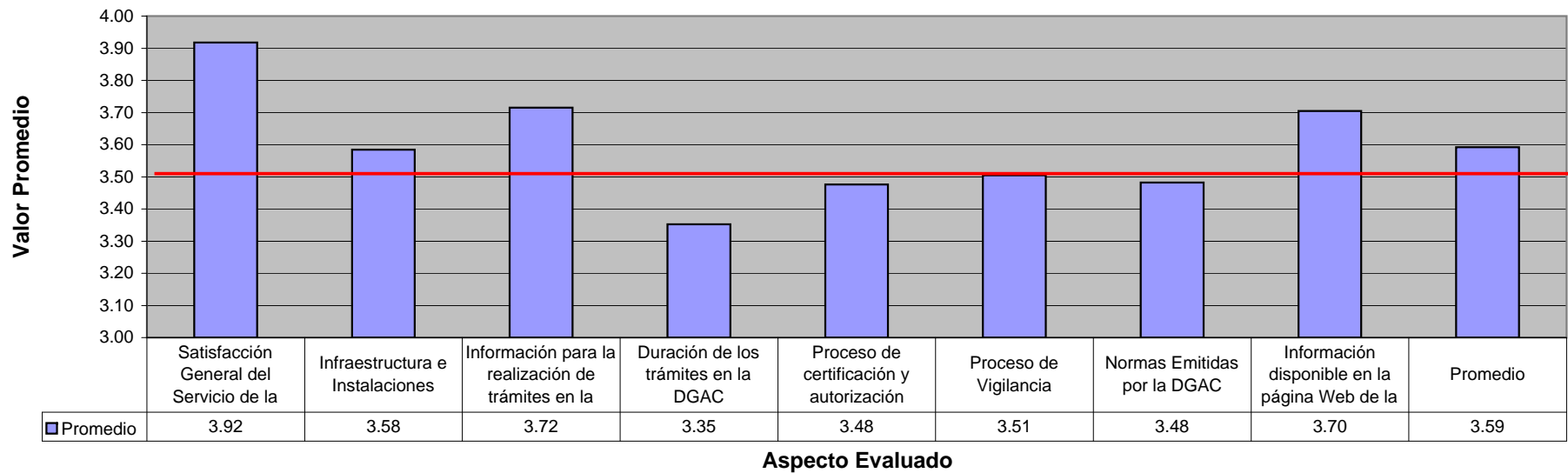


**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO - 2009**

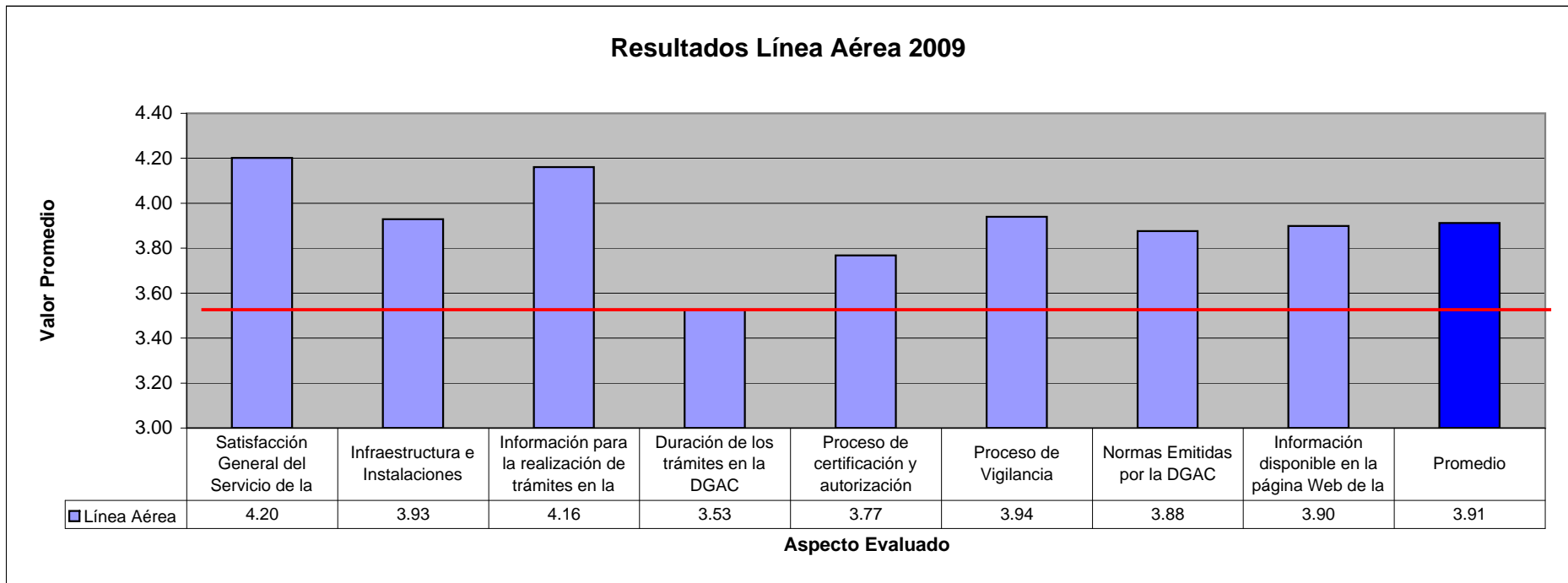
<b>Aspecto Evaluado</b>	<b>Línea Aérea</b>	<b>TMA</b>	<b>SEA</b>	<b>AA</b>	<b>ATS</b>	<b>AGA</b>	<b>Personal</b>	<b>Otros</b>	<b>Promedio</b>
<b>Satisfacción General del Servicio de la DGAC</b>	4.20	4.27	3.56	3.99	3.58	3.60	4.25	3.89	<b>3.92</b>
<b>Infraestructura e Instalaciones</b>	3.93	3.83	3.20	3.94	3.33	3.00	4.00	3.44	<b>3.58</b>
<b>Información para la realización de trámites en la DGAC</b>	4.16	4.04	3.50	3.92	3.17	3.40	4.00	3.53	<b>3.72</b>
<b>Duración de los trámites en la DGAC</b>	3.53	4.00	3.03	3.40	2.71	3.07	3.80	3.29	<b>3.35</b>
