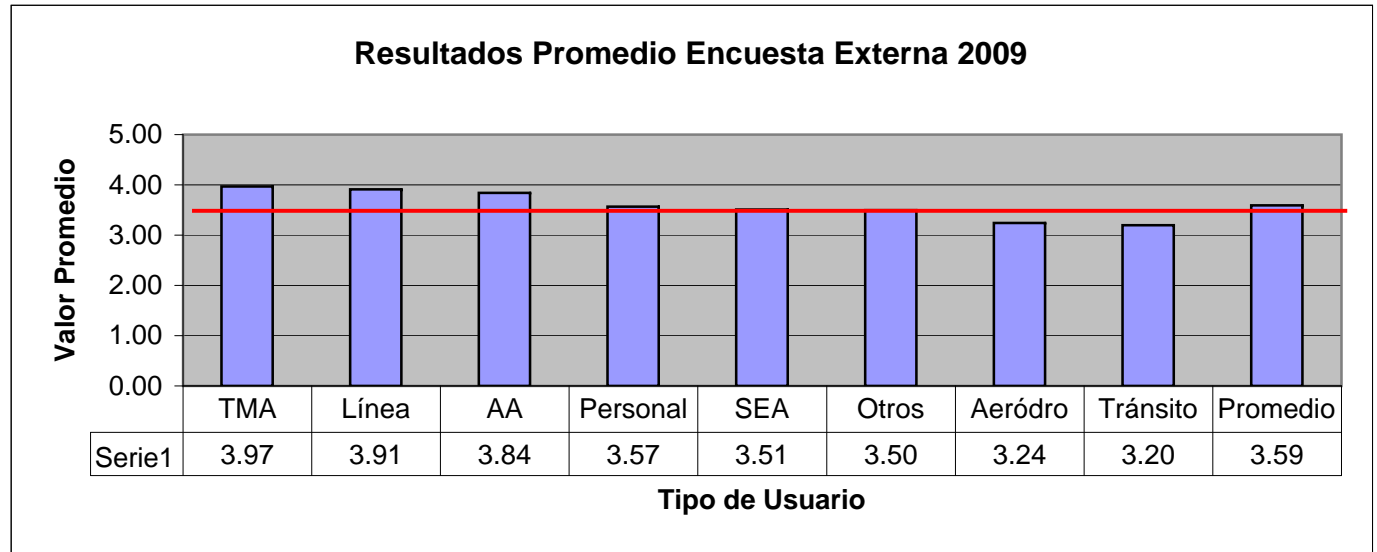


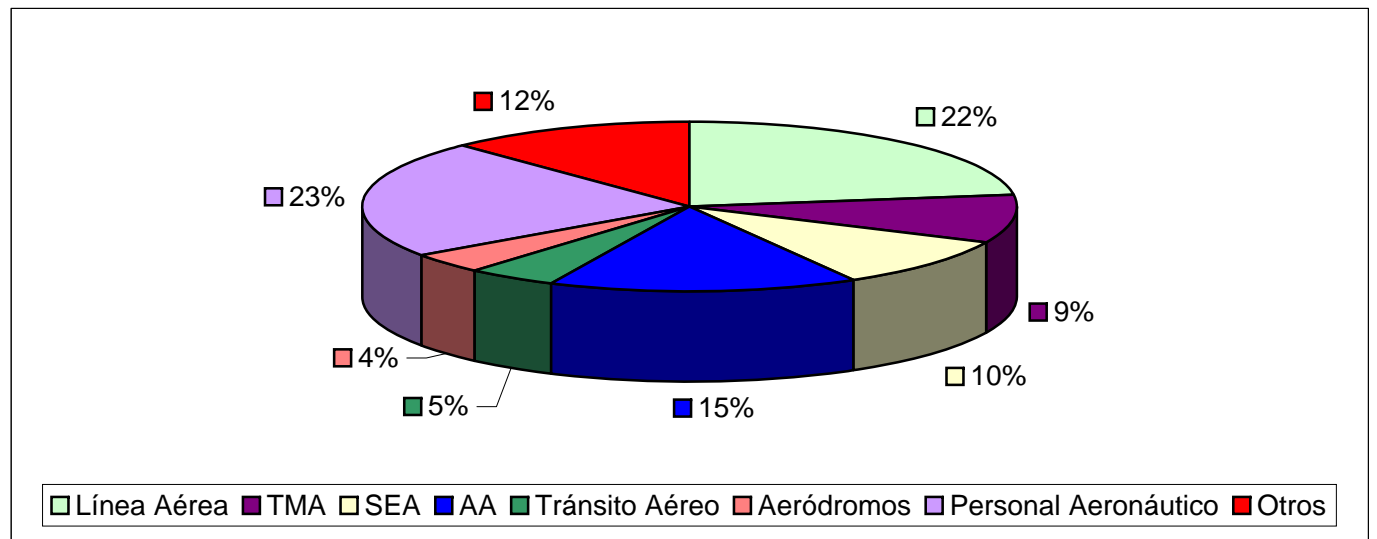
Tipo de Usuario	Puntaje
TMA	3.97
Línea Aérea	3.91
AA	3.84
Personal Aeronáutico	3.57
SEA	3.51
Otros	3.50
Aeródromos	3.24
Tránsito Aéreo	3.20
Promedio	3.59

Nota: Se puede decir que dos tipos de usuario los de aeródromo y los de tránsito aéreo han calificado en general al servicio que reciben de la DGAC con valores menores al objetivo de calidad.



Participación por Usuario	%
Línea Aérea	22.56
Personal Aeronáutico	22.56
AA	15.04
Otros	12.03
SEA	9.77
TMA	9.02
Tránsito Aéreo	4.51
Aeródromos	3.76
Total	100.00

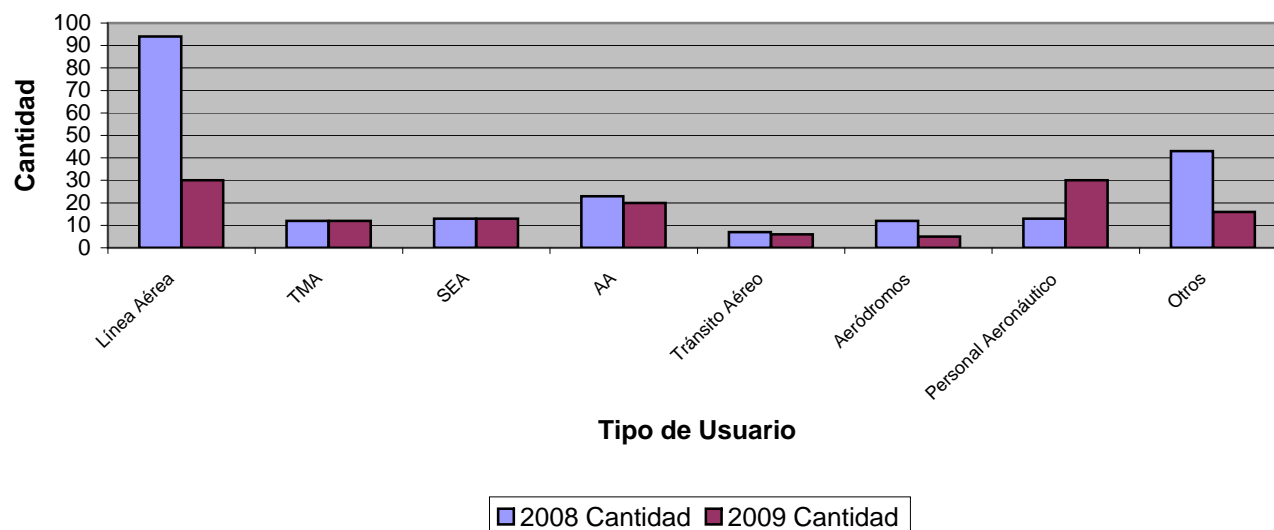
Nota: Se evidencia que la participación más importante ha provenido por parte de las líneas aéreas y el personal aeronáutico.



Tipo de Usuario	2008 Cantidad	2009 Cantidad
Línea Aérea	94	30
TMA	12	12
SEA	13	13
AA	23	20
Tránsito Aéreo	7	6
Aeródromos	12	5
Personal Aeronáutico	13	30
Otros	43	16
Total	217	132

Nota: Se evidencia una menor participación en los usuarios para la recolección de encuestas respecto a la del año anterior.

