

1ra. REUNIÓN DEL COMITÉ DE ATENCIÓN AL CLIENTE

REVISIÓN DEL PERIODO
Enero – Diciembre 2008 vs 2009

22 de Enero de 2010



Trabajando
para ser los
primeros



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Puerto de Ensenada

Periodo de Aplicación: Ene–Dic/2009
 Total de Encuestas Aplicadas: 90

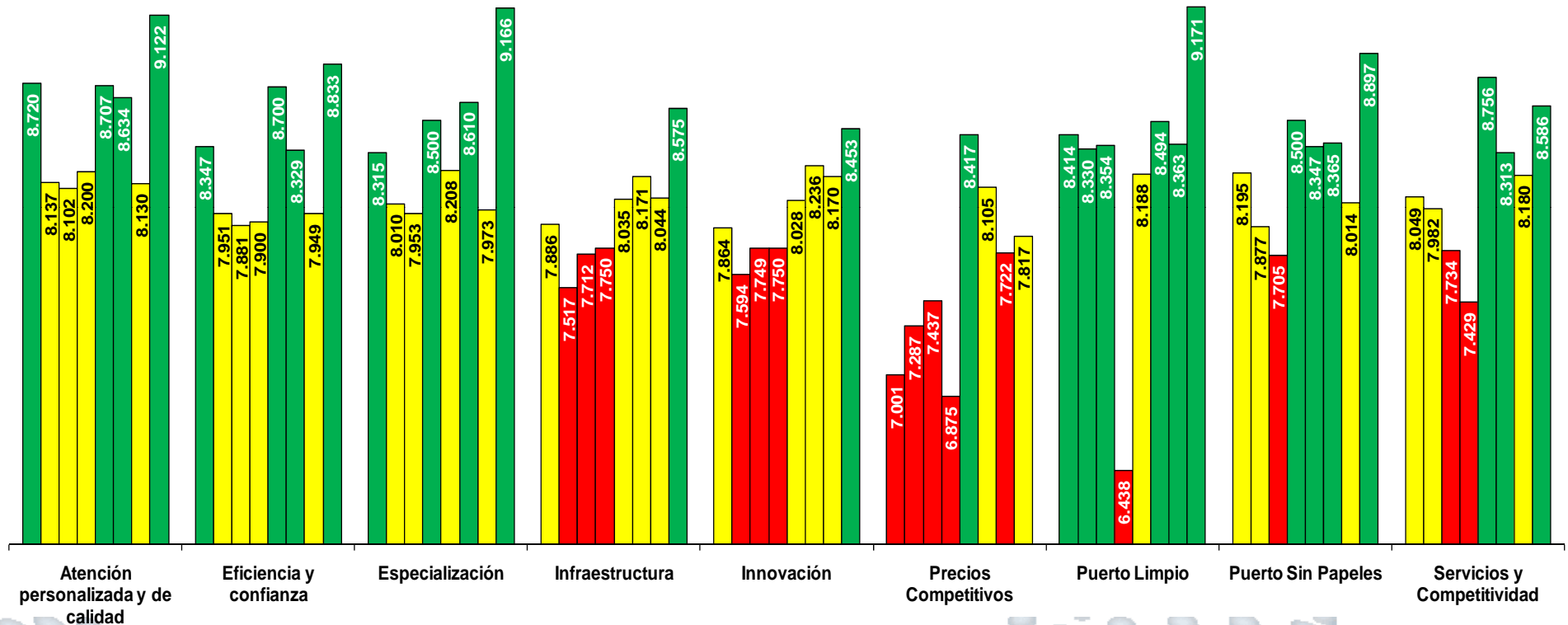
Meta: 8.7

INDICE DE PERCEPCIÓN DEL PUERTO

2009
8.384

2008
7.873

Análisis por periodo: Propuesta de Valor



Trabajando para ser los **primeros**



Vivir Mejor
SCT

Propuesta de Valor Acumulado Ene-Dic 08 vs Ene-Dic 09

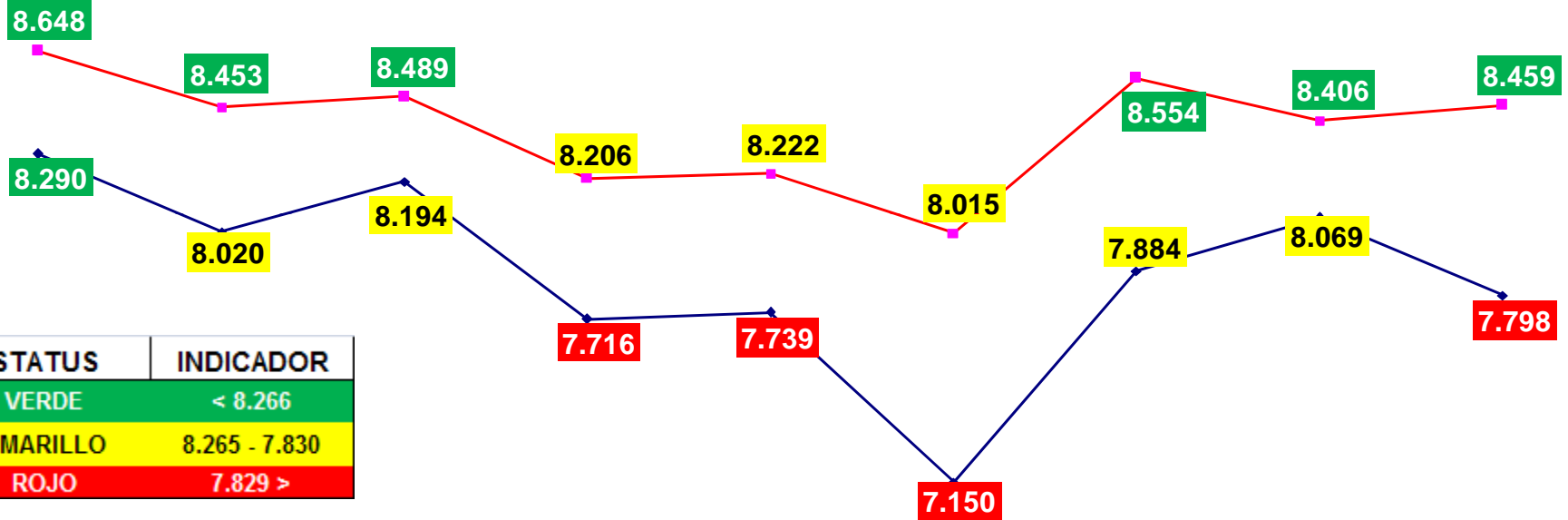
Puerto de Ensenada

Meta: 8.7

INDICE DE PERCEPCIÓN DEL PUERTO

2009	2008
8.384	7.873

Analisis de Propuesta de Valor
Acumulado Ene-Dic 08 vs Ene-Dic 09



STATUS	INDICADOR
VERDE	< 8.266
AMARILLO	8.265 - 7.830
ROJO	7.829 >

Atención personalizada y de calidad Eficiencia y confianza Especialización Infraestructura Innovación Precios Competitivos Puerto Limpio Puerto Sin Papeles Servicios y Competitividad

—●— Ene-Dic 08 —■— Ene-Dic 09



Trabajando
para ser los
primeros



Satisfacción del Cliente Reactivos Críticos

Puerto de Ensenada

	ENE-MAR 08	ABR-JUN 08	JUL-SEP 08	OCT-DIC 08	ENE-MAR 09	ABR-JUN 09	JUL-SEP 09	OCT -DIC 09	Ene-Dic 08	Ene-Dic 09	Var.
NO ENCUESTAS	28	32	43	3	12	29	30	19	Acum	Acum	
26. Remolque	7.313	7.231	7.500	7.750	8.375	7.938	7.469	7.833	7.448	7.904	6%
17. Las vialidades internas y externas del Puerto son adecuadas	8.232	7.664	8.088	7.750	7.958	7.749	7.972	8.167	7.934	7.961	0%
24. Muellaje	7.300	7.250	7.452	6.250	8.208	8.204	7.818	7.750	7.063	7.995	13%
27. Pilotaje	6.500	7.141	7.527	7.000	8.875	7.938	7.542	7.700	7.042	8.014	14%
25. Puerto	7.188	7.314	7.296	7.000	8.500	8.142	7.702	7.800	7.199	8.036	12%
16. Hay tiempos de espera por falta de espacios o equipos	6.855	7.434	7.235	8.500	7.958	7.996	7.533	8.706	7.506	8.048	7%
23. Atraque	7.056	7.357	7.488	6.250	8.125	8.204	7.890	8.000	7.038	8.055	14%
19. Se ofrecen nuevos servicios en el Puerto, al menos una vez por año	7.329	7.567	7.476	8.500	7.917	7.929	8.113	8.385	7.718	8.086	5%
22. Almacenaje	6.653	7.432	7.356	7.000	8.417	8.204	7.913	7.818	7.110	8.088	14%
18. Como califica el mantenimiento de las instalaciones portuarias	8.524	7.542	7.700	7.000	7.992	8.034	8.133	8.263	7.691	8.106	5%

