



Informe de Seguimiento
Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual
4to. Trimestre
2024

Información General

Misión

Establecer la política superior de la aviación civil, fomentar el desarrollo del transporte aéreo y regular sus aspectos económicos y jurídicos, brindando un servicio de calidad.

Visión

Ser una institución reconocida por sus aportes al desarrollo sostenible del transporte aéreo; impulsando la reactivación del sector aerocomercial a través de la implementación de políticas acordes a las tendencias de los mercados, aplicando prácticas innovadoras y ambientalmente responsables.

Valores

- **Profesionalidad:** Somos competentes y estamos comprometidos con la calidad y entrega oportuna de nuestros servicios. Según los indicadores de satisfacción del cliente, la institución mantiene un nivel de cumplimiento en su cuarto trimestre de **100%**.
- **Transparencia:** Nuestra información es asequible, clara, veraz y oportuna a nuestras partes interesadas. El resultado presentado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental es de un **100%**¹.
- **Integridad:** Cumplimos con las normativas aplicables y gestionamos los recursos de manera eficiente. La evaluación de la Dirección General de Compras y Contrataciones presenta un nivel de puntuación de un **94.66%** del sistema de Integridad Gubernamental.
- **Innovación:** integramos la mejora continua para lograr la automatización y la modernización de nuestros servicios. Contamos con plataformas tecnológicas

¹ Actualizado a octubre 2024.

Junta de Aviación Civil
Planificación y Desarrollo
Informe de Seguimiento PEI y POA 2024

modernas y adaptadas a nuestros sistemas de gestión, como apoyo del desarrollo y automatización de los procesos.

- **Compromiso Social y Ambiental:** Incorporamos prácticas de desarrollo sostenible y responsable en nuestro entorno. En el Subíndice del SISMAP 9.4, Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública, tenemos una puntuación de **88%**.

Política de Gestión Integrada

La Junta de Aviación Civil, en su rol de establecer la política superior de la Aviación Civil, regular los aspectos económicos y jurídicos del transporte aéreo y la facilitación en la aviación civil; y la Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación, en su rol de asumir la investigación de los accidentes e incidentes de aviación ocurridos en el territorio nacional están comprometidos a:

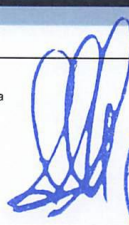
- Satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos / clientes, sujeto al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes.
- Impulsar el desarrollo ordenado y sostenible del transporte aéreo a través del fortalecimiento de la conectividad aerocomercial.
- Promover la aplicación de las normas, métodos y recomendaciones sobre facilitación incluidas en las reglamentaciones aplicables en beneficio del transporte aéreo.
- Aportar a la seguridad operacional de la aviación civil, determinando las causas probables de los accidentes e incidentes graves y hacer recomendaciones para prevenir la recurrencia de estos a través de la mejora continua de los procesos.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión a través de la innovación, revisión y actualización de nuestros procesos internos y el desarrollo del capital humano.

Junta de Aviación Civil
Planificación y Desarrollo
Informe de Seguimiento PEI y POA 2024

-
- Establecer e impulsar el cumplimiento de los diferentes controles y requisitos de gestión de antisoborno aplicables, procurando que estos sean comunicados y entendidos por todas las partes interesadas, así como las implicaciones de su incumplimiento.
 - Promover el planteamiento de inquietudes y denuncias de buena fe o sobre la base de una creencia razonable en confianza y sin temor de represalia.
 - Determinar la autoridad e independencia pertinente para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la gestión antisoborno.

Junta de Aviación Civil Planificación y Desarrollo Informe de Seguimiento PEI y POA 2024

II- Ejecución Presupuestaria

Informe de Evaluación Indicativa Trimestre octubre-diciembre 2024 Metas Físicas-Financieras									
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA PRESUPUESTO									
I- Información Institucional									
II- Completar los datos requeridos sobre la institución									
Capítulo	0211 - MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES								
Subcapítulo	01 - MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES								
Unidad Ejecutora	0011 - JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL								
Misión	Establecer la política superior de la Aviación Civil, fomentar el desarrollo del transporte aéreo y regular sus aspectos económicos y jurídicos, brindando un servicio de calidad.								
Visión	Ser una institución reconocida por su liderazgo en el desarrollo sostenible del transporte aéreo; impulsando la reactivación del sector aerocomercial a través de la implementación de políticas acordes a las tendencias de los mercados, aplicando prácticas innovadoras y ambientalmente responsables.								
II. Contribución a la Estrategia Nacional de Desarrollo									
Eje estratégico:	1	FOMENTO Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE AÉREO							
Objetivo general:	1.1	Impulsar la reactivación y el desarrollo ordenado y sostenible del transporte aéreo nacional e internacional, a través de la planificación, promoción e implementación de políticas aerocomerciales.							
Objetivo(s) específico(s):	1.1.1	Incrementar la conectividad entre República Dominicana y el resto del mundo y mejorar el cumplimiento de las normas y recomendaciones del Anexo 9 del Convenio de Aviación Civil Internacional emanadas Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en el sector de la aviación civil de la República Dominicana.							
III. Información del Programa									
Nombre:	FOMENTO Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE AÉREO								
Descripción:	Promover la aplicación de normas, métodos y recomendaciones sobre facilitación incluidas en las reglamentaciones aplicables en beneficio del transporte aéreo.								
Beneficiarios:	Servidores públicos y Ciudadanía								
Resultado Asociado:	Lograr establecer la política superior de la aviación civil y regular los aspectos económicos, aplicando las normas y reglamentos en las áreas de su competencia.								
IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera									
IV.I - Desempeño financiero									
Presupuesto Inicial		Presupuesto Vigente		Presupuesto Ejecutado		Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)			
760,118,814		797,510,595		541,785,726		68%			
IV.II - Formulación y Ejecución Anual de las Metas por Producto									
Producto	Indicador	Presupuesto Anual		Programación Trimestral		Ejecución Trimestral		Avance	
		Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiero (%) H=F/D
Servidores públicos que participan en actividades para el desarrollo y fomento del transporte aéreo.	Número de actividades realizadas	n/a	797,510,595	n/a	270,301,986	n/a	203,683,290	n/a	75%
V. Análisis de los Logros y Desviaciones									
VI - Información de Logros y Desviaciones por Producto									
Producto:	Servidores públicos que participan en actividades para el desarrollo y fomento del transporte aéreo.								
Descripción del producto:	Los servidores públicos participan en las actividades para impulsar la reactivación y el desarrollo ordenado y sostenible del transporte aéreo nacional e internacional, a través de la planificación, promoción e implementación de políticas aerocomerciales.								
Logros alcanzados:	Lograr establecer la política superior de la aviación civil y regular los aspectos económicos, aplicando las normas y reglamentos en las áreas de su competencia.								
Causas y justificación del desvío:	No aplica.								
VI. Oportunidades de Mejora									
VI.1 - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿Qué aspecto puede mejorarse?									
[Registrar las oportunidades de mejora identificadas, como acciones puntuales, especificando las fechas de su realización.]									
Nota: Las secciones III, IV, V y VI deben ser repetidas, la misma cantidad de programas sustantivos (codificados desde 11 al 95) que tenga la unidad ejecutora  Elaida Núñez Enc. Departamento Financiero  Izzet Sansur Q. Director Administrativo y Financiero									

III-Resultados por Objetivos Estratégicos

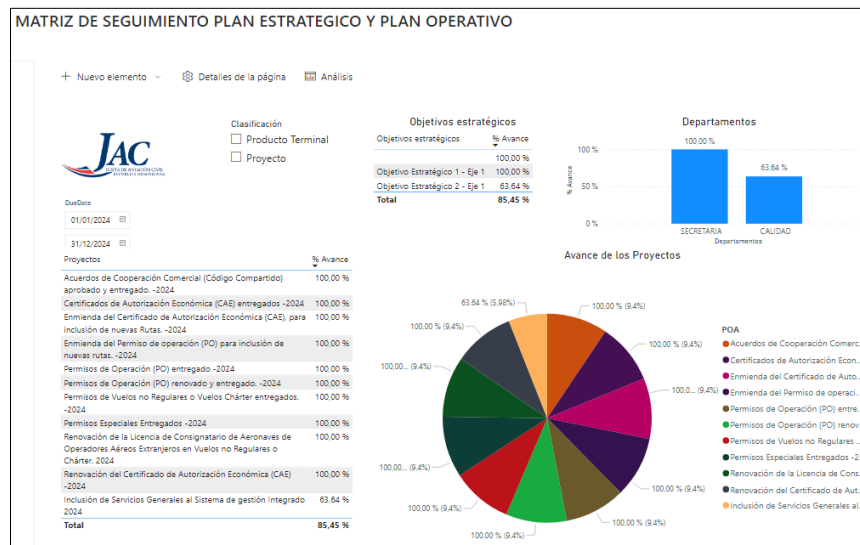
La Junta de Aviación Civil mantiene dentro de los objetivos de su Planificación Estratégica Institucional, un eje dedicado al medio ambiente y la responsabilidad social, que responde a los intereses marcados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Otro objetivo estratégico es Fomento y Desarrollo del Transporte

Junta de Aviación Civil Planificación y Desarrollo Informe de Seguimiento PEI y POA 2024

Aéreo, que busca impulsar la reactivación y el desarrollo sostenible del transporte aéreo nacional e internacional. Al finalizar el cuarto trimestre hemos logrado un nivel de avance de **68%** de ejecución del presupuesto anual de la institución.

Durante el trimestre, el proyecto de incluir a los Servicios Generales al Sistema de Gestión Integral (SGI) tuvo retrasos con el cronograma establecido, no siendo completadas las tareas en las fechas estipuladas. Esto coloca el índice del Plan Operativo Anual en **85.45%**.

De igual forma al finalizar la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Obtenemos un índice de **91.61%**.



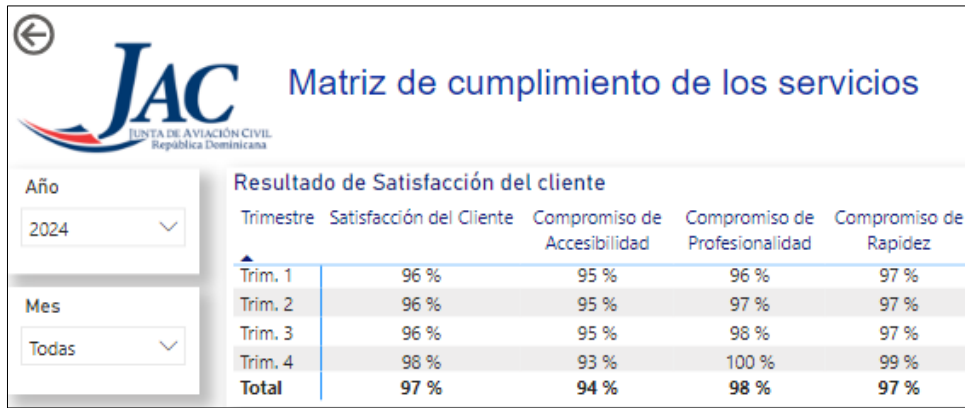
La Modernización Institucional, otro objetivo estratégico de la institución, busca incrementar la eficiencia en las operaciones a través de la innovación y la mejora continua. Se ha realizado la Evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano y en dicha auditoria la JAC ha logrado la más alta calificación, **100%**.

Asimismo, fuimos evaluados por el MAP aplicando a la metodología SERVQUAL sobre el Índice de satisfacción al usuario, donde obtuvimos una puntuación del **99.25%**.

Como resultado de las encuestas realizadas a nuestros clientes, en el cuarto trimestre obtuvimos **98%** en satisfacción al cliente, **93%** en accesibilidad, **100%** en profesionalidad y **99%** en entrega a tiempo de servicios.

Junta de Aviación Civil Planificación y Desarrollo Informe de Seguimiento PEI y POA 2024

El resultado del año 2024 es **97%** en satisfacción al cliente, **94%** en accesibilidad, **98%** en profesionalidad y **97%** en entrega a tiempo de servicios.



Matriz de cumplimiento de los servicios

Año: 2024
Mes: Todas

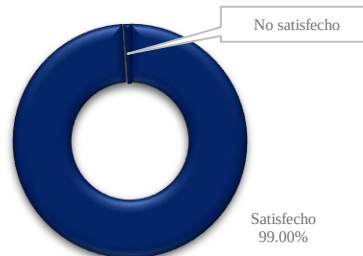
Resultado de Satisfacción del cliente

Trimestre	Satisfacción del Cliente	Compromiso de Accesibilidad	Compromiso de Profesionalidad	Compromiso de Rapidez
Trim. 1	96 %	95 %	96 %	97 %
Trim. 2	96 %	95 %	97 %	97 %
Trim. 3	96 %	95 %	98 %	97 %
Trim. 4	98 %	93 %	100 %	99 %
Total	97 %	94 %	98 %	97 %

Al respecto del cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno, sistema administrado por la Procuraduría General de la República Dominicana que mide el nivel de calidad y el marco general requerido de control interno del sector público, mantenemos una calificación de **90.85%**.

En la herramienta para la gestión del servicio de DTI a los clientes internos, Mesa de Ayuda, Se presentaron 200 incidentes atendidos en el periodo enero 2024 a noviembre 2024 por la mesa de servicios. Se verificó que los 198 incidentes (99%) de los tickets fueron cerrados satisfactorio. Obteniendo un resultado satisfactorio en el cumplimiento de los servicios.

Desempeño de la mesa de servicio del 2024



En el índice del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP, obtuvimos un promedio general de **84.32%**. A continuación, presentamos el desglose de las calificaciones obtenidas en la evaluación del SISMAP:

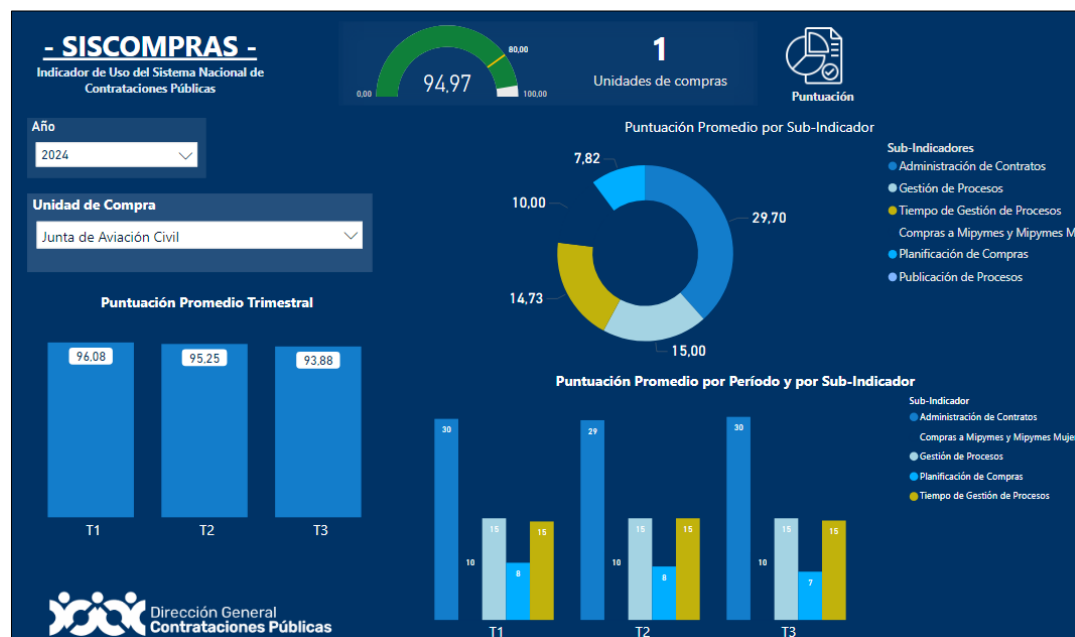
Junta de Aviación Civil
Planificación y Desarrollo
Informe de Seguimiento PEI y POA 2024

No.	Subindicador	Calificación
01.1	Autoevaluación CAF	100%
01.2	Plan de Mejora Modelo CAF	100%
01.3	Estandarización de Procesos	100%
01.4	Carta Compromiso	100%
01.5	Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios	100%
01.6	Monitoreo de la Calidad de los Servicios	100%
01.7	Índice de Satisfacción Ciudadana	99%
02.1	Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa	80%
03.1	Planificación de Recursos Humanos	100%
04.2	Manual de Organización y Funciones	90%
04.3	Manual de Cargos Elaborado	80%
06.1	Escala Salarial Aprobada	80%
07.0	Gestión de Acuerdos de Desempeño	99%
07.3	Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	80%
09.1	Asociación de Servidores Públicos	100%
09.2	Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	100%
09.3	Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidor Públicos de Personal	100%
09.4	Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	88%

En cuanto al cumplimiento en el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) la Junta de Aviación Civil presenta una calificación de un **94.66%**² para el cuarto trimestre, y **94.97%** como calificación acumulada del presente año, evidenciando el buen desempeño en la gestión del proceso y el compromiso de la institución en cuanto a la transparencia de las transacciones.

² Sujeta a cambios hasta el cierre del cuarto trimestre en el SISCOMPRAS.

Junta de Aviación Civil Planificación y Desarrollo Informe de Seguimiento PEI y POA 2024




 Sarah Estévez
 Directora Planificación y Desarrollo