



Ciudad de San José  
Oficina del Auditor de la  
Ciudad

15 de diciembre de 2023

Honorable alcalde y miembros del  
Concejo Municipal  
200 East Santa Clara Street  
San José, California 95113

## Informe anual sobre los servicios de la ciudad 2022-23

La Oficina del Auditor de la Ciudad se complace en presentar el 16° Informe Anual sobre los Servicios de la Ciudad. Este informe proporciona datos de desempeño sobre el costo, la cantidad, la calidad, la puntualidad y la opinión pública de los servicios de la ciudad. Incluye tendencias históricas y comparaciones con objetivos y otras ciudades. Este trabajo pretende ser informativo y proporcionar al público una evaluación independiente e imparcial de los servicios que la ciudad brinda con sus impuestos.

### Antecedentes

Con una población de más de 950,000 habitantes, San José es la duodécima ciudad más grande de los Estados Unidos y la tercera ciudad más grande de California. La ciudad de San José atiende a una población étnicamente diversa: alrededor del 39 % de asiáticos, 31 % de hispanos o latinos/as/xs y 23 % de blancos no hispanos. El 42 % de los residentes de San José nacieron en el extranjero. Más de la mitad de los residentes hablan un idioma distinto del inglés en casa.

En 2022, el ingreso familiar promedio de San José superaba los \$133,800; sin embargo, el costo de vida es uno de los más altos del país. En el último año, el índice de alquileres observado en San José estuvo por encima de otras grandes ciudades de California, con alquileres mensuales promedio de \$2,700 para todos los tipos de unidades. A mediados de 2023, el precio medio de una vivienda era de casi \$1.6 millones. Mientras tanto, el 14 % de los hogares de San José ganaban menos de \$35,000. Se estima que 6,300 residentes eran indigentes, según el censo de personas sin hogar de 2023. De ellos, el 70 % carecía de refugio.

### Enfoque en la gestión del desempeño

La ciudad ha estado trabajando para mejorar sus medidas de desempeño con un enfoque renovado en la gestión del desempeño. En 2022, el Concejo Municipal aprobó la iniciativa de *resultados, indicadores de equidad y gestión del desempeño* para modernizar y alinear las medidas de desempeño. En 2023, el Concejo Municipal aprobó cinco áreas de enfoque de apoyo estratégico fundamental, que incluyen el impulso del desempeño organizacional, el cual continúa con la iniciativa de modernización y alineación de la gestión del desempeño. Como parte de este esfuerzo, la Oficina del Administrador Municipal está revisando y actualizando las medidas presentadas en el Presupuesto operativo de la ciudad para las seis Áreas de servicio de la ciudad (*City Service Areas, CSA*). El Presupuesto operativo adoptado para 2023-24 incluyó medidas revisadas para la CSA de servicios vecinales, y se esperan revisiones de otras CSA en futuros informes presupuestarios.

En 2023, el Concejo Municipal aprobó cuatro Áreas de enfoque para la ciudad: Aumentar la seguridad de la comunidad, reducir la indigencia sin refugio, limpiar nuestros vecindarios y atraer inversiones en empleos y viviendas. La gestión y la estrategia de las áreas de enfoque tienen un marco para supervisar los resultados y el desempeño. Esto incluye una tabla de puntuación para que cada área muestre las medidas de desempeño, los logros, las iniciativas clave, los problemas, los riesgos y los recursos presupuestados para contribuir a los programas de la ciudad.

Este informe complementa el trabajo de la administración en esos esfuerzos, ofreciendo una visión amplia de los servicios en todos los departamentos, que incluye las medidas de CSA, así como algunas métricas cubiertas en las áreas de

enfoque. En el futuro, alinearemos nuestros informes con las medidas actualizadas de las CSA y continuaremos proporcionando un recurso para que los lectores comprendan el alcance completo de los servicios de la ciudad y el desempeño en todos los programas.

### **Encuesta comunitaria**

El 2023 marcó el tercer año de participación de San José en la Encuesta de opinión comunitaria (denominada en este informe la encuesta comunitaria). La encuesta fue desarrollada por True North Research (en estrecha colaboración con la Oficina del Auditor de la Ciudad y la Oficina del Administrador Municipal) para proporcionar una muestra estadísticamente válida de las opiniones de los residentes sobre su comunidad y los servicios proporcionados por el gobierno local.

El 47 % de los encuestados calificó la calidad de vida general en San José como “excelente” o “buena”. Aproximadamente el 49 % estaba satisfecho con el desempeño general de la ciudad en la prestación de servicios municipales. Sin embargo, un porcentaje menor de los encuestados informó estar muy insatisfecho con el desempeño general de la ciudad (una mejora estadísticamente significativa con respecto al año pasado).

Si bien la satisfacción con los servicios gubernamentales específicos varió, los resultados de la encuesta de 2023 muestran una mejora modesta en la satisfacción de los residentes en muchas áreas. Entre las prioridades de los residentes para realizar cambios específicos para hacer de San José un mejor lugar para vivir, abordar los problemas de las personas sin hogar fue la más mencionada, seguida de proporcionar viviendas más asequibles y mejorar la seguridad pública y reducir la delincuencia, un ligero reordenamiento con respecto al año pasado.

### **Finanzas de la ciudad**

En 2022-23, la ciudad recibió \$3.4 mil millones en ingresos totales y generó \$3.1 mil millones en gastos totales. Los ingresos tributarios de la ciudad fueron de \$1,364 por residente. Si bien son inferiores a los de Palo Alto, Cupertino y Los Altos, fueron más altos que los de la mayoría de los demás municipios del condado de Santa Clara.

La ciudad posee una variedad de activos de capital: terrenos, edificios, vehículos, equipos, infraestructura (por ejemplo, carreteras, puentes, alcantarillas) y otros activos con una vida útil superior a un año. Al final del 2022-23, la ciudad poseía \$7.4 mil millones en activos de capital. Las obligaciones generales de la ciudad totalizaron \$7.7 mil millones, lo que incluye obligaciones a corto plazo, deudas, obligaciones de pensiones y otras obligaciones de beneficios posteriores a la contratación (*other post-employment benefit*, OPEB).

### **Presupuesto operativo y personal**

En 2022-23, los gastos generales de la ciudad con cargo a todos los fondos ascendieron a un total de \$5.1 mil millones. De esa cantidad, los gastos operativos departamentales sumaron un total de \$1.9 mil millones, o alrededor de \$1,983 por residente. Los gastos del Fondo General totalizaron más de \$1.6 mil millones, de los cuales más del 40 % se destinaron a los Departamentos de Policía y Bomberos.

En general, hubo 6,884 puestos equivalentes a tiempo completo en 2022-23. San José emplea a alrededor de 7.2 personas por cada 1,000 residentes, menos que cualquier otra gran ciudad de California que encuestamos.

### **Resultados de desempeño por área de servicio de la ciudad**

La ciudad de San José brinda una amplia gama de servicios con los que cuentan los residentes de la ciudad, las empresas y otras partes interesadas.

#### *Seguridad pública*

- La policía atendió 1.37 millones de llamadas de servicio y respondió a unos 182,600 incidentes de prioridad 1 a 4 en 2022-23. El tiempo promedio de respuesta de las llamadas de prioridad 1 en toda la ciudad fue de 7.7 minutos, por encima del objetivo de 6 minutos. En promedio, la policía respondió a las llamadas de prioridad 2 en 25.4 minutos, un aumento con respecto al año pasado y muy por encima de su objetivo de respuesta de 11 minutos.
- El Departamento de Bomberos respondió a más de 109,000 incidentes en 2022-23, incluidos 4,600 incendios. El Departamento respondió al 66 % de los incidentes de prioridad 1 dentro de su tiempo estándar de ocho minutos (objetivo: 80 %), una disminución con respecto al año pasado. También respondió al 91 % de los incidentes de prioridad 2 en 13 minutos (objetivo: 94 %).

- El 59 % de los encuestados informó que San José era un lugar muy seguro o algo seguro para vivir. Los resultados variaron en cuanto a las percepciones de seguridad en los vecindarios locales o en el centro de la ciudad. Los servicios de protección y prevención de incendios siguen siendo uno de los servicios municipales mejor valorados y el 60 % de los encuestados los califica como excelentes o buenos.

#### *Desarrollo comunitario y económico*

- San José tenía 0.8 empleos por residente empleado en 2022, menos que el objetivo de Envision 2040 de 1.1 empleos por residente empleado.
- Si bien el número de permisos de construcción emitidos ha vuelto a los niveles anteriores a la pandemia, el número de inspecciones de edificios disminuyó entre 2021-22 y se encuentra en su punto más bajo en diez años.
- El volumen de construcción en 2022-23 fue similar al del año pasado, pero se ha mantenido por debajo de los niveles anteriores al COVID. Si bien el valor de la construcción estaba aumentando, disminuyó por segundo año consecutivo en 2022-23.
- Los desarrolladores completaron 210 unidades asequibles con la ayuda de la ciudad en 2022-23. Facilitar la creación de viviendas asequibles fue el segundo servicio municipal peor valorado por los encuestados.
- Unos 3,500 residentes sin hogar de San José recibieron asistencia para obtener vivienda. La ciudad tiene seis sitios de viviendas provisionales que brindan refugio temporal a personas y familias sin hogar. Sin embargo, abordar la cuestión de las personas sin hogar sigue siendo el servicio municipal peor valorado por los encuestados.

#### *Servicios de transporte y aviación*

- El número de pasajeros del aeropuerto aumentó en 2022-23, pero aún no ha vuelto a los niveles anteriores a la pandemia. En 2022-23, el aeropuerto atendió a 12.1 millones de pasajeros de aerolíneas, frente al mínimo de 4.2 millones registrado en 2020-21. Los encuestados calificaron la operación del Aeropuerto Internacional de San José Mineta como el mejor de todos los servicios de la ciudad.
- En 2022-23, se repavimentaron 150 millas de calles y se sellaron de manera preventiva 78 millas como parte del programa de mantenimiento del pavimento. En general, el Departamento de Transporte calificó las calles de la ciudad como buenas (71 de 100 en el índice de estado del pavimento de la

Comisión Metropolitana de Transporte). El 45 % de los encuestados calificó el mantenimiento de las calles de su vecindario como excelente o bueno.

#### *Servicios ambientales y de servicios públicos*

- San José Clean Energy (SJCE) brinda a las empresas y residentes opciones de energía renovable y libre de carbono. SJCE atendió 350,000 cuentas y se mantuvo dentro de su objetivo de tasa de exclusión de menos del 5 %. Los clientes ahorraron entre un 0.3 % y un 3.4 % en comparación con las tarifas de PG&E.
- El 64 % de los residuos se desvió de los vertederos en 2022-23 y las toneladas de residuos enviadas a los vertederos siguieron similares a las del año pasado. La prestación de servicios de basura, reciclaje y residuos de jardín fue uno de los servicios municipales mejor valorados por los encuestados.
- La ciudad continuó cumpliendo (o superando) los requisitos de descarga de contaminantes de aguas residuales al 100 %.

#### *Servicios vecinales*

- Las bibliotecas de la ciudad estuvieron abiertas alrededor de 59,900 horas en 2022-23, en comparación con los niveles anteriores a la pandemia. La circulación total y los visitantes estimados aumentaron en 2022-23, aunque se mantienen por debajo de los niveles anteriores a la pandemia. La prestación de servicios bibliotecarios fue uno de los servicios municipales mejor valorados por los encuestados.
- El 29 % de los acres de parques desarrollados obtuvo una puntuación de 90 % o más en la Evaluación del estado del parque (*Park Condition Assessment, PCA*), por debajo del objetivo del 56 %. El 83 % de los encuestados informaron haber visitado un parque en San José al menos una vez el año pasado.
- La participación en los programas de los centros comunitarios gestionados por la ciudad aumentó en 2022-23, aunque se ha mantenido por debajo de los niveles anteriores a la pandemia. Entre los servicios municipales, las calificaciones de las encuestas sobre el desempeño de la ciudad en la prestación de programas extracurriculares para jóvenes mostraron la mayor mejora estadísticamente significativa (el 40 % de los encuestados lo calificaron como excelente o bueno, en comparación con el 32 % del año pasado).

- En 2022-23, BeautifySJ recolectó más de 3,500 toneladas de material arrojado ilegalmente y superó su objetivo de proporcionar la recolección puntual de basura en los campamentos al menos el 80 % del tiempo.
- En 2022-23, el Centro de Cuidado de Animales albergó a 10,400 animales, en comparación con los 14,500 del año pasado. El personal informó que el Centro acogió menos animales porque la duración de la estancia aumentó. El Centro tuvo una tasa de liberación del 85 %, frente al 90 % del año anterior.

#### *Soporte estratégico*

- El Departamento de Tecnología de la Información informa que el 73 % de sus proyectos de 2022-23 cumplieron con los objetivos de programación, costo, alcance y valor, por debajo de su objetivo del 80 %. El 64 % de los clientes de SJ311 informaron estar satisfechos con su contacto.
- Los vehículos generales de la flota de la ciudad estuvieron disponibles cuando se necesitaron el 98 % de las veces; los vehículos de emergencia estuvieron disponibles el 100 % de las veces, igual que el año pasado.
- Obras Públicas completó 37 proyectos de capital en 2022-23; el 92 % de los proyectos se completaron dentro del presupuesto.
- La Ciudad recibió calificaciones de bonos de obligación general de Aa1/AA+/AAA por parte de las tres principales agencias de calificación nacionales: Moody's, Standard & Poor's y Fitch. El Departamento de Finanzas administró \$2.89 mil millones en efectivo e inversiones municipales y adquirió \$236,6 millones en productos y servicios.

En el informe se incluye información adicional sobre otros servicios de la ciudad.

#### **Conclusión**

Este informe se basa en los sistemas y esfuerzos de medición existentes de la ciudad. La Oficina del Auditor de la Ciudad seleccionó y revisó los datos de desempeño para garantizar que la información de este informe presente una imagen justa del desempeño de la ciudad. Todos los departamentos de la ciudad están incluidos en nuestra revisión; sin embargo, este informe no pretende ser un conjunto completo de medidas de desempeño para todos los usuarios. Proporciona información sobre los resultados del servicio, pero no pretende

analizarlos a fondo. Al revisar este informe, los lectores comprenderán mejor las operaciones de la ciudad.

El informe contiene una introducción con un perfil comunitario de la ciudad, medidas sobre las finanzas de la ciudad y un resumen del presupuesto general y el personal de la ciudad. A esto le siguen los resultados de la encuesta comunitaria. El resto del informe presenta los paneles del área de servicio de la ciudad, seguidos de la información de desempeño de cada departamento en orden alfabético: sus misiones, descripciones de los servicios, medidas de carga de trabajo y desempeño y resultados de la encuesta. Hay copias adicionales de este informe disponibles en la Oficina del Auditor y se publican en nuestro sitio web en [www.sanjoseca.gov/servicesreport](http://www.sanjoseca.gov/servicesreport). Agradecemos a los numerosos departamentos que contribuyeron a este informe. Este informe no sería posible sin su apoyo.

Presentado respetuosamente.



Joe Rois,  
Auditor municipal

Personal de auditoría: Alison Pauly, Hiwad Haider, Brittney Harvey, Dilnoza Khudoyberganova, Michelle Mallari, Gitanjali Mandrekar, Ebelechukwu Obi, Michael O'Connell Jr., Adrian Perez, Ricky Tran, Maria Valle