



Fecha: 06/03/2024

Fecha Revisión: 30/05/2024

Asunto: Informe anual encuestas de satisfacción del Sistema Integrado de Gestión.

La Organización, con el fin de cumplir los requisitos establecidos en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, lleva a cabo un análisis de las respuestas, comentarios y sugerencias presentadas a través de los diferentes formularios. Se analiza la valoración de la puntuación con según la satisfacción sea mejor o peor que el periodo anterior. Además de cumplir los requisitos establecidos, el análisis de las respuestas servirá para implantar acciones que mejoren el desempeño de la Organización. Dichos resultados serán presentados en la Revisión por la Dirección.

1. ENCUESTA EFICACIA DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Durante el 2022 no se remitieron las encuestas de eficacia de la acción formativa por falta de recursos personales. Se abrió no conformidad al respecto [NC_05_2023](#). Para subsanar la no conformidad se remitieron las encuestas pertinentes y los resultados se analizan en este informe.

Los resultados obtenidos para el periodo 2023 es de una satisfacción de 3,68 sobre 4. Los resultados reflejan una buena relación entre la formación realizada y las necesidades reales del departamento.

En sugerencias, se destacan una serie de cursos que ya han sido reportados a RRHH para que se tengan en cuenta en el futuro plan trianual de formación (*curso de emergencia por contaminación en el mar e incendios; cursos sobre contratación pública*)

[*Cuestionarios de evaluación de la eficacia.](#)

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ACCIÓN FORMATIVA

Del total de cursos realizados el 77,7% ha sido online frente al 22,2% que ha sido



presencial. El 100% recomendaría el curso que ha realizado. Un 20,6% han realizado el curso porque es un requisito para el nivel competencial, un 8,8% porque le interesaba, un 44,1% porque le venia bien para mejorar en su trabajo y un 26,5% porque deseaban mejorar el nivel competencial.

En cuanto a la valoración al Formador, la satisfacción es de un 3,87 sobre 4 siendo los ítems mejor puntuados el dominio del tema que se imparte y lo ameno que haya resultado el curso.

Respecto a los curso realizados en la modalidad a distancia, online o mixta, se valora con un 3,53 sobre 4 siendo el ítem mejor valorado el hecho de poder realizar el curso con facilidad.

La valoración de contenidos y metodología de impartición se ha valorado con un 3,20 sobre 4. El ítems con peor puntuación ha sido la combinación entre teoría y práctica.

Referente a la valoración de la Organización la satisfacción general ha sido de un 3,47 sobre 4 siendo el ítem peor puntuado el no haber sido informado con anterioridad del contenido del curso.

En cuanto a la valoración general de los cursos es de 3,51 sobre 4. Los encuestados no consideran que el curso favorezca el desarrollo personal, siendo este ítem el peor valorado.

El grado de satisfacción general con el curso es 3,38 sobre 4.

Comentarios a destacar:

Mas casos practicos, en el diploma deben aparecer el nº de horas de formación, disponer de material didáctico antes de las formaciones, extender la formación en contratación publica y su conexión con compras y la contabilidad a responsbales de contratos para obtener una visión mas clara y general del proceso.

Otras acciones formativas que se realizarían:

POLICIAS PORTUARIOS: Legislación portuaria, formación según los artículos correspondiente spara evitar defectos de forma.

EMERGENCIAS: protocolos de actuación ante incidencias/emergencias. Formación para anticiparse antes de que ocurran, siniestros, emergencias, conflictos, etc.

MEDIO AMBIENTE: contaminación y el medio ambiente, formación en mercancías peligrosas. Curso en legionella y calidad del agua y optimización de recursos.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Gestión documental y Archivo, Normas descripción archivística, Gestión documental y administración electrónica

En el caso de puertos en los que nos dedicamos a varias especialidades a la vez, por falta de personal, recomendaría formación amplia en: sanciones, expropiaciones, convenios, más dominio público, formación náutica propiamente, operaciones portuarias, prestación de servicios... tener una base de todo

Formación relacionada sobre control presupuestario, auditoria interna y medidas antifraude

[*Cuestionario de satisfacción de la acción formativa](#)



3. ENCUESTA DE CANDIDATOS QUE HAN PARTICIPADO EN PROCESOS DE SELECCIÓN

Durante el 2023 no se han remitido encuestas a los participantes en procesos de selección por falta de recursos personales y bajas con el personal encargado de realizar dicha tarea. Se abre la correspondiente no conformidad.

4. ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO RRHH

De las cuestiones planteadas con una ponderación del 1 a 5, destacamos que un 83,3% está satisfecho de los servicios prestados por RRHH durante el proceso de selección, frente al 16,7% que no lo están.

Un 16,7% considera que RRHH no le facilita toda la información necesaria sobre la evaluación o participación del proceso, en cambio un 83,3 % si considera que se le reporta toda la información necesaria.

Un 83,3 % considera que el proceso de selección permite que se cubran las competencias adecuadas para la plaza a cubrir frente al 16,7% que considera que no aún así no se cubren las competencias adecuadas para la plaza a cubrir. De la misma manera un 66,7 % considera que el tiempo que transcurre desde que se adjudica una plaza hasta que se incorpora una persona es el adecuado frente al 33,3% que considera que es demasiado tiempo.

En general, el servicio cumple con las expectativas de los encuestados, siendo la satisfacción de un 3,68 sobre 5.

Comentarios a destacar:

Evaluar la resistencia al estrés en los candidatos

Entre los plazos mínimos que se deben observar entre “eventos” (p.e plazo de presentación de candidaturas, plazos para alegar, plazos para convocar a ejercicios, etc) y los tiempos que transcurren para evaluar las diferentes pruebas (teóricas/ prácticas, competencias genéricas y evaluaciones de méritos), pasan meses

Pasaron meses entre las dos pruebas

5. ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

De una plantilla media de 341 empleados en la APB han respondido un 14% cuyos resultados aunque superiores que el periodo anterior son poco significativos por la baja participación.



ASESORAMIENTO JURÍDICO:

El 70,8% de los encuestados consideran que se comunica con rapidez y adecuadamente la nueva normativa y la revisión de los textos legales frente un 18,8% considera que no y un 10,4% N/C.

El grado de eficacia de la respuesta en caso de consultas a la normativa publicada es satisfactoria en un 84,5% de los encuestados.

Un 18,8% considera que la información en la Intanet no es la adecuada y accesible frente al 64,6% que si considera que lo es.

En general el 84,7% considera satisfactorio el servicios prestado por Secretaria y Asuntos Jurídicos con respecto a la identificación y comunicación de normativa legal.

La satisfacción general es de un 4,09 sobre 5.

Comentarios a destacar:

Mayor concreción en las consultas jurídicas en general, utilizando un lenguaje menos jurídico para una mejor comprensión por parte de los solicitantes.

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

El 89,6% de los encuestados consideran que las incidencias se resuelven con suficiente rapidez frente a un 8,3 % que opina que es sólo a veces y un 2,1% considera que no se ha resuelto con suficiente rapidez.

En cuanto a la solicitud de uso de equipos y medios y si cumplen o no con lo requerido, un 87,5% considera que se resuelve con rapidez frente al 10,4% que opina que sólo a veces.

El 100% considera que el sistema de tickets es adecuado para la resolución de incidencias.

La satisfacción general del servicio prestado cumple con las expectativas de un 95,9 % siendo esta un 4,24 sobre 5.

Comentarios a destacar:

Equipos de TT pobres e incómodos. Sería bueno un portátil con monitor más grande, teclado de números y teclado con las mismas funciones que el de sobremesa, dado que las funciones son diferentes y se cometen numerosos errores en las funciones (bloqueo de mayúsculas, tecla de intro, borrado, eliminar o añadir filas y columnas en Excel....). El ordenador de TT tiene cierto retardo en las órdenes, le falta agilidad.

Sería de agradecer un técnico en la Delegación de Eivissa y La Savina.

Creo que disponer de ordenadores portátiles en vez de sobremesa facilitaría el trabajo, tanto en reuniones en la oficina como fuera y disminuiría el uso de papel por no poder disponer de documentos digitalmente en algunos casos.

Aplicaciones para la gestión de cuadrantes incluidas las variables del colectivo de



Policía.

GESTIÓN DOCUMENTAL REGISTRO:

El 97,9 % de los encuestados consideran que el servicio de registro es agil y un 95,5 % estima que la distribución del correo hasta que es entregado se realiza de forma rápida.

El tiempo de respuesta tras una solicitud lo consideran adecuado un 93,2%.

En general la satisfacción con el servicio de registro es satisfactoria en un 97,8% de los encuestados, siendo esta de un 4,21 sobre 5.

