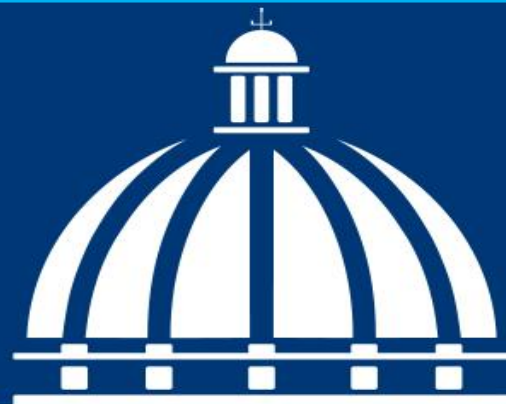


# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Junta de Aviación Civil (JAC) 2024

**INFORME ANUAL**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>7</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>17</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>17</b>



# 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 mayo-junio 2024.



# FICHA TÉCNICA

**Población:** Servicios presenciales 19.

**ÁMBITO:** Sede de la Junta de Aviación Civil (JAC)

**MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del **95%**, se determinó la siguiente muestra :

Renovación del Permiso de Operación (PO).	2
Enmienda del Certificado de Autorización Económica (CAE).	1
Enmienda del Permiso de Operación (PO) para inclusión de nuevas rutas.	1

Permisos de vuelos no Regulares o vuelos Chárter.	7
Permisos Especiales, de conformidad al artículo No.233, de la Ley 491-06, y su modificación 67-13.-	8

**METODO A UTILIZAR:** Vía Correo Electrónico

**FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 13/05/2024 – 03/06/2024

**RESPONSABLES:** División de Planificación, a través de su Asesora, la Licda. Nelda Pérez y la Analista de Planificación, Andrea Camila Espinal.



# METODOLOGÍA

5



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

### Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

### 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 para entregar el servicio solicitado.
- El tiempo de espera antes de ser atendido.

### 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.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- 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 **1-10**, donde :

- **1** 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).

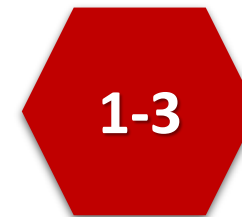
Satisfecho



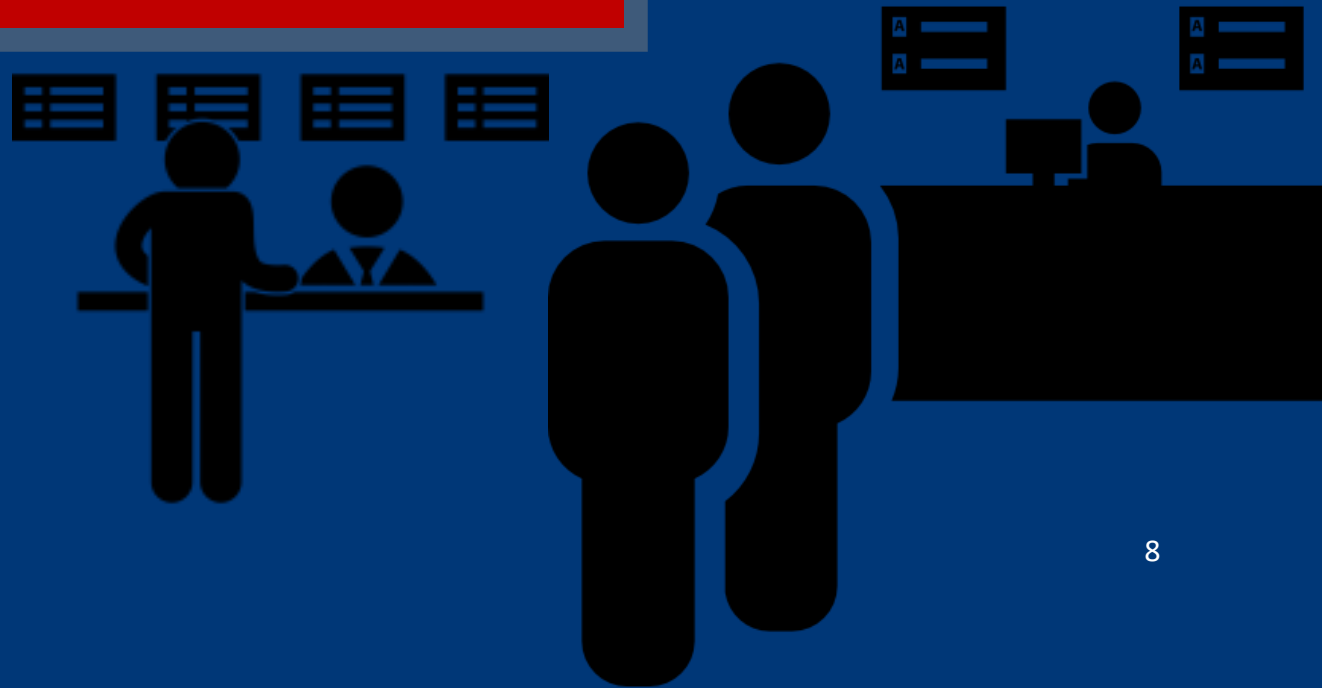
Poco satisfecho



Insatisfecho



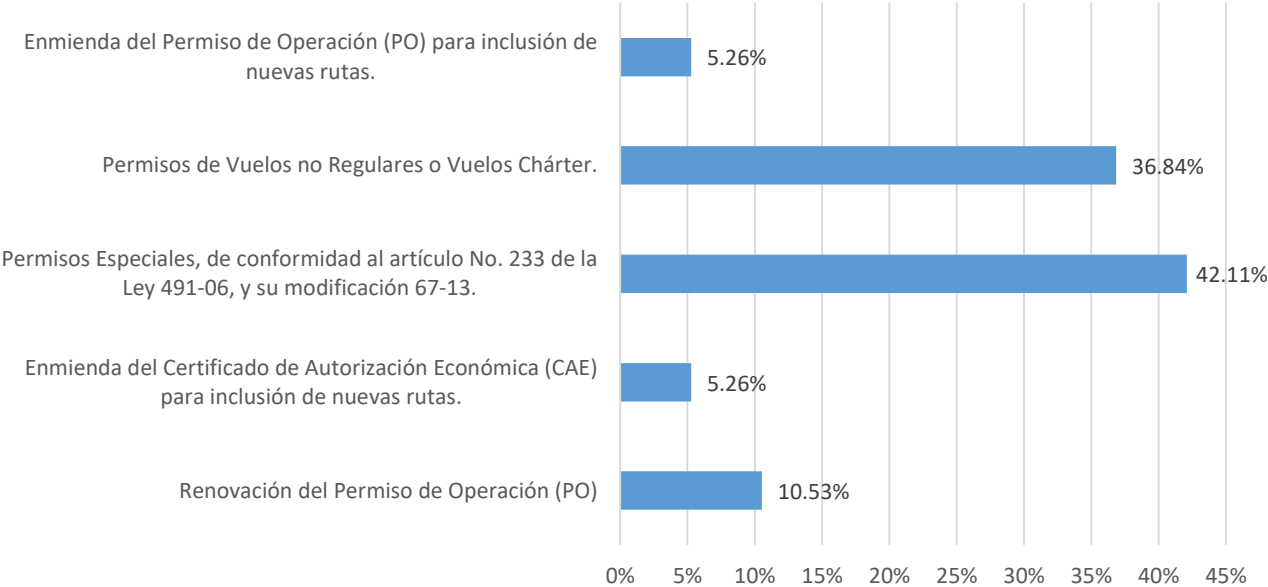
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos





# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

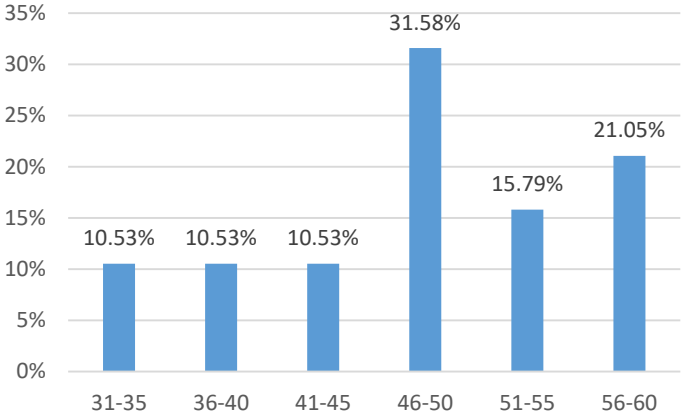


**Total de respuestas:  
19**

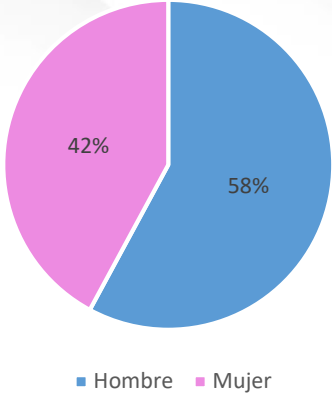


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

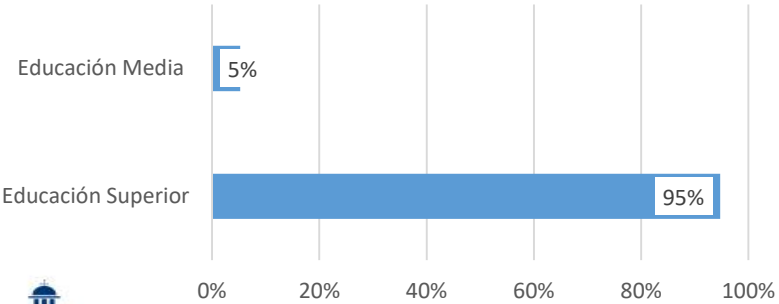
**¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?**



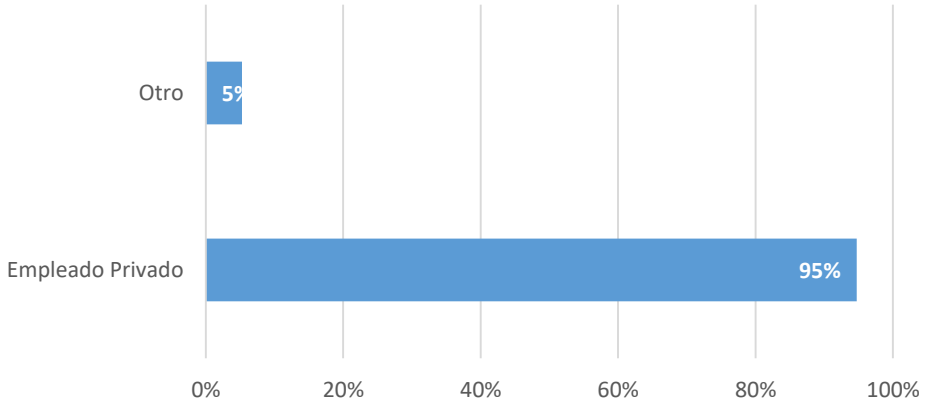
**Sexo**



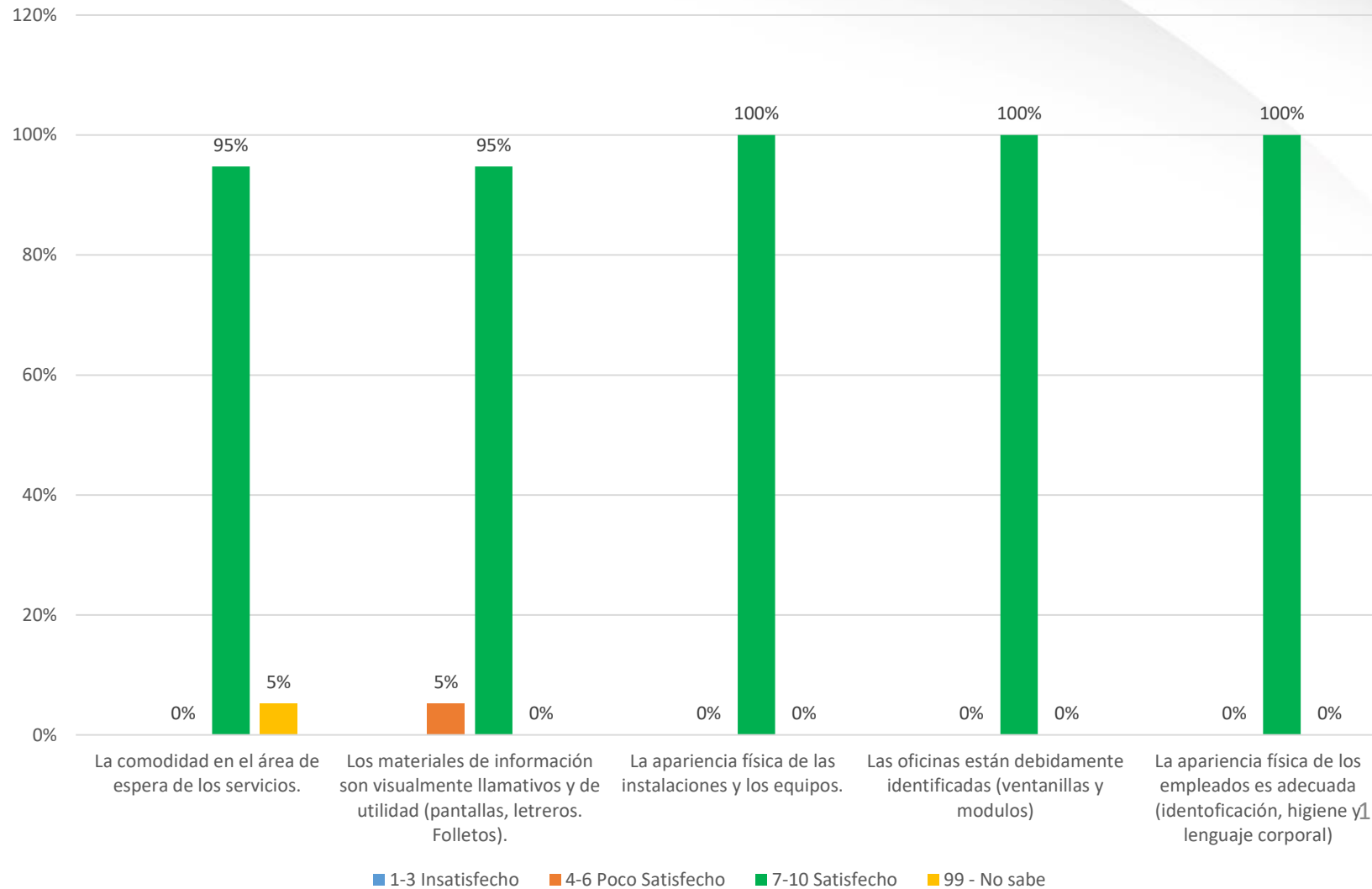
**Último grado de estudio alcanzado**



**¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?**



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

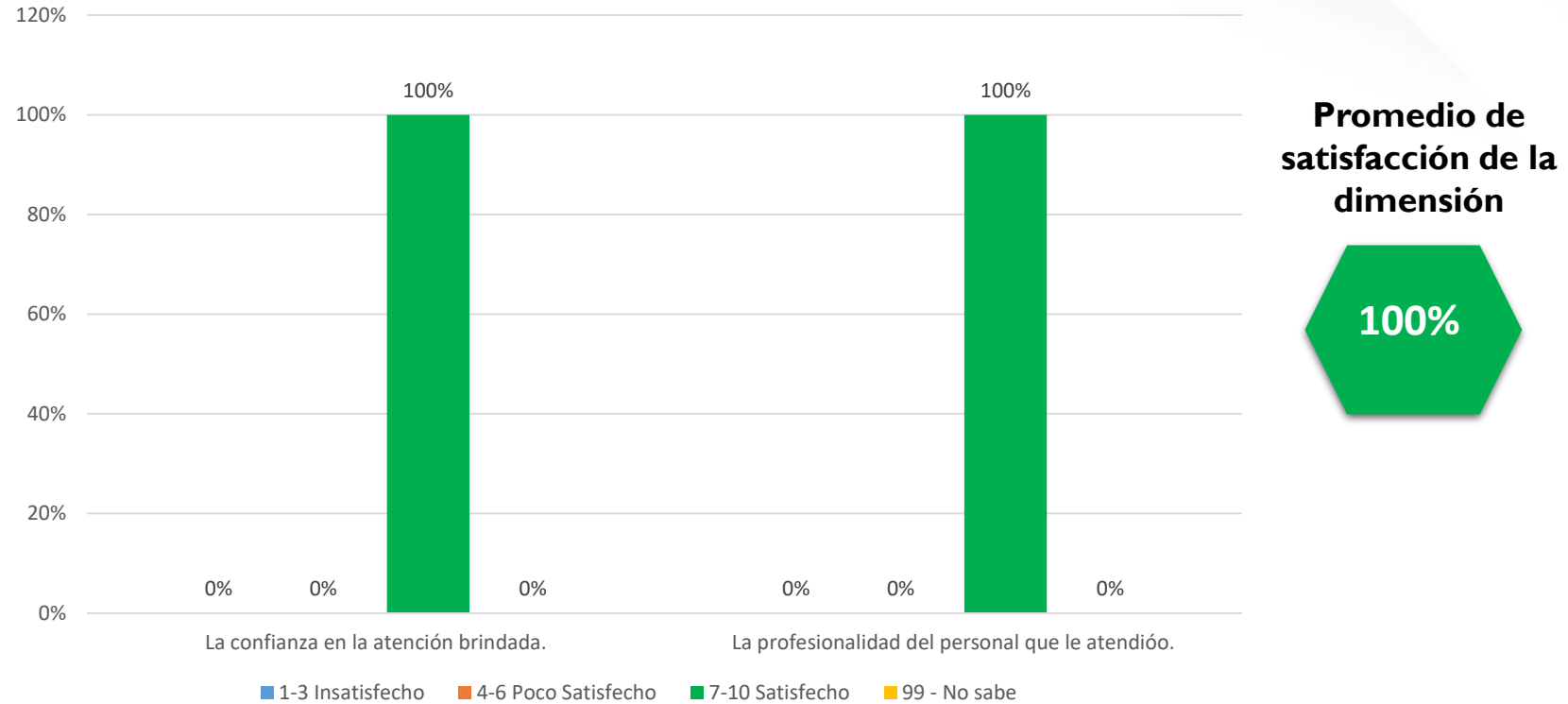


**Promedio de satisfacción de la dimensión**

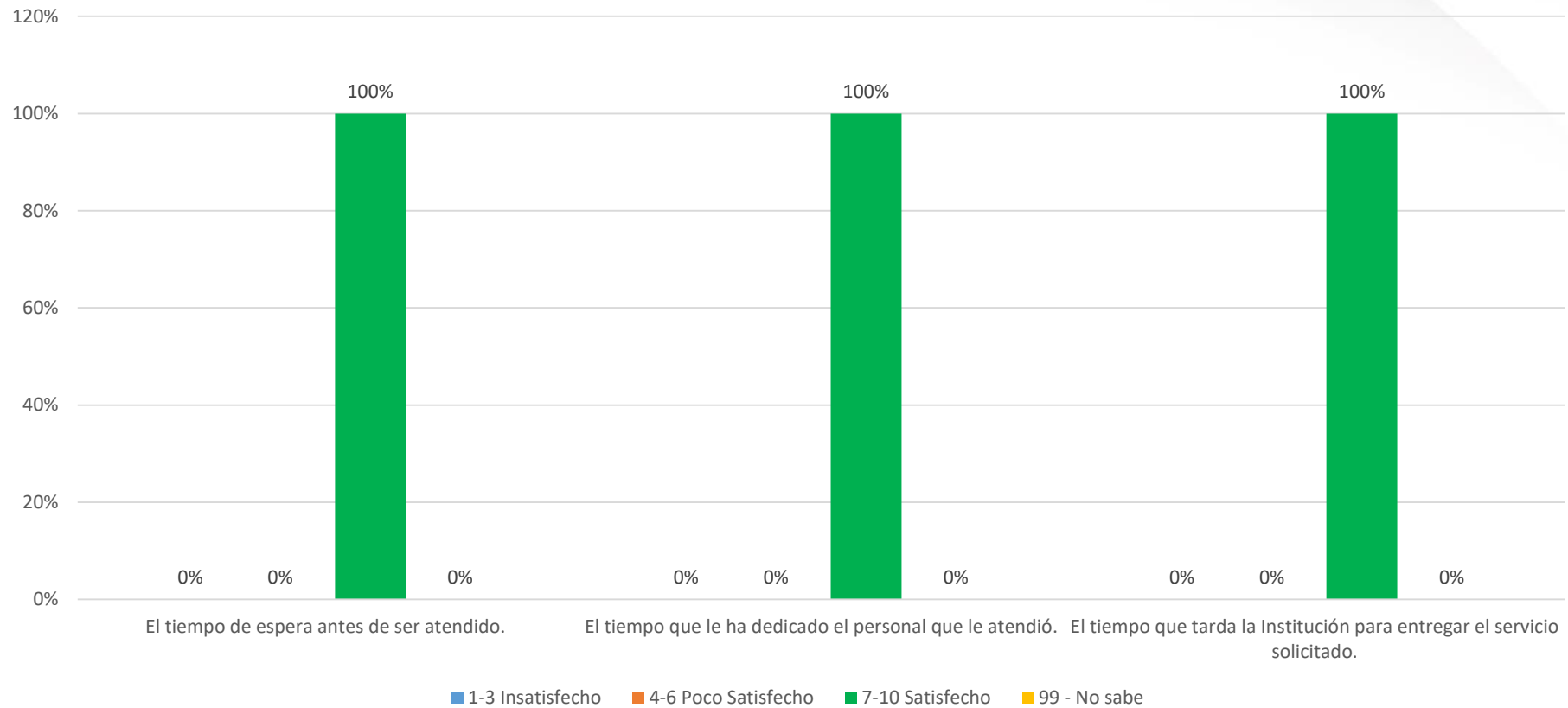
**98.8%**



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



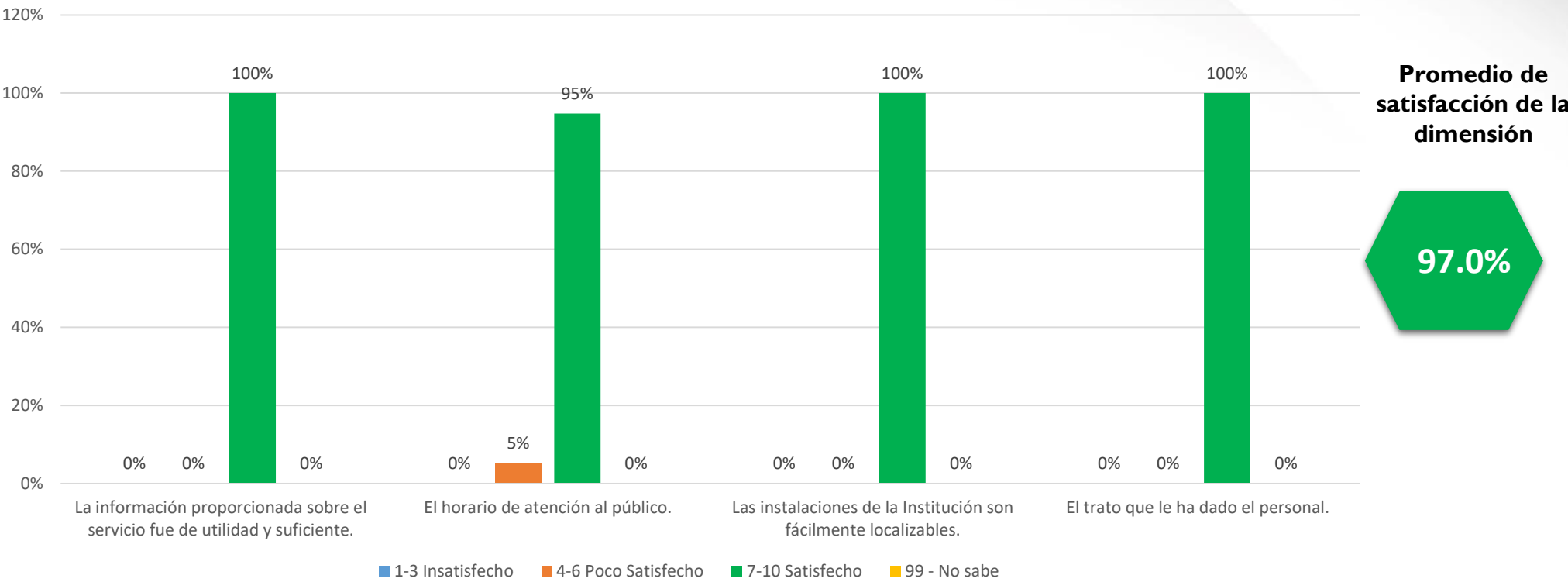
