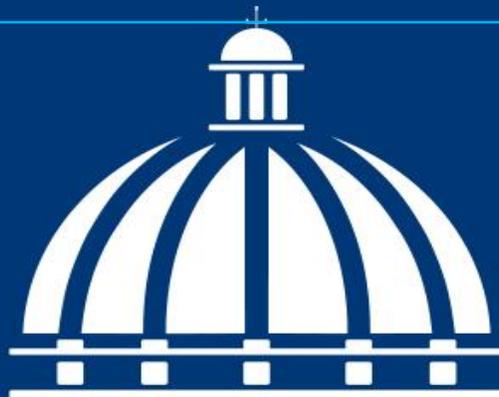


Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Junta de Aviación Civil (JAC) (abr-junio 2023)

Informe anual



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Junta de Aviación Civil

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
PLAN DE ACCIÓN	20



INTRODUCCIÓN

La Junta de Aviación Civil de la República Dominicana (JAC), es el órgano del Estado dominicano, dependiente del Poder Ejecutivo, creado mediante la Ley No. 491-06, de Aviación Civil de la República Dominicana, y sus modificaciones, con la responsabilidad de establecer la política superior de la aviación civil y regular los aspectos económicos, aplicando las normas y reglamentos en las áreas de su competencia.

Para ello ofrece los servicios presenciales que cumplen lo que establecido por la Ley No.491-06. En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo abril-junio 2023.

FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Servicios presenciales 22 (Debido a la naturaleza de los servicios de la institución, la encuesta se realizó por sondeo).
- ❑ **ÁMBITO:** Sede de la Junta de Aviación Civil.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra (Debido a la naturaleza de los servicios de la institución, la encuesta se realizó por sondeo):

<i>Servicios presenciales</i>	<i>Total</i>
Expedición de Certificados de Autorización Económica (CAE)	0
Expedición de Permiso de Operación (PO).	0
Expedición de Licencias de Consignatario de Aeronaves de Operaciones Aéreos Extranjeros en Vuelos No regulares (Chárter)	1

<i>Servicios presenciales</i>	<i>Total</i>
Renovación del Certificado de Autorización Económica (CAE).	1
Renovación del Permiso de Operación (PO)	2
Renovación de la Licencia de Consignatario de Aeronaves de Operadores Aéreos Extranjeros vuelos no regulares (Chárter).	1

<i>Servicios presenciales</i>	<i>Total</i>
Enmienda del Certificado de Autorización Económica (CAE).	2
Enmienda del Permiso de Operación (PO) para inclusión de nuevas rutas.	2
Enmienda a la Licencia de Agente Consignatario Aeronaves de Operadores Aéreos Extranjeros en Vuelos no Regulares.	0
Permisos de vuelos no Regulares o vuelos Chárter.	9
Permisos Especiales, de conformidad al artículo No.233, de la Ley No.491-06, y su modificación 67-13.	4
Aprobación de Acuerdos de Cooperación Comercial (Código Compartido)	1

- ❑ **METODO: SERVQUAL**
- ❑ **UTILIZAR:** Cuestionario vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 31/05/2023-21/06/2023.

- ❑ **RESPONSABLES:** División de Planificación y Desarrollo estará a cargo de aplicar las encuestas y procesar la información.

4



METODOLOGÍA

5



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

METODOLOGÍA

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

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- 6 • La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



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



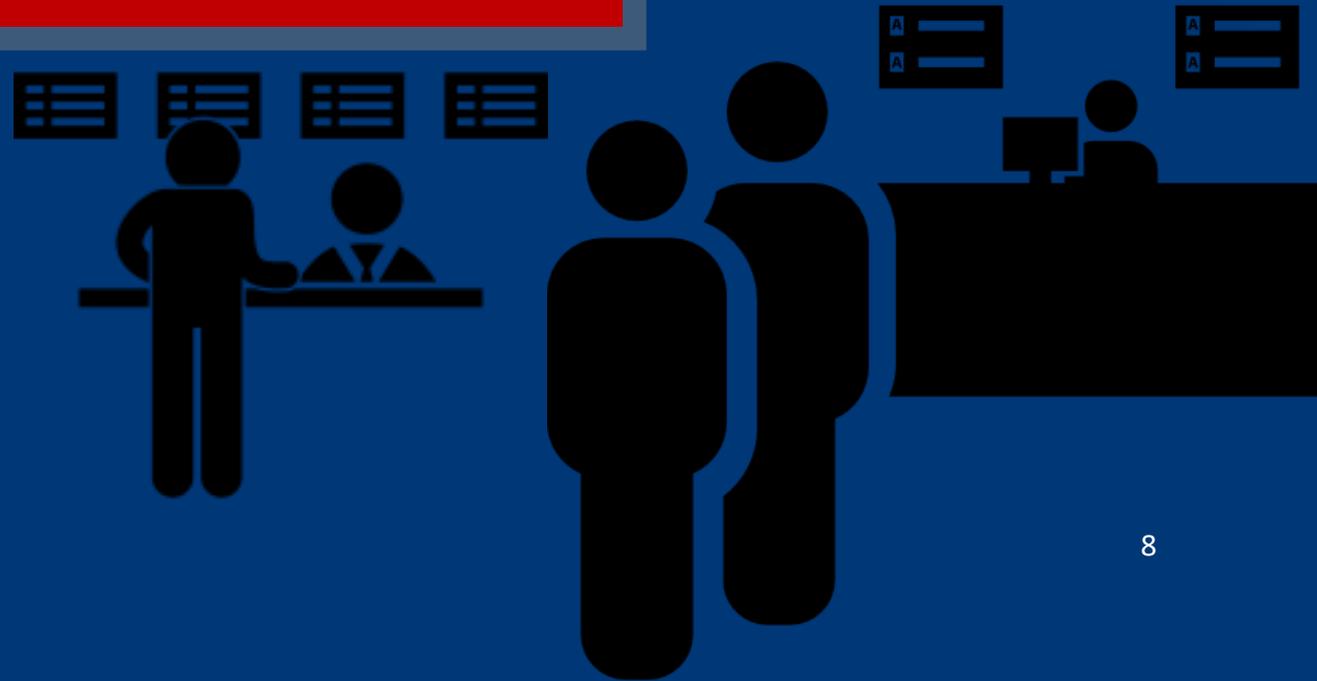
Poco satisfecho



Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



8



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

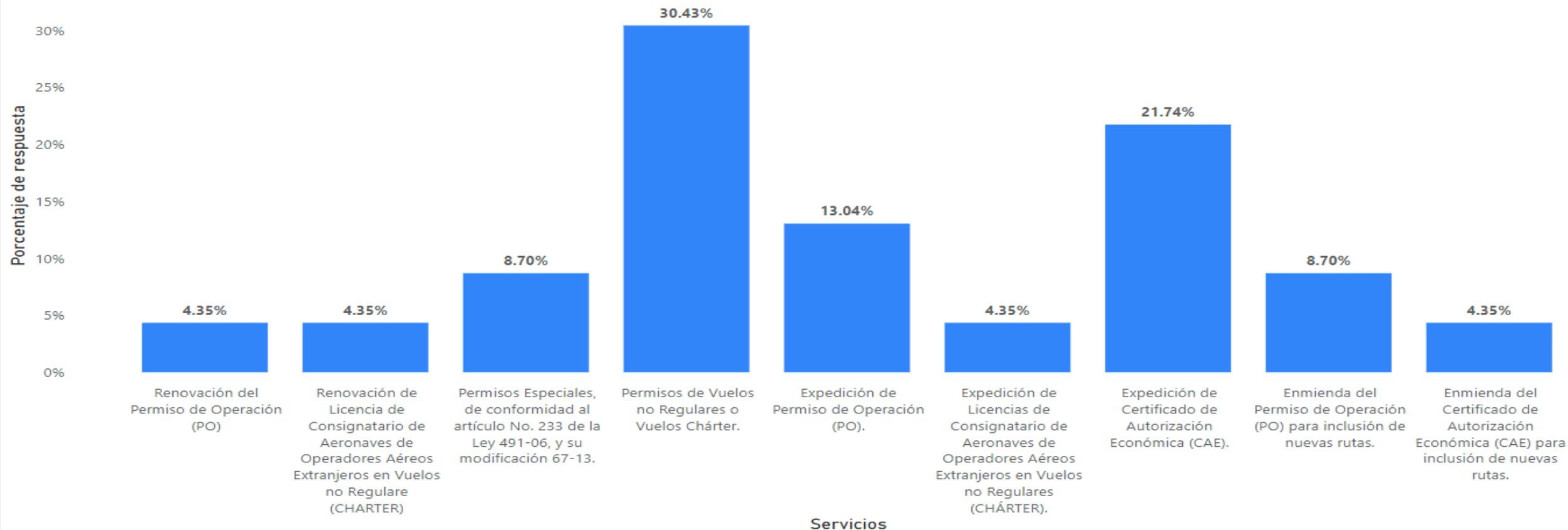


23

Servicios Presenciales

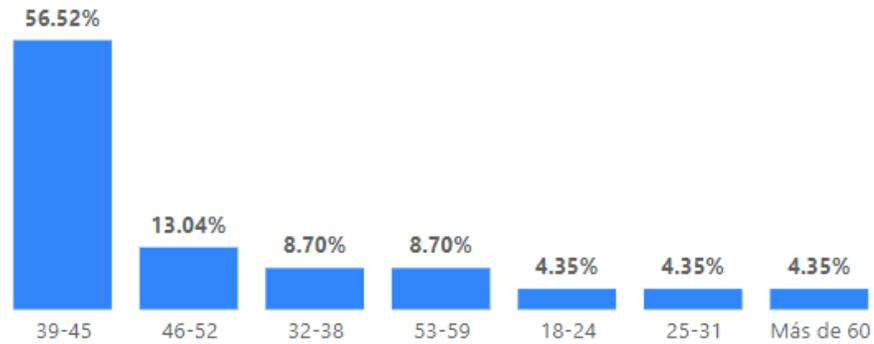
Total de respuestas

Porcentaje de respuesta por Servicios

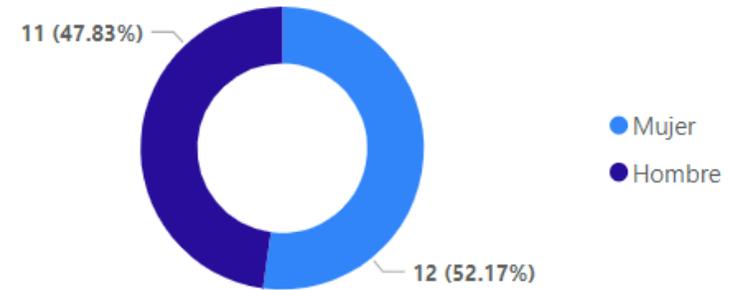


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo



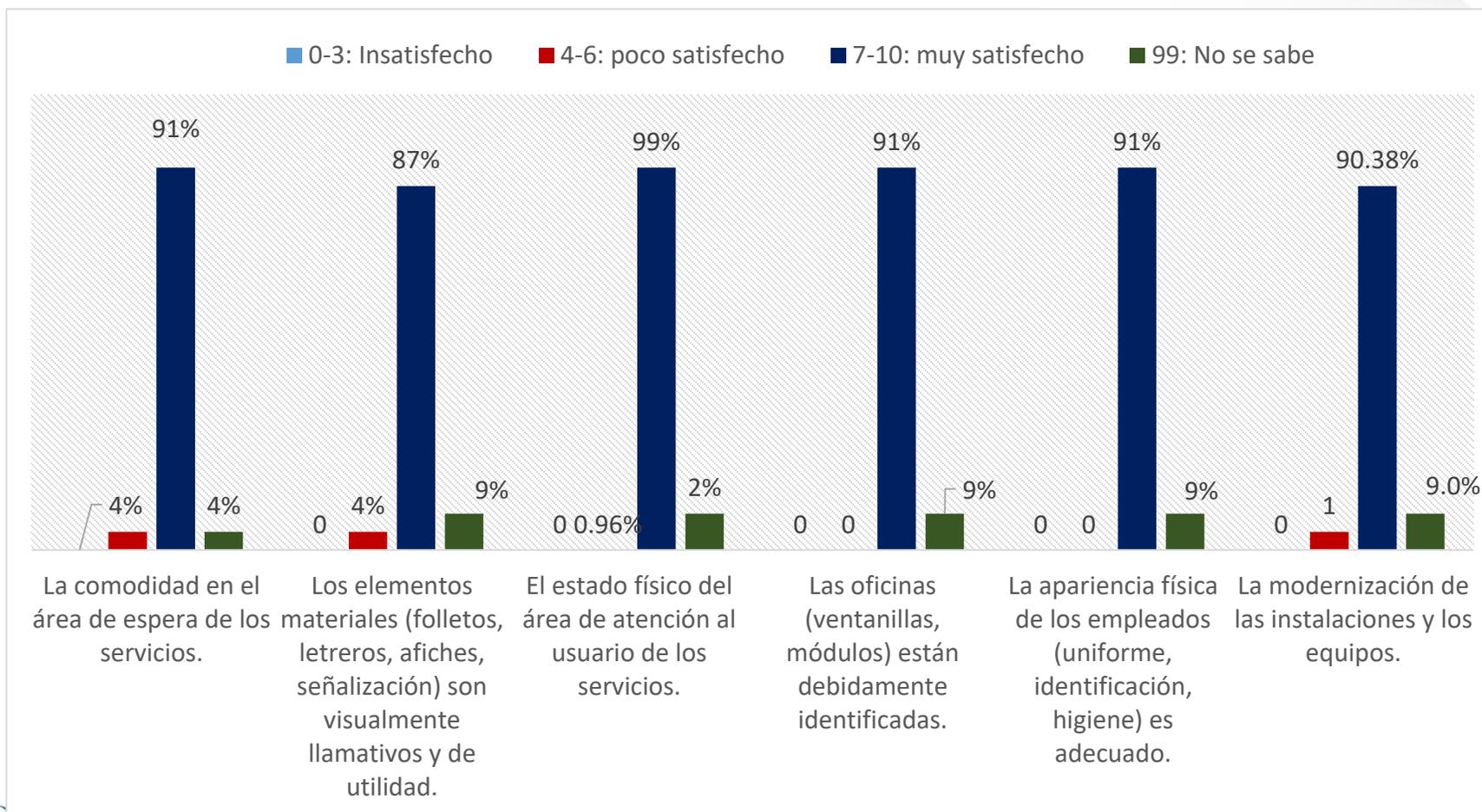
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



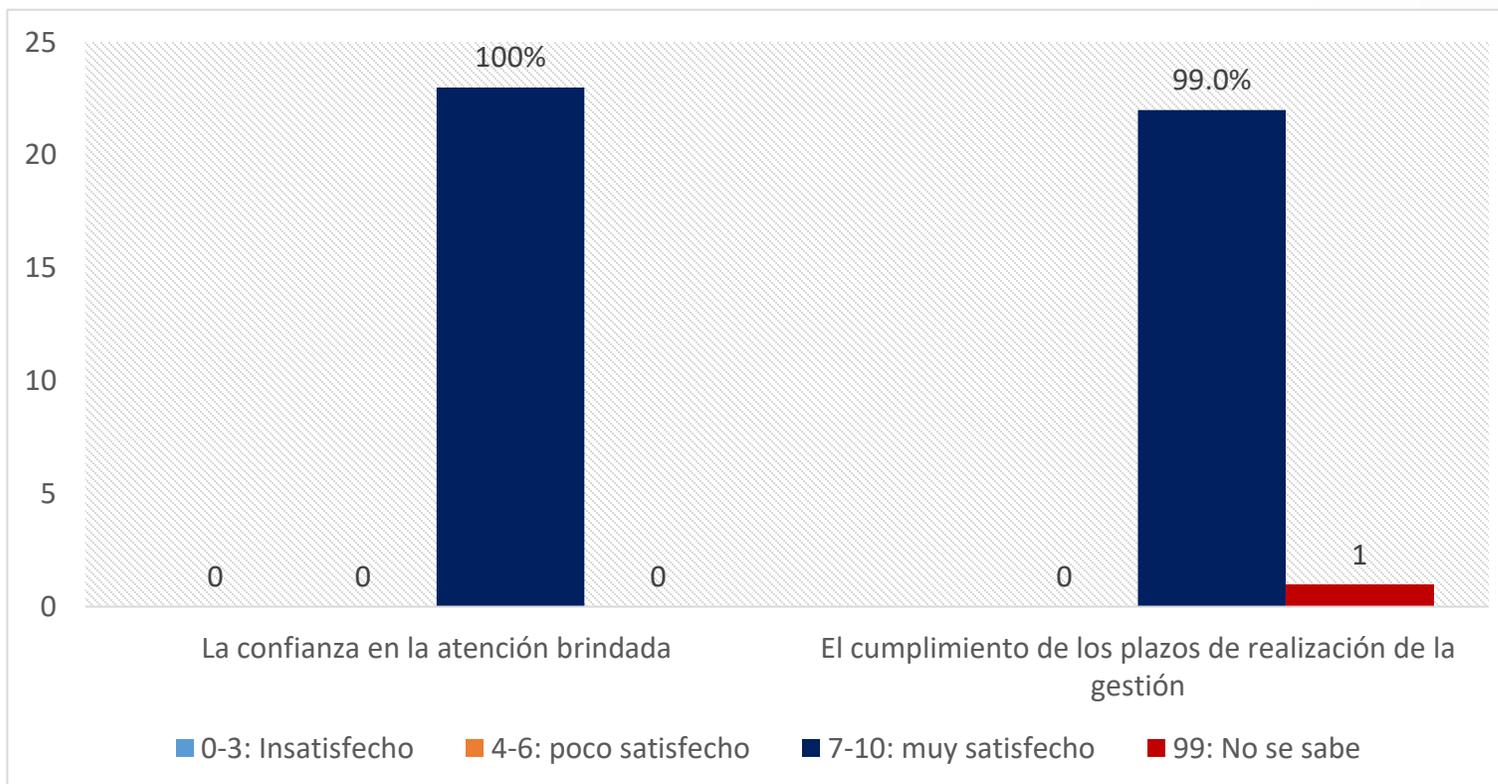
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

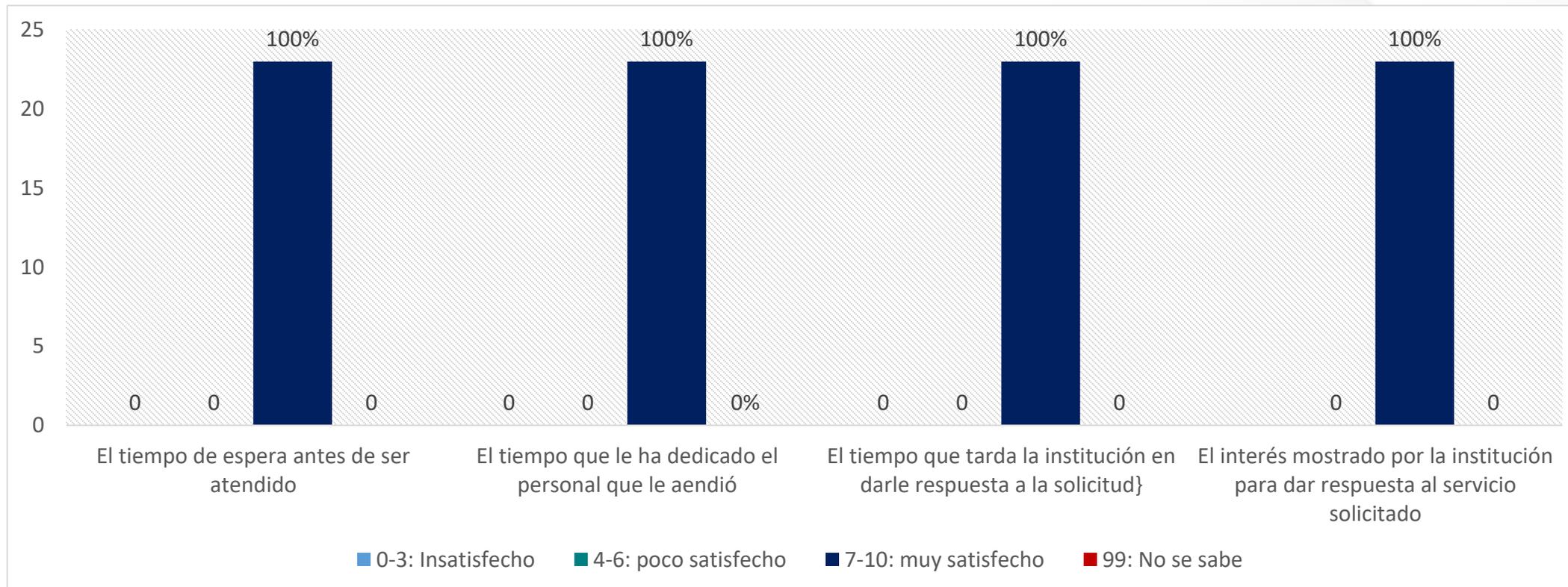


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



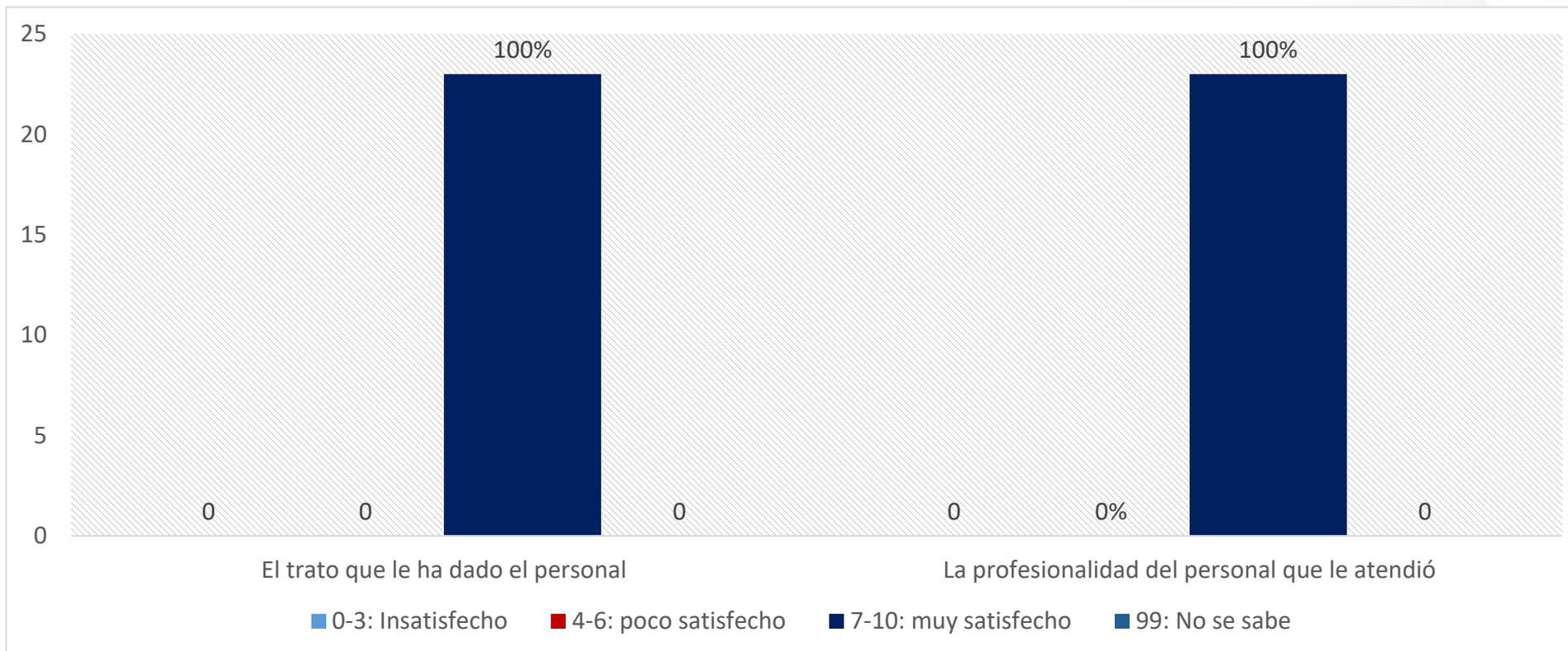
Promedio de satisfacción de la dimensión



13



DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

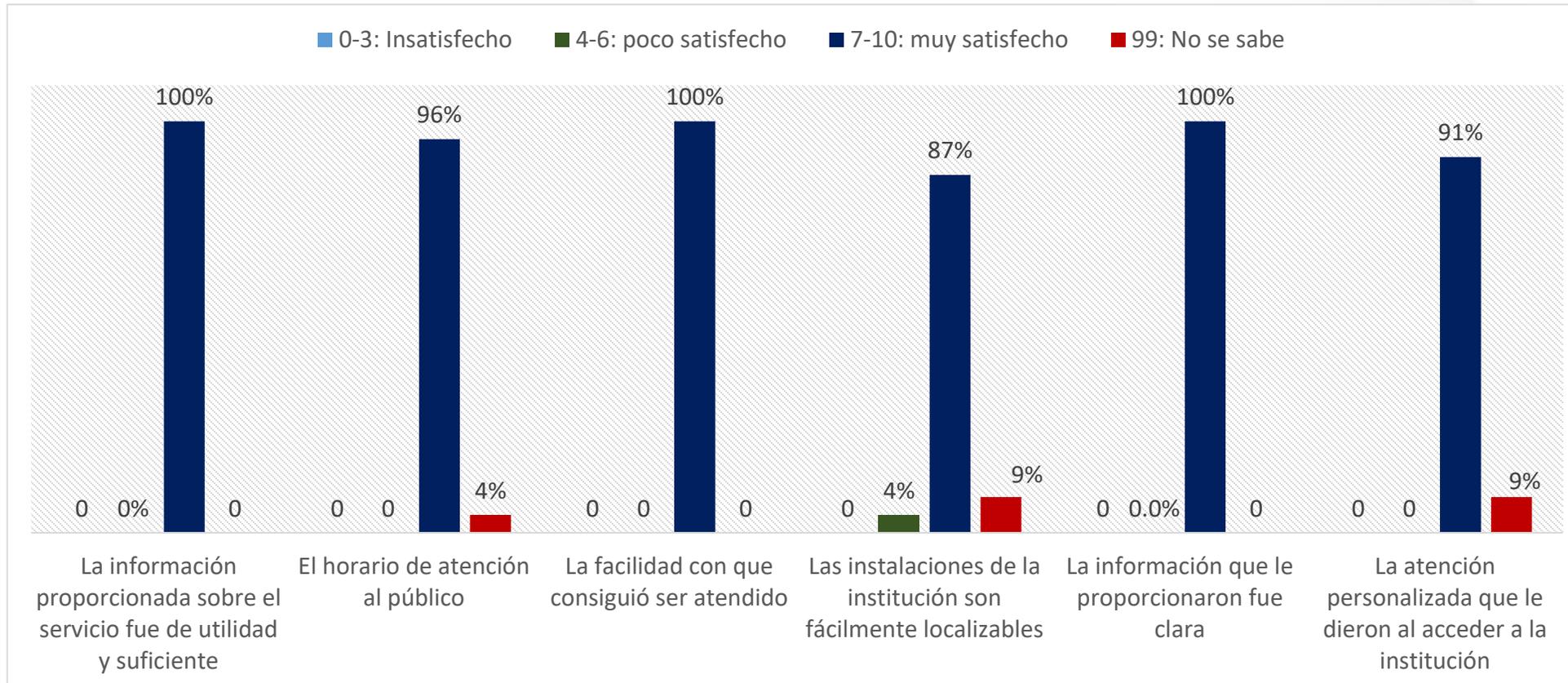


14

Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATIA

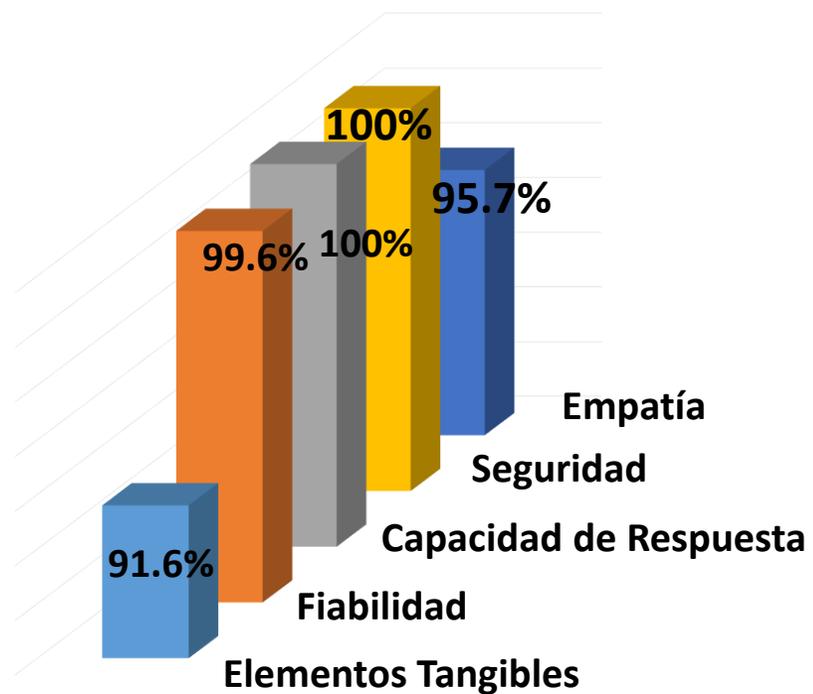


Promedio de satisfacción de la dimensión

95.7%



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de
satisfacción

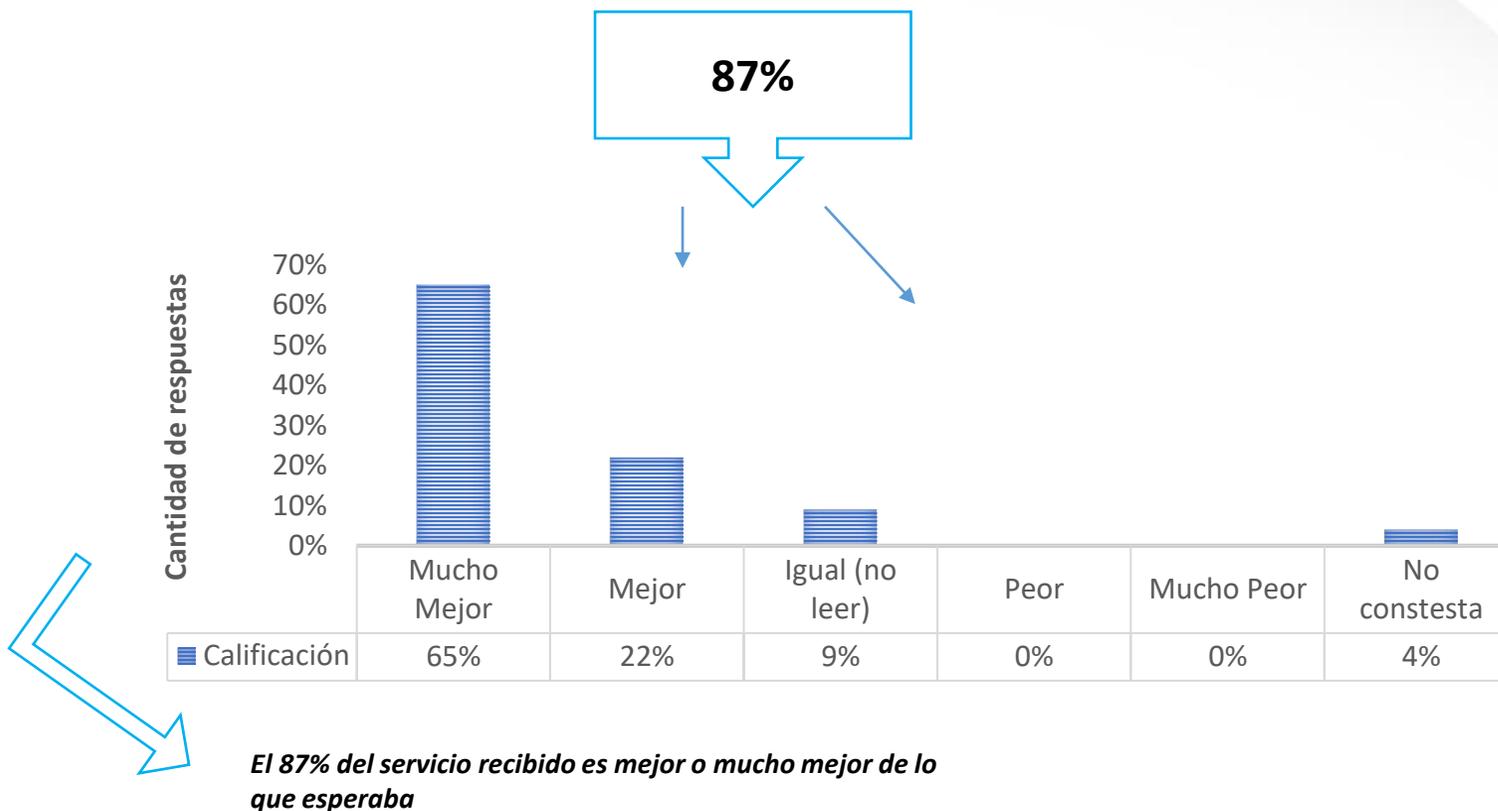
97.3%

Base: 100% Total muestra

Expresado en %

SERVICIO ESPERADO

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



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

18



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Índice de Satisfacción de Usuarios: Promedio de servicios presenciales.



Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

97.3%

PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PLAN DE ACCIÓN JAC 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.	Incrementar la visibilidad y llamatividad de folletos, letreros y afiches se señalización	20/07/2023	12/12/2023	División de Planificación y Desarrollo
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución	Crear pautas para potenciar la atención personalizada al acceder a la institución	20/07/2023	12/12/2023	División de Planificación y Desarrollo