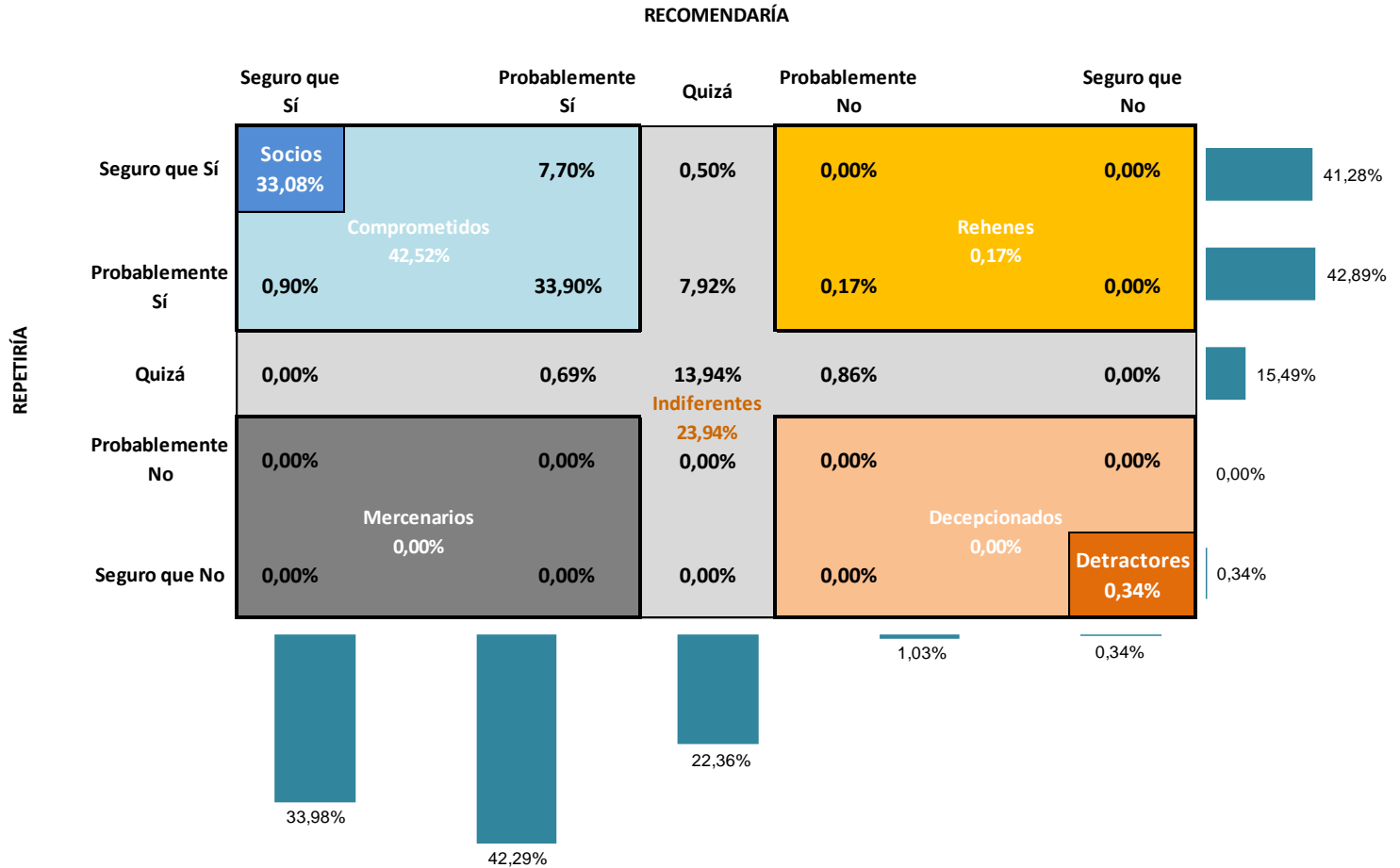
Tarifa empeora (-0,10) con respecto a 2015



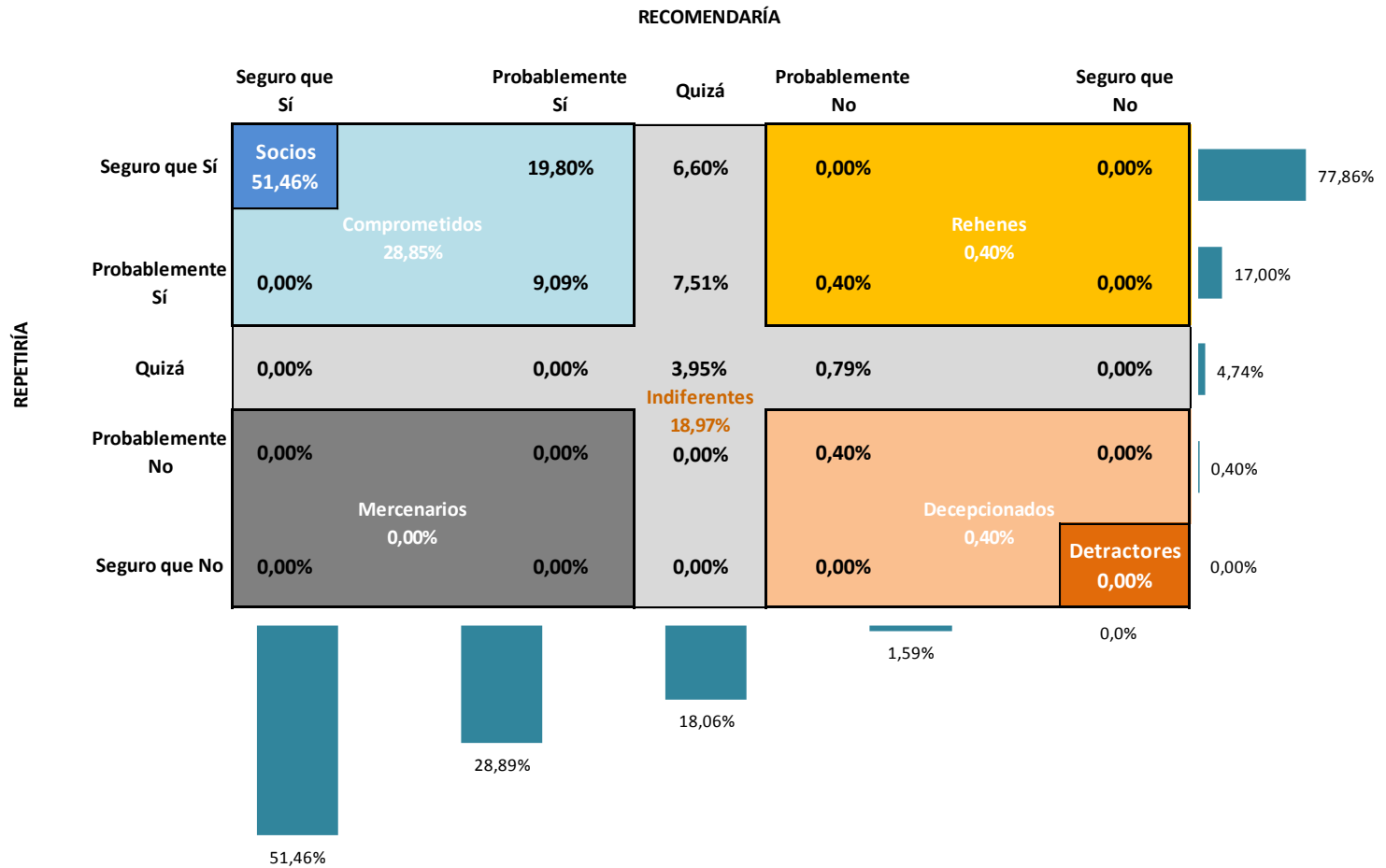
Tarifa supera en Satisfacción a Algeciras en 1,25 puntos

2015 es el primer año que se realizó el estudio de pasajeros en el Puerto de Tarifa

