

# **Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Policía Nacional Dominicana 2023**



Junio 2023



# ÍNDICE

**INTRODUCCIÓN**

**3**

**FICHA TÉCNICA**

**4**

**METODOLOGÍA**

**5**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES**

**8**

**PLAN DE ACCIÓN**

**20**



# Introducción

La Policía Nacional tiene por misión: Salvaguardar la seguridad ciudadana; Prevenir y controlar los delitos; Perseguir e investigar las infracciones penales, bajo la dirección legal de la autoridad competente; Mantener el orden público para proteger el libre ejercicio de los derechos de las personas y la convivencia pacífica de conformidad con la Constitución y las leyes. (Art. 255, Constitución de la República Dominicana).

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo abril-junio 2023.



# FICHA TÉCNICA

**Población** Promedio mensual de solicitudes de servicio.  
- Presenciales: 14,129

**Ámbito** Las encuestas serán aplicadas en los centros de servicios ubicados en el Distrito Nacional.

La muestra está definida con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%.

Se procedió a calcular la muestra correspondiente a la Institución.

**Muestra** Servicios Presenciales: 384

- **Servicios:**

Certificación Cambio Color de Vehículo= 12

Certificación Corrección Chasis Matrícula= 10

Certificación Pérdida Matrícula = 31

Certificación Pérdida de Placa= 13

Certificación Traspaso Vehículo de Motor= 318

Transformación  
**Policial**

**Método a utilizar** Presencial, telefónica o vía correo electrónico.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeYCWtOhh6tEDi0Xow0gieCH9fL10HQYYoaef9RcWSNrNxQ4g/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

**Fecha levantamiento** Este periodo corresponde a la fecha de aplicación de la encuesta. 5 de abril al 20 de Junio 2023.

**Responsables** Responsable del proceso: Coronel Inocencio Segura Alcántara, P.N., Director de Planificación y Desarrollo

Responsable del levantamiento y análisis: Cap. Jahaira Muñoz De Los Santos, P.N., Enc. De Calidad



## METODOLOGÍA

---

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos en la modalidad presencial.



# DIMENSIONES

## Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

## Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

## Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

## Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

## Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos



Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



Transformación  
**Policial**





# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

**De los Servicios encuestados.....**

*En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.*

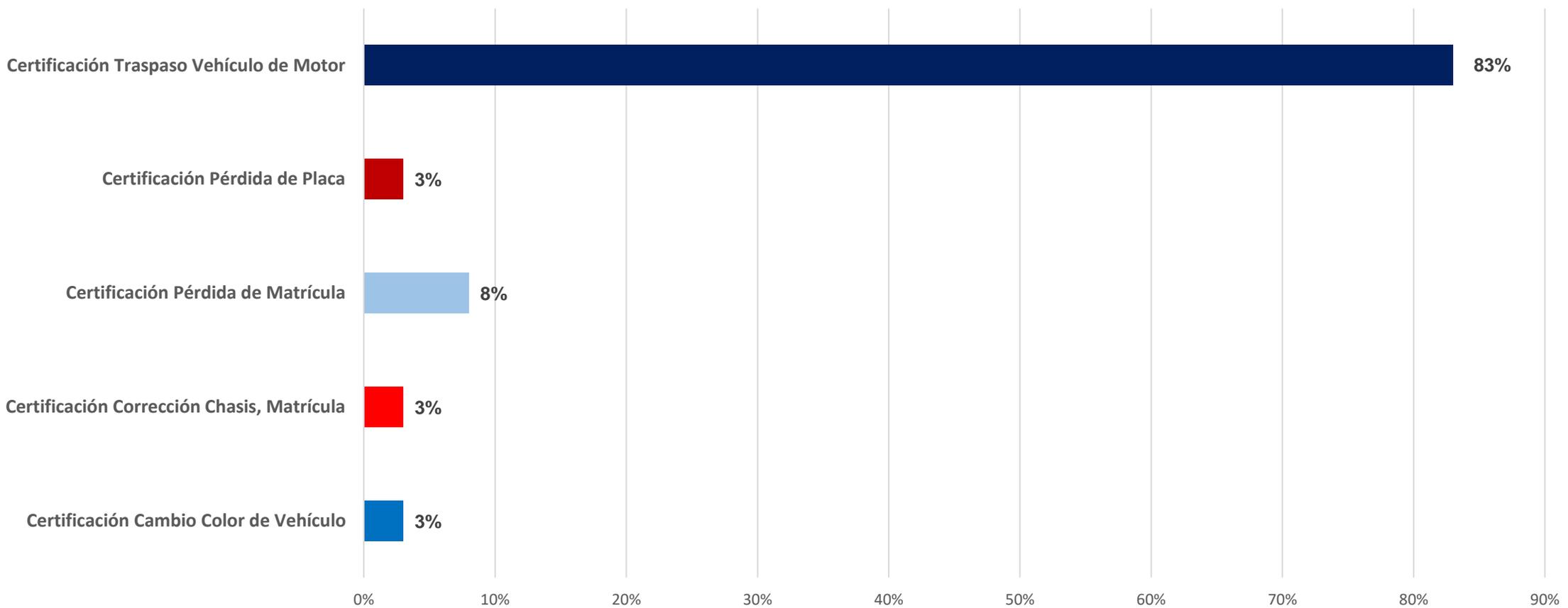
*¿Cómo valora usted ...*

Transformación  
**Policial**





## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

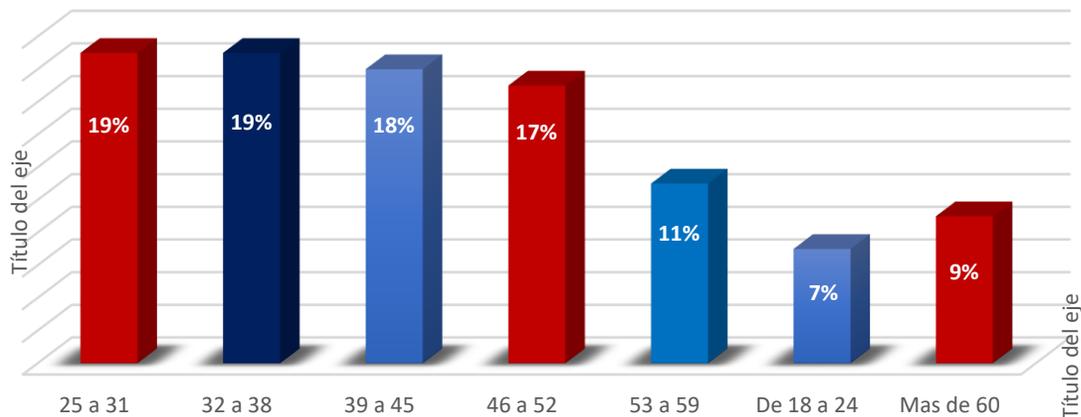


Porcentaje de respuesta

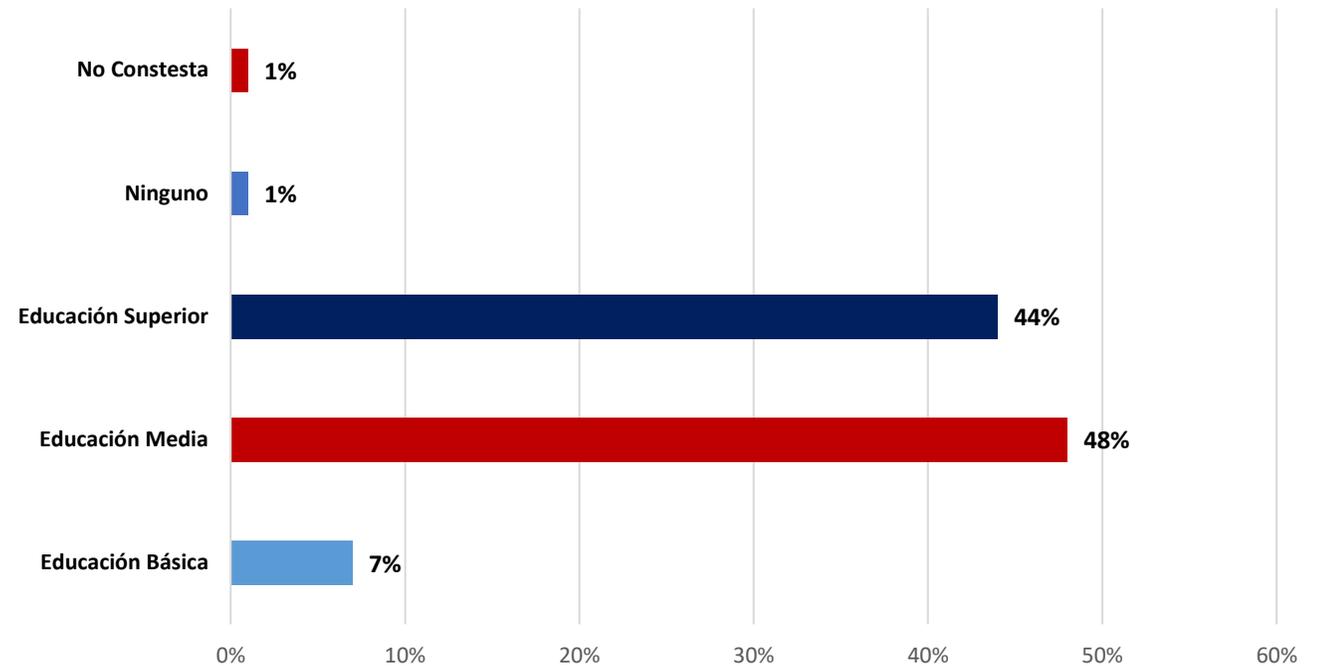


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Último grado de estudio alcanzado

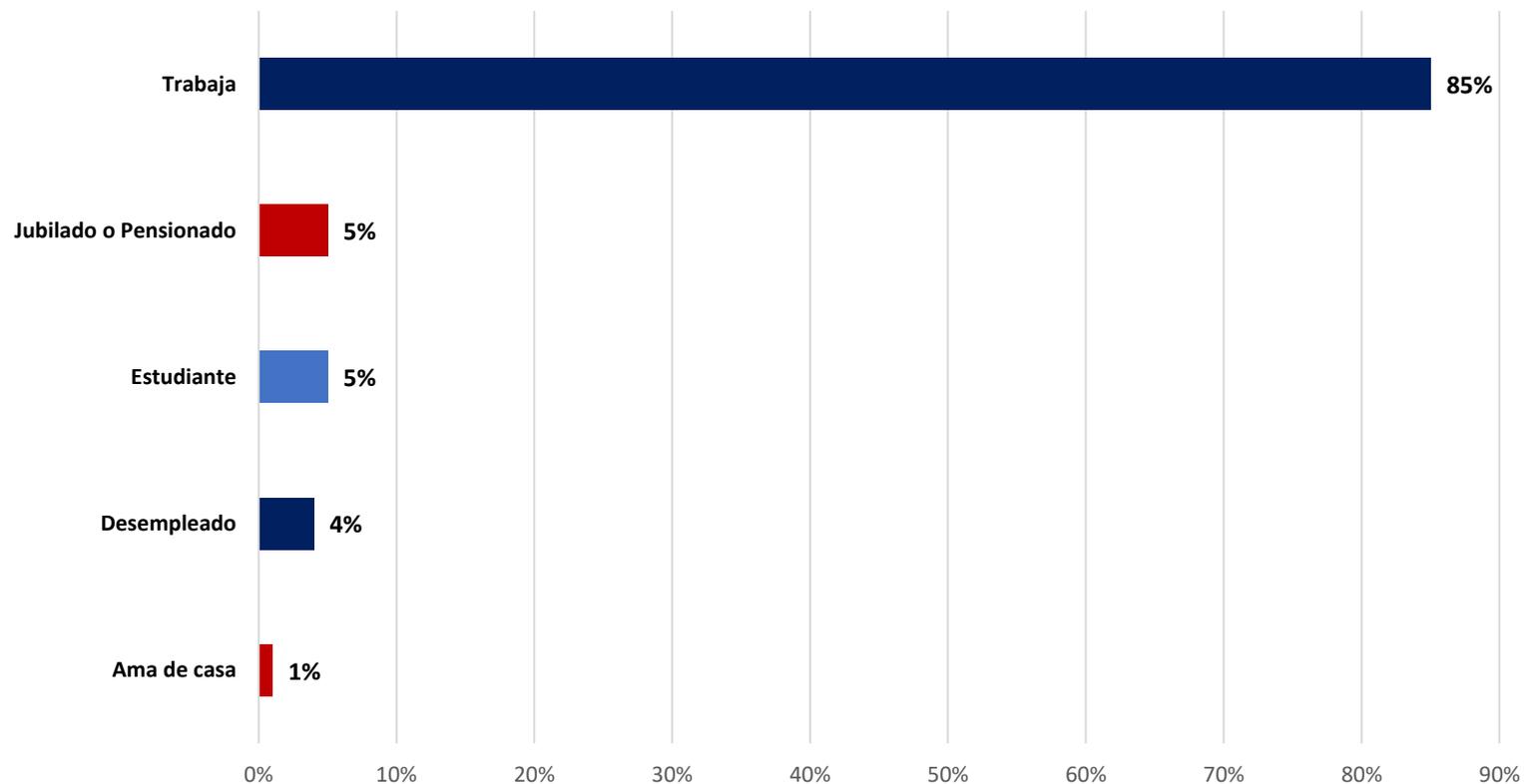
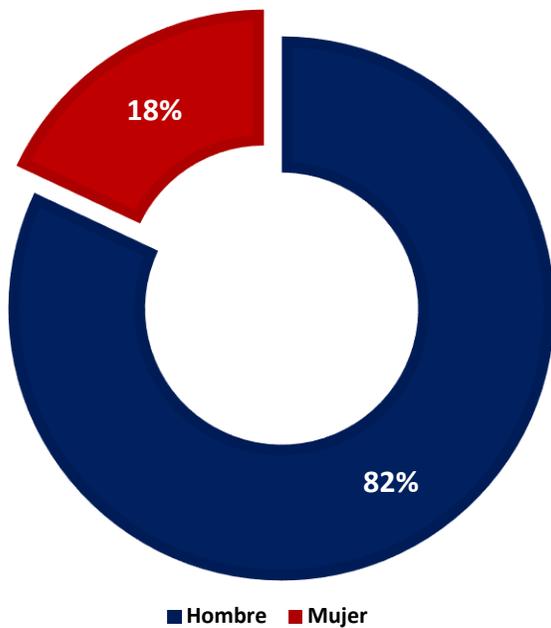




# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

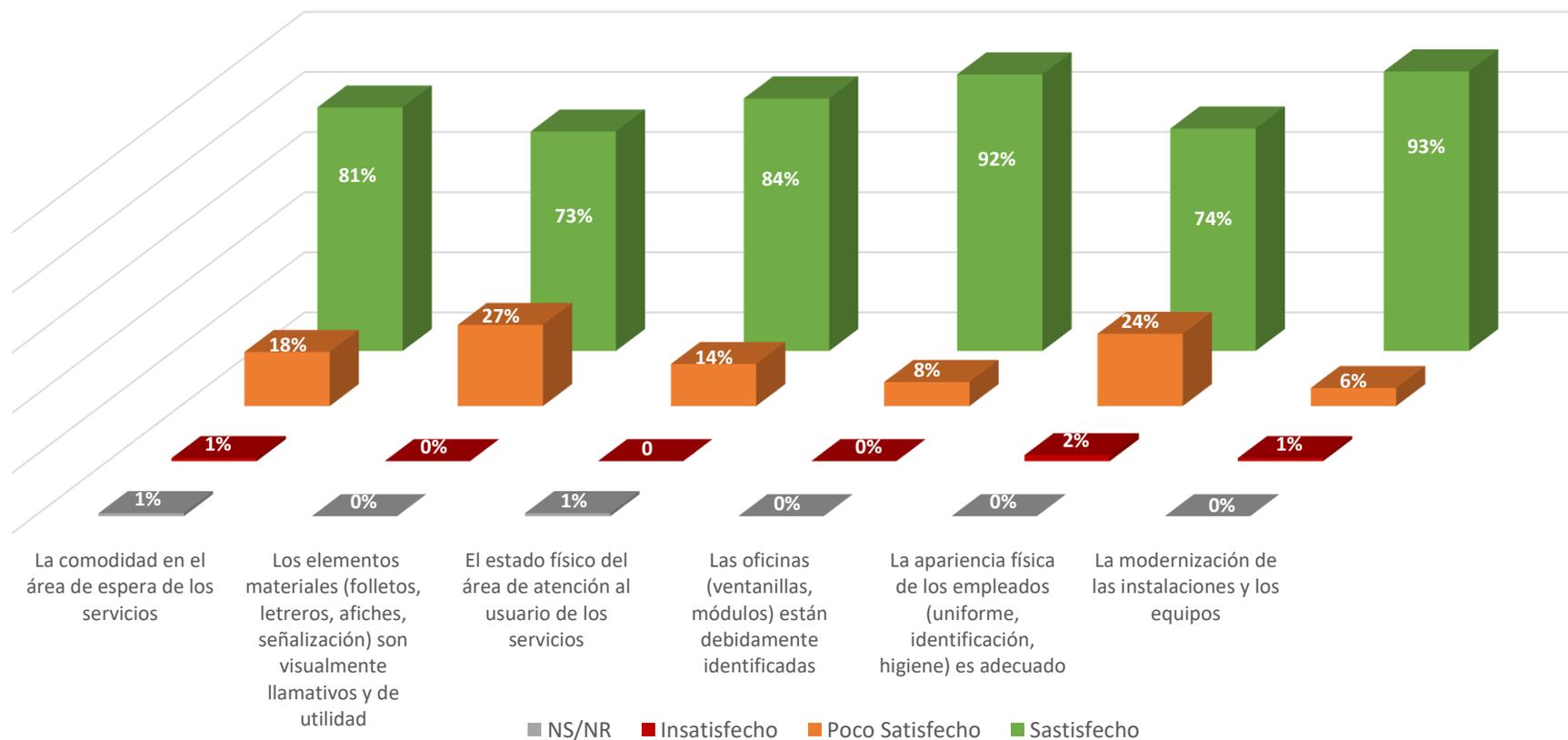
¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

## SEXO





## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



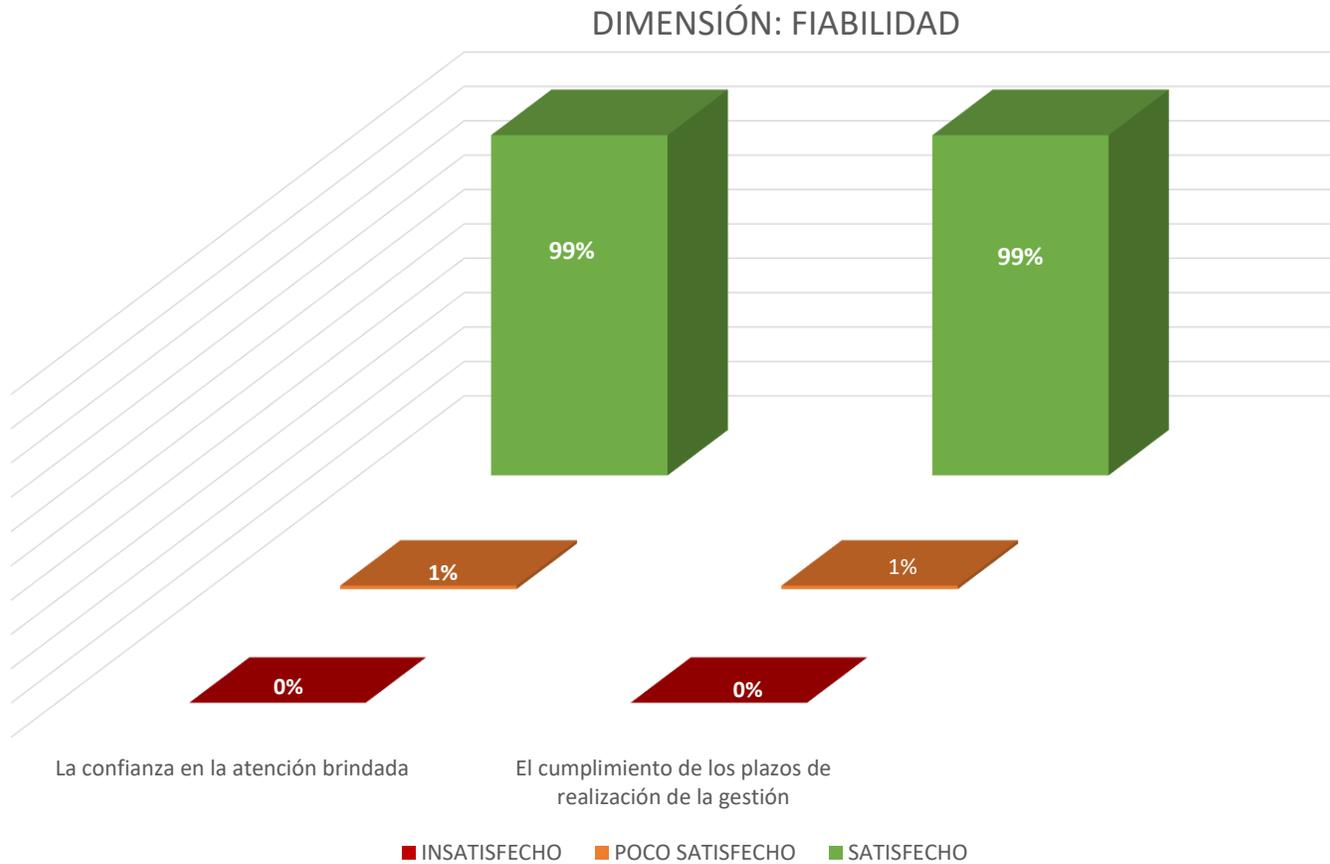
Promedio de satisfacción de la dimensión

83%

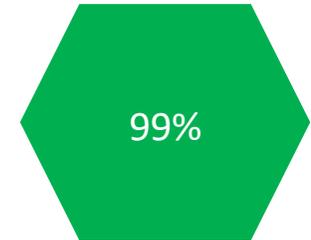




# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

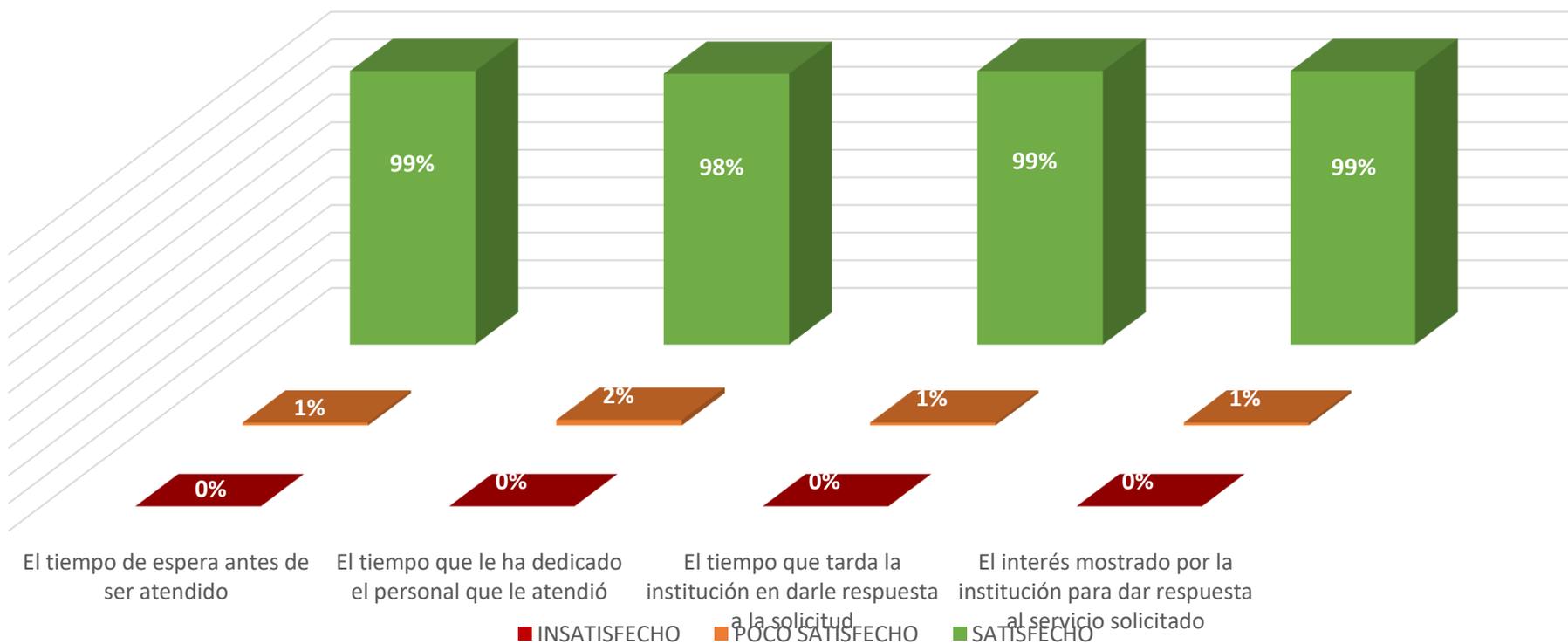


Promedio de satisfacción de la dimensión





# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE REPUESTA

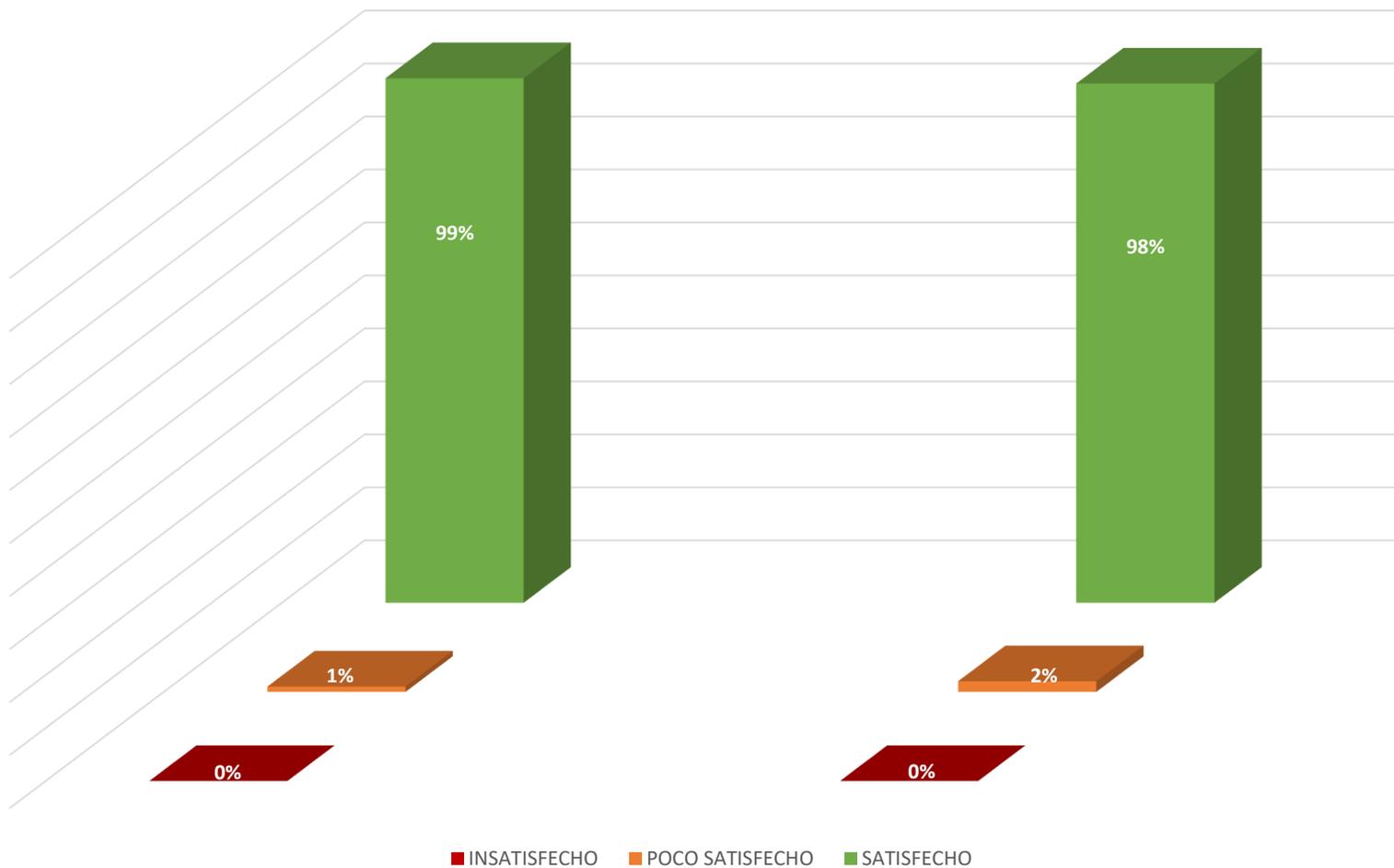


Promedio de satisfacción de la dimensión

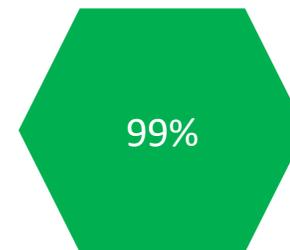




# DIMENSIÓN: SEGURIDAD

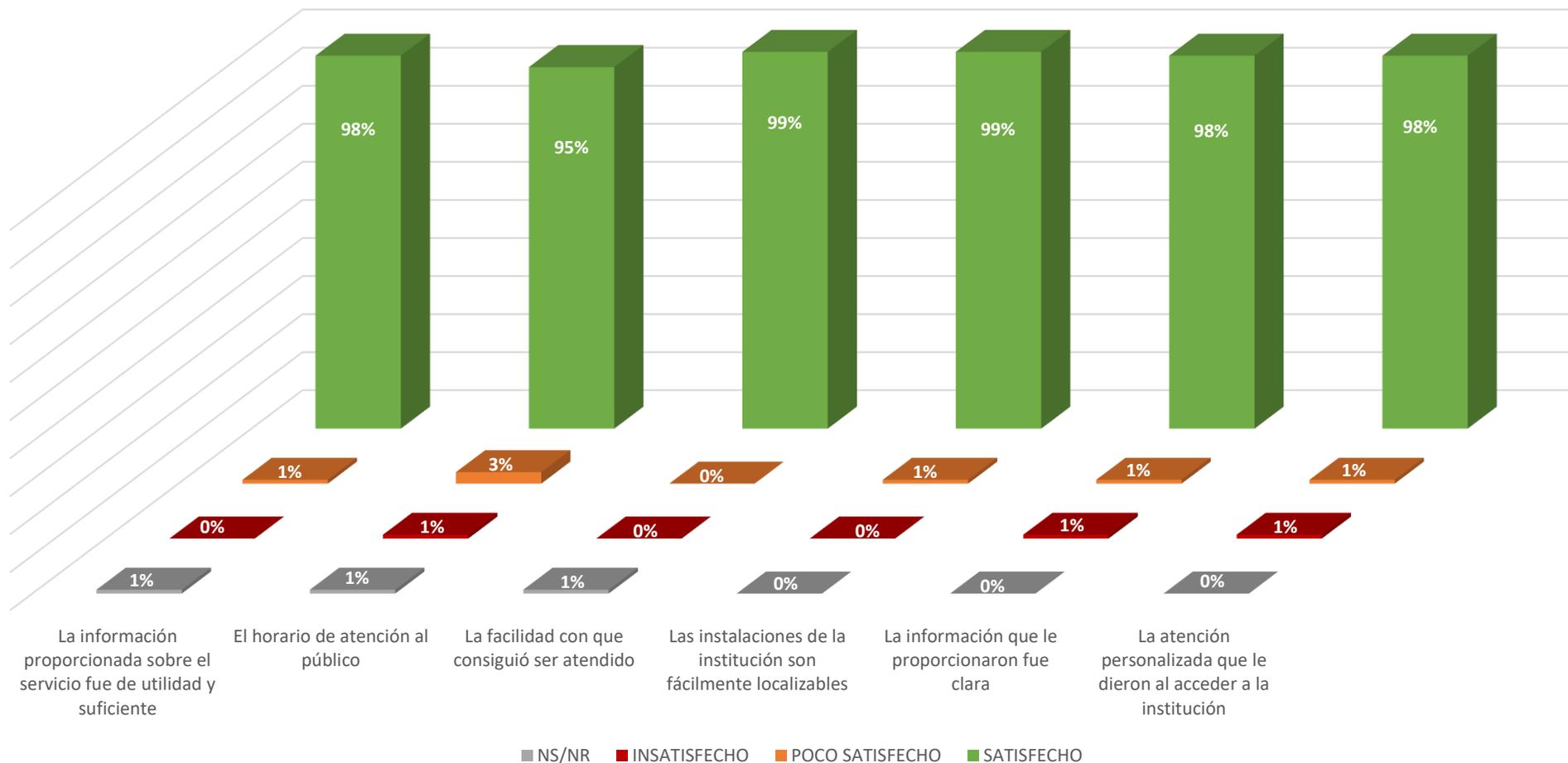


Promedio de satisfacción de la dimensión

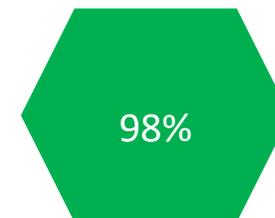




# DIMENSIÓN: EMPATIA



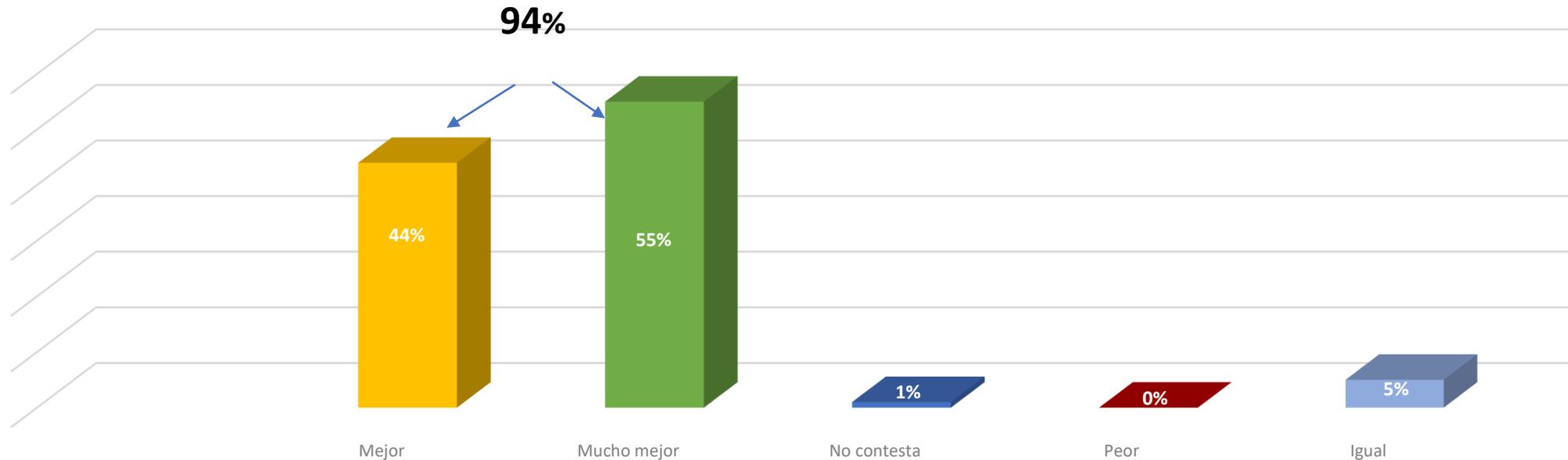
Promedio de satisfacción de la dimensión





# SERVICIO ESPERADO

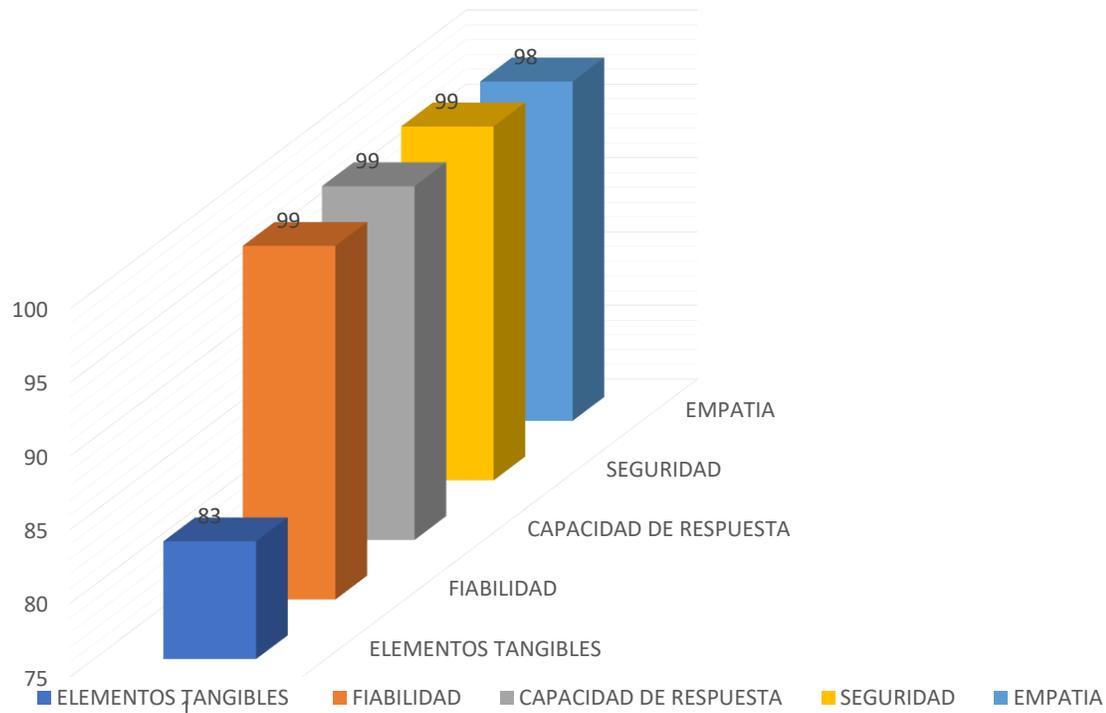
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



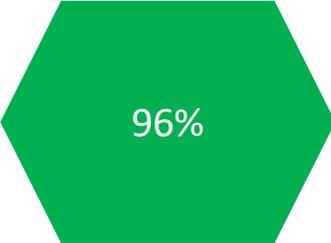
El 94% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción





# Policía Nacional Dominicana

**ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN GENERAL**

96

Transformación  
**Policial**



# **Plan de Acción para mejorar los Servicios en la Policía Nacional Dominicana**

Transformación  
**Policial**



# PLAN DE ACCIÓN POLICÍA NACIONAL 2023



<i>Modalidad de prestación del servicio</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Oportunidad de mejora</i>	<i>Acción de mejora</i>	<i>Fecha inicio</i>	<i>Fecha fin</i>	<i>Área responsable</i>
<i>Servicios presenciales (a ciudadanos)</i>	<i>Elementos Tangibles</i>	<i>Adecuar el área de espera</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocar abanicos en la sala de espera</li> <li>- Mantener agua en el bebedero</li> </ul>	<i>Julio 1 2023</i>	<i>05 de Diciembre 2023</i>	<i>Departamento de Ingeniería</i>
<i>Servicios presenciales (a ciudadanos)</i>	<i>Elementos Tangibles</i>	<i>Mas señalizaciones</i>	<i>Fortalecer el diseño y colocación de señalización en el área de Plan Piloto.</i>	<i>1 Agosto 2023</i>	<i>30 Octubre 2023</i>	<i>Departamento de Ingeniería</i>
<i>Servicios presenciales (a ciudadanos)</i>	<i>Elementos Tangibles</i>	<i>Uniformidad en la vestimenta de los colaboradores</i>	<i>Entrega de uniforme a todo el personal</i>	<i>1 Agosto 2023</i>	<i>05 Diciembre 2023</i>	<i>Dirección Administrativa y Financiera</i>



# Transformación **Policial**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA