



Ciudad de San José
Oficina del Auditor de la Ciudad

16 de diciembre de 2022

Honorables alcalde y miembros del
Concejo Municipal
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

Informe anual sobre los servicios de la Ciudad para el periodo 2021-2022

La Oficina del Auditor de la Ciudad se complace en presentar el 15° Informe anual sobre los servicios de la Ciudad. Este informe proporciona datos de desempeño respecto al costo, la cantidad, la calidad, la puntualidad y la opinión pública de los servicios de la Ciudad. Incluye tendencias históricas y comparaciones con los objetivos y otras ciudades. El informe pretende ser informativo y facilitar al público una evaluación independiente e imparcial de los servicios que la Ciudad presta con el dinero de sus impuestos.

Antecedentes

Con una población de 975,000 habitantes, San José es la décima ciudad más grande de Estados Unidos y la tercera de California. La Ciudad de San José atiende a una población étnicamente diversa: alrededor de 39 % de asiáticos, 31 % de hispanos o latinos y 23 % de blancos. Aproximadamente el 40 % de los residentes de San José son nacidos en el extranjero. Más de la mitad de los residentes hablan un idioma distinto del inglés en casa.

En 2021, los ingresos familiares promedio de San José superaron los \$126,000; sin embargo, el costo de vida se encuentra entre los más altos de la nación. El índice de alquiler observado para San José superó a San Francisco el año pasado, con alquileres mensuales promedio de \$2,732 para todas las unidades. El precio medio de la vivienda superaba los \$1.5 millones. Mientras tanto, el 13 % de los hogares de San José ganó menos de \$35,000. Se estima que 6,650 residentes estaban sin hogar, según el censo de personas sin hogar del año 2022. Este es un aumento de alrededor del 9 % en comparación con 2019.

COVID-19

Al igual que 2020-2021, la Ciudad continuó abordando la pandemia de COVID-19 en curso, aunque la naturaleza de la enfermedad y la respuesta cambiaron.

La pandemia en curso ha tenido graves repercusiones humanas y económicas en la Ciudad. Hasta diciembre de 2022, ha habido más de 265,000 casos de COVID-19 en la Ciudad, un aumento del 170 % con respecto al año pasado. Los aumentos en los casos siguieron a oleadas de variantes más infecciosas, primero la variante Delta en el verano de 2021 y luego la variante Omicron el invierno siguiente. Los casos de COVID-19 alcanzaron un récord en San José en enero de 2022, con más de 50,000 casos notificados en un período de tres semanas. Sin embargo, los casos se volvieron menos mortales; más variantes infecciosas aumentaron la tasa de casos, pero la cantidad de muertes y hospitalizaciones en cuidados intensivos por COVID-19 disminuyeron en 2021-2022.

Si bien la actividad económica se había desacelerado inicialmente como resultado del COVID-19, la tasa de desempleo de la Ciudad se recuperó de un promedio mensual del 14.3 % en abril de 2020 a 2.3 % en julio de 2022, por debajo de los niveles previos a la pandemia.

Al igual que otras ciudades de California, San José perdió población durante la pandemia de COVID-19. Tanto San José como el condado de Santa Clara experimentaron disminuciones de población durante los últimos dos años. En 2021, la población de San José disminuyó en 50,000, mientras que la población general del condado se redujo en 37,000. Esta es una tendencia similar a la disminución de la población general del estado.

Con la adopción generalizada del trabajo remoto, el 30 % de los residentes informaron que trabajaban a distancia, en comparación con el 4 % en 2019. Este cambio también se observa en la relación de puestos de trabajo por residente empleado, que aumentó a 0.89 en 2021.

En respuesta a la pandemia, la Ciudad puso en marcha nuevos servicios para atender las necesidades de la comunidad, y suspendió o modificó muchos otros de sus servicios. Con los cambios en la pandemia, gracias a la disponibilidad generalizada de vacunas a principios de 2021-2022, la Ciudad comenzó la transición de la respuesta de emergencia a la recuperación. La Ciudad continuó con los esfuerzos para facilitar distribución de alimentos a las poblaciones en situaciones de riesgo, ampliar los servicios para personas sin hogar y los programas de asistencia para vivienda, brindar apoyo a las pequeñas empresas y distribuir dispositivos de punto de acceso a estudiantes de toda la Ciudad para apoyar el aprendizaje, pero hizo la transición de estas actividades de emergencia fuera del Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) y en departamentos. A diferencia de 2021-2022, las bibliotecas de la Ciudad, los centros comunitarios y muchos otros establecimientos se abrieron al público.

Encuesta a la comunidad

El año 2022 marcó el segundo año de participación de San José en la “Encuesta de opinión de la comunidad” (a la que se hace referencia en este informe como la encuesta a la comunidad). La encuesta fue desarrollada por True North Research (en estrecha colaboración con la Oficina del Auditor de la Ciudad y la Oficina del Administrador de la Ciudad) para proporcionar una muestra estadísticamente válida de las opiniones de los residentes sobre su comunidad y los servicios prestados por el gobierno local.

El 47 % de los encuestados calificaron la calidad de vida general en San José como “excelente” o “buena”, casi igual que el año pasado. Aproximadamente la mitad estaba satisfecha con el desempeño general de la Ciudad en la prestación de servicios municipales. La satisfacción con servicios gubernamentales específicos varió, siendo la mayoría similares a los del año pasado. Los servicios mejor valorados fueron el funcionamiento del Aeropuerto Internacional Mineta San José; la prestación de servicios de basura, reciclaje y desechos de jardín; y la prestación de servicios de biblioteca. Los servicios peor valorados fueron la atención a personas sin hogar y la facilitación de la creación de viviendas económicas. Entre las prioridades de los residentes en cuanto a cambios específicos para hacer de San José un lugar mejor para vivir, la solución a los problemas de las personas sin hogar fue la más mencionada, seguida de la provisión de más viviendas económicas y la mejora de la seguridad pública y reducción de la delincuencia.

Finanzas de la Ciudad

En 2021-2022, los ingresos generales de la Ciudad aumentaron, mientras que los gastos totales de la Ciudad disminuyeron ligeramente. En conjunto, las actividades de tipo comercial, como las asociadas con el Aeropuerto y San José Clean Energy (SJCE), experimentaron un aumento del 19 % en sus ingresos. Los gastos gubernamentales disminuyeron un 9 % con respecto del año anterior, debido en parte a una disminución en los gastos de pensiones reconocidos que se produjeron de las ganancias del año anterior, que fueron más altas de lo esperado.

La Ciudad es propietaria de una variedad de activos de capital: terrenos, edificios, vehículos, equipos, infraestructura (p. ej., vías, puentes, alcantarillas) y otros activos con una vida útil superior a un año. A fines de 2021-2022, la Ciudad poseía \$7,400 millones en activos de capital. Las obligaciones generales de la Ciudad ascendieron a \$6,800 millones, lo que incluye la deuda, las obligaciones en materia de pensiones y obligaciones de otros beneficios al comienzo de la jubilación (OPEB).

Presupuesto de funcionamiento y plantilla de personal

En 2021-2022, los gastos operativos departamentales de la Ciudad totalizaron \$1,800 millones*, o alrededor de \$1,827 por residente. Debido a los impactos económicos del COVID-19, la Ciudad proyectó un déficit de \$38.3 millones en el Fondo General para 2021-2022. Se emplearon una serie de estrategias de equilibrio presupuestario para resolver el déficit, incluyendo el uso de fondos del Plan de Rescate Estadounidense, que también ayudó a pagar una serie de proyectos y programas de alta prioridad y por única vez.

En general, hubo 6,647 puestos equivalentes a tiempo completo en 2021-2022, un aumento luego de la reducción de plantilla de personal en 2020-2021 debido a los impactos fiscales del COVID-19. San José emplea a unas 6.8 personas por cada 1,000 residentes, menos que cualquier otra ciudad grande de California que hayamos encuestado.

**Los gastos generales presupuestados ascienden a \$4,700 millones. Esto incluye también los gastos de capital del Fondo General y de la Ciudad, las reservas, las transferencias y diversos gastos que no son del Fondo General (por ejemplo, fondos empresariales, capital, servicio de deuda, fondos de subvenciones de transferencia) y reservas de funcionamiento o de otro tipo.*

Resultados de desempeño por área de servicio de la Ciudad

La Ciudad de San José presta una amplia gama de servicios con los que cuentan sus residentes, empresas y otras partes interesadas. Como se señaló, la Ciudad restauró o volvió a abrir algunos servicios que habían estado cerrados al público durante la pandemia y transfirió otros servicios de emergencia a los departamentos.

