



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Dirección General  
de Aeronáutica Civil

**Resultado de Encuestas de Medición de Satisfacción del Cliente Externo: Tránsito Aéreo**

1	Satisfacción General del Servicio de la DGAC	El personal que lo atendió demostró conocimiento para absolver su requerimiento.	4.43
2	Normas Emitidas por la DGAC	Facilitan el desarrollo de la aviación civil.	4.29
3	Proceso de Vigilancia	La actitud por parte de los Inspectores es adecuada.	4.29
4	Satisfacción General del Servicio de la DGAC	El personal que lo atendió demostró vocación de servicio.	4.14
5	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.	4.14
6	Proceso de Vigilancia	Los procedimientos de esta área son claros.	4.14
7	Proceso de Vigilancia	La vigilancia es un proceso que se hace con transparencia.	4.00
8	Proceso de Certificación y Autorización (Permisos de Vuelo y Operaciones, Certificaciones de Operadores, Licencias)	Se cumple con los plazos.	4.00
9	Proceso de Certificación y Autorización (Permisos de Vuelo y Operaciones, Certificaciones de Operadores, Licencias)	Son procesos que se hacen con transparencia.	4.00
10	Información para la realización de trámites en la DGAC	La información que recibe al realizar algún requerimiento es clara y precisa.	3.86
11	Información para la realización de trámites en la DGAC	La información que recibe al realizar algún requerimiento es oportuna.	3.86
12	Proceso de Certificación y Autorización (Permisos de Vuelo y Operaciones, Certificaciones de Operadores, Licencias)	Los procedimientos de esta área son claros.	3.86
13	Proceso de Certificación y Autorización (Permisos de Vuelo y Operaciones, Certificaciones de Operadores, Licencias)	Los requisitos para los procesos de esta área son claros.	3.86
14	Infraestructura e Instalaciones	Las áreas de espera y atención son cómodas.	3.71
15	Duración de los trámites en la DGAC	Se cumple con los plazos administrativos establecidos.	3.71
16	Normas Emitidas por la DGAC	Son claras y de fácil entendimiento.	3.67
17	Normas Emitidas por la DGAC	El acceso para opinar sobre las Regulaciones Aeronáuticas (RAP) es adecuado.	3.57
18	Normas Emitidas por la DGAC	La DGAC es imparcial al emitir sus normas.	3.57
19	Información Disponible en la Página Web de la DGAC	La información es de fácil acceso.	3.57
20	Información Disponible en la Página Web de la DGAC	El contenido de la información de la página Web, es útil.	3.43
21	Información Disponible en la Página Web de la DGAC	Encuentra toda la información que requiere.	3.33
22	Información Disponible en la Página Web de la DGAC	La página Web se encuentra actualizada.	3.33
23	Satisfacción General del Servicio de la DGAC	El servicio y atención en general es adecuado.	3.29
24	Satisfacción General del Servicio de la DGAC	Los horarios de atención son adecuados.	3.29
25	Duración de los trámites en la DGAC	El tiempo de espera para ser atendido telefónicamente es razonable.	3.00
26	Duración de los trámites en la DGAC	El tiempo de espera para ser atendido es razonable.	2.86
<b>Promedio</b>			<b>3.74</b>