

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS



Cuarto Trimestre 2025 (OCTUBRE-DICIEMBRE) TOTAL GENERAL

Filtros

+ 10 ...

Puntuación

Mínimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

- ☐ Servicios
- ☐ Presenciales
- ☐ Servicios
- ☐ Comprometidos

Fechas

2025-10-01 2025-12-31

Sexos

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre



Encuestas completadas

157



Sucursales

3



Servicios

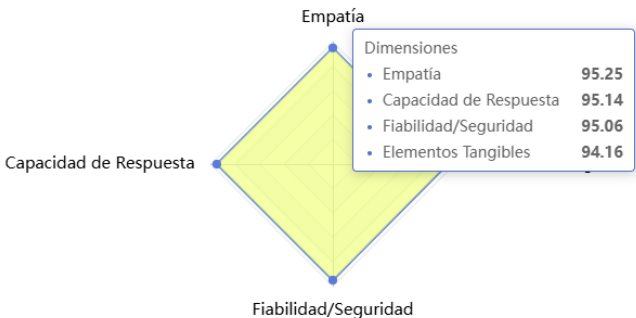
9

Datos generales Cuestionarios Sucursales Servicios

Información general



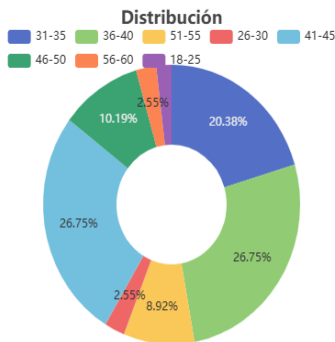
Índice general de satisfacción



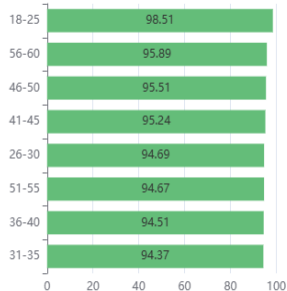
Distribución por dimensiones

Descripción: Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.

Rango de edad

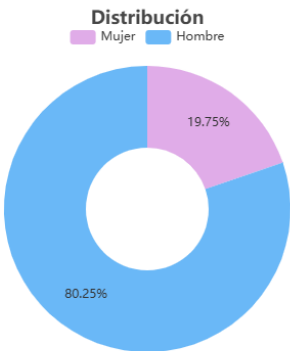


Índice de satisfacción

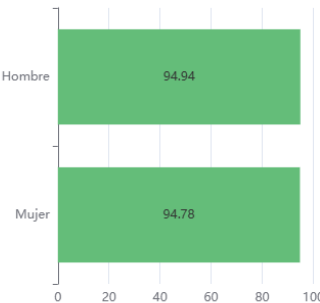


Rango de edad	Encuestas	Índice
31-35	32	94.37
36-40	42	94.51
51-55	14	94.67
26-30	4	94.69
41-45	42	95.24
46-50	16	95.51
56-60	4	95.89

Sexo



Índice de satisfacción



Sexo	Encuestas	Índice
Mujer	31	94.78
Hombre	126	94.94

1 / 7 page

Descripción: En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"



Cuarto Trimestre 2025 (OCTUBRE-DICIEMBRE)

Servicio: Cambio de color de vehículo de motor

Filtros

Certificación Cambio Color de ...

Puntuación

Mínimo: 10

Máximo: 100

Cuestionarios

☐

 Servicios

☐

 Presenciales

☐

 Servicios

☐

 Comprometidos

Fechas

2025-10-01

2025-12-31

Sexos

☐

 Mujer

☐

 Hombre

Encuestas completadas

9

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales Cuestionarios Sucursales Servicios

Información general

94.13

Índice general de satisfacción

Elementos Tangibles

Dimensiones

Elementos Tangibles

 95.78

Fiabilidad/Seguridad

 93.89

Empatía

 93.89

Capacidad de Respuesta

 92.96

Distribución por dimensiones

Descripción: Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.

Rango de edad

Distribución

36-40

 33.33%

31-35

 55.56%

41-45

 11.11%

Índice de satisfacción

41-45

 97.13

31-35

 93.99

36-40

 93.36

Rango de edad	Encuestas	Índice
36-40	3	93.36
31-35	5	93.99
41-45	1	97.13

< 1 > 7 / page

Descripción: En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"

Sexo

Distribución

Hombre

 100%

Índice de satisfacción

Hombre

 94.13

Sexo	Encuestas	Índice
Hombre	9	94.13

< 1 > 7 / page



Cuarto Trimestre 2025

(OCTUBRE-DICIEMBRE)

Servicio: Cruce de frontera

Filtros

Certificación Cruce de Frontera ×

Puntuación

Mínimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

- ☐ Servicios
- ☐ Presenciales
- ☐ Servicios
- ☐ Comprometidos

Fechas

2025-10-01 2025-12-31

Sexos

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre

Encuestas completadas

0

Sucursales

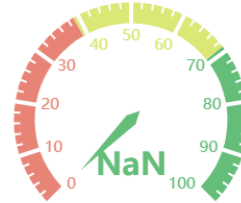
0

Servicios

0

Datos generales Cuestionarios Sucursales Servicios

Información general



Índice general de satisfacción

1



Distribución por dimensiones

Descripción: Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.

Rango de edad

Distribución



índice de satisfacción

Rango de edad

Encuestas

índice



No data

Sexo

Distribución



índice de satisfacción

Sexo

Encuestas

índice



No data

Descripción: En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"



Cuarto Trimestre 2025

(OCTUBRE-DICIEMBRE)

Servicio: Pérdida documentos personales

Filtros

Certificación Pérdida Documentos ... x

Puntuación

Minimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios Presenciales

☐ Servicios Comprometidos

Fechas

2025-10-01 2025-12-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas

18

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

94.5

Distribución por dimensiones

Empatía

97.78

Fiabilidad/Seguridad

96.67

Capacidad de Respuesta

94.44

Elementos Tangibles

89.12

Descripción:

Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.

Rango de edad

Distribución

51-55

41-45

31-35

36-40

26-30

46-50

18-25

Índice de satisfacción

18-25

98.51

46-50

98

26-30

94.92

36-40

94.57

31-35

93.67

41-45

92.4

51-55

87.17

Rango de edad

Encuestas

Índice

51-55

1

87.17

41-45

3

92.4

31-35

3

93.67

36-40

6

94.57

26-30

1

94.92

46-50

1

98

18-25

3

98.51

Descripción:

En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"

Sexo

Distribución

Mujer

44.44%

Hombre

55.56%

Índice de satisfacción

Hombre

95.12

Mujer

93.76

Sexo

Encuestas

Índice

Mujer

8

93.76

Hombre

10

95.12

7 / page



Cuarto Trimestre 2025 (OCTUBRE-DICIEMBRE)

Servicio: Pérdida licencia arma de fuego

Filtros

Certificación Pérdida Licencia Arm... x v

Puntuación

Minimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios
☐ Presenciales
☐ Servicios
☐ Comprometidos

Fechas

2025-10-01 2025-12-31

Sexos

☐ Mujer
☐ Hombre

Encuestas completadas 3

Sucursales 1

Servicios 1

Datos generales Cuestionarios Sucursales Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

97.85

Capacidad de Respuesta

Fiabilidad/Seguridad

Empatía

Elementos Tangibles

Dimensiones

Capacidad de Respuesta 98.89

Fiabilidad/Seguridad 98.33

Empatía 97.5

Elementos Tangibles 96.67

Descripción:

Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.

Rango de edad

Distribución

36-40 46-50 41-45

33.33% 33.33% 33.34%

Índice de satisfacción

41-45 99.5

46-50 98.17

36-40 95.88

Rango de edad	Encuestas	Índice
36-40	1	95.88
46-50	1	98.17
41-45	1	99.5

< 1 > 7 / page v

Sexo

Distribución

Hombre

100%

Índice de satisfacción

Hombre 97.85

Sexo	Encuestas	Índice
Hombre	3	97.85

< 1 > 7 / page v

Descripción:

En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"



Cuarto Trimestre 2025

(OCTUBRE-DICIEMBRE)

Servicio: Certificación siniestro

Filtros

Certificación de Siniestro x

Puntuación

Mínimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

- ☐ Servicios
- ☐ Presenciales
- ☐ Servicios
- ☐ Comprometidos

Fechas

2025-10-01 2025-12-31

Sexos

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre



Encuestas completadas

14



Sucursales

1



Servicios

1

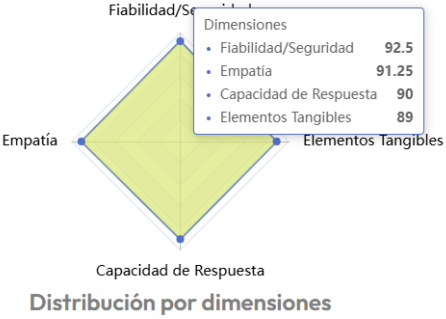
Datos generales Cuestionarios Sucursales Servicios

Información general

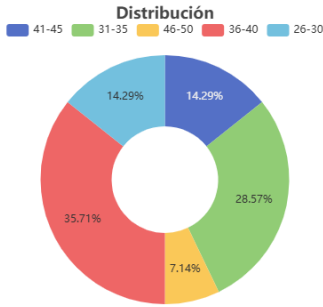


Índice general de satisfacción

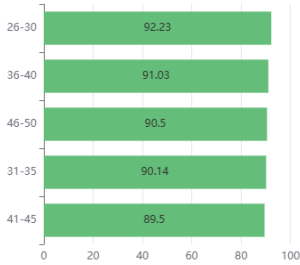
Descripción: Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.



Rango de edad



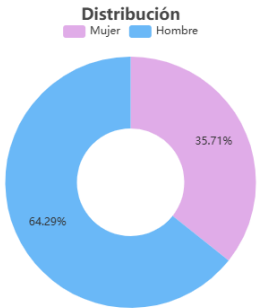
Índice de satisfacción



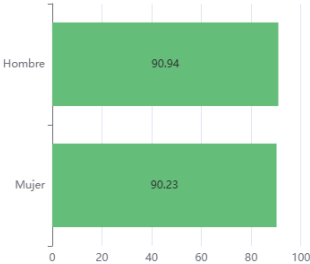
Rango de edad	Encuestas	Índice
41-45	2	89.5
31-35	4	90.14
46-50	1	90.5
36-40	5	91.03
26-30	2	92.23

< 1 > 7 / page

Sexo



Índice de satisfacción



Sexo	Encuestas	Índice
Mujer	5	90.23
Hombre	9	90.94

< 1 > 7 / page

Descripción: En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"



Cuarto Trimestre 2025

(OCTUBRE-DICIEMBRE)

Servicio: Pérdida placa vehículo de motor

Filtros

Certificación Pérdida Placa Vehicul... x v

Puntuación

Mínimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

- ☐ Servicios
- ☐ Presenciales
- ☐ Servicios
- ☐ Comprometidos

Fechas

2025-10-01 2025-12-31

Sexos

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre



Encuestas completadas

40



Sucursales

1



Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

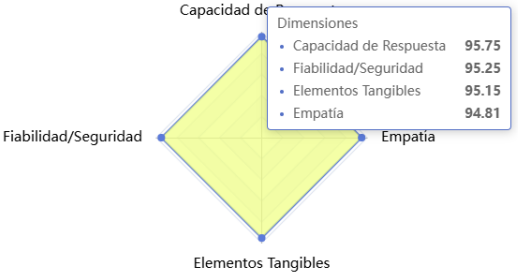
Sucursales

Servicios

Información general



Índice general de satisfacción



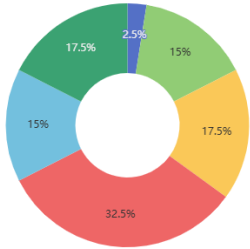
Distribución por dimensiones

Descripción: Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.

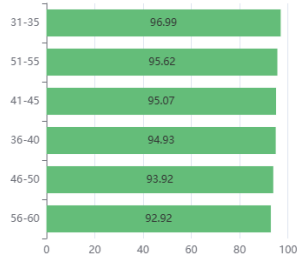
Rango de edad

Distribución

56-60 46-50 36-40 41-45 51-55 31-35



Índice de satisfacción



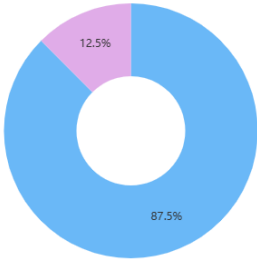
Rango de edad	Encuestas	Índice
56-60	1	92.92
46-50	6	93.92
36-40	7	94.93
41-45	13	95.07
51-55	6	95.62
31-35	7	96.99

< 1 > 7 / page

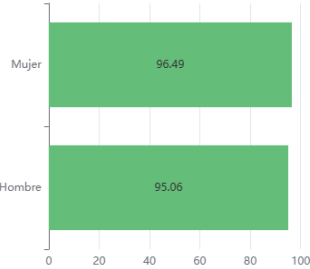
Sexo

Distribución

Hombre Mujer



Índice de satisfacción



Sexo	Encuestas	Índice
Hombre	35	95.06
Mujer	5	96.49

< 1 > 7 / page

Descripción: En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"



Cuarto Trimestre 2025

(OCTUBRE-DICIEMBRE)

Servicio: Rectificación de chasis vehículo de motor

Filtros

Certificación Rectificación de Chasi... X

Puntuación

Minimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios

☐ Presenciales

☐ Servicios

☐ Comprometidos

Fechas

2025-10-01

2025-12-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas

10

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

96.1

Distribución por dimensiones

Capacidad de Respuesta 97

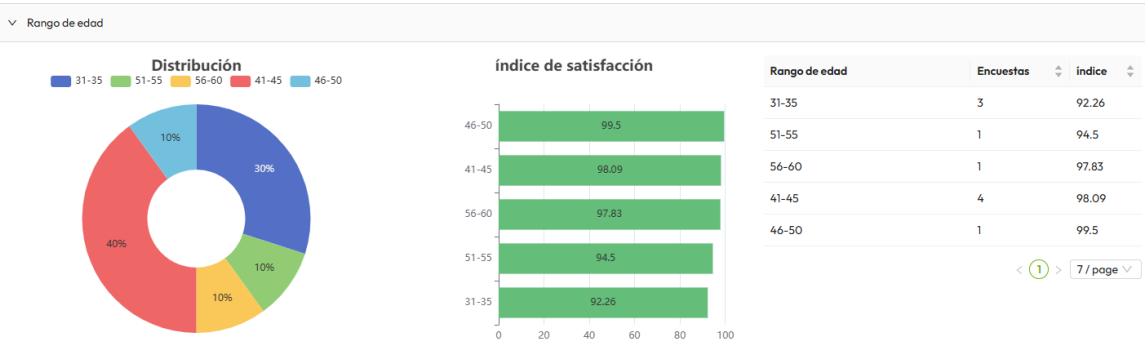
Elementos Tangibles 96.4

Empatía 96

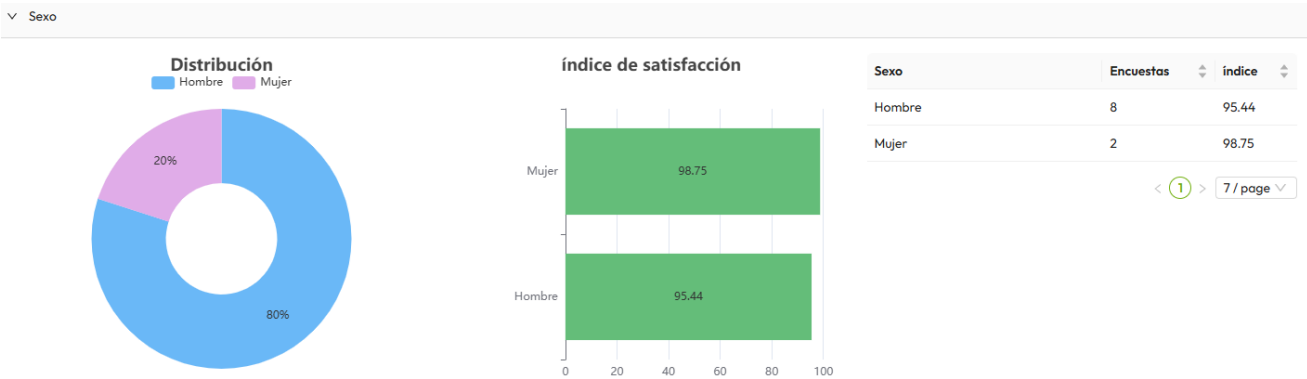
Fiabilidad/Seguridad 95

Descripción:

Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.



Descripción: En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"





Cuarto Trimestre 2025

(OCTUBRE-DICIEMBRE)

Servicio: Traspaso vehículo de motor

Filtros

Certificación Traspaso de Vehículo ...

Puntuación

Minimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios

☐ Presenciales

☐ Servicios

☐ Comprometidos

Fechas

2025-10-01

2025-12-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas

54

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

92.06

Distribución por dimensiones

Empatía

92.78

Fiabilidad/Seguridad

92.44

Capacidad de Respuesta

91.8

Elementos Tangibles

91.24

Descripción:

Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.

Rango de edad

Distribución

31-35

41-45

26-30

36-40

18-25

46-50

51-55

56-60

índice de satisfacción

56-60

95.89

51-55

95.55

46-50

94.4

18-25

92.99

36-40

92.85

26-30

92.59

41-45

92.33

31-35

88.03

Rango de edad	Encuestas	índice
31-35	56	88.03
41-45	68	92.33
26-30	18	92.59
36-40	65	92.85
18-25	9	92.99
46-50	28	94.4
51-55	17	95.55

Descripción: En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"

Sexo

Distribución

Mujer

19.25%

Hombre

80.75%

índice de satisfacción

Hombre

92.13

Mujer

91.81

Sexo	Encuestas	índice
Mujer	51	91.81
Hombre	214	92.13



Cuarto Trimestre 2025

(OCTUBRE-DICIEMBRE)

Servicio: Verificación vehículo de motor

Filtros

Certificación Verificación de Vehicu... X

Puntuación

Minimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios Presenciales

☐ Servicios Comprometidos

Fechas

2025-10-01 2025-12-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas 2

Sucursales 1

Servicios 1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

96.63

Distribución por dimensiones

Elementos Tangibles

Dimensiones

Elementos Tangibles 99

Empatía 97.5

Fiabilidad/Seguridad 95

Capacidad de Respuesta 95

Descripción:

Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.

Rango de edad

Distribución

36-40 26-30

50% 50%

Índice de satisfacción

26-30 99.38

36-40 93.88

Rango de edad	Encuestas	Índice
36-40	1	93.88
26-30	1	99.38

< 1 > 7 / page

Descripción:

En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"

Sexo

Distribución

Hombre Mujer

50% 50%

Índice de satisfacción

Mujer 99.38

Hombre 93.88

Sexo	Encuestas	Índice
Hombre	1	93.88
Mujer	1	99.38

< 1 > 7 / page