



**Caracterización de los clientes de la
Contraloría Departamental del Valle del Cauca**

**Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación
Ciudadana**

Alexander Salguero Rojas
Director

Jenny Lagos Enríquez
Profesional Universitaria. Comunicadora Social

Introducción

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

1.2 Objetivos específicos

2. Alcance y Metodología

3. Los resultados

3.1 Caracterización de la Asamblea Departamental del Valle.

3.1.1 Caracterización de los Diputados del Valle del Cauca

3.1.2 Análisis de la información

3.2 Caracterización de los Concejos Municipales

3.2.1 Caracterización de los concejales del Valle del Cauca

3.2.2 Análisis de la información

3.3 La ciudadanía vallecaucana

3.3.1 Descripción general de la población del Valle del Cauca

3.3.2 Contexto económico-social de la población

3.3.3 Plan maestro de Desarrollo Regional. Visión Valle del Cauca 2032. Análisis prospectivo

3.3.4 El Valle del Cauca y las nuevas tecnologías

3.3.5 Análisis de la información

3.4 Los sujetos de control

OBSERVACIONES FINALES

Introducción

La cualificación de la comunicación con la ciudadanía, así como de la información que generan y publican las entidades públicas son un requisito común de las Políticas Nacionales de Desarrollo Administrativo (Decreto 2482 de 2012), que buscan ganar transparencia y efectividad en la promoción de la participación y en la prestación de los servicios al ciudadano.

Estas políticas se encuentran motivadas, entre otras, por el Documento Conpes 3654 de 2010 denominado “Política de Rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”, el cual en principio, no es vinculante para la Contraloría Departamental del Valle del Cauca; no obstante, posteriores normas como la Ley 1474 de 2011 denominada “Estatuto anticorrupción” y el Decreto 2573 de 2014, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”, sí establecen la obligatoriedad de los órganos de control de rendir cuentas a los ciudadanos.

Para cumplir con este requisito las autoridades nacionales (Departamento Administrativo de la Función pública, Planeación Nacional y Presidencia de la República) publican el Manual Único de Rendición de cuentas, el cual a su vez, establece como pre-requisito realizar una caracterización de los usuarios (en nuestro caso denominados clientes).

No obstante, para la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, cualificar la comunicación pública y estar cerca de la ciudadanía no son solamente requerimientos legales sino también objetivos planteados en su Plan estratégico 2016-2019, buscando fortalecer su propia misión, al integrar la participación y el control social, al control fiscal que ejerce en el departamento para proteger los recursos públicos.

Alineada con las políticas nacionales y con sus propios instrumentos estratégicos, la Contraloría Departamental del Valle realizó la presente caracterización de sus clientes externos, buscando mejorar y fortalecer las estrategias y actividades de comunicación en la Entidad con los vallecaucanos.

“Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones...”¹

¹ Guía de caracterización de los ciudadanos, usuarios e interesados, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

El trabajo de caracterización se realizó atendiendo los lineamientos establecidos en la “Guía de caracterización de los ciudadanos, usuarios e interesados”, expedida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, y también en los instrumentos propios de gestión de la Entidad, tales como el Manual de calidad y los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes.

El Manual de calidad de la Contraloría Departamental del Valle² define como clientes externos³ de la Entidad los siguientes:

- Asamblea del Valle del Cauca
- Concejos municipales
- Sujetos de control
- Comunidad

Por esta razón, el trabajo de caracterización se realizó sobre estos grupos poblacionales ya definidos en el Sistema de Gestión de la Entidad, buscando mejorar la calidad de los productos/servicios que ofrece la entidad.

Así mismo, dada la tendencia de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca hacia la modernización y el uso de las nuevas tecnologías, buscando una mayor cobertura y accesibilidad con el recurso justo, se dio prioridad a las variables que permitieran evaluar también si los clientes son usuarios tecnológicos o por el contrario, su nivel educativo y potencial acceso a las tecnologías lleva a pensar en el uso de estrategias y canales de comunicación más tradicionales.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los clientes de la Contraloría Departamental del

² Manual de Calidad. Contraloría Departamental del Valle. Versión 16. Pág. 11

³ Cliente: Organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo. Ejemplos: consumidor, cliente, usuario final, beneficiario, miembro, comprador, etc.

Valle del Cauca, con el fin de diseñar/ajustar estrategias efectivas de comunicación con ellos y cualificar las respuestas a sus requerimientos.

1.2 Objetivos específicos

- Identificar de manera proactiva las necesidades de información de los clientes.
- Ajustar el lenguaje utilizado en el diseño de piezas de comunicación (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) a las características de los clientes.
- Ajustar o implementar los canales de información, atención, retroalimentación y respuesta a los requerimientos de los clientes.

2. Alcance y Metodología

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca caracterizó a sus clientes, utilizando variables básicas que le permitieron priorizar la información de acuerdo con los objetivos planteados y con la perspectiva de identificar entre otros aspectos, la viabilidad de priorizar el uso de la tecnología en la comunicación con los clientes.

Con esta perspectiva se seleccionaron como variables presencia en internet y calidad de la información on line, en el caso de las corporaciones; en el caso de los miembros de dicha corporaciones se definió analizar las variables de edad, perfil profesional, y acceso y frecuencia de uso de internet y redes sociales.

Para el caso de la comunidad vallecaucana, nuestra consulta se remitió a la información estadística que brindan las Secretaría de Planeación y Salud del Departamento, la Cámara de Comercio y el Departamento Nacional de Planeación- DANE-

De igual manera, las encuestas de satisfacción de los clientes que realiza cada año la Contraloría del Valle, fueron una fuente muy importante de consulta y análisis para todos los grupos definidos.

3. Los resultados

3.1 Caracterización de la Asamblea Departamental del Valle.

La Asamblea Departamental del Valle cuenta con una página WEB actualizada que ofrece suficiente información institucional y también personal de cada uno de los Diputados; situación que facilitó la búsqueda y el posterior análisis.

De acuerdo con la información de su página WEB, la Asamblea del Valle define como misión:

“Liderar el ejercicio efectivo del control político departamental y el estudio de la normatividad necesaria con orientación al desarrollo social, la productividad, la sostenibilidad, la participación, la equidad, la paz y el postconflicto, para mejorar el sistema político administrativo y garantizar la institucionalidad, mediante la estabilidad financiera, la gestión con calidad y la credibilidad ciudadana, en el marco de los principios y valores consagrados en la Constitución y las leyes”⁴

De acuerdo con ello, es claro que para esa corporación toda la información de control micro (auditorías, respuesta a denuncias) y macro (análisis de políticas públicas y/o sectores) sobre la gestión fiscal de las Entidades públicas regionales que genera la Contraloría Departamental del Valle, constituyen elementos muy valiosos para el trabajo de control político que ejerce la corporación sobre la administración Departamental y para viabilizar iniciativas de carácter socio-económico que proponga el Gobernante del Departamento.

Esta información ya está disponible en el sitio WEB de la Contraloría departamental del Valle, pero es válido preguntarse si ¿es suficiente este medio para difundir información clave para este público?

Anualmente la Contraloría Departamental del Valle encuesta a los 21 Diputados del Departamento sobre aspectos puntuales como:

- Los informes presentados por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca son claros y oportunos?
- Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental del Valle del Cauca contribuyen para que ejerza vigilancia y/o control político a la gestión?
- Califique la gestión de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, de acuerdo con los resultados que conoce?

