

Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios

Dirección General de la Policía Nacional

Julio 2026



POLICÍA NACIONAL
República Dominicana • Ley y Orden

Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	4
Método	6
Fecha de Levantamiento	6
Información General	7
Metodología Aplicada	7
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	7
Descripción y Análisis de Resultados	8
Índice de Satisfacción General	8
Índice de Satisfacción por Encuesta	9
Satisfacción de Servicios Comprometidos	11
Satisfacción de Servicios Presenciales	15
Datos de Clasificación	19
Plan de Acción	25

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 15 agosto 2025 al 15 de julio 2026.

Ficha Técnica

Dirección General de la Policía Nacional

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por la institución, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	11	93.86
Servicios Comprometidos	1539	93.56

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
DGDLPN - Oficina Policial de Atención Ciudadana, (OPAC). Sede Palacio P.N.	760	96.91
DGDLPN - Departamento Investigación de Vehículos Robados, P.N.-Santiago	435	95.98
DGDLPN - Departamento de Investigación de Siniestros y Explosivos, P.N.	15	89.9
DGDLPN - Sede central (DIGESETT)	340	83.2

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios Comprometidos

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Certificación Verificación de Vehículo de Motor	38	99.21
Certificación Pérdida Licencia Arma de Fuego	29	97.87
Certificación Pérdida Documentos Personales	673	97.62
Certificación Pérdida Matrícula Vehículo de Motor	27	96.71
Certificación Rectificación de Chasis de Vehículo de Motor	22	96.61
Certificación Traspaso de Vehículo de Motor	185	96.18
Certificación Pérdida Placa Vehículo de Motor	115	95.89
Certificación Cambio Color de Vehículo Motor	18	95.45
Certificación de Siniestro	14	90.69
Denuncia de Accidente de Transito	418	84.12

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Denuncia de robo en general	8	94.94

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2025 hasta el 15 de julio del 2026

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

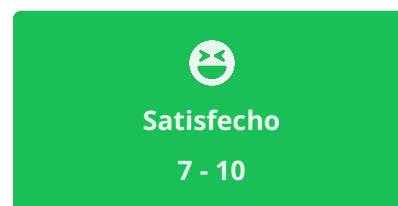
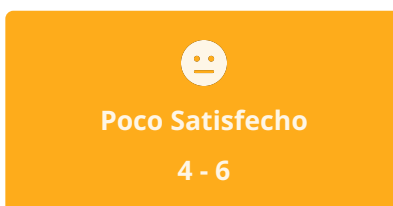
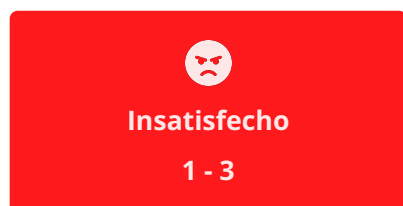
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

- 1 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).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



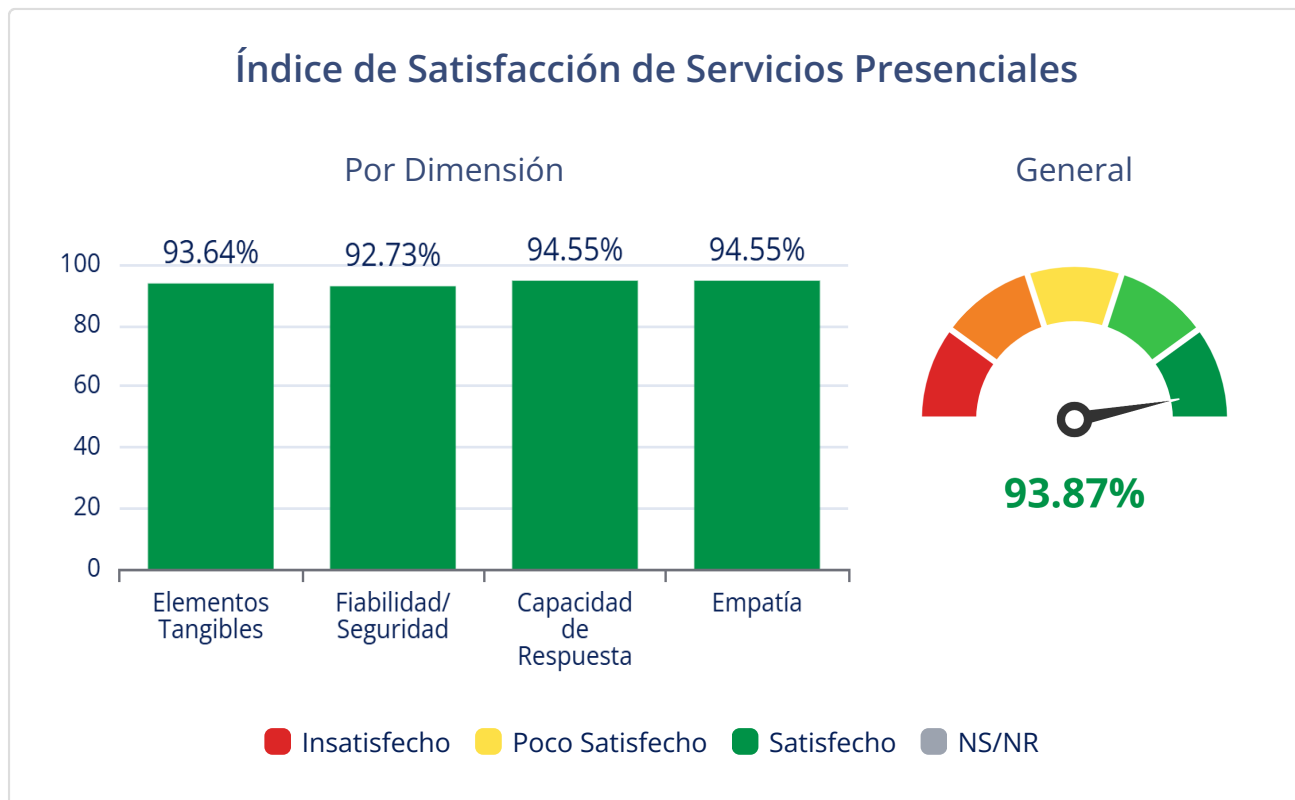
93.57%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