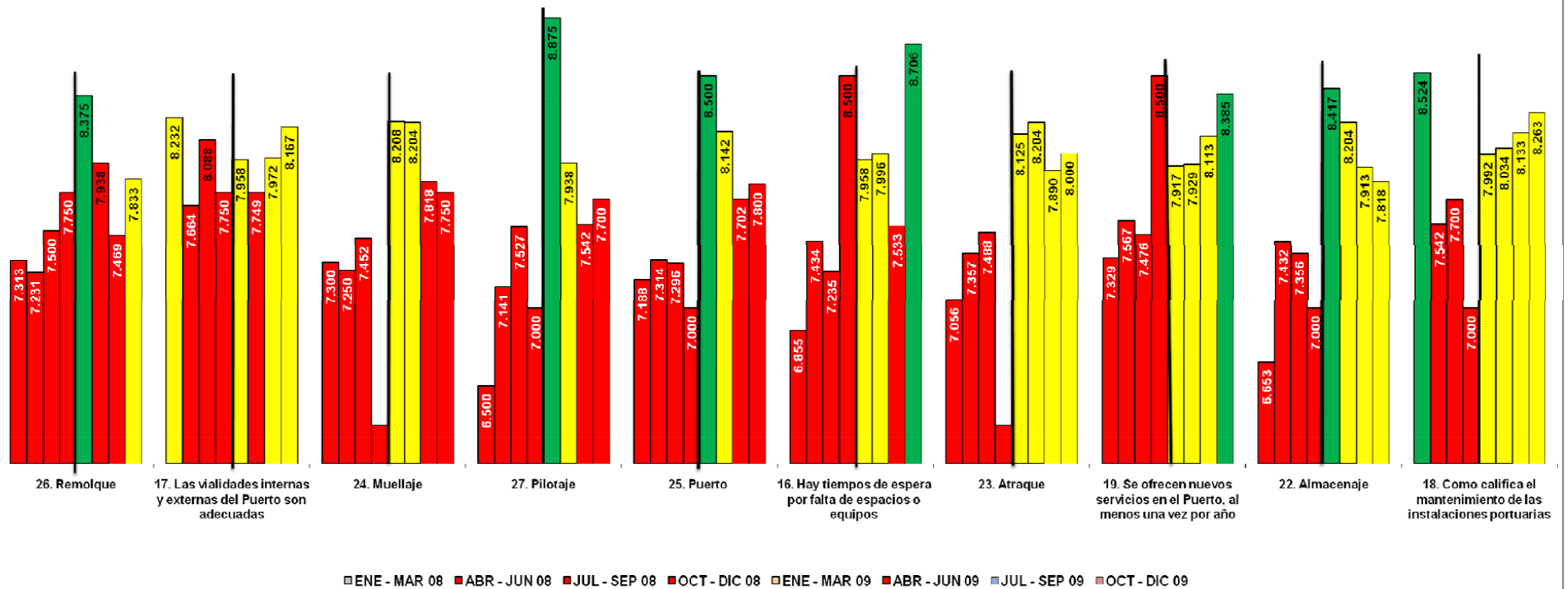


Trabajando
para ser los
primeros



Vivir Mejor
SCT

Reactivos criticos: Satisfaccion del Cliente



Satisfacción del Cliente Mejores reactivos

Puerto de Ensenada

	ENE - MAR 08	ABR - JUN 08	JUL - SEP 08	OCT - DIC 08	ENE - MAR 09	ABR - JUN 09	JUL - SEP 09	OCT - DIC 09	Ene-Dic 08	Ene-Dic 09	Var.
2. El trato recibido fue cordial y amable	8.741	8.393	8.294	7.750	9.008	9.178	8.438	9.474	8.295	9.024	9%
9. La seguridad en la operación del Puerto ha sido adecuada	8.855	8.133	7.867	7.750	9.125	8.713	8.219	9.222	8.151	8.820	8%
1. Se le atendió con disponibilidad y oportunidad	8.683	8.228	8.701	8.500	8.825	8.845	8.250	9.316	8.528	8.809	3%
41. Cual sería su percepción sobre los servicios del Puerto	8.250	8.167	8.030	7.750	8.917	8.719	8.310	8.733	8.049	8.670	8%
30. El área del malecón se encuentra en buena condiciones	8.296	8.381	8.016	7.000	8.292	8.625	8.530	9.158	7.923	8.651	9%
11. Los servicios que ofrece el Puerto son los necesarios para su negocio	8.342	8.074	8.093	7.750	8.583	8.527	8.194	9.263	8.065	8.642	7%
10. En general, como califica el desempeño de las autoridades que le atendieron	8.700	8.183	8.424	7.750	9.000	8.344	7.856	9.059	8.264	8.565	4%
31. Los oficinas y edificios tiene buena presentación	8.042	8.589	8.997	4.000	7.700	8.604	8.552	9.368	7.407	8.556	16%
28. Los muelles y áreas publicas del Puerto se encuentran en condiciones adecuadas	8.682	8.134	8.484	7.750	8.392	8.310	8.323	9.158	8.263	8.546	3%
40. En general, como evalúa los servicios que le brindó el Puerto	8.058	8.110	8.281	7.750	8.708	8.458	8.280	8.722	8.050	8.542	6%



Trabajando
para ser los
primeros



Vivir Mejor
SCT

REPORTE DE QUEJAS

Puerto de Ensenada

REPORTE DE QUEJAS, PERIODO OCT-DIC/09

	#	FECHA d/m/a	CLIENTE	TIPO CLIENTE	RESPONSABLE	QUEJA	SEGUIMIENTO	FECHA CIERRE	STATUS
OCT. 09	1	8/10/2009	NIZA QUIBRERA	Bronce	J.C. OCHOA Comercialización	Eventos de Ventana al Mar, dejar fuera a su negocio y merma sus ganancias	J.C. Ochoa por medio de correo E. sugiere darle los datos de los eventos tanto privados como públicos y contacten a los organizadores para que sea considerada en los eventos	14 oct. 09	100%
NOV	2	03/11/2009	ISAAC PTANICK	Bronce Plus	VIVANCO/ NOE/SANTIAGO (Operaciones)	El barco Ensenada Clipper invade canal de naveg. hacia Gordo's, y complica la navegac. en la zona	J.C. Vivanco por medio de Oficio APIENS/1107/09, de 04 Nov.09, inf. Al Sr. Ptanick, que se le pidió al Sr. Palau reubicar su barco	04 nov. 09	100%
	3	30/11/2009	GERARDO PAZ (DLR Autotr)	s/clas.	VIVANCO/ MARTIN HDEZ	El proced. para que camiones carga ingresen al puerto es lento e impráctico	Martín Hdez por Oficio APIENS/1153/09, de 17 Nov. 09, informó al Sr. Paz q' ya se mejoró el procedim.	18 dic. 09	100%
	4	10/11/2009	MARICULTU RA DEL NORTE	Oro	VIVANCO/FIDEL/ NOE	A) Tiene que esperar p' atraq' buq' aun cdo. esten programados vía sistema. B) Cdo. existe operac. buq' carga gral. se exige cambiar de muelle el buq' atracado sin previo aviso. C) Exig. limpieza inmediata del area de muelles utiliz. p/maniobras, contrario bcos. coque q' no se aplica mismo criterio. D) Cdo. solíc. reunión con gte de operac. esta es negada.	J.C. Vivanco por medio de Oficio APIENS/1279/09, de 22 dic..09, inf. Explica los tres puntos que indica la queja	J.C. Ochoa solicit se reunan opera. y Sr. Servando Lopez .	90%
Porcentaje de Cumplimiento:									98%

QUEJAS POR CERRAR, 2009

#	FECHA d/m/a	CLIENTE	TIPO CLIENTE	RESPONSABLE	QUEJA	SEGUIMIENTO	FECHA CIERRE	STATUS
JUL 1	01/07/2009	SOC. COOP. AUTOTRAN S. GIL OJEDA	Bronce	J.C. VIVANCO (Operaciones)	Quién suministra agua a las embarcaciones?	en tramite con Ingenieria reparac. red agua, Vivanco inf. Q' aprox. Para el 15/feb/10 se firma contrato		80%
NOV 4	10/11/2009	MARICULTURA DEL NORTE	Oro	VIVANCO/FIDEL/NOE	A) Tiene que esperar p' atraq' buq' aun cdo. esten programados vía sistema. B) Cdo. existe operac. buq' carga gral. se exige cambiar de muelle el buq' atracado sin previo aviso. C) Exig. limpieza inmediata del area de muelles utiliz. p/maniobras, contrario bcos. coque q' no se aplica mismo criterio. D) Cdo. solic. reunión con gte de operac. esta es negada.	J.C. Vivanco por medio de Oficio APIENS/1279/09, de 22 dic..09, inf. Explica los tres puntos que indica la queja	J.C. Ochoa solicit se reunan opera. y Sr. Servando Lopez .	90%
Cumplim. acumulado								98%