Durante las vigencias 2015 y 2016 las respuestas a estas preguntas se ubicaron en la escala de Bueno a Excelente (3-5 puntos)

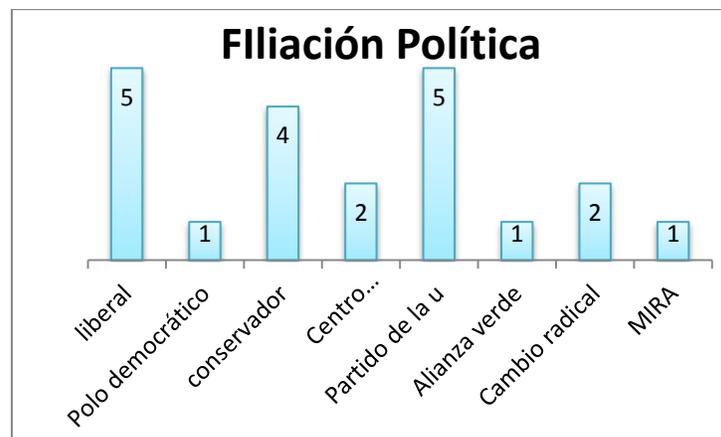
No obstante, en la búsqueda de la excelencia del servicio, la Contraloría aspira a mejorar el servicio y para ello la caracterización sobre los Diputados del Valle, directos receptores de la información, arrojará datos valiosos para el diseño de nuevas y más proactivas estrategias de comunicación con este público.

4 Tomada del sitio WEB de la Asamblea Departamental del Valle del Cauca: <http://asamblea.valledelcauca.gov.co/publicaciones.php?id=35933>

3.1.1 Caracterización de los Diputados del Valle del Cauca

Filiación política

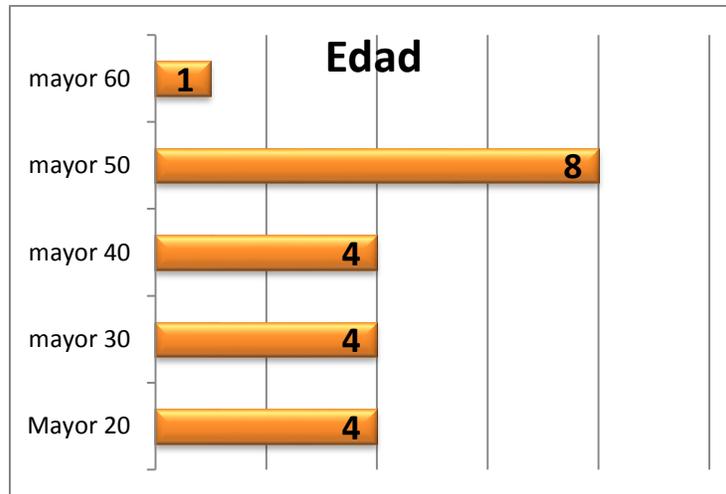
De acuerdo con la información suministrada por la página WEB de la corporación sobre cada uno de los Diputados, podemos deducir que tan solo 9 de ellos pertenecen a los partidos tradicionales Liberal y Conservador, los 12 restantes pertenecen a alianzas estratégicas de varios partidos, nuevos partidos o facciones de los mismos, que inician de manera independiente su vida electoral.



Se consideró este aspecto bajo el supuesto de que la renovación en la composición de la Asamblea, cada vez más pluripartidista, requiere de una actividad política más dinámica y de una búsqueda más ardua del electorado, para lo cual, el uso de las nuevas tecnologías se convierte en una opción de vital importancia. Y en efecto, los Diputados usan de manera muy frecuente y activa la nueva tecnología, como lo veremos más adelante.

Edad

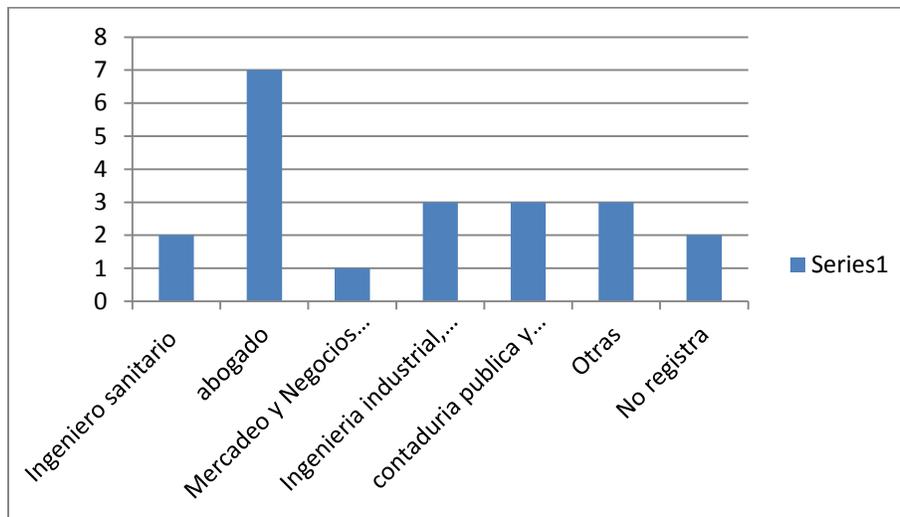
Con respecto a la edad de los Diputados, podemos decir que un poco más de la mitad de sus miembros es menor de 50 años, destacando que 4 de ellos están entre los 20 y 30 años.



Nivel académico y profesional

La Asamblea Departamental del Valle está conformada por 18 Diputados profesionales, un tecnólogo y dos miembros que no registran su profesión.

Por otra parte, todos los Diputados registran un mail y se pudo verificar que 19 de ellos tiene presencia activa en las redes sociales.



Género

De los 21 Diputados del Valle del Cauca, 9 son mujeres, representando un 42.8%.

3.1.2 Análisis de la información

De acuerdo con la información anterior, el Valle del Cauca cuenta con una Asamblea pluripartidista, relativamente joven (más de la mitad de sus miembros son menores de 50 años) y con perfil profesional (18 de sus 21 miembros tienen formación profesional).

Lo anterior explica como todos usan internet para sus comunicaciones e incluso en su gran mayoría (19 de 21 Diputados) tienen una relación cercana y muy activa con las nuevas tecnologías.

Así mismo, su nivel de satisfacción con la calidad y oportunidad de la información brindada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es buena; no obstante dada sus características, la comunicación podría mejorar considerando las siguientes actividades:

- Seguir a los Diputados o invitarlos a seguir nuestras redes sociales
- Crear un boletín digital al finalizar cada ciclo de auditorías (trimestral) con los enlaces a las principales auditorías realizadas, incluyendo de igual forma, las noticias relevantes sobre la atención a las denuncias ciudadanas.
- Incluir en el boletín digital un enlace a nuestro espacio de sugerencias/solicitudes de información, creado en el sitio WEB de la entidad.
- Enviar de manera física y virtual la Revista anual de rendición de cuentas de la Contraloría Departamental del Valle.

En cuanto al tipo de lenguaje, este se ajustará a los lineamientos establecidos en la “Política de comunicación, transparencia y acceso a la información”⁵ de la Entidad, que define el uso del “lenguaje ciudadano”⁶ en todas las publicaciones que se emitan.

3.2 Caracterización de los Concejos Municipales

5 Consultar “Política de comunicación, transparencia y acceso a la información de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca” disponible en: www.contraloriadepartamentaldelvalledelcauca.gov.co.

6 Entendido como se define en la Guía del Lenguaje ciudadano emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

El Artículo 312 de la Constitución Política de Colombia determina que “*En cada municipio habrá una corporación administrativa elegida popularmente para períodos de tres años que se denominará concejo municipal, integrada por no menos de siete, ni más de veintiún miembros según lo determine la ley, de acuerdo con la población respectiva*”⁷ Dicho artículo fue modificado por el Acto Legislativo 02 de 2002 que modificó el período de las autoridades territoriales, a 4 años.

Los artículos 272 y 313 de la Constitución Política de 1991 señalan, entre otras las siguientes funciones de los Concejos:

- Ejercer control político sobre la administración municipal.
- Citar y requerir a los secretarios del despacho.
- Proponer moción de censura respecto de los Secretarios del Despacho del alcalde, cuando a ello haya lugar.

De acuerdo con lo anterior, los resultados de los ejercicios de control efectuados por las Contraloría territoriales a las entidades públicas del orden municipal, se convierten en insumos básicos para la gestión de estas corporaciones.

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca trabaja con 37 de los 42 municipios del Valle, pues 5 de ellos, dada su categoría, cuentan con Contraloría territorial propia: Cali, Tuluá, Buenaventura, Palmira y Yumbo. Igual sucede con los Concejos, solo 37 de ellos son puntos de control de la Entidad y sus clientes directos.

Anualmente la Contraloría Departamental del Valle también encuesta a los concejales para conocer su nivel de satisfacción sobre su gestión y sobre la información brindada. En el año 2016 se enviaron 30 encuestas, de las cuales 16 fueron debidamente diligenciadas por los Ediles, obteniendo los siguientes resultados:

- Los informes presentados por la Contraloría Departamental son claros y oportunos? Un 44% de los concejales encuestados puntuó con 4 (siendo 5 la máxima calificación) y un 31% puntuó con 5. Esto nos permite señalar un nivel de satisfacción alto en el 75% de la muestra.

⁷ Constitución Política de Colombia.

- Los informes que le da a conocer la Contraloría Departamental contribuyen para que se ejerza vigilancia y/o control político a la gestión? Un 88% de los encuestados puntuó entre 5 y 4 su nivel de satisfacción frente a este punto.

- Califique la gestión de la Contraloría Departamental, de acuerdo con los resultados que conoce. Un del 81% de los concejales tiene una positiva percepción de la gestión de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, pues contestó entre 5 y 4 puntos.

No obstante estos resultados satisfactorios, la Contraloría realizó la presente caracterización de los concejales, sus directos clientes, para mejorar las estrategias de información y comunicación con ellos.

Presencia on line de los concejos.

De los 37 concejos que son puntos de control de la Entidad, lo primero que se debe destacar es que el 100% de ellos cuentan con sitios virtuales ubicados al interior de las páginas WEB de las respectivas alcaldías, menos 5 de ellos que cuentan con páginas WEB propias. Así mismo, la cantidad y calidad de contenido de estos sitios difiere según el municipio.

De esta manera, los sitios on line de los concejos fueron la primera fuente de información para la caracterización de los Concejales. No obstante, fue una fuente insuficiente, dada la precariedad del contenido de muchas de ellas, como se describirá a continuación.

3.2.1 Caracterización de los concejales del Valle del Cauca

De las 37 páginas WEB analizadas, correspondientes a igual número de concejos, observamos que 20 de ellas no registran información sobre los Concejales, 12 municipios brindan información básica de ellos y tan solo 4 municipios dan una completa información sobre los Concejales que integran la corporación. ⁸

Dada esta situación, procedimos a contactar a las corporaciones a través de los correos que se reportaban en sus sitios WEB, sin obtener una respuesta efectiva. Por lo anterior, se acudió a la Secretaría de Gobierno del Departamento, así como la Secretaría de Desarrollo Social y Participación del Departamento, para solicitar

⁸ Ver Anexo 1

una base de datos de los ediles para enviarles la matriz de información básica que preparamos para ellos:

Nombre	Filiación Política	Profesión	Edad	Correo electrónico

De esta manera pudimos constatar que estas dependencias departamentales no cuentan con una base de datos pública de los ediles vallecaucanos y que la comunicación con muchas de estas corporaciones, vía telefónica o electrónica, no es fácil.

Con base en llamadas reiteradas a las corporaciones, envío de correos electrónicos y la intermediación de algunas alcaldías, pudimos obtener la información completa de los ediles de 12 municipios, que representa un 32,4%, de ellos, la cual se convirtió en una muestra representativa para este ejercicio de caracterización.

Cabe resaltar que la Contraloría Departamental del Valle decidió no utilizar las medidas legales a su disposición para obtener la información requerida, precisamente porque el ejercicio se trataba de conocer la receptividad y disposición de dar y recibir información, de estas corporaciones.

Los resultados del ejercicio son los siguientes:

Número de ediles por municipio y uso de tecnología digital

Municipio	Página WEB de los Concejos	Presencia en redes sociales de los Concejos	Número de Ediles	Número de Ediles que reportan correo electrónico
Alcalá	SI	NO	11	8
Bugalagrande	Si	NO	14	12
Candelaria	SI	NO	15	7
Cartago	SI	SI	17	14
El Dovio	SI	NO	9	2
Florida	SI	NO	15	0
Obando	SI	NO	11	7
Restrepo	SI	NO	11	11

Sevilla	SI	NO	13	13
Toro	SI	NO	11	11
Ulloa	SI	NO	9	9
Zarzal	SI	NO	13	13
Promedio	100%	8%	Total Ediles: 146	79,8% Excluyendo el municipio de Florida

Como lo determina la Constitución Política del país, el número de Ediles depende de la cantidad de población del municipio y en nuestra muestra, este número oscila entre 17 Concejales (Cartago) y 9 Concejales (Ulloa y El Dovio).

Así mismo, casi el 80% de estos Concejales dieron su correo electrónico a la Entidad, sin manifestar objeción alguna, lo cual indica su uso habitual. No obstante, es importante destacar el caso de Florida, que no reportó el correo de ningún Edil, razón por la cual se excluyó del promedio, y el caso de Restrepo que solo compartió el correo institucional de los Concejales.

Estos dos casos hacen pensar en la persistencia de alguna resistencia frente a la comunicación vía internet, que es necesario tener en cuenta.

Filiación política y Edad

De los 146 Ediles analizados, solo 48 de ellos (33.3%) pertenecen a los partidos tradicionales liberal y conservador, el 66.7% restante pertenecen a alianzas estratégicas de varios partidos, nuevos partidos o facciones de los mismos, que inician de manera independiente su vida electoral, lo cual, como habíamos dicho antes, permite suponer una familiaridad con las nuevas tecnologías de la información, herramientas claves en la búsqueda de nuevos afiliados y simpatizantes.

FILIACIÓN POLÍTICA	
Partido de la U	25
Conservador	25
Liberal	23
Cambio radical	17
Alianza verde	9

Centro Democrático	12
Opción Ciudadana	6
Otros: Confianza Candelaria, Zarzal somos todos, Partido Social Independiente (Cartago), PIN. MAIS	6
Alianza social Independiente	5
Autoridades indígenas de Colombia	5
ASÍ	4
Mira	3
Polo	2
AICO	2
No reportan	2
TOTAL	146

Con respecto a la edad, 74 Ediles de los 146 analizados, son menores de 46 años (50.6%), 36 más son menores de 56 años (8.07%) y tan solo 17 de ellos son mayores de 56 años (11.6%). Se puede considerar, según esta muestra, que se trata de Concejos maduros, pero con generaciones adaptadas a las nuevas tecnologías, con excepción de aquellos ediles mayores de 56 años que pueden o no, usar las nuevas tecnologías con regularidad.

Edad	
26-35	28
36-45	46
46-55	36
Mayor de 56	17
No registra	19
Total	146

Nivel Académico y profesional

Solo 4 de los 12 municipios que componen la muestra respondieron al ítem de profesión del Edil: Candelaria, Cartago, Ulloa y Toro. En total, en estos municipios trabajan 52 Concejales y esta es su formación académica y profesional:

PERFIL PROFESIONAL		
Profesional	Abogado	9
	Administradores	6
	Contador Público	2
	Licenciado	2
	Salud ocupacional	1
	Ingeniero industrial	1
	Finanzas y negocios internacionales	1
	Zootecnista	1
Total Profesionales		23
Pensionado		2
Técnicos		9
Comerciante		4
Ama de Casa		1
Estudiante		2
No registró profesión en las listas de los 4 Municipios		11
Total		52

Podemos ver que 23 de los 52 concejales son profesionales (44,2%) y 9 son técnicos (17,3%), para un total de 61,5% de concejales con un nivel de formación que hace prever un uso regular de las nuevas tecnologías de la información.

Dado la reducción significativa de la muestra para este ítem, esta información solo la consideramos de referencia.

Género

En los 12 municipios estudiados se encontró que tan solo 20 curules de 146 disponibles, están ocupadas por mujeres, lo que representa un 13,6%.

3.2.2 Análisis de la Información

Es claro que para cumplir con las funciones y competencias de los concejos, la información de control y vigilancia que ejerce la Contraloría Valle a las entidades públicas municipales, es de vital importancia; por ello, es necesario diseñar estrategias adaptadas a sus realidades para lograr una comunicación proactiva del Ente de control con estas instancias.

El primer aspecto a tener en cuenta es la clara diferenciación entre los concejos de los municipios, tanto numérica como cualitativa, lo que lleva a pensar en estrategias de comunicación diferenciadas.

Así mismo, salvo 4 concejos, la presencia de estas corporaciones on line es básica y aún depende del municipio; de igual manera, su interacción con las redes sociales es muy escasa llegando tan solo al 8% de la muestra. Esto indica que la comunicación con las corporaciones directamente, debe realizarse a través de otros canales más directos y tradicionales de comunicación.

Por el contrario, casi el 80% de los Concejales reporta su correo electrónico, dejando este medio como una opción viable de comunicación con estos clientes.

También es válido rescatar que son corporaciones relativamente jóvenes (59% es menor de 56 años), lo cual los hace generacionalmente cercanos a las nuevas tecnologías. Esto se reafirma con el 61,5% de ediles profesionales /técnicos que resultaron en la muestra (aunque significativamente reducida para este ítem).

Unido a esto se pudo constatar la pertenencia mayoritaria a facciones, coaliciones o a nuevas tendencias políticas, lo cual es una señal importante de que los ediles tenderán a pensar en las nuevas tecnologías para la conquista de sus adeptos.

Así las cosas, el uso de la tecnología y de los nuevos canales de comunicación como las redes sociales, no son la opción más viable por el momento, aunque

sigue siendo válida porque su tendencia irá creciendo y si se personaliza a cada edil, la relación con las redes sociales de la Entidad

Dado lo anterior, podría pensarse por el momento, en la alta penetración que la telefonía móvil tiene en el país y en departamento, como se verá a continuación, para utilizarlo como canal preferente de comunicación con estos clientes pensando en estrategias masivas como los mensajes SMS, por ejemplo.

Así las cosas, podrían elaborarse boletines electrónicos con información de interés para los ediles según su zona (centro, norte, sur), que la entidad podía enviarles por correo electrónico, promoviendo su lectura a través de mensajes SMS. Para ello se requiere la actualización permanente de las bases de datos de los Ediles con sus correos y números de teléfono celular.

También podría pensarse que una línea Whatsapp de la Contraloría podría ser muy útil para establecer una comunicación directa con estos clientes.

Queda claro igualmente, que el uso de medios masivos de comunicación (prensa, radio y TV), al igual que las audiencias públicas zonales serían los medios de comunicación más idóneos para que estos clientes conozcan la gestión general de la Contraloría.

Otra aspecto importante a tener en cuenta es el bajo porcentaje de mujeres que componen las corporaciones locales (13.6%) y el tipo de lenguaje a utilizar, teniendo en cuenta el nivel de formación de los ediles.

3.3 La ciudadanía vallecaucana

3.3.1 Descripción general de la población del Valle del Cauca

El Valle del Cauca se encuentra ubicado al sur occidente de Colombia, limita con el océano Pacífico y los departamentos de Cauca, Tolima, Quindío, Risaralda y Chocó.

El departamento está constituido por 41 municipios en su división político-administrativa y el distrito de Buenaventura como unidad político administrativa especial. Con fines administrativos, ha sido dividido geográficamente en cuatro regiones:

La región norte integrada por los municipios de Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, Cartago, El Águila, El Cairo, El Dovio, La Unión, La Victoria, Obando, Toro, Ulloa y Versailles; con 304.148 habitantes para el 2015, que representan el 6.59% de los habitantes del Departamento.

La región central integrada por los municipios de Tuluá, Andalucía, Bugalagrande, Trujillo, Riofrío, Caicedonia, Sevilla, Buga, Guacarí, San Pedro, Restrepo, Yotoco, El Darién, Roldanillo, Zarzal y Bolívar; la cual está representada por 665.972 habitantes que corresponden al 14,44 por ciento de la población Vallecaucana.

La región pacífica, integrada sólo por el distrito de Buenaventura, que tiene 399.619 habitantes que corresponden al 8,66% de la población total.

La región sur integrada por los municipios de Cali, Dagua, Jamundí, La Cumbre, Vijes, Yumbo, Palmira, Candelaria, El Cerrito, Florida, Ginebra y Pradera, que tienen 3.243.638 habitantes que corresponde al 70,31% de la población Total

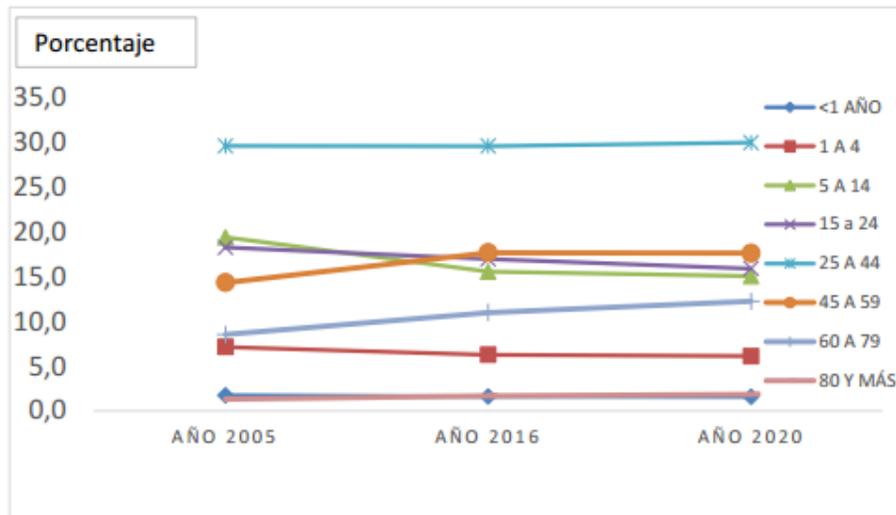
Para efectos de la caracterización de la población del Valle del Cauca, se rota a continuación la información estadística sobre la población que se consideró relevante, del Documento llamado: ***“Análisis de Situación de Salud con el Modelo de los Determinantes Sociales Valle del Cauca Año 2016”***⁹, realizado por la Secretaría Departamental de Salud.

Contexto Demográfico

La población total en el departamento del Valle del Cauca para el año 2016 está alrededor de 4.660.741 habitantes, distribuidos así: hombres 2.257.558, mujeres 2.403.183. Su superficie total es de 23.843,54 Km² para una densidad de 195,47 habitantes por km².

⁹ Análisis de Situación de Salud con el Modelo de los Determinantes Sociales Valle del Cauca Año 2016. Secretaría Departamental De Salud del Valle del Cauca. Grupo de Salud Pública. Grupo ASIS. Valle del Cauca, 2016

Figura 2. Cambio en la proporción de la población por grupo etarios, departamento del Valle del Cauca 2005-2016-2020.



Fuente: DANE

El análisis de la población por grupos de edad quinquenales, permite observar que hasta los 29 años para todos los grupos de edad la población de hombres es mayor que la población de mujeres; pero a partir de los 30 años, el número de mujeres supera al número de hombres para todos los grupos de edad.

Población por Área de Residencia Urbano/Rural

Para el año 2016 el departamento del Valle del Cauca tiene una población rural de 582.015 habitantes (12,5%) y una población urbana de 4.078.726 habitantes (87,5%). El municipio de Cartago tiene la menor proporción de población rural (1,5%), mientras la mayor proporción la tiene el municipio de La Cumbre (78,2%)

Grado de Urbanización

El Valle del Cauca tiene un grado de urbanización del 87,5%.¹⁰ El grado de urbanización de Cali, Buenaventura y Cartago está por encima del 90%. Por debajo del 30% están los municipios de Bolívar, Candelaria, Dagua, El Águila, El Cairo y La Cumbre.

¹⁰ El grado de urbanización es el porcentaje de la población que reside en áreas urbanas con respecto a la población total

La población del Valle del Cauca está concentrada en sus cinco ciudades intermedias (Buenaventura, Buga, Cartago, Palmira y Tuluá) y en su capital (Cali). Estas 6 ciudades representan el 76,7% del total de población del Valle del Cauca.

Población por pertenencia étnica

La cuarta parte de la población afro descendiente del país está radicada en el Valle del Cauca (1.090.943 de 4.273.722). Los municipios con mayor representación de esta etnia son: Cali, Buenaventura y Jamundí, con poblaciones de 542.039, 271.060 y 55.608 respectivamente.

La población indígena, aunque tiene representación en todo el departamento, se concentra principalmente en cuatro municipios: Cali, Buenaventura, Florida y Bolívar, con poblaciones en su orden de 9.466, 2.645, 2.570 y 1.495.

Estructura demográfica

La pirámide poblacional que actualmente presenta el Valle del Cauca es constrictiva, lo que significa que el Departamento se encuentra en transición demográfica; es decir, que pasa de altos a bajos niveles de natalidad y mortalidad, de lo que se infiere una mejoría de las condiciones de la población en términos de necesidades básicas satisfechas e indicadores generales de desarrollo que influyen directamente sobre la salud de la población del Departamento.

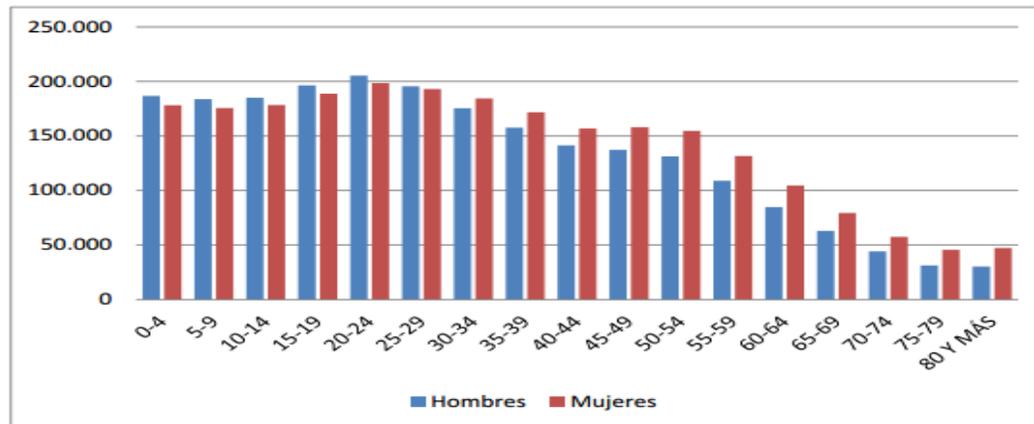
Para el año 2016 hay una tendencia a la disminución respecto a 2005 en la proporción de la población de la primera infancia, infancia, adolescencia y juventud, mientras la proporción de adultos y adultos mayores se incrementa.

Tabla 10. Proporción de la Población por Ciclo Vital, Departamento Valle del Cauca 2005, 2016 y 2020.

Ciclo vital	2005		2016		2020	
	Número absoluto	Frecuencia relativa	Número absoluto	Frecuencia relativa	Número absoluto	Frecuencia relativa
Primera infancia (0 a 5 años)	443715	10,7%	436929	9,4%	443061	9,1%
Infancia (6 a 11 años)	481315	11,6%	431111	9,2%	435241	9,0%
Adolescencia (12 a 18 años)	564598	13,6%	525389	11,3%	523962	10,8%
Juventud (14 a 26 años)	976664	23,5%	1021220	21,9%	1004528	20,7%
Adulthood (17 a 59 años)	2420908	58,2%	2834788	60,8%	2923481	60,2%
Persona mayor (60 y más)	407366	9,8%	587475	12,6%	680508	14,0%
Total	4161470		4.660.741		4853327	

Fuente: DANE

Figura 3. Población por Sexo y Grupo de Edad del Valle del Cauca, año 2016



Fuente: DANE

El grupo con mayor peso poblacional es el de 25 a 44 años y no se advierte algún cambio en los 3 años de análisis, por el contrario se observa un incremento para 2016 en la población de 45 a 59 años y de 60 a 79 y disminución en el grupo de 5 a 14 años.

Movilidad forzada

El desplazamiento forzado interno constituye una violación de los Derechos Humanos, el Derecho Internacional, los derechos constitucionales y la dignidad. En consecuencia, es de interés reconocer este evento en el departamento identificando las condiciones sociales (enfrentamiento militar, las disputas por la tierra y la usurpación ilegal de predios, los grupos armados), y los efectos sobre las entidades territoriales receptoras como elevación de índices de pobreza, agudización de los conflictos armados internos, la modificación en las formas de ocupación y prácticas culturales.

Los datos acumulados a 31 de diciembre del año 2015 permiten observar que en el Valle del Cauca hay 256.654 personas que han sido víctimas de desplazamiento forzado, el 55% son mujeres y el grupo de edad con mayor afectación en el sexo femenino es el de 25 a 29 años (10,47%), mientras en los hombres es el grupo de 15 a 19 años (11,35%).

El distrito de Buenaventura es la entidad territorial que en el Valle del Cauca presenta mayor número, tanto de población expulsada (197.809 personas), como de población recibida (146.092 personas) y también el mayor número de personas que han declarado en el Valle (145.938).

Categorización de los municipios vallecaucanos

En Colombia los municipios se categorizan de acuerdo con la relación existente entre el número de habitantes y los Ingresos Corrientes de Libre Destinación – ICLD –. Las categorías van de 1 a 6, siendo 6 la menor; es decir, la que señala localidades con menos habitantes y menos ingresos para invertir socialmente.

En el Valle, 31 municipios de los 42 están en la categoría 6. Uno en la categoría 5, 4 en la categoría 4, uno en la categoría 3, 2 en la categoría 2 y tres en la categoría 1.¹¹

Recordemos que Yumbo, Palmira, Buenaventura (categoría 1), Cali (Especial-0-) y Tuluá (categoría 2), tienen Contralorías Propias.

Así las cosas la Contraloría Departamental del Valle vigila y controla 31 municipios de categoría 6, uno de categoría 5, 4 de categoría 4 y 1 de categoría 2.

3.3.2 Contexto económico-social de la población.

La siguiente es una información tomada del documento denominado **“Balance económico de Cali y el Valle del Cauca en 2016”**, elaborado por la Cámara de Comercio de Cali:

En términos productivos el Departamento del Valle en el año 2015 registró un PIB de \$76,1 billones, logrando una participación de 9,5% de la producción total en el País. Entre los sectores con mayor participación están: financiero (26,2%), servicios (15,4%) e industria (14,7%), los cuales constituyeron más de 50,0% de la producción del Valle del Cauca.

Según el indicador mensual de actividad económica (IMAE), elaborado por el Banco de la República y la Universidad Javeriana, el Departamento habría registrado un crecimiento interanual de 4,6%, 3,4% y 2,3% en el primero, segundo y tercer trimestre de 2016, respectivamente; por encima de lo registrado a nivel nacional (2,5%, 2,0% y 1,2%, respectivamente). Lo anterior estaría mostrando el desempeño sobresaliente que tuvo la economía del Valle del Cauca respecto a la nacional.

Cabe destacar, que EE.UU. fue el principal socio comercial del Departamento con una participación de 16,7% sobre el total de las ventas externas realizadas en los primeros once meses de 2016.

Desempeño Fiscal

¹¹ Ver Anexo 2

Los ingresos totales de la Gobernación del Valle del Cauca en enero-septiembre de 2016 ascendieron a \$1,5 billones, registrando un crecimiento de 36,6% frente al mismo periodo de 2015. Los ingresos corrientes representaron 86,7% de los ingresos totales y dentro de estos se destaca la dinámica de recaudo tributario a través del impuesto al consumo de licores, que creció 86,8% en el mismo periodo.

3.3.3 Plan maestro de Desarrollo Regional. Visión Valle del Cauca 2032. Análisis prospectivo

Visión Valle del Cauca 2032, en opinión del ex gobernador del Valle del Cauca, Dr. Ubeimar Delgado Blandón, es un documento “...*producto de un trabajo científico, académico y de gestión gubernamental, que un equipo liderado por el Departamento Administrativo de Planeación Departamental realizó con la orientación del Instituto de Prospectiva Innovación y Gestión del Conocimiento de la Universidad del Valle, siguiendo la aplicación de metodologías prospectivas probadas.*” 12

Cabe indicar que el análisis estructural prospectivo es una herramienta de planeación utilizada para estructurar la reflexión colectiva sobre el futuro de un sistema determinado: una empresa, una organización, un sector de actividad, un territorio, etc.

En el caso de la Visión 2032, la matriz de análisis estructural prospectivo propuesta por la Universidad del Valle se puso a consideración de un amplio número de agentes empresariales, académicos y gubernamentales del departamento, por medio de talleres guiados por las metodologías de la prospectiva.

El documento se toma como referencia porque se constituyó en la base de estructuración del actual Plan Departamental de desarrollo 2016-2019. 13:

Teniendo en cuenta el citado documento, la visión del departamento planteada por la Cámara de Comercio de Cali debe matizarse con las realidades expuestas por el ejercicio de prospectiva realizado por la Gobernación del Valle, donde se expone que:

“ El Valle del Cauca vive una realidad socio-territorial de pobreza, violencia y bajo nivel de competitividad en razón al inadecuado modelo de desarrollo, la alta debilidad

12 Visión Valle del Cauca 20132. Documento construido por un equipo multidisciplinario regional convocado por el Gobernador Ubeimar Delgado Blandón (2012-2015).

13 Ordenanza 415 de Junio 8 de 2017

institucional y deterioro de la gobernabilidad, el estancamiento estructural de la economía, la existencia de un sistema Ctel débil y la fragmentación y desequilibrio de su territorio

Eje económico: *estancamiento estructural de la economía del Valle del Cauca*

Eje Socio-cultural: *modelos de desarrollo han creado brechas sociales históricas y han generado una realidad socio-territorial en el Valle del Cauca de pobreza, desigualdad y violencia que ha impedido el desarrollo humano y han impactado drásticamente el ciclo vital poblacional, la dimensión étnico-racial y la dimensión de género.*

Eje ambiental- territorial: *desarticulación del territorio y deterioro progresivo del equilibrio y la sustentabilidad ambiental en el Valle del Cauca*

Eje institucional: *debilidad institucional, deterioro de la gobernabilidad y crisis del modelo de departamentos en el Valle del Cauca que se instaura desde la constitución de 1991.” 14*

Entre las 13 principales tendencias críticas del Valle del Cauca destacamos el desempleo:

“La tasa de desempleo del Valle del Cauca desde 2008 es superior al promedio nacional y a las tasas de Bogotá, Antioquia, Santander, Atlántico y Cundinamarca. A 2013 fue el único de estos territorios con un indicador de dos dígitos (12,9%)” 15 y frente a la calidad del empleo se afirma: *“El nivel de informalidad laboral en Cali desde 2007 hasta 2012 superó la tasa de formalidad...” 16*

Otra tendencia crítica es el índice de desarrollo humano, frente al cual se dice en el informe: *“En los años recientes Colombia bajó del puesto 61 al 91 en el escalafón de IDH. En las regiones colombianas se ha tenido un crecimiento constante de este indicador entre 2000 y 2010. El departamento del Valle... siempre ha estado por debajo del IDH de Bogotá”. 17*

Por otra parte, se afirma que *“No hay datos que reflejen un mejoramiento del comportamiento en la distribución del ingreso dentro del departamento. En el periodo 2002-2011 el departamento presentó un coeficiente (GINI) por debajo del*

14 Visión Valle del Cauca 20132. Pág.

15 Visión Valle del Cauca 20132. Documento construido por un equipo multidisciplinario regional convocado por el Gobernador Ubeimar Delgado Blandón (2012-2015). Pág. 28

16 Ibíd. Pág. 29

17 Ibíd. Pág. 29

promedio nacional, y del de Antioquia y Bogotá... (0,505 v 0.535)”¹⁸, siendo 1(uno) la máxima desigualdad posible entre ricos y pobres.

