



GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

RESULTADOS DE LA ENCUESTA PERCEPCIÓN DE CIUDADANOS 2017

FRENTE A LOS SERVICIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA – ADMON CENTRAL





GOBERNACIÓN DEL HUILA



FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CIUDADANOS 2017

SGN-C048-F23

Instituciones Educativas		
Directivos Docentes	Docentes	Total Instituciones Educativas
387	5783	6170

Comunidad Educativa		
Estudiantes	Padres de Familia	Total Comunidad Educativa
137717	63972	201.689

IPS = 221 a 2017		EAPB a 2017 (EPS)	Total Sector Salud
ESES (Públicas)	Privadas		
40	235	14	289

TIPO DE CIUDADANO	POBLACIÓN	MUESTRA	MARGEN DE ERROR	NIVEL DE CONFIANZA
SECTOR EDUCATIVO Instituciones: 6.170 (124)	6170	112		0,95%
SECTOR EDUCATIVO Comunidad: 201.689 (122)	201.689	114		0,95%
SECTOR SALUD (76): 31 ESES, 9 EPS Y 36 IPS	289	82		0,95%
ALCALDES (25)	37	28		0,95%
TOTAL CIUDADANÍA	208.185	336		
FUNCIONARIOS PÚBLICOS (112)	246	78		0,95%
OFERENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS (110)	663	97		0,95%
TOTAL SERVIDORES PÚBLICOS	909	176		0,95%
METODOS DE APLICACIÓN				
SECTOR EDUCATIVO	Vía correo electrónico y telefónico (Herramienta virtual extranet)			
FUNCIONARIOS	(Herramienta virtual extranet)			
OFERENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS	personalizadas directamente con los Funcionarios y Prestadores de Servicios			
SECTOR SALUD	Vía correo electrónico y telefónico (Herramienta virtual extranet)			
ALCALDES	Vía correo electrónico y telefónico personalizadas directamente con los alcaldes			
TIEMPO DE APLICACIÓN				
SECTOR EDUCATIVO	1 de Mayo a 31 de Mayo del 2017			
SECTOR SALUD	17 de mayo a 2 de Junio del 2017			
ALCALDES	21 de Marzo a 31 de Marzo del 2017			
FUNCIONARIOS	28 de Abril a 31 de Mayo del 2017			
OFERENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS	1 de Abril a 28 de Abril del 2017			



GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

Atributos Evaluados En Las Encuestas de Percepción

- ✓ Atención personal
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Solicitudes por correspondencia
- ✓ Página web
- ✓ Servicios generados por procesos/dependencias

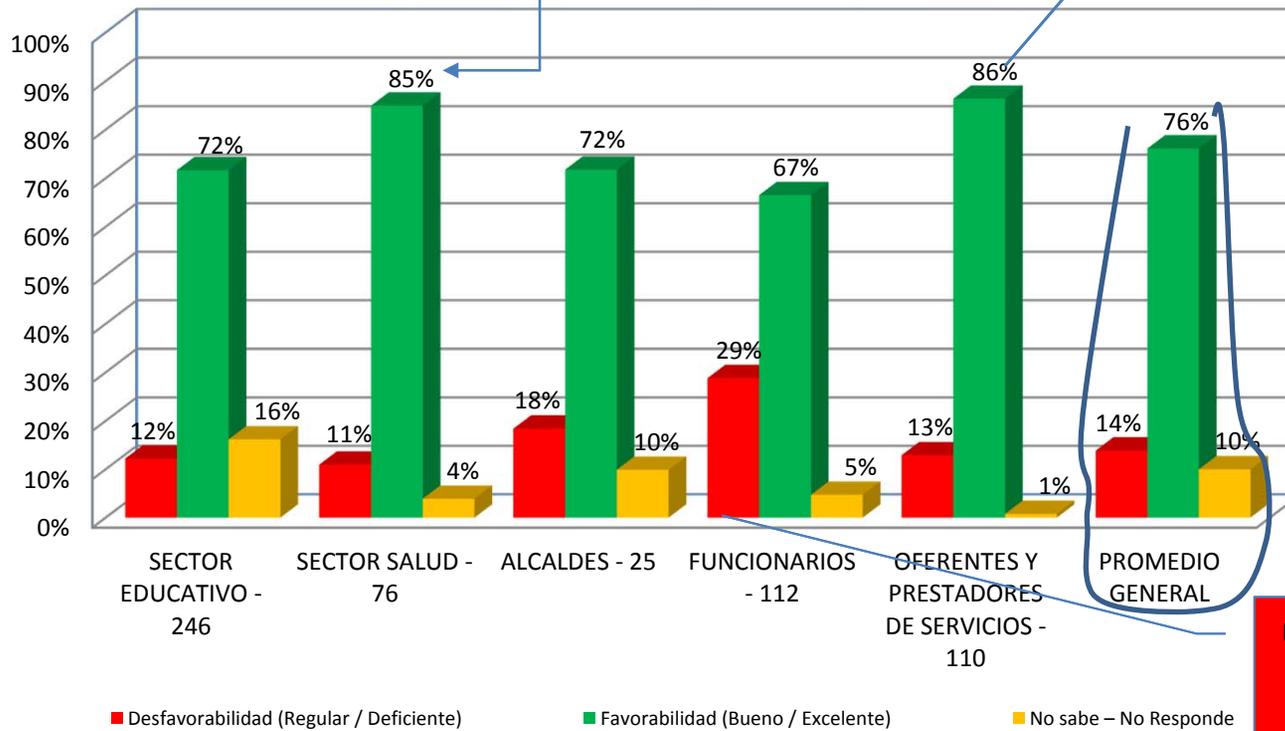


GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

RESULTADO GENERAL ENCUESTA DE PERCEPCIÓN 2017



Mejores calificaciones

El 29% de 112 funcionarios calificaron entre regular y deficiente los servicios internos y las condiciones para trabajar

El 76% de 322 ciudadanos calificaron los servicios entregados por la Gobernación del Huila – Admon Central en un rango de bueno y excelente.





