



Informe resultados
Autoritat Portuària Balears

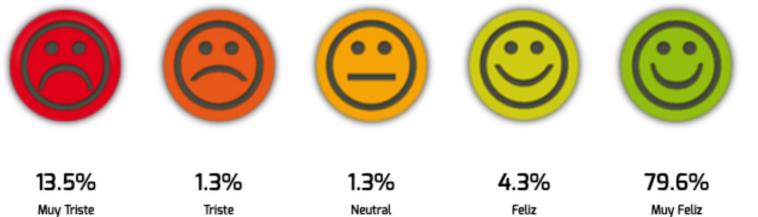
Enero-Mayo 2024



Motivos de Insatisfacción - Oficinas

VALORE SU EXPERIENCIA DE HOY

Base: 304



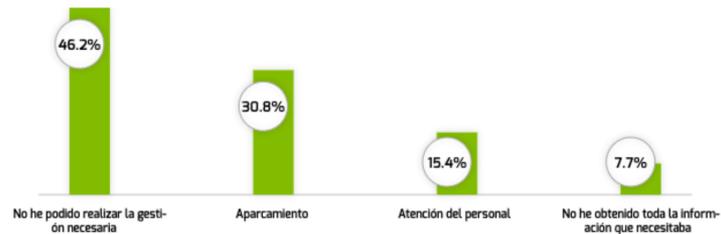
B2B
14,8%

T2B
83,9%
-3 pp vs. el año pasado



Indique el motivo de insatisfacción

Base: 13



El **83,9%** de los usuarios de oficinas están contentos o muy contentos con su experiencia (Top 2 Boxes).
Un **14,8%** 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 46,2% no han podido realizar las gestiones necesarias, un 30,8% ha tenido problemas con el aparcamiento, y un 15,4% ha tenido una mala experiencia con la atención personal.



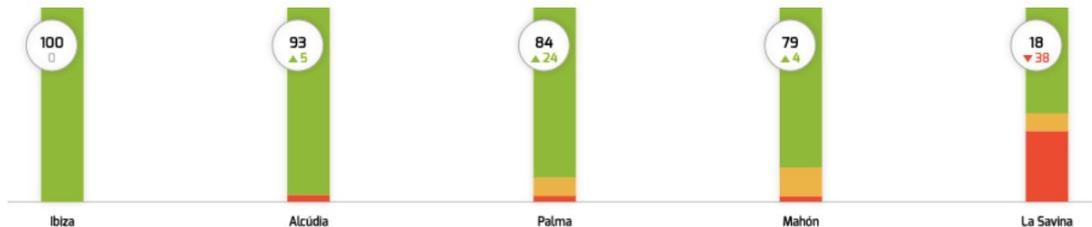
NPS por Puerto y Tipo de Trámite - Oficinas

NPS global
Base: 119

73

▲2

NPS por Puerto
Base: 119



NPS por Tipo de trámite
Base: 119



El Net Promoter Score Global de las oficinas de APB se sitúa en un valor de **73** (excelente), 2 puntos superiores al del año pasado.

Por Puerto: los mejores NPS se registran en Ibiza (100) Alcúdia (93), mientras que el peor en La Savina (18)

Por Trámite: el mejor NPS se registra para los trámites de para el Registro (93) y Embarcaciones de Recreo (91), mientras el peor se registra para las sanciones (-29).



Motivos de insatisfacción por puerto

Puerto	B2B	T2B	Base	Atención del personal	Aparcamiento	No he obtenido toda la información que necesitaba	No he podido realizar la gestión necesaria	Base
Alcúdia	12%	85%	74			100%		1
Ibiza	27%	73%	15					0
La Savina	49%	49%	39	50%	40%		10%	10
Mahón	9%	91%	54			100%		1
Palma	7%	93%	122	100%				1
Suma total	15%	84%	304	46%	31%	15%	8%	13



