

MEDICIÓN ENCARGADA POR OSITRAN REVELA DISCONFORMIDAD CON SERVICIOS Y TARIFAS

El 43% de usuarios de puertos concesionados está insatisfecho

Según un estudio, en ninguna de las concesiones portuarias a nivel nacional se cumple con el mínimo de satisfacción en cuanto a la calidad en la atención a la mercancía y a los usuarios.

ELÍAS GARCÍA
egarcia@danogestion.com.pe

Una medición de la empresa Lima Consulting - que contrató Ositran - para evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios de puertos de alcance nacional, incluyendo los siete concesionados, reveló que un 43% de usuarios está insatisfecho con los servicios que reciben.

El valor mínimo recomendado para el indicador de satisfacción de esos servicios es 75%, pero según los resultados de la investigación - a los que tuvo acceso Gestión -, el nivel de satisfacción de los usuarios de la infraestructura portuaria alcanza el

Satisfacción general



FUENTE: Lima Consulting

57.1%, es decir, lejos del valor mínimo recomendado (ver gráfico).

La muestra de usuarios intermedios (agencias marítimas, de aduanas, empresas de transporte y estiba, entre otros) que se utilizó para esta medición fue de 594 y para usuarios finales (importadores y exportadores) de 1,421. Entre los puertos que obtu-

EL DATO

Congreso. La Comisión de Transportes del Congreso ha iniciado el debate de un proyecto de ley del Ejecutivo que plantea extender los plazos de concesión de los puertos del periodo actual de 30 años, hasta 60 años.

vieron menor satisfacción general figuran el del Callao, tanto la concesión del Muelle Norte (operado por APM Terminals) como el Muelle Sur (operado por DP World), además del terminal portuario Paracas y el puerto de Iquitos que opera Enapu.

De acuerdo al estudio, en el caso del Callao, los más insatisfechos son los usuarios

de la concesión del Muelle Norte, donde solo el 52% está satisfecho con los servicios y facilidades a la carga, un 47.6% está conforme con el procedimiento de comunicación y atención de usuarios, y solo un 37.5% se declara satisfecho con el acceso y seguridad en el puerto.

En este caso también, un 51.4% está insatisfecho por

las demoras en la atención en los servicios y facilidades a las naves, un 32.9% está insatisfecho por las colas y congestión para el despacho y recepción de contenedores y carga.

Igualmente, solo 55.7% está satisfecho con la relación entre tarifas y calidad del servicio, donde un 28.1% de los usuarios finales considera que las tarifas son elevadas y un 14% en general (usuarios intermedios y finales) que las tarifas no justifican el servicio que reciben.

En general, el servicio brindado en las infraestructuras portuarias que alcanzan mejor nivel de satisfacción son: Transportadora Callao, que opera el muelle de minerales (70.6%), y TPE, concesionario del puerto de Paíta (69.2%), y el que obtiene menor nivel de satisfacción es Enapu Iquitos (33.3%).

Como conclusión, el estudio sugiere a Ositran incidir en la supervisión sobre todo del despacho y recepción de contenedores y carga, en relación al tiempo y atención y niveles de servicio en todos los terminales portuarios, con mayor incidencia en Enapu Iquitos y APM Terminals.