



Informe resultados
Autoritat Portuària Balears

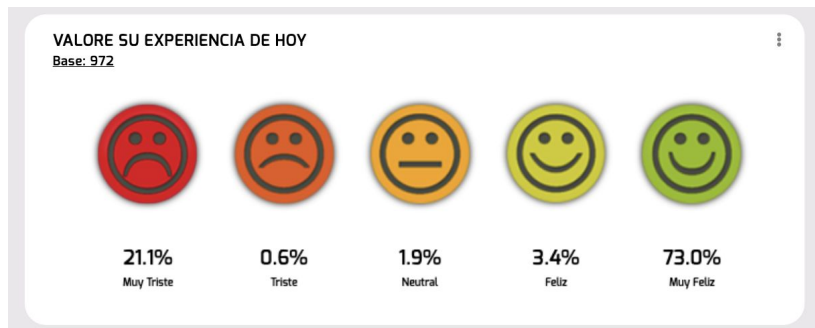
Enero-Diciembre 2022



Motivos de Insatisfacción - Oficinas



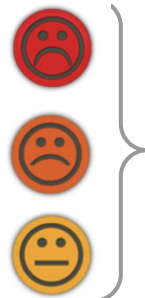
2



B2B
21,7%

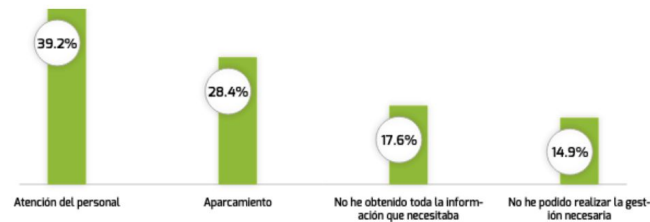


T2B
76,4%



Indique el motivo de insatisfacción

Base: 74



El 76,4% de los usuarios de oficinas están contentos o muy contentos con su experiencias (Top 2 Boxes).

Un 21,7% está insatisfecho o muy insatisfecho.

A los usuarios insatisfechos (que han contestado de 1 a 3 sobre 5) se le ha preguntado por el motivo de la insatisfacción:

Un 40% ha contestado la atención del personal, un 28,4% el aparcamiento y el 17,6% no ha obtenido toda la información que necesitaba.



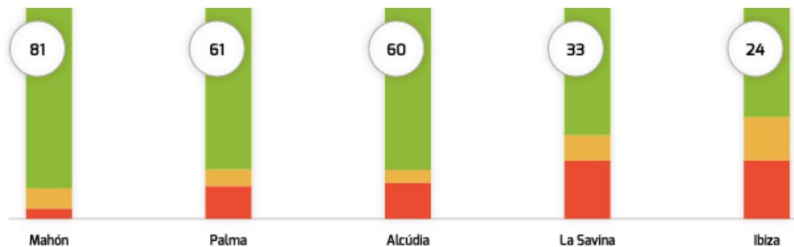
NPS por Puerto y Tipo de Trámite - Oficinas

NPS global
Base: 418

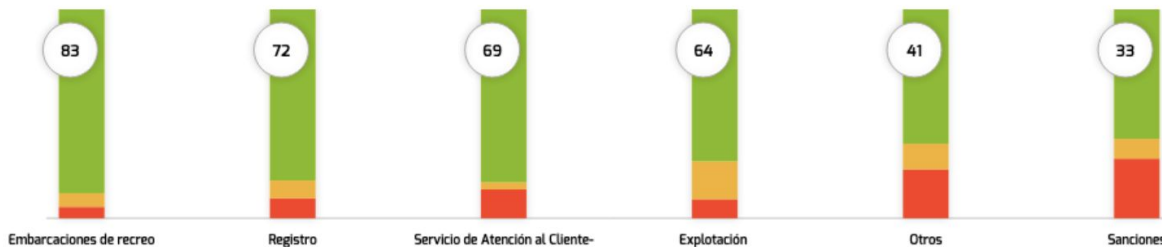
59

NPS

NPS por Puerto
Base: 418



NPS por Tipo de trámite
Base: 418



Si bien el Net Promoter Score Global de las oficinas de APB se sitúa en un valor de 59 (muy bueno aunque mejorable), el indicador es muy variable si se desglosa por Puerto o por Trámite.

