

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de TransportesDirección General
de Aeronáutica Civil**Resultado de Encuestas de Medición de Satisfacción del Cliente Externo: Talleres Aeronáuticos**

| | | | |
|-----------------|---|--|-------------|
| 1 | Información Disponible en la Página Web de la DGAC | El contenido de la información de la página Web, es útil. | 4.33 |
| 2 | Satisfacción General del Servicio de la DGAC | El personal que lo atendió demostró conocimiento para absolver su requerimiento. | 4.25 |
| 3 | Satisfacción General del Servicio de la DGAC | El personal que lo atendió demostró vocación de servicio. | 4.08 |
| 4 | Proceso de Certificación y Autorización (Permisos de Vuelo y Operaciones, Certificaciones de Operadores, Licencias) | La atención recibida por parte de los responsables del área es adecuada. | 4.08 |
| 5 | Información Disponible en la Página Web de la DGAC | Encuentra toda la información que requiere. | 4.00 |
| 6 | Información Disponible en la Página Web de la DGAC | La información es de fácil acceso. | 4.00 |
| 7 | Proceso de Vigilancia | La vigilancia es un proceso que se hace con transparencia. | 4.00 |
| 8 | Satisfacción General del Servicio de la DGAC | Los horarios de atención son adecuados. | 4.00 |
| 9 | Proceso de Vigilancia | Los procedimientos de esta área son claros. | 3.91 |
| 10 | Proceso de Certificación y Autorización (Permisos de Vuelo y Operaciones, Certificaciones de Operadores, Licencias) | Son procesos que se hacen con transparencia. | 3.90 |
| 11 | Normas Emitidas por la DGAC | Facilitan el desarrollo de la aviación civil. | 3.83 |
| 12 | Proceso de Certificación y Autorización (Permisos de Vuelo y Operaciones, Certificaciones de Operadores, Licencias) | Los requisitos para los procesos de esta área son claros. | 3.83 |
| 13 | Proceso de Vigilancia | La actitud por parte de los Inspectores es adecuada. | 3.82 |
| 14 | Información Disponible en la Página Web de la DGAC | La página Web se encuentra actualizada. | 3.82 |
| 15 | Proceso de Certificación y Autorización (Permisos de Vuelo y Operaciones, Certificaciones de Operadores, Licencias) | Los procedimientos de esta área son claros. | 3.82 |
| 16 | Normas Emitidas por la DGAC | El acceso para opinar sobre las Regulaciones Aeronáuticas (RAP) es adecuado. | 3.75 |
| 17 | Duración de los trámites en la DGAC | El tiempo de espera para ser atendido telefónicamente es razonable. | 3.75 |
| 18 | Información para la realización de trámites en la DGAC | La información que recibe al realizar algún requerimiento es clara y precisa. | 3.75 |
| 19 | Información para la realización de trámites en la DGAC | La información que recibe al realizar algún requerimiento es oportuna. | 3.73 |
| 20 | Satisfacción General del Servicio de la DGAC | El servicio y atención en general es adecuado. | 3.67 |
| 21 | Duración de los trámites en la DGAC | El tiempo de espera para ser atendido es razonable. | 3.67 |
| 22 | Proceso de Certificación y Autorización (Permisos de Vuelo y Operaciones, Certificaciones de Operadores, Licencias) | Se cumple con los plazos. | 3.67 |
| 23 | Normas Emitidas por la DGAC | La DGAC es imparcial al emitir sus normas. | 3.57 |
| 24 | Duración de los trámites en la DGAC | Se cumple con los plazos administrativos establecidos. | 3.55 |
| 25 | Normas Emitidas por la DGAC | Son claras y de fácil entendimiento. | 3.50 |
| 26 | Infraestructura e Instalaciones | Las áreas de espera y atención son cómodas. | 3.27 |
| Promedio | | | 3.83 |