

6. RESULTADOS DE CLIENTES/CIUDADANOS



Relevancia. Los resultados de **mediciones de percepción** en cuanto a la imagen global de la organización y su reputación se miden en base a los resultados de las encuestas del proceso Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC), la Encuesta realizada por el ASCA y la Encuesta Anual de Percepción elaborada por la Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD). Así mismo, en las encuestas se mide de forma detallada la satisfacción respecto a los atributos de los productos y servicios que ofrece el IDAC. La segmentación y el detalle de todas las preguntas de cada una de estas encuestas está disponible in situ. En cuanto a los **resultados de rendimiento**, en el Relatorio se han plasmado los indicadores que miden los aspectos que más inciden en la satisfacción de los clientes del IDAC, así como los que más importancia tienen para el IDAC para el cumplimiento de su Misión y sus fines. La segmentación, más información y detalles del resto de mediciones están disponible in situ.

Tendencias. Para los resultados de satisfacción y de rendimiento, en general, el IDAC ha obtenido tendencias favorables para la mayoría de los resultados. En el presente Relatorio se muestran resultados, al menos, de 4 años o mediciones siempre que es posible. No obstante, los resultados de otros años están disponibles in situ.

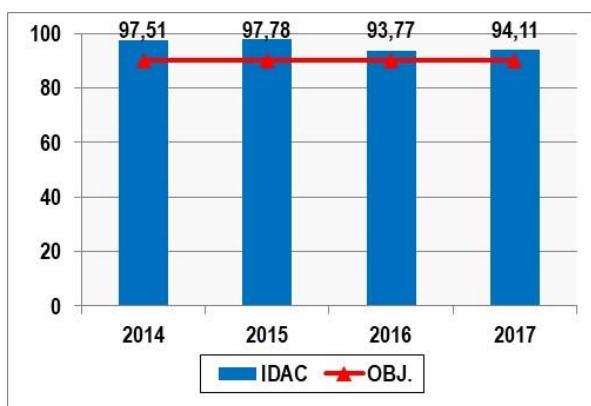
Objetivos. En relación con los niveles de satisfacción, el IDAC tiene como meta mantener un nivel de satisfacción por encima del 90% para las encuestas medidas por el TAC, un 90% para las encuestas medidas por el ASCA y un 80% para las encuestas medidas por el DPD. Para los indicadores de rendimiento, el enfoque para el establecimiento de objetivos está basado en la mejora continua, para lo cual se establece como meta anual el, al menos, mejorar el resultado alcanzado el año anterior (Ej.: 6b4. TAC. Tipología de Consultas); en otros casos, el objetivo es el cumplimiento del 100% de los requisitos que se miden (Ej.: 6b12. Quejas al TAC).

Comparaciones. El IDAC, al ser una Institución tan singular (ver Intro.), tiene dificultades en compararse o en encontrar benchmarks de referencia con organizaciones reconocidas a nivel nacional, que tengan datos que reflejen un alto nivel de excelencia en la gestión, accesibles, publicados o que estén dispuestos a compartirlo. No obstante, esta Institución realiza acciones de benchmarking y benchlearning específicas que puedan servir de aprendizaje (ver 2b1, 9b15), y tiene puesto en marcha un plan de acción para la búsqueda de benchmarks a nivel internacional.

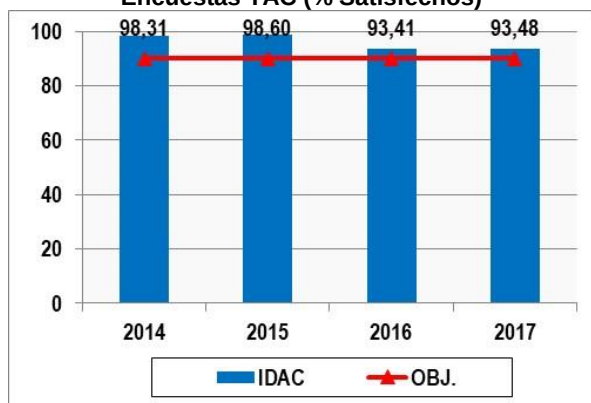
Confianza y causa/efecto (ver tabla a continuación):

Gráfica Resultado Esquema	Enfoque principal asociado	Objetivo Estratégico Asociado	Gráfica Resultado Esquema	Enfoque principal asociado	Objetivo Estratégico Asociado	Gráfica Resultado Esquema	Enfoque principal asociado	Objetivo Estratégico Asociado
6a1	5b1	6	6a14	5e1	5	6b1	5e2	4
6a2	5e1	6	6a15	5d2	6	6b2	5e2	4
6a3	5e1	5	6a16	5c2	6	6b3	5c2	6
6a4	5e1	6	6a17	5b1	6	6b4	5c2	6
6a5	5a2	6	6a18	5b1	6	6b5	5c2	6
6a6	5e1	6	6a19	1a1	3	6b6	5e1	6
6a7	5c2	6	6a20	1a1	1	6b7	5e1	6
6a8	5c2	6	6a21	1c2	1	6b8	5c2	6
6a9	5e1	5	6a22	3c2	5	6b9	5c2	6
6a10	5c1	5	6a23	5d1	6	6b10	5c2	1
6a11	5c2	6	6a24	5d2	1	6b11	5c2	6
6a12	5d2	6	6a25	5e1	6	6b12	5e2	6
6a13	5a2	6	6a26	5e1	6	6b13	5e2	6

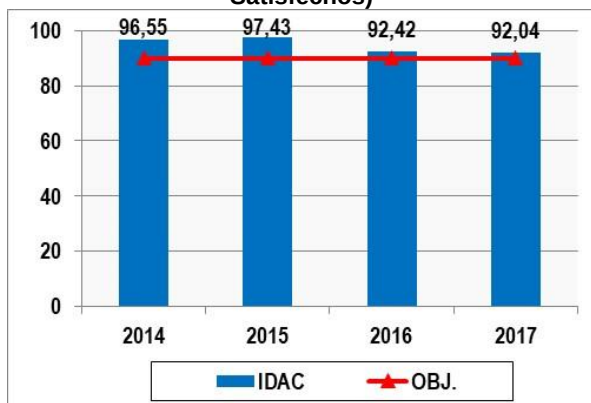
6a. Medidas de Percepción



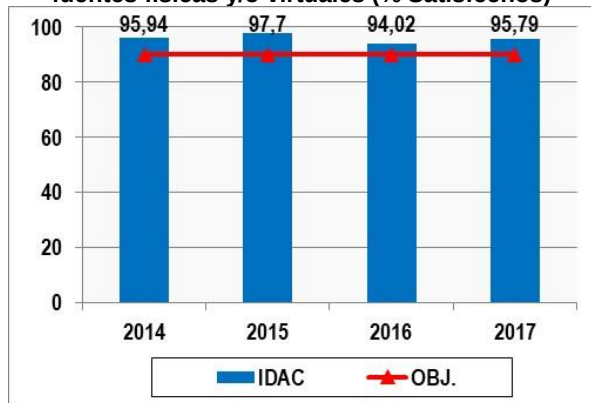
6a1. Satisfacción Promedio Encuestas TAC (% Satisfechos)



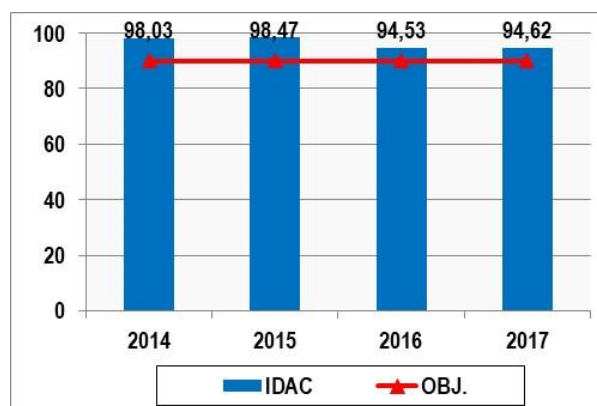
6a3. Desempeño del personal de atención (% Satisfechos)



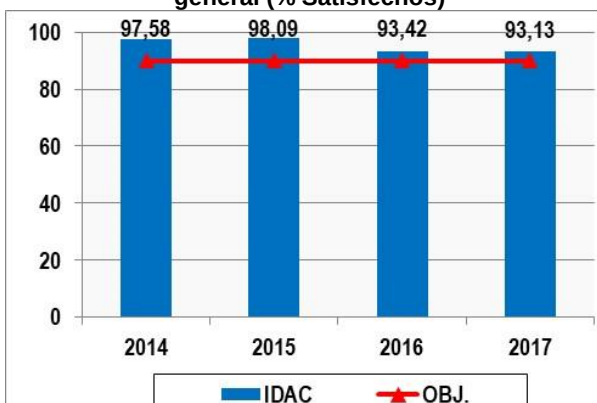
6a5. Disponibilidad de información clara y actualizada en fuentes físicas y/o virtuales (% Satisfechos)



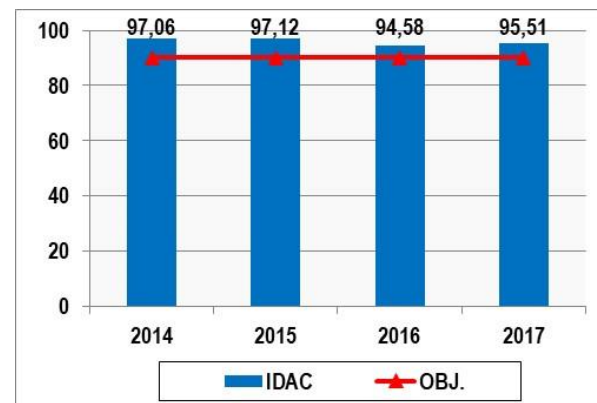
6a7. Tiempo establecido por la institución para la entrega de este producto (% Satisfechos)



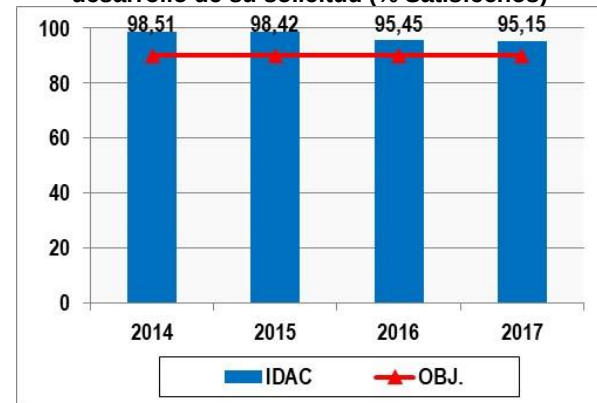
6a2. Servicio recibido en el área de atención en sentido general (% Satisfechos)



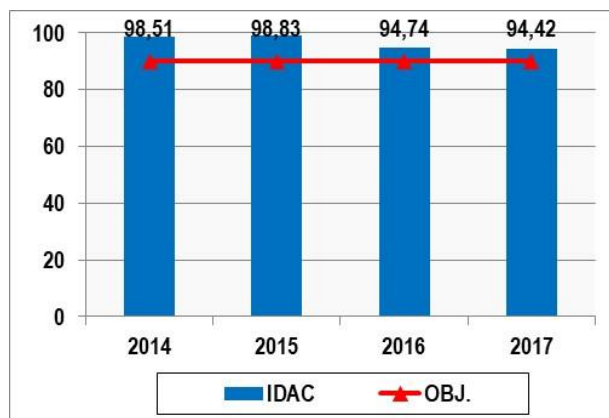
6a4. Infraestructura del área de atención (% Satisfechos)



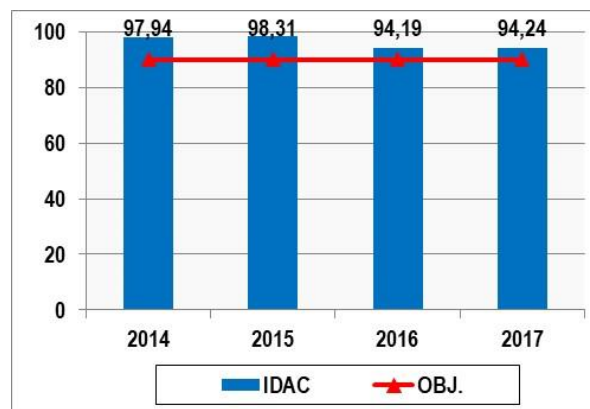
6a6. Seguimiento brindado por la institución durante el desarrollo de su solicitud (% Satisfechos)



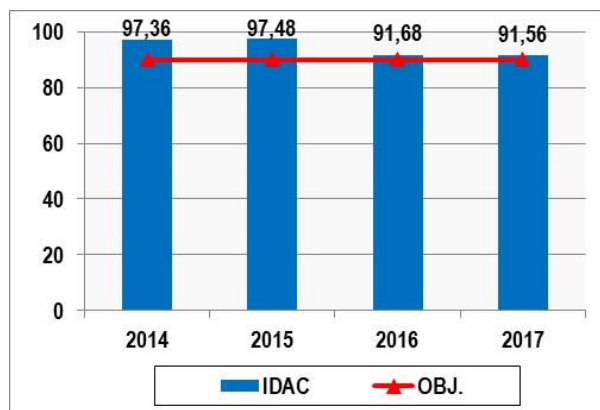
6a8. Cumplimiento de sus derechos como ciudadano por parte del IDAC (% Satisfechos)



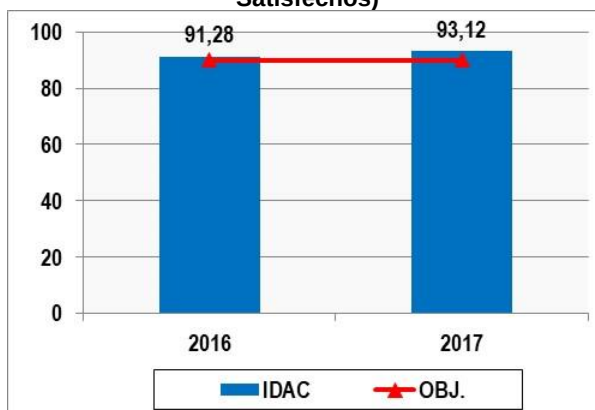
6a9. Trato brindado en el servicio (% Satisfechos)



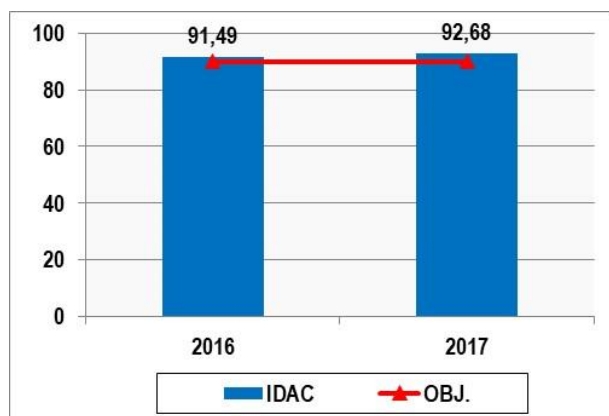
6a10. Conocimientos y habilidades demostrados (% Satisfechos)



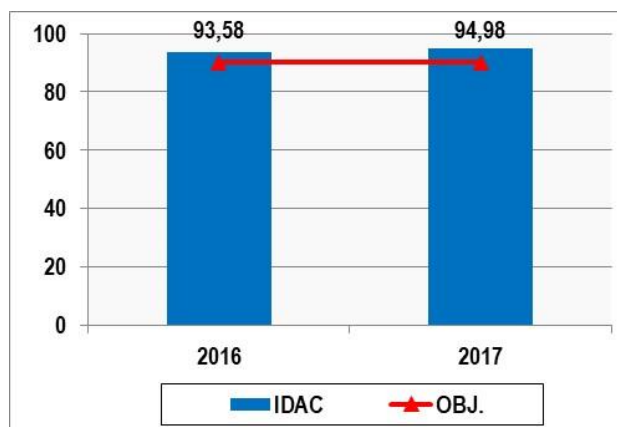
6a11. Cumplimiento de horarios pautados (% Satisfechos)



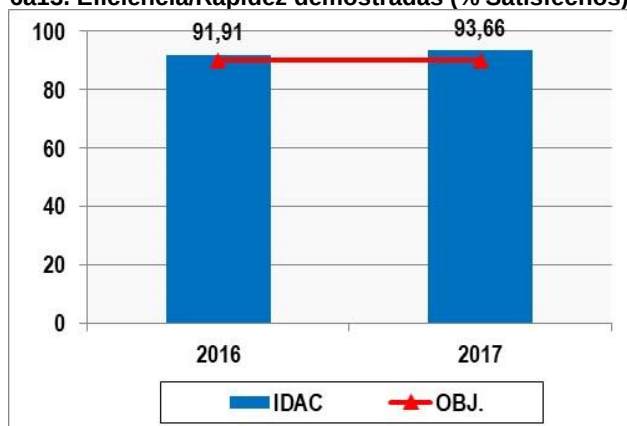
6a12. Orientación previa sobre el proceso (% Satisfechos)



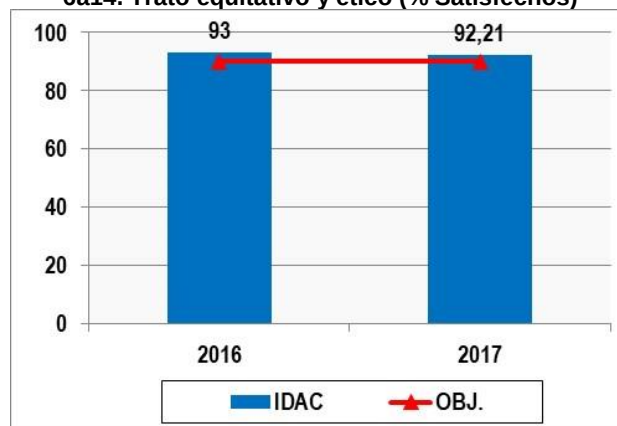
6a13. Eficiencia/Rapidez demostradas (% Satisfechos)



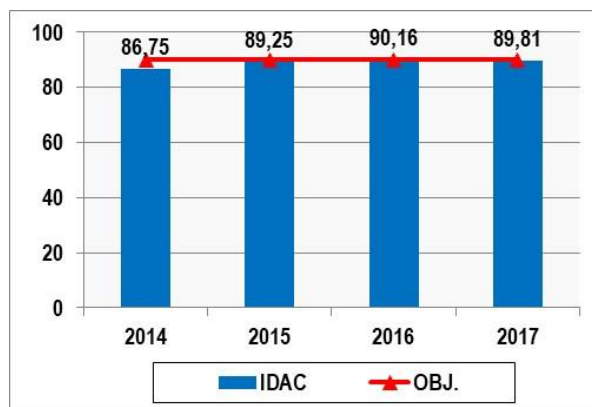
6a14. Trato equitativo y ético (% Satisfechos)



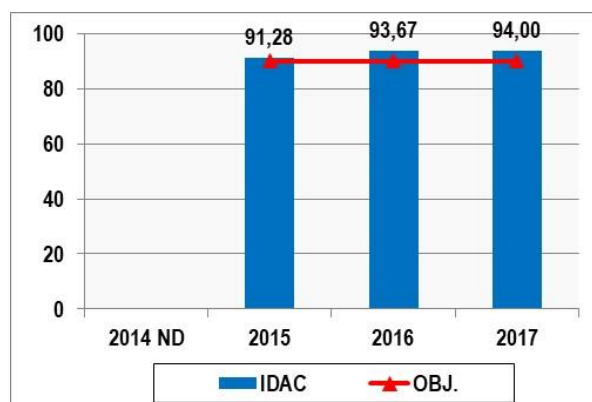
6a15. Claridad del material/documento de apoyo (% Satisfechos)



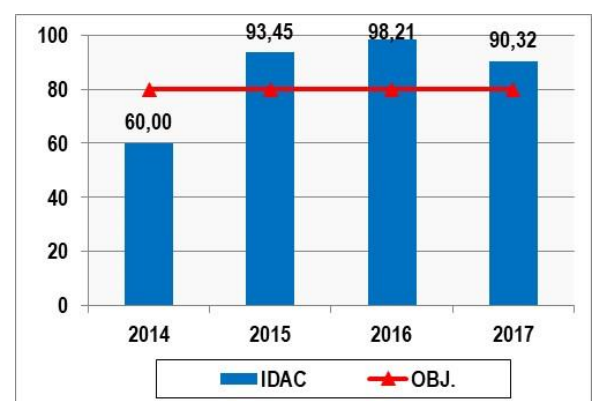
6a16. Calidad general del servicio/producto técnico aeronáutico (% Satisfechos)



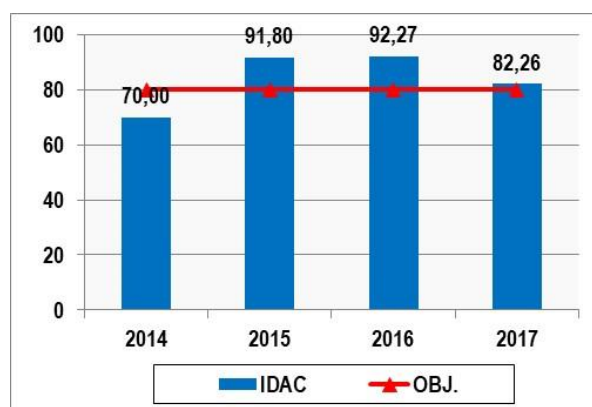
6a17. ASCA. Formación Curricular (% Satisfechos)



6a18. ASCA. Educación Continuada (% Satisfechos)



6a19. ¿Cómo percibe al Instituto Dominicano de Aviación Civil? (% Satisfechos)

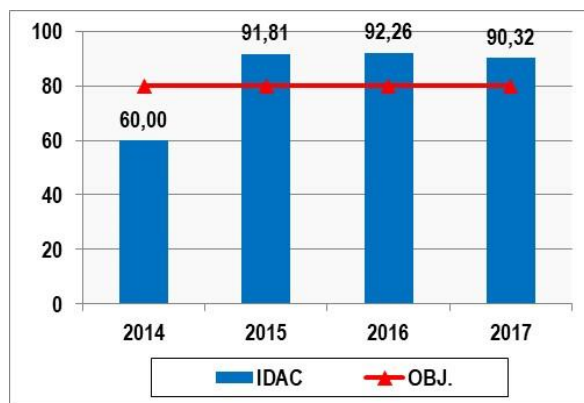


6a20. ¿Cómo califica el cumplimiento del IDAC con su misión de Regular, Certificar y Vigilar a los diferentes actores de la aviación civil dominicana? (% Satisfechos)

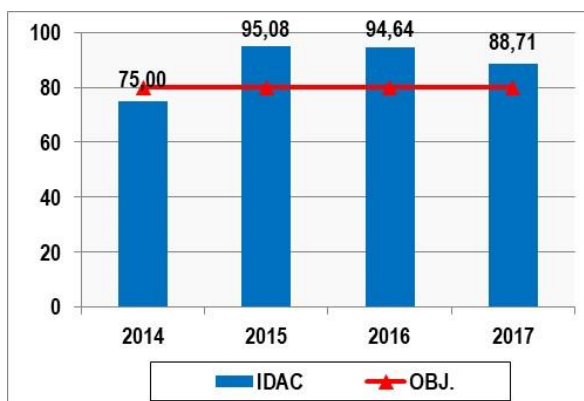
Resultados de percepción de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC). En relación a los niveles generales de satisfacción, el IDAC tiene como meta mantener un nivel de satisfacción por encima de 90%, y lo ha logrado desde el 2014 manteniendo este nivel por encima de 93% (ver 6a1). Si nos enfocamos en las preguntas más importantes: En relación a la pregunta **“Servicio recibido en el área de atención en sentido general”** el IDAC ha mantenido un nivel de satisfacción por encima de 94%. Este alto nivel de satisfacción indica que los clientes del IDAC tienen una alta percepción del servicio que reciben en los Centros de Atención Ciudadana (TAC) cuando solicitan y reciben sus servicios (ver 6a2). En relación a la pregunta **“Tiempo establecido por la institución para la entrega de este producto”**, el IDAC ha mantenido un nivel de satisfacción por encima de 94% desde el 2014. Esto indica que la mayoría de los clientes del IDAC están de acuerdo con los plazos definidos por el IDAC para la entrega los productos y servicios que ofrecen (ver 6a7). Respecto a las preguntas **“Cumplimiento de sus derechos como ciudadano por parte del IDAC”** (ver 6a8) y **“Trato equitativo y ético”** (ver 6a14), el IDAC ha mantenido un nivel de satisfacción por encima de 94% desde el 2014. Este resultado indica que la mayoría de los clientes del IDAC perciben que la institución cumple con los derechos de los ciudadanos y que a la vez brinda un trato equitativo y ético.

Resultados de percepción del ASCA. La Percepción del ASCA es medida a través de una encuesta de percepción que es aplicada a los estudiantes cada trimestre. La encuesta mide la percepción de los grupos de interés en relación a: **Servicios, Facilidades, Registro, Biblioteca y Escuela Aeronáutica.** El ASCA ha podido mantener una percepción positiva por encima de 86% desde el 2014 para los dos segmentos establecidos de tipo de formación (ver 6a17-18).