Por Puerto: el mejor NPS se registra en Mahón (81) Palma (61), mientras el peor en Ibiza (24) y La Savina (33).

Por Trámite: el mejor NPS se registra para los trámites de Embarcaciones de recreo (83) y para el Registro (72), mientras el peor se registra para las sanciones (33).



Comentarios Promotores



Por favor, deje una sugerencia de mejora o agradecimiento

Base: 88



Longitud 34

- +

Fecha	Comentarios 17 / 88	Origen	Promotores
29/11/2022 10:53	vine a presentar una queja que no era de su competencia y fueron super amables!!!!!!	Servicio de Atención al Cliente , Palma	10
13/10/2022 08:46	esto es una prueba de conectividad	Otros, Palma	10
03/08/2022 12:12	la atencion recibida en la recepcion inmejorable	Otros, Palma	9
26/07/2022 11:31	una muy buena atencion en conserjeria y registro	Otros, Palma	10
25/07/2022 10:11	me atendieron bien muy colaborador y rapidamente.	Registro, Palma	10
22/07/2022 11:53	ofrecer agua fria a los visirantes....	Otros, Palma	10
07/07/2022 07:53	lo mejor el personal de la recepcion	Otros, Palma	10
29/06/2022 09:52	arreglar el trzo de madera de las escaleras	Otros, La Savina	10
30/05/2022 10:59	inmejorable la atencion del personal de registro	Registro, Palma	10
25/05/2022 11:22	gracias por la atencion del recurso de multas, muy amables y atento, un 10 la verdad, pero por favor ser mas claros con la señalizacion. gracias	Sanciones, Palma	10
22/04/2022 11:02	agradecida del trato recibido por parte de la chica de atencion al publico. Un 10	Otros, Alcúdia	10
12/04/2022 11:53	Un trato personal muy agradable !!	Registro, Palma	10
12/04/2022 09:48	no hay sugerenciS. mejor trato imposinle, gracias neus	Otros, Alcúdia	10
18/03/2022 10:48	la atencion recibida en la recepcion.	Otros, Palma	10
17/03/2022 11:00	informar sobre aspectos ambientales de interes durane la visita	Otros, Ibiza	9
11/03/2022 08:25	muy agradecido por el trato recibido por el personal	Servicio de Atención al Cliente , La Savina	9



Comentarios Detractores y Pasivos



Por favor, deje una sugerencia de mejora o agradecimiento

Base: 88



Fecha	Comentarios 6 / 88	Longitud 31	Origen	Pasivos ▾
01/09/2022 08:19	muy contento con el trato recibido		Registro, Mahón	8
24/08/2022 10:38	moltes gracies per la seva amabilitat		Otros, La Savina	8
04/07/2022 12:09	la amabilidad y buena disponibilidad por p art e de la recepcion		Otros, Palma	8
29/06/2022 11:50	lo mejor las personas de la recepcion		Otros, Palma	8
13/05/2022 07:50	la informacion y atencion recibida en la recepcion		Otros, Palma	8
28/03/2022 07:10	la buena disponibilidad de las personas de la recepcion		Registro, Palma	8
23/12/2022 13:55	No tengo, todo bien. Era broma		Otros, La Savina	3
27/10/2022 09:08	dejen de sacar concesiones casa vez con canones mas elevados en las marinas de formentera, los precios son insostenibles y el servicio pesimo		Registro, Palma	0
04/10/2022 09:45	puntualidad en los horarios de citas		Otros, La Savina	0
11/05/2022 09:50	no hay nadie oficina vacia		Otros, Alcúdia	0
27/04/2022 08:43	lo mejor la atencion de la recepcion		Otros, Palma	5
13/04/2022 08:39	lo mejor el personal de la recepcion		Otros, Palma	5
22/02/2022 08:17	Para trabajar, hay que querer trabajar. PANDA DE VAGOS Y CARA DURAS		Otros, Ibiza	0
22/02/2022 08:12	irios a la mierda. ESTAFADORES		Sanciones, Ibiza	0
22/02/2022 08:14	Informacion, NULA, igual que la ABP. Cuandonse les necesita NUNCA estan		Sanciones, Ibiza	0



