

 GOBIERNO DE ESPAÑA VICEPRESIDENCIA TERCERA DEL GOBIERNO MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO	 aemet Agencia Estatal de Meteorología	Versión: 1 Fecha: firma electrónica Página 1 de 15
Informe encuesta de satisfacción de los usuarios aeronáuticos - 2024		

INFORME 2024

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS AERONÁUTICOS

Este documento es propiedad de la Agencia Estatal de Meteorología. No podrá ser empleado para otro fin distinto de aquél para el que ha sido entregado. Tampoco podrá ser copiado ni transmitido en ninguna forma, total o parcialmente, sin autorización escrita del propietario.

CSV : GEN-41a1-6700-9ffd-3f7b-3087-f879-7d36-fa69

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : JOSE VOCES ABOY | FECHA : 22/12/2025 18:41 | Sin acción específica



 GOBIERNO DE ESPAÑA VICEPRESIDENCIA TERCERA DEL GOBIERNO MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO	 aemet Agencia Estatal de Meteorología	Versión: 1 Fecha: firma electrónica Página 2 de 15
Informe encuesta de satisfacción de los usuarios aeronáuticos - 2024		

Aprobación	
Fecha de aprobación	firma electrónica
Nombre	José Voces Aboy
Unidad/Función	Consejero Técnico OPCU



ÍNDICE

1 **Introducción** 3

2 **Contenido de la encuesta** 4

3 **Análisis de las respuestas** 7

 3.1 Tipos de usuario y familiarización con los servicios ofrecidos 8

 3.2 Percepción general de AEMET 9

 3.3 Servicios de asesoría específica 9

 3.4 Autoservicio meteorológico Aeronáutico (AMA) 11

 3.5 Comentarios 14

 3.6 Experiencia general AEMET 14

4 **Resumen** 15



1 Introducción

Con objeto 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.

2 Contenido de la encuesta

La encuesta de satisfacción se puso a disposición de los usuarios y se estructuró en base a los bloques principales que se indican a continuación:

Tipología de usuario o encuestado:

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



Percepción general de la prestación del servicio:

Percepción de AEMET como proveedor de servicios MET para la navegación aérea					
	1	2	3	4	5
Importancia de los productos de AEMET					
Utilidad de los productos de AEMET					
Confianza					
Accesibilidad					
Profesionalidad					
Grado en que AEMET se interesa por sus necesidades					

Percepción específica sobre el servicio de asesoría:

Valore de 1 a 5 marcando una casilla en aquellos productos y servicios que utilice	IMPORTANCIA					SATISFACCIÓN				
Asesoría meteorológica en los ACC de LECB y LECS de ENAIRE	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Funcionalidades ofrecidas por el AMA de acuerdo a sus necesidades específicas, siendo (1) la mínima valoración, (5) la máxima y (3) un valor neutro:										
Asesoría meteorológica en los aeropuertos de nivel de servicio 4 de Aena	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Funcionalidades ofrecidas por el AMA de acuerdo a sus necesidades específicas, siendo (1) la mínima valoración, (5) la máxima y (3) un valor neutro:										



Percepción específica sobre el AMA (Autoservicio Meteorológico Aeronáutico):

Frecuencia de acceso al AMA	
¿Cuál es su frecuencia de acceso al AMA?	Diaria
	Semanal
	Mensual
	Ninguna

Valore de 1 a 5 marcando una casilla en aquellos productos y servicios que utilice	IMPORTANCIA					SATISFACCIÓN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Autoservicio Meteorológico Aeronáutico (AMA)										
Funcionalidades ofrecidas por el AMA de acuerdo a sus necesidades específicas, siendo (1) la mínima valoración, (5) la máxima y (3) un valor neutro:										

Accesibilidad del AMA					
	1	2	3	4	5
Por favor, valore, del 1 al 10, la accesibilidad al contenido ofrecido en el AMA (1: nada accesible; 10: muy accesible)					

¿Recomendaría el AMA a otros usuarios de su ámbito o sector? [siendo (0) “no lo recomiendo”, (10) “lo recomiendo” y (5) un valor neutro]	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



 GOBIERNO DE ESPAÑA	VICEPRESIDENCIA TERCERA DEL GOBIERNO MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO	 Agencia Estatal de Meteorología	Versión: 1 Fecha: firma electrónica Página 7 de 15
Informe encuesta de satisfacción de los usuarios aeronáuticos - 2024			

Recursos alternativos	
¿Utiliza otra página o recurso alternativo al AMA?	SÍ
	NO

Comentarios:

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

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

La encuesta estuvo a disposición de los usuarios durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024 y se recibieron 143 respuestas.

