



DEPARTAMENTO DE

DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIO

GOBIERNO DE PUERTO RICO

RESULTADOS DE ENCUESTA DE PU

5 de mayo de 2025

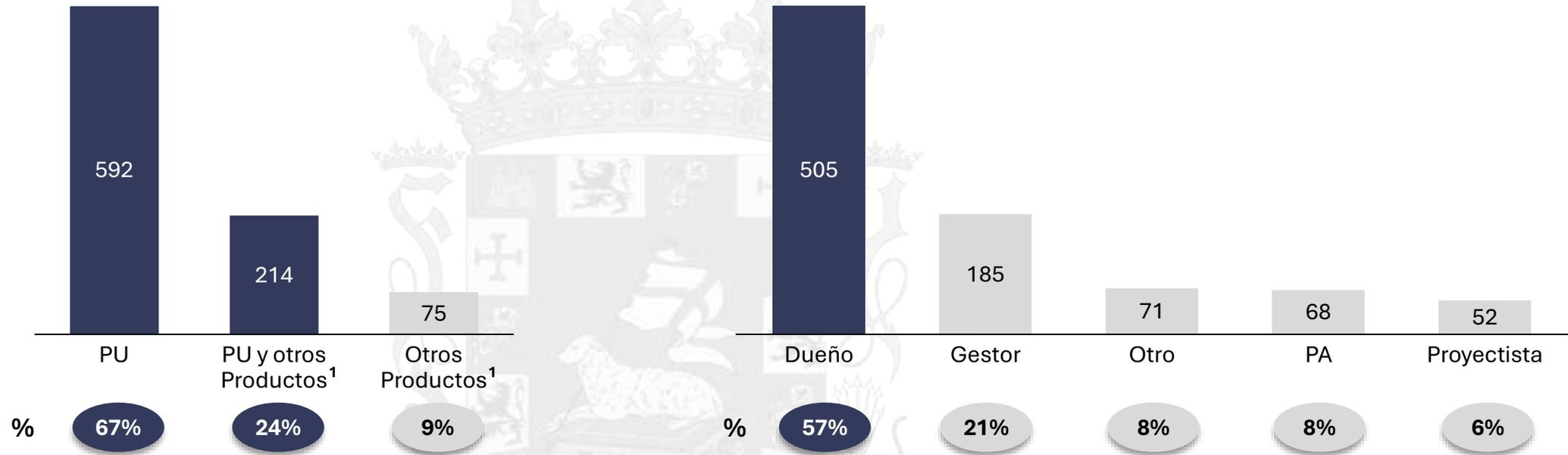
Con un 57% de los encuestados siendo Dueños de Negocios, 91% usuarios del PU, se muestra una percepción relativamente neutral del SBP (0%) y el PU (-3%)

Desglose de los resultados por Productos

Desglose de los resultados por Rol en el SBP

Total de
Respuestas

881



Desglose del Net Promoter Score (NPS)

Dueños de Negocio

	Detractors	Passives	Promoters
SBP	39%	22%	39%
PU	40%	23%	37%

Net Promoter Score (NPS)

Dueños de Negocio

$NPS = Promoters - Detractors$

SBP	PU
0%	-3%

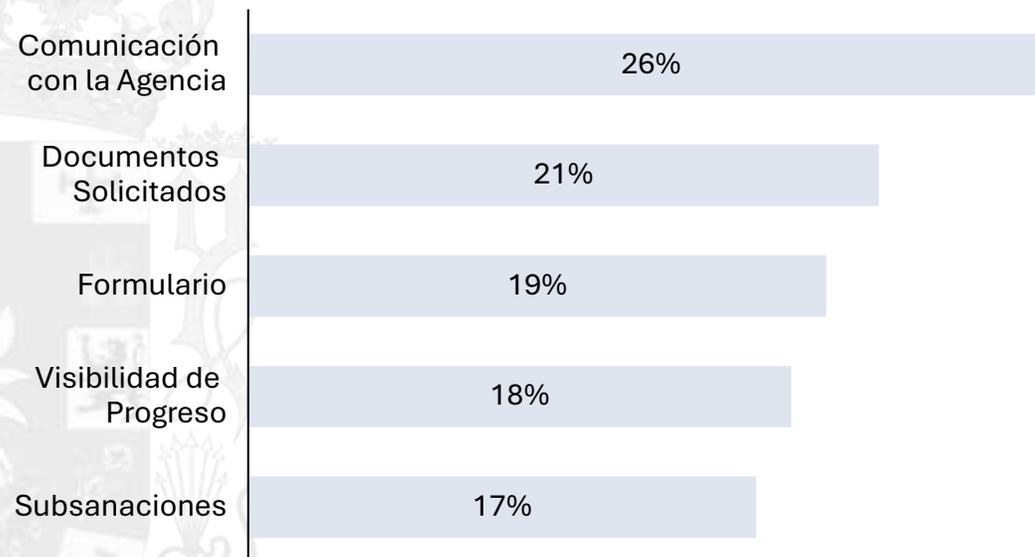
La Coordinación de Inspección y Notificaciones de Renovación son las áreas de mayor necesidad de mejoras en el Proceso de Renovación del PU

Áreas de Mayor Oportunidad en el SBP según la opinión de los Dueños de Negocio encuestados

Proceso de Renovación



Proceso de Solicitud



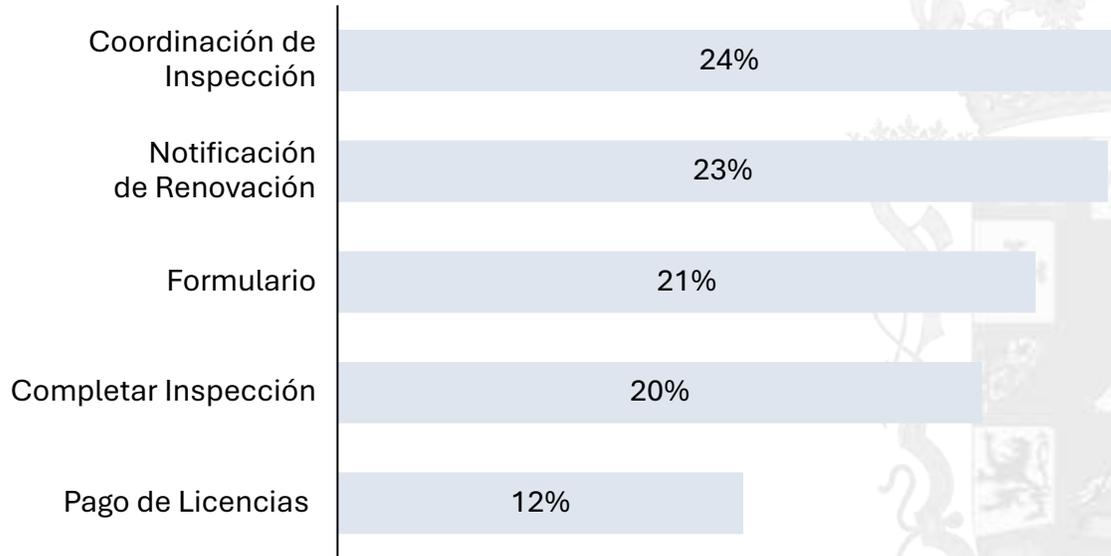
¿Qué se está haciendo al respecto?

- 1 Transferencia de carga de inspección del Comerciante al Estado**
Se transfiere la carga de inspección del comerciante al Estado, dando por satisfactoria la inspección en el caso de que no se complete la misma en 90 días. Adicionalmente, no se cobrará por licencias de Salud y Bomberos en caso de que no se complete la inspección.
- 2 Eliminar Requisito de Inspección para PU Domiciliarios de Oficinas Administrativas**
Se elimina el requisito de inspección para las oficinas administrativas en las casas impactando al 50% de los comerciantes con permisos domiciliarios. Esto no representa un riesgo de salud pública ni de incendio por lo que entendemos que es innecesario y añade barreras a los ciudadanos.
- 3 Delegación de inspecciones de bajo riesgo de salud pública**
Se acordará con el Departamento de Salud que se le delegará las inspecciones de casos de bajo riesgo de salud pública a la OGPe para aliviar carga y garantizar que las inspecciones más importantes se hagan por los expertos. En adición, se implementarán los términos de inspecciones que exige el Reglamento 7655 según el uso.
- 4 Notificaciones Continuas y Número de Trámite Único**
Se le notificará al empresario 45, 30, 15 y 1 día antes del vencimiento de su inspección mediante correo electrónico para permitir informar que continua operaciones y el estado se encarga de correr el ciclo de inspección. El número único eliminará la necesidad de trámites anuales para cumplir con las inspecciones pertinentes.

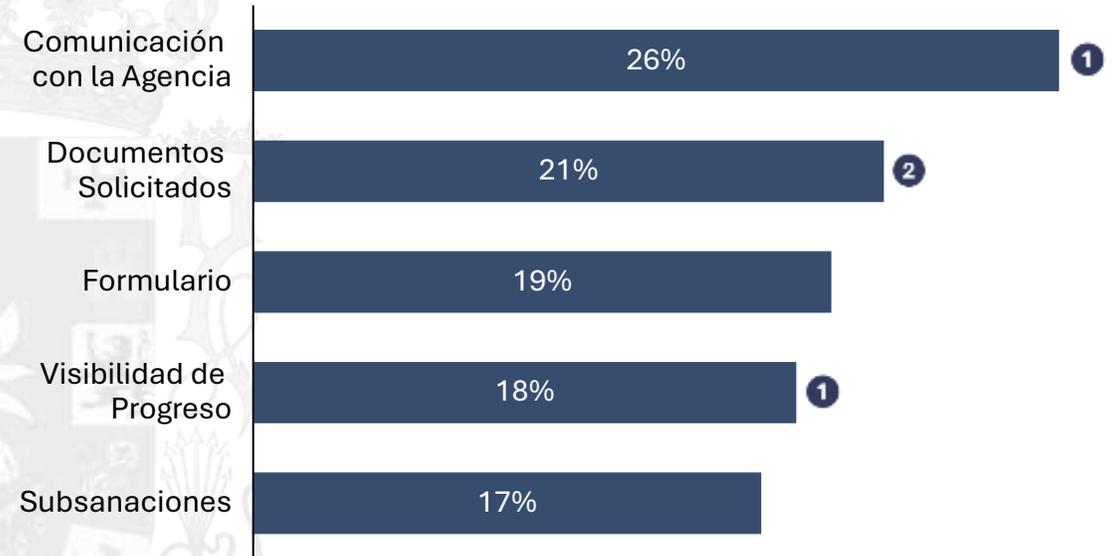
En el proceso de solicitud del PU, la Comunicación con la Agencia se resalta como el área de mayor necesidad de mejora según los Dueños de Negocio

Áreas de Mayor Oportunidad en el SBP según la opinión de los Dueños de Negocio encuestados

Proceso de Renovación



Proceso de Solicitud



¿Qué se está haciendo al respecto?

- 1 Mejoras a la Atención al Cliente**
Inversión significativa en la implementación de la herramienta *BrainHi*, que facilita la atención al cliente mediante herramientas de Inteligencia Artificial.
De igual forma, estamos desarrollando un *ChatBot* para proveer visibilidad de progreso al proponente.

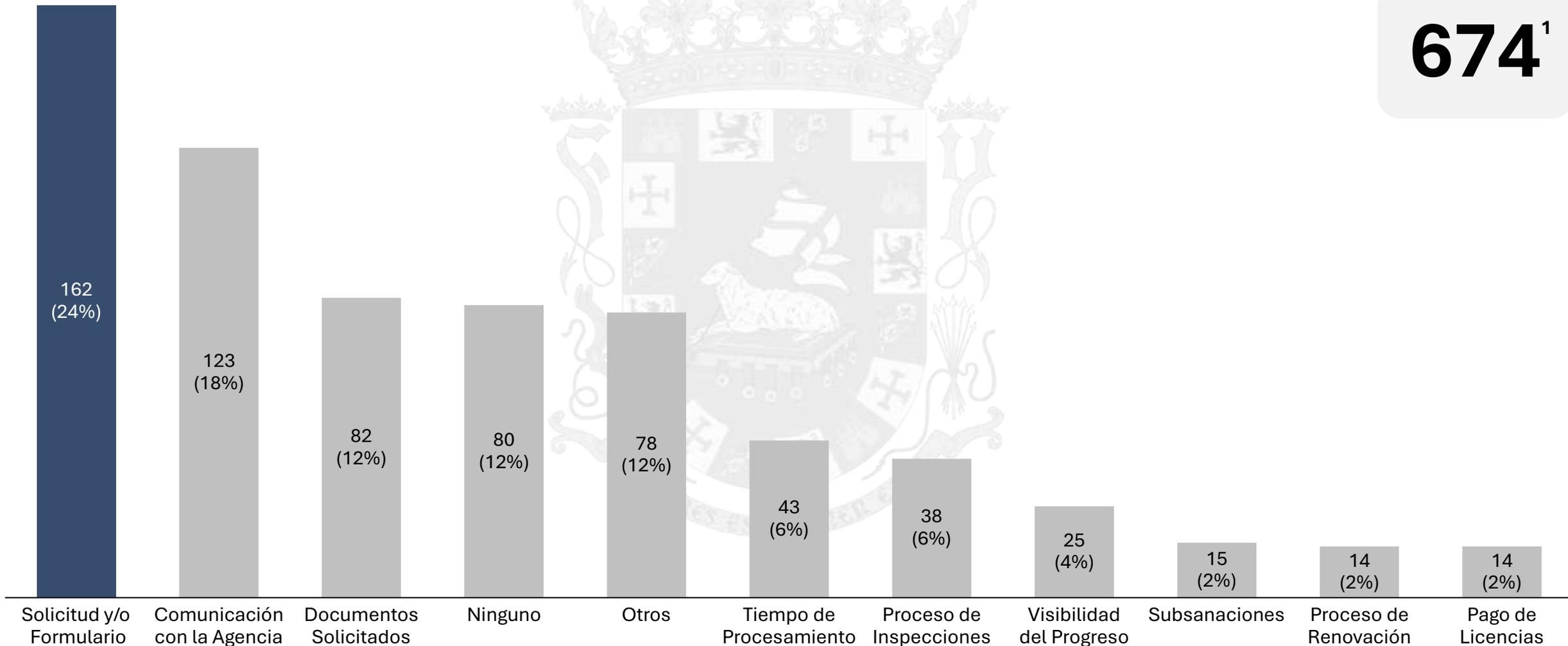
- 2 Validación de Documentos con Inteligencia Artificial**
Inversión significativa en la implementación de Inteligencia Artificial para la Validación de Documentos automáticamente, reduciendo el tiempo de evaluación.
Reevaluación de documentos requeridos en la solicitud para simplificar la misma.

El 24% de los usuarios expresaron que el tema de Solicitud/Formulario es el mayor reto con el que se enfrentan al utilizar el Single Business Portal (SBP)

Mayor Reto al utilizar la plataforma del *Single Business Portal* (SBP)

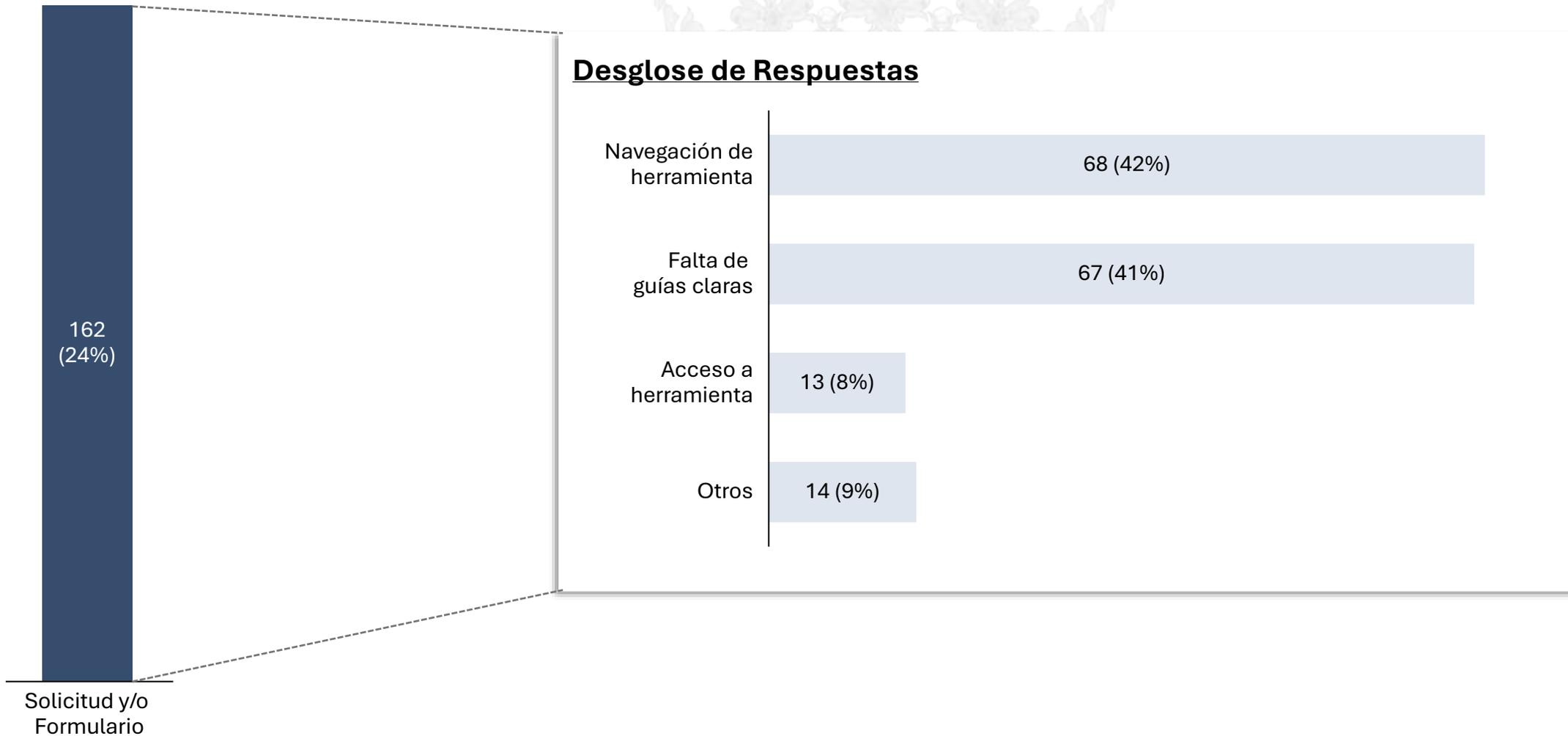
Total de
Respuestas

674¹



De estos, más del 80% enfrenta retos específicamente con la navegación de la herramienta y la falta de guías claras

Mayor Reto al utilizar la plataforma del *Single Business Portal* (SBP)

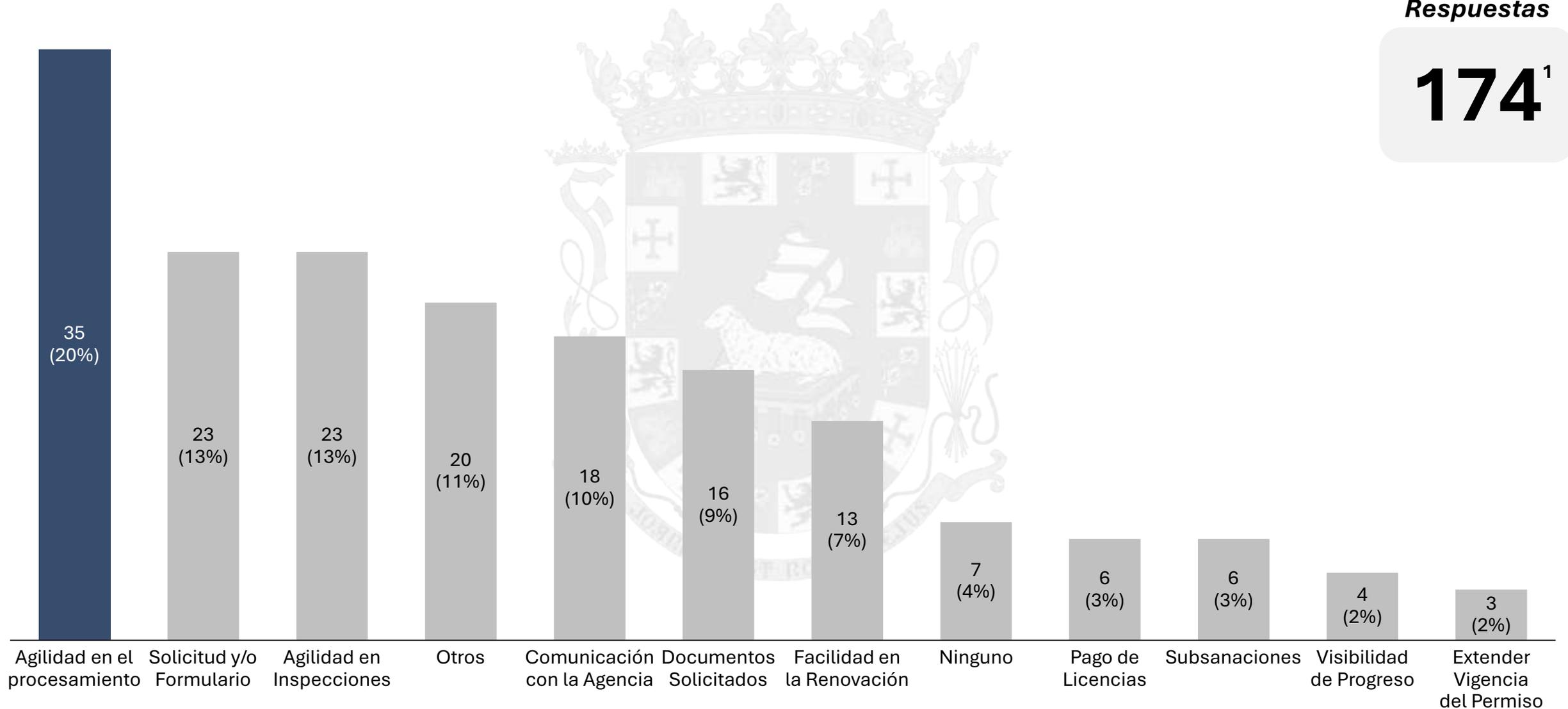


A nivel de PU, el 20% de los cambios recomendados están relacionados a la agilidad en su procesamiento

Categorización de Cambios Recomendados en el proceso de Solicitud y Renovación de PU

