

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Instituto Dominicano de Aviación Civil 2023



Dirección de Planificación y Desarrollo

INTRODUCCIÓN



El Instituto Dominicano de Aviación Civil, IDAC, como respuesta al requerimiento del Ministerio de Administración Pública, con respecto a la supervisión de los servicios públicos que son ofrecidos a los ciudadanos clientes, ha preparado la encuesta anual basada en el instrumento científico de medición especializado, conocida como SERVQUAL.

Consideramos muy oportuno este programa del MAP, ya que los servicios públicos deben ser evaluados desde el punto de vista de satisfacción del usuario que recibe dichos servicios, de manera que podamos conocer el grado de satisfacción de estos, y poder identificar áreas de mejoras que agreguen valor al ciudadano y por ende a la institución.

En esta ocasión tenemos a bien presentar los resultados de la medición de la satisfacción de nuestros usuarios con respecto a los servicios prestados durante el periodo del 10 de abril al 29 de mayo 2023.

FICHA TÉCNICA



- ❑ **Población:** Promedio mensual de solicitudes servicios presenciales: 241
Promedio mensual de solicitudes servicios virtuales: 52

- ❑ **ÁMBITO:** Las muestras serán aplicadas a nuestros usuarios de la oficina de atención al ciudadano 30 de marzo, Norge Botello, Higüero, estudiantes ASCA y usuarios nuestra plataforma de servicios.

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

Servicios presenciales: 149

Servicios virtuales: 46

Producto	Cantidad de encuestas a realizar por servicio
Evaluación Teórica o Práctica	90
Certificaciones Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA)	36
Expedición de Licencias Aeronáuticas	5
Renovación o Reemplazo de Licencias o Certificados	6
Expedición de Licencias o Certificados de Estudiantes	6
Expedición y Renovación de Competencia Lingüística	6

Producto	Cantidad de encuestas a realizar por servicio
Expedición, Renovación y Reemplazos de Certificados Médicos	46

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.

- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 10 de abril – 29 de mayo

- ❑ **RESPONSABLES** Realizar encuestas: Oficiales de atención al ciudadano, Análisis de Encuesta: Hansel Castillo y Junior Calderón.

METODOLOGÍA

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
- 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.

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



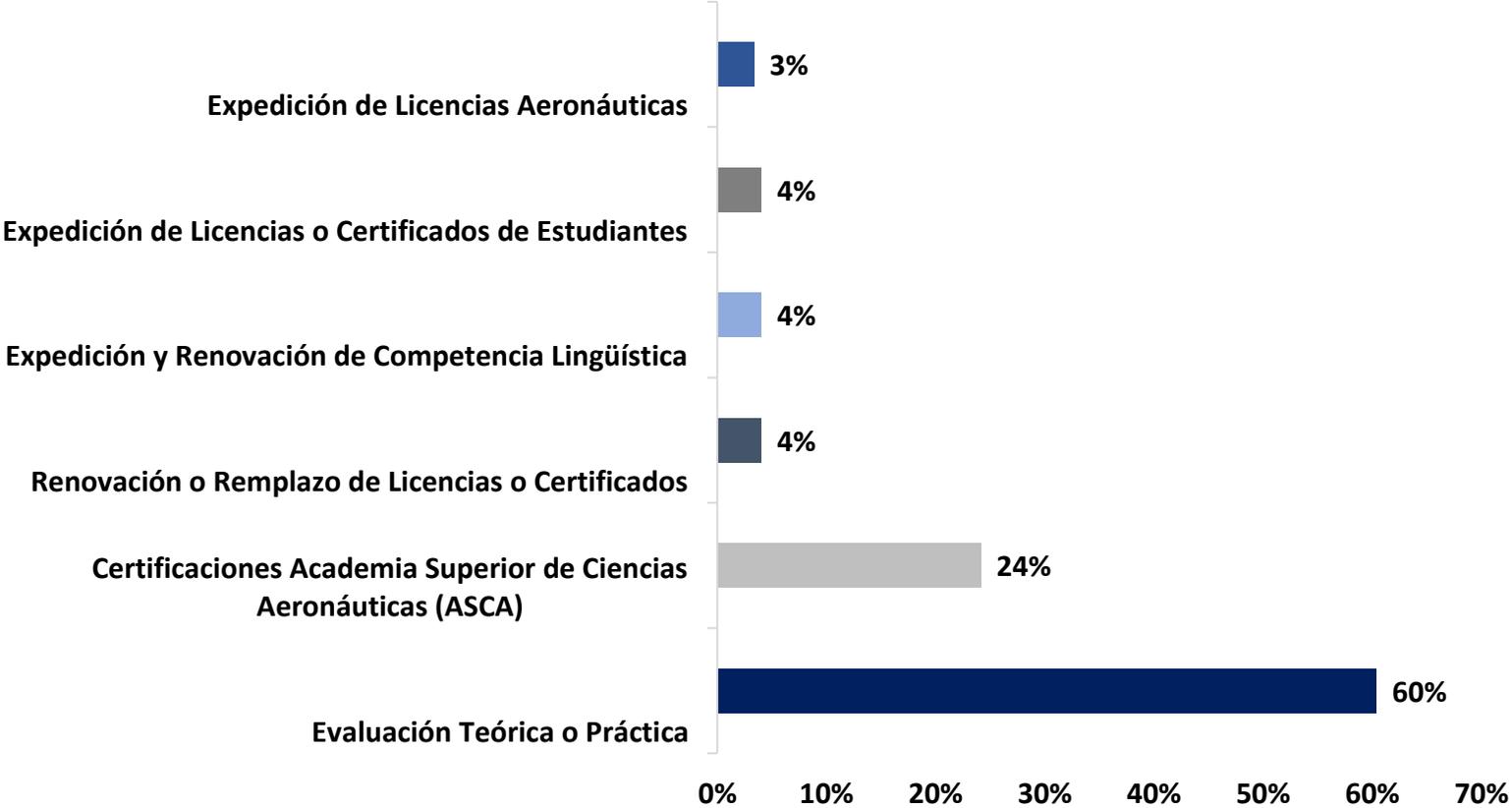
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

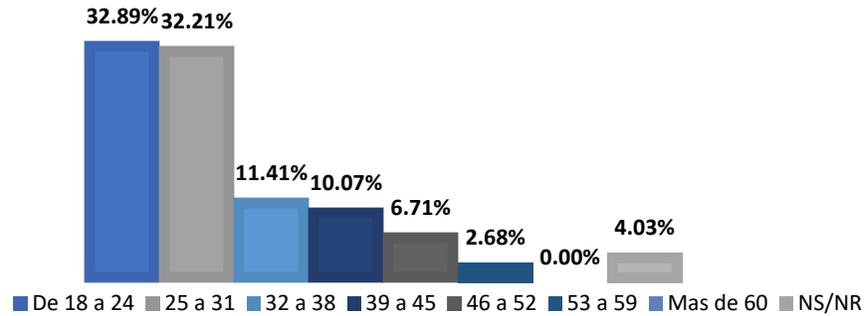
Porcentaje de respuesta



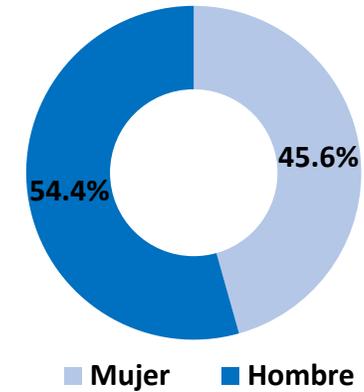
Total de respuestas:
149

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

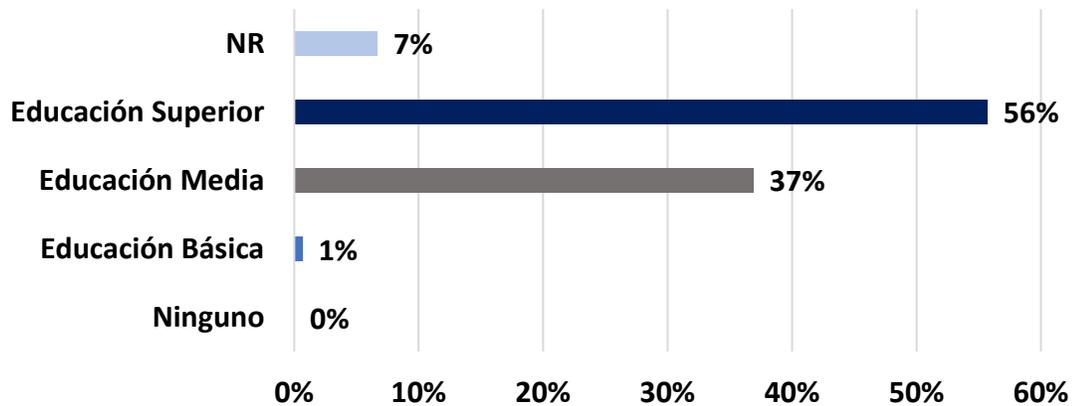
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



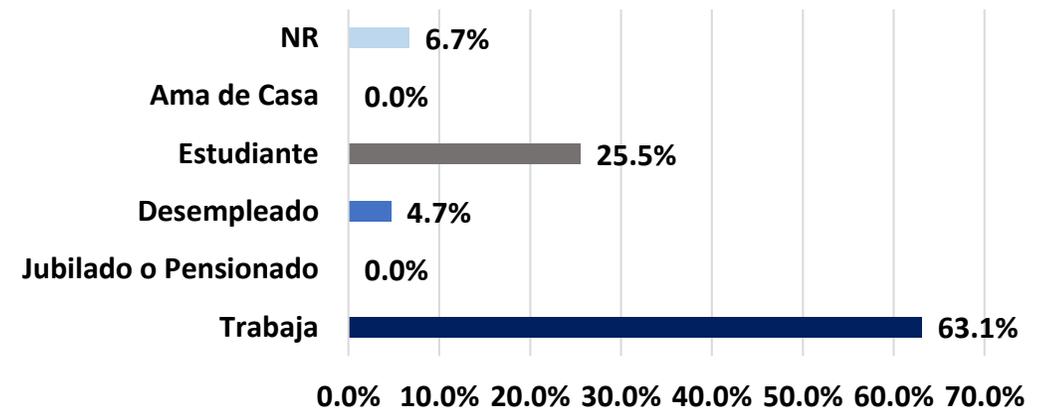
Sexo



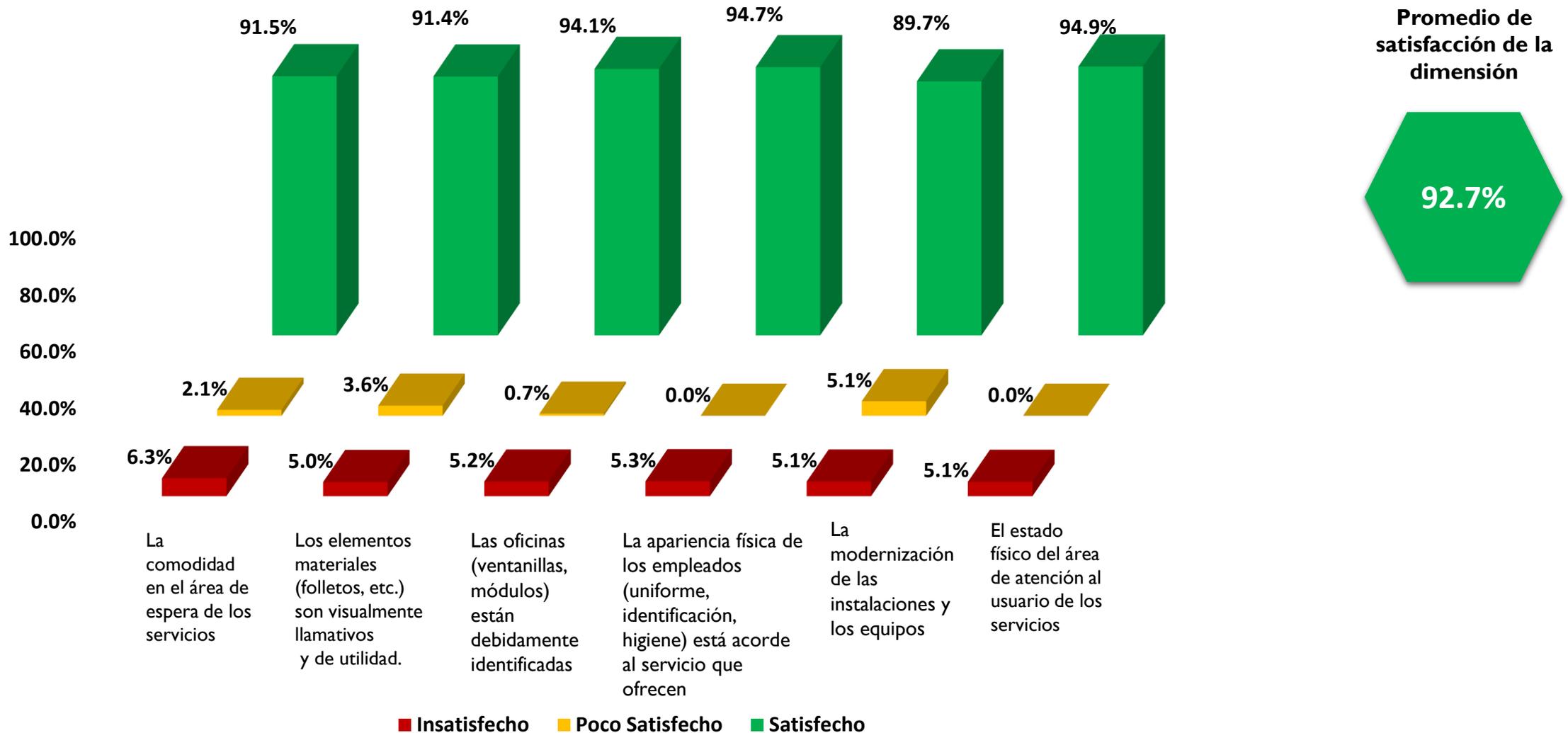
Último grado de estudio alcanzado



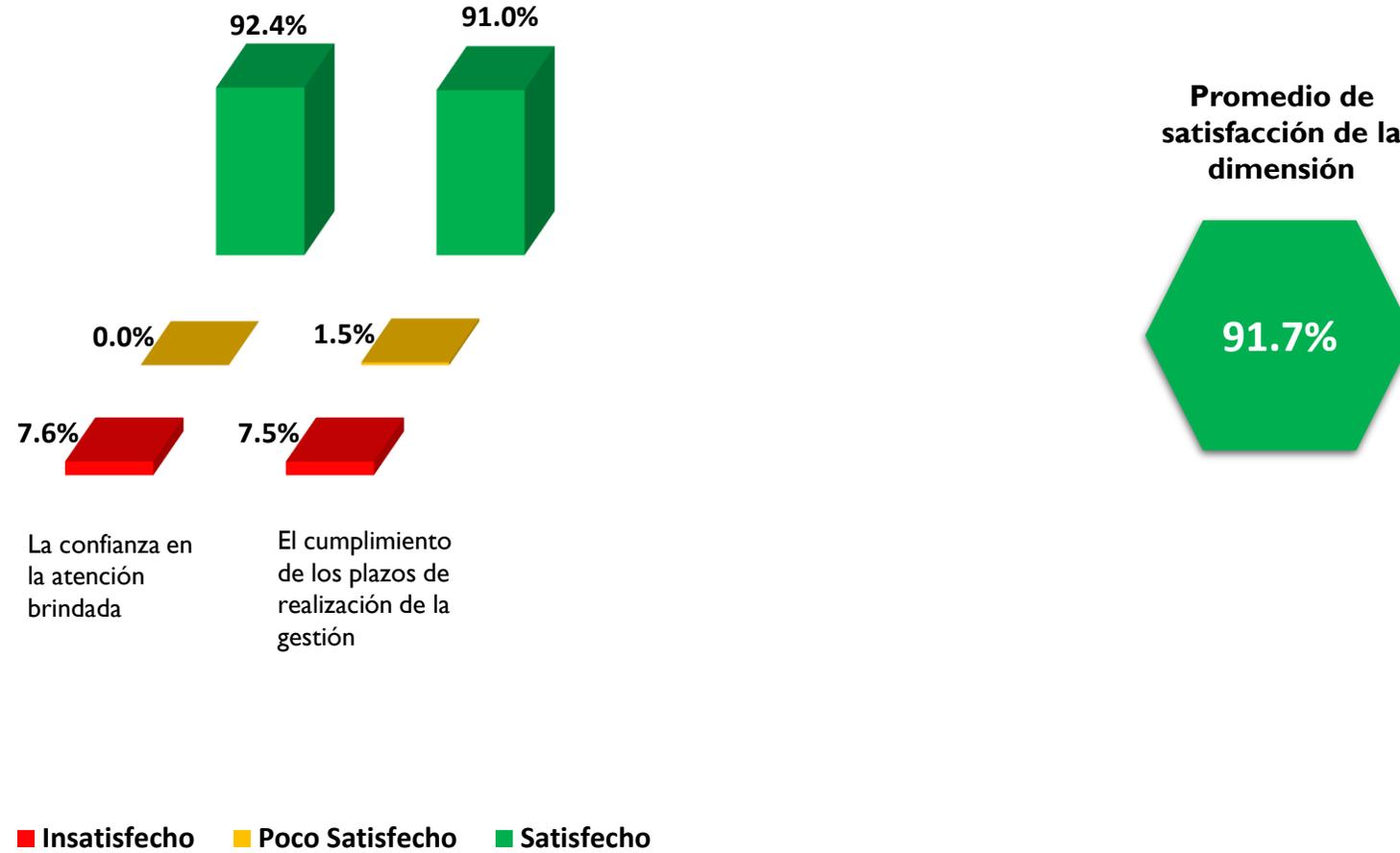
¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



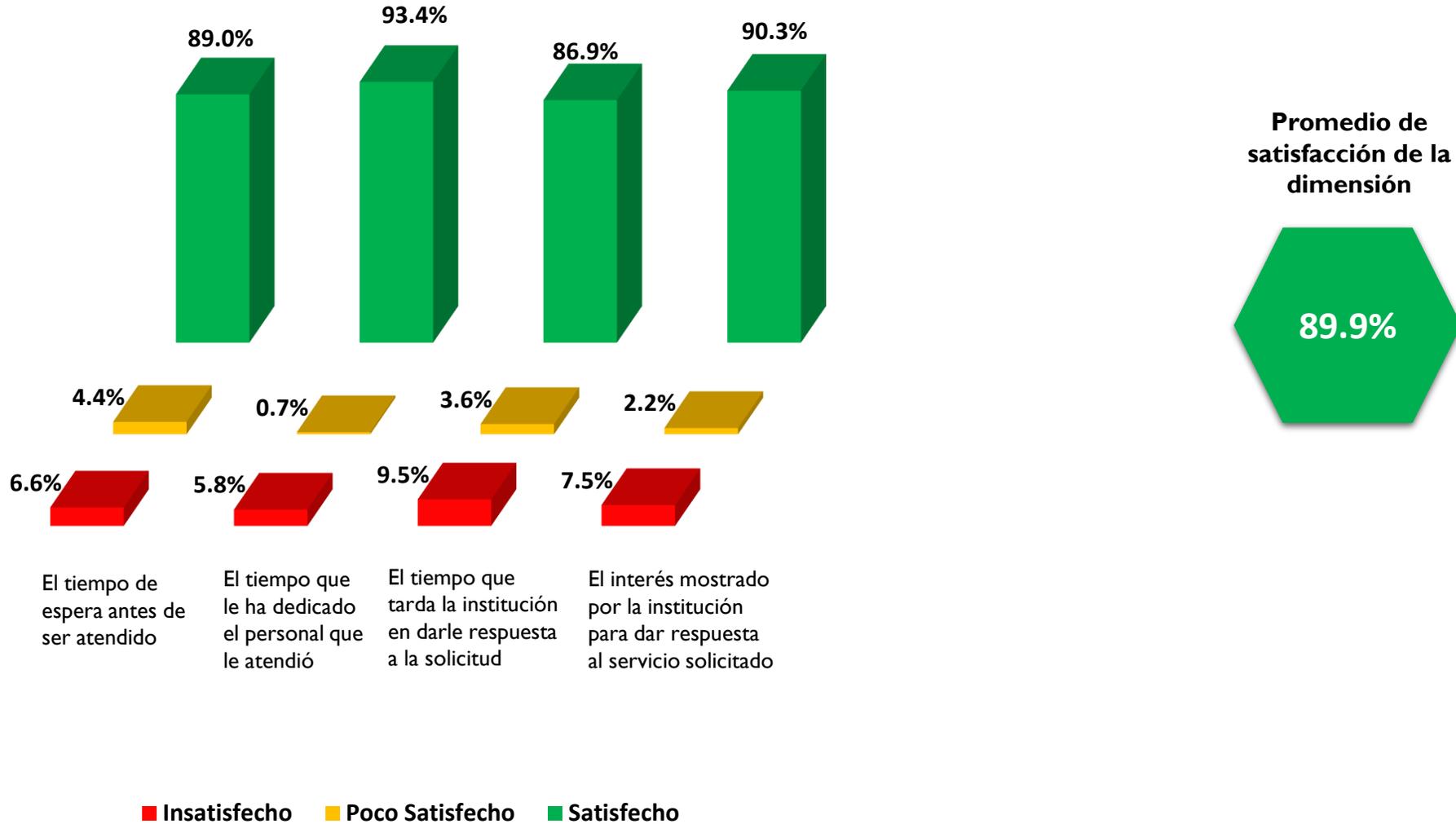
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



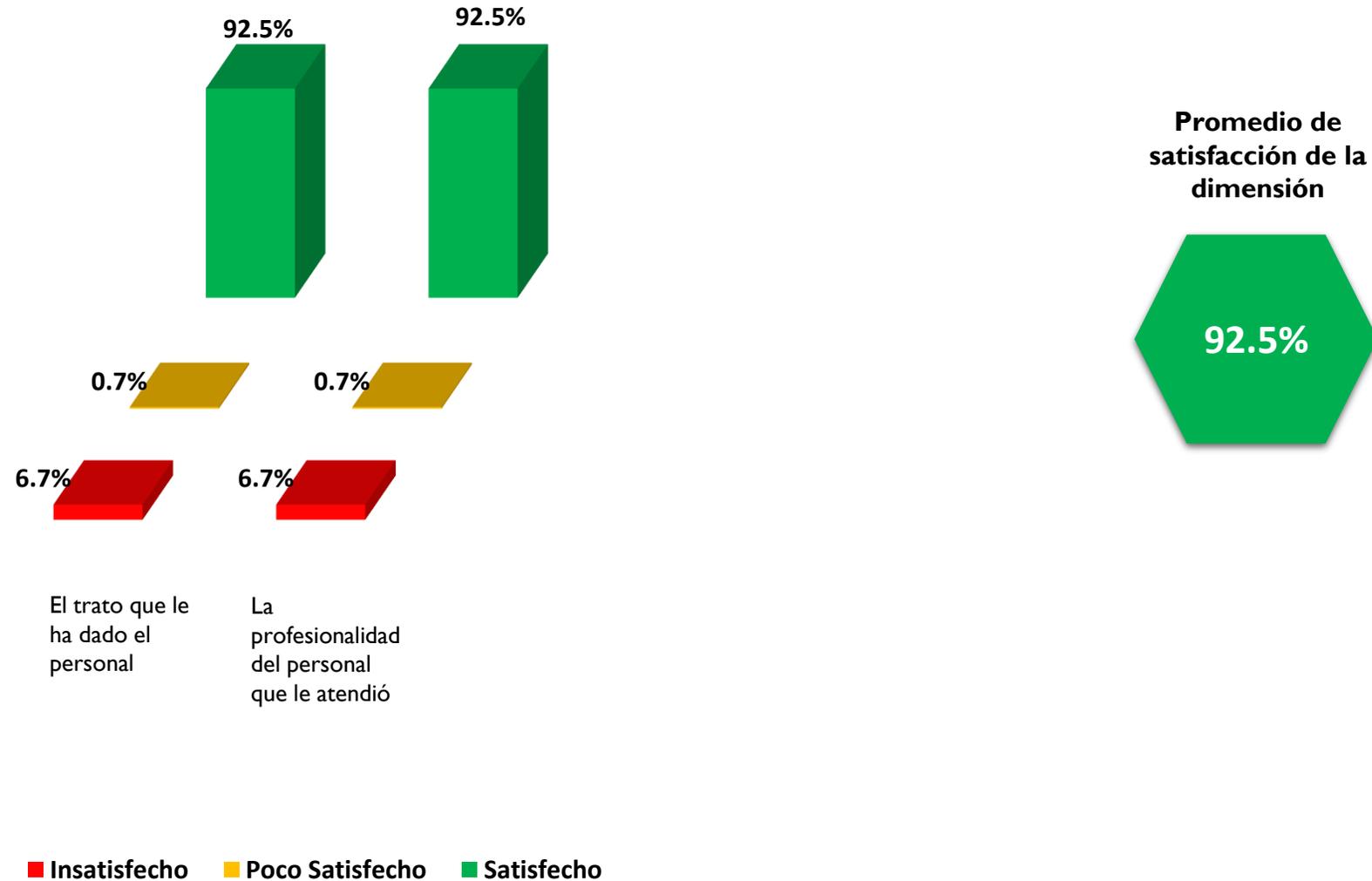
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



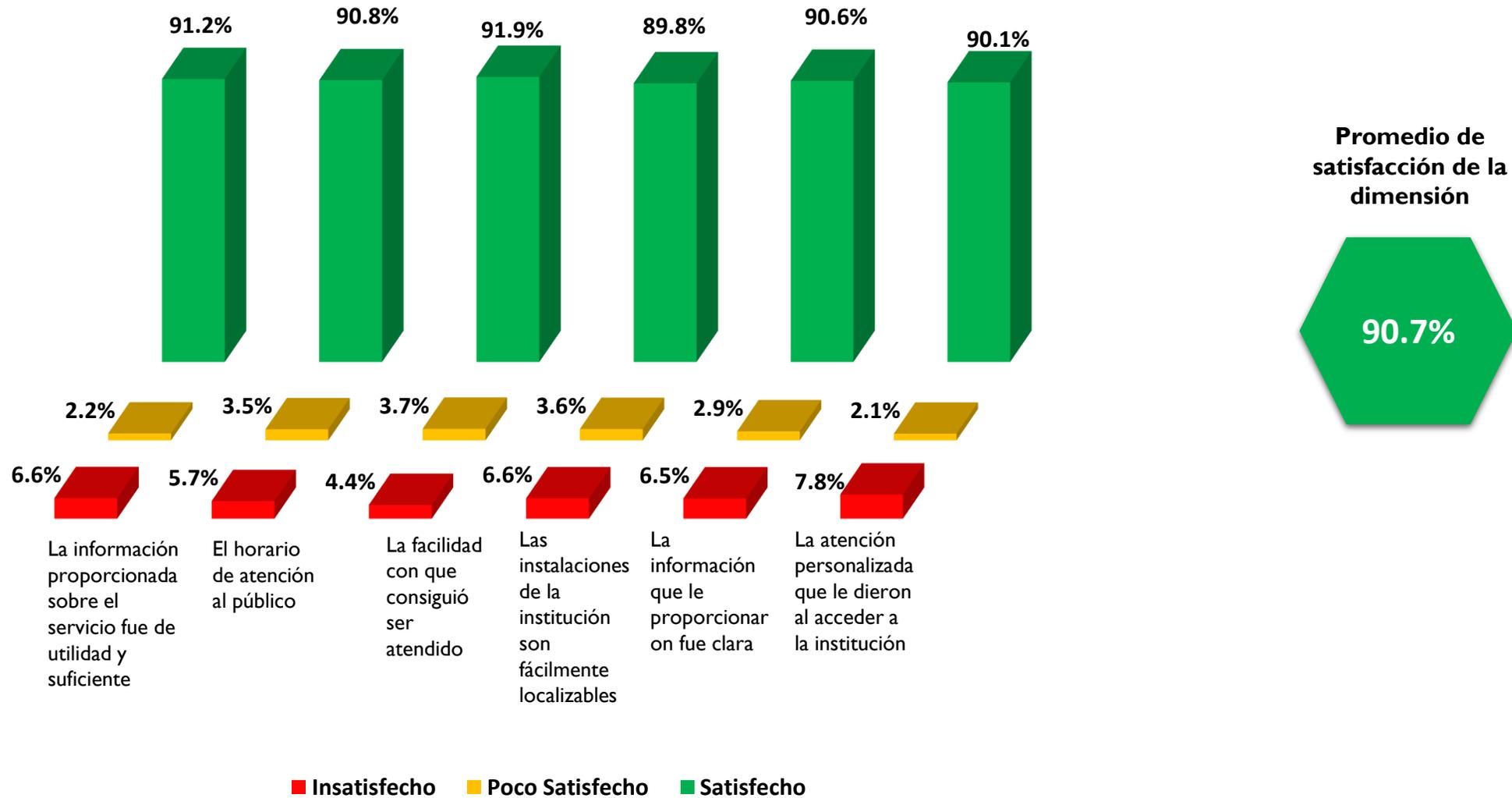
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



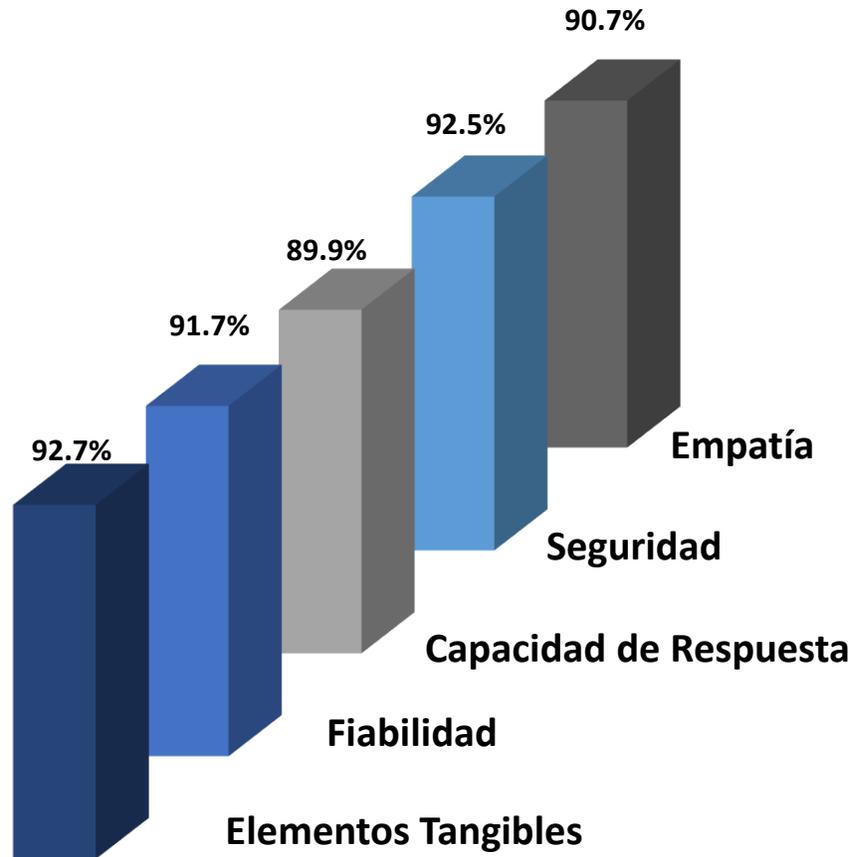
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



DIMENSIÓN: EMPATÍA



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN A CIUDADANOS DE SERVICIOS PRESENCIALES

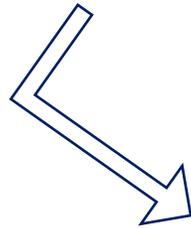
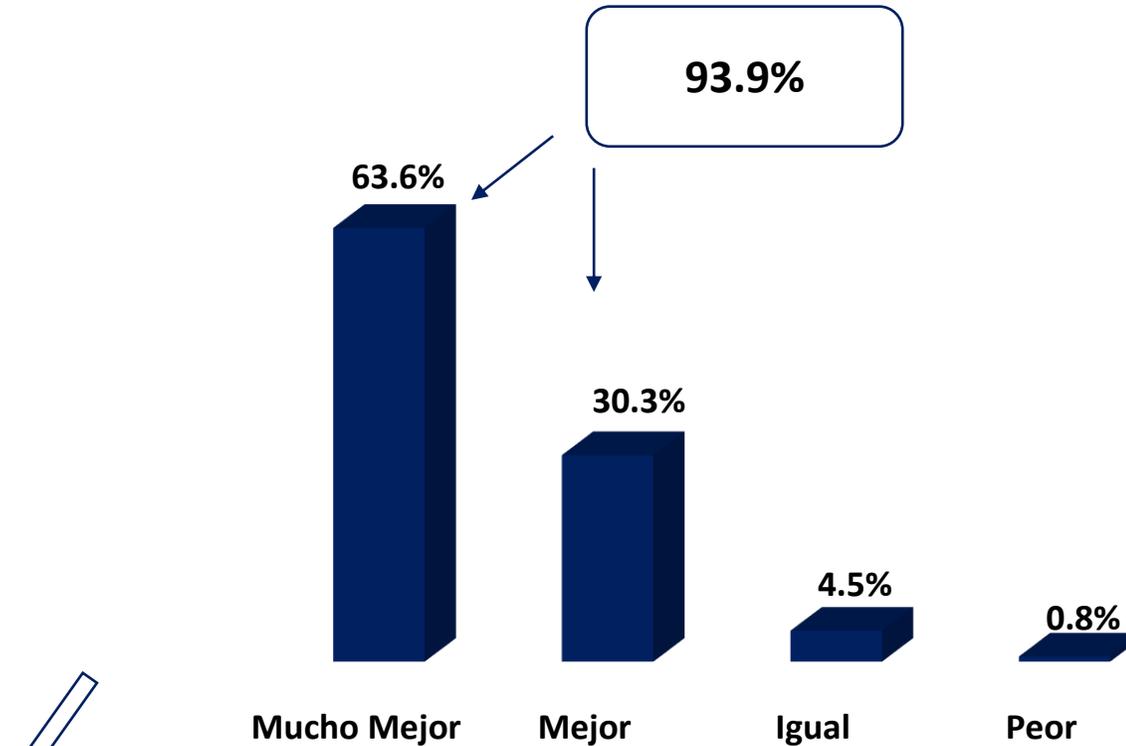


Promedio de satisfacción

91.5%

SERVICIO ESPERADO

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



El 93.9% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

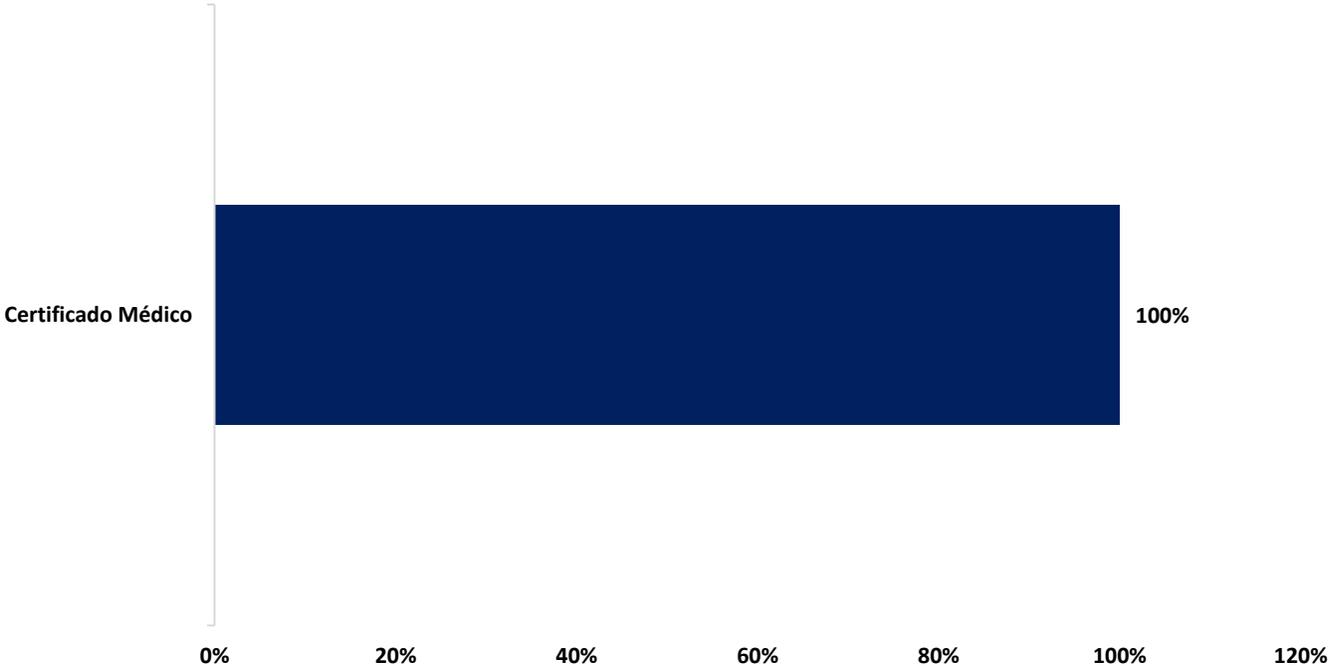
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos de manera virtual
a ciudadanos



Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



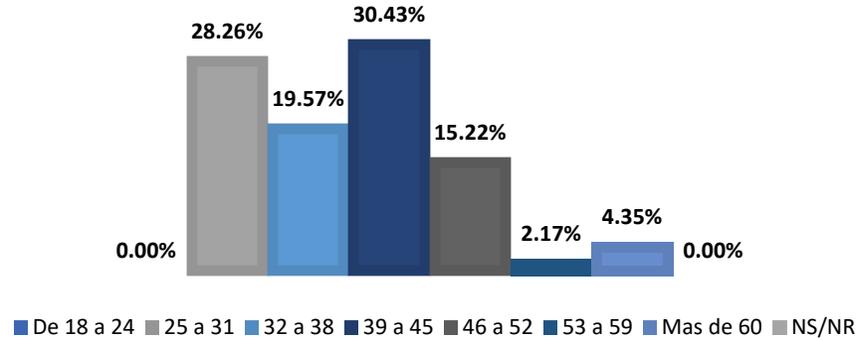
Porcentaje de respuesta



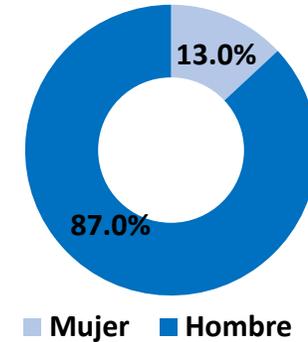
Total de respuestas:
46

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

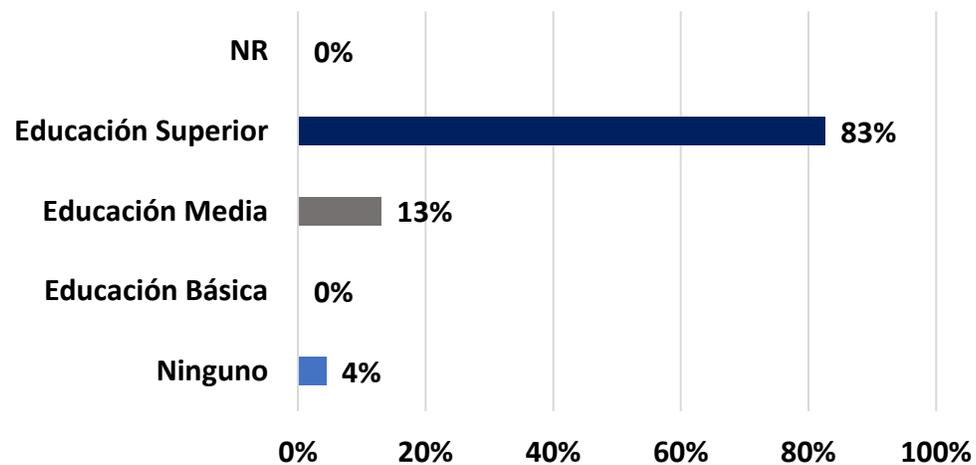
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