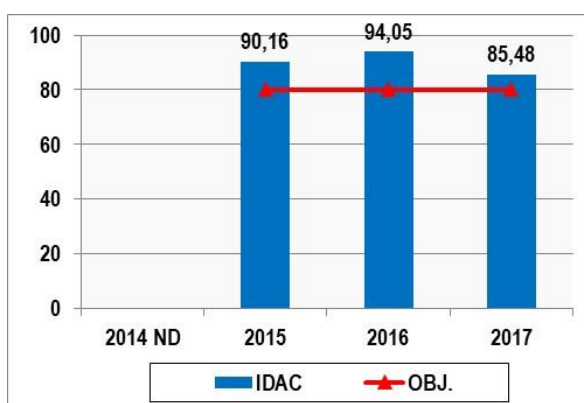
Resultados de Percepción de la Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD). Todas las preguntas de esta encuesta son relevantes a la percepción del IDAC, pero nos vamos a enfocar en las 8 más importantes: Respecto a **cómo perciben los grupos de interés al IDAC**, desde el 2015 esta percepción se ha mantenido buena o excelente por encima del 90% (6a19). En relación a específicamente a **Cómo califican el cumplimiento del IDAC con su misión**, el IDAC ha mantenido una buena y excelente percepción por encima del 82% desde al año 2015 (6a20). Respecto al **impacto del IDAC en la economía y el turismo**, más del 90% de los GI están satisfechos desde el año 2015, lo cual indica la transcendencia que tiene esta Institución en el país (ver 6a21). Respecto a la valoración ética de los empleados de la Institución, que ofrecen los productos y servicios, el porcentaje de satisfechos se ha mantenido por encima del 88% en los últimos 3 años (ver 6a22). En relación a **la confianza en los productos y servicios**, los grupos de interés han calificado el IDAC entre el 85% y 94% desde el año 2014 (ver 6a23).



6a21. ¿Cómo es el impacto del IDAC en la economía y, en especial, en el turismo? (% Satisfechos)

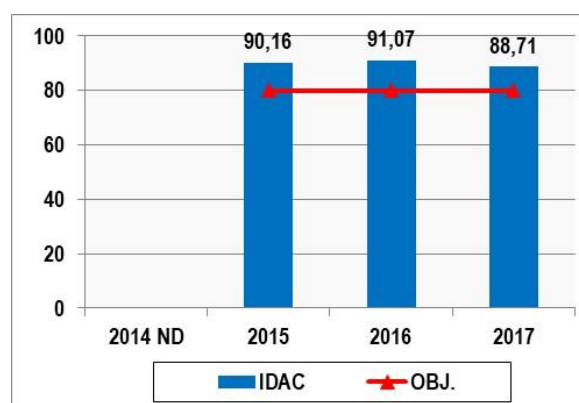


6a22. ¿Cuál es la valoración ética de los empleados del IDAC en los servicios que brinda? (% Satisfechos)

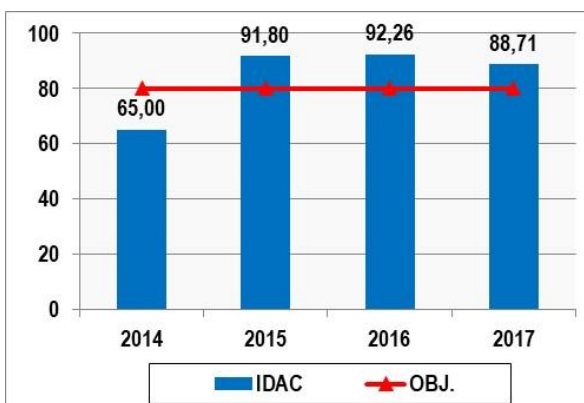


6a23. ¿Cómo califica el nivel de confianza en los productos/servicios que ofrece el IDAC? (% Satisfechos)

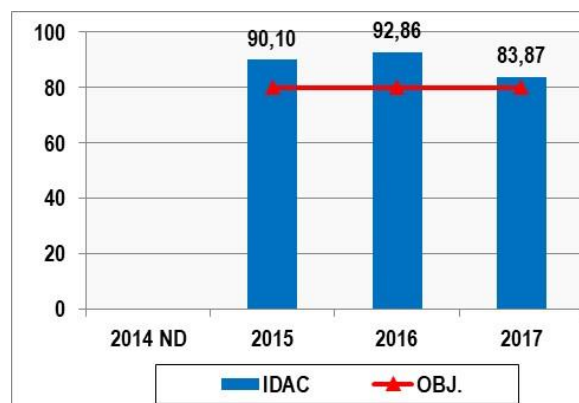
Cabe destacar las excelentes valoraciones respecto a las preguntas referidas con la **transparencia y facilidades aplicadas a la Ley de libre acceso a la información** y, directamente relacionada, la opinión sobre la **disponibilidad de información que ofrece el IDAC**, con valoraciones superiores al 88% en los últimos tres años (2015-17), en ambas mediciones realizadas a los GI (ver 6a24-25). En relación a la pregunta a los grupos de interés sobre la **accesibilidad de las oficinas del IDAC**, la institución ha mantenido una percepción buena y excelente por encima de 88% (ver 6a26). La valoración de 88% en el año 2017 fue uno de los factores responsables de iniciar el proyecto de inaugurar una oficina de Transparencia y Atención Ciudadana IDAC en el aeropuerto internacional de Punta Cana en el 2018 para mejorar la accesibilidad (ver 6a26). En la última pregunta de la encuesta de percepción se les pregunta a los grupos de interés **si piensan que el IDAC involucra al cliente o relacionados en su toma de decisiones**. Esta pregunta recibió una percepción de buena y excelente de 67.21% a 84.5 entre el 2015 y 2017. Para mejorar esta percepción el Departamento de Gestión de clientes implementó una reunión con clientes semestral para ver como el IDAC puede mejorar los servicios. De estas reuniones se está implementando la sugerencia que los exámenes teóricos de piloto se impartan no solo en la oficina principal del IDAC, pero también en el Aeropuerto Internacional del Cibao en Santiago.