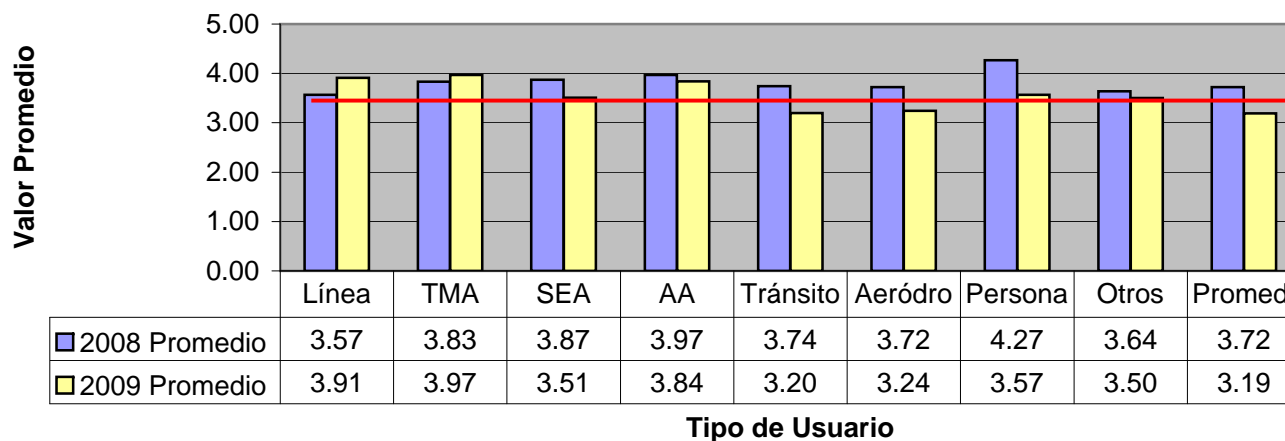
Cantidad de Encuestas Recibidas 2008 - 2009



Tipo de Usuario	2008 Promedio	2009 Promedio
Línea Aérea	3.57	3.91
TMA	3.83	3.97
SEA	3.87	3.51
AA	3.97	3.84
Tránsito Aéreo	3.74	3.20
Aeródromos	3.72	3.24
Personal Aeronáutico	4.27	3.57
Otros	3.64	3.50
Promedio	3.72	3.19

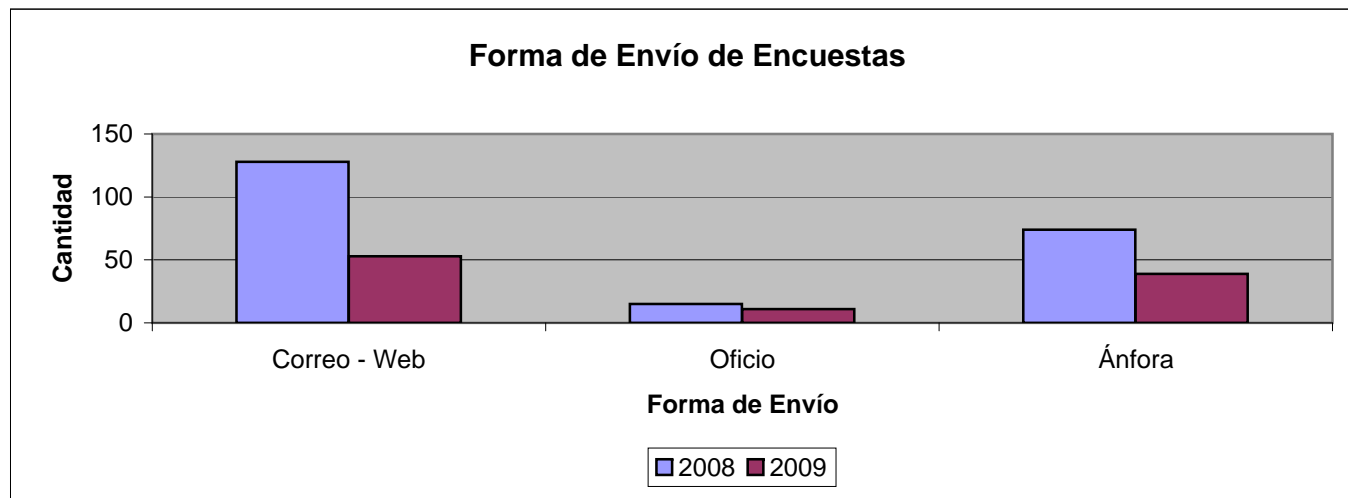
Nota: Se evidencia que durante el año 2009 solo los usuarios del tipo línea aérea y TMA han mejorado el valor promedio de satisfacción del cliente externo, en los demás tipos de usuarios se ha reducido el valor promedio.

Comparativo Resultados 2008 - 2009



	2008	2009
Correo - Web	128	53
Oficio	15	11
Ánfora	74	39
Total	217	103

Nota: Se evidencia que el medio más útil es el correo y la página Web para recolectar encuestas.



Universo		
Encuestas Enviadas	306	
Encuestas Recibidas	133	
%	43.46	