<b>Proceso de certificación y autorización</b>	3.77	3.97	3.64	3.93	2.79	3.36	2.99	3.36	<b>3.48</b>
<b>Proceso de Vigilancia</b>	3.94	3.89	3.54	3.67	3.50	2.73	3.15	3.61	<b>3.51</b>
<b>Normas Emitidas por la DGAC</b>	3.88	3.83	3.87	3.91	3.13	3.00	2.95	3.29	<b>3.48</b>
<b>Información disponible en la página Web de la DGAC</b>	3.90	3.89	3.76	3.93	3.38	3.75	3.44	3.60	<b>3.70</b>
<b>Promedio</b>	<b>3.91</b>	<b>3.97</b>	<b>3.51</b>	<b>3.84</b>	<b>3.20</b>	<b>3.24</b>	<b>3.57</b>	<b>3.50</b>	<b>3.59</b>

**Valor Promedio General por Aspecto Evaluado - 2009**



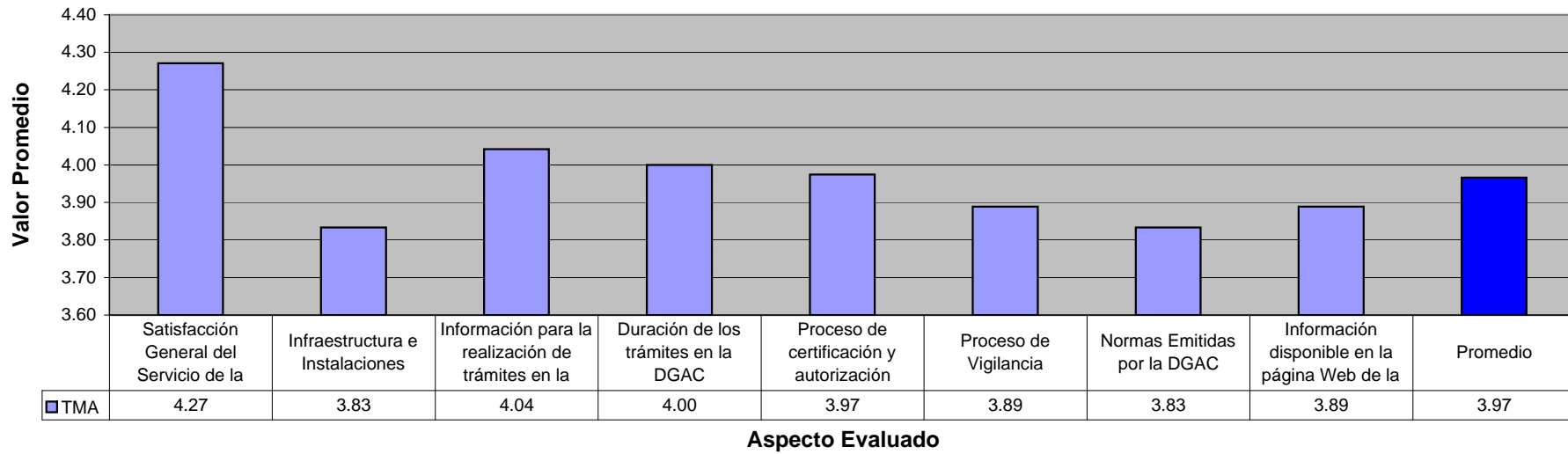
Son tres aspectos los que se encuentran por debajo del objetivo de calidad y son la duración de los trámites, el proceso de certificación y autorización y el relacionado a las normas emitidas.

Los aspectos que han obtenido los valores más altos son el de Satisfacción General del Servicio de la DGAC y el de información disponible en la página Web.



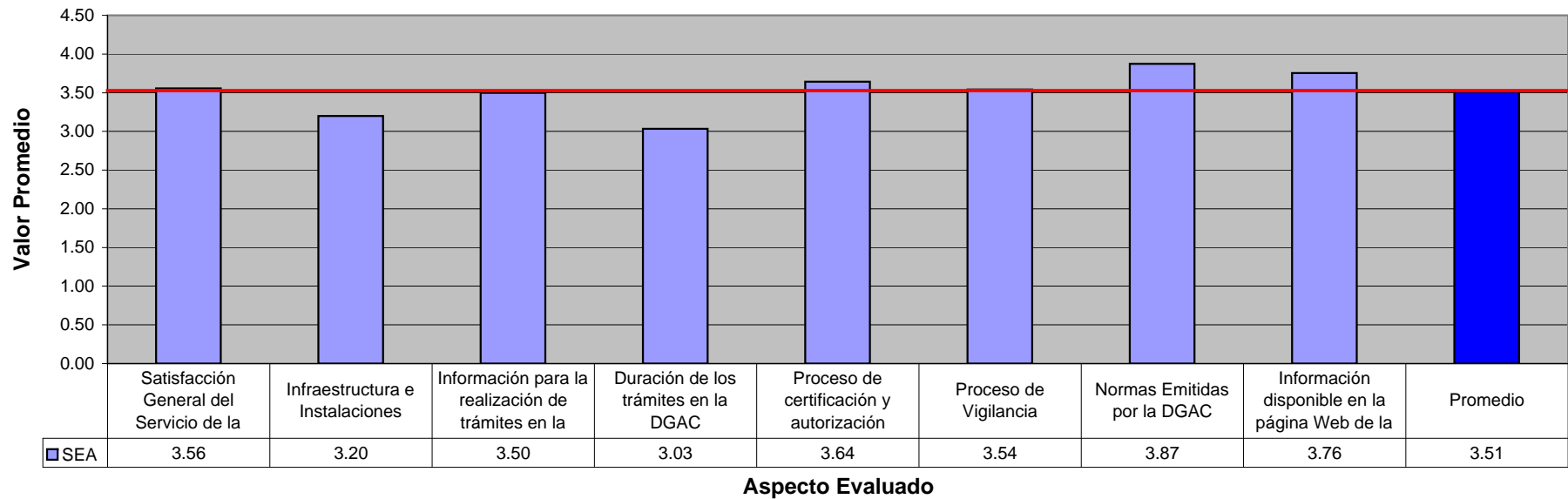
Los resultados obtenidos por la línea aérea es mayor en todos los aspectos evaluados al objetivo de calidad.  
 El aspecto que ha obtenido el menor valor es el relacionado a la duración de los trámites de la DGAC.

### Resultados TMA - 2009



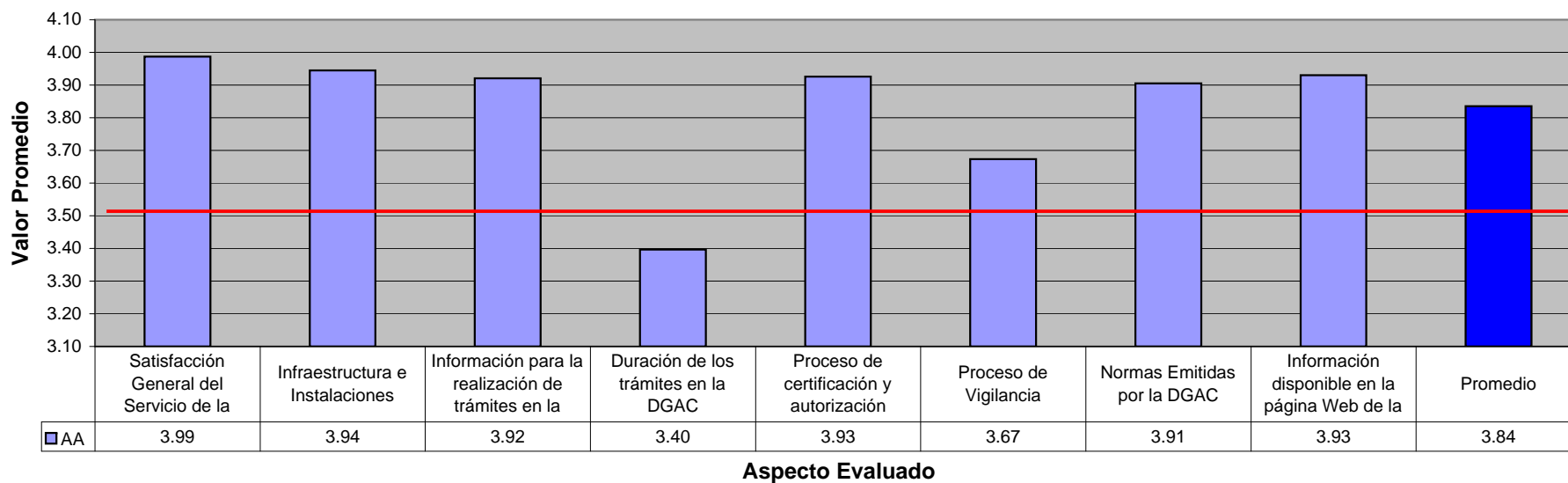
Los resultados obtenidos están por encima del objetivo de calidad.

### Resultado SEA 2009



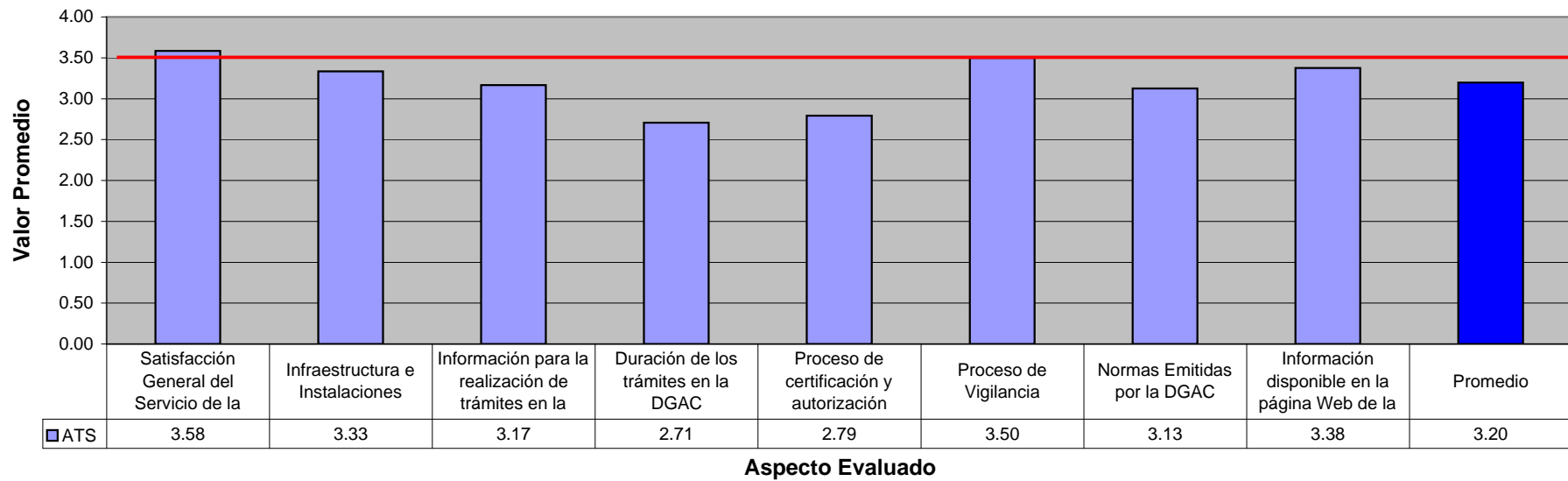
Existen dos aspectos que se encuentran por debajo del objetivo de calidad, el referido a infraestructura e instalaciones y el de duración de los trámites.

### Resultados Agente Acreditado - 2009



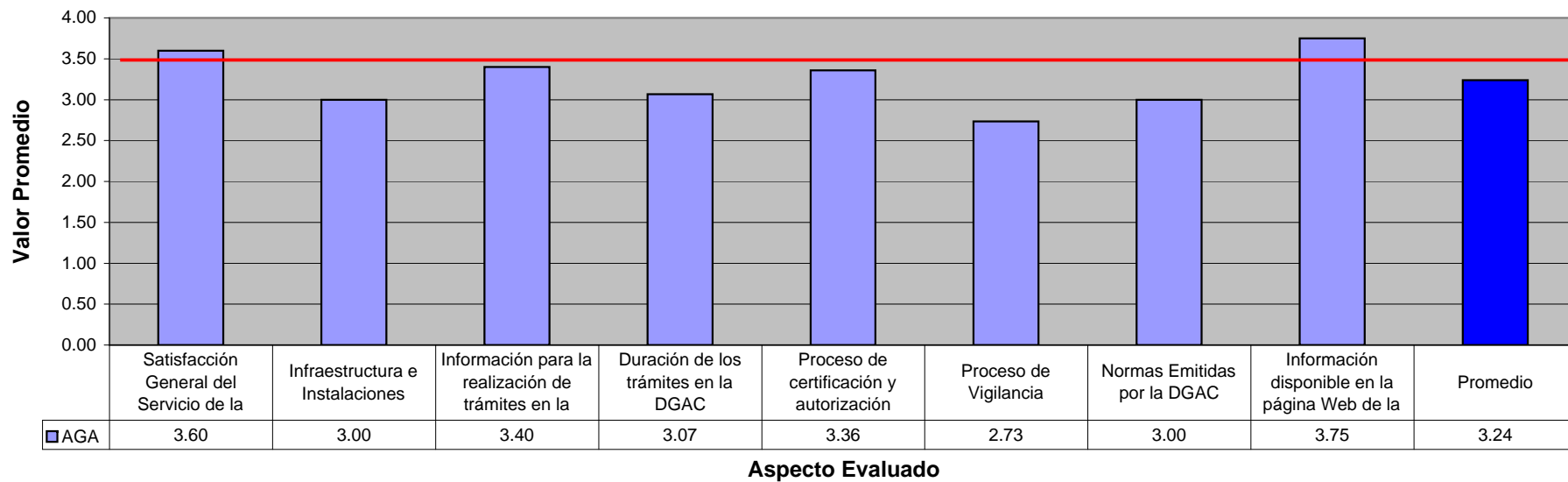
El aspecto de duración de trámites de la DGAC ha obtenido un valor menor al objetivo de calidad.