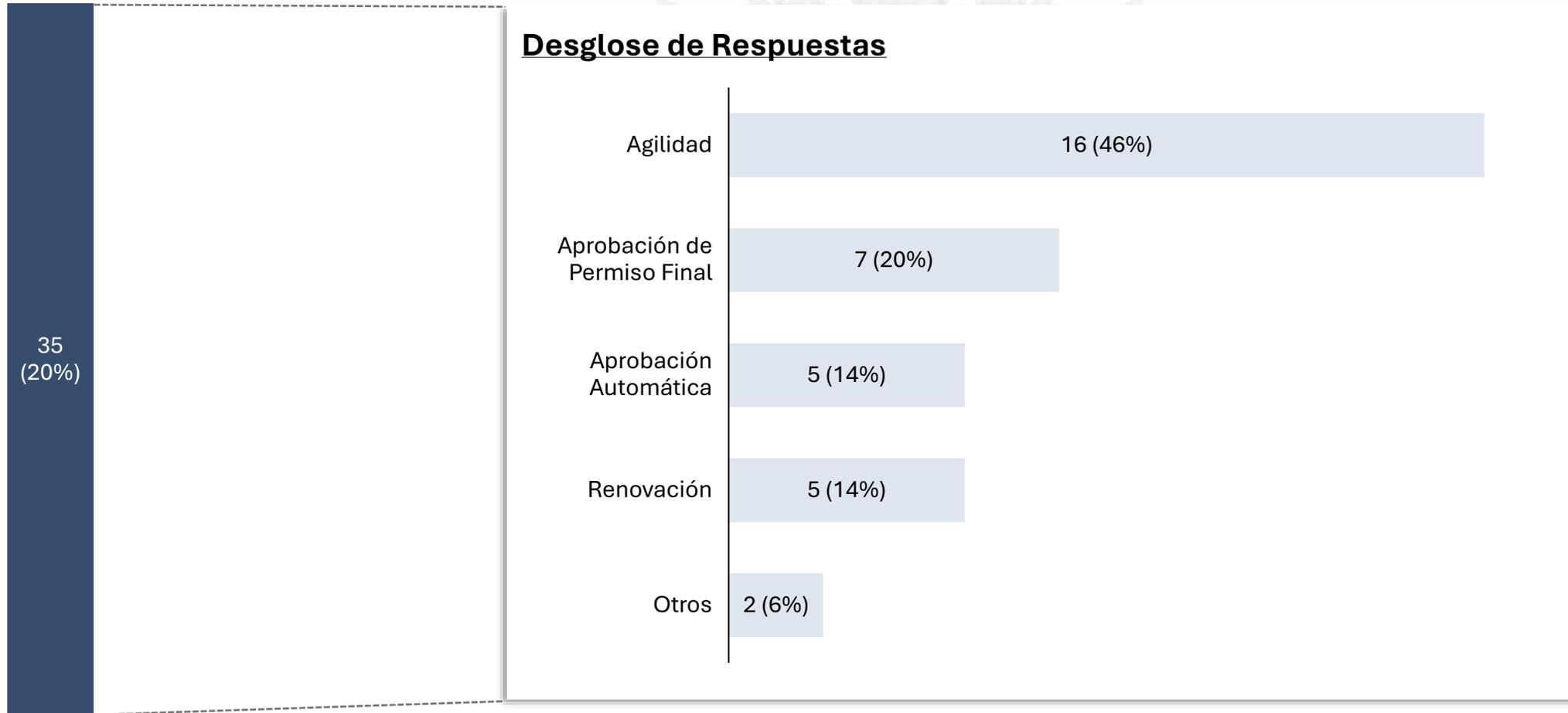
Total de
Respuestas

174¹



Además de la agilidad, esta categoría incluye recomendaciones relacionadas con la Aprobación Final del Permiso y la Aprobación Automática

Categorización de Cambios Recomendados en el proceso de Solicitud y Renovación de PU



Agilidad en el procesamiento |