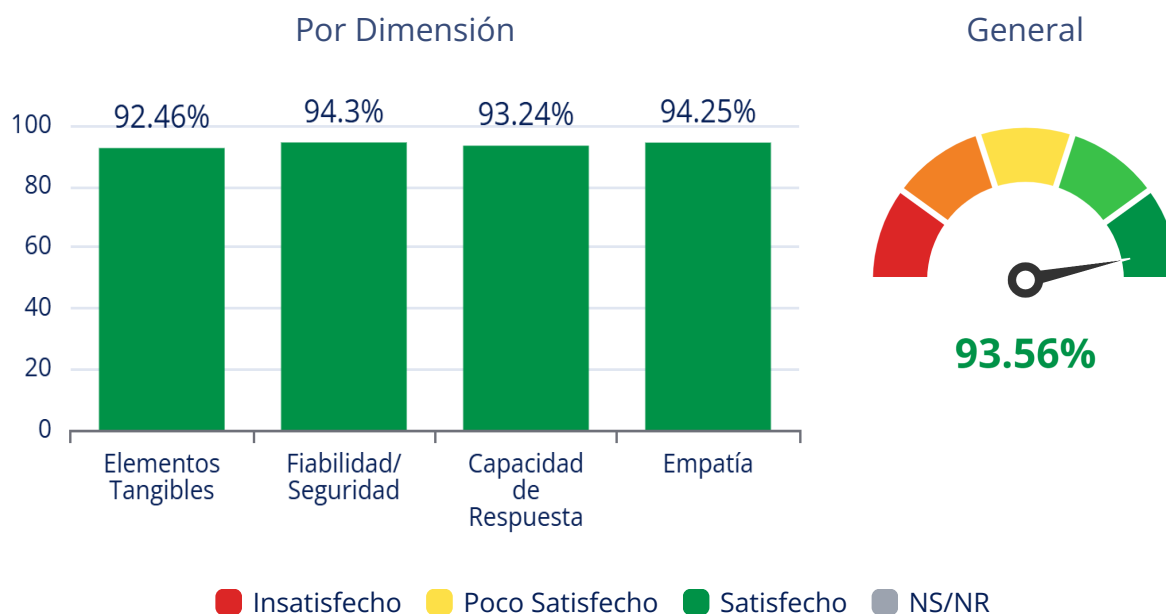
Servicios Presenciales



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Servicios Comprometidos

Índice de Satisfacción de Servicios Comprometidos



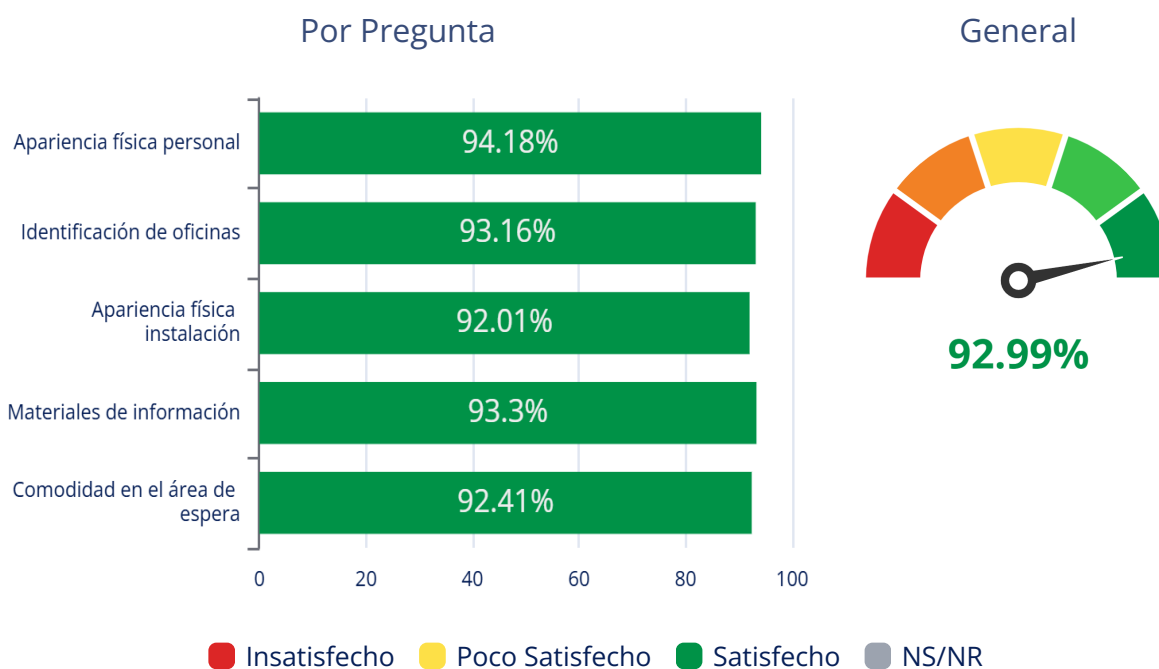
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS COMPROMETIDOS