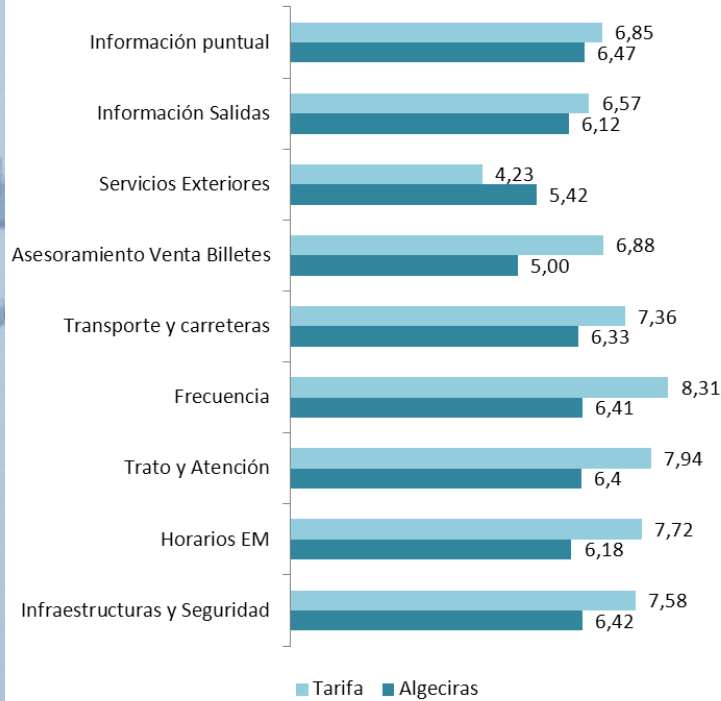
### Mapa de clientes fidelización vs prescripción Algeciras



### Mapa de clientes fidelización vs prescripción Tarifa



## Dimensiones de calidad del servicio



La diferencia de valoración de asesoramiento venta en billete, trato y atención y horarios en EM, puede tener una influencia relevante en las diferencias en satisfacción entre ambos puertos

### Atributos con peor valoración Algeciras:

- ✓ Cajeros Automáticos y cambio de moneda
- ✓ Disponibilidad de aparcamiento
- ✓ Precio de los billetes

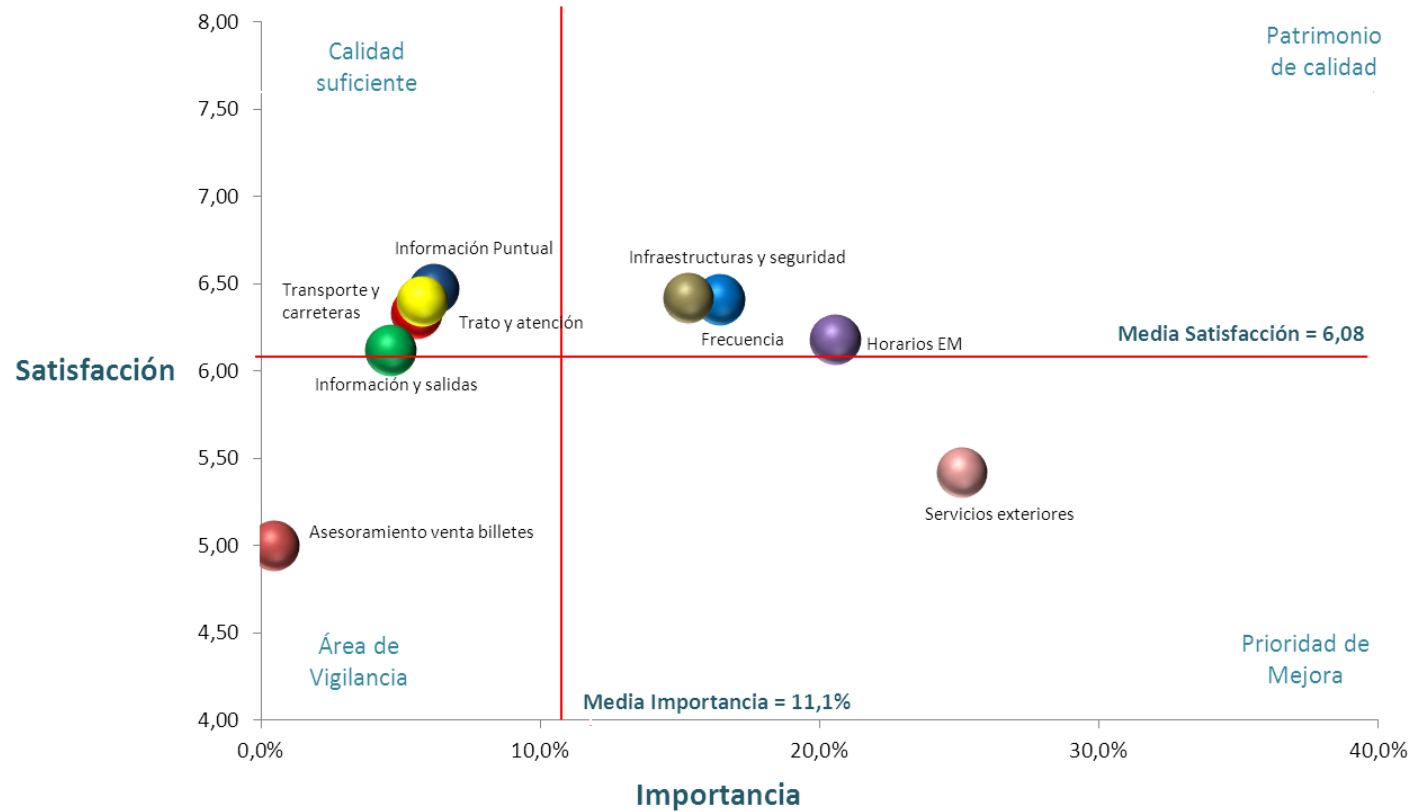
### Atributos con peor valoración Tarifa:

- ✓ Cajeros Automáticos y cambio de moneda
- ✓ Carritos portaequipajes
- ✓ Información de retrasos

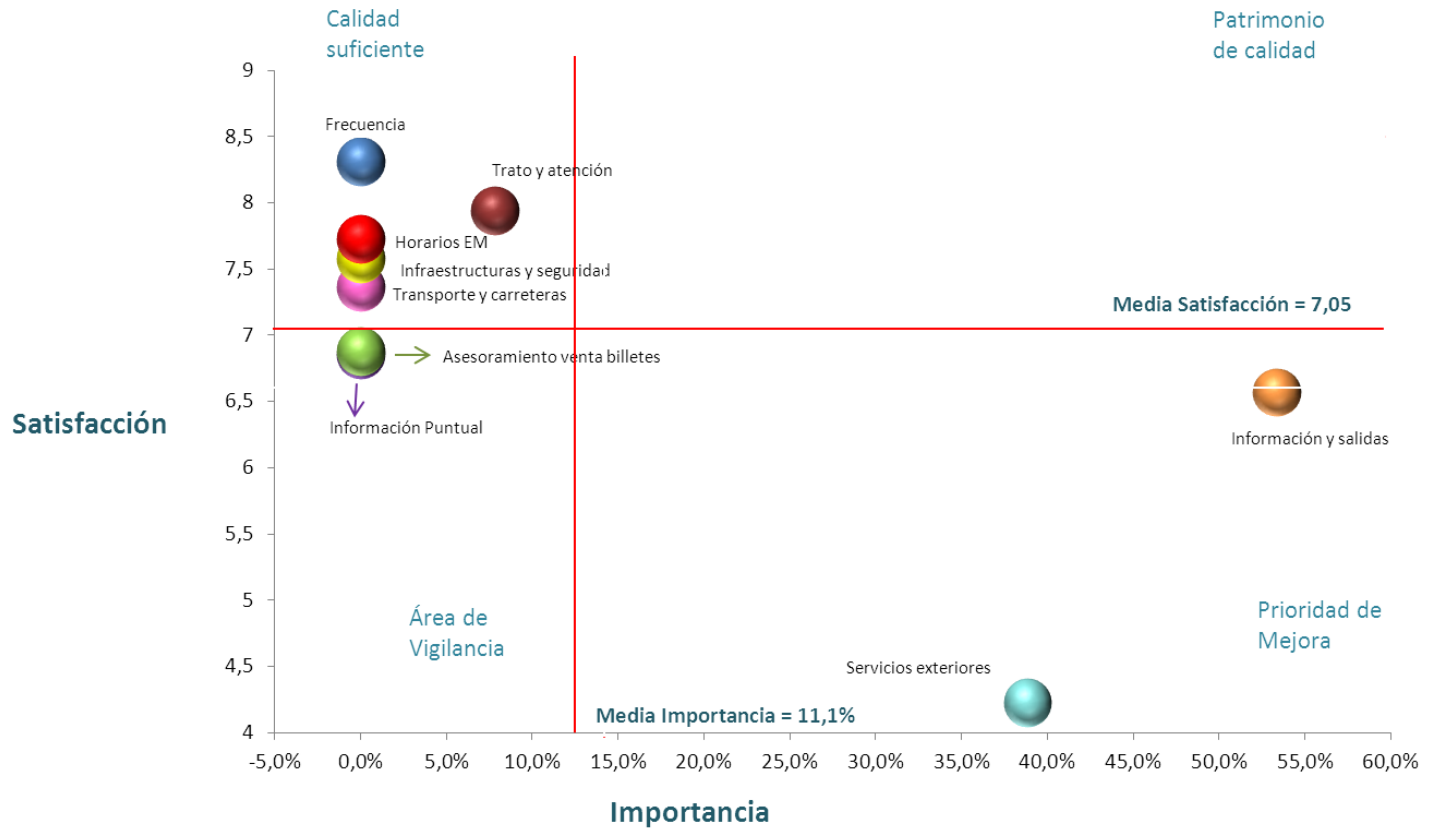


# PASAJEROS

## Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia Algeciras



### Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia Tarifa



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

Atributo	Prioridad
Disponibilidad de aparcamientos	55,08%
Horario de atención EM	37,81%
Alternativas compra de billetes	37,53%
Horario mostradores Navieras	36,65%
Horario zona comercial	34,73%
Frecuencia de servicio	30,39%
Cajeros automáticos y cambio	22,12%
Carritos portaequipajes	21,32%
Cafetería y restaurante	21,17%
Disponibilidad de información	20,74%
Zonas esparcimiento y comerciales	14,80%
Señalización interior EM	13,18%
Condiciones ambientales EM	12,90%
Seguridad dentro y alrededores EM	11,35%
Instalaciones EM: aseos, salas	11,04%
<b>Señalización exterior</b>	10,99%
Seguridad pasarelas	10,25%
Carreteras de acceso e interiores	9,09%
Salas de preembarque	8,85%
Medios de transporte para acceder a la EM	5,28%
Información y coordinación en embarque	2,81%

Atributo	Prioridad
Seguridad de vehículos en trayecto	2,77%
Seguridad embarque de vehículos	2,71%
Servicio a bordo	2,61%
Agilidad embarque de vehículos	2,57%
Servicio Atención al Cliente	2,56%
Preparación del personal	2,34%
Atención a pasajeros con movilidad reducida	2,32%
Control de pasaportes	2,29%
Trato amable y considerado	2,25%
Voluntad de ayudar	2,24%
Puntualidad en las salidas	2,18%
Atención Navieras en embarque	2,17%
Atención Navieras en EM	2,16%
Rapidez de atención al cliente	2,05%
Información al pasajero EM	1,63%
Cumplimiento programación	1,59%
Precios de los billetes	1,41%
<b>Información en caso de retrasos</b>	1,23%
Sugerencias y reclamaciones	0,94%
Posibilidad cambio/cancelación	0,65%
Información y asesoramiento	0,52%



Señalización Exterior:  
 ✓ Prioridad (10,99%)  
 ✓ Retrocede (-1,69)

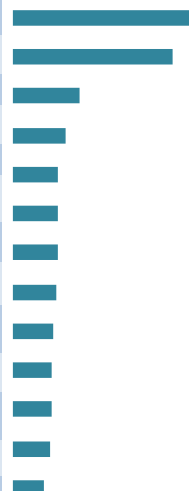


Información en caso de retraso:  
 ✓ Prioridad (1,23%)  
 ✓ Avance (+1,89) puntos

# PASAJEROS

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

Atributo	Prioridad
Cajeros automáticos y cambio	113,66%
Carritos portaequipajes	98,40%
Cafetería y restaurante	41,04%
Agilidad de embarque de vehículos	32,53%
Puntualidad las salidas	27,75%
Información y coordinación en embarque	27,38%
Información al pasajero EM	26,83%
Zonas de esparcimiento y comerciales	26,57%
Seguridad de embarque de vehículos	24,55%
Información en caso de retrasos	23,27%
Seguridad de vehículos en trayecto	23,26%
Disponibilidad de aparcamientos	22,11%
Cumplimiento programación	18,42%
Rapidez en venta, checking y embarque	1,94%
Control de pasaportes	1,81%
Preparación del personal	1,44%
Trato amable y considerado	1,40%
Atención navieras EM	1,30%
Voluntad de ayudar	1,23%
Atención Navieras en embarque	1,19%
Atención a pasajeros con movilidad reducida	1,12%
Servicio a bordo	1,04%
Servicio Atención al Cliente	0,59%
Sugerencias y reclamaciones	0,49%



**Sugerencias y reclamaciones:**  
 ✓ Prioridad (0,49%)  
 ✓ Avance (+1,83) puntos

**Cajeros automáticos y cambio de moneda:**  
 ✓ Prioridad (113,66%)  
 ✓ Retrocede (-5,52)



## Aspectos citados como importantes para el servicio

### Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	194	18,8%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	186	18,0%
Comodidad	120	11,6%
Precios	101	9,8%
Comida	73	7,0%
Mejora hostelería y comercio	61	5,9%
Limpieza	56	5,4%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	51	4,9%
Servicios	43	4,2%
Todo	26	2,5%
Billetes	18	1,7%
Agilidad en embarque (facturación, personal, rapidez...)	13	1,3%
Servicio de Información	12	1,2%
Idiomas (personal bilingüe...)	10	1,0%
Mantenimiento	8	0,8%
Control (pasajeros, pasaporte...)	7	0,7%
Organización	4	0,4%
Instalaciones	4	0,4%
Señalización	3	0,3%
Teléfono público (locutorios...)	3	0,3%
Otros (ambiente, disponibilidad...)	3	0,3%
Zona infantil	3	0,3%
Aparcamiento gratuito	2	0,2%
Trayecto	2	0,2%
Conexión a Internet	2	0,2%
Cumplimiento de la programación	1	0,1%
Confianza	1	0,1%
Calidad	1	0,1%
Zonas gratuitas	1	0,1%
Ns/Nc	23	2,2%
Total	1032	100,0%

### Tarifa

ASPECTO	Nº	%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	155	20,4%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	133	17,5%
Comodidad	117	15,4%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	101	13,3%
Precios	69	9,0%
Servicio de Información	32	4,2%
Agilidad en embarque (facturación, personal, rapidez...)	29	3,8%
Limpieza	29	3,8%
Señalización	23	3,0%
Organización	19	2,5%
Formalidad	17	2,2%
Confianza	15	2,0%
Instalaciones	7	0,9%
Calidad	6	0,8%
Mejora hostelería y comercio	4	0,5%
Cumplimiento de la programación	2	0,3%
Zona infantil	2	0,3%
Billetes	1	0,1%
Total	761	100,0%



