



DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL

Ficha Técnica

Universo/Población Sumatoria de las solicitudes de servicios completadas durante cada mes

Presenciales 20,070

Ámbito/ Cobertura geográfica

Donde serán aplicadas las encuestas:

- Palacio de la Policía Nacional (Sede Central).
- Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT Sede Central)
- Departamento de Investigación de Vehículos Robados.
- Departamento de Investigación de Siniestros y Explosivos.
- Departamento de Recepción de Denuncias y Atención al Ciudadano.

Tamaño de la muestra

Las muestras se calcularán con un nivel de confianza mínimo de 95 % y un margen de error máximo de 5 %, para garantizar que el resultado sea estadísticamente representativo de la población.

Ficha técnica resumen

Servicios	Total anual	
Certificación corrección de Chasis en la Matrícula de vehículos de motor	Solicitudes	146
	Muestra	131
	70%	89
Certificación para cambio de color de vehículo de Motor	Solicitudes	3847
	Muestra	2078
	70%	1455
Certificación perdida de placa de vehículos de motor	Solicitudes	4000
	Muestra	2108
	70%	1477
Certificación perdida de Matrícula de Vehículo de Motor	Solicitudes	8368
	Muestra	2905
	70%	2032
Certificación de Traspaso de vehículo de Motor	Solicitudes	37320
	Muestra	4092
	70%	2866
Certificación de Verificación de vehículo de Motor	Solicitudes	19573
	Muestra	3620
	70%	2533
Certificación de Cruce de Fronteras	Solicitudes	14
	Muestra	7
	70%	5



DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL

Certificación Pérdida de Licencia de Arma de Fuego	Solicitudes	460
	Muestra	408
	70%	285
Acta de Denuncia de Accidente de Tránsito Certificada	Solicitudes	7343
	Muestra	2825
	70%	1979
Certificación de Pérdida de Documento personales	Solicitudes	2927
	Muestra	1872
	70%	1292
Certificación de Siniestro	Solicitudes	41
	Muestra	24
	70%	16
Método de recolección	Según resolución 046-2026, se instruye el uso de la plataforma del portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos como medio oficial para la aplicación de las encuestas de satisfacción de usuarios.	
Fecha de recolección:	Permanente (días laborables del 01 al 30 de cada mes), en función de la periodicidad con que cada institución ofrece sus servicios	
Responsables	Director Central de Planificación y Desarrollo, P.N. Departamento Gestión de la Calidad, P.N. Dirección Central de Planificación y Desarrollo, P.N. Departamento de Planificación y Desarrollo adjunto a la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT).	

Nota: No poseemos servicios virtuales ni destinados a otras instituciones.