

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

PLAN OPERATIVO ANUAL						
INFORME DE AVANCE DEL PROYECTO						
Nombre del Proyecto: Espacios interactivos con los ciudadanos						
Semestre: Primer, 2009			Unidad Ejecutora: Contraloría de Servicios			
Principales Actividades Ejecutadas Según Programación: Se realizó II Feria de Servicios Municipales en el Parque Central, ofreciendo 42 servicios interinstitucionales.						
Distritos Beneficiados: Usuarios(as), ciudadanos (as), transeúntes de la capital						
Presupuesto Asignado: 5.000.000,00			Variaciones Presupuestarias 1/: Ninguno			
Presupuesto Ejecutado: Parcial			Saldo Disponible:2.000.000,00			
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%
Desviaciones			Causas de las Desviaciones			

Contraloría de Servicios
Informe del I Semestre, 2009

PLAN OPERATIVO ANUAL						
INFORME DE AVANCE DEL PROYECTO						
Nombre del Proyecto: Relaciones Satisfactorias Gobierno Local-clientes						
Semestre: Primer			Unidad Ejecutora: Contraloría de Servicios			
Principales Actividades Ejecutadas Según Programación: Realización del Proceso de Atención de Quejas a nivel transversal						
Distritos Beneficiados: Todos						
Presupuesto Asignado: 1.500.000.00			Variaciones Presupuestarias 1/: Ninguno			
Presupuesto Ejecutado: Total			Saldo Disponible: 1.500.000,00			
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%
Desviaciones			Causas de las Desviaciones			

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

Contraloría de Servicios
Informe del I Semestre, 2009



Trámites pendientes de solución según Gerencia		
Alcaldía	0.7%	
Gerencia Administrativa Financiera	13.5%	
Gerencia Gestión Municipal	38.3%	
Gerencia Provisión de Servicios	48.9%	
Distribución de Quejas para Gerencia Provisión de Servicios		
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%
Distribución de Quejas para Gerencia Gestión Municipal		
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

Distribución de Quejas para Gerencia Administrativa Financiera		
Procesos de valoraciones	45.4 %	
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%	
Conserjería	1.9%	
Dpto. Recursos Materiales y Suministros	0.9%	2%
Financiero	0.9%	
Transportes	0.9%	
Distribución de Quejas para la Alcaldía		
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.
Comité Cantonal de Deportes Mantenimiento de canchas de Pavas Horario de apertura de la canchas					
Implementación de la transformación Procesos de servicio sin definir tiempos Irrespeto de los plazos de respuesta Trámites más burocráticos					
Servicios Ambientales 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>Servicio de Parques</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>Servicio de Seguridad Ciudadana</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>Servicio Pluvial</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>Servicio de Plataforma</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>Serv. De Construcción de Vías</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

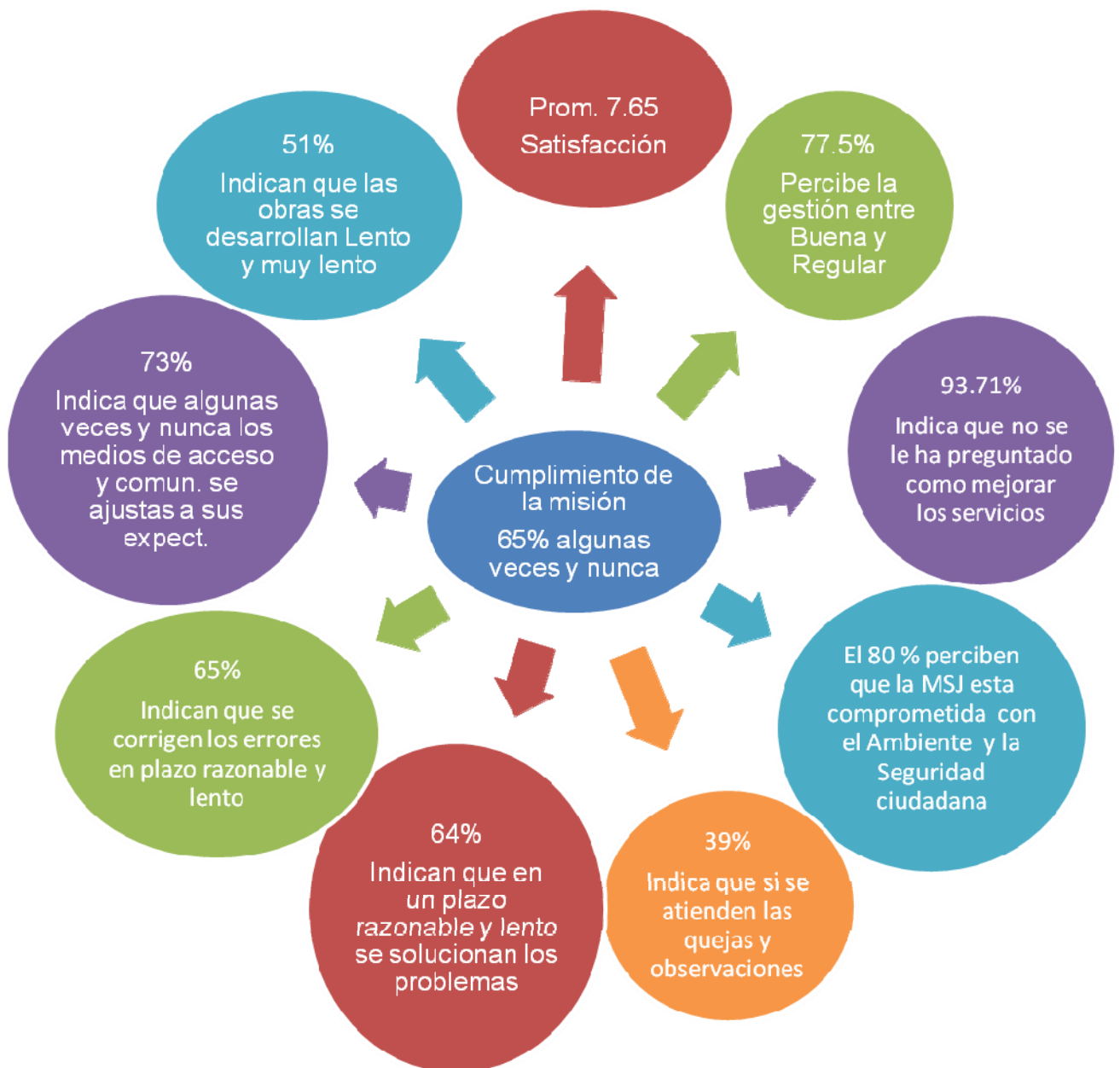
ASPECTOS	EXPECTA. DEL CIUDADANO	ALCALDIA	GER. PROV. DE SERV.	GER. ADM. FINAC.	GER. GEST. MUNIC.
<p>Serv. De Construcción y Mantenimiento de Obra Pública</p> <p>Aumento la queja en aprox. 2% por el estado de las aceras que no cumplen con la Ley 7600, así mismo por cuanto no se cercan los lotes baldíos.</p>	<p>Seguridad de las Obras-Conclusión total de la obra.</p> <p>Eficiencia y Eficacia en el desarrollo de la obra.</p> <p>Tiempos de respuesta,</p> <p>Obras accesibles</p>				
<p>Monitoreo de Alarmas</p> <p>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</p> <p>Confiabilidad.</p> <p>Seguridad</p> <p>Competencia el personal de ventas y respuesta.</p> <p>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>Sevicios de actualización del Catastro (bases de Datos)</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

Resultados de Encuesta aplicada					
	No le Satisfizo nota de 0 a 4	Regularmente satisfecho Nota de 5 a 7	Muy satisfecho Nota de 8 a 10	Ns/ Nr	Promedio De Nota otorgada
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

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

Las obras Municipales se realizan de forma	
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%	

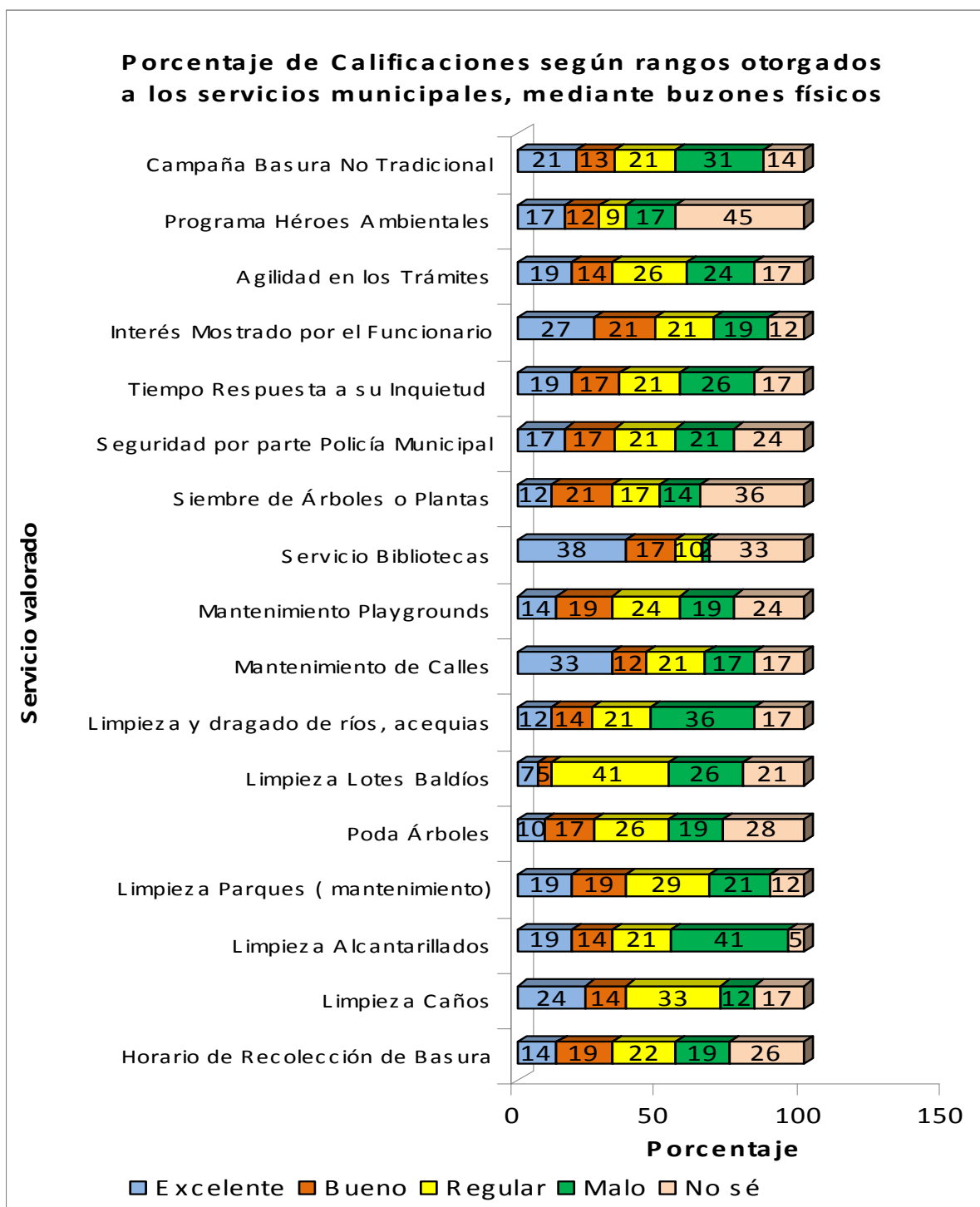
Cómo percibe la Gestión Municipal		
Muy Buena	9.8%	
Buena	38.5%	
Regular	42%	
Mala	9%	
Ns/ Nr	0.7%	

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:			
	SI	NO	Ns/ Nr
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				
	Poca Importancia Nota de 0 a 4	Regular Importancia Nota de 5 a 7	Mucha Importancia Nota de 8 a 10	Ns/ Nr
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

Resultados de Encuestas de Satisfacción					
I Semestre 2009					
Consultas	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS
<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.

ATRIBUTO VALORADO	PORCENTAJE DE ENCUESTADOS Y ENCUESTADAS, 2009	PORCENTAJE DE ENCUESTADOS Y ENCUESTADAS, 2008
Género		
Hombres	45%	41%
Mujeres	55%	59%
Visita por primera vez	59%	
Medio de comunicación		
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)
Frecuencia de participación por parque		
Parque Morazán	79%	
Parque Nacional	73%	
Parque Jardín de Paz	61%	

Contraloría de Servicios
Informe del I Semestre, 2009

Parque España	54%	
Frecuencia de participación por actividad	66%	
Artesanías y Art. Plásticas	62%	
Conciertos	51%	
Deporte y Recreación	35%	
Danza y Teatro	33%	
Narración Oral	15%	
Iluminación de Fachadas		
Satisfacción de las expectativas ciudadanas		
Si	98%	
No	2%	
Grado de satisfacción del evento (1 a 10)		
Grado obtenido	9	
Atributos adicionales del evento	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)