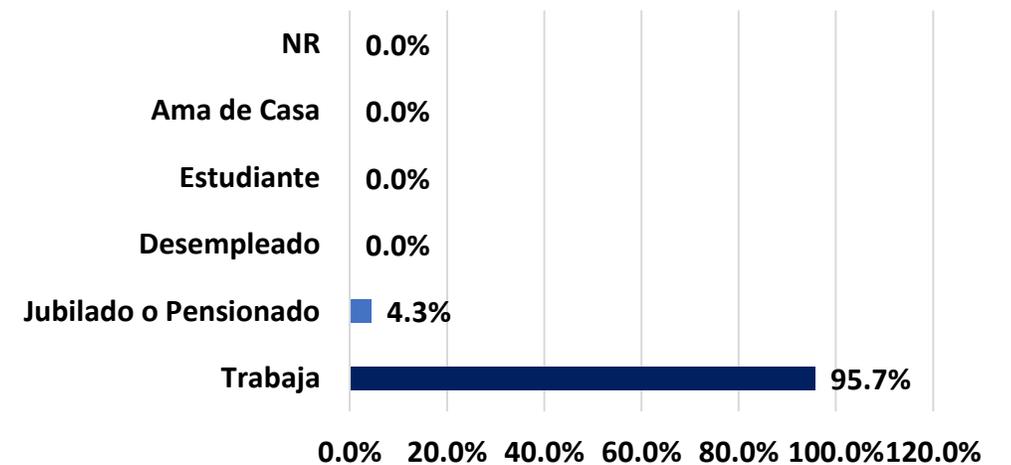
Sexo



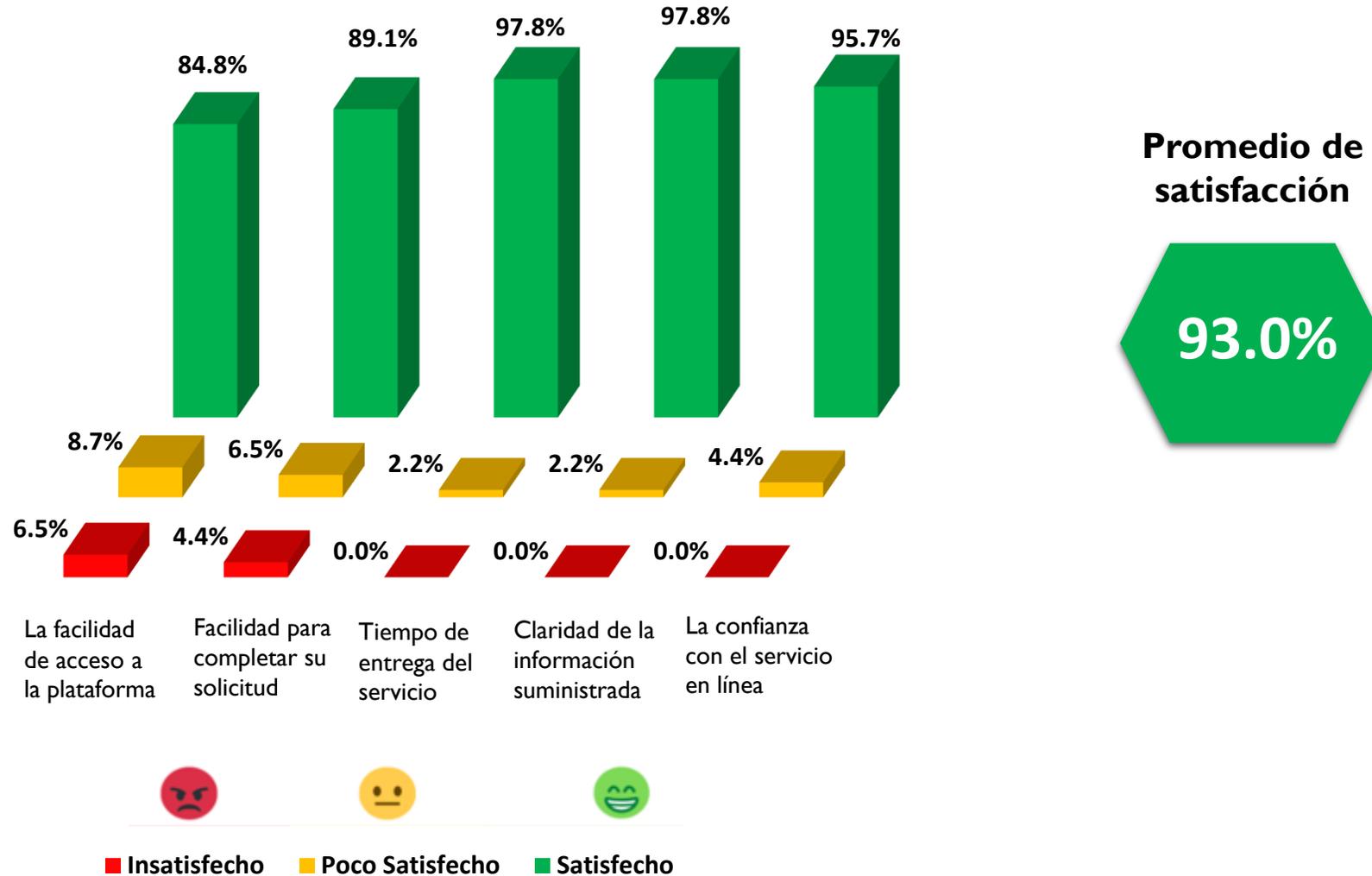
Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?

