

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

**MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**



**INFORME DE LABORES**  
**I SEMESTRE 2009**

**EJECUTORES**

**Licda. Mónica Coto Murillo**  
**Equipo de Trabajo**

**San José, Julio 2009**

## CONTENIDO

	PAG.
Informe de avance del Plan Operativo Anual	3
• Proyecto Espacios Interactivos	4
• Relaciones Satisfactorias	5
Informes Estadísticos	6
• Solicitudes, quejas y sugerencias	7
• Aspectos críticos	10
• Resultados de Encuestas aplicadas	13
• Resultados de Encuestas de Buzón	16
• Resultados de Encuesta Interna	20
• Resultados de Encuesta de Transitarte	21

# INFORME DE AVANCE DE PROYECTOS POA

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

<b>PLAN OPERATIVO ANUAL</b>						
<b>INFORME DE AVANCE DEL PROYECTO</b>						
<b>Nombre del Proyecto: Espacios interactivos con los ciudadanos</b>						
<b>Semestre: Primer, 2009</b>			<b>Unidad Ejecutora: Contraloría de Servicios</b>			
<b>Principales Actividades Ejecutadas Según Programación: Se realizó II Feria de Servicios Municipales en el Parque Central, ofreciendo 42 servicios interinstitucionales.</b>						
<b>Distritos Beneficiados: Usuarios(as), ciudadanos (as), transeúntes de la capital</b>						
<b>Presupuesto Asignado: 5.000.000,00</b>			<b>Variaciones Presupuestarias 1/: Ninguno</b>			
<b>Presupuesto Ejecutado: Parcial</b>			<b>Saldo Disponible:2.000.000,00</b>			
Proyecto/Meta	Cronograma (Tiempo)		Tiempo Estimado	Avance Físico		
	Fecha Inicio	Fecha Final	Finaliza-ción	Cantidad Programada	Cantidad Ejecutada	% Avance
Se realizó II Feria de Servicio en el parque Central con la participación de 42 servicios interinstitucionales y aproximadamente 4000 visitantes	Marzo			2	1	50%
<b>Desviaciones</b>			<b>Causas de las Desviaciones</b>			

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

<b>PLAN OPERATIVO ANUAL</b>						
<b>INFORME DE AVANCE DEL PROYECTO</b>						
<b>Nombre del Proyecto: Relaciones Satisfactorias Gobierno Local-clientes</b>						
<b>Semestre: Primer</b>			<b>Unidad Ejecutora: Contraloría de Servicios</b>			
<b>Principales Actividades Ejecutadas Según Programación: Realización del Proceso de Atención de Quejas a nivel transversal</b>						
<b>Distritos Beneficiados: Todos</b>						
<b>Presupuesto Asignado: 1.500.000.00</b>			<b>Variaciones Presupuestarias 1/: Ninguno</b>			
<b>Presupuesto Ejecutado: Total</b>			<b>Saldo Disponible: 1.500.000,00</b>			
Proyecto/Meta	Cronograma (Tiempo)		Tiempo Estimado	Avance Físico		
	Fecha Inicio	Fecha Final	Finaliza-ción	Cantidad Programada	Cantidad Ejecutada	% Avance
Realización del Proceso de Atención de Quejas a nivel transversal	Enero	Set.		2	1	50%
<b>Desviaciones</b>			<b>Causas de las Desviaciones</b>			

# INFORME ESTADÍSTICOS DETALLADO

## SOLICITUDES, QUEJAS Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

A continuación se presentan los resultados de la atención de solicitudes, quejas, denuncias y sugerencias recibidas en la Contraloría de Servicios de Enero a Junio 2009 en comparación con el I Semestre del 2008, se denotan en rojo los indicadores que aumentaron en el I Semestre, 2009,