Comentarios Promotores y Detractores

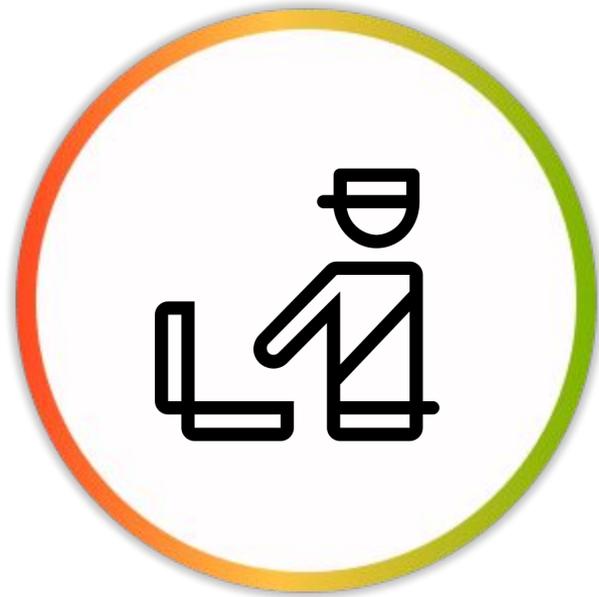
Por favor, deje una sugerencia de mejora o agradecimiento

Base: 22



Longitud 21

Fecha	Comentarios 9 / 22	Origen	Promotores	
16/05/2024 10:38	muy atento el personal	Otros, Mahón	10	
09/05/2024 11:29	muy amables en recepcion	Servicio de Atención al Cliente , Palma	10	
26/03/2024 08:33	gracias po firmarme la entrada portuaria del sirios cement	Servicio de Atención al Cliente , Ibiza	10	
28/02/2024 12:30	Que los autobuses que aparcan a lo largo de los muelles Comerciales no tengan los motores en marcha para facilitar ambiente frio o calor cuando estan vacios y para colmo he podido comprobar que dejan las puertas abiertas, solo una vez el chofer estaba en el interior. Cuidemos el Medio Ambiente, Eduquemosal puebl9,	Servicio de Atención al Cliente , Palma	10	
08/02/2024 11:14	la señorita de la oficna ha sido muy amable y resolutive	Servicio de Atención al Cliente , Alcúdia	9	
06/02/2024 09:56	muy amable el señor que nos ha atendido de multas	Sanciones, Palma	10	
15/01/2024 11:27	un personal eficiente y atento	Embarcaciones de recreo, Alcúdia	10	
15/01/2024 08:36	gracias por firmarme las autorizqciones portuarias, servmar balear	Otros, Ibiza	10	
11/01/2024 12:40	muy gratificante cadavez que se viene	Embarcaciones de recreo, Palma	10	
02/05/2024 08:58	no hay nadie atendiendo	Sanciones, La Savina	0	
08/04/2024 10:01	mas sentido a el servicio y atencion al projimo	Sanciones, Alcúdia	0	



Encuesta Puntos de Seguridad



Evolución NPS Global

NPS global

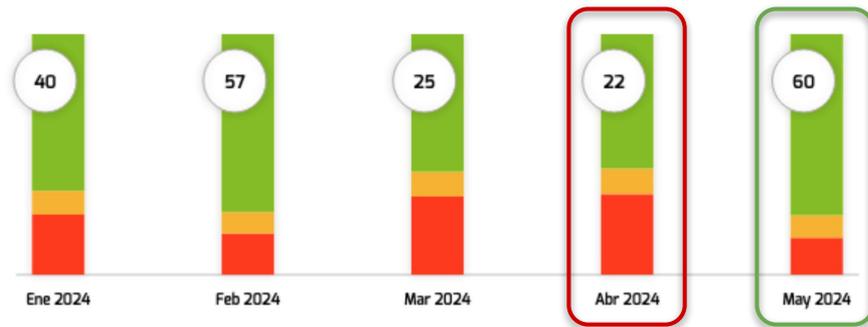
Base: 1515

41

▲4

NPS evolución temporal

Base: 1515



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).



El Net Promoter Score de los puntos de seguridad es un **41**, que corresponde con un valor muy bueno pero mejorable. El valor ha subido 4 puntos respecto al mismo periodo del año pasado.

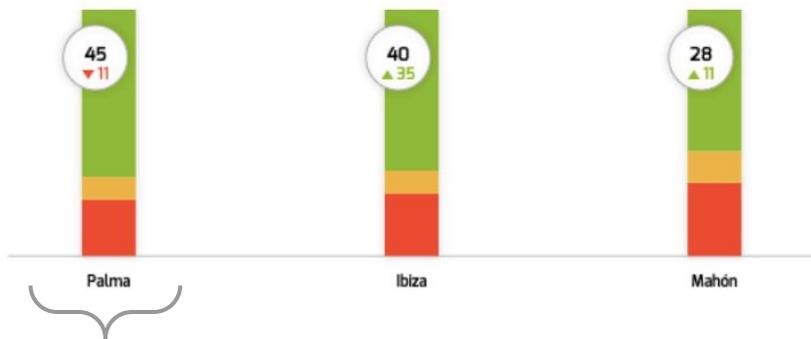
Si analizamos el NPS en los meses, notamos que el valor más bajo se obtiene en abril, y el valor más alto en mayo.



