



ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LA DGAC

Generalidades

Inicio de Encuesta	12-Nov
Fin de la Encuesta	05-Ene

Universo de Encuestas:

Encuestas Enviadas	500
Encuestas Recibidas	217
%	43.4

Medios de Recepción de Encuestas:

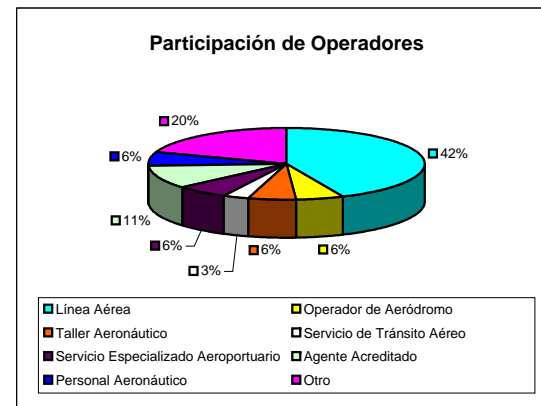
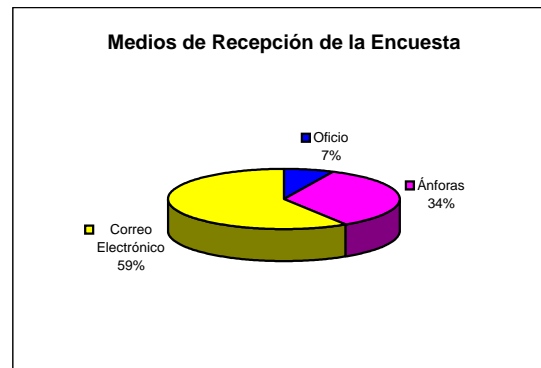
	Cantidad	%
Oficio	15	6.91
Ánforas	74	34.10
Correo Electrónico	128	58.99
Total	217	100.00

Encuestas Recibidas con Comentarios:

Cantidad	57
%	26.27

Resultados por tipo de Operador

	Cantidad	%	Resultados
Línea Aérea	94	43.32	3.57
Operador de Aeródromo	12	5.53	3.72
Taller Aeronáutico	12	5.53	3.83
Servicio de Tránsito Aéreo	7	3.23	3.74
Servicio Especializado Aeroportuario	13	5.99	3.87
Agente Acreditado	23	10.60	3.97
Personal Aeronáutico	13	5.99	4.27
Otro	43	19.82	3.64

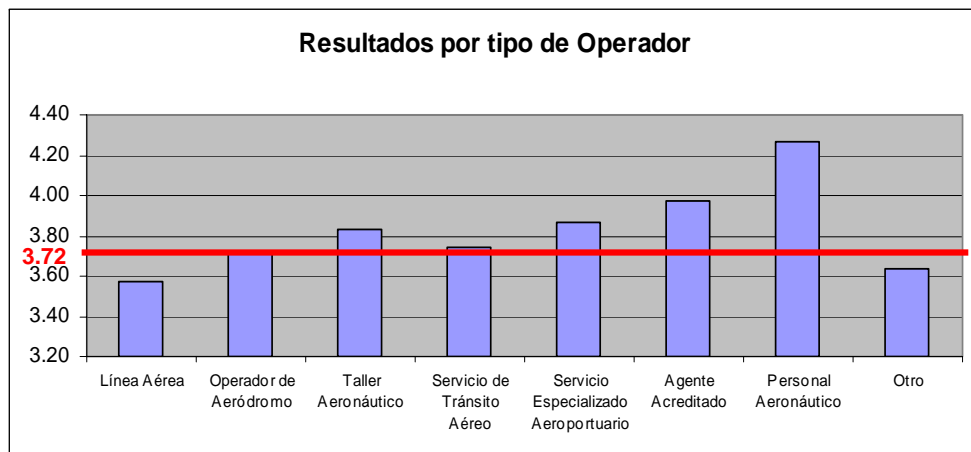




Criterios de Interpretación:

Para la interpretación de los resultados se utilizará la tabla que se presenta a continuación:

Valoración	Resultado	Acción a Tomar
1.00 - 1.99	Deficiente	Requiere análisis y toma de acciones inmediatas.
2.00 - 2.99	Regular	Requiere análisis y toma de acciones.
3.00 - 3.99	Bueno	Requiere análisis e identificación de oportunidades de mejora.
4.00 - 4.99	Muy Bueno	Requiere identificación de oportunidades de mejora.
5.00	Excelencia	Requiere mantener el estándar



Análisis y Recomendaciones:

- 1.- El resultado promedio de la medición de satisfacción del cliente externo de la DGAC es de 3.72, lo que nos coloca en un nivel bueno de acuerdo a los criterios que se han establecido.
- 2.- Existen resultados significativamente diferenciados por áreas, los que varían entre el 3.57 al 4.27, por lo que sería conveniente utilizar la experiencia de las áreas con mayor puntuación para extraer de ellas todos aquellos aspectos que pueden ayudar a las áreas de menor puntuación a mejorar.
- 3.- Sería recomendable mejorar los ambientes de atención a los Operadores muchos de ellos han observado que el mueble de atención esta roto y es muy incómodo.
- 4.- Sería recomendable que el personal reciba lineamientos claros para que la atención en persona y telefónicamente a los Operadores sea mejorada.

Detalle de los Resultados por área: A continuación se presentan los resultados correspondientes a cada área.