

6. RESULTADOS DE CLIENTES/CIUDADANOS

6. a. Medidas de Percepción.

Como parte del cumplimiento del objetivo estratégico de fortalecer las relaciones con nuestro grupo de interés y sus estrategias derivadas de incrementar el nivel de percepción favorable en cuanto a los servicios y mantener un alto nivel en su cumplimiento, la organización ha determinado la recolección de la percepción de nuestros Clientes a través de encuestas, las cuales son aplicadas luego de la prestación de los servicios, con el objetivo de obtener una retroalimentación de los mismos, así como sugerencias de mejora.

El siguiente gráfico expone los resultados de las encuestas realizadas relativas a los servicios de regulación del transporte aéreo en el periodo 2013-2017. Durante el primer semestre al periodo 2016-2017 tuvimos un pequeño descenso en los resultados de nuestras evaluaciones, a raíz de un cambio de gerencia en la institución a finales del 2014. Este cambio trajo consigo una serie de transformaciones en los diferentes procedimientos y de una importante variación en nuestras estructuras internas. Esta baja fue superada luego de un nuevo cambio a finales de 2016 en la alta dirección la cual pudo retomar las buenas relaciones con nuestros clientes (Ver criterio 1.c), viéndose la mejora en los resultados de las mediciones correspondientes al segundo semestre del mismo y mostrando recuperación significativa hasta la fecha. Dando cumplimiento a la meta fijada en el Indicador de nuestro procedimiento P-DPD-01 de evaluación de la satisfacción al cliente que establece como aceptado resultados iguales o mayores a 90 %. **(Ver gráfico 6.a.1)**

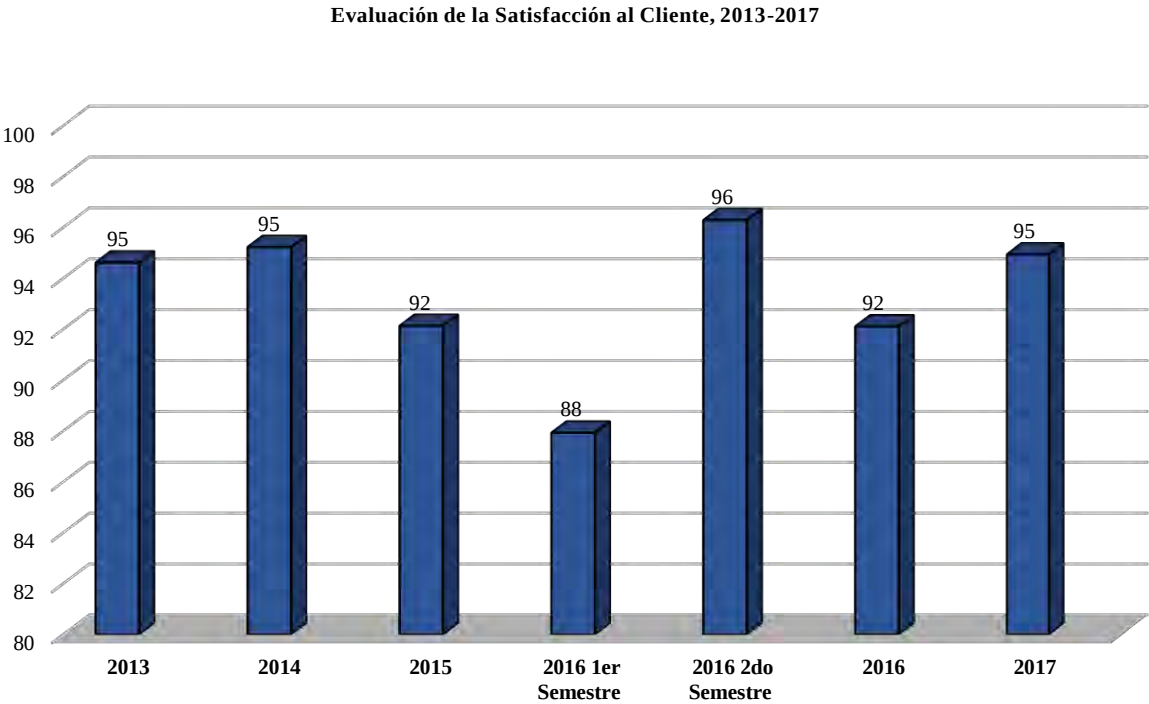


Gráfico 6.a.1.

Las preguntas de estas encuestas pasaron de 18 para el periodo 2013 a 20 para los periodos 2014- mediados de 2016. Para este último, la División de Planificación y Desarrollo hizo una revisión a la encuesta del proceso de Evaluación de Satisfacción a los Clientes/ciudadanos y se le realizó una reorientación a las preguntas de esta, para que fueran más específicas y directas y de este modo nos ayudara a obtener mayor y real información de parte del cliente acerca de los servicios brindado, la encuesta que contaba de 20 preguntas de las cuales se redujeron a 15 a partir del 2do. Semestre 2016. A continuación, mostramos los resultados generales por preguntas desde el 2013-2017. **(Ver gráfico 6.a.2., Tabla 6.a.1 y Tabla 6.a.2)**

Dimensiones	No.	Preguntas de las Encuestas de Satisfacción al Cliente de la JAC 2013-2016.
COMPETENCIA	1	¿Los resultados de su trámite o servicios fueron los esperados?
	2	Si tuvo problemas, dudas o inquietudes. ¿Se le mostró un sincero interés en resolverlo?
	3	¿El desempeño del servicio se realizó de manera correcta y a la primera vez?
	4	¿Se le proporcionó el servicio en el tiempo que se le prometió hacerse?
	5	¿Lo mantuvieron informado sobre los periodos de inicio, transcurso y fin del servicio?
	6	El tiempo que espero para recibir el servicio fue satisfactorio
	7	¿Se le mostró disponibilidad para atenderle?
	8	¿Si necesitó resolver algún problema, duda o inquietud, se le atendió en un tiempo adecuado?
RAPIDEZ	9	¿El comportamiento demostrado por el personal que le atendió, inspira confianza y seguridad?
	10	¿Se mostró igualdad de servicio para todos los Ciudadanos Clientes?
	11	¿Se le trato siempre con cortesía?
	12	¿El personal que le atendió mostro suficiente conocimientos para responder sus preguntas?
	13	¿Recibió atención personalizada?
GENERAL	14	El personal toma en cuenta sus intereses?
	15	¿El personal entendió sus necesidades específicas?
	16	La infraestructura está actualizada (equipos tecnológicos, personal, instalación, etc. Según aplique el servicio que le fue otorgado)
	17	¿La instalación es atractiva visualmente, cuidada y apta para brindar el servicio?
	18	¿Existe suficiente señalización para indicarle donde obtener el servicio que requiere?
	19	¿Los horarios de atención son convenientes?
	20	¿El número de persona que atienden es suficiente para dar servicio a los interesados?

Tabla 6.a.2

Resultados generales por preguntas de las encuestas de satisfacción al cliente años 2013-2016.

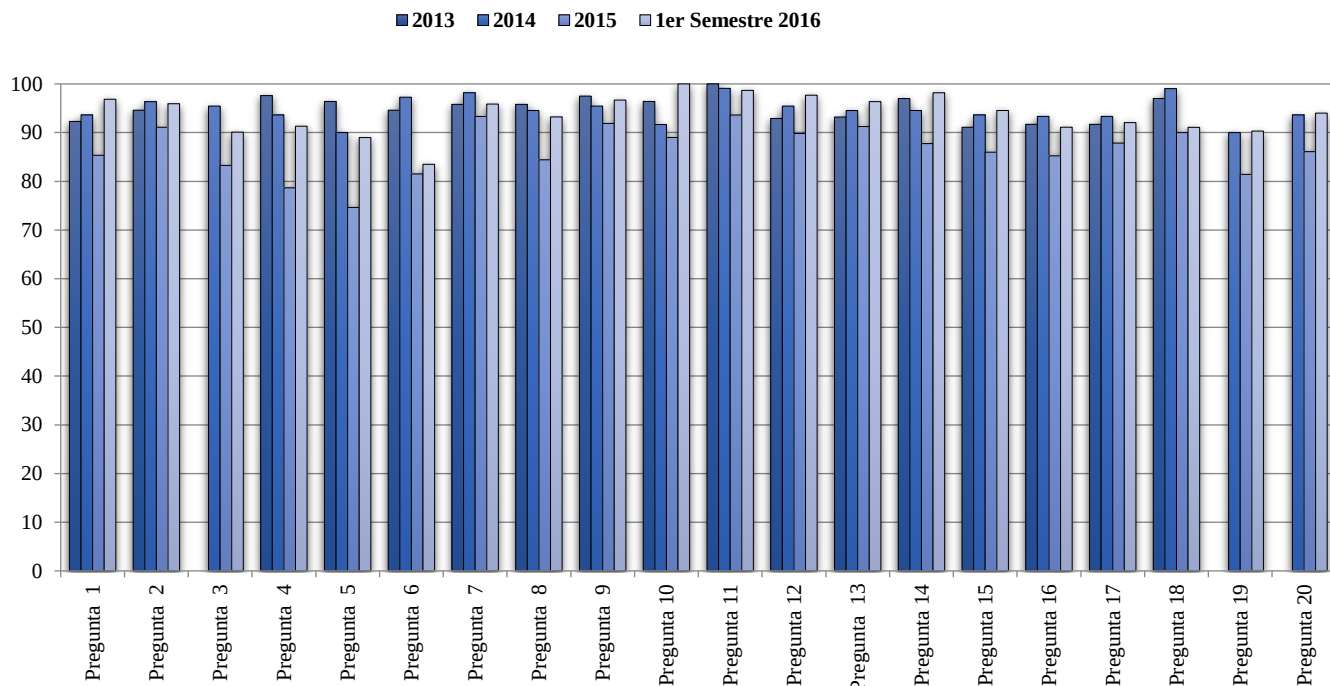


Gráfico 6.a.3.

Dimensiones	No.	Preguntas de las Encuestas de Satisfacción al Cliente de la JAC	2do Semestre 2016	2017
COMPETENCIA	1	Empatía del personal por darle solución a problemas, dudas y/o inquietudes surgidas durante la prestación del servicio.	97%	97%
	2	Información sobre el proceso del servicio prestado (se le mantuvo debidamente informado/ al inicio y durante el transcurso del proceso)	96%	95%
	3	Disponibilidad de nuestro personal para atenderle.	99%	98%
	4	Confianza y seguridad que inspira el comportamiento de nuestro personal	97%	96%
	5	Nivel de cortesía con que se le trato	99%	100%
	6	¿Nivel de profesionalidad del personal que le atendió (Mostro conocimiento suficiente)?	99%	99%
RAPIDEZ	7	¿Cómo valora el tiempo de respuesta en la solicitud del servicio?	97%	94%
	8	¿Cómo valora el tiempo otorgado por la JAC para completar la documentación de los expedientes?	100%	96%
	9	¿Cómo valora el tiempo de respuesta en la presentación de quejas y sugerencias?	99%	98%
	10	¿Cómo valora el tiempo en la entrega del servicio?	85%	96%
	11	¿Cómo valora el tiempo de respuesta en la solicitud de Información?	99%	94%
GENERAL	12	Resultado de su trámite o servicio	99%	98%
	13	Nivel de conveniencia de nuestros horarios	95%	88%
	14	Atractivo visual, nivel de cuidado y condiciones de nuestras instalaciones	86%	89%
	15	Ubicación de nuestras instalaciones en función a facilitar el servicio que se requiere.	92%	90%

Tabla 6.a.4.

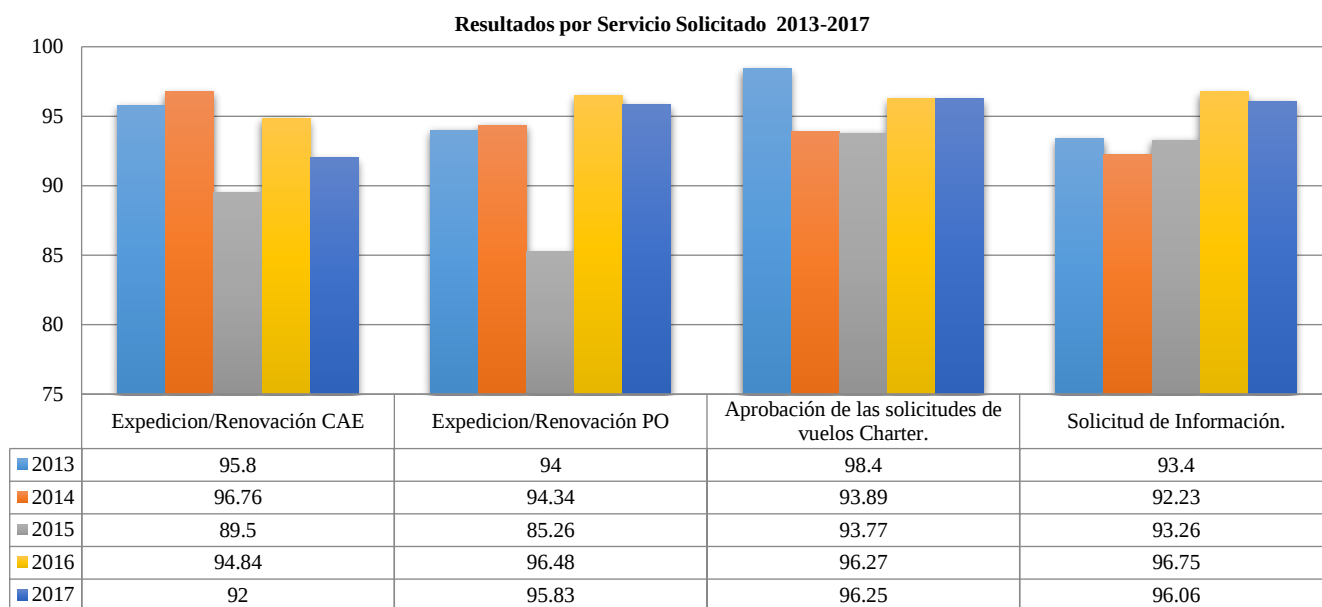


Grafico 6. a. 5

En 2015 el MAP realizó un estudio para conocer la percepción ciudadana en relación a los servicios que prestan las instituciones que fueron galardonadas con el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias en 2014. (Ver subcriterio 8.a, Tablas 8.a.4 y 8.a.5).

La metodología utilizada para la realización del estudio fue la aplicación del cuestionario SERVQUAL, con la técnica de entrevista cara a cara, el instrumento fue aplicado a los clientes que acudieron a las instituciones reconocidas con dicho galardón. La organización del cuestionario explora valoraciones generales del servicio, como son los diferentes aspectos de prestación del mismo, basados en el modelo SERVQUAL, (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Para el análisis de los datos las respuestas fueron agrupadas según las dimensiones y atributos del modelo SERVQUAL. Las cuales son detalladas más adelante en las características de la encuesta. El tamaño de la muestra se calculó en base a la población estimada que puede demandar el servicio, con un nivel de confianza de 95%, lo cual nos arrojó una muestra de 30 clientes.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS		
DIMENSIONES	ELEMENTOS EVALUADOS	PUNTUACIÓN
Elementos tangibles.	Aspectos físicos que el usuario percibe en la institución a primera vista, como son la apariencia física de las instalaciones, la señalización de las oficinas, las ventanillas etc.	9 / 10
Fiabilidad.	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma precisa, veraz y cuidadosa.	8.86 / 10
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de la institución y sus empleados de ayudar a los usuarios y la rapidez en la provisión del servicio solicitado.	9.20 / 10
Seguridad.	Conocimiento y profesionalidad que dispensan los empleados y su capacidad para inspirar confianza y credibilidad a los usuarios/ciudadanos.	9.43 / 10
Empatía.	Atención individualizada, Facilidad de acceso a la información, Existencia de información completa y real, Capacidad de escuchar y el Esfuerzo de la institución y sus empleados por conocer y entender las necesidades de los usuarios.	8.57 / 10
Adecuación de servicios a las necesidades.	Satisfacción en cuanto a la adecuación del servicio recibido en relación con su demanda.	10 / 10
Percepción según Expectativas.	Percepción luego de recibido el servicio. (mejor de lo esperado)	90%
Satisfacción General.	Grado de satisfacción General.	9 / 10

Tabla 6.a.6

6. b. Indicadores de Rendimiento

** Mejoras de los procesos;*

La JAC realiza medidas de rendimiento relativas a una serie de aspectos relacionados con la calidad de sus servicios y procesos internos. En general se alcanzan o superan los objetivos, en casos contrarios se aplican las acciones de lugar descritas en el Criterio 5.a.

Los resultados de rendimiento son medidas a través del cumplimiento con nuestra política y objetivos de calidad (**Ver criterio 1.b. y Cuadro 9.b.3**) que a su vez están atados al cumplimiento de los indicadores claves de los procesos. Estos resultados se analizan en las revisiones por la dirección en correlación con los de percepción para decidir qué acciones tomar sobre los agentes correspondientes.

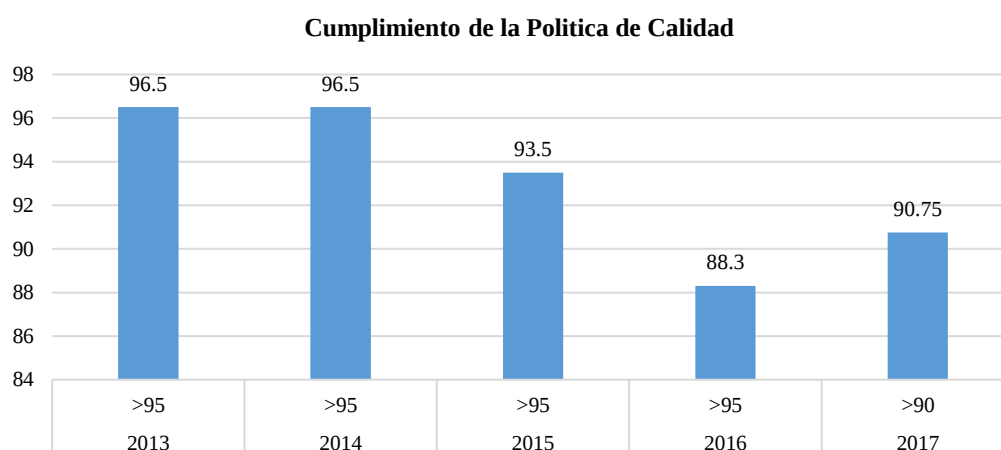


Grafico 6.b.1

La baja reflejada en los periodos 2015-2016 fue debido al cambio de gerencia y estructura explicadas en criterios anteriores, retomando el curso en 2017, además durante este año se adecuó el indicador y se bajó a un 90% debido a las situaciones ocurridas en la pasada gestión que abrieron las puertas a tomar en cuenta algunos riesgos que pudieran ocurrir y afectar las operaciones.

Cumplimiento de los Objetivos de Calidad

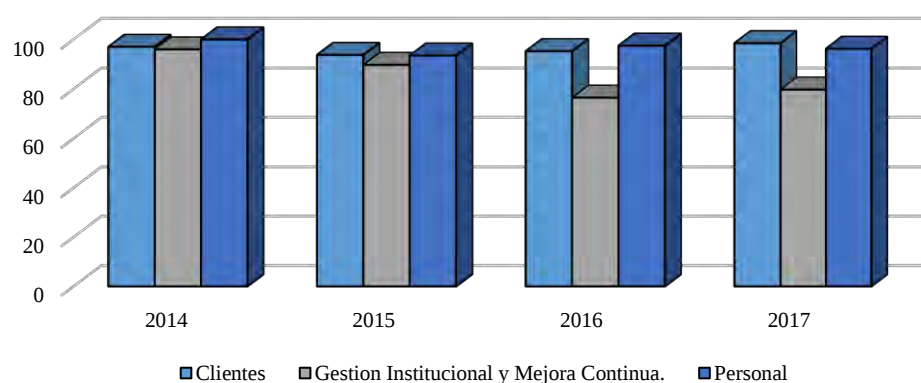


Grafico 6.b.2

Uno de los objetivos de calidad más afectados fue el de gestión Institucional y mejora continua debido al cambio continuo de la estructura interna, actividades y plazos internos. Como consecuencia de esto se realizaron cambios en nuestro manual de calidad fijando controles para los cambios de dirección, donde hemos establecido que una vez suceda el cambio se programarán inducciones tanto de sensibilización como de capacitación sobre los Sistemas de Gestión, buscando que la nueva gerencia se identifique con los mismos.

En cuanto al cumplimiento de los plazos establecidos para el otorgamiento de los servicios en la **Tabla 6.b.3** podemos observar los plazos comprometidos, los resultados promedios de los tiempos de entrega por servicios, además del porcentaje de cumplimiento en plazo por año; En los casos donde se plasma N/A es porque no se entregó ese tipo de servicio en el periodo.

Cumplimiento en la entrega de Servicios.							
SERVICIO	Plazo Comprometido (días)	Promedio de Entrega. (días)					Promedio Global
		2013	2014	2015	2016	2017	
Expedición de Certificado de Autorización Económica	90	32	75	77	10	N/A	49
Expedición Permiso de Operación	45	27	42	55	51	N/A	44
Expedición Licencias de consignatarios.	45	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Renovación de Certificado de Autorización Económica	30	12	25	26	44	36	29
Renovación Permiso de Operación	30	4	10	44	31	17	21
Renovación Licencias de consignatarios.	30	2	87	57	25	28	40
Enmienda de Certificado de Autorización Económica	30	21	16	N/A	34	29	25
Enmienda Permiso de Operación	30	18	27	N/A	32	29	27
Enmienda Licencias de consignatarios.	30	N/A	N/A	N/A	19	N/A	19
Cumplimiento en plazo		100%	86%	40%	38%	80%	66%

Tabla 6.b.3

En cuanto a las solicitudes de vuelos chárter existen dos metodologías para la solicitud: la primera es cuando la cantidad de operaciones en la solicitud es menor de 3 vuelos en cuyo caso el plazo es de 24 horas, en caso de que las operaciones sean fin de semana deben solicitarse con 72 horas de antelación a la realización del vuelo, en segundo lugar, tenemos los programas de vuelos chárter para los cuales el plazo es de 20 días. En siguiente cuadro se muestra la cantidad de solicitudes y operaciones por año al igual que su porcentaje de cumplimiento.

Solicitudes de Vuelos Chárter				
Año	Cant. Solicitudes	Cant. Programas de vuelo	Cant. Operaciones	%en plazo
2013	739	292	8,145	100%
2014	681	353	9,778	100%
2015	691	234	9,072	100%
2016	589	202	9,645	100%
2017	347	225	9,801	100%
Plazo	24 horas	20 días		

Tabla 6.b.4

De 2014 a 2017 se visualiza una disminución en la cantidad de solicitudes debido a que en el Decreto No.232-14 se establece que las aeronaves que en su construcción sean de una capacidad inferior a 12 pasajeros es considerada como Taxi Aéreo, por lo cual las solicitudes de aeronaves de estas capacidades pasan directamente por el IDAC, además desde el 2013, 11 importantes operadores de vuelos chárteres se han convertido en operadores de vuelos regulares.

El Cliente que desea expresar su opinión, queja, sugerencia o reclamación en cuanto a los servicios recibidos en nuestra institución, puede hacerlo a través de nuestro correo electrónico, atencionalcliente@jac.gob.do. Las sugerencias, felicitaciones y quejas se registran en la Matriz de Solicitud de Información de atención al cliente, en el caso de las felicitaciones y sugerencias, éstas se remiten a la División de Comunicaciones, quienes a su vez la remiten a las áreas correspondientes. La institución ha recibido en los últimos 5 años un total de 28 felicitaciones, para lo que comprende en los años 2014 y 2015, se debieron a que ganamos medalla de oro en el Premio Nacional a la Calidad y al siguiente año el Gran Premio. (Ver cuadro 6.b.4)

Felicitaciones y Agradecimientos					
Años	2013	2014	2015	2016	2017
Felicitaciones y Agradecimientos	1	12	12	2	1

Cuadro 6.b.4

También contamos con el proceso de atención al cliente (P-OAI-01) el cual es uno de los procesos de apoyo que se encarga de gestionar los requerimientos de los clientes y solicitantes de acceso a la información, según los estándares de tiempo definidos en la normativa, a través de este proceso se han atendido y despachado (en el tiempo establecido, 15 días laborables), un total de 140 solicitudes y/o consultas desde el año 2013 hasta el 2017, las cuales detallamos en el Cuadro 6.b.5.

Solicitudes de Información del Proceso de Atención al Cliente P-OAI-01					
Años	2013	2014	2015	2016	2017
Cantidad Solicitudes/Consultas Atendidas y despachada	10	29	34	48	19

Cuadro 6.b.5

A partir de diciembre del 2016, la División de Facilitación del Transporte Aéreo, como coordinadora del Comité Nacional de Facilitación, empezó a realizar una encuesta a los directores de los principales aeropuertos internacionales del país, con la finalidad de saber la percepción de éstos en cuanto a los servicios ofrecidos por esta división. La encuesta se realiza una vez al año en el mes de diciembre, podemos ver los resultados, por aeropuerto y por preguntas, comprendido entre los años 2016 y 2017.

En 2017 se nota una ligera baja en los resultados de las encuestas de los aeropuertos ya que algunos de los directores de los mismos entienden que las situaciones recopiladas en los informes realizados por facilitación a través de las inspecciones y reuniones de aeropuertos no eran resueltas y que era responsabilidad de la JAC dar respuesta, cuando en realidad la responsabilidad es del Comité Nacional de Facilitación organismo compuesto por los incúmbete de todas las entidades aeroportuarias, siendo la labor de facilitación la realización y remisión del informe de hallazgo.

Encuestas Sastifaccion FAL por Aeropuertos

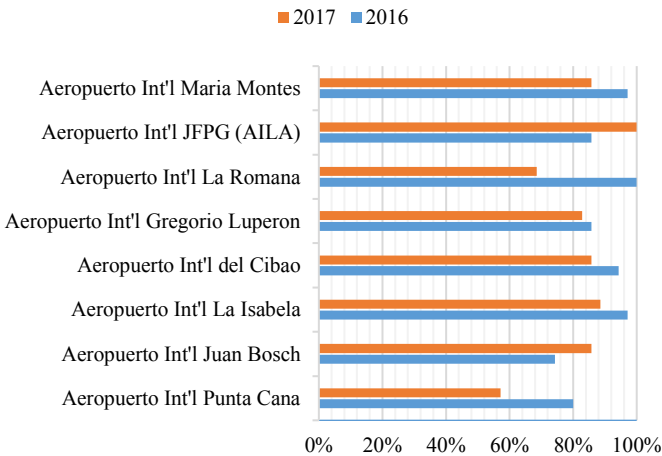


Gráfico 6.b.3

Resultados Por Preguntas.

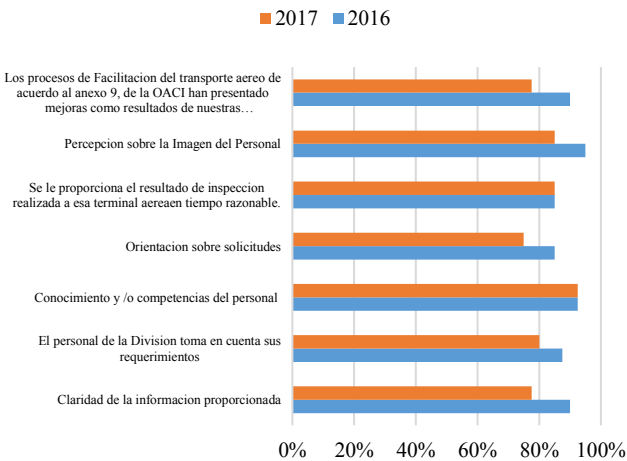


Gráfico 6.b.4

En comparación con otros países tales como Perú y Chile, considerados por ser de los mejores en cuanto a los servicios de Aviación Civil en Latinoamérica, pertenecientes a la CLAC, en la mayoría de los casos tenemos establecidos plazos de respuesta más cortos respecto a los principales servicios ofrecidos por la JAC, con excepción Del Caso de Chile, que en cuanto al servicio de CAE se emiten de manera administrativa a diferencia de Republica Dominicana, que son emitidos por el Pleno de la JAC, según se aprecia en la **Tabla 6. b.8.**

Comparación Tiempos De Entrega De Servicios En Instituciones Similares De Otros Países.			
Servicios	República Dominicana	Perú	Chile
	Tiempos De Respuesta		
Permiso De Operación (PO).	45	90	60
Renovación PO	30	90	N/A
Expedición CAE	90	90	60
Renovación CAE	30	90	N/A
Licencia Consignatario	45	60	60

Tabla 6.b.8