

Informe

Resultats de l'estudi de satisfacció del Port de Tarragona

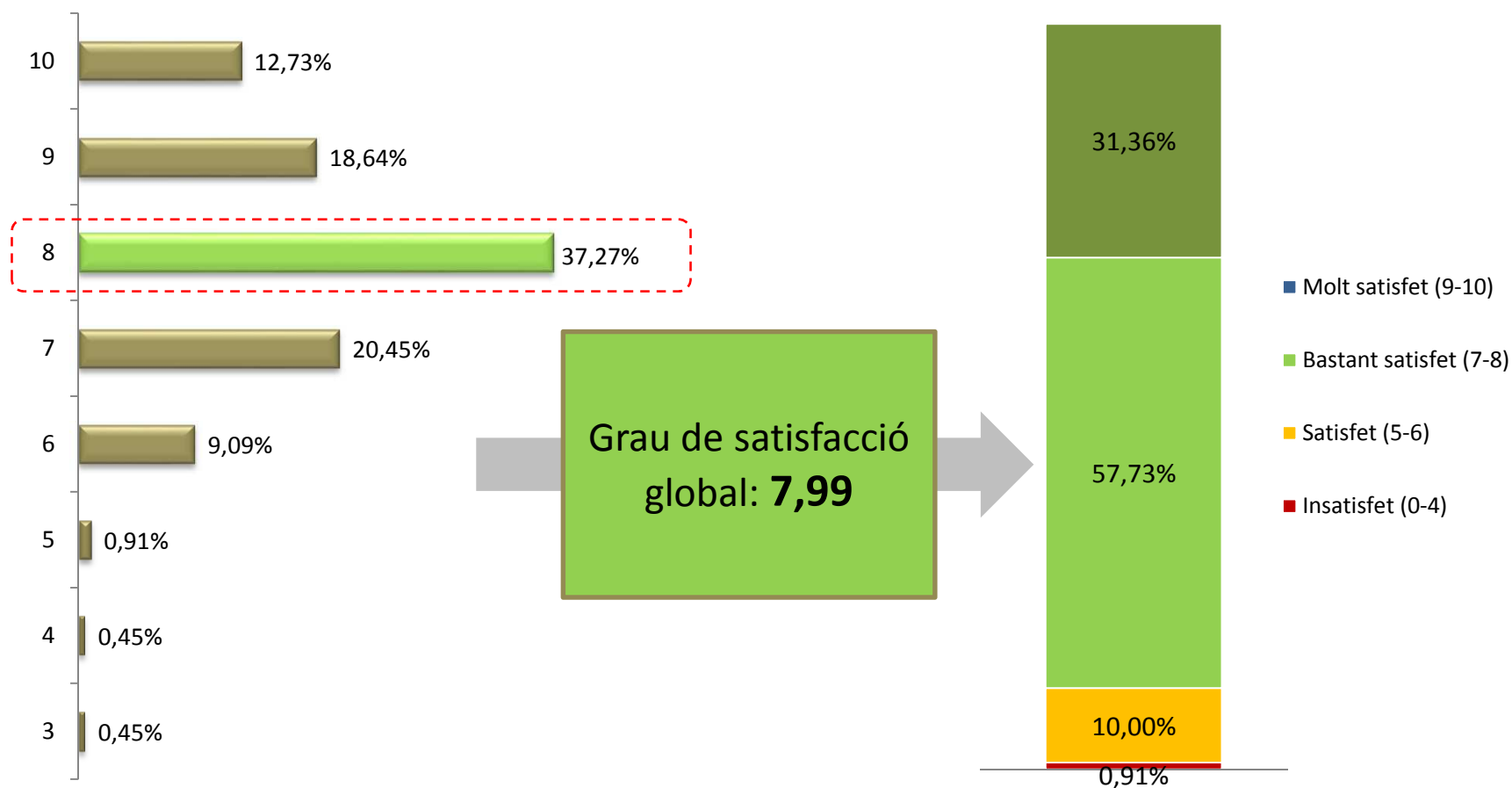
juliol-2015

249 univers

27 no han respost

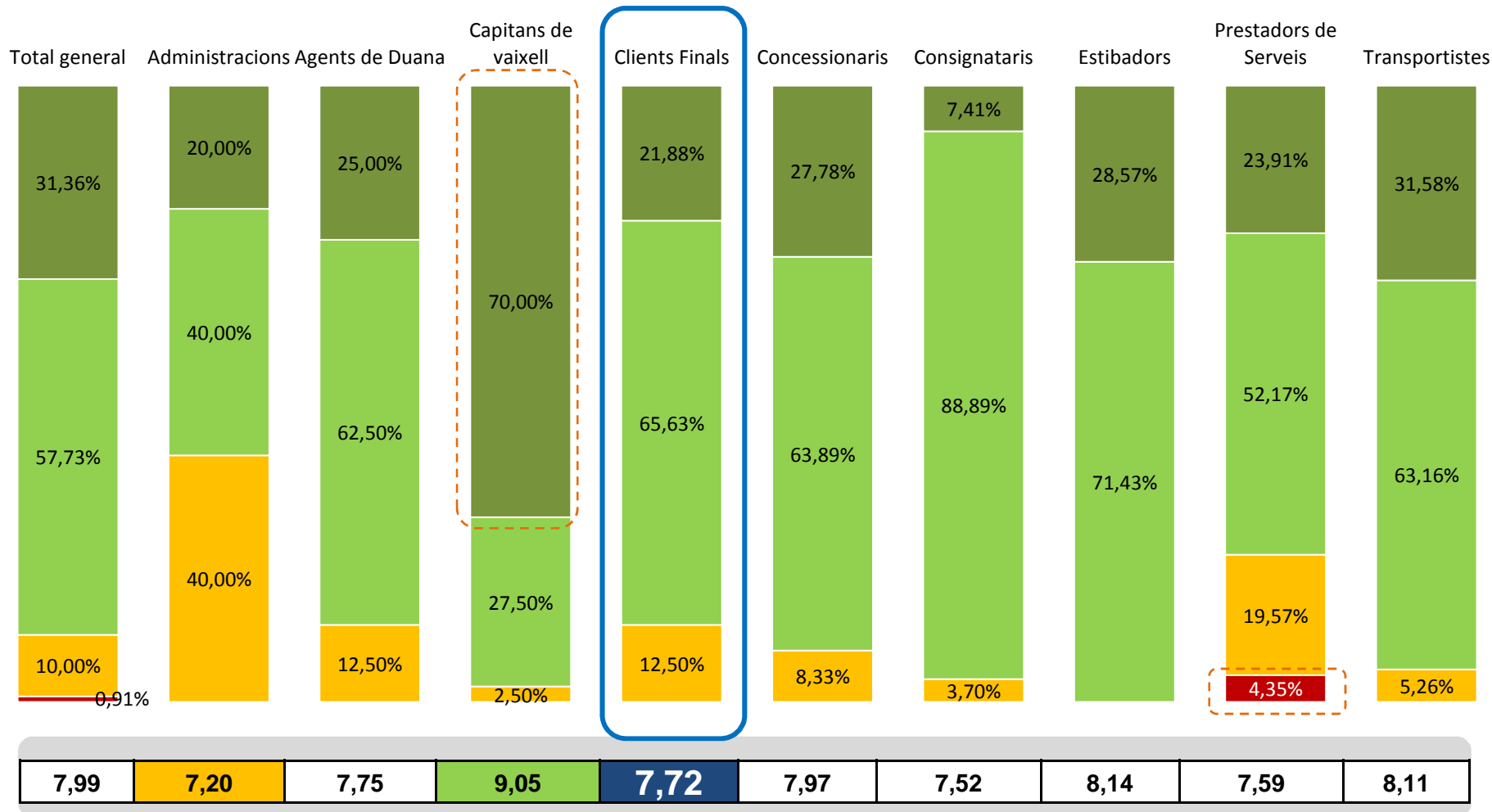
222 mostra

	POBLACIÓ	MOSTRA	TAXA RESPOSTA
Administracions	6	5	83,33%
Transportistes	19	19	100,00%
Concessionaris	38	36	94,74%
Consignataris	30	27	90,00%
Clients Finals	43	34	79,07%
Agents de duana	10	8	80,00%
Estibadors	7	7	100,00%
Capitans de vaixell	40	40	100,00%
Prestadors de serveis	56	46	82,14%
TOTAL	249	222	89,16%



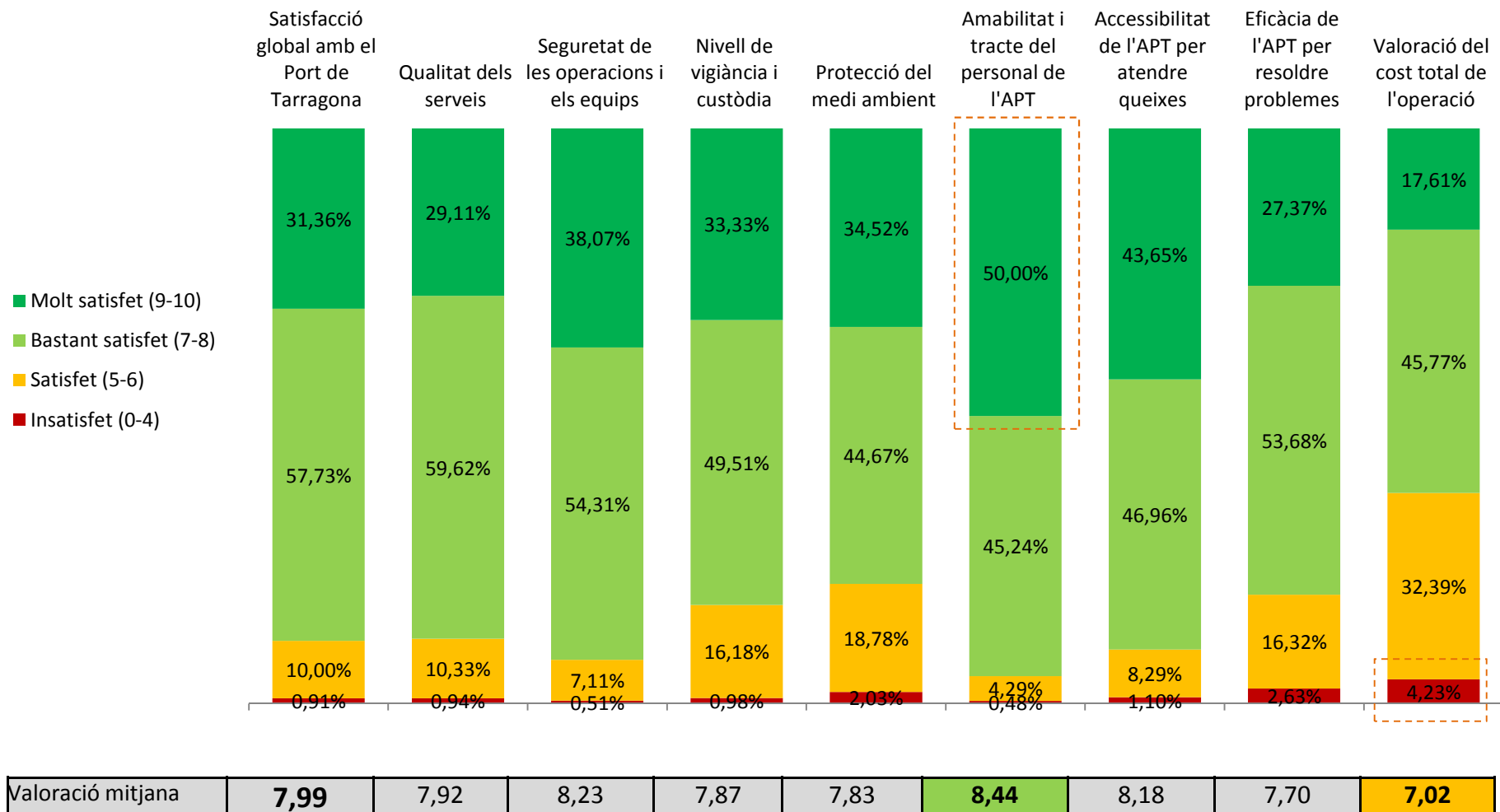
Hi ha un increment en la satisfacció general respecte l'any 2012, ha passat de **7,81** a **7,99**. Un **31,36%** valora el Port de Tarragona amb una puntuació **superior a 9**, mentre que només un **0,91%** dels enquestats li atorguen una puntuació inferior a 5. Cap dels enquestats dona una puntuació inferior a 3.

Com valoren el Port els diferents grups



Els capitans de vaixell són els qui millor valoren el Port. La valoració més baixa la fan les Administracions, igual que en el darrer informe, tot i que la mitjana ha pujat considerablement (6,8 al 2012). Destacar que l'únic col·lectiu en el que una part dels enquestats ha valorat el Port amb puntuació inferior a 5 ha estat els prestadors de serveis.

■ Molt satisfet
 ■ Bastant satisfet
 ■ Satisfet
 ■ Insatisfet



Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les respostes no contestades.

Principals aspectes de satisfacció/insatisfacció



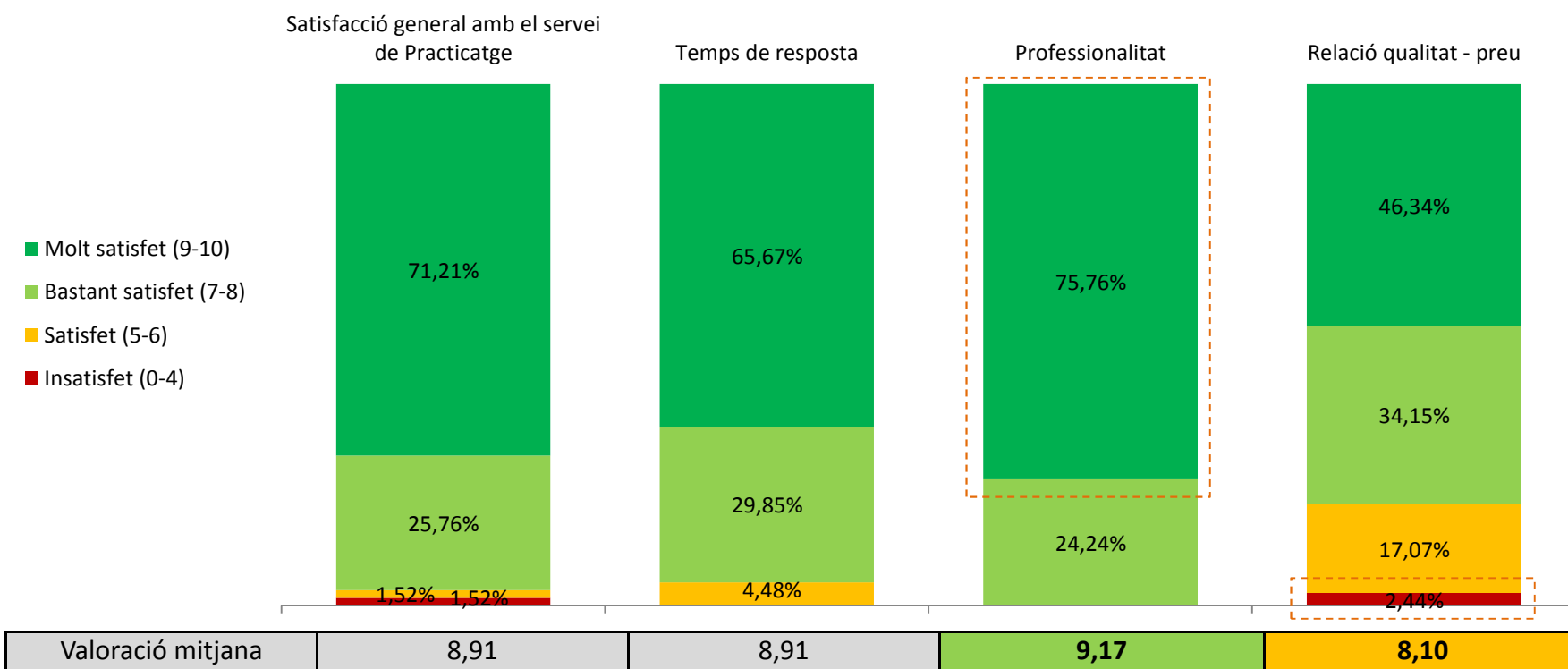
- Amabilitat i tracte del personal de l'APT (9,01%)
- Accessibilitat de l'APT (7,21%)
- Infraestructures i instal·lacions en general (5,41%)
- Adequació de les infraestructures (4,95%)



- Neteja (8,11%)
- Falta d'activitat comercial a les empreses i l'APT (6,76%)
- Preu (6,76%)
- Transport i Trànsit intern (5,41%)
- Connexions transport per carretera (5,41%)
- Manteniment de molls (4,95%)

- SERVEI DE PRACTICATGE 8,91
- SERVEI DE REMOLC **8,92**
- SERVEI D'AMARRATGE 8,89
- SERVEI ALS VAIXELLS 8,47
- SERVEI D'ESTIBA 8,12
- SERVEI AL PASSATGE **6,00**
- SERVEI DUANER 8,02
- PIF 8,16

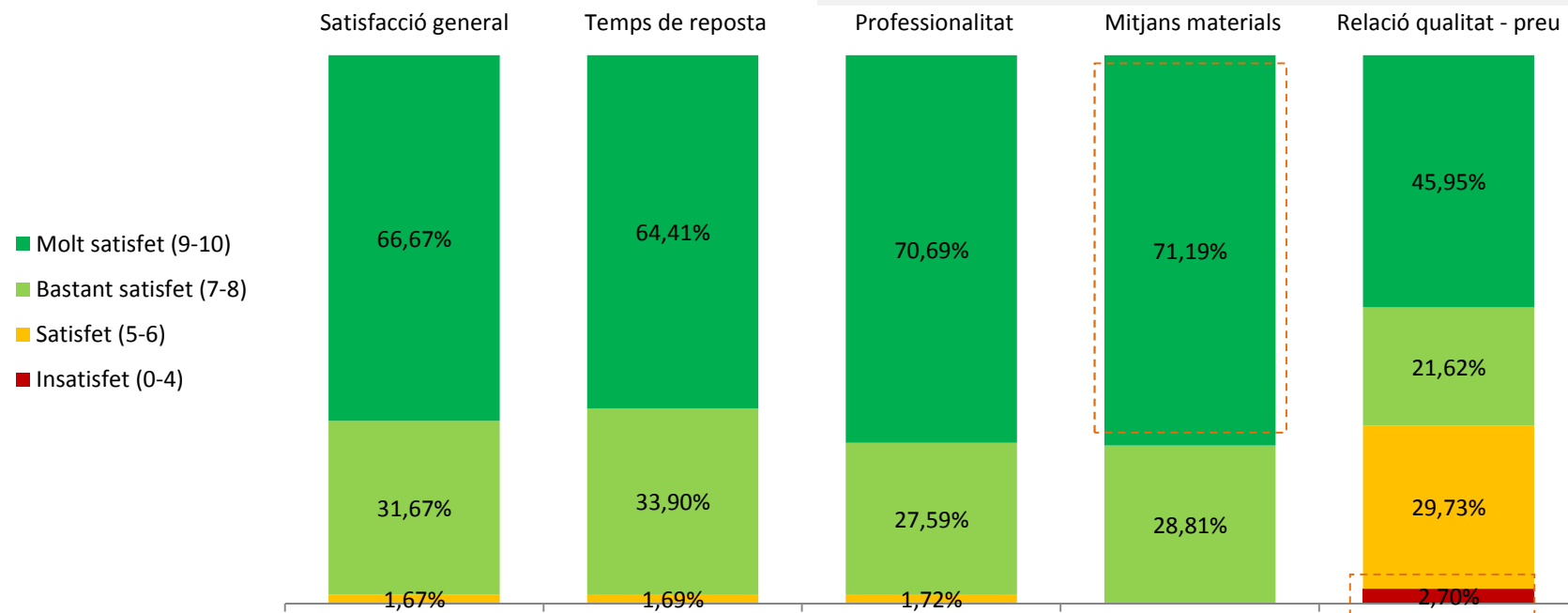
-
- INFRAESTRUCTURES PER A LA NAVEGACIÓ I L'ATRACADA 8,14
 - INFRAESTRUCTURES PER L'EMMAGATZEMATGE 8,11
 - INFRAESTRUCTURES PEL TRANSPORT 7,31
 - INVERSIONS DE L'APT 7,16
 - SERVEI DE MANTENIMENT 7,34



	Satisfacció general	Temps de resposta	Professionalitat	Relació qualitat-preu
NS/NC	0%	0%	3%	36%
Capitans de vaixell	9,62	9,45	9,58	9,69
Consignataris	7,89	8,11	8,54	7,08

Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les respostes no contestades.

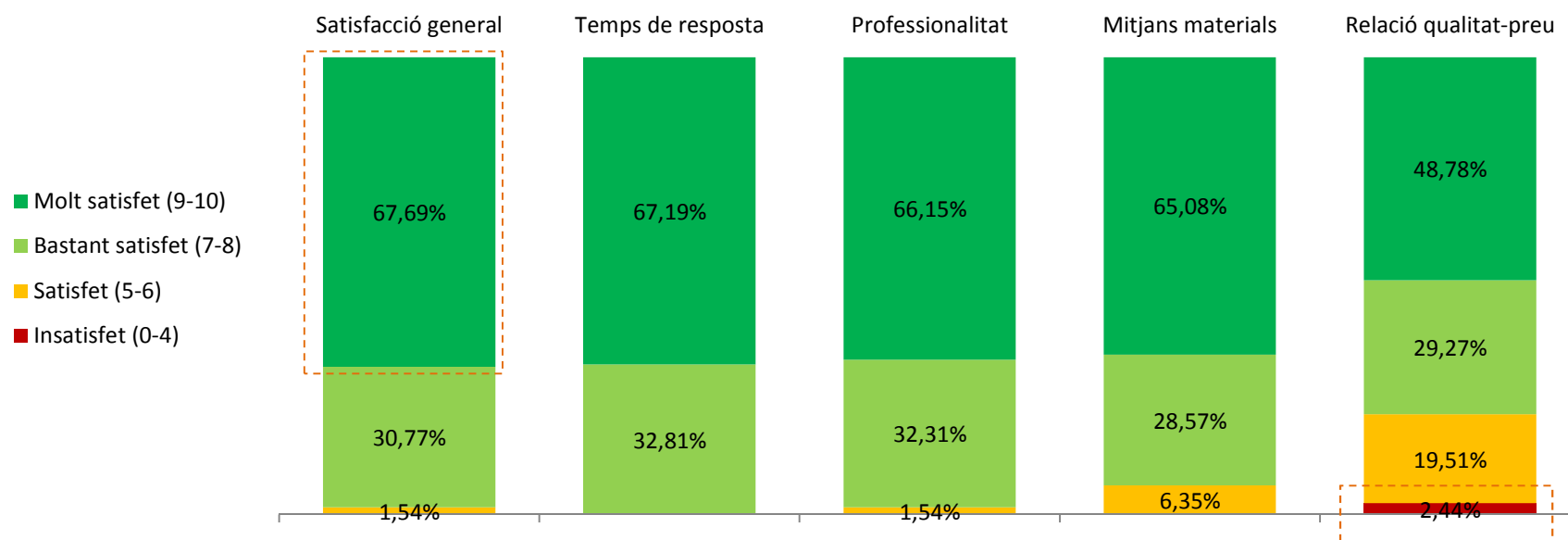
Valoració del servei de remolc



Valoració mitjana	8,92	8,94	9,05	9,00	7,81
-------------------	------	------	-------------	------	-------------

	Satisfacció general	Temps de resposta	Professionalitat	Mitjans materials	Relació qualitat-preu
NS/NC	10%	12%	13%	12%	43%
Capitans de vaixell	9,49	9,44	9,51	9,49	9,77
Consignataris	8,12	8,21	8,35	8,29	6,75

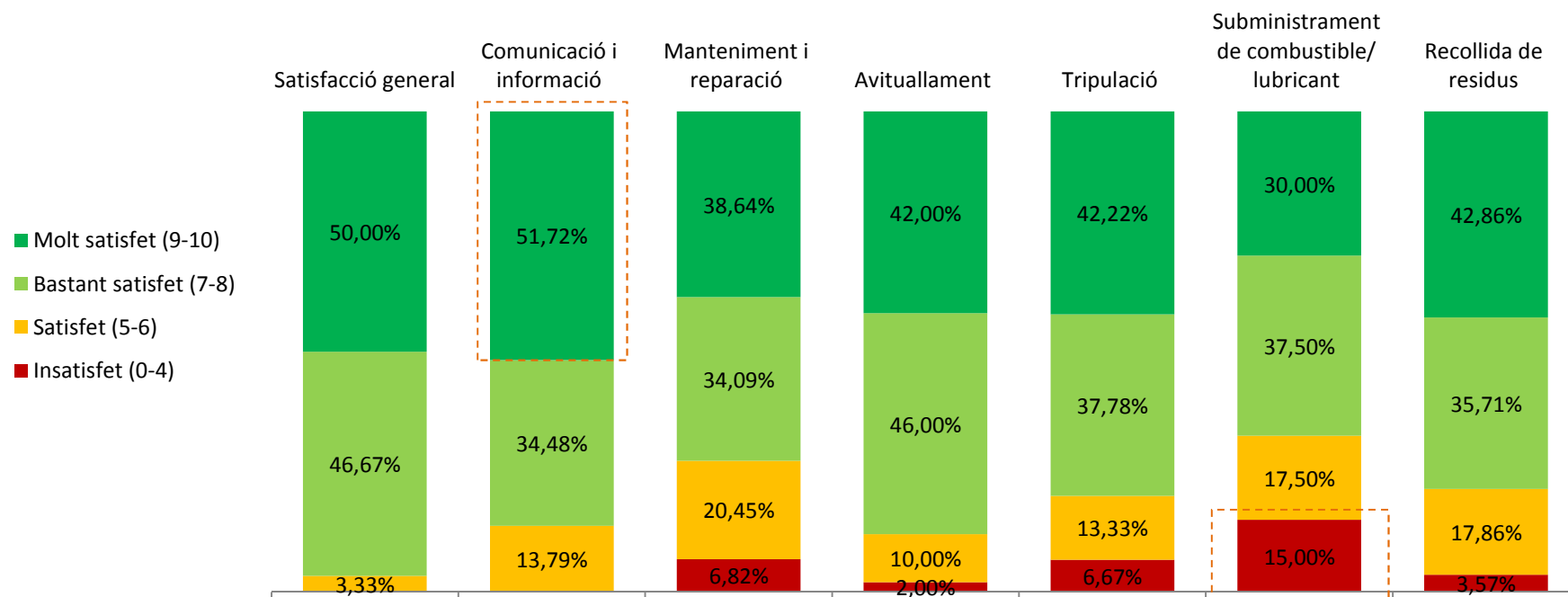
Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les respostes no contestades.



Mitjana valoracions	8,89	8,87	8,85	8,83	7,95
---------------------	------	------	------	------	------

	Satisfacció general	Temps de resposta	Professionalitat	Mitjans materials	Relació qualitat-preu
NS/NC	2,99%	5,26%	3,51%	7,02%	45,61%
Capitans de vaixell	9,26	9,21	9,23	9,32	9,44
Consignataris	8,35	8,38	8,27	8,08	7,00

Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les respostes no contestades.

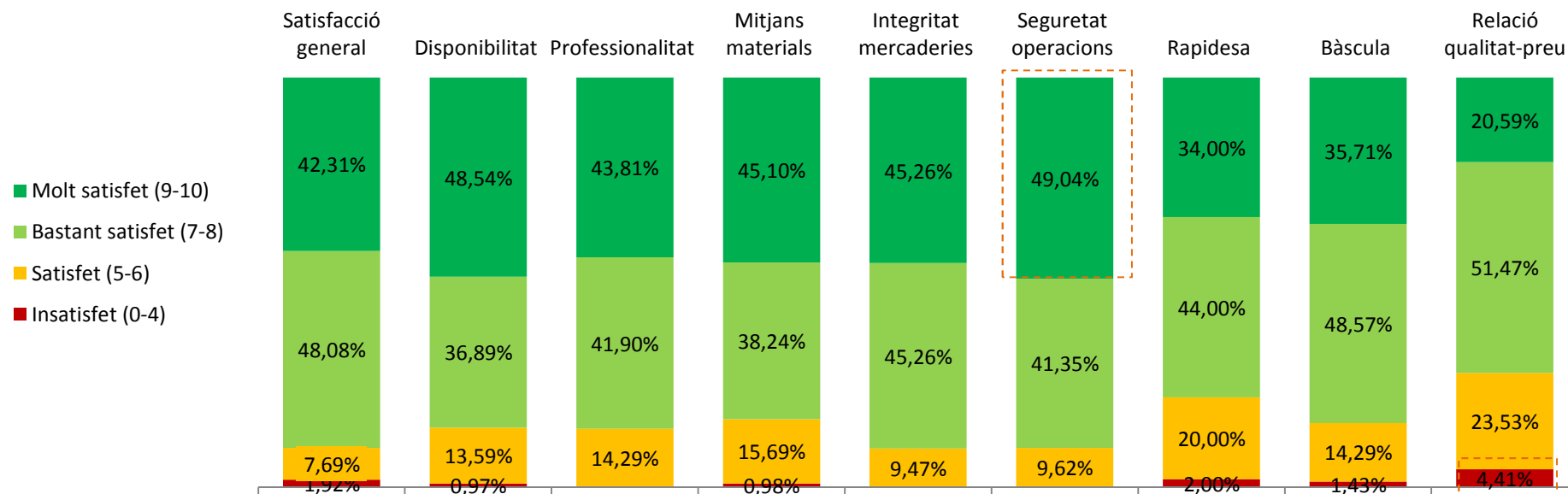


Valoració Mitjana	8,47	8,31	7,52	8,08	7,93	7,13	7,95
-------------------	-------------	------	------	------	------	-------------	------

	Satisfacció general	Comunicació i informació	Manteniment i reparació	Avituallament	Tripulació	Subministrament de combustible/lubricant	Recollida de residus
NS/NC	10,45%	13,43%	34,33%	23,88%	31,34%	40,30%	19,40%
Capitans de vaixell	9,18	9,32	9,47	9,08	8,95	8,38	9,07
Consignataris	7,54	6,88	6,04	7,08	6,96	6,29	6,65

Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les respostes no contestades.

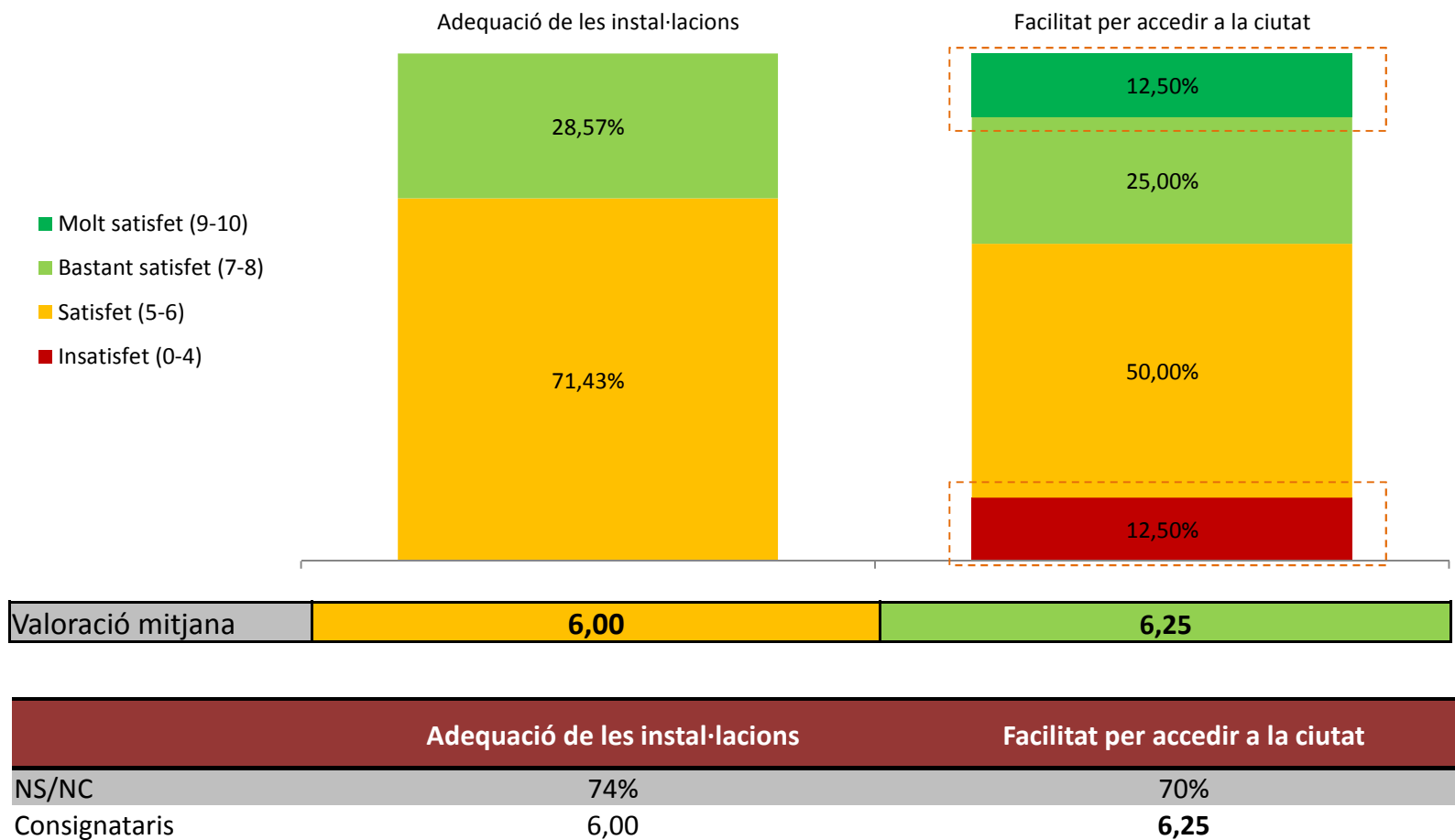
Valoració del servei de càrrega/descàrrega i estiba/desestiba



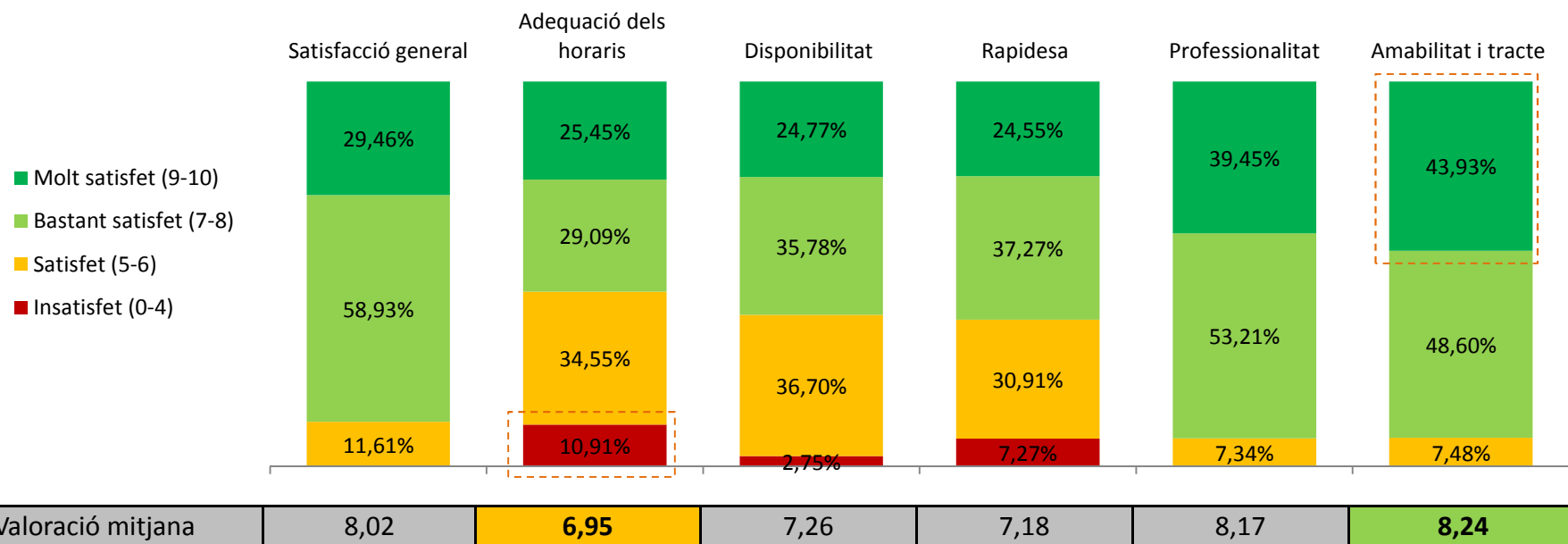
Valoració mitjana	8,12	8,14	8,16	8,17	8,26	8,33	7,71	7,93	7,25
-------------------	------	------	------	------	------	-------------	------	------	-------------

	Satisfacció general	Disponibilitat	Professionalitat	Mitjans materials	Integritat mercaderies	Seguretat operacions	Rapidesa	Bàscula	Relació qualitat-preu
NS/NC	33,55%	34,19%	32,90%	34,84%	39,35%	33,55%	36,13%	55,48%	55,48%
Capitans de vaixell	9,11	9,21	9,20	9,22	9,31	9,14	8,90	9,00	9,25
Clients Finals	7,58	7,67	7,71	7,48	7,63	7,78	7,25	7,84	6,32
Concessionaris	8,00	8,25	7,75	7,73	7,91	7,91	7,64	7,67	7,11
Consignataris	7,86	7,68	7,64	7,86	7,90	7,91	7,41	7,54	7,20
Transportistes	6,83	6,64	7,42	7,75	8,23	8,15	6,38	7,17	7,43

Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les preguntes no contestades.

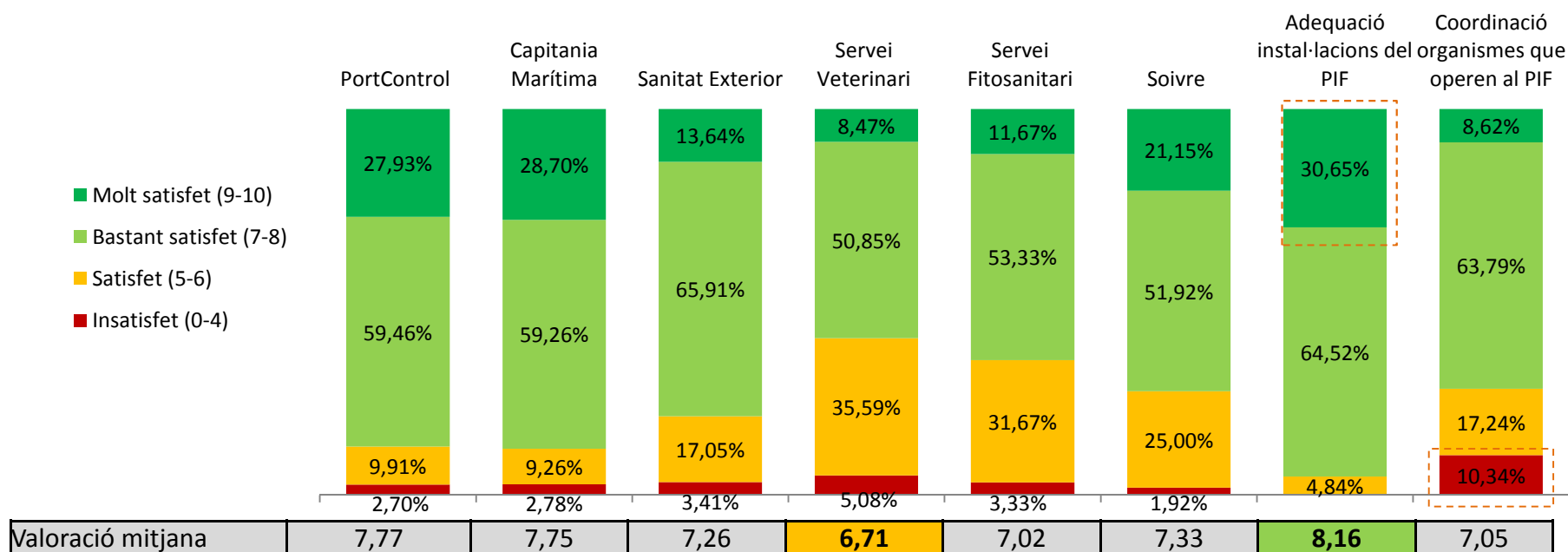


Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les preguntes no contestades.



	Satisfacció general	Adequació dels horaris	Disponibilitat	Rapidesa	Professionalitat	Amabilitat i tracte
NS/NC	31,10%	32,93%	33,54%	32,93%	33,54%	34,76%
Agents de Duanes	8,00	6,50	7,25	6,71	8,63	8,75
Capitans de vaixell	9,62	9,65	9,70	9,67	9,71	9,80
Clients Finals	7,62	6,55	6,71	7,00	7,71	7,78
Concessionaris	7,68	6,38	6,71	6,38	7,71	7,71
Consignataris	7,46	5,81	6,50	6,27	7,60	7,72
Transportistes	8,00	7,33	6,83	6,67	8,33	8,50

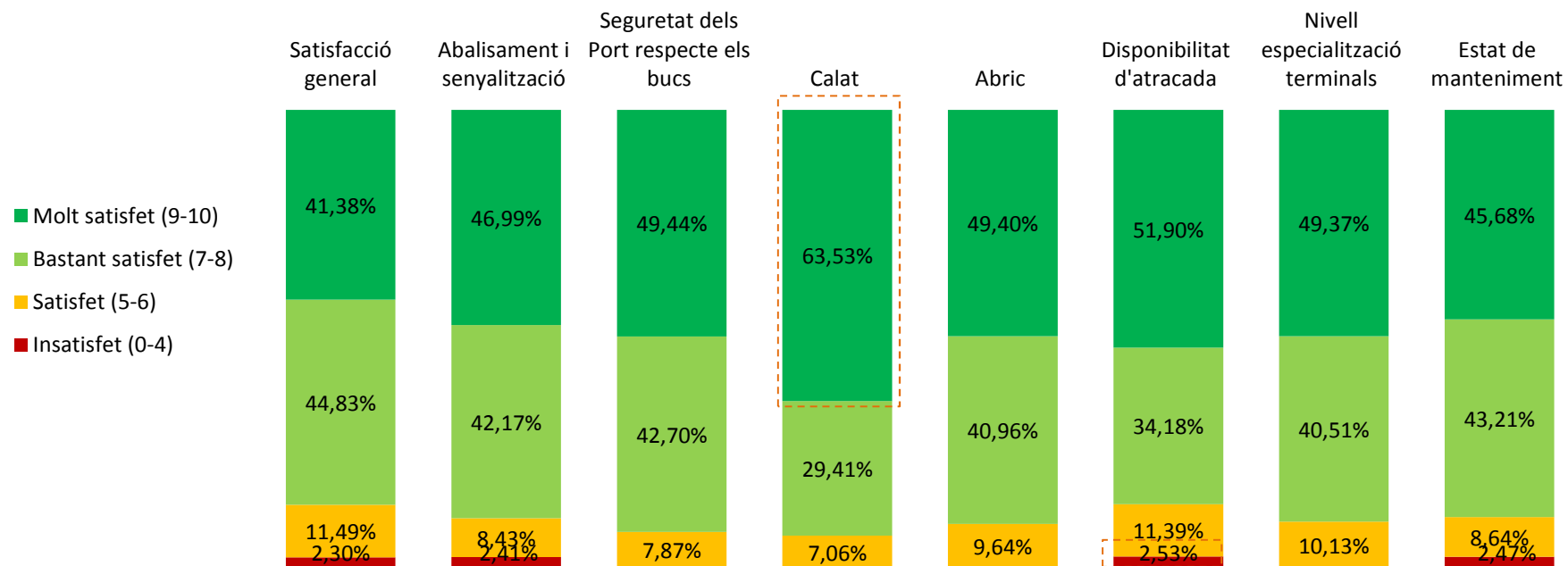
Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les preguntes no contestades.



	PortControl	Capitania Marítima	Sanitat Exterior	Servei Veterinari	Servei Fitosanitari	Soivre	Adequació instal·lacions del PIF	Coordinació organismes que operen al PIF
NS/NC	38,42%	38,98%	50,28%	66,67%	66,10%	70,62%	31,07%	67,23%
Agents duanes	8,33	7,50	8,00	7,83	8,00	9,00	9,60	8,00
Clients finals	7,50	7,89	7,36	7,18	7,42	7,70	7,50	7,25
Concessionaris	7,75	7,85	7,40	6,00	6,60	6,57	8,57	6,00
Consignataris	7,74	7,63	6,88	6,27	7,00	7,25	8,27	6,93
Estibadors	7,67	7,67	7,17	5,67	6,00	6,25	9,00	6,33
Prestadors serveis	7,77	7,70	7,33	7,33	6,71	6,86	7,69	7,09
Transportistes	8,60	8,00	7,67	7,33	7,33	7,50	8,00	7,50

Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les preguntes no contestades.

Valoració infraestructures per a la navegació i l'atracada

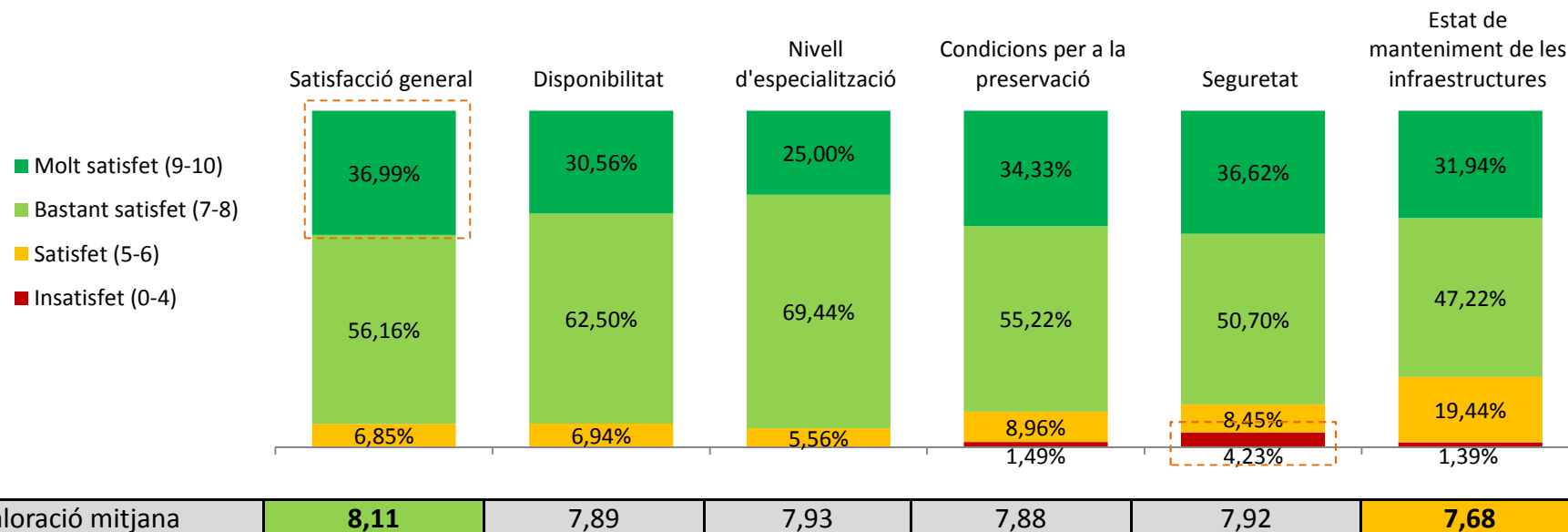


Valoració mitjana	8,14	8,33	8,51	8,81	8,47	8,32	8,41	8,25
-------------------	-------------	------	------	-------------	------	------	------	------

	Satisfacció general	Abalisament i senyalització	Seguretat dels Port respecte els bucs	Calat	Abric	Disponibilitat d'atracada	Nivell especialització terminals	Estat de manteniment
NS/NC	26,27%	29,66%	24,58%	27,97%	29,66%	29,66%	33,90%	32,20%
Administracions	8,00	6,50	7,00	8,00	8,00	8,00	7,00	7,50
Capitans de vaixell	9,14	9,15	9,20	9,54	9,20	9,35	9,38	9,33
Consignataris	7,85	7,86	8,00	8,41	8,13	8,04	7,96	7,85
Prestadors de Serveis	6,82	7,40	7,90	8,05	7,37	6,38	7,29	6,65

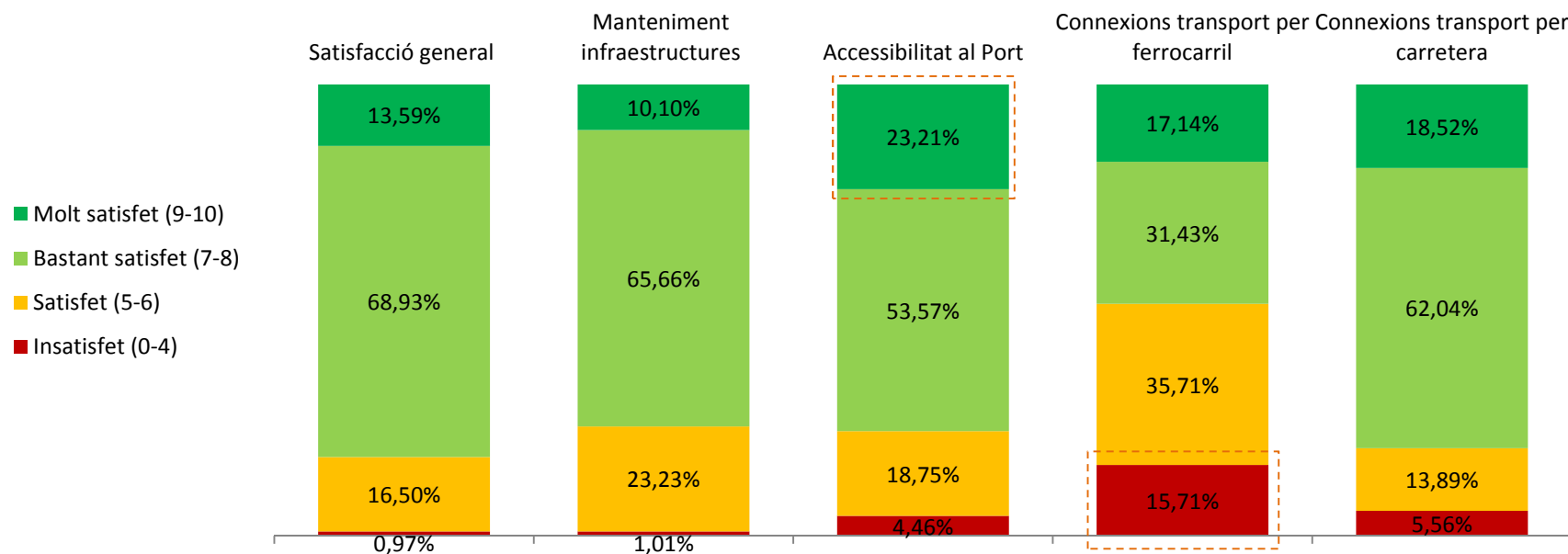
Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les preguntes no contestades.

