

La Libertad, 19 de Junio de 2019.

VMT-DGTO-GF-/01582/06/2019  
**SOLICITUD # 0142-2019 OIR-VMT.**

**LICDA. KAREN VANESSA ALVARENGA RIVAS.**  
**OFICIAL DE INFORMACION - VMT.**  
**PRESENTE.**

Atendiendo la petición formulada en la solicitud No. 0142-2019 a la Unidad de Acceso a la Información Pública, en la cual requieren: *"Proporcionar los porcentajes de satisfacción a los usuarios externos de SERTRACEN de los años de 2014 a 2018, metodología y formato de encuesta utilizada"*

Con respecto a lo peticionado, ésta Dirección General de Tránsito, proporciona en documento adjunto los porcentajes de satisfacción a los usuarios externos de SERTRACEN de los años 2014 al 2018, metodología y formato de encuesta utilizada.

Atentamente,

*Nexts*  
  
**MAURICIO ALEXANDER BONILLA LARA.**  
**DIRECTOR GENERAL DE TRÁNSITO AD HONOREM.**

## PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DE SERTRACEN EN EL PERIODO 2014 A 2018

	PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS	METODOLOGÍA				FORMATO DE ENCUESTA UTILIZADO
		TIPO	FRECUENCIA	MUESTRA	ALCANCE	
2014	98.70%*	ENCUESTA INTERNA	MENSUAL	433 Usuarios mensuales	5 SUCURSALES DE SERTRACEN	Cuestionario de Selección múltiple. <i>¿Cómo califica el servicio en general?</i> Opciones de pregunta específica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Muy Bueno</li> <li>• Bueno</li> <li>• Necesita Mejorar</li> </ul>
2015	91.90%**	ENCUESTA EXTERNA	ANUAL	2,360 Usuarios	5 SUCURSALES DE SERTRACEN	Cuestionario de Selección múltiple. <i>¿Cómo calificaría el servicio recibido en general?</i> Opciones de pregunta específica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Muy Bueno</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
2016	72.60%***	ENCUESTA ELECTRÓNICA	MENSUAL	816 Usuarios mensuales	5 SUCURSALES DE SERTRACEN Y AGENCIAS BANCARIAS	Cuestionario de Selección múltiple. <i>¿Qué grado de satisfacción experimentó con el servicio?</i> Opciones de pregunta específica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamente satisfecho</li> <li>• Medianamente satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>
2017	82.50%***	ENCUESTA ELETRÓNICA	MENSUAL	1,236 Usuarios mensuales	5 SUCURSALES DE SERTRACEN Y AGENCIAS BANCARIAS	
2018	85.80%***	ENCUESTA ELECTRÓNICA	MENSUAL	1,213 Usuarios mensuales	5 SUCURSALES DE SERTRACEN Y AGENCIAS BANCARIAS	

\* Opciones: Excelente, Muy Bueno y Bueno

\*\* Opciones: Excelente, Muy Bueno y Bueno

\*\*\* Opción: completamente satisfecho

