



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

INFORME DE RESULTADO

MAYO 2024

INDICE

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. FICHA TÉCNICA	4
III. METODOLOGIA	5
PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS	6
IV. PERFIL DEL ENCUESTADO DE SERVICIOS PRESENCIALES.....	9
V. DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES.....	10
VI. DIMENSIONES: FIABILIDAD/SEGURIDAD.....	11
VII. DIMENSIONES: CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	12
VIII. DIMENSIONES: EMPATÍA.....	13
IX. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES	14
X. SERVICIO ESPERADO.....	15

I. INTRODUCCIÓN

El Dirección 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 Departamento Aeroportuario a los usuarios 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.

II. FICHA TÉCNICA

- ✓ **POBLACIÓN:** Promedio mensual de solicitudes del servicio **1202**.
 - ✓ **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: **31 encuestas**, en los Salones protocolares del Aeropuerto Internacional “Dr. José Francisco Peña Gómez” (Las Américas): **260 encuestas**.
- Total de encuestas realizadas:**
- Servicio presencial total: **407** encuestas.
 - Usos de Facilidades de Helipuerto **115** encuestas.
 - Usos de salones protocolares **292** 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 **1** de abril al **1** de mayo del 2024.

III. 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/ SEGURIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	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.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La comodidad en el área de espera de los servicios. ✓ Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (folletos, letreros, afiches, señalización). ✓ La apariencia física de las instalaciones y los equipos. ✓ Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas, módulos). ✓ La apariencia física de los empleados es adecuada (lenguaje corporal, identificación, higiene). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La confianza en la atención brindada ✓ La profesionalidad del personal que le atendió 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 para entregar el servicio solicitado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente ✓ El horario de atención al público ✓ El trato que le ha dado el personal

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

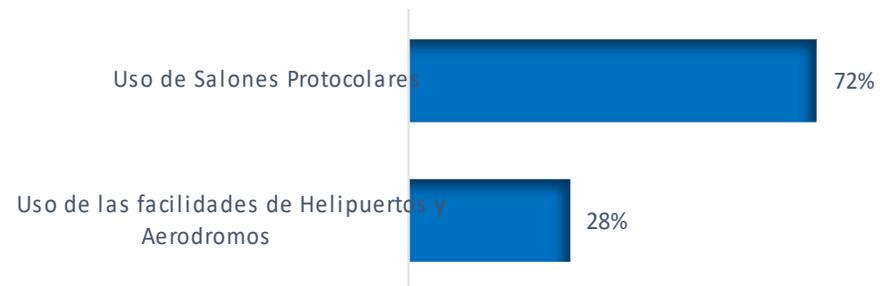




RESULTADOS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS DE FORMA PRESENCIAL POR EL DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO

Servicios Encuestados de Manera Presencial a los Usuarios del Departamento Aeroportuario

Porcentaje de Respuesta

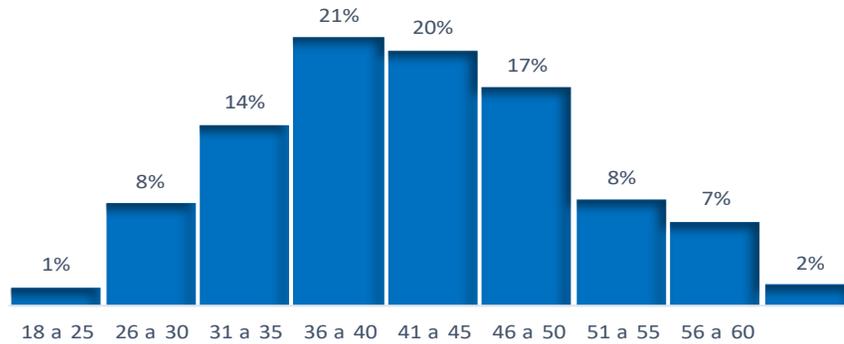


Total de
respuestas
as **407**

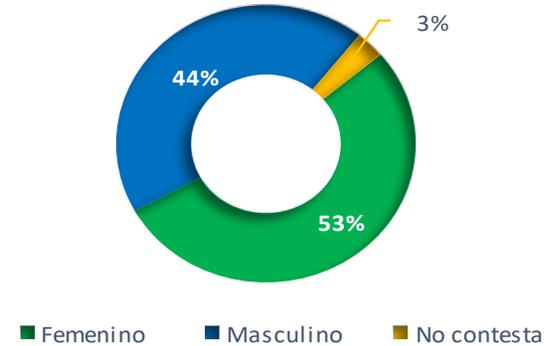
Base: 100% Total de la muestra

IV. PERFIL DEL ENCUESTADO DE SERVICIOS PRESENCIALES

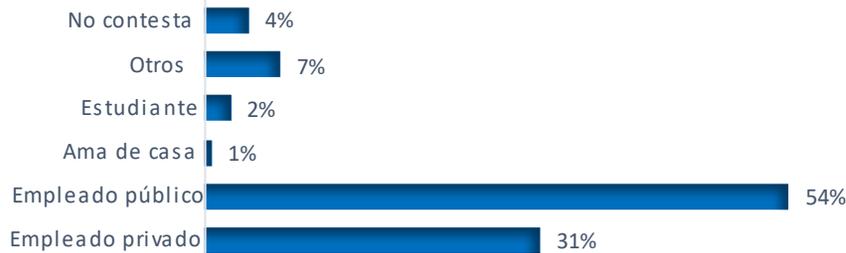
Rango de edad



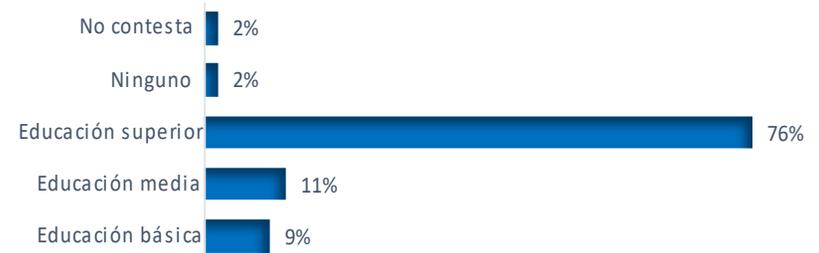
Sexo



Situación laboral



Último grado de estudios



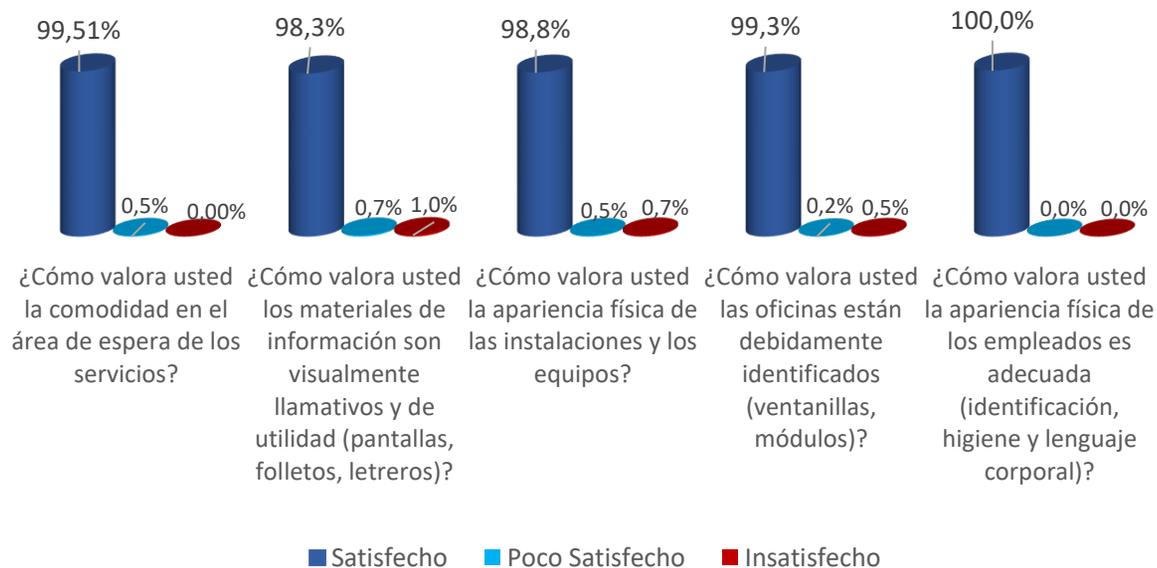
Base: 100% Total de la muestra

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

V. 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

VI. DIMENSIONES: FIABILIDAD/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...

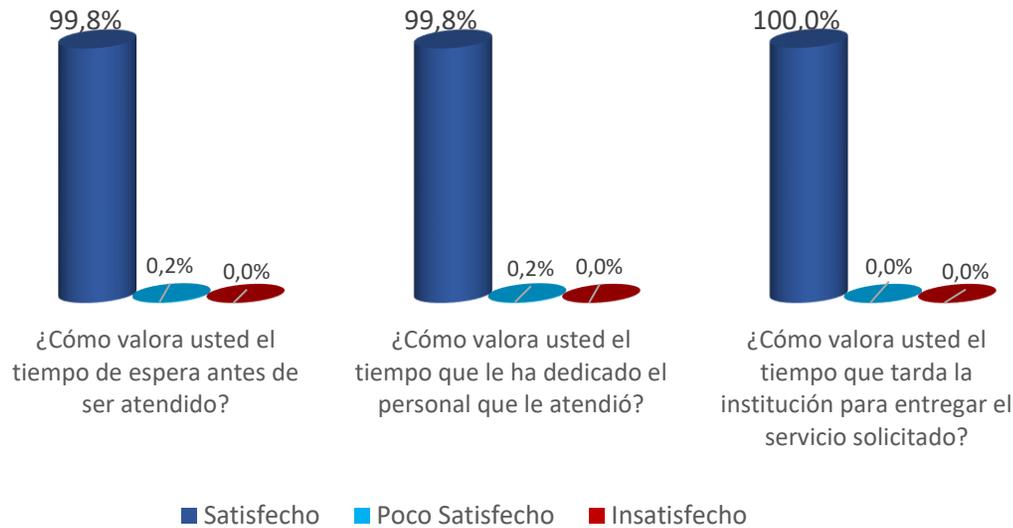


Base: 100% Total de la muestra

VII. 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



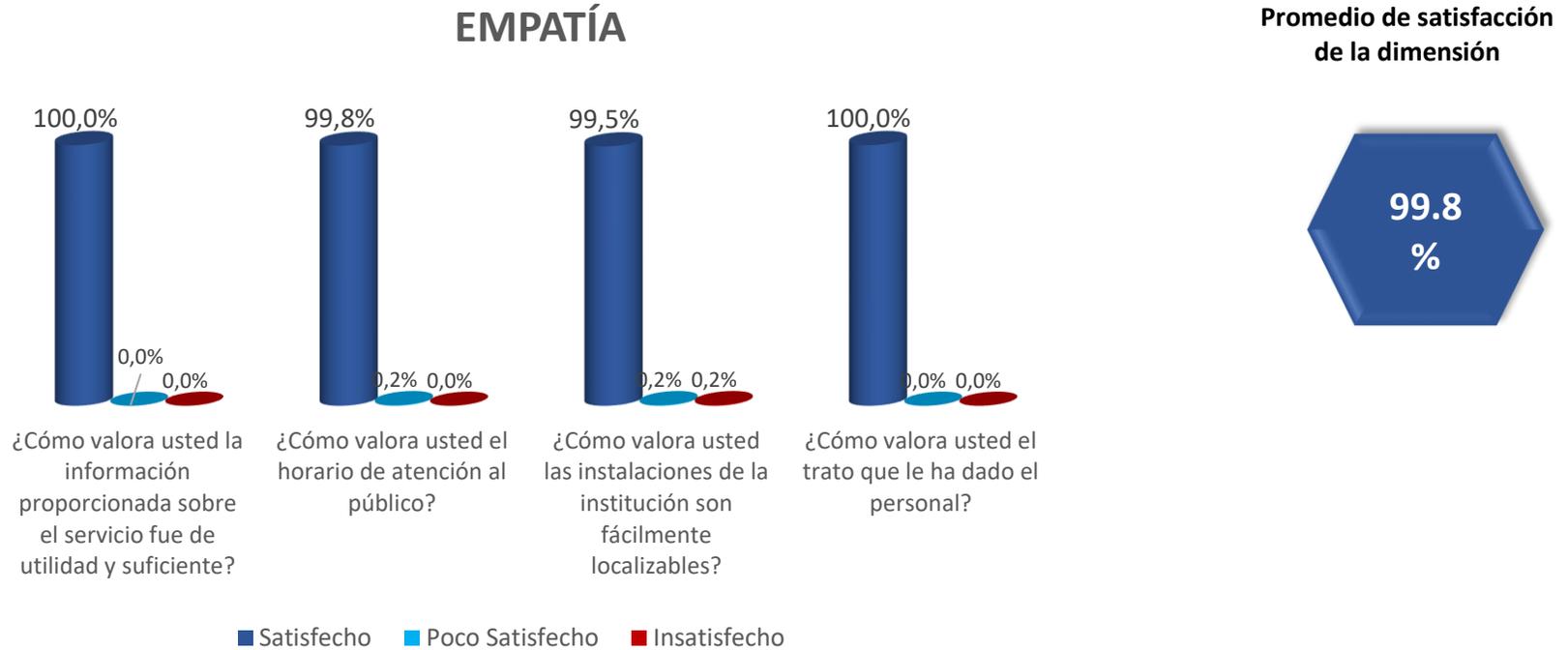
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total de la muestra

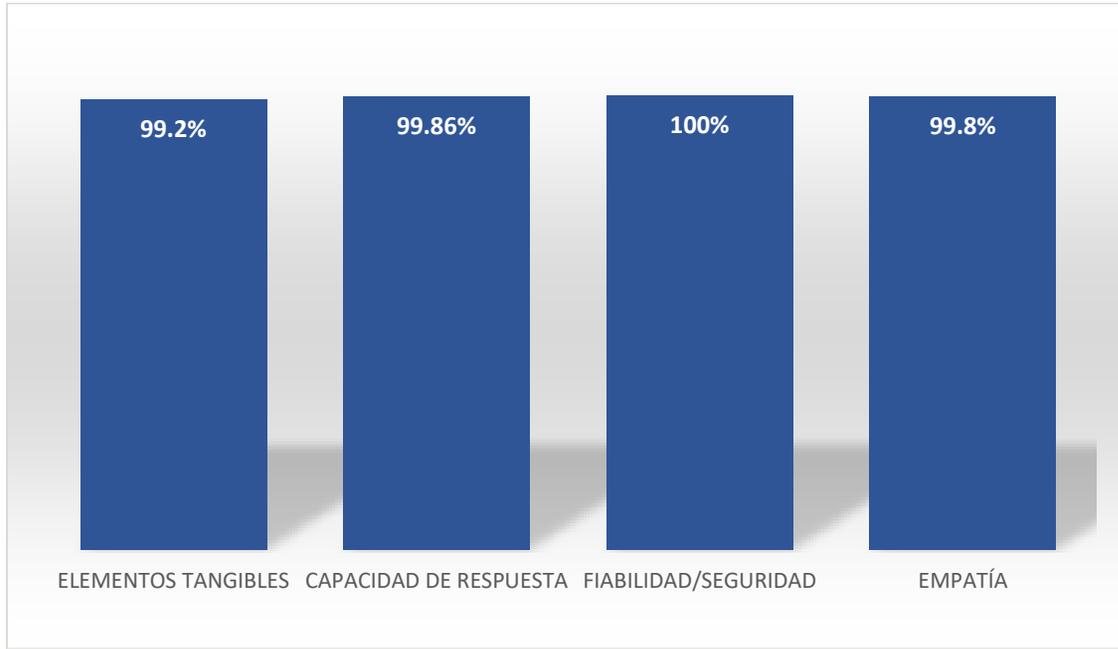
VIII. DIMENSIONES: EMPATÍA

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

IX. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES



Promedio de Satisfacción General

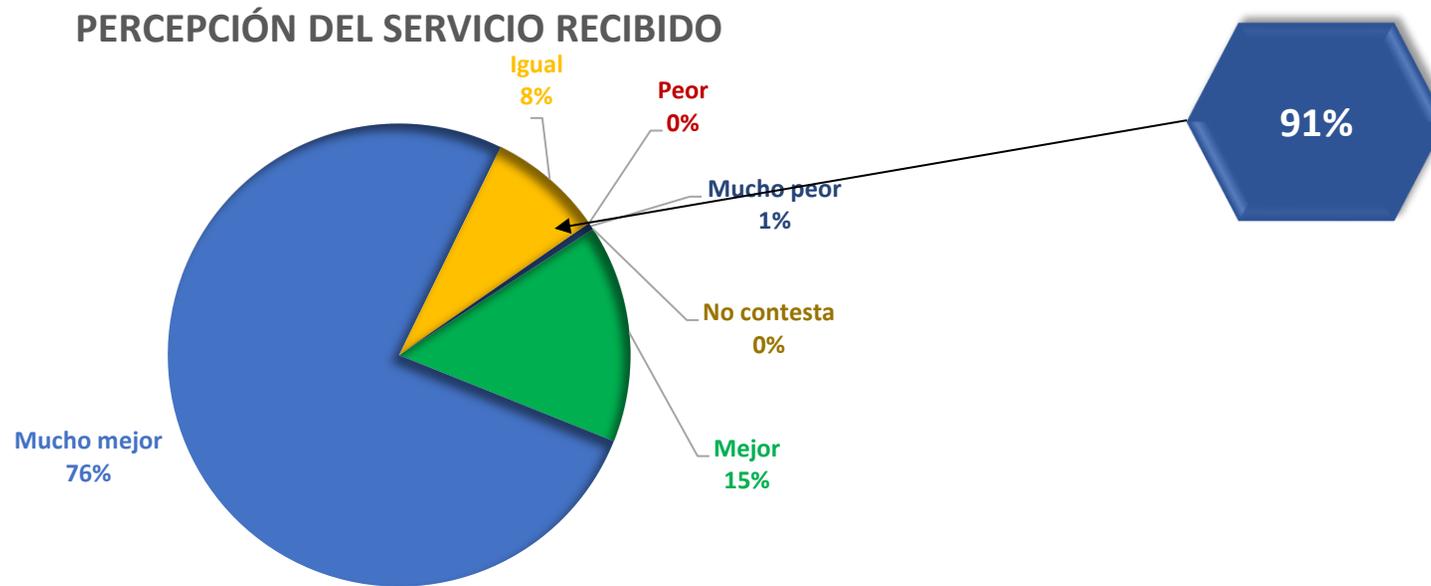


<i>DIMENSIÓN</i>	<i>VALORACIÓN GLOBAL</i>
ELEMENTOS TANGIBLES	99.2%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	99.86%
FIABILIDAD/SEGURIDAD	100%
EMPATÍA	99.8%
PROMEDIO GENERAL	99.71%

Base: 100% Total de la muestra

X. SERVICIO ESPERADO

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



El 91% del servicio recibido mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.

Base: 100% Total de la muestra

PLAN DE ACCIÓN DA 2024

Servicio: Uso de Salones Protocolares

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Mejorar la sustitución de los materiales por otros con información más actualizada. (pantallas, letreros, folletos)	Realizar encuentros con el personal de protocolo para asegurar que los materiales fueron sustituidos para disfrute de los clientes/usuarios. Realizar encuesta con miras a identificar en conjunto con los usuarios si los cambios fueron favorables.	Julio 2024	Noviembre 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad