



Departamento
Aeroportuario

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

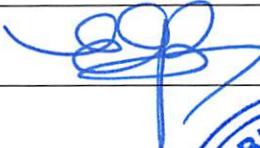


Noviembre 2019

**INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL**

TÍTULO DEL DOCUMENTO
INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL
Este informe fue elaborado por la División de Calidad del Departamento de Planificación y Desarrollo, dependencia de la Dirección Ejecutiva.

ELABORADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Ing. Margarita Lara Lara	Analista de Gestión de Calidad		11/11/2019

REVISADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Lic. Giselle Bobadilla Z.	Enc. Departamento de Planificación y Desarrollo		11/11/2019 -



**INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL**

CONTENIDO

I.	FICHA TÉCNICA.....	4
II.	MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	6
III.	SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO	7
➤	ELEMENTOS TANGIBLES.....	7
➤	EFICACIA/CONFIABILIDAD.....	8
➤	CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	8
➤	PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL.....	9
➤	EMPATÍA/ACCESIBILIDAD.....	10
IV.	RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN	10
V.	SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO BRINDADO VS EL SERVICIO ESPERADO	11
VI.	ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	13
VII.	CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES	14
VIII.	PERFIL DEL ENTREVISTADO	16
IX.	CONCLUSIÓN.....	18

I. FICHA TÉCNICA

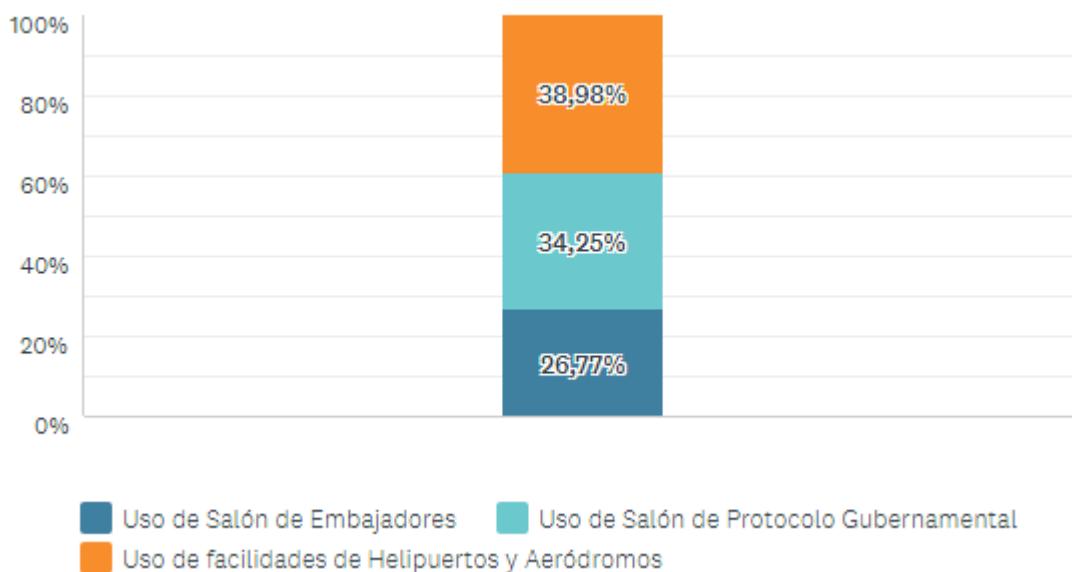
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA	
UNIVERSO	<ul style="list-style-type: none">• Ex Presidentes de la República y familiares directos.• Ex Vicepresidentes y sus familiares directos.• Ministros de Estado, Secretarios de Estado y sus cónyuges.• Gobernador del Banco Central.• Administrador del Banco de Reservas.• Director Ejecutivo del Departamento Aeroportuario.• Consultor Jurídico del Poder Ejecutivo.• Ex Ministros de las Fuerzas Armadas y Relaciones Exteriores.• Presidente del Tribunal Constitucional.• Presidente de la Suprema Corte de Justicia.• Presidente del Senado.• Presidente de la Cámara de Diputados.• Presidente de la Junta Central Electoral.• Procurador General de la Republica.• Jueces Titulares de las Altas Cortes.• Viceministros de la Presidencia y Relaciones Exteriores.• Encargado del Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores.• Director del Ceremonial y Protocolo del poder Ejecutivo.• Senadores, Diputados (exclusivamente).• Cardenales y Obispos.• Jefes de Misiones Diplomáticas, Organismos Internacionales acreditados en el país y Encargados de Negocios en calidad de Jefes de Misión Exclusivamente.• Oficiales Mayores Generales y Generales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, exclusivamente.

	<ul style="list-style-type: none">• Jefes de Misiones Diplomáticas de la República Dominicana en el Exterior en funciones.• Personalidades Internacionales que, a Juicio de la Presidencia de la República, el Ministerio de Relaciones Exteriores, sean acreedoras a su uso.• Alcalde Ciudad Santo Domingo.• Superintendente de Seguros.• Superintendente de Bancos.• Superintendente de Pensiones.• Presidente del INDOTEL• Fiscal del Distrito Nacional• Director de la Oficina Supervisora de Obras del Estado• Miembros titulares de la Comisión Aeroportuaria.• Miembros de la Junta de Aviación Civil.• Director General de Migración.• Director General de Aduanas,• Director General del IDAC.• Ex Presidente del Senado.• Ex Presidente de la Cámara de Diputados.• Representantes Organismos Internacionales (ONU, UNICEF, OPS/OMS, entre otros)• Viceministros de Estado y sus cónyuges.• Directores Generales y sus cónyuges.• Subdirectores Generales exclusivamente.• Alcaldes y Vice Alcaldes exclusivamente.• Ministros Consejeros y Personal Diplomático Acreditado.• Fiscales y Procuradores.• Embajadores de Buena Voluntad y Atletas de Alto Rendimiento.• Ex Directores del Departamento Aeroportuario.• Apoyo a grupos, convenciones y eventos de carácter y trascendencia nacional.
--	--

**INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL**

ÁMBITO	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotos y pasajeros en general. • Helipuerto de Santo Domingo. • Salones protocolares del Aeropuerto Internacional “Dr. José Francisco Peña Gómez” (Las Américas).
MUESTRA	Con un error general de +5%, y un nivel de confianza del 95%. Helipuerto de Santo Domingo: 198 encuestas . Salones protocolares del Aeropuerto Internacional “Dr. José Francisco Peña Gómez” (Las Américas): 308 encuestas .
MÉTODO A UTILIZAR	Encuesta de satisfacción al usuario, de manera directa digital a través de tabletas, y de manera digital Vía Correo Electrónico.
FECHA DE TRABAJO	Del 23 de julio al 02 de agosto 2019.
REALIZACIÓN	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.

II. MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

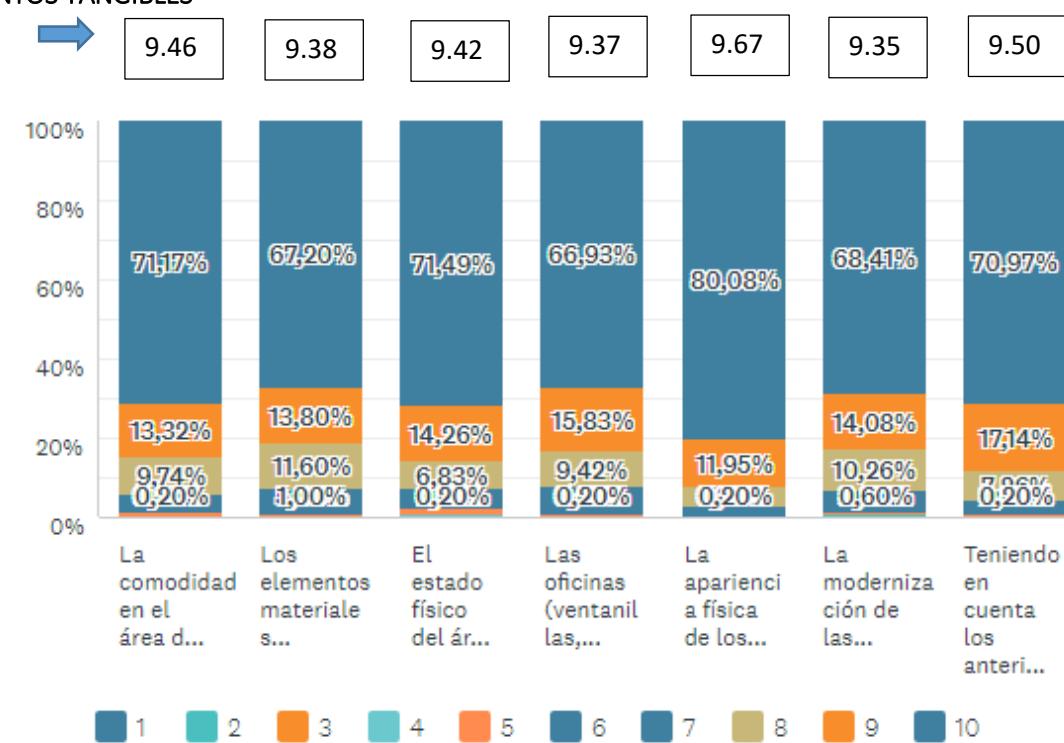


INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

III. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

➤ ELEMENTOS TANGIBLES

Media

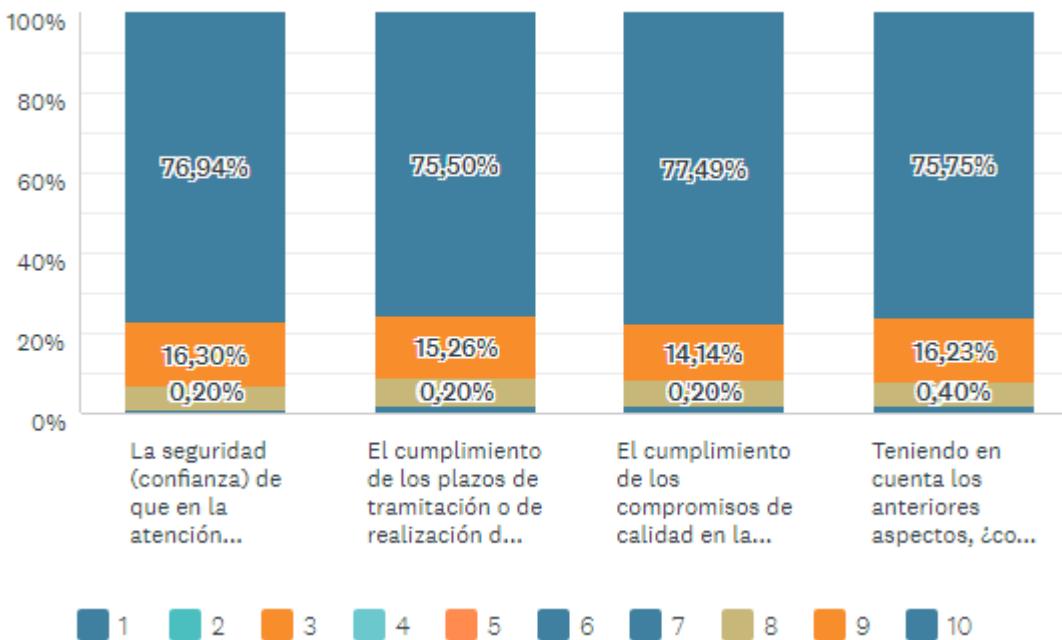


INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

➤ EFICACIA/CONFIABILIDAD

Media ➔

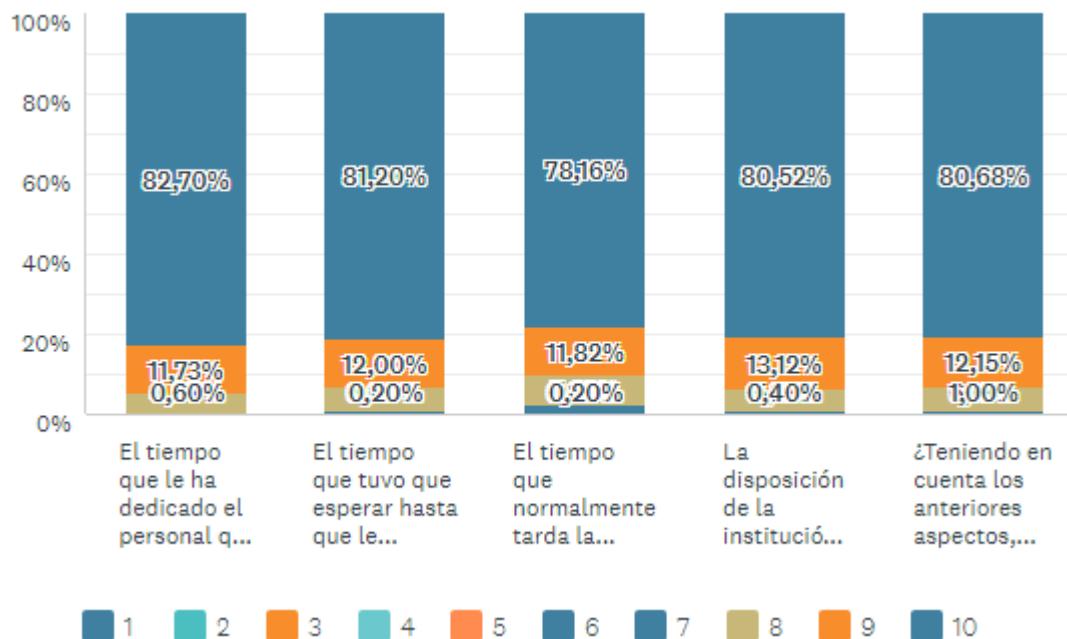
9.70 9.63 9.67 9.66



➤ CAPACIDAD DE RESPUESTA

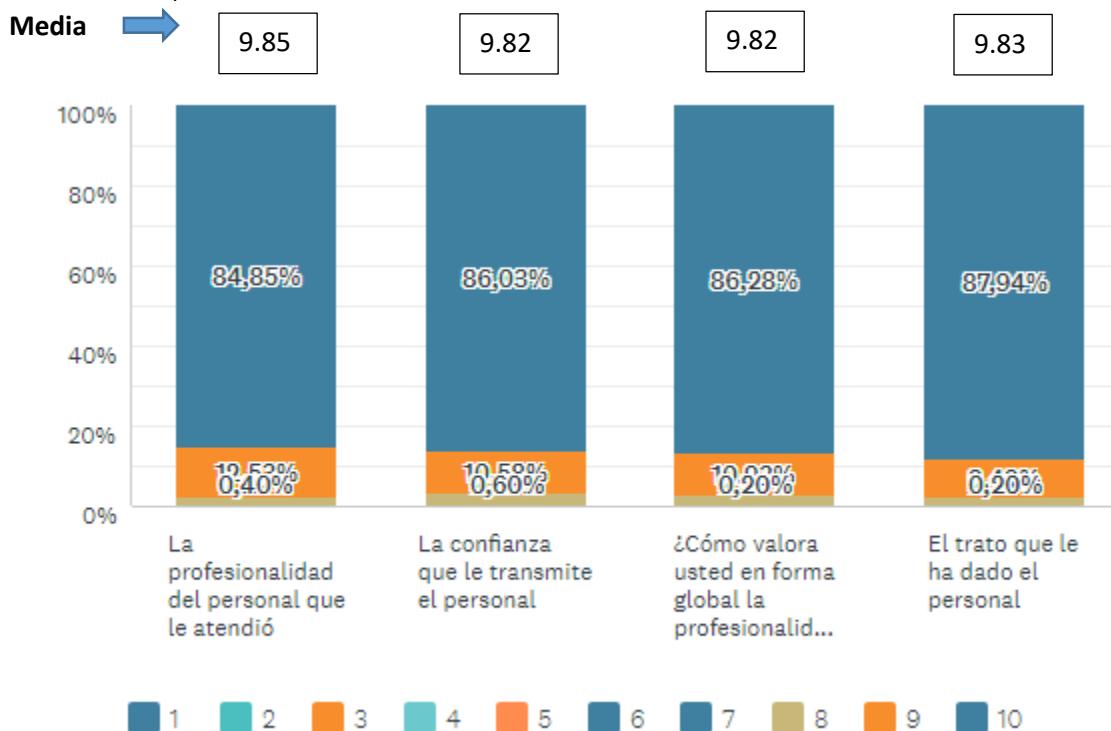
Media

9.77 9.74 9.64 9.73 9.73



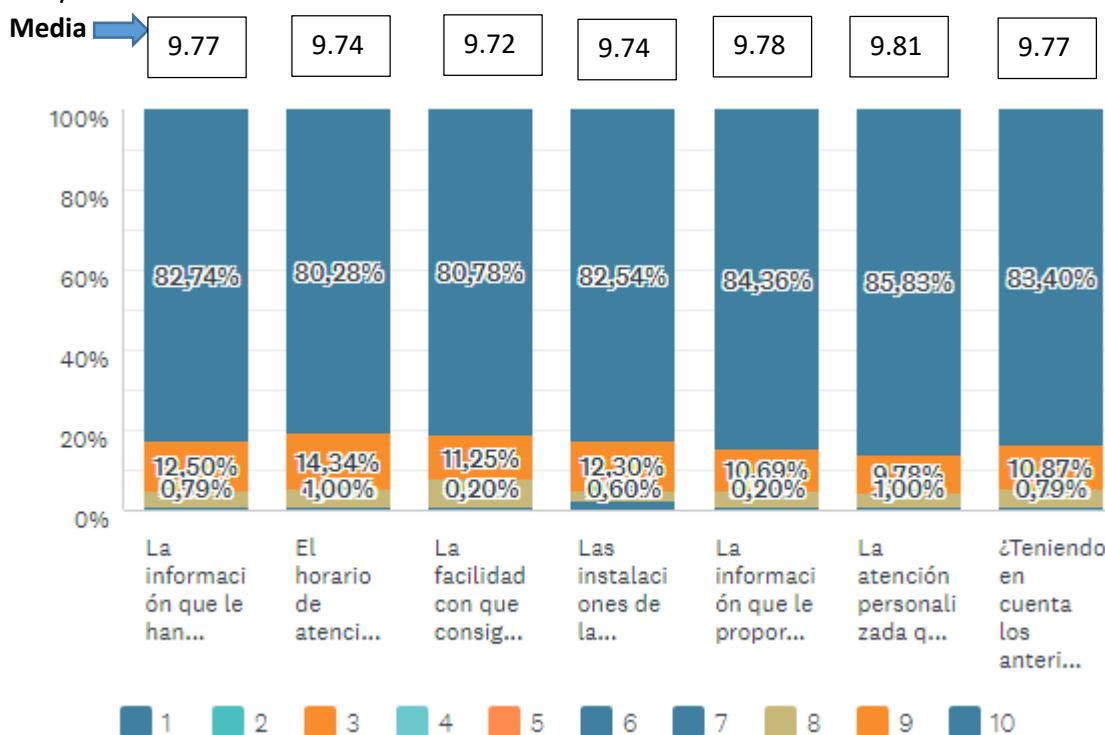
INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

➤ PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

➤ EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



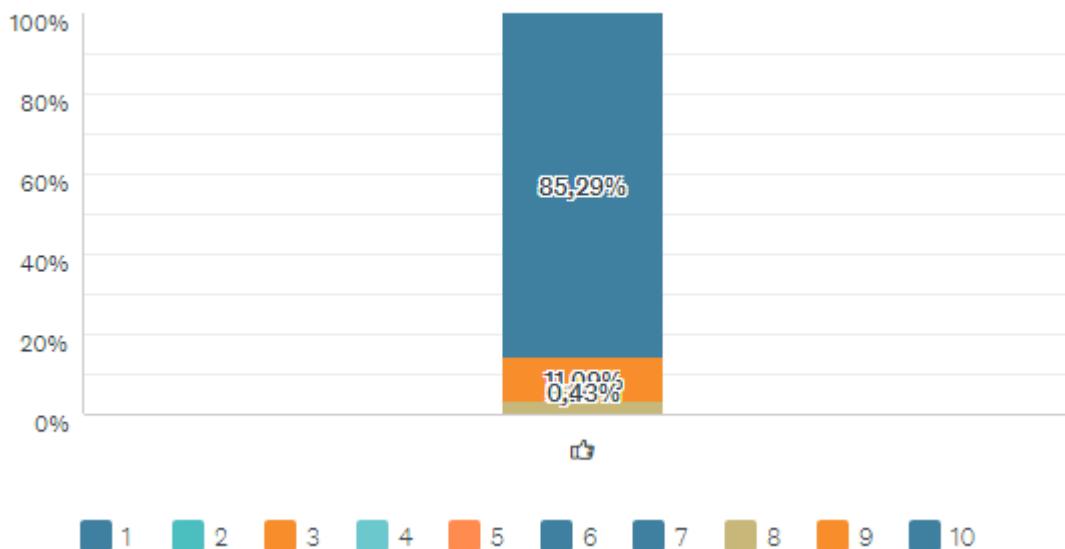
IV. RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN	VALORACIÓN GLOBAL
Profesionalidad/Confianza en el personal	9.83
Empatía/Accesibilidad	9.77
Capacidad de respuesta	9.73
Eficacia/ Confiabilidad	9.66
Elementos tangibles	9.50