### Resultados Tránsito Aéreo - 2009



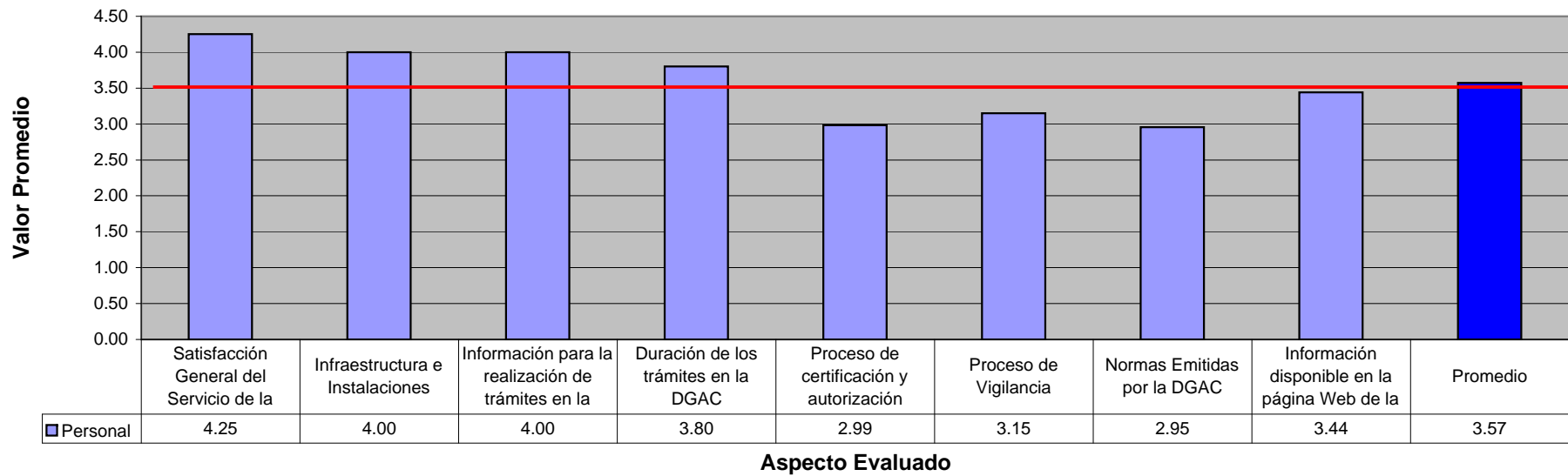
Sólo existen dos aspectos que se encuentran por encima del objetivo de calidad, el resto de los aspectos deben ser analizados y mejorados.

### Resultados Aeródromos - 2009



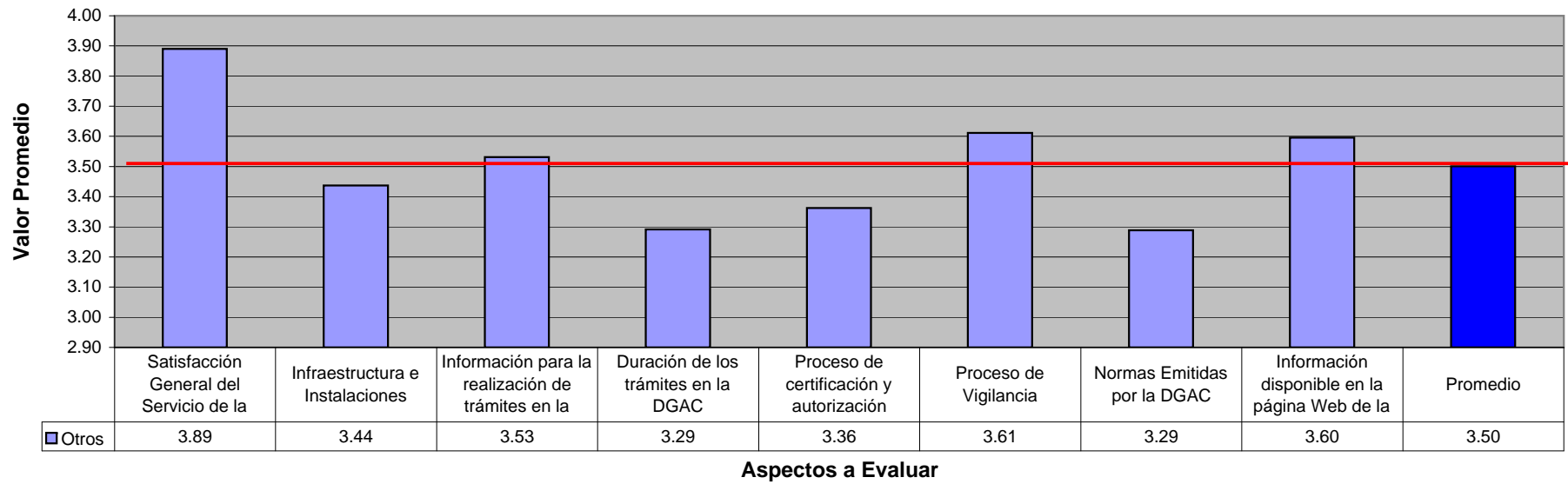
Existen sólo dos aspectos que se encuentran por encima del objetivo de calidad establecido; los demás deben ser analizados para mejorarlos.

### Resultados Personal Aeronáutico - 2009



La percepción respecto a los procesos de Vigilancia, certificación y normas se encuentran por debajo del objetivo de calidad, por lo que deben ser analizados y mejorados.

### Resultados Otros - 2009



Todos los aspectos evaluados se encuentran por encima del objetivo de calidad.