Valoració infraestructures per l'emmagatzematge



	Satisfacció general	Disponibilitat	Nivell d'especialització	Condicions per a la preservació	Seguretat	Estat de manteniment de les infraestructures
NS/NC	45,59%	47,06%	47,06%	50,74%	47,79%	47,06%
Administracions	7,50	8,67	8,00	8,00	8,00	7,50
Agents duanes	9,00	8,33	9,00	9,33	9,00	8,50
Clients finals	7,96	7,72	7,68	7,48	7,70	7,36
Concessionaris	8,38	8,15	8,00	8,10	8,00	7,85
Consignataris	8,15	7,71	7,93	8,07	8,14	8,00
Estibadors	8,00	9,00	8,33	8,00	7,33	8,00
Transportistes	8,17	7,55	8,08	7,82	7,82	7,67

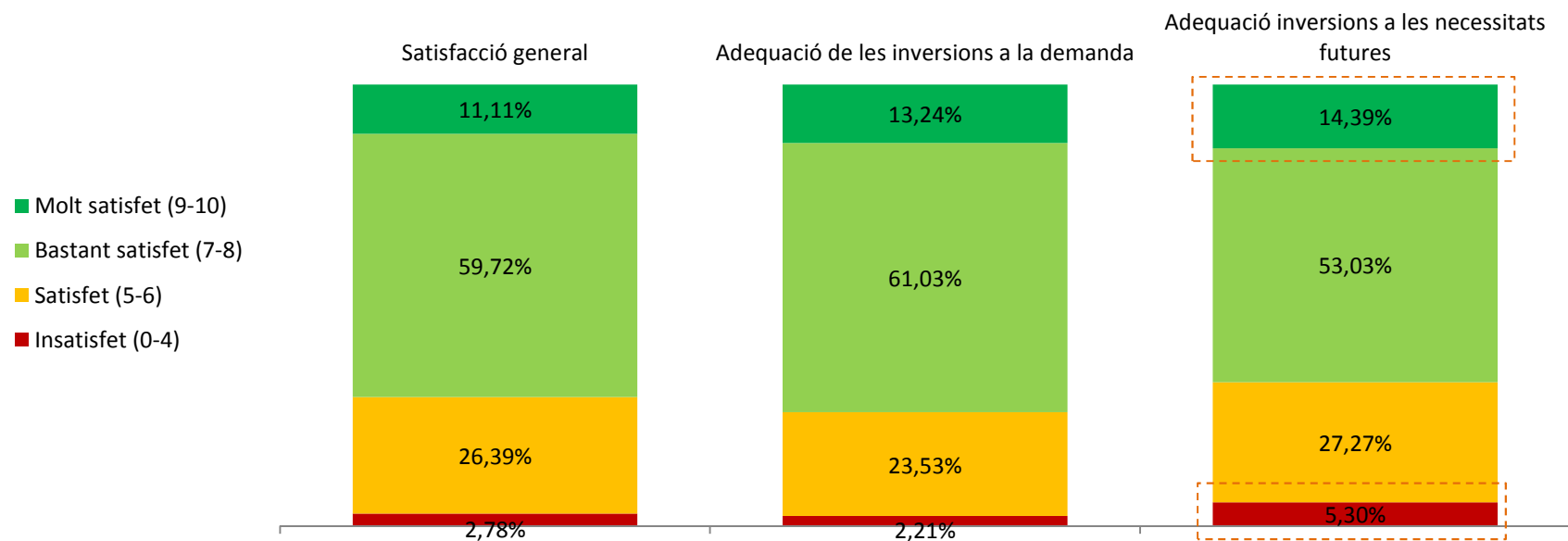
Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les preguntes no contestades.



Valoració mitjana	7,31	7,19	7,37	6,54	7,36
-------------------	------	-------------	------	------	------

	Satisfacció general	Manteniment infraestructures	Accessibilitat al Port	Connexions transport per ferrocarril	Connexions transport per carretera
NS/NC	20,31%	23,44%	13,28%	45,31%	16,41%
Administracions	7,67	6,67	8,00	7,33	8,00
Clients finals	7,07	6,97	7,45	6,20	7,26
Concessionaris	7,08	7,00	6,97	6,07	7,11
Consignataris	7,42	7,53	7,55	6,62	7,47
Estibadors	7,00	6,33	6,86	6,67	6,57
Transportistes	8,00	7,83	7,74	8,00	7,95

Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les preguntes no contestades.

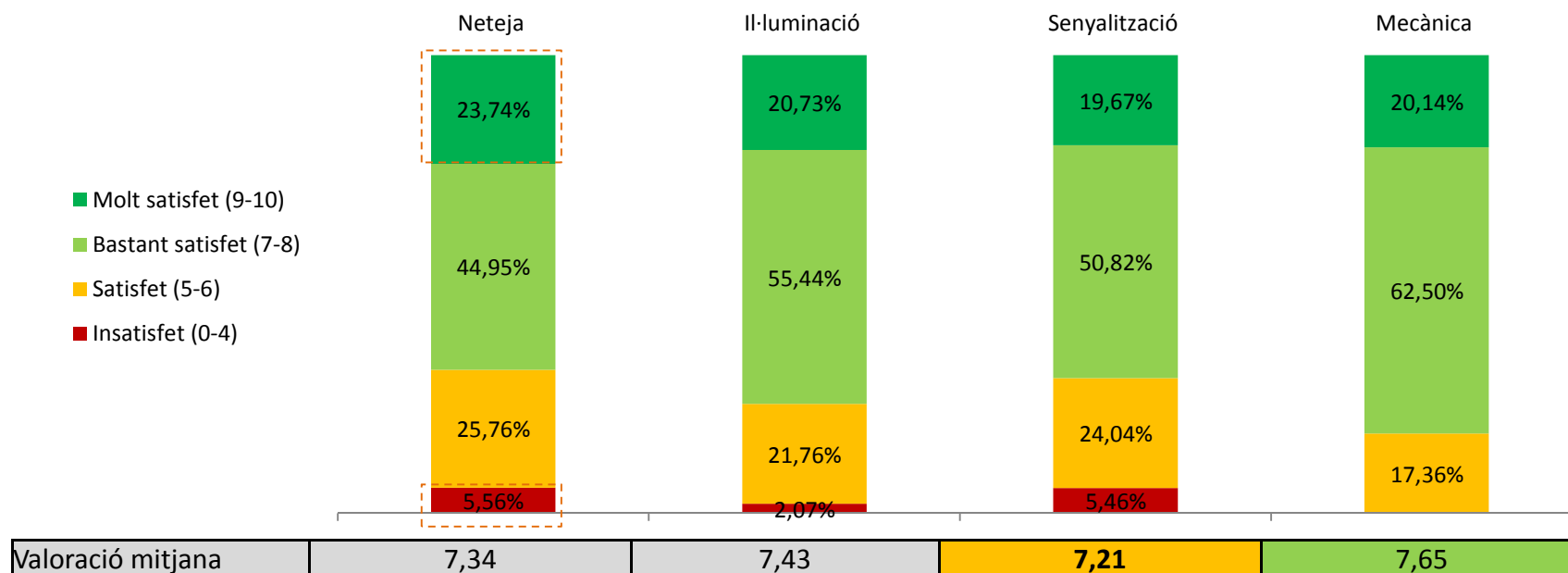


Valoració mitjana	7,16	7,16	7,01
-------------------	-------------	-------------	-------------

	Satisfacció general	Adequació inversions a la demanda	Adequació inversions a les necessitats futures
NS/NC	17,82%	22,41%	24,71%
Administracions	8,40	7,60	8,40
Clients finals	6,75	7,00	6,79
Concessionaris	7,16	7,25	7,13
Consignataris	6,96	6,92	6,54
Estibadors	6,71	6,71	6,29
Prestadors serveis	7,20	7,13	7,03
Transportistes	8,00	7,92	7,77

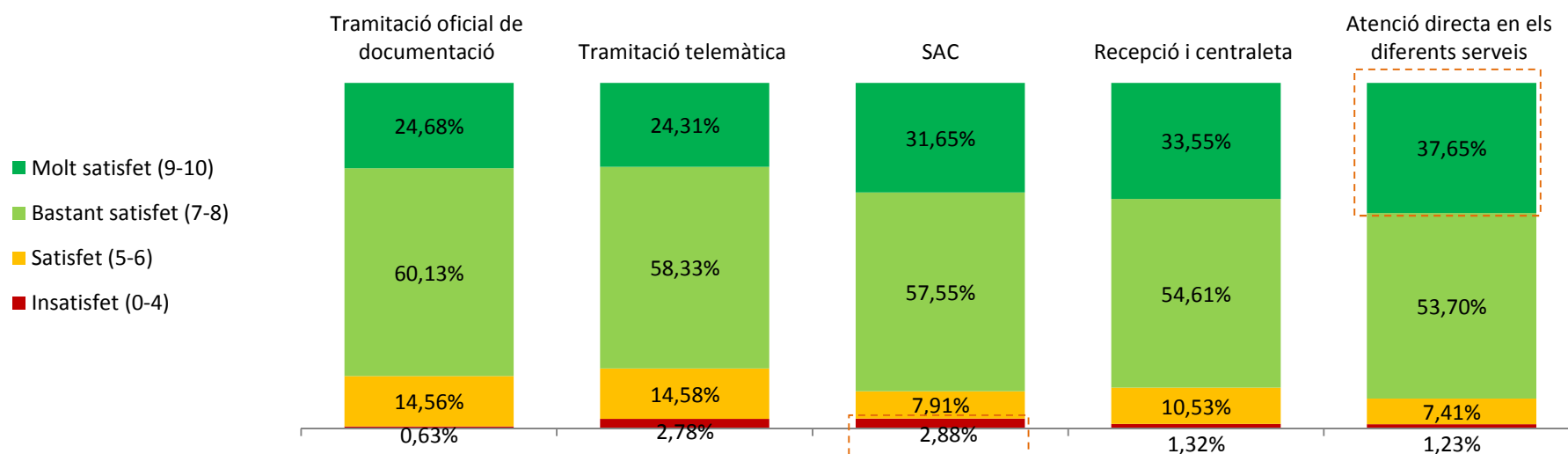
Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les preguntes no contestades.

Valoració servei de manteniment



	Neteja	Il·luminació	Senyalització	Mecànica
NS/NC	10,81%	13,06%	17,57%	34,68%
Administracions	7,20	7,75	6,40	7,00
Agents duanes	7,57	7,50	7,57	8,00
Capitans vaixells	9,00	9,06	8,65	9,43
Clients finals	6,93	7,04	7,14	7,57
Concessionaris	6,60	6,72	7,03	7,53
Consignataris	7,15	6,85	6,63	7,04
Estibadors	5,93	6,29	6,43	7,33
Prestadors serveis	7,00	7,10	7,17	7,28
Transportistes	7,50	7,79	7,63	8,24

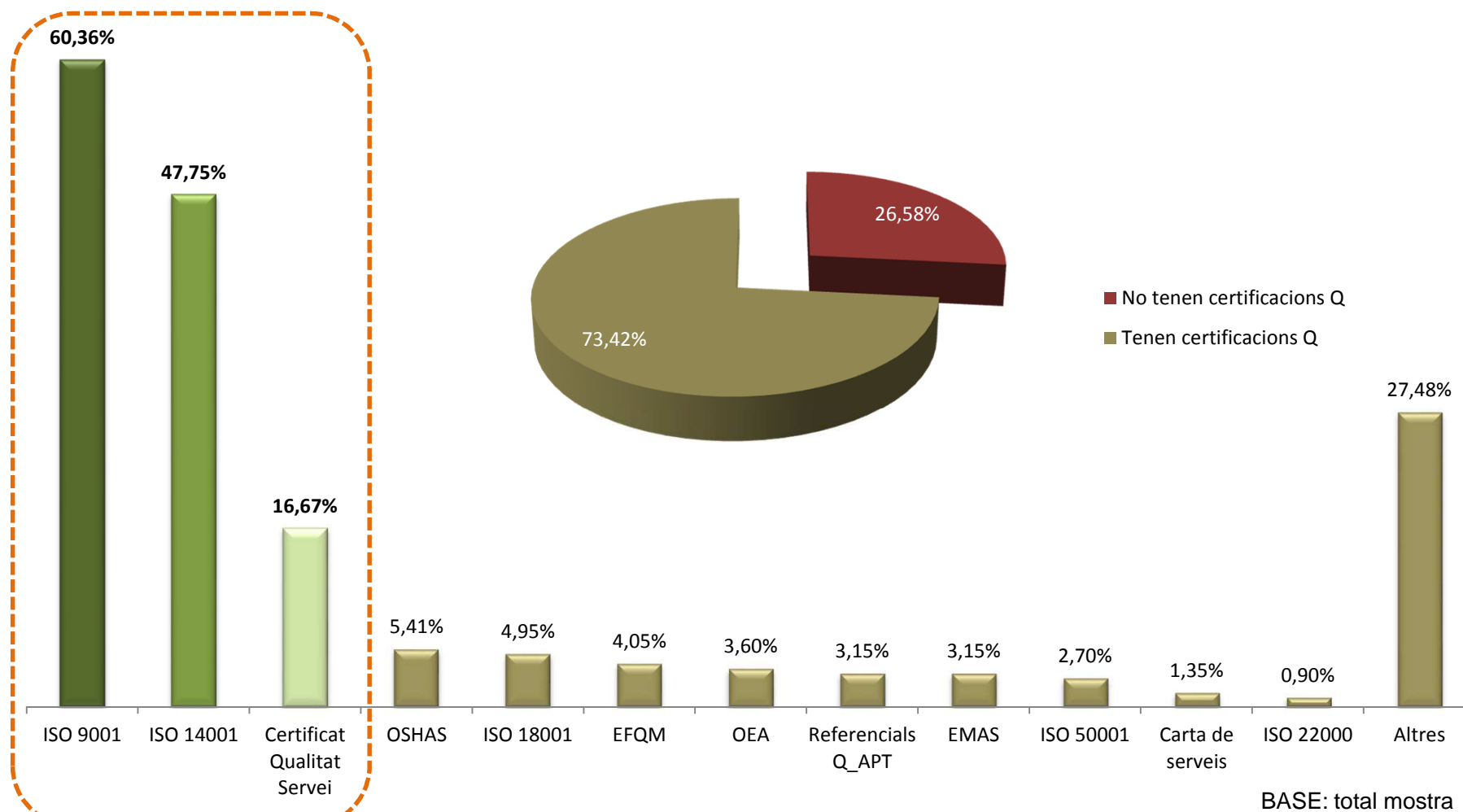
Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les preguntes no contestades.



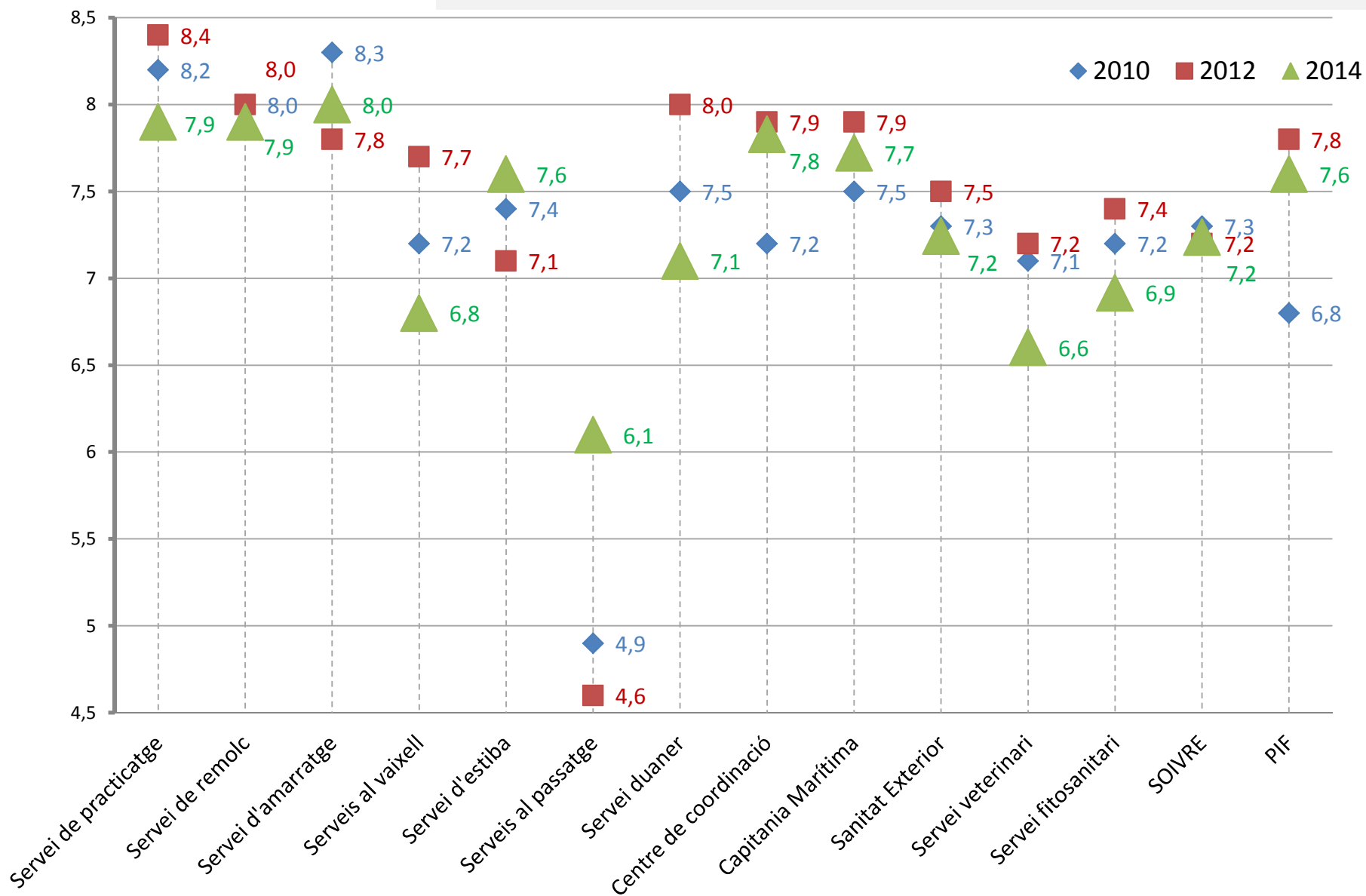
Valoració mitjana	7,73	7,68	7,87	7,88	7,99
-------------------	------	-------------	------	------	-------------

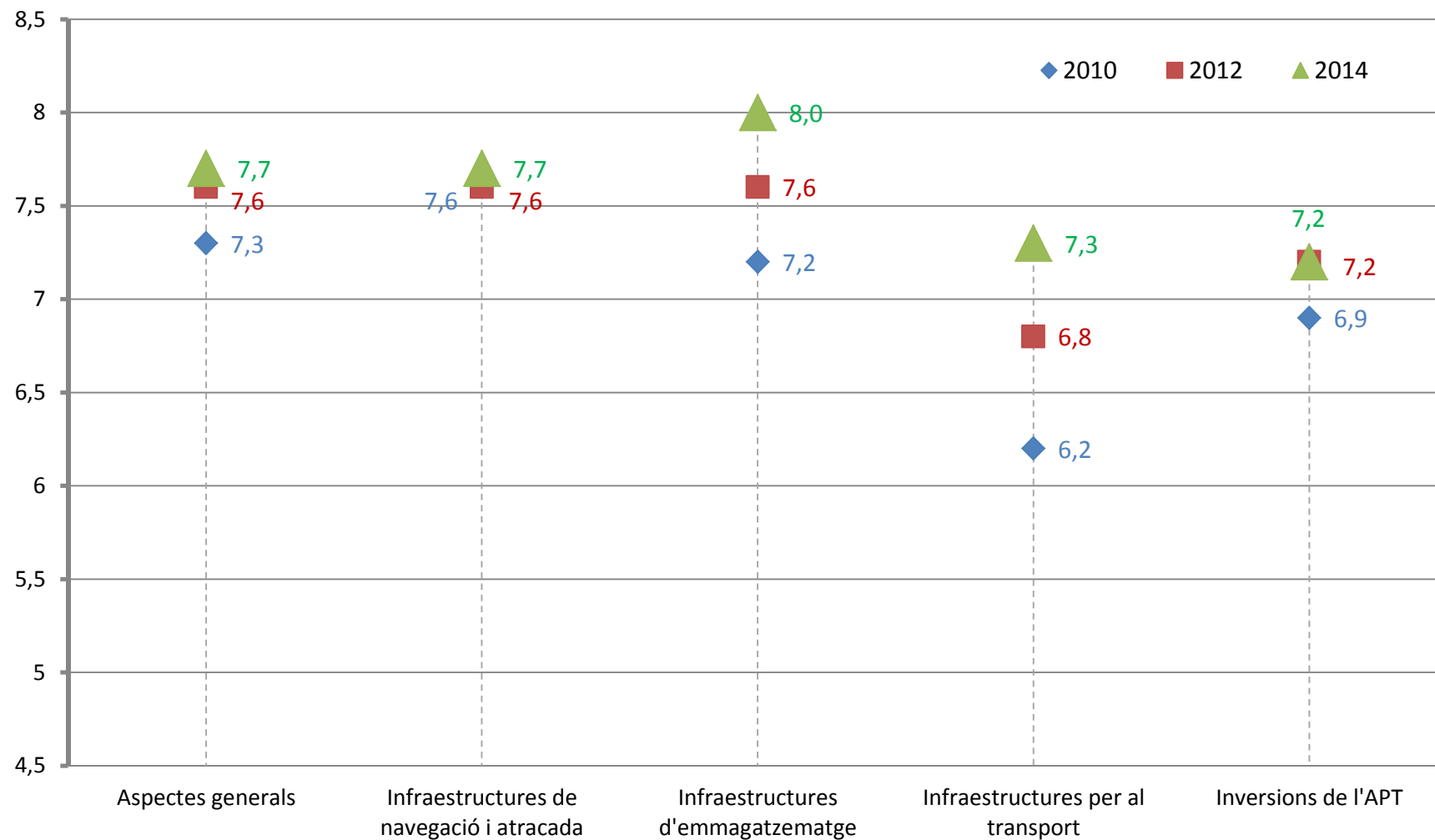
	Tramitació oficial de documentació	Tramitació telemàtica	SAC	Recepció i centraleta	Atenció directa en els diferents serveis
NS/NC	14,29%	21,98%	24,73%	17,58%	12,09%
Administracions	7,00	7,67	NC	7,60	7,60
Agents duanes	8,33	8,67	8,67	8,29	8,43
Clients finals	7,52	7,57	7,63	7,38	7,88
Concessionaris	7,73	7,68	8,22	8,03	8,15
Consignataris	7,56	7,22	7,72	7,88	7,70
Estibadors	7,86	7,86	8,14	8,14	8,29
Prestadors serveis	7,84	7,71	7,58	7,81	8,00
Transportistes	8,00	8,13	8,14	8,27	8,12

