



**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR EL  
DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO**

INFORME DE RESULTADO

MAYO 2023

## INDICE

I. Contents	
II. INTRODUCCIÓN .....	3
III. FICHA TÉCNICA .....	4
IV. METODOLOGIA.....	5
V. PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS.....	7
VI. PERFIL DEL ENCUESTADO DE SERVICIOS PRESENCIALES.....	10
VII. DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES.....	11
VIII. DIMENSIONES: FIABILIDAD.....	12
IX. DIMENSIONES: CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	13
X. DIMENSIONES: SEGURIDAD.....	14
XI. DIMENSIONES: EMPATÍA.....	15
XII. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES .....	15
XIII. SERVICIO ESPERADO .....	16

## II. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Planificación y Desarrollo, a través de su División de Calidad en la Gestión, dio inicio al proceso de implementación de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, con el objetivo de conocer sus opiniones y evaluar el nivel de los servicios que brinda a los usuarios este Departamento Aeroportuario, y de conocer sus sugerencias en torno a nuestra institución.

La encuesta tiene por objeto medir la percepción del usuario/cliente sobre la calidad de los servicios públicos, identificar las necesidades y observar potenciales mejoras en la prestación de nuestros servicios.

Los datos fueron recogidos durante el mes de abril, través de un cuestionario digital, de Google Forms, implementado a través de dispositivos digitales, lo que reduce los tiempos de respuesta y genera una mayor agilidad en la gestión del proceso, al usar Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

### III. FICHA TÉCNICA

- ✓ **POBLACIÓN:** Promedio mensual de solicitudes del servicio **851**.
  - ✓ **ÁMBITO:** Salones protocolares del Aeropuerto Internacional “Dr. José Francisco Peña Gómez” (Las Américas) y Helipuerto de Santo Domingo.
  - ✓ **MUESTRA:** Con un error general de +5% y un nivel de confianza del 95%, Numero de encuestas requeridas Helipuerto de Santo Domingo: **13 encuestas**, en los Salones protocolares del Aeropuerto Internacional “Dr. José Francisco Peña Gómez” (Las Américas): **252 encuestas**.
- Total de encuestas realizadas:**
- Servicio presencial total: **314** encuestas.
  - Usos de Facilidades de Helipuerto **36** encuestas.
  - Usos de salones protocolares **278** encuestas.
- ✓ **MÉTODO A UTILIZAR:** Encuesta de satisfacción al usuario, de manera directa digital a través de Tabletas.
  - ✓ **RESPONSABLES:** La encuesta será aplicada por los Auxiliares de Protocolo de los Salones Protocolares y del Helipuerto de Santo Domingo, el informe Final y su análisis es responsabilidad del Analista de Gestión de Calidad.
  - ✓ **FECHA DEL LEVANTAMIENTO:** Del **4** de abril al **4** de mayo del 2023.

#### IV. METODOLOGIA

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

#### DIMENSIONES

ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La comodidad en el área de espera de los servicios</li> <li>✓ Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad</li> <li>✓ El estado físico del área de atención al usuario de los servicios</li> <li>✓ Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas</li> <li>✓ La apariencia física de los empleados (uniforme,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La confianza en la atención brindada</li> <li>✓ El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El tiempo de espera antes de ser atendido</li> <li>✓ El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió</li> <li>✓ El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud</li> <li>✓ El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El trato que le ha dado el personal</li> <li>✓ La profesionalidad del personal que le atendió</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente</li> <li>✓ El horario de atención al público</li> <li>✓ La facilidad con que consiguió ser atendido</li> <li>✓ Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables</li> <li>✓ La información que le proporcionaron fue clara</li> <li>✓ La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución</li> </ul>

<p>identificación, higiene) es adecuado</p> <p>✓ La modernización de las instalaciones y los equipos</p>				
--	--	--	--	--

## V. PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:

- 0 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



**Insatisfecho**





## RESULTADOS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS DE FORMA PRESENCIAL POR EL DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO



## Servicios Encuestados de Manera Presencial a los Usuarios del Departamento Aeroportuario

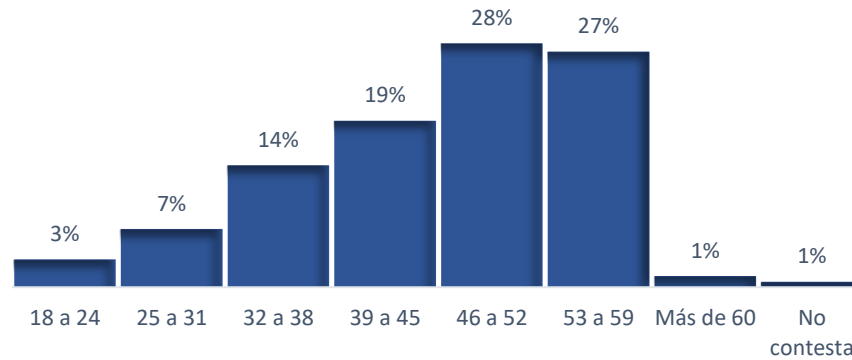
Porcentaje de Respuesta



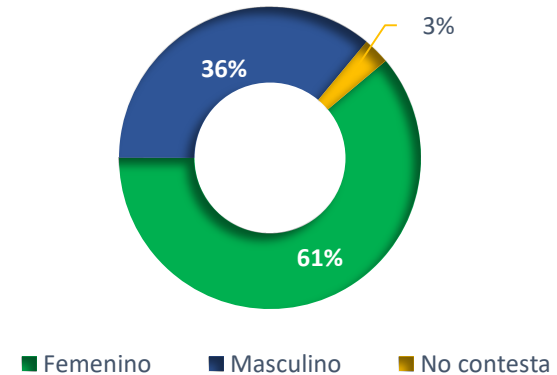
Base: 100% Total de la muestra

## VI. PERFIL DEL ENCUESTADO DE SERVICIOS PRESENCIALES

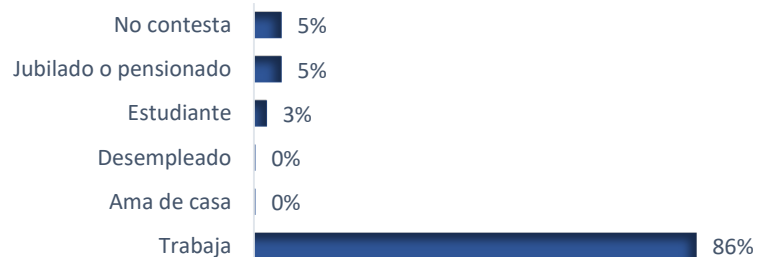
**Rango de edad**



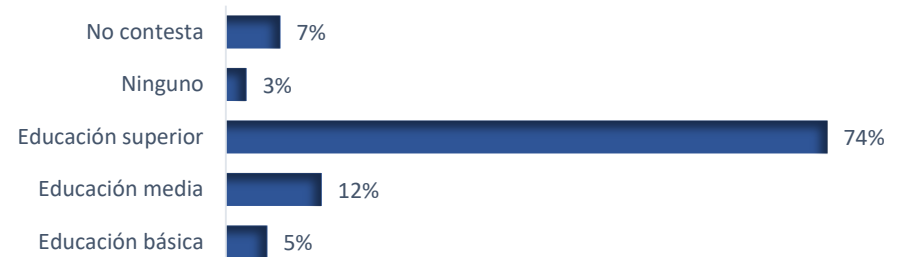
**Sexo**



**Situación laboral**



**Último grado de estudios**



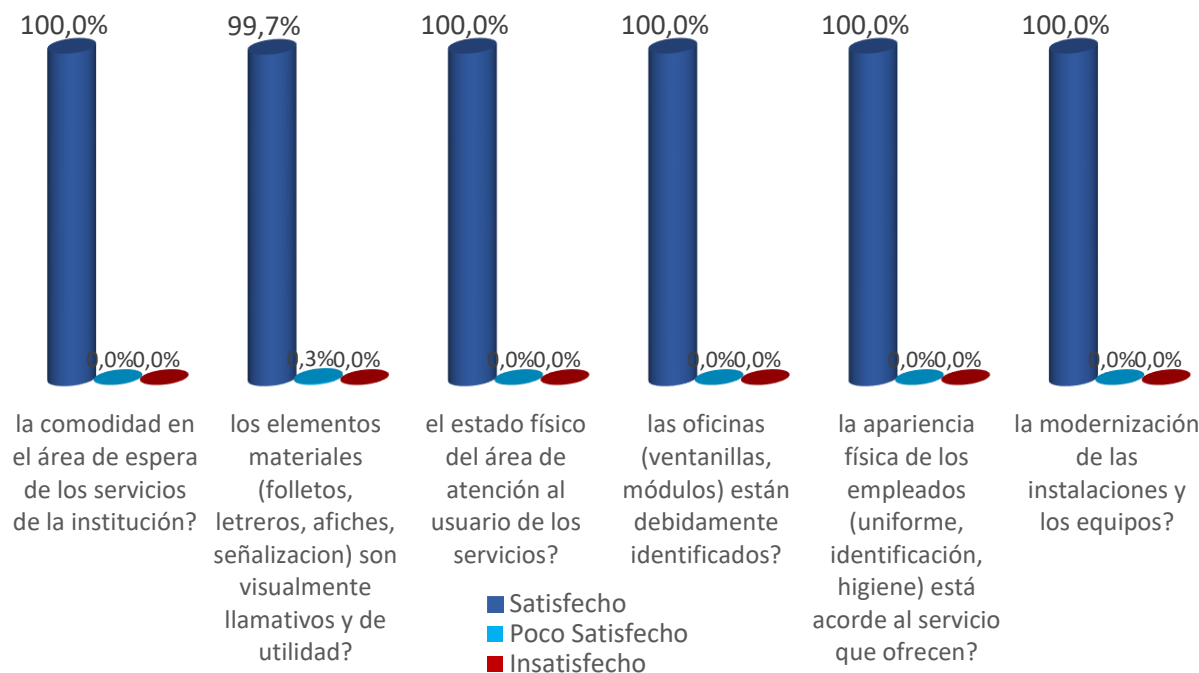
Base: 100% Total de la muestra

# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

## VII. DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

### ELEMENTOS TANGIBLES



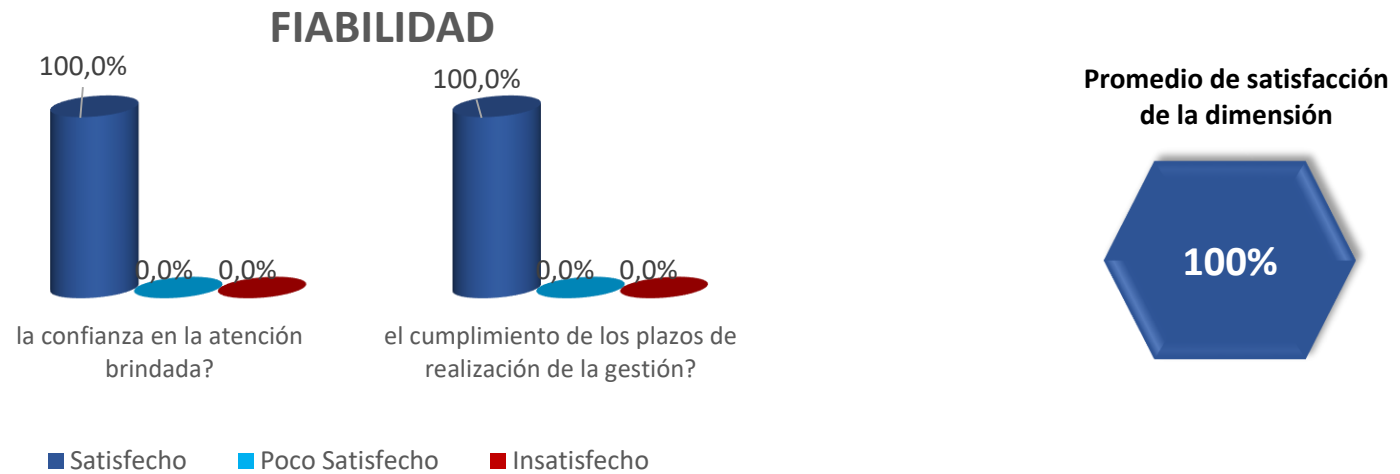
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total de la muestra

