



**DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO**  
 Dirección de Planificación y Desarrollo  
**RESULTADOS TRIMESTRALES DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD**

INDICADORES POR PROCESO							RESULTADO TRIMESTRALES >3				
No.	Servicio	Atributos	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta	PRIMER TRIMESTRE Enero-Febrero-Marzo	SEGUNDO TRIMESTRE Abril-Mayo-Junio	TERCER TRIMESTRE Julio-Agosto-Septiembre	CUARTO TRIMESTRE Octubre-Noviembre-Diciembre	Promedio
1	<b>Uso Salón de Protocolo Gubernamental</b>	FIABILIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a Fiabilidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
2		AMABILIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la Amabilidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
3		ACCESIBILIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la accesibilidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
4		PROFESIONALIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la profesionalidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
5		SEGURIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la Seguridad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
1	<b>Uso Salón de Embajadores</b>	FIABILIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a Fiabilidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
2		AMABILIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la Amabilidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
3		ACCESIBILIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la accesibilidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
4		PROFESIONALIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la profesionalidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
5		SEGURIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la Seguridad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%



**DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO**  
 Dirección de Planificación y Desarrollo  
**RESULTADOS TRIMESTRALES DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD**

INDICADORES POR PROCESO							RESULTADO TRIMESTRALES >3				
No.	Servicio	Atributos	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta	PRIMER TRIMESTRE Enero-Febrero-Marzo	SEGUNDO TRIMESTRE Abril-Mayo-Junio	TERCER TRIMESTRE Julio-Agosto-Septiembre	CUARTO TRIMESTRE Octubre-Noviembre-Diciembre	Promedio
1	<b>Uso de las facilidades de Helipuertos y Aeropuertos Domésticos</b>	FIABILIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a Fiabilidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100.00%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
2		AMABILIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la Amabilidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100.00%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
3		ACCESIBILIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la accesibilidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100.00%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
4		PROFESIONALIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la profesionalidad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100.00%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%
5		SEGURIDAD	% de satisfacción en encuestas trimestral/semestral de los usuarios en cuanto a la Seguridad	Sumatoria de las respuestas calificadas dentro de la categoría bueno, muy bueno y excelente X 100.	Trimestral	95%	100.00%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100%

PROMEDIO ANUAL 2022