Dispositivo	B2B	T2B	Base	Atención del personal	Aparcamiento	No he obtenido toda la información que necesitaba	No he podido realizar la gestión necesaria	Base
Oficina Alcúdia	12%	87%	187	40%	10%	20%	30%	10
Oficina Ibiza	19%	79%	111	50%	25%	25%		8
Oficina La Savina	23%	68%	109	19%	52%	19%	10%	21
Oficina Mahón	8%	90%	182	57%	14%		29%	7
Oficina Palma	33%	66%	500	46%	21%	18%	14%	28
Suma total	23%	75%	1089	39%	28%	18%	15%	74



Encuesta Puntos de Seguridad



Evolución NPS Global

NPS global

Base: 6634

56

NPS

Definición de Net Promoter Score (NPS)

El NPS es un índice fundamental en Experiencia del Cliente/Paciente. Se mide preguntando la probabilidad de recomendación de un servicio en una escala de 0 a 10.

¿Con qué probabilidad recomendarías XYZ a un amigo o familiar?



Fórmula:

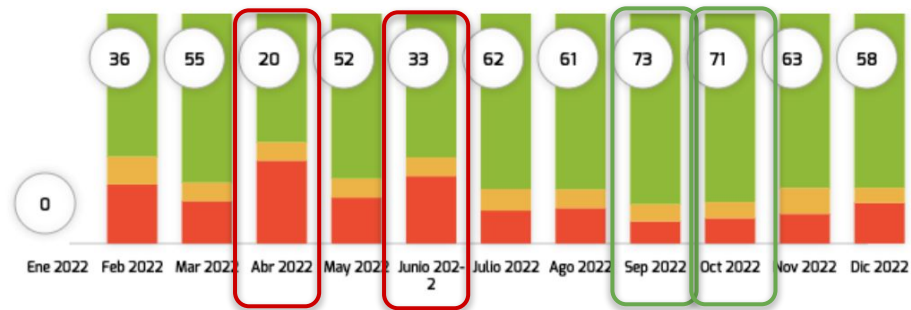
$$\text{NPS} = \% - \%$$

Se calcula sustrayendo al porcentaje de promotores (valoraciones 9-10), los detractores (0-6).



NPS evolución temporal

Base: 6634



El Net Promoter Score de los puntos de seguridad es un 56, que corresponde con un valor muy bueno pero mejorable.

Si analizamos el NPS en los meses, notamos que se obtienen los valores más altos en septiembre y octubre y los valores más bajos en abril y junio.



NPS por Puerto y por Estación Marítima

NPS global
Base: 6634

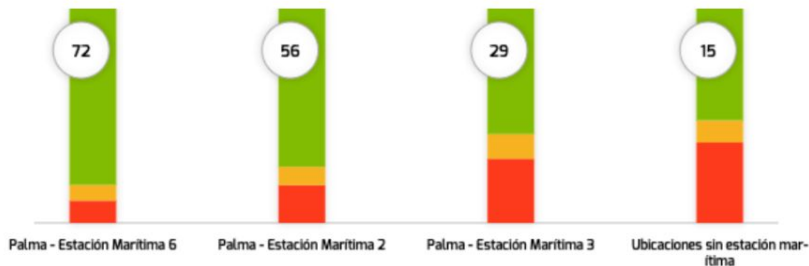
56

NPS

NPS por Puerto
Base: 6634



NPS por Estación Marítima
Base: 6634



Si bien el Net Promoter Score Global de los Puntos de Seguridad de APB se sitúa en un valor de 56 (Muy bueno pero mejorable), el indicador es muy variable si se desglosa por Puerto y por Estación Marítima.

Por Puerto: el mejor NPS se registra en Palma (67, un valor cercano a la excelencia) mientras el peor en Ibiza (4, un valor mejorable).

En el puerto de Palma: el mejor NPS se registra en la Estación Marítima 6 (con un 72, un valor excelente) mientras el peor se registra en la Estación Marítima 3 (con un 15, un valor mejorable).



Motivos de Insatisfacción - Puntos de Seguridad

VALORE SU EXPERIENCIA

Base: 13040



10.8%
Muy Triste

2.2%
Triste

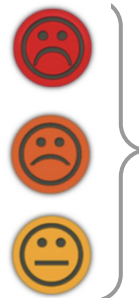
3.8%
Neutral

10.0%
Feliz

73.2%
Muy Feliz

B2B
13%

T2B
83,2%



Indique el motivo de insatisfacción

Base: 1100



El 83% de los usuarios de los Puntos de Seguridad están contentos o muy contentos con su experiencia. Solo un 13% está insatisfecho o muy insatisfecho.

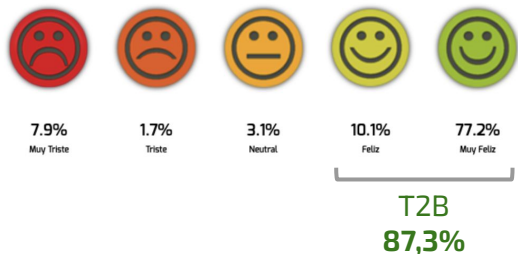
A los usuarios insatisfechos (que han contestado de 1 a 3 sobre 5) se le ha preguntado por el motivo de la insatisfacción: Un 40% ha contestado el tiempo de espera, un 19,4% la atención del personal y un 16,7% la falta de información.



Motivos de insatisfacción por puerto

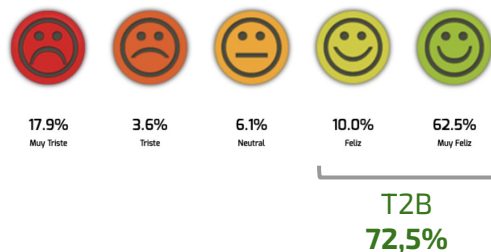
Palma

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 10885



Mahón

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 1024



Ibiza

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 1131



Indique el motivo de insatisfacción
Base: 608



Indique el motivo de insatisfacción
Base: 200



Indique el motivo de insatisfacción
Base: 292



Cómo observado con el NPS, la satisfacción del usuario es mejor en Palma (T2B 87,3%), y peor en Ibiza (53,2%). Cabe destacar que el 36,8% de los usuarios en Ibiza están insatisfechos o muy insatisfechos con el servicio obtenido en el Control de Seguridad.

En todos los puertos el mayor problema es el tiempo de espera y el segundo es la atención del personal.



