|  |  |
| --- | --- |
| **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CEA** | |
| **FECHA:** | **05/06/2018** |
| **OBJETIVO:** | Medir la imagen institucional del CEA. |

Encuesta realizada del 05 de junio al 29 de junio de 2018, de manera presencial y por medio de la página web.

|  |
| --- |
| **FICHA TECNICA** |
| Personas: 40 |
| Encuestadas a través de la página Web: 20 |
| Encuestadas presenciales: 20 |
| Población: Ciudadanos-Clientes |
| Momento estadístico: 05 de junio al 29 de junio de 2018 |

Dentro de la tabulación de la información obtenida, a través de las encuestas se observa que el 70 % si tiene conocimiento de que es el CEA, mientras que un 28 % dice no conocer del Centro de estudios Aeronáuticos. (Gráfica 1)

Gráfica 1.

En la segunda gráfica los ciudadanos dicen que si saben que servicios presta el CEA con un 70 %, mientras que un 12 % no sabe o no conoce los servicios que brinda el Centro de Estudios Aeronáuticos. (Gráfica 2)

(Gráfica 2)

Uno de los aspectos a considerar dentro de la encuesta fue si ha realizado algún curso o capacitacion en el CEA, contando con un 47 % que si ha realizado alguno y el 35 % no ha asistido a cursos ni capacitaciones. (Gráfica 3)

Gráfica 3

La encuesta muestra que un 30 % de los ciudadanos considera que ha sido excelente las capacitaciones o cursos, mientras que un 48% no responde, es por esto que es importante poder seguir haciendo campañas para que los ciudadanos y funcionarios tengan más opciones en el Centro de Estudios Aeronáuticos. (Gráfica 4)

Gráfica 4

**ANÁLISIS DE LA ENCUESTA**

Es evidente que el grupo objetivo que evaluó la percepción de los servicios que presta el Centro de Estudios Aeronáuticos, los ve como satisfactorios y conoce de estos, pero es importante que esta dependencia de la Aerocivil haga campañas de reconocimiento y visibilización del Centro de Estudios y de los servicios que presta, de cara a la certificación obtenida recientemente por el Ministerio de Educación Nacional como Institución de Educación Superior. Adicional, a la especificidad de la capacitación brindada a un grupo objetivo se debe realizar campaña de los cursos ofrecidos a los interesados.

**ACCIONES DE MEJORA**

* Fortalecimiento de campañas de promoción de los servicios del CEA
* Dar a conocer la calidad de egresados del CEA, como testigos del buen servicio prestado.
* Facilitar la participación del CEA en encuentros o ferias pedagógicas para dar a conocer los servicios que presta.