

Fermín ErbitiResponsable de Comunicación
Cámara de Comptos de Navarra
Nafarroako Comptos Ganbera

Los estudios de opinión sobre las instituciones de control: La experiencia de la Cámara de Comptos de Navarra

La Cámara de Comptos de Navarra, en el marco de las acciones previstas para conmemorar el 25 aniversario de su restablecimiento, se planteó realizar un doble estudio sociológico sobre la institución. Por un lado, una encuesta dirigida a la población general para medir el grado de conocimiento respecto de la Cámara de Comptos y la opinión de los ciudadanos, tanto sobre el trabajo de la institución como acerca de otras cuestiones relacionadas con el control de los fondos públicos. Como complemento a este estudio, se consideró conveniente hacer otra encuesta dirigida a las personas que más directamente se relacionan con la Cámara de Comptos y a quienes, en principio, se les supone mejor informados sobre nuestra labor: parlamentarios, responsables del Gobierno y ayuntamientos, cargos de otras instituciones fiscalizadas por la Cámara de Comptos, auditores privados, periodistas, etc. Con este estudio dirigido a los destinatarios principales de los informes se pretendía no sólo conocer el grado de satisfacción hacia nuestro trabajo, sino también recibir sugerencias que pudieran marcar pautas de mejora de cara al futuro.

El encargo de estudios sociológicos es habitual en las instituciones, aunque hasta ahora esta experiencia no había sido puesta en práctica por ningún órgano de control externo de nuestro entorno.

Para la realización del trabajo se solicitó un primer asesoramiento a un prestigioso sociólogo del Ayuntamiento de Pamplona, quien contribuyó a despejar dudas respecto a aspectos concretos del trabajo y colaboró en la redacción del pliego de condiciones del concurso. Esta colaboración permitió fijar cuestiones como los objetivos concretos de ambas encuestas, la forma de realizarlas o el número mínimo de encuestados en el caso del estudio general. Respecto a esto último, la opinión del experto nos permitió concretar en 1.200 el número de encuestas, ya que esa cifra, teniendo en cuenta la población navarra, posibilita no sólo conocer los porcentajes generales de conocimiento, opinión, etc., sino también obtener datos con variables por edad, sexo y procedencia de zonas. En cuanto a la modalidad de entrevista, se decidió que la encues-

ta general se realizaría por teléfono, mientras que la dirigida a los “principales clientes” de la Cámara de Comptos se optó por hacerla en el lugar de trabajo del encuestado.

Recibidas y valoradas las ofertas, la Cámara de Comptos adjudicó el contrato a la empresa CIES, una sociedad con gran experiencia en la realización de trabajos sociológicos para instituciones. El precio ofertado para las dos encuestas fue de algo menos de 27.000 euros.

A partir de ese momento, comenzó un trabajo conjunto entre la institución y la empresa de estudios sociológicos con el objetivo de elaborar dos cuestionarios, uno para cada tipo de encuesta. Después de consensuarlos, la empresa comenzó a realizar las 1.200 encuestas telefónicas y las 130 entrevistas. Con objeto de facilitar a la empresa las gestiones para estas últimas –hay que tener en cuenta que muchas de esas personas son altos cargos políticos– el presidente de la Cámara de Comptos remitió previamente cartas personalizadas explicando la iniciativa y solicitando su colaboración. En este sentido, hay que subrayar que la empresa no tuvo problema alguno para concretar las entrevistas y sólo dos personas pidieron responder por escrito, lo que resta eficacia a una entrevista con guión “no cerrado”.

Dada la identidad de los entrevistados y el carácter no cerrado de la entrevista, se consideraba fundamental la profesionalidad de los entrevistadores, cuya preparación condicionaría en gran medida los frutos de las entrevistas. Crear un clima de confianza o realizar preguntas oportunas fuera del guión son habilidades necesarias para que este tipo de entrevistas sean provechosas. En este sentido, posteriores comentarios de varios encuestados elogiaron la labor de los profesionales contratados.

Es importante recalcar que el trabajo no finalizó con la presentación de los datos, lo que hubiera significado desaprovechar la principal ventaja de la iniciativa. A partir de entonces, se abrió una etapa de análisis y aprobación de medidas, referidas tanto

a la estrategia de comunicación como a algunos aspectos de su labor de fiscalización y, por supuesto, fue presentada a los funcionarios de la institución y a los medios de comunicación. La Cámara de Comptos también elaboró un documento-resumen de ambos estudios que se repartió a los medios de comunicación, personal de la institución, resto de instituciones, participantes en la encuesta dirigida a los usuarios de los informes...

ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN GENERAL

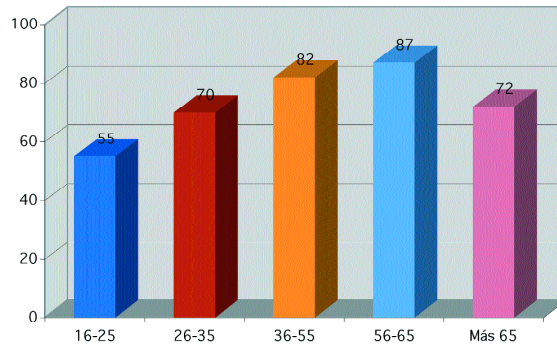
El estudio dirigido a la población general se concretó en la realización de 1.200 entrevistas telefónicas a una muestra representativa de los 493.638 residentes en Navarra mayores de 16 años. La muestra se estratificó en siete comarcas: Noroeste, Pirineo, Pamplona, Tierra Estella, Navarra media Oriental, Ribera Alta y Tudela. A la hora de concretar la muestra también se tuvieron en cuenta las variables de sexo, edad y tamaño del municipio.

Para un nivel de confianza del 95%, la muestra global posee un margen de error máximo de +/- 2,8%.

Como se ha señalado, el objetivo general del estudio era determinar el grado de conocimiento que la población posee de la Cámara de Comptos, su valoración respecto a su labor y la opinión respecto a temas relacionados con el control. Para ello, a partir de las indicaciones de la institución, la empresa contratada elaboró un cuestionario con 70 preguntas cuya respuesta media duró 14 minutos. Las encuestas se realizaron entre el 10 y el 25 de mayo de 2005.

El estudio desveló que el 74% de la población navarra ha oído hablar de la Cámara de Comptos frente a un 26% que no sabía de su existencia. Teniendo en cuenta el carácter técnico de la institución, el porcentaje se considera positivo. La encuesta demostró que los jóvenes poseen un menor conocimiento de la institución y la franja de 36 a 65 años es la que ha oído hablar de la Cámara de Comptos en mayor medida.

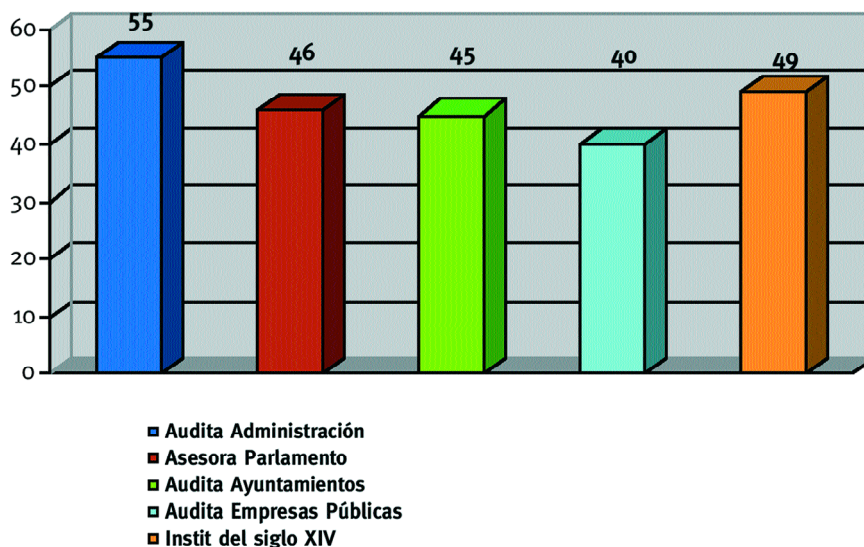
Porcentaje de ciudadanos que han oído hablar de la Cámara de Comptos por tramos de edad



El nivel de conocimiento de las funciones de la institución es, lógicamente, inferior. En concreto, un 30% afirma conocerlas bien, un 25% las conoce algo, el 19% no conoce nada y el 26% no había oído hablar de la Cámara de Comptos y, por lo tanto, tampoco conoce sus funciones. En consecuencia, el conocimiento de la institución y sus funciones podría resumirse diciendo que los navarros saben que existe la Cámara de Comptos, aunque la mitad de la población ignora cuáles son sus funciones.

Entre las personas que saben algo de las funciones de la institución, destaca el mayor conocimiento de su labor fiscalizadora frente a la de asesoramiento al Parlamento. En tramos de edad se mantiene la tendencia anterior, es decir, el mayor conocimiento se da en el tramo de 56 a 65 años (el 68% sabe a qué se dedica la institución) mientras que en el tramo de 16 a 25 años sólo el 25% es capaz de identificar las funciones.

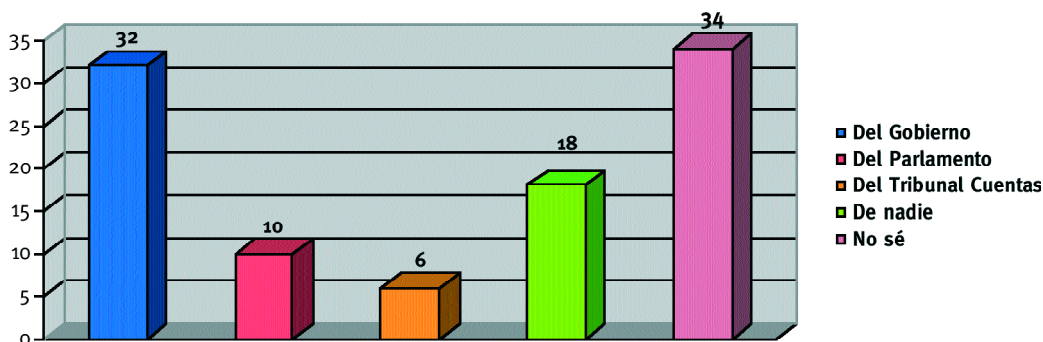
Conocimiento de las funciones de la Cámara de Comptos



La falta de información también queda patente a la hora de situar a la Cámara de Comptos en la estructura institucional de Navarra, ya que un 34% no contesta, el 32% cree que depende del Gobierno y el 6%

la sitúa en la órbita del Tribunal de Cuentas. Sólo un 28% contesta que no depende de ninguna otra institución o que depende del Parlamento de Navarra, respuestas ambas que pueden considerarse correctas.

Dependencia orgánica de la Cámara de Comptos



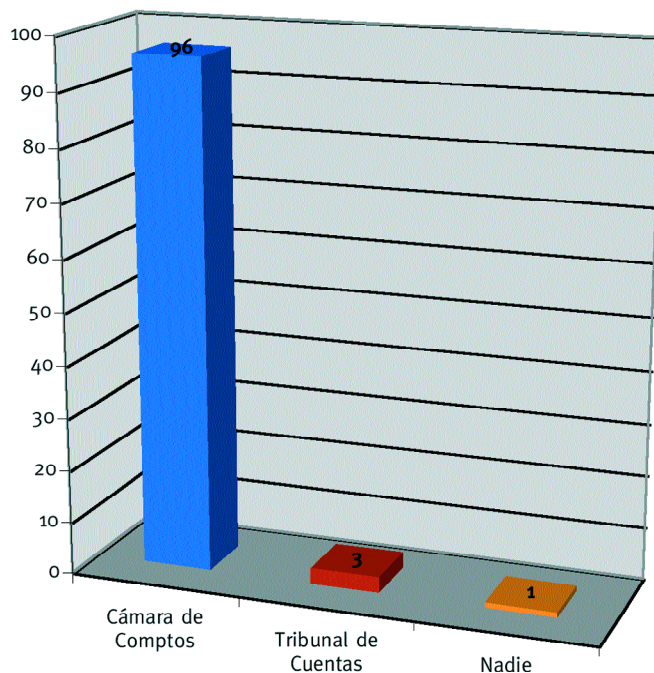
La mayor parte de los encuestados considera muy importante o bastante importante la función de controlar las cuentas públicas. En concreto, el 97% de los que responde a la pregunta destacan dicha importancia, frente al 3% que consideran esa labor poco o nada importante.

En cuanto a la valoración del trabajo de la Cámara de Comptos, el 79% de los que conocen su

actuación afirma que es muy eficaz o eficaz, mientras que el 20% cree que es poco eficaz y el 1% nada eficaz.

A juicio del 96% de los encuestados, esa labor de control de los fondos públicos la debe hacer la Cámara de Comptos, un 3% se muestra favorable a que se le atribuya al Tribunal de Cuentas y un 1% cree que no se debería hacer.

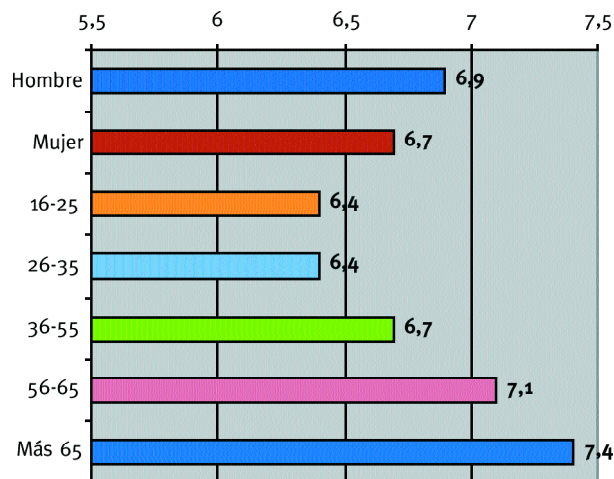
Quién debe controlar los fondos públicos de Navarra



Al hacer la valoración de la actuación de la Cámara de Comptos como órgano de control de las cuentas públicas, un 9% la considera sobresaliente,

un 54% notable, un 32% le da un aprobado y para el 5% dicha actuación merece suspenso. La media de las puntuaciones otorgadas es de 6,8 sobre 10.

Puntuación media de la labor de la Cámara de Comptos según sexo y edad

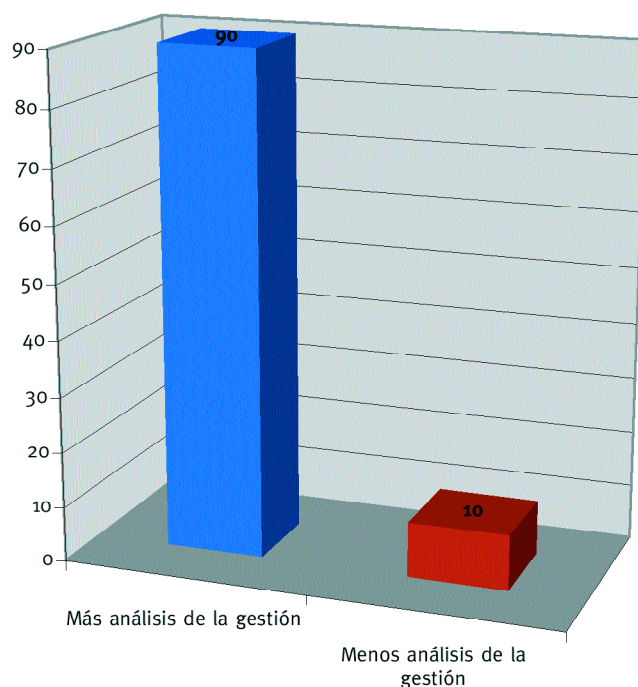


En general, los navarros opinan que la Cámara de Comptos es independiente en su funcionamiento (73%) y que sus informes son objetivos (80%), si bien hay mayor división en cuanto a si las instituciones hacen caso a sus recomendaciones, ya que el 60% opinan que las tienen en cuenta y el 40% que no.

En definitiva, la sociedad navarra está sensibilizada con la necesidad del control de los fondos

públicos y valora positivamente la labor de la Cámara de Comptos. Otro dato a mi juicio significativo es que el 90% de los navarros considera que la Cámara de Comptos debe incidir más en el análisis de la gestión de los fondos públicos, lo que confirma la citada sensibilidad social por el control.

Necesidad de que la Cámara de Comptos incida más en el análisis de la gestión de los fondos públicos



La encuesta también aporta datos sobre la valoración de los ciudadanos a la gestión del dinero público. En este sentido, el 54% cree que el Gobierno de Navarra utiliza adecuadamente el dinero de los contribuyentes frente a un 46% que suspende la gestión. En el caso de los ayuntamientos, el 53% cree que gestionan adecuadamente y el 47% opina lo contrario.

Respecto a la opinión sobre la existencia de corrupción en las instituciones públicas, un 10% afirma que existe mucha, un 31% bastante, un 42% poca y un 17% cree que no existe nada. Donde existe un gran consenso es en la opinión de que la Cámara de Comptos puede ser eficaz en la lucha contra la corrupción, ya que así lo afirma el 88%.

Otro aspecto sobre el que existe poca información es la posibilidad de acceder a los informes de fiscalización. De hecho, la mayor parte de los encuestados (58%) no sabe que son públicos, frente al 42% que lo conocía. El 6% de los encuestados afirma haber leído uno o más informes y el 46% han recibido información de los mismos a través de los medios. De cara a la estrategia de comunicación de la Cámara de Comptos, la encuesta aporta un dato ya intuido anteriormente: que la prensa es la que hace llegar el mensaje de la Cámara de Comptos a más personas (39%), seguida de la televisión (13%) y la radio (7%). El 28% de los encuestados sabía que los informes se pueden leer en Internet y un 2% había entrado en la página de la Cámara de Comptos.

