

Encuesta de Calidad del Servicio Policia Nacional							
Servicio:	Certif. siniestro			Trimestre:	T4-2021		
							
Criterios	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa			Satisfacción
	Excelente	Bueno	Necesita Mejorar	Excelente (%)	Bueno (%)	Necesita Mejorar (%)	Satisfacción (%)
Amabilidad	0	2	0	0.00%	100.00%	0%	100.00%
Profesionalidad	0	2	0	0.00%	100.00%	0%	100.00%
Fiabilidad	1	1	0	50.00%	50.00%	0%	100.00%
Criterios Evaluados				Promedio	0.00%		100.00%

Encuesta de Calidad del Servicio Policia Nacional							
Servicio:	Certif. verificación vehículo			Trimestre:	T4-2021		
							
Criterios	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa			Satisfacción
	Excelente	Bueno	Necesita Mejorar	Excelente (%)	Bueno (%)	Necesita Mejorar (%)	Satisfacción (%)
Amabilidad	0	7	3	0.00%	70.00%	30%	70.00%
Profesionalidad	3	7	0	30.00%	70.00%	0%	100.00%
Fiabilidad	6	4	0	60.00%	40.00%	0%	100.00%
Criterios Evaluados				Promedio	10.00%		90.00%

Encuesta de Calidad del Servicio Policia Nacional							
Servicio:	Certif. cambio color vehículo			Trimestre:	T4-2021		
							
Criterios	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa			Satisfacción
	Excelente	Bueno	Necesita Mejorar	Excelente (%)	Bueno (%)	Necesita Mejorar (%)	Satisfacción (%)
Amabilidad	0	27	2	0.00%	93.10%	7%	93.10%
Profesionalidad	19	10	0	65.52%	34.48%	0%	100.00%
Fiabilidad	13	15	1	44.83%	51.72%	3%	96.55%
Criterios Evaluados				Promedio	3.45%		96.55%

Encuesta de Calidad del Servicio Policia Nacional							
Servicio:	Certif. pérdida documento personal			Trimestre:	T4-2021		
Criterios	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa			Satisfacción
	Excelente	Bueno	Necesita Mejorar	Excelente (%)	Bueno (%)	Necesita Mejorar (%)	Satisfacción (%)
Amabilidad	155	152	16	47.99%	47.06%	5%	95.05%
Profesionalidad	162	151	10	50.15%	46.75%	3%	96.90%
Fiabilidad	168	148	7	52.01%	45.82%	2%	97.83%
Criterios Evaluados				Promedio	3.41%		96.59%

Encuesta de Calidad del Servicio Policia Nacional							
Servicio:	Certif. pérdida placa			Trimestre:	T4-2021		
Criterios	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa			Satisfacción
	Excelente	Bueno	Necesita Mejorar	Excelente (%)	Bueno (%)	Necesita Mejorar (%)	Satisfacción (%)
Amabilidad	8	10	0	44.44%	55.56%	0%	100.00%
Profesionalidad	8	10	0	44.44%	55.56%	0%	100.00%
Fiabilidad	8	9	1	44.44%	50.00%	6%	94.44%
Criterios Evaluados				Promedio	1.85%		98.15%

Encuesta de Calidad del Servicio Policia Nacional							
Servicio:	Certif. pérdida placa			Trimestre:	T4-2021		
Criterios	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa			Satisfacción
	Excelente	Bueno	Necesita Mejorar	Excelente (%)	Bueno (%)	Necesita Mejorar (%)	Satisfacción (%)
Amabilidad	8	10	0	44.44%	55.56%	0%	100.00%
Profesionalidad	8	10	0	44.44%	55.56%	0%	100.00%
Fiabilidad	8	9	1	44.44%	50.00%	6%	94.44%
Criterios Evaluados				Promedio	1.85%		98.15%

Encuesta de Calidad del Servicio Policia Nacional



Servicio:

Certif. corrección chasis matrícula

Trimestre:

T4-2021

Criterios	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa			Satisfacción
	Excelente	Bueno	Necesita Mejorar	Excelente (%)	Bueno (%)	Necesita Mejorar (%)	Satisfacción (%)
Amabilidad	1	5	0	16.67%	83.33%	0%	100.00%
Profesionalidad	3	3	0	50.00%	50.00%	0%	100.00%
Fiabilidad	3	3	0	50.00%	50.00%	0%	100.00%
Promedio						0.00%	100.00%

Criterios Evaluados

Encuesta de Calidad del Servicio Policia Nacional



Servicio:

Certif. traspaso vehículo

Trimestre:

T4-2021

Criterios	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa			Satisfacción
	Excelente	Bueno	Necesita Mejorar	Excelente (%)	Bueno (%)	Necesita Mejorar (%)	Satisfacción (%)
Amabilidad	166	152	20	49.11%	44.97%	6%	94.08%
Profesionalidad	166	158	14	49.11%	46.75%	4%	95.86%
Fiabilidad	164	163	11	48.52%	48.22%	3%	96.75%
Promedio						4.44%	95.56%

Criterios Evaluados

Encuesta de Calidad del Servicio Policia Nacional



Servicio:

Certif. cruce frontera

Trimestre:

T4-2021

Criterios	Frecuencia absoluta			Frecuencia relativa			Satisfacción
	Excelente	Bueno	Necesita Mejorar	Excelente (%)	Bueno (%)	Necesita Mejorar (%)	Satisfacción (%)
Amabilidad	0	2	0	0.00%	100.00%	0%	100.00%
Profesionalidad	1	1	0	50.00%	50.00%	0%	100.00%
Fiabilidad	0	2	0	0.00%	100.00%	0%	100.00%
Promedio						0.00%	100.00%

Criterios Evaluados