**INFORME ENCUESTA UNICA DE PERCEPCION**

**ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO**

**VIANEY ARDILA Y SONIA PORRAS ENCUESTADORAS**

**19/09/2016 – 31/10/2016**

La encuesta única de percepción que desde secretaria de gobierno se implementó, para verificar la atención de los funcionarios, la agilidad del trámite que viene a desarrollar y las condiciones en las cuales se encuentra el lugar en el que se atiende la persona. Dicha encuesta se viene desarrollando desde el pasado 19 de septiembre, ya que por motivo que la clave no había llegado a la alcaldía se demoró un tiempo en empezar a desarrollarse.

La encuesta de percepción se viene desarrollando en tres puntos donde se presta servicio a la comunidad y hay más afluencia de público, los días hábiles de la semana; se han presentado inconvenientes en la realización de la misma ya que a veces la plataforma esta caída o el internet no funciona y no podemos digitalizar la encuesta, también hay personas que se dirigen a la alcaldía, con la prisa de sus deberes diarios y manifiestan que no cuentan con el tiempo, la disponibilidad y la voluntad para dar respuesta a la encuesta.

El número de encuestas que se desarrollan diariamente se sujeta al número de personas que decidan colaborar con darle respuesta a la misma, dando paso al análisis general del proceso que se viene desarrollando podemos inferir que los resultados de la encuesta de percepción son favorables por parte de la comunidad para con la Alcaldía Local de Teusaquillo, donde las personas evidencian y muestran total agrado a la manera en que los procesos se desarrollan, a la calidad del personal que en esta alcaldía labora y a la efectividad para el desarrollo de sus procesos y la respuesta correcta al momento de informar un trámite.

El número de encuestas realizadas en este tiempo es de 179, con los siguientes resultados:

* ¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) fue?

De 179 personas que respondieron la encuesta

120 personas respondieron esta encuesta el 67 % manifestó que tuvo atención excelente.

59 personas respondieron esta encuesta el 33 % manifestó que tuvo atención buena.

Del total de las encuestas realizadas no hubo personas que manifestaran una atención mala o regular.

De acuerdo a los puntos de recolección de información se entrevistó el siguiente número de personas

Grupo policivo y jurídico por los diferentes temas: 83 personas

Grupo policivo inspecciones: 37 personas

Punto Radicación: 59 personas

De lo anterior se infiere que tiene una muestra representativa el grupo policivo y jurídico para análisis.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Punto Grupo Policivo y Jurídico.* Obras
* P Horizontal
* Espacio publico
* Asesoría Jurídica
* Establecimientos
* Gestión de riesgo
 | 27 = Total Buenas12 buenas9 buenas6 buenas | 56 = Total Excelente13 excelentes7 excelentes8 excelentes20 excelentes3 excelentes 5 excelentes |
| Punto gestión policivo Inspecciones  | 15= Total Buenas | 22= Total Excelente |
|  Punto Radicación | 17= Total Buenas | 42= Total Excelente |

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 83 personas, 56 de ellas opinaron que recibieron una atención excelente (67 %)

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 83 personas, 27 de ellas opinaron que recibieron una atención buena (23 %)

Punto gestión policivo Inspecciones de 37 personas, 22 de ellas opinaron que recibieron una atención (59%) excelente.

Punto gestión policivo Inspecciones de 37 personas, 15 de ellas opinaron que recibieron una atención (40%) buena.

Punto radicación de 59 personas, 42 de ellas opinaron que recibieron una atención (71%) excelente.

Punto radicación de 59 personas, 17 de ellas opinaron que recibieron una atención (29%) buena.

* ¿La información suministrada fue la solicitada?

De 179 personas que respondieron la encuesta

174 personas respondieron esta encuesta el 97 % manifestó que la información suministrada fue la solicitada.

59 personas respondieron esta encuesta el 3 % manifestó que la información suministrada no fue la correcta.

De acuerdo a los puntos de recolección de información se entrevistó el siguiente número de personas

Grupo policivo y jurídico por los diferentes temas: 83 personas

Grupo policivo inspecciones: 37 personas

Punto Radicación: 59 personas

De lo anterior se infiere que tiene una muestra representativa el grupo policivo y jurídico para análisis.

La respuesta a esta pregunta es favorable donde del de las personas encuestadas pocas no quedan conformes con la respuesta dada en cuanto al trámite que se venía a realizar, pero es por motivos ajenos al servidor público.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Punto Grupo Policivo y Jurídico* Obras
* P Horizontal
* Espacio publico
* Asesoría Jurídica
* Establecimientos
* Gestión de riesgo
 | 81 = Total Si25782795 | 2 = Total No2 |
|  Punto gestión policivo  Inspecciones  | 34 = Total Si | 3= Total No |
| Radicación | 59= Total Si |  |

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 83 personas, 81 de ellas opinaron que recibieron la información adecuada (97 %)

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 83 personas, 02 de ellas opinaron que no recibieron la información adecuada (3%)

Punto gestión policivo Inspecciones de 37 personas, 34 de ellas opinaron que recibieron la información adecuada (91%).

Punto gestión policivo Inspecciones de 37 personas, 3 de ellas opinaron que no recibieron la información adecuada (9%).

Punto radicación de 59 personas, 59 de ellas opinaron que recibieron la información adecuada (100%).

* ¿Cómo califica la presentación y orden del lugar donde fue atendido(a)?

De 179 personas que respondieron la encuesta

159 personas respondieron esta encuesta el 88 % manifestó que el lugar donde fue atendido era bueno.

20 personas respondieron esta encuesta el 12 % manifestó que el lugar donde fue atendido era regular

De acuerdo a los puntos de recolección de información se entrevistó el siguiente número de personas

Grupo policivo y jurídico por los diferentes temas: 83 personas

Grupo policivo inspecciones: 37 personas

Punto Radicación: 59 personas

De lo anterior se infiere que tiene una muestra representativa el grupo policivo y jurídico para análisis.

En cuanto a la presentación del lugar las personas afirman en su gran mayoría que es buena, que aunque el lugar es pequeño las condiciones son agradables, las personas con respuestas de regular afirman que el lugar es muy pequeño.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Punto Grupo Policivo y Jurídico.* Obras
* P Horizontal
* Espacio publico
* Asesoría Jurídica
* Establecimientos

Gestión de riesgo | 75 = Total Bueno22682595 | 8 = Total Regular314 |
| Punto gestión policivo  Inspecciones  | 32 = Total Bueno | 5 = Total Regular  |
| Radicación | 52 = Total Bueno | 7 = Total Regular |

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 83 personas, 75 de ellas opinaron que el lugar donde fue atendido era bueno. (90 %)

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 83 personas, 08 de ellas opinaron quelugar donde fue atendido era regular (10%)

Punto gestión policivo Inspecciones de 37 personas, 32 de ellas opinaron que ellugar donde fue atendido era bueno. (86%).

Punto gestión policivo Inspecciones de 37 personas, 5 de ellas opinaron que el lugar donde fue atendido era regular (14%).

Punto radicación de 59 personas, 52 de ellas opinaron que ellugar donde fue atendido era bueno. (88%).

Punto radicación de 59 personas, 7 de ellas opinaron que el lugar donde fue atendido era regular. (12%).

Con respecto a la casilla de cometarios o sugerencias de las personas la mayoría de personas encuestadas no responden y en los que lo hacen se encuentra no tengo ninguna o todo está muy bien.