6a25. ¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de la información que ofrece el IDAC? (% Satisfechos)

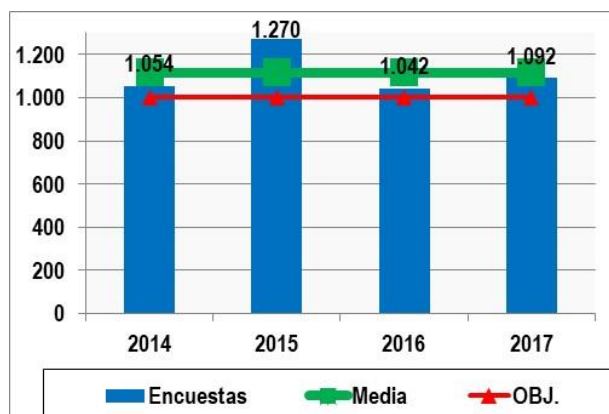


6a24. ¿Cómo evalúa la política de transparencia y facilidades aplicadas a la Ley de libre acceso a la información? (% Satisfechos)

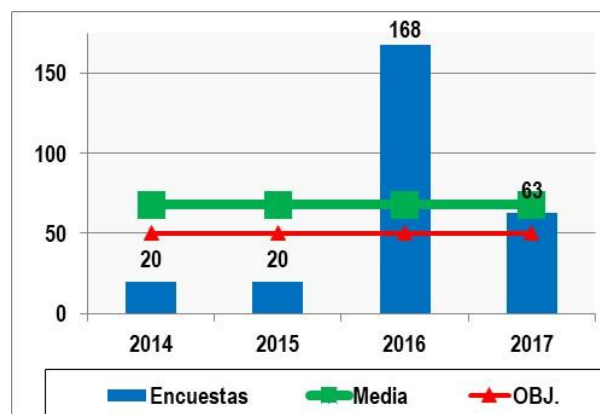


6a26. ¿Considera que las oficinas del IDAC son accesibles? (facilidad de transporte público, horarios, ventanilla única y costos de servicios) (% Satisfechos)

6b. Indicadores de Rendimiento



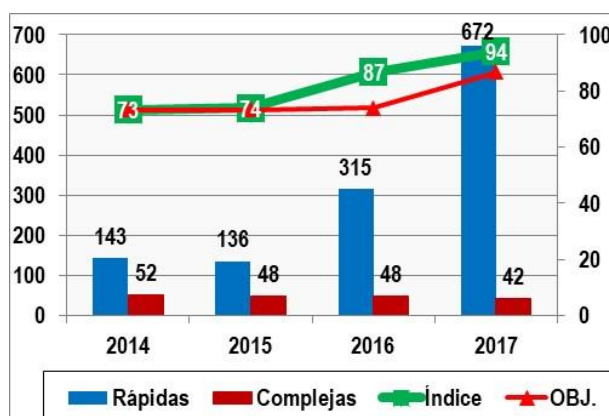
6b1. Encuestas Cumplimentadas del TAC
(Nº Anual y Media 4 últimos años)



6b2. Encuestas Cumplimentadas del SIAGA
(Nº Anual y Media 4 últimos años)

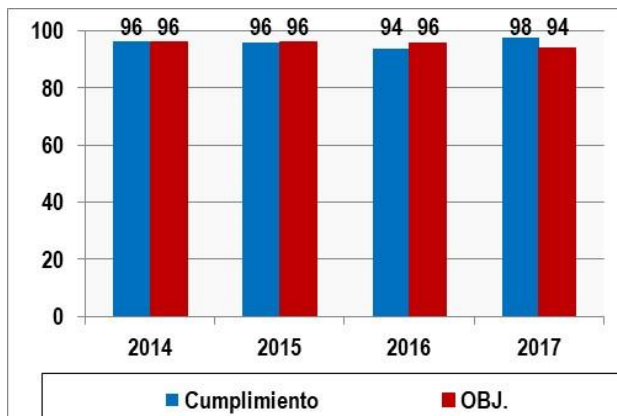
DNV-DLA-003 / Proceso: Renovación o Reemplazo de Licencias o Certificados	Cumplimiento de plazo de Reemplazo o Renovación de Licencias o certificados (Fecha de entrega del producto-Fecha de entrada de solicitud). Período de evaluación trimestral, con seguimiento mensual.	>15.90	<=15.90 >=15.10	<15.10	7.00 <i>Del período de octubre de 2017 a diciembre de 2017</i>
DNV-DLA-003 / Proceso: Renovación o Reemplazo de Licencias o Certificados	Cumplimiento de plazo de Renovación de Licencia o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA). (Fecha de entrega del producto-Fecha de entrada de solicitud). Período de evaluación trimestral, con seguimiento mensual.	>15.90	<=15.90 >=15.10	<15.10	15.00 <i>Del período de octubre de 2017 a diciembre de 2017</i>
DNV-DLA-004 / Proceso: Expedición y Renovación de Competencia Lingüística	Cumplimiento de plazo emisión y renovación de la Competencia lingüística (Fecha de entrega del producto-fecha de entrada de solicitud). Período de evaluación mensual.	>16.00	<=16.00 >=15.00	<15.00	8 <i>Del período de enero de 2017 a diciembre de 2017</i>
DNV-DLA-005 / Proceso: Expedición, Renovación y Reemplazos de Certificados Médicos	Cumplimiento de Plazo de Entrega de Certificado Médico (Fecha de entrega del producto-Fecha de entrada de la solicitud). Período de evaluación trimestral.	>1.90	<=1.90 >=1.10	<1.10	0.00 <i>Del período de octubre de 2017 a diciembre de 2017</i>
DNV-DLA-005 / Proceso: Expedición, Renovación y Reemplazos de Certificados Médicos	Cumplimiento de Plazo de Entrega de Reemplazo Certificado Médico (Fecha de entrega del producto-Fecha de entrada de la solicitud). Período de evaluación trimestral.	>1.90	<=1.90 >=1.10	<1.10	0.00 <i>Del período de octubre de 2017 a diciembre de 2017</i>
DNV-DLA-005 / Proceso: Expedición, Renovación y Reemplazos de Certificados Médicos	Eficacia Médicos Evaluadores (Número de Notif de No Validación/ Total CM emitidos)x100 por Médico. Período de evaluación trimestral.	>1.00	<=1.00 >=0.10	<0.10	0.00% <i>Del período de octubre de 2017 a diciembre de 2017</i>
DNV-DLA-008 / Proceso: Expedición o Renovación de Autorización de Inspección	Promedio de veces que DEELA ha pospuesto un examen teórico después de haber sido programado Exámenes pospuestos/Exámenes programados. Período de evaluación anual.	>4.00	<=4.00 >=3.00	<3.00	0.00 <i>Del período de enero de 2017 a diciembre de 2017</i>