3.1 Tipos de usuario y familiarización con los servicios ofrecidos

Tipo de usuario	Participación
Servicio de Tránsito aéreo: Control de área y/o aproximación	18%
Servicio de Tránsito aéreo: control de aeródromo	9%
Gestión aeroportuaria: red Aena	30%
Gestión aeroportuaria: Aerocas, Aeroports de Catalunya, PLATA, CRIA, AIRM/Aena	1%
Despachadores de vuelo: aviación comercial	10%
Despachadores de vuelo: aviación general	1%
Tripulaciones de vuelo: aviación comercial	17%
Tripulaciones de vuelo: aviación general	3%
Servicio de búsqueda y salvamento	1%
Otros	10%

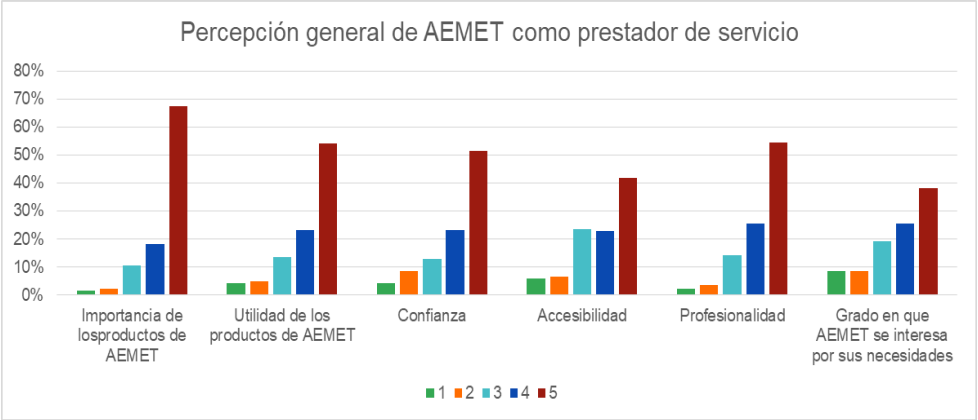
Antigüedad en el uso de nuestros servicios y prestaciones	Menos de 3 años	8%
	Entre 3 y 5 años	6%
	Más de 5 años	85%

Frecuencia de acceso a nuestros servicios y prestaciones	Diaria	65%
	Semanal	25%
	Mensual	6%
	Otra	3%



3.2 Percepción general de AEMET

Percepción de AEMET como proveedor de servicios meteorológicos para la navegación aérea:	1	2	3	4	5
Importancia de los productos de AEMET	1%	2%	11%	18%	68%
Utilidad de los productos de AEMET	4%	5%	13%	23%	54%
Confianza	4%	8%	13%	23%	51%
Accesibilidad	6%	6%	23%	23%	42%
Profesionalidad	2%	4%	14%	26%	55%
Grado en que AEMET se interesa por sus necesidades	9%	9%	19%	26%	38%



Los atributos que se han definido (y que son cuantificables en una medida del 1 al 5) son un total de 6: importancia, utilidad, confianza, accesibilidad, profesionalidad y proactividad en conocer las necesidades de los usuarios. En virtud de ello, la satisfacción general (CSAT) será un valor derivado a partir del promedio de los 6 atributos sobre los que se pregunta directamente a los encuestados y seleccionando aquellos que se encuentren satisfechos o muy satisfechos (4 o 5 en una escala de 1 a 5).

La **satisfacción general de los usuarios aeronáuticos con AEMET (CSAT)**, en el contexto de esta encuesta, es del 74%, quedando por debajo de ese valor la accesibilidad (65 %) y la proactividad (65 %), en tanto en cuanto que el grado de satisfacción está por debajo de la percepción general.



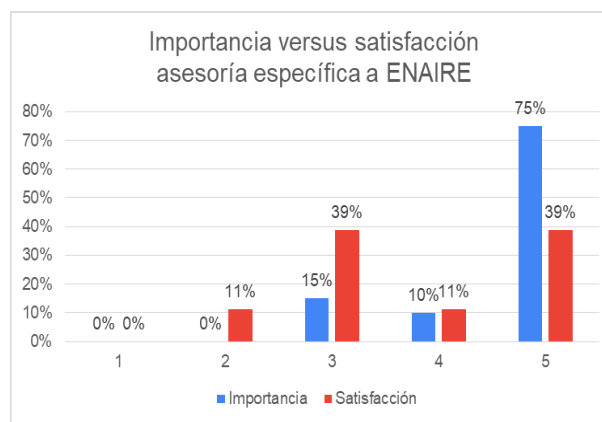
 GOBIERNO DE ESPAÑA	VICEPRESIDENCIA TERCERA DEL GOBIERNO MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO	 Agencia Estatal de Meteorología	Versión: 1 Fecha: firma electrónica Página 10 de 15
Informe encuesta de satisfacción de los usuarios aeronáuticos - 2024			

3.3 Servicios de asesoría específica

La asesoría específica es una forma de prestación del servicio que, para AEMET, va más allá de la atención a usuarios ordinaria contemplada en el marco regulatorio vigente. Constituye una mayor integración en la cadena de toma de decisiones del usuario.

