

125-15.03

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

PERIODO ENERO-ABRIL DE 2023

DIRECCIÓN OPERATIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Santiago de Cali, mayo 30 de 2023

INTRODUCCION

Con el objeto de medir la satisfacción de los grupos de valor de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, la Dirección Operativa de Participación ciudadana aplicó la GUIA PARA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS/GRUPOS DE VALOR EXTERNO”, teniendo como base para la muestra selectiva los siguientes grupos de valor que han diligenciado encuestas y que se encuentran determinado según la Guía, en el numeral 5:

- 1 Sujetos de Control Auditados.
- 2 Asamblea Departamental y Concejos Municipales (37 municipios auditados por este ente de control).
- 3 Comunidad que asiste a los actos públicos de rendición y a las audiencias públicas/diálogos ciudadanos.
- 4 Comunidad que presenta requerimientos y/o denuncias a la entidad.

En este informe se presenta la medición del nivel de satisfacción de los siguientes grupos de valor para lo cual las encuestas fueron diseñadas con preguntas para valoración de uno (1) a cinco (5), siendo uno (1) la calificación más baja y cinco (5) la más alta, con la siguiente representación a nivel de intervalos:

Puntos (Intervalo)	Nivel de Satisfacción
1.0 – 1.9	Muy bajo
2.0 – 2.9	Bajo
3.0 - 3.9	Medio
4.0 – 4.9	Bueno
5.0	Excelente

1. SUJETOS DE CONTROL AUDITADOS.

Dado que en el periodo enero-abril de 2023, no se recibieron encuestas diligenciadas por los sujetos de control auditados, se tomó la decisión por parte del proceso de Participación Ciudadana, de remitir entre el 15 y el 19 de mayo la remisión de encuestas a diferentes sujetos de control para poder evaluar el grado de percepción de este grupo de valor con respecto a la gestión realizada por este ente de control.

Fue por ello, que fueron remitidas 48 encuestas a diferentes sujetos de control, de las cuales tan solo fueron diligenciadas 14, las cuales representan el 29,17% del total de encuestas enviadas, razón por la cual fueron tabuladas a fin de establecer el grado de percepción de este grupo de valor.

Para establecer el grado de percepción de las entidades sujetos de control se plantearon las siguientes preguntas:

PREGUNTAS PLANTEADAS	No. RESPUESTAS	CALIFICACIÓN PONDERADA	CALIFICACIÓN
¿La Contraloría Departamental del Valle del Cauca informó con anticipación la realización del proceso auditor en su entidad?	14	5,00	Excelente
¿El Equipo Auditor solicitó la documentación pertinente de	14	4,86	Bueno

manera previa?			
¿El equipo auditor fue respetuoso y mantuvo buena comunicación con las personas de la entidad?	14	5,00	Excelente
¿Los resultados del proceso auditor fueron dados a conocer mediante un informe preliminar, en cumplimiento del debido proceso?	14	5,00	Excelente
¿La gestión realizada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca genera beneficios y mejoramiento continuo para la entidad?	14	4.93	Excelente

De acuerdo a los valores calificados por los sujetos de control auditados, se pudo establecer que éstos tienen una percepción positiva sobre la gestión realizada por este ente de control como resultado de las auditorías realizadas, pues la calificación obtenida, sobrepasa la calificación de 4,86 sobre 5,00 posibles, ubicando la gestión de la entidad en el rango BUENO con alta incidencia hacia el rango EXCELENTE.

De igual manera, los encuestados en la casilla de *comentarios*, plantearon dos (2) opiniones que reafirman la calificación positiva determinada como resultado de las encuestas:

- Para la alcaldía Municipal de Bugalagrande es de suma importancia que la Contraloría Departamental del Valle del Cauca como ente de control departamental desarrolle auditorías a los sujetos de control y ejerza vigilancia sobre la ejecución de los recursos públicos.
- Estamos atentos y dispuestos para cumplir con las solicitudes de la Contraloría, felicitar a la Doctora Ligia Estela Chávez por su Compromiso con las auditorias y la Comunidad.

2. ASAMBLEA DEPARTAMENTAL Y CONCEJOS MUNICIPALES (37 MUNICIPIOS AUDITADOS POR ESTE ENTE DE CONTROL).

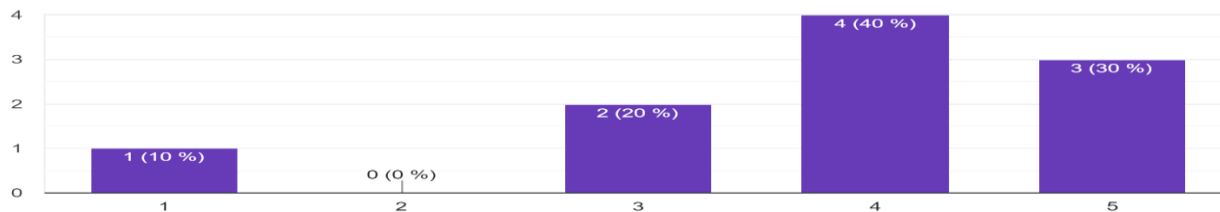
En el periodo enero-abril de 2023, no se recibieron encuestas diligenciadas por los concejales y diputados, por tanto, entre el 15 y el 19 de mayo se remitieron 441 encuestas a los diputados del Departamento del Valle del Cauca y a los concejales de los 37 municipios que son competencia de este ente de control.

Como resultado de la remisión de dichas encuestas, tan solo fueron recibidas 10 encuestas diligenciadas, las cuales representan el 2,26%, aunque es una muestra muy poco representativa, se tabularán los resultados y se elaborará el respectivo informe a fin de establecer el grado de percepción de esta parte interesada de la entidad, pues de lo contrario sería imposible tener su valoración sobre la gestión realizada por la entidad.

Para establecer el grado de percepción de los diputados y concejales de los municipios sujetos de control de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, se plantearon las siguientes preguntas, obteniéndose para cada una de ellas los siguientes resultados:

¿Los informes presentados por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca son claros y oportunos?

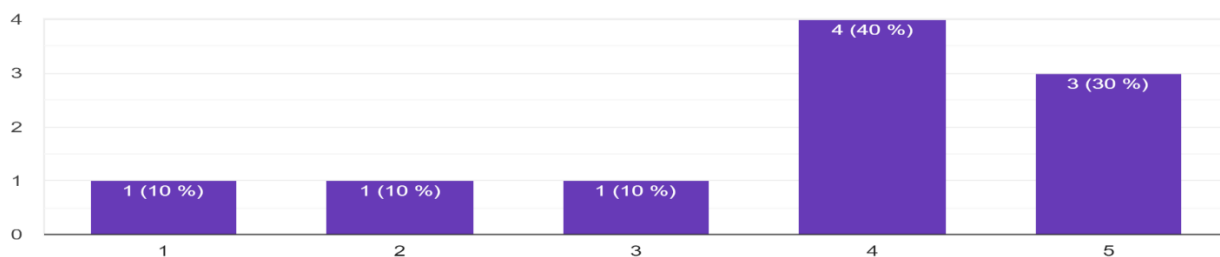
10 respuestas



De acuerdo a las respuestas obtenidas se pudo establecer que el 70% de los encuestados consideran que los informes son claros y oportunos, mientras que el 30% no lo consideran así.

¿Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental del Valle del Cauca contribuyen para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión?

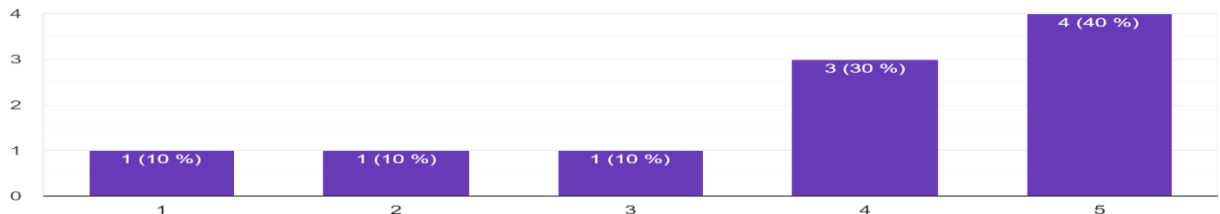
10 respuestas



De acuerdo a las respuestas obtenidas se pudo establecer que el 70% de los encuestados consideran que los informes contribuyen a ejercer vigilancia y control político a la gestión, mientras que el 30% no lo consideran así.

Por favor, califique la gestión de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, de acuerdo con los resultados que conoce.

10 respuestas



De acuerdo a las respuestas obtenidas se pudo establecer que el 70% de los encuestados consideran que la gestión de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca se encuentra entre una calificación de buena y excelente, mientras que el 30% restante consideran que la gestión está en un nivel entre muy bajo y medio.

De igual manera, los encuestados en las casillas de comentarios, plantearon dos (2) opiniones que reafirman la calificación determinada como resultado de las encuestas:

- Hay dos obras específicas en el municipio de Florida Valle del Cauca que siguen sin ser terminadas y aún no hay sanciones para los responsables.
- No hay ningún tipo de control preventivo y no pasa nada con las denuncias ciudadanas y frente a las advertencias de los concejos municipales.

Nota: Con respecto a estas dos opiniones de este grupo de valor, se plantearán las conclusiones respectivas al final del presente informe.

3. COMUNIDAD QUE ASISTE A LOS ACTOS PÚBLICOS DE RENDICIÓN Y A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS/DIÁLOGOS CIUDADANOS.

Esta encuesta es realizada por la Dirección Operativa de Participación Ciudadana, de manera física y virtual en el evento realizado, según se requiera o las circunstancias lo permitan. En el caso de la encuesta virtual, ésta se direcciona a cada persona que asiste presencialmente al evento y suministra su correo personal, generándose el link de acceso en el chat de las plataformas de acceso a los eventos, permitiendo su diligenciamiento en tiempo real.

En el periodo enero – abril de 2023, no se realizaron actos públicos de rendición y/o audiencias públicas /diálogos ciudadanos que permitieran medir el grado de percepción de la comunidad al respecto.

3.1 REUNIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA FINANCIERA Y DE GESTIÓN ARTICULADA CON LA COMUNIDAD EN EL MUNICIPIO DE CARTAGO

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca convocó para el martes 28 de marzo de 2023, a las organizaciones sociales y sindicales, veedurías, consejeros municipales de juventud, contralores estudiantiles y ciudadanía en general, a asistir a una reunión de socialización de la Auditoría Financiera y de Gestión que se realizaría al municipio de Cartago, así como también convocó para que la comunidad interpusiera las denuncias ciudadanas pertinentes y que permitieran la articulación del control fiscal con el control social.

A la reunión asistieron de manera presencial un número representativo de personas, pero solo se pudo contar con evidencia de 32 personas que diligenciaron la respectiva asistencia, a quienes se les hizo entrega de la respectiva encuesta de percepción, la cual fue diligenciada por 17 de los asistentes.

El formato a través del cual se evaluó este evento, corresponde al Anexo 02 “*encuesta de percepción de la comunidad frente al acto público de rendición de cuentas y audiencias*”, el mismo a través del cual se evalúan los eventos de rendición de cuentas. Este anexo consta de tres (3) preguntas que permiten obtener la percepción sobre la importancia de la información suministrada, su claridad y precisión, así como también evalúa la percepción de la gestión del ente de control, pudiendo el encuestado calificar en una escala de 1 a 5, donde uno (1) es deficiente y cinco (5) es excelente.

Los resultados obtenidos de la tabulación de la información permitieron obtener los siguientes resultados:

TABULACIÓN ACTO DE REUNIÓN AUDITORÍA ARTICULADA MUNICIPIO DE CARTAGO							
MARZO 28 DE 2023							
Nº	AFIRMACION	1	2	3	4	5	
1	¿Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental?	1 5,9%	0 0,0%	2 11,8%	4 23,5%	10 58,8%	17 82,3%
2	¿La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa?	1 5,9%	0 0,0%	3 17,6%	7 41,2%	6 35,3%	17 76,5%
3	¿Como considera que es la gestión adelantada por la Contraloría Departamental en su comunidad?	3 17,6%	1 5,9%	3 17,6%	3 17,6%	4 23,5%	14 41,1%

Con respecto a la calificación dada por los asistentes, las afirmaciones más calificadas fueron la 1 y 2, correspondientes a la importancia, claridad y precisión de la información suministrada por la Contraloría y la menos calificada fue la pregunta 3 que evalúa la percepción de los asistentes con respecto a la gestión de la entidad, pues para esta afirmación, 14 de los 17 encuestados diligenciaron la encuesta, obteniéndose como resultado lo siguiente:

- El **82,3%** de los asistentes calificaron entre buena y excelente el aspecto referente a la *importancia de la información* suministrada a la comunidad y el 17,7% consideran que debe ser mejorada.
- El **76,5%** de los asistentes calificaron entre buena y excelente la *claridad y precisión* con que fue suministrada la información, quedando un 23,5% por mejorar por parte de la entidad en este aspecto.
- El **41,1%** de los asistentes calificaron entre buena y excelente la gestión de la entidad, mientras que el 41,1% consideran que se debe mejorar en este aspecto, y el 17,8% (3 asistentes) no contestaron dicha pregunta.

4. COMUNIDAD QUE PRESENTA REQUERIMIENTOS Y/O DENUNCIAS A LA ENTIDAD.

A través de correo electrónico se remite para su diligenciamiento a los petitionarios la encuesta denominada *percepción de la oportunidad de respuesta frente al trámite de peticiones, quejas y denuncias*, de igual manera, al momento de la liberación del respectivo informe se suministra a través del correo remitente, el link de acceso a la respuesta de fondo a las denuncias ciudadanas y de la encuesta de medición de satisfacción del servicio.

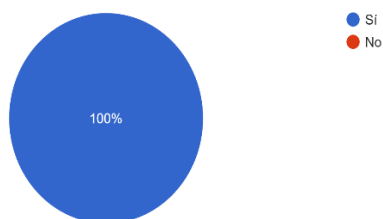
Durante el periodo enero – abril de 2023, anexo a los informes finales o respuestas de fondo, fueron enviados los links tanto del informe como de la encuesta de percepción, a fin de determinar el grado de satisfacción del cliente con respecto a la gestión realizada por la entidad para brindar respuesta definitiva a los petitionarios.

Dado que no se recibieron encuestas diligenciadas durante el periodo enero-abril de 2023, el proceso tomó la decisión de remitir entre el 15 y el 19 de mayo de 2023, nuevamente la encuesta a 94 petitionarios que habían suministrado algún correo. Al respecto, tan solo 4 encuestas diligenciadas (4,25%) fueron recibidas, razón por la cual se reiteró la solicitud a los petitionarios sin recibirse respuesta al respecto. Aunque la información diligenciada no es representativa para realizar una tabulación de la información, pero de alguna manera puede permitir conocer al menos el grado de percepción de las personas que se tomaron el tiempo para manifestar su percepción sobre la gestión realizada por la entidad en la atención de las peticiones, se tabularán los resultados y se elaborará el respectivo informe a fin de establecer el grado de percepción de esta parte interesada de la entidad.

Por otro lado, es importante aclarar que, para las peticiones anónimas por no contarse con información de los peticionarios, éstas son publicadas en la página de la entidad, pero por falta de información de los peticionarios, es imposible realizar una medición del grado de percepción de estas partes interesadas con respecto a la atención brindada a las situaciones planteadas.

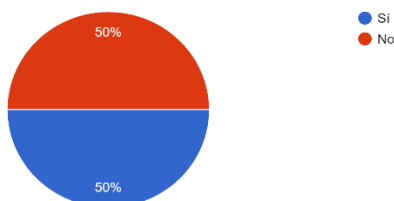
Para establecer el grado de percepción de los peticionarios, se plantearon cuatro (4) preguntas, obteniéndose para cada una de ellas los siguientes resultados:

1. ¿El medio utilizado para presentar la petición, queja o denuncia facilitó su acceso a la entidad?
4 respuestas

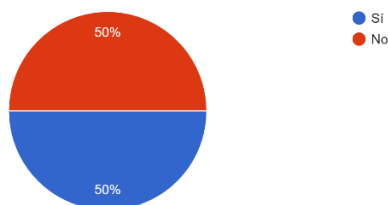


De acuerdo a este resultado los peticionarios tienen una percepción positiva acerca de los medios a través de los cuales los peticionarios pueden interponer las respectivas peticiones.

2. ¿Recibió confirmación del inicio de trámite de su petición, queja o denuncia?
4 respuestas

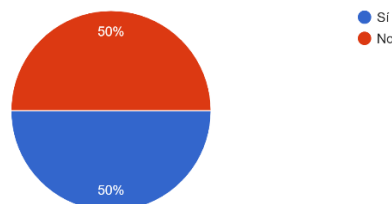


3. ¿Cree usted que el trámite dado a su petición, queja o denuncia, cumplió con el procedimiento y atendió la situación expuesta?
4 respuestas



4. ¿En términos de gestión, considera usted que la Contraloría cumplió con su función de atención a la comunidad y partes interesadas?

4 respuestas



En términos generales como resultado de las preguntas 2, 3 y 4, existen dudas por parte de los peticionarios sobre el trámite, la atención brindada y la gestión realizada por la entidad para brindar solución a las situaciones expuestas por los peticionarios.

De igual manera, los encuestados en las casillas de comentarios, plantearon las siguientes opiniones que reafirman el desconocimiento que tiene la ciudadanía con respecto a las funciones de los entes de control:

- He realizado una serie de denuncias, donde la contraloría ha encontrado los hallazgos y culpables y me los envían, pero a su vez creo por compromisos políticos le tapan a los culpables y la contraloría piensa que somos bobos y nos salen con paños de agua tibia y los culpables no pagan el daño fiscal de lo que se roban.
- Entonces para que esta la contraloría, si exoneran desde ahí los ladrones que se roban nuestros recursos. pareciera ser, que la contraloría lo que tiene es un negocio, donde los bobos denunciarnos y ellos vienen a negociar con los alcaldes, gerentes y empleados publicos corruptos
- Considero y es la imagen que tengo de la contraloria, que son igual de corruptos a los que yo denuncio.
- Ya les explique el por que, ya que encuentran los hallazgos de los ladrones y todo queda ahí, los culpables no pagan, la contraloria no sanciona y siguen robando.
- Será que ustedes me pueden informar donde puedo denunciar a los funcionarios corruptos de la contraloria, que no cumplen sus funciones y permiten que se roben nuestros recursos.
- Felicitaciones por tener en cuenta las denuncias que hacemos los líderes en pro del bienestar de nuestras comunidades

Nota: Los comentarios se transcriben textualmente como los manifestaron los encuestados y no son corregidos de ninguna manera para conservar lo determinado por ellos en las encuestas. Al respecto de estos comentarios, en el numeral 5, se plantearán las correspondientes conclusiones.

5. CONCLUSIONES

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca evalúa el grado de percepción que tienen sus diferentes partes interesadas como resultado de la gestión realizada a través de las diferentes modalidades de auditoría, así como de la atención de las peticiones que son recibidas a través de los diferentes medios de comunicación, medición que se realiza de manera periódica de acuerdo a la programación institucional.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la medición de percepción se pudieron determinar las siguientes conclusiones:

- Los *sujetos de control* perciben de manera positiva la gestión realizada por la entidad como producto de los informes que se les suministra y a través de los cuales, los sujetos de control toman decisiones para la mejora de su gestión, lo cual se reafirma con los comentarios recibidos en las encuestas y que hacen parte de este informe.
- Dado que de parte de los *diputados* de la Asamblea Departamental no se recibieron encuestas diligenciadas y solo se recibieron 10 encuestas diligenciadas por los *concejales* de algunos municipios, se pudo concluir que el 30% de los resultados de las encuestas recibidas, permiten establecer que la gestión realizada por la entidad debe ser mejorada en cuanto a *claridad y oportunidad* de sus informes de manera que les sirvan para ejercer su control político. Por otro lado, de acuerdo a los comentarios recibidos en las encuestas, se pudo establecer que *se debe hacer énfasis en la socialización de la rendición de información inherente a las funciones y alcances de la entidad*, puesto que de acuerdo a los comentarios, *la comunidad aún cree erróneamente que se ejerce por parte de las Contralorías territoriales, un control preventivo y que el juzgamiento de los Procesos de Responsabilidad Fiscal es inmediato*, razón por la cual se debe continuar en la socialización de las funciones y responsabilidades de los órganos de control, diferenciando claramente con las funciones del órgano rector (Contraloría General de la República).
- En el periodo enero – abril de 2023, se realizó la medición de la percepción de la comunidad que asistió a la *reunión para la realización de la Auditoría Financiera y de Gestión articulada con la comunidad en el municipio de Cartago*, obteniéndose como resultado que la comunidad percibe que la CDVC debe mejorar en aspectos como *la importancia de la información suministrada a la comunidad, su claridad y precisión*.
- Aunque se contó con un mínimo de encuestas diligenciadas por los denunciantes o peticionarios, se pudo establecer que la entidad debe mejorar en aspectos como el trámite que se da a las peticiones, así como de los resultados brindados a los peticionarios, pues al parecer existe desconocimiento acerca del alcance que tienen las Contralorías en temas donde se presenta riesgo en la pérdida o desvío de los recursos.
- Dada la renuencia de los grupos de valor a diligenciar las encuestas que les son remitidas por este ente de control, es importante que se establezcan estrategias para lograr que las encuestas sean diligenciadas por un representativo número de encuestados y así poder realizar una medición más precisa y acorde, que permita establecer el grado de percepción de los grupos de valor con respecto a la gestión realizada por la entidad.
- Es necesario evaluar la posibilidad de trazar estrategias a nivel institucional que permitan mejorar y cambiar la imagen negativa que tiene la ciudadanía con respecto a los entes de control, pues es imprescindible cambiar dicha concepción, pues de ello depende totalmente la integración del control social con el control fiscal.