

Informe de la Encuesta de satisfacción de los usuarios aeronáuticos.

Enero 2022

Oficina de Programa de Cielo Único

La percepción y satisfacción de los usuarios aeronáuticos sobre los servicios y prestaciones meteorológicas suministradas

Contenido

1. Antecedentes	1
2. Datos de la encuesta	2
2.1. Datos de los usuarios.....	2
2.2. Prestación del servicio MET en la afección COVID-19.....	2
2.3. Comentarios	4
2.4. Experiencia del usuario.....	4
3. Análisis de las respuestas	5
3.1. Tipos de usuarios	5
3.2. Impacto en su marco operativo de la prestación de servicios MET durante la COVID-19.....	7
3.3. Grado de satisfacción general.....	10
3.4. Grado de satisfacción específica: satisfacción versus importancia según los servicios y prestaciones meteorológicas.....	13
3.4.1. Balance del grado de satisfacción e importancia con los productos y servicios durante la afección COVID-19	14
3.4.2 Balance del grado de satisfacción e importancia con la atención operativa a usuarios durante la afectación COVID-19	15
3.4.3 Balance del grado de satisfacción e importancia con la atención no operativa a usuarios durante la afectación COVID-19	16
3.5. Comentarios adicionales	19
3.6. Experiencia del usuario.....	20
4. RESUMEN.....	21

1. Antecedentes

Con el objetivo de analizar en qué medida los productos y servicios de la Agencia Estatal de Meteorología ([AEMET](#)) se ajustan a las necesidades y requerimientos específicos de los usuarios aeronáuticos, la Oficina de Programa de Cielo Único, adscrita a la Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial, ha realizado un proceso de evaluación de la satisfacción por medio de una encuesta online.

La normativa sobre la que se apoya la referida evaluación es la que se muestra a continuación:

- **OPUC-GUI-0115:** Guía de elaboración de encuestas (versión 1, 3-dic-2018)
- **OPCU-ANX-GUI-0115a:** Encuestas de satisfacción de usuarios: directrices a considerar durante el diseño de una encuesta de satisfacción del cliente (versión 1, 3-dic-2018)
- **OPCU-PRO-0105:** Procedimiento de medida de satisfacción del cliente (versión 1, 3-dic-2018)

Dada la especial trascendencia de la pandemia originada por la COVID-19 en el marco del apoyo meteorológico a la navegación aérea, se ha decidido orientar la encuesta en relación a este contexto. Las distintas cuestiones formuladas tienen un doble objetivo:

- Grado de satisfacción de las medidas extraordinarias que AEMET adoptó con el fin de garantizar el servicio y preservar la salud de sus trabajadores.
- Percepción de la calidad del servicio meteorológico prestado por AEMET durante la pandemia (años 2020 y 2021).

2. Datos de la encuesta

La encuesta de satisfacción fue implementada gracias a la herramienta virtual *Google Forms*. Se estructuró en base a los 5 bloques principales que se indican a continuación:

2.1. Datos de los usuarios

Tipo de Usuario (seleccionar sólo una categoría):	
Servicios de tránsito aéreo ☐ Control de área y/o aproximación ☐ Torres de control ☐ Otros..... (Indicar brevemente la tipología) ☐ Gestión aeroportuaria ☐ Red AENA ☐ Otros ☐ Servicios de búsqueda y salvamento	
Despachadores de vuelo ☐ Aviación comercial ☐ Aviación general Tripulaciones de vuelo ☐ Aviación comercial ☐ Aviación general Otros usuarios ☐ Otros: (Indicar brevemente la tipología)	
Antigüedad en el uso de los servicios prestados:	☐ Menos de 3 años ☐ Entre 3 y 5 años ☐ Más de 5 años
Frecuencia de acceso a los servicios prestados:	☐ Diaria ☐ Mensual ☐ Semanal ☐ Otros..... (Por favor, especifique)

2.2. Prestación del servicio MET en la afección COVID-19

A raíz de la situación pandémica generada por la COVID-19, y con el fin de preservar la puntualidad y la disponibilidad de la información suministrada a los usuarios aeronáuticos, a la vez que se protegía la salud de los trabajadores, AEMET tomó una serie de medidas extraordinarias, entre ellas la reorganización de las tareas que conforman su servicio meteorológico de apoyo a la navegación aérea. Teniendo en cuenta lo anterior, valore de 1 a 5 marcando una casilla, siendo (1) la mínima valoración, (5) la máxima y (3) un valor neutro:

IMPACTO en su operativa de la prestación de servicios MET durante la afectación COVID-19					
	1	2	3	4	5
Reducción de la presencialidad en las EMAe (unidades de observación en los aeródromos)					
Implementación del teletrabajo en las OMAe (unidades de predicción y vigilancia de aeródromo)					
Implementación del teletrabajo en las OVM (unidades de predicción y vigilancia de área)					
Si el impacto es superior a 3					
Especifique el impacto					
Identifique mejoras en el suministro de servicios MET en una hipotética crisis futura					

Satisfacción con la prestación de servicios MET durante la afectación COVID-19					
	1	2	3	4	5
Agilidad de AEMET para adoptar medidas extraordinarias en el contexto de la COVID-19					
Satisfacción global con el servicio prestado por AEMET en el contexto de la COVID-19					

Valore de 1 a 5 marcando una casilla en aquellos productos y servicios que utilice	IMPORTANCIA					SATISFACCIÓN				
Productos y servicios durante la afectación COVID-19	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Puntualidad y disponibilidad de la información suministrada										
Briefing telemático										
Organización e impartición de formación, simposios, seminarios telemáticos										
Atención operativa a usuarios durante la afectación COVID-19	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Consultas relativas a vigilancia y predicción meteorológica										
Actuación en los procedimientos aeroportuarios										
Actuación en incidencias de equipos meteorológicos										
Atención no operativa a usuarios durante la afectación COVID-19	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tramitación de quejas										
Recogida de requerimientos específicos										
Interlocución institucional										

2.3. Comentarios

En este apartado Vd. puede incluir cualquier otro comentario que desee realizar:

2.4. Experiencia del usuario

Recomendaría los productos y servicios de AEMET [siendo (0) “Muy improbable”, (10) “Definitivamente los recomendaría” y (5) un valor neutro]	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Análisis de las respuestas

En relación a la participación, cabe señalar que se recibió un total de **238 respuestas**, lo que supone una reducción del 23 % en relación a la última encuesta de satisfacción correspondiente al año 2020 (310 respuestas). En cambio, en 2019 se contó con la participación de 12 encuestados, un dato que se justifica en base a que la referida encuesta no se realizó en la modalidad *online*.

En el presente apartado, se muestran las respuestas recibidas de los encuestados.

3.1. Tipos de usuarios

La diversidad de usuarios que operan en el ámbito aeronáutico hace imprescindible proponer una ordenación en términos del ámbito o sector al que pertenecen. Así, la [tabla I](#) muestra una clasificación de los usuarios aeronáuticos según su grado de participación en la encuesta.

Perfiles previstos para los usuarios aeronáuticos		Respuestas	
		Núm. Absoluto	Núm. Relativo (%)
Servicio de Tránsito Aéreo	<i>Control de área y/o aproximación</i>	17	7
	<i>Torres de control</i>	16	7
	<i>Otros</i>	4	2
Gestión aeroportuaria	<i>Red AENA</i>	37	16
	<i>Otros</i>	7	3
Despachadores de vuelo	<i>Aviación comercial</i>	4	2
	<i>Aviación general</i>	7	3
Tripulaciones de vuelo	<i>Aviación comercial</i>	41	17
	<i>Aviación general</i>	68	29
Servicio de búsqueda y salvamento marítimo		9	4
Otros		28	12
		238	

Tabla I

En virtud de las respuestas recibidas, la [figura 1](#) representa gráficamente la información que se anticipaba en la [tabla I](#). Esencialmente, muestra el **grado de participación de los usuarios aeronáuticos en términos del sector al que pertenecen**. De la misma, cabe mencionar:

- Los usuarios aeronáuticos que se ajustan a la categoría **Servicio de Tránsito aéreo** representan el 16% del total de respuestas. En particular, control aéreo y/o aproximación y Torre de Control han respondido por igual (7% en ambos casos).
- Los usuarios aeronáuticos que se ajustan a la categoría **gestión aeroportuaria** suponen el 19 % del total de respuestas. En este sentido, el perfil más común corresponde a la categoría **red AENA** (16%).