Servicio de Asesoría Específica a los Centros de Control de Área.

Al personal de los ACC se le pidió una valoración del servicio de asesoría meteorológica que se presta actualmente en los ACC de Barcelona y Sevilla de ENAIRE.



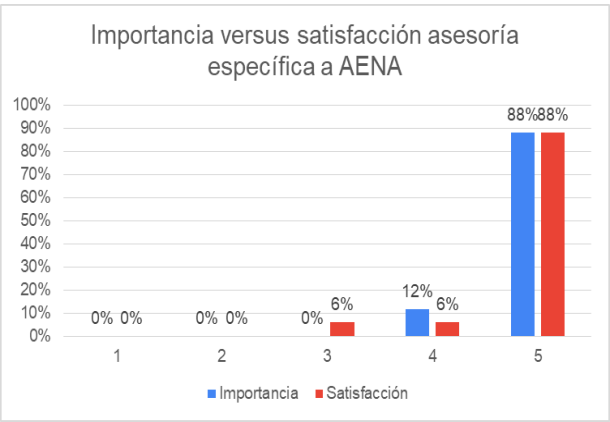
El grado de satisfacción (CSAT) con la asesoría específica a ENAIRE es igual a 50 %.

De los comentarios recibidos en este punto se deduce que los usuarios de este servicio valoran positivamente la calidad del trabajo de los predictores y el impacto operativo del servicio, especialmente en los ACC donde existe presencia física. Sin embargo, el conjunto de comentarios revela que el servicio actual presenta limitaciones estructurales en tres ámbitos principales: cobertura, disponibilidad horaria y recursos. También se identifican algunas necesidades como una mejor alineación con la sectorización operativa de los ACC y de optimización de los canales de comunicación.

Servicio de Asesoría Específica a los aeropuertos de nivel de servicio 4

Al personal de Aena se le pidió una valoración del servicio de asesoría meteorológica que se presta actualmente en los aeropuertos de nivel de servicio 4.





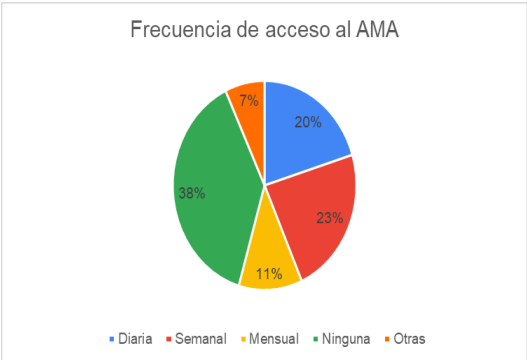
El grado de satisfacción (CSAT) con la asesoría específica a Aena es igual a 100 %.

Con respecto a este servicio solo se recibieron 3 comentarios por lo cual pueden no ser muy significativos. En cualquier caso, estos muestran una valoración claramente positiva del servicio, centrada sobre todo en la utilidad operativa y en la calidad del personal que lo presta. Se destacan aportaciones directas a la coordinación diaria del aeropuerto y al apoyo para actividades de mantenimiento y obra.

Además, se señala como elemento esencial la participación del servicio en el briefing de coordinación aeroportuaria, lo que indica que la integración con los procesos operativos del aeropuerto es percibida como un componente clave del modelo de servicio.

3.4 Autoservicio meteorológico Aeronáutico (AMA)

Los encuestados tuvieron la oportunidad de remitir una valoración sobre el Autoservicio Meteorológico Aeronáutico (AMA), aplicación de gran interés para AEMET que será objeto de una renovación, a fin de ajustarse a los requerimientos específicos de los usuarios.



La frecuencia de acceso al AMA diaria (20 %) es inferior a la de aquellos encuestados que declaran no haber accedido nunca (38 %).





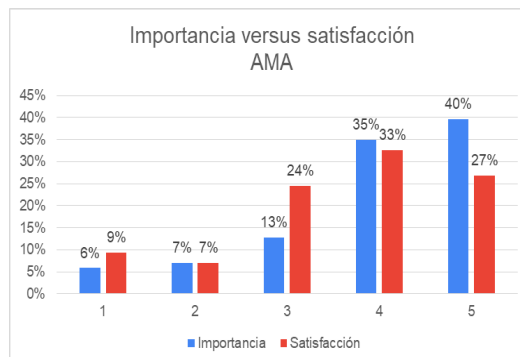
GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
TERCERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA
Y EL RETO DEMOGRÁFICO

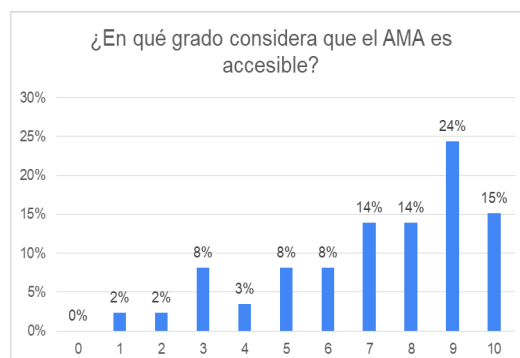


Versión: 1
Fecha: **firma electrónica**
Página 12 de 15

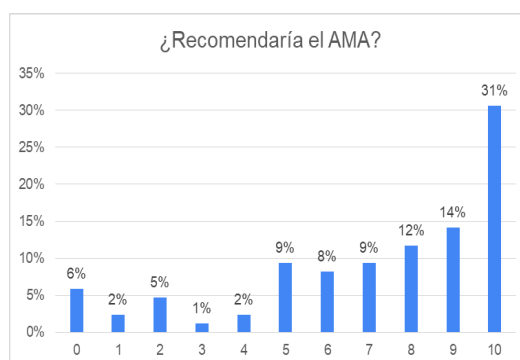
Informe encuesta de satisfacción de los usuarios aeronáuticos - 2024



La importancia del AMA (40%) está por encima de la satisfacción (27%) para aquellos encuestados que han emitido una valoración igual a 5. El grado de satisfacción (CSAT) con el AMA es igual a 59%.

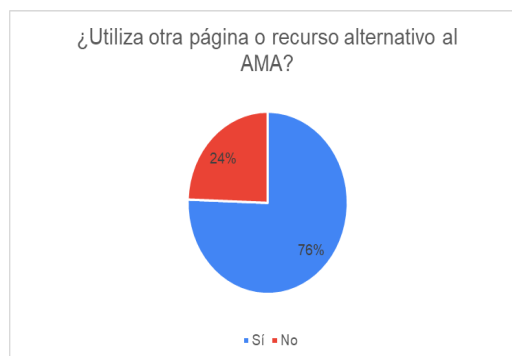


El grado de satisfacción con la accesibilidad del AMA es del 67%.



 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA</p> <p>VICEPRESIDENCIA TERCERA DEL GOBIERNO</p> <p>MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO</p>	 <p>aemet</p> <p>Agencia Estatal de Meteorología</p>	<p>Versión: 1</p> <p>Fecha: firma electrónica</p> <p>Página 13 de 15</p>
Informe encuesta de satisfacción de los usuarios aeronáuticos - 2024		

El 31% de los encuestados se declara un entusiasta usuario del AMA. En este sentido, la diferencia entre los detractores (6 % +2 % +5 % + 1 % +2 % +9 % +8 % = 33 %) y promotores (14 % + 31% = 45 %) es igual a 12 %.



Uno de cada 3 encuestados declara utilizar otra aplicación alternativa al AMA.

Los comentarios recibidos sobre el AMA muestran una necesidad de renovación del sistema:

- Usabilidad y diseño: la plataforma se percibe como poco intuitiva, con una presentación gráfica desactualizada y una navegación pensada para un tipo concreto de usuario (principalmente líneas aéreas).
- Acceso y flexibilidad: se solicita poder consultar información sin necesidad de usuario, disponer de datos sin tener un plan de vuelo definido, obtener información más específica por destino y acceder a datos adicionales como meteorología en altura o datos en bruto.
- Comparación con herramientas externas: varios usuarios afirman preferir plataformas no oficiales (por ejemplo, Windy) por su facilidad de uso y calidad visual, lo que indica expectativas más altas en términos de interfaz y visualización.

En conjunto, los comentarios señalan que el AMA es útil en concepto y con potencial, pero necesita modernización, mayor flexibilidad en el acceso a la información, ampliación de productos y una experiencia de usuario más adaptada a los distintos perfiles operativos.

3.5 Comentarios

Se recibieron un total de 38 comentarios de carácter general y, en conjunto, la percepción general es que AEMET aporta un servicio esencial y con un personal muy valorado, pero existen expectativas claras de modernización, adaptación operativa y mejora de la coordinación con los usuarios aeronáuticos.

La dirección de los comentarios apunta a un modelo de servicio que evolucione hacia:

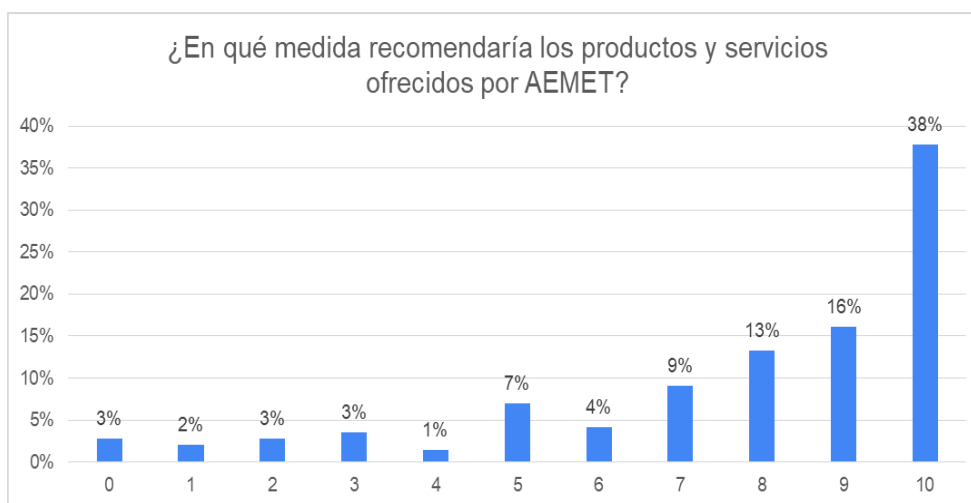
- Herramientas más modernas, interactivas y de mayor resolución,



 GOBIERNO DE ESPAÑA VICEPRESIDENCIA TERCERA DEL GOBIERNO MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO	 aemet Agencia Estatal de Meteorología	Versión: 1 Fecha: firma electrónica Página 14 de 15
Informe encuesta de satisfacción de los usuarios aeronáuticos - 2024		

- Productos más adaptados a la operativa real del control aéreo y las operaciones aeroportuarias,
- Una mayor proactividad y seguimiento de fenómenos,
- Mejor integración con ENAIRE,
- Y refuerzo de recursos humanos y de cobertura.

3.6 Experiencia general AEMET



De las 143 respuestas remitidas por los encuestados:

- Los detractores (valoraciones menores o iguales a 6) corresponde al 24 %
- Los pasivos (valoración entre 7 y 8) corresponde al 22 %
- Los promotores (valoración entre 9 y 10) corresponde al 54 %

En virtud de lo anterior, se define el **NPS (Net Promoter Score)** como un índice adimensional que, además de medir el nivel de satisfacción junto al CSAT, cuantifica la lealtad de los usuarios:

$$NPS = \%Promotores - \%Detractores$$

En el contexto de esta encuesta, el **NPS es igual a 30%**.



 GOBIERNO DE ESPAÑA VICEPRESIDENCIA TERCERA DEL GOBIERNO MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO	 Agencia Estatal de Meteorología	Versión: 1 Fecha: firma electrónica Página 15 de 15
Informe encuesta de satisfacción de los usuarios aeronáuticos - 2024		

4 Resumen

La información de retorno de los usuarios aeronáuticos en el contexto de la siguiente encuesta puede resumirse en los términos que a continuación se indican:

- La mayoría de los encuestados proceden del servicio de control de tránsito aéreo (27 %) y del gestor aeroportuario (31 %)
- El **índice de satisfacción general (CSAT)** con el servicio meteorológico proveído por AEMET a sus usuarios aeronáuticos **es igual al 74 %**.
- En relación con la experiencia general con AEMET, **la diferencia de los promotores y detractores (NPS) es igual a 30 %** (en 2021 fue igual a 55.05 %).
- El grado de satisfacción de la asesoría específica es superior para el caso de Aena (100 %), en comparación con el suministrado a ENAIRE (50 %).
- Los CSAT relativos a la *accesibilidad* y al *grado en que AEMET se interesa por las necesidades específicas de sus usuarios* son los dos valores que se sitúan por debajo de los [objetivos de calidad](#) previstos para el año en curso (*Lograr que el 70% de los usuarios de aeronáutica se encuentren satisfechos o muy satisfechos (4 o 5 en una escala de 1 a 5)*).

