



1 de Noviembre 2019

La declaración de misión de Village of Hanover Park es “*Prestar servicios municipales excepcionales para mejorar nuestra comunidad de alta calidad*”. Para ayudar a evaluar nuestros servicios y percepciones de Village, estamos llevando a cabo una encuesta de satisfacción del ciudadano. Quisiéramos saber qué tan satisfecho está con los diferentes servicios de Village y con Village en general.

Village of Hanover Park se ha asociado con la universidad de Illinois en Chicago (UIC) para administrar y analizar la encuesta, que estará disponible entre el 1 y el 15 de noviembre. Los resultados de la encuesta se presentarán en Village una vez compilados.

Sus comentarios son muy importantes para nosotros. Le agradeceríamos que se tome unos minutos para completar la encuesta en línea en www.hpil.org/SpanishSurvey. También encontrará una copia en papel en el Village Hall o puede descargar una en línea de nuestra página web hpil.org y completarla manualmente. Se mantendrá la confidencialidad y el anonimato de todas las respuestas.

Muchas gracias por tomarse el tiempo de compartir sus opiniones y ayudarnos a que Village of Hanover Park siga siendo un hermoso lugar para vivir, visitar, trabajar y hacer negocios.

Atentamente,

Rodney S. Craig
Presidente de Village

Encuesta de satisfacción del ciudadano de Village of Hanover Park 2019

Tómese unos minutos para completar esta encuesta. Su participación es importante como parte de nuestros esfuerzos para mejorar los servicios del pueblo. Envíe la encuesta completa en el sobre que encontrará en la recepción de Village Hall o complétela en línea en el sitio web www.hpil.org/SpanishSurvey. Si tiene dudas, llame al gerente adjunto de Village, David Webb al 1-630-823-5611 o en dwebb@hpil.org.

Calidad de vida en Village of Hanover Park

1. Califique la calidad de vida en general en Village of Hanover Park

		Excelente (5)	Buena (4)	Razonable (3)	Necesita mejorar (2)	No sabe (1)
1.	Como lugar para vivir					
2.	Como lugar para criar una familia					
3.	Como un lugar que valora la diversidad					
4.	Como un lugar que brinda educación de calidad					
5.	Como un lugar para trabajar					
6.	Como lugar para jubilarse					
7.	Calidad de vida en general en Village of Hanover Park					

Percepciones de Village of Hanover Park en su conjunto

2. Califique su satisfacción con los puntos a continuación que podrían indicar sus percepciones de Village of Hanover Park

		Muy satisfecho(5)	Satisfecho (4)	Neutral (3)	Necesita mejorar (2)	No sabe (1)
1.	Sensación de seguridad en Village of Hanover Park					
2.	Reputación de Village of Hanover Park					
3.	Calidad de vida en Village of Hanover Park					
4.	Calidad de servicios brindados por Village of Hanover Park					
5.	Calidad de actividades y eventos culturales en Village of Hanover Park					
6.	Qué tan bien Village of Hanover Park gestiona su crecimiento					
7.	Nuevo desarrollo general en Village of Hanover Park					
8.	Estabilidad financiera en Village of Hanover Park					
9.	Calidad de los senderos para peatones y bicicletas en Village of Hanover Park					

Calidad general de los servicios por Departamento en Village of Hanover Park

3. Califique su satisfacción con la calidad de los servicios en general en Village of Hanover Park

		Muy satisfecho(5)	Satisfecho (4)	Neutral (3)	Necesita mejorar (2)	No sabe (1)
1.	Servicios del Departamento Policial en general					
2.	Servicios del Departamento de Bomberos en general					
3.	Servicios médicos de emergencia y de ambulancia en general					
4.	Servicios del Departamento de Obras Públicas en general					
5.	Servicios del Departamento Financiero en general					
6.	Servicios comunitarios y de desarrollo económico en general					
7.	Departamento de servicios de inspecciones en general					

Calidad general de los servicios por Departamento en Village of Hanover Park**4. Califique su satisfacción con los servicios específicos que brinda Village of Hanover Park**

		Excelente (5)	Buena (4)	Razonable (3)	Necesita mejorar (2)	No sabe (1)
1.	Prevención del crimen del Departamento Policial					
2.	Clases de educación del Departamento de Bomberos					
3.	Compromiso comunitario del Departamento Policial					
4.	Compromiso comunitario del Departamento de Bomberos					
5.	Reparación de las calles					
6.	Remoción de nieve en las calles de su vecindario					
7.	Cumplimiento de leyes de tránsito					
8.	Iluminación de las calles en todo Village					
9.	Mantenimiento de los espacios para viajeros y la estación Metra					
10.	Recolección de basura					
11.	Recolección de residuos de jardinería					
12.	Proceso de solicitud de permisos					
13.	Proceso de solicitud de licencia para negocios					
14.	Parques de Village (Hanover Park, Distrito Park)					
15.	Instalaciones y oportunidades recreativas (Hanover Park, Distrito Park)					
16.	Opciones de pago de facturas					
17.	Cumplimiento del código					
18.	Eventos especiales patrocinados por Village					

Servicios de Village que se enfocan en fines de planificación estratégica**5. Califique el nivel de importancia en que Village of Hanover Park debería enfocarse durante el próximo proceso de planificación estratégica 2020**

		Esencial (5)	Muy importante (4)	Importante (3)	No es importante (2)	No sabe (1)
1.	Sensación general de la seguridad en Village of Hanover Park					
2.	Salud económica general de Village of Hanover Park					
3.	Expansión de los senderos para bicicletas y otras opciones de "espacios verdes" en Village of Hanover Park					
4.	Calidad y variedad de restaurantes en Village of Hanover Park					
5.	Oportunidades de salud y bienestar en Village of Hanover Park					
6.	Expansión de oportunidades empresariales en Village of Hanover Park					

Comunicación

6. Califique su satisfacción con los siguientes aspectos de comunicación que brinda Village of Hanover Park

	Muy satisfecho(5)	Satisfecho (4)	Neutral (3)	Necesita mejorar (2)	No sabe (1)
1. Disponibilidad de información sobre los servicios del pueblo					
2. Esfuerzos de Village para mantenerlo informado sobre problemas o actualizaciones					
3. Compromiso público en los procesos de toma de decisiones de Village					
4. Facilidad de lectura del sitio web de Village					
5. Navegación del sitio web de Village					
6. Contenidos disponibles en el sitio web de Village					
7. Información recibida a través de las redes sociales de Village (Facebook, Twitter)					
8. Receptividad de los departamentos de Village a los residentes					

7. En el sitio web de Village está disponible el formulario de reclamos/solicitudes generales/solicitudes de servicios para que los ciudadanos consulten por los servicios del pueblo, soliciten un servicio a un departamento en particular o envíen en reclamo. ¿Ha utilizado este formulario?

- (1) Sí
 (2) No
 (3) Sabía del formulario, pero no lo he usado
 (4) Lo intenté, pero no se resolvió mi problema

8. Village of Hanover Park se esfuerza en mantener a sus residentes informados. El icono “Notifícame” en la página principal de la página web de Village permite que los individuos se inscriban para recibir notificaciones por correo electrónico o mensajes de texto cuando se publiquen alertas de Village, comunicados de prensa, eNews, licitaciones, puntos en la agenda de la Junta y más. ¿Ha utilizado la sección “Notifícame” del sitio web?

- (1) Sí
 (2) No
 (3) Conozco la sección, pero no la he usado.
 (4) Lo intenté, pero no sé cómo usarla

9. Indique en qué medida considera que los siguientes son una fuente para conseguir información y actualizaciones sobre los eventos, problemas y servicios del pueblo.

	Fuente principal	Fuente secundaria	No es una fuente
1. Boletín de noticias Hi-Lighter			
2. Página de Facebook de Village			
3. Página de Twitter de Village			
4. Periódico local			
5. eNews semanales de Village			
6. Sitio web de Village www.hpil.org			
7. Fuentes de noticias en línea (por ejemplo, blogs, periódicos en línea, revistas)			
8. Boletín de noticias comerciales			

10. ¿Con qué frecuencia asiste a las reuniones de la Junta de Village?

- (1) Una vez por mes
 (2) Una vez o dos por año
 (2) Tres veces o más
 (4) Nunca

Plan estratégico

11. El plan estratégico 2018 de Village of Hanover Park vence en 2020. Las cinco metas del plan son las siguientes:

- (1) Salud financiera**
- (2) Desarrollo y redesarrollo enfocado en la economía**
- (3) Mantener y mejorar las infraestructuras**
- (4) Imagen e identidad de la comunidad**
- (5) Gestión efectiva**

Califique la importancia de cada meta desde la 1era (MÁS IMPORTANTE) hasta la 5ta (MENOS IMPORTANTE). [Escriba sus respuestas usando los números de la lista de metas que se encuentra más arriba].

1^{era}: _____ 2^{da}: _____ 3^{era}: _____ 4^{ta}: _____ 5^{ta}: _____

12. ¿Hay servicios, proyectos o programas que desearía que Village of Hanover Park ofrezca?

13. ¿Hay temas que no se cubrieron en esta encuesta sobre los que desearía hablar?

Demografía

14. Aproximadamente, ¿hace cuánto que vive en Hanover Park?

____(1) Menos de 5 años. ____ (2) De 5 a 10 años ____ (3) De 11 a 20 años ____ (4) Más de 20 años

15. ¿Cuántos años tiene?

____(1) Menos de 18 ____ (2) De 18 a 24 años ____ (3) De 25 a 34 años ____ (4) De 35 a 44 años
____(5) De 45 a 54 años ____ (6) De 55 a 64 años ____ (7) De 65 a 74 años ____ (8) 75 años o más

16. ¿Cuáles son los ingresos anuales de su hogar?

____(1) Menos de \$30.000 ____ (2) De \$30.000 a \$59.999 ____ (3) De \$60.000 a \$99.000 ____ (4) Más de \$100.000

17. ¿Es propietario de su casa o la alquila?

____(1) Propietario ____ (2) Alquilo

18. ¿Cuál es su género?

____(1) Masculino ____ (2) Femenino ____ (3) No binario

19. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su estado de empleo actual?

- (1) Empleado a tiempo completo
- (2) Empleado a tiempo parcial
- (3) Desempleado/está buscando empleo
- (4) Desempleado/no está buscando empleo
- (5) Estudiante
- (6) Jubilado
- (7) Otro _____

20. ¿Cuál es su medio o método principal de transporte al trabajo?

- (1) Vehículo motorizado personal (por ejemplo, auto, camioneta, moto)
- (2) Transporte público (por ejemplo, CTA, Metra, Pace Bus)
- (3) Comparte auto
- (4) Transporte del trabajo
- (5) Servicio de transporte compartido (por ejemplo, Uber, Lyft)
- (6) Camina
- (7) Bicicleta
- (8) Otro: _____
- (9) No trabaja/Está jubilado
- (10) No viaja al trabajo/trabaja desde casa

21. ¿Cuál es el máximo nivel de educación que completó? (Si está inscrito en una escuela actualmente, indique el mayor grado que ha recibido).

- (1) Menos que un diploma de escuela secundaria
- (2) Diploma de escuela secundaria o equivalente (por ejemplo, GED)
- (3) Estudio universitario, sin título
- (4) Licenciatura (por ejemplo, AA, AS)
- (5) Título universitario de 4 años (por ejemplo, BA, BS)
- (6) Master (por ejemplo, MA, MS, MEd)
- (7) Título profesional (por ejemplo, MD, DDS, DVM)
- (8) Doctorado (por ejemplo, PhD, EdD)

22. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su origen/etnicidad? [Marque todas las que apliquen]

- (1) Negro o Afroamericano
- (2) Asiático/Isleño del Pacífico
- (3) Hispano/Latino
- (4) Nativo americano
- (5) Oriente medio/África del Norte
- (6) Blanco
- (7) Otro _____

Aquí concluye la encuesta. ¡Gracias por su tiempo!

Envíe la encuesta completa en el sobre que encontrará en la recepción de Village Hall o por correo a:

Village of Hanover Park
2121 W. Lake Street

Atentamente a: Deputy Village Manager David Webb

O por correo electrónico a: dwebb@hpil.org