

125-15.03

**CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA**

**INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR**

**PERIODO MAYO - AGOSTO DE 2023**

**DIRECCIÓN OPERATIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Santiago de Cali, septiembre 5 de 2023

## INTRODUCCION

Con el objeto de medir el grado de 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 a los siguientes grupos de valor que han diligenciado encuestas y que se encuentran determinados según la Guía, en el numeral 4:

- 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.

En el periodo mayo-agosto de 2023, se recibieron 28 encuestas diligenciadas por los sujetos de control auditados.

Con el fin de establecer el grado de percepción de los sujetos de control con respecto a las actuaciones fiscales realizadas en la presente vigencia por este ente de control, se remitió a cada sujeto, una encuesta con cinco (5) preguntas, las cuales serán tabuladas a fin de evidenciar los aspectos en los cuales la entidad presenta fortalezas y/o debilidades.

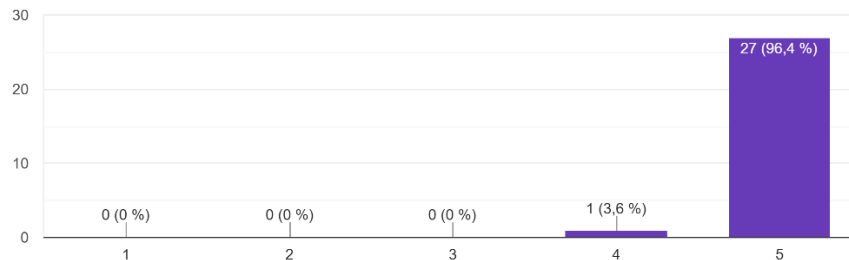
Es importante aclarar que, de los 142 sujetos de control auditados por este ente de control, se han recibido 28 encuestas diligenciadas que representan el 19,7% de los sujetos auditados, correspondiendo a una muestra representativa que permitirá evaluar el grado de percepción de los sujetos con respecto a los procesos auditores realizados.

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

A la pregunta

¿La Contraloría Departamental del Valle del Cauca informó con anticipación la realización del proceso auditor en su entidad?

28 respuestas

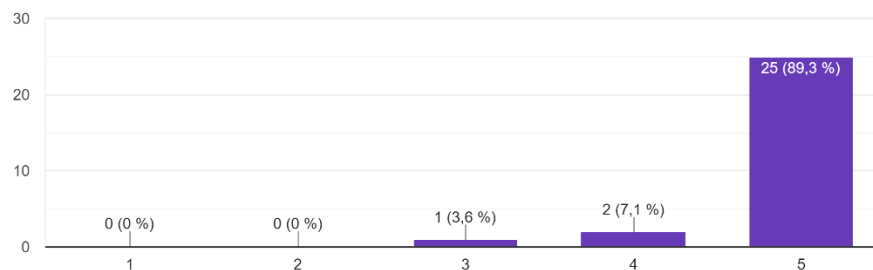


El 100,0% de los encuestados tienen una percepción positiva pues calificaron entre *bueno y excelente* el procedimiento utilizado por la Contraloría para informar de manera anticipada al sujeto sobre el proceso auditor a llevar a cabo en su entidad.

A la pregunta

¿El Equipo Auditor solicitó la documentación pertinente de manera previa?

28 respuestas

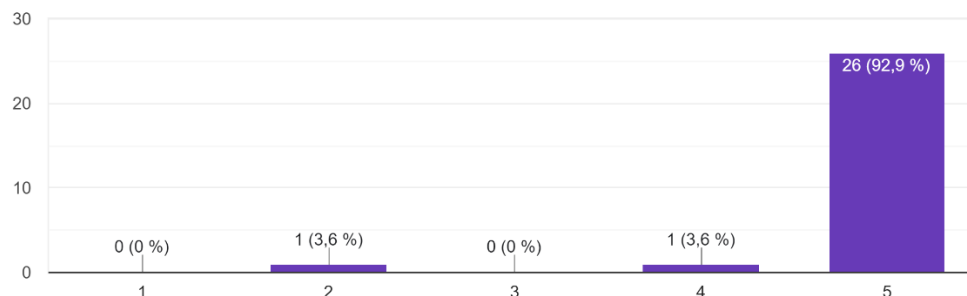


De acuerdo a los resultados obtenidos el 96,4%, calificaron entre *bueno y excelente*, la oportunidad con que los equipos auditores solicitan de manera previa la información pertinente para la realización de las actuaciones fiscales. No obstante, una persona (3.6%) manifestó que dicha solicitud no se hace de manera pertinente, pero al respecto, no manifiesta sus razones. No obstante, en la apertura del proceso auditor se continuarán con el establecimiento de las reglas a aplicar con respecto al proceso auditor.