**Promedio de satisfacción de la dimensión**

**100%**

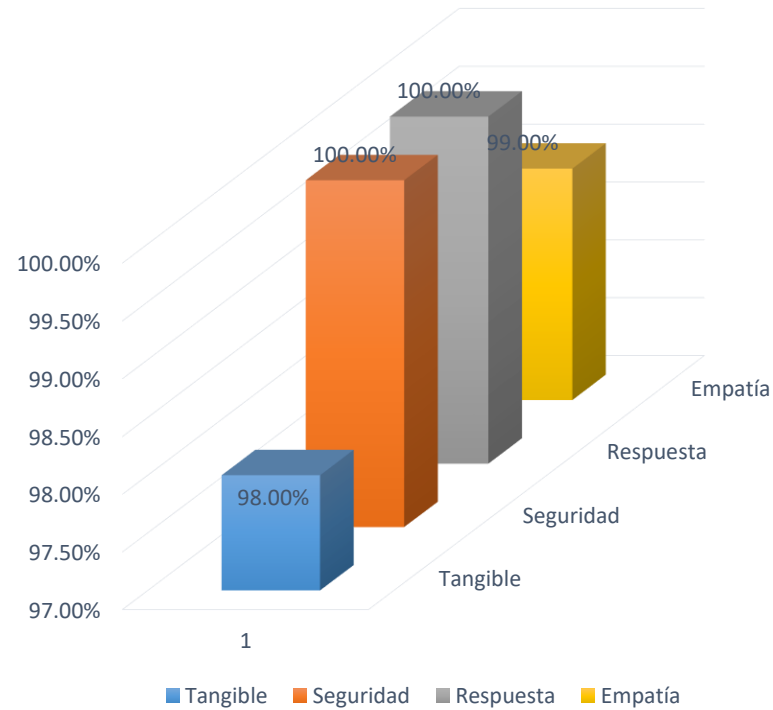
Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: EMPATIA



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

99.25%

15

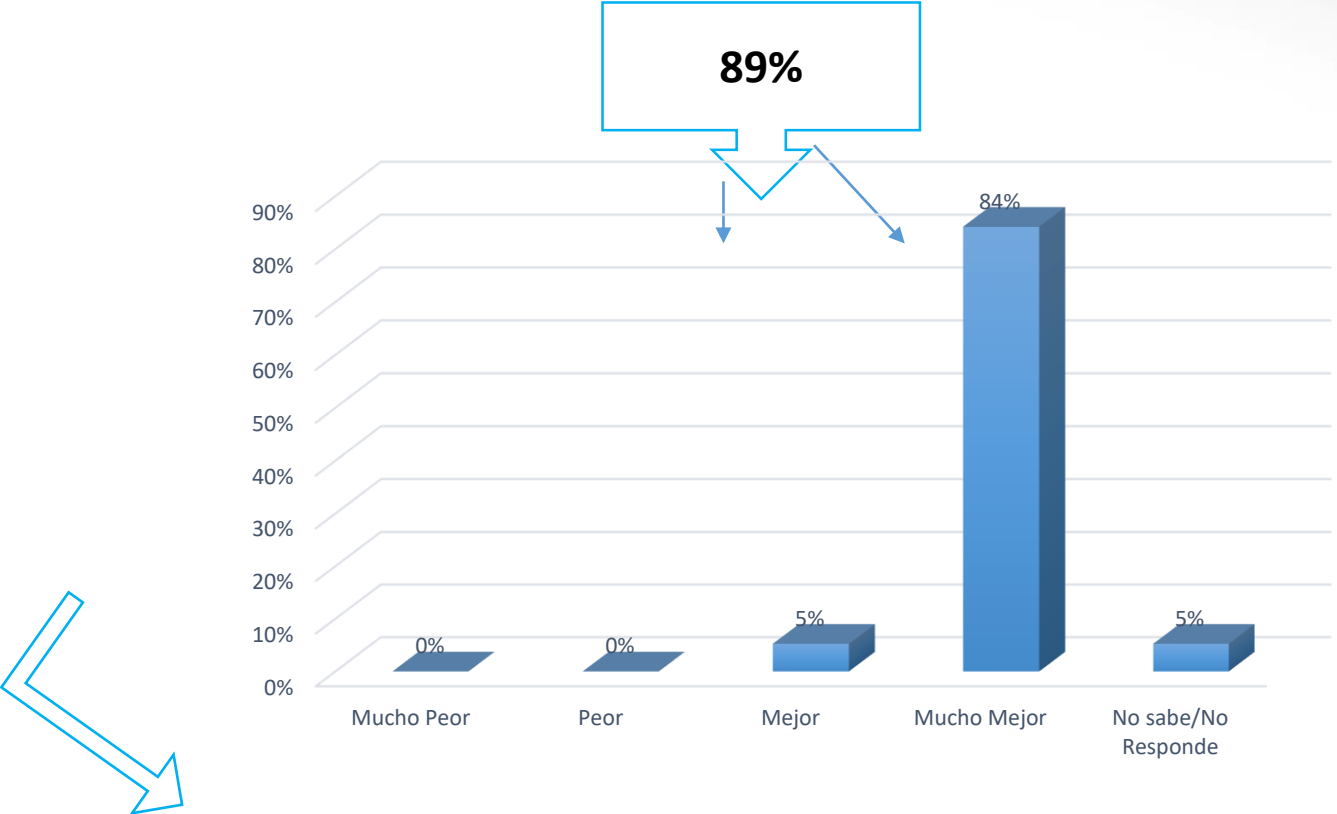
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



# SERVICIO ESPERADO

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



**El 89% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba**

Base: 100% Total muestra





# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

17



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

99.25%

28/6/2024

# Expectativa

## Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

### Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

99.25 %

89%

*El 89.6% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

28/6/2024

# PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# PLAN DE ACCIÓN MAP 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	20/07/2024	12/12/2024	División de Planificación
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	Horario de atención al público.	Informar a nuestros clientes que el horario establecido por esta institución, a los fines de que no sea un inconveniente a la hora de solicitar un servicio.	20/07/2024	12/12/2024	División de Planificación
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	20/07/2024	12/12/2024	División de Planificación