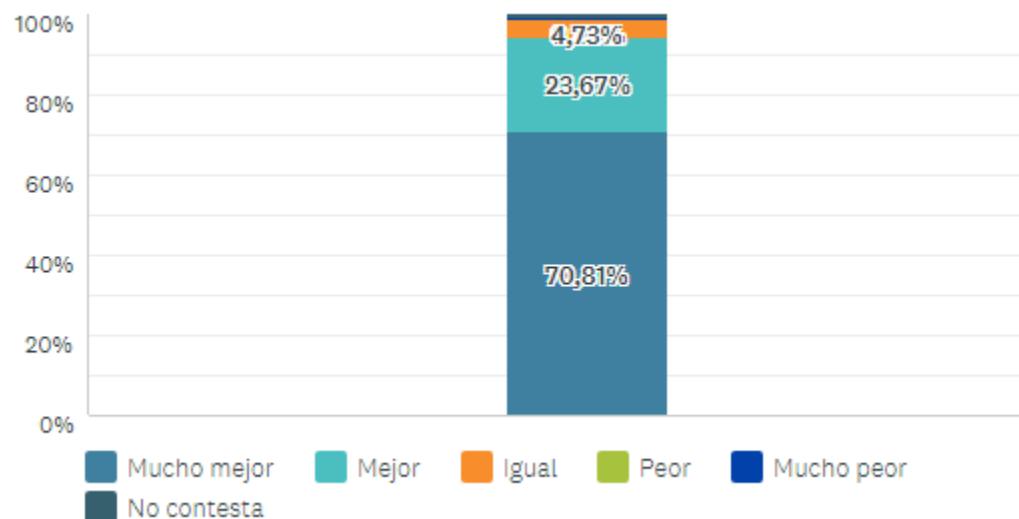
V. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO BRINDADO VS EL SERVICIO ESPERADO

¿cuál es su grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

Media ➔ 9.81



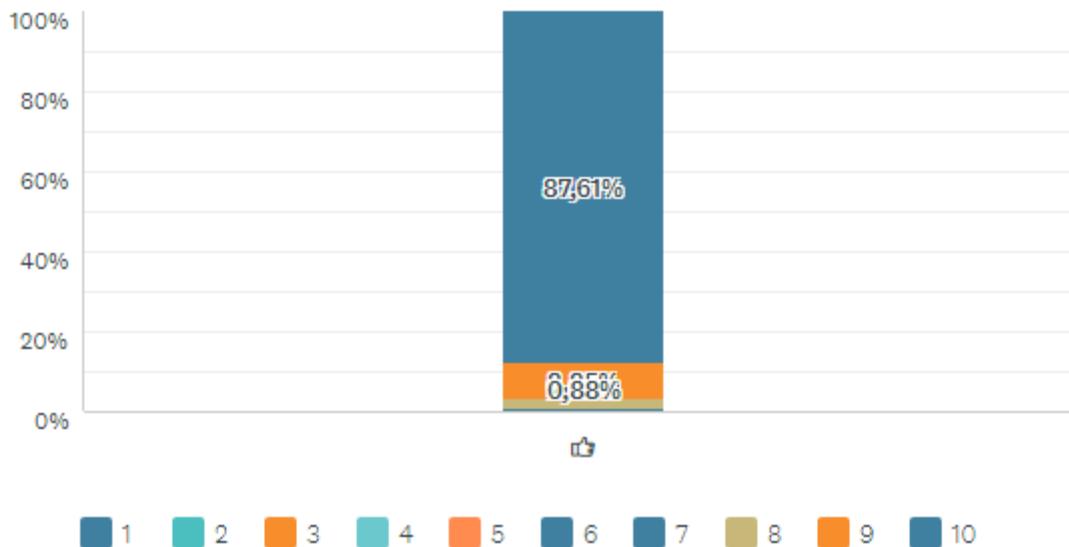
¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?



