

Municipalidad de San José
Contraloría de Servicios
Informe de Labores, 2010



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE
Sección Contraloría de Servicios

INFORME ANUAL DE LABORES
AÑO 2011

EJECUTORES

Licda. Raquel Caravaca Zúñiga
Equipo de Trabajo

San José, Enero 2012



CONTENIDO

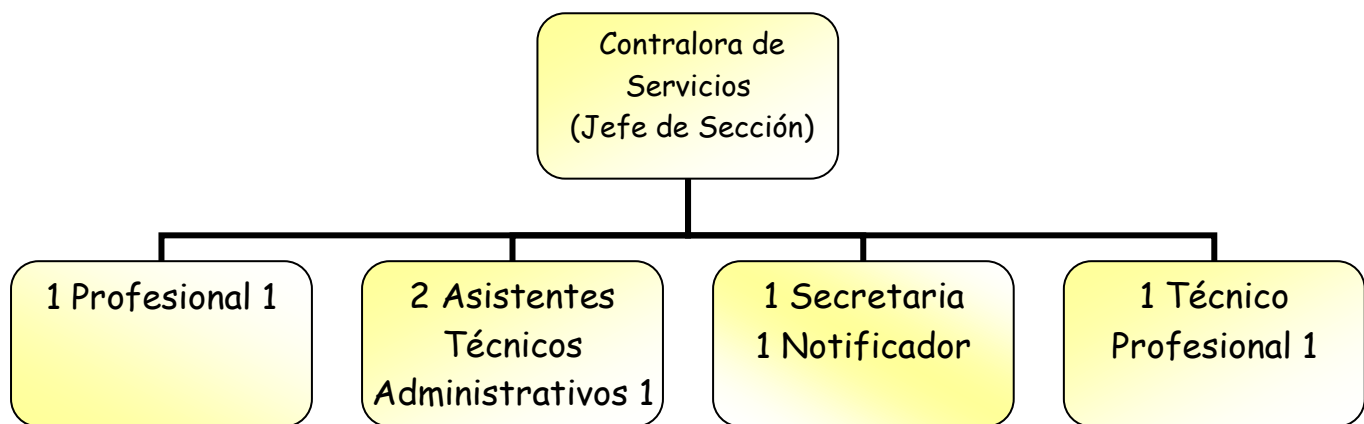
- I. Introducción
- II. Información General
- III. Recursos
- IV. Metodología
- V. Deficiencias Institucionales
- VI. Estadísticas de Resultados de Gestión
- VII. Aspectos a Mejorar
- VIII. Recomendaciones a las autoridades superiores
- IX. Recomendaciones a la Secretaría Técnica
- X. Anexos



CAPÍTULO I. INTRODUCCION

Aspectos Generales de la Contraloría de Servicios

La contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, es una sección adscrita directamente al Despacho del Alcalde; ubicada en el Primer piso del Edificio Figueres Ferrer, Avenida 10. En la misma laboran 6 personas, y a continuación se detalla el respectivo organigrama:



Dentro de las responsabilidades generales de dicha sección, está el que la misma funja como enlace entre la Comunidad y la Institución, así como garantizar mediante el control ciudadano de la gestión municipal que el gobierno local, a partir de las quejas, denuncias, solicitudes de información, mediciones de percepción y cualquier observación que se le plantee, proceda a auto corregirse.-



FUNCIONES:

Las funciones que se desarrollan en la misma giran por y para el ciudadano, promoviendo con ello que la gestión del gobierno local satisfaga las necesidades del mismo a través de sus servicios

Para lo anterior se ejecutan diferentes acciones, dentro de las cuales se describen algunas a continuación:

- Medición de la percepción que los usuarios tienen de las actividades y servicios que desarrolla el municipio
- Tomar acciones preventivas y correctivas del caso
- Inducir una cultura y práctica de transparencia
- Rendición de cuentas
- Gestión y mejoramiento de los servicios públicos
- Atención de quejas, comentarios o sugerencias
- Red de información ciudadana

En la Contraloría de Servicios, a fin de dar el adecuado seguimiento de los diferentes trámites que se llevan a cabo en la misma, en el año 2011 se rediseñó la base de datos facilitando el control y análisis de la información proporcionada por nuestros clientes y de forma tecnológica las mismas serán canalizadas hacia los diferentes colaboradores que tenemos en cada uno de los departamentos municipales. Las pruebas de dicho sistema se realizaron durante el mes de diciembre 2011 para ser implementado de manera oficial a partir del 9 de enero 2012.-

A través de dicha base de datos es factible realizar las diferentes entregas de informes, sin embargo y dada la forma en que se requieren los datos para laborar, la misma está



en función del área o departamento que se involucra en la solicitud de información o molestia recibida. Es por ello que en este escrito los detalles se muestran de acuerdo a las Gerencias y sus respectivos departamentos.

Así mismo es importante indicar que todo trámite que ingresa a la Contraloría, automáticamente genera la apertura de un expediente o consecutivo, independientemente del medio que utilice el cliente para hacer llegar una molestia o solicitud de servicio. Además prácticamente la totalidad de los trámites que se reciben corresponden a clientes externos.