En el tema educativo, la situación del país es crítica para la educación secundaria y con respecto a la superior, el Valle del Cauca se encuentra en la 5ta.posición entre todos los departamentos.

“Colombia ha venido avanzando en ampliar la cobertura educativa en secundaria, no obstante, los indicadores de la calidad, al compararse con otros países siguen rezagados. Según las más recientes pruebas PISA, el país obtuvo 399 puntos estando en las más bajas posiciones con Bulgaria, Uruguay, Montenegro, Emiratos Árabes Unidos y Malasia. En las pruebas Saber 11 en los cinco territorios más representativos del país (Valle del Cauca, Bogotá, Santander, Antioquia, Atlántico) se observa que en 2013 los resultados promedio por área de conocimiento no superan los 50 puntos. El Valle del cauca no sobrepasa en ninguna de las ocho áreas del conocimiento los puntajes obtenidos por Bogotá y Santander” ¹⁹

En cuanto a la inversión en investigación y desarrollo y en actividades de ciencia, tecnología e innovación, *“El Valle del Cauca al 2012 invirtió 0,0670 de su PIB en actividades de ciencia, tecnología e innovación, mientras que Bogotá utilizó el 0,53% y Antioquia 0,21%. En cuanto I+D, el Valle solo destina 0,08% de su PIB, Bogotá el 0,41% y Antioquia el 0.27%”.²⁰*

Frente a este diagnóstico, el documento concluye proponiendo líneas de trabajo departamentales a futuro para volver a retomar el liderazgo que otrora tenía el departamento:

- Infraestructura para el desarrollo
- Buen Gobierno
- Diversificación de la matriz productiva
- Gestión territorial sustentable
- Conocimiento de talla mundial
- Acceso y equidad
- Cultura e identidad.

18 *Ibíd.* Pág. 29

19 *Ibíd.* Pág. 29

20 *Ibíd.* Pág. 29

3.3.4 El Valle del Cauca y las nuevas tecnologías

De acuerdo con los datos referidos por el diario El País- Cali, el 22 de julio de 2015, el Valle del Cauca es la tercera región con más acceso a internet del país, por detrás de Bogotá y Antioquia. Esto se debe a la ventaja competitiva que trajo a la región el ingreso de fibra óptica por Buenaventura, pues hasta hace poco todos los accesos para internet y para telecomunicaciones en general, entraban por el Atlántico.

Esto permitió pasar de tener 518.693 suscriptores – a internet- (hogares del Valle) en el primer trimestre de 2014 a 583.495 en igual periodo de 2015, según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La calidad del servicio también mejoró:

“En efecto, el Cable Submarino del Pacífico, proyecto que desarrollan en conjunto las firmas Level 3 y Emscali, permitirá que la conexión de esta zona del país se haga a través de este sistema y no del Cable Submarino del Caribe, por el que hasta hace poco se alimentaba todo el internet que se consume en Colombia. Entre las ventajas de la nueva plataforma figuran el mejoramiento del acceso a los servicios de comunicaciones en el país, al permitir mayor velocidad” 21

Sin embargo, el artículo afirma que una de las tareas pendientes es la cobertura en las zonas rurales, reto que se ha impuesto el Gobierno nacional.

Los indicadores nacionales

No obstante el optimismo del diario regional El país, si se revisan los indicadores nacionales podemos darnos cuenta que la situación de acceso a internet no es alentadora en todo el territorio nacional. Así, según el boletín oficial del Ministerio de las Tic's en Colombia:

“Al cierre del primer trimestre del año 2016, el número total de suscriptores a Internet en el país alcanzó los 13.707.151, cifra compuesta por suscriptores a Internet fijo y móvil, lo que representa un índice de penetración del **28,1%**, y un aumento de 1,5 puntos porcentuales con relación al índice de penetración del cuarto trimestre de 2015.” 22

21 Tomado de El País: <http://www.elpais.com.co/economia/valle-del-cauca-la-tercera-region-con-mas-acceso-a-internet.html>

22 Tomado de El País: <http://www.elpais.com.co/economia/valle-del-cauca-la-tercera-region-con-mas-acceso-a-internet.html>

Esta cifra está compuesta por 8.041.314 suscripciones móviles a Internet (59%) y 5.665.837 de suscriptores fijos a Internet, alcanzando una participación del 41%.

Según la comisión Económica para América Latina y el Caribe- CEPAL- tres países de América Latina llegaban en el año 2015 a un índice de penetración de internet del 60%: Costa Rica, Chile y Uruguay:

“Hay una gran diferencia en los niveles de acceso entre los países de la región: de los 24 analizados en 2015, tres tenían una penetración de Internet en los hogares menor al 15%; quince estaban entre 15% y 45%; tres entre 45% y 56%, y solo Chile, Costa Rica y Uruguay llegaban al 60%”²³

Para la CEPAL, el índice de acceso a internet en la región, que sigue en aumento, se considera uno de los aspectos significativos en la búsqueda de cerrar brechas entre regiones a nivel mundial, no obstante las diferencias entre países de América latina son grandes y mucho más si se mira a América del norte y Europa.

Excelente panorama nacional en Telefonía móvil

“Al término del primer trimestre de 2016, el número de abonados en servicio de telefonía móvil en Colombia alcanzó un total de 57.292.621, y un índice de penetración del 117,5%, presentando un aumento de 1 punto porcentual con relación al índice de penetración del mismo trimestre del año anterior, el cual se ubicó en el 116,5%... la participación de abonados en servicio de telefonía móvil en categoría prepago fue de 79,96%, frente al 20,04% de la categoría pospago”²⁴

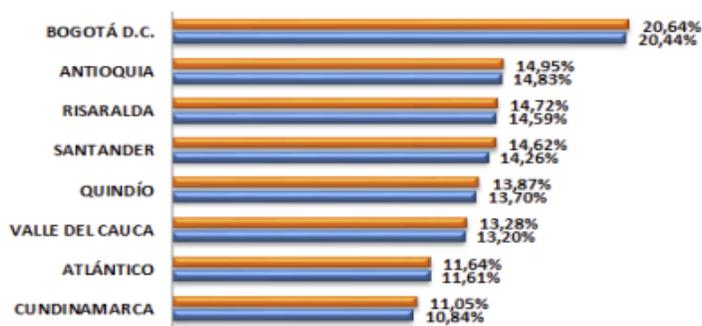
Mientras tanto, el Valle del Cauca

23 Tomado del sitio on line de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL-: <https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-aumenta-fuertemente-uso-acceso-internet-america-latina-caribe>

24 Tomado de El País: <http://www.elpais.com.co/economia/valle-del-cauca-la-tercera-region-con-mas-acceso-a-internet.html>

Según el boletín del MinTic, el Valle del Cauca es quinto en el ranking de penetración de internet por departamentos en el I trimestre del año 2016. (Cabe anotar que se entiende por suscriptores a Internet dedicado, a la conexión entre dos puntos con un Ancho de Banda fijo, la cual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y sus capacidades, tanto de descarga de información como descarga, típicamente son las mismas (Simetría) y están asignadas a un solo suscriptor).

RANKING DE PENETRACIÓN POR DEPARTAMENTO I TRIMESTRE 2016 Y IV TRIMESTRE 2015 SUSCRIPTORES INTERNET DEDICADO



El porcentaje de penetración para el Valle del Cauca de internet dedicado es de 13,28%, lo cual es realmente escaso.

