

# **Contraloría Departamental del Valle del Cauca**

## **Caracterización de los grupos de valor**

**Dra. Leonor Abadía Benítez**  
**Contralora del Valle del Cauca 2020-2021.**

**Dra. Martha Isabel Gutiérrez Segura**  
**Directora de participación ciudadana**

**Santiago de Cali, 2020**

# Tabla de contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introducción.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1. Objetivos .....</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1 Objetivo general  |           |
| 1.2 Objetivos específicos   |           |
| <b>2. Alcance y Metodología .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>3. Caracterización de los grupos de valor.....</b>                         | <b>9</b>  |
| <b>3.1 Caracterización de la Asamblea Departamental del Valle.....</b>        | <b>9</b>  |
| 3.1.1 Caracterización de los Diputados del Valle del Cauca .....              | 10        |
| 3.1.2 Análisis de resultados .....  | 12        |
| <b>3.2 Caracterización de los Concejos Municipales .....</b>                  | <b>13</b> |
| 3.2.1 Caracterización de los concejales del Valle del Cauca .....             | 15        |
| 3.2.2 Análisis de resultados .....  | 18        |
| <b>3.3 Caracterización de las Entidades Sujetos de control .....</b>          | <b>19</b> |
| 3.3.1 Análisis de resultados de la Encuesta de caracterización aplicada ..... | 21        |
| <b>3.4 Caracterización de la ciudadanía vallecaucana .....</b>                | <b>23</b> |
| 3.4.1 El Departamento del Valle del Cauca .....                               | 23        |
| 3.4.2 Caracterización de la población del Valle del Cauca .....               | 26        |
| 3.4.3 El Valle del Cauca y las nuevas tecnologías .....                       | 30        |
| 3.4.4 Encuestas de satisfacción aplicadas a este grupo de valor .....         | 33        |
| 3.4.5 Análisis de la información .....  | 34        |
| <b>4. Conclusiones .....</b>  | <b>35</b> |

## 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 la 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 grupos de valor).

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 2020-2021, “Por todos y para todos” 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 y el patrimonio ambiental.

Alineada con las políticas nacionales y con sus propios instrumentos estratégicos, la Contraloría Departamental del Valle realizó la presente caracterización de sus grupos de valor, buscando mejorar y fortalecer las estrategias y actividades de comunicación de 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...”<sup>1</sup>*

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,

---

<sup>1</sup> Guía de caracterización de los ciudadanos, usuarios e interesados, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

tales como el Manual de calidad y los resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de valor.

El Manual de calidad de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca<sup>2</sup> define como grupos de valor los siguientes:

| Entidades de Control   | Otras Entidades  | Corporaciones  | Sociedad  | Público interno   |
|--|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contraloría General de la Nación</b></li> <li>• <b>Auditoría General de la República</b></li> <li>• <b>Procuraduría</b></li> <li>• <b>Fiscalía</b></li> <li>• <b>Contaduría</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio del Interior y justicia</li> <li>• DIAN</li> <li>• Alcaldía de Cali</li> <li>• Entidades sujetos de control</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asamblea</li> <li>• Concejos de los 37 municipios sujetos de control</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores</li> <li>• Sindicatos</li> <li>• Veedurías</li> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Comunidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios de la Contraloría.</li> </ul> |

De estos grupos de valor, por el contacto más frecuente y su relevancia para el ejercicio misional se priorizaron para la caracterización los Diputados, Concejales, Representantes legales de las entidades sujetos de control y la comunidad en general.

Así mismo, dada la tendencia de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca hacia la modernización y el uso de las nuevas tecnologías, también se buscó una mayor cobertura y accesibilidad con el recurso justo; por tal razón, se dio prioridad a las variables que permitieran evaluar si éstos grupos de valor son usuarios tecnológicos o por el contrario, su nivel educativo y potencial acceso a las tecnologías nos llevan a pensar en el uso de otras estrategias y a priorizar canales de comunicación más tradicionales.

---

<sup>2</sup> Manual de Calidad. Contraloría Departamental del Valle. Versión 16. Pág. 11

## 1. Objetivos

### Objetivo general

Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de valor de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca que se priorizaron, con el fin de diseñar/adecuar estrategias efectivas de comunicación entre ellos y la Entidad, cualificar las respuestas a sus requerimientos y construir una efectiva estrategia de rendición de cuentas.

### Objetivos específicos

- Conocer las particularidades de los grupos de valor de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca que se priorizaron, con respecto a su edad, formación, preferencias y relación con las nuevas tecnologías.
- Valorar el nivel de uso y satisfacción de los grupos de valor priorizados con respecto a los actuales canales de comunicación que ha dispuesto la Entidad
- Identificar el uso y preferencia de los grupos de valor de las nuevas tecnologías y canales digitales de información.
- Adecuar el lenguaje utilizado en el diseño de las piezas de comunicación a las características de los grupos de valor.
- Adecuar o implementar los canales de información, atención, retroalimentación, respuesta a los requerimientos y rendición de cuentas, a las características de los grupos de valor.

## 2. Alcance y Metodología

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca caracterizó sus grupos de valor más relevantes, utilizando variables que le permitieran capturar la información de acuerdo con los objetivos planteados y con la perspectiva de evaluar las actuales estrategias de comunicación y de mejorarlas o diseñar otras más efectivas, contando con la opinión directa de los usuarios.

Con este objetivo se diseñaron encuestas electrónicas para Diputados, concejales y representantes de las Entidades sujetos de control. La caracterización de la comunidad vallecaucana se realizó consultando fuentes secundarias.

### Encuesta para los Honorables Diputados y Concejales del Valle del Cauca:

1. ¿Accede fácilmente a los canales de comunicación dispuestos por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca para realizar sus requerimientos? Si /No
2. ¿Consulta usted los Informes de auditoría y respuesta a denuncias ciudadanas que realiza la Contraloría Departamental del Valle de Cauca? Si/No
3. Si respondió SI a la pregunta anterior, por favor señale cómo accede a dicha información:
  - A. A través de la Página WEB de la Entidad
  - B. Solicita la información o el informe de su interés a través de otro canal y se lo envían con oportunidad
  - C. Otro
4. Cuáles canales de acceso a la información dispuestos por la Contraloría usted consulta?
  - A. La página WEB de la Entidad
  - B. Las redes sociales
  - C. La revista anual de rendición de cuentas
  - D. Página WEB y redes sociales
  - E. Todas las anteriores
  - F. Otra
5. Asiste usted a los eventos de Rendición de cuentas de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca? Si/No
6. Si no asiste a los eventos de Rendición de cuentas, por favor, comparta con nosotros el motivo.
7. Si tiene usted redes sociales, cuál es la de mayor uso y preferencia?



- A. No tengo
  - B. Facebook
  - C. Twitter
  - D. Instagram
  - E. Facebook, Twitter
  - F. Todas las anteriores
8. Por favor nos refiere el rango de edad en el que se encuentra.
- A. 20-30
  - B. 30-40
  - C. 40 y más
9. Por favor nos refiere el nivel de formación académica alcanzado
- A. Profesional
  - B. Profesional con estudios de post-grado
  - C. Otro
10. Espacio para sus comentarios y sugerencias para mejorar la comunicación entre la Corporación y nuestra Entidad.

## Encuesta para las entidades sujetos de control

1. ¿Accede fácilmente a los canales de comunicación dispuestos por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca para realizar sus requerimientos? Si /No
2. ¿Consulta usted los Informes de auditoría y respuesta a denuncias ciudadanas que realiza la Contraloría Departamental del Valle de Cauca? Si/No
3. Si respondió SI a la pregunta anterior, por favor señale cómo accede a dicha información:
  - A. A través de la Página WEB de la Entidad
  - B. Solicita la información o el informe de su interés a través de otro canal y se lo envían con oportunidad
  - C. Otro
4. Está usted satisfecho con los canales de acceso a la información y comunicación con la Contraloría o preferiría otro tipo de canales. Explique su respuesta y haga sus sugerencias.
5. Asiste usted a los eventos de Rendición de cuentas de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca? Si/No
6. Si no asiste a los eventos de Rendición de cuentas, por favor, comparta con nosotros el motivo.



7. Su entidad tiene redes sociales, cuáles?
- A: No tiene
  - B: Facebook
  - C: Twitter
  - D: Instagram
  - E: Facebook, Twitter
  - F: Todas las anteriores
8. Espacio para sus comentarios y sugerencias para mejorar la comunicación entre su Entidad y la Contraloría Departamental del Valle.

Como se puede observar, las encuestas están diseñadas para recoger información sobre varios ítems de importancia para desarrollar los objetivos planteados:

- Conocimiento de los grupos de valor sobre los canales de comunicación dispuestos por la Entidad
- Grado de usabilidad y satisfacción frente al funcionamiento de dichos canales de comunicación dispuestos, incluidos los actos de rendición de cuentas.
- Cercanía y usabilidad de las redes sociales
- Características de edad y nivel de formación
- Opinión abierta y sugerencias de los grupos de valor encuestados para mejorar la comunicación entre ellos y la Entidad.

Otra fuente importante de consulta para los mismos fines fueron las encuestas de satisfacción aplicadas a los mismos grupos durante la pasada vigencia.

## 2.1 Caracterización de la Comunidad vallecaucana:

La primera fuente consultada para lograr esta caracterización fue el Plan de Desarrollo del Valle del Cauca 202-2023.<sup>3</sup> y su documento preliminar <sup>4</sup>, los cuales tiene un capítulo específico que contextualiza

<sup>3</sup> Documento técnico Bases del Plan de Desarrollo 2020-2023. Ordenanza 539 del 05 de junio de 2020. Capítulo II: Caracterización del escenario general del Valle del Cauca. Disponible en: <https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/12303/plan-de-desarrollo-2020-2023/>

<sup>4</sup> Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023. Valle del Cauca. Versión Preliminar. Disponible en: <https://www.valledelcauca.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=viewpdf&id=41713>





el plan caracterizando el Departamento. De igual manera, se recurrió a consultas sobre el desempeño fiscal del Valle del Cauca y su desarrollo económico, recurriendo a otras fuentes oficiales como el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Comercio.

Así mismo, el avance en cobertura y desarrollo tecnológico del Valle del Cauca fue analizado bajo las cifras expedidas por DANE, a través de su Boletín Técnico de tenencia y uso de las tecnologías de la información.

La Contraloría Departamental por su parte, realiza anualmente encuestas de satisfacción a los denunciantes, ciudadanos vallecaucanos, cuyos resultados también aportaron una información valiosa que fue tomada en cuenta.



## 3. Caracterización de los grupos de valor

### 3.1 Caracterización de la Asamblea Departamental del Valle.

La Asamblea Departamental del Valle período 2020-2023 está conformada por 21 Diputados que representan diferentes fuerzas políticas regionales. Su gestión puede ser seguida por los ciudadanos a través del portal WEB ([www. http://asamblea.valledelcauca.gov.co/](http://asamblea.valledelcauca.gov.co/)), el cual brinda información actualizada sobre la gestión de la Corporación. Cabe destacar que el portal se ajustó y en esta nueva versión no brinda información detallada sobre cada uno de los Diputados, como pasaba en el período anterior. Ahora el ciudadano tiene un correo general para correspondencia ([presidenciaasamblea@valledelcauca.gov.co](mailto:presidenciaasamblea@valledelcauca.gov.co)) y se le brinda acceso a través de formatos digitales para presentación de proyectos y solicitudes de control político, así como para la participación en foros, chats y encuestas. Por lo anterior, la caracterización de los Diputados se realizó a través de una búsqueda activa de información a través de internet y de una encuesta propia de caracterización.

De acuerdo con la información del portal 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”<sup>5</sup>*

Por lo tanto, 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, es de su interés para el trabajo de control político 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 para este público es suficiente este medio para acceder a esta información o si podemos crear nuevos y mejores canales de comunicación.

<sup>5</sup> 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

La encuesta de caracterización diseñada para este grupo de valor <sup>6</sup> fue enviada por correo electrónico 3 veces en el período del 6 al 16 de Octubre de 2020, desde el correo institucional de Participación Ciudadana, obteniendo sólo 4 respuestas de 21 que se esperaban, luego se envió a través de WhatsApp obteniendo 11 respuestas; es decir, se logró obtener una muestra de 52.38%. No obstante, en vista de la viabilidad de acceder a parte de la información solicitada a través de internet, la encuesta personalizada será un referente importante, pero no el único para la caracterización de este grupo de valor.

#### Edad

Este ítem no se logró definir claramente, pues la edad es un dato que no se menciona en los perfiles de los Diputados que registran en internet, salvo 3 casos. Entonces privilegiamos en este caso los resultados de la encuesta de caracterización, la cual arroja que el 81.8% de ellos se encuentran en el rango de edad de 40 años y más, y 18.2 restante entre 30-40 años.

#### Nivel académico y profesional

Contrario al ítem de edad, el nivel académico de los Diputados está bien referenciado en internet y de acuerdo con esta información, la Asamblea Departamental del Valle está conformada por 20 Diputados profesionales, 11 de los cuales cuentan con formación de especialistas y/o con Maestría. Sólo un Diputado marcó en la encuesta realizada el ítem “otro”, descartando los de profesional y profesional con estudios de postgrado y en la búsqueda de internet no se define bien si su formación es formal y profesional.

#### Uso de internet y redes sociales

Todos los Diputados del Valle registran un mail de contacto y se pudo verificar que 19 de ellos tiene presencia activa en las redes sociales y sólo dos de ellos no tienen redes. Diez Diputados de los 19 Diputados que usan redes, están activos en 3 redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram. Lo anterior nos indica que un 90,5% de ellos son ciudadanos digitales activos.

<sup>6</sup> Los resultados de las encuestas de caracterización aplicadas están disponible en el Anexo 1 de este documento.





## Género

De los 21 Diputados del Valle del Cauca, sólo 7 son mujeres, representando un 33,3%. Cabe destacar que en el cuatrienio pasado, las mujeres era 9 y representaban un 42.8%.

## Conocimiento y satisfacción de los canales de comunicación dispuestos por la Entidad

En síntesis, los resultados de las 11 encuestas respondidas fueron:

1. El 100% de ellos dice acceder fácilmente a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad
2. El 81.8 % consultan los informes de auditoría y de denuncias ciudadanas, 6 de ellos a través de la página y 3 dicen solicitarlos a través de otro canal y 3 no contestaron esta pregunta.
3. De los canales de información y comunicación dispuestos por la Entidad, 4 de ellos dicen consultar la página WEB y las redes sociales (36,4%), tres de ellos prefieren consultar la página WEB de la Entidad (27.3%), dos Diputados consultan las redes sociales (18.2%) y dos más dicen consultar todos los instrumentos mencionados (18.2).
4. Seis Diputados dicen que su red social favorita es Facebook (54.5%), cuatro diputados aseguran utilizar frecuentemente todas las redes sociales mencionadas: Facebook, Twitter e Instagram (36,4%) y solo un Diputado señala Instagram como su red favorita.
5. Nueve Diputados dicen asistir al evento de rendición de cuentas, dos de ellos no, quienes afirman que no lo hacen por la pandemia del Covid-19, pero los eventos convocados han sido virtuales, o sea que su respuesta no es coherente.
6. Cinco Diputados consideran que el medio de contacto más idóneos es el correo electrónico y uno de ellos también menciona las llamadas telefónicas; dos Diputados mencionan el



WhatsApp como el medio más pertinente, un Diputado solicita la presencia en las reuniones y otro pide conocer los informes antes de ser publicados.

7. Solo tres diputados usaron el espacio de opinión abierta y afirmaron preferir la comunicación escrita vía mail o mensajes y otro para decir que prefiere ser llamado telefónicamente, destacando las ventajas de una atención personalizada.

Por otra parte, las encuestas de satisfacción de este grupo de valor, que realiza anualmente la Contraloría Departamental del Valle del Cauca sobre aspectos puntuales sobre su gestión, nos confirman que el grado de satisfacción de los Diputados frente a la comunicación con la Entidad es alto. Las preguntas de estas encuestas son:

- ¿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.

En el segundo trimestre de la vigencia 2019, se aplicó esta encuesta a 15 de los 21 Diputados del Valle del Cauca y emitieron **una calificación promedio de 4,13 para las tres preguntas.** <sup>7</sup>

De las tres preguntas, la primera nos permite inferir que el lenguaje utilizado en los informes de gestión es, para este grupo, claro y adecuado. La respuesta a tercera pregunta nos evidencia su percepción favorable sobre el trabajo de la Entidad dado su conocimiento del mismo.

### 3.1. 2 Análisis de los resultados

De acuerdo con la información obtenida tanto a través de una consulta activa por internet como a través de la encuesta de caracterización aplicada directamente <sup>8</sup>, podemos decir que el Valle del Cauca cuenta con Diputados profesionales y ciudadanos digitales en un porcentaje del 90.5%. Así mismo, que este grupo prefiere la comunicación a través de mail; no obstante, estas características, llama la atención la escasa participación en la encuesta virtual propuesta por la Contraloría Departamental del

<sup>7</sup> Tomada de la Encuesta de satisfacción cliente Externo. Vigencia 2019. Contraloría Departamental del Valle del Cauca. Disponible en: <https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/documentos/1198/informes-de-satisfaccion-cliente-externo/>

<sup>8</sup> Los resultados de las encuestas de caracterización aplicadas están disponible en el Anexo 1 de este documento.



Valle del Cauca cuando se envió por correo electrónico y que solo se logró una mayor participación cuando se envió por WhatsApp.

Lo anterior nos permite inferir que la Entidad podría privilegiar un contacto más directo y personalizado con los 21 Diputados del Valle del Cauca, como lo sugirieron quienes manifestaron su opinión en la encuesta. Así mismo, el buen nivel de satisfacción con la calidad y oportunidad de la información brindada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, nos señalan que la Entidad puede continuar con sus buenas prácticas de comunicación con este grupo de valor.

Dado lo anterior se proponen las siguientes estrategias:

- Privilegiar el uso del WhatsApp para comunicarse con este grupo de valor, lo cual dado su tamaño, es viable.
- Seguir a los Diputados e invitarlos a seguir nuestras redes sociales.
- Crear un boletín digital al finalizar cada ciclo de auditorías con los enlaces a las principales auditorías realizadas y a los informes de atención a las denuncias ciudadanas.
- Continuar enviando de manera física y virtual la Revista anual de rendición de cuentas de la Contraloría Departamental del Valle.
- En cuanto al tipo de lenguaje, éste se ajustará a los lineamientos establecidos en el Plan estratégico de comunicación de la Entidad.<sup>9</sup>, que define el uso del lenguaje ciudadano<sup>10</sup> en todas las publicaciones que se emitan

### 3.2 Caracterización de los Concejos Municipales

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*

<sup>9</sup> Consultar el Plan Estratégico de comunicación de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca. Disponible en: <https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/documentos/1189/plan-de-comunicaciones/>

<sup>10</sup> Entendido como se define en la Guía del Lenguaje ciudadano emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)





acuerdo con la población respectiva”<sup>11</sup> Dicho artículo fue modificado por el Acto Legislativo 02 de 2002 que cambió 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, éstos son: Cali, Tuluá, Buenaventura, Palmira y Yumbo. Igual sucede con los Concejos, solo 37 de ellos son puntos de control de la Entidad y constituyen el grupo de valor.

### Presencia on line de los concejos.

Hay diferencias considerables en la presencia virtual de los Concejos municipales del Valle, mientras unos Concejos tienen páginas básicas ligadas a las Alcaldías y con información escasa (20 Concejos de los 37 que conforman el grupo analizado), otros cuentan con página propia con información actualizada (14 municipios).

Así mismo, algunos Concejos del Valle cuentan además con presencia en la red social Facebook (8 concejos). Llama la atención que tres de ellos han preferido estar solo en esta Red Social, pues el buscador no permite acceder a ningún website en estos tres casos.

El avance en este aspecto es significativo si tenemos en cuenta que en el anterior cuatrienio, solo cinco concejos contaban con página WEB propia.

No obstante, a pesar de poder acceder al menos a la información de contacto de todos los concejos vallecaucanos, al solicitar los datos de contacto de los concejales para enviarles la encuesta de caracterización a través de los correos electrónicos, fue muy difícil establecer contacto con al menos 5

<sup>11</sup> Constitución Política de Colombia. Disponible en: <http://www.secretariassenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>



concejos, incluso agotando la alternativa telefónica y en uno de éstos casos no se pudo establecer comunicación definitivamente. Esto significa que 5 concejos están fuera del universo encuestado, pues fue imposible enviar la encuesta a los concejales.

Por el contrario, 32 Concejos reportaron los datos de contacto de la Corporación y los teléfonos de los concejales, en el 100% de los casos móviles.

### Tamaño de los Concejos

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 y 9 Concejales.

A continuación se muestra el detalle:

| Número de concejos  | Número de concejales         |
|---|------------------------------|
| Dos Concejos  | 17 miembros                  |
| Cuatro concejos   | 15 miembros                  |
| Nueve Concejos  | 13 miembros                  |
| Quince concejos   | 11 miembros                  |
| Siete Concejos  | 9 miembros                   |
| <b>Total: 37 concejos</b>   | <b>Total: 439 concejales</b> |
| *Fuente: Contraloría Departamental del Valle del Cauca. Dirección de Participación Ciudadana. |                              |

### 3.2.1 Caracterización de los concejales del Valle del Cauca

La encuesta de caracterización diseñada para este grupo de valor fue enviada por el correo electrónico institucional de Participación ciudadana a los 32 concejos que respondieron al primer requerimiento





de información, constituyendo un universo consultado de 382 Concejales, de los cuales respondieron la encuesta 86, constituyendo una muestra de 22.5%, para la caracterización <sup>12</sup>.

Lo anterior nos indica que pese a que las corporaciones y sus miembros, refieren sus correos electrónicos y formas de contacto, la respuesta a través de estos medios no es lo suficientemente efectiva.

## Edad

El 51,2% de los Concejales del Valle del Cauca que respondieron la encuesta, manifestaron estar en el rango de edad de 40 y más años. Entre 30 y 40 años se encuentra el 32,6%, entre 20 y 30 años el 15,1% y tan solo un Concejal de los encuestados dijo tener 19 años.

## Género

Los 32 Concejos que constituyen el universo consultado están constituidos por 382 Concejales, de éstos sólo 73 son mujeres; es decir, un 19,1%.

## Nivel académico y profesional

Según la encuesta de caracterización aplicada, un 34,1% de los concejales encuestados son profesionales y un 21,2% afirman tener estudios de postgrado, lo que suma un 55,3% de concejales con formación profesional. Así mismo, un 44,7% marcaron la opción “otro” descartando los niveles de profesional y profesional especializado.

## Conocimiento y satisfacción de los canales de comunicación dispuestos por la Entidad

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 2019 se enviaron 30 encuestas, de las cuales 16 fueron debidamente diligenciadas por los Ediles, obteniendo los siguientes resultados <sup>13</sup>:

- 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

<sup>12</sup> Los resultados de las encuestas de caracterización aplicadas están disponible en el Anexo 1 de este documento.

<sup>13</sup> Tomada de la Encuesta de satisfacción cliente Externo. Vigencia 2019. Contraloría Departamental del Valle del Cauca. Disponible en: <https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/documentos/1198/informes-de-satisfaccion-cliente-externo/>



muestra.

- 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 a través de la encuesta de caracterización aplicada amplia esta información con los resultados:

1. El 55,8% de los concejales que respondieron la encuesta dice que accede fácilmente a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad.
2. El 45,3 % consultan los informes de auditoría y de denuncias ciudadanas que realiza la entidad frente a un 54,7 que dicen no consultarlos.
3. El 73,3% de quienes respondieron que si consultas los informes de auditoría y de denuncias ciudadanas dicen hacerlo a través de la página WEB de la Entidad mientras un 13,3% dice solicitarlos a través de otro canal y recibirlos de manera oportuna.
4. De los canales de información y comunicación dispuestos por la Entidad, el 52,8% de los encuestados afirman que consultan la página WEB de la Entidad, el 18,1% las redes sociales, 15,3% ambos canales y el 6,9% todos los canales mencionados. Esta pregunta la respondieron 72 de los 86 concejales que conforman la muestra.
5. El 59,3% de los concejales del Departamento dice preferir la red social Facebook, 14,0% Instagram, 11,6% Facebook y Twitter y un 10,7% todas las anteriores. Solo un 4,7% de los concejales afirma no tener redes sociales.
6. El 90,5% de los Concejales de la muestra dice no asistir al evento de rendición de cuentas y 73 de ellos exponen los motivos, los cuales pueden sintetizarse en:
  - Falta de información (32 personas)
  - Falta de tiempo (12)
  - No lo han invitado (10)
  - Por distancia y falta de medio de transporte (9)
  - Información inoportuna y/o falta de recordatorio (2)
  - Otras razones (8)
7. Solo 48 concejales usaron el espacio de opinión abierta, podemos sintetizar sus sugerencias de la siguiente manera:



- Enviar más información sobre la Entidad a través del correo electrónico (10)
- Más información sobre la entidad en los municipios (9)
- Asesoría, capacitaciones y acompañamiento (9)
- Mejorar canales de comunicación, canales más directos (6)
- Mayor presencia en los municipios (3)
- Revista, Boletín (2)
- Información actualizada en redes sociales (2)
- Otros (7)

### 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 para este grupo de valor; por tanto, es necesario diseñar estrategias adaptadas a sus realidades.

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.

Catorce Concejos están muy activos en la vida digital, con una página WEB propia y 8 de ellos tienen además, una página de Facebook.

Por su parte el 55,3% de los concejales son profesionales, el 55.8% dice acceder fácilmente a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad y solo un 4.7% dice no tener redes sociales. Así las cosas, un poco más de la mitad de los Concejales encuestados son ciudadanos digitales activos.

Lo anterior se corresponde con sus preferencias frente a los canales de comunicación, pues prefieren ser contactados por correo electrónico. No obstante, es interesante tener en cuenta que al ser contactados por este medio, la respuesta no fue la esperada.

Los concejales a través de la pregunta abierta, nos sugieren que la Entidad debe brindar más información, hacerlo de manera más directa y que dicha información esté más relacionada con su propio municipio y su quehacer.

Dado lo anterior, se propone:



- Privilegiar las audiencias públicas zonales como canal de comunicación con este grupo de valor, que reclama en un porcentaje importante, mayor presencia de la Entidad en su municipio.
- Dado la importante base de datos constituida para realizar esta caracterización, se propone utilizar las líneas móviles para convocatorias y envío puntual de información, pensando en estrategias masivas como mensajes por WhatsApp, seguido de mensajes a través de los correos electrónicos.
- Para la socialización masiva de información se propone privilegiar el uso de medios masivos de comunicación (prensa, radio y TV) o la realización de ruedas de prensa que harían viable este objetivo, pues el uso de la tecnología y de los nuevos canales de comunicación como las redes sociales, son una opción viable con este grupo, pero no suficiente.
- Para responder a la solicitud de acompañamiento y asesoría realizada por este grupo de concejales, se propone incluirlos como un grupo de valor específico en el Plan de capacitación externa de la Entidad.
- Frente al acto público de rendición de cuentas en particular, la Entidad debe mejorar la convocatoria a este grupo de valor, hacerla con tiempo y de manera más directa. De igual manera, se debe tener en cuenta la distancia y los tiempos de los Ediles. En este sentido, una plataforma electrónica, sería una buena opción para éstos eventos, como complemento a las audiencias públicas zonales.

### 3.3 Caracterización de las Entidades sujetos de control

Según la Resolución No. 019 de junio 28 de 2017 <sup>14</sup>, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca vigila y controla 143 entidades públicas y tiene 85 puntos de control, a saber:

<sup>14</sup> Información disponible en: <https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/publicaciones/32635/sujetos-y-puntos-de-control-de-la-contraloria-departamental/>



| Nivel            | Entidades sujetos de control | Puntos de control |
|------------------|------------------------------|-------------------|
| Central          | 1                            | 6                 |
| Descentralizado  | 20                           | 3                 |
| CERCOFIS CALI    | 21                           | 14                |
| CERCOFIS PALMIRA | 21                           | 12                |
| CERCOFIS TULUÁ   | 31                           | 19                |
| CERCOFIS CARTAGO | 49                           | 31                |
| <b>TOTAL</b>     | <b>143</b>                   | <b>85</b>         |

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.*”

### Nivel de satisfacción de este grupo de valor frente al trabajo de la Contraloría

Anualmente la Contraloría Departamental realiza encuestas de satisfacción del servicio prestado a este grupo de valor. En el año 2019, se tomaron como muestra 49 entidades que fueron auditadas durante la vigencia y se aplicó un cuestionario con cinco preguntas, para calificar 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?

El resultado de medición arrojó una calificación promedio de 4,7 para las 5 preguntas <sup>15</sup>. Esta calificación indica que la percepción que tienen los Directivos de las entidades sujetos de control se encuentra dentro del rango de la excelencia.

El formulario permite realizar observaciones al ente de control. Las Entidades 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.

La Contraloría Departamental del Valle mantiene una continua comunicación con este grupo de valor especialmente relevante, por eso cuentan con un espacio exclusivo en el sitio WEB desde donde acceden al sistema propio de Rendición de Cuentas en Línea- RCL-, y a un chat para asesoría sobre su uso. Así mismo, se realiza una programación anual de capacitaciones elaborada de acuerdo con las necesidades expresadas por el mismo grupo de valor.

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

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

### 3.3.1 Análisis de resultados de la encuesta de caracterización aplicada

La encuesta de caracterización aplicada corrobora la satisfacción de este grupo de valor con la Entidad y con los canales de comunicación dispuestos. Fue enviada a los 143 representantes legales de las Entidades sujetos de control, de los cuales 86 la respondieron, constituyendo una muestra del 60.1%.<sup>16</sup>. A continuación presentamos una síntesis de los resultados obtenidos:

<sup>15</sup> Tomada de la Encuesta de satisfacción cliente Externo. Vigencia 2019. Contraloría Departamental del Valle del Cauca. Disponible en: <https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/documentos/1198/informes-de-satisfaccion-cliente-externo/>

<sup>16</sup> Los resultados de las encuestas de caracterización aplicadas están disponible en el Anexo 1 de este documento.





1. El 94,2 % de quienes respondieron la encuesta dicen acceder fácilmente a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad. (86 respuestas)
2. El 88.4% de los representantes legales de las entidades sujetos de control afirman consultar los informes de auditoría y las respuestas a las denuncias ciudadanas. (86 respuestas)
3. El 68.8% de quienes contestaron la encuesta dicen que consultan la página WEB para conocer los informes de auditoría y de denuncias ciudadanas mientras el 19.5% afirman que solicitan la información al Ente de control directamente. El porcentaje restante manifiesta otras formas de acceder a ellos. (77 respuestas totales)
4. La pregunta 4, referida a la satisfacción de este grupo de valor con respecto a los canales de acceso a la información y comunicación dispuestos por la Entidad, la respondieron 71 personas, de las cuales 63 afirman estar satisfechas y/o muy satisfechas. Cuatro personas piden una comunicación más directa y sugirieron un video chat o el correo electrónico.

Las respuestas negativas a esta pregunta fueron solo 4:

- En ocasiones es compleja la ruta de consulta
- Los canales de información son desconocidos para los funcionarios nuevos de las entidades territoriales, sería de gran ayuda que hicieran reuniones para darlas a conocer.
- No se consulta
- La Contraloría se demora en generar respuestas de recibidos con respecto a oficios radicados.

La Entidad también preguntó sobre la asistencia o no a los actos de rendición de cuentas, pregunta que contestaron los 86 participantes: el 67,4% afirman que asisten al evento frente a un 32,6% que dicen no asistir.

Sólo 28 personas dan razones para su no asistencia, las cuales se pueden sintetizar así:

- Doce personas afirman que por falta de tiempo y horarios que se cruzan con sus actividades.
- Cuatro personas afirman ser nuevas en el cargo
- Tres personas afirman desconocer las convocatorias
- Las otras personas manifiestan razones como falta de recursos, dificultad en la conectividad y problemas de mucha distancia.
- Solo una persona afirmó que no le gustaban este tipo de eventos.

Frente a las nuevas tecnologías, se obtuvieron 86 respuestas. El 50% de las Entidades sujetos de control asegura que la Entidad tiene la red social Facebook, un 7% Instagram y un 23% todas las mencionadas (Facebook, Twitter e Instagram). Un 14% afirmaron no tener redes sociales

El ítem de sugerencias sobre los mejores canales de comunicación, fue contestado por 42 personas, las respuestas se pueden sintetizar de la siguiente manera:

- Correos electrónicos (17 personas)

- Mantener un funcionario enlace (3 personas).
- Mejorar la respuesta a las líneas telefónicas de la Entidad (3 personas)
- El uso de video conferencias, línea celular y boletines informativos mensuales; no obstante, se pide también que se remita sólo información que le concierne a cada entidad.

Con base en los resultados obtenidos, se puede afirmar que no se encuentra un requerimiento reiterado que obligue a la Contraloría Departamental del Valle a revisar sus canales de comunicación e información con este grupo de valor, por el contrario, la encuesta de caracterización valida un alto grado de satisfacción. No obstante, es importante tener en cuenta las sugerencias realizadas por los usuarios, por lo tanto se propone:

- Mantener los actuales canales de comunicación con este grupo de valor: su acceso exclusivo a través del sitio WEB, el chat y el funcionario enlace, entre otros.
- Mejorar la convocatoria a los eventos y audiencias públicas a través de canales más directos de comunicación, como los correos electrónicos y las líneas telefónicas.
- Tener en cuenta fechas y horarios más apropiados para este grupo de valor, a la hora de programar los eventos.
- Continuar con la oferta de capacitación, pero incluir además, la inducción de nuevos usuarios.
- Mantener el lenguaje utilizado hasta el momento.
- Fortalecer las redes sociales y su relación con este grupo de valor a través de ellas.

### 3.4 Caracterización de la ciudadanía vallecaucana

#### 3.4.1 El Departamento del Valle del Cauca

De acuerdo con los indicadores dispuestos para la categorización de departamentos y municipios: número de habitantes e ingresos corrientes de libre destinación principalmente, el Valle del está catalogado como categoría Especial.

Según el Boletín de resultados índice de desempeño fiscal 2019, expedido por el Departamento Nacional de Planeación, en julio de 2020 <sup>17</sup>, el desempeño fiscal del Valle se puntuó con 64,54 sobre 100, ocupando el 3er. puesto entre los departamentos de su categoría.

<sup>17</sup> Boletín de resultados índice de desempeño fiscal 2019. Nueva metodología, expedido por el Departamento Nacional de Planeación. Dirección de Descentralización y Desarrollo Regional en Julio de 2020. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Bolet%C3%ADn%20de%20Resultados%20%C3%8Dndice%20de%20Desempe%C3%B1o%20Fiscal%202019%202020072020.pdf>





Tabla 4. Ranking de Desempeño Fiscal por categorías presupuestales

| Departamento              | Nuevo IDF | Posición Grupal | Departamento             | Nuevo IDF | Posición Grupal |
|---------------------------|-----------|-----------------|--------------------------|-----------|-----------------|
| <b>Categoría Especial</b> |           |                 | <b>Categoría Tercera</b> |           |                 |
| ANTIOQUIA                 | 71,32     | 1               | SUCRE                    | 66,75     | 1               |
| CUNDINAMARCA              | 64,26     | 2               | CAUCA                    | 65,36     | 2               |
| VALLE DEL CAUCA           | 64,54     | 3               | QUINDÍO                  | 64,00     | 3               |
| <b>Categoría Primera</b>  |           |                 | CASANARE                 | 55,00     | 4               |
| ATLÁNTICO                 | 70,62     | 1               | <b>Categoría Cuarta</b>  |           |                 |
| META                      | 68,37     | 2               | GUAJIRA                  | 63,46     | 1               |
| BOLIVAR                   | 67,16     | 3               | GUAJINIA                 | 59,73     | 2               |
| BOYACÁ                    | 62,98     | 4               | VICHADA                  | 59,66     | 3               |
| NARIÑO                    | 61,47     | 5               | GUAVIARE                 | 58,70     | 4               |
| CÓRDOBA                   | 51,57     | 6               | ARAUCA                   | 54,42     | 5               |
| <b>Categoría Segunda</b>  |           |                 | AMAZONAS                 | 53,75     | 6               |
| NORTE DE SANTANDER        | 72,23     | 1               | CAQUETÁ                  | 49,73     | 7               |
| RISARALDA                 | 67,88     | 2               | VAUPÉS                   | 47,29     | 8               |
| HUILA                     | 67,72     | 3               | PUTUMAYO                 | 46,51     | 9               |
| CALDAS                    | 67,66     | 4               | CHOCÓ                    | 44,47     | 10              |
| CESAR                     | 65,27     | 5               |                          |           |                 |
| TOLIMA                    | 63,18     | 6               |                          |           |                 |
| SAN ANDRÉS                | 57,93     | 7               |                          |           |                 |
| MAGDALENA                 | 55,28     | 8               |                          |           |                 |
| SANTANDER                 | 50,90     | 9               |                          |           |                 |

Fuente: DNP-DDDR

Cabe recordar que el Índice de Desempeño Fiscal es una medición de la gestión de las entidades territoriales que da cuenta de la sostenibilidad financiera a la luz de la viabilidad fiscal, la capacidad de generación de recursos propios, el endeudamiento, los niveles de inversión y la capacidad de gestión financiera en los municipios y departamentos del país. Su objetivo es medir la gestión fiscal de las entidades territoriales con el fin de identificar buenas prácticas en el manejo de las finanzas públicas y fortalecer la asistencia técnica territorial.

## Categorización de los municipios vallecaucanos

El artículo 320 de la Constitución Política, dispone que la “*ley podrá establecer categorías de municipios de acuerdo con su población, recursos fiscales, importancia económica y situación geográfica, y señalar distinto régimen para su organización, gobierno y administración*”. Esta norma de la Constitución Política fue reglamentada por la Ley 136 de 1994 y modificada por la Ley 1551 de 2012 <sup>18</sup>, en la cual se establecen **siete categorías de municipios** (Especial, Primera, Segunda, Tercera, Cuarta, Quinta y

<sup>18</sup> Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1551\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1551_2012.html)



Sexta). Esta categorización obedece a cuatro criterios: **número de habitantes, ingresos corrientes de libre destinación, importancia económica y situación geográfica.**

Con base en lo anterior, en el Valle del Cauca 30 municipios de los 42 están en la categoría 6, tres en la categoría quinta, 2 en la categoría tercera, tres en la categoría segunda, 3 en la categoría primera y la capital es Distrito Especial.

| Categorización de los municipios del Valle del Cauca. Año 2020 |                  |                                    |
|--|------------------|------------------------------------|
| Categoría  | N° de Municipios | Municipios                         |
| Especial   | 1                | Cali                               |
| Primera  | 3                | Buenaventura, Palmira y Yumbo.     |
| Segunda  | 3                | Buga, Jamundí y Tuluá              |
| Tercera  | 2                | Candelaria y Cartago               |
| Quinta   | 3                | Bugalagrande, el Cerrito y Zarzal. |
| Sexta  | 30               | Todos los demás.                   |

Cabe reiterar que los municipios de Cali, Yumbo, Palmira, Buenaventura y Tuluá cuentan con Contralorías Propias, existiendo así, seis órganos de control independientes en el Valle del Cauca: Contraloría General de Santiago de Cali, Contraloría municipal de Yumbo, Contraloría municipal de Tuluá, Contraloría de Palmira, Contraloría Distrital de Buenaventura y Contraloría Departamental del Valle del Cauca.

Así las cosas, el Órgano de control departamental vigila 30 municipios de sexta categoría, dos de Quinta, tres de tercera y dos municipios de segunda categoría.

## División subregional

El POTD, en la Ordenanza 513 de agosto del 2019, adoptó en el Departamento del Valle del Cauca, una división subregional funcional que agrupa municipios cercanos con características integradoras, que permiten proponer estrategias conjuntas y concordantes al territorio:

- La Subregión Norte agrupa a los municipios de: El Águila, Ansermanuevo, El Cairo, Argelia, Cartago, Ulloa, Alcalá, Versailles, Toro, Obando, El Dovio, La Unión, La Victoria, Roldanillo, Bolívar y Zarzal.

Esta subregión tiene una población total de 377.803 habitantes en el año 2020 según proyecciones poblacionales del DANE a partir de Censo 2018. El municipio con más habitantes es Cartago, con 137.302 habitantes. Los municipios de Zarzal, Roldanillo y La Unión presentan una población media, desde 33.953 a 42.133 habitantes, y los municipios con menos habitantes son Ulloa con 5.381, Argelia con 5.381 y El Cairo con 6.506.



- La Subregión Centro está conformada por los municipios de: Trujillo, Bugalagrande, Caicedonia, Sevilla, Riofrío, Andalucía, Tuluá, San Pedro, Calima El Darién, Yotoco, Guadalajara de Buga, Restrepo y Guacarí.

Esta Subregión cuenta con una población total de 599.481 habitantes. Los municipios más poblados son: Tuluá con 218.812 habitantes y Guadalajara de Buga con 128.945 habitantes. Los municipios restantes presentan una cifra poblacional baja, inferior a los 100.000 habitantes, siendo Restrepo el municipio con menor población (15.304 habitantes).

Cabe mencionar que el municipio de Tuluá, cuenta con una Contraloría propia, dado el cumplimiento de los requisitos dispuestos en los Arts. 272 y 320 de la Constitución Política colombiana, que hacen referencia a la categorización de los municipios según sus características poblacionales y fiscales, entre otras.

- Subregión Sur: Vijes, Ginebra, La Cumbre, El Cerrito, Dagua, Yumbo, Palmira, Santiago de Cali, Candelaria, Pradera, Florida y Jamundí.

La Subregión Sur concentra 3.245.061 habitantes, ya que Santiago de Cali como capital y ciudad principal del Departamento concentra la mayor población con 2.252.616 habitantes, según el DANE.

Cali, al igual que Yumbo y Palmira cuentan con Órganos de control propios.

- Subregión Pacífico: está conformada por un solo municipio, que es a su vez Distrito Especial: Buenaventura. Este municipio, dadas sus características, cuenta también, con Contraloría propia.

### División administrativa de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca también ha establecido una división administrativa con el fin de atender de la manera más adecuada los municipios de su competencia. Es así como ha dispuesto cuatro (4) Centros regionales de control fiscal (CERCOFIS), además de dos subdirecciones encargadas de las entidades descentralizadas y de la Gobernación del Valle (entidad centra), respectivamente: CERCOFIS Cali (Zona Sur- Occidente), CERCOFIS Cartago (zona nor-occidente), CERCOFIS Tuluá (zona nor-oriental) y CERCOFIS Palmira (sur-oriente), integrados de esta manera:

- **CERCOFIS Cali.** Ejerce vigilancia y control sobre los municipios ubicados al sur occidente del Departamento: Calima El Darién, Dagua, Jamundí, La Cumbre, Restrepo, Vijes y Yotoco.
- **CERCOFIS Cartago.** Ejerce vigilancia y control sobre los municipios ubicados al nor- occidente del Departamento: Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, Cartago, El Águila, El Cairo, El Dovio, La Unión, La Victoria, Obando, Roldanillo, Toro, Ulloa, Versalles y Zarzal.



- **CERCOFIS Tuluá.** Ejerce vigilancia y control sobre los municipios ubicados al nor-orienté del Departamento: Andalucía, Bolívar, Buga, Bugalagrande, Caicedonia, Riofrío, San Pedro, Sevilla y Trujillo.
- **CERCOFIS Palmira.** Ejerce vigilancia y control sobre los municipios ubicados al sur orienté del Departamento: Candelaria, El Cerrito, Florida, Ginebra, Guacarí y Pradera.

### 3.4.2 Caracterización de la población del Valle del Cauca.

La siguiente caracterización de este grupo de valor se basa en la información registrada en el Documento técnico Bases del Plan de desarrollo 2020-2023 de la actual administración departamental<sup>19</sup>.

#### Demografía

En nuestro territorio viven 4.475.886 habitantes, el 9% de la población total del país, según estadísticas del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, con fundamento en el censo poblacional del año 2018. La densidad poblacional es de 2.021,63 Hab. / Km<sup>2</sup>, de los cuales 1.989.260 son mujeres (52,5%) y 1.800.614 son hombres (47,5%).

El Valle del Cauca es un departamento en su mayoría urbano, con el 85,55% de sus habitantes ubicados en las ciudades y sólo un 14,45% en la zona rural.

#### Enfoque diferencial de la población

En el Departamento la población que se encuentra en infancia y adolescencia que va de 0 a 14 años, representan el 19,32% de la población total, mientras que la población mayor a 60 años representa el 16,1%, lo que significa que se cuenta en el Valle del Cauca con una tasa de dependencia del 54,84%. La esperanza de vida está establecida en los 76 años.

En relación a lo étnico, existe en el Departamento una significativa presencia de la población negra, mulata o afrocolombiana 1.090.943 personas (26,92%), seguido, de la población indígena 22.313

---

<sup>19</sup> Documento técnico Bases del Plan de Desarrollo 2020-2023. Ordenanza 539 del 05 de junio de 2020. Capítulo II: Caracterización del escenario general del Valle del Cauca. Disponible en: <https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/12303/plan-de-desarrollo-2020-2023/>



personas (0,55%), población raizal 1.225 personas (0,03%), población Rom 717 personas (0,02%) y la población palenquera con una persona (0,00%).

## Brechas Sociales

Según los datos oficiales del DANE por medio del Índice de Pobreza Multidimensional - IPM, para el Valle del Cauca en el año 2018 el IPM fue del 13.6%, donde la población presenta privaciones en por lo menos 2 de las 5 dimensiones que mide el índice. Desagregando la información del IPM para el año 2018, por área geográfica, este índice fue del 12.3% para la cabecera y del 22.3% para los centros poblados y la zona rural. Al considerar el enfoque diferencial según el sexo del jefe de hogar, el DANE reporta que el IPM fue del 10.6% para los hombres y del 18.4% para las mujeres.

## Educación y salud.

En temas de Educación, el Departamento del Valle, según el Ministerio de Educación Nacional para el año 2018 presentaba una cobertura neta de 79,07 %, frente al indicativo nacional que se encuentra en 84,88 %. Los años de educación (para personas de 15 y más años) fue de 9,3, y la Tasa de analfabetismo (para personas de 15 y más años) fue de 3,51%.

Por su parte en Salud, el Valle del Cauca tuvo un aseguramiento con un comportamiento de afiliados al régimen contributivo de 2.487.820 personas, afiliados al régimen subsidiado 57.228 personas, afiliados a regímenes especiales 1.737.897 personas según el Ministerio de Salud y Protección Social para el año 2018; la cobertura del régimen subsidiado en el Departamento fue de 98,3%.

## Desempeño Económico

El Valle del Cauca, se encuentra dentro del ranking de los cinco Departamentos más competitivos de Colombia y el número uno de la Región del Pacífico. A su vez, presenta un desempeño destacado en los pilares: en salud ocupa el 5 puesto con un puntaje de 6,40 sobre 10; tamaño del mercado ocupa el 4 puesto con un puntaje de 7,11 sobre 10; sistema financiero ocupa el 4 puesto con un puntaje de 4.89 y sofisticación y diversificación el 3 puesto con un puntaje de 9.31<sup>20</sup>.

El desempeño económico del Valle del Cauca, reflejado en el comportamiento del PIB Departamental, muestra en el año 2018, una producción de 95.031 miles de millones de pesos a precios corrientes y un PIB per cápita correspondiente de 21.314.822 pesos. Para el 2019, según el Ministerio de Comercio el PIB per cápita fue de US\$8.073<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Documento técnico Bases del Plan de Desarrollo 2020-2023. Ordenanza 539 del 05 de junio de 2020. Capítulo II: Caracterización del escenario general del Valle del Cauca. Disponible en: <https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/12303/plan-de-desarrollo-2020-2023/>

<sup>21</sup> Perfiles Económicos Departamentales. Ministerio de Comercio. Oficina de Estudios Económicos. Octubre 2020. Disponible en:





## Tasa de Desempleo

De acuerdo con cifras de la Gran Encuesta Integrada de Hogares GEIH del DANE, el Valle del Cauca para el año 2018, se destaca por tener un alto potencial de población habilitada para trabajar (82%), con una tasa de ocupación del 58.6%, una tasa de desempleo del 11.3% y una tasa de inactividad del 34%. Es importante destacar que, pese a la alta ocupación, la tasa de subempleo correspondió a un 33.5%, reflejando un descontento de las personas ocupadas con su actual empleo.<sup>22</sup>

El sector industrial es el que brinda en el Departamento las mayores oportunidades de trabajo. El 66,3% del personal ocupado en este sector se agrupó en 10 diez ramas, siendo la elaboración de productos alimenticios la que ocupa el mayor porcentaje (12,8%), seguido de la confección de prendas de vestir (9,6%).<sup>23</sup>

En el sector agrícola, la caña de azúcar sigue siendo el principal cultivo permanente del departamento (con el 96% del total). De igual manera, en lo corrido del año 2020, el azúcar representó el 13,7 % de las exportaciones del departamento. El principal destino de las ventas externas de Valle del Cauca fue Estados Unidos.

En términos generales, las exportaciones de Valle del Cauca representaron en promedio 4,3 % de las exportaciones nacionales entre 2012 y 2019. A agosto de 2020, el departamento registró una mayor participación con respecto a ese promedio

Con respecto a las importaciones del Departamento, éstas representaron en promedio 8,5 % de las importaciones nacionales entre 2012 y 2019. A agosto de 2020, el departamento presentó un mayor nivel de participación con respecto al año anterior con el 9,5% a nivel nacional. El mayor porcentaje de importación se concentró en productos de la industria básica.<sup>24</sup>

## Paz Territorial y Seguridad

La paz territorial y la seguridad en el departamento del Valle del Cauca es un aspecto muy importante a tener en cuenta ya que cuenta con dos municipios considerados en la lista de los más inseguros del mundo, que son Palmira y Cali, sin contar otros municipios estratégicos en relación al narcotráfico y la violencia, los cuales generan dinámicas alarmantes en temas delictivos, de justicia y violencia. Según

<file:///C:/Users/Administrador/Desktop/Trabajo%20Participaci%C3%B3n%20ciudadana/Documentos%20P4/Caracterizaci%C3%B3n%20grupos%20de%20valor/OEE-DP-Perfil-Departamental-Valle-del-Cauca-20oct20.pdf>

<sup>22</sup> Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023. Valle del Cauca. Versión Preliminar. Disponible en: <https://www.valledelcauca.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=viewpdf&id=41713>

<sup>23</sup> Ibídem

<sup>24</sup> Ibídem



el DNP a partir de información del Ministerio de Defensa Nacional y DANE, al 2017 la Tasa de Homicidios fue de 50.7 casos por cada 100.000 habitantes, la Tasa de Hurtos fue de 526 hurtos por cada 100.000 habitantes y la Tasa de Violencia Intrafamiliar alcanzó los 149,7 casos por cada 100.000 habitantes.<sup>25</sup>

## Efectos de la pandemia mundial por Covid-19

Todos los indicadores socio-económicos deberán ser revisados tras la pandemia mundial por covid-19 que se prevé causará efectos altamente negativos. Según el Boletín Técnico Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), para el trimestre Julio- Septiembre del año 2020, la capital del Valle del Cauca (Cali), ya presentaba una tasa de desempleo de 22,2%, frente al 14% que mostraba la misma fuente para el primer trimestre del año.

En el Plan de Desarrollo del Departamento, ya se presenta un diagnóstico del impacto de la pandemia en las pequeñas y medianas empresas aplicando 700 encuestas a micro, pequeñas y medianas empresas observando lo siguiente

*“El análisis da señales inequívocas que permiten afirmar que las empresas con menos de siete (7) años de operación presentan un aumento del 5% de probabilidad de cierre respecto a las empresas con más de 7 años. De igual modo, sugiere que para este grupo de empresas se presenta un incremento del 9% en la probabilidad de aumentar su tasa de desempleo, este grupo se suma al de microempresa (Menos de 10 trabajadores) con una probabilidad de 58.4% de cesación de operaciones”<sup>26</sup>*

También es importante destacar de este estudio que:

*“...el 30% de las empresas cuenta con un periodo de creación de entre los dos (2) y cinco (5) años, pertenecientes en su mayoría a sectores de la Industria Manufacturera, Comercio y Servicios concentradas en la ciudad de Cali. Cabe resaltar que el 10% de empresas son del sector alimentos, agroindustria, y de la construcción. El 78% de las micro, pequeñas y medianas empresas que fueron encuestadas (aproximadamente 527) están ubicadas en la ciudad de Cali, reflejando que el departamento del Valle del Cauca cuenta con un tejido empresarial disperso, no sólo concentrado en su capital, evidenciando que el 22% restante se encuentra en municipios tales como Yumbo, Cartago, Tuluá, Palmira, Jamundí, Buga y Buenaventura”<sup>27</sup>*

<sup>25</sup> Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023. Valle del Cauca. Versión Preliminar. Disponible en: <https://www.valledelcauca.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=viewpdf&id=41713>

<sup>26</sup> Ibídem

<sup>27</sup> Ibídem



### 3.4.3 El Valle del Cauca y las nuevas tecnologías

El boletín Técnico de Indicadores básicos de tenencia y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC 28, expedido por el DANE en el mes de Agosto del 2019, nos muestra varias cifras importantes para la caracterización del Departamento:

1. Con relación a la población total del departamento, el 84,4 % de los habitantes mayores de 5 años tienen un teléfono celular inteligente, promedio mayor al nacional, que se encuentra en un 78,1%. Cabe señalar que la relación no es uno a uno sino proporcional, puesto que una persona puede tener más de un teléfono celular.
2. La proporción de hogares conectados a internet en el Valle también supera el índice nacional, pero es más baja con relación a la telefonía celular: 69.3% (Nacional 52,7%). Los hogares que tienen internet fijo representan el 52,4% (Nacional: 50,50%) y móvil 39,8% (nacional: 29,2%). También vale aquí aclarar que estas cifras no se oponen, un hogar puede tener ambas modalidades de internet.
3. No obstante, la proporción de hogares que tienen computador de escritorio en el Valle es tan solo de 25,0% (Nacional: 20,6), un 32% tiene computador portátil (Nacional: 28,8%) y un escaso 14.3% tiene Tablet.
4. Lo anterior nos indica que la mayoría de personas que dicen usar internet, lo hacen a través de su dispositivo móvil, como se comprueba con los siguientes datos: el 91,5% de los vallecaucanos navega a través de su dispositivo móvil (Nacional: 84.9), mientras tan solo el 38,0 lo hacen a través del computador de escritorio (Nacional: 41.8%) y 31,2 a través de un computador portátil (Nacional: 31.4%).
5. Solo el 35,9% de los vallecaucanos dice usar su teléfono para recibir mensajes de texto (Nacional: 49,0 %).

<sup>28</sup> Boletín Técnico Indicadores básicos de tenencia y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad 2018. Bogotá D.C. 29 de agosto de 2019. Disponible en: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol\\_tic\\_hogares\\_departamental\\_2018.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_tic_hogares_departamental_2018.pdf)





**Tabla 11. Proporción de personas de 5 y más años de edad que usaron Internet, según dispositivos utilizados para conectarse**

**Total nacional y por departamentos**

**2018**

| DEPARTAMENTO          | Teléfono celular (%) | Computador de escritorio (%) | Computador portátil (%) |
|-----------------------|----------------------|------------------------------|-------------------------|
| <b>Total Nacional</b> | <b>84,9</b>          | <b>41,8</b>                  | <b>31,4</b>             |
| Amazonas              | 61,1                 | 46,3                         | 32,8                    |
| Antioquia             | 89,3                 | 39,4                         | 30,8                    |
| Arauca                | 74,3                 | 37,8                         | 16,9                    |
| Atlántico             | 87,3                 | 35,1                         | 27,7                    |
| Bogotá, D.C.          | 85,5                 | 49,7                         | 41,6                    |
| Bolívar               | 74,4                 | 52,3                         | 20,9                    |
| Boyacá                | 78,6                 | 38,7                         | 32,2                    |
| Caldas                | 88,8                 | 28,5                         | 28,9                    |
| Caquetá               | 79,5                 | 36,9                         | 27,1                    |
| Casanare              | 85,7                 | 32,5                         | 26,8                    |
| Cauca                 | 72,9                 | 45,4                         | 25,5                    |
| Cesar                 | 82,7                 | 36,1                         | 25,2                    |
| Chocó                 | 70,7                 | 47,3                         | 36,8                    |
| Córdoba               | 78,8                 | 45,1                         | 29,1                    |
| Cundinamarca          | 84,2                 | 42,2                         | 20,7                    |
| Guainía               | 72,7                 | 36,8                         | 30,2                    |
| Guaviare              | 81,5                 | 28,2                         | 28,3                    |
| Huila                 | 79,9                 | 52,1                         | 33,0                    |
| La Guajira            | 74,7                 | 42,1                         | 22,7                    |
| Magdalena             | 74,5                 | 40,4                         | 31,5                    |
| Meta                  | 87,9                 | 27,8                         | 25,1                    |
| Nariño                | 80,1                 | 44,1                         | 30,2                    |
| Norte de Santander    | 82,1                 | 41,7                         | 28,9                    |
| Putumayo              | 58,6                 | 59,7                         | 26,8                    |
| Quindío               | 92,6                 | 30,3                         | 30,1                    |
| Risaralda             | 90,7                 | 35,3                         | 34,7                    |
| San Andrés            | 83,8                 | 43,0                         | 36,9                    |
| Santander             | 86,6                 | 39,9                         | 29,9                    |
| Sucre                 | 76,5                 | 43,0                         | 26,3                    |
| Tolima                | 86,7                 | 34,4                         | 31,8                    |
| Valle del Cauca       | 91,5                 | 38,0                         | 31,2                    |
| Vaupés                | 59,5                 | 43,3                         | 57,2                    |
| Vichada               | 68,3                 | 36,3                         | 23,8                    |

**Fuente:** DANE, Encuesta de Calidad de Vida - ECV.

**Nota 1:** La tabla muestra los tres dispositivos con mayor proporción de uso para conectarse a Internet.

**Nota 2:** Una persona puede usar diferentes dispositivos para conectarse a Internet, por lo que las opciones de respuesta no son excluyentes.

**Nota 3:** La base de cálculo de este indicador es el número total de personas que usaron Internet bajo cada una de las coberturas geográficas que se presentan.

6. Los vallecaucanos usan el internet en un 84% para consultar las redes sociales, un 71,3% para obtener información, un 55,2% para correo y mensajería y en un 47,4% para usos educativos.



**Tabla 12. Proporción de personas de 5 y más años de edad que usaron Internet, según actividad de uso**  
**Total nacional y por departamentos**  
**2018**

| DEPARTAMENTO          | Redes Sociales (%) | Obtener Información (%) | Correo y mensajería (%) | Educación Y Aprendizaje (%) |
|-----------------------|--------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| <b>Total Nacional</b> | <b>82,2</b>        | <b>59,3</b>             | <b>54,1</b>             | <b>34,5</b>                 |
| Amazonas              | 70,8               | 61,5                    | 50,9                    | 19,8                        |
| Antioquia             | 85,3               | 59,7                    | 58,0                    | 32,8                        |
| Arauca                | 75,7               | 46,9                    | 25,4                    | 29,2                        |
| Atlántico             | 82,1               | 59,9                    | 46,7                    | 27,0                        |
| Bogotá, D.C.          | 84,5               | 63,6                    | 71,0                    | 34,3                        |
| Bolívar               | 79,4               | 50,0                    | 51,4                    | 42,2                        |
| Boyacá                | 76,1               | 56,7                    | 47,6                    | 42,2                        |
| Caldas                | 80,7               | 49,8                    | 45,1                    | 39,7                        |
| Caquetá               | 81,4               | 42,6                    | 35,6                    | 45,4                        |
| Casanare              | 80,5               | 57,2                    | 40,2                    | 31,9                        |
| Cauca                 | 77,2               | 55,9                    | 32,9                    | 41,2                        |
| Cesar                 | 78,4               | 43,8                    | 41,2                    | 32,0                        |
| Chocó                 | 78,2               | 56,1                    | 45,6                    | 28,4                        |
| Córdoba               | 79,5               | 63,6                    | 41,2                    | 39,4                        |
| Cundinamarca          | 80,0               | 59,0                    | 50,6                    | 29,9                        |
| Guainía               | 73,9               | 49,0                    | 38,4                    | 39,4                        |
| Guaviare              | 78,8               | 63,3                    | 41,0                    | 32,3                        |
| Huila                 | 84,0               | 65,0                    | 50,1                    | 40,3                        |
| La Guajira            | 76,1               | 50,0                    | 47,8                    | 41,5                        |
| Magdalena             | 76,3               | 53,0                    | 40,0                    | 35,9                        |
| Meta                  | 84,4               | 50,5                    | 44,6                    | 32,3                        |
| Nariño                | 75,8               | 59,8                    | 43,8                    | 45,7                        |
| Norte de Santander    | 82,5               | 71,2                    | 52,6                    | 29,6                        |
| Putumayo              | 70,0               | 57,5                    | 41,5                    | 42,0                        |
| Quindío               | 87,2               | 66,1                    | 49,9                    | 27,3                        |
| Risaralda             | 86,6               | 54,0                    | 49,4                    | 29,2                        |
| San Andrés            | 85,6               | 45,3                    | 44,9                    | 29,1                        |
| Santander             | 80,6               | 59,3                    | 54,9                    | 34,0                        |
| Sucre                 | 77,5               | 47,7                    | 36,9                    | 43,4                        |
| Tolima                | 81,3               | 63,5                    | 44,3                    | 30,9                        |
| Valle del Cauca       | 84,2               | 61,3                    | 55,2                    | 33,8                        |
| Vaupés                | 66,7               | 51,6                    | 57,2                    | 47,4                        |
| Vichada               | 70,0               | 70,3                    | 41,2                    | 29,1                        |

**Fuente:** DANE, Encuesta de Calidad de Vida – ECV.

**Nota 1:** La tabla muestra las cuatro actividades con mayor proporción de uso de Internet.

**Nota 2:** Una persona puede realizar diferentes actividades de uso de Internet, por lo que las opciones de respuesta no son excluyentes.

**Nota 3:** La base de cálculo de este indicador es el número total de personas que usaron Internet bajo cada una de las coberturas geográficas que se presentan.



## Índice de penetración de internet en Colombia

No obstante estas cifras, es importante considerar que según el índice de penetración de internet a los países del mundo (Índice ITU)<sup>29</sup>, Colombia se ubica en la categoría “Acceso medio bajo”<sup>30</sup>, detrás de países como Venezuela y Panamá en la misma categoría, y tras las categorías de “Acceso elevado” y “Acceso medio alto”. Según ésta estadística, el mayor obstáculo con el que tropiezan estos países para conseguir un mayor acceso digital es una infraestructura insuficiente.

Lo anterior significa que el acceso a internet, a pesar de los porcentajes altos anteriormente mostrados, es aún muy desigual en el país, y la brecha se incrementa si comparamos la zona urbana con la rural. La pandemia por Covid-19 probó este rezago y el grado de desigualdad en el acceso, sobre todo para solventar las necesidades de educación de la población. El indicador de tenencia de computadores y/o portátiles en casa lo demuestran (25% y 32,7% de los hogares, respectivamente)

### 3.4.4 Encuestas de satisfacción aplicadas a este grupo de valor

#### Frente al acto público de rendición de cuentas

Entre la comunidad asistente al acto público de rendición de cuentas realizado el 12 de diciembre de 2019 en el Centro Cultural Comfandi-Cali se aplicaron 116 encuestas, obteniendo como resultado que el 90% de ellos quedaron satisfechos con esta rendición, calificando el evento con un promedio de 4,31 puntos sobre 5.<sup>31</sup>

La Encuesta constó de 4 preguntas que debían ser contestadas bajo el criterio de deficiencia (1) y/o excelencia (5), incluyendo los matices (2,3 y 4):

1. Considera importante la información suministrada por la Contraloría Departamental?
2. La información suministrada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es clara y precisa?
3. Conoce los mecanismos de participación ciudadana y control social que promueve la Contraloría Departamental, mediante los cuales puede presentar sus denuncias?
4. Como considera que es la gestión adelantada por la Contraloría Departamental en su comunidad?

<sup>29</sup> Nuevo índice de acceso digital. Unión internacional de Telecomunicaciones. Disponible en: <https://www.itu.int/itunews/manager/display.asp?lang=es&year=2003&issue=10&ipage=ICTcategories&ext=html>

<sup>31</sup> Tomada de la Encuesta de satisfacción cliente Externo. Vigencia 2019. Contraloría Departamental del Valle del Cauca. Disponible en: <https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/documentos/168/informes-de-satisfaccion-cliente-externo/>



Respecto a la pregunta No.3, el 65% de los encuestados responden que si conocen los mecanismos de participación ciudadana y de control social que promueve la Entidad y lo consideran excelente pero, el 15% de los encuestados lo ubican en un nivel medio de satisfacción representado en 17 asistentes que no están plenamente satisfechos.

Por lo anterior se consideró pertinente mejorar la promoción de estos mecanismos.

### Comunidad y Sujetos de Control que reciben Capacitaciones Externas

El nivel de satisfacción de la comunidad y sujetos de control en las capacitaciones Externas brindadas por la Subdirección Escuela de Capacitación de la Entidad, se mide al finalizar cada capacitación brindada y los resultados se consolidan trimestralmente. En la vigencia 2019, el promedio de satisfacción fue del 96% sobre 100%.

### 3.4.5. Análisis de la Información

La información obtenida nos permite deducir al menos, 15 aspectos relevantes para efectos de la caracterización de la población vallecaucana y adecuar en consecuencia, la forma de comunicación más idónea para este grupo de valor:

1. La Contraloría Departamental del Valle del Cauca vigila y controla 30 municipios de sexta categoría, dos de Quinta, tres de tercera y dos municipios de segunda categoría, configurando un grupo de valor muy heterogéneo.
2. El Órgano de control regional ha establecido una división administrativa con el fin de atender de la manera más adecuada los municipios de su competencia. Es así como ha dispuesto cuatro (4) Centros regionales de control fiscal (CERCOFIS),
3. La población total del Valle del Cauca es de 4.475.886 habitantes, de los cuales el 52,5% pertenece al género femenino y un 47,5%, al masculino.
4. La población es en su mayoría urbana, con el 85,55% y sólo un 14,45% de los habitantes vive en la zona rural.
5. En el departamento, el 65,58% de la población está entre los 14 y los 60 años
6. El porcentaje de población negra es relevante (26,92%) y viven en el territorio más de 22 mil indígenas (0,55%), población que debe ser atendida de manera diferencial.
7. El índice de pobreza multidimensional promedio para el 2018 fue del 13, 6%, pero para la zona rural fue 22,3%. También el índice aumenta para las mujeres cabeza de hogar llegando al 18, 4%. Esta situación puede agravarse tras la pandemia por Covid-19.
8. Según datos del 2018, los años de educación (para personas de 15 y más años) fue de 9,3, y aún persiste una tasa de analfabetismo (para personas de 15 y más años) de 3,51%.



9. Para el 2018 el departamento tenía una tasa de desempleo del 11.3% y una tasa de inactividad del 34%. Porcentaje que ha ido en incremento y que se prevé que bajo el efecto de la pandemia llegue a promedios muy preocupantes. En Septiembre de 2020 se registraba para Cali una tasa de desempleo del 25%.
10. Las principales actividades económicas es la industrial en la parte urbana y el monocultivo de la caña en la parte rural.
11. Frente a las nuevas tecnologías, Colombia, según el índice de penetración de internet a los países del mundo (Índice ITU), se ubica en la categoría “Acceso medio bajo” <sup>32</sup>, detrás de países como Venezuela y Panamá en la misma categoría debido a la falta de infraestructura.
12. No obstante, la proporción de hogares conectados a internet en el Valle supera el índice nacional con 69.3% (Nacional 52,7%), pero sigue siendo insuficiente.
13. En contraste con lo anterior, el 84,4 % de los habitantes mayores de 5 años tienen un teléfono celular inteligente, superando el promedio nacional, que se ubica en un 78,1%. Cabe aquí señalar que esta cifra se ve afectada porque en la realidad, una persona puede tener dos o más celulares, pero es una referencia importante.
14. El 91,5% de éstos vallecaucanos que poseen un teléfono celular inteligente, prefieren navegar a través de este dispositivo, superando el promedio Nacional de 84.9%.
15. Los vallecaucanos usan el internet en un 84% para consultar las redes sociales, un 71.3% para obtener información, un 55,2% para correo y mensajería y en un 47,4% para usos educativos.

El panorama anterior nos muestra la necesidad de pensar en estrategias de acercamiento y comunicación diferenciadas dado lo heterogéneo de este grupo de valor y por lo tanto se propone:

- Fortalecer los CERCOFIS como centros de atención a los diferentes grupos regionales al interior del Departamento.
- Establecer protocolos de atención diferenciales teniendo en cuenta la presencia de población indígena en el territorio.
- Priorizar para dar a conocer la información de manera masiva, los canales tradicionales como radio, prensa y televisión, dado el insuficiente índice de penetración de internet en la región.
- Fortalecer en la Entidad la cultura del uso del lenguaje ciudadano para todas las comunicaciones externas, dado el déficit educativo de la población.
- Dada la alta penetración y usabilidad de la telefonía celular, se propone privilegiar este medio para las convocatorias y la comunicación en general en tanto sea posible, por ejemplo, para la comunidad de veedores.
- Para la comunidad en general, se propone mantener la página WEB actualizada y fortalecer el uso de esta herramienta y de las redes sociales para brindar información a una población que sabemos mayoritariamente urbana, en edad productiva y digitalizada.
- Fortalecer la promoción de la Aplicación de denuncias.





## Conclusiones

Una vez concluido el ejercicio de caracterización de los clientes de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca e identificadas sus necesidades de información y requerimientos, se esbozaron en este documento algunas estrategias y actividades encaminadas a mejorar la relación entidad-grupos de valor, a través de flujos de información más cualificados, apropiados y constantes.

Para tal efecto se propone una comunicación proactiva y el uso de canales de comunicación más adecuados a las condiciones y características de cada grupo de valor, los cuales se expresan de manera diferenciada a lo largo de este documento, por ello en este apartado se presentará tan solo una síntesis de lo sugerido:

1. Continuar el tratamiento diferenciado para cada grupo de valor, de acuerdo con sus necesidades y requerimientos.
2. Establecer el uso del lenguaje ciudadano para toda la comunicación externa de la Entidad, evitando la utilización de tecnicismos, sin la respectiva aclaración de sentido.
3. Fortalecer los CERCOFIS como dependencias descentralizadas que permiten una atención diferenciada y más directa de los grupos de valor en cada zona del Departamento.
4. Fortalecer la presencia de la Entidad en los municipios y el flujo de información en cada zona, a través de mecanismos directos como conversatorios, audiencias ciudadanas y/o las auditorías articuladas en los municipios.
5. Establecer en los actos de encuentro con los grupos de valor un mecanismo claro para la participación y el diálogo con los grupos de valor.
6. De igual manera, se sugiere generar documentos no digitales para la socialización de la gestión de la Entidad y de los mecanismos de participación ciudadana en los municipios, cuya distribución local esté a cargo de los CERCOFIS y las Personerías básicamente.
7. Establecer como actividad previa a la realización de actos de rendición de cuentas, conversatorios con los ciudadanos y demás grupos de valor, para identificar los intereses y expectativas, así como para definir el día y la hora más adecuada para su realización.
8. En general, se sugiere definir las fechas y horarios de realización de las actividades y/o eventos, tras la consulta directa con los grupos implicados, pero si esto no es posible, con sus representantes y/o autoridades locales como Alcalde y/o Personeros, para adecuarlas a los usos y costumbres de los municipios y/o comunidades.
9. Como mecanismos complementarios a los encuentros con los grupos de valor, utilizar las plataformas digitales para la transmisión y así subsanar los problemas de tiempo y distancia que referencian algunos grupos de valor.
10. Privilegiar la realización de convocatorias a las actividades y/o eventos programados por la Entidad, a través de los medios más directos posibles, utilizando los mensajes de WhatsApp, las llamadas telefónicas o los correos electrónicos.



11. Para socializar la información de manera masiva, dar prioridad a la realización de ruedas de prensa que permitan la vinculación de los medios masivos tradicionales de comunicación como prensa, radio y TV. Las herramientas digitales deberían ser en principio, solo complementarias, dada la insuficiente cobertura actual de internet en el departamento.
12. Dentro de las herramientas de internet, privilegiar la socialización de la información a través de las redes sociales.
13. Crear una red virtual del control fiscal en el Valle a través de la plataforma Facebook, que es la más utilizada.
14. Fortalecer la socialización de la APP Valle Denuncia entre los vallecaucanos, dado que ésta se adecúa al comportamiento de los vallecaucanos, según lo muestran las cifras de uso de la telefonía celular en la región.
15. Cambiar la línea telefónica fija de participación ciudadana por una línea celular que amplíe las posibilidades de la comunicación, utilizando por ejemplo, todas las herramientas digitales.
16. Crear un boletín informativo digital para su envío de información a los grupos de valor, en especial, a los Diputados del Valle del Cauca,
17. Incluir en el Plan de Capacitación Externa ofertas diferenciadas que respondan a las necesidades y requerimientos de los grupos de valor, incluyendo actualizaciones a los funcionarios nuevos de las entidades sujetos de control y capacitaciones dirigidas a Concejales y veedores. Se sugiere también, incluir en el Plan elementos de sensibilización frente a las herramientas participativas y de control que ofrece la normatividad.
18. Mantener el funcionario enlace y el chat de atención para garantizar la fluida comunicación con las Entidades sujetos de control.

Estas sugerencias alimentarán la elaboración de los documentos institucionales encaminados a consolidar la relación de la Contraloría Departamental del Valle con las organizaciones y la ciudadanía del departamento en general.

|  | Nombre                         | Cargo  | Firma |
|--|--------------------------------|--|-------|
| <b>Elaboró</b>   | Jenny Lagos Enríquez           | Profesional Universitaria. Dirección operativa de Participación ciudadana. |       |
| <b>Revisó</b>  | Martha Isabel Gutiérrez Segura | Directora Operativa de Participación ciudadana                             |       |
|  | Claudia Luna Giraldo           | Directora Oficina Jurídica.  |       |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma. |                                |  |       |