- El perfil más usual de entre todos los usuarios aeronáuticos encuestados se ajusta a la categoría **Tripulaciones de vuelo (46%)** y particularmente los que pertenecen a la **Aviación general (29%)**.

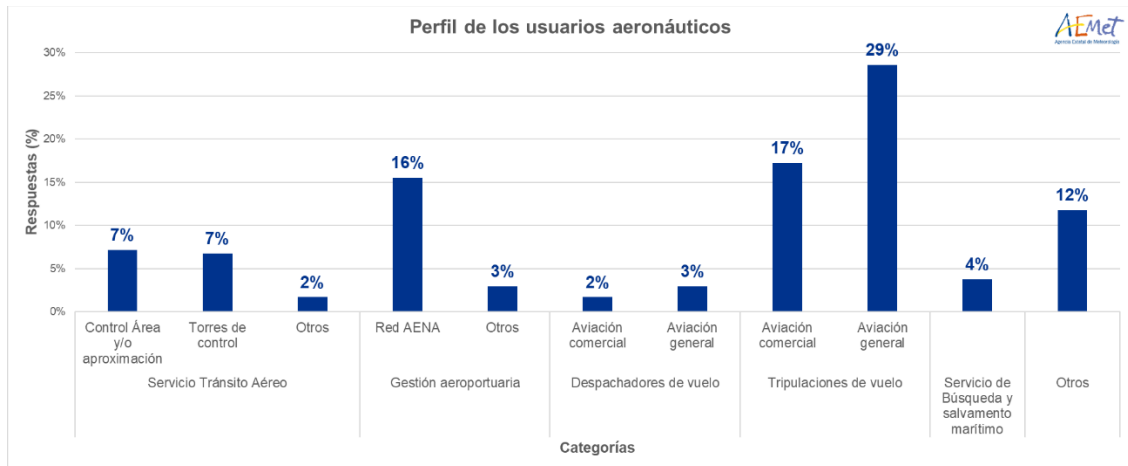


Figura 1. Grado de participación de los usuarios aeronáuticos en la encuesta en virtud de distintos perfiles.

Si anteriormente los usuarios aeronáuticos se habían agrupado en términos de unos perfiles previstos, a continuación se propondrá una segunda clasificación en base a la antigüedad en el uso de los distintos productos que AEMET suministra como proveedor del servicio meteorológico de apoyo a la navegación aérea (**figura 2**). De esta forma, se resume el **grado de participación de los usuarios aeronáuticos en términos de la antigüedad en el uso de productos**, destacando especialmente aquellos cuyo uso se prolonga más allá de los 5 años (55%).

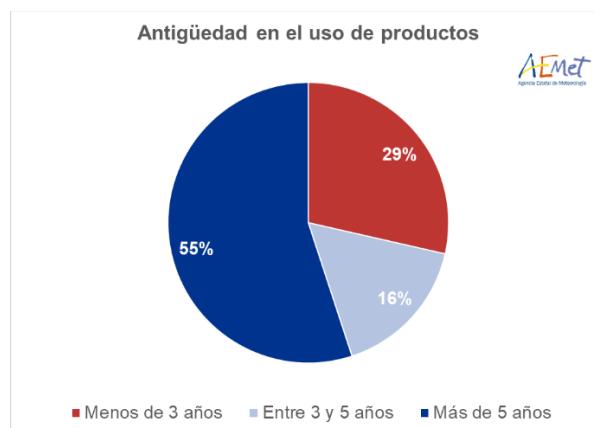


Figura 2. Antigüedad en el uso de productos

Finalmente, en la **figura 3** se propondrá una tercera clasificación de los usuarios aeronáuticos que se añaden a las anteriores, si bien en esta ocasión se plantea **según la frecuencia de acceso de los encuestados a las prestaciones y servicios**. En este caso, el perfil más usual corresponde a aquellos usuarios cuya frecuencia de acceso es diaria (58%).

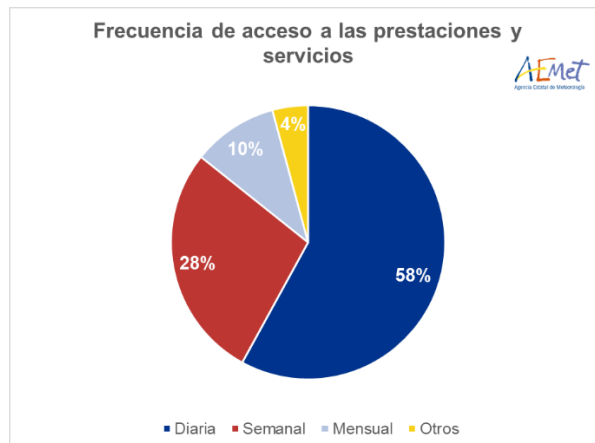


Figura 3. Frecuencia de acceso a las prestaciones y servicios

De conformidad con los datos expuestos anteriormente, **el perfil más común de todos los usuarios aeronáuticos que han accedido a responder la encuesta se ajusta a los siguientes términos:**

- Pertenece al ámbito **Tripulaciones de vuelo (aviación civil)**.
- **Lleva más de 5 años** utilizando la información meteorológica que elabora y difunde AEMET.
- La frecuencia de acceso a dicha información es **diaria**.

3.2. Impacto en su marco operativo de la prestación de servicios MET durante la COVID-19

Una primera valoración general de lo que ha supuesto la pandemia originada por la COVID-19 en la prestación del servicio meteorológico aeronáutico puede plantearse según los términos previstos en la [tabla II](#).

El impacto en los usuarios aeronáuticos	
Actuaciones previstas por AEMET en el servicio meteorológico aeronáutico por la COVID-19	<i>Reducción de la presencialidad en las EMAe</i>
	<i>Implementación del teletrabajo en las OMAe</i>
	<i>Implementación del teletrabajo en las OVM</i>

Tabla II

En las [figuras 4, 5 y 6](#) se resume gráficamente el impacto que ha ocasionado en los encuestados la implementación de cada una de las referidas actuaciones adoptadas por AEMET, según una escala cuyo rango está comprendido entre los valores 1 (impacto nulo) y 5 (máximo impacto).

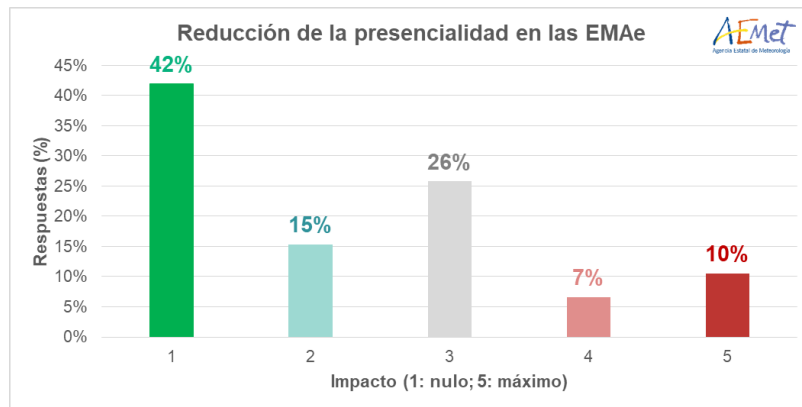


Figura 4. El impacto de la COVID-19 en los usuarios aeronáuticos por la reducción de presencialidad en las EMAe.