NPS por Puerto y por Estación Marítima

NPS por Puerto

Base: 1515



NPS por Estación Marítima

Base: 1515



Si bien el Net Promoter Score Global de los Puntos de Seguridad de APB se sitúa en un valor de **41** (Bueno, pero con margen de mejora), el indicador es muy variable si se desglosa por Puerto y por Estación Marítima.

Por Puerto: el mejor NPS se registra en Palma (45, un valor muy bueno que ha bajado de 11 puntos vs. el año pasado) mientras el peor en Mahón (28, un valor mejorable que ha subido de 11 puntos vs. el año pasado).

Destaca la mejora de Ibiza que ha subido 35 puntos vs. el año pasado.

En el puerto de Palma: el mejor NPS se registra en la Estación Marítima 6 (con un 53, un valor muy bueno) mientras el peor se registra en la Estación Marítima 3 (con un 33, un valor bueno pero mejorable).



Motivos de Insatisfacción - Puntos de Seguridad

VALORE SU EXPERIENCIA

Base: 2611



15.7%
Muy Triste



2.8%
Triste



4.4%
Neutral



10.6%
Feliz



66.4%
Muy Feliz



B2B
18,5%

T2B
77,4%
+1,3 pp vs. el año pasado

Indique el motivo de insatisfacción

Base: 346



El **77%** de los usuarios de los Puntos de Seguridad están contentos o muy contentos con su experiencia. Solo un **18,5%** está insatisfecho o muy insatisfecho.

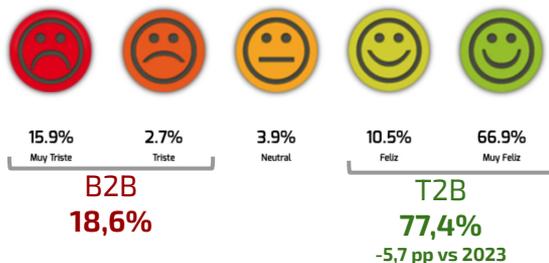
A los usuarios insatisfechos (que han contestado de 1 a 3 sobre 5) se le ha preguntado por el motivo de la insatisfacción: Un 40% ha contestado el tiempo de espera, un 20% la atención del personal y un 16,5% la falta de información.



Motivos de insatisfacción por puerto

Palma

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 2032

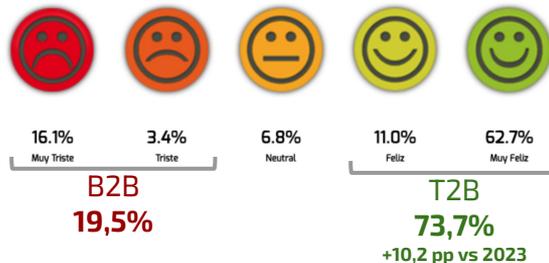


Indique el motivo de insatisfacción
Base: 250



Mahón

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 410

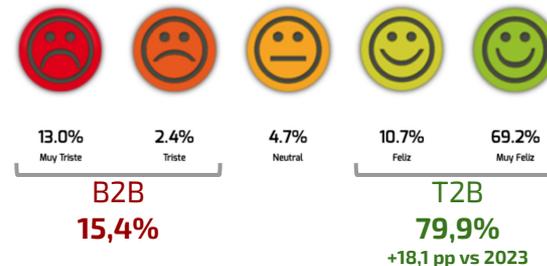


Indique el motivo de insatisfacción
Base: 81



Ibiza

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 169



Indique el motivo de insatisfacción
Base: 15



Cómo observado con el NPS, la satisfacción del usuario es mejor en Ibiza (**T2B 79,9%**), y peor en Mahón (**B2B 19,5%**). Cabe destacar que el 30,4% de los usuarios en Palma (mayor número de respuestas) están insatisfechos o muy insatisfechos con el Tiempo de espera.

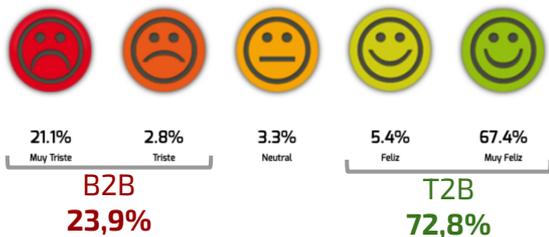
En todos los puertos el mayor problema es el tiempo de espera y el segundo es la atención del personal.



Motivos de insatisfacción en Palma por Estación Marítima

Palma - Estación Marítima 2

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 427



Indique el motivo de insatisfacción
Base: 76



Palma - Estación Marítima 3

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 283

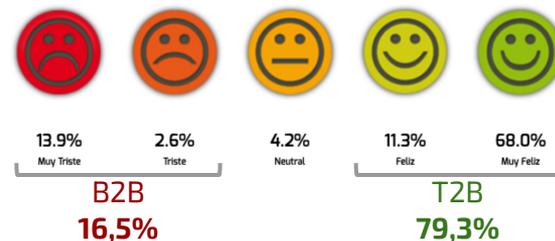


Indique el motivo de insatisfacción
Base: 45



Palma - Estación Marítima 6

VALORE SU EXPERIENCIA
Base: 1322



Indique el motivo de insatisfacción
Base: 129



Si analizamos la satisfacción por estación Marítima en Palma veremos que la Estación 2 obtiene los peores resultados con un **23,9%** de los usuarios insatisfechos o muy insatisfechos.

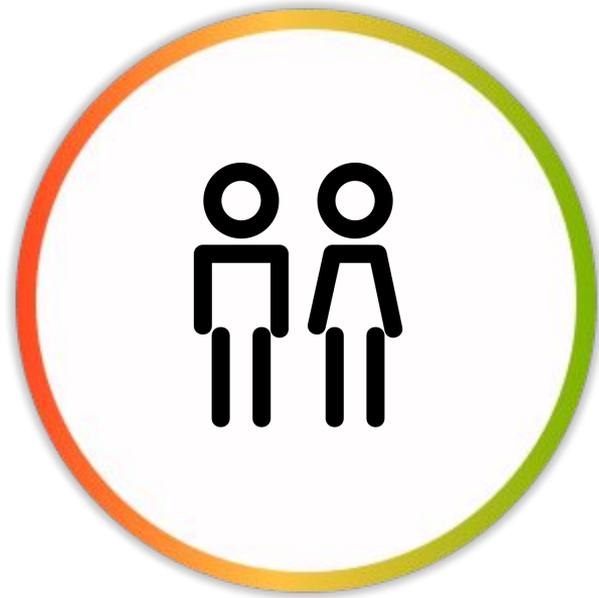
Cabe destacar como los tiempos de espera han sido una problemática destacable en la Estación Marítima 2 y 3



Motivos de insatisfacción por Puerto y ubicación



Puerto	Dispositivo	B2B	T2B	Base	Tiempo de espera	Atención del personal	Falta de información	Medidas de seguridad	Agilidad en el control	Base
Ibiza	Embarque - E.M. Botafoc	15%	80%	169	80%	7%			13%	15
Total Ibiza		15%	80%	169	80%	7%			13%	15
Mahón	Control Seguridad - E.M. Cos Nou (Carpa)	20%	74%	410	51%	15%	12%	5%	17%	81
Total Mahón		20%	74%	410	51%	15%	12%	5%	17%	81
Palma	Control Seguridad - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2A	66%	24%	68	48%		16%	32%	5%	44
	Control Seguridad - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2B y 2C	16%	82%	359	47%	19%	9%	13%	13%	32
	Control Seguridad - E.M. 3 Planta 1	20%	76%	283	31%	20%	20%	18%	11%	45
	Control Seguridad - E.M. 6 (Tras Escáner)	17%	79%	1322	20%	35%	16%	13%	16%	129
Total Palma		19%	77%	2032	30%	24%	16%	17%	12%	250
Suma total		19%	77%	2611	37%	21%	14%	14%	14%	346