## VIII. DIMENSIONES: FIABILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

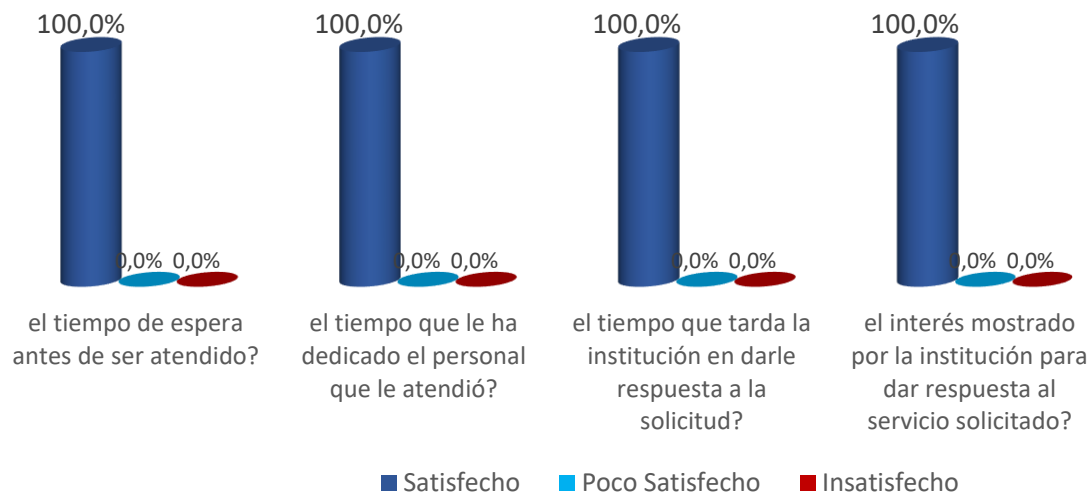


Base: 100% Total de la muestra

### IX. DIMENSIONES: CAPACIDAD DE RESPUESTA.

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

#### CAPACIDAD DE RESPUESTA



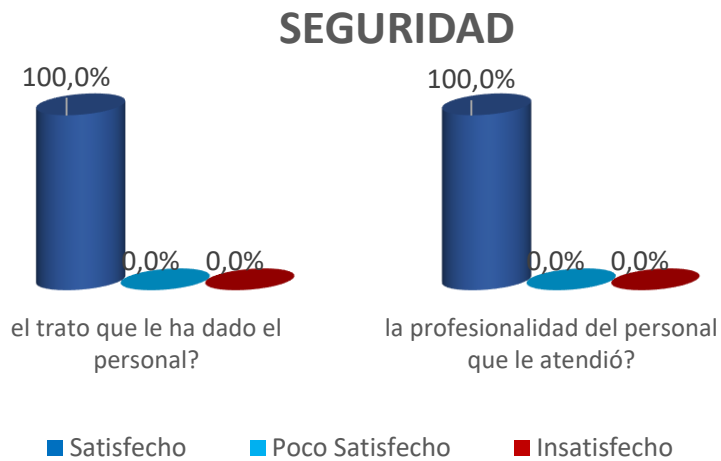
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total de la muestra

## X. DIMENSIONES: SEGURIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...



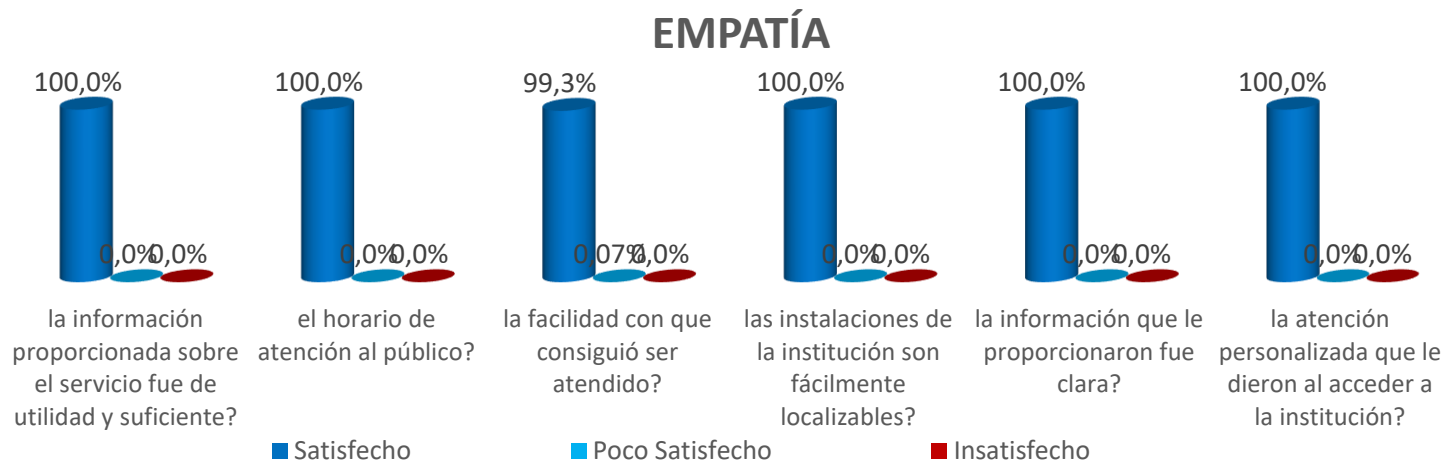
Promedio de satisfacción  
de la dimensión