## Aspectos que funcionan bien (citación espontánea)

### Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	49	7,7%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	23	3,6%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	18	2,8%
Organización	8	1,2%
Billetes	7	1,1%
Instalaciones	6	0,9%
Agilidad en embarque (facturación, personal, rapidez...)	5	0,8%
Limpieza	3	0,4%
Comida	2	0,3%
Precios	1	0,2%
Comodidad	1	0,2%
Mejora hostelería y comercio	1	0,2%
Servicios	1	0,2%
Formalidad	1	0,2%
Aparcamiento gratuito	1	0,2%
Control (pasajeros, pasaporte....)	1	0,2%
Todo	1	0,2%
Ns/Nc	505	79,6%
Total	634	100,0%

### Tarifa

ASPECTO	Nº	%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	168	37,0%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	123	27,1%
Limpieza	60	13,2%
Agilidad en embarque (facturación, personal, rapidez...)	26	5,8%
Comodidad	15	3,3%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	12	2,7%
Formalidad	12	2,7%
Organización	10	2,2%
Instalaciones	7	1,6%
Todo	6	1,3%
Confianza	3	0,7%
Cumplimiento de la programación	2	0,4%
Servicio de Información	2	0,4%
Calidad	2	0,4%
Otros (ambiente, disponibilidad...)	2	0,4%
Mejora hostelería y comercio	1	0,2%
Señalización	1	0,2%
Ns/Nc	2	0,4%
Total	454	100,0%

## Aspectos que deberían mejorar (citación espontánea)

### Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Billetes	187	21,8%
Mejora de hostelería y comercio	140	16,3%
Seguridad	129	15,1%
Aparcamientos y parking gratuito	64	7,4%
Todo bien	38	4,4%
Puntualidad(horarios, retrasos...)	35	4,1%
Servicio de atención al cliente	32	3,7%
Idiomas(personal bilingüe...)	29	3,4%
Mantenimiento de carreteras	24	2,8%
Servicio a bordo	22	2,6%
Servicio de Información	20	2,3%
Mantenimietno	18	2,1%
Limpieza	16	1,9%
Mejora del control (pasajeros, pasaporte...)	14	1,6%
Cancelación de billetes	13	1,5%
Todo	11	1,3%
Más actividad de barcos	10	1,2%
Teléfono público (locutorios...)	9	1,0%
Señalización	8	0,9%
Comodidad	8	0,9%
Ocio	5	0,6%
Zona infantil	4	0,5%
Agilidad de embarque	4	0,5%
Más cajeros automáticos	3	0,3%
Aseos	3	0,3%
Servicios al cliente	3	0,3%
Portaequipajes	2	0,2%
Mejores recursos para atención a discapacitados	2	0,2%
Salas de espera	1	0,1%
Ns/Nc	7	0,8%
Total	861	100,0%

### Tarifa

ASPECTO	Nº	%
Billetes	77	16,5%
Servicio de Información	72	15,3%
Salas de espera	65	13,8%
Aparcamientos y parking gratuito	50	10,6%
Mejora de hostelería y comercio	49	10,4%
Aseos	37	7,9%
Puntualidad(horarios, retrasos...)	22	4,7%
Señalización	15	3,2%
Más actividad de barcos	13	2,8%
Seguridad	12	2,6%
Mantenimiento de carreteras	12	2,6%
Idiomas(personal bilingüe...)	11	2,4%
Todo bien	10	2,1%
Portaequipajes	7	1,5%
Agilidad de embarque	4	0,9%
Mejores recursos para atención a discapacitados	3	0,6%
Teléfono público (locutorios...)	2	0,4%
Instalaciones	2	0,4%
Limpieza	2	0,4%
Servicio de atención al cliente	1	0,2%
Todo	1	0,2%
Servicio a bordo	1	0,2%
Mantenimietno	1	0,2%
Comodidad	1	0,2%
Total	470	100,0%

## Servicios que se echan en falta (citación espontánea)

### Algeciras

ASPECTO	Nº	%
Más y mejor hostelería y comercio	147	21,9%
Todo bien	95	14,2%
Seguridad	83	12,4%
Precios	61	9,1%
Cajeros automáticos	31	4,6%
Teléfono público (locutorios...)	27	4,0%
Todo	27	4,0%
Idiomas (personal bilingüe...)	22	3,3%
Aparcamiento gratuito	17	2,6%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	17	2,6%
Servicio atención al cliente	16	2,4%
Servicios a bordo	14	2,1%
Aseos	13	1,9%
Mantenimiento e instalaciones	12	1,8%
Mejora del control (pasajeros, pasaportes...)	11	1,7%
Mantenimiento de carreteras	10	1,5%
Servicio de consignas	8	1,2%
Comodidad en el embarque	6	0,9%
Billetes	6	0,9%
Salas de ocio	5	0,7%
Portaequipajes	4	0,6%
Más actividad de barcos	4	0,6%
Zona infantil	3	0,4%
Servicio de información	2	0,3%
Mejora salas de espera	1	0,1%
Limpieza	1	0,1%
Señalización	1	0,1%
Ns/Nc	27	4,0%
Total	671	100,0%

### Tarifa

ASPECTO	Nº	%
Cajeros automáticos	126	29,4%
Portaequipajes	109	25,4%
Más y mejor hostelería y	82	19,1%
Servicio de consignas	26	6,1%
Teléfono público (locutorios...)	23	5,4%
Aseos	12	2,8%
Todo bien	10	2,3%
Aparcamiento gratuito	7	1,7%
Ascensor	4	0,9%
Servicio de información	3	0,7%
Mejora salas de espera	3	0,7%
Zona infantil	3	0,7%
Salas de ocio	3	0,7%
Más taquillas	3	0,7%
Precios	2	0,5%
Señalización	2	0,5%
Mejores recursos para atención a discapacitados	1	0,2%
Idiomas (personal bilingüe...)	1	0,2%
Mantenimiento de carreteras	1	0,2%
Mantenimiento e instalaciones	1	0,2%
Ns/Nc	7	1,6%
Total	429	100,0%

## Resultados

Agentes del Puerto

7

Pasajeros

14

**Transportistas**

**27**

Capitanes

34

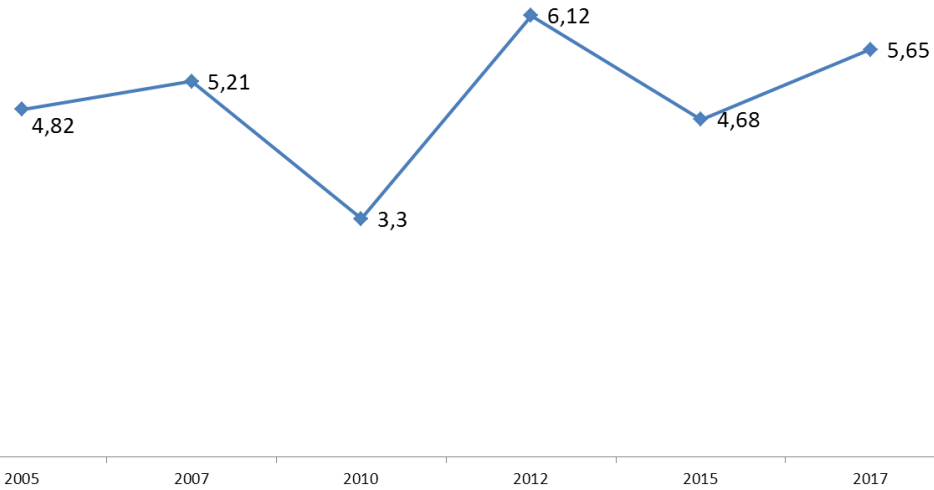
Usuarios SAC

42



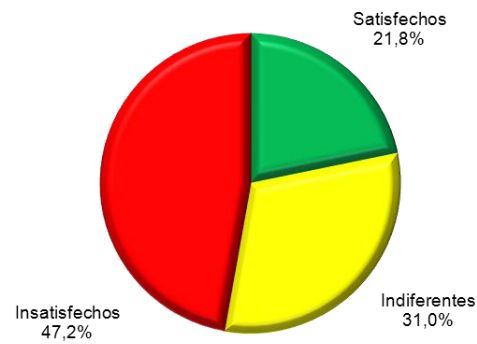
# TRANSPORTISTAS

## IPCS



**✗** Con un valor de 5,65, es el IPCS más bajo de entre todos los segmentos de clientes del Puerto

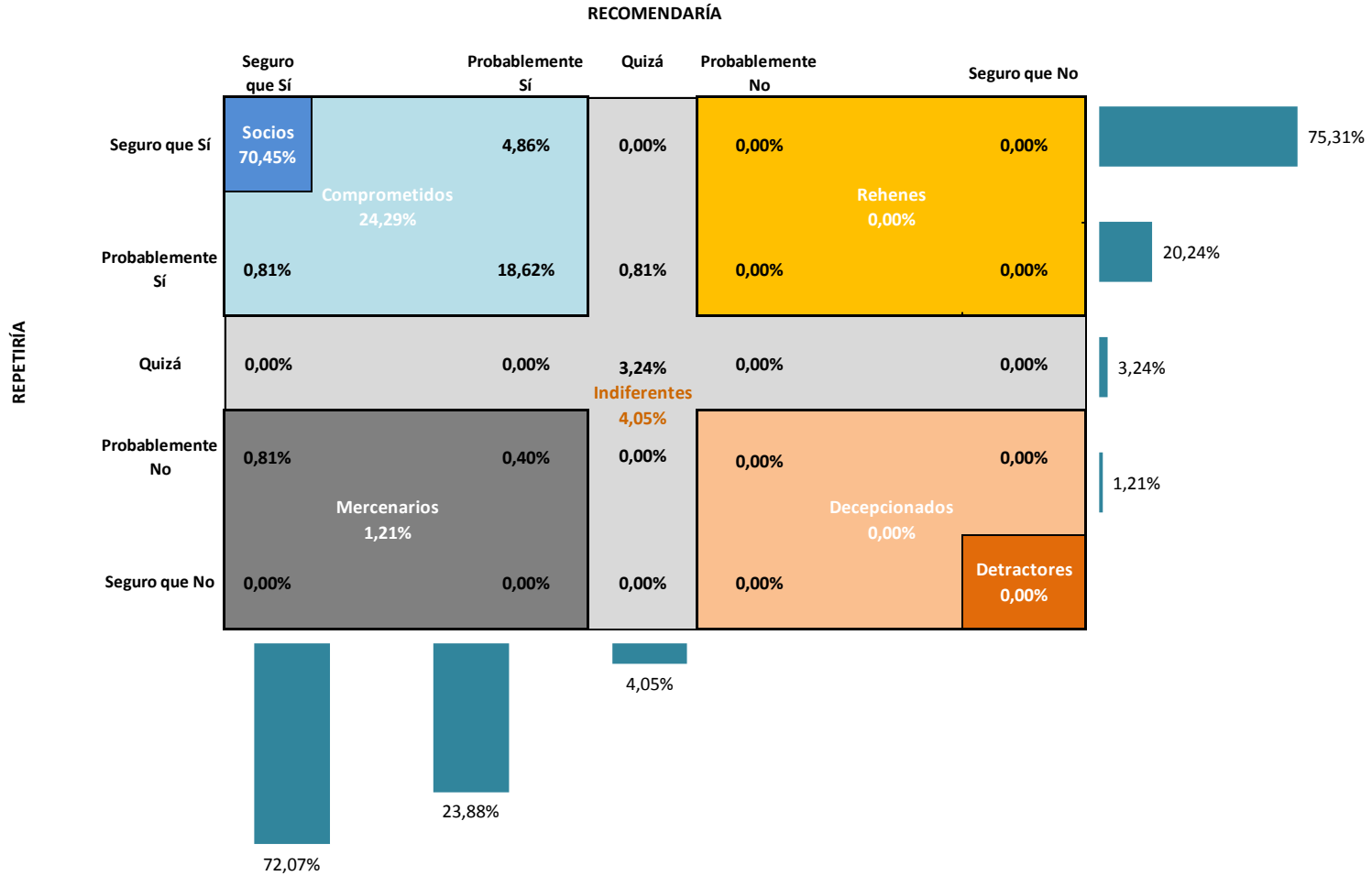
**✓** Ha aumentado +0,97 puntos con respecto a 2015



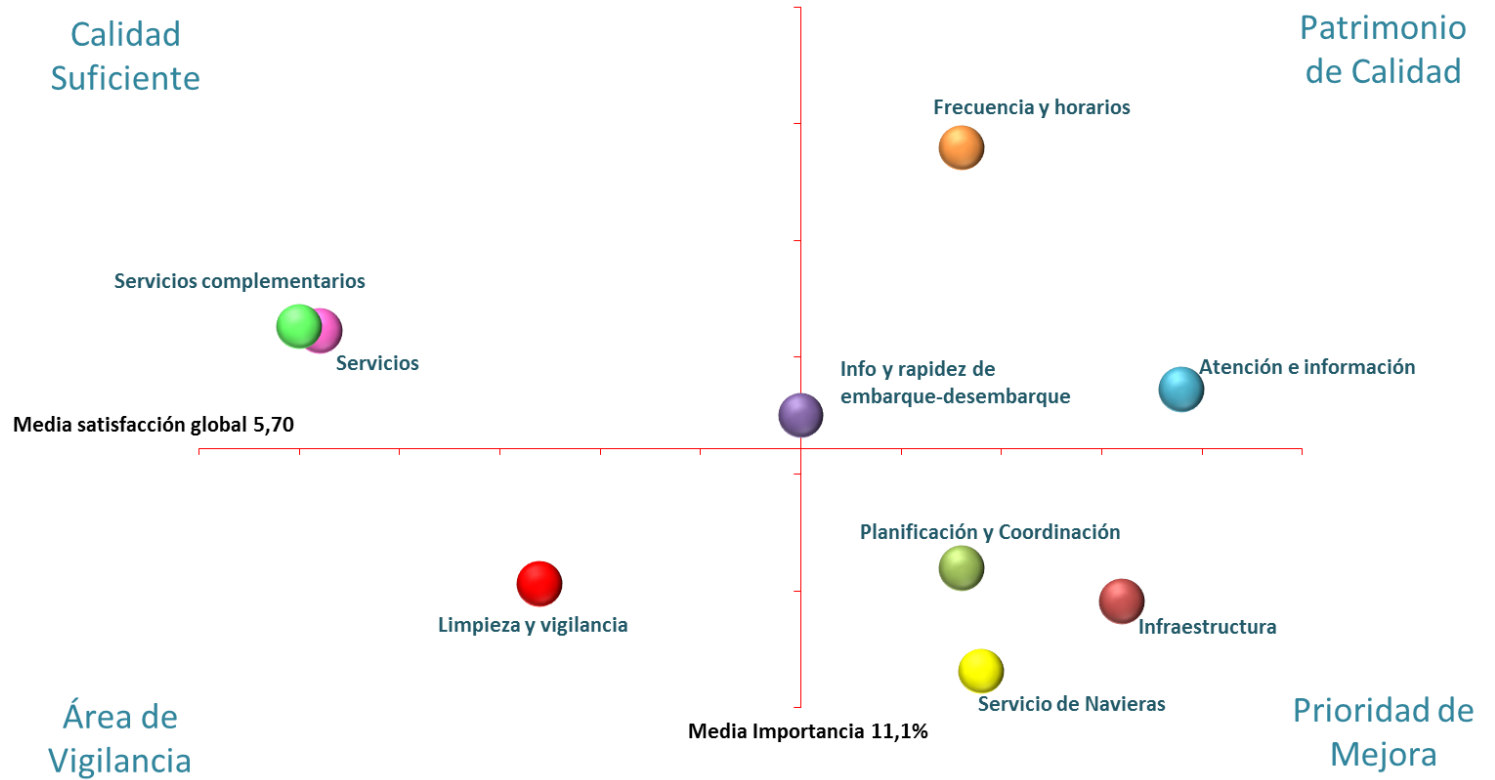
**✓** La mayor parte de los transportistas (47,2%) están insatisfechos



## Fidelización vs prescripción



### Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia



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

Atributo	Prioridad
Seguridad zona aparcamiento camiones	32,16%
Frecuencia del servicio	29,21%
Puntualidad en la hora de salida	28,40%
Cumplimiento programación de salidas	25,48%
Proximidad a los agentes con los que opera	25,45%
Servicios en la terminal de camiones (cafetería-restaurante)	24,10%
Planificación y Coordinación de las operaciones	23,72%
Precios de los servicios (cafetería...)	23,08%
Tiempos desde desembarque a salida de puerto	14,46%
Precio del viaje	9,08%
Horarios de atención	7,95%
Servicio prestado por los transitarios	7,76%
Servicio de Atención al Cliente	7,55%
Coordinación entre las diferentes Entidades	7,42%
Servicio prestado por los Agentes de Aduanas	7,36%
Amabilidad y trato hacia el transportista	6,42%
Información y coordinación en embarque y desembarque	5,78%
Adecuación de la señalización	5,47%
Viales acondicionados a vehículos de transporte	4,71%
Adecuación de las carreteras	4,22%
Tiempos de espera previos al embarque	3,68%
Disponibilidad de información en preembarque, embarque, desembarque	3,34%
Adecuación de infraestructuras al vehículo	3,33%
Disponibilidad de un recinto cerrado	2,80%
Atención personal Navieras en el embarque	1,66%
Atención personal Navieras en la Terminal	1,63%
Servicio a bordo	1,60%
Seguridad vehículos en el trayecto	1,31%
Adecuación buques a transporte mercancías	1,20%
Seguridad en el embarque y desembarque	1,04%
Información y asesoramiento al transportista	0,95%
Instalaciones (duchas, aseos...)	0,76%
Disponibilidad de aparcamientos camiones	0,06%
Zonas de recreo	-0,51%

**Zonas de recreo:**

- ✓ Prioridad (-0,51%)
- ✓ Avance (+4,80) puntos

**Atención personal Navieras:**

- ✓ Prioridad (1,66%)
- ✓ Retrocede (-2,04) puntos

**Las prioridades de mejora están relacionadas con las condiciones de estancia de los transportistas**

## Aspectos que deberían mejorar

Aspecto	Nº	%
Precios	247	51,4%
Baños	141	29,3%
Parking o más aparcamientos	24	5,0%
Duchas	18	3,7%
Limpieza	16	3,3%
Servicios sanitarios	11	2,3%
Servicio de cafetería u ocio	8	1,7%
Servicios de traslado hacia el centro (bus, taxi...)	7	1,5%
Instalaciones	6	1,2%
Seguridad	3	0,6%
Total	481	100,0%

## Aspectos que funcionan bien

Aspecto	Nº	%
Todo está bien	34	13,8%
Limpieza	14	5,6%
Trato del Personal	13	5,2%
Seguridad	13	5,2%
Coordinación y Profesionalidad	10	4,0%
Logística	8	3,2%
PIF	6	2,4%
Otros	4	1,6%
Ns/Nc	147	59,0%
Total	249	100,0%

## Servicios que se echan en falta

Aspecto	Nº	%
Baños	156	35,1%
Duchas	101	22,7%
Servicio de cafetería u ocio	58	13,1%
Parking o más aparcamientos	43	9,7%
Servicios de traslado hacia el centro (bus, taxi...)	30	6,7%
Limpieza	25	5,6%
Todo está bien	14	3,2%
Servicios sanitarios	14	3,2%
Puntualidad	3	0,7%
Total	444	100,0%



# CAPITANES

## Resultados

Agentes del Puerto

7

Pasajeros

14

Transportistas

27

**Capitanes**

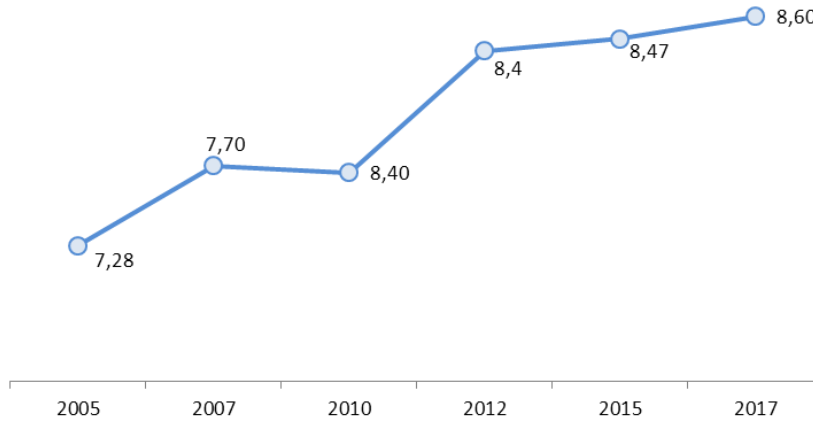
**34**

Usuarios SAC

42

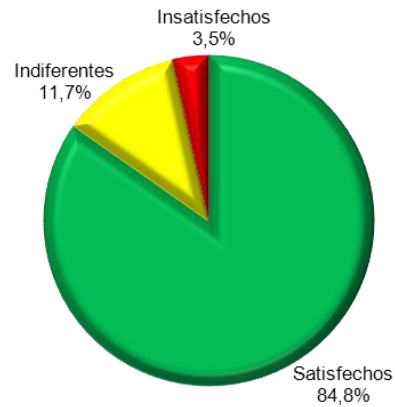
# CAPITANES

## IPCS



✓ Mejora ligeramente en 0,13 puntos con respecto a 2015

✓ La tendencia histórica es positiva



✓ El 84,8% de los capitanes se encuadra en el rango de Satisfechos

# CAPITANES

## Satisfacción global



Empeora -0,27 puntos con respecto a 2015



Mejor valorados: calado y abrigo de los puertos



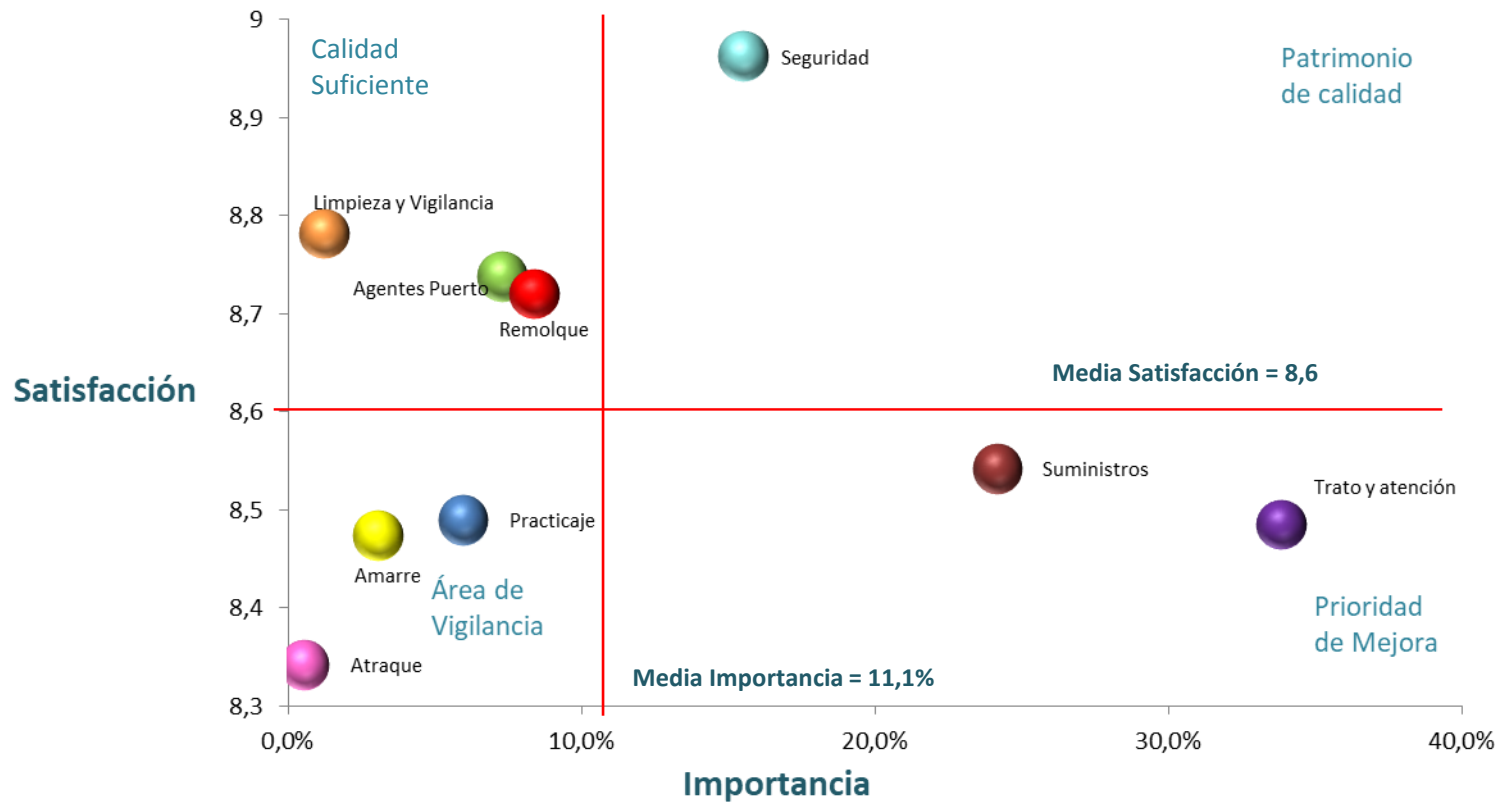
Algeciras (11,9%) es el puerto citado con mayor frecuencia como "el mejor que conocen"



Peor valorados: calidad servicios de limpieza en el puerto e información de medidas de prevención para contaminación

# CAPITANES

## Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia



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

Atributo	Prioridad
Servicio de suministro de combustible	9,85%
Servicio de aguadas	7,50%
Servicio MARPOL	7,35%
Servicio de avituallamiento de provisiones	5,75%
Efectividad del Servicio de Ayudas a la Navegación	4,75%
Señalización existencia peligros en acceso al puerto	4,65%
Correcto funcionamiento Ayudas a la Navegación	4,15%
Tiempo de respuesta en el servicio de practicaje	4,05%
Recogida de basuras del buque	4,00%
Adecuación del servicio de practicaje	2,94%
Disponibilidad de medios en practicaje	1,90%
Adecuación Servicio de Amarre	1,46%
Tiempo de respuesta en el Servicio de Amarre	1,45%
Disponibilidad de medios en el Servicio de Amarre	1,26%
Tiempo desde solicitud	0,00%
Coordinación entre operadores atraque	0,00%
Coincidencia atraque solicitado con el asignado	0,00%
Adecuación línea de atraque (defensas, norays...)	0,00%

**Recogida de basuras:**  
 ✓ Prioridad (4,00%)  
 ✓ Avance (+0,46) puntos

**Servicio de suministro de combustible en el puerto:**  
 ✓ Prioridad (9,85%)  
 ✓ Retrocede (0,29) puntos



## CAPITANES

### Aspectos citados como importantes para el servicio

ASPECTO	Nº	%
Practicaje oportuno y cualificado (puntual, disponible para entrar, atracar y salir del puerto)	30	15,5%
Actividades de atraque seguras y sin retrasos. Más amarradores	25	12,9%
Otros	23	11,8%
Operaciones seguras y cuidadosas. Sin daños a tripulación, mercancía y buques	20	10,3%
Buena accesibilidad e información fluida.	10	5,2%
Comunicación en varios idiomas	10	5,2%
Servicio de recogida de basura	10	5,2%
Buenos remolcadores	10	5,2%
Conexión entre servicios del puerto. Contacto con estibadores	8	4,1%
Sistema VTS. Control y gestión del tráfico marítimo	7	3,6%
Cumplimiento de horarios	6	3,1%
Servicio MARPOL	4	2,1%
Servicio de provisiones	3	1,5%
Profesionalidad y rendimiento de los trabajadores del puerto	3	1,5%
Correcta actividad de los estibadores, trato de la mercancía	2	1,0%
Ns/Nc	33	17,0%
Total	194	100,0%

### Servicios que se echan en falta

ASPECTO	Nº	%
Servicio de WIFI gratuito	21	20,8%
Club para marineros y tienda	14	13,9%
Duty Free	11	10,9%
Otros	11	10,9%
Transporte lanzadera entre el barco y la entrada al puerto (gratuito, más frecuencia)	8	7,9%
Atraque libre y mejora del servicio de atraque	4	4,0%
Instalaciones recreativas más cerca/Tours por la ciudad para los marineros	2	2,0%
Ns/Nc	41	40,5%
Total	101	100,0%

## CAPITANES

### Aspectos que deberían mejorar

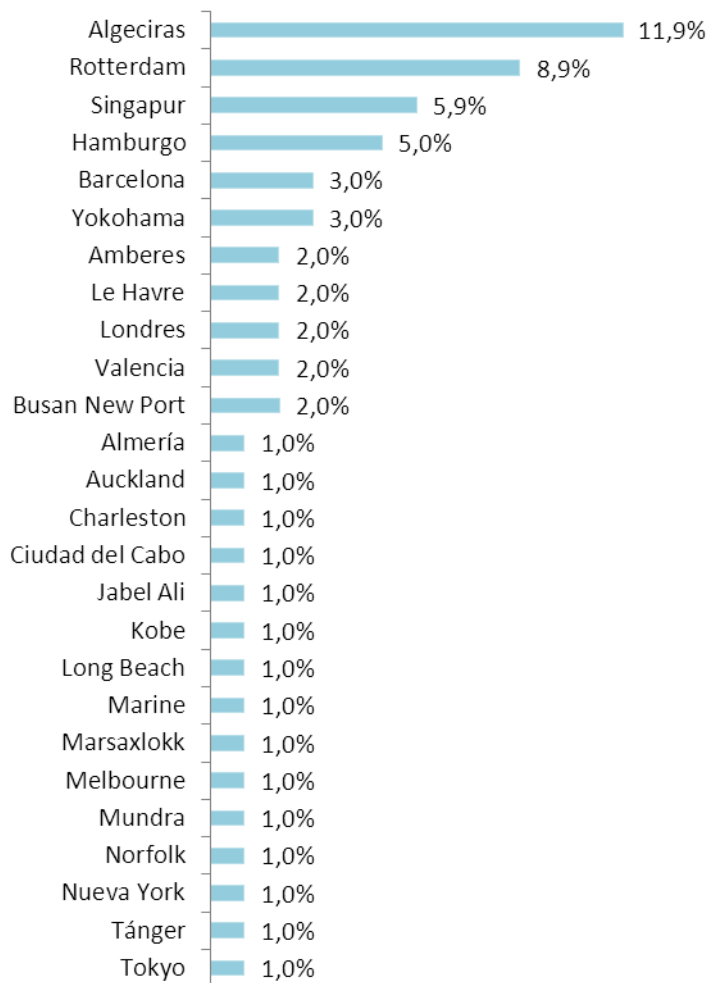
ASPECTO	Nº	%
Otros	23	20,2%
Servicio de comunicación entre agentes del puerto. Más fluidez en información	18	15,8%
Servicios de Practicaje (mejora tiempos de espera, más información, mayor	11	9,6%
Líneas de remolque demasiado largas y tensas. Peligrosas para la tripulación	6	5,3%
Transporte lanzadera	5	4,4%
Servicio de recogida de basura	5	4,4%
Instalaciones demasiado estrechas para los buques	4	3,5%
Servicio de amarradero (más trabajadores)	2	1,8%
Mejoras en servicio de amarre (posibilidad de amarre libre)	2	1,8%
Ns/Nc	38	33,2%
Total	114	100,0%

### Aspectos que funcionan bien

ASPECTO	Nº	%
Practicaje	20	18,7%
Seguridad, profesionalidad y cooperación	7	6,5%
Remolcadores	5	4,7%
Planes de carga y descarga	5	4,7%
Otros	5	4,7%
Todos	3	2,8%
Amarradores	3	2,8%
Servicio de recogida de basura y recogida de residuos oleosos MARPOL	3	2,8%
Ninguno	3	2,8%
Servicio de avituallamiento de provisiones	2	1,9%
Los agentes	1	0,9%
Ns/Nc	50	46,7%
Total	107	100,0%

# CAPITANES

## Mejor Puerto que conoce

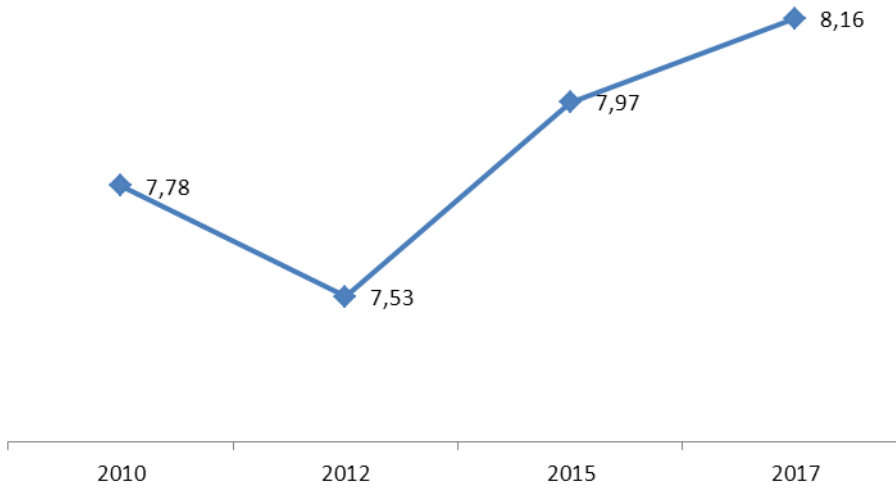


## Resultados

Agentes del Puerto	7
Pasajeros	14
Transportistas	27
Capitanes	34
<b>Usuarios SAC</b>	<b>42</b>

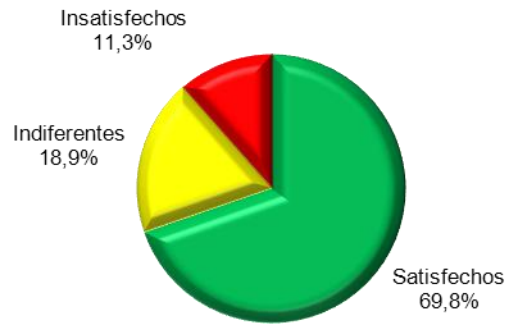
# USUARIOS SAC

## IPCS



Mejora en 0,19 puntos con respecto a 2015

Los usuarios con resolución directa por el SAC tienen un IPCS 1,79 puntos superior a los derivados a otros departamentos



El 69,8% de los encuestados se encuentran Satisfechos



## Satisfacción global



✓ Mejora en 0,07 puntos con respecto a 2015

✓ La Eficacia en la resolución es el atributo que ha experimentado un mayor avance (+0,90)



- 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 1,78 puntos superior a los derivados a otros departamentos

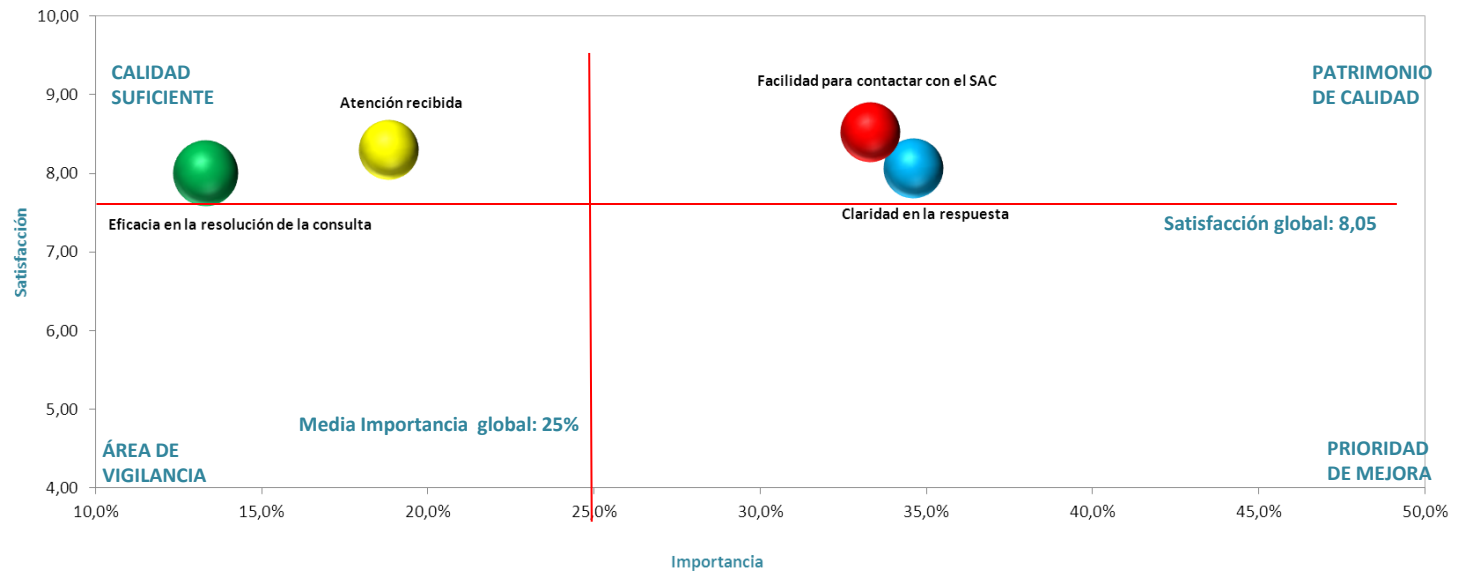
## Aspectos que deberían mejorar

ASPECTO	N	%
Mejorar plazos y procesos de respuesta a clientes	17	14,7%
Mejorar la resolución de incidencias	9	7,8%
Mejorar comunicación entre departamentos	3	2,6%
Mejorar/ampliar ofertas de empleo	3	2,6%
Idiomas	1	0,9%
Mejorar la difusión de APBA	5	4,4%
Mejorar la información facilitada y las vías (paneles, telemática...)	5	4,4%
Mejorar instalaciones (baños...)	2	1,7%
Más personal	1	0,9%
Ns/Nc	69	60,0%
Total	115	100,0%

## Aspectos que funcionan bien

ASPECTO	N	%
Trato del personal, amabilidad	25	16,4%
Todo OK	12	7,9%
Rapidez en la respuesta	11	7,2%
Claridad de la respuesta	4	2,6%
La facilidad de contacto	4	2,6%
La atención telefónica	3	2,0%
Página web/ correo electrónico	3	2,0%
Los cobros	2	1,3%
La ingeniería/ servicio técnico	2	1,3%
Acuse de recibo	1	0,7%
Torre de control	1	0,7%
La coordinación interdepartamental	1	0,7%
Visita a las instalaciones	1	0,7%
Ns/Nc	82	53,9%
Total	152	100,0%

### Mapa de posicionamiento satisfacción-Importancia



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

ATRIBUTO	Prioridad
Atención recibida	52,3%
Claridad en la respuesta	50,9%
Eficacia en la resolución de la consulta	42,6%
Facilidad para contactar con el SAC	37,6%

Eficacia en la resolución de la consulta:

- ✓ Prioridad (42,6%)
- ✓ Avance (+0,71) puntos

La atención recibida y la claridad de la respuesta aparecen como patrimonio de calidad, por lo que es importante mantener los niveles alcanzados

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