

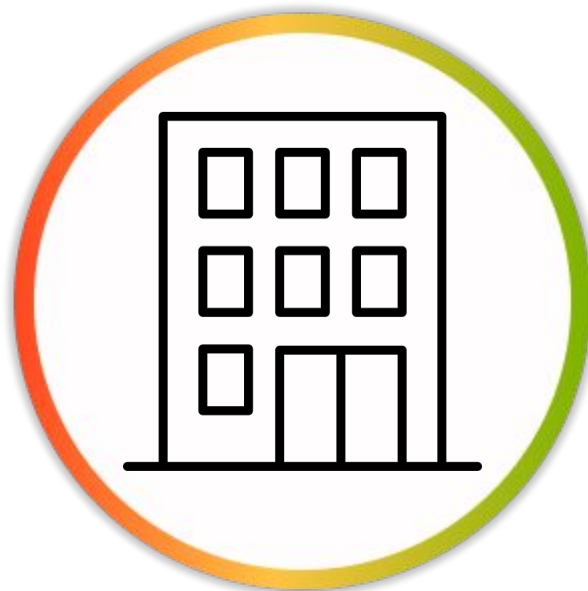


# Informe resultados Autoritat Portuària Balears

2022

2023

2024 (Ene-Sept)



Encuesta Oficinas



# Motivos de Insatisfacción - Oficinas



3

VALORE SU EXPERIENCIA DE HOY

Base: 2291



15.1%  
Muy Triste



1.0%  
Triste



1.6%  
Neutral



3.3%  
Feliz



79.0%  
Muy Feliz



Indique el motivo de insatisfacción

Base: 138



Global B2B  
**16,1%**

2022 21,7

2023 11,1

2024 13,4

T2B  
**82,3%**

76,4

87,7

85,1

En los últimos 3 años el **82,3%** de los usuarios de oficinas han estado satisfechos o muy satisfechos con su experiencia (Top 2 Boxes).

Un **16,1%** está insatisfecho o muy insatisfecho. **En 2023 y 2024 se ha alcanzado el nivel objetivo de satisfacción establecido (>85%).**

A los usuarios insatisfechos (que han contestado de 1 a 3 sobre 5) se le ha preguntado por el motivo de la insatisfacción: Un **34,8%** ha tenido una mala experiencia con la atención personal, un **26,8%** ha tenido problemas con el aparcamiento y un **19,6%** no han podido realizar las gestiones necesarias.

En el puerto de la Savina destaca el problema del aparcamiento (40,4%) en 2024.

En el resto de puertos el motivo de insatisfacción es una mala experiencia con el personal.

**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.



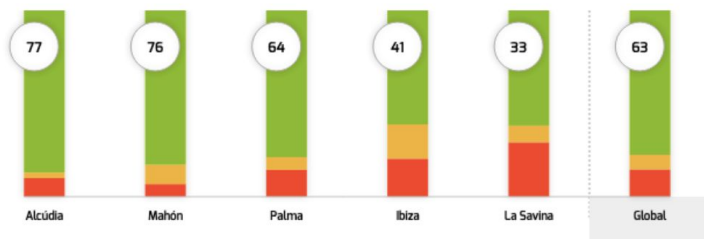
# NPS por Puerto y Tipo de Trámite - Oficinas



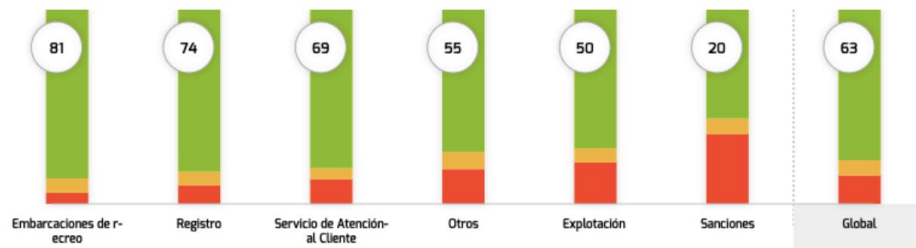
NPS global  
Base: 119

# 63

## NPS por Puerto



## NPS por Tipo de trámite

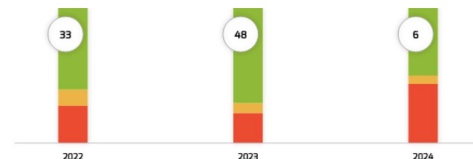


El Net Promoter Score Global de las oficinas de APB se sitúa en un valor de **63** (Muy bueno entre 30 y 70), 2 puntos superiores al del año pasado.