Comentarios a destacar:

Se debería dar formación a las personas que pasan por registro sobre las tareas que tiene asignadas cada unidad o departamento.

La distribución de registro es muy compleja y no siempre llegan las anotaciones a la UO correspondiente, pero en general, el servicio es excelente

GESTIÓN DOCUMENTAL ARCHIVO:

El 97,4 % de los encuestados considera satisfactoria la agilidad en el proceso de archivo y la rapidez en la entrega de expedientes, mientras que el 2,6% no.

En general el servicio de archivo es considerado satisfactorio por un 97,5% de los encuestados frente al 2,5% que no cumple con sus expectativas.

La satisfacción general con archivo es de 3,9 sobre 5.

SERVICIOS GENERALES:

Un 79,2% conoce la unidad organizativa de servicios generales frente al 20,8% que no. El 56,3% de los encuestados se han dirigido en alguna ocasión a servicios generales para el desempeño de sus funciones, mientras que el 43,8 % no lo ha necesitado o no se ha dirigido a ellos.

El canal para la resolución de las incidencias se considera bueno y muy bueno en un 72,7% mientras que un 20,5% lo considera aceptable. Sólo un 6,8 % de los encuestados considera malo el canal para la resolución de las incidencias.

En general, la eficacia de los servicios prestados en la UO de servicios generales esta considerada con un 72,1% como buena y muy buena y un 4,7% de aceptable. Solo un 2,3% considera mala la eficacia de los servicios prestados.

La satisfacción general con servicios generales es de 4,10 sobre 5.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

En cuanto al Sistema Integrado de Gestión (SIG):

Conocimiento del SIG: 75% SI; 16,7% NO; 8,3 % N/C.

Visita la Intranet para consulta: 64,6% SI; 31,3% NO; 4,1% N/C

Descarga de procedimientos de la Intranet: 56,3% SI; 41,7% NO; 2% N/C.

Utilidad de disponer de un SIG: 70,2% SI; 25,5% NO; 4,3% N/C.

Conocimiento de los procedimientos que afectan a su trabajo: 70,8% SI; 10,4% NO; 18,8 % N/C.

Recuerda algún indicador de su área de trabajo: 59,9% SI; 29,8% NO; 10,6% N/C.

Recuerda algún objetivo de su área de trabajo: 68,1% SI; 25,5% NO; 6,4% N/C.

Conoce el concepto de no conformidad y sabe abrir una: 56,5% SI; 30,4% NO; 13% N/C.

La valoración que hacen los encuestados frente a la implicación de la APB con el medio ambiente es de un 26,1 % aceptable, un 41,3% buena y un 30,4% muy buena.

Un 68,2% de los encuestados considera que recibe suficientemente ayuda para la automatización de procedimientos y la eliminación de papel en la tramitación, mientras que el 31,8 % considera que no.

Mejoras propuestas encuestados en Sistema Integrado de Gestión:

Datos de tarjeta de usuarios con apb ultimamente poco actualizado

Aplicar la integración real en todos los departamentos, pues todavía estamos muy lejos de trabajar como un sólo equipo.

Mejoras propuestas encuestados en temas de medio ambiente:

Mayor implantación renovables. Innovación en otras renovables: undimotriz, mieólica, matremotriz... Inversión en reutilización de aguas grises para riego, baldeo de calles...

Todos los barcos enchufados en el puerto y si no es posible ponerles horarios.

Contenedores de basura en las instalaciones de gestión directa, es una de las quejas que nos hacen

Más eficacia en la traslación de la normativa a pliegos de explotación y posterior seguimiento de las medidas aplicadas por parte del adjudicatario y análisis y puesta en común de la idoneidad y eficacia de las medidas implantadas.

Control de la energía consumida, sobre todo en iluminación.

Mejoras propuestas encuestados en temas de gestión documental:

Orden sistemático de carpetas.

Poco intuitivo de inicio, es necesaria ayuda para conocer las herramientas



(funciones y uso)

Poseer un repositorio de almacenamiento para documentación de gran volumen

Planificar y llevar a cabo la coordinación y cooperación entre departamentos.

Hay aplicaciones o procesos desfasados o con errores que no se solucionan

Un mismo documento puede interesar a diversos departamentos, una vez se registra que ya aparezca directamente en esos departamentos y sea conocido por todos de manera automatizada

Formación

Informatizarlos

Mejorar el acceso a los expedientes, de forma más intuitiva con una aplicación por departamentos y con un buscador con palabras clave.

6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

En 2023 ha habido un total de 822 actuaciones en el SAC, de las cuales 544 son solicitudes de información, 260 reclamaciones o quejas y 18 sugerencias.

Del total de solicitudes de información, se observa el área con mayor número de solicitudes son embarcaciones de recreo, dominio público y buques-cruceiros entre otros.

Refrente a las reclamaciones o quejas, el departamento con más actuaciones es conservación, sanciones y proyectos (Obras paseo marítimo).

Las sugerencias están mayoritariamente destinadas a conservación.

En cuanto a la satisfacción del usuario se han respondido en 2023 un total de 84 encuestas de satisfacción con una media de 3,87 sobre 5.

Comentarios a destacar:

77 reclamaciones referidas a Conservación:

Roturas en las instalaciones, pantalanés, amarres, alumbrado, etc.

Presencia de ratas.

Acumulación de residuos flotantes procedentes del torrente de Sa Riera.

Falta de limpieza en algunas zonas.

Mal estado de las rampas de Roquetas por acumulación de arena constantemente, y la de Troneras por falta de limpieza lo que ha provocado alguna caída de usuarios por el musgo acumulado que resbala mucho. También se quejan de la falta de inclinación de la rampa lo que dificulta la maniobra con la embarcación.

Falta de poda y mantenimiento de algunos árboles.



Mal estado en las instalaciones de las estaciones marítimas 4 y 6 de Palma.

40 reclamaciones referidas a Proyectos:

La mayoría por motivo de las obras del Paseo Marítimo de Palma excepto 2 que se refieren al puerto del Molinar

36 reclamaciones referidas a Sanciones:

19 reclamaciones son debidas a un error en la matrícula lo cual conlleva a que la sanción llega a una persona diferente. El resto son alegaciones por no estar conforme con la sanción impuesta.

27 reclamaciones referidas a estacionamientos:

14 reclamaciones son debidas a la falta de aparcamientos por las obras del Paseo Marítimo. El resto son por escasez de los mismos en el puerto de Ibiza y algún problema con los parquímetros.

El resto son por escasez de los mismos en el puerto de Ibiza y algún problema con los parquímetros.

17 reclamaciones referidas a Comisaría:

7 reclamaciones son motivadas por problemas con el tráfico de vehículos, patines.

Algún acto vandálico, trato inadecuado recibido por parte de la policía portuaria.

Trato inadecuado recibido por parte de la policía portuaria.

7. BUZÓN DE SUGERENCIAS

En 2023 hubo tan solo 1 sugerencia de los propios empleados de la APB y esta cerrada.

<https://apbintranet.portsdebalears.com/bustia-de-sugeriments/>

8. TERMINALES DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción se ha realizado a través de terminales en los diferentes puertos.

SATISFACCIÓN EN OFICINAS

En todas las oficinas se alcanza el objetivo del 85% de los usuarios satisfechos



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
Suma total	11%	88%	802	32%	24%	24%	19%	37

SATISFACCIÓN EN PUNTOS DE SEGURIDAD

En el puerto de Maó y en el puerto de Eivissa la satisfacción no llega al objetivo mínimo de 85% de los usuarios satisfechos o muy satisfechos.

Respecto al mismo periodo del año anterior: Ibiza: +10% / Mahón: -2% / Palma: -5%

Puerto	Dispositivo	B2B	T2B	Base	Tiempo de espera	Medidas de seguridad	Falta de información	Atención del personal	Agilidad en el control	Base
Ibiza	Embarque - E.M. Botafoch	29%	62%	2437	48%	11%	17%	13%	12%	684
Total Ibiza		29%	62%	2437	48%	11%	17%	13%	12%	684
Mahón	Control Seguridad - E.M. Cos Nou (Carpa)	20%	70%	730	32%	15%	23%	19%	11%	177
Total Mahón		20%	70%	730	32%	15%	23%	19%	11%	177
Palma	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
Total Palma		14%	82%	7473	33%	15%	17%	20%	15%	730
Suma total		18%	76%	10640	39%	13%	18%	17%	13%	1591

SATISFACCIÓN EN ASEOS

En el puerto de Alcudia, Eivissa y Maó la satisfacción no llega al objetivo mínimo de 85% de los usuarios satisfechos o muy satisfechos. En Palma se queda cerca, al 82%.

Cabe destacar que, respecto al mismo periodo del año anterior, la satisfacción ha crecido o se ha mantenido igual en todas las ubicaciones. Alcudia +2% / Ibiza +23% / La Savina -1% / Mahón +4% / Palma +2%

En orden de importancia:

En Ibiza solo el 68% de los usuarios está satisfecho o muy satisfecho, Respecto al año pasado ha mejorado de 23 puntos %. El 35% de los usuarios insatisfechos declara que el problema está relacionado con la suciedad. Cabe destacar que la satisfacción mejoró a partir de mayo del 2023. A nivel temporal, la satisfacción baja en los meses de mejor tránsito (de abril a septiembre).

En Alcudia solo el 71% de los usuarios está satisfecho o muy satisfecho con la limpieza de los aseos. El 31% declara que el problema está relacionado con la suciedad. A nivel temporal, la satisfacción baja en los meses de mejor tránsito (de julio a septiembre).

En Maó el 80% de los usuarios está satisfecho o muy satisfecho con la limpieza de los aseos. El 27% declara que el problema está relacionado con la suciedad.



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	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
Total Alcúdia		19%	71%	21867	31%	24%	15%	10%	11%	9%	4575
Ibiza	Aseos - E.M. Botafoç	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
Total Ibiza		23%	68%	20107	35%	23%	13%	11%	10%	8%	4342
La Savina	Aseos - E.M. La Savina	10%	85%	16227	29%	25%	13%	15%	10%	9%	1744
Total La Savina		10%	85%	16227	29%	25%	13%	15%	10%	9%	1744
Mahón	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
Total Mahón		13%	80%	6595	27%	24%	15%	11%	10%	13%	997
Palma	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
Total Palma		12%	82%	32964	31%	23%	15%	12%	10%	9%	3475
Suma total		16%	77%	97760	32%	24%	14%	11%	10%	9%	15133

9. SATISFACCIÓN PROVEEDORES

Hasta la fecha han respondido 16 proveedores de un total de 228 encuestas remitidas.

Los resultados arrojan que un 93,8% de los encuestados usan el portal del licitador. Un 93.3% valora de forma positiva el uso de la plataforma con una puntuación de 3,73 sobre 5.

Entre el 71,4% y el 86,7% consideran que la información que le ofrece el portal del licitador es clara, concreta y precisa, fácil y rápida y el servicio de soporte de la plataforma es ágil y eficiente.

Un 87,5% no conoce los servicios de la Sede Electrónica de la APB en relación con sus proveedores.

La valoración general de la Sede Electrónica es de un 3,78 sobre 5, frente a un 3,71 en la valoración del portal del licitador.

Un 31,3% de los encuestados disponen de un contrato de mantenimiento, de los cuales un 60% usan la plataforma GMAO. El restante 40% no usa la plataforma por desconocimiento de la plataforma o bien porque no les aplica.

El 66,7% de los usuarios con contrato de mantenimiento están satisfechos con la sordenes de trabajo siendo estas claras y de fácil identificación, además de transmitirse en plazo normal para su ejecución.

Se destaca que desde la APB se traslada al contratista el resultado de la verificación de los trabajos y se explica, en su caso, el motivo de rechazo. El grado de satisfacción general con la plataforma GMAO es de 3,33 sobre 5

Un 75% de los encuestados usan FACE siendo un 58,3% de los mismos los que desconocen el acceso a su cuenta de proveedor a través de la sede electrónica, en la



que pueden consultar el estado de sus facturas.

Un 60% han usado su cuenta de proveedor frente al 40% que no. El 100% consideran útil poder acceder directamente el estado de sus facturas.

Una vez registrada la factura en FACE y rechazada, un 83,3% exponen que se les explican los motivos de rechazo, el restante 16,7% son motivos varios. La satisfacción general con el servicio de pagaduría y plataforma de proveedores es de 4,25 sobre 5.

El grado de satisfacción general con la APB es de 4 sobre 5.

Comentarios a destacar:

-

Propuesta de acciones:

De estos resultados se destaca la baja participación y el desconocimiento por parte de los encuestados del acceso a su cuenta de proveedor a través de la sed electrónica. Se propone extraer listado específico de los contratistas que usan GMAO para remitir mas específicamente la encuesta y disponer de mayor reporte.