3.3.5 Análisis de la información

La información obtenida nos arroja datos muy importantes a tener en cuenta en el departamento para la selección, elaboración de piezas de comunicación y escogencia de canales para la publicación:

- La población total del Valle del Cauca es de 4.660.741 habitantes
- La población es en su mayoría femenina (2.257.558 hombres/ 2.403.183 mujeres)
- El grupo poblacional más numeroso se encuentra entre los 24 y los 44 años de edad.
- Se cuenta con 5 ciudades intermedias: Buenaventura, Buga, Cartago, Palmira y Tuluá.
- Puede considerarse al Valle del Cauca como un departamento urbano (87,5%), pues su población rural alcanza solo el 12,5%. No obstante, existe una gran diferencia entre municipios que llegan a un grado de urbanización del 90% (Cali,

Buenaventura y Cartago) frente a los que están por debajo del 30% como Bolívar, Candelaria y Dagua.

- Se cuenta con un cuarto de la población afro descendiente del país ubicado en los municipios de Buenaventura, Cali y Jamundí; así mismo, con un considerable grupo poblacional de indígenas ubicados en Cali, Buenaventura, Florida y Bolívar.

- Pese a que el Valle registra una “excelente actividad económica” en el año 2016 según la cámara de Comercio de Cali, persisten importantes problemas como el desempleo y el bajo nivel educativo que no permite que se vaya cerrando la brecha de desigualdad socio-económica en el departamento. (0,5 GINI)

- El acceso a internet en el país va en aumento, pero el índice de penetración sigue siendo bajo (28.1%) con respecto a otros países de la región como Costa Rica, Chile y Uruguay que llegan al 60%. El Valle del Cauca ocupa el 5to. lugar en el país en acceso a esta nueva tecnología.

- El Valle del Cauca invierte mucho menos en Innovación, ciencia, tecnología, así como en actividades de innovación y Desarrollo que Bogotá y Antioquia. Siendo dichas inversiones aún bastante precarias.

- Es muy importante considerar que el acceso a la telefonía móvil registra en el país una cifra que supera el 100%, tendencia que no tiene por qué ser diferente en el Valle del Cauca.

El panorama anterior nos muestra la necesidad de pensar en la elaboración de piezas comunicacionales diferenciadas según las características poblacionales de los municipios del Valle, la utilización de un lenguaje ciudadano, lo más claro posible dado el déficit educativo de la población, y en priorizar para las comunicaciones masivas, canales tradicionales como radio, prensa y televisión, dado el bajo índice de penetración de internet en la región.

También se puede considerar la contratación del servicio de envío de SMS (mensajes de texto), a los grupos poblacionales de interés, dada la cobertura casi total de la telefonía móvil en la región y en todo el país.

No obstante, dada la tendencia creciente del índice de penetración del internet, no podemos descuidar el sitio WEB de la Entidad, las redes sociales y la nueva APP, como canales importantes para la población vallecaucana mayoritariamente joven y urbana.

3.4 Los sujetos de control

Según la Resolución No. 019 de junio 28 de 2017, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca vigila y controla 146 entidades públicas y tiene 58 puntos de control, a saber:

Nivel	Entidades sujetos de control	Puntos de control
Central	1	21
Descentralizado	20	1
CERCOFIS CALI	21	7
CERCOFIS PALMIRA	20	6
CERCOFIS TULUÁ	32	9
CERCOFIS CARTAGO	52	14
TOTAL	146	58

La misma Resolución define como sujetos de control a *“...todos aquellos organismos de naturaleza jurídica exclusivamente pública de nivel territorial, sobre los cuales tiene competencia la Contraloría Departamental del Valle del Cauca”*

De igual manera, define como puntos de control, *“... aquellas dependencias de una entidad principal de carácter descentralizado o desconcentrado con una jurisdicción territorial, que se considere relevante para la Contraloría Departamental para la evaluación de la gestión de la entidad y en dicha dependencia se realice control fiscal”*

Anualmente la Contraloría Departamental realiza encuestas de satisfacción del servicio prestado a estas entidades. En el año 2016, se tomó como muestra 23 sujetos de control que integraron los ciclos 1° al 5° de las auditorías regulares y 40 por parte de las auditorías especiales del Plan General de Auditorías PGA de la vigencia, siendo en total 63 encuestas aplicadas, de las cuales se recibió respuesta de treinta y ocho (38) de ellos; es decir, de un 60%

Se aplicó un cuestionario con cinco preguntas, para calificar igual que las anteriores encuestas de uno (1) a cinco (5) los aspectos relevantes del mismo. Las preguntas fueron:

1. ¿La Contraloría informó con anticipación la realización del proceso auditor en su entidad?
2. ¿El equipo auditor solicitó la documentación pertinente de manera previa?
3. ¿El equipo auditor fue respetuoso y mantuvo buena comunicación con las personas de la entidad?
4. ¿Los resultados del proceso auditor fueron dados a conocer mediante un informe preliminar, en cumplimiento del debido proceso?
5. ¿La gestión realizada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca genera beneficios y mejoramiento continuo para la entidad?

La calificación promedio para las cinco preguntas fue de 4,7 puntos, lo que indica que la percepción que tienen los funcionarios de los entes sujetos de control con la actuación y procedimientos de la Contraloría en el proceso auditor, ubica a la entidad en un nivel excelente de satisfacción.

El formulario permite realizar observaciones al ente de control, entre las cuales se destaca la labor del equipo auditor, por su carácter interdisciplinario, respetuoso y profesional; así como el valioso aporte del ente de control al mejoramiento continuo de las entidades y la buena comunicación que brindan los funcionarios.

En cuanto a recomendaciones a tener en cuenta, piden los encuestados "...que las auditorias se programen de tal manera que los hallazgos que requieran mejora puedan ser subsanados dentro de la vigencia en la cual se realizó la auditoria" y "enviar copia de los informes tanto a la dependencia involucrada como a la oficina de control interno". ²⁵

La Contraloría Departamental del Valle mantiene una continua comunicación con estos clientes, quienes cuentan con un espacio exclusivo en el sitio WEB de la Entidad, donde tienen acceso al sistema propio de Rendición de Cuentas en Línea- RCL-, con un chat para asesoría sobre su uso y una programación anual de capacitaciones que se elabora de acuerdo con las necesidades planteadas por los propios sujetos de control.

Esta comunicación permanente le permite a la Entidad, dar respuesta oportuna y adecuada a sus requerimientos y mejorar constantemente el servicio de acuerdo con sus observaciones y recomendaciones.

La comunicación con este grupo está liderada por la Oficina de Planeación y por la Dirección Operativa de control fiscal.

Observaciones finales

Una vez concluido el ejercicio de caracterización de los clientes de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y la identificación de sus necesidades de información, se esbozaron en este documento algunas estrategias y actividades encaminadas a mejorar la relación entidad-clientes, a través de flujos de información más proactiva y del uso de canales de comunicación más adecuados a las condiciones y características de cada cliente.

También se analizó el contexto general del departamento, al caracterizar a su población, lo que permite el diseño de piezas de comunicación más adecuadas,

²⁵ Encuesta de Satisfacción de clientes 2016. Contraloría Departamental del Valle.

considerando las sensibles diferencias entre municipios y entre grupos poblacionales.

Este documento se constituirá en la base del diseño de la Estrategia de Rendición pública de cuentas y con base en él se ajustará también el Plan de comunicación estratégica de la Entidad 2016-2019.