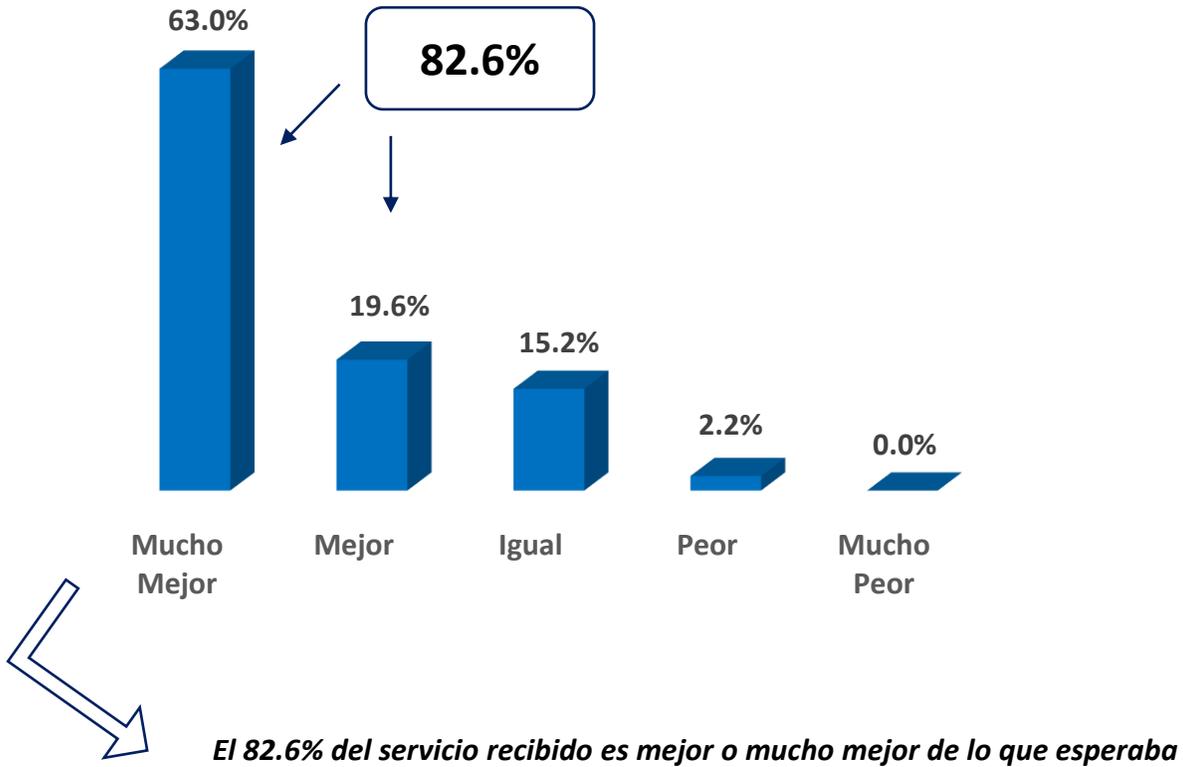


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN A CIUDADANOS DE SERVICIOS VIRTUALES

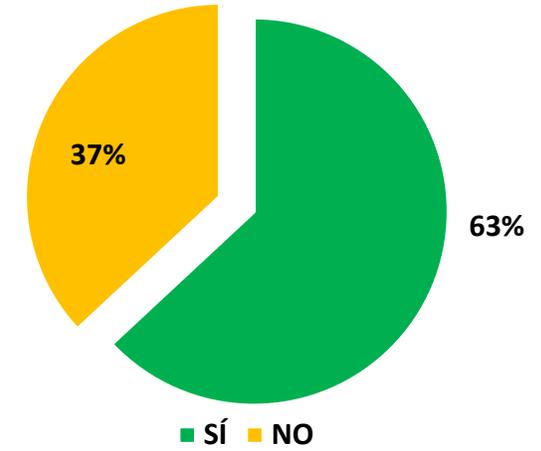


SERVICIO ESPERADO

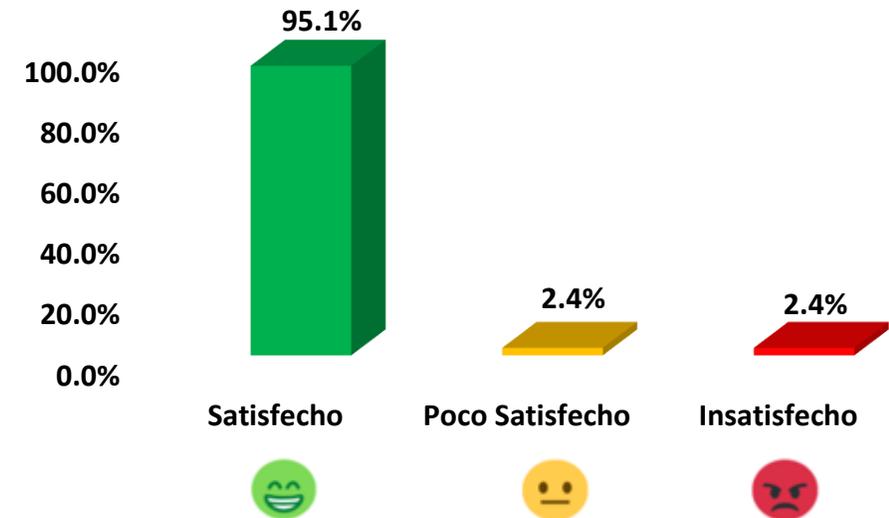
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



¿Utilizó el soporte en línea?



*Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?*



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales

91.5 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales

93.0 %

92.3%

Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Expectativa de Usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales

93.9 %

Promedio de Satisfacción
de servicios virtuales

82.6 %

88.3%

El 88.3% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN IDAC 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Virtual	Servicio Esperado	Mejorar la atención telefónica en el soporte de solicitud de los productos y servicios	Hacer un levantamiento para revisar la disponibilidad de las extensiones telefónicas publicadas por el IDAC (página web, requisitos productos y servicios, carta compromiso, redes sociales) y luego establecer un protocolo de atención al personal que recibe la llamada de los clientes/usuarios.	Julio-2023	Febrero-2024	Dirección de Planificación y Desarrollo

Contactos



<https://www.idac.gob.do/>

Sarah Estévez

Directora de Planificación y Desarrollo
Tel. (809) 274-4322 ext. 6189, Flota. (809) 225-9586
Correo electrónico: sara.estevez@idac.gov.do
Ave, México Esq. Dr. Delgado, Ofc. Gubernamentales
Bloque A, 2do Nivel, Sto. Dgo, Rep. Dom.

Hansel Castillo

Enc. División de Estadísticas Aeronáuticas
Dirección de Planificación y Desarrollo
Tel. (809) 274-4322 ext. 3435, Cel. (849) 253-4512
Correo electrónico: hansel.castillo@idac.gov.do
Ave, México Esq. Dr. Delgado, Ofc. Gubernamentales
Bloque A, 2do Nivel, Sto. Dgo, Rep. Dom.

Junior Calderón Bautista

Enc. Departamento Gestión de Clientes
Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana
Tel. (809) 274-4322 ext. 3202, Flota. (809) 796-2422
Correo electrónico: junior.calderon@idac.gov.do
Ave, México Esq. 30 de Marzo, Sto. Dgo, Rep. Dom.