Base: 100% Total de la muestra

## XI. DIMENSIONES: EMPATÍA

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...



Base: 100% Total de la muestra

Promedio de satisfacción de la dimensión



## XII. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES



Promedio de Satisfacción General



<i><b>DIMENSIÓN</b></i>	<i><b>VALORACIÓN GLOBAL</b></i>
ELEMENTOS TANGIBLES	100%
FIABILIDAD	100%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	100%
SEGURIDAD	100%
EMPATÍA	100%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>100%</b>

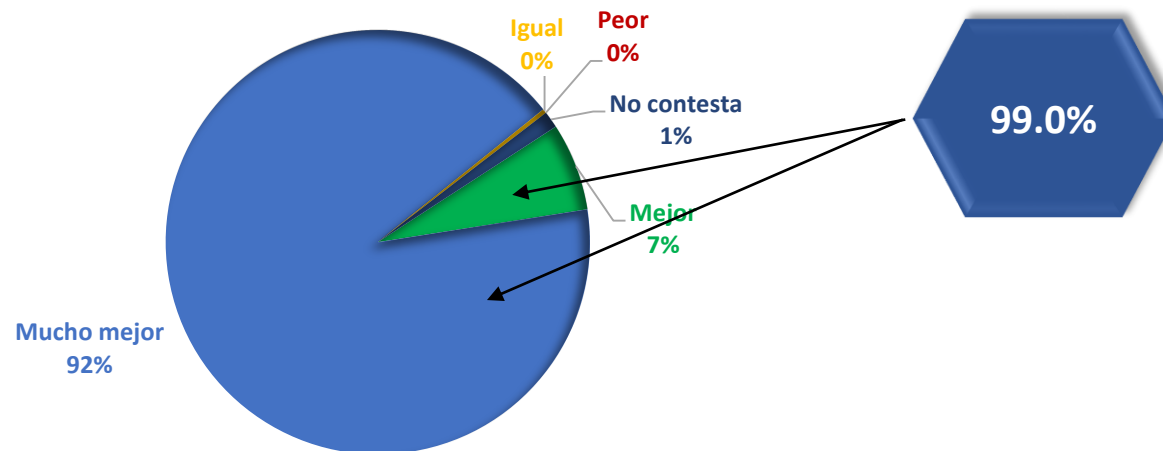
Base: 100% Total de la muestra

### XIII. SERVICIO ESPERADO



¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

### PERCEPCIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO



*El 99.0% del servicio recibido mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.*

Base: 100% Total de la muestra

## PLAN DE ACCIÓN DA 2023

## Servicio: Uso de Salones Protocolares

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
<b>Servicios presenciales (a ciudadanos)</b>	Empatía	Mejorar la facilidad de atención.	<p>Realizar encuentros con el personal de protocolo para afianzar y asegurar la correcta implementación del protocolo de abordaje a los clientes/ usuarios.</p> <p>Realizar encuesta con miras a identificar en conjunto con los usuarios los cambios que necesita el área.</p> <p>Realizar auditorías de seguimiento a los procesos para asegurarnos del cumplimiento de los mismo.</p>	Julio 2023	Noviembre 2023	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad