

**MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**



**INFORME DE GESTION  
DE LA  
LICDA. MÓNICA COTO MURILLO  
CONTRALORA DE SERVICIOS**

**San José, 15 de Enero 2011**

## **1. Resultados de Gestión**

### **1.1 Ubicación Orgánica**

Las labores que se proceden a detallar corresponden a las funciones que debe desarrollar la Jefatura de la Sección de Contraloría de Servicios, área que depende jerárquicamente de la Alcaldía.

En cuanto a las labores realizadas por la suscrita han sido acordes con lo establecido en el Manual de Puestos, y en el Manual de Estructura y funciones de la Municipalidad de San José, que dentro de los principios básicos de la Administración tiene alcances como: Planeación, Organización, Integración del personal, dirección, control y supervisión.

#### **OBJETIVO DE LA CONTRALORIA:**

Garantizar, mediante la participación ciudadana en el control de la gestión municipal, que el gobierno local a partir de las quejas y cualquier observación que se le plantee por el ciudadano, tome medidas preventivas y correctivas para corregir los problemas.

#### **FUNCIONES GENERALES:**

1. Establecer mecanismos y procedimientos que garanticen una atención inmediata de las quejas, reclamos y sugerencias que el ciudadano presente.

2. Instaurar mecanismos de coordinación institucional e interinstitucional, que faciliten la resolución de las quejas y el mejoramiento de los servicios a partir de la percepción de los/as usuario/as.
3. Discriminar entre las diferentes quejas, las que ameriten la intervención directa de la Alcaldía o del Concejo Municipal.
4. Trasladar al Despacho del Alcalde, los atestados que se conformen relativos a quejas contra funcionarios municipales.
5. Realizar estudios para medición de la percepción de los ciudadanos, con el fin de conocer el grado de satisfacción de los servicios que desarrolla el municipio y las necesidades insatisfechas; para proceder a realizar las acciones de mejora necesarias para una adecuada gestión partiendo de las necesidades reales de los usuarios/as.

***Relaciones Internas:***

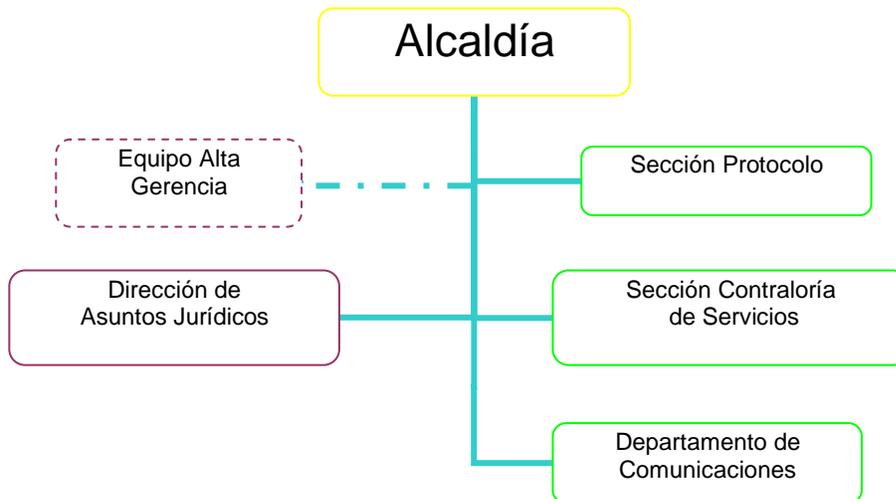
Mantiene relaciones internas con todas las dependencias municipales especialmente con Desarrollo Organizacional para el mejoramiento de los procesos.

***Relaciones Externas:***

Mantiene relaciones externas con organizaciones comunales y con los habitantes del Cantón.

**ESTRUCTURA:**

A continuación se detalla la estructura bajo la cual se encuentra la Sección de acuerdo al organigrama Institucional:



**PROCESOS A CARGO:**

Se tienen dos procesos transversales de la Institución a cargo, los mismos consisten en:

**MSJ-P-SCS-01 Atención de Quejas:** Garantizar mediante el control ciudadano el mejoramiento continuo de los servicios públicos que ofrece el Gobierno Local.

