

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

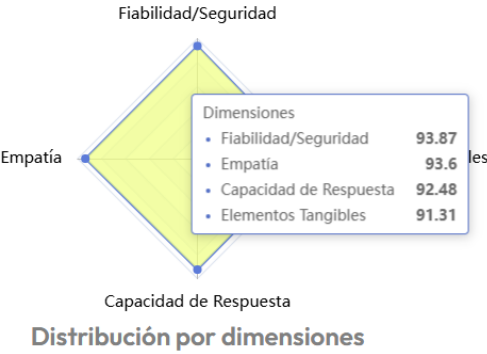
10

Datos generales Cuestionarios Sucursales Servicios

Información general

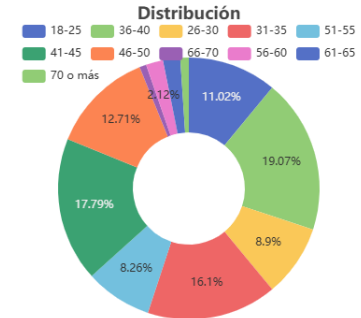


Índice general de satisfacción

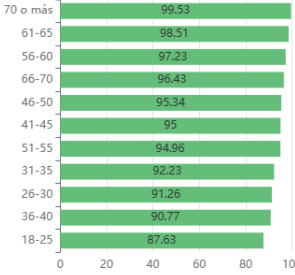


Descripción: Las diferentes preguntas en cada cuestionario se agrupan en dimensiones y el promedio entre estas dimensiones es lo que da como resultado el índice general de satisfacción. Los datos posteriores a este son calculados basados en el índice de satisfacción individual de cada encuesta.

Rango de edad



Índice de satisfacción

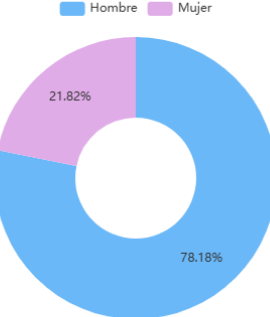


Rango de edad	Encuestas	Índice
18-25	52	87.63
26-30	90	90.77
31-35	42	91.26
36-40	76	92.23
41-45	39	94.96
46-50	84	95
51-55	60	95.34

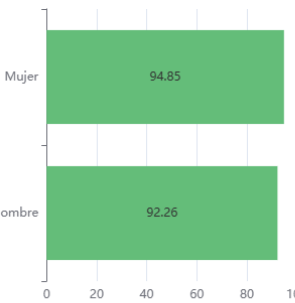
Descripción: En este bloque de datos se agrupa la información por rango de edad, pero solo tiene en cuenta las encuestas en donde se realiza esta pregunta ya que en algunos cuestionarios no se realiza, como por ejemplo "Usuarios Institucionales"

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

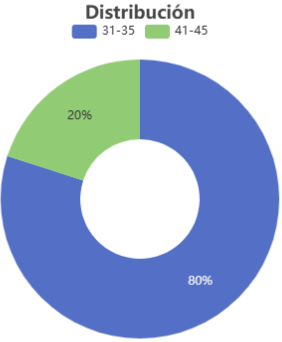
Fiabilidad/Seguridad

93

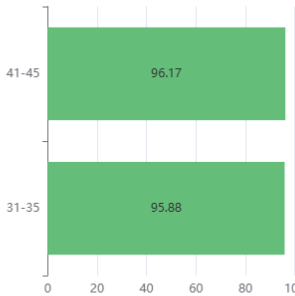
Descripción:

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



Índice de satisfacción

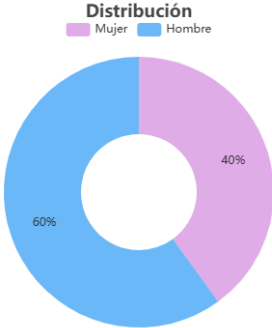


Rango de edad	Encuestas	Índice
31-35	4	95.88
41-45	1	96.17

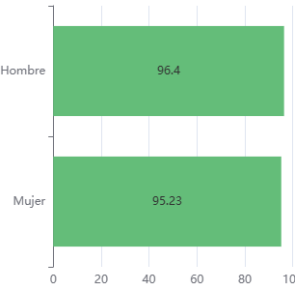
< 1 > 7 / page

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



Índice de satisfacción



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

Capacidad de Respuesta

Fiabilidad/Seguridad

Empatía

Distribución por dimensiones

Dimensiones

Capacidad de Respuesta

99.57

Fiabilidad/Seguridad

99.52

Empatía

99.42

Elementos Tangibles

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	13	98.41
41-45	15	98.73
61-65	5	99.29
26-30	19	99.36
36-40	16	99.37
56-60	6	99.56
31-35	21	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	64	99.35
Hombre	82	99.48

Descripción:

En este bloque de datos se agrupa la información por sexo, 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"



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

Distribución por dimensiones

Capacidad de Respuesta

Elementos Tangibles

Empatía

Dimensiones

Capacidad de Respuesta

Elementos Tangibles

Empatía

Fiabilidad/Seguridad

98.72

98.62

98.46

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

61-65

56-60

31-35

70 o más

66-70

51-55

41-45

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

< 1 > 7 / page v



Primer Trimestre 2026 (ENERO-MARZO)

Servicio: Pérdida de Matrícula de Vehículo de Motor

Filtros

Certificación Pérdida Matricul... x v

Puntuación

Mínimo: 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

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.

Distribución por dimensiones

Dimensiones

- Capacidad de Respuesta 97.04
- Fiabilidad/Seguridad 96.67
- Elementos Tangibles 96.44
- Empatía 94.44

Rango de edad

Distribución

Índice de satisfacción

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

< 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

Índice de satisfacción

Sexo	Encuestas	Índice
Hombre	8	96.14
Mujer	1	96.25

< 1 > 7 / page

Descripción:



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

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

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

índice de satisfacción

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

Sexo	Encuestas	índice
Hombre	42	95.88
Mujer	5	96.48

índice de satisfacción



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

Distribución

41-45

36-40

25%

75%

Índice de satisfacción

36-40

95.83

41-45

94.83

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

< 1 > 7 / page

Sexo

Distribución

Hombre

Mujer

75%

25%

Índice de satisfacción

Mujer

96.29

Hombre

95.35

Sexo	Encuestas	Índice
Hombre	3	95.35
Mujer	1	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"



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

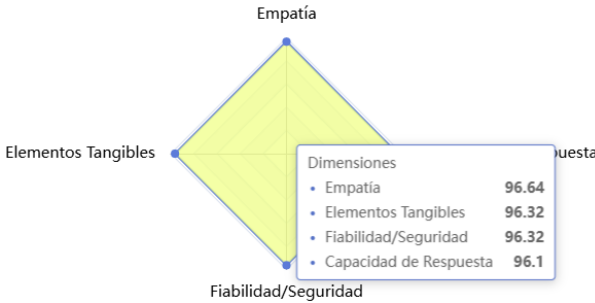
1

Datos generales Cuestionarios Sucursales Servicios

Información general



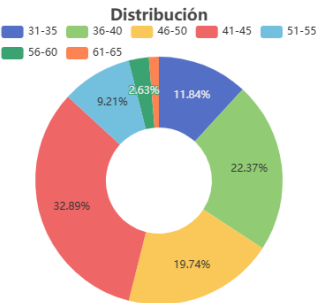
Índice general de satisfacción



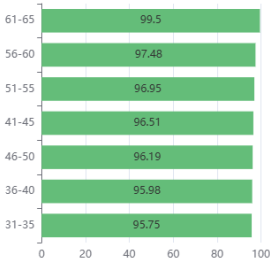
Distribución por dimensiones

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

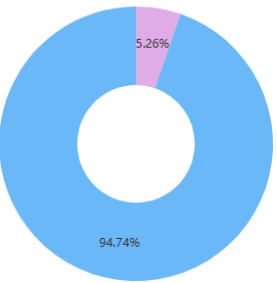
< 1 > 7 / page

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"

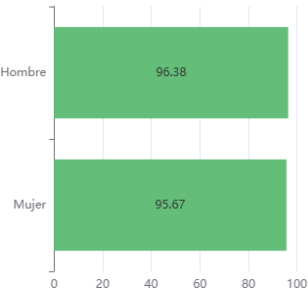
Sexo

Distribución

Mujer Hombre



Índice de satisfacción



Sexo	Encuestas	Índice
Mujer	4	95.67
Hombre	72	96.38

< 1 > 7 / page



Primer Trimestre 2026 (ENERO-MARZO)

Servicio: Verificación vehículo de motor

Filtros

Certificación Verificación de V... x | 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

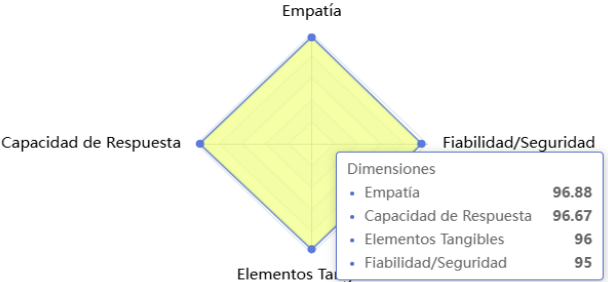
Datos generales Cuestionarios Sucursales Servicios

Información general



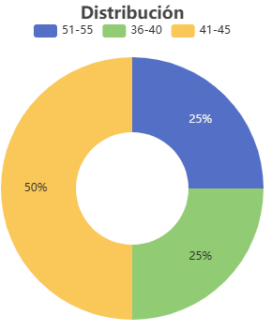
Índice general de satisfacción

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.

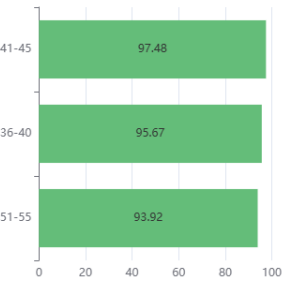


Distribución por dimensiones

Rango de edad



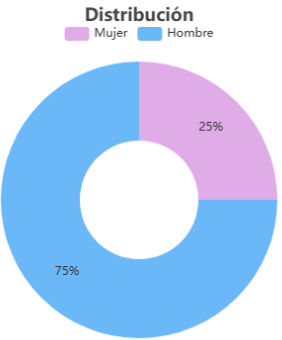
índice de satisfacción



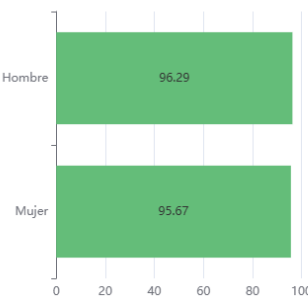
Rango de edad	Encuestas	índice
51-55	1	93.92
36-40	1	95.67
41-45	2	97.48

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



índice de satisfacción



Sexo	Encuestas	índice
Mujer	1	95.67
Hombre	3	96.29