Parece claro, por tanto, que dentro de esa estrategia de relación con los medios la prensa demanda un trato especial, no sólo por ser el medio al que mejor se adaptan las informaciones de los tribunales de cuentas sino porque, como lo demuestra el estudio, es el que transmite a más gente nuestro mensaje.

Al 73% de los encuestados le parece que los informes de la Cámara de Comptos tienen interés para Navarra, un 25% no contesta y un 2% manifiesta que no son interesantes. Entre los que contestan, un 90% creen que sirven mucho o bastante, frente a un 10% que opina que sirvan para poco o nada.

Entre los que opinan sobre los informes, el 50% cree que se hacen de manera profesional y un por-

centaje igual se inclina por pensar que están mediatizados, sobre todo por los políticos.

La encuesta ofrece también sugerencias de los ciudadanos para mejorar la labor de control de la Cámara de Comptos, la mayor parte de las cuales se refieren a mantener la independencia respecto al Gobierno, realizar el trabajo de forma rigurosa, objetiva e imparcial y potenciar la presencia en los medios de comunicación para dar a conocer los resultados de los informes.

Como conclusión final el estudio afirma que la Cámara de Comptos es conocida por el 75% de los navarros, aunque la mitad de la población desconoce sus funciones. Los ciudadanos, no obstante, dan gran importancia a la labor que realiza, por lo que desean que se refuerce, se mantenga la independencia, sobre todo respecto al Gobierno, y se actúe en clave de imparcialidad y objetividad.

La actuación de la Cámara de Comptos merece un notable y el 90% cree que los informes sirven para mejorar la gestión pública.

Es relevante que el 25% de los entrevistados (la mitad de los que opinan) considere que los informes de la Cámara de Comptos están mediatizados por el Gobierno y los políticos. Este dato hay que unirlo a la extendida —e incorrecta— opinión de que la Cámara de Comptos depende del Gobierno de Navarra, ya que así lo cree el 32% de los entrevistados.

Por lo tanto, los navarros creen que la institución y su función de control son importantes, pero se debe intentar dar a conocer más sus funciones, teniendo siempre en cuenta que su carácter técnico es incompatible con un amplio conocimiento por parte de la mayor parte de la población.

ESTUDIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LOS INFORMES

El estudio dirigido a los usuarios de los informes de la Cámara de Comptos se planteó al pensar que una encuesta así podía ser un buen instrumento para conocer la valoración de ese colectivo acerca de nuestro trabajo y, sobre todo, porque al ser sus opiniones cualitativamente importantes el estudio podía convertirse en una oportunidad de mejora.

Se trata de un colectivo de 130 personas cuyo listado lo facilitó la Cámara de Comptos, y en el mismo están incluidos los parlamentarios, miembros del Gobierno de Navarra, representantes de los ayuntamientos, sindicatos, periodistas, etc. El informe, como es lógico, no identifica la identidad del encuestado aunque sí ofrece información acerca de la procedencia de las opiniones o sugerencias: Parlamento, Gobierno, prensa...

Un riesgo evidente en una encuesta de este tipo es obtener respuestas “políticamente correctas”, con muchas alabanzas al control y a la institución encargada del mismo y que, por lo tanto, no aportan casi nada. Para evitar esto, en la relación de encuestados incluimos personas especialmente críticas (en los representantes de la prensa fue evidente) e insistimos a los entrevistadores en la importancia de “sacar” del entrevistado los aspectos que consideraba negativos o mejorables.

La recogida de información se realizó a través de una entrevista personal mediante cuestionario semi-estructurado, con 33 preguntas cerradas y también abiertas, especialmente en el capítulo de sugerencias. Las entrevistas se realizaron en los meses de abril y mayo de 2005 con una duración media de 40 minutos.

El objetivo general de este estudio era conocer la opinión de este colectivo —el que más directamente conoce la institución— sobre la Cámara de Comptos y su labor de control y asesoramiento. A los encuestados se les preguntó sobre los siguientes aspectos: grado de conocimiento y utilización de los informes; valoración de los informes; opinión sobre el papel de la Cámara de Comptos; opinión sobre la actuación de la Cámara de Comptos; la Cámara de Comptos y la opinión pública; y, finalmente, las sugerencias para mejorar la actuación de la institución.

Respecto a estas sugerencias, hay que aclarar que muchas veces no son significativas desde el punto de vista cuantitativo, puesto que ninguna llega a representar al 10% de los encuestados, siendo muchas de ellas de una única persona. Por otra

parte, en muchas ocasiones las críticas son contradictorias (“Los informes son muy duros”, “Los informes son muy blandos”). En definitiva, este tipo de encuesta exige seguir la máxima de Séneca: “Pesa las opiniones, no las cuentas”. Es decir, obliga a un análisis crítico, un repaso por esas sugerencias para aceptar todas, tener en cuenta muchas y aplicar algunas.

El estudio, además de las críticas o sugerencias de mejora, ofrece muchas alabanzas al trabajo de la Cámara de Comptos, seguramente sinceras algunas y consecuencia de la *corrección política* otras. En todo caso, cuando la Cámara de Comptos decidió completar la encuesta general con una dirigida a los principales usuarios de los informes tenía claro que las críticas serían mucho más valiosas y útiles que los elogios.

Las conclusiones acerca del conocimiento de la institución y su labor dicen que prácticamente todos los encuestados han leído algún informe, siendo los parlamentarios los que más leen y los representantes de los sindicatos los que menos. A la mayoría se los envían directamente o los bajan de Internet. El 90% también lee los resúmenes que salen publicados en la prensa.

Los principales comentarios al respecto son que el acceso a Internet es fácil y cómodo, y que también es positivo contar con información a través de la prensa. Algún encuestado pide publicitar la página Web donde se exponen los informes y que el Parlamento y los ayuntamientos también puedan proporcionarlos.

En cuanto a la presentación de los informes, el 98% los considera muy o bastante claros y el 2% poco claros. La extensión también se considera positiva por el 98% y la estructura la aprueba el 95%. El lenguaje es comprensible para el 87% y las conclusiones son claras para el 82%, frente a un 18% que las califican de “poco claras”.

Aunque la mayor parte de quienes hacen comentarios al respecto consideran lógica la estructura de los informes y creen que son fáciles de entender, algunos apuntan aspectos mejorables. Así, cinco

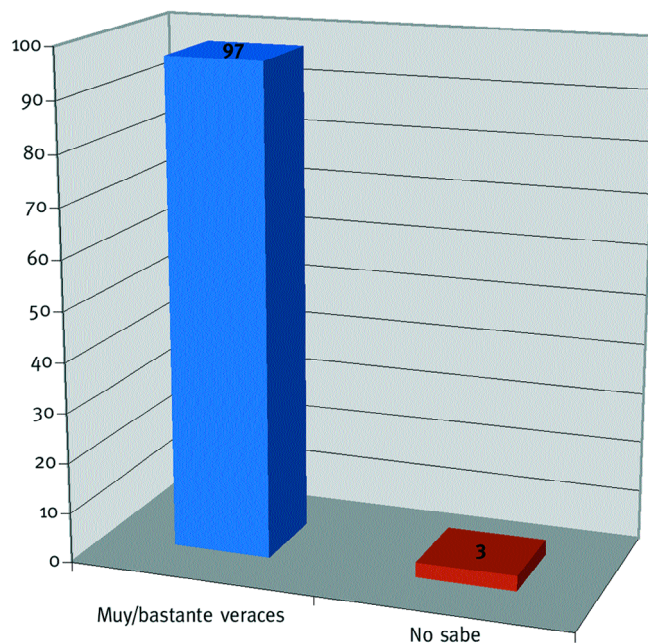
encuestados dicen que son excesivamente técnicos y dos solicitan mayor uso de gráficos y tablas comprensibles. Un encuestado, del ámbito universitario, dice que “pecan de ambigüedad en los informes, tal vez por prudencia”. Hay quien solicita también un informe ejecutivo final similar a los de las auditorías privadas y no faltan los que tachan el lenguaje de ambiguo.

Las principales sugerencias para mejorar la presentación de los informes se refieren a las conclusiones, que en opinión de algún encuestado deberían ser menos genéricas, bien definidas y claras. También hay quien reclama una síntesis del infor-

me, una hoja inicial que resuma el contenido del mismo. En cuanto al diseño, algunos usuarios solicitan más color, gráficos y cuadros.

En cuanto al contenido de los informes, el 97% opina que son muy veraces o veraces, frente al 3% que no sabe. Las conclusiones son acertadas para el 87% y blandas para el 11%. Como es lógico, la encuesta revela opiniones muy divergentes. Así, desde el Gobierno algunos se quejan de que las conclusiones “resaltan lo malo, nunca lo bueno”, mientras que algún periodista (ávido de titulares, se supone) apunta: “No se mojan, deberían ser más valientes, no luchan lo suficiente, son demasiado conciliadores”.

Veracidad en el contenido de los informes de la Cámara de Comptos



Únicamente un 4% valora como poco o nada útiles las recomendaciones, en concreto algún representante de ayuntamientos y prensa. Los aspectos mejorables en este sentido se refieren a que son difíciles de llevar a cabo a corto plazo, que son poco específicas y que se incide más en aspectos formales que de fondo. También hay quien pide que se separen las recomendaciones posibles de las utópicas.

Entre los comentarios positivos destaca la exhaustividad con la que trabaja la Cámara de Comptos y el prestigio conseguido por su imparcial-

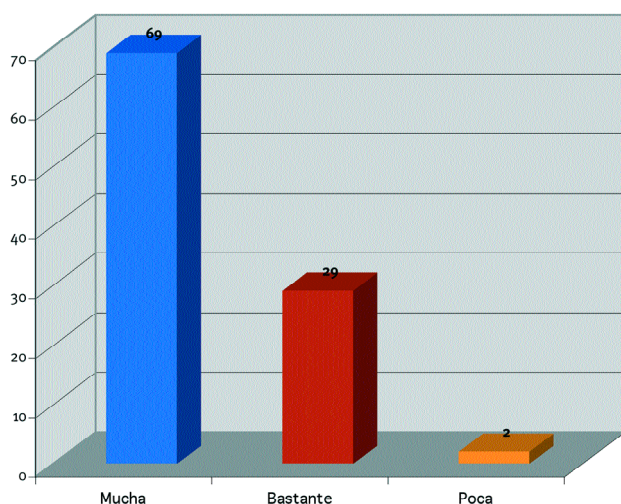
idad y rigurosidad. Como aspectos negativos, dos encuestados dicen no fiarse de que las administraciones públicas faciliten toda la información necesaria para la fiscalización.

La metodología utilizada en la elaboración de los informes (borrador, informe provisional...) es adecuada para el 96% de los encuestados. Los representantes de la universidad son los más críticos, con un 14% que no la consideran acertada. Entre los aspectos mejorables, el más repetido (5 encuestados) es que las alegaciones no figuren como anexo del

informe, sino que aparezcan dentro del mismo. Algunos también solicitan mayor contacto de los auditores con los responsables políticos de las administraciones fiscalizadas.

En cuanto a la opinión sobre la credibilidad de la institución, un 69% dice que tiene mucha credibilidad y un 29% que bastante. Únicamente un 2% cree que la credibilidad de la Cámara de Comptos es baja. El 96% considera su funcionamiento independiente y el 95% cree que los informes tienen mucho o bastante interés. El 99% dice que el papel de la Cámara de Comptos es muy importante o bastante importante y el 69% opina que debiera incidir más en la eficacia de la gestión del dinero público, algo considerado fundamental para el control y para aumentar la rentabilidad de los fondos públicos. Esta opinión es unánime en los representantes de la prensa (100%) y alta entre los parlamentarios (87%) mientras que los índices más bajos se dan en la judicatura y Consejo de Navarra (50%) y en el Gobierno (55%).

Credibilidad de la Cámara de Comptos



El 57% de los encuestados cree que el presidente de la Cámara de Comptos debe ir más allá de las conclusiones de los informes concretos y, aprovechando la experiencia de la continua fiscalización de las administraciones navarras, ofrecer opiniones sobre el funcionamiento del sector público. Esa opinión la apoya mayoritariamente la prensa (87%) y

el Parlamento (74%) mientras que en el Gobierno la opinión está dividida por la mitad. Los auditores privados y los sindicatos son los más críticos con que el presidente opine de temas más generales.

El 56% está de acuerdo con que se soliciten informes específicos sobre temas de actualidad, mientras que el 28% sólo lo ve bien en casos excepcionales y al 13% no le parece bien esa práctica.

Respecto al ámbito de actuación de la Cámara de Comptos, el 76% lo considera correcto, el 17% lo ampliaría y el 6% (los auditores privados, claro) lo considera excesivo. Desde el Parlamento, hay quien pide ampliar la fiscalización a las empresas públicas, haciendo informes anuales de todas ellas. Desde el Gobierno se solicita fiscalizar también “a partidos políticos, parlamento y parlamentarios”. Representantes de los medios de comunicación piden fiscalización de “todo el dinero público”.

Entre las sugerencias o comentarios sobre el papel de la Cámara de Comptos y su credibilidad, desde el Gobierno hay quien pide una actitud más activa, que evalúe políticas y servicios públicos y guíe el camino. Los ayuntamientos, por su parte, reclaman a la Cámara de Comptos labor de asesoría y un contacto más directo con los interventores, a los que debería resolverles dudas. Un auditor privado dice que es el tribunal de cuentas menos cuestionado del Estado y que la clave es su carácter unipersonal.

Otro comentario frecuente es que se mantenga la independencia como hasta ahora y que no se entre en el debate político.

El 68% de los navarros ven a la Cámara de Comptos como organismos independiente, un 7% cree que se percibe dependiente y el 18% piensa que la gente no la conoce. Respecto a los informes, para el 47% interesan bastante, para el 36% poco y el 12% creen que interesan mucho.

Respecto a la Cámara de Comptos y la opinión pública, el 91% cree que la imagen de la institución es buena, el 5% la considera regular y el 3% mala. No obstante, el 54% opina que la institución es poco conocida, frente al 42% que la considera muy o bastante conocida. Los encuestados no achacan la

falta de conocimiento sobre la institución a la poca aparición en los medios, puesto que el 69% dice que parece mucho o bastante en los medios. Para el 58% los periodistas reflejan bien el contenido de los informes, mientras que un 34% cree que lo hacen mal o muy mal. En este sentido, el principal comentario es que los medios tienden al sensacionalismo y que los titulares desvirtúan la realidad. La mayoría de los encuestados (63%) apuesta por incrementar o mejorar la presencia de la Cámara de Comptos en los medios de comunicación, mientras que un 32% la considera adecuada.

CONCLUSIÓN

Los órganos de control externo se pronuncian sobre la gestión del dinero de todos los ciudadanos y, por tanto, parece conveniente tener datos sobre el grado de conocimiento respecto a estas instituciones, la valoración sobre nuestra labor y la opinión acerca de los temas relacionados con el control de los fondos públicos. Las encuestas o estudios de opinión —utilizados habitualmente por instituciones y empresas— pueden ser un instrumento útil para este objetivo. Su realización hay que dejarla en manos de profesionales de la sociología, aunque es necesario que el órgano de control se implique en el trabajo para marcar los objetivos de las encuestas, aprobar los cuestionarios, facilitar las entrevistas personales...

La implicación del órgano de control en las encuestas no acaba a la finalización de los trabajos, puesto que el ciclo se cierra con el análisis de las encuestas y las decisiones asumidas tras valorar datos y opiniones.

En el caso de la Cámara de Comptos, la encuesta realizada a la población general refleja un amplio conocimiento de la existencia de la institución y una falta de información sobre sus funciones, especialmente entre la población más joven. Los ciudadanos que conocen la trayectoria de la Cámara de Comptos tienen una valoración muy positiva sobre la institución. Asimismo, el estudio muestra la importancia que los navarros atribuyen a la labor de control de los fondos públicos.

Los datos de esta encuesta han hecho replantearse algunos aspectos de la estrategia de comunicación de la Cámara de Comptos. Así, por ejemplo, además de centrar algunas iniciativas en las capas más jóvenes de la sociedad, trataremos de divulgar las funciones de la institución, subrayar la independencia respecto al Gobierno e insistir en el carácter público de los informes, aprovechando especialmente la página web donde cualquiera puede leer el texto completo o el resumen.

En cuanto a la encuesta dirigida a los usuarios de los informes, su análisis es más complejo al ofrecer opiniones y sugerencias muy variadas, en ocasiones contradictorias. No obstante, los datos ofrecidos se consideran de gran importancia para conocer el grado de satisfacción de “nuestros clientes” y, sobre todo, para que un análisis y valoración del estudio permita introducir mejoras en nuestro trabajo de control de los fondos públicos.

Así, el mayor contacto de los auditores con los máximos gestores de las administraciones, la mejora en la presentación de informes con la introducción de más gráficos y color o el tratamiento de las recomendaciones son aspectos sugeridos en el estudio que ya han provocado cambios en la manera de actuar de la institución.

La iniciativa de las encuestas, por tanto, estaba planteada como una fuente de información necesaria y una oportunidad de mejora. Y el breve tiempo transcurrido desde su realización nos ha demostrado que ha merecido la pena.

Estoy convencido de que la auditoría pública puede tener en la sociología un aliado estratégico. Y no sólo para realizar experiencias como las anteriormente explicadas, sino también para completar nuestros informes con estudios que midan el grado de satisfacción de los ciudadanos ante los servicios públicos cuya gestión tenemos que fiscalizar. Quizás esta primera y satisfactoria experiencia permita iniciar esa otra vía de colaboración que, en mi opinión, supondría un salto cualitativo en la calidad de nuestros informes.