Encuesta Aseos

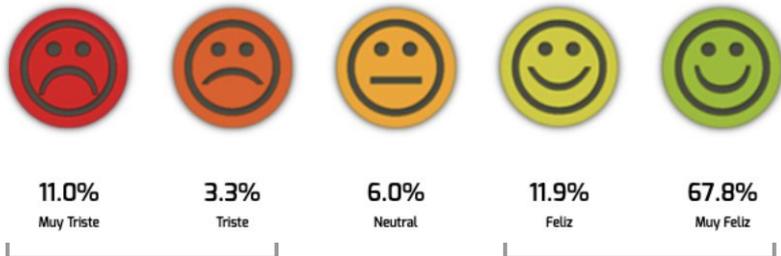


Motivos de Insatisfacción Generales- Aseos



VALORE LA LIMPIEZA DE LOS ASEOS

Base: 28587



B2B
14,3%

T2B
79,7%
+1,4 pp vs. el año pasado



Indique el motivo de insatisfacción

Base: 3909



El **79,7%** de los usuarios de los Aseos están contentos o muy contentos con su experiencia (Top 2 Boxes). +1,4 puntos respecto al mismo periodo del año pasado. El **14,3%** 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 18% ha contestado la Suciedad y un 26.1% el mal olor.



Motivos de insatisfacción por Puerto y ubicación



15

Puerto	Estación Marítima	B2B	T2B	Base	
Alcúdia	Aseos - E.M. Alcúdia Planta 0	15%	77%	4002	
	Aseos - E.M. Alcúdia Planta 2	20%	72%	2089	
Total Alcúdia		17%	75%	6091	
Ibiza	Aseos - E.M. Botafoc	8%	89%	4760	
	Aseos - E.M. Ibiza-Formentera	22%	71%	4408	
Total Ibiza		14%	80%	9168	
La Savina	Aseos - E.M. La Savina	15%	78%	4510	
Total La Savina		15%	78%	4510	
Mahón	Aseos - E.M. Cos Nou (Carpa)	2%	96%	307	
	Aseos - E.M. Cos Nou (Antiguo Tinglado)	20%	72%	578	
	Aseos - E.M. Cruceros	12%	83%	1078	
Total Mahón		13%	82%	1963	
Palma	Aseos - E.M. 2 Planta 0	30%	56%	43	
	Aseos - E.M. 2 Planta 0 Recogida Equipaje	17%	76%	951	
	Aseos - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2A	3%	96%	719	
	Aseos - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2B y 2C	5%	91%	44	
	Aseos - E.M. 3 Planta 0 (Terminal Nueva)	7%	90%	307	
	Aseos - E.M. 3 Planta 0 (Terminal Vieja)	12%	83%	1337	
	Aseos - E.M. 3 Planta 1 (Terminal Nueva)	20%	72%	379	
	Aseos - E.M. 3 Planta 1 (Tras Escáner)	6%	94%	86	
	Aseos - E.M. 6 (Edificio Anexo)	9%	87%	745	
	Aseos - E.M. 6 (Enfrente Escáner)	7%	90%	495	
	Aseos - E.M. 6 (Puerta Entrada)	15%	80%	1749	
	Total Palma		12%	83%	6855
	Suma total		14%	80%	28587

Suciedad	Mal olor	Falta papel	Sanitarios dañados	Derrames de agua	Iluminación	Base
31%	29%	12%	12%	9%	6%	669
28%	32%	12%	8%	10%	10%	356
30%	30%	12%	11%	10%	8%	1025
30%	24%	14%	10%	13%	8%	286
29%	23%	13%	15%	10%	11%	977
29%	23%	13%	14%	11%	10%	1263
24%	24%	12%	14%	13%	12%	748
24%	24%	12%	14%	13%	12%	748
33%	33%	17%			17%	6
23%	37%	14%	10%	7%	8%	124
19%	29%	14%	8%	20%	10%	130
22%	33%	14%	9%	13%	9%	260
36%	14%	21%	14%	7%	7%	14
28%	27%	13%	8%	13%	11%	123
67%	22%	11%				9
100%						1
9%	30%	17%	17%	9%	17%	23
24%	20%	16%	13%	12%	15%	179
		50%			50%	2
33%	33%				33%	3
22%	33%	18%	14%	6%	6%	49
33%	27%	17%	13%	3%	7%	30
36%	29%	9%	11%	12%	4%	180
29%	26%	14%	11%	11%	10%	613
28%	26%	13%	12%	11%	10%	3909

GRACIAS