Motivos de insatisfacción en Palma por Estación Marítima

Palma - Estación 6

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 9274



6.6% Muy Triste
1.6% Triste
2.8% Neutral
10.2% Feliz
78.7% Muy Feliz

T2B
88,9%

Palma - Estación 2

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 1025



13.7% Muy Triste
2.1% Triste
3.4% Neutral
8.6% Feliz
72.2% Muy Feliz

T2B
80,8%

Palma - Estación 3

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 585



18.6% Muy Triste
2.1% Triste
6.7% Neutral
10.8% Feliz
61.9% Muy Feliz

B2B
20,7%

T2B
72,7%

Indique el motivo de insatisfacción

Base: 377



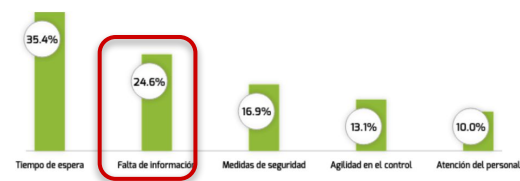
Indique el motivo de insatisfacción

Base: 101



Indique el motivo de insatisfacción

Base: 130



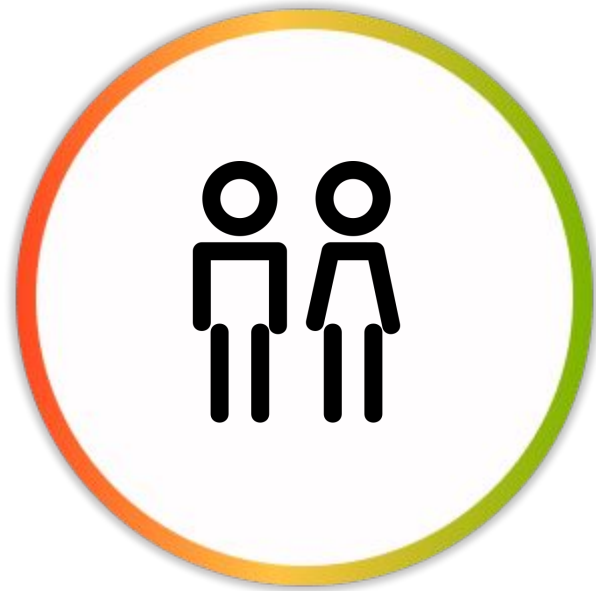
Si analizamos la satisfacción por estación Marítima en Palma veremos, como para el NPS, que la Estación 3 obtiene los peores resultados con un 20% de los usuarios insatisfechos o muy insatisfechos.

Cabe destacar como la Atención del personal ha sido una problemática destacable solo en la Estación 6 y que la Falta de Información destaca en la Estación 3.


Puerto Dispositivo

	B2B	T2B	Base
Ibiza Embarque - E.M. Botafoch	39%	52%	1092
Total Ibiza	39%	52%	1092
Mahón Control Seguridad - E.M. Cos Nou (Carpa)	22%	72%	987
Total Mahón	22%	72%	987
Palma Control Seguridad - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2A	39%	59%	183
Control Seguridad - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2B y 2C	12%	85%	730
Control Seguridad - E.M. 3 Planta 1	21%	73%	543
Control Seguridad - E.M. 6 (Tras Escáner)	8%	89%	9106
Total Palma	10%	87%	10562
Suma total	13%	83%	12641

Tiempo de espera	Atención del personal	Falta de información	Medidas de seguridad	Agilidad en el control	Base
49%	15%	11%	13%	11%	298
49%	15%	11%	13%	11%	298
43%	20%	15%	6%	15%	201
43%	20%	15%	6%	15%	201
56%	9%	19%	7%	9%	57
50%	18%	11%	7%	14%	44
35%	10%	25%	17%	13%	130
28%	27%	20%	14%	10%	380
34%	21%	20%	14%	11%	611
40%	19%	17%	12%	12%	1110

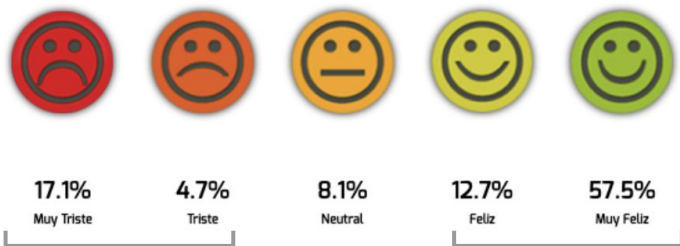


Encuesta Aseos

Motivos de Insatisfacción Generales- Aseos

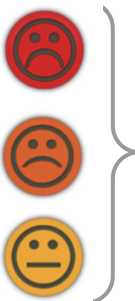
VALORE LA LIMPIEZA DE LOS ASEOS

Base: 54390



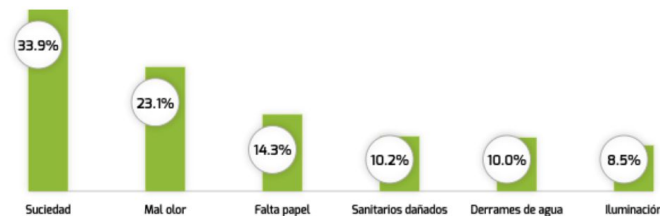
B2B
21,8%

T2B
70,2%



Indique el motivo de insatisfacción

Base: 11193



Solo el 70% de los usuarios de los Aseos están contentos o muy contentos con su experiencias (Top 2 Boxes).
El 22% está insatisfecho o muy insatisfecho.

A los usuarios insatisfechos (que han contestado de 1 a 3 sobre 5) se le ha preguntado por el motivo de la insatisfacción:
Un 34% ha contestado la Suciedad y un 23% el Mal Olor.