Seguridad pública

- El EOC permaneció activo en 2021-2022, aunque con la caída en el número de casos de COVID-19, el EOC redujo sus operaciones en febrero de 2022. El EOC también se activó para responder a una fuga de gas en agosto de 2021 y al incendio de Home Depot en abril de 2022.
- La Policía manejó alrededor de 1.3 millones de llamadas de servicio y respondió a alrededor de 201,800 incidentes de prioridad 1 a 4 en 2021-2022, un aumento del 7 % con respecto al año pasado. El tiempo promedio de respuesta en toda la Ciudad para las llamadas de prioridad 1 fue de 7.3 minutos, por encima del objetivo de 6 minutos. En promedio, la Policía respondió a las llamadas de prioridad 2 en 23.9 minutos, muy por encima de su objetivo de respuesta de 11 minutos.
- El Departamento de Bomberos respondió a unos 103,100 incidentes en 2021-2022, incluidos 4,900 incendios. El Departamento de Bomberos atribuye un aumento en los incidentes (un aumento del 9 %) a las respuestas médicas relacionadas con COVID-19. El Departamento respondió al 71 % de los incidentes de prioridad 1 dentro de su tiempo estándar de ocho minutos (objetivo: 80 %), un ligero descenso respecto al año pasado. También respondió al 92 % de los incidentes de prioridad 2 en 13 minutos (objetivo: 90 %).

Desarrollo económico y comunitario

- San José tenía 0.89 puestos de trabajo por residente empleado en 2021, por debajo del objetivo de Envision 2040 de 1.1 puestos de trabajo por residente empleado, pero un aumento con respecto a años anteriores.
- Debido en parte a la pandemia de COVID-19, las inspecciones de edificios han disminuido año tras año desde 2018-2019; los permisos de construcción se recuperaron en 2021-2022, con un gran aumento en los permisos emitidos en línea.
- El 61 % de las comprobaciones de planos para proyectos de desarrollo se completó dentro de los plazos de tramitación previstos. El 79 % de las inspecciones de edificios se realizaron dentro del tiempo previsto de 24

horas. El volumen de construcción ha disminuido cada año desde 2016-2017; mientras que anteriormente el valor de construcción había aumentado, dicho valor también disminuyó en 2021-2022.

- Los urbanizadores finalizaron 133 unidades económicas con la ayuda de la Ciudad en 2021-2022. Además, a través de los esfuerzos colectivos de las jurisdicciones locales y los proveedores de servicios sin fines de lucro, 1,857 residentes sin hogar de San José recibieron asistencia para vivienda.

Servicios de transporte y aviación

- La cantidad de pasajeros del Aeropuerto aumentó luego de que se levantaron las restricciones de viaje asociadas con la pandemia. En 2021-2022, el Aeropuerto atendió a 9.8 millones de pasajeros de aerolíneas, frente a un mínimo de 4.2 millones en 2020-2021, aunque aún por debajo de los niveles previos a la pandemia.
- La financiación proveniente de la Medida B de la VTA, de la Ley 1 del Senado Estatal y de la Medida T han permitido al Departamento de Transporte ampliar el mantenimiento de pavimentos en las calles locales y vecinales. En 2021-2022, 122.5 millas de calles fueron repavimentadas y 100 millas fueron selladas preventivamente como parte del programa de mantenimiento de pavimentos. En términos generales, el Departamento calificó las calles de la ciudad como razonables (68 de 100 en el índice de condición de pavimentos de la Comisión de Transporte Metropolitano).

Servicios ambientales y públicos

- A finales de 2021, la Ciudad adoptó la meta de alcanzar cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para 2030. SJCE ofrece a las empresas y a los residentes opciones de energía renovable y sin carbono. SJCE atendió 350,800 cuentas y se mantuvo dentro de su tasa de exclusión voluntaria objetivo del 5 %. SJCE tuvo un aumento en los ingresos operativos en parte debido a un aumento en las tarifas de generación aprobado por el Concejo Municipal, que fijó los precios de GreenSource hasta un 8 % por encima de PG&E (incluyendo los cargos exigidos por el estado).
- El 63 % de los desechos se desviaron de los vertederos en 2021-2022, aunque aumentaron las toneladas de desechos enviadas a los vertederos. Desde 2018-2019, la Ciudad ha estado trabajando para abordar las interrupciones en el mercado de materiales reciclables al educar a los residentes sobre la importancia de eliminar líquidos y alimentos de los

contenedores de reciclaje y explorar la infraestructura para reciclar a nivel nacional.

- La Ciudad siguió cumpliendo (o superando) los requisitos de vertido de contaminantes de aguas residuales el 100 % de las veces.

Servicios vecinales

- La mayoría de las bibliotecas de la Ciudad, centros comunitarios y recreativos y otros establecimientos públicos volvieron a abrir durante el año fiscal 2021-2022 luego de los cierres por la pandemia.
- El horario de las bibliotecas, la circulación y la participación en programas aumentaron en 2021-2022, aunque se mantienen por debajo de los niveles previos a la pandemia. Las bibliotecas de la Ciudad estuvieron abiertas alrededor de 48,000 horas en 2021-2022, frente a las 7,000 horas del año pasado.
- A partir de 2021-2022, la Ciudad consolidó el programa Beautify San José (BeautifySJ) dentro del Departamento de Parques, Recreación y Servicios Vecinales (PRNS). El programa tiene como objetivo proporcionar un enfoque exclusivo y mejorado en la reducción del deterioro urbano y el embellecimiento; incluye varios programas heredados, tales como aquellos contra los grafitis, la basura callejera y vertido ilegal, así como otros nuevos, como los programas de basura en campamentos y Dinero por Basura (Cash for Trash).
- El Centro de Cuidado de Animales de la Ciudad también cerró al público durante la pandemia. En 2021-2022, el Centro albergó a más de 14,500 animales, frente a los 13,600 de 2020-2021. El Centro tuvo una tasa de liberación en vivo del 90 %.

Apoyo estratégico

- El Departamento de Tecnología de la Información informa que el 74 % de sus proyectos del periodo 2021-2022 cumplieron con las metas de programación, costo, alcance y valor, por debajo de su objetivo del 80 %.
- El 98 % de los vehículos generales de la flota de la Ciudad estaban disponibles cuando se necesitaban, al igual que el 100 % de los vehículos de emergencia, al igual que en años anteriores.
- EL Departamento de Obras Públicas finalizó 41 proyectos de infraestructura en 2021-2022. El 95 % de los proyectos se culminaron dentro del presupuesto.
- La Ciudad recibió calificaciones de bonos de obligaciones 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 gestionó casi \$2,730 millones en inversiones y dinero en efectivo de la Ciudad y adquirió \$214.6 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 en la Ciudad. La Oficina del Auditor de la Ciudad seleccionó y revisó los datos de desempeño para garantizar que la información contenida en este informe presenta una imagen fiel 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. Ofrece una visión de los resultados de los servicios, pero no pretende analizarlos en profundidad. Al revisar este informe, los lectores comprenderán mejor el funcionamiento de la Ciudad.

El informe contiene una introducción con un perfil comunitario de la Ciudad. A continuación, se presentan los resultados de la encuesta a la comunidad, diversas medidas sobre las finanzas de la Ciudad y un resumen del presupuesto general y la plantilla de personal de la Ciudad. El resto del informe presenta los paneles de datos de las áreas de servicio de la Ciudad, seguido de información sobre el desempeño de cada departamento en orden alfabético: sus misiones, descripciones de los servicios, volumen de trabajo y medidas de desempeño, y resultados de la encuesta. Copias adicionales de este informe están disponibles en la Oficina del Auditor y están publicadas en nuestro sitio web en www.sanjoseca.gov/servicesreport. Agradecemos a los muchos departamentos que contribuyeron a este informe. Este informe no sería posible sin su apoyo.

Presentado con el debido respeto,



Joe Rois,
Auditor de la Ciudad

Personal de auditoría: Stephanie Noble, Brittney Harvey, Michelle Mallari, Gitanjali Mandrekar, Ebelechukwu Obi, Michael O'Connell Jr., Alison Pauly, Adrian Pérez y Ricky Tran.