Por Dimensión

Elementos Tangibles

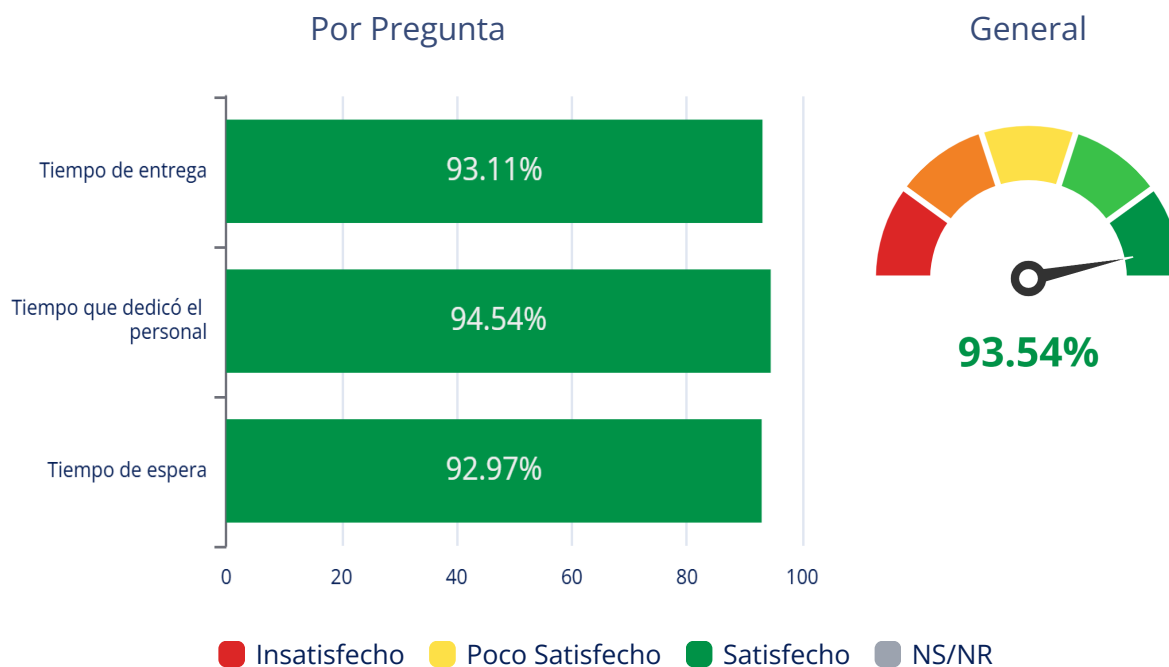
Índice de Satisfacción de Elementos Tangibles



