



Municipalidad  
de  
**San Isidro**

# Reporte Estadístico

## Marzo 2019



Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo  
Subgerencia de Desarrollo Corporativo



## ÍNDICE

<b>Presentación</b>	03
<b>I. Indicadores Macroeconómicos</b>	
1.1 Evolución del PBI acumulado: 2012-2019	03
1.2 Evolución del indicador de inflación acumulado: 2012-2019	03
<b>II. Ingresos Municipales</b>	
2.1 Ingresos municipales	04
<b>III. Gastos Municipales</b>	
3.1 Gastos municipales	05
<b>IV. Inversión pública municipal</b>	
4.1 Inversión Pública y el Presupuesto Institucional Modificado (PIM)	06
<b>V. Licencia de Edificación en Obras Privadas en San Isidro</b>	
5.1 Monto de obra por licencias de edificación	07
<b>VI. Licencias de Funcionamiento y autorizaciones de publicidad</b>	
6.1 Licencias de funcionamiento y autorizaciones de publicidad	08
6.2 Inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones	09
<b>VII. Registro Predial</b>	
7.1 Contribuyentes registrados	10
7.2 Predios por uso	11
<b>VIII. Desarrollo Humano</b>	
8.1 Principales actividades de Desarrollo Humano	12
8.2 Actividades desarrolladas por Participación Vecinal	13
<b>IX. Cultura</b>	
9.1 Actividades culturales realizadas	14
<b>X. Seguridad Ciudadana</b>	
10.1 Actos delictivos ocurridos en el distrito	15
10.2 Actividades de riesgos de desastres	16
10.3 Actividades desarrolladas por tránsito	17
10.4 Actividades desarrolladas por Fiscalización para velar por el cumplimiento de las disposiciones municipales	18
<b>XI. Reclamos y Sugerencias</b>	
Libro de Reclamaciones: reclamos presentados por los ciudadanos	19



## PRESENTACIÓN

El “Reporte Estadístico” presenta información estadística relevante, proporcionada por los órganos y unidades orgánicas de la institución, el cual está estructurado en cuadros estadísticos mensualizada y gráficos que expresan objetivamente la evolución de las principales variables de la gestión. “El Reporte estadístico” se elabora y publica mensualmente en el Portal de Transparencia Estándar de la Municipalidad de San Isidro.

## I. INDICADORES MACROECONÓMICOS

### 1.1 Evolución del PBI acumulado: 2012-2019

(Variación %)

MES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ene.	5.25	6.11	4.24	1.57	3.65	5.08	2.93	1.58
Feb.	5.96	5.49	4.76	1.40	5.06	2.92	2.82	1.83
Mar.	5.75	4.76	4.97	1.94	4.59	2.25	3.19	
Abr.	4.91	5.78	4.39	2.54	4.13	1.75	4.38	
May.	5.21	5.46	4.00	2.30	4.32	2.12	4.86	
Jun.	5.50	5.54	3.36	2.61	4.22	2.42	4.37	
Jul.	5.66	5.63	3.08	2.76	4.16	2.38	4.10	
Ago.	5.75	5.52	2.85	2.76	4.38	2.43	3.88	
Set.	5.78	5.53	2.84	2.83	4.40	2.53	3.70	
Oct.	5.88	5.47	2.79	2.88	4.18	2.64	3.79	
Nov.	5.84	5.72	2.55	2.99	4.12	2.58	3.92	
Dic.	5.56	5.85	2.39	3.31	4.04	2.47	3.99	

FUENTE: INEI

(Año Base 2007=100)

Nota: El PBI es publicado por el INEI a los 45 días de concluido cada mes

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

### 1.2 Evolución de indicador de inflación: acumulado 2012-2019

(Variación %)

MES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ene.	-0.10	0.12	0.32	0.17	0.37	0.24	0.13	0.07
Feb.	0.22	0.03	0.92	0.47	0.56	0.56	0.38	0.19
Mar.	0.99	0.93	1.44	1.24	1.15	1.87	0.87	0.92
Abr.	1.53	1.19	1.84	1.64	1.16	1.61	0.73	
May.	1.57	1.39	2.07	2.21	1.37	1.18	0.75	
Jun.	1.53	1.65	2.23	2.55	1.51	1.02	1.08	
Jul.	1.62	2.21	2.68	3.01	1.60	1.22	1.47	
Ago.	2.14	2.76	2.59	3.40	1.96	1.90	1.60	
Set.	2.69	2.87	2.75	3.43	2.17	1.88	1.80	
Oct.	2.53	2.91	3.14	3.58	2.59	1.41	1.88	
Nov.	2.38	2.69	2.99	3.93	2.89	1.21	2.01	
Dic.	2.65	2.86	3.22	4.40	3.23	1.36	2.19	

FUENTE: INEI

(Año Base 2009=100)

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo



## II. INGRESOS MUNICIPALES

### 2.1 Ingresos municipales: Enero-marzo / 2018 y 2019

(miles de soles)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-mar	Meses año 2019			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
<b>IMPUESTOS</b>	<b>56,478</b>	<b>8,389</b>	<b>41,238</b>	<b>9,018</b>	<b>58,645</b>
Impuesto predial	45,258	5,680	37,091	6,026	48,797
Alcabala	8,874	1,655	3,293	2,156	7,105
A la producción y consumo	1,552	508	531	533	1,572
Otros (fraccionamientos)	794	546	323	302	1,171
<b>TASAS</b>	<b>34,573</b>	<b>4,186</b>	<b>27,013</b>	<b>5,451</b>	<b>36,650</b>
Seguridad ciudadana	15,330	1,800	12,142	2,487	16,429
Limpieza pública	9,026	943	7,552	1,339	9,834
Parques y jardines	7,502	705	6,577	944	8,226
Estacionamiento vehicular	0	1	1	1	4
Licencia de construcción	145	24	20	27	70
Celebración de matrimonios	60	18	30	20	68
Licencia de funcionamiento	39	21	22	25	68
Anuncios y propaganda	61	29	12	24	64
Otros (tasas)	2,409	646	658	584	1,889
<b>RENTAS DE PROPIEDAD Y MULTAS Y SANCIONES NO TRIBUTARIAS</b>	<b>2,711</b>	<b>988</b>	<b>822</b>	<b>1,512</b>	<b>3,322</b>
Rentas de propiedad	475	147	158	178	483
Multas administrativas (incluye grua)	1,634	564	504	507	1,575
Multas por infracción al tránsito (convenio)	24	28	0	0	28
Otras multas	6	6	7	42	55
Ingresos diversos	573	243	153	785	1,181
<b>TRANSFERENCIAS</b>	<b>489</b>	<b>155</b>	<b>215</b>	<b>155</b>	<b>525</b>
FONCOMUN	486	154	212	154	520
Programa de incentivos municipal	0	0	0	0	0
Otros (canon + regalías)	2	1	4	0	5
<b>Total</b>	<b>94,252</b>	<b>13,719</b>	<b>69,288</b>	<b>16,136</b>	<b>99,142</b>

FUENTE: Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto, Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF preliminar (28/04/2019)

NOTA: No incluye saldo de balance

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo



### III. GASTOS MUNICIPALES

#### 3.1 Gastos municipales: Enero-marzo / 2018 y 2019

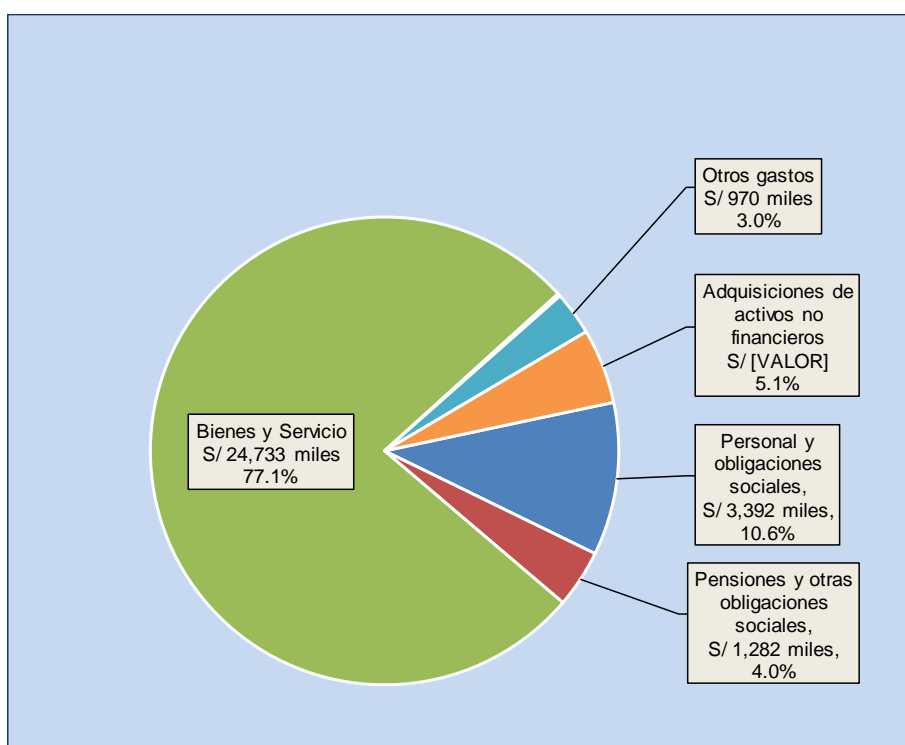
(miles de soles)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018	Meses del año 2019			2019
	Ene-mar	Enero	Febrero	Marzo	Ene-mar
Personal y obligaciones sociales	3,522	1,589	913	890	3,392
Pensiones y otras obligaciones sociales	1,290	415	414	454	1,282
Bienes y servicios	30,168	5,051	7,260	12,422	24,733
Otros gastos, donaciones y transferencias	3,871	0	21	42	62
Otros gastos	1,891	285	309	375	970
Adquisiciones de activos no financieros	5,539	0	0	1,661	1,661
<b>Total</b>	<b>46,281</b>	<b>7,339</b>	<b>8,917</b>	<b>15,843</b>	<b>32,099</b>

FUENTE: Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto, Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF preliminar (28/04/2019)

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

#### Composición del gasto – Enero-marzo 2019





**IV. INVERSIÓN PÚBLICA MUNICIPAL**

**4.1 Inversión Pública y el Presupuesto Institucional Modificado (PIM):**

**Enero –marzo /2018 y 2019**

(Soles)

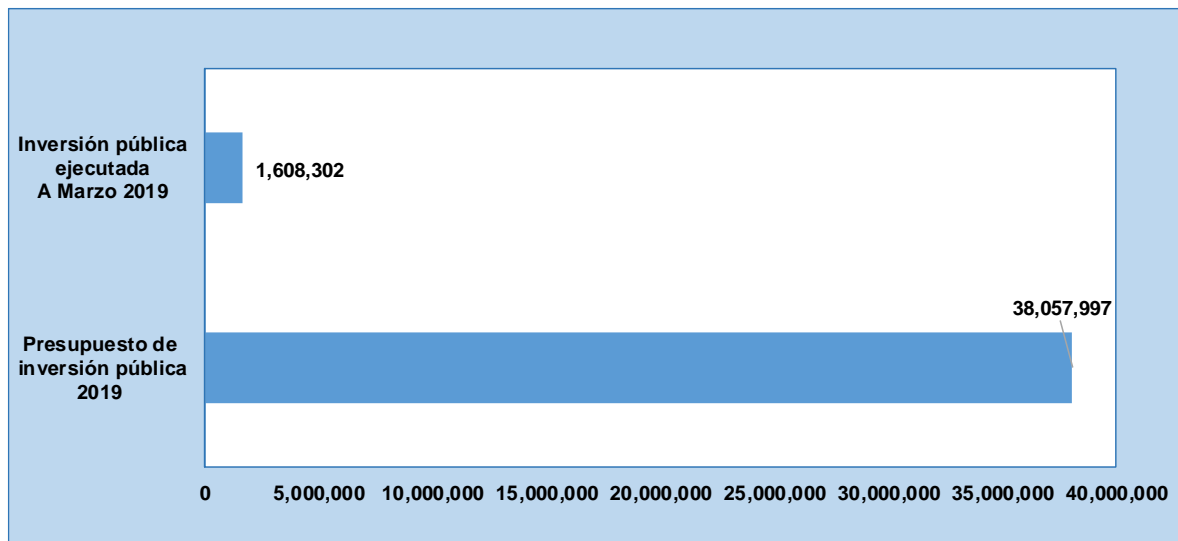
Escripción de la acción	Presupuesto inversión pública 2019	2018 Ene-mar	Meses del año 2019			2019 Ene-mar
			Enero	Febrero	Marzo	
Inversión pública municipal	38,057,997	5,029,791	0	0	1,608,302	1,608,302

FUENTE: Consulta amigable del MEF ejecución del gasto (28/04/2019) preliminar  
ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**presupuesto e inversión pública ejecutada**

**Enero -marzo 2018**

(Miles de soles)





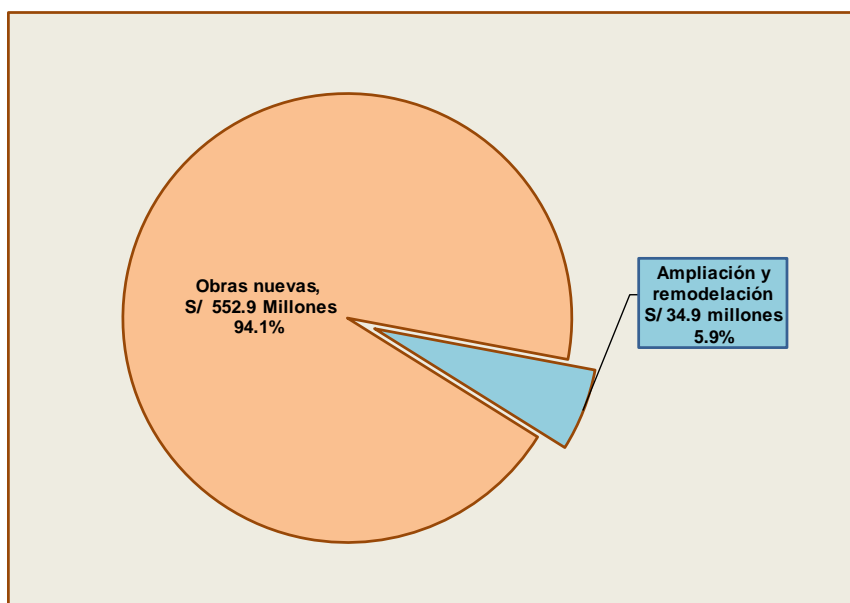
**V. LICENCIA DE EDIFICACIÓN EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO**

**5.1 Montos de obras por licencias de edificaciones: Enero-marzo / 2018 y 2019**  
(miles de soles)

Descripción de la acción	2018 Ene-mar	Meses del año 2019			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
Obras nuevas.	45,853	40,674	89,445	422,772	552,890
Ampliación y Remodelación	60,143	14,370	6,669	13,841	34,880
Obras menor.	0	0	21	0	21
Otros (Cercos, habilitación temporal de playa de estacionamiento)	260	0	6	0	6
<b>Total</b>	<b>106,256</b>	<b>55,043</b>	<b>96,141</b>	<b>436,612</b>	<b>587,796</b>
<b>Demoliciones</b>	<b>4,914</b>	<b>2,611</b>	<b>11,344</b>	<b>1,918</b>	<b>15,872</b>

FUENTE: Gerencia de Autorizaciones y Control Urbano–Subgerencia de Obras Privadas  
ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Montos de obras por licencias de edificaciones  
Enero-marzo / 2018 y 2019**  
(Miles de soles)





**VI. LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO, AUTORIZACIONES DE PUBLICIDAD**

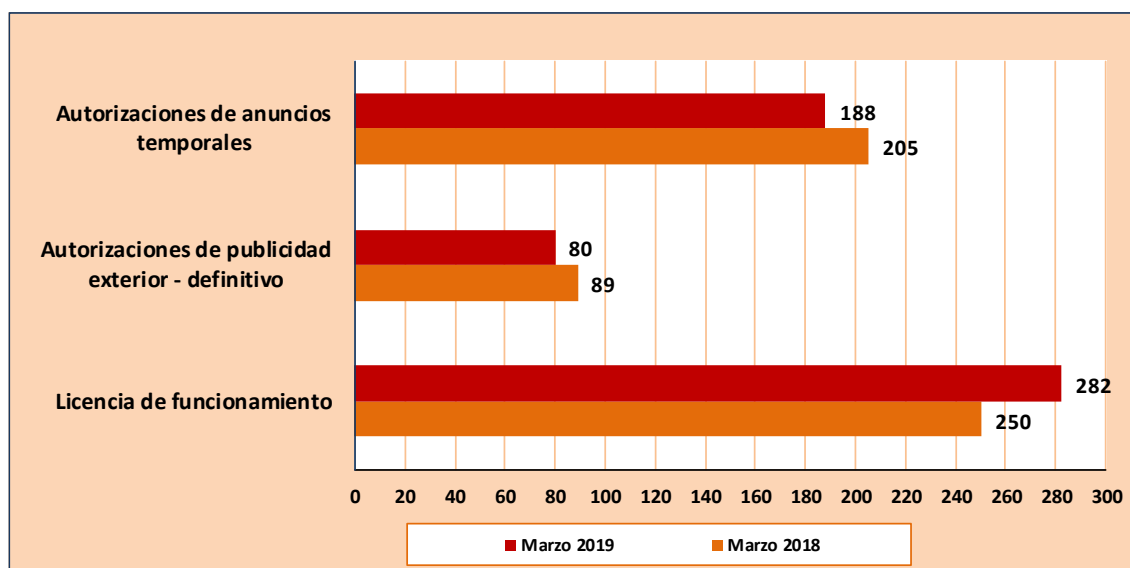
**6.1 Licencias de funcionamiento y autorizaciones de publicidad: Enero-marzo / 2018 y 2019**

(Número de Licencias)

Descripción de la acción	2018 Ene-mar	Meses del año 2019			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
Licencias de funcionamiento	250	80	94	108	282
Autorizaciones de publicidad definitivo	89	39	30	11	80
Autorizaciones temporal de anuncios	205	83	58	47	188
Cancelación de licencias de funcionamiento (CESE)	89	49	38	38	125
Cancelación de publicidad exterior (Cese)	2	0	0	0	0

FUENTE: Gerencia de Autorizaciones y Control Urbano – Subgerencia de Desarrollo Económico  
ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Licencias de funcionamiento y autorizaciones de publicidad y anuncios  
Enero-marzo /2018-2019**





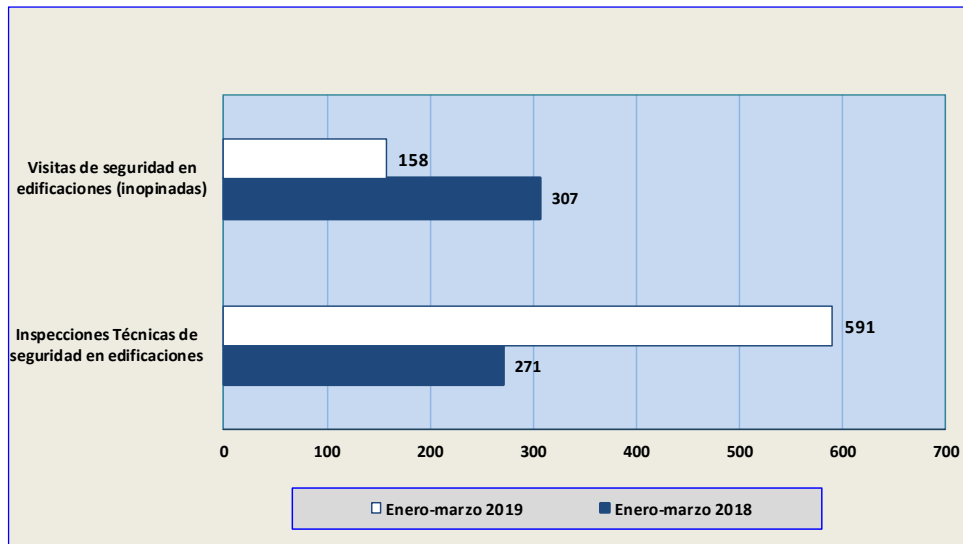


**6.2 Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones: enero-marzo / 2018 Y 2019**  
(Número de inspecciones)

Descripción de la acción	2018 Ene-mar	Meses del año 2019			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
Inspecciones Técnicas de seguridad en edificaciones	271	187	190	214	591
Visitas de seguridad en edificaciones (inopinadas)	307	31	58	69	158

FUENTE: Gerencia de Autorizaciones y Control Urbano – Subgerencia de Desarrollo Económico  
ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones  
Enero-marzo /2018-2019**





**VII. REGISTRO PREDIAL**

**7.1 Contribuyentes Registrados: Enero-marzo / 2018 y 2019**

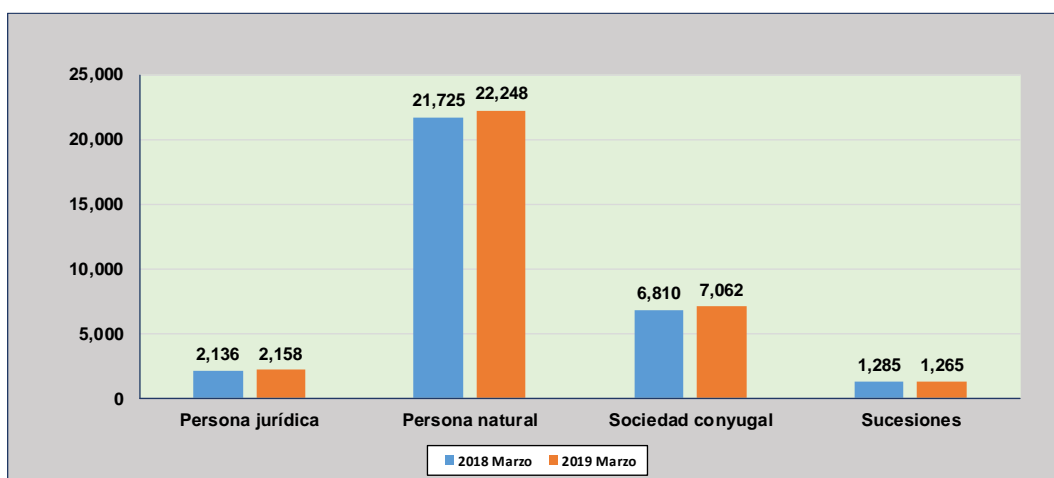
(Número de contribuyentes)

Descripción de la acción	2018 Marzo	Meses del año 2019		
		Enero	Febrero	Marzo
Persona jurídica	2,136	2,161	2,161	2,158
Persona natural	21,725	22,112	22,186	22,248
Sociedad conyugal	6,810	7,003	7,052	7,062
Sucesiones	1,285	1,280	1,269	1,265
<b>TOTAL</b>	<b>31,956</b>	<b>32,556</b>	<b>32,668</b>	<b>32,733</b>

FUENTE: Gerencia de Administración Tributaria – Subgerencia de Servicios al Contribuyente

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Contribuyentes registrados  
Marzo / 2018 y 2019**





## 7.2 Predios por uso: diciembre 2018 / marzo 2019

(Número de predios)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	Diciembre 2018	Marzo 2019
Casa Habitación	26,079	26,239
Oficinas no vinculadas a usos distintos	5,165	5,280
Comercio, industria, servicios no vinculadas a uso distinto	2,203	2,198
Oficinas Profesionales y/o de asesoramiento (distinta a salud).	298	298
Playas de Estacionamiento	2,136	2,121
Representaciones diplomáticas, organización u órgano extraterritorial / Entidades religiosas	108	109
Administración pública y defensa, instituciones social sin fines de lucro.	162	134
Educación básica regular y especial, superior técnica, superior universitaria	98	99
Hospital o clínica y actividades conexas o complementarias.	16	16
Hoteles, apart hoteles y actividades conexas o complementarias	35	35
Establecimientos que expenden comidas y/o bebidas preparadas en el mismo local	494	496
Grifos, estaciones de servicios	22	22
Empresas del sistema financiero (bancaria, o vinculada al mercado de valores) y sus actividades conexas o complementarias, excepto AFP y seguros.	206	206
Supermercados, tiendas por departamento, multiservicios y sus almacenes.	19	19
Centros o consultorios médicos de atención ambulatoria, laboratorio, centro de investigación y similar.	416	416
Otros (accesorios, cocheras no accesoria a casa habitación, terrenos y demás)	51,300	52,362
<b>TOTAL</b>	<b>88,757</b>	<b>90,050</b>

FUENTE: Gerencia de Administración Tributaria – Subgerencia de Servicios al Contribuyente  
ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo



## VIII. DESARROLLO HUMANO

### 8.1 Principales Actividades de Desarrollo Humano: Enero-marzo / 2018 y 2019 (Número de atenciones)

Descripción de la acción	2018 Ene-mar	Meses del año 2019			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
<b>SALUD HUMANA</b>					
Atenciones Médicas a Domicilio	173	72	70	58	200
Atenciones Médicas en Consultorio	155	49	50	50	149
Atenciones en jornadas/campañas de salud	4,421	1,615	1,208	1,181	4,004
<b>SALUD ALIMENTARIA</b>					
Inspecciones Sanitarias	577	192	189	176	557
Laboratorio microbiológico y físico químico	342	319	217	222	758
Carné de sanidad expedidos	4,789	1,582	1,384	1,441	4,407
<b>SALUD VETERINARIA</b>					
Registros caninos expedidos	153	33	61	86	180
Consultas y procedimientos veterinarios	2,799	1,023	431	726	2,180
<b>TALLERES PARA EL VECINO</b>					
Número de talleres efectuados	117	66	71	65	202
Número de participantes a talleres	2,201	1,180	1,184	1,258	3,622
<b>MÓDULOS DE ENSEÑANZA EN COMPUTACIÓN</b>					
Número de módulos	36	18	8	17	43
Número de participantes	326	128	62	126	316
<b>CASOS SOCIALES</b>					
Atenciones DEMUNA	189	55	50	45	150
Usuarios de gimnasio municipal - plaza 31	770	290	240	240	770
Usuarios de gimnasio municipal	3,306	1,353	999	971	3,323

FUENTE: Gerencia de Desarrollo Humano

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

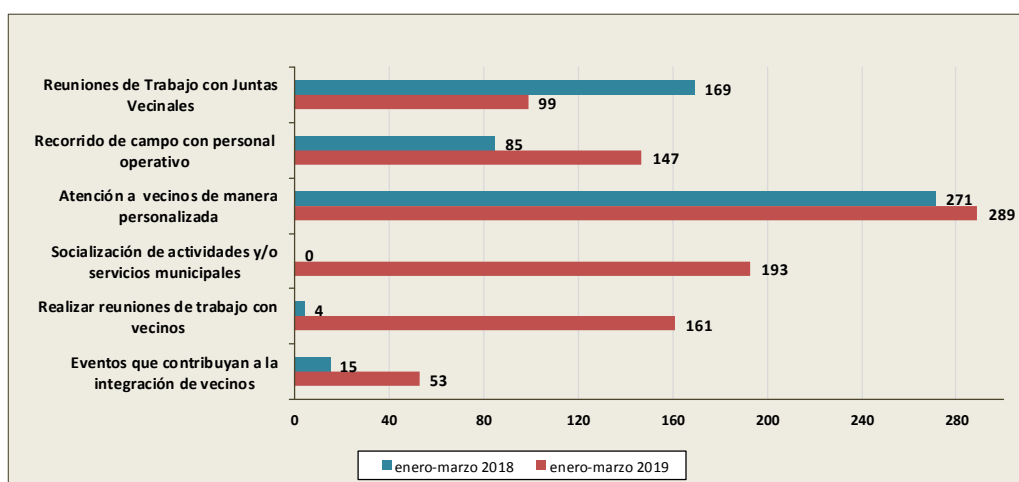


**8.2 Actividades desarrolladas por Participación Vecinal: Enero-marzo / 2018 y 2019**  
(Número de atenciones)

Descripción de la acción	2018 Ene-mar	Meses del año 2019			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
Reuniones de Trabajo con Juntas Vecinales	169	32	35	32	99
Recorrido de campo con personal operativo	85	49	47	51	147
Atención a vecinos de manera personalizada	271	96	104	89	289
Socialización de actividades y/o servicios municipales	0	59	66	68	193
Realizar reuniones de trabajo con vecinos	4	41	48	72	161
Eventos que contribuyan a la integración de vecinos con los distintos grupos etareos del distrito	15	16	19	18	53
Atención de requerimientos de los vecinos mediante Call Center	2,106	861	889	706	2,456
<b>Call Center</b>					
- Casos de quejas recibidas	324	58	67	93	218
- Solicitudes y/o pedido	1,589	501	483	452	1,436
- Casos de consultas recibidas (información)	12,096	4,133	3,535	3,312	10,980
- Llamadas derivadas	19,265	8,133	6,217	5,792	20,142

FUENTE: Gerencia de Desarrollo Humano – Subgerencia de Participación Vecinal  
ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Actividades desarrolladas por participación vecinal  
Enero-marzo /2018-2019**





**IX. CULTURA**

**9.1 Actividades Culturales Realizadas: Enero-marzo / 2018 y 2019**

(Número de actividades y concurrentes)

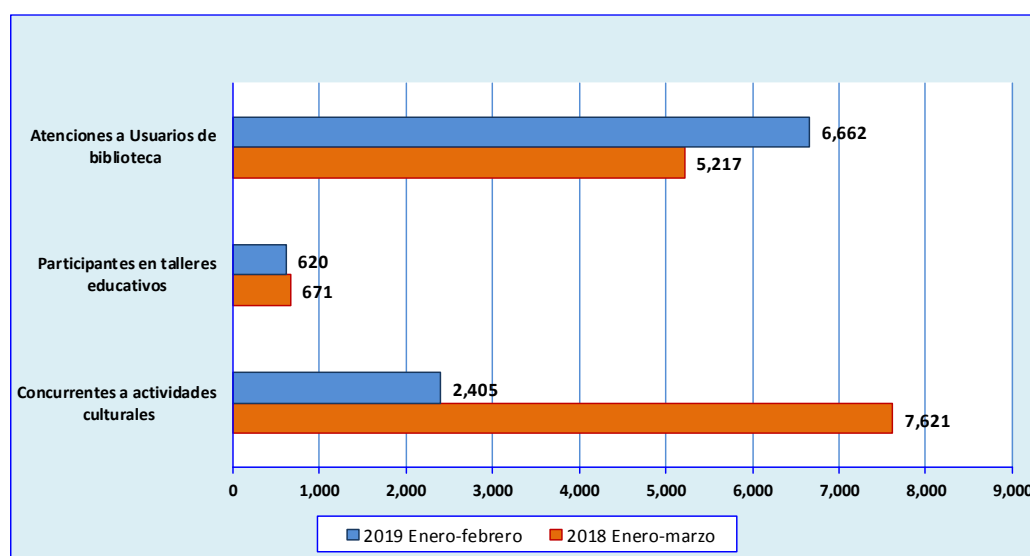
Descripción de la acción	2018 Ene-mar	Meses del año 2019			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
Visitantes al Museo Marina Núñez del Prado	686	377	181	158	716
Cantidad de circuitos peatonales dirigidos al turista	19	0	4	0	4
Cantidad de participantes en circuitos peatonales	297	0	14	0	14
Actividades Culturales	35	0	6	3	9
Concurrentes a actividades culturales	7,621	0	2,047	358	2,405
Talleres educativos	31	16	20	5	41
Participantes en talleres educativos	671	251	253	116	620
Atenciones a Usuarios de biblioteca	5,217	2,384	2,683	1,595	6,662
Obras consultadas	4,293	620	491	473	1,584

FUENTE: Gerencia de Cultura y Turismo

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Concurrentes a actividades culturales, talleres educativos y biblioteca**

**Enero-marzo /218-2019**





**X. SEGURIDAD CIUDADANA**

**10.1 Actos Delictivos ocurridos en el distrito: Enero-marzo / 2018 y 2019**

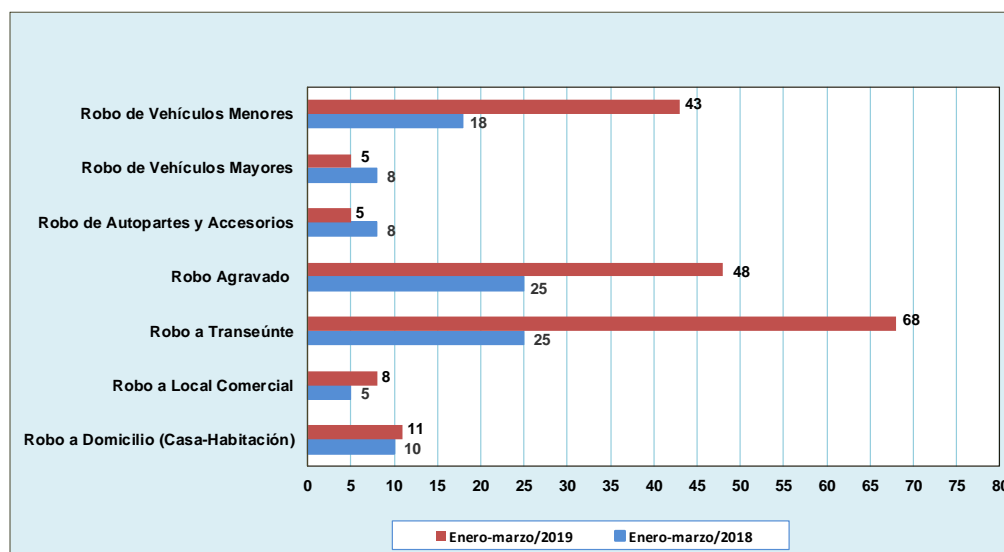
Descripción de la acción	2018 Ene-mar	Meses del año 2019			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
Hurto a Transeúnte	1	2	1	4	7
Hurto Agravado	2	1	1	0	2
Hurto Simple	0	0	2	2	4
Robo a Domicilio (Casa-Habitación)	10	3	6	2	11
Robo a Domicilio (Edificio-Departamento)	0	3	3	2	8
Robo a Local Comercial	5	5	3	0	8
Robo a Transeúnte	25	27	23	18	68
Robo Agravado	25	23	12	13	48
Robo de Autopartes y Accesorios	8	3	2	0	5
Robo de Vehículos Mayores	8	1	2	2	5
Robo de Vehículos Menores	18	13	16	14	43
Robo a Obras en Construcción	0	2	0	1	3
Delito Contra el Patrimonio	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>84</b>	<b>71</b>	<b>58</b>	<b>213</b>

FUENTE: Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres – Observatorio de Seguridad Ciudadana

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo.

NOTA: Información de la base de datos del Observatorio de Seguridad Ciudadana y hechos delictivos generados por las Comisarias del distrito

**Acciones delictivas registradas por el Observatorio de la MSI  
Enero-marzo /2018 y 2019**





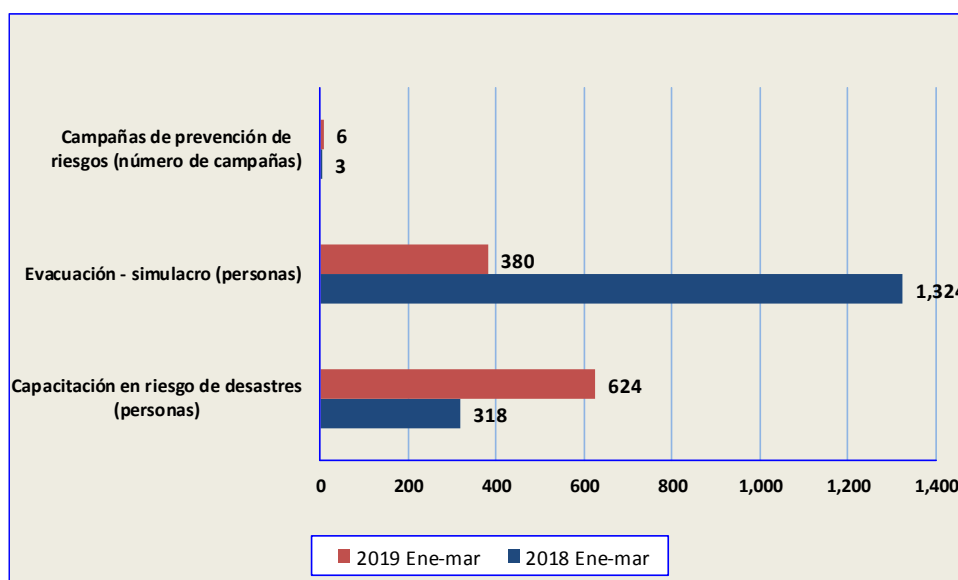
### 10.2 Actividades de riesgo de desastres: enero-marzo / 2018 y 2019

Descripción de la acción	2018 Ene-mar	Meses del año 2019			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
Capacitación en riesgo de desastres (personas)	318	20	302	302	624
Evaluación - simulacro (personas)	1,324	0	190	190	380
Campaña de prevención de riesgo	3	1	4	1	6

FUENTE: Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

#### Actividades desarrolladas por participación vecinal Enero-marzo /2018-2019







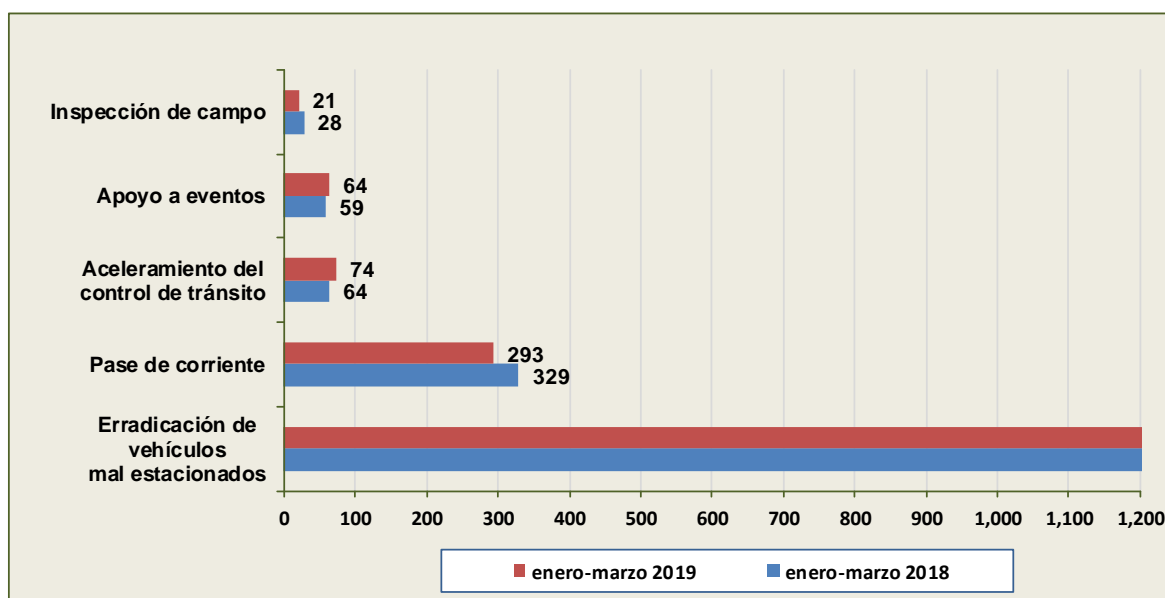
**10.3 Actividades desarrolladas por Tránsito de la Municipalidad de San Isidro:  
Enero-marzo / 2018 y 2019**  
(Número de acciones)

Desacripción de la acción	2018 Ene-mar	Meses del año 2018			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
Erradicación de vehículos mal estacionados	1,753	546	507	599	1,652
Pase de corriente	329	94	89	110	293
Aceleramiento del control de tránsito	64	32	12	30	74
Apoyo a eventos	59	16	35	13	64
Inspección de campo	28	8	2	11	21
Educación vial	6	3	2	5	10
Interferencia de vías	6	2	0	1	3
Papeletas de infracción de tránsito	2	9	20	11	40
Papeletas educativas	0	1	0	0	1
Conteos vehiculares	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2,247</b>	<b>711</b>	<b>668</b>	<b>780</b>	<b>2,159</b>

FUENTE: Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres – Subgerencia de Tránsito

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Actividades de Control de Tránsito  
Enero-marzo / 2018 y 2019**





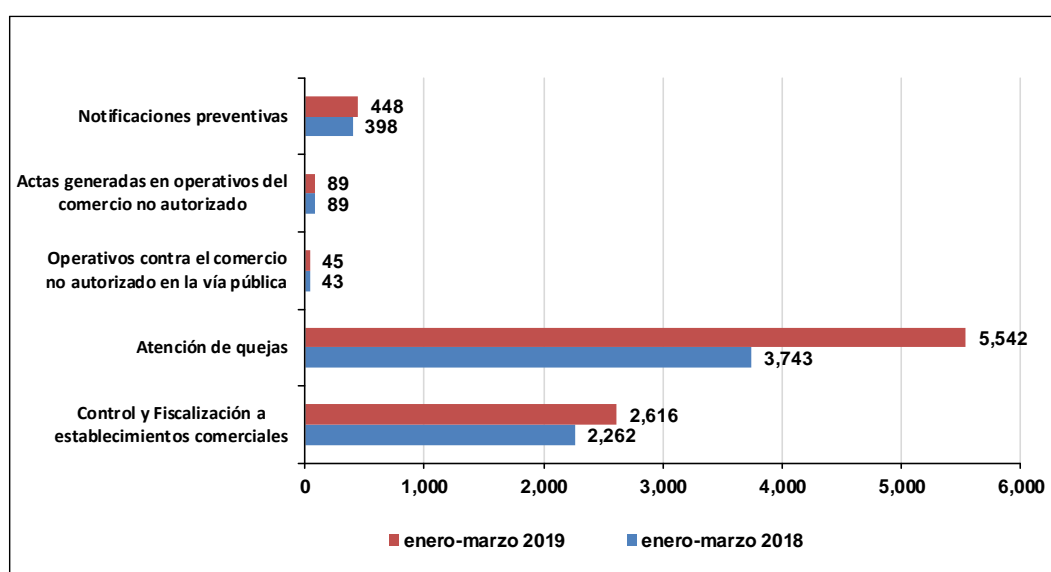
**10.4 Actividades desarrolladas por Fiscalización para velar por el cumplimiento de las disposiciones municipales: Enero-marzo / 2018 y 2019**  
(Número de acciones)

Descripción de la acción	2018 Ene-mar	Meses del año 2019			2019 Ene-mar
		Enero	Febrero	Marzo	
<b>CONTROL Y FISCALIZACIÓN</b>					
Control y Fiscalización a establecimientos comerciales	2,262	790	817	1,009	2,616
Atención de quejas	3,743	1,732	1,991	1,819	5,542
Operativos contra el comercio no autorizado en la vía pública	43	18	12	15	45
Actas generadas en operativos del comercio no autorizado	89	18	12	59	89
Notificaciones preventivas	398	145	150	153	448
<b>SANCIONES PECUNIARIAS</b>					
Número de multas impuestas	6,184	1,407	1,488	1,496	4,391
<b>SANCIONES NO PECUNIARIAS</b>					
Clausura de locales	45	73	88	47	208
Paralización de obras	21	54	35	15	104
Retiros	1	23	18	7	48
Reposiciones	0	17	24	0	41

FUENTE: Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres – Subgerencia de Fiscalización

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Actividades desarrolladas por Fiscalización  
Enero-marzo / 2018-2019**





**XI. RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**11.1 Reclamos presentados por los ciudadanos y atendidos hasta el 30 marzo 2019**

Área de Inicio de Reclamos	Número de Reclamos			Eficiencia en la atención de Reclamos
	Presentados	Resueltos	Pendientes de atención	
Gestión Documentaria	173	173	0	100.0%
Secretaría General	1	1	0	100.0%
Subgerencia de Tránsito	3	1	2	33.3%
Subgerencia de Fiscalización	8	1	7	12.5%
Subgerencia de Mantenimiento Urbano	1	0	1	0.0%
Gerencia de Desarrollo Humano	2	0	2	0.0%
Gerencia de Sostenibilidad	1	0	1	0.0%
Oficina de Comunicaciones e Imagen	1	0	1	0.0%
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>176</b>	<b>14</b>	<b>92.6%</b>

FUENTE: Secretaría General – módulo SITDAC

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

RECLAMOS: presentados en el libro de reclamaciones entre 26/12/2018 al 18/03/2019.

NOTA: De acuerdo al D.S. N° 042-2011-PCM, las entidades públicas están obligadas a dar respuesta a las reclamaciones de los usuarios en un plazo máximo de 30 días hábiles de presentado el reclamo.

**Reclamos atendidos y pendientes al 30 de marzo 2019**

