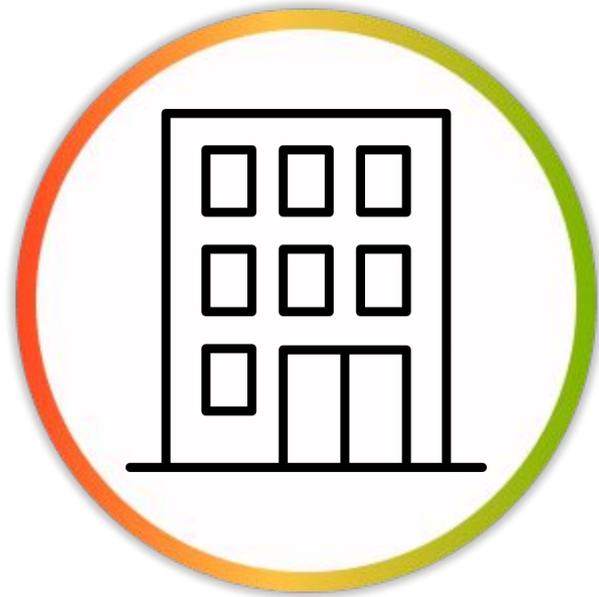




Informe resultados

# Autoritat Portuària Balears

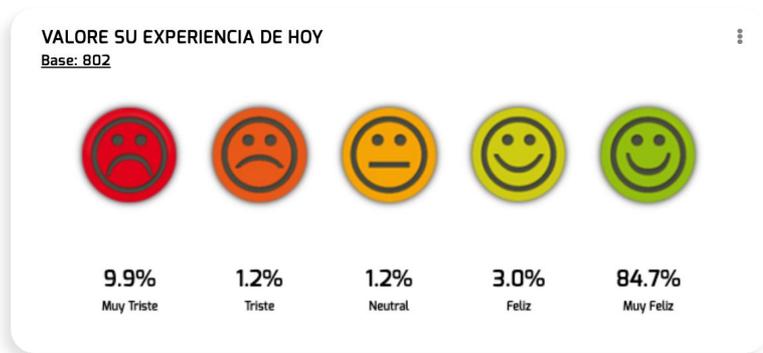
2023 Completo



Encuesta Oficinas

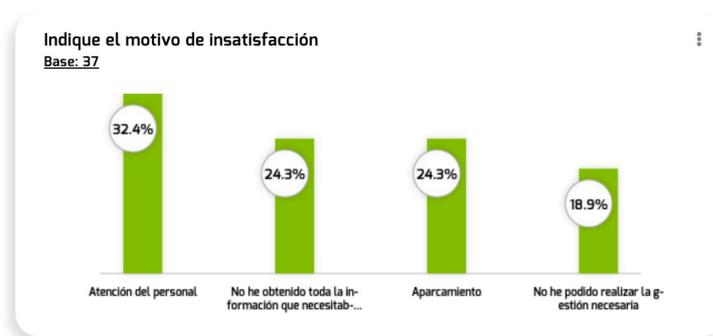


# Motivos de Insatisfacción - Oficinas



**B2B**  
**11,1%**

**T2B**  
**87,7% (2022: 72,6%)**



El **87,7%** de los usuarios de oficinas están contentos o muy contentos con su experiencia (Top 2 Boxes).  
Un **11,1%** está insatisfecho o muy insatisfecho (Bottom 2 Boxes).

A los usuarios insatisfechos (que han contestado de 1 a 3 sobre 5) se le ha preguntado por el motivo de la insatisfacción:  
Un **32,4%** ha contestado la atención del personal, un **24,3%** no han obtenido toda la información que necesitaban y otro **24,3%** están insatisfechos con el aparcamiento. Cabe destacar que la muestra de esta pregunta es baja.

**Leyenda:**

**T2B (Top 2 Boxes):** La suma de los porcentajes de usuarios satisfechos (que han valorado 4/5) y muy satisfechos (5/5). Generalmente, se considera como muy positivo un valor por encima del 85%.

**B2B (Bottom 2 Boxes):** La suma de los porcentajes de usuarios insatisfechos (que han valorado 2/5) y muy insatisfechos (1/5). Si el valor está por encima del 15% se deberían valorar acciones correctivas.



## 2022

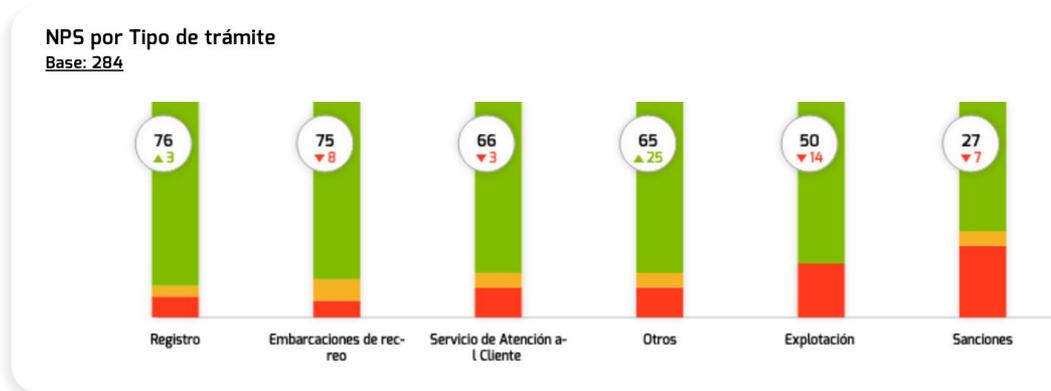
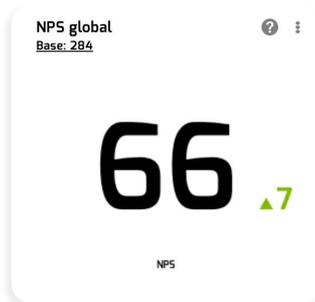
Dispositivo	B2B	T2B	Base	Atención del personal	Aparcamiento	No he obtenido toda la información que necesitaba	No he podido realizar la gestión necesaria	Base
Oficina Alcúdia	12%	87%	187	40%	10%	20%	30%	10
Oficina Ibiza	19%	79%	111	50%	25%	25%		8
Oficina La Savina	23%	68%	109	19%	52%	19%	10%	21
Oficina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

## 2023

Dispositivo	B2B	T2B	Base	Atención del personal	Aparcamiento	No he obtenido toda la información que necesitaba	No he podido realizar la gestión necesaria	Base
Palma	14%	85%	296	47%	27%	27%		15
La Savina	12%	87%	152	25%	25%	25%	25%	4
Alcúdia	5%	95%	133		27%	18%	55%	11
Ibiza	7%	91%	137	25%	25%	50%		4
Mahón	17%	81%	84	100%				3
<b>Suma total</b>	<b>11%</b>	<b>88%</b>	<b>802</b>	<b>32%</b>	<b>24%</b>	<b>24%</b>	<b>19%</b>	<b>37</b>



# NPS por Puerto y Tipo de Trámite - Oficinas



Leyenda:



El Net Promoter Score Global de las oficinas de APB se sitúa en un valor de 66 (cercano a la excelencia). +7 puntos respecto al mismo periodo del año pasado. En todos los puertos ha mejorado respecto al 2023, menos en el caso del puerto de Mahón.

Por Puerto: los mejores NPS se registran en Alcúdia (87) y Mahón (67), mientras que los peores en Ibiza (53) y La Savina (48).

Por Trámite: el mejor NPS se encuentra en los Registros (76) y Embarcaciones de recreo (75), mientras el peor se registra para Explotación (50) y Sanciones (27).



# Comentarios Promotores y Detractores

Por favor, deje una sugerencia de mejora o agradecimiento

Base: 68



Longitud 19

Fecha	Comentarios 25 / 68	Origen	Promotores	
28/08/2023 07:44	registro ,personal muy atento y cualificado	Registro, Palma	10	
18/08/2023 11:22	Trato excepcional. Gracias.	Registro, Palma	10	
17/08/2023 10:09	muy eficaz en su trabajo	Registro, Palma	10	
28/07/2023 08:49	la atencion recibida en la recepcion	Otros, Palma	10	
20/07/2023 11:22	la atencion recibida en la recepcion	Otros, Palma	10	
19/07/2023 07:48	gracias! muy profesional y eficiente	Registro, Palma	10	
09/06/2023 13:05	juegos de mesa para los niños 😊	Otros, Ibiza	10	
02/06/2023 10:27	muy amable la atencion de Ruben	Otros, Palma	10	
02/06/2023 10:50	Han sido muy amables y me hsn dado toda la informacion muy correcta, personal de regidtro etc	Embarcaciones de recreo, Palma	10	
25/05/2023 07:49	la atencion recibida por el personal de la recepcion tanto telefonicamente como presencial	Otros, Palma	10	
16/05/2023 08:02	la atencion del personal es muy positiva , son eficientes y atentos	Embarcaciones de recreo, Alcúdia	10	

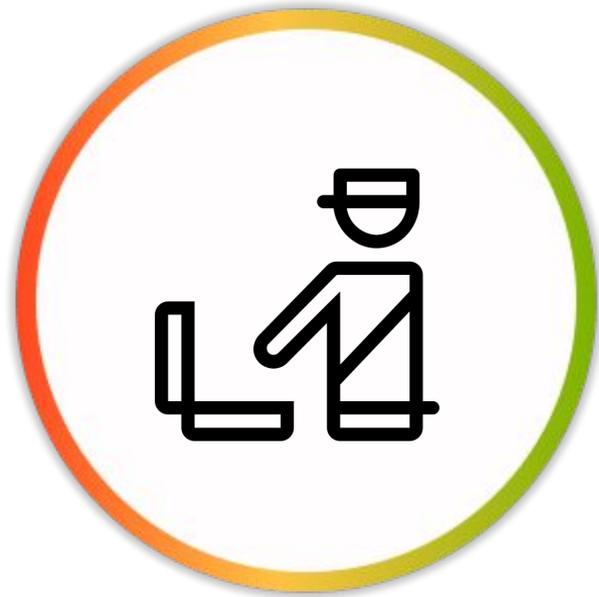
Por favor, deje una sugerencia de mejora o agradecimiento

Base: 68



Longitud 19

Fecha	Comentarios 3 / 68	Origen	Detractores	
25/09/2023 10:12	La atencion al usuario deja mucho que desear.Un poco de educacion y cordialidad les haria mas humanos. No entiendo esta postura tan arisca.	Embarcaciones de recreo, Palma	0	
30/05/2023 09:47	no estaba el responsable	Explotación , Alcúdia	3	
22/03/2023 12:16	no habia nadie en el registro	Registro, Palma	4	



Encuesta Puntos de Seguridad



# Motivos de Insatisfacción - Puntos de Seguridad



**B2B**  
**17,8%**

**T2B**  
**76,3% (2022: 81,8%)**



El **76,3%** de los usuarios de los Puntos de Seguridad están contentos o muy contentos con su experiencia.  
Un **17,8%** 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 **39,2%** ha contestado los tiempos de espera, un **17,7%** la falta de información y un **16,8%** la atención del personal.

**Leyenda:**

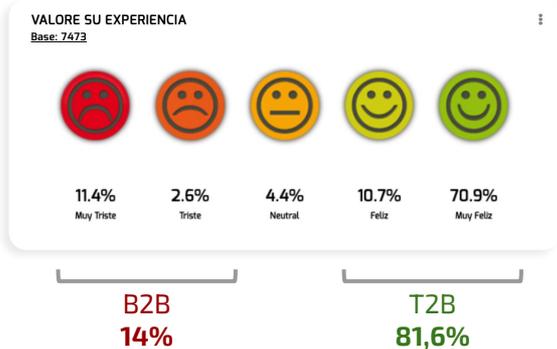
**T2B (Top 2 Boxes):** La suma de los porcentajes de usuarios satisfechos (que han valorado 4/5) y muy satisfechos (5/5). Generalmente, se considera como muy positivo un valor por encima del 85%.

**B2B (Bottom 2 Boxes):** La suma de los porcentajes de usuarios insatisfechos (que han valorado 2/5) y muy insatisfechos (1/5). Si el valor está por encima del 15% se deberían valorar acciones correctivas.

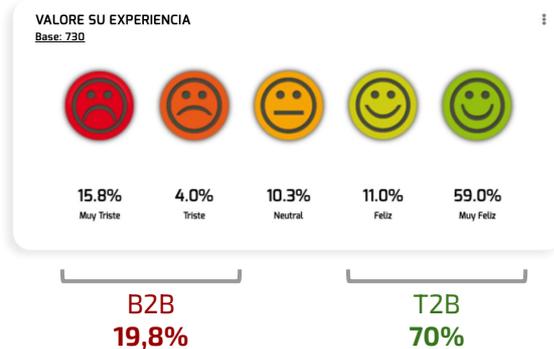


# Motivos de insatisfacción por puerto

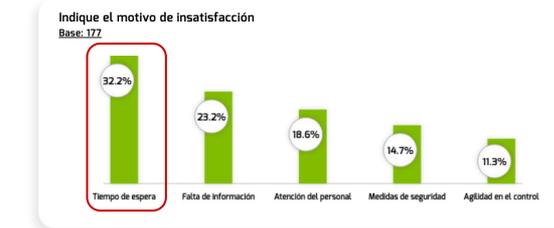
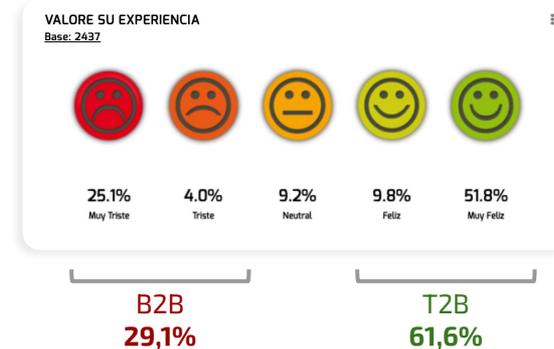
## Palma



## Mahón



## Ibiza



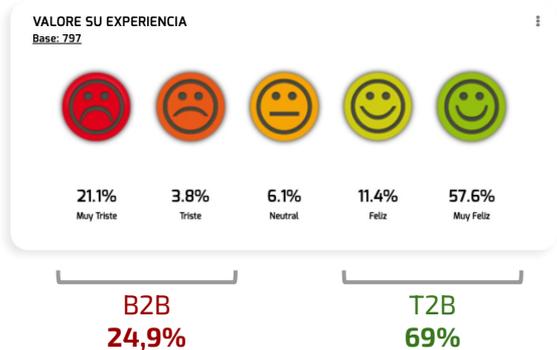
La satisfacción del usuario es mejor en Palma (T2B **81,6%**), y la peor en Ibiza (T2B **61,6%**).

En todos los puertos el mayor problema son los tiempos de espera.

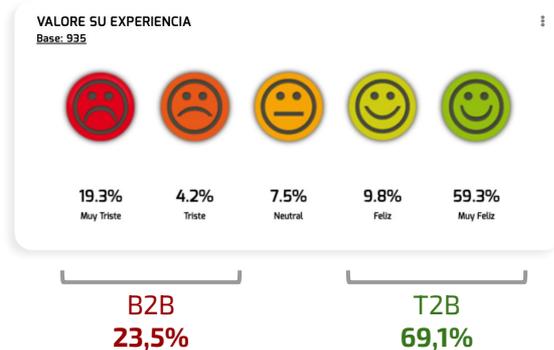


# Motivos de insatisfacción en Palma por Estación Marítima

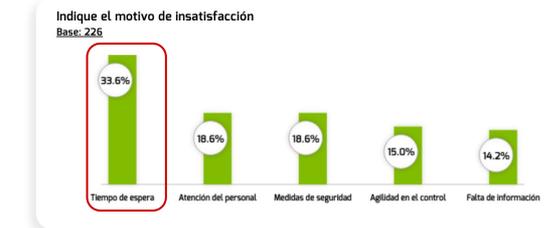
## Palma - Est. Marítima 2



## Palma - Est. Marítima 3



## Palma - Est. Marítima 6



Si analizamos la satisfacción por estación Marítima en Palma veremos que la Estación 2 obtiene los peores resultados con un **24,9%** de los usuarios insatisfechos o muy insatisfechos.

Cabe destacar que el tiempo de espera ha sido una problemática destacable en las tres estaciones.



# 2022

## Puerto Dispositivo

	B2B	T2B	Base
<b>Ibiza</b> Embarque - E.M. Botafoch	39%	52%	1092
<b>Total Ibiza</b>	<b>39%</b>	<b>52%</b>	<b>1092</b>
<b>Mahón</b> Control Seguridad - E.M. Cos Nou (Carpa)	22%	72%	987
<b>Total Mahón</b>	<b>22%</b>	<b>72%</b>	<b>987</b>
<b>Palma</b> 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
<b>Total Palma</b>	<b>10%</b>	<b>87%</b>	<b>10562</b>
<b>Suma total</b>	<b>13%</b>	<b>83%</b>	<b>12641</b>

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

# 2023

Puerto	Dispositivo	B2B	T2B	Base	Tiempo de espera	Medidas de seguridad	Falta de información	Atención del personal	Agilidad en el control	Base
<b>Ibiza</b>	Embarque - E.M. Botafoch	29%	62%	2437	48%	11%	17%	13%	12%	684
<b>Total Ibiza</b>		<b>29%</b>	<b>62%</b>	<b>2437</b>	<b>48%</b>	<b>11%</b>	<b>17%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>	<b>684</b>
<b>Mahón</b>	Control Seguridad - E.M. Cos Nou (Carpa)	20%	70%	730	32%	15%	23%	19%	11%	177
<b>Total Mahón</b>		<b>20%</b>	<b>70%</b>	<b>730</b>	<b>32%</b>	<b>15%</b>	<b>23%</b>	<b>19%</b>	<b>11%</b>	<b>177</b>
<b>Palma</b>	Control Seguridad - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2A	38%	53%	265	36%	6%	29%	14%	15%	95
	Control Seguridad - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2B y 2C	18%	77%	532	27%	14%	19%	19%	22%	59
	Control Seguridad - E.M. 3 Planta 1	23%	69%	935	34%	19%	14%	19%	15%	226
	Control Seguridad - E.M. 6 (Tras Escáner)	11%	85%	5741	32%	15%	15%	23%	14%	350
<b>Total Palma</b>		<b>14%</b>	<b>82%</b>	<b>7473</b>	<b>33%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>20%</b>	<b>15%</b>	<b>730</b>
<b>Suma total</b>		<b>18%</b>	<b>76%</b>	<b>10640</b>	<b>39%</b>	<b>13%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>13%</b>	<b>1591</b>



# Evolución NPS Global

## NPS global

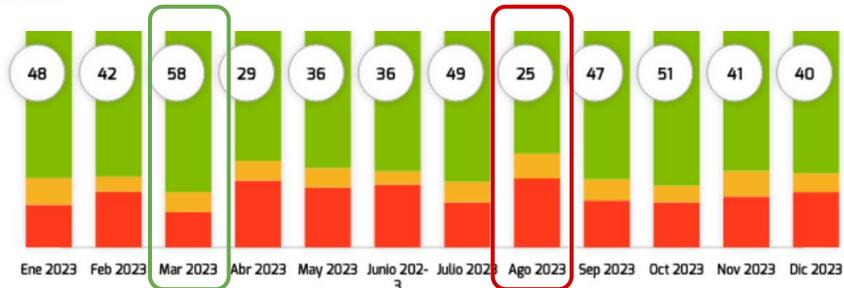
Base: 6210

**39** ▼18

NPS

## NPS evolución temporal

Base: 6210



El Net Promoter Score de puntos de los Puntos de Seguridad es de **39**, que corresponde con un valor muy bueno. **-18** puntos respecto al mismo periodo del año anterior.

Si analizamos el NPS en los meses, notamos que se obtiene el valor más alto en marzo (**58**), y el más bajo en agosto (**25**)

Leyenda:

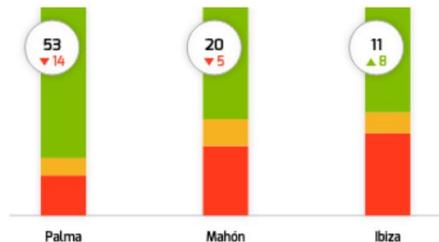




# NPS por Puerto y por Estación Marítima

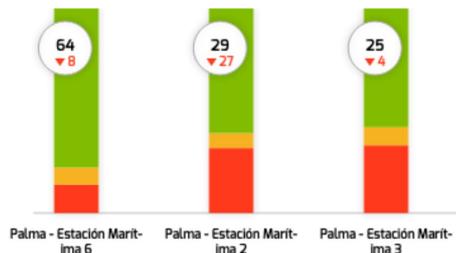
## NPS por Puerto

Base: 6210



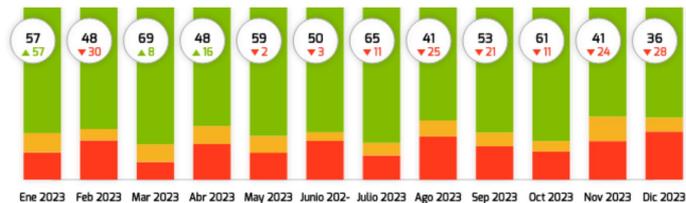
## NPS por Estación Marítima

Base: 3991



## NPS evolución temporal

Base: 3991



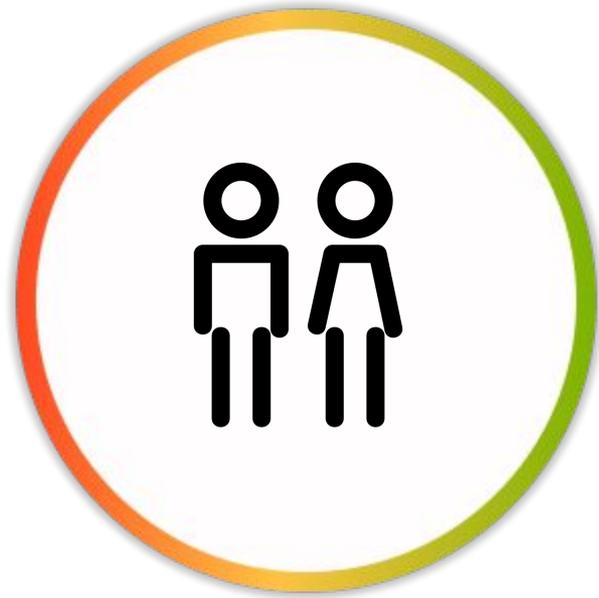
Si bien el Net Promoter Score Global de los Puntos de Seguridad de APB se sitúa en un valor de **39** (Muy bueno, pero mejorable), el indicador es muy variable si se desglosa por Puerto y por Estación Marítima.

**Por Puerto:** El mejor NPS se registra en Palma (**53**, un valor muy bueno) mientras el peor en Ibiza (**11**, un valor mejorable).

Respecto al mismo periodo del año pasado:

- 14 puntos en Palma
- 5 puntos en Mahón
- +8 puntos en Ibiza

**En el puerto de Palma:** El mejor NPS se registra en la Estación Marítima 6 (con un **64**, un valor excelente) mientras el peor se registra en la Estación Marítima 3 (con un **25**, un valor mejorable).



Encuesta Aseos



# Motivos de Insatisfacción Generales- Aseos



15

## VALORE LA LIMPIEZA DE LOS ASEOS

Base: 97756



12.4%  
Muy Triste

3.5%  
Triste

7.0%  
Neutral

12.1%  
Feliz

64.9%  
Muy Feliz

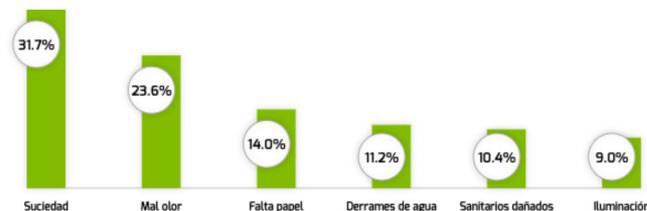


**B2B**  
**15,9%**  
**-5,9pp**

**T2B**  
**77%**  
**+6,8pp**

## Indique el motivo de insatisfacción

Base: 15133



El **79,4%** de los usuarios de los Aseos están contentos o muy contentos con su experiencia (Top 2 Boxes).  
+6,8pp vs el mismo periodo del año pasado.

El **14,1%** está insatisfecho o muy insatisfecho. - 5,9pp vs el mismo periodo del año pasado.

A los usuarios insatisfechos (que han contestado de 1 a 3 sobre 5) se le ha preguntado por el motivo de la insatisfacción:  
Un **31,7%** ha contestado la suciedad y un **23,6%** el mal olor.

### Leyenda:

**T2B (Top 2 Boxes):** La suma de los porcentajes de usuarios satisfechos (que han valorado 4/5) y muy satisfechos (5/5). Generalmente se considera como muy positivo un valor por encima del 85%.

**B2B (Bottom 2 Boxes):** La suma de los porcentajes de usuarios insatisfechos (que han valorado 2/5) y muy insatisfechos (1/5). Si el valor está por encima del 15% se deberían valorar acciones correctivas.



# 2022 - Motivos de insatisfacción por Puerto y ubicación



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		<b>21%</b>	<b>69%</b>	<b>20234</b>	<b>30%</b>	<b>23%</b>	<b>15%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>4392</b>
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		<b>45%</b>	<b>45%</b>	<b>8606</b>	<b>46%</b>	<b>19%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>3318</b>
La Savina	Aseos - E.M. La Savina	10%	86%	1289	20%	21%	19%	7%	18%	16%	136
Total La Savina		<b>10%</b>	<b>86%</b>	<b>1289</b>	<b>20%</b>	<b>21%</b>	<b>19%</b>	<b>7%</b>	<b>18%</b>	<b>16%</b>	<b>136</b>
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		<b>17%</b>	<b>76%</b>	<b>5296</b>	<b>30%</b>	<b>21%</b>	<b>16%</b>	<b>9%</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>947</b>
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		<b>14%</b>	<b>80%</b>	<b>19854</b>	<b>27%</b>	<b>28%</b>	<b>14%</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>	<b>9%</b>	<b>2516</b>
Suma total		<b>22%</b>	<b>70%</b>	<b>55279</b>	<b>34%</b>	<b>23%</b>	<b>14%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>11309</b>



# 2023 - Motivos de insatisfacción por Puerto y ubicación

Puerto	Estación Maritima	B2B	T2B	Base	Suciedad	Mal olor	Falta papel	Sanitarios dañados	Derrames de agua	Iluminación	Base
<b>Alcúdia</b>	Aseos - E.M. Alcúdia Planta 0	18%	72%	13601	33%	25%	15%	9%	11%	7%	2860
	Aseos - E.M. Alcúdia Planta 2	22%	69%	8266	28%	24%	14%	12%	11%	12%	1715
<b>Total Alcúdia</b>		19%	<b>71%</b>	<b>21867</b>	<b>31%</b>	<b>24%</b>	<b>15%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>	<b>4575</b>
<b>Ibiza</b>	Aseos - E.M. Botafoc	18%	75%	7416	37%	19%	11%	12%	11%	10%	1271
	Aseos - E.M. Ibiza-Formentera	26%	64%	12691	34%	25%	13%	10%	10%	8%	3071
<b>Total Ibiza</b>		23%	<b>68%</b>	<b>20107</b>	<b>35%</b>	<b>23%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>8%</b>	<b>4342</b>
<b>La Savina</b>	Aseos - E.M. La Savina	10%	85%	16227	29%	25%	13%	15%	10%	9%	1744
<b>Total La Savina</b>		10%	<b>85%</b>	<b>16227</b>	<b>29%</b>	<b>25%</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>1744</b>
<b>Mahón</b>	Aseos - E.M. Cos Nou (Antiguo Tinglado)	20%	69%	2322	26%	23%	16%	12%	11%	12%	576
	Aseos - E.M. Cos Nou (Carpa)	5%	94%	783	10%	35%	10%	3%	16%	26%	31
	Aseos - E.M. Cruceros	11%	84%	3490	30%	24%	13%	12%	7%	13%	390
<b>Total Mahón</b>		13%	<b>80%</b>	<b>6595</b>	<b>27%</b>	<b>24%</b>	<b>15%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>13%</b>	<b>997</b>
<b>Palma</b>	Aseos - E.M. 2 Planta 0	15%	78%	8379	36%	22%	14%	12%	9%	7%	1301
	Aseos - E.M. 2 Planta 0 Recogida Equipaje	21%	71%	2780	28%	27%	13%	10%	12%	10%	449
	Aseos - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2A	4%	94%	1426	27%	24%	16%	11%	3%	19%	37
	Aseos - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2B y 2C	9%	89%	206	36%	27%		18%	18%		11
	Aseos - E.M. 3 Planta 0 (Terminal Nueva)	10%	84%	1451	31%	20%	21%	8%	10%	10%	163
	Aseos - E.M. 3 Planta 0 (Terminal Vieja)	13%	81%	3741	25%	22%	19%	13%	11%	10%	514
	Aseos - E.M. 3 Planta 1 (Terminal Nueva)	19%	76%	1461	25%	25%			25%	25%	4
	Aseos - E.M. 3 Planta 1 (Tras Escáner)	16%	79%	703	25%	26%	20%	10%	7%	12%	118
	Aseos - E.M. 6 (Edificio Anexo)	10%	85%	3722	31%	19%	10%	14%	14%	11%	354
	Aseos - E.M. 6 (Enfrente Escáner)	3%	97%	2572	29%	20%	16%	13%	11%	11%	45
	Aseos - E.M. 6 (Puerta Entrada)	10%	85%	6523	32%	24%	15%	14%	9%	6%	479
<b>Total Palma</b>		12%	<b>82%</b>	<b>32964</b>	<b>31%</b>	<b>23%</b>	<b>15%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>3475</b>
<b>Suma total</b>		16%	77%	<b>97760</b>	<b>32%</b>	<b>24%</b>	<b>14%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>15133</b>



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

Palma: El **12,3%** de los usuarios está insatisfecho o muy insatisfecho con los Aseos.  
El **31,3%** de los usuarios insatisfechos los encuentran sucios y el **22,7%** con mal olor.

Mahón: El **13,3%** de los usuarios está insatisfecho o muy insatisfecho con los Aseos.  
El **27%** de los usuarios insatisfechos los encuentra sucios y el **24%** con mal olor.

Alcúdia: El **19,4%** de los usuarios está insatisfecho o muy insatisfecho con los Aseos.  
El **31,2%** de los usuarios insatisfechos los encuentra sucios y el **24,3%** con mal olor.

La Savina: El **19,4%** de los usuarios está insatisfecho o muy insatisfecho con los Aseos.  
El **31,2%** de los usuarios insatisfechos los encuentran sucios y el **24,3%** con mal olor.

Ibiza: El **23,5%** de los usuarios está insatisfecho o muy insatisfecho con los Aseos.  
El **34,9%** de los usuarios insatisfechos los encuentra sucios y el **23%** con mal olor.

# GRACIAS



Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

RATENOW



*rate here, right now*