10. SATISFACCIÓN USUARIOS DE ACCESOS Y APARCAMIENTO

Durante el 2023 se trabajó con un nuevo programa para la solicitud de sectores. Durante el 2024 se empezara a usar y recabar la información para poder remitir automáticamente las encuestas tras la solicitud de sector.

11. SATISFACCIÓN USUARIOS DE AMARRES

En el Puerto de Palma se evidencia una satisfacción global de 4,33 sobre 5.

En el Puerto de Alcudia se evidencia una satisfacción global de 4,25 sobre 5.

En el Puerto de Maó se evidencia una satisfacción global de 4,05 sobre 5

Comentarios a destacar:

PALMA

No estoy satisfecha con el mantenimiento y limpieza de la rampa, de ses Roquetas. Hay mucha arena que creo que se tendría que retirar. No se ueden echar las barcas. Patina y hay agujeros que se quedan los remolques bloqueados. No se puede usar y creo que con lo que pagamos tendría que poderse echar la barca cuando uno quiera. Y llevamos meses sin poder usarla y hay muchas reclamaciones pero no se hace caso. Ruego un poco más de mantenimiento.

Muy eficientes y amables. Han hecho muy sencilla la gestion.



No hay cubo de basura, ni punto de conexión eléctrica. (usuario MS en T)

La rampa de roquetas siempre en invierno esta llena de arena y la de tronera es muy baja, no tiene inclinacion y las barcas pegan al suelo.

Una atención divina y solución de problemas rápidamente. Totalmente satisfecho con la atención y servicio.

Ayudan y asesoran en todas las dudas. Muy buena atención.

ALCUDIA

Empieza a haber embarcaciones con motores eléctricos y recargan en las tomas de corriente, se distingue el consumo de estas embarcaciones

Creo que debería dragarse el Puerto o al menos los metros donde se amarran las barcas. La suciedad del agua es muchísima.

También deberían quitarse los muertos que están a pocos metros de donde se amarran las barcas y contra los que a veces golpeamos las hélices de nuestras embarcaciones.

Debería intentarse que las mangueras de limpieza tuvieran más presión de agua. También debería plantearse un dragado del fondo del puerto, hace muchos años que no se lleva a cabo."

MAÓ

La corda que va desde es mort al amarre de davant es curta. Alguna solució o he de venir a l'oficina a tramitar sollicitut? Gràcies

Una de las boyas para el amarre trasero se ha hundido. Por otra parte, la guía está enganchada en el fondo y no se puede seguir.

Pasarela Cales Fonts - La puerta es absurda, acostumbra a estar abierta, el pomo hace tiempo que no está y en cualquier caso los intrusos la abren pasando la mano por debajo del frontal. En cuanto a los usuarios, hay barcas que tienen la boya de fondo en pésimas condiciones, golpeando excesivamente los vecinos y llegando incluso a romper la pasarela con los temporales repitiéndose la situación año tras año sin control alguno de las boyas. Por parte administrativa, la gestión de un segundo usuario de acceso al pantalán fue un trámite sencillo y gratificante, enhorabuena.

Veo conveniente poder actualizar el fondeo en todo el puerto de calesfonts

Seria fantástico tener opcion a luz y Agua aunque fuera con limitaciones. 10 minutos al mes por ejemplo

12. SATISFACCIÓN CONSIGNATARIOS

Los resultados de las encuestas de satisfacción de consignatarios para el puerto de Palma es de 4,25 sobre 5, en el puerto de Alcudia es de 4,83, en el puerto de Maó es de 3,87 y para el puerto de Eivissa es de 4,5.

Todos los resultados arrojan una satisfacción elevada con el servicio.

Comentarios a destacar:

PUERTO DE MAÓ: Consideramos que para solicitar atraques, requiere demasiada



burocracia. Cabe destacar que las tarifas son elevadas y tenemos poca flexibilidad para solicitar atraque (lámina de agua) ya que se nos requiere solicitar el atraque con mucha antelación cuando las escalas de los yates son imprevisibles por el cambio climatológico.

Para cada encuesta de satisfacción ya se ha trasladado los resultados con las correspondientes sugerencias a cada jefe de departamento.

Documentos adicionales.

Todas las evidencias de las encuesta de satisfacción se pueden consultar en su correspondiente carpeta en el siguiente link:

<https://drive.google.com/drive/folders/1-GKSiyRXhQJcUQHZFdFquIPXjajqAV2Q?usp=sharing>

Palma, 30 de mayo de 2024

Silvia Campaner Morán
División de Control de Gestión