Trabajando
para ser los
primeros



Vivir Mejor
SCT

REPORTE DE SOLICITUDES

Puerto de Ensenada

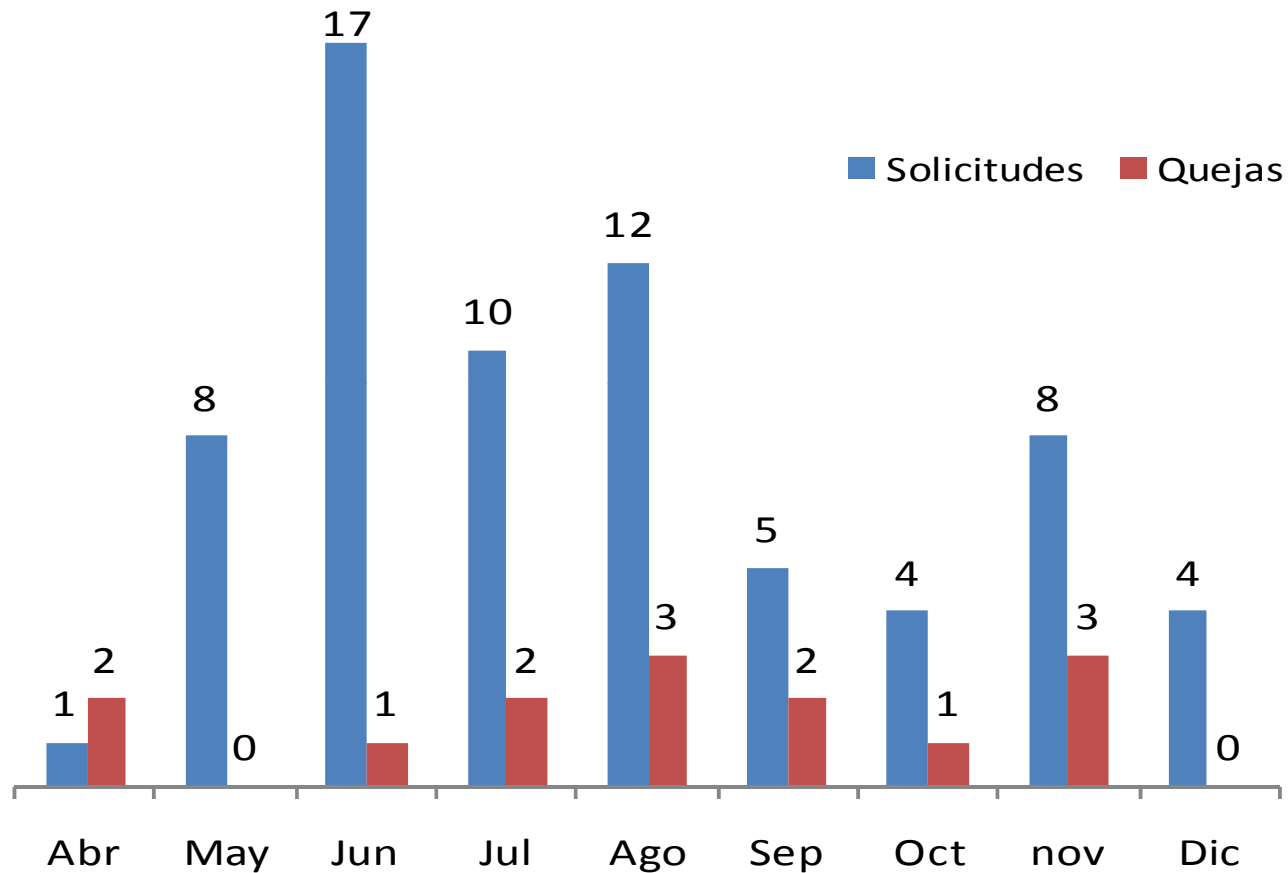
REPORTE DE SOLICITUDES, PERIODO OCT-DIC./09

MES	AREA	RESPONSABLE	RECIBIDAS	SOLICITUDES MAS FRECUENTES	CONCLUIDAS	STATUS
OCT. 09	TESORERIA	ANGELICA	1	Registro como cliente	1	100%
	COMERCIA	ESPERANZA	2	Empresas de transporte, envio mercancia a otros puertos	2	100%
	INGENIERIA	ALICIA	1	Prog. Maestro 2000-2005	1	100%
	Sub Total		4		4	100%
NOV. 09	COMERCIA	ESPERANZA	5	contacto con EIT, Reglamento Operac.y anexos, (3) ofrecer serv. Transp. En el Pto.	5	100%
	OPERACIONES	NOE	1	terminales y rec. fiscalizado q'opera en el puerto	1	100%
	COMERCIA	CESAR R./ROBERTO P.	1	export. Mercancías y uso de puerto.	1	100%
	COMERCIA	GLENDA	1	Actualizar pag. Del Pto.	1	100%
	Sub Total		8		8	100%
DIC. 09	ADMON	PATRICIA/GILDA	2	(2) Solic. Empleo	2	100%
	COMERCIA	ROBERTO P.	2	Solic. Lineas Marítimas	2	100%
	Sub Total		4		4	100%
Totales			16		16	100%
GRAN TOTAL			71		71	100%



Trabajando
para ser los
primeros





Trabajando
para ser los
primeros