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

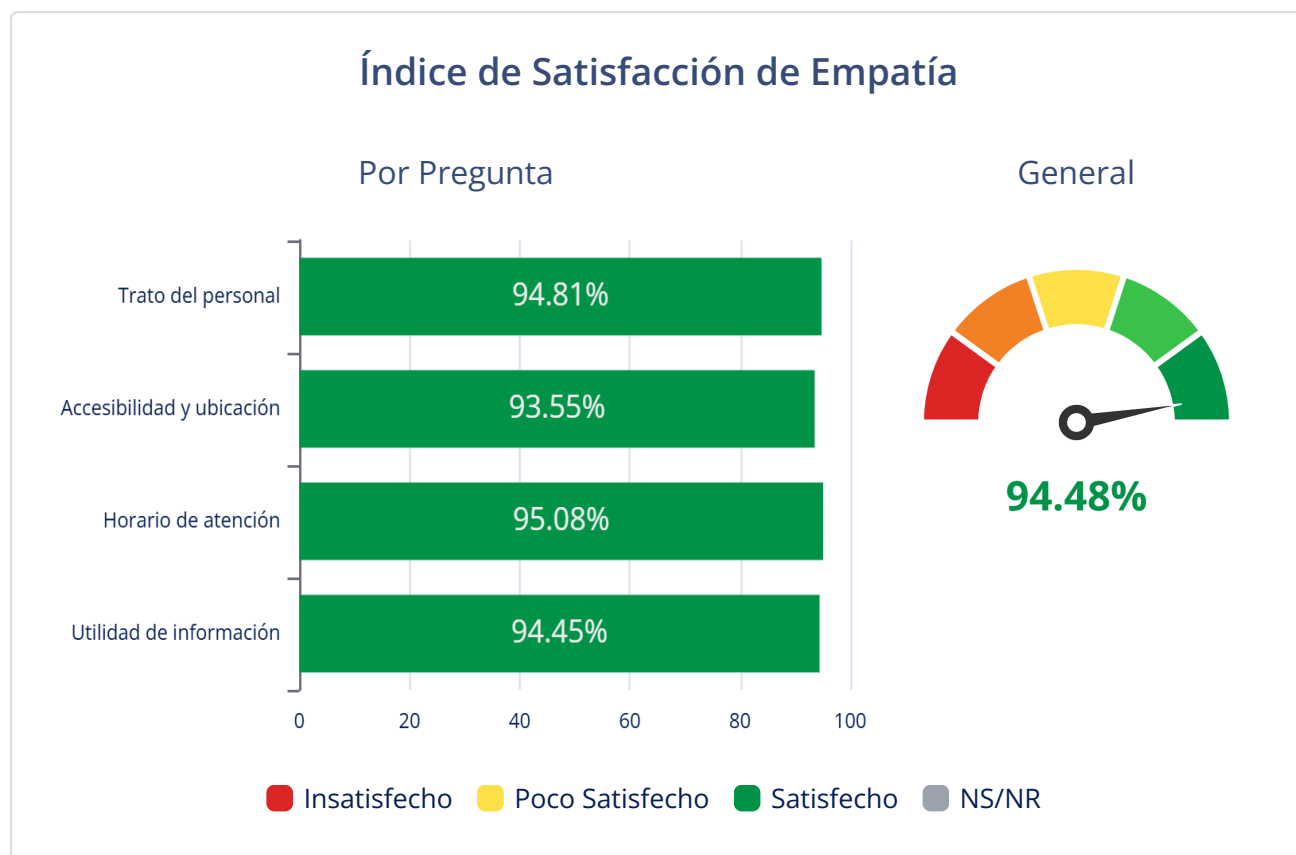
Capacidad de Respuesta

Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

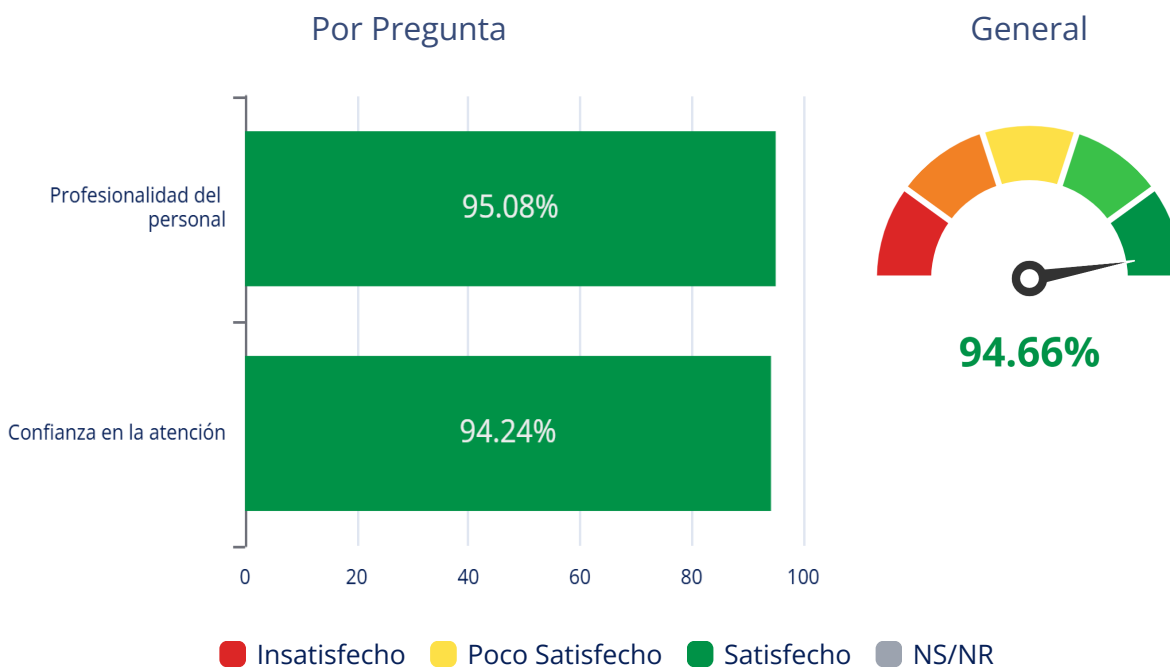
Empatía



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad

Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad



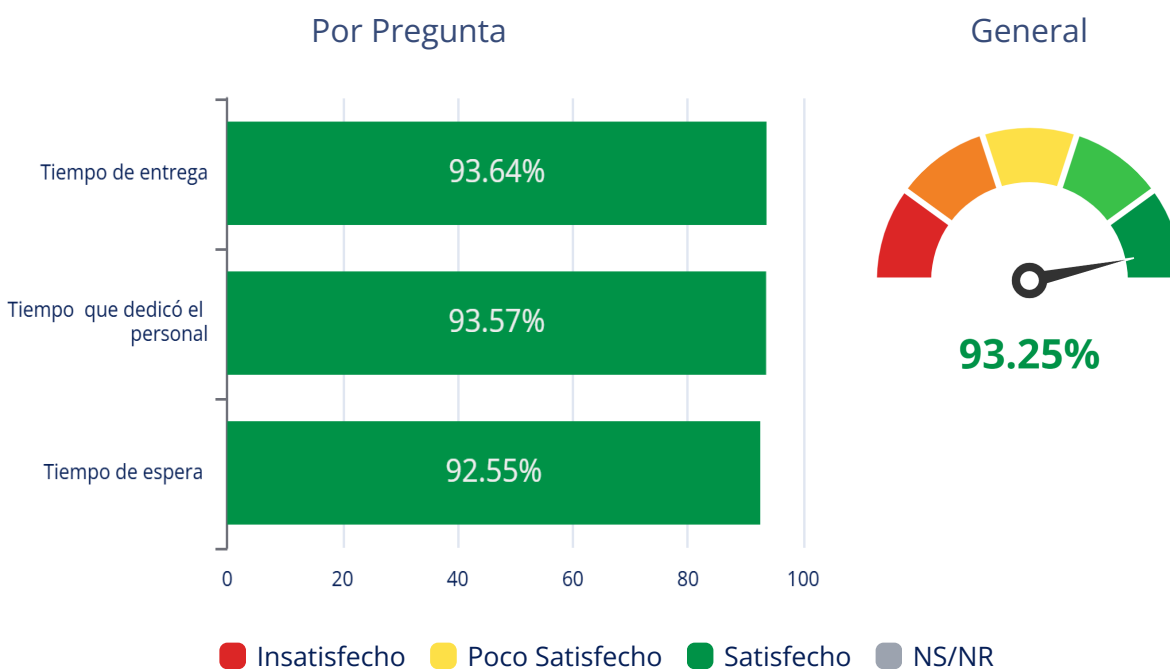
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

Por Dimensión

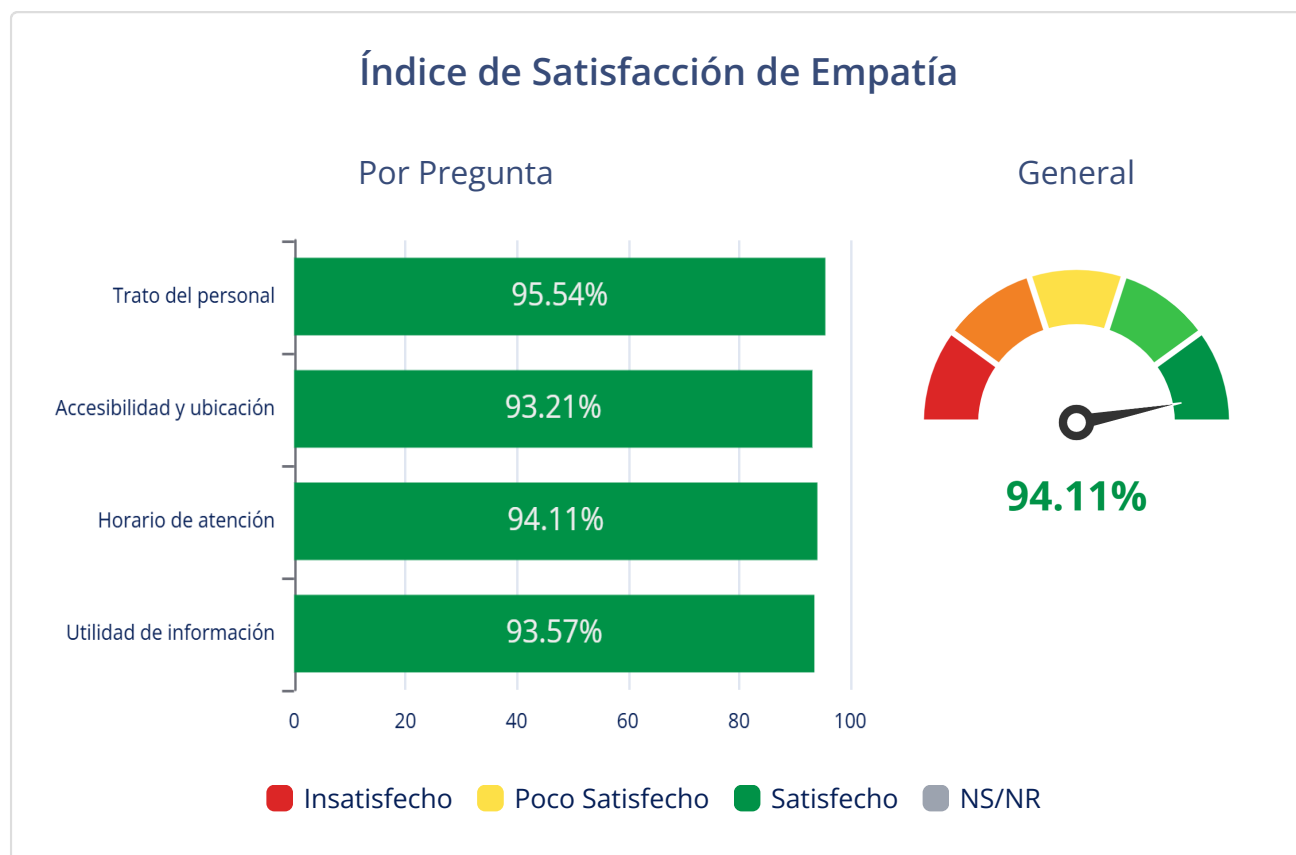
Capacidad de Respuesta

Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

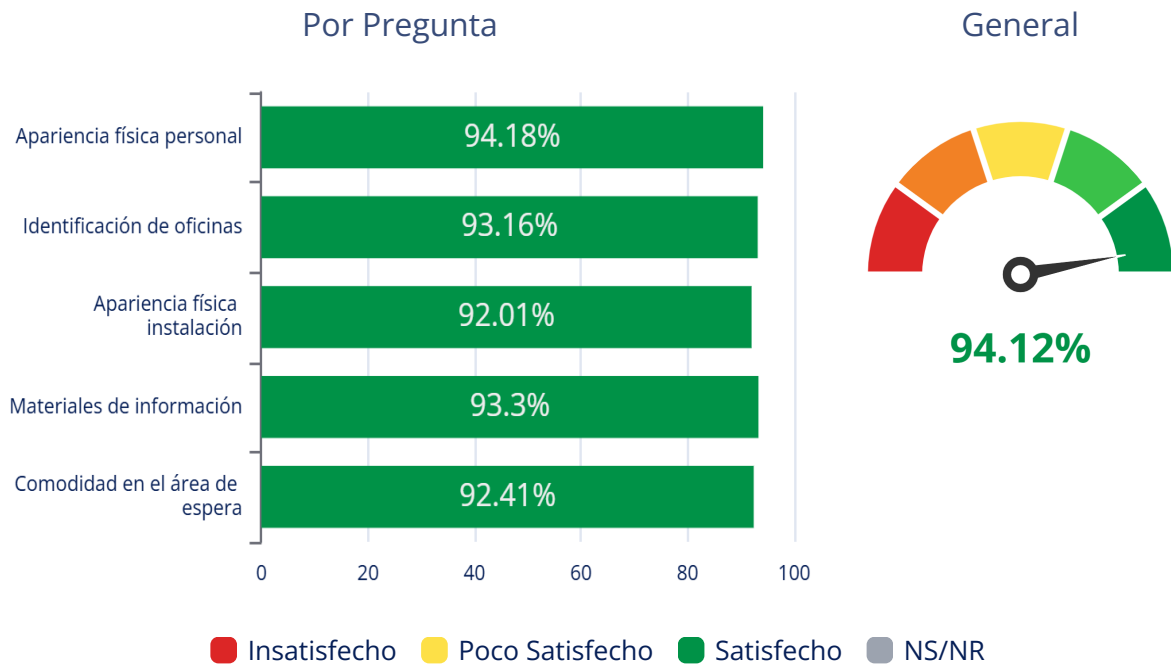
Empatía



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Elementos Tangibles

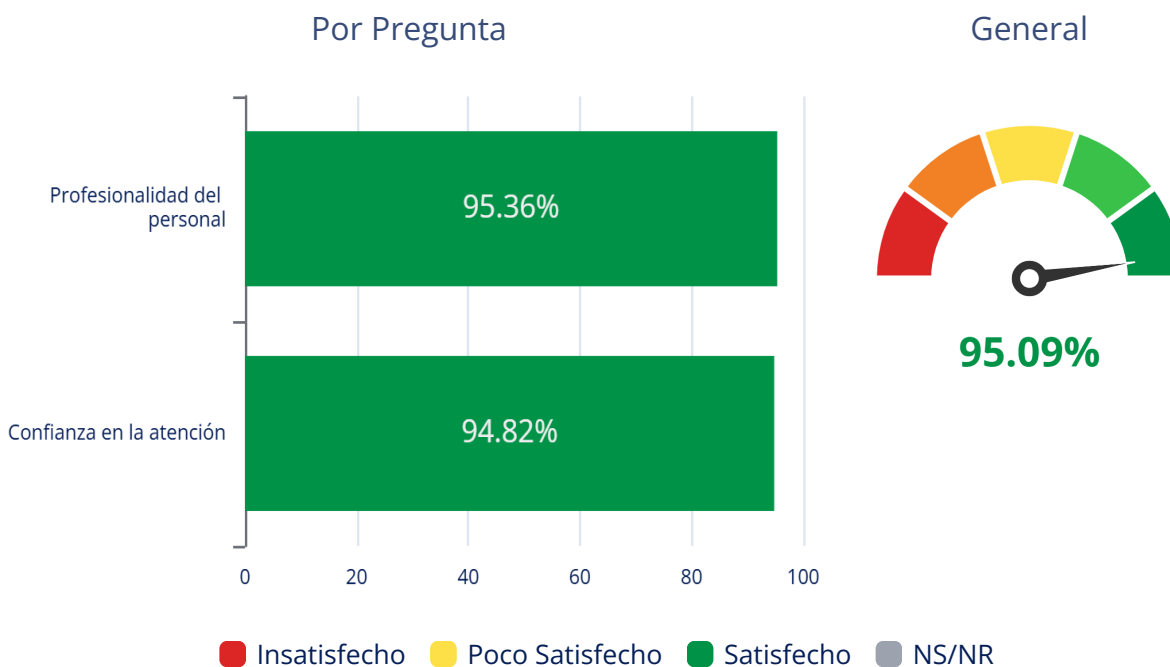
Índice de Satisfacción de Elementos Tangibles



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad

Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad

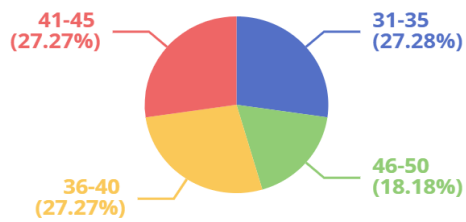


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

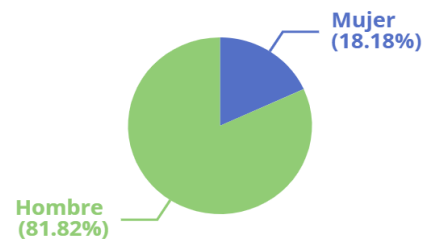
DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