GOBERNACIÓN DEL HUILA

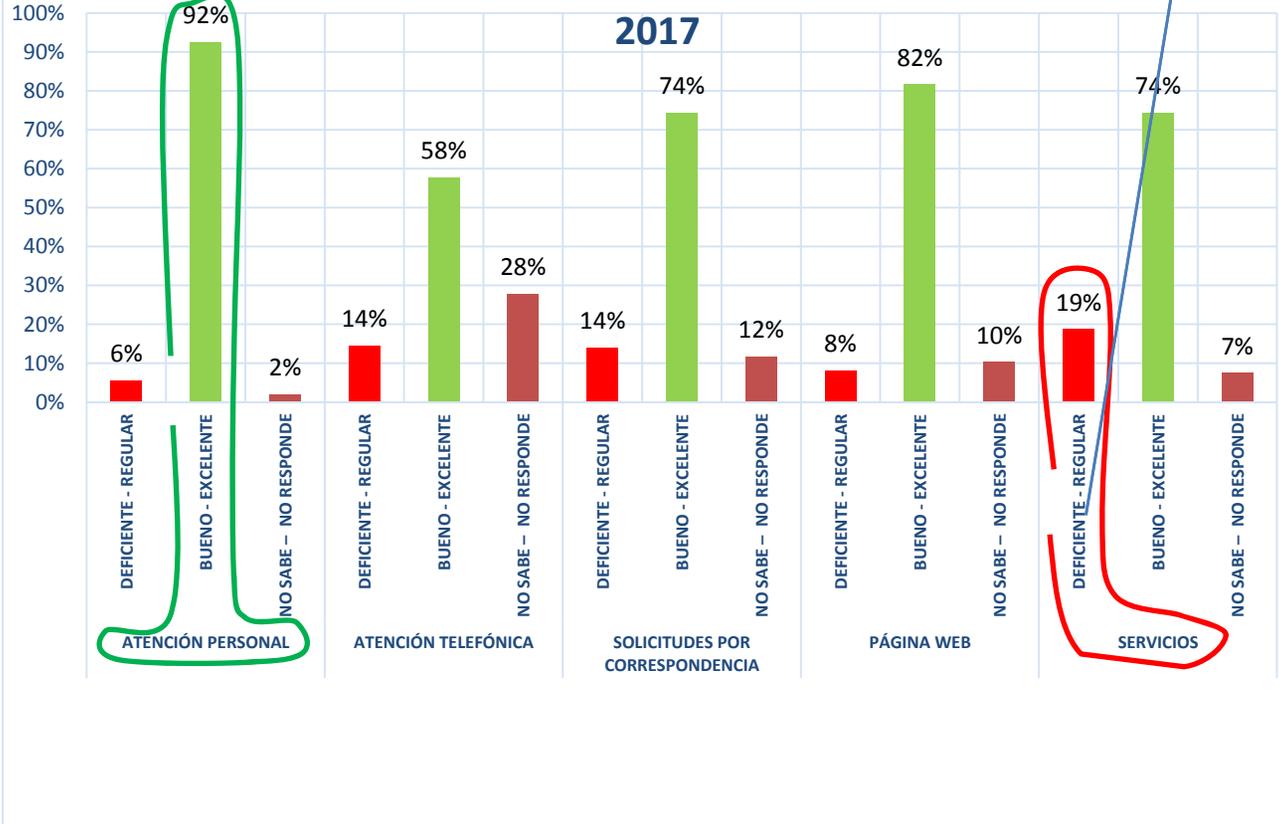


Atención personal,
servicio mejor
evaluado con un
92%

SGN-C048-F23

Los "Servicios" fue
el atributo
calificado más bajo
entre regular y
deficiente "19%"

RESULTADOS GENERALES POR ATRIBUTO DE LA ENCUESTA





GOBERNACIÓN DEL HUILA

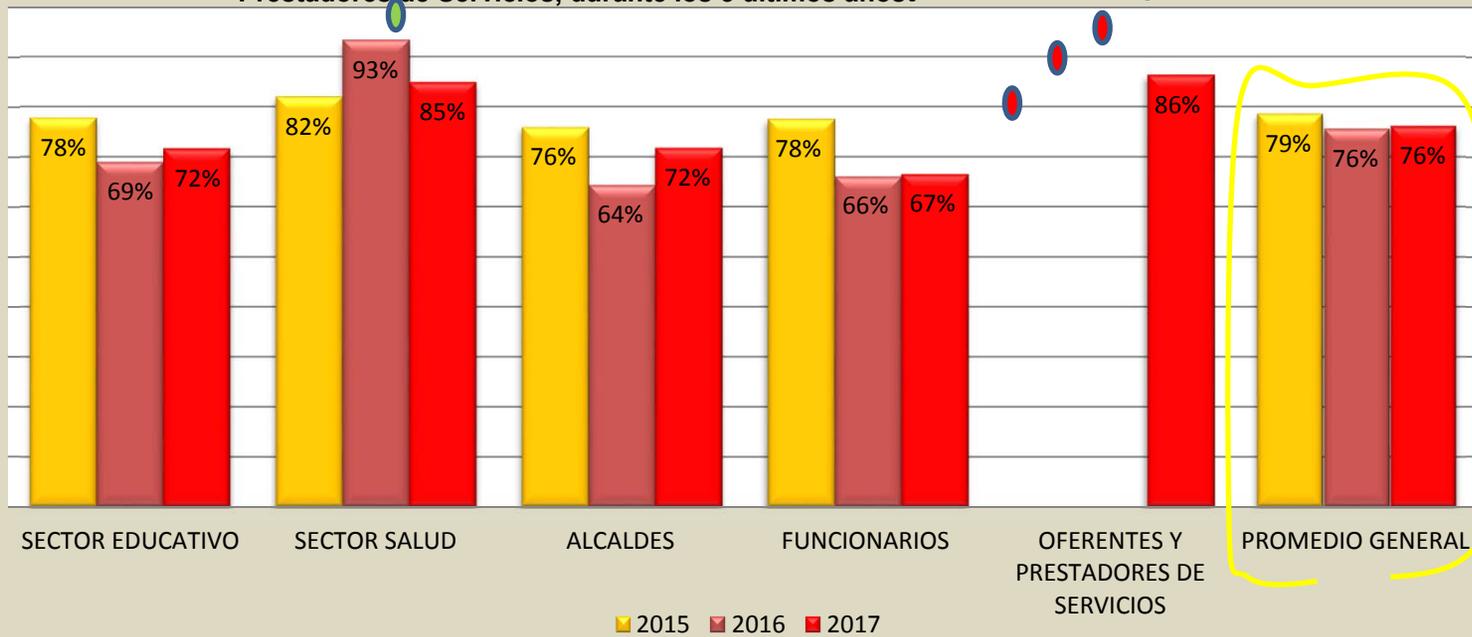


SGN-C048-F23

SALUD: Servicios mejor evaluados durante los últimos 3 años

FUNCIONARIOS: Servicios internos y condiciones de trabajo evaluadas más bajas durante los últimos 3 años

Comparativo Percepción de Alcaldes, S. Salud., S. Educativo, Funcionarios, Oferentes y Prestadores de Servicios, durante los 3 últimos años.





GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ALCALDES 2017



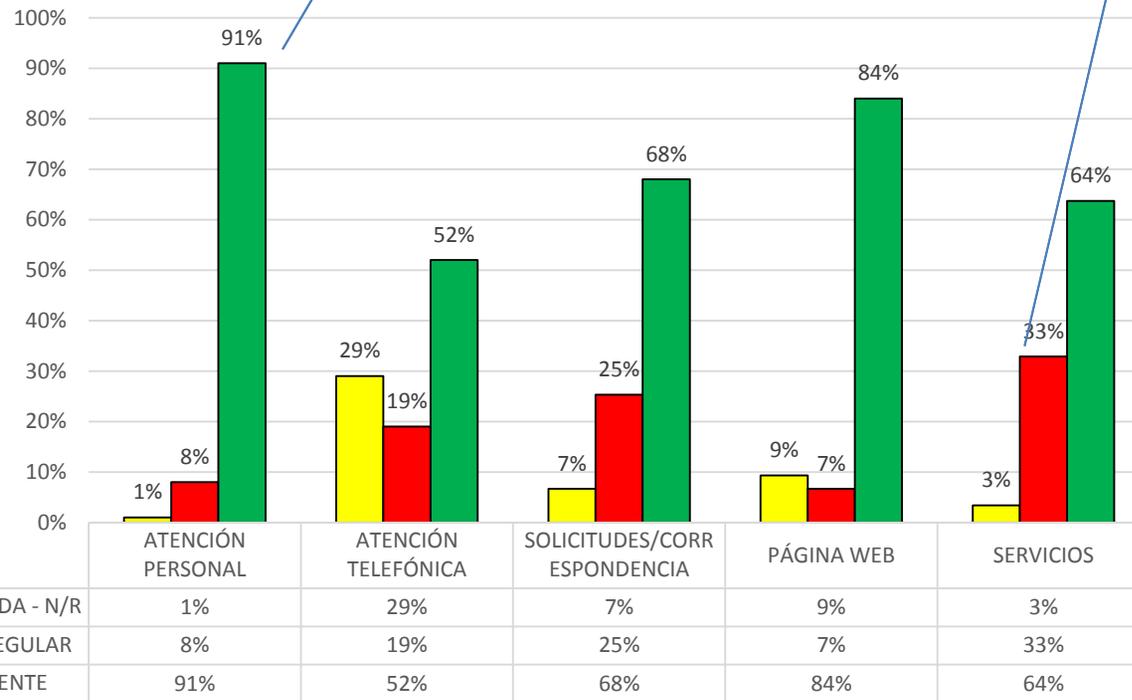


SGN-C048-F23

El servicio mejor calificado por los 25 alcaldes encuestados fue Atención personal

De los 25 alcaldes encuestados calificaron en un 33% la percepción sobre los servicios que entrega la Gobernación del H.

PERCEPCIÓN ALCALDES POR ATRIBUTO 2017





GOBERNACIÓN DEL HUILA

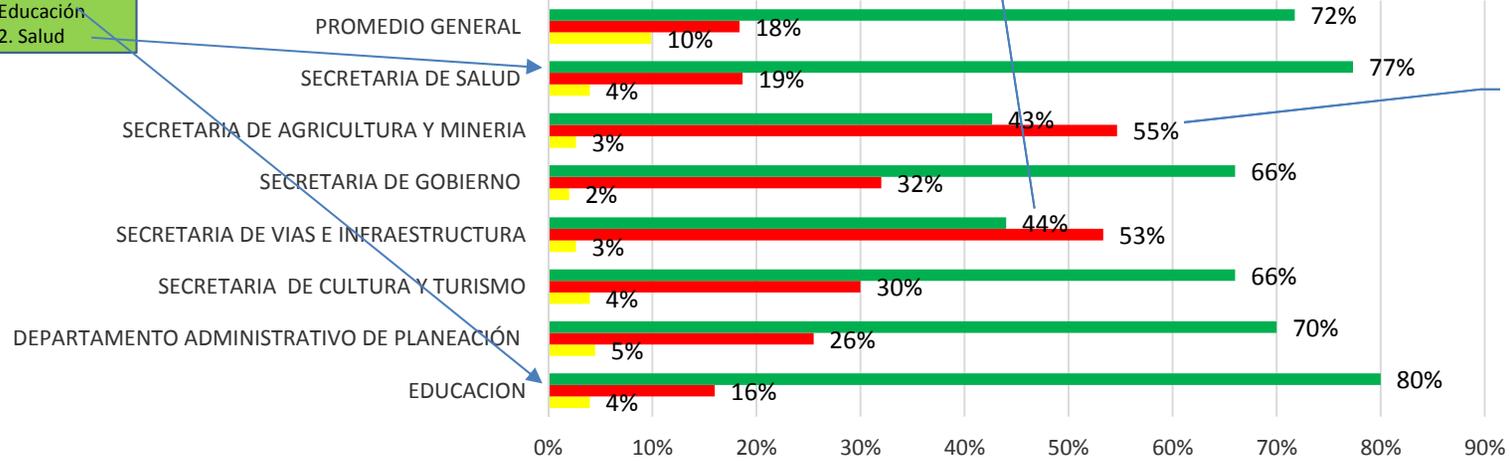


Inversión de la Gobernación en:
 1. Mejoramiento y conservación red vial de segundo orden
 2. Construcción y rehabilitación de la red vial de segundo orden.

SGN-C048-F23

Servicios por Dependencias mejor evaluados:
 1. Educación
 2. Salud

PERCEPCIÓN DE ALCALDES POR SERVICIOS PRESTADOS POR DEPENDENCIA 2017



El apoyo de la Gobernación para el fortalecimiento de la infraestructura productiva y agropecuaria de su municipio. (Estudios y construcción distritos de riego, centrales de beneficio de café, establecimientos paneleros, renovación de cafetales envejecidos, apoyo de siembra de frutales)

	EDUCACION	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	SECRETARIA DE VIAS E INFRAESTRUCTURA	SECRETARIA DE GOBIERNO	SECRETARIA DE AGRICULTURA Y MINERIA	SECRETARIA DE SALUD	PROMEDIO GENERAL
■ BUENO - EXCELENTE	80%	70%	66%	44%	66%	43%	77%	72%
■ DEFICIENTE - REGULAR	16%	26%	30%	53%	32%	55%	19%	18%
■ NO DILIGENCIADA - N/R	4%	5%	4%	3%	2%	3%	4%	10%

SERVICIOS CALIFICADOS MÁS BAJOS



SGN-C048-F23

ASPECTOS EVALUADOS MAS BAJOS POR LOS ALCALDES EN EL 2017	DEFICIENTE - REGULAR	COMENTARIOS - OBSERVACIONES	DEPENDENCIA
GOBERNACIÓN DEL HUILA			
31. Capacitación que ha brindado la Gobernación del Huila a los prestadores de servicios turísticos o las autoridades encargadas.	52%	1. Muy superficial 2. Desconozco de que capacitación se habla 3. No establecido 4. El Municipio esta en proceso con esfuerzos propios 5. No hemos tenido 6. No han dado apoyo.	SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO
32. Apoyo que la Gobernación presta a los programas de electrificación rural y gas en su Municipio.	48%	1. Apenas estamos en proyección 2. No hemos tenido inversión en estos programas mas importantes 3. Falta de apoyo al servicio de gas 4. No se ha concretado nada 5. No han brindado apoyo.	SECRETARIA DE VIAS E INFRAESTRUCTURA
33. Apoyo que presta la Gobernación para atender emergencia vial en el Departamento.	44%	1. Muy buena con la ayuda de todos 2. No hemos tenido ninguna inversión en las vías de nuestro Municipio, ni siquiera el apoyo del kit de maquinaria 3. No hemos tenido apoyo 4. Deterioradas sin alcantarillado COULBER.	SECRETARIA DE VIAS E INFRAESTRUCTURA
34. Apoyo del Departamento a la red Urbana a cargo de su Municipio.	52%	1. Aún no se ha visto nada 2. No hemos tenido ninguna inversión en las vías de nuestro Municipio, ni siquiera el apoyo del kit de maquinaria 3. Aun no se han abierto convocatorias para esto 4. Aun no se ha definido.	SECRETARIA DE VIAS E INFRAESTRUCTURA
35. Apoyo del Departamento a la red de tercer orden a cargo de su Municipio.	52%	1. No hemos tenido ninguna inversión en las vías de nuestro Municipio, ni siquiera el apoyo del kit de maquinaria 2. No lo hemos tenido 3. No han dado apoyo 4. No ha existido el apoyo.	SECRETARIA DE VIAS E INFRAESTRUCTURA
36. Inversión hecha por la Gobernación del Huila para el mejoramiento y conservación de la red vial de segundo orden en el Departamento.	60%	1. En Aipe tienen 75km y no se han hecho nada 2. No hemos tenido ninguna inversión en las vías de nuestro Municipio, ni siquiera el apoyo del kit de maquinaria 3. El apoyo ha sido mínima con la necesidad que hay 4. Venía en contrato de la vigencia anterior 5. No establecido en el Municipio 6. 2016 2017 no se ha ejecutado proyecto alguno se han reportado en las actas de gestión del riesgo estamos a la espera del apoyo.	SECRETARIA DE VIAS E INFRAESTRUCTURA
37. Inversión hecha por la Gobernación del Huila para la construcción y rehabilitación de la red vial de segundo orden en el Departamento.	64%	1. Ninguna 2.No hemos tenido ninguna inversión en las vías de nuestro Municipio, ni siquiera el apoyo del kit de maquinaria 3. El apoyo ha sido mínima con la necesidad que hay 4. Ninguna, se va a iniciar apenas pavimentación 5. No establecida en el Municipio.	SECRETARIA DE VIAS E INFRAESTRUCTURA
40. Oportunidad y calidad en la ayuda o beneficio que brinda la Gobernación del Huila para la población vulnerable en su municipio.	48%	1. Ninguna 2. No hemos tenido inversión 3. Ay un proyecto en curso donde el Mpio aporto 20 millones.	SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO COMUNITARIO
41. La articulación y orientación de la Gobernación para la conservación, protección y preservación del medio ambiente en su municipio. (Reforestación, Cuenca, Compra de predios de interés hídricos, Cambio Climático, Control de vertimientos)	48%	1. Estan pendiente pero falta llegar a la minería ilegal 2. No hemos tenido inversión 3. No se ha brindado, no hay recursos 4. Ala fecha no ay ningún programa que haya llegado. El Mpio con su enlace es el que realiza la labor.	SECRETARIA DE AGRICULTURA Y MINERIA
42. El apoyo de la Gobernación para el fortalecimiento de la infraestructura productiva y agropecuaria de su municipio. (Estudios y construcción distritos de riego, centrales de beneficio de café, establecimientos paneleros, renovación de cafetales envejecidos, apoyo de siembra de frutales)	68%	1. Ninguno 2. No hemos tenido inversión 3. No han tenido apoyo, no hay coayuda Gobernación-Alcaldía conducto regular 4. Esperamos este año realizar fortalecimiento desde la Secretaría de Agricultura del Municipio 5. 2016 2019 ningún proyecto se ha solicitado apoyo al secretario de agricultura para que nos tenga encuentra. Se solicitó apoyo para la primera feria de café en el Mpio de Nataga sin recibir apoyo del ente Dptal en este importante evento. El esfuerzo fue del Mpio y comité de cafeteros 6. Aun no se ha concretado.	SECRETARIA DE AGRICULTURA Y MINERIA
43. Apoyo institucional brindado por la Gobernación en el sector minero de su Municipio.	48%	1. Por ahora no es mucho la presencia (barequero) 2. Menos revisiones y más soluciones para este grave problema.	SECRETARIA DE AGRICULTURA Y MINERIA



GOBERNACIÓN DEL HUILA



Servicios por dependencia mejor evaluados por los alcaldes durante los 2 últimos años, aunque desmejoró en 13% respecto al 2016

SGN-C048-F23

Servicios por dependencia, evaluados más bajos durante los 2 últimos años

ATRIBUTOS EVALUADOS	CALIFICACIÓN BUENO - EXCELENTE AÑO 2015 - 2016 - 2017 DE ALCALDES		CONCLUSIÓN 2016 - 2017	
	2016	2017		
ATENCIÓN PERSONAL	95%	91%	Desmejoró en un	-4%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	40%	52%	Mejoró en un	12%
SOLICITUDES /CORRESPONDENCIA	57%	68%	Mejoró en un	11%
PÁGINA WEB	59%	84%	Mejoró en un	25%
PROMEDIO SERVICIOS	71%	64%	Desmejoró en un	-8%
EDUCACION	93%	80%	Desmejoró en un	-13%
D.A.PLANEACIÓN	85%	70%	Desmejoró en un	-15%
S. CULTURA Y TURISMO	63%	66%	Mejoró en un	3%
S.VIAS E INFRAESTRUCTURA	42%	44%	Mejoró en un	2%
S. GOBIERNO Y D.C.	76%	66%	Desmejoró en un	-10%
S. AGRICULTURA Y MINERIA	67%	43%	Desmejoró en un	-24%
S. SALUD	74%	77%	Mejoró en un	3%
PROMEDIO GENERAL	64%	72%	Mejoró el Promedio General en un	7%

La percepción de 25 alcaldes mejoró en promedio en un 7%

COMPARATIVO PERCEPCIÓN DE ALCALDES 2016 – 2017





GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN COMUNIDAD EDUCATIVA 2017





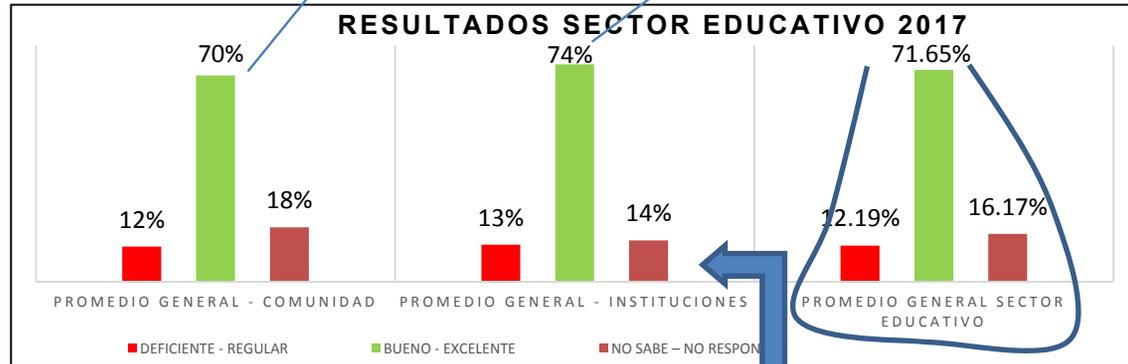
GOBERNACIÓN DEL HUILA



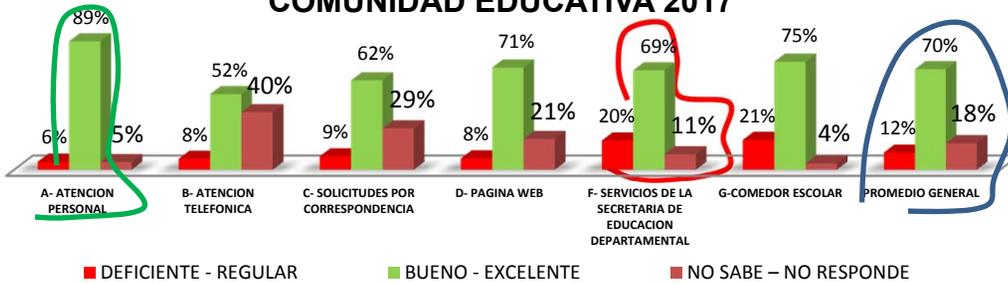
El 70% de 122 comunidad educativa calificaron los servicios educativos como buenos y excelentes

El 74% de 124 instituciones educativas calificaron los servicios educativos como buenos y excelentes

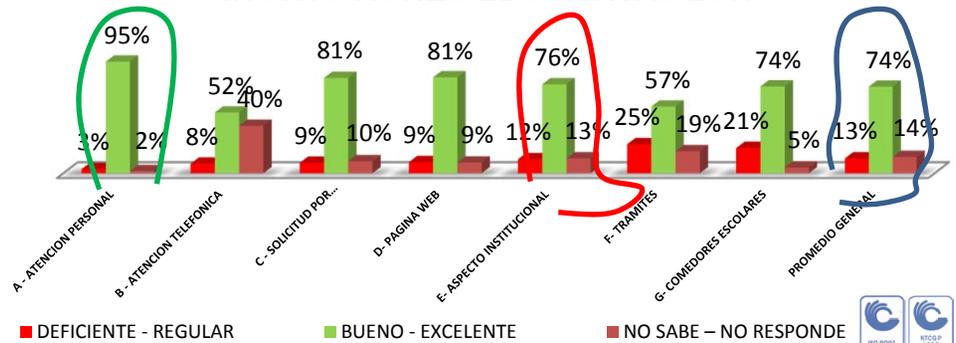
C048-F23



COMUNIDAD EDUCATIVA 2017



INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2017





GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

COMUNIDAD EDUCATIVA

ASPECTOS CALIFICADOS MÁS BAJOS COMUNIDAD EDUCATIVA EN EL 2017	DEFICIENTE- REGULAR	BUENO- EXCELENTE	NO DILIGENCIADA - N/R	COMENTARIOS- OBSERVACIONES
16. El estado general y el mantenimiento de las <u>instalaciones</u> del establecimiento educativo.	48%	48%	4%	<ul style="list-style-type: none"> Por falta de recursos económicos y la limitación de inversión de parte de la alcaldía municipal, gobernación del Huila, no se ha logrado mejorar algunos ambientes como son: aulas, específicamente sus pisos; restaurante escolar sede san Rafael, sus pisos, mejoramiento de alcantarillado para esta dependencia, en la sede principal mejoramiento de batería sanitaria. Las instalaciones del colegio están en muy mal estado
17. Disponibilidad de <u>laboratorios</u> para los procesos de enseñanza.	48%	48%	5%	<ul style="list-style-type: none"> Existen los espacios de laboratorio de química y biblioteca, los cuales su capacidad instalada es muy reducida, limitando los procesos de enseñanza por su actual asina miento. Su ampliación debe hacerse en tercer piso ya que no existe otro espacio. No hay laboratorios Solo hay laboratorio de química y sala de informática y los computadores son muy viejos
18. Disponibilidad de <u>material didáctico</u> para los procesos de enseñanza.	33%	63%	4%	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con material impreso, audiovisual, con dificultades de utilizar las que se proporcionaran mediante vía internet ya que la institución aún no cuenta con este servicio y cuando se cuenta con el servicio es intermitente e insuficiente. El colegio ha comprado Se cuenta con el material para los procesos de enseñanza con los estudiantes Contamos con el material didáctico necesario para la enseñanza
19. Disponibilidad de <u>computadores y tecnología básica</u> para la enseñanza en la sede del establecimiento educativo.	38%	57%	6%	<ul style="list-style-type: none"> Falta espacio para instalar los tableros digitales y de esta manera tengan oportunidad todos los estudiantes en su utilidad. Faltan más de 100 pupitres unipersonales en secundaria Existen los medios para el aprendizaje de los niños Hermoso la i.e
20. Estado del <u>mobiliario, tableros</u> y otros muebles necesarios para la enseñanza en el establecimiento donde le fue asignado el cupo.	34%	63%	3%	<ul style="list-style-type: none"> Falta espacio para instalar los tableros digitales y de esta manera tengan oportunidad todos los estudiantes en su utilidad. Falta más de 100 pupitres unipersonales en secundaria Existen los medios para el aprendizaje de los niños Hermoso la i.e
29. La Cantidad <u>de alimentos</u> que suministran los operadores es suficiente para atender la totalidad de los escolares beneficiados.	37%	57%	6%	<ul style="list-style-type: none"> Falta cumplimiento a la entrega de las remesas completas por parte del operador. La minuta que implementan no satisface la necesidad de los estudiantes somos estudiantes del campo y quemamos muchas energías y por lo tanto nuestro cuerpo requiere de más alimento. No nos pueden comparar con la ciudad pues para llegar al colegio nos toca caminar para coger la ruta de transporte escolar entre una o dos horas. Es muy poquito



GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

INSTITUCIONES EDUCATIVAS

ASPECTOS CALIFICADOS MÁS BAJOS INSTITUCIONES EDUCATIVA EN EL 2017	DEFICIENTE - REGULAR	BUENO - EXCELENTE	NO SABE - NO RESPONDE	COMENTARIOS- OBSERVACIONES
26. Apoyo económico para el desarrollo de planes de mejoramiento a establecimientos educativos.	66%	30%	4%	<ul style="list-style-type: none"> Falta más apoyo económico por parte de la sed No hay Las veces que han dado un apoyo económico ha sido insuficiente. Es muy difícil gestionar ese apoyo económico Hace falta con más presupuesto para cumplir con el desarrollo de los planes de mejoramiento
28. Asistencia técnica para el desarrollo de los Ejes transversales (proyectos pedagógicos, temas transversales).	35%	59%	6%	<ul style="list-style-type: none"> Somos bien asesorados por parte de los líderes de la secretaria de educación departamental Esta asistencia la ha prestado la dirección del núcleo de Aipe. Se requiere más capacitación de la sed para mejorar y diseñar bien los proyectos A tiempo Normal
39. Oportunidad del Fondo de prestaciones del Magisterio para atender requerimientos afines a: Cesantías, pensiones, auxilios, entre otros.	42%	52%	6%	<ul style="list-style-type: none"> Es rápido Me han respondido dentro de los requerimientos. Se demoran para realizar los pagos a los cuales se tiene derecho Adecuado Mucha demora en los términos y/o tramitología
41. Oportunidad en el Servicio de alimentación escolar, que se ejecuta en las instituciones educativas.	30%	61%	9%	<ul style="list-style-type: none"> Se les ofrece una alimentación de la mejor calidad, aunque contamos con restaurante escolar pero no tenemos comedor escolar sino un lugar destinado para consumir los alimentos. Porque el programa nunca coincide con la fecha del calendario escolar, siempre inician tarde. Adecuado Que sean verdaderos almuerzos.
44. Variedad del menú suministrado.	31%	67%	2%	<ul style="list-style-type: none"> Hay minutas para ofrecer una alimentación variada. Existe variedad Normal El menú es variado y se intercambia semanalmente. Acorde con las necesidades básicas.
47. Están organizados los Comités de Alimentación Escolar	46%	51%	3%	<ul style="list-style-type: none"> Acompañan la prestación del servicio Si existen los comités que hacen veeduría. A la prestación de dicho servicio. Existen a tiempo Normal Se encuentran organizados pero en ocasiones no hacen un buen acompañamiento.



GOBERNACIÓN DEL HUILA

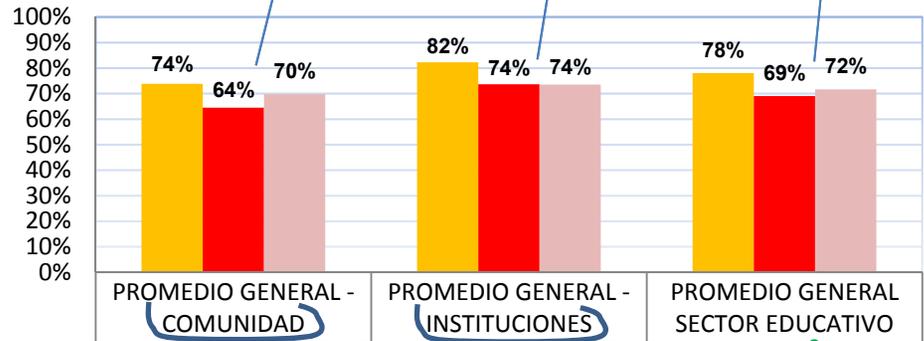


La comunidad educativa mejoró su calificación en 6% respecto al 2016

Las instituciones educativas calificaron igual los servicios recibidos en el 2016 y 2017

El promedio general del sector educativo mejoró en 3% respecto al 2016

COMPARATIVO 2015 - 2016 - 2017 SECTOR EDUCATIVO



■ BUENO - EXCELENTE 2015	74%	82%	78%
■ BUENO - EXCELENTE 2016	64%	74%	69%
■ BUENO - EXCELENTE 2017	70%	74%	72%





GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SECTOR SALUD (IPS, EPS, ESES) 2017





GOBERNACIÓN DEL HUILA

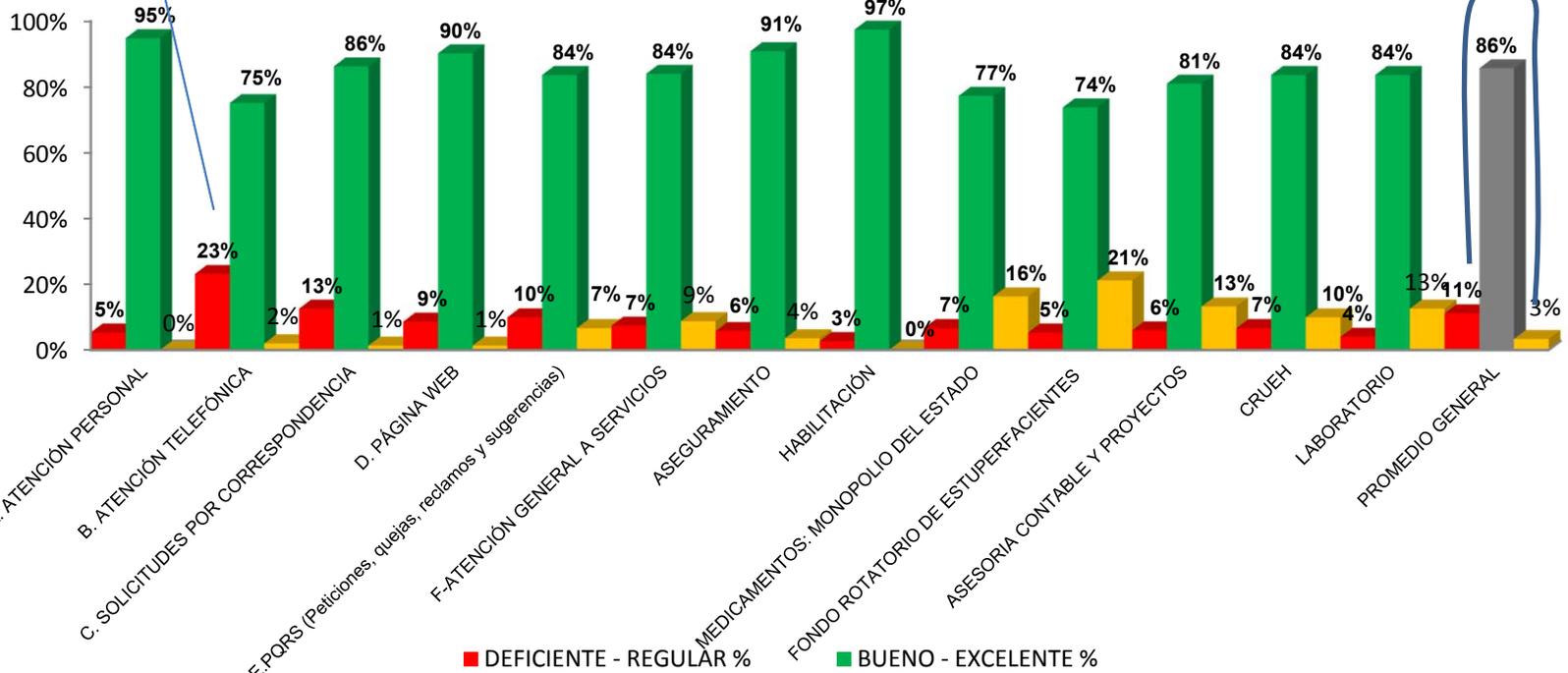


Servicios mejor evaluados

SGN-C048-F23

Servicios calificado más bajo

RESULTADOS GENERALES DE SALUD EVALUADOS EN EL 2017





GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

SERVICIOS CALIFICADOS MÁS BAJOS POR LAS IPS, EPS Y ESES

ASPECTOS CALIFICADOS MÁS BAJOS IPS/EPS/ESE EN EL 2017.	DEFICIENTE Y REGULAR	BUENO Y EXCELENTE	NO SABE- NO RESPONDE	¿PORQUÉ?
4.Oportunidad y eficacia de las líneas de atención telefónica de la Secretaría de Salud de la Gobernación del Huila	29%	68%	3%	<ul style="list-style-type: none"> Redes ocupadas o demora en la respuesta a la llamada. Nunca contestan al telefono, como lo explique anteriormente Atención oportuna a llamada Algunas veces atestadas e interferencias
5. Calidad y claridad de las respuestas dadas vía telefónica.	17%	82%	1%	<ul style="list-style-type: none"> Algunas veces no manejan información de lo que se está consultando La única vez que me atendieron fue una señora muy descortés, dio una respuesta lo más rápido que pudo, de tal manera que tuve que volver a pedir explicación porque de los rápido que hablo no se le entendió. Nunca contestan el teléfono
6. Calidad y oportunidad de respuesta a su solicitud.	17%	82%	1%	<ul style="list-style-type: none"> Hay ciertas fallas mas de forma Tiempos muy amplios para la respuesta a solicitudes. No contestan Hay correos electronicos que no contestan
10.Receptividad y mecanismos utilizados por la secretaria de salud para dar a conocer su petición, queja y reclamo.	12%	80%	8%	<ul style="list-style-type: none"> No hay pronta respuesta, en algunos casos no llegan respuestas. No se evidencia cambios Diferentes canales que permiten dichas peticiones. No se ha utilizado este mecanismo.
15.Interés que tiene la Secretaría de Salud de la Gobernación del Huila por mejorar la prestación de los servicios/productos y atención a los usuarios.	13%	83%	4%	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna, no se nota cambios El desinteres se puede observar no por las personas sino por la gran rotación e inestabilidad laboral, es decir pro la política de reclutamiento y selección de profesionales o empleados que deben mantener muchos programas
16.Las condiciones del entorno laboral en las que fue atendido.	26%	72%	1%	<ul style="list-style-type: none"> El área de salud pública presenta hacinamiento y esto afecta el entorno laboral. Falta mejorar infraestructura. Hay asinamiento documental y de personal en algunas oficinas. Con descortesia No obstante esa inestabilidad laboral discontinuidad en la contratación de personal que llevan a fallas



GOBERNACIÓN DEL HUILA



Aunque la calificación sobre los servicios desmejoró respecto al 2016 en un -8%, estos servicios fueron los mejores evaluados en el 2017, con un 86% entre bueno y excelente

COMPARATIVO RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DIRIGIDA A LAS IPS/EPS/ESE				
ATRIBUTOS	BUENO / EXCELENTE		CONCLUSIÓN 2016 - 2017	
	AÑO 2016	AÑO 2017		
A. ATENCIÓN PERSONAL	96%	95%	Desmejoró en un	-1,37%
B. ATENCIÓN TELEFÓNICA	85%	75%	Desmejoró en un	-10,00%
C. SOLICITUDES POR CORRESPONDENCIA	94%	86%	Desmejoró en un	-7,57%
D. PÁGINA WEB	99%	90%	Desmejoró en un	-8,40%
E. PQRS (Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias)	95%	84%	Desmejoró en un	-11,32%
F-ATENCIÓN GENERAL A SERVICIOS	98%	84%	Desmejoró en un	-13,57%
ASEGURAMIENTO	93%	91%	Desmejoró en un	-2,54%
HABILITACIÓN	95%	97%	Mejoró en un	2,09%
MEDICAMENTOS: MONOPOLIO DEL ESTADO	95%	77%	Desmejoró en un	-17,81%
FONDO ROTATORIO DE ESTUPERFICIENTES	94%	74%	Desmejoró en un	-20,49%
ASESORIA CONTABLE Y PROYECTOS	92%	81%	Desmejoró en un	-11,16%
CRUEH	97%	84%	Desmejoró en un	-13,53%
LABORATORIO	93%	84%	Desmejoró en un	-9,88%
PROMEDIO GENERAL	94%	86%	Desmejoró el Promedio General en un	-8,52%

En el 2017 el Promedio General Desmejoró en un -8%, respecto al año 2016





GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

CONCLUSIONES CIUDADANOS

- El 76% de 322 **ciudadanos encuestados** (alcaldes, sector salud, sector educación) calificaron como BUENO y/o EXCELENTE los servicios que genera la Gobernación del Huila, el 14% los calificaron entre REGULAR Y/O DEFICIENTE y el restante 10% no contestó.
- Entre los atributos o temas mejor evaluados están LA ATENCIÓN PERSONAL con un 92% entre BUENO Y EXCELENTE, seguido de página web con un 82%.
- Entre los atributos o temas evaluados más bajos están LA ATENCIÓN TELEFÓNICA con un 58% entre BUENO Y EXCELENTE, seguido de SOLICITUDES POR CORRESPONDENCIA Y SERVICIOS con un 74%, respectivamente.
- El **sector de salud** (76 encuestas a IPS, ESES Y EPS) fueron los que mejor calificaron los servicios recibidos de la Gobernación del Huila – Secretaría de Salud, con un 86% entre BUENO/EXCELENTE contra un 11% entre regular y deficiente.
- Los **alcaldes** (25 alcaldes encuestados) fueron los que más bajo calificaron los servicios recibidos de la Gobernación del Huila, con 72% entre BUENO Y EXCELENTE, contra un 18% entre regular y deficiente. Seguido por el sector educativo que calificó los servicios recibidos con 72% entre BUENO Y EXCELENTE contra un 16% entre regular y deficiente.
- La percepción de alcaldes sobre los servicios que entregan las diferentes dependencias fueron calificados en su orden, así: con bueno y excelente Educación (80% contra 16% de regular y deficiente), salud (77% contra 19% de regular y deficiente), Planeación (70% contra 26% de regular y deficiente), Gobierno (66% contra 32% de regular y deficiente), Cultura (66% contra 30%), Agricultura (55% contra 43%) y Vías (53% contra 44%)
- Los 2 servicios evaluados por los alcaldes fueron más bajos están asociados a las Secretarías de Vías e I. y Agricultura (Inversión de la Gobernación para el mejoramiento, conservación, Construcción y rehabilitación de la red vial de segundo orden, y el apoyo de la Gobernación para el fortalecimiento de la infraestructura productiva y agropecuaria en el Mpio., por lo que es necesario revisar causas las asociadas para formular las acciones de mejora correspondiente, las cuales están dispuesta en la página de la extranet.)
- Comparativamente la percepción de alcaldes mejoró respecto al 2016, en un 7% frente a los servicios que entrega
- Comparativamente el promedio general de la evaluación de la percepción de ciudadanos durante los últimos 3 años (2015, 2016 y 2016) se ha mantenido con un 76% entre BUENO Y EXCELENTE.
- Durante los tres últimos años (2015, 2016 y 2016), los servicios generados por la Secretaría de Salud han sido los mejores evaluados, así: 82%, 93% y 85% respectivamente
- Durante los tres últimos años (2015, 2016 y 2016), los alcaldes son los que han evaluados los servicios más bajos, así: 76%, 64%, 72%, respectivamente.



GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN FUNCIONARIOS PÚBLICOS 2017





GOBERNACIÓN DEL HUILA



*Infraestructura que soporta el proceso (Mal estado de: aires, espacios, baños, ventilación, iluminación, persianas, muebles, goteras, hacinamiento)
 *Dotación de elementos de oficina para desarrollar los procesos (falta de tintas, papelería, elementos de escritorio, carpetas, marcadores, lapiceros, borradores líquidos para tinta, borradores de nata y algunos otros toca comprarlos del propio bolsillo)

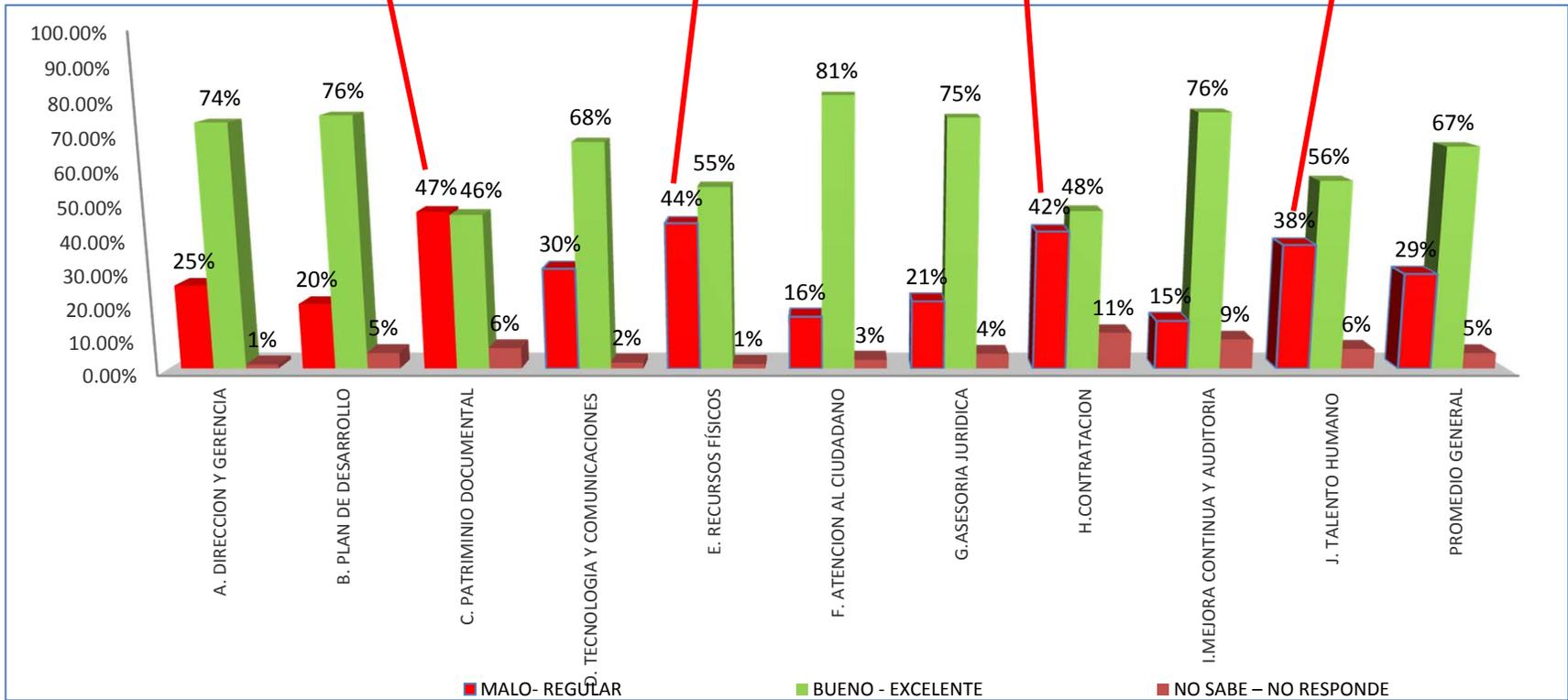
SGN-C048-F23

*Infraestructura y dotación para soportar el archivo de gestión: falta espacio adecuado para almacenar, dotación, estantes.
 *Transferencia de archivos (talleres prácticos, personal calificado, asistencia obligatoria a capacitaciones)

*Demora revisión estudios previos, unificación de criterios desde un inicio, desgaste y desperdicio de papel, mucha tramitología, sin claridad.
 *Falta unificación de criterios para la elaboración de las minutas, Muy demorado, Mucha demora en la oficina encargada, Reiteración de observaciones cuando debería ser por una sola vez

*Es escasa o no hay procesos de inducción y reinducción, no existe, no se desarrolla. se debe mejorar en tiempo y periodicidad
 *No hay presencia ni se conocen los programas de seguridad, solo los simulacros