VI. ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

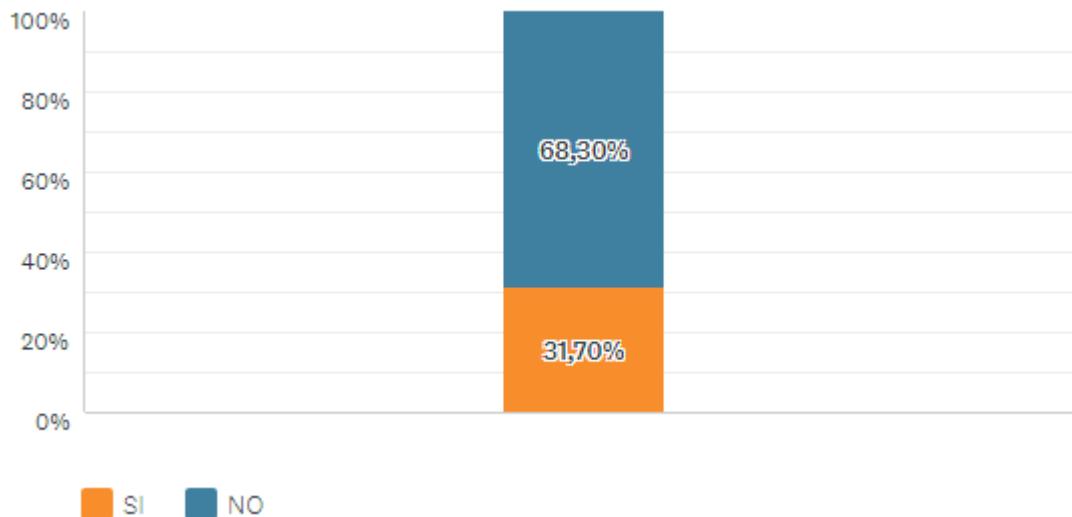
¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

Media → 9.83

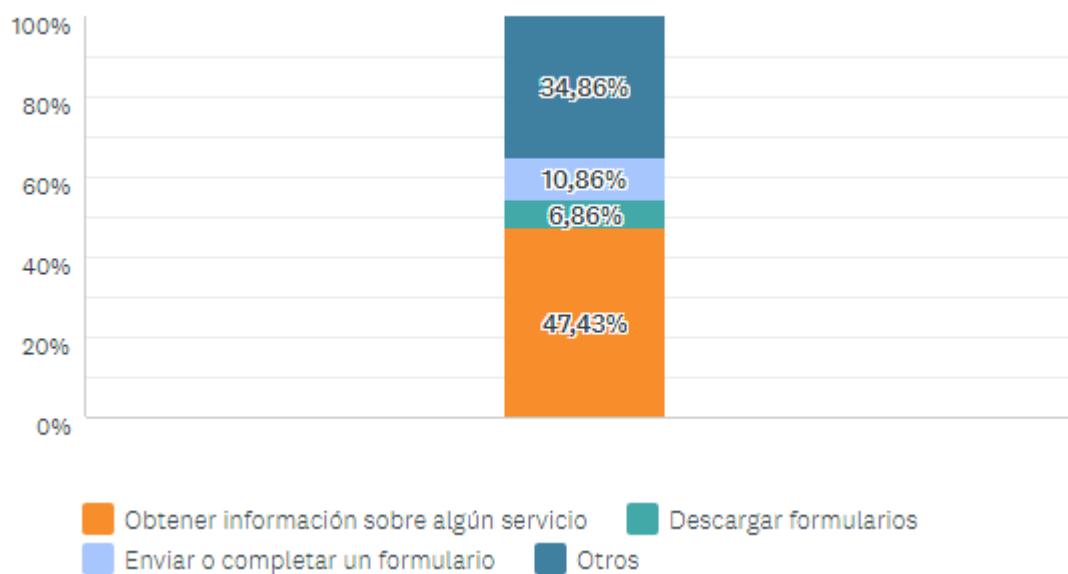


VII. CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía Internet?



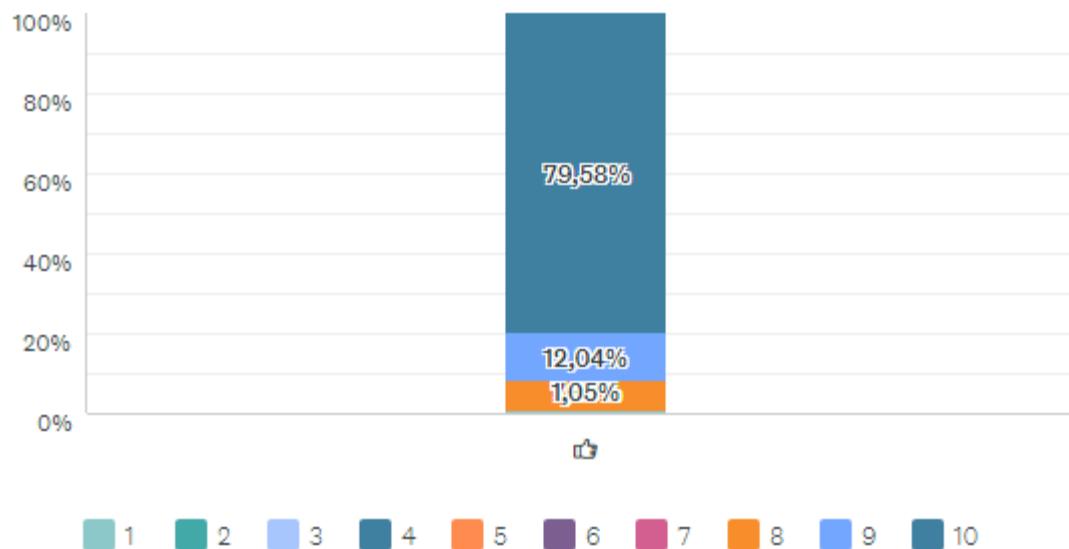
Motivo del contacto



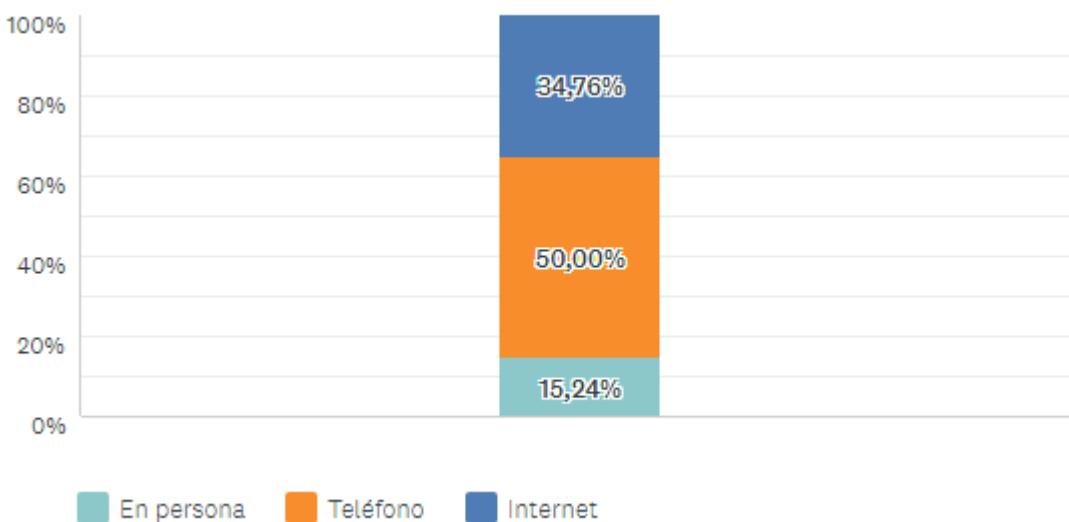
INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Media ➔ 9.64

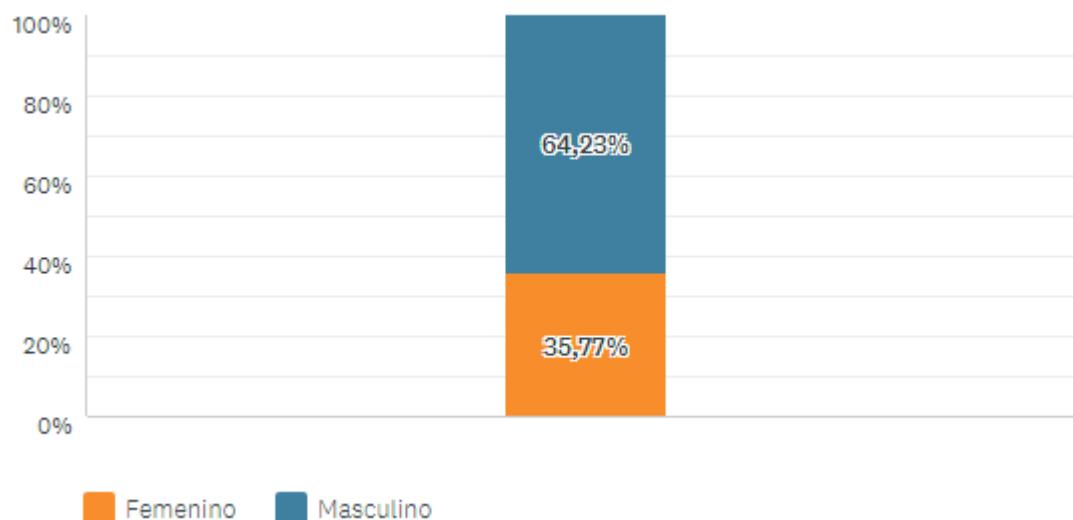


Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

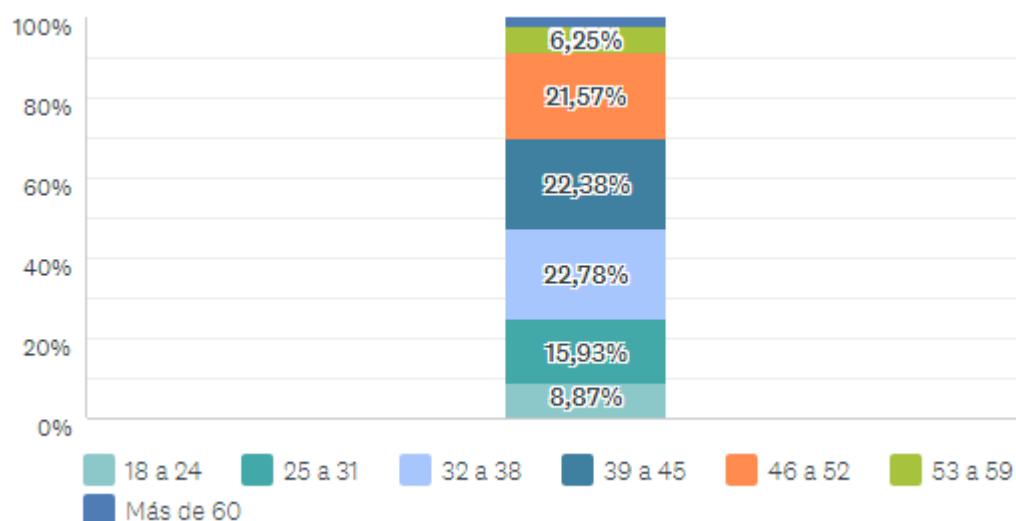


VIII. PERFIL DEL ENTREVISTADO

Sexo del entrevistado

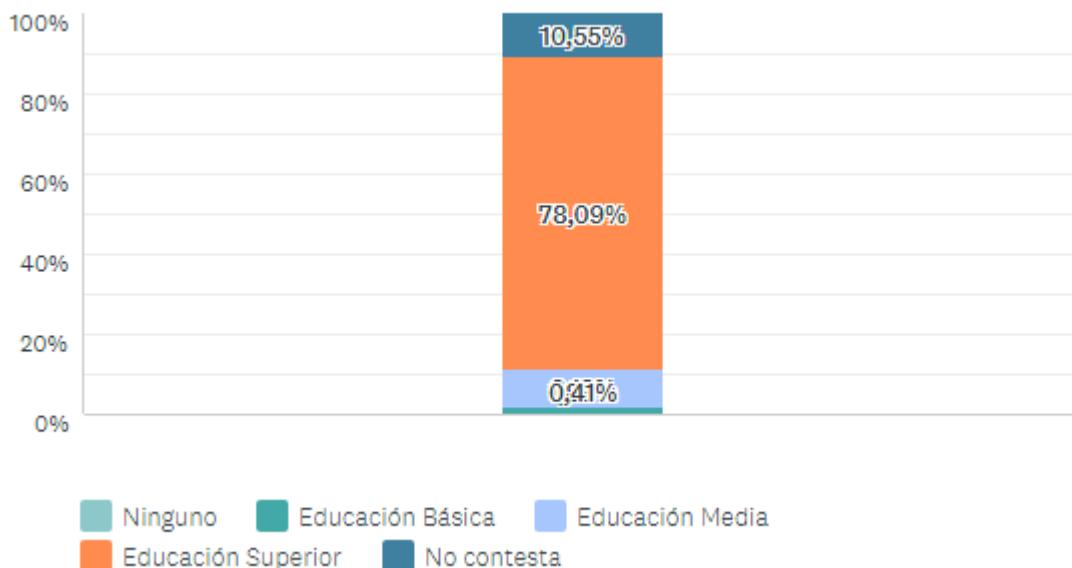


Edad del entrevistado

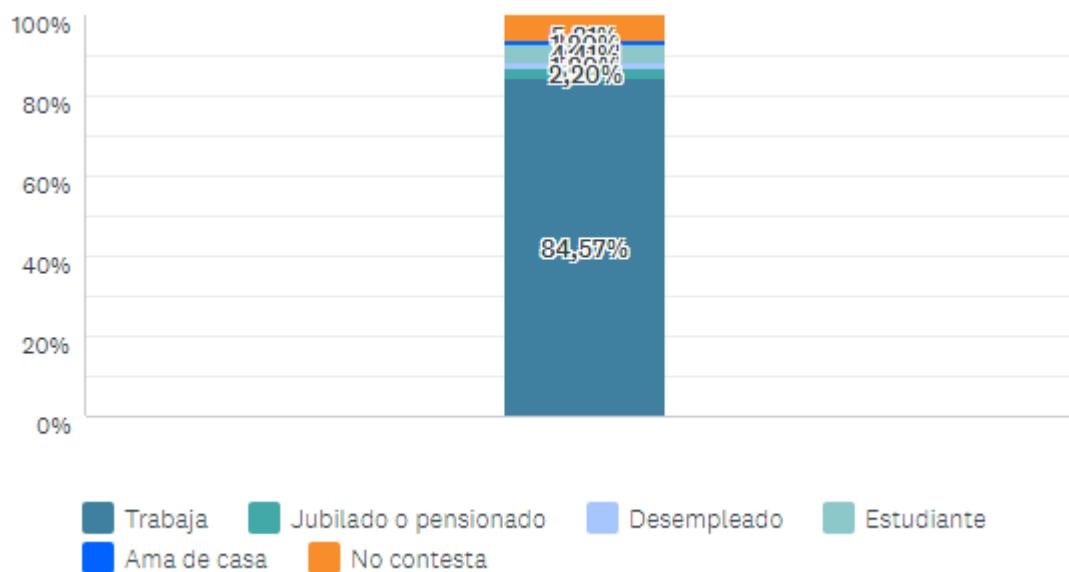


INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

Nivel académico



Situación laboral



IX. CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, se aprecia una evaluación positiva; ya que contamos con un índice de satisfacción general de un 98%. En cuanto a las dimensiones de calidad, todas obtuvieron una valoración por encima del 95%, siendo la profesionalidad y confianza en el personal la dimensión de mayor valoración.

A pesar de obtener una valoración muy positiva, cabe resaltar que es un compromiso del Departamento aeroportuario mejorar día tras día la calidad de los servicios brindados.