



¿Cómo Vamos en Gestión Pública?

BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA

Ciudadanos al Día (CAD) reconoció 49 proyectos -de 11 municipalidades- como Buenas Prácticas en Gestión Pública. Dichos proyectos están relacionados con la mejora de atención a los ciudadanos, procesos de gestión interna, participación ciudadana, educación, buenas prácticas ambientales, seguridad ciudadana, etc.

Buenas Prácticas en Gestión Pública por municipalidad

Municipalidad	Número de Buenas Prácticas en Gestión Pública
Municipalidad Metropolitana de Lima	11
Miraflores	11
San Borja	6
La Molina	5
Santiago de Surco	3
Jesús María	3
La Victoria	2
San Martín de Porres	2
Barranco	1
Magdalena del Mar	1
San Miguel	1
Rímac	1
Total	49

Fuente: Ciudadanos al Día.
Elaboración: Lima Cómo Vamos.



Algunos de estos 49 proyectos obtuvieron el primer puesto en sus respectivas categorías. La Municipalidad de Miraflores, por ejemplo, recibió el primer lugar en la categoría Gestión Ambiental Efectiva, con su proyecto "Basura que no es Basura", vinculada a la segregación de los desechos en la fuente y a la promoción del reciclaje. También obtuvo un primer lugar en la categoría Inclusión Social, por su proyecto "Miraflores Inclusiva y Accesible", que consiste en brindar una mejor atención a las personas con discapacidad y crear entornos públicos accesibles para ellos.

Por su parte, la Municipalidad de Santiago de Surco destacó con su proyecto "Servicio Tributario Delivery", ganador en la categoría de Servicio de Atención al Ciudadano, que facilita el pago de tributos en casa, para aquellas personas que no pueden acercarse a la Municipalidad dentro del horario de atención.



La "Expo Movilidad Sostenible de Lima" fue un proyecto ganador de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en la categoría de Incidencia Pública. La finalidad de la exposición fue promover un sistema ordenado de transporte en donde el peatón y el ciclista tienen prioridad.



ATENCIÓN AL CIUDADANO

A fines del 2012, CAD realizó una encuesta a usuarios para conocer el tiempo de espera para los trámites municipales. Aquí presentamos las municipalidades más rápidas y más lentas en la atención al ciudadano.

Municipalidades más rápidas en atención al ciudadano	
San Juan de Lurigancho	7 minutos
Breña, Pueblo Libre, San Borja y Magdalena	8 minutos
San Martín de Porres y Jesús María	9 minutos
Surquillo, Comas y Los Olivos	10 minutos
Lince, Carabaylo, La Molina, Puente Piedra y Rímac	11 minutos

Fuente: Ranking CAD 2013.

Municipalidades más lentas en atención al ciudadano	
Santiago de Surco	29 minutos
Barranco	27 minutos
San Isidro	24 minutos
Chorrillos	23 minutos
Villa María del Triunfo	20 minutos

Fuente: Ranking CAD 2013.

Plan de Incentivos

El Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal es un conjunto de metas que traza el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y que otorga una compensación financiera a los gobiernos locales que las cumplen.



En Lima, las metas asignadas el 2012 fueron las siguientes:

- Envío del Registro Único de Beneficiarios del Programa Vaso de Leche y del Programa de Comedores Populares, así como del Padrón General de Hogares al Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).
- Aumento de al menos 4% en la recaudación del Impuesto Predial con respecto al monto anual alcanzado el 2011.
- Elaboración de un estudio de evaluación de riesgo de desastre de un sector crítico en el distrito de acuerdo a los criterios establecidos por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Implementación de una ciclovía recreativa en el distrito, de acuerdo a los criterios establecidos por el Ministerio de Salud.
- Autorizar en un plazo máximo de cinco días hábiles las solicitudes de conexión de servicios domiciliarios de agua potable.
- Expedir las licencias de funcionamiento en un periodo no mayor a 15 días hábiles.

La Municipalidad Metropolitana de Lima y nueve municipalidades distritales cumplieron con todas las metas; 22 municipalidades dejaron de cumplir una meta, 10 dejaron de cumplir dos metas, y Chorrillos fue el distrito que menos metas cumplió (3).

Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal - Cumplimiento de metas 2012

Municipalidades que cumplieron todas las metas	Municipalidad Metropolitana de Lima, Ancón, Jesús María, Lince, Lurigancho-Chosica, San Bartolo, San Martín de Porres, Pucusana, Santa María del Mar y Surquillo
Municipalidades que dejaron de cumplir una meta	Ate, Barranco, Carabaylo, Chaclacayo, Cieneguilla, El Agustino, Independencia, Los Olivos, Lurín, Magdalena del Mar, Miraflores, Pachacámac, Pueblo Libre, Punta Negra, San Borja, San Juan de Miraflores, San Luis, San Miguel, Santa Anita, Santa Rosa, Santiago de Surco, Villa María del Triunfo
Municipalidades que dejaron de cumplir dos metas	Breña, Comas, La Molina, La Victoria, Puente Piedra, Punta Hermosa, Rímac, San Isidro, San Juan de Lurigancho, Villa El Salvador
Municipalidades que dejaron de cumplir tres o más metas	Chorrillos

Fuente: Lima Cómo Vamos.

Fuentes consultadas: Ranking CAD - Ciudadanos al Día (CAD); Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal - Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

VIGILANDO LA TRANSPARENCIA MUNICIPAL: SEGUIMIENTO A LA INFORMACIÓN PUBLICADA POR LAS MUNICIPALIDADES EN SUS PORTALES DE TRANSPARENCIA

Nota: Puede ver el informe completo en www.limacomovamos.org

El observatorio ciudadano Lima Cómo Vamos realiza desde el 2010 una **evaluación de los portales de transparencia estándar de las 43 municipalidades de Lima Metropolitana** –las 42 distritales y la Municipalidad Metropolitana de Lima–. La evaluación se realiza durante el mes de diciembre, y tiene como finalidad observar cuál es el grado de cumplimiento en la presentación de la información que, según la **Ley N°27806 -Ley de**

Transparencia y Acceso a la Información Pública– toda autoridad debe consignar.

En el 2012, la observación de los portales de transparencia estándar (PTE) se realizó entre los días **17 y 31 de diciembre, en base a ocho indicadores**. Para cada indicador se delimitaron criterios con el fin de evaluar no sólo la presencia o ausencia de información; sino también su calidad, en términos de verificabilidad, actualización y completitud. De este modo, se complejizó el instrumento de medición, el ranking se volvió más competitivo y se estableció un puntaje aprobatorio, en el que el puntaje total debía ser cinco (5) o mayor, de un total de ocho (8) puntos (5/8). Los indicadores y criterios evaluados fueron:

Indicadores	Criterios
Organigrama	Presencia en el PTE
	N° de ordenanza que aprueba
	Identificación del municipio
	Fecha de aprobación
TUPA	Presencia
	N° de ordenanza que aprueba
	Identificación del municipio
	Fecha de aprobación
Presupuesto ejecutado 2012	Presencia en PTE
	Genérica por fuente de financiamiento
	Genérica de ingresos
	Genérica de gastos
	Actualización trimestral
	Formato online en PTE
Proyectos de inversión 2012	Presencia en PTE
	Actualización trimestral
	Formato online en PTE
Personal 2012	Presencia en PTE
	Actualización trimestral
	Formato online en PTE
Directorio de funcionarios	Presencia en PTE
	Indica correo electrónico
	Indica teléfono
Agenda / actividades oficiales del alcalde 2012	Presencia en PTE
	N° de días por mes
	Indica hora
	Indica lugar
	Actualización trimestral
Acuerdos del Concejo Municipal 2012	Presencia en PTE
	N° de acuerdo en vista previa
	Fecha en vista previa
	Descripción en vista previa
	Actualización trimestral

Nota: Para ver el detalle metodológico, ir a www.limacomovamos.org.

RANKING DE PORTALES DE TRANSPARENCIA MUNICIPALES DE LIMA METROPOLITANA

En base al cumplimiento de estos indicadores y criterios se elaboró un Ranking de Portales de Transparencia Estándar. Estas son las posiciones y puntajes obtenidos por los municipios:

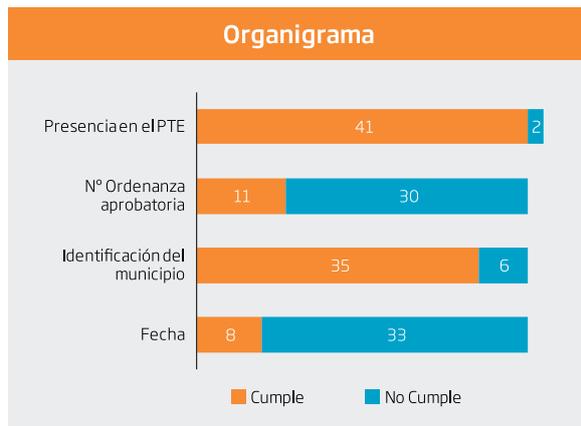
N°	Municipalidad	Puntaje	Valoración
1	Miraflores	7.71	Muy Bien
2	Ate	6.92	Bien
3	Lima Metropolitana	6.72	
4	Independencia	6.58	
5	La Molina	6.56	
6	Ancón	6.30	
7	San Luis, San Isidro	6.10	
8	San Martín de Porres	5.92	
9	Breña	5.87	
10	Barranco	5.79	
11	Lurigancho-Chosica	5.77	
12	San Borja	5.73	
13	Cieneguilla	5.68	
14	San Juan de Miraflores	5.66	
15	San Miguel	5.62	
16	Lurín	5.54	
17	Chaclacayo	5.48	
18	Carabaylo	5.41	
19	Villa El Salvador	5.38	
20	Surquillo	5.30	
21	San Juan de Lurigancho	5.17	
22	La Victoria	5.14	
23	Santa María del Mar	4.97	Regular desaprobatorio
24	Jesús María	4.96	
25	Villa María del Triunfo	4.88	
26	Lince	4.85	
27	Los Olivos	4.84	
28	Santa Anita	4.50	
29	Santiago de Surco	4.32	
30	Rímac	4.17	
31	Pachacámac	4.13	
32	Pueblo Libre	4.01	
33	Magdalena del Mar	4.00	
34	Pucusana	3.68	Mal
35	Puente Piedra	3.66	
36	El Agustino	3.64	
37	Santa Rosa	3.14	
38	Punta Negra	2.60	Muy mal
39	Comas	2.24	
40	Chorrillos	2.11	
41	San Bartolo	1.19	Pésimo
42	Punta Hermosa	1.00	

Fuente: Lima Cómo Vamos.

El municipio de Miraflores obtuvo el primer lugar con 7.71 puntos, con una valoración de "Muy Bien". Seguidamente, se encuentran Ate (6.92), Lima Metropolitana (6.72), Independencia (6.58), La Molina (6.56), Ancón (6.30), San Luis (6.10) y San Isidro (6.10), todos ellos con la valoración "Bien". En el otro extremo, se encuentra San Bartolo (1.19) y Punta Hermosa (1.00), con el calificativo de "Pésimo". Del total de municipios, 23 obtuvieron una nota aprobatoria -puntaje de 5 o más- y 20 una nota desaprobatoria (puntaje menor a 5).

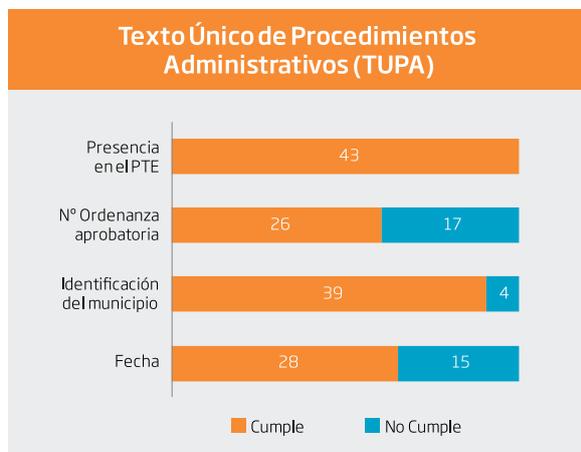
Información de planeamiento y organización

En todos los PTE se encontró el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y en la gran mayoría (95.35%) se encontró el organigrama.



Fuente: Lima Cómo Vamos.

Para ambos indicadores, se evaluó que en los mismos documentos que presentan la información, el usuario pueda visualizar el N° de ordenanza de aprobación, el nombre del municipio y la fecha de aprobación. Del total de organigramas, sólo 11 (26.83%) consignaban el N° de ordenanza y 8 (19.51%) incluían la fecha. En cambio, la mayoría de organigramas (85.37%) indicaban el nombre del municipio en cuestión. Con respecto al TUPA, se encontró que 26 (60.47%) consignaban el N° de ordenanza, 28 (65.12%) indicaban la fecha y 39 (90.70%) llevaban el nombre del municipio.



Fuente: Lima Cómo Vamos.

Información económica y presupuestal

Con respecto al presupuesto ejecutado, 35 (81.40%) municipios cumplieron con consignar esta información en el PTE. De aquellos que contaban con esta información, en todos los casos se cumplió con presentar el presupuesto según fuente de financiamiento; mientras que 28 (80%) cumplieron con consignarlo según gastos y 27 (77.14%) lo presentaron según ingresos. Con respecto a la actualización, se encontró que siete (20%) contaban con el presupuesto ejecutado al primer trimestre, tres municipios (8.57%) presentaban la información al segundo trimestre, 21 municipios (60%) cumplían con la actualización al tercer trimestre y cuatro (11.43%), actualizada al cuarto trimestre. Dado que la evaluación se realizó en los últimos días de diciembre, es deseable que la mayoría de municipios cuente con la información actualizada al tercer y cuarto trimestre; sin embargo, más de una cuarta parte aún tenía la información presupuestal desactualizada. Finalmente, la gran mayoría de presupuestos ejecutados presentados (33 municipios que representan el 88.57%) empleaban el formato online brindado por el PTE. Es importante que los municipios utilicen esta herramienta ya que esto permite, en primer lugar, compartir la data al ciudadano en un formato editable y, en segundo lugar, uniformizar la información de todos los municipios para permitir comparaciones.



Fuente: Lima Cómo Vamos.

De los ocho indicadores en estudio, la agenda del alcalde es el indicador que arrojó menor presencia entre los municipios: se encontraron en poco menos de la tercera parte de los PTE (32.56%). De las 14 agendas encontradas, cuatro (28.57%) consignaban actividades en menos de 10 días al mes, cinco (35.71%) consignaban actividades entre 10 y 20 días al mes, y otras cinco (35.71%) consignaban actividades para 20 días al mes en promedio. Este es un primer criterio que nos indica la calidad de la agenda en función de su cabalidad. Así mismo, se espera que una agenda óptima presente toda la información necesaria: actividad, fecha, hora y lugar. Si bien la mayoría de agendas encontradas cumplieron con este requisito, dos agendas (14.29%) no indicaban hora y una (7.14%) no indicaba lugar. Con respecto a la actualización de la agenda, cuatro agendas (28.57%) de las 14 en estudio se encontraban completas al cuarto trimestre.

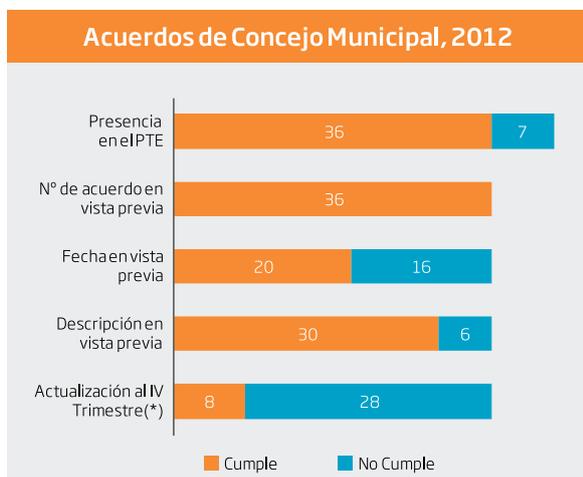


Fuente: Lima Cómo Vamos.

(*) El cumplimiento al IV Trimestre considera las actividades registradas entre octubre y la quincena de diciembre, como mínimo.

Acuerdos del Concejo Municipal

En esta oportunidad, el seguimiento incluyó un nuevo indicador al estudio: acuerdos de concejos municipales. Del total de PTE, se encontró que 36 compilaban los acuerdos de concejo del año en curso. De este grupo, todos mostraban el N° de acuerdo en la vista previa, es decir, antes de descargar o ingresar al documento del acuerdo de concejo. En menor medida, se encontró en la vista previa la descripción del acuerdo -30 municipios: 83.33%- y la fecha -20 municipios: 55.56%-. Estos criterios permiten al ciudadano buscar con mayor facilidad el acuerdo que desea. Sobre la actualización de la información, solo ocho municipios (22.22%) contaban con los acuerdos de concejo al cuarto trimestre.



Fuente: Lima Cómo Vamos.

(*) El cumplimiento al IV Trimestre considera las actividades registradas entre octubre y la quincena de diciembre, como mínimo.

En esta oportunidad, Lima Cómo Vamos ha complejizado su herramienta de monitoreo con la finalidad de evaluar no sólo las condiciones mínimas que la ley exige; sino para empezar a esbozar algunos criterios de calidad para que la información sea más accesible, comprensible y utilizable por el ciudadano. La transparencia y acceso a la información pública debe ser entendida por las entidades públicas como un derecho a la comunicación entre autoridades y ciudadanos.

VIGILANDO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL: SEGUIMIENTO AL NIVEL DE RESPUESTA DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

El informe de indicadores Evaluando la Gestión en Lima al 2012 es un documento que recoge información de las diversas instituciones: del gobierno nacional, del metropolitano y de los gobiernos locales. En él se muestran cifras relevantes sobre la evolución de la ciudad, lo que permite un seguimiento permanente sobre los cambios que suceden en ella. Para recabar la data, se remite una carta a cada institución en la que se solicita acceso a determinada información pública. Es decir, información que la autoridad está obligada a entregar a cualquier ciudadano que la solicite, por ser de carácter público, y que por ello se rige bajo principios de máxima publicidad.

Este año se hizo seguimiento al lapso de tiempo que demoran las autoridades en remitir la respuesta. De acuerdo a la Ley N°27806 -Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública-, el plazo de respuesta a la solicitud es de siete (7) días útiles, aunque este puede extenderse con una prórroga de cinco días útiles adicionales.

La información solicitada a los municipios distritales de Lima Metropolitana es un insumo que Lima Cómo Vamos utiliza para construir indicadores en torno a temas relevantes sobre la calidad de vida. Si bien existe mucha información con la cual se puede trabajar, se tomó la decisión de priorizar 10 indicadores en las solicitudes de información pública dirigidas a todos los municipios. Estos fueron:

Indicadores solicitados por Lima Cómo Vamos para su informe de resultados al 2012

Número de serenos contratados al 31 de diciembre del 2012
Número de cámaras de video vigilancia instaladas al 31 de diciembre del 2012
Toneladas de residuos sólidos recogidos el 2012
Toneladas de residuos sólidos segregados en la fuente el 2012
Número de trabajadores de limpieza pública y tipo de administración (directamente o tercerizado)
Número de parques por m², al 31 de diciembre del 2012
Número de losas deportivas y otros espacios deportivos existentes en el distrito, al 31 de diciembre del 2012
Número de losas deportivas u otros establecimientos deportivos administrados por el municipio, al 31 de diciembre del 2012
Número de establecimientos de salud administrados por la municipalidad, al 31 de diciembre del 2012
Nivel de morosidad del impuesto predial y de los arbitrios presentados, al 31 de diciembre del 2012 (porcentaje)

Fuente: Lima Cómo Vamos.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS MUNICIPIOS DISTRIALES ANTE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN

De las 42 municipalidades distritales evaluadas –excluyendo Cercado de Lima–, solo 17 entregaron información completa a Lima Cómo Vamos. Esto equivale al 40.5% del total de municipios. De estos, sólo tres entregaron la información completa dentro del plazo estipulado por la ley: Santa María del Mar, Miraflores y San Juan de Lurigancho. Del mismo modo, Santiago de Surco cumplió con enviar la información completa dentro del plazo previa solicitud de prórroga. La municipalidad de La Molina también cumplió con redactar el oficio con la respuesta completa a la solicitud dentro del plazo, pero la entrega demoró un par de días. En el caso de la municipalidad de San Isidro, cumplieron con pedir prórroga dentro de los 6 primeros días útiles, sin embargo, la entrega demoró en procesarse más del tiempo estipulado por ley. Por otro lado, el municipio de Pueblo Libre, si bien redactó

el oficio con la información dentro del plazo, no notificó su existencia, y fue gracias a las llamadas de seguimiento realizadas que se tomó conocimiento de que la información estaba disponible. Algo similar ocurrió con Pachacámac, que si bien fue uno de los primeros en redactar el oficio que contenía la información, no notificó su existencia. Ambos municipios interpretan que la responsabilidad de hacer seguimiento a la solicitud de la información recae en el ciudadano. Por último, es importante señalar que el envío en forma electrónica permite agilizar la entrega de información.

Las municipalidades recibieron las solicitudes de información entre el 10 y el 19 de junio, según consta en los cargos sellados, y se determinó como fecha de cierre para la recepción de la información el 09 de setiembre (casi 3 meses). Solo para el caso de Lince se tuvo que emitir una solicitud a nombre de una persona natural, pues rechazaron la carta a nombre de Lima Cómo Vamos.

Municipalidades que entregaron información completa y tiempo de respuesta

Institución	Respuesta	Días útiles para emitir respuesta ^{1/}	Días útiles para entregar información ^{2/}	Formato de entrega
Municipalidad de Santa María del Mar	Sí	6	7	Papel y CD
Municipalidad de Miraflores	Sí	7	7	Correo electrónico
Municipalidad de San Juan de Lurigancho	Sí	7	7	Correo electrónico
Municipalidad de Santiago de Surco	Sí	8	8	Correo electrónico
Municipalidad de La Molina	Sí	7	9	Papel
Municipalidad de La Victoria	Sí	8	10	Papel y CD
Municipalidad de Lurín	Sí	14	16	CD
Municipalidad de Chaclacayo	Sí	15	18	Papel
Municipalidad de Santa Anita	Sí	19	19	Correo electrónico
Municipalidad de San Isidro	Sí	19	20	Papel
Municipalidad de Ancón	Sí	23	25	Correo electrónico y Papel
Municipalidad de Barranco	Sí	24	29	Papel
Municipalidad de Punta Hermosa	Sí	29	33	Papel
Municipalidad de Cieneguilla	Sí	36	36	Correo electrónico
Municipalidad del Rímac	Sí	37	37	Correo electrónico
Municipalidad de Pachacámac	Sí	7	37	Papel
Municipalidad de Pueblo Libre	Sí	6	38	Papel

Fuente: Lima Cómo Vamos.

1/ Es el tiempo que la institución demora en procesar la solicitud y emitir una respuesta. Se mide de acuerdo a la fecha del oficio o envío de correo electrónico.

2/ Es el tiempo que tarda en llegar la respuesta a nuestras oficinas. En el caso de Pachacámac y Pueblo Libre se tuvo que recoger la información personalmente. Fecha de cierre: 09 de setiembre.

Como se mencionó anteriormente, el observatorio solicitó 10 indicadores a todos los distritos de Lima Metropolitana. Si bien se recibieron 17 respuestas, otros nueve municipios entregaron información parcial. Durante las llamadas de seguimiento se encontró que al ser información sobre varios temas, algunas gerencias o subgerencias no habían remitido aún la data solicitada, por lo que la persona encargada de dar trámite a la

solicitud optaba por entregar información parcial o demoraba en enviarla. También cabe señalar que en más de una ocasión, la solicitud se encontraba retenida en la Gerencia de Seguridad Ciudadana del distrito. Es importante que las municipalidades cuenten con un sistema de gestión de información lo suficientemente coordinado para ser más eficientes en el procesamiento de solicitudes de este tipo.

Municipalidades que entregaron información parcial y tiempo de respuesta

Institución	Respuesta	Total de indicadores respondidos ^{1/}	Días útiles para emitir respuesta parcial ^{2/}	Días útiles para entregar información ^{3/}	Formato de entrega
Municipalidad de Jesús María	Sí	9 / 11	8	9	Papel
Municipalidad de Lince	Sí	9 / 11	18	19	Papel
Municipalidad de San Borja	Sí	9 / 11	38	45	Papel
Municipalidad de Ate	Sí	9 / 11	48	50	Papel y CD
Municipalidad de Comas	Sí	7 / 11	24	28	Papel
Municipalidad de San Juan de Miraflores	Sí	7 / 11	32	34	Papel
Municipalidad de San Miguel	Sí	5 / 11	8	8	Correo electrónico
Municipalidad de San Luis	Sí	2 / 11	9	9	Correo electrónico
Municipalidad de San Martín de Porres	Sí	1 / 11	13	13	Correo electrónico

Fuente: Lima Cómo Vamos

1/ Se ha considerado nivel de morosidad predial y de arbitrios como dos indicadores separados.

2/ Es el tiempo que la institución demora en procesar la solicitud y emitir una respuesta. Se mide de acuerdo a la fecha del oficio o envío de correo electrónico.

3/ Es el tiempo que tarda en llegar la respuesta a nuestras oficinas.

Fecha de cierre: 09 de setiembre.

En esta oportunidad, 16 municipalidades no atendieron la solicitud de acceso a la información pública. El año anterior fueron 18 los distritos que no respondieron a la solicitud, de los cuales el 38.8% (7 de 18) son reincidentes: Breña, Chorrillos, Independencia, Lurigancho (Chosica), Pucusana, San Bartolo y Surquillo.



Es fundamental que los distritos -así como el resto de instituciones públicas- tengan un sistema de administración de información eficiente que sirva tanto para la toma de decisiones como para atender las solicitudes de acceso a la información ciudadanas. Sin data debidamente organizada, la articulación institucional y el diseño de políticas públicas no responderán a la realidad de la ciudad y, por ende, no cumplirán con sus objetivos adecuadamente.

Municipios que no entregaron información

Breña	Pucusana
Carabayllo	Puente Piedra
Chorrillos	Punta Negra
El Agustino	San Bartolo
Independencia	Santa Rosa
Los Olivos	Surquillo
Lurigancho (Chosica)	Villa El Salvador
Magdalena del Mar	Villa María del Triunfo

Fuente: Lima Cómo Vamos

Fecha de cierre: 09 de setiembre.