A la pregunta

¿El equipo auditor fue respetuoso y mantuvo buena comunicación con las personas de la entidad?

28 respuestas

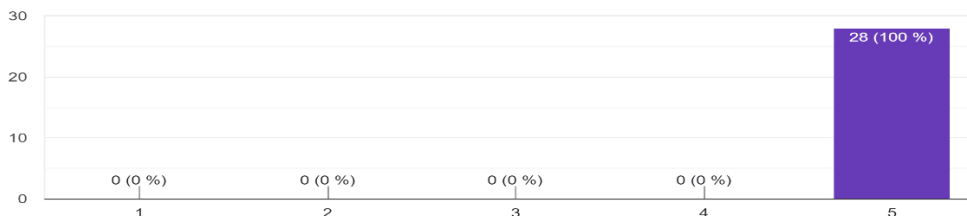


De acuerdo a los resultados obtenidos el 96,5%, calificaron entre *bueno y excelente*, la comunicación mantenida por el equipo auditor con los funcionarios de la entidad durante la ejecución del proceso auditor. No obstante, una persona (3,6%) manifestó que dicha comunicación fue baja, pero al respecto, no manifiesta sus razones en la casilla de comentarios. No obstante, en la apertura del proceso auditor se continuarán con el establecimiento de las reglas a aplicar con respecto al proceso, incluyendo primordialmente la comunicación para poder desarrollar con eficacia el proceso auditor.

A la pregunta

¿Los resultados del proceso auditor fueron dados a conocer mediante un informe preliminar, en cumplimiento del debido proceso?

28 respuestas

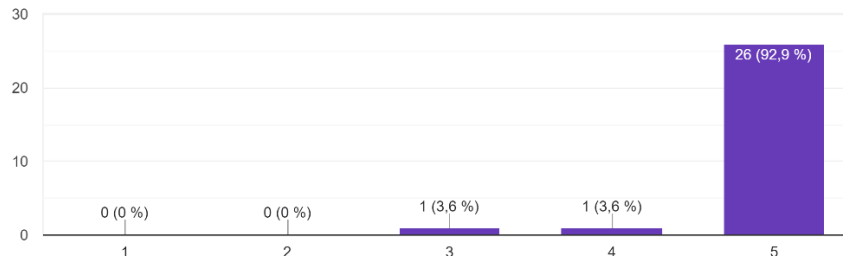


Como se puede apreciar en la gráfica, la totalidad de los encuestados manifiestan que conocieron de primera mano el informe preliminar, lo cual permite al ente de control garantizar el derecho de defensa a los sujetos de control.

A la pregunta

¿La gestión realizada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca genera beneficios y mejoramiento continuo para la entidad?

28 respuestas



De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas, se pudo establecer que el 96,5% de los sujetos de control perciben que la gestión realizada por el ente de control, les ha permitido el mejoramiento continuo, tan solo una persona que equivale al 3,6% lo considera medianamente, pero no expresó sus razones en la casilla de comentarios.

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 actuaciones de fiscalización realizadas, pues la calificación obtenida en las cinco (5) preguntas se encuentran entre 4 y 5, representando calificaciones superiores al 90%, no obstante la entidad deberá seguir desarrollando su labor de fiscalización y socializando a través de los diferentes medios su gestión para mejorar la percepción de todos sus sujetos de control.

