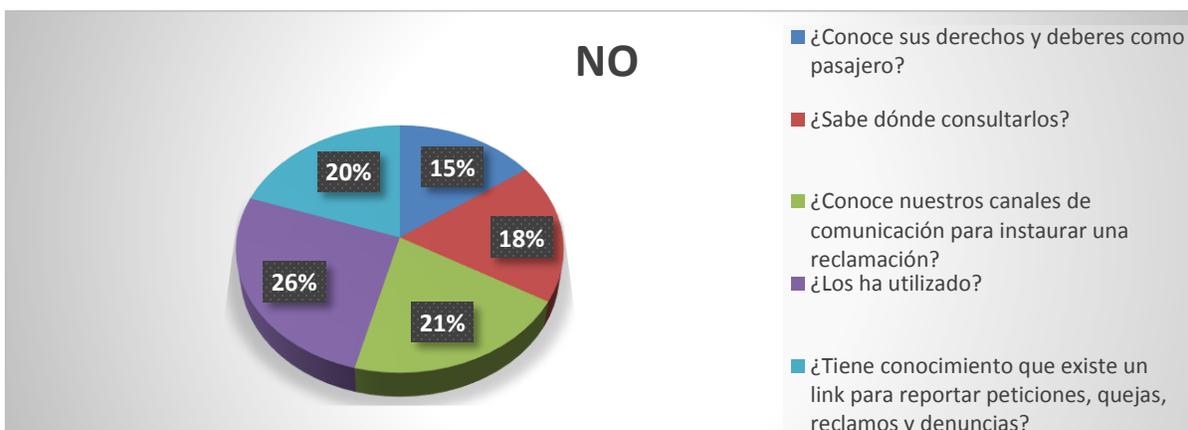
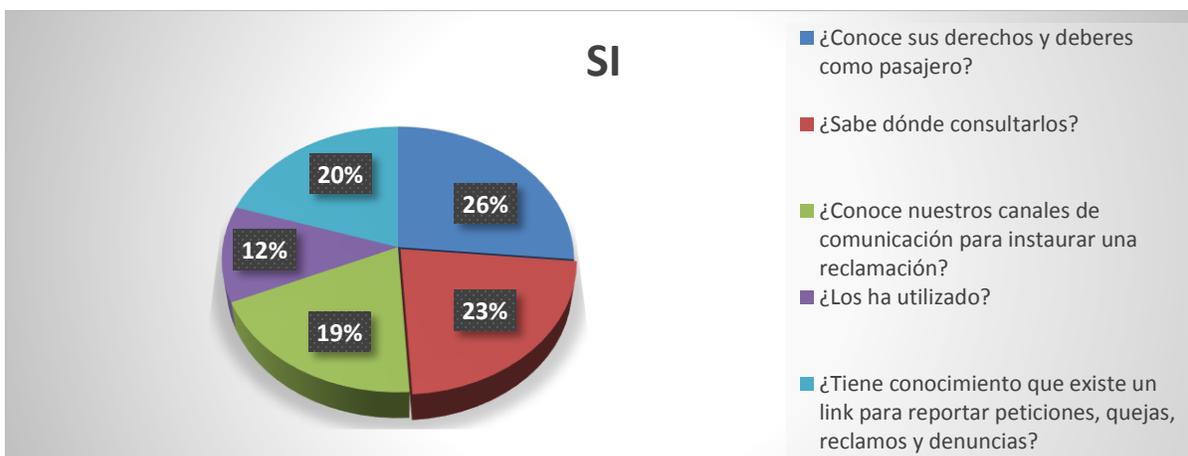




INFORME ENCUESTA ATENCION AL USUARIO	
FECHA:	30/05/2016
OBJETIVO:	Verificar la calidad en la prestación del servicio.

Encuesta realizada del 05 al 29 de abril de 2016, en los puntos de atención al usuario del transporte aéreo de los aeropuertos Rafael Núñez y el Dorado de Bogotá, los resultados fueron publicados en la página Web de la entidad.

TABULACION





AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

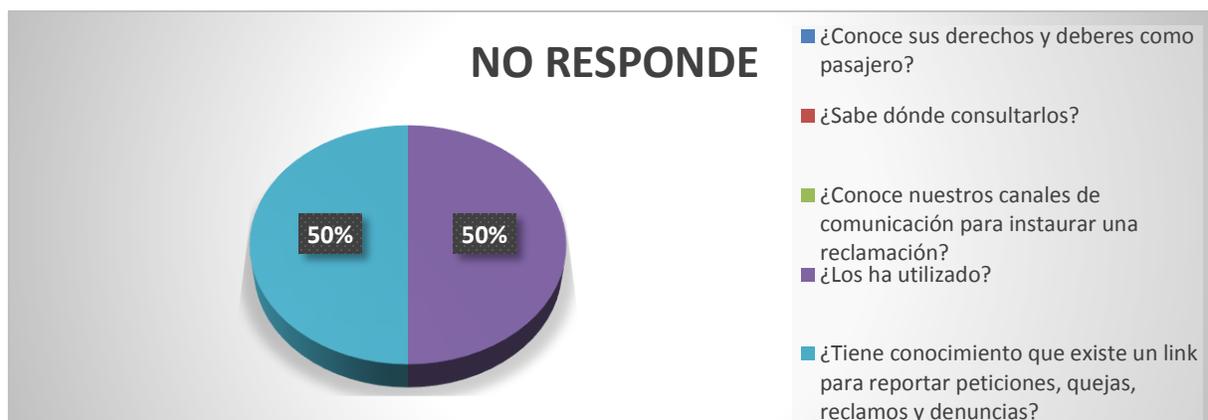


TABLA TECNICA

FICHA TECNICA
Total personas: 71
Encuestadas en forma presencial: 35
Encuestadas a través de la página Web: 36
Población: pasajeros y usuarios del aeropuerto
Momento estadístico: 05/04/2016 al 29 de Abril de 2016

ANALISIS DE RESULTADOS

Se identificaron falencias en los siguientes aspectos:

Los usuarios no conocen los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad para instaurar quejas reclamos y denuncias contra las aerolíneas.

ACCION DE MEJORA

Se realizó campaña para dar a conocer a los usuarios los diferentes canales con los que cuenta la Entidad:

Correo electrónico
quejasyreclamos@aerocivil.gov.co



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Página web:
http://app.aerocivil.gov.co/quejas/faces/menu.jspx;jsessionid=wqMKs0XiEHZt3KJUgunwRuR37IADqoplVwS5iG2nIqGDWldv8jNp!1732538160?_afLoop=10184985493125036&_afWindowMode=0&_afWindowId=null&_adf.ctrl-state=v6q856vqx_1
donde pueden registrar la PQRD una reclamación.

Puntos de atención al usuario en los principales aeropuertos con personal capacitado para atender los requerimientos relacionados con las reclamaciones contra las aerolíneas.

Esta información se envió por redes sociales del 10 de junio hasta el 22 de julio de 2016.

SEGUIMIENTO

Se realizó seguimiento mediante herramientas métricas las cuales arrojan un total 241 interacciones con las pautas publicitarias compartidas en Facebook y Twitter. La Entidad continúa realizando campañas para que los ciudadanos conozcan sus deberes y derechos y los canales de comunicación.