

Medición de Satisfacción del Usuario Externo - 2010

Aspecto Evaluado	Línea Aérea	Operador de Aeródromo	TMA	Servicio de Tránsito Aéreo	SEA	AA	Personal Aeronáutico	Entidades del Estado	Otros	Promedio
Satisfacción General del Servicio en la DGAC	3.62	4.15	4.00	3.62	4.17	3.87	4.00	4.45	3.75	3.95
Infraestructura e Instalaciones	2.80	3.61	3.8	3.00	3.21	3.66	3.60	3.66	3.33	3.40
Información para la Realización de los Trámites en la DGAC	3.46	3.95	4.00	3.50	3.60	3.69	3.40	4.00	3.33	3.65
Duración de los Trámites en la DGAC	3.10	3.74	3.40	3.50	3.19	3.27	3.26	3.77	3.22	3.38
Proceso de Certificación y Autorización	3.44	3.90	3.84	3.80	3.75	3.80	3.04	4.00	3.00	3.61
Proceso de Vigilancia	3.49	4.12	4.06	4.00	4.04	3.83	4.06	4.00	3.66	3.91
Normas Emitidas en la DGAC	3.52	3.97	3.97	3.66	3.30	3.63	3.17	4.00	3.47	3.63
Información disponible en la página Web de la DGAC	3.85	4.15	4.05	3.50	3.44	3.53	3.36	4.33	3.70	3.76
Promedio	3.48	3.99	3.90	3.64	3.65	3.65	3.46	4.08	3.43	3.69