**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE TRANSPORTE AÉREO DE LA AERONÁUTICA CIVIL**

**(Fecha de informe 01/10/2018)**

1. **Introducción**
2. **Presentación de la encuesta**

**Objetivo de la encuesta**

**Instrumento para la recolección de información**

1. **Análisis de resultados**

**Análisis cualitativo**

1. **Plan de mejoramiento**
2. **Datos técnicos**
3. **INTRODUCCIÓN**

Este informe se ha elaborado con la información obtenida a través de un cuestionario de cinco (5) preguntas dirigido a las empresas aéreas, centros de instrucción y talleres aeronáuticos como público objetivo y de acuerdo a la caracterización de usuarios que recurren a los trámites y servicios que presta la Oficina de Transporte Aéreo.

1. **PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA**

La encuesta se estructura con cinco (5) preguntas, de las cuales, la pregunta tres corresponde a medir los niveles de satisfacción de los trámites y servicios prestados por la Oficina de Transporte Aéreo, mientras que las preguntas restantes están enfocadas a reconocer los trámites y servicios, la eficiencia y la oportunidad en las respuestas.

La encuesta fue enviada a través de correo electrónico a la base de datos de 424 empresas aéreas distribuidas, asegurando la confidencialidad de las valoraciones y los comentarios, los resultados de las encuestas se dan de forma gráfica y no incluye respuestas textuales.

La encuesta fue atendida por 78 usuarios

**Detalle de las empresas aéreas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMERCIALES** | **EMPRESAS PASAJEROS**  | **40** |
| **EMPRESAS DE CARGA** | **27** |
| **REGIONALES** | **5** |
| **AEROTAXIS**  | **61** |
| **TAE** | **AVIACION AGRICOLA**  | **36** |
| **FOTOGRAFIAS Y SIMILARES**  | **12** |
| **AMBULANCIAS AEREAS**  | **18** |
| **OTRAS ACTIVIDADES** | **TALLERES AERONAUTICOS**  | **112** |
| **CENTROS DE INSTRUCCIÓN**  | **77** |
| **SERVICIO ESCALA EN AEROPUERTO**  | **36** |
|  | **TOTAL**  | **424** |

**Objetivo de la encuesta**

Medir los niveles de satisfacción de los trámites y servicios prestados por la Oficina de Transporte Aéreo.

**Instrumento para la recolección de información.**

* Encuesta.

Encuesta publicada del 24 de agosto al 24 de septiembre de 2018 en la página WEB de nuestra Entidad [www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co/).

* Diseño de encuesta.



1. **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **RESPUESTA** | **N°** |
| SI | 66 |
| NO | 12 |

A pesar de que la encuesta fue aplicada a una caracterización de usuarios definida, es decir, la población (empresas) son usuarios (clientes) de nuestros servicios, existe un 15 % de estas que no conocen los trámites o servicios prestados por la Oficina de Transporte Aéreo.

|  |  |
| --- | --- |
| **RESPUESTA** | **N°** |
| SI | 44 |
| NO | 34 |

Dentro de la pregunta se evidencia que un 56 % de los usuarios de la Oficina de Transporte Aéreo no reciben su trámite en los tiempos establecidos, mientras que un 44 % considera que sí.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NIVEL DE SATISFACCION** | **N°** | PORCENTAJE |
| INSATISFECHO | 8 | 10 |
|
|  MODERADAMENTE SATISFECHO | 20 | 26 |
|
| MUY SATISFECHO | 50 | 64 |
| TOTAL, ENCUESTAS  | 78 | 100 |

Al medir los niveles de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Transporte Aéreo, el 64 % se encuentra satisfecho con la prestación del servicio, mientras que el 10 % se encuentra insatisfecho, también es importante destacar que un 26 % de las empresas encuestas se muestran imparciales frente a los servicios prestado por esta dependencia.

|  |  |
| --- | --- |
| **RESPUESTA** | **N°** |
| SI | 17 |
| NO | 61 |

Frente a esta pregunta, un 22 % de las empresas identificaron que existen trámites y servicios repetidos, mientras que un 78 % afirma que no.

|  |  |
| --- | --- |
| **RESPUESTA** | **N°** |
| SI | 15 |
| NO | 63 |

A la pregunta relacionada con la eliminación de trámites o servicios, el 81 % de las empresas considera no eliminarlos, mientras que el 19 % considera que la entidad debe eliminar algunos trámites o servicios.

**ANÁLISIS CUALITATIVO**

En la encuesta se identificaron los siguientes aspectos:

En términos generales los trámites y servicios que presta la Oficina de Transporte Aéreo son adecuados, no obstante, debe mejorar los niveles de satisfacción de servicio, ya que los algunos usuarios son indiferentes frente a la oportunidad y eficiencia que brinda la dependencia a la hora de atender cualquier requerimiento, no existe un proceso de retroalimentación de satisfacción de este, por tanto, las empresas se muestran imparciales en un 26 % de los usuarios.

En este mismo sentido, las empresas, la hacer sus observaciones, consideraron que se mantuviera el correo electrónico para la radicación de la documentación, ven a este canal de comunicación como una herramienta efectiva a la hora de presentar sus solicitudes o trámites ante la entidad.

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

* Mejorar la difusión de los trámites y servicios que presta la Oficina de Transporte Aéreo con las empresas aéreas, centros de instrucción y talleres aeronáuticos.
* Mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes presentadas por las empresas aéreas.
* Establecer un mecanismo de retroalimentación para medir los niveles de satisfacción de los usuarios al momento de recibir una respuesta al trámite o servicio solicitado.

**DATOS TÉCNICOS**

|  |
| --- |
| **FICHA TÉCNICA** |
| Empresas encuestadas 78 |
| Muestra en 424 empresas con permiso de operación vigente |
| Población: Empresas aéreas, centro de instrucción, talleres aeronáuticos. |
| Momento estadístico: 24/08/2018 al 24 de septiembre de 2018 |

**Margen de error**

Durante el desarrollo de la encuesta, algunos usuarios aprovecharon la oportunidad para hacer observaciones al proceso de licencias. No se tienen en cuenta dichos comentarios por no corresponder a la finalidad de la encuesta.