



Resumen

Puntos resaltantes de PGI 23-04 (SC-ACSI), un informe ejecutivo sobre satisfacción de los alcaldes electos en noviembre de 2020.

¿Por qué la OCPR hizo este estudio?

Los alcaldes tienen un papel importante sobre servicios básicos de los habitantes de los pueblos en Puerto Rico. La buena administración de los recursos municipales tiene una influencia más inmediata sobre los habitantes del municipio, que la influencia de otras ramas de gobierno.

La satisfacción de los alcaldes con los servicios de la Oficina del Contralor es un factor que favorece la aceptación de las recomendaciones en los informes de auditoría. Esta aceptación promueve la implantación de controles y mejoras que favorecen el cumplimiento con la reglamentación vigente y favorecen también la disminución del desperdicio de fondos públicos.

La Oficina del Contralor administró el "Cuestionario de Opinión para Alcaldes" a 78 alcaldes electos en noviembre de 2020. El Cuestionario mide: (a) la satisfacción según el *American Customer Satisfaction Index*; (b) los índices de ejecución; (c) los factores antecedentes de la satisfacción; (d) los factores consecuentes de la satisfacción; (e) cómo mejorar los informes de auditoría; y (f) cómo mejorar los controles internos en los municipios.

¿Qué recomiendan a la OCPR?

Fomentar la implantación de los principios núm. 4, núm. 5, y núm. 16 del marco de controles internos adoptado por el Gobierno Federal. El principio núm. 4 fomenta mejorar las capacidades de los empleados, el principio núm. 5 fomenta la mejor comunicación entre la OCPR y los alcaldes, y el núm. 16 más monitoreo. Estas recomendaciones no limitan a los municipios a emprender la implantación de controles en los restantes 14 principios de control interno en los municipios.

Ver PGI-23-04. Para más información puede contactar a Glenda Díaz o al Rafael Pérez al (787) 754-3030 ext. 5200 o 5210. También a gdiaz@ocpr.pr.gov o rgperez@ocpr.pr.gov.

SATISFACCIÓN DE LOS ALCALDES ELECTOS

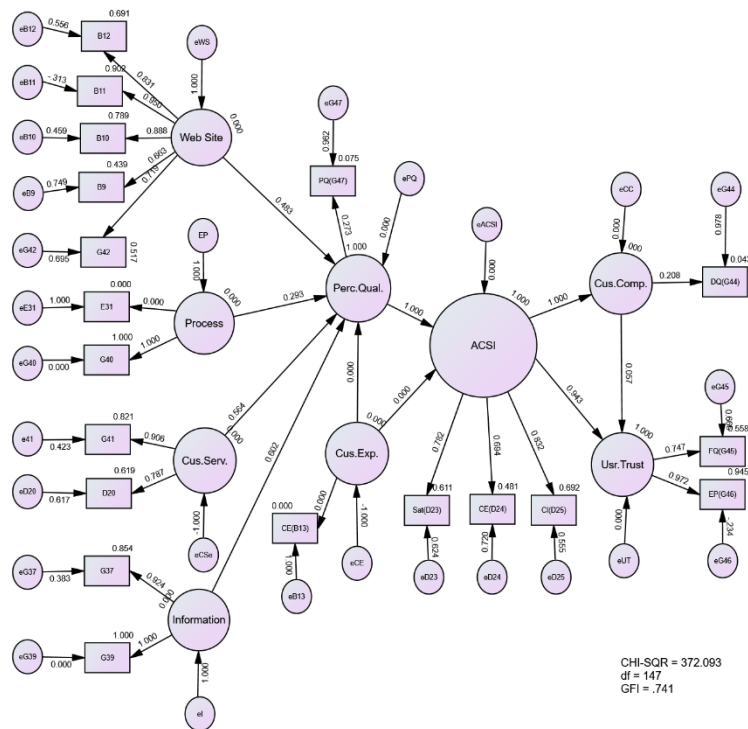
Los alcaldes electos en noviembre de 2020 solicitaron a la OCPR ayudar a mejorar las capacidades de los empleados, aumentar las actividades de monitoreo, y aumentar la comunicación con los alcaldes

¿Qué preguntó y qué encontró la OCPR?

Los alcaldes electos en noviembre de 2020 opinaron sobre: (a) la ejecución de la Oficina del Contralor; (b) la satisfacción con los servicios de la OCPR; (c) ¿cómo puede la OCPR mejorar los controles internos en los municipios; (d) y ¿cuál es la calidad de los informes de auditoría?

Los resultados indican: (a) la ejecución de la OCPR mejoró respecto al 2016, (b) la satisfacción con los servicios de la organización fue alta (superior al promedio de las agencias del gobierno federal), (c) la OCPR debe promover los principios de control interno núm. 4, núm. 16, y núm. 5; y (d) la OCPR tiene la oportunidad de mejorar el tiempo de publicación de los informes de auditoría.

Modelo ACSI para Gobierno para los Alcaldes Electos en 2020



CHI-SQR = 372.093
df = 147
GFI = .741

El modelo ACSI para gobierno, evaluado conforme a la opinión de los alcaldes electos en noviembre de 2020 sugiere que: (a) la información sobre la organización sea el factor que más influya; (b) el servicio al cliente influye un 7% menos; (c) los procesos de la OCPR influyen menos de la mitad que la información sobre la organización; y (d) la página *Web* influye un 25% menos que el factor información. Este modelo también muestra que la satisfacción tiene una influencia similar sobre la satisfacción con el proceso de las quejas del cliente y la confianza en la organización.



Resumen

Puntos resaltantes de [PGI 23-04 \(SC-ACSI\)](#), un informe ejecutivo sobre satisfacción de los alcaldes electos en noviembre de 2020.

¿Qué recomendó la OCPR?

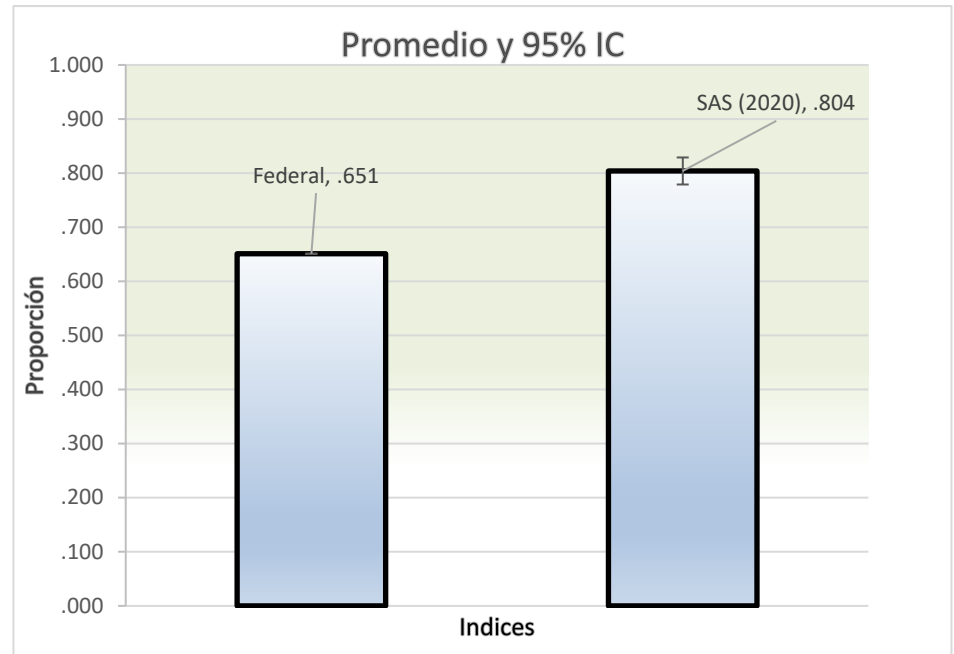
La OCPR tiene la oportunidad de: (a) profundizar en medición de la satisfacción de los participantes con otras mediciones de satisfacción; (b) promover más iniciativas hacia la capacitación de los empleados públicos; y (c) favorecer la transparencia gubernamental mediante la publicación a los ciudadanos del estatus de las recomendaciones.

Ver [PGI-23-04](#). Para más información puede contactar a Glenda Díaz o a Rafael Pérez al (787) 754-3030 ext. 5200 o 5210. También a gdiaz@ocpr.pr.gov o rgperez@ocpr.pr.gov.

Febrero 2023

SATISFACCIÓN DE LOS ALCALDES ELECTOS

Gráfica Comparativa del Promedio ACSI del Gobierno Federal con el ACSI Conforme los Alcaldes Electos en Noviembre de 2020



Los alcaldes electos en noviembre de 2020 ofrecieron una satisfacción de 80% para la muestra y un estimado entre 78% y 83% para la población. La satisfacción promedio expresada en el *American Customer Satisfaction Index* para las agencias federales en 2020 fue de 65%. La percepción del trabajo con independencia tuvo una medida de relación mediana-a-grande con la satisfacción de los alcaldes. Esto indica que los alcaldes que opinaron bien sobre el trabajo con independencia de la OCPR expresaron un mayor nivel de satisfacción que aquellos que percibieron que la OCPR no trabaja con independencia.