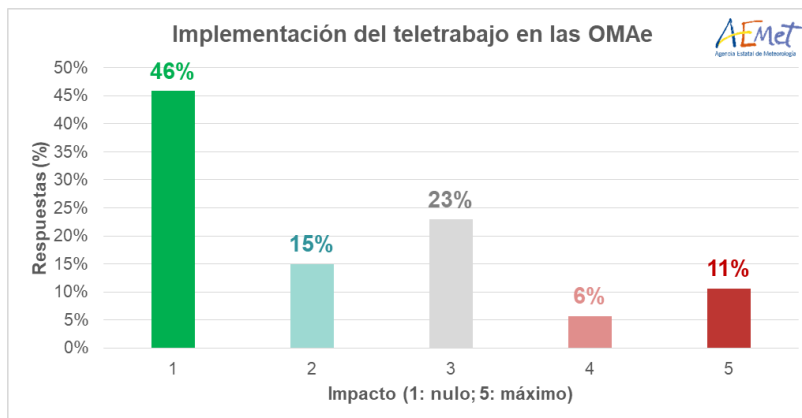


Figura 5. El impacto de la COVID-19 en los usuarios aeronáuticos por la implementación del teletrabajo en las OMAe.

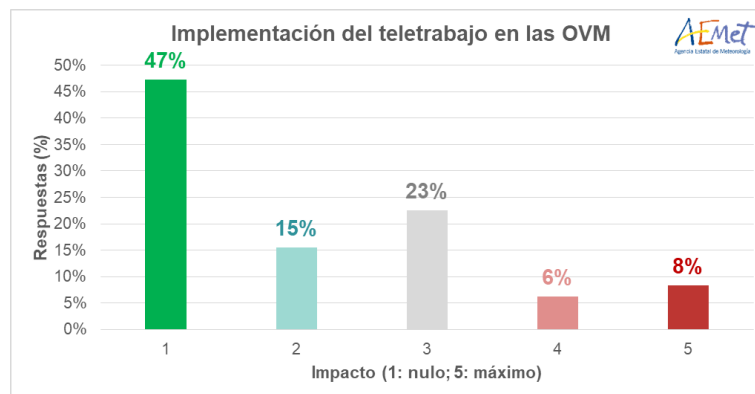


Figura 6. El impacto de la COVID-19 en los usuarios aeronáuticos por la implementación del teletrabajo en las OVM.

Por su parte, las [figuras 7-9](#) muestran lo anterior, si bien particularizando según el tipo de usuarios previstos en la [tabla I](#).

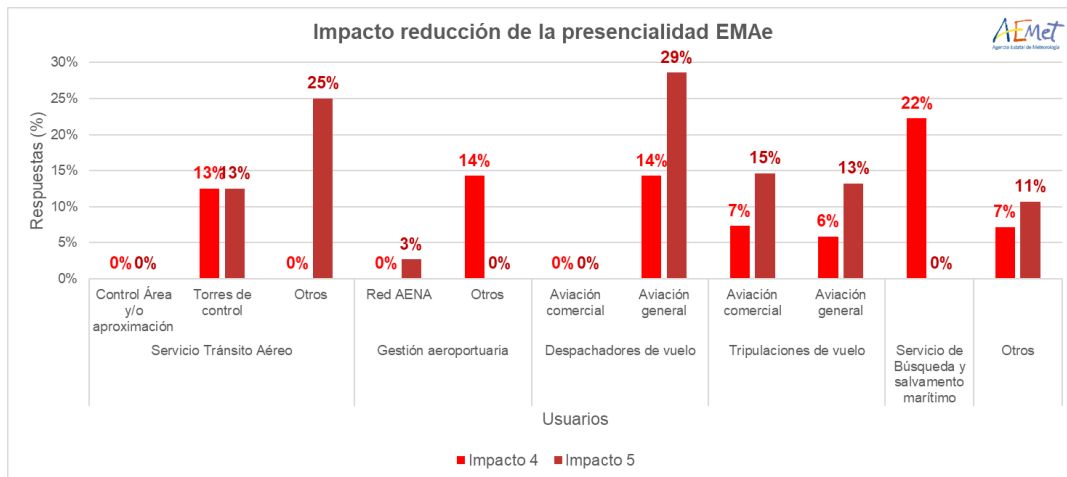


Figura 7. El impacto de la COVID-19 por la reducción de la presencialidad en las EMAe según los diferentes tipos de usuarios considerados.

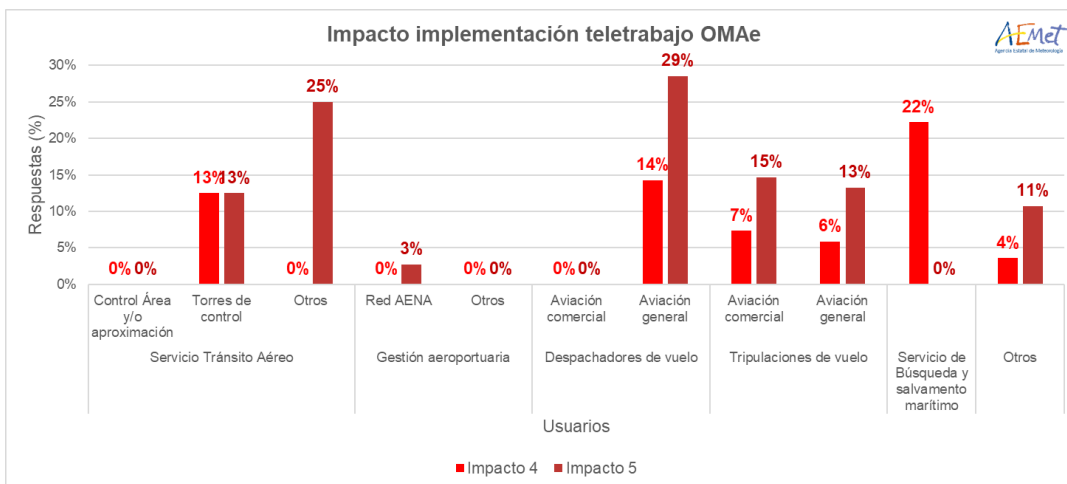


Figura 8. El impacto de la COVID-19 por la implementación del teletrabajo en las OMAe según los diferentes tipos de usuarios considerados.

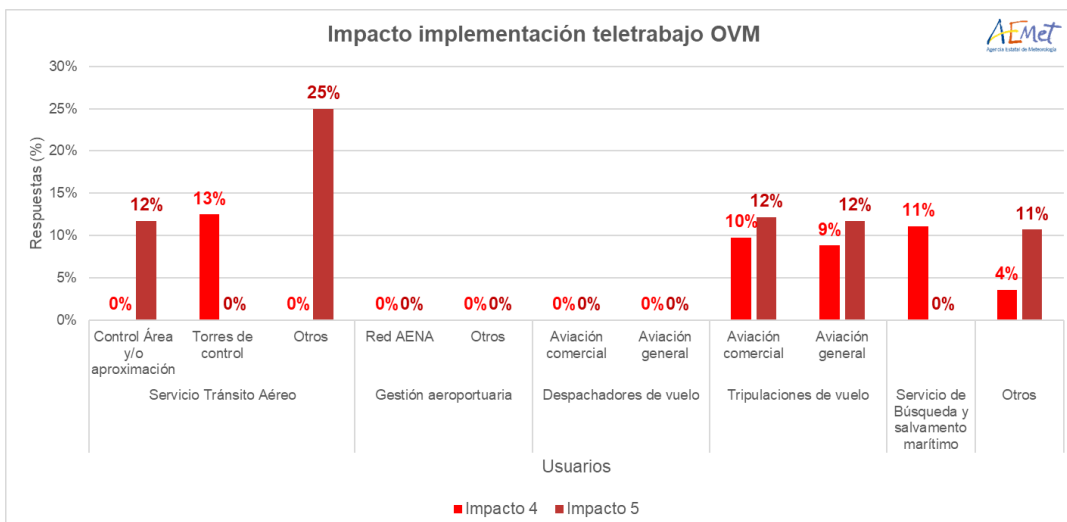


Figura 9. El impacto de la COVID-19 por la implementación del teletrabajo en las OVM según los diferentes tipos de usuarios considerados.

De conformidad con lo anterior, puede concluirse que **el impacto originado de las actuaciones de AEMET referidas en la tabla II se ajusta a los siguientes términos:**

- Por simple inspección visual de las **figuras 4-6**, no se evidencia un sesgo según el contexto planteado. Es decir, todas las gráficas (reducción de la presencialidad e implementación de teletrabajo en las unidades funcionales OMAe y OVM) muestran un patrón prácticamente idéntico y con unos valores de impacto del mismo orden de magnitud.
- La mayoría de los encuestados han respondido “impacto nulo” (1) en las medidas planteadas (reducción de la presencialidad e implementación de teletrabajo en las unidades funcionales OMAe y OVM). En particular, suponen el 40%, 44% y 45%, respectivamente (**figuras 4-6**).
- Casi un tercio de los usuarios aeronáuticos encuestados que pertenece a **Despachadores de vuelo: Aviación general** consideran que la reducción de la presencialidad en la EMAe y la implementación del teletrabajo en las OMAe ha tenido un impacto “máximo” (5) en su operativa. (**figuras 7-8**).

Por otra parte, se han recibido **13 comentarios o propuestas de mejora para el suministro del servicio meteorológico en una hipotética crisis futura por parte de aquellos encuestados que consideraron el impacto superior a 3**. Los usuarios señalan como afectación algunas dificultades para contactar con las unidades, la disminución de la fiabilidad de observaciones y predicciones, y la necesidad de implantar mayores medidas de supervisión remota de METAR AUTO para evitar caídas del sistema. Si bien no se preguntaba por ello en la encuesta, destacan la importancia de la presencia de los meteorólogos en los ACC.

3.3. Grado de satisfacción general

En el presente apartado se expondrá la satisfacción de los usuarios aeronáuticos en relación al servicio meteorológico suministrado en el contexto de la pandemia.

En la **figura 10** se presenta la satisfacción de los encuestados con la agilidad de AEMET para adoptar medidas extraordinarias en el contexto pandémico. La escala numérica que figura en el eje de abscisas mide el referido grado de satisfacción. De esta forma, el valor 1 denota aquellos usuarios que se declaran “insatisfechos” mientras que los valores 4 y 5 representan a los usuarios “satisfechos” o “muy satisfechos”, respectivamente.

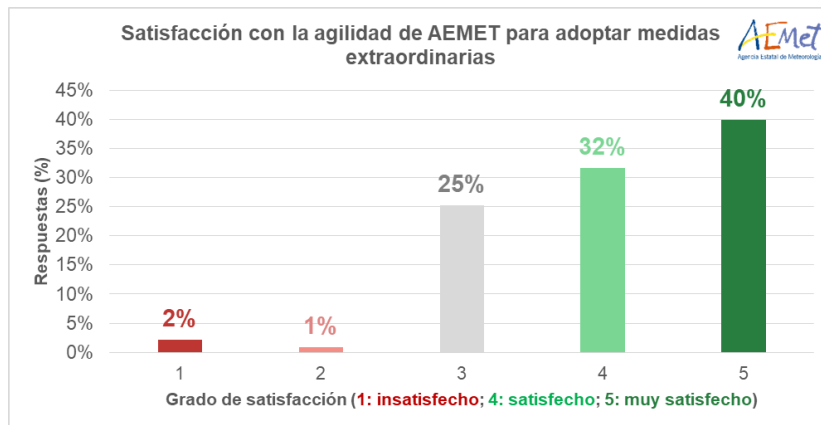


Figura 10. Grado de satisfacción de los usuarios aeronáuticos con la agilidad de AEMET para adoptar medidas extraordinarias por la COVID-19.

En la [figura 11](#) se presenta el mismo campo, si bien centrándose únicamente en aquellos usuarios que se declaran “satisfechos” (4) o “muy satisfechos” (5) y particularizando según los diferentes tipos de usuarios previstos en la [tabla I](#).

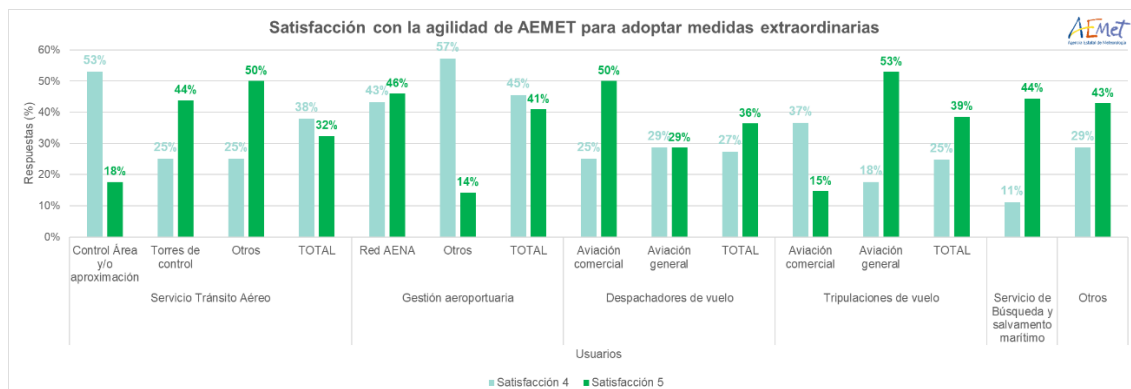


Figura 11. Satisfacción con la agilidad de AEMET para adoptar medidas extraordinarias, según los diferentes tipos de usuarios.

El grado de satisfacción medio de los usuarios con la agilidad de AEMET para adoptar medidas extraordinarias es igual a 4.07, en una escala de 1 a 5.

Por otra parte, en la [figura 12](#) se muestra la distribución de los usuarios aeronáuticos encuestados según el grado de satisfacción global con el servicio meteorológico suministrado por AEMET en el contexto pandémico. Al igual que antes, en el eje de abscisas se sitúa una escala numérica que cuantifica la satisfacción entre los valores 1 y 5.

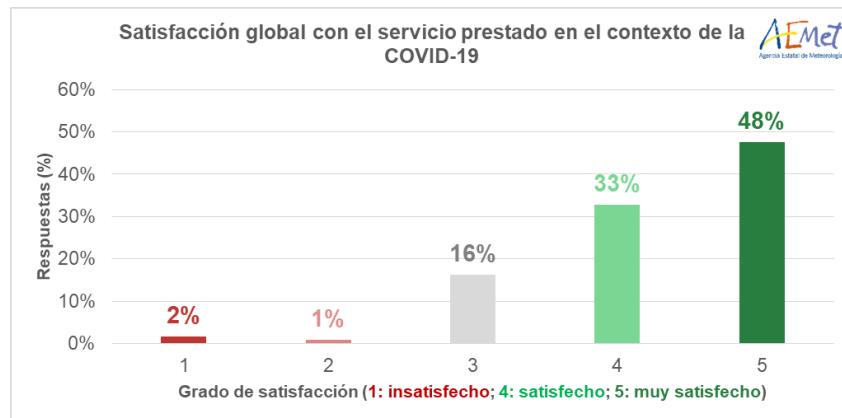


Figura 12. Grado de satisfacción global de los usuarios aeronáuticos con el servicio prestado en el contexto de la COVID-19.

De igual forma, la [figura 13](#) presenta el mismo campo, pero particularizando en aquellos encuestados que se declararan “satisfechos” o “muy satisfechos” con el servicio prestado durante la pandemia y el tipo de usuario ([tabla I](#)).

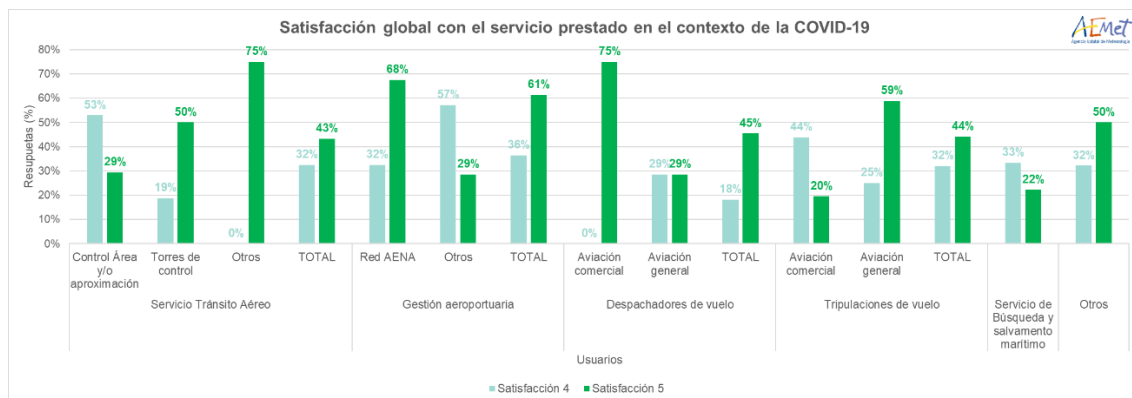


Figura 13. Satisfacción global con el servicio prestado en el contexto de la COVID-19, según los diferentes tipos de usuarios.

El grado de satisfacción global medio de los usuarios con el servicio prestado en el contexto de la COVID-19 es igual a 4.21, en una escala de 1 a 5.

De conformidad con lo anterior, en líneas generales puede concluirse sobre el **grado de satisfacción** de los encuestados:

- El 72% de los usuarios aeronáuticos se declaran “satisfechos” o “muy satisfechos” con la agilidad de AEMET para adoptar medidas extraordinarias.
- El 81% de los usuarios aeronáuticos se declaran “satisfechos” o “muy satisfechos” con el servicio prestado a nivel global en el contexto de la COVID-19, superándose el objetivo del 65% que AEMET tenía establecido para los años 2020 y 2021 en relación con este indicador. Asimismo, se mantiene el mismo valor de 81% que en la última encuesta realizada en marzo de 2020, por lo que la satisfacción global no se ha visto reducida por el contexto de la COVID-19.

- Por cada encuestado “insatisfecho” con el servicio prestado, se constata que hay alrededor de 30 que afirma estar “muy satisfecho”.
- El 53% de **Tripulaciones de vuelo: Aviación general** están “muy satisfechos” con la agilidad de AEMET para adoptar medidas extraordinarias en el contexto de la COVID-19.
- El 75% de los **Despachadores de vuelo: Aviación comercial** encuestados están “muy satisfechos” con el servicio meteorológico prestado durante la pandemia.

3.4. Grado de satisfacción específica: satisfacción versus importancia según los servicios y prestaciones meteorológicas

En el presente punto se evaluará la satisfacción de los usuarios aeronáuticos en virtud del grado de satisfacción y la importancia que los encuestados otorgan a un conjunto de servicios y prestaciones meteorológicas. Para más detalles, véase la [tabla III](#).

Servicios y prestaciones meteorológicas objetivo de evaluación	IMPORTANCIA					SATISFACCIÓN				
	Espectro de calificación									
Productos y servicios durante la afectación COVID-19	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Puntualidad y disponibilidad de la información suministrada										
Briefing telemático										
Organización e impartición de formación, simposios, seminarios telemáticos										
Atención operativa a usuarios durante la afectación COVID-19	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Consultas relativas a vigilancia y predicción meteorológica										
Actuación en los procedimientos aeroportuarios										
Actuación en incidencias de equipos meteorológicos										
Atención no operativa a usuarios durante la afectación COVID-19	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tramitación de quejas										
Recogida de requerimientos específicos										
Interlocución institucional										

Tabla III

Como puede apreciarse, los servicios y prestaciones meteorológicas que son objeto de valoración por parte de los encuestados se dividen en tres vertientes:

- i. **Productos y servicios durante la afección COVID-19:** se proponen valorar tres prestaciones que son especialmente sensibles en el contexto pandémico.
- ii. **Atención operativa a usuarios durante la afección COVID-19:** se pretende valorar el impacto sobre las tres prestaciones operativas “estándar” que se indican.
- iii. **Atención no operativa a usuarios durante la afección COVID-19:** el objetivo en este punto es cuantificar el impacto sobre el grado de interlocución de AEMET en cuestiones ajenas al marco operativo diario mencionado en el punto anterior.

En las [figuras 14-22](#) se muestran gráficamente las respuestas en cada uno de los apartados dispuestos en la [tabla III](#), si bien cabe advertir que los valores porcentuales están computados en función de las respuestas recibidas según las valoraciones indicadas (escala numérica de 1 a 5). Aunque representan una minoría muy elocuente, en algunos apartados se han recibido respuestas sin valoración.

3.4.1. Balance del grado de satisfacción e importancia con los productos y servicios durante la afección COVID-19

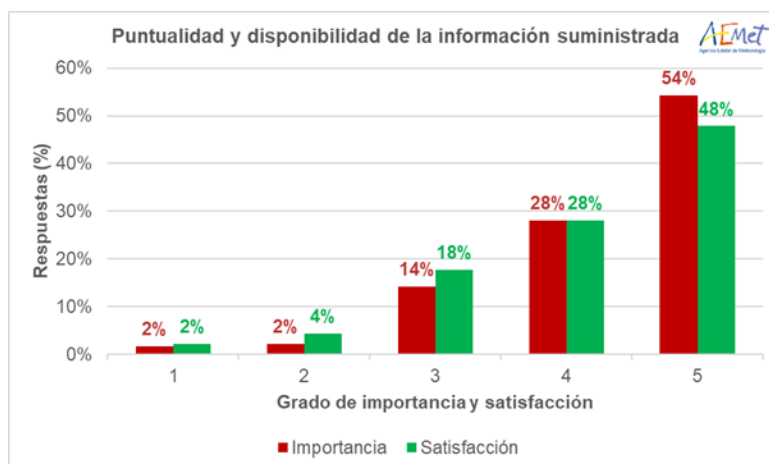


Figura 14. Grado de importancia y satisfacción de los usuarios aeronáuticos con la puntualidad y disponibilidad de la información meteorológica suministrada.

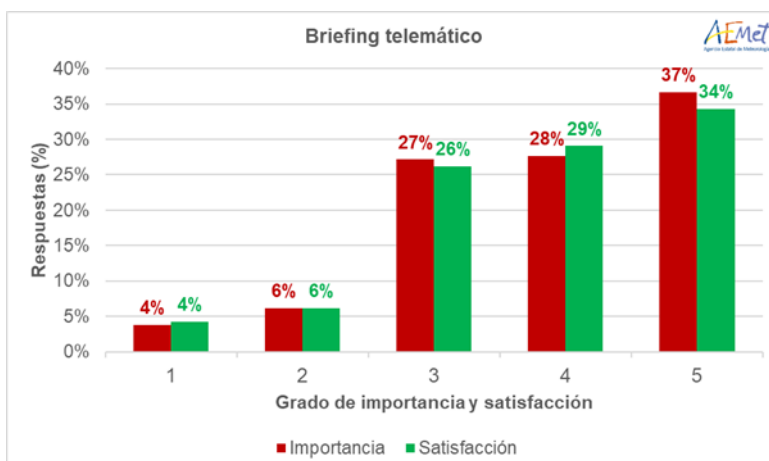


Figura 15. Grado de importancia y satisfacción de los usuarios aeronáuticos con la disponibilidad del briefing telemático.

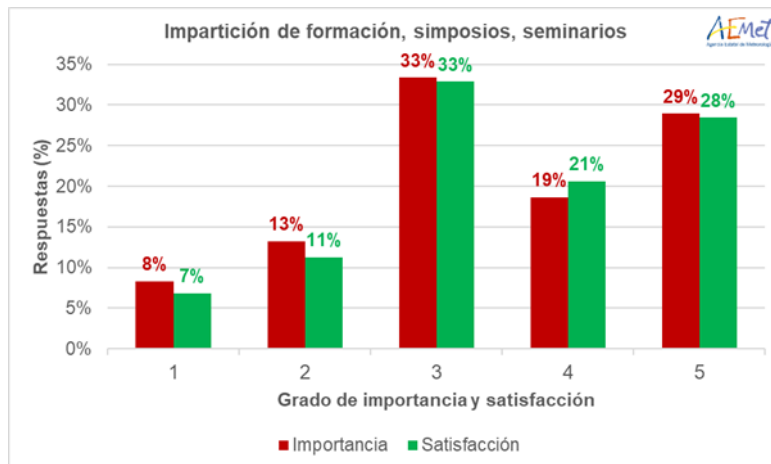


Figura 16. Grado de importancia y satisfacción de los usuarios aeronáuticos con la impartición de formación, organización de simposios o seminarios.

3.4.2 Balance del grado de satisfacción e importancia con la atención operativa a usuarios durante la afectación COVID-19

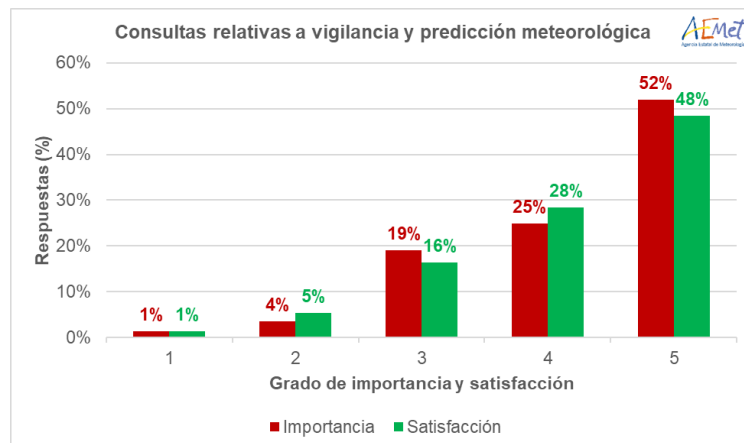


Figura 17. Grado de importancia y satisfacción de los usuarios aeronáuticos con las consultas relativas a vigilancia y predicción meteorológica.

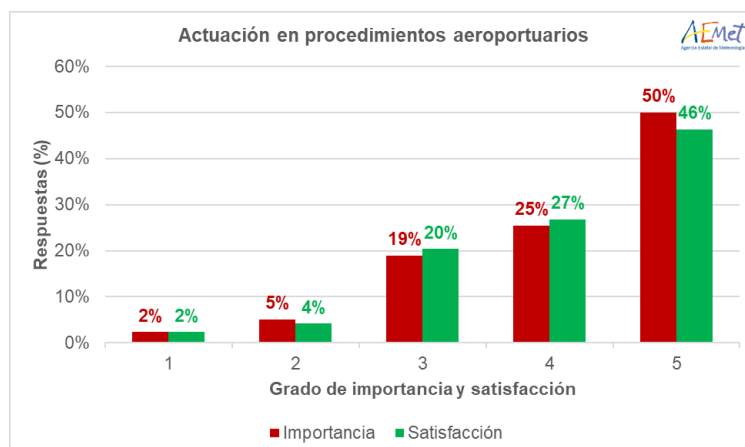


Figura 18. Grado de importancia y satisfacción de los usuarios aeronáuticos con la actuación en procedimientos aeroportuarios.

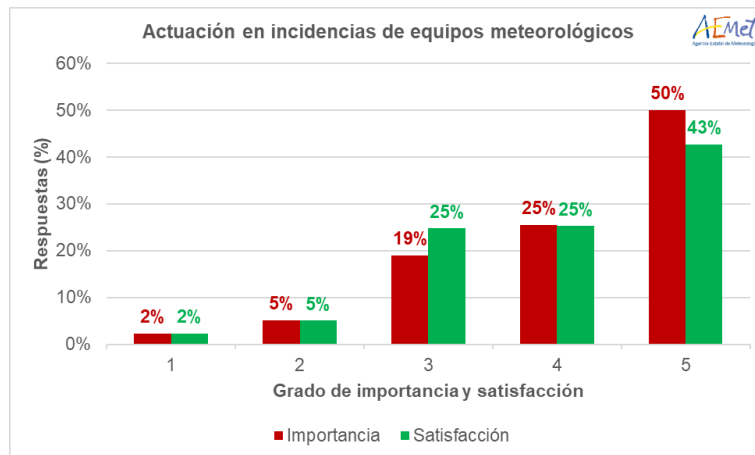


Figura 19. Grado de importancia y satisfacción de los usuarios aeronáuticos con la actuación en incidencias de equipos meteorológicos.

3.4.3 Balance del grado de satisfacción e importancia con la atención no operativa a usuarios durante la afectación COVID-19

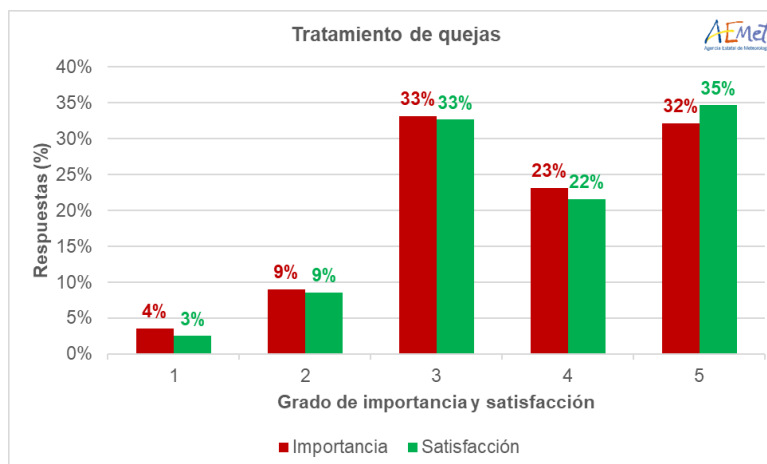


Figura 20. Grado de importancia y satisfacción de los usuarios aeronáuticos con la tramitación de quejas.

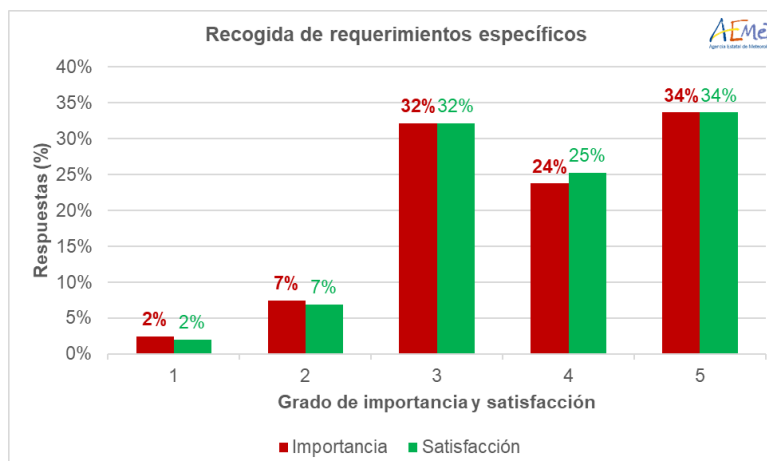


Figura 21. Grado de importancia y satisfacción de los usuarios aeronáuticos con la recogida de requerimientos específicos.

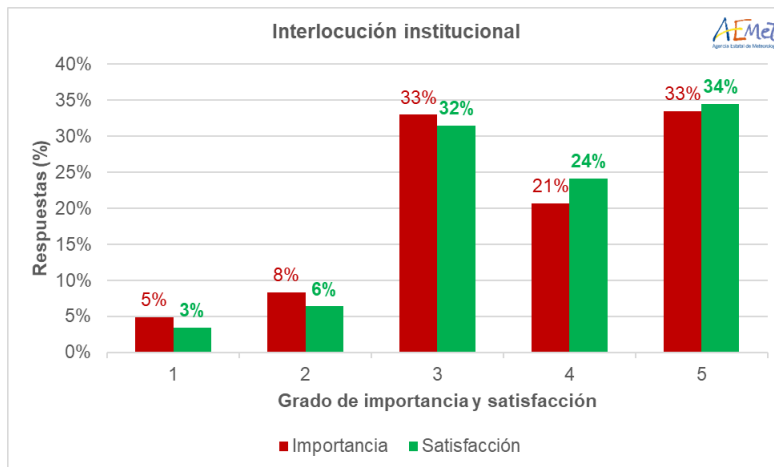


Figura 22. Grado de importancia y satisfacción de los usuarios aeronáuticos con la interlocución institucional

A modo de síntesis, la [figura 23](#) muestra únicamente la relación de usuarios aeronáuticos “satisfechos” (valoración 4 según la [tabla III](#)) o “muy satisfechos” (valoración 5 según la [tabla III](#)) en relación a todas las prestaciones y servicios meteorológicas que han sido objeto de evaluación en la encuesta.

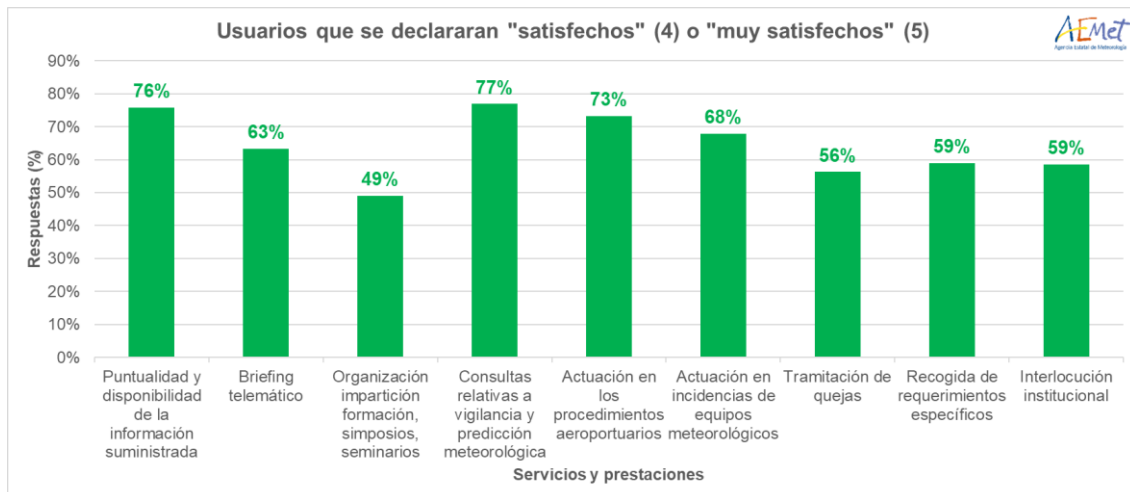


Figura 23. Cómputo de usuarios aeronáuticos que se declaran satisfechos o muy satisfechos en virtud de las prestaciones y servicios meteorológicos evaluados.

En la misma línea, la [figura 24](#) presenta la distribución del mayor grado de importancia (5) según las prestaciones y servicios meteorológicos que los encuestados han valorado ([tabla III](#)).

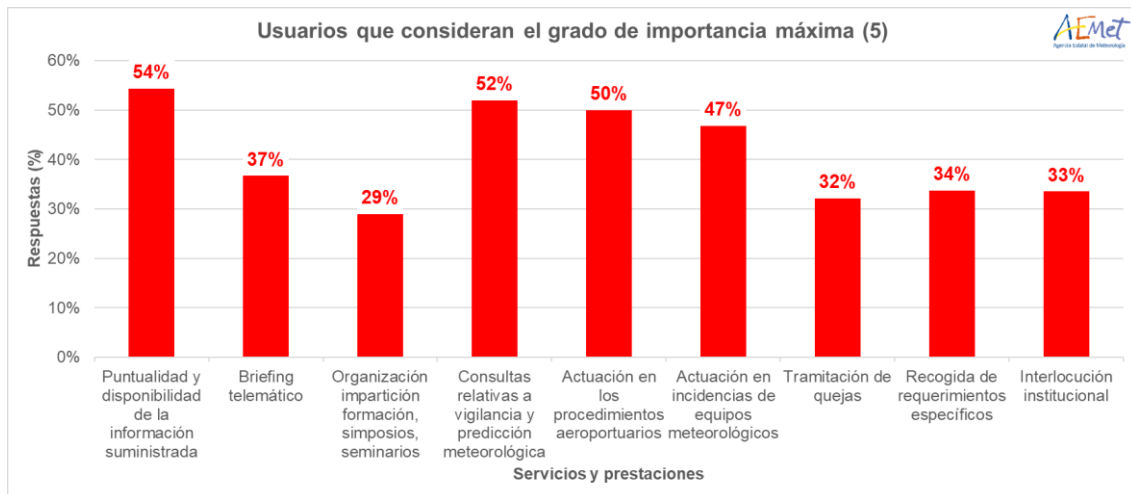


Figura 24. Cómputo de usuarios aeronáuticos que consideran el grado máximo de importancia (5) según las prestaciones y servicios meteorológicos evaluados.

En la [figura 25](#), se muestra la satisfacción y la importancia media según las prestaciones y servicios recogida en la [tabla IV](#).

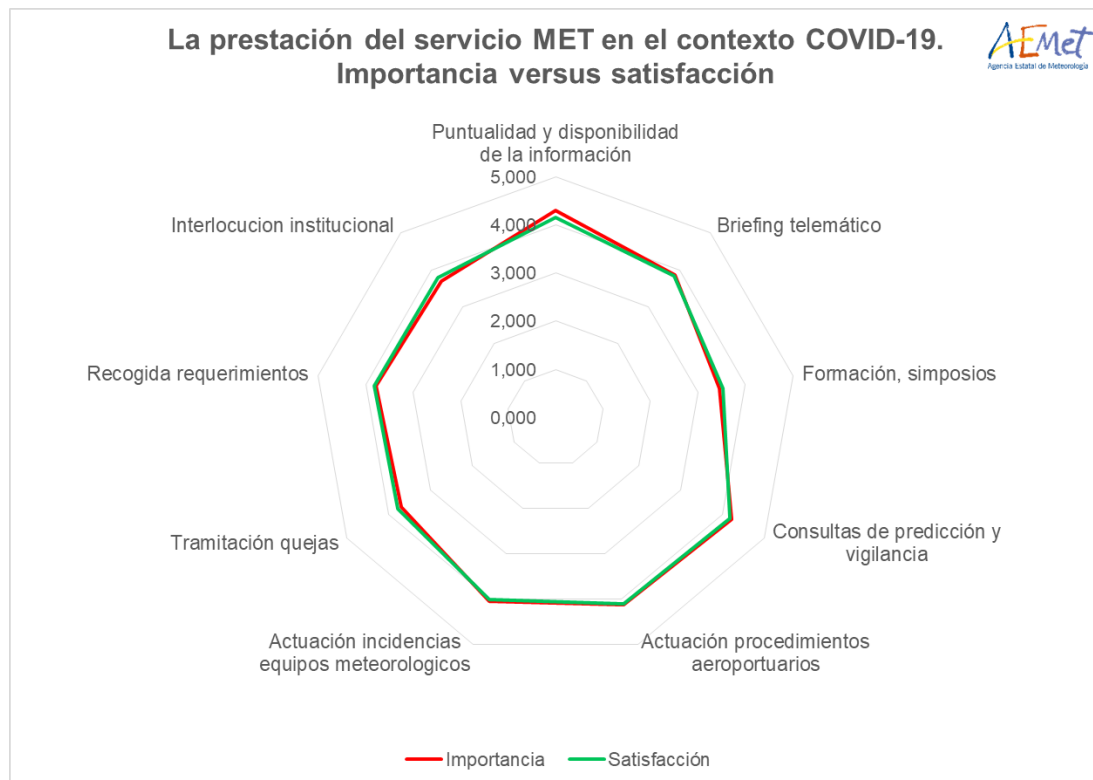


Figura 25. Importancia versus satisfacción según las prestaciones y servicios meteorológicos evaluados.

La información mostrada en la [figura 25](#) se muestra en la [tabla IV](#).

Relación de prestaciones y servicios evaluadas en el contexto COVID-19	Valoración promedio (escala del 1 al 5)		
	Importancia	Satisfacción	Diferencia Import-Satisf
Puntualidad y disponibilidad de la información	4.305	4.151	+0.154
Briefing telemático	3.859	3.829	+0.030
Formación, simposios	3.455	3.525	-0.070
Consultas de predicción y vigilancia	4.216	4.173	+0.043
Actuación procedimientos aeroportuarios	4.136	4.107	+0.029
Actuación incidencias equipos meteorológicos	4.050	4.009	+0.041
Tramitación de quejas	3.706	3.774	-0.068
Recogida de requerimientos	3.791	3.817	-0.026
Interlocución institucional	3.691	3.798	-0.107

Tabla IV

De conformidad con lo anterior, en líneas generales puede concluirse sobre el **grado de satisfacción e importancia** que los encuestados otorgan a las distintas prestaciones y servicios propuestas lo siguiente:

- No se aprecia ninguna brecha significativa entre la importancia y la satisfacción en ninguno de los apartados.
- La mayor diferencia entre la importancia y satisfacción aparece en la **puntualidad y disponibilidad de la información meteorológica** (+0.154) e **interlocución institucional** (-0.107).
- La menor diferencia entre la importancia y la satisfacción aparece en la **actuación en procedimientos aeroportuarios** (+0.029) y **recogida de requerimientos** (-0.026).
- Las competencias **tramitación de quejas, formación y simposios, recogida de requerimientos e interlocución institucional** arrojan una diferencia *importancia-satisfacción* negativa.

3.5. Comentarios adicionales

Se han recibido un total de 33 comentarios adicionales (un 13.9% del total de encuestados). Algún comentario hace mención a la poca antelación con la que está disponible algún producto (mapa significativo) o a la incidencia prolongada con algún equipo meteorológico. Asimismo, se han recibido diversas propuestas de mejora relacionadas con la liberalización de más productos de radar, el suministro de información de cizalladura, la posibilidad de videoconferencia con las OMAe para poder compartir información gráfica, el desarrollo de productos y servicios para helicópteros, la visualización de la ruta teórica en el AMA o la realización de predicciones a largo plazo (5-7 días). Por último, en este apartado se han recibido también numerosas felicitaciones para el personal de AEMET así como por las mejoras introducidas recientemente en el AMA y la disponibilidad general de la información.

3.6. Experiencia del usuario

La percepción general que los usuarios aeronáuticos encuestados tienen sobre los servicios y prestaciones suministrados por AEMET se refleja en la [figura 26](#).

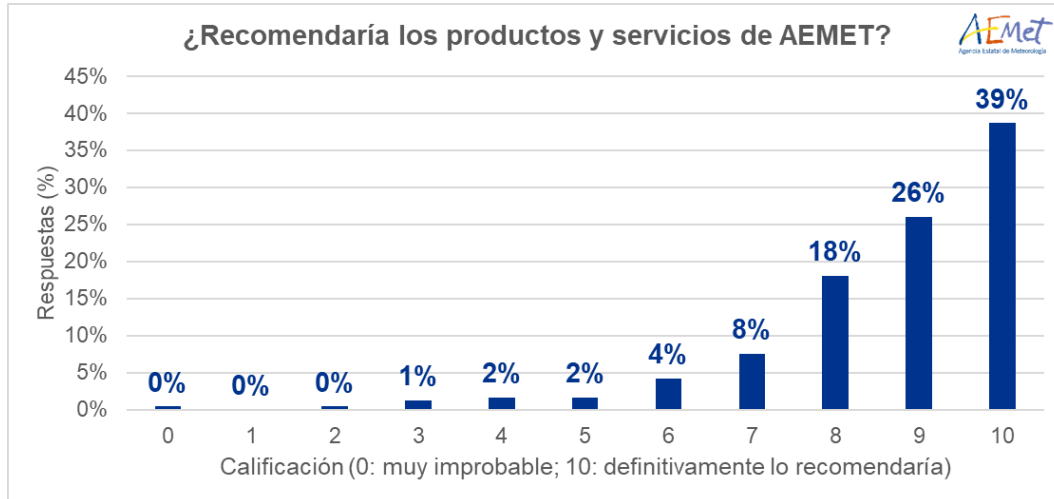


Figura 26. Distribución de los usuarios aeronáuticos en virtud del grado de recomendación de los productos y servicios meteorológicos proporcionados por AEMET.

Teniendo en cuenta la siguiente distinción:

- Promotores: encuestados que valoran entre 9 y 10
- Pasivos: encuestados que han emitido valoraciones entre 7 y 8
- Detractores: encuestados que han valorado con una puntuación igual o inferior a 6 puntos

En la [figura 27](#), se muestra la distribución relativa según las tres categorías descritas.

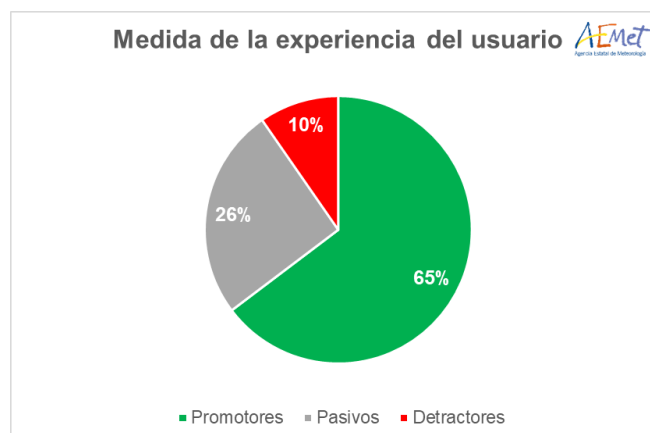


Figura 27. La opinión de los encuestados en virtud de su experiencia en el uso de prestaciones y servicios de AEMET. Distinción entre promotores, pasivos y detractores.

En virtud de la información anterior (figuras 26 y 27), se obtiene el siguiente valor para el *Net Promoter Score (NPS)*:

$$NPS = \%Promotores - \%Detractores = +0.5504 = +55.04\%$$

En relación a esta variable, cabe señalar que en los años precedentes se obtuvieron los valores +36% y +49.2% correspondientes a las encuestas realizadas en 2019 y 2020, respectivamente.

4. RESUMEN

- El 81% de los usuarios aeronáuticos se declaran “satisfechos” o “muy satisfechos” con el servicio prestado a nivel global en el contexto de la COVID-19 (superación del objetivo del 65% y mismo valor que en la encuesta anterior de principios de 2020).
- El 72% de los usuarios aeronáuticos se declaran “satisfechos” o “muy satisfechos” con la agilidad de AEMET para adoptar medidas extraordinarias.
- Entre el 40 y el 45% de los encuestados declaran que las medidas de reducción de la presencialidad en las EMAe e implementación del teletrabajo en las OMAe y OVM han tenido un impacto nulo en su operativa. En torno al 10% han calificado el impacto como máximo, indicando algunos problemas de comunicaciones con las unidades o la disminución de la fiabilidad de las observaciones. Se destaca la importancia de la presencia de los meteorólogos en los ACC.
- No se aprecia ninguna brecha significativa entre la valoración de la importancia y la satisfacción de los diferentes productos y servicios (todos obtienen una valoración superior a 3,5 de 5). Otorgan mayor importancia a la puntualidad y disponibilidad de la información, seguida de las consultas en predicción y vigilancia y la actuación en procedimientos aeroportuarios.
- Se obtiene un Net Promoter Score (%Promotores-%detractores) del 55%, mejorando los valores obtenidos de 36% y 49% en las encuestas de 2019 y 2020 respectivamente.
- Se reciben diversas propuestas de mejora como el suministro de información de cizalladura, predicciones con un plazo de 5-7 días, y productos y servicios orientados a las necesidades de los helicópteros.



Oficina de Programa de Cielo Único

Dirección de Planificación, Estrategia y Desarrollo Comercial

Año 2022