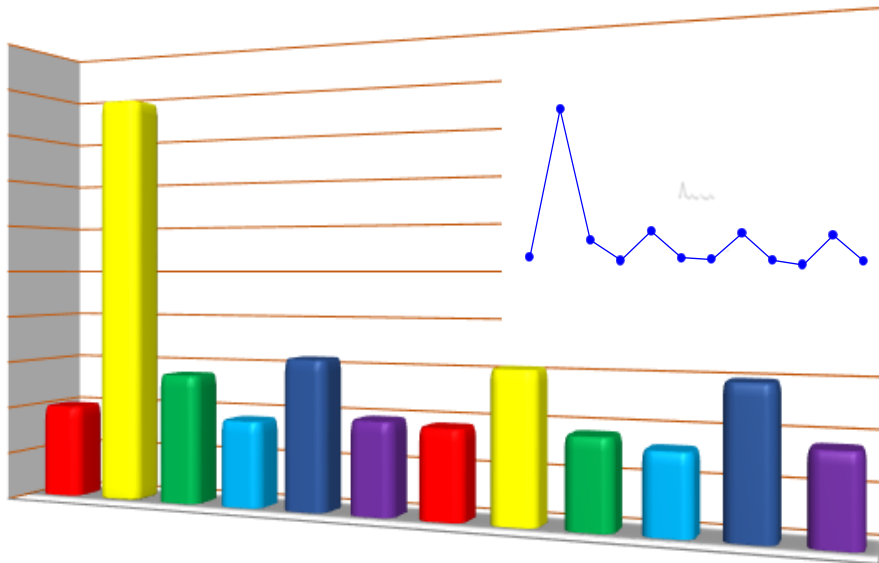




Municipalidad
de
San Isidro

Reporte Estadístico

Junio 2019



Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo
Subgerencia de Desarrollo Corporativo



ÍNDICE

Presentación	03
I. Indicadores Macroeconómicos	
1.1 Evolución del PBI acumulado: 2011-2018	03
1.2 Evolución del indicador de inflación acumulado: 2011-2018	03
II. Ingresos Municipales	
2.1 Ingresos municipales	04
III. Gastos Municipales	
3.1 Gastos municipales	06
IV. Inversión pública municipal	
4.1 Inversión Pública y el Presupuesto Institucional Modificado (PIM):	07
V. Licencia de Edificación en Obras Privadas en San Isidro	
5.1 Monto de obra por licencias de edificación:	08
VI. Licencias de Funcionamiento, comercio en la vía pública y autorizaciones de publicidad	
6.1 Licencias de funcionamiento, comercio en la vía pública y autorizaciones de publicidad	09
6.2 Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones	10
VII. Certificados de autovaluo y solicitudes expedidas	
7.1 Certificaciones de autovaluo expedidas	11
7.2 Solicitudes diversas emitidas en línea	12
VIII. Desarrollo Humano	
8.1 Principales actividades de Desarrollo Humano	13
8.2 Actividades de Participación Vecinal	14
IX. Cultura	
9.1 Actividades culturales realizadas	15
X. Seguridad Ciudadana	
10.1 Actos delictivos ocurridos en el distrito	16
10.2 Actividades de Riesgo de Desastres	17
10.3 Operaciones desarrolladas por tránsito	18
10.4 Actividades desarrolladas por Fiscalización	19
XI. Libro de Reclamaciones	
11.1 Reclamos atendidos hasta el 30 de junio (dentro de los 30 días hábiles)	20

PRESENTACIÓN

El “Reporte Estadístico” es un documento que reúne información estadística relevante proporcionada por los órganos y unidades orgánicas de la institución, el cual está estructurado en cuadros estadísticos mensualizados y representados por 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	2.95	1.57
Feb.	5.96	5.49	4.76	1.40	5.06	2.92	2.85	1.80
Mar.	5.75	4.76	4.97	1.94	4.59	2.25	3.22	2.28
Abr.	4.91	5.78	4.39	2.54	4.13	1.75	4.43	1.68
May.	5.21	5.46	4.00	2.30	4.32	2.12	4.90	1.45
Jun.	5.50	5.54	3.36	2.61	4.22	2.42	4.41	(*)
Jul.	5.66	5.63	3.08	2.76	4.16	2.38	4.15	
Ago.	5.75	5.52	2.85	2.76	4.38	2.43	3.93	
Set.	5.78	5.53	2.84	2.83	4.40	2.53	3.76	
Oct.	5.88	5.47	2.79	2.88	4.18	2.64	3.80	
Nov.	5.84	5.72	2.55	2.99	4.12	2.58	3.93	
Dic.	5.56	5.85	2.39	3.31	4.04	2.48	4.00	

FUENTE: INEI

(Año Base 2007=100)

(*) 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	1.12
May.	1.57	1.39	2.07	2.21	1.37	1.18	0.75	1.27
Jun.	1.53	1.65	2.23	2.55	1.51	1.02	1.08	1.18
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-junio 2019

(miles de soles)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Enero-junio	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
IMPUESTOS	80,944	8,389	41,238	9,020	6,312	15,563	7,877	88,400
IMPUESTO PREDIAL	59,772	5,680	37,091	6,028	3,638	12,249	4,214	68,901
ALCABALA	15,839	1,655	3,293	2,156	1,916	1,967	2,656	13,644
A LA PRODUCCIÓN Y CONSUMO	3,162	508	531	533	493	476	469	3,010
OTROS (fraccionamientos)	2,172	546	323	302	265	871	538	2,846
TASAS	50,146	4,186	27,013	5,453	3,724	10,191	4,505	55,072
SEGURIDAD CIUDADANA	21,558	1,800	12,142	2,489	1,556	4,134	1,903	24,023
LIMPIEZA PÚBLICA	12,768	943	7,552	1,340	787	2,342	1,148	14,112
PARQUES Y JARDINES	10,802	705	6,577	944	626	2,940	792	12,584
ESTAC. VEHICULAR	0	1	1	1	1	2	1	7
LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN	315	24	20	27	27	28	15	141
CELEBRACIÓN DE MATRIMONIOS	101	18	30	20	21	19	19	128
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	39	21	22	25	22	25	30	145
ANUNCIOS Y PROPAGANDA	146	29	12	24	28	29	19	140
OTROS	4,416	646	658	584	656	671	577	3,792
RENTAS DE PROPIEDAD Y MULTAS Y SANCIONES NO TRIBUTARIAS	6,270	988	822	1,512	719	684	1,081	5,806
Rentas de propiedad	1,514	147	158	178	147	141	376	1,147
Multas administrativas + grua	3,610	564	504	507	470	434	494	2,973
Multas por infracción al tránsito (convenio)	137	28	0	0	0	0	0	28
Otras multas	74	6	7	42	56	54	145	310
Ingresos diversos	934	243	153	785	47	55	66	1,349
BONOS DEL TESORO PÚBLICO	39	0	0	0	0	0	0	0

TRANSFERENCIAS	1,082	155	215	155	132	327	175	1,160
FONCOMUN	953	154	212	154	131	174	175	1,000
PROGRAMA DE INCENTIVOS MUNICIPAL	124	0	0	0	0	153	0	153
OTROS (canon + regalías)	4	1	4	0	1	0	0	7
	138,480	13,719	69,288	16,140	10,888	26,765	13,638	150,437

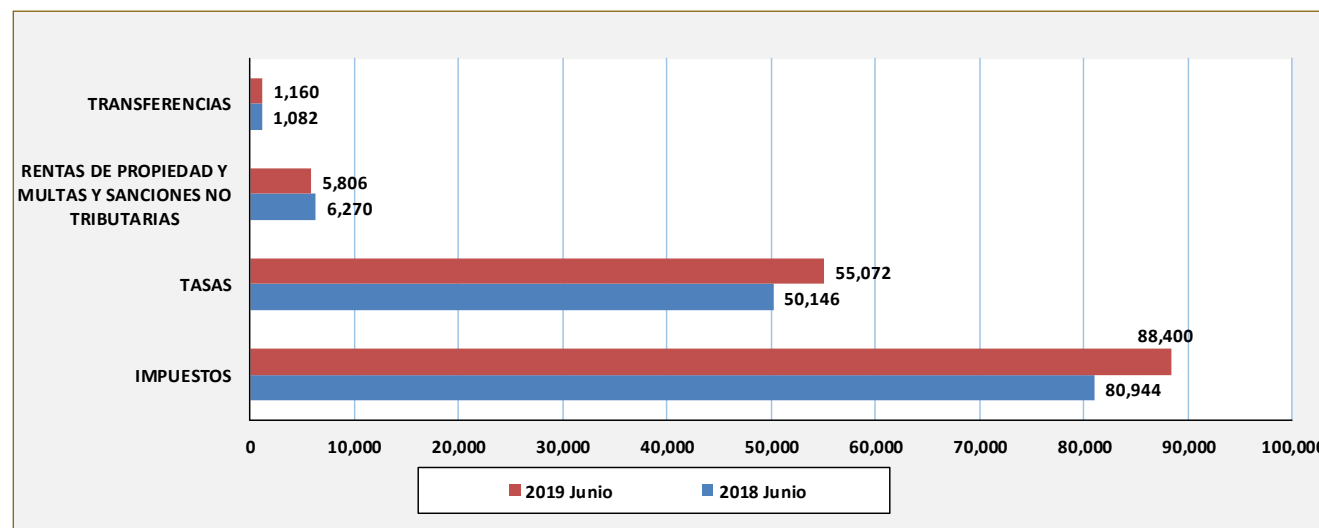
FUENTE: Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto, Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF preliminar (15/07/2019)

NOTA: No incluye saldo de balance

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

COMPARATIVO DE INGRESOS: Enero-junio / 2018 Y 2019

Miles de soles



III. GASTOS MUNICIPALES

3.1 Gastos municipales: Enero-junio 2019

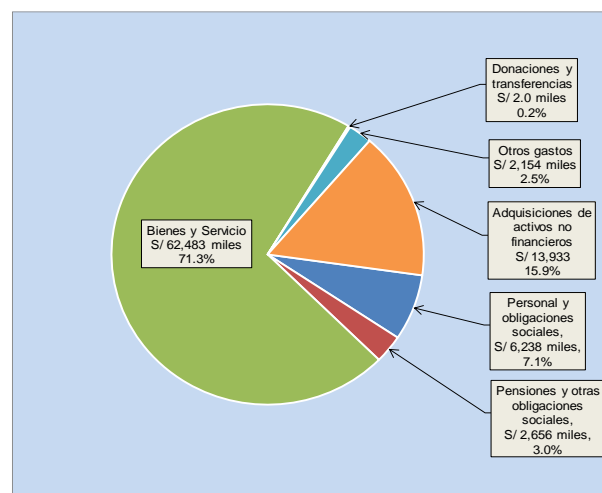
(miles de soles)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Enero-junio	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Personal y obligaciones sociales	7,002	1,589	913	890	951	999	897	6,238
Pensiones y otras obligaciones sociales	2,683	415	414	454	452	479	442	2,656
Bienes y servicios	69,802	5,051	7,324	12,422	12,682	12,682	12,322	62,483
Otros gastos, donaciones y transferencias	3,933	0	21	42	21	78	21	183
Otros gastos	4,351	285	309	375	340	442	403	2,154
Adquisiciones de activos no financieros	13,283	0	0	1,661	3,539	509	8,225	13,933
Total	101,053	7,339	8,981	15,843	17,985	15,188	22,310	87,647

FUENTE: Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto, Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF preliminar (15/07/2019)

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

Composición del gasto – Enero-junio 2019



IV. INVERSIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

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

Enero - junio 2019

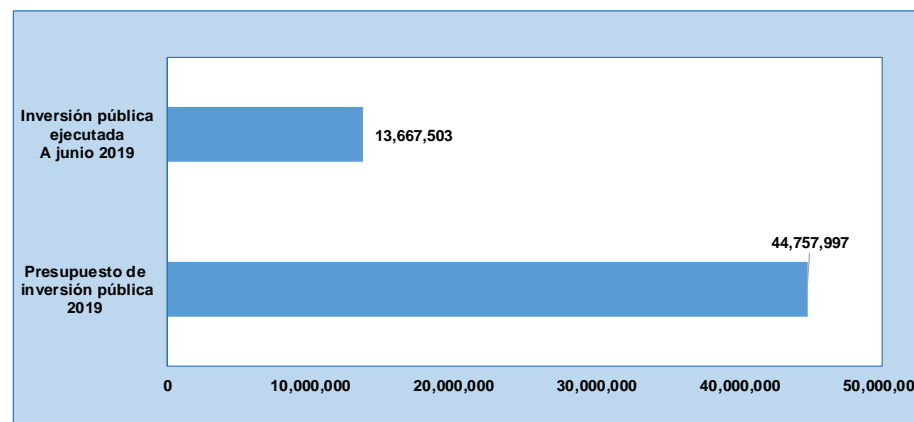
(Soles)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	Presupuesto Institucional modificado (PIM) 2019	2018 Enero-junio	Meses del año 2019						Total
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Inversión pública municipal	44,757,997	12,247,155	0	0	1,608,302	3,514,176	376,053	8,168,972	13,667,503

FUENTE: Consulta amigable del MEF ejecución del gasto (15/07/2019) preliminar

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**presupuesto de inversión pública e inversión pública ejecutada
Enero –junio 2019**



V. LICENCIA DE EDIFICACIÓN EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO

5.1 Montos de obras por licencias de edificaciones: Enero-junio 2019

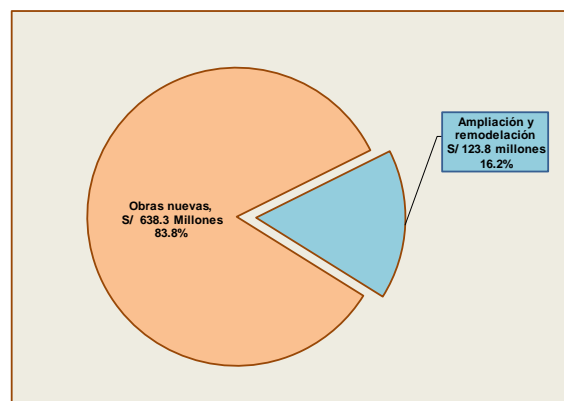
(miles de soles)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Enero-junio	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Obras nuevas	248,174	40,674	89,445	422,772	46,629	38,346	439	638,303
Ampliación y remodelación	158,330	14,370	6,669	13,841	59,823	12,221	16,910	123,833
Obras menores	0	0	21	0	7	0	0	28
Regularizaciones	35	0	0	0	0	0	0	0
Otros (cerco, habilitación temporal de playa de estacionamiento)	280	0	6	0	17	0	0	23
Total Obras	406,819	55,043	96,141	436,612	106,476	50,567	17,348	762,187
Demoliciones	34,075	2,611	11,344	1,918	5,285	2,702	1,166	25,026

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

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Montos de obras por licencias de edificaciones
Enero-junio 2019**



VI. LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO, COMERCIO EN LA VÍA PÚBLICA Y AUTORIZACIONES DE PUBLICIDAD

6.1 Licencias de Funcionamiento, comercio en la vía pública y autorizaciones de publicidad: Enero-junio 2019

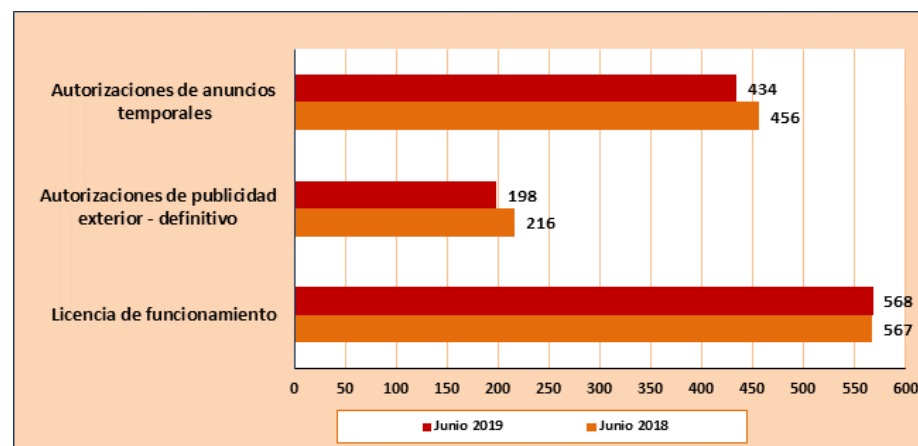
(Número de Licencias)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Licencias de funcionamiento	567	80	94	108	68	104	114	568
Autorizaciones de publicidad definitivo	216	39	30	11	32	67	19	198
Autorizaciones temporal de anuncios	456	83	58	47	55	163	28	434
Autorización de comercio en la vía pública	33	0	0	0	0	0	0	0
Cancelación de licencias de funcionamiento (Cese)	200	49	38	38	39	60	23	247
Cancelación de publicidad exterior (Cese)	4	3	0	2	0	0	0	5

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

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Número de Licencias de funcionamiento, autorizaciones de publicidad y comercio en la vía pública
Enero-junio 2019**



6.2 Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones: enero-junio/ 2018 Y 2019

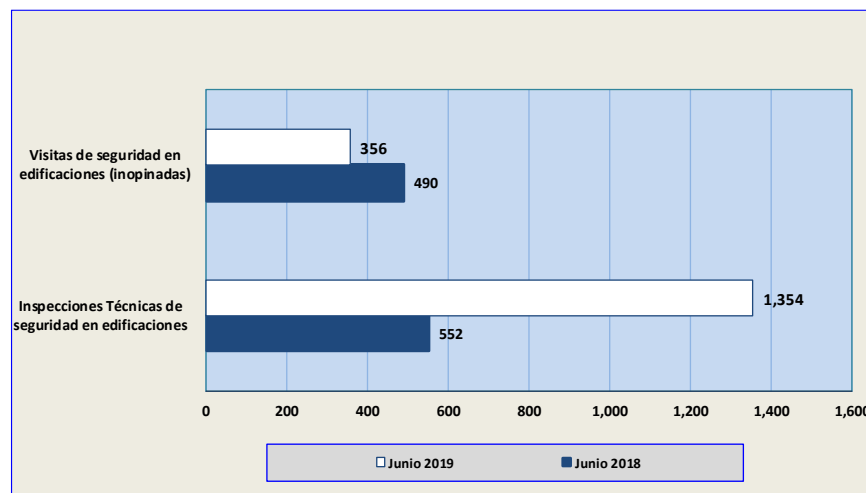
(Número de inspecciones)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Inspecciones Técnicas de seguridad en edificaciones	552	187	190	214	192	262	309	1,354
Visitas de seguridad en edificaciones (inopinadas)	490	31	58	69	107	57	34	356

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

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones Enero-junio / 2018-2019



VII. CERTIFICADOS DE AUTOVALUO Y SOLICITUDES EXPEDIDAS

7.1 Certificaciones de autovaluo expedidas: Enero-junio 2019

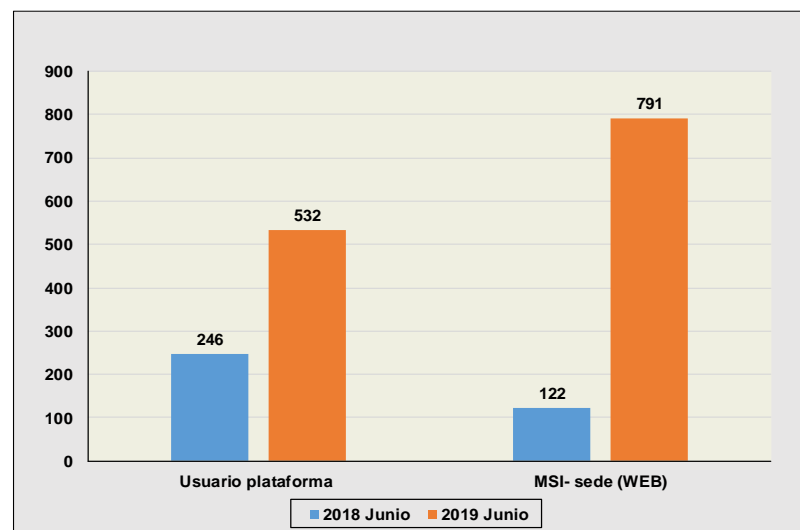
(Número de autovaluos expedidos)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Usuario de plataforma	246	33	16	18	18	20	17	122
MSI- sede (WEB)	532	143	122	104	68	149	205	791
Total	778	176	138	122	86	169	222	913

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

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Certificaciones de autovaluo expedidas
Enero-junio /2018 y 2019**



7.2 Solicitudes emitidas en línea por la Gerencia de Administración Tributaria: Enero-junio /2018 y 2019

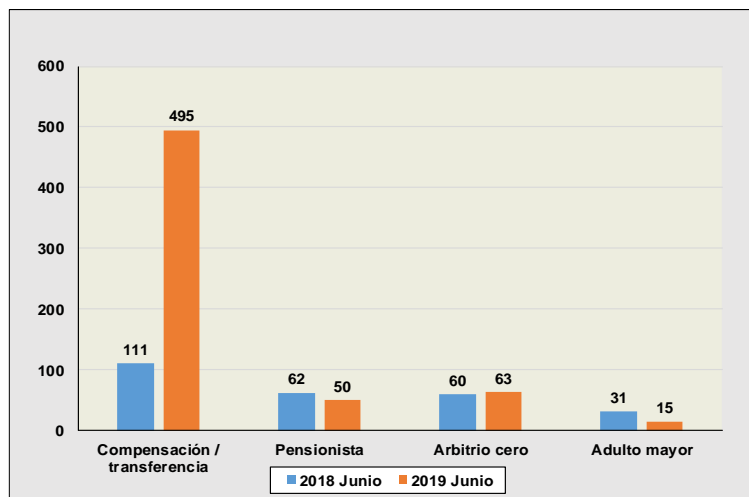
(Número de solicitudes)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Compensación / transferencia	111	63	117	88	73	67	87	495
Pensionista	62	8	13	8	11	6	4	50
Arbitrio cero	60	0	18	26	12	5	2	63
Adulto mayor	31	0	7	8	0	0	0	15
Total	264	71	155	130	96	78	93	623

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

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Solicitudes emitidas en línea
Enero-junio /2018 y 2019**



VIII. DESARROLLO HUMANO

8.1 Principales Actividades de Desarrollo Humano: Enero-junio 2019 (Número de atenciones)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
SALUD HUMANA								
Atenciones Médicas a Domicilio	342	72	70	58	74	52	63	389
Atenciones Médicas en Consultorio	281	49	50	50	36	40	44	269
Atenciones en jornadas/campañas de salud	9,514	1,615	1,208	1,181	1,580	1,374	1,444	8,402
SALUD ALIMENTARIA								
Vigilancia Higiénico Sanitaria (inspecciones)	1,086	192	189	176	239	145	161	1,102
Laboratorio microbiológico y físico químico	1,424	319	217	222	126	248	178	1,310
Carné de sanidad expedidos	9,086	1,582	1,384	1,441	1,395	1,369	1,161	8,332
SALUD VETERINARIA								
Registros caninos expedidos	283	33	61	86	330	321	574	1,405
Consultas y procedimientos veterinarios	5,916	1,023	431	726	839	1,262	1,584	5,865
TALLERES PARA EL VECINO								
Número de talleres efectuados	236	66	71	65	69	71	72	414
Número de participantes a talleres	4,265	1,180	1,184	1,258	1,283	1,399	1,285	7,589
MÓDULOS DE COMPUTACIÓN								
Número de módulos	78	18	8	17	22	22	20	107
Número de participantes	666	128	62	126	166	235	150	867
CASOS SOCIALES								
Atenciones DEMUNA	356	55	50	45	62	53	56	321
Usuarios de gimnasio municipal - plaza 31	1,361	290	240	240	190	180	146	1,286
Usuarios de gimnasio municipal	5,986	1,353	999	971	1,031	951	803	6,108

FUENTE: Gerencia de Desarrollo Humano

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

8.2 Actividades de Participación Vecinal: Enero-junio 2019

(Número de actividades y concurrentes)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Reuniones de Trabajo con Juntas Vecinales	323	32	35	32	51	48	42	240
Recorrido de campo con personal operativo	153	49	47	51	68	66	49	330
Atención a vecinos de manera personalizada	563	96	104	89	84	81	70	524
Socialización de actividades y/o servicios municipales	0	59	66	68	42	47	45	327
Realizar reuniones de trabajo con vecinos	0	41	48	72	99	93	95	448
Eventos que contribuyan a la integración de vecinos	77	16	19	18	36	18	17	124
Atención a los requerimientos de los vecinos mediante el sistema Call Center	4,218	861	889	706	752	816	326	4,350
CALL CENTER								
- Casos de quejas recibidas	560	58	67	93	85	73	83	459
- Solicitudes y/o pedido	2,905	501	484	452	433	389	358	2,617
- Casos de consultas recibidas (información)	23,398	4,133	3,535	3,312	3,320	3,220	2,960	20,480
- Llamadas derivadas	36,725	8,133	6,217	5,792	5,299	5,516	4,859	35,816

FUENTE: Gerencia de Desarrollo Humano – Subgerencia de Participación Vecinal

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

IX. CULTURA

9.1 Actividades Culturales Realizadas: Enero-junio 2019

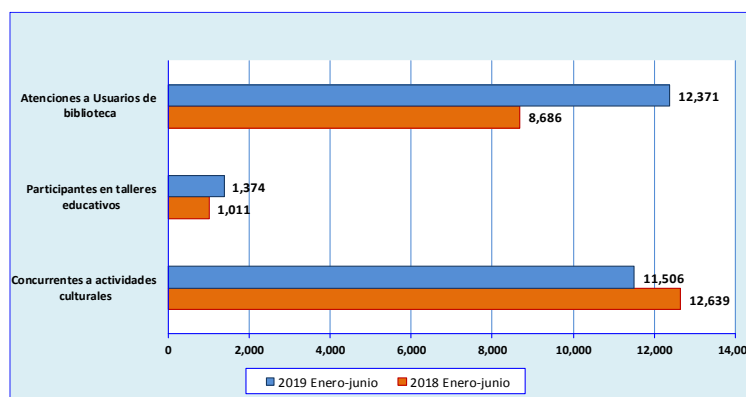
(Número de actividades y concurrentes)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Visitantes al Museo Marina Núñez del Prado	1,217	377	181	158	339	314	248	1,617
Circuitos peatonales dirigidos al turista	42	0	4	0	4	3	6	17
Participantes en circuitos peatonales	1,116	0	14	0	22	32	115	183
Actividades Culturales	81	0	6	3	17	34	18	78
Concurrentes a actividades culturales	12,639	0	2,047	358	2,793	2,208	4,100	11,506
Talleres educativos	42	16	20	5	8	9	15	73
Participantes en talleres educativos	1,011	251	253	116	201	255	298	1,374
Atenciones a Usuarios de biblioteca	8,686	2,384	2,683	1,595	1,669	2,403	1,637	12,371
Obras consultadas	6,975	620	491	473	462	702	455	3,203

FUENTE: Gerencia de Cultura y Turismo

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

**Cocurrentes a actividades culturales, talleres y biblioteca
Enero-junio 2019**



X. SEGURIDAD CIUDADANA

10.1 Actos Delictivos ocurridos en el Distrito: Enero-junio 2019

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Hurto Transeunte	6	2	1	4	5	1	4	17
Hurto Agravado	10	1	1	0	0	7	3	12
Hurto Simple	0	0	2	2	1	2	2	9
Robo a Domicilio (Casa-Habitación)	14	3	6	2	5	3	2	21
Robo a Domicilio (Edificio-Departamento)	2	3	3	2	0	4	2	14
Robo a Local Comercial	12	5	3	0	1	2	1	12
Robo a Transeúnte	52	27	23	18	20	26	26	140
Robo Agravado	45	23	12	13	12	12	11	83
Robo de Autopartes y Accesorios	18	3	2	0	1	4	3	13
Robo de Vehículos Mayores	20	1	2	2	5	0	3	13
Robo de Vehículos Menores(bicicletas)	39	13	16	14	3	9	8	63
Robo a Obras en Construcción	0	2	0	1	1	0	0	4
Delito Contra el Patrimonio	0	1	0	0	0	0	0	1
Hurto de medidor	0	0	0	0	0	1	0	1
Total	218	84	71	58	54	71	65	403

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

10.2 Actividades de riesgo de desastres: Enero-junio 2019

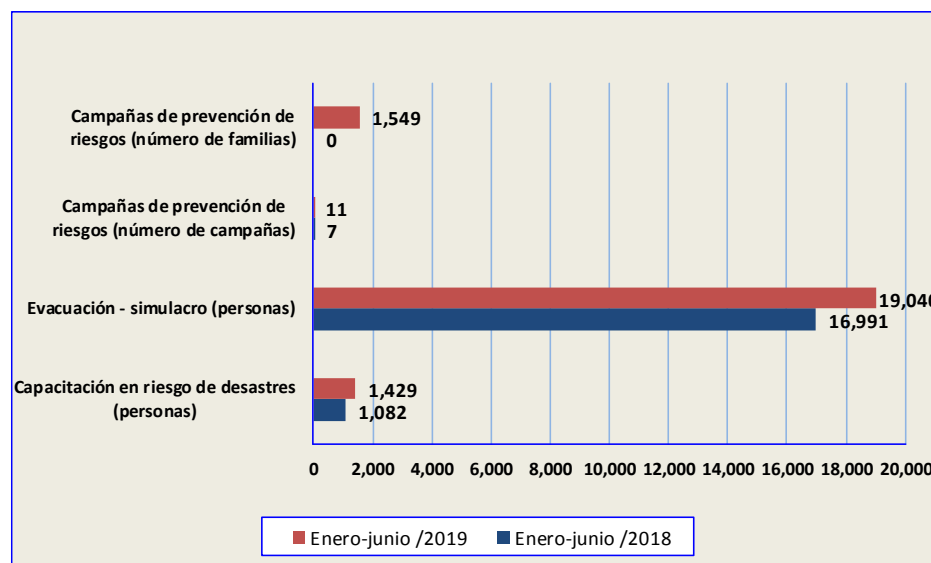
(Número de inspecciones)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Capacitación en riesgo de desastres (personas)	1,082	20	302	411	216	254	226	1,429
Evaluación - simulacro (personas)	16,991	0	190	0	9,948	8,402	500	19,040
Campañas de prevención de riesgos (número de campañas)	7	1	4	1	3	---	2	11
Campañas de prevención de riesgos (número de familias)	nd	98	891	175	130	---	255	1,549

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

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

Inspecciones técnicas en edificaciones y visitas inspectivas Enero-junio / 2018-2019



**10.3 Actividades desarrolladas por Tránsito de la municipalidad de San Isidro:
Enero-junio 2019
(Número de acciones)**

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Erradicación de Vehículos MalEstacionados	3,546	546	507	599	597	516	464	3,229
Pase de Corriente	693	94	89	110	72	82	73	520
Aceleramiento del Control deTránsito	143	32	12	30	31	17	16	138
Apoyo a Eventos	102	16	35	13	18	15	29	126
Inspección de Campo	46	8	2	11	5	8	11	45
Educación Vial	15	3	2	5	8	1	5	24
Interferencia de Vías	18	2	0	1	0	4	3	10
Papeletas de Infracción de Tránsito	4	9	20	11	13	4	5	62
Conteo vehiculares	2	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	4,569	711	668	780	744	647	606	4,156

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

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

10.4 Actividades desarrolladas por Fiscalización para velar por el cumplimiento de las disposiciones municipales: Enero-junio 2018
(Número de acciones)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	2018 Ene-jun	Meses del año 2019						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
CONTROL Y FISCALIZACIÓN								
Control y Fiscalización a establecimientos comerciales	4,319	790	817	1,009	842	942	1,093	5,493
Atención de quejas	7,447	1,732	1,991	1,819	1,778	1,717	1,482	10,519
Operativos contra el comercio no autorizado en la vía pública	81	18	12	15	20	13	21	99
Actas generadas en operativos del comercio no autorizado	196	18	12	59	70	36	81	276
Notificaciones preventivas	781	145	150	153	112	90	166	816
SANCIONES PECUNIARIAS								
Número de multas impuestas	12,873	1,407	1,488	1,496	1,707	2,058	1,999	10,155
SANCIONES NO PECUNIARIAS								
Clausura de locales	92	73	88	47	26	20	26	280
Paralización de obras	42	54	35	15	8	7	13	132
Retiros	1	23	18	7	3	3	2	56

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

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

XI. LIBRO DE RECLAMACIONES

11.1 Reclamos presentados por los ciudadanos y atendidos hasta el 30 de junio 2019

Todos han sido debidamente atendidos dentro de los plazos correspondientes

Areas	Reclamos presentados y resueltos	Participación %
Subgerencia de Tránsito	146	42.2%
Subgerencia de Fiscalización	120	34.7%
Subgerencia de Control de Cumplimiento	15	4.3%
Gestión Documentaria	11	3.2%
Gerencia de Desarrollo Humano	9	2.6%
Subgerencia de Obras Privadas	8	2.3%
Subgerencia de Mantenimiento Urbano	7	2.0%
Gerencia de Sostenibilidad	6	1.7%
Subgerencia de Catastro	3	0.9%
Subgerencia de Obras Públicas	3	0.9%
Secretaria General	3	0.9%
Subgerencia de Serenazgo	3	0.9%
Oficina de Comunicaciones e Imagen	2	0.6%
Subgerencia de Desarrollo Económico	2	0.6%
Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	2	0.6%
Subgerencia de Tesorería	2	0.6%
Subgerencia de Fiscalización Tributaria	1	0.3%
Subgerencia de Participación Vecinal	1	0.3%
Gerencia de Recursos Humanos	1	0.3%
Subgerencia de Servicios al Contribuyente	1	0.3%
Total	346	100.0%

FUENTE: Secretaría General – módulo SITDAC

ELABORACIÓN: Subgerencia de Desarrollo Corporativo

RECLAMOS: presentados hasta el 20 de mayo 2019 y que se atendieron hasta el 30 de junio del presente

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.