Percepción de Funcionarios sobre servicios internos 2017





GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23



SERVICIOS CALIFICADOS POR LOS FUNCIONARIOS COMO MÁS BAJOS EN EL 2017



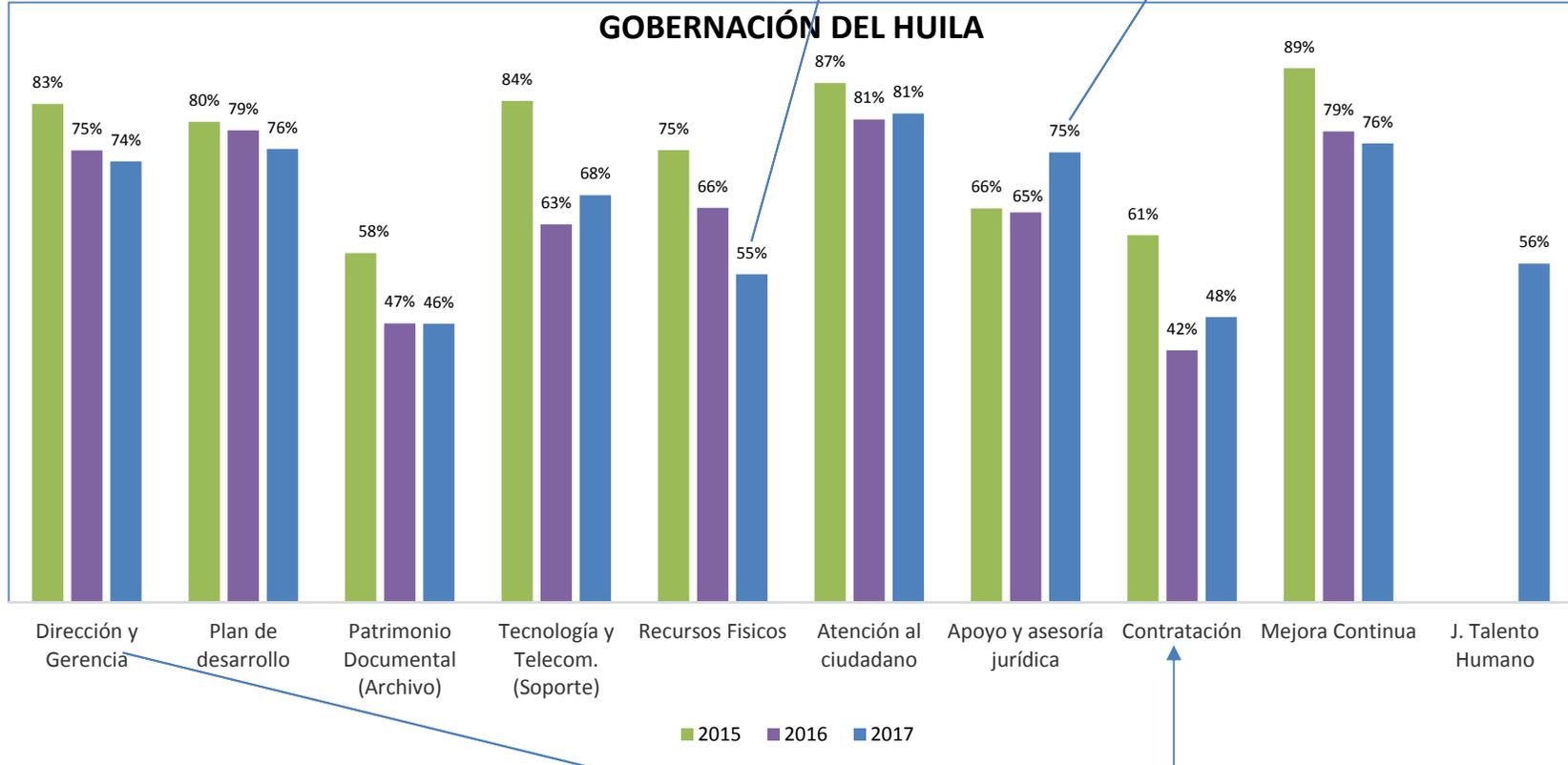


GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

COMPARATIVO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA



Desmejoró la percepción en un 11%

El servicio que mejoró la percepción en un 10%

Durante el 2016 y 2017 Los servicios calificados más bajos (contratación y archivo)





GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN OFERENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS 2017





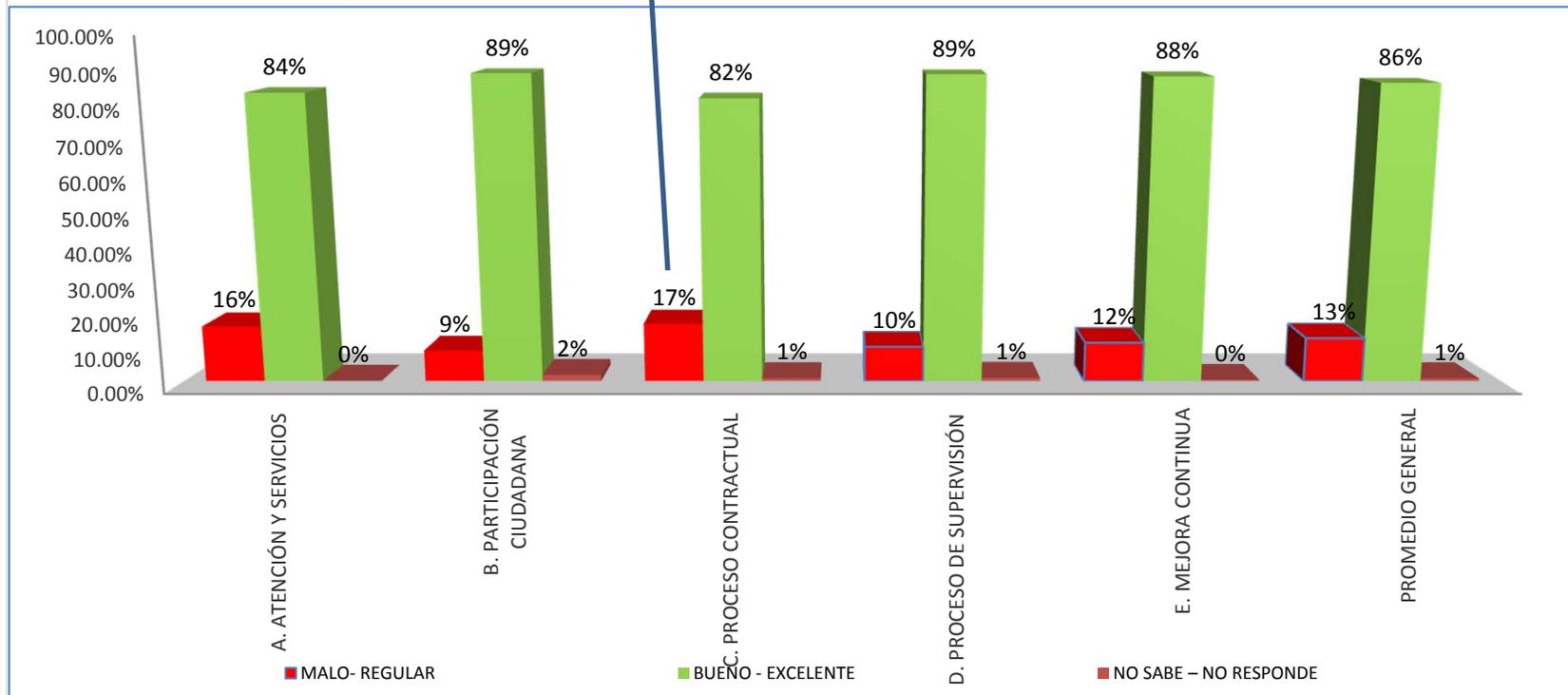
GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C048-F23

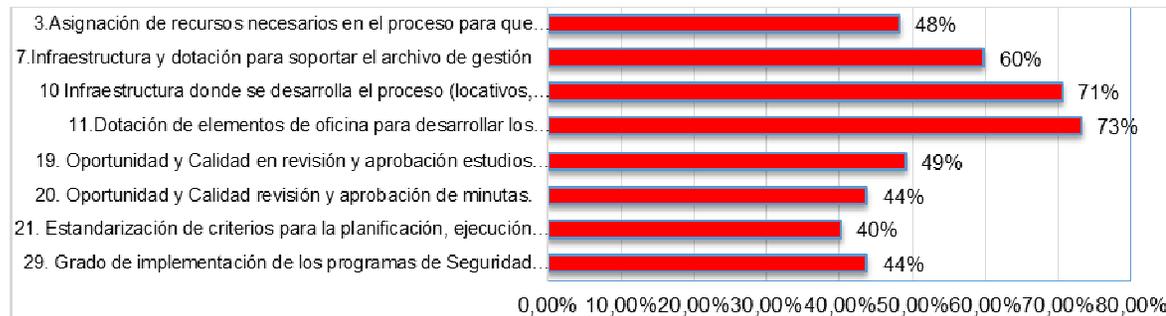
Tiempo transcurrido entre la fase de planificación previa y legalización del contrato: Muy demorado.

ANÁLISIS OFERENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS



CONCLUSIONES SERVIDORES PÚBLICOS, INCLUIDOS PRESTADORES DE SERVICIOS

- El 67% de 112 funcionarios públicos de la entidad, calificaron entre BUENO Y EXCELENTE los servicios generados por los procesos internos (planificación, financiera, jurídica, contratación, talento humano, recursos físicos, tecnología, patrimonio documental, calidad), contra un 29% calificado entre Regular y Deficiente (estos servicios fueron los calificados más bajos en toda la encuesta de percepción)
- Los servicios de los procesos internos calificados más bajos por los funcionarios de la entidad, en su orden están (es necesario revisar las causas asociadas para elaborar los planes de mejora correspondientes):



- Comparativamente se observa que en los últimos 3 años, los servicios internos calificados más bajos en su orden corresponde a Gestión del patrimonio documental (Archivo) y Contratación, seguida por Recursos físicos (infraestructura y mantenimientos)
- La percepción de los prestadores de servicios en el 2017 fue la mejor evaluada, con calificación entre BUENO Y EXCELENTE de un 86% frente a un 13% que calificó entre regular y deficiente. El mejor servicio evaluado por este tipo de usuarios fue proceso de supervisión y participación ciudadana, con un 89% calificado entre bueno y excelente.