



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

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE LA CALIDAD, P.N.

JUNIO - 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

3

METODOLOGÍA

3

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES

3

PLAN DE ACCIÓN

3



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-junio2024.

FICHA TÉCNICA

Población	Promedio mensual de solicitudes de servicio. Presenciales: 6,829	
Ámbito	Las encuestas serán aplicadas en los centros de servicios ubicados en el Distrito Nacional.	
Muestra	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. Servicios Presenciales: 536	
	-Servicios:	
	Certificación Cambio Color de Vehículo= 23 Certificación Pérdida Placa = 24 Certificación Traspaso Vehículo de Motor= 160 Certificación Verificación de Vehículo de Motor= 138	Certificación Pérdida Matrícula = 35 Certificación de Pérdida de Documento personales.=98 Certificación Pérdida de Licencia de Arma de Fuego.=12 Acta de Denuncia de Accidente de Tránsito Certificada.=46
Método a utilizar	Presencial, telefónica o vía correo electrónico. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfuvwnxrWvIU5BX8yivRVYaCULDZhpfgkOHEU0hiZmugJaLtg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0	
Fecha levantamiento	Este periodo corresponde a la fecha de aplicación de la encuesta. 1 de mayo al 19 de Junio 2024.	
Responsables	Responsable del proceso:	Coronel Juan Antonio Bello Balaguer, P.N. Director Central de Planificación y Desarrollo
	Responsable del levantamiento y análisis:	Asimilado Oscar F. Estrella Collado, P.N. Encargado Departamento Gestión de la Calidad de la Policía Nacional
		Sargento Eva Castro, Enc. División Control y Calidad en la Dirección de Planificación de DIGESETT, P.N.



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado 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



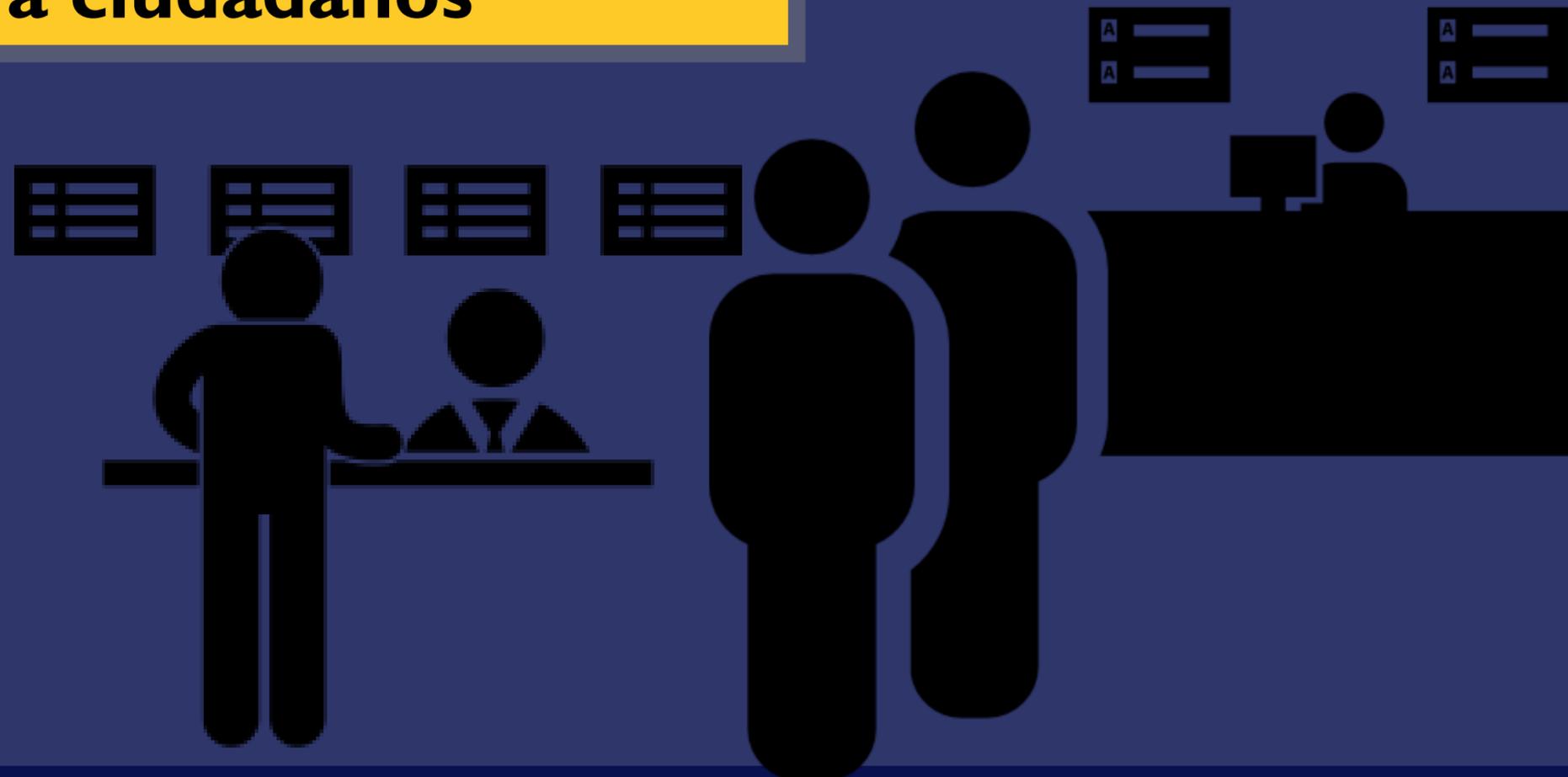
Insatisfecho



RESULTADOS DE **SATISFACCIÓN**



Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



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.

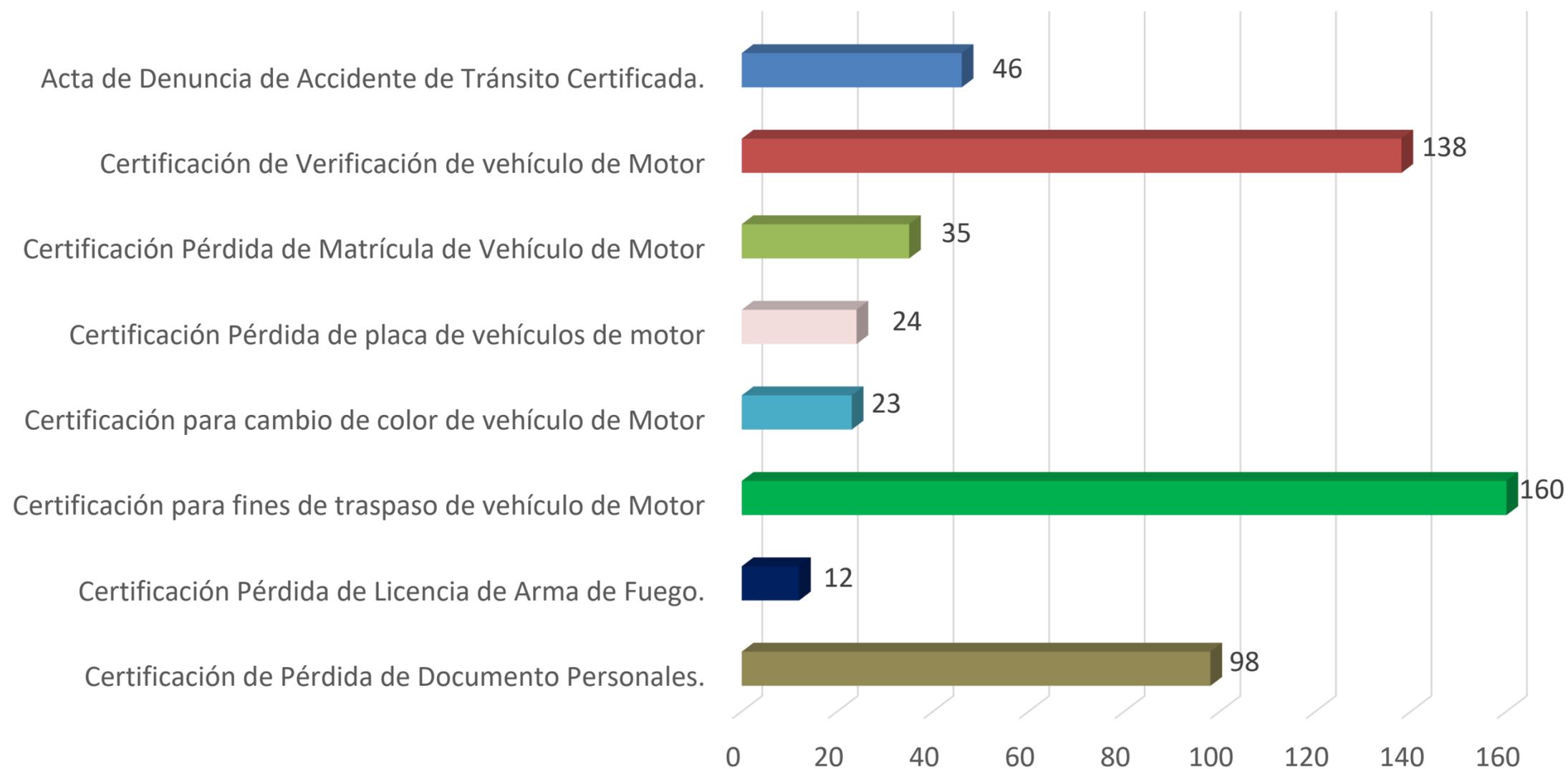
¿Cómo valora usted...

Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



Cantidad de respuesta

SERVICIOS ENCUESTADOS

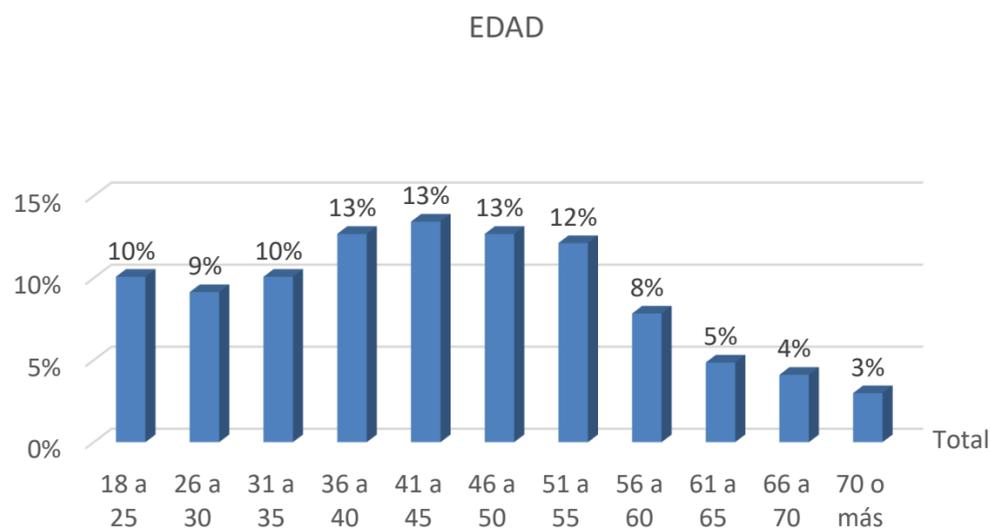


Total de respuestas:
536

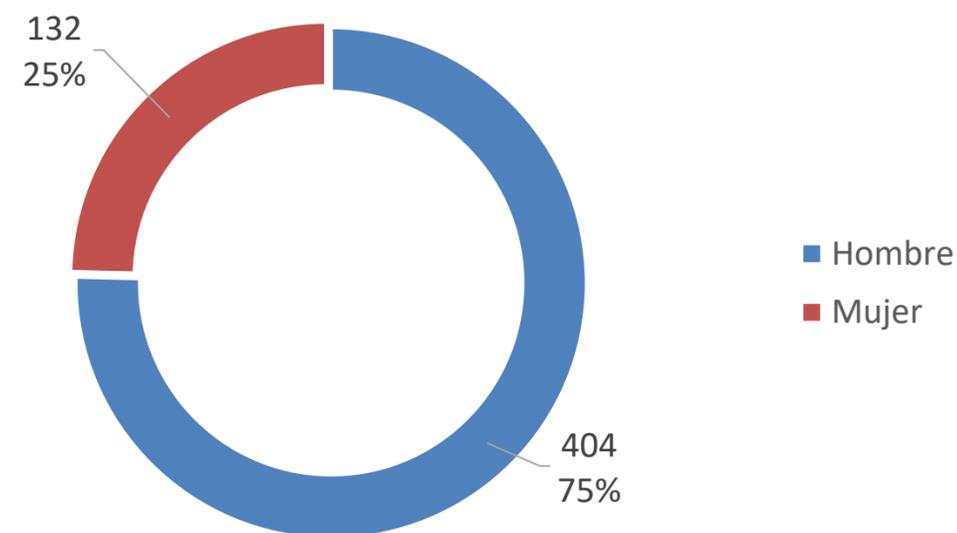


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

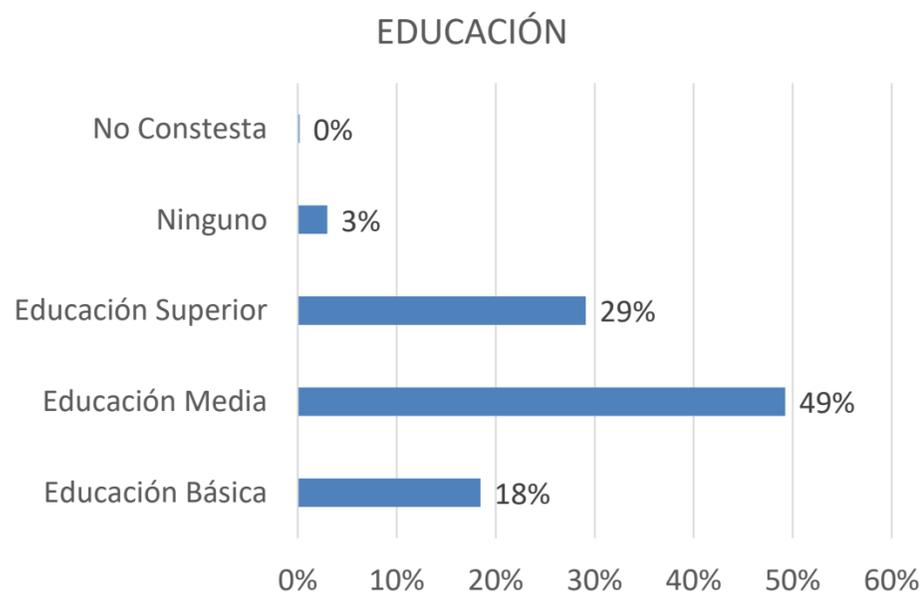
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



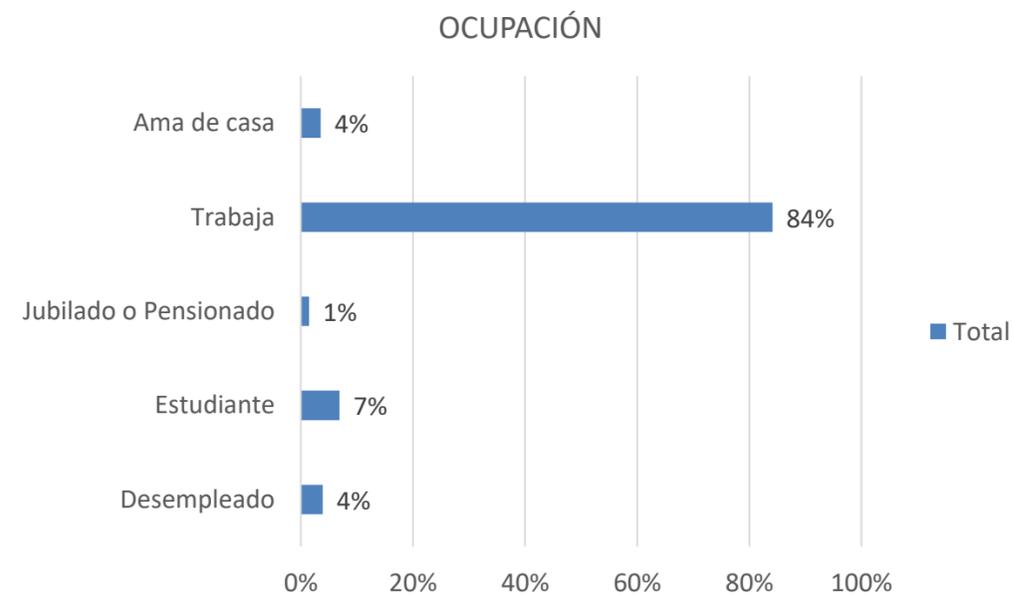
SEXO **Sexo**



Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



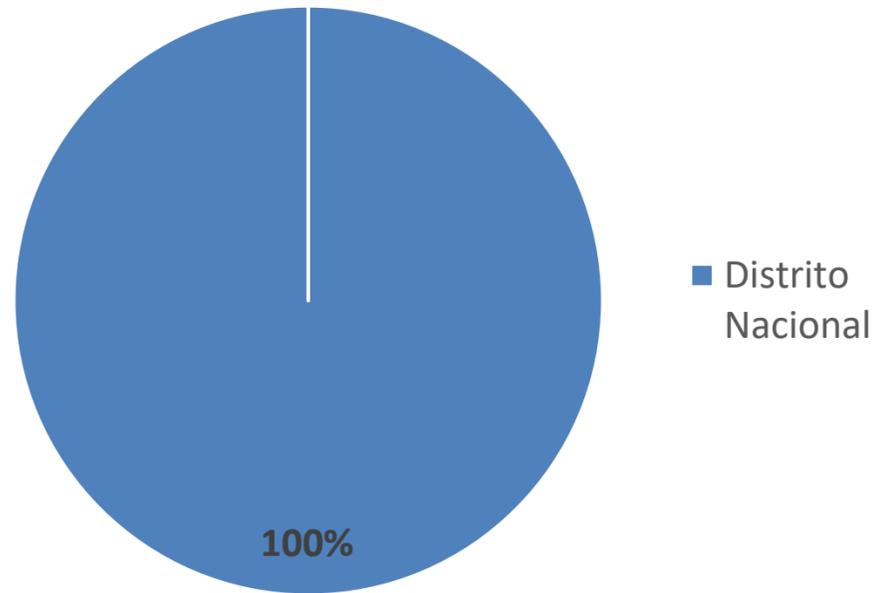
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES



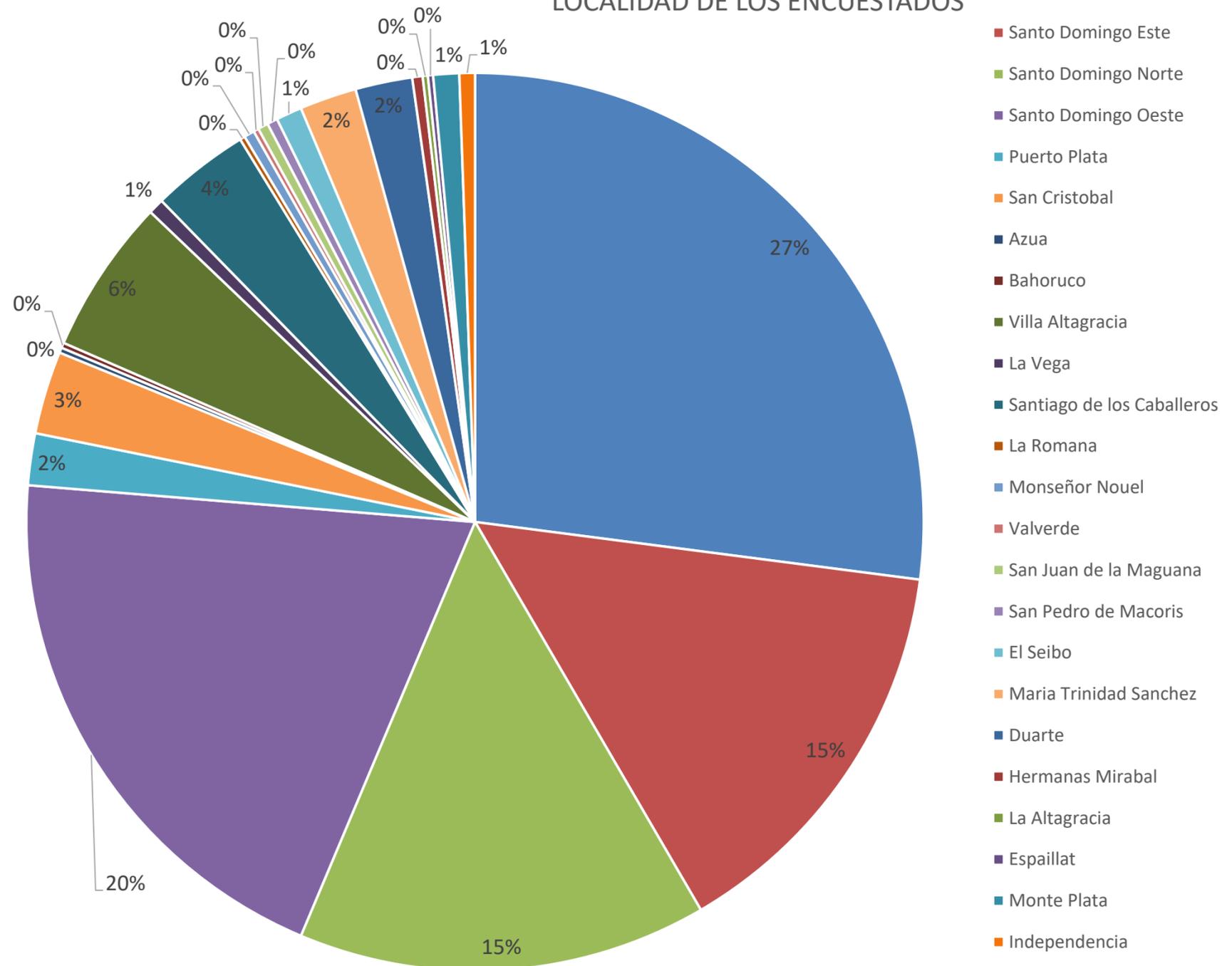
¿Jurisdicción del Servicio encuestado?

Localidad de los Encuestados

JURISDICCIÓN DEL SERVICIO



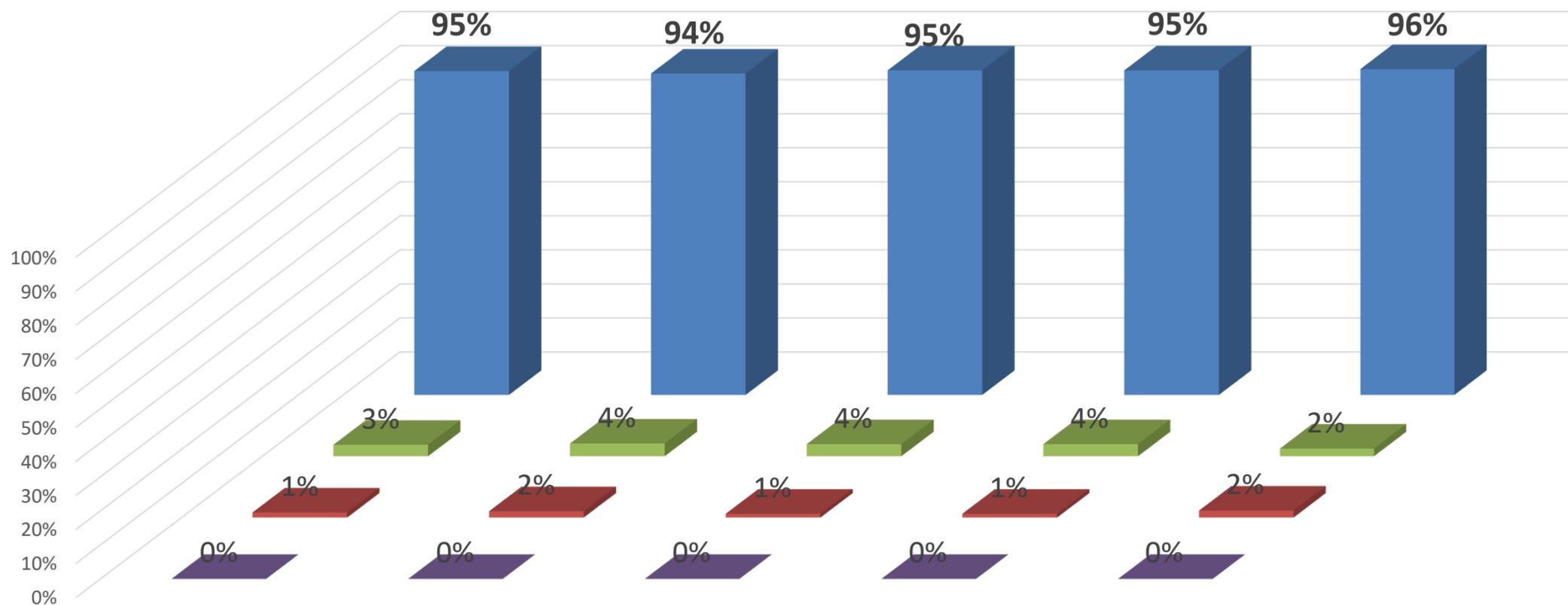
LOCALIDAD DE LOS ENCUESTADOS



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



P1.1 La comodidad en el área de espera de los servicios.

P1.2 Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).

P1.3 La apariencia física de las instalaciones y los equipos.

P1.4 Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).

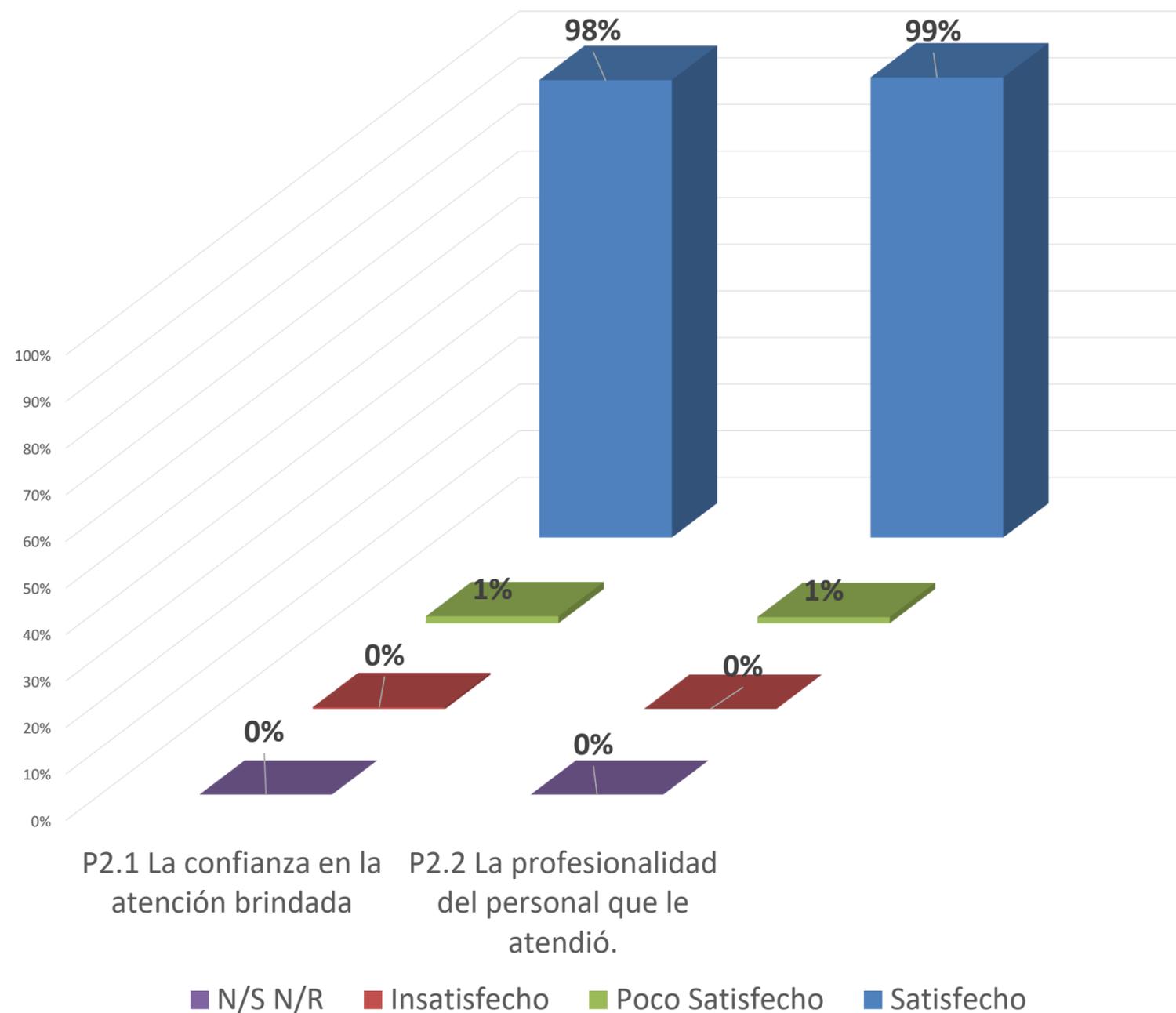
P1.5 La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

■ N/S N/R ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



FIABILIDAD/SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

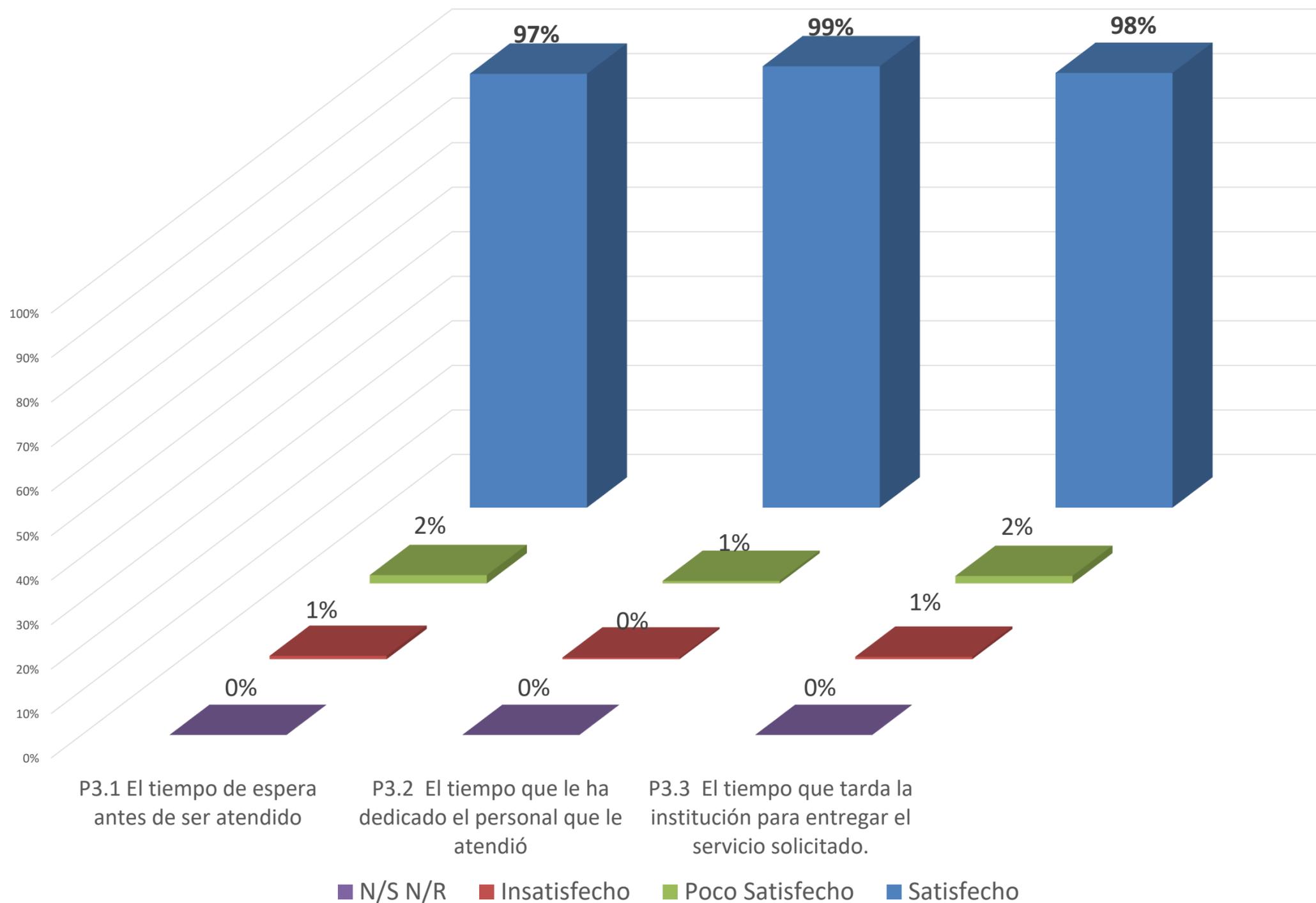
98%

Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

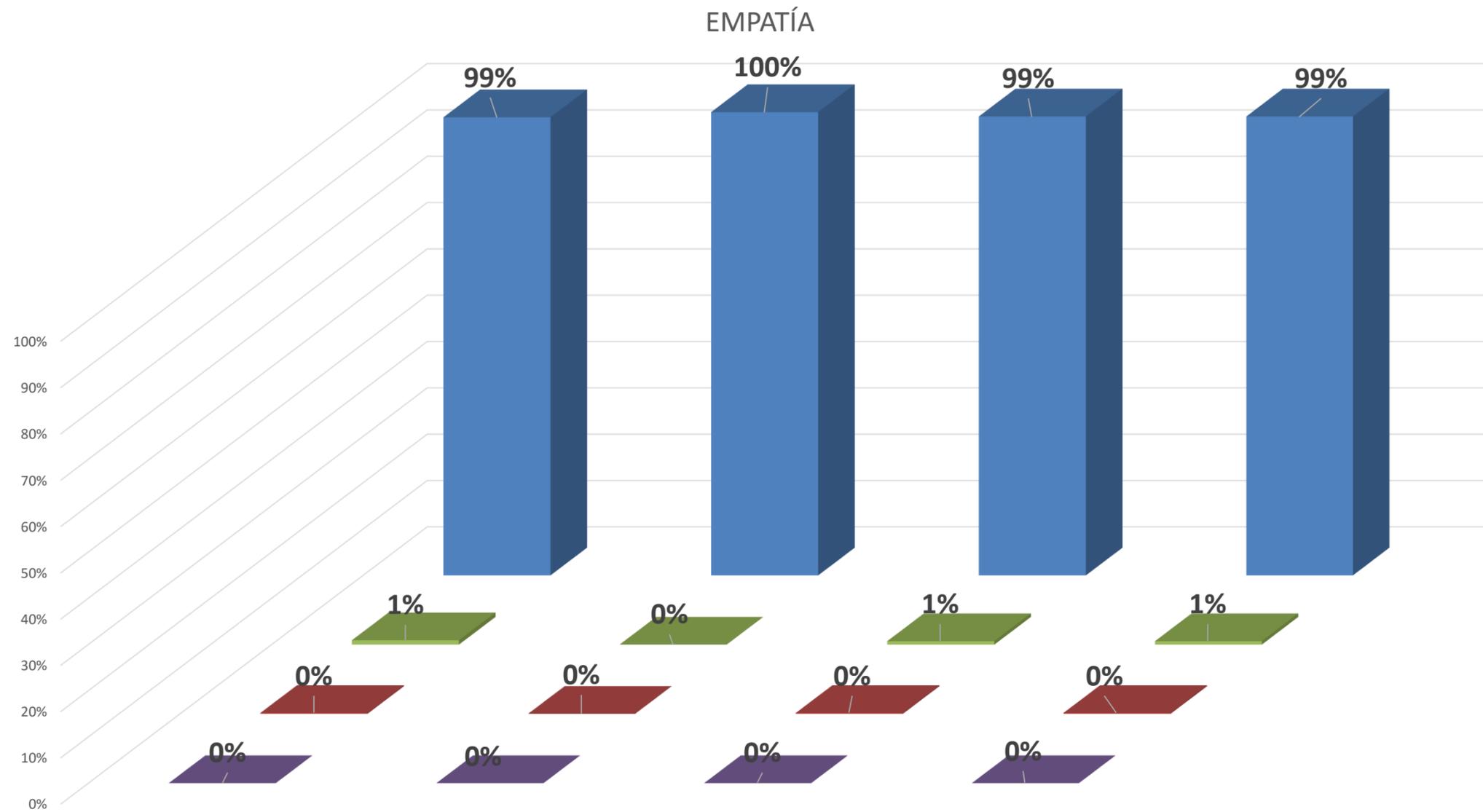
CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: EMPATÍA



P.4.1 La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente

P.4.2 El horario de atención al público

P.4.3 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables

P.4.4 El trato que le ha dado el personal.

■ N/S N/R ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

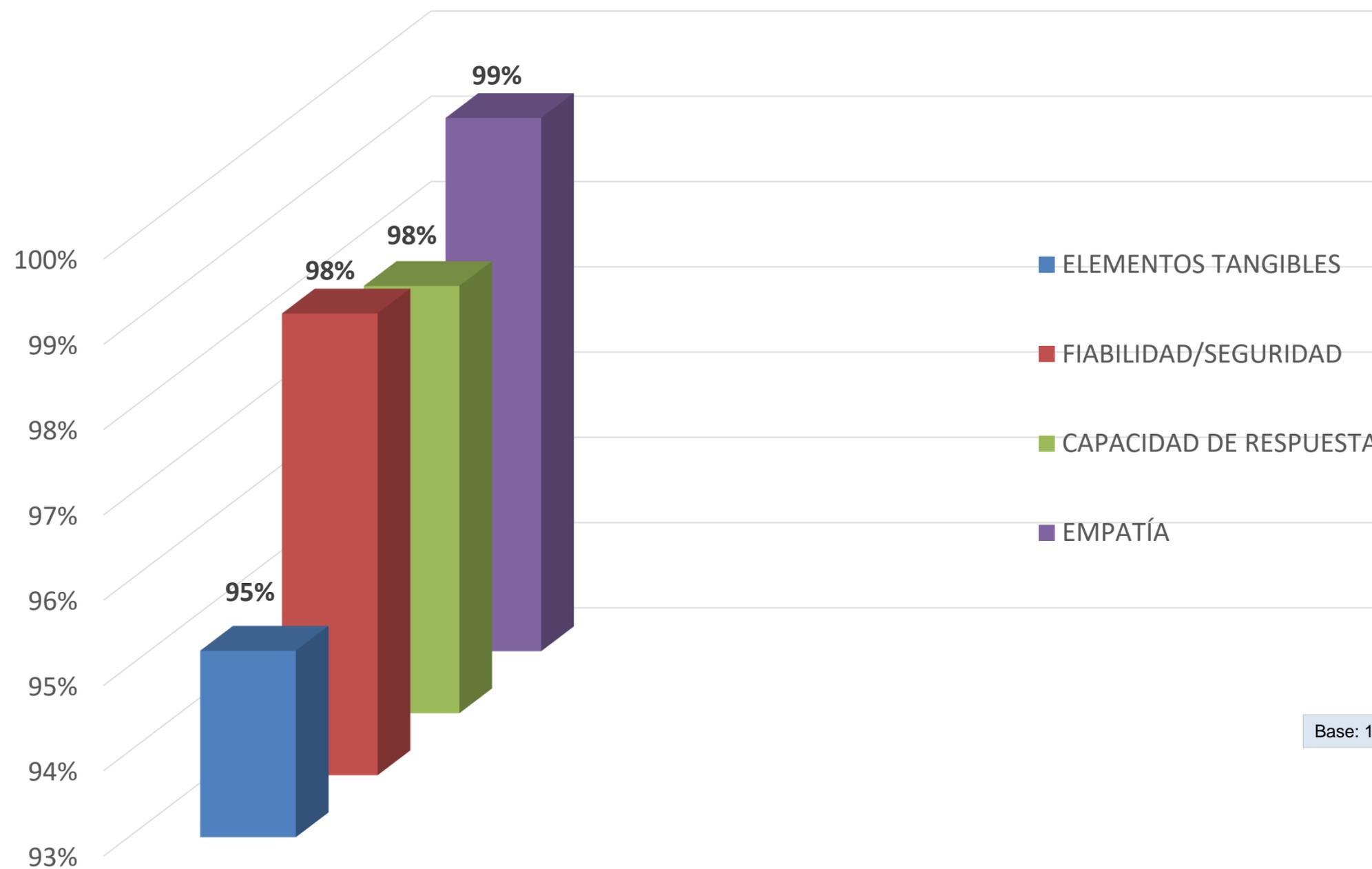
Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN



Promedio de satisfacción



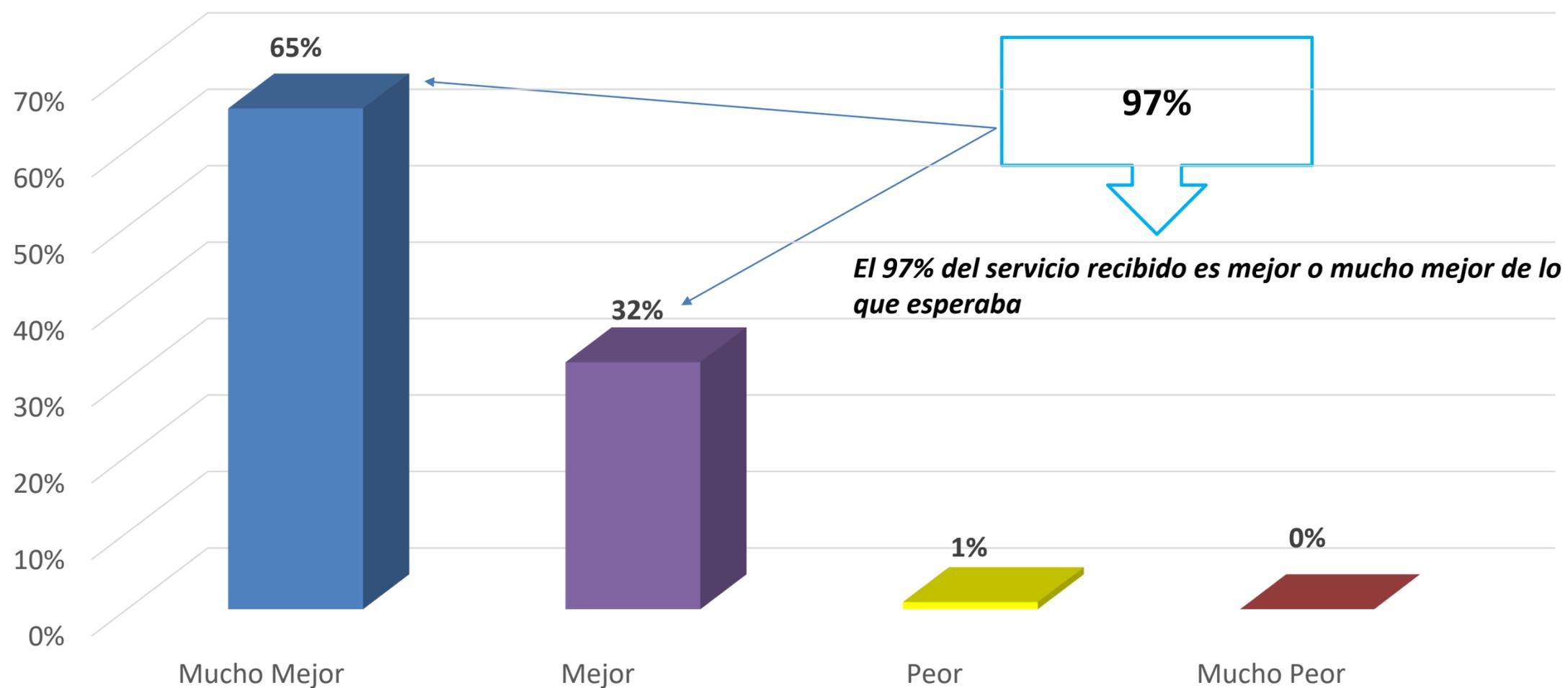
Base: 100% Total muestra



SERVICIO ESPERADO

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

P.6. ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Base: 100% Total muestra



POLICÍA NACIONAL DOMINICANA

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN
GENERAL**

98%



PLAN DE ACCIÓN POLICÍA NACIONAL 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos y procedimientos en la gestión	Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas de calidad del área de recepción de denuncias.	Jul-24	dic-24	Dirección Central de Planificación y Desarrollo, Dirección de Control Interno, Departamento Gestión de la Calidad
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Mejorar espacios físicos	Remozar área de atención al ciudadano y cambio de mobiliarios	Jul-24	dic-24	Dirección Administrativa y Financiera
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión y la calidad de los servicios	Jul-24	dic-24	Dirección de Recursos Humanos