**INFORME ENCUESTA UNICA DE PERCEPCION**

**ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO**

**VIANEY ARDILA Y SONIA PORRAS ENCUESTADORAS**

**01/11/2016 – 30/11/2016**

Damos alcance al informe de encuestas de percepción que se viene desarrollando en las tres diferentes casas que prestan servicio a la comunidad por parte de la Alcaldía Local de Teusaquillo.

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 120, con los siguientes resultados:

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

De 120 personas que respondieron la encuesta

103 personas respondieron esta encuesta el 85 % manifestó que tuvo atención excelente.

17 personas respondieron esta encuesta el 35 % 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: 50 personas

Grupo policivo inspecciones: 30 personas

Punto Radicación: 40 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 | 10 = Total Buenas  6 buenas  1 buena  3 buenas | 40 = Total Excelente  9 excelentes  4 excelentes  7 excelentes  16 excelentes  4 excelentes |
| Punto gestión policivo  Inspecciones | 5= Total Buenas | 25= Total Excelente |
| Punto Radicación   * Despacho * Radicación * Administrativa y financiera * Presupuesto * Contratación * Contabilidad * Planeación | 2= Total Buenas  1 Buena  1 Buena | 38= Total Excelente  7 Excelentes  13 Excelentes  2 Excelentes  9 Excelentes  7 excelentes |

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 50 personas, 40 de ellas opinaron que recibieron una atención excelente (80 %)

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 50 personas, 10 de ellas opinaron que recibieron una atención buena (20 %)

Punto gestión policivo Inspecciones de 30 personas, 25 de ellas opinaron que recibieron una atención (83%) excelente.

Punto gestión policivo Inspecciones de 30 personas, 5 de ellas opinaron que recibieron una atención (17%) buena.

Punto radicación de 40 personas, 38 de ellas opinaron que recibieron una atención (95%) excelente.

Punto radicación de 40 personas, 2 de ellas opinaron que recibieron una atención (5%) buena.

1. **¿La información suministrada fue la solicitada?**

De 120 personas que respondieron la encuesta

118 personas respondieron esta encuesta el 98 % manifestó que la información suministrada fue la solicitada.

2 personas respondieron esta encuesta el 2 % 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: 50 personas

Grupo policivo inspecciones: 30 personas

Punto Radicación: 40 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   1. Obras 2. P Horizontal 3. Espacio publico 4. Asesoría Jurídica 5. Establecimientos 6. Gestión de riesgo | 39 = Total Si  15  4  7  19  4 | 1 = Total No  1 |
| Punto gestión policivo  Inspecciones | 29 = Total Si | 1 = Total No |
| Punto Radicación   * Despacho * Radicación * Administrativa y financiera * Presupuesto * Contratación * Contabilidad * Planeación | 40 = Total Si  7  13  2  10  8 |  |

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 50 personas, 49 de ellas opinaron que recibieron la información adecuada (98 %)

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 50 personas, 01 de ellas opinaron que no recibieron la información adecuada (2%)

Punto gestión policivo Inspecciones de 30 personas, 29 de ellas opinaron que recibieron la información adecuada (98%).

Punto gestión policivo Inspecciones de 30 personas, 1 de ellas opinaron que no recibieron la información adecuada (2%).

Punto radicación de 40 personas, 40 de ellas opinaron que recibieron la información adecuada (100%).

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

De 120 personas que respondieron la encuesta

110 personas respondieron esta encuesta el 91 % manifestó que el lugar donde fue atendido era bueno.

10 personas respondieron esta encuesta el 9 % 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: 50 personas

Grupo policivo inspecciones: 30 personas

Punto Radicación: 40 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.   1. Obras 2. P Horizontal 3. Espacio publico 4. Asesoría Jurídica 5. Establecimientos   Gestión de riesgo | 45 = Total Bueno  14  3  7  18  3 | 5= Total Regular  1  2  1  1 |
| Punto gestión policivo  Inspecciones | 27 = Total Bueno | 3 = Total Regular |
| Punto Radicación   * Despacho * Radicación * Administrativa y financiera * Presupuesto * Contratación * Contabilidad * Planeación | 38 = Total Bueno  7  13  2  8  8 | 2 = Total Regular  2 |

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 50 personas, 45 de ellas opinaron que el lugar donde fue atendido era bueno. (90 %)

Del grupo policivo y jurídico para los diferentes temas, de 50 personas, 05 de ellas opinaron que lugar donde fue atendido era regular (10%)

Punto gestión policivo Inspecciones de 30 personas, 27 de ellas opinaron que ellugar donde fue atendido era bueno. (90%).

Punto gestión policivo Inspecciones de 30 personas, 3 de ellas opinaron que el lugar donde fue atendido era regular (10%).

Punto radicación de 40 personas, 38 de ellas opinaron que ellugar donde fue atendido era bueno. (95%).

Punto radicación de 40 personas, 2 de ellas opinaron que el lugar donde fue atendido era regular. (5%).

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.