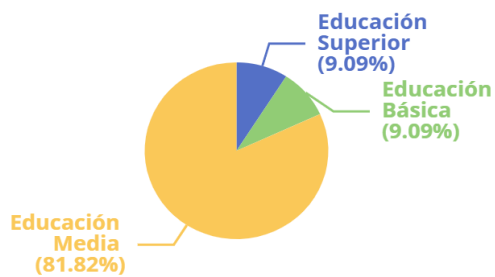
Por Rango de edad



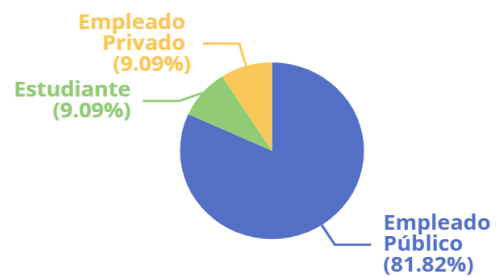
Por Sexo



Por Nivel de Formación



Por Estado Laboral



Servicios Presenciales

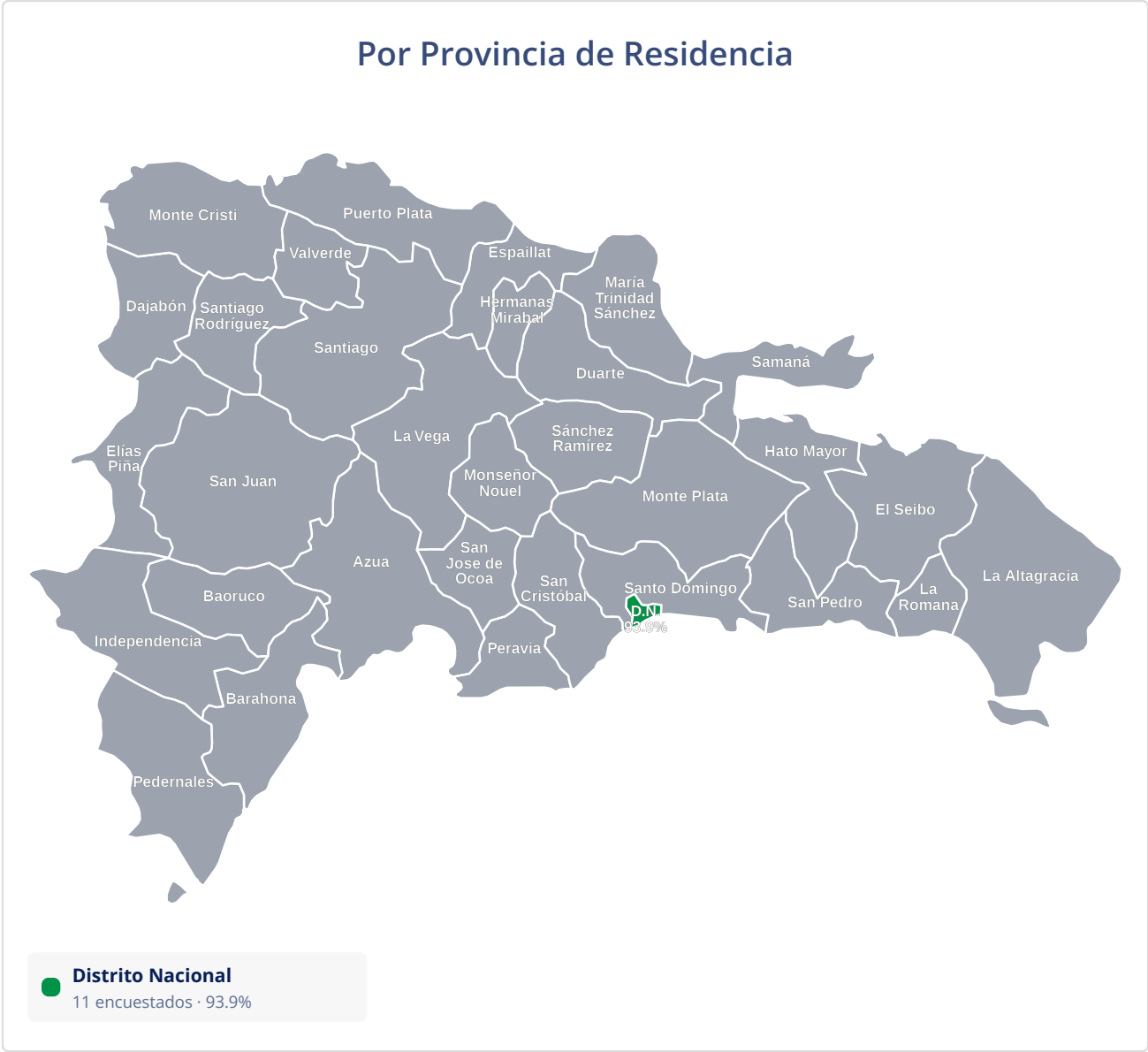
Por Provincia de Servicio



Distrito Nacional

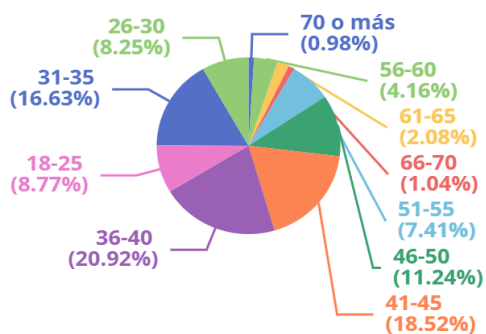
11 encuestados · 93.9%

Servicios Presenciales

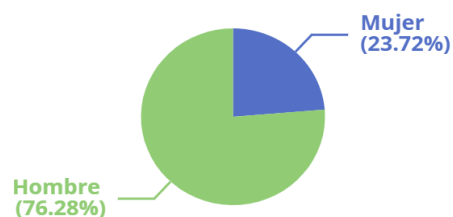


Servicios Comprometidos

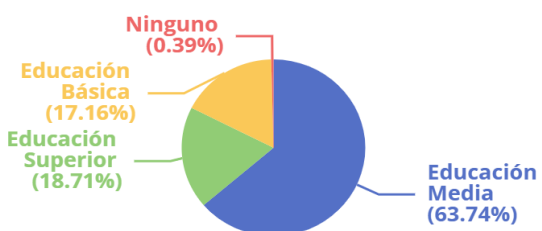
Por Rango de edad



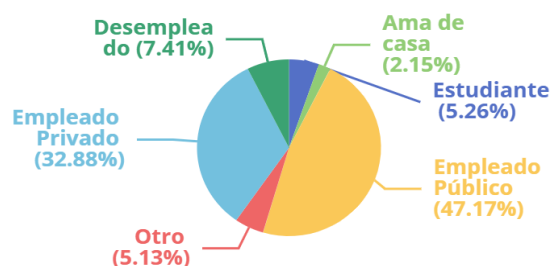
Por Sexo



Por Nivel de Formación

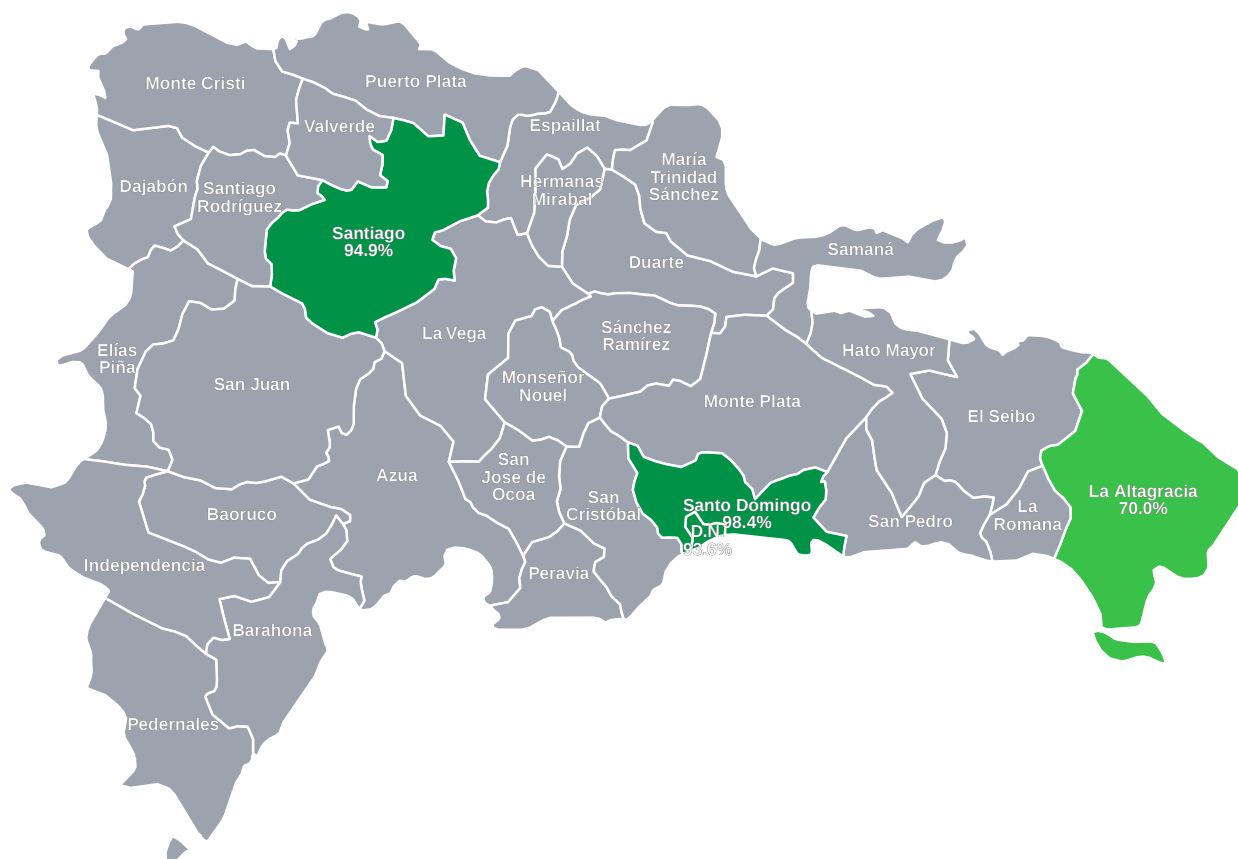


Por Estado Laboral



Servicios Comprometidos

Por Provincia de Servicio



Santo Domingo
2 encuestados · 98.4%

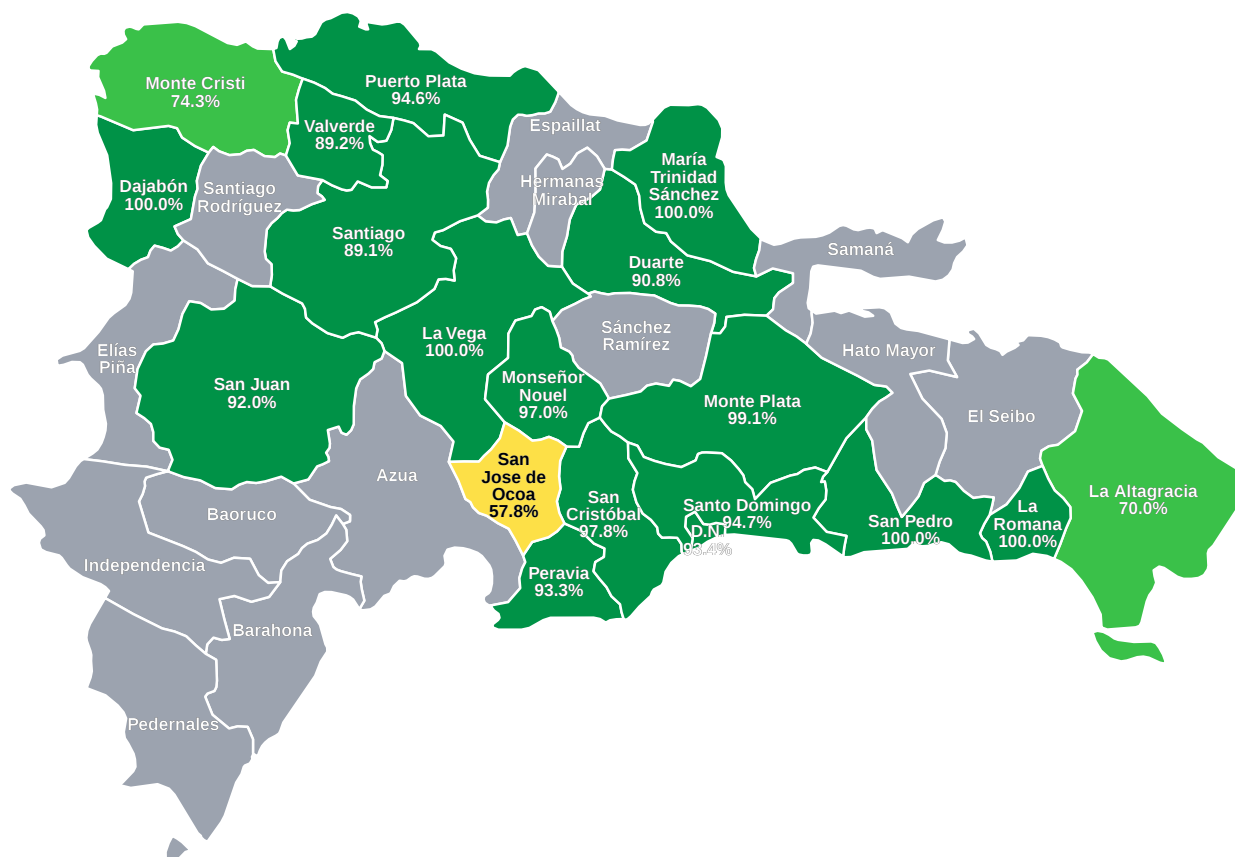
Santiago
1 encuestado · 94.9%

Distrito Nacional
1535 encuestados · 93.6%

La Altagracia
1 encuestado · 70.0%

Servicios Comprometidos

Por Provincia de Residencia



La Romana
2 encuestados · 100.0%

San Pedro de Macoris
2 encuestados · 100.0%

Dajabón
1 encuestado · 100.0%

La Vega
1 encuestado · 100.0%

María Trinidad Sánchez
1 encuestado · 100.0%

Monte Plata
2 encuestados · 99.1%

San Cristóbal
5 encuestados · 97.8%

Monseñor Nouel
1 encuestado · 97.0%

Santo Domingo
245 encuestados · 94.7%

Puerto Plata
1 encuestado · 94.6%

Distrito Nacional
1262 encuestados · 93.4%

Peravia
2 encuestados · 93.3%

San Juan
2 encuestados · 92.0%

Duarte
4 encuestados · 90.8%

Valverde
1 encuestado · 89.2%

Santiago
4 encuestados · 89.1%

Monte Cristi
1 encuestado · 74.3%

La Altagracia
1 encuestado · 70.0%

San José de Ocoa
1 encuestado · 57.8%

Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Comprometidos

Certificación Traspaso de Vehículo de Motor	
Dimensión	Elementos Tangibles
Oportunidad de Mejora	Condiciones y áreas adecuadas de espera del Departamento de Investigación de Vehículo de Motor
Acción de Mejora	Identificar necesidades y suplir equipos mobiliarios que permitan una adecuada permanencia de los ciudadanos en las instalaciones
Unidad Responsable	Departamento de Investigación de Vehículos Robados (Plan Piloto)
Fecha de Inicio	15/08/2026
Fecha Fin	16/08/2027



Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Dirección General de la Policía Nacional

Julio 2026



POLICÍA NACIONAL
República Dominicana • Ley y Orden