CAPITULO II. INFORMACION GENERAL

1. Nombre de la Institución: Municipalidad de San José
2. Misión Institucional: La Municipalidad de San José dirige y conduce el desarrollo sostenible del Cantón Central de San José como centro geopolítico, económico, social y cultural, en procura del mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Este desarrollo se logra mediante:

- La participación activa, consciente y democrática, que garantice la transparencia y rendición de cuentas;
- La calidad y eficiencia de los servicios que presta a habitantes y entidades usuarias; y



- El aumento continuo de las competencias y conocimientos de sus funcionarios y la comunidad.
3. Visión Institucional: En la Municipalidad de San José queremos ser un gobierno local líder en la integración de los componentes ambiental, social, cultural y económico, en procura del desarrollo sostenible local, con equidad y participación ciudadana efectiva.-
 4. Tipo de Servicios o productos Estratégicos que brinda la Institución, de acuerdo con el listado adjunto:

Servicios Municipales:

- Aseo de vías y sitios públicos
- Mantenimiento de caminos y calles Cantonales
- Mantenimiento de Parques y obras de ornato
- Recolección y tratamiento de residuos sólidos
- Recolección de basura reciclable
- Alcantarillado Pluvial
- Administración de Cementerios
- Administración de la Biblioteca
- Administración de Mercados, Plazas y Ferias
- Seguridad y Vigilancia en la Comunidad
- Notificación a los dueños de lotes para su limpieza
- Notificación a dueños para acera en mal estado.



Trámites municipales

- Trámite solicitud de patentes
- Trámite para solicitud de permiso de construcción
- Trámite de solicitud de uso de suelo, visado o alineamiento
- Trámite para declaración de bienes inmuebles
- Trámite para la exoneración de impuestos

Programas, proyectos o actividades para el desarrollo cantonal

- Atención en la oficina de la mujer
- Asignación de becas
- Bolsa de empleo
- Promoción SJ Sede Juegos Centroamericanos
- Estudio Manejo Integral Desechos Sólidos
- Súper Héroe Ambientales
- Reciclaje
- Campos de Juego
- Ciudad de Libros
- Festival de la Luz
- Semana Santa
- Banda Municipal
- Festejos Populares
- Festival Transitarte
- Arte y Cultura en Barrios



- Rescate de Tradiciones
- Escuelas de Fútbol
- Proyecto Adulto Mayor
- San José Cultural y Diverso
- Intermediación de Internamientos
- Centro Dormitorio
- Sensibilización en Materia Indigencia
- Taller 200 Adultos Mayores
- Becas
- Campañas de Solidaridad
- Encuentro Socio Educativo Adulto Mayor
- Intermediación de Empleo
- Sensibilización en Discapacidad
- Encuentro de Becados
- Ayudas a Vecinos
- Capacitación Enfoque IAFA
- Prevención Explotación Sexual
- Política Municipal de Equidad de Género
- Capacitación a Comunidad en Masculinidad y Violencia
- Eventos de Promoción de Empresarios
- Comité Cantonal Persona Joven
- Oficina de Turismo
- Agenda Verde



➤ Atención Emergencias Cantonales

5. Datos del Jerarca Institucional

Nombre Completo: Johnny Araya Monge

Correo Electrónico: jaraya@msj.go.cr

Profesión: Ingeniero

Teléfono: 25476000

Fax:

6. Datos del Contralor(a) de Servicios

Nombre Completo: Raquel Caravaca Zúñiga

Correo Electrónico: rcaravaca@msj.go.cr

Profesión: Abogada

Grado Académico

Diplomado ()

Bachillerato ()

Licenciatura (x)

Post- Grado ()

Otro () Indique:

Puesto:

Tipo de Nombramiento: Propiedad () Interino (x)

Fecha de Nombramiento: 11 de Enero 2011

Desempeño en el cargo: Sin recargo (x) Con recargo ()

Tiempo en el cargo ____ Años _2_ Meses

7. Datos de la Contraloría de Servicios



Dirección: Primer Piso. Edificio José Figueres Ferrer.

Ubicación Física: Avenida 10 Contiguo Mercado de Mayoreo

Horario:

De Lunes a Jueves: De 7.30 am a 4:00 pm

Viernes: De 7.30 am a 3.30pm.

Correo Electrónico: información@msj.go.cr/ porusted@msj.go.cr

Teléfono (s): 25476319/ 25476160/ 25476317/ 25476015

Fax:

CAPITULO III. RECURSOS

- 1) Recurso Humano (funcionarios con que cuenta la Contraloría de Servicios, no incluir al Contralor (a) de Servicios):

Nombre del funcionario	Puesto	Grado Académico*
1.Carolina Urbina Rojas	Secretaria	Bachillerato en Educación Media
2.Melissa Contreras Rojas	Asistente Técnico Adm	Bachillerato en Educación Media
3.Silenia Valverde Solís	Técnico Municipal 2	Bachillerato en Educación



		Media
4. Yazmin Hernández Rojas	Técnico Municipal 2	Licda en Contaduría
5. Kattya León Lizano	Profesional 1	Bachiller Universitario
6. Juan Carlos Aparicio	Notificador	Bachillerato en Educación Media

(*) En esta columna se debe llenar la información de la siguiente manera, por ejemplo: Master en Psicología, Licenciado en Administración Pública, Bachiller en Educación Media.

Recursos Presupuestarios:

Cuenta la Contraloría de Servicios con los recursos presupuestarios asignados para el cumplimiento de sus funciones

Si (x) Indique el Monto:

No ()

Observaciones (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio).



La Sección de Contraloría de Servicios cuenta para el año 2011 con ¢3 millones los cuales corresponden a Actividad Ordinaria, caso contrario para el año 2010 en donde se contó con ¢13 millones para la ejecución del Proyecto denominado “Ferias”.-

Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo:

Recursos físicos	Si	No	Cantidad
Cuenta con su propio espacio físico (oficina)	x		
Cuenta con espacio físico adecuado		x	
Cuenta con fax	x		
Cuenta con teléfono	x		
Cuenta con línea telefónica propia	x		
Cuenta con computadora	x		
Cuenta con impresora	x		
Cuenta con fotocopidora		x	
Cuenta con materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	x		
Cuenta con acceso a Internet	x		
Cuenta con Scanner	x		
Cuenta con Cámara		x	
Cuenta con Computadora portátil (laptop)		x	



Cuenta con Proyector (video beam)		x	
Otros: (grabadora, pantalla, pizarras etc.)		x	

Normativa:

Posee la Contraloría de Servicios un reglamento interno de funcionamiento Si (x)

No ()

Indicar fecha de emisión: _____

CAPÍTULO IV. METODOLOGIA

Indique los canales que utiliza la Contraloría de Servicios para informar y orientar a los usuarios de los servicios que presta la institución:

- (x) Pizarras
- (x) Panfletos o Brochures
- (x) Afiches o Circulares
- () Televisión
- () Radio
- () Periódicos
- (x) Página web
- (x) Feria de Contraloría de Servicios
- (x) Atención directa a los usuarios
- (x) Diferentes espacios de participación ciudadana (foros, asambleas, ferias, entre otros)
- () Banner publicitario



Otros, indique:

Indique los instrumentos que utiliza la Contraloría de Servicios para conocer la percepción que tienen los usuarios (internos y externos) sobre los servicios/productos que brinda la institución:

- Cuestionarios con entrevistador
- Cuestionarios auto administrados
- Cuestionarios telefónicos
- Entrevistas colectivas
- Cliente incógnito
- Buzón de Sugerencias
- Cuestionarios en la página web
- Observación participante (retroalimentación con los funcionarios)
- Otros, indique: _____



Utilizando el organigrama de la institución, ¿Considera usted que la ubicación dentro de la estructura organizativa es la adecuada para lograr la excelencia en la prestación de los servicios (Unidad staff, Unidad operativa, etc.)?, explique. Anexar el organigrama institucional.

Sí. Lo anterior debido a que la Contraloría se encuentra adscrita directamente con el Despacho del Alcalde.-

Indique cuales son las principales necesidades que tiene la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su labor de mejor manera. (Ejemplo: respaldo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional, aprobación de plazas, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, etc.)

- a. Presupuesto*
- b. Espacio Físico*
- c. Recursos Tecnológicos*



CAPÍTULO V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Deficiencia institucional	Acción estratégica
1.Control	
2.Poca ejecución en el plazo establecido	
3.Falta de Liderazgo Competente	
4.Escasa Visión de Servicio al Cliente	
5.Aplicación de Administración Funcional no por Procesos	

CAPITULO VI. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

A continuación se detallan las principales No Conformidades que se presentaron en la Contraloría de Servicios, divididas según la dimensión informática, trato a los usuarios, calidad del servicio, instalaciones y otras.

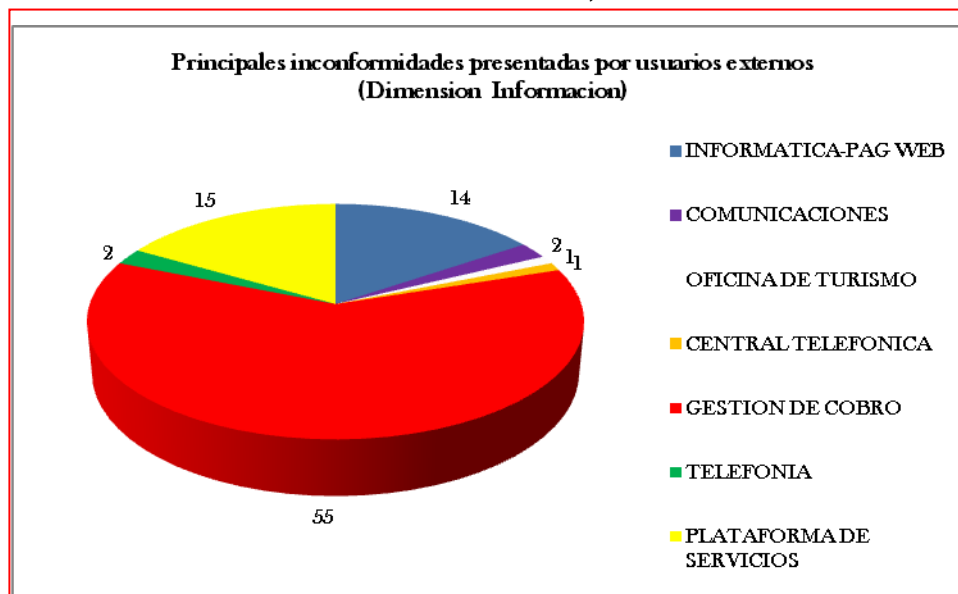
Del total de no conformidades recibidas durante el año 2010, dentro de la dimensión informática se mantienen las mismas inquietudes por parte de los contribuyentes como lo son; realizar variantes en el sitio Web, de manera que fuera más fácil y ágil acceder a determinada información así como que el sistema relacionado a cobros y estados de cuenta sea más flexible y confiable.



Por otra parte, las quejas en cuanto a un buen manejo de la central telefónica se presentaron de forma escasa pero que siempre es importante tener en consideración. El Departamento de Comunicaciones presentó igualmente algunas sugerencias para que el Municipio sea más eficiente en la información brindada a los usuarios.-

A continuación se muestra el cuadro y gráfico respectivo, a saber:

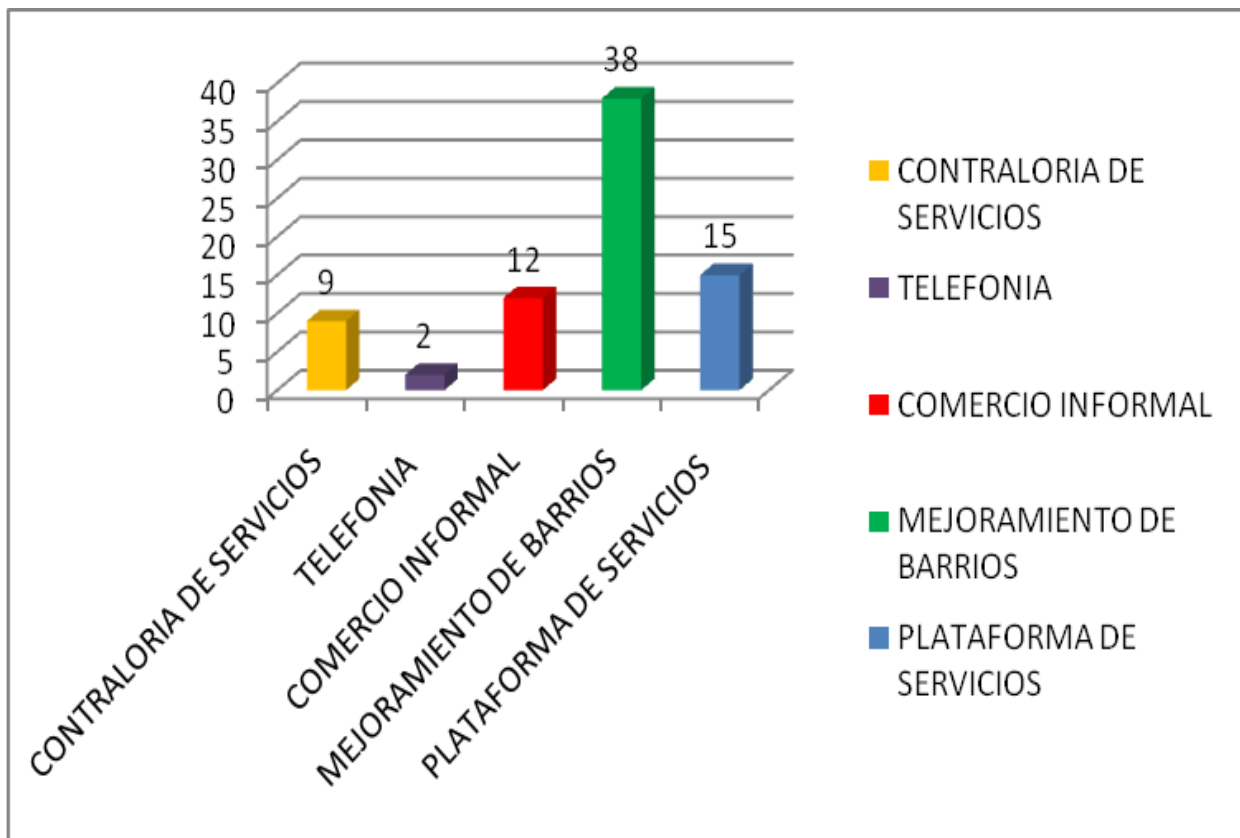
Principales Inconformidades presentadas por Usuarios Externos (Dimensión Información)





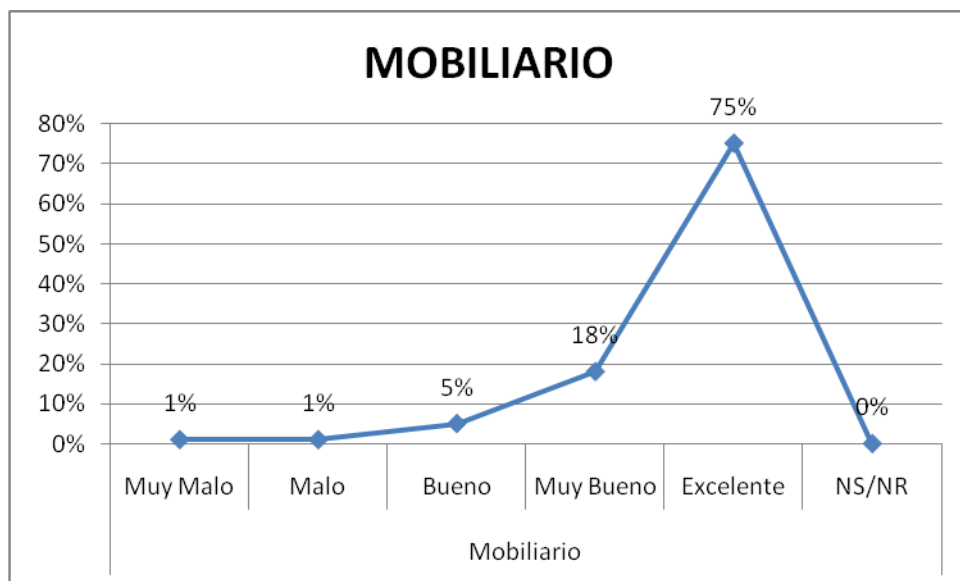
Por otra parte y tomando en cuenta la dimensión de trato recibido, las molestias que indicaron en su mayoría los usuarios fue que el personal no les dio una atención adecuada, o que quienes le atendieron no conocían a cabalidad los trámites que requerían llevar a cabo, etc. a continuación se muestra el detalle.

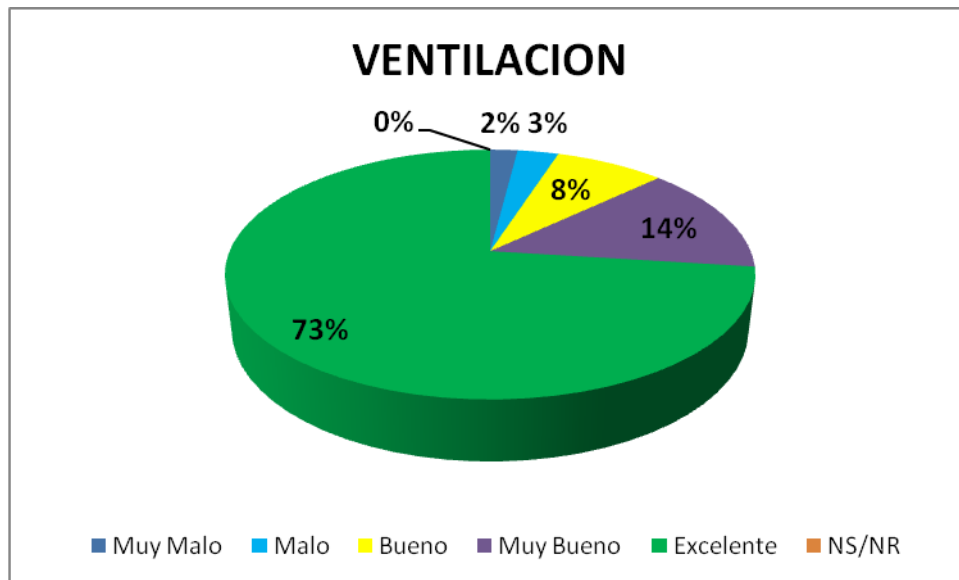
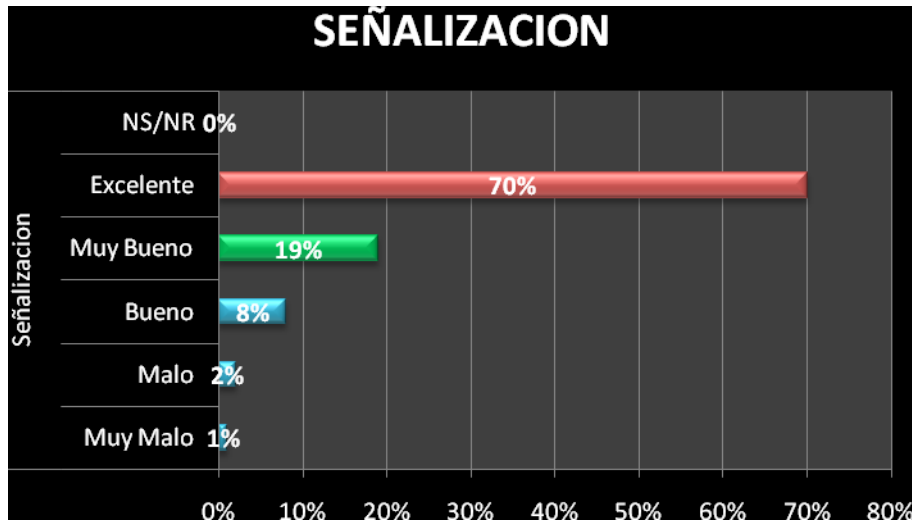
Principales Inconformidades presentadas por Usuarios Externos (Dimensión trato a los Usuarios)

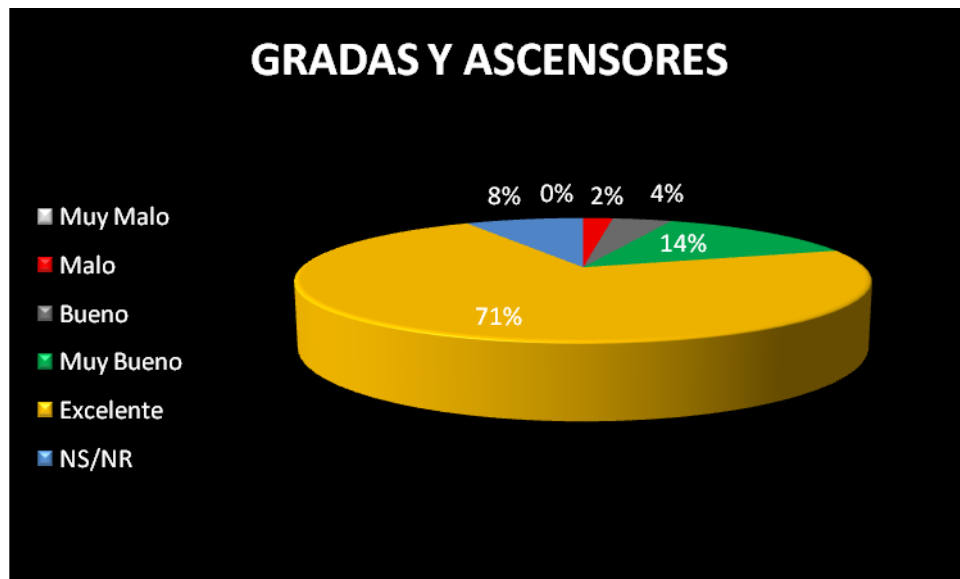
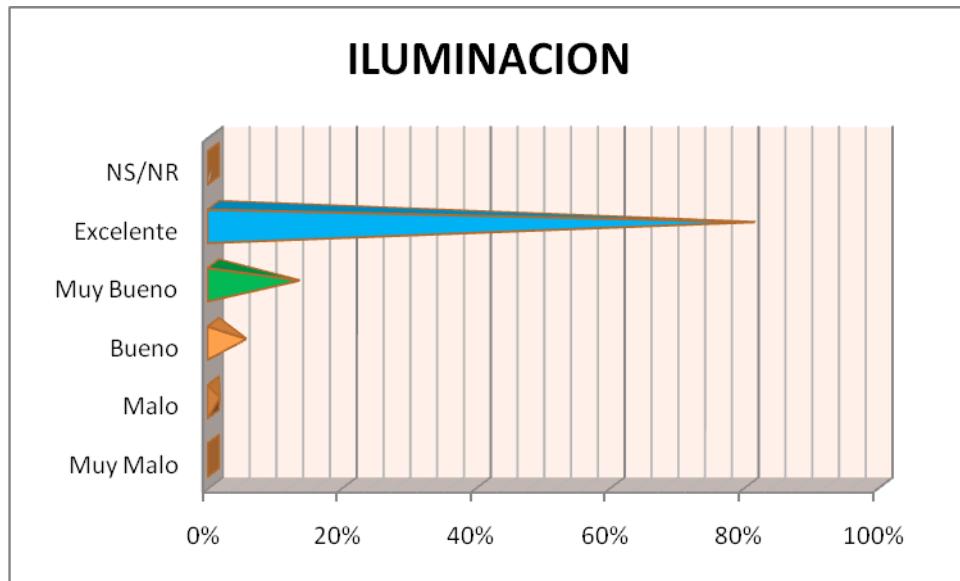


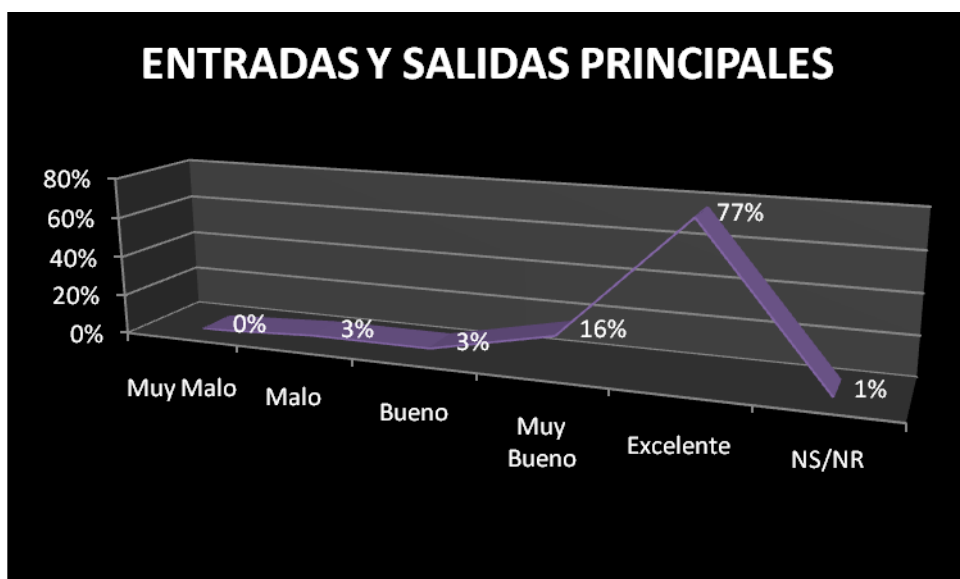
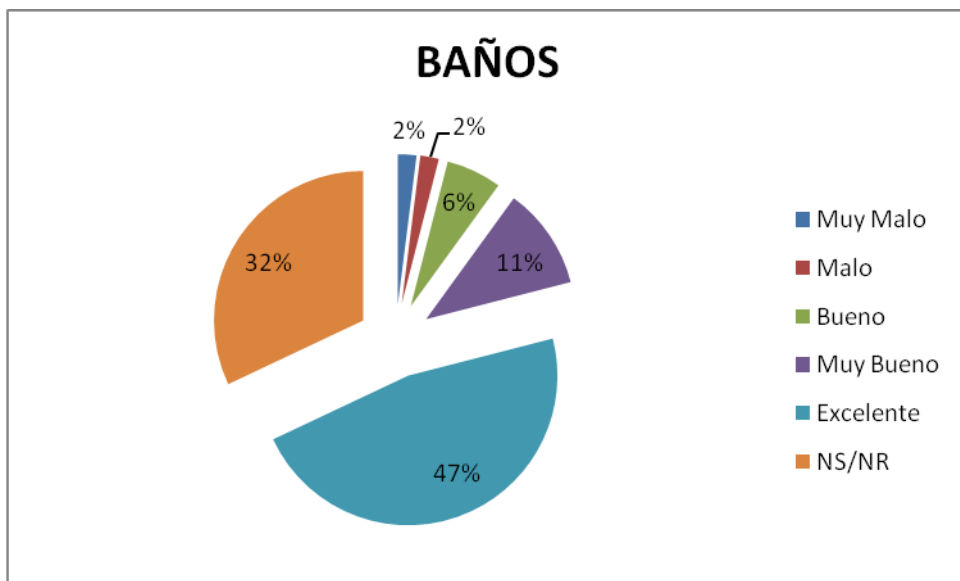


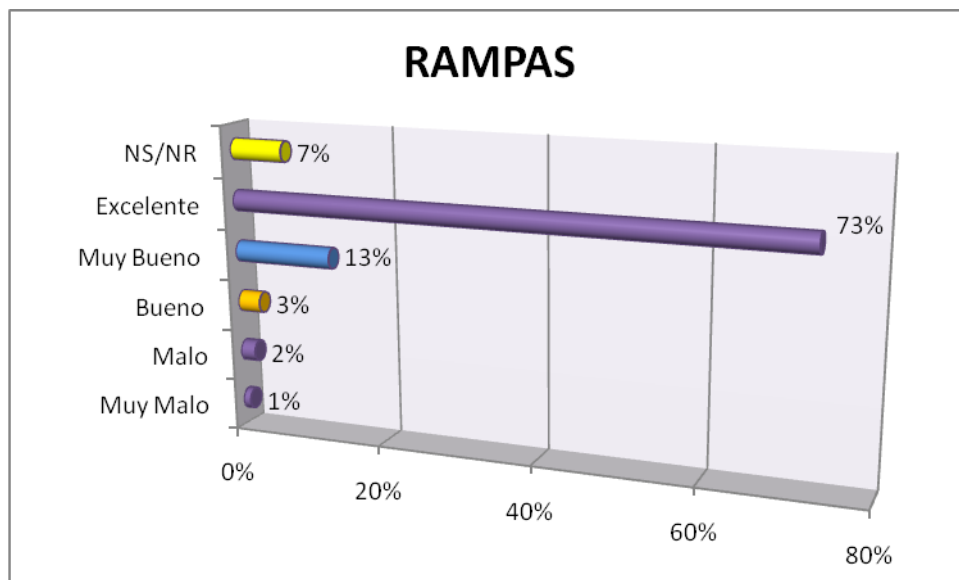
Con respecto a la dimensión de Instalaciones, el resultado de las encuestas de Percepción realizadas durante el año 2011 ha indicado que todos los aspectos relacionados a este tema han sido subsanados por la administración, al punto de que los resultados expresan claramente el grado de satisfacción del usuario con relación a la limpieza, orden y aseo de las instalaciones.-

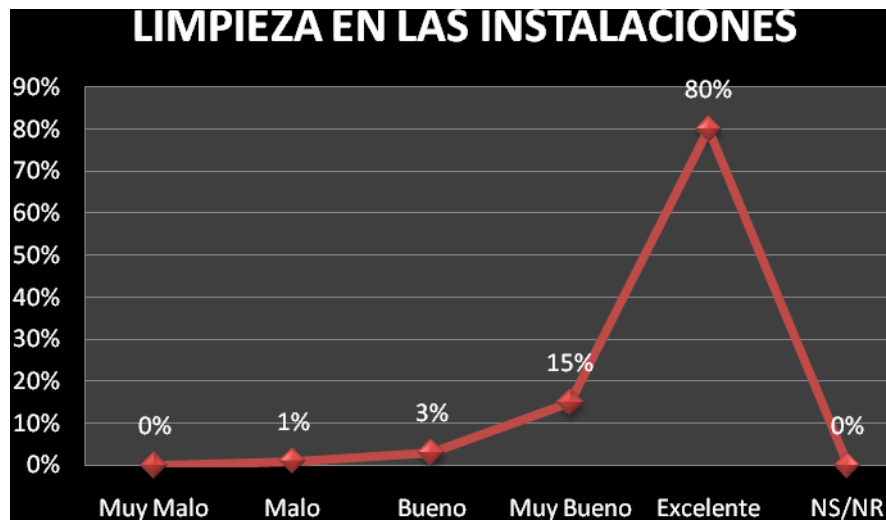






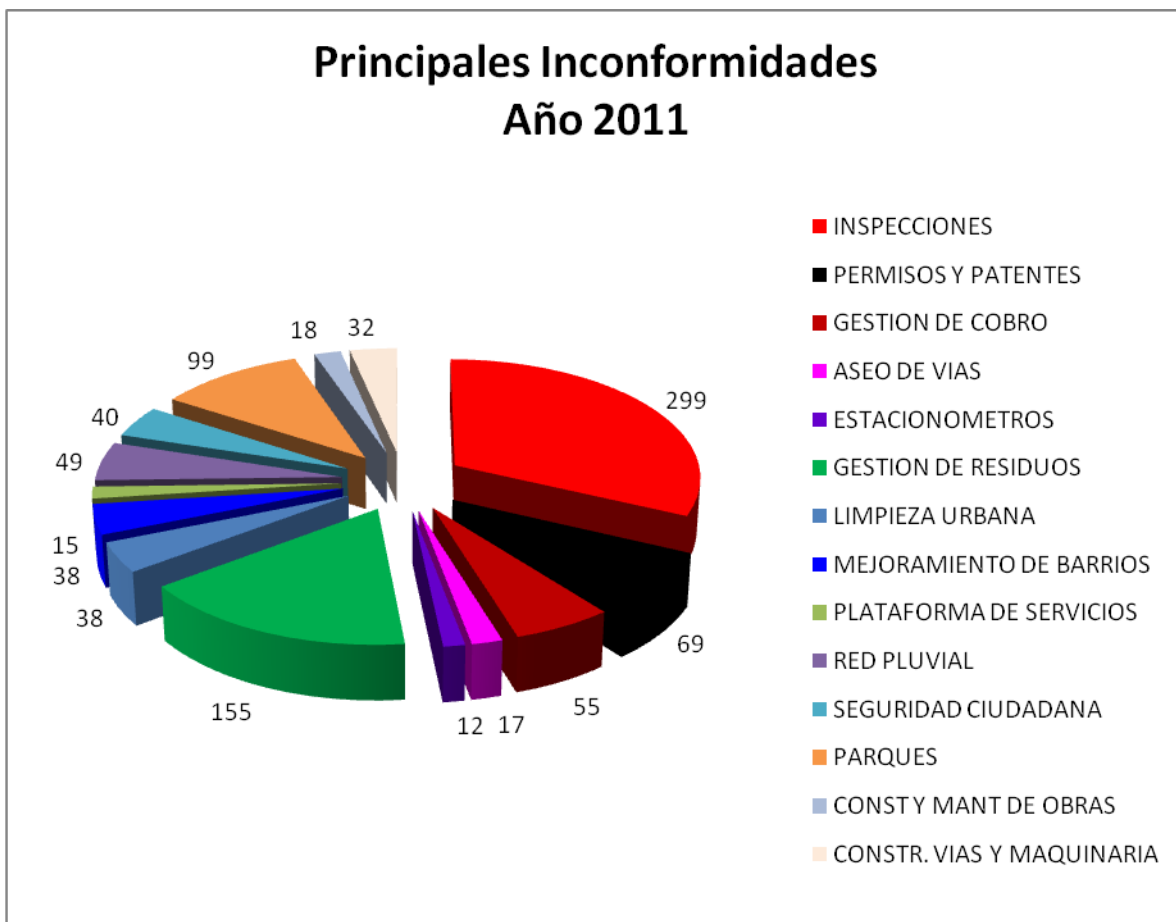








Con respecto a las principales Inconformidades que se tramitaron durante el año 2011, y dado la gran cantidad de servicios que se brindan en la Municipalidad de San José, las que se pueden categorizar en la dimensión de Otras inconformidades, abarcan un gran porcentaje del total de casos recibidos en la Contraloría, y se deben en su mayoría a la no prestación de alguno de esos servicios municipales, a continuación el detalle:



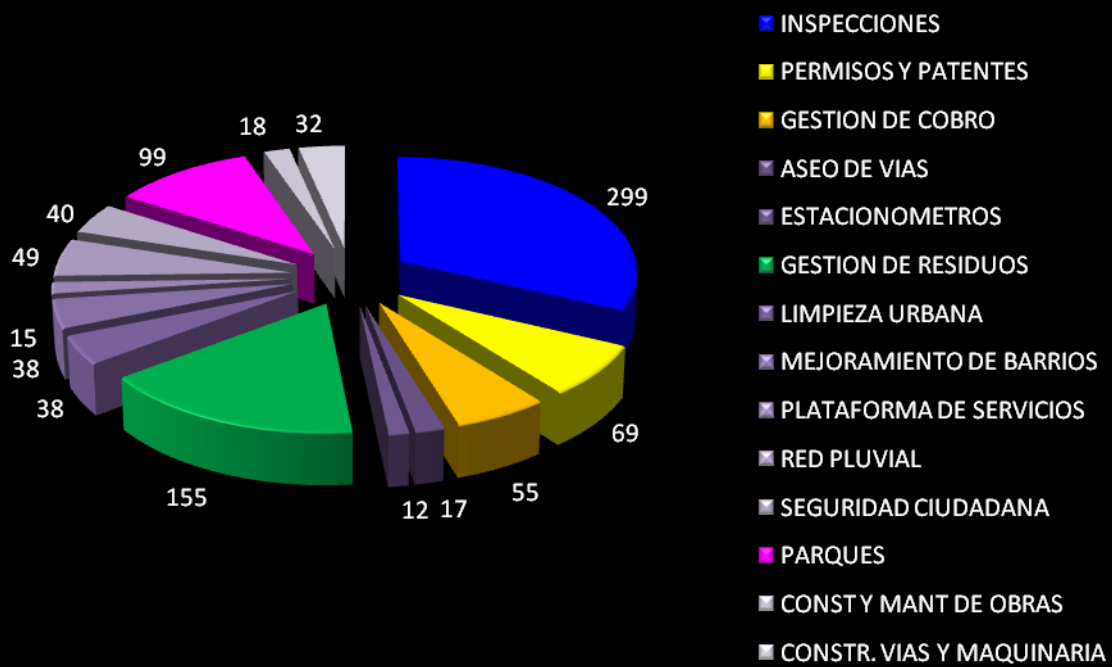


En la Contraloría de Servicios se recibieron un total de 1188 No conformidades durante el año 2011, y para cada una de ellas se generó un expediente, tal y como se planteó antes, las inconformidades fueron interpuestas por clientes externos, y de acuerdo al análisis realizado, las dependencias o secciones que generaron mayor cantidad de trámites fueron las siguientes:

Principales unidades organizacionales que originan las inconformidades			
Año 2011			
No.	Unidad Organizacional	Total Inconformidades	Total inconf. (%)
1	INSPECCIONES	299	25%
2	GESTION DE RESIDUOS	155	13%
3	PARQUES	99	8%
4	PERMISOS Y PATENTES	69	6%
5	GESTION DE COBRO	55	5%
6	RED PLUVIAL	49	4%
7	SEGURIDAD CIUDADANA	40	3%
8	OTROS	422	36%
Total		1188	100%



Principales Inconformidades Año 2011





A continuación se presenta las áreas o departamentos donde han disminuido las no conformidades durante el año 2011, con relación al 2010.-

No.	Detalle	Total inconformidades recibidas 2010	Total inconformidades recibidas 2011
3	SEGURIDAD CIUDADANA	53	40
4	RED PLUVIAL	50	49
8	PLATAFORMA DE SERVICIOS	30	15
9	INFORMACION CATASTRAL Y GEOGRAFICA	40	25

CAPÍTULO VII. ASPECTOS A MEJORAR

De acuerdo con la información recabada sobre la percepción de los usuarios, resume de forma breve los principales aspectos que deben ser mejorados en la prestación de los servicios o productos institucionales.

- ✓ Mejorar conectividad con bancos.-
- ✓ Mejor trato en general, a la gente humilde los tratan como tontos.-
- ✓ Dar un curso de Relaciones Públicas a los funcionarios.-
- ✓ En la Plataforma de Servicios el trámite es rápido pero cuando se traslada a la dependencia vinculante se vuelve sumamente lento.-
- ✓ Atención personalizada a adultos mayores.-



- ✓ Cuando deniegan un trámite solicitan los requisitos poco a poco.-
- ✓ Que los funcionarios respeten cuando están atendiendo y que no contesten el celular.-
- ✓ Colocar un tv en la sala de espera.-
- ✓ Mejor señalización de salidas de emergencia.
- ✓ Fila y caja rápida.-
- ✓ Muy burocrático que cada año se deba renovar la patente de licor.-
- ✓ Las cuentas deben ser separadas y no un solo monto ya que a veces no alcanza y se podría cancelar alguno de los servicios.-
- ✓ Los policías deberían portar gafete con nombre y apellido.-
- ✓ Actualizar la información de la página web.-
- ✓ Los baños dan pena.-
- ✓ Parqueo muy pequeño.-
- ✓ Pésima atención telefónica.-
- ✓ Deberían colocar agua en la Plataforma de Servicios-
- ✓ Los funcionarios del Módulo de Información que tengan mayor conocimiento del quehacer municipal.-
- ✓ Mayor proceso y orden a la hora de ingresar al edificio.-
- ✓ Los recibos municipales no llegan a todos por igual a la casa de habitación.-
- ✓ Regular más las ventas ambulantes, en las aceras no se puede caminar.-
- ✓ Máquina de café en la Plataforma de Servicios.-



CAPITULO VIII. RECOMENDACIÓN A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

Recomendación	Recomendación implementada (indicar acción realizada)	Recomendación no implementada (indicar motivo)
1. Conectividad		
2. Más información a través de los diversos medios de comunicación.-		
3.		
4.		
5.		

CAPITULO IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TECNICA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____



e. _____

f. _____

g. _____

h. _____

CAPITULO X. ANEXOS

- Cuadros y gráficos.
- Encuestas aplicadas.
- Otro material pertinente
- Cuestionarios utilizados.
- Material de divulgación