6b3. Extracto del SIAGA sobre TMI de procesos operacionales

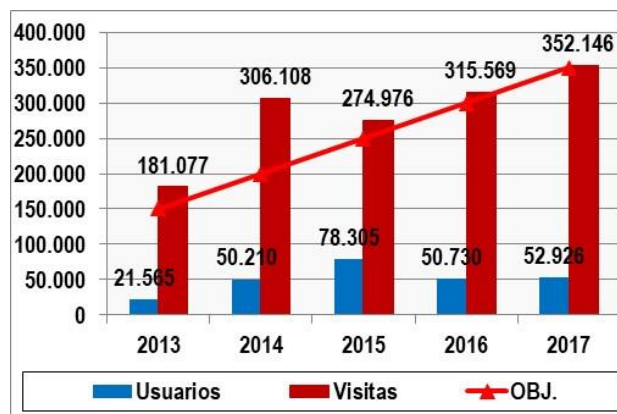


6b4. TAC. Tipología de Consultas: Rápidas vs. Complejas
(Nº y %)

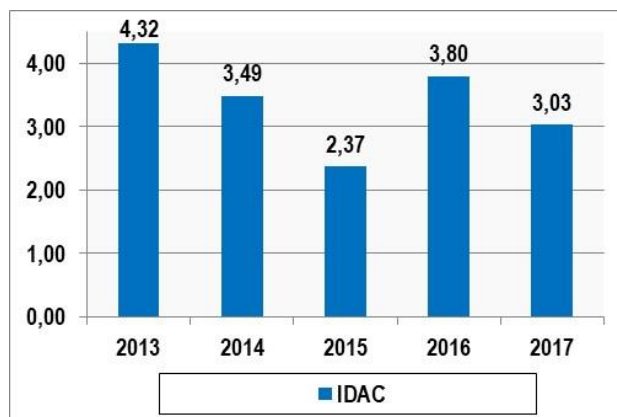
Rendimiento de indicadores operacionales. El IDAC, como agente regulador responsable por la vigilancia de la seguridad operacional, mide su desempeño a través de 6 macro procesos Operacionales. Cada macro proceso es un conjunto de procesos para cumplir un objetivo operacional (por ejemplo, el macro proceso de “**Gestión de vigilancia de la seguridad Operacional**” es compuesto por 5 procesos y se mide con 10 indicadores). Como se puede ver en el portal de gestión SIAGA, todos los indicadores de los macro procesos operacionales están entre 85% y 100% a la fecha (ver 6b3).



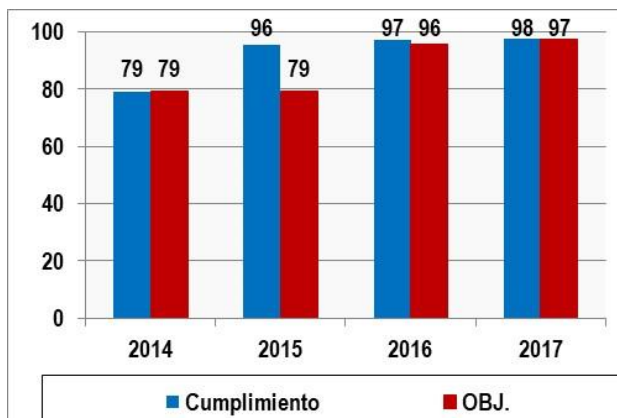
6b5. Consultas Complejas. Cumplimiento de Plazos (%)



6b6. Página WEB. Usuarios y Visitas a la página (N°)



6b7. Página WEB. Duración Media en la Sesión (Minutos)

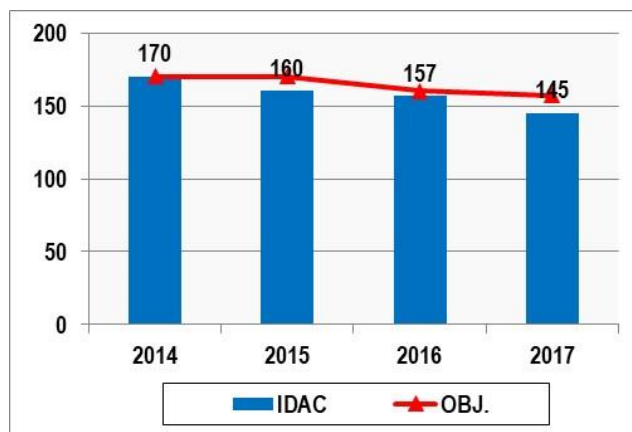


6b8. Servicios Operativos. Cumplimiento de Plazos (%)

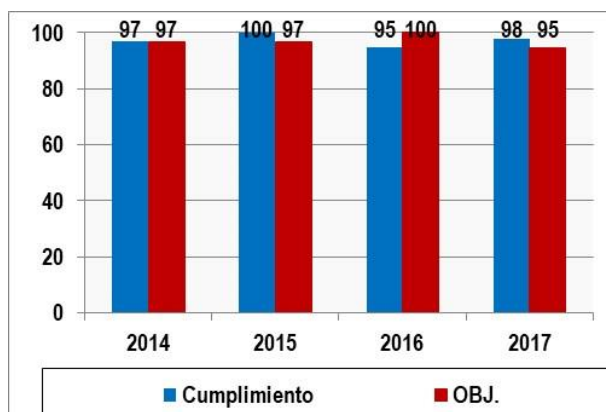
Consultas al TAC. En relación a los resultados de disponibilidad de la información, uno de los grandes logros del IDAC es la creación de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadanía y sus procesos, ya que las oficinas del TAC sirven como ventanilla única, y el portal de transparencia les ofrece a los clientes la mayoría de información, que es normalmente solicitada por libre acceso. Si el cliente necesita más información, el TAC cuenta con diversas herramientas como: consulta rápida, consulta compleja y solicitudes de libre acceso a la información. Las consultas rápidas se utilizan para responder preguntas simples, como requisitos de productos y servicios; este tipo de consulta se responde el mismo día. Las consultas complejas fueron creadas para poder responder preguntas de naturaleza técnica que tienen los clientes del IDAC. Estas consultas requieren la asistencia de las áreas operativas y se responden dentro de 5 días hábiles. En el año 2014, se recibieron 195 consultas comparado con en el año 2017 en que se recibieron 714. Esta tendencia también se evidencia con las consultas complejas que son preguntas de una naturaleza técnica que tienen los clientes. En el año 2014 se recibieron 52 consultas complejas, comparado con 42 en el año 2017. Esta data indica que los clientes del IDAC tienen menos necesidad de usar los productos de aclaración, ya que la información que el IDAC tiene disponible es muchos más precisa que en el año 2014 (ver 6b4). Así mismo, destaca el cumplimiento en los plazos en la resolución de las consultas complejas, con un índice superior al 94% desde 2014, y siendo superior al 98% en el último año (ver 6b5).

Uso de la Página WEB. Los cambios en la forma que tienen los clientes/ciudadanos de gestionar sus consultas ha ido desarrollándose en paralelo con las inversiones del IDAC en Plataformas virtuales (ver XX). Estos incrementos en el uso de la plataforma virtuales también se pueden evidenciar en el aumento de visitantes a la página web. En el año 2013, recibimos 21.565 usuarios en el portal, que realizaron 181.077 visitas. En el año 2017, la cantidad de usuarios se incrementó un 245% a 52.926, y la cantidad de visitas incremento en un 194% a 352.146 en el 2017 (ver 6b6).. El IDAC también puede evidenciar incrementos en la precisión de la información con la disminución del tiempo por sesión Web. En el año 2013, el tiempo promedio fue de 4 minutos y 32 segundos. En el año 2017, el tiempo de duración promedio bajó a 3 minutos y 3 segundos. Esto indica que los visitantes consiguen la información que necesitan en menor tiempo, ya que la encuentran rápidamente (ver 6b7).

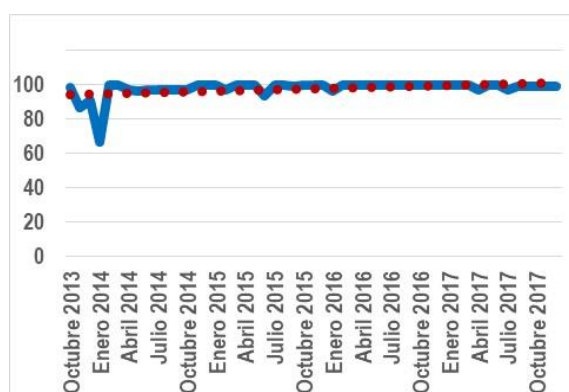
Servicios Operativos. Otro de los indicadores más relevante es el indicador que mide el cumplimiento de la entrega de productos. En el año 2013, el IDAC entregó 801 productos dentro de plazo y 335 fuera de plazo, con un cumplimiento de 71%. En el año 2017, el IDAC entregó 2842 productos a tiempo y 64 fuera de plazo, obteniendo un nivel de cumplimiento del 97.63%, lo que supone un incremento del 27.12% en un periodo de 4 años (ver 6b8).



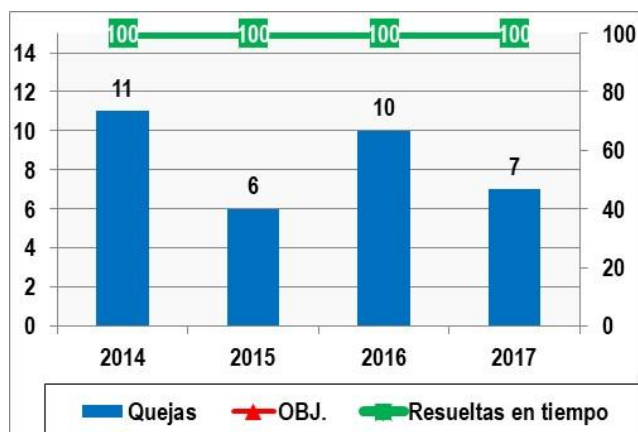
6b9. Producto no Conforme (N°)



6b10. Libre Acceso a la Información Pública. Cumplimiento de Plazos (%)



6b11. Página WEB. Evaluación DIGEIG (%)



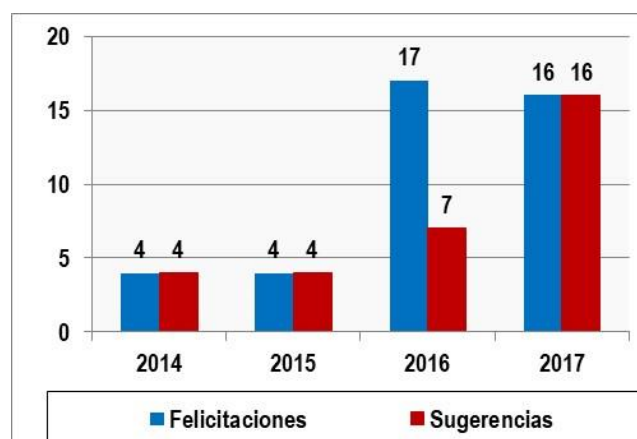
6b12. Quejas al TAC (N° y % Cumplimiento de resolución a tiempo)

Producto/Servicio no conforme. El IDAC usa el proceso de producto no conforme para poder medir el número de expedientes devueltos por errores. Si se compara el año 2014 con el año 2017, se puede ver que el número de productos no conformes ha ido disminuyendo paulatinamente. Esto es debido, entre otras cosas, a que el Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas ISO ha demandado una mayor tasa de detección de productos no conformes comparado a años previos, lo que incrementa la calidad final ofrecida, ya que tiene la oportunidad de corregirlo de una manera proactiva, antes de que sea entregado al cliente (ver 6b9).

Consultas de Libre Acceso. En cumplimiento de requerimientos legales, como las consultas de libre acceso, las cuales son un requisito de la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, el IDAC ha mantenido un nivel de cumplimiento por encima del 95% desde el año 2013. Esto evidencia el cumplimiento de los estándares de servicios publicados específicamente (en este caso, cumplimiento legal) (ver 6b10). El IDAC también ha cumplido con todos los requisitos de transparencia de la resolución 1-13 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental con la creación y actualización del portal de transparencia (tac.gov.do). Este cumplimiento es evaluado mensualmente por la DIGIEG y el IDAC a manteniendo un nivel de cumplimiento promedio de 97.92% (ver 6b11).

Quejas, Felicitaciones y Sugerencias. Las quejas son trabajadas por la dirección de transparencia y atención ciudadana y deben ser analizadas y respondidas en un plazo de 5 días hábiles. La cantidad de quejas ha disminuido de una manera lineal en los últimos 5 años, desde 11 en el año 2014, a 7 en el año 2017. El cumplimiento de plazos ha sido de 100% durante este periodo (ver 6b12).

En relación al recibimiento y trato a las sugerencias, el IDAC cuenta con el proceso Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, buzones de sugerencias y consultas virtuales vía el portal TAC, donde nuestros clientes sugieren cambios en nuestros servicios y esto se registra y se gestiona en el sistema SIAGA/TAC. En el año 2017, el IDAC recibió y trabajó 13 sugerencias y acogió 3 (ver 6b13).



6b13. Felicitaciones y Sugerencias (N°)