	CANTIDAD SEGÚN BASE DE DATOS 2009	CANTIDAD SEGÚN BASE DE DATOS 2008
<b>Atención de Quejas</b>	<b>759</b>	700
<b>Resueltas</b>	<b>80%</b>	65%
Pendientes de solución	20%	35%
<b>Aumento según Semestre anterior</b>	<b>8%</b>	40%
<b>Canales de Comunicación Empleados para formular Quejas, comentarios o sugerencias</b>		
Fax	0.1%	
Correspondencia	9.6	10%
Radio (programa ¡Aló San José!)	6.9%	19.0%
Buzón Web	1.1%	20.0%
<b>Buzón Físico</b>	<b>16.2%</b>	14.0%
<b>Correo Electrónico</b>	<b>11.7%</b>	6.0%
<b>Teléfono</b>	<b>24.6%</b>	12.0%
<b>Personal</b>	<b>29.9%</b>	19.0%
<b>Distribución de Casos según Gerencia</b>		
Alcaldía	5%	14%
<b>Gerencia Administrativa Financiera</b>	<b>14%</b>	7%
<b>Gerencia Gestión Municipal</b>	<b>36%</b>	33%
Gerencia Provisión de Servicios	45%	46%

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*



<b>Trámites pendientes de solución según Gerencia</b>		
Alcaldía	0.7%	
Gerencia Administrativa Financiera	13.5%	
Gerencia Gestión Municipal	38.3%	
Gerencia Provisión de Servicios	48.9%	
<b>Distribución de Quejas para Gerencia Provisión de Servicios</b>		
Servicios Ambientales	23.3%	34.4%
Sección Parques	11.7%	10.9%
Seguridad Ciudadana	10.8%	16%
Red Pluvial	10.5%	8.9%
Plataforma de Servicios	8.5%	1.1%
Cultura	7.0%	7.2%
Aseo de Vías	6.4%	
Const. Vías y Maquinaria	4.4%	3.7%
Const. y Mant. de Obras	4.7%	2.3%
Control Vial	3.8%	1.4%
Desarrollo de Obras Públicas	2.0%	1.7%
Mejoramiento de Barrios	1.5%	1.7%
Monitoreo de Alarmas	1.2%	0.3%
Gerencia de Provisión de Servicios	1.2%	0.3%
Seguridad Interna	1.2%	0.9%
Serv. Sociales y Económicos	1.5%	1.7%
Cementerios	0.3%	0.3%
Corredor Biológico	0.3%	1.7%
<b>Distribución de Quejas para Gerencia Gestión Municipal</b>		
Inspecciones	61.3%	63.6%
Permisos y Patentes	25.2%	26.3%
Información Catastral y Geográfica	13.5%	8.9%
Invasiones Municipales		1.2%




*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

<b>Distribución de Quejas para Gerencia Administrativa Financiera</b>		
<b>Procesos de valoraciones</b>	<b>45.4 %</b>	
Gestión de Cobro	25.0%	29.4%
Ingresos Tributarios y No Tributarios	12%	33.3%
Cajas	3.7%	
Informática- Página Web	3.7%	35.3%
Dirección Administrativa	1.9%	
Egresos	1.9%	
Sección Servicios Generales	1.9%	
<b>Conserjería</b>	<b>1.9%</b>	
Dpto. Recursos Materiales y Suministros	0.9%	2%
Financiero	0.9%	
Transportes	0.9%	
<b>Distribución de Quejas para la Alcaldía</b>		
Alcaldía	93.9%	79.4%
Recursos Humanos		2.9%
Comunicaciones		2.0%
Contraloría de Servicios		13.7%
Dirección de Asuntos Jurídicos		2.0%
Comité Cantonal de Deportes	3.0%	
Sección Protocolo	3.0%	

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

Aspectos críticos de los servicios según la expectativa ciudadana e índices de quejas por Gerencia,

-  Aspectos muy críticos del servicio según la percepción ciudadana
-  Aspectos medianamente críticos del servicio según la percepción ciudadana

ASPECTOS	EXPECTA. DEL CIUDADANO	ALCALDIA	GER. PROV. DE SERV.	GER. ADM. FINAC.	GER. GEST. MUNIC.
<b>Comité Cantonal de Deportes</b> Mantenimiento de canchas de Pavas Horario de apertura de la canchas					
<b>Implementación de la transformación</b> Procesos de servicio sin definir tiempos Irrespeto de los plazos de respuesta Trámites más burocráticos					
<b>Servicios Ambientales</b> Si bien es cierto disminuyeron las quejas en casi un 10% continuamos con basura en la calle.	Cumplimiento de Horarios. Competencia del personal. Eficiencia y Eficacia de los recursos. Tiempos de respuesta.				

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

ASPECTOS	EXPECTA. DEL CIUDADANO	ALCALDIA	GER. PROV. DE SERV.	GER. ADM. FINAC.	GER. GEST. MUNIC.
<p><b>Servicio de Parques</b></p> <p>Aumento en un 1% las quejas por cuanto el mantenimiento de parques y de poda de árboles no es planificado en su integralidad, así como la recolección de los desechos.</p>	<p>Eficiencia y Eficacia de los recursos.</p> <p>Tiempos de respuesta.</p> <p>Seguridad ambiental</p>		●		
<p><b>Servicio de Seguridad Ciudadana</b></p> <p>Disminuyó la queja en aprox. Un 6% sin embargo aún no cumplimos con la expectativa de la ciudadanía</p>	<p>Competencia del personal.</p> <p>Confiabilidad. Seguridad</p> <p>Comunicación y respuesta oportuna</p>		●		
<p><b>Servicio Pluvial</b></p> <p>Las quejas aumentaron en casi un 2%, no obstante se debe a la no restitución oportuna de tapas robadas.</p>	<p>Tiempo de respuesta.</p> <p>Eficiencia y eficacia en la obra.</p> <p>Seguridad</p>		●		


*Contraloría de Servicios  
Informe del I Semestre, 2009*

ASPECTOS	EXPECTA. DEL CIUDADANO	ALCALDIA	GER. PROV. DE SERV.	GER. ADM. FINAC.	GER. GEST. MUNIC.
<p><b>Servicio de Plataforma</b></p> <p>Las quejas aumentaron en un 7% en los siguientes aspectos: atención telefónica, accesibilidad del servicio, cortesía del personal, orden y limpieza en las instalaciones y poco asesoramiento al ciudadano en los trámites.</p>	<p>Rapidez en la atención. Competencia del personal Respuesta oportuna Accesibilidad. Seguridad en los trámites Respeto Ambiente e Instalaciones adecuadas</p>		●		
<p><b>Serv. De Construcción de Vías</b></p> <p>Aumento la queja en aprox. 1% por el estado de las carreteras, así mismo por cuanto las obras se perciben se desarrollan lentamente y una vez concluidas no se recoge el escombros.</p>	<p>Seguridad de las Obras-Conclusión total de la obra. Eficiencia y Eficacia en el desarrollo de la obra. Tiempos de respuesta, Obras accesibles</p>		●		

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

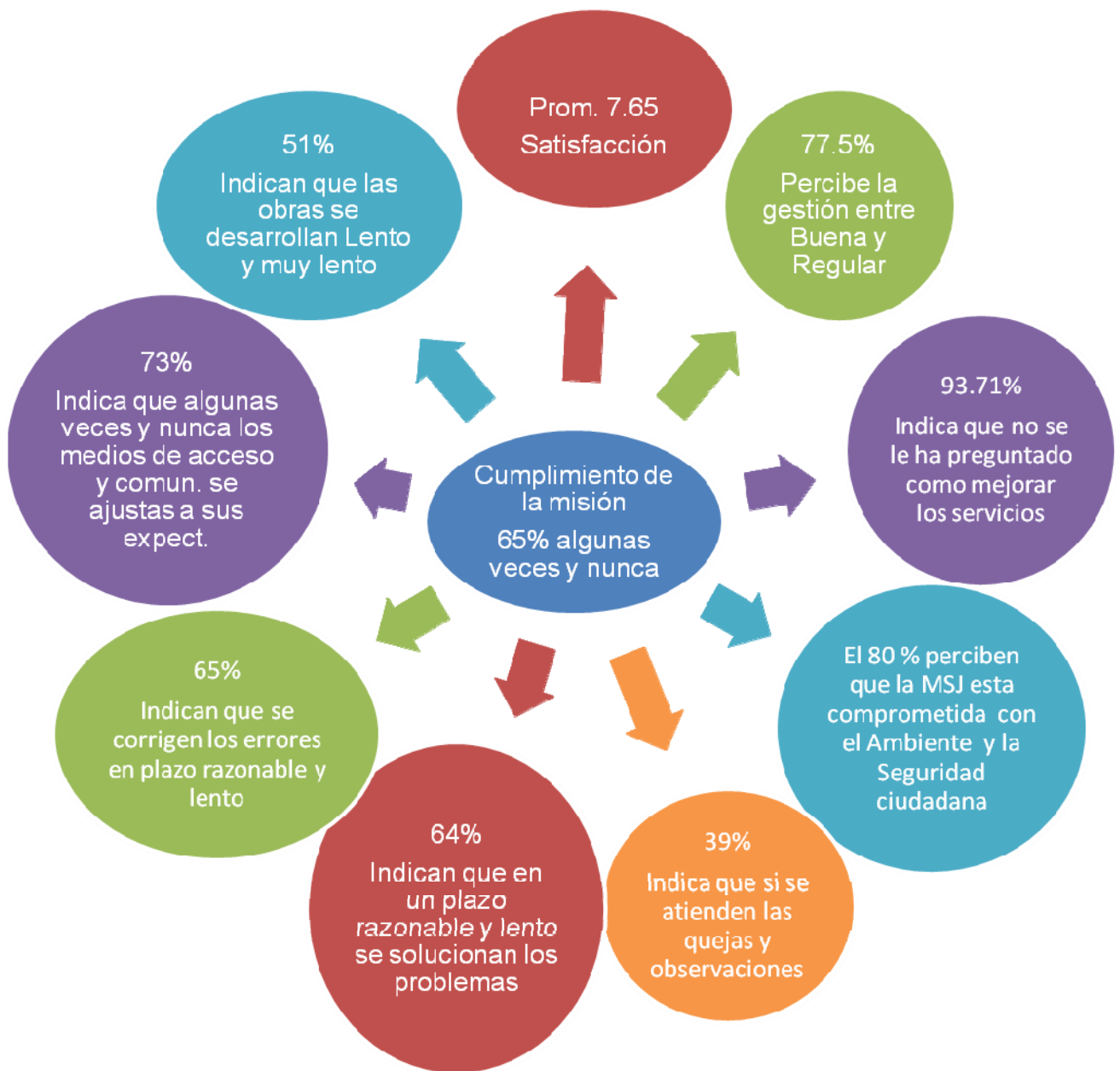
ASPECTOS	EXPECTA. DEL CIUDADANO	ALCALDIA	GER. PROV. DE SERV.	GER. ADM. FINAC.	GER. GEST. MUNIC.
<p><b>Serv. De Construcción y Mantenimiento de Obra Pública</b>  Aumento la queja en aprox. 2% por el estado de las aceras que no cumplen con la Ley 7600, así mismo por cuanto no se cercan los lotes baldíos.</p>	<p>Seguridad de las Obras-Conclusión total de la obra.  Eficiencia y Eficacia en el desarrollo de la obra.  Tiempos de respuesta,  Obras accesibles</p>		●		
<p><b>Monitoreo de Alarmas</b>  Las quejas aumentaron en 1% por cuanto no se ofrecio el servicio por no contar con equipo durante aprox, 6 meses</p>	<p>Respuesta oportuna  Confiabilidad.  Seguridad  Competencia el personal de ventas y respuesta.  Comunicación.</p>		●		

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

ASPECTOS	EXPECTA. DEL CIUDADANO	ALCALDIA	GER. PROV. DE SERV.	GER. ADM. FINAC.	GER. GEST. MUNIC.
<p><b>Sevicios de actualización del Catastro (bases de Datos)</b></p> <p>Las quejas aumentaron aprox. un 5% por incumplimiento en tiempos de respuesta, atención y desarticulación de urbanos con bienes inmuebles y falta de soporte técnico de las bases de datos .</p>	<p>Tiempos de respuesta, Conectividad.</p> <p>Seguridad de la Inf.</p> <p>Calidad y exactitud de la Inf.</p> <p>Competencia del personal.</p>				

## RESULTADO DE ENCUESTAS APLICADAS

A continuación se detallan los resultados de las encuestas aplicadas durante el primer semestre del 2009 , así mismo en el anexo 1 encontrará el cuestionario aplicado.



*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

<b>Resultados de Encuesta aplicada</b>					
	<b>No le Satisfizo nota de 0 a 4</b>	<b>Regularmente satisfecho Nota de 5 a 7</b>	<b>Muy satisfecho Nota de 8 a 10</b>	<b>Ns/ Nr</b>	<b>Promedio De Nota otorgada</b>
Rapidez en la atención	14%	38.5%	46.8 %	0.7%	6,92
Preparación del Personal	8%	26%	66%		7,64
Amabilidad del Personal	8.4%	13.3%	77.6%	0.7%	8,06
Presentación personal funcionarios	6.3%	10.5%	83.2%		8,36
Seguridad en la documentación	7.7%	23.1%	63.6%	5.6%	7,74
Limpieza de Instalaciones	0	9.1%	90.2%	0.7%	9,09
Ambiente de las Instalaciones	3.5%	7.7%	88.8%		8,83
Satisfacción General con el Servicio	7.7%	30.1%	60.1%	2.1%	7,65

<b>Ofrece mejor calidad de vida la MSJ a partir de las obras ejecutadas</b>	
Siempre	34.3%
Algunas Veces	54.5%
Nunca	10.5%
Ns/Nr	0.7%

<b>Las obras Municipales se realizan de forma</b>	
Rápida	6.3%
Plazo razonable	38.5%
Lentas	42.0%
Muy Lentas	9.1%
Ns/Nr	4.2%

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

Los medios de acceso o comunicación, se ajustan a las expectativas		
Siempre	25.9%	
Algunas Veces	62.9%	
Nunca	10.5%	
Ns/Nr	0.7%	

En caso de equivocación en el servicio, ¿Cómo se corrige la situación?		
Rápidamente	11.9%	
Plazo razonable	33.6%	
Lentas	31.5%	
Muy Lentas	7.7%	
Ns/Nr	15.4%	

Cuando se compromete la MSJ a solucionar un problema, la misma actúa:		
Rápidamente	9.1%	
Plazo razonable	31.5%	
Lentas	32.2%	
Muy Lentas	9.8%	
Ns/Nr	17.5%	

Se le brinda respuesta cuando plantea observaciones o quejas		
Sí	39%	
No	34%	
Ns/ Nr	27%	

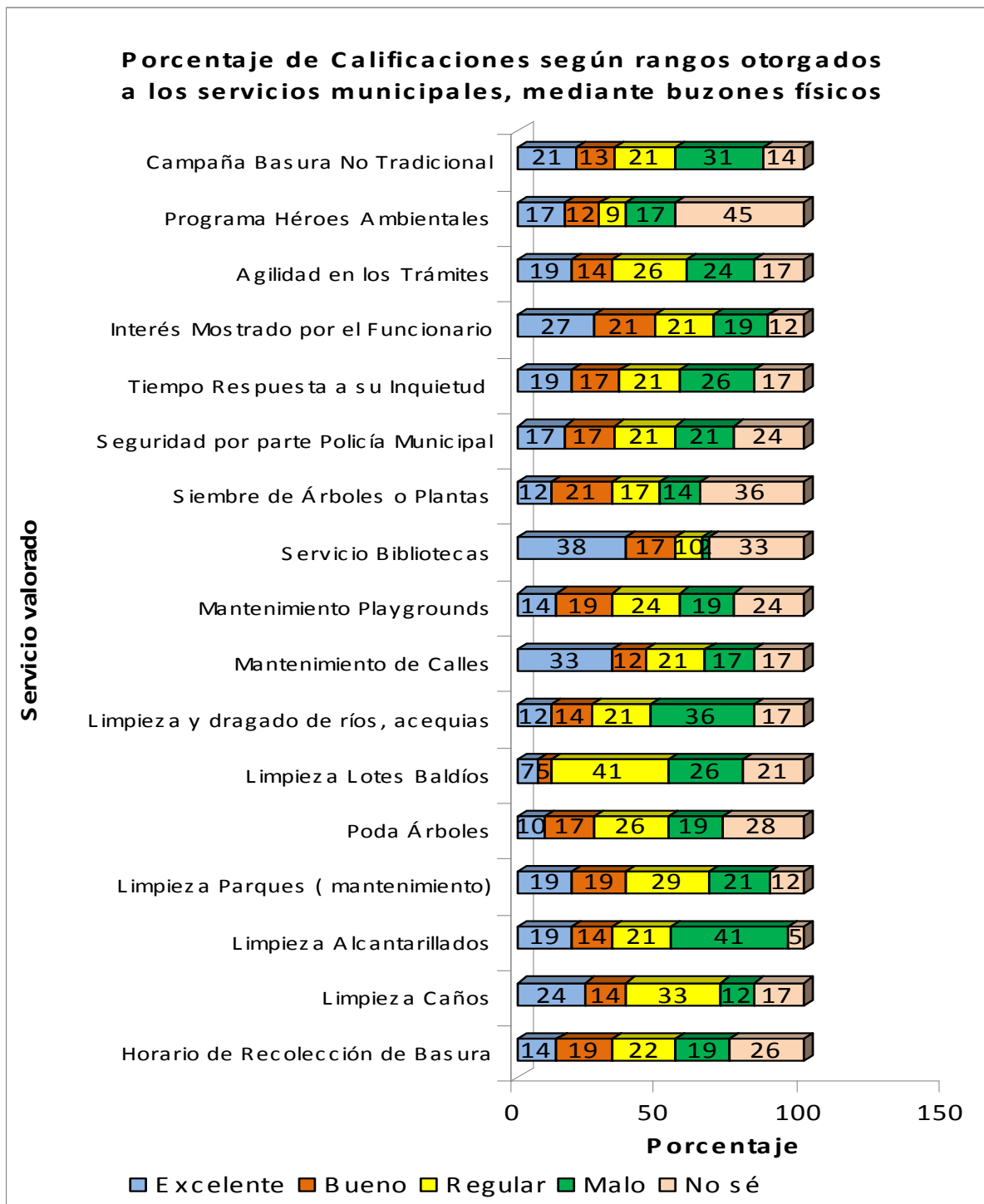
Cómo percibe la Gestión Municipal		
Muy Buena	9.8%	
Buena	38.5%	
Regular	42%	
Mala	9%	
Ns/ Nr	0.7%	

Le han consultado como mejorar los servicios municipales		
Sí	3.5%	
No	93.71%	
Ns/ Nr	2.8%	

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

Está comprometida la MSJ con:			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Ns/ Nr</b>
El Ambiente	91.6%	6.3%	2.1%
La familia	79%	13.3%	7.7%
La seguridad Ciudadana	87.4%	7.7%	4.9%
Trasparencia en manejo de recursos	64.3%	11.2%	24.5%
Cumplimiento con lo prometido	65.7%	20.3%	14%
La niñez y adolescencia	76.2%	13.3%	10.5%

Qué importancia le debe dar la MSJ a los siguientes aspectos				
	<b>Poca Importancia Nota de 0 a 4</b>	<b>Regular Importancia Nota de 5 a 7</b>	<b>Mucha Importancia Nota de 8 a 10</b>	<b>Ns/ Nr</b>
La infraestructura pública	0%	2.8%	97.2%	0%
Actividades recreativas	0%	10.5%	88.8%	0.7%
Solución al desempleo	3.5%	9.1%	83.9%	3.5%
La educación	4.9%	7.0%	86.7%	1.4%
La salud	2.8%	6.3%	89.5%	1.4%
La vivienda	4.9%	9.8%	83.2%	2.1%



**ENCUESTA INTERNA**

<b>Resultados de Encuestas de Satisfacción I Semestre 2009</b>					
<b>Consultas</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>NS</b>
<i>Gestión realizada por la Contraloría</i>	50%	34%	14%	2%	0
<i>Trato brindado por el personal de la Contraloría</i>	57%	39%	3%	1%	0
<i>Tiempo de respuesta de la Contraloría</i>	40%	42%	17%	1%	0
<i>Satisfacción de respuesta</i>	48%	40%	11%	1%	0

**TRANSITARTE**

**RESUMEN EJECUTIVO INTERPRETACION DE ENCUESTAS**

**OBJETIVO:**

Conocer el grado de satisfacción y de percepción de los visitantes del VI Festival de Verano TransitarTE 2009, con el fin de obtener propuesta de mejoras para próximos eventos

**Muestra:** 527 encuestas

**Metodología:** Encuesta dirigida

A continuación presentaremos los porcentajes de medición según atributo o la variable valorada.

<b>ATRIBUTO VALORADO</b>	<b>PORCENTAJE DE ENCUESTADOS Y ENCUESTADAS, 2009</b>	<b>PORCENTAJE DE ENCUESTADOS Y ENCUESTADAS, 2008</b>
<b>Género</b>		
Hombres	45%	41%
Mujeres	55%	59%
<b>Visita por primera vez</b>	59%	
<b>Medio de comunicación</b>		
Televisión	29%	35 %
Prensa Escrita	19%	(desmejoro)
Radio	10%	18 % (mejoro)
Amigo	21%	5% (mejoro)
Otro	12%	21%(constante)
Mupis-volantes	9%	17% (desmejoro)
		4% (mejoro)
<b>Frecuencia de participación por parque</b>		
Parque Morazán	79%	
Parque Nacional	73%	
Parque Jardín de Paz	61%	

*Contraloría de Servicios*  
*Informe del I Semestre, 2009*

Parque España	54%	
<b>Frecuencia de participación por actividad</b>	66%	
Artesanías y Art. Plásticas	62%	
Conciertos	51%	
Deporte y Recreación	35%	
Danza y Teatro	33%	
Narración Oral	15%	
Iluminación de Fachadas		
<b>Satisfacción de las expectativas ciudadanas</b>		
Si	98%	
No	2%	
<b>Grado de satisfacción del evento (1 a 10)</b>		
Grado obtenido	9	
<b>Atributos adicionales del evento</b>	Excelente-bueno	
Primeros Auxilios (Cruz Roja)	75%	84% (desmejoro)
Regulación del Transito	77%	82% (desmejoro)
Señalización	77%	
Seguridad	87%	84% (mejoro)
Accesibilidad de personas discapacitadas	69%	68% (mejoro)
Variedad de entretenimiento	98%	96% (mejoro)
Puntualidad de actividades	82%	81% (mejoro)
Sonido de actividades	95%	93% (mejoro)
Limpieza, orden y aseo	92%	92% (constante)