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

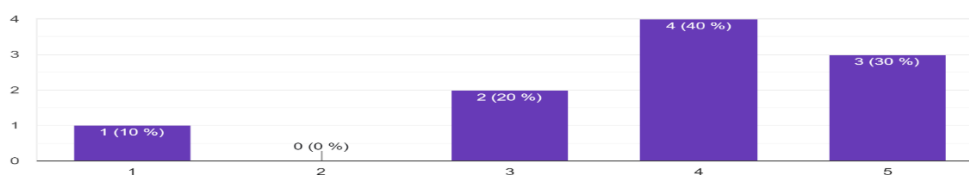
- *Resaltar el orden y claridad durante todo el proceso auditor. Felicitaciones.*
- *Sugiero, se considere para las próximas vigencias revisar los plazos establecidos para la auditoria a la Gobernación del Valle (por el tamaño requiere mayor plazo)*
- *las auditorias son importantes porque ayudan a las instituciones a que realicen los ajustes pertinentes a sus procesos y a los documentos si es necesario.*
- *Considero que se requiere más trabajo en equipo, aplicación de la metodología contenida en la GAT.V.2.1 que conlleve a mejores resultados con calidad.*
- *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.*
- *Son importantes estos procesos para las Instituciones en cuanto a que permite la mejora continua y la calidad en cada área*
- *Agradecimientos a la CDV por su gestión y su aporte en busca del mejoramiento continuo.*

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

En el periodo mayo – agosto de 2023, no se recibieron encuestas diligenciadas por los concejales y diputados, a la fecha de corte del presente informe, tan solo se continúa con 10 encuestas que fueron diligenciadas en el mes de mayo y que permitieron de manera muy superficial conocer el grado de percepción de estos grupos de valor. No obstante, se deja en este informe el resultado de estos dos grupos de valor correspondientes al periodo anterior, para tenerlo como base para informes posteriores de la presente vigencia.

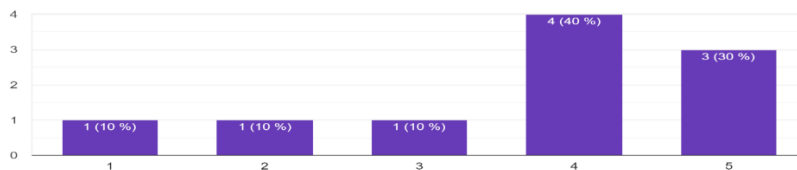
Para establecer el grado de percepción de los diputados y concejales de los municipios sujetos de control de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, se plantearon las siguientes preguntas, obteniéndose para cada una de ellas los siguientes resultados:

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



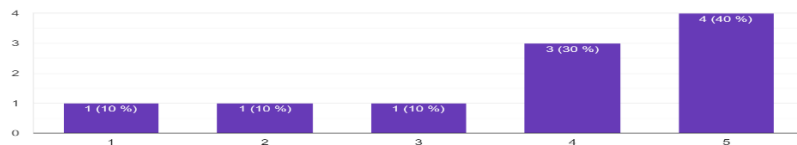
De acuerdo a las respuestas obtenidas se pudo establecer que el 70% de los encuestados consideran que los informes son claros y oportunos, mientras que el 30% no lo consideran así.

¿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.

#### 3.1 FERIA DE LA TRANSPARENCIA – 4 DE AGOSTO DE 2023

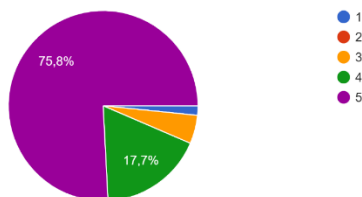
El 4 de agosto de 2023, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, participó en la VIII Feria de la Transparencia organizada por la Gobernación del Valle del Cauca y que se llevara a cabo en el Boulevard del Río, evento al cual asistió la comunidad de forma masiva. Como resultado de este encuentro con la comunidad, se recibieron 62 encuestas en las cuales la comunidad evaluó la gestión de la Contraloría e hizo algunos comentarios que se reflejarán en el resultado obtenido.

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*”. A través de este anexo se realizaron 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:

A la pregunta

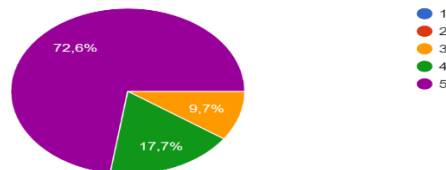
Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental?  
62 respuestas



La comunidad asistente, calificó que la información suministrada por la contraloría se encuentra en el rango entre bueno y excelente, con un 93,5% (75,8% y 17,7%), de aceptación, no obstante, determina que la entidad tiene oportunidad de mejorar en un 6,5%, pues una (1) persona calificó la gestión como muy baja y su comentario al respecto dice “no se entiende” y tres (3) personas la calificaron en el rango medio.

## A la pregunta

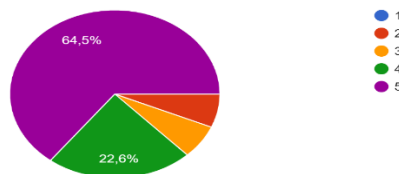
La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa?  
62 respuestas



La comunidad asistente, calificó que la información suministrada por la contraloría se encuentra en el rango entre bueno y excelente, con un 90,3% (72,6% y 17,7%), de aceptación, no obstante, determina que la entidad tiene oportunidad de mejorar en un 9,7%, pues seis (6) personas calificaron que la información suministrada por la entidad debe mejorar en su claridad y precisión.

## A la pregunta

Cómo considera que es la gestión adelantada por la Contraloría en su comunidad?  
62 respuestas



La comunidad asistente, calificó que la gestión adelantada por la contraloría se encuentra en el rango entre bueno y excelente, con un 87,1% (64,5% y 22,6%), de aceptación, no obstante, determina que la entidad tiene oportunidad de mejorar en un 12,9%, pues ocho (8) personas calificaron que la gestión de la entidad debe mejorar.

Por otro lado, se relacionan a continuación algunos comentarios hechos por los encuestados y que le pueden permitir a la entidad tomar acciones al respecto:

### **Comentario, inquietud o sugerencia**

- De todas las denuncias recibidas por favor sean diligenciados y verificados
- Me parece muy importante contar como ciudadanos con el apoyo de la contraloría
- Excelente información sería super difundir por redes sociales
- Es muy importante la cercanía que hacen al ciudadano
- Es una entidad que presta excelentes servicios y atención
- Me parece chévere que se pueda hacer la denuncia por la aplicación
- Interesante la herramienta de denuncia
- No han tomado acciones contra el alcalde Ospina
- No veo canales disponibles para hacer denuncias ciudadanas, además no veo gestión de la contraloría en el seguimiento de casos de corrupción



#### **Comentario, inquietud o sugerencia**

- *Felicitaciones a la contraloría departamental por las funciones que desarrolla al cuidado del erario departamental*
- *Todos los procesos que se realizan en ella, son de suma importancia, agradecemos el aporte a la gestión pública vallecaucana*
- *Como sugerencia, los funcionarios que realizan la auditoría deben tener una actitud más amigable para no hacer creer que son unos ....*
- *Importante que la contraloría verifique los procesos de las convocatorias internas en las entidades*
- *Falta mucha atención sobre las obras de vías del valle en especial Cali*
- *Tener más difusión en cadenas de comunicación tv*
- *Continuar promoviendo espacios de la gestión de información a la comunidad*
- *Es bueno que la institucionalidad llegue a todas partes*
- *Excelente que la contralora se haga presente en estos espacios*
- *Apoyar las veedurías*
- *Felicitaciones por esta presentación y conocer las funciones de la contraloría*

De acuerdo a los comentarios, inquietudes y sugerencias, se percibe que la comunidad no conoce a plenitud cuales son las funciones de las Contralorías. De igual manera, se percibe que la comunidad reconoce de manera positiva la gestión realizada al convocar la participación ciudadana y lograr la articulación entre el control social y el fiscal.

### **3.2 ENCUENTRO CONTRALORES ESTUDIANTILES - GUADALAJARA DE BUGA - 18 DE AGOSTO DE 2023**

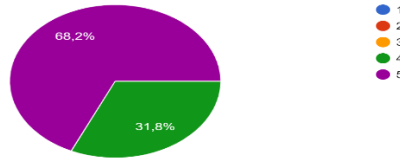
El 18 de agosto de 2023, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, organizó en el municipio de Guadalajara de Buga, la *primera cumbre de Contralores Estudiantiles*, la cual fue realizada en las instalaciones de Comfenalco Buga y a la cual asistieron más de 200 personas entre contralores estudiantiles, acudientes (padres de familia) y docentes de las instituciones educativas no certificadas del Departamento del Valle del Cauca. Como resultado de esta cumbre, se recibieron 22 encuestas en las cuales los asistentes evaluaron la gestión de la Contraloría e hicieron algunos comentarios que se reflejarán en el resultado obtenido.

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*”. A través de este anexo se realizaron cuatro (4) preguntas que permiten obtener la percepción sobre la importancia de la información suministrada, su claridad y precisión, conocimiento acerca de los mecanismos de participación ciudadana y control social promovidos por la Contraloría, 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:

A la pregunta

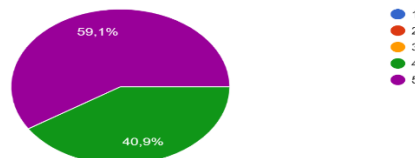
Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca?  
22 respuestas



La comunidad asistente (contralores estudiantiles, acudientes y docentes) calificó que la información suministrada por la Contraloría se encuentra en su totalidad en el rango entre bueno y excelente, con lo cual se puede concluir que hay una percepción positiva al respecto, por lo cual se debe continuar la difusión de la información a través de los canales establecidos.

A la pregunta

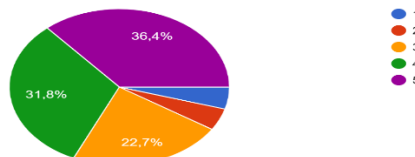
La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa?  
22 respuestas



De acuerdo a la información obtenida, la totalidad de la comunidad asistente al evento, consideran que la información suministrada por la Contraloría es clara y precisa, pues sus respuestas se encuentran entre el rango de *bueno* a *excelente*.

A la pregunta

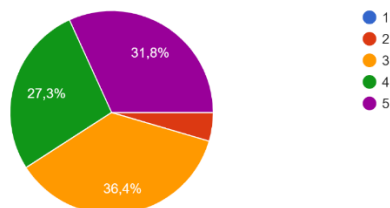
Conoce los mecanismos de participación ciudadana y control social que promueve la Contraloría Departamental mediante los cuales puede presentar sus peticiones, quejas y denuncias?  
22 respuestas



De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede inferir que el 68,2% de la comunidad asistente (contralores estudiantiles, acudientes y docentes) conoce los mecanismos de participación ciudadana y control social que promueve la Contraloría Departamental del Valle, determinándose además que un 31,8% desconocen dicha información, razón por la cual, la entidad debe establecer las acciones pertinentes para garantizar que la comunidad conozca dichos mecanismos de manera que la comunidad pueda participar de manera activa en el control social.

A la pregunta

Cómo considera que es la gestión adelantada por la Contraloría en su comunidad?  
22 respuestas



El 59,1% de los asistentes consideraron que la gestión de la entidad está entre el rango de bueno y excelente, el 36,4% en el rango medio y el 4,5% que se encuentra en el rango bajo, con lo cual se puede concluir que el 40,9% considera la gestión adelantada por la Contraloría debe mejorar. Al respecto se puede inferir de acuerdo a los comentarios hechos por las personas que diligenciaron las encuestas, las bajas calificaciones pudieron haber sido direccionadas por la baja calidad de los refrigerios suministrados a los estudiantes, pues fue el comentario predominante de los asistentes.

Por otro lado, se relacionan a continuación algunos comentarios hechos por los encuestados y que le pueden permitir a la entidad tomar acciones al respecto:

- Aunque el numeral 3 y 4 no obtienen la excelencia, si tiene la posibilidad de mejorar. Pero este primer ejercicio "cumbre" es un muy buen inicio
- Ha sido un ejercicio interesante de aprendizaje para estudiantes y acudientes. Espero que las quejas planteadas por los estudiantes sean atendidas, porque son problemáticas que se dan con muchas instituciones
- Este tipo de encuentros son necesarios en la formación de los niños, niñas y adolescentes, es un gran aporte a la educación, creo que sería muy importante otros encuentros con docentes y directivos. Muchas gracias por la convocatoria. Felicitaciones
- Hacer seguimientos a las quejas de nuestros jóvenes. Cualificar mejor a nuestros contralores en el marco de su competencia, para las acciones efectivas
- No estuve de acuerdo con el refrigerio de los estudiantes, teniendo en cuenta que había estudiantes de zonas muy retiradas y quedaron inconformes, esperaban algo mejor, para lo funcionarios si ameritan las frutas
- Teniendo en cuenta que los estudiantes (contralores) vienen de lugares muy retirados, debieron tener en cuenta el refrigerio, ya que no cuentan con una situación económica muy fluida
- Cuando se realizan eventos tan grandes, la logística debe tener en cuenta las personas que acuden a dichos eventos, en este caso muchas personas vienen desde muy lejos y con poco dinero. Debe mejorar la atención (refrigerio), Deberían aportar viáticos. La doctora representante de la contraloría debería visitar los municipios y por ende las instituciones educativas
- Realizar visitas periódicas a las instituciones educativas
- Importante tener en cuenta nuestra denuncia "elefante blanco" en la I.E Primitivo Crespo - Obra inconclusa de aula máxima hace más de 25 años - Riofrio - Valle Cabecera Municipal
- Es necesario presencia directa en las I.E y la información, el cómo actúa y que pueden apoyar
- se hace sugerencia respetuosa a la contraloría sobre el tema de los refrigerios, los cuales considero que no fueron los adecuados para nuestros estudiantes ya que estos vienen de lugares muy lejanos y algunos incluso sin desayunar. No es justo darles un banano verde o mandarina verde con agua. no alimento balanceado
- por favor tener en cuenta que hay estudiantes que vienen de municipios muy lejanos sin dinero y el refrigerio no fue apto para niños que vienen de viaje de 3 a 4 horas

- *La información suministrada por la contraloría fue muy oportuna y necesaria para fortalecer los procesos de vigilancia y control. Sin embargo, es necesario mejorar el refrigerio que se entrega a cada uno de los asistentes, ya que en su gran mayoría vienen de zonas apartadas del Valle del Cauca y no cuentan con recursos económicos*
- *Tener una mejor logística, algunos estudiantes y docentes desde muy lejos y no dan viáticos para mitigar gastos*

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

Con el fin de establecer el grado de percepción de este grupo de valor, 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*”, al momento de la liberación del informe final o respuesta de fondo, se suministra a través del correo remitario, 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 mayo - agosto de 2023, anexo a los informes finales o respuestas de fondo, son 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. Al respecto, es imposible poder determinar el grado de percepción de este grupo de valor, pues los petitionarios a los cuales se les ha remitido la respuesta de fondo en el respectivo informe que han sido atendidos en este periodo de tiempo no han diligenciado las encuestas.

#### **5. CONCLUSIONES**

A través de las diferentes encuestas, la Dirección Operativa de Participación Ciudadana de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, evalúa el grado de percepción de sus diferentes grupos de valor como consecuencia de los informes finales que se producen como resultado de la gestión realizada a través de las diferentes modalidades de auditoría, así como de la atención de las peticiones y denuncias que son recibidas a través de los diferentes medios de comunicación, medición que se realiza de manera periódica de acuerdo a la programación del proceso.

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

- La entidad debe establecer las acciones pertinentes y necesarias que le permitan garantizar que la comunidad conozca los mecanismos de participación ciudadana y control social de manera que puedan presentar sus peticiones, quejas y denuncias, pudiendo participar de manera activa en el control social.
- 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 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.

- 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).
- 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 personas 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.
- Es importante que la Contraloría en los eventos que realice con la comunidad, recalque y haga énfasis sobre cuáles son las funciones y el alcance de las Contralorías Territoriales, pues la comunidad percibe de manera errada situaciones y actuaciones sobre las cuales no se puede actuar a fin de evitar extralimitación en funciones.
- Se debe mejorar en el aspecto correspondiente al suministro de refrigerios a los asistentes a los eventos, puesto que la queja más reiterativa presentada por los asistentes a la cumbre de Contralores estudiantiles, correspondió a la baja calidad de los refrigerios suministrados, situación que afectó de manera directa el posicionamiento de la imagen de la entidad, pues las calificaciones recibidas no fueron muy favorables.