

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS



Primer Trimestre 2026
(ENERO-MARZO)

TOTAL GENERAL

Filtros

+ 13 ...

Puntuación

Mínimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

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

Fechas

2026-01-01

2026-03-31

Sexos

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre



Encuestas completadas

472



Sucursales

3



Servicios

10

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

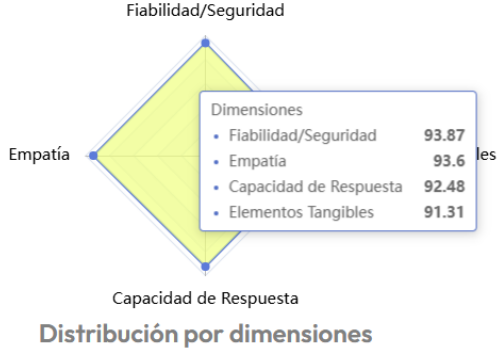
Servicios

Información general

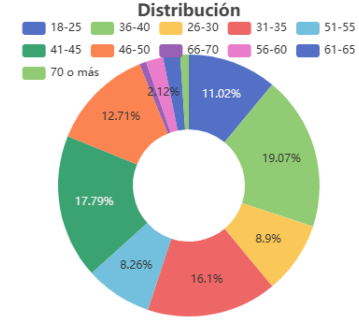


Índice general de satisfacción

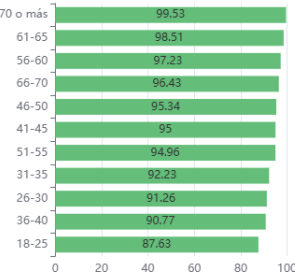
Descripción: Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.



Rango de edad



índice de satisfacción

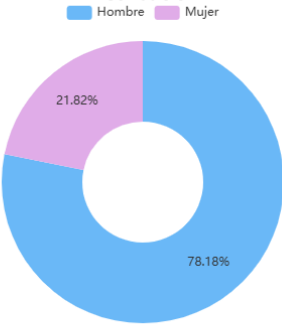


Rango de edad	Encuestas	índice
18-25	52	87.63
36-40	90	90.77
26-30	42	91.26
31-35	76	92.23
51-55	39	94.96
41-45	84	95
26-30	90.77	
36-40	87.63	
18-25		

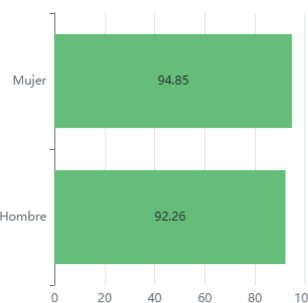
Descripción: En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"

Sexo

Distribución



índice de satisfacción



Sexo	Encuestas	índice
Hombre	369	92.26
Mujer	103	94.85

1 / 7 page



Primer Trimestre 2026

(ENERO-MARZO)

Servicio: Cambio de color de vehículo de motor

Filtros

Certificación Cambio Color de ... X

Puntuación

Minimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios

☐ Presenciales

☐ Servicios

☐ Comprometidos

Fechas

2026-01-01

2026-03-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas

5

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

95.93

Capacidad de Respuesta

Empatía

Elementos Tangibles

Distribución por dimensiones

Dimensiones

Capacidad de Respuesta

97.33

Empatía

97

Elementos Tangibles

96.4

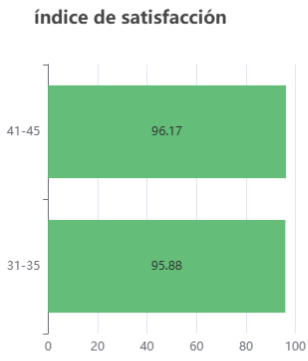
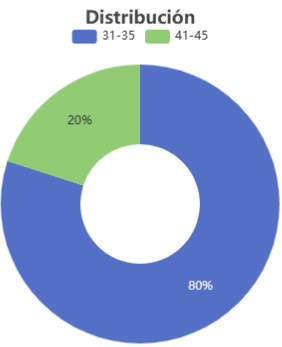
Fiabilidad/Seguridad

93

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

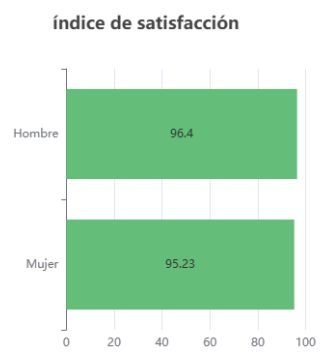
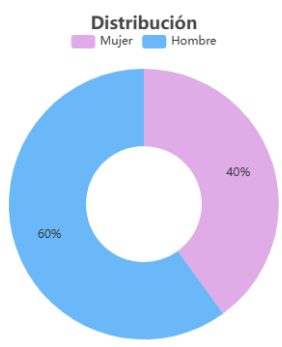


Rango de edad	Encuestas	Índice
31-35	4	95.88
41-45	1	96.17

< 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



Sexo	Encuestas	Índice
Mujer	2	95.23
Hombre	3	96.4

< 1 > 7 / page



Primer Trimestre 2026

(ENERO-MARZO)

Servicio: Pérdida documentos personales

Filtros

Certificación Pérdida Docume... x

Puntuación

Mínimo: 10

Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios Presenciales

☐ Servicios Comprometidos

Fechas

2026-01-01

2026-03-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas

146

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

99.42

Distribución por dimensiones

Capacidad de Respuesta

Fiabilidad/Seguridad

Empatía

Dimensiones

Capacidad de Respuesta

Fiabilidad/Seguridad

Empatía

Elementos Tangibles

99.57

99.52

99.42

99.18

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

46-50

41-45

61-65

26-30

36-40

56-60

31-35

18-25

51-55

66-70

70 o más

Índice de satisfacción

70 o más

66-70

51-55

18-25

31-35

56-60

36-40

26-30

61-65

41-45

46-50

Rango de edad

Encuestas

Índice

46-50

41-45

61-65

26-30

36-40

56-60

31-35

13

15

5

19

16

6

21

98.41

98.73

99.29

99.36

99.37

99.56

99.71

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

Hombre

Índice de satisfacción

Hombre

Mujer

Sexo

Encuestas

Índice

Mujer

Hombre

64

82

99.35

99.48

1

7 / page



Primer Trimestre 2026 (ENERO-MARZO)

Servicio: Pérdida licencia arma de fuego

Filtros

Certificación Pérdida Licencia ... x v

Puntuación

Minimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios Presenciales

☐ Servicios Comprometidos

Fechas

2026-01-01

2026-03-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas

13

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

98.56

Capacidad de Respuesta

Elementos Tangibles

Empatía

Distribución por dimensiones

Dimensiones

Capacidad de Respuesta

98.72

Elementos Tangibles

98.62

Empatía

98.46

Fiabilidad/Seguridad

98.46

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

41-45

51-55

66-70

70 o más

31-35

56-60

61-65

46-50

índice de satisfacción

46-50

100

61-65

100

56-60

100

31-35

100

70 o más

100

66-70

99.38

51-55

97.13

41-45

96.73

Rango de edad	Encuestas	índice
41-45	2	96.73
51-55	4	97.13
66-70	1	99.38
70 o más	1	100
31-35	2	100
56-60	1	100
61-65	1	100

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

98.56

Sexo	Encuestas	índice
Hombre	13	98.56

7 / page



Primer Trimestre 2026 (ENERO-MARZO)

Servicio: Pérdida de Matrícula de Vehículo de Motor

Filtros

Certificación Pérdida Matricul... x v

Puntuación

Minimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios Presenciales

☐ Servicios Comprometidos

Fechas

2026-01-01

2026-03-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas

9

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

96.15

Capacidad de Respuesta

Fiabilidad/Seguridad

Elementos Tangibles

Distribución por dimensiones

Dimensiones

Capacidad de Respuesta

97.04

Fiabilidad/Seguridad

96.67

Elementos Tangibles

96.44

Empatía

94.44

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

36-40

22.22%

33.33%

44.45%

Índice de satisfacción

36-40

96.28

41-45

96.13

31-35

95.92

Rango de edad	Encuestas	Índice
31-35	2	95.92
41-45	3	96.13
36-40	4	96.28

< 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"

Sexo

Distribución

Hombre

Mujer

88.89%

11.11%

Índice de satisfacción

Mujer

96.25

Hombre

96.14

Sexo	Encuestas	Índice
Hombre	8	96.14
Mujer	1	96.25

< 1 > 7 / page v



Primer Trimestre 2026 (ENERO-MARZO)

Servicio: Pérdida placa vehículo de motor

Filtros

Certificación Pérdida Placa Ve... x

Puntuación

Minimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios Presenciales

☐ Servicios Comprometidos

Fechas

2026-01-01

2026-03-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas

47

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

95.94

Distribución por dimensiones

Fiabilidad/Seguridad

Elementos Tangibles

Empatía

Dimensiones

Fiabilidad/Seguridad

96.53

Elementos Tangibles

96.43

Empatía

95.51

Capacidad de Respuesta

95.32

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

61-65

51-55

36-40

31-35

41-45

46-50

21.28%

14.89%

2.13%

38.3%

19.15%

índice de satisfacción

46-50

97.13

41-45

96.04

31-35

95.99

36-40

95.64

51-55

94.63

61-65

94.58

Rango de edad

Encuestas

índice

61-65

2

94.58

51-55

1

94.63

36-40

18

95.64

31-35

9

95.99

41-45

10

96.04

46-50

7

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

Mujer

89.36%

10.64%

índice de satisfacción

Mujer

96.48

Hombre

95.88

Sexo

Encuestas

índice

Hombre

42

95.88

Mujer

5

96.48

1

7 / page



Primer Trimestre 2026 (ENERO-MARZO)

Servicio: Rectificación de chasis vehículo de motor

Filtros

Certificación Rectificación de ...

Puntuación

Minimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios

☐ Presenciales

☐ Servicios

☐ Comprometidos

Fechas

2026-01-01

2026-03-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas

4

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

Información general

Índice general de satisfacción

95.58

Elementos Tangibles

Capacidad de Respuesta

Empatía

Fiabilidad/Seguridad

Dimensiones

Elementos Tangibles

96.5

Capacidad de Respuesta

95.83

Empatía

95

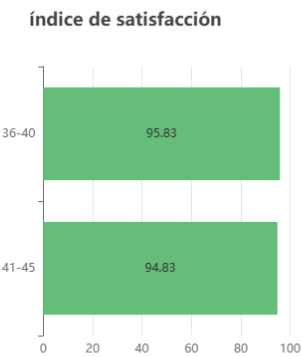
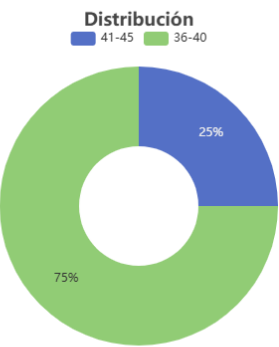
Fiabilidad/Seguridad

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.

Rango de edad

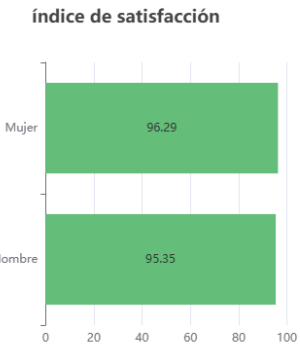
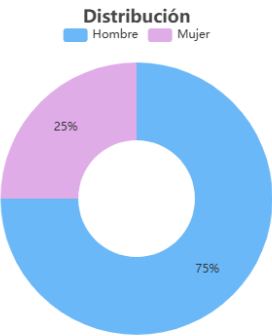


Rango de edad	Encuestas	Índice
41-45	1	94.83
36-40	3	95.83

< 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



Sexo	Encuestas	Índice
Hombre	3	95.35
Mujer	1	96.29

< 1 > 7 / page



Primer Trimestre 2026 (ENERO-MARZO)

Servicio: Traspaso vehículo de motor

Filtros

Certificación Traspaso de Vehí... x

Puntuación

Mínimo: 10 Máximo: 100

Cuestionarios

- ☐ Servicios Presenciales
- ☐ Servicios Comprometidos

Fechas

2026-01-01 2026-03-31

Sexos

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre

Encuestas completadas

76

Sucursales

1

Servicios

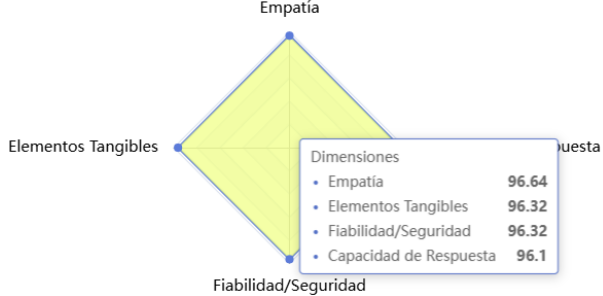
1

Datos generales Cuestionarios Sucursales Servicios

Información general



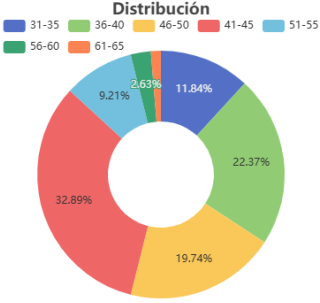
Índice general de satisfacción



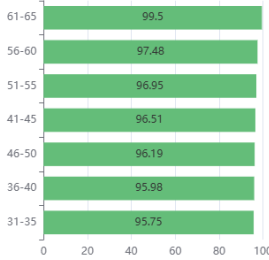
Distribución por dimensiones

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



Índice de satisfacción

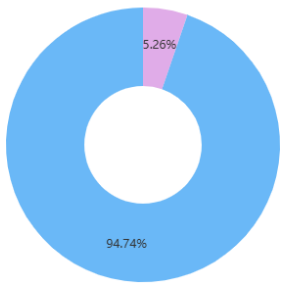


Rango de edad	Encuestas	Índice
31-35	9	95.75
36-40	17	95.98
46-50	15	96.19
41-45	25	96.51
51-55	7	96.95
56-60	2	97.48
61-65	1	99.5

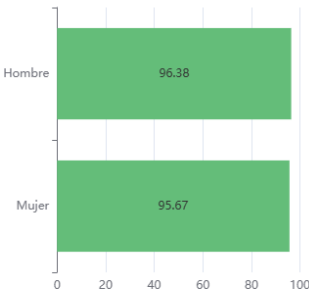
Descripción: En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"

Sexo

Distribución



Índice de satisfacción



Sexo	Encuestas	Índice
Mujer	4	95.67
Hombre	72	96.38



Primer Trimestre 2026 (ENERO-MARZO)

Servicio: Verificación vehículo de motor

Filtros

Certificación Verificación de V... × | ▾

Puntuación

Mínimo: 10

Máximo: 100

Cuestionarios

☐ Servicios

☐ Presenciales

☐ Servicios

☐ Comprometidos

Fechas

2026-01-01

2026-03-31

Sexos

☐ Mujer

☐ Hombre

Encuestas completadas

4

Sucursales

1

Servicios

1

Datos generales

Cuestionarios

Sucursales

Servicios

▼ Información general

96.14

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.

Empatía

Capacidad de Respuesta

Fiabilidad/Seguridad

Elementos Tangibles

Distribución por dimensiones

Dimensiones

• Empatía

• Capacidad de Respuesta

• Elementos Tangibles

• Fiabilidad/Seguridad

96.88

96.67

96

95

▼ Rango de edad

Distribución

51-55

36-40

41-45

25%

25%

50%

índice de satisfacción

41-45

36-40

51-55

97.48

95.67

93.92

Rango de edad	Encuestas	índice
51-55	1	93.92
36-40	1	95.67
41-45	2	97.48

< 1 >

7 / page

▼ Sexo

Distribución

Mujer

Hombre

25%

75%

índice de satisfacción

Hombre

Mujer

96.29

95.67

Sexo	Encuestas	índice
Mujer	1	95.67
Hombre	3	96.29

< 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"