Motivos de insatisfacción por Puerto y ubicación



16

Puerto	Estación Marítima	B2B	T2B	Base	Suciedad	Mal olor	Falta papel	Sanitarios dañados	Derrames de agua	Iluminación	Base
Alcúdia	Aseos - E.M. Alcúdia Planta 0	20%	69%	10934	33%	23%	15%	12%	9%	9%	2406
	Aseos - E.M. Alcúdia Planta 2	23%	68%	9300	26%	24%	15%	10%	12%	12%	1986
Total Alcúdia		21%	69%	20234	30%	23%	15%	11%	10%	10%	4392
Ibiza	Aseos - E.M. Botafoc	55%	35%	3662	48%	22%	9%	11%	6%	4%	1810
	Aseos - E.M. Ibiza-Formentera	39%	51%	4944	43%	16%	18%	10%	7%	6%	1508
Total Ibiza		45%	45%	8606	46%	19%	13%	11%	7%	5%	3318
La Savina	Aseos - E.M. La Savina	10%	86%	1289	20%	21%	19%	7%	18%	16%	136
Total La Savina		10%	86%	1289	20%	21%	19%	7%	18%	16%	136
Mahón	Aseos - E.M. Cos Nou (Carpa)	7%	91%	448	19%	19%	16%	16%	13%	16%	31
	Aseos - E.M. Cos Nou (Antiguo Tinglado)	22%	68%	1513	30%	23%	9%	8%	15%	15%	385
	Aseos - E.M. Cruceros	16%	78%	3335	31%	20%	20%	9%	10%	10%	531
Total Mahón		17%	76%	5296	30%	21%	16%	9%	12%	12%	947
Palma	Aseos - E.M. 2 Planta 0	16%	76%	6293	32%	26%	15%	9%	11%	8%	1040
	Aseos - E.M. 2 Planta 0 Recogida Equipaje	21%	72%	2438	25%	33%	14%	10%	11%	8%	420
	Aseos - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2A	2%	97%	374	33%	33%				33%	3
	Aseos - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2B y 2C	6%	92%	225	25%	33%	17%	8%	8%	8%	12
	Aseos - E.M. 3 Planta 0 (Terminal Nueva)	11%	84%	2123	25%	27%	13%	9%	12%	14%	235
	Aseos - E.M. 3 Planta 0 (Terminal Vieja)	15%	79%	1919	22%	18%	16%	10%	23%	11%	331
	Aseos - E.M. 3 Planta 1 (Terminal Nueva)	17%	76%	841	25%	25%				50%	4
	Aseos - E.M. 3 Planta 1 (Tras Escáner)	12%	83%	482	35%	32%	11%	5%	8%	8%	62
	Aseos - E.M. 6 (Edificio Anexo)	11%	85%	2155	23%	44%	10%	5%	13%	6%	189
	Aseos - E.M. 6 (Enfrente Escáner)	7%	91%	1868	25%	32%	9%	7%	14%	13%	119
	Aseos - E.M. 6 (Puerta Entrada)	10%	85%	1136	22%	38%	9%	8%	14%	10%	101
Total Palma		14%	80%	19854	27%	28%	14%	9%	13%	9%	2516
Suma total		22%	70%	55279	34%	23%	14%	10%	10%	9%	11309



Cruzando los indicadores de satisfacción con los motivos de insatisfacción obtenemos una matriz útil para accionar mejoras.

La Savina: Vemos como La Savina es el único aseo que consigue un % de usuarios satisfechos o muy satisfechos superior al 85%.

Ibiza: El 45% de los usuarios está insatisfecho o muy insatisfecho con los Aseos. El 46% de los usuarios insatisfechos los encuentra sucios y el 19% con mal olor.

Alcudia: El 21% de los usuarios está insatisfecho o muy insatisfecho con los Aseos. El 30% de los usuarios insatisfechos los encuentra sucios y el 23% con mal olor.

Mahón: El 17% de los usuarios está insatisfecho o muy insatisfecho con los Aseos. El 30% de los usuarios insatisfechos los encuentra sucios, el 21% con mal olor y el 16% con falta de papel.

Palma: El 14% de los usuarios está insatisfecho o muy insatisfecho con los Aseos. El 28% de los usuarios insatisfechos los encuentra con mal olor y el 27% sucios.

GRACIAS