**MSJ-P-SCS-02 Medición de la Percepción de Servicios:** Conocer a través de la medición de la percepción de los usuarios el grado de satisfacción de los servicios que desarrolla el Municipio y las necesidades insatisfechas para proceder a realizar las acciones de mejora necesarias para una adecuada gestión, partiendo de las necesidades reales de los usuarios.

## **1.2. Cambios en el ambiente de gestión**

En el año 2007, posterior a la puesta en marcha de la transformación organizacional la oficina sufre un cambio de nomenclatura y pasa a llamarse Contraloría de Servicios, así las cosas se propone en el 2008 un nuevo Reglamento de Organización y funcionamiento que es publicado en la Gaceta #200 el 15 de octubre del 2009, Reglamento Municipal N° 179 del 29/09/2009, conforme al Decreto 34587-PLAN publicado en la Gaceta N° 127, del 2 de julio del 2008. En línea con el Decreto 34587-PLAN en el 2007 se propone a la Administración un Manual de Excelencia en el Servicio Institucional, cumpliendo con ello el decreto de marras.

## **1.3. Resultado de la Autoevaluación de Control Interno**

La principal acción que se ejecuta para mantener y de ser necesario corregir alguna situación interna es la autoevaluación, de forma que se propicie recomendaciones o acciones para la optimización del servicio que se brinda tanto al cliente interno como externo.

## **1.4. Acciones para el Control Interno**

- Traslado al personal de los procesos asignados y directriz aprobadas por el Depto. De Monitoreo Organizacional.
- Realización de reuniones de personal. De acuerdo a la programación las mismas se realizaron una vez al mes, no obstante y de acuerdo a la temática planteada en algunas de las solicitudes fue necesario el análisis, de manera colegiada, en reuniones extraordinarias.

- Observación directa y análisis de la atención del caso al realizar el cierre del expediente.
- Análisis y resolución de las problemáticas presentadas en áreas de servicios municipales y de impacto directo a los ciudadanos. Lo anterior con el fin de mantener la mejora continua.
- Promover la participación ciudadana en la gestión Municipal a través de la integración de comercios detallistas del cantón a fin de garantizar la comunicación con el icono de los Barrios "Las Pulperías". Lo anterior en relación con la Red de Información Ciudadana y la cual es monitoreada semanalmente.
- Para la Red de Transparencia se ha desarrollado un canal de comunicación permanente como instrumento de rendición de cuentas con la ciudadanía, en línea con la Defensoría de los Habitantes.
- Para la atención de Ferias de Servicios se requirió planificar, coordinar y desarrollar la logística requerida para la ejecución de las mismas.
- Análisis, seguimiento y control de informes estadísticos generados de la base de datos interna.

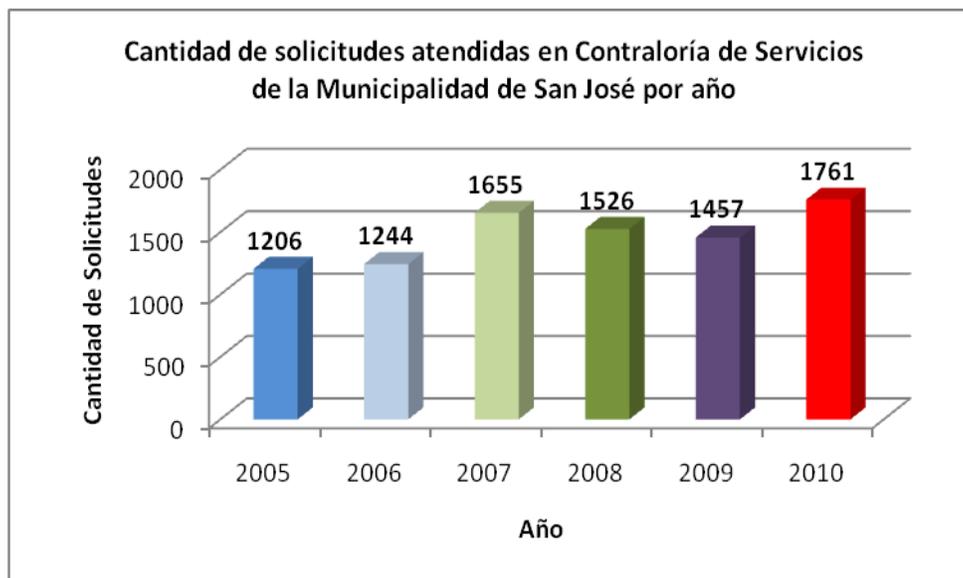
### **1.5. Logros Alcanzados**

Comprometida con el fortalecimiento del control interno en las acciones que realiza la oficina; desde el año 2008 se creó una base de datos digital que controla y monitorea las solicitudes de intervención ciudadana, así como el seguimiento y cierre de los expedientes generados. Esto ha promovido un mayor control, seguimiento y mejora de las instrucciones de los casos.

Durante los últimos cinco años la Contraloría de Servicios ha incrementado su gestión en la atención de solicitudes, claro; sin considerar las consultas ciudadanas de atención inmediata que los funcionarios atienden diariamente por los diversos medios.

Lo anterior se ilustra a través del siguiente gráfico el cual detalla la cantidad de consultas atendidas por año.

Gráfico N° 1



**Fuente:** Municipalidad de San José, Contraloría de Servicios, Informes de Gestión Anual

### Medición de la Percepción:

A lo largo de cada año y de manera semestral, la Contraloría de Servicios ha realizado mediciones de la percepción a través de encuestas dirigidas y los resultados de estas han sido presentados a la Dirección de Planificación como un insumo para la toma de decisiones institucionales.

El público meta de dichas encuestas han sido los vecinos del cantón y los usuarios de los diversos servicios municipales por lo que, en este aspecto cabe destacar que es vital no solo la información obtenida de la percepción que el usuario tiene de dichos servicios sino también de las diferentes actividades que se desarrollan y se promueven desde esta Corporación Municipal hacia el cantón josefino, con la claridad y responsabilidad que es el Municipio de la Capital de nuestra nación, lo cuál conlleva una integralidad y complejidad de necesidades de los y las habitantes y transeuntes.

En razón de lo anterior es que desde el año 2008 se realizan mediciones de percepción durante el evento de verano Transitarte.

En el 2010 se implemento un plan piloto de medición de la percepción que se denomina "SAN JOSE, COMO VAMOS", cuyo objetivo es obtener información referente a la percepción y satisfacción desde una perspectiva integral de ciudad, de tal manera que se pueda comparar en el tiempo, los componentes Institucionales, de habitabilidad, comercio y servicio.

Cuyo alcance es analizar la percepción y satisfacción del cliente externo, definiendo de la siguiente forma el tipo de cliente al que va dirigida la encuesta:

- **Ciudadano o Ciudadana:** Persona que habita en San José o que frecuentemente recibe servicios de la Municipalidad.
- **Patentados:** Persona física o jurídica que desarrolla una actividad comercial en la jurisdicción de la Municipalidad de San José con un interés lucrativo.

<b>POBLACION ENCUESTAR</b>	<b>A MEDIO</b>	<b>POBLACION</b>	<b>MUESTRA</b>
<b>Ciudadano-ciudadana</b>	<b>Encuesta telefónica y presencial</b>	<b>300.000 aprox</b>	<b>600</b>
<b>Patentados</b>	<b>Encuesta telefónica y presencial</b>	<b>18.000 aproximad</b>	<b>603</b>

### **DETERMINACION DE LA MUESTRA**

Se determinará de forma aleatoria con un grado de confiabilidad de un 95% y con margen de error de un 3 %, de acuerdo a la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

donde

- $n$  es el tamaño de la muestra;
- $Z$  es el nivel de confianza;
- $p$  es la variabilidad positiva;
- $q$  es la variabilidad negativa;
- $N$  es el tamaño de la población;
- $E$  es la precisión o el error.

El instrumento de medición se distribuye en 18 ejes, a continuación se detalla:

	CLIMA DE OPINIO Y CALIDAD DE VIDA
	COMO VAMOS EN DESARROLLO ECONOMICO
	COMO VAMOS EN EDUCACION
	COMO VAMOS EN SALUD
	COMO VAMOS EN SERVICIOS PUBLICOS
	COMO VAMOS EN VIVIENDA
	COMO VAMOS EN MOVILIDAD VIAL
	COMO VAMOS EN ESPACIO PUBLICO
	COMO VAMOS EN MEDIO AMBIENTE
	COMO VAMOS EN SEGURIDAD CIUDADANA
	COMO VAMOS EN RESPONSABILIDAD CIUDADANA
	COMO VAMOS EN PARTICIPACION CIUDADANA
	COMO VAMOS EN RECREACION Y CULTURA
	COMO VAMOS EN FINANZAS PUBLICAS
	COMO VAMOS EN GESTION PUBLICA
	LA ALCALDIA DE SAN JOSE
	CONCEJO COMO VAMOS
	LA CIUDAD IMAGINADA

A la fecha se han concluido los resultados de la misma y se presentarán a la Comisión Interdisciplinaria y a la Comisión Gerencial.

Cabe indicar que otro mecanismo para conocer la opinión de los ciudadanos es la Red de Información Ciudadana que a la fecha cuenta con 45 pulperías, abastecedores y mini súper; dentro de los cuales se ha colocado un buzón con papelería que además de conocer la opinión, denuncia o sugerencia, cuenta con una breve encuesta sobre los principales servicios municipales. Dichos documentos son recolectados y llevados a la Contraloría de Servicios de forma semanal con el fin de ser monitoreados, atendidos y controlados.

Con el fin de utilizar los medios tecnológicos y permitir así una comunicación más fluida y personal con nuestros contribuyentes, la Contraloría de Servicios ha implementado la Red de Transparencia Municipal con el propósito de detallar los proyectos municipales y el grado de avance de los mismos.

Esta página se actualiza de manera trimestral y se coordina con las respectivas áreas para su ejecución. A partir del segundo semestre del 2010 se incorpora como responsable del área informática a la Licda. Estrellita Rojas, quien en coordinación con este Despacho, mantiene actualizada la información y renovación de datos, dirigido para y por el ciudadano.

Adicional a lo anterior, desde el año **2009** y hasta la fecha se han realizado 5 ferias de servicio, lo que hemos denominado como "Espacios Interactivos con el Ciudadano" logrando alcanzar más de 20.000 usuarios de los servicios públicos con información de la gestión municipal.

Este evento involucró, además de la prestación de servicios municipales, la participación de diversas instituciones, tales como: PODER JUDICIAL, ICE, AYA, CCSS, INS, TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCION, REGISTRO

NACIONAL, Ministerio de Trabajo entre otros, permitiendo al ciudadano obtener en un solo lugar información y servicios de las instituciones que integran el estado.

#### **1.6. Estado Funcional**

Uno de los principales proyectos de la Contraloría de Servicios ha sido precisamente la realización de las ferias de servicio o "Espacios Interactivos con el Ciudadano". No obstante, el presupuesto ordinario aprobado por la Contraloría General de la República para esta Sección, no incluye el disponible presupuestario necesario para la realización de las mismas durante el año 2011. Para la actividad ordinaria de la Sección y por la temática desarrollada, de los 1791 casos generados durante el año 2010 a la fecha permanecen en seguimiento 35 casos el resto de los casos se encuentran cerrados.

#### **1.7. Administración de los Recursos**

En cuanto al manejo de las partidas presupuestarias asignadas a la Sección cabe indicar que durante mi gestión las mismas fueron utilizadas en su totalidad, sin necesidad de recurrir a liquidaciones al año siguiente.

Para el año 2011 el presupuesto aprobado para esta Sección varió considerablemente, ya que de los aproximadamente 13 millones de colones asignados para el 2010 actualmente solo se cuentan con 3 millones de colones y con la misma cantidad de actividades por desarrollar que el año anterior.

**Observaciones**

Ninguna

**1.8. Disposición del Ente Contralor**

No recibí disposición alguna por parte del ente Contralor durante mi gestión como Contralora de Servicios

**1.9. Disposiciones Externas**

A la fecha no se ha recibido ninguna disposición.

**1.10. Disposiciones de la Auditoría**

Actualmente se realiza un estudio por parte de la Auditoría en esta oficina, razón por la cual se tiene pendiente el resultado y consecuentemente las posibles observaciones del caso.

**1.11. Activos**

Lista adjunta.