Por Puerto: La Savina e Ibiza están por debajo del promedio.

Se ha detectado una bajada significativa de la satisfacción en el 2024 en el puerto de La Savina:

NPS evolución temporal  
Base: 144



Por Trámite: el mejor NPS se registra para los trámites de para el Embarcaciones de recreo (81) y Registro (74), mientras el peor se registra para las sanciones (20).

Leyenda:





| 2022              |     |     |      |
|-------------------|-----|-----|------|
| Dispositivo       | B2B | T2B | Base |
| Oficina Alcúdia   | 12% | 87% | 187  |
| Oficina Ibiza     | 19% | 79% | 111  |
| Oficina La Savina | 23% | 68% | 109  |
| Oficina Mahón     | 8%  | 90% | 182  |
| Oficina Palma     | 33% | 66% | 500  |
| Suma total        | 23% | 75% | 1089 |

| 2023        |     |     |      |
|-------------|-----|-----|------|
| Dispositivo | B2B | T2B | Base |
| Palma       | 14% | 85% | 296  |
| La Savina   | 12% | 87% | 152  |
| Alcúdia     | 5%  | 95% | 133  |
| Ibiza       | 7%  | 91% | 137  |
| Mahón       | 17% | 81% | 84   |
| Suma total  | 11% | 88% | 802  |

| 2024       |     |     |      |
|------------|-----|-----|------|
| Puerto     | B2B | T2B | Base |
| Alcúdia    | 11% | 86% | 100  |
| Ibiza      | 21% | 79% | 19   |
| La Savina  | 49% | 47% | 55   |
| Mahón      | 13% | 86% | 72   |
| Palma      | 7%  | 93% | 271  |
| Suma total | 13% | 85% | 517  |

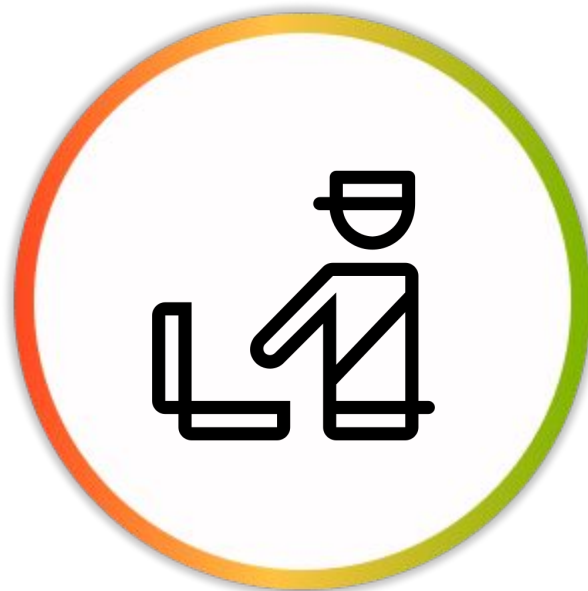
| Aparcamiento | Atención del personal | No he obtenido toda la información que necesitaba | No he podido realizar la gestión necesaria | Base |
|--------------|-----------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|------|
|              | 50%                   |                                                   | 50%                                        | 2    |
|              |                       |                                                   |                                            | 0    |
| 40%          | 7%                    | 13%                                               | 40%                                        | 15   |
|              | 100%                  |                                                   |                                            | 3    |
| 14%          | 29%                   | 29%                                               | 29%                                        | 7    |
| 26%          | 26%                   | 15%                                               | 33%                                        | 27   |



## Motivos de insatisfacción por puerto 2024

6

| 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    | 11% | 86% | 100  |                       | 50%          |                                                   | 50%                                        | 2    |
| Ibiza      | 21% | 79% | 19   |                       |              |                                                   |                                            | 0    |
| La Savina  | 49% | 47% | 55   | 40%                   | 7%           | 13%                                               | 40%                                        | 15   |
| Mahón      | 13% | 86% | 72   |                       | 100%         |                                                   |                                            | 3    |
| Palma      | 7%  | 93% | 271  | 14%                   | 29%          | 29%                                               | 29%                                        | 7    |
| Suma total | 13% | 85% | 517  | 26%                   | 26%          | 15%                                               | 33%                                        | 27   |



Encuesta Puntos de Seguridad



# Motivos de Insatisfacción - Puntos de Seguridad

## VALORE SU EXPERIENCIA

Base: 31297



12.9%  
Muy Triste



2.6%  
Triste



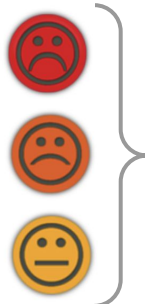
4.8%  
Neutral



10.4%  
Feliz



69.2%  
Muy Feliz



|        |       |
|--------|-------|
| Global | B2B   |
|        | 15,5% |
| 2022   | 13    |
| 2023   | 17,8  |
| 2024   | 16,8  |

|       |
|-------|
| T2B   |
| 79,6% |
| 83,2  |
| 76,3  |
| 78,3  |

## Indique el motivo de insatisfacción

Base: 3591



El **79,6%** de los usuarios de los Puntos de Seguridad están contentos o muy contentos con su experiencia. Solo un **15,5%** está insatisfecho o muy insatisfecho.

Aunque el nivel de satisfacción ha mejorado respecto al año pasado, en ninguno de los años se ha alcanzado el nivel objetivo de T2B > 85%.

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

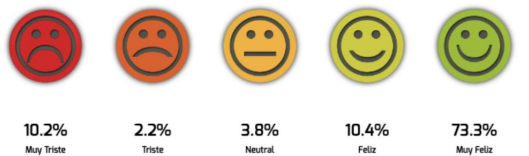
Un 40% ha contestado el tiempo de espera, un 18,5% la atención del personal y un 16,4% la falta de información.



# Motivos de insatisfacción por puerto

## Palma

VALORE SU EXPERIENCIA  
Base: 23654



**B2B**  
**12,5%**

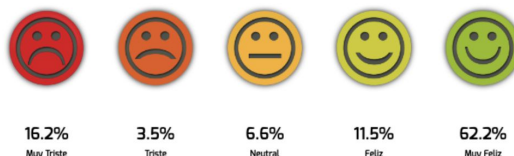
**T2B**  
**83,7%**

| Año  | Valor |
|------|-------|
| 2022 | 9,6   |
| 2023 | 14    |
| 2024 | 16,3  |

| Año  | Valor |
|------|-------|
| 2022 | 87,3  |
| 2023 | 81,6  |
| 2024 | 79,3  |

## Mahón

VALORE SU EXPERIENCIA  
Base: 3721



**B2B**  
**19,7%**

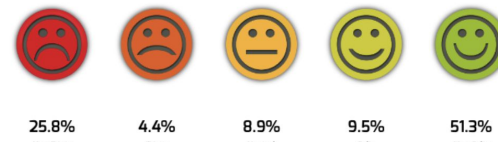
**T2B**  
**73,7%**

| Año  | Valor |
|------|-------|
| 2022 | 21,5  |
| 2023 | 19,8  |
| 2024 | 18,8  |

| Año  | Valor |
|------|-------|
| 2022 | 72,5  |
| 2023 | 70    |
| 2024 | 75,5  |

## Ibiza

VALORE SU EXPERIENCIA  
Base: 3933



**B2B**  
**15,4%**

**T2B**  
**60,8%**

| Año  | Valor |
|------|-------|
| 2022 | 37,8  |
| 2023 | 29,1  |
| 2024 | 14,3  |

| Año  | Valor |
|------|-------|
| 2022 | 53,2  |
| 2023 | 61,6  |
| 2024 | 78,7  |

Cómo observado con el NPS, la satisfacción global del usuario es mejor en Palma (**T2B 83,7%**), y peor en Ibiza (**B2B 60,8%**). Cabe destacar que en todos los puertos la satisfacción en el 2024 ha mejorado respecto al 2023.

En Palma es el primer año que se alcanza la satisfacción T2B objetivo >85%. Ibiza está mejorando.

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



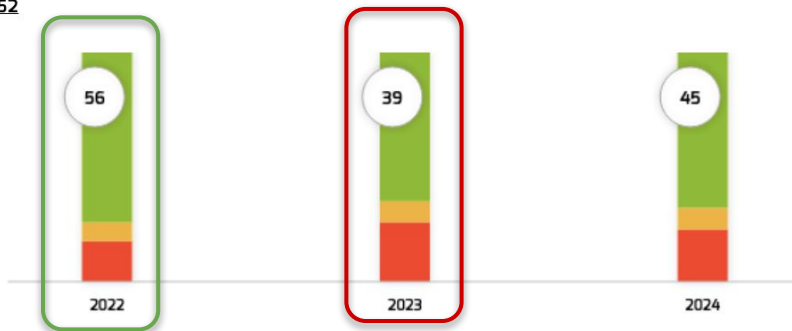
# Evolución NPS Global

NPS global

# 47

NPS evolución temporal

Base: 17152



## 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:

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

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



El Net Promoter Score de los puntos de seguridad en el trienio ha sido de **47**, que corresponde con un valor muy bueno pero mejorable.

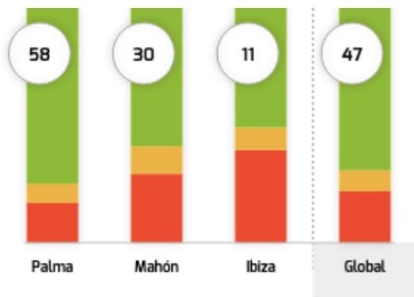
El valor ha subido 6 puntos respecto al mismo periodo del año pasado.

Se ha detectado el valor más bajo en el 2023 y el valor más alto en 2022.



# NPS por Puerto y por Estación Marítima

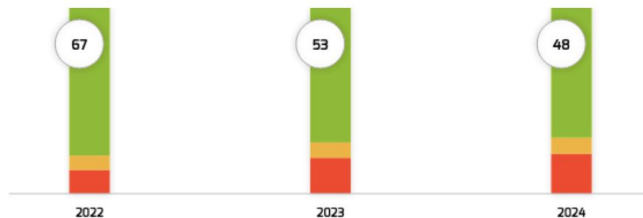
## NPS por Puerto



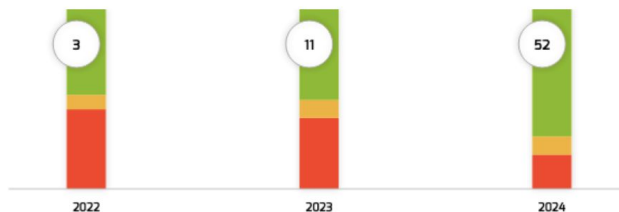
Si bien el Net Promoter Score Global de los Puntos de Seguridad de APB se sitúe en un valor de **47** (Bueno, pero con margen de mejora), el indicador es muy variable si se desglosa por Puerto.

Por Puerto: el mejor NPS se registra en Palma (58, un valor muy bueno) mientras el peor en Ibiza (11).

## Palma



## Ibiza

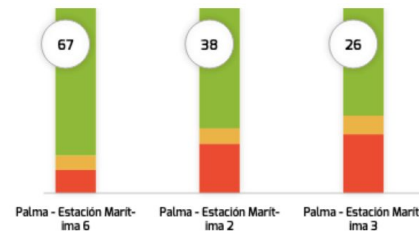


## Mahón



Cabe destacar que en Palma el valor ha bajado 5 puntos vs el año pasado. La estación marítima 6 en Palma es la mejor valorada (67), la peor valorada es la 3 con 26.

## NPS por Estación Marítima



En Ibiza el valor ha subido 41 puntos vs el año pasado.

En Mahón ha subido de 16 puntos.

2022

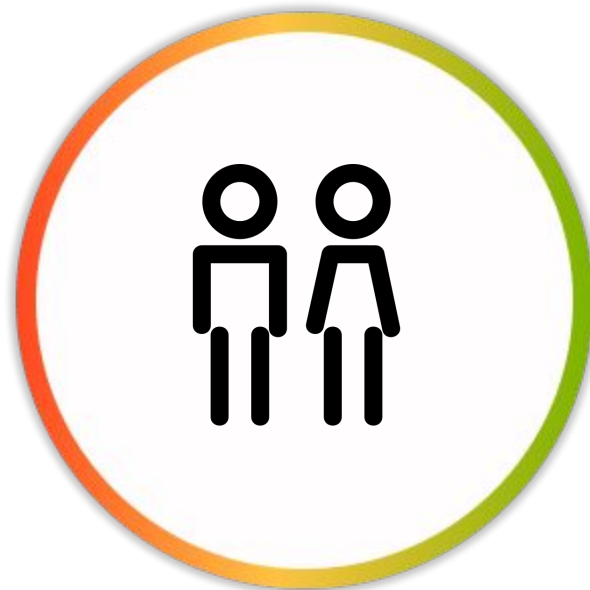
| Puerto Dispositivo |                                                      | B2B | T2B | Base  |
|--------------------|------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Ibiza              | Embarque - E.M. Botafoc                              | 39% | 52% | 1092  |
| Total 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 |

2023

| Puerto      | Dispositivo                                          | B2B | T2B | Base  |
|-------------|------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Ibiza       | Embarque - E.M. Botafoc                              | 29% | 62% | 2437  |
| Total Ibiza |                                                      | 29% | 62% | 2437  |
| Mahón       | Control Seguridad - E.M. Cos Nou (Carpa)             | 20% | 70% | 730   |
| Total Mahón |                                                      | 20% | 70% | 730   |
| Palma       | Control Seguridad - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2A      | 38% | 53% | 265   |
|             | Control Seguridad - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2B y 2C | 18% | 77% | 532   |
|             | Control Seguridad - E.M. 3 Planta 1                  | 23% | 69% | 935   |
|             | Control Seguridad - E.M. 6 (Tras Escáner)            | 11% | 85% | 5741  |
| Total Palma |                                                      | 14% | 82% | 7473  |
| Suma total  |                                                      | 18% | 76% | 10640 |

2024

| 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. Botafoc                              | 14% | 79% | 365  | 56%              | 8%                   | 4%                   | 12%                   | 20%                    | 25   |
| Total Ibiza |                                                      | 14% | 79% | 365  | 56%              | 8%                   | 4%                   | 12%                   | 20%                    | 25   |
| Mahón       | Control Seguridad - E.M. Cos Nou (Carpa)             | 19% | 75% | 1945 | 52%              | 7%                   | 13%                  | 13%                   | 15%                    | 294  |
| Total Mahón |                                                      | 19% | 75% | 1945 | 52%              | 7%                   | 13%                  | 13%                   | 15%                    | 294  |
| Palma       | Control Seguridad - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2A      | 42% | 39% | 171  | 57%              | 17%                  | 13%                  | 3%                    | 9%                     | 87   |
|             | Control Seguridad - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2B y 2C | 20% | 76% | 960  | 43%              | 12%                  | 9%                   | 26%                   | 10%                    | 114  |
|             | Control Seguridad - E.M. 3 Planta 1                  | 23% | 73% | 559  | 32%              | 16%                  | 17%                  | 23%                   | 13%                    | 120  |
|             | Control Seguridad - E.M. 6 (Tras Escáner)            | 13% | 83% | 3592 | 23%              | 15%                  | 17%                  | 31%                   | 14%                    | 258  |
| Total Palma |                                                      | 16% | 79% | 5282 | 34%              | 15%                  | 15%                  | 24%                   | 12%                    | 579  |
| Suma total  |                                                      | 17% | 78% | 7592 | 40%              | 12%                  | 14%                  | 20%                   | 13%                    | 898  |



Encuesta Aseos



# Motivos de Insatisfacción Generales- Aseos



14

## VALORE LA LIMPIEZA DE LOS ASEOS

Base: 172004



12.7%  
Muy Triste



3.7%  
Triste



7.1%  
Neutral



12.4%  
Feliz



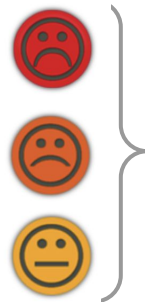
64.1%  
Muy Feliz

B2B  
16,4%

|      |    |
|------|----|
| 2022 | 22 |
| 2023 | 16 |
| 2024 | 17 |

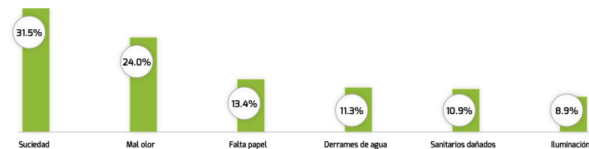
T2B  
74,5%

|    |
|----|
| 70 |
| 77 |
| 76 |



### Indique el motivo de insatisfacción

Base: 27121



El **74,5%** de los usuarios de los Aseos han satisfechos o muy satisfechos con su experiencia (Top 2 Boxes). El **16,4%** está insatisfecho o muy insatisfecho. El nivel de satisfacción se mantiene respecto al año pasado pero no alcanza los niveles objetivos de Top 2 Boxes superiores al 85%.

A los usuarios insatisfechos (que han contestado de 1 a 3 sobre 5) se le ha preguntado por el motivo de la insatisfacción: Un 31.5% ha contestado la Suciedad y un 24% el mal olor.



# 2022 - Motivos de insatisfacción por Puerto y ubicación



15

| Puerto          | Estación Maritima                         | 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 |



## 2023 - Motivos de insatisfacción por Puerto y ubicación

16

| Puerto          | Estación Maritima                         | 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. 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  |
| 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 |



# Motivos de insatisfacción por Puerto y ubicación 2024

| 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             | 24% | 65% | 9498  | 34%      | 23%      | 14%         | 14%                | 9%               | 6%          | 2409  |
|                 | Aseos - E.M. Alcúdia Planta 2             | 23% | 68% | 6770  | 27%      | 26%      | 13%         | 11%                | 13%              | 10%         | 1428  |
| Total Alcúdia   |                                           | 24% | 67% | 16268 | 31%      | 24%      | 14%         | 13%                | 10%              | 7%          | 3837  |
| Ibiza           | Aseos - E.M. Botafoc                      | 10% | 85% | 11851 | 35%      | 23%      | 12%         | 8%                 | 14%              | 8%          | 1008  |
|                 | Aseos - E.M. Ibiza-Formentera             | 23% | 69% | 9253  | 31%      | 25%      | 11%         | 12%                | 11%              | 11%         | 2069  |
| Total Ibiza     |                                           | 16% | 78% | 21104 | 32%      | 24%      | 11%         | 11%                | 12%              | 10%         | 3077  |
| La Savina       | Aseos - E.M. La Savina                    | 14% | 79% | 5113  | 24%      | 25%      | 12%         | 14%                | 13%              | 12%         | 796   |
| Total La Savina |                                           | 14% | 79% | 5113  | 24%      | 25%      | 12%         | 14%                | 13%              | 12%         | 796   |
| Mahón           | Aseos - E.M. Cos Nou (Carpa)              | 7%  | 88% | 686   | 26%      | 23%      | 8%          | 12%                | 18%              | 12%         | 65    |
|                 | Aseos - E.M. Cos Nou (Antiguo Tinglado)   | 23% | 66% | 1873  | 28%      | 25%      | 14%         | 12%                | 12%              | 8%          | 507   |
|                 | Aseos - E.M. Cruceros                     | 14% | 79% | 2553  | 22%      | 29%      | 14%         | 9%                 | 15%              | 13%         | 420   |
| Total Mahón     |                                           | 17% | 75% | 5112  | 25%      | 27%      | 13%         | 11%                | 14%              | 10%         | 992   |
| Palma           | Aseos - E.M. 2 Planta 0                   | 16% | 75% | 959   | 34%      | 22%      | 14%         | 8%                 | 15%              | 7%          | 148   |
|                 | Aseos - E.M. 2 Planta 0 Recogida Equipaje | 19% | 74% | 2444  | 26%      | 27%      | 10%         | 12%                | 14%              | 11%         | 382   |
|                 | Aseos - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2A       | 3%  | 96% | 1049  | 60%      | 13%      | 7%          | 7%                 | 13%              |             | 15    |
|                 | Aseos - E.M. 2 Planta 1 Embarque 2B y 2C  | 6%  | 90% | 136   | 33%      |          |             |                    | 33%              | 33%         | 3     |
|                 | Aseos - E.M. 3 Planta 0 (Terminal Nueva)  | 15% | 82% | 423   | 18%      | 29%      | 13%         | 20%                | 11%              | 11%         | 56    |
|                 | Aseos - E.M. 3 Planta 0 (Terminal Vieja)  | 15% | 80% | 2712  | 29%      | 21%      | 14%         | 11%                | 12%              | 12%         | 442   |
|                 | Aseos - E.M. 3 Planta 1 (Terminal Nueva)  | 19% | 72% | 927   | 25%      | 13%      | 25%         | 13%                | 13%              | 13%         | 8     |
|                 | Aseos - E.M. 3 Planta 1 (Tras Escáner)    | 5%  | 94% | 152   | 33%      | 33%      |             |                    |                  | 33%         | 3     |
|                 | Aseos - E.M. 6 (Edificio Anexo)           | 10% | 84% | 1991  | 27%      | 28%      | 16%         | 11%                | 12%              | 7%          | 165   |
|                 | Aseos - E.M. 6 (Enfrente Escáner)         | 6%  | 90% | 1204  | 38%      | 22%      | 13%         | 7%                 | 10%              | 10%         | 69    |
|                 | Aseos - E.M. 6 (Puerta Entrada)           | 13% | 80% | 4337  | 39%      | 25%      | 10%         | 10%                | 12%              | 4%          | 426   |
| Total Palma     |                                           | 13% | 81% | 16334 | 32%      | 24%      | 12%         | 11%                | 13%              | 9%          | 1717  |
| Suma total      |                                           | 17% | 76% | 63931 | 31%      | 25%      | 13%         | 12%                | 12%              | 9%          | 10419 |

GRACIAS