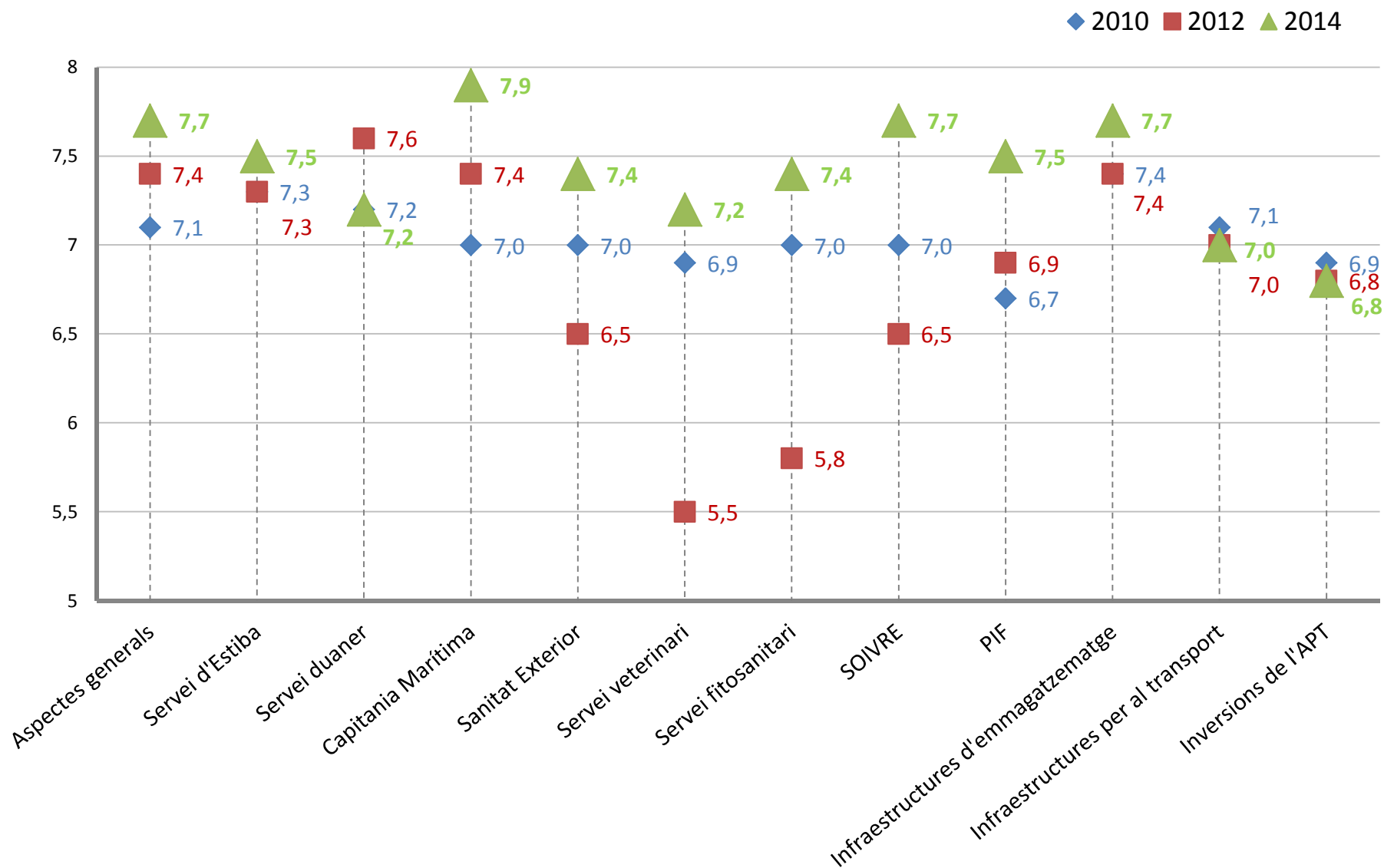
Pel càlcul de les mitjanes no s'han tingut en compte les preguntes no contestades.

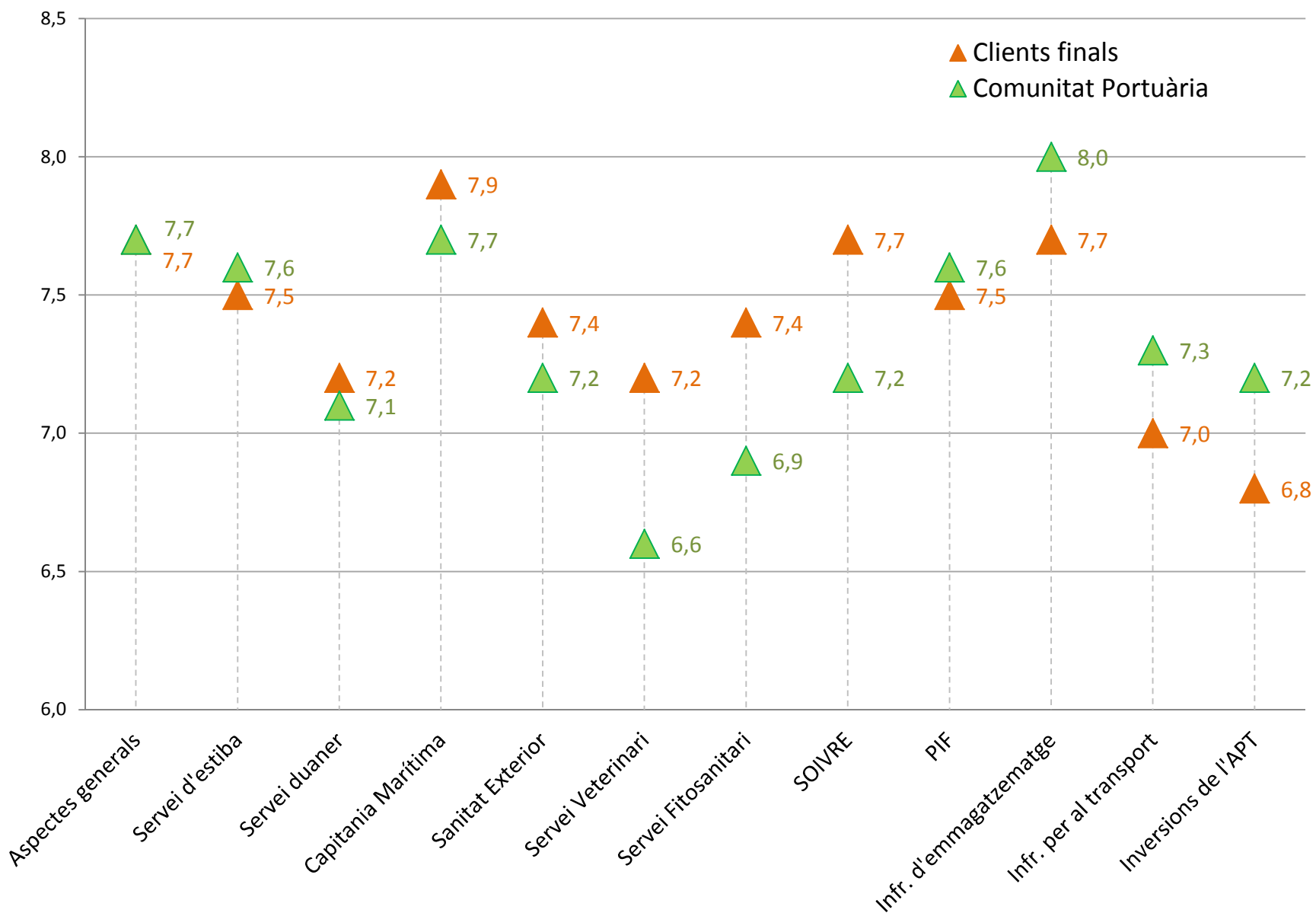


Un 73,42% de les empreses tenen algun tipus de certificació de qualitat. El 60,36% compta amb la **ISO 9001** (5 punts més que a l'estudi de 2012) i el 47,75% ha obtingut la **ISO 14001** (més de 12 punts d'increment respecte 2012).









AVÍS LEGAL:

La propietat intel·lectual de la informació continguda en el present document (textos, imatges, logotips, esquemes, dissenys, símbols, dibuixos, fotografies, dades, notes, etc) és de l'Autoritat Portuària de Tarragona.

Està totalment prohibida la còpia, reproducció, lloguer o distribució a terceres persones amb finalitat comercial o d'altra índole d'aquests continguts, bé parcial o total, així com el seu ús en general.

Qualsevol ús haurà d'estar subjecte a la prèvia autorització de l'Autoritat Portuària de Tarragona.