

Mayo 15, 2009

Honorable Alcalde,
Miembros del Concejo de la Ciudad,
Y Residentes de la Ciudad de Des Moines

Tengo el placer de presentar El Informe de Rendimiento 2008 para la Ciudad de Des Moines: **Superar Lo Hecho**. Este informe presenta los esfuerzos del servicio y de los logros del gobierno municipal para el año fiscal que terminó el 30 de Junio de 2008.

Propósito de Este Informe

Este informe proporciona información a todos los residentes de Des Moines acerca de nuestras actividades a lo largo de este año pasado. Éste es parte de nuestros esfuerzos de seguir siendo accesible y responsable ante el público a que servimos. Según la Encuesta del 2008 de la Satisfacción del Residente, 54% de los residentes están satisfechos con la disponibilidad de información acerca de los programas y servicios de la Ciudad (un incremento de 13% arriba del 2005). 52% de los residentes están satisfechos con los esfuerzos para mantenerlos informados (otro incremento de 13% arriba del 2005). Esta mejora se atribuye en gran parte a la adopción de la ciudad de un boletín comunitaria que se envíe a todas las direcciones residenciales cuatro veces por año, así como este informe anual. En un intento por continuar esta mejora, hemos creado este informe que ofrece una cantidad significativa de información acerca de los programas y servicios de la Ciudad. Este información no solamente explique lo que hacemos para mejorar la calidad de vida en nuestra comunidad, pero también que tan efectivo y eficiente que son nuestros esfuerzos. En resumen, es como un informe anual de una corporación de negocios a los accionistas. El informe dice a los contribuyentes (nuestras accionistas) que fue lo que recibieron a cambio por sus inversiones de impuestos y tarifas en el Gobierno Municipal.

Alcance De Este Informe

En nuestro primer informe anual de rendimiento del 2004, indicamos que la mayoría de los objetivos asociadas con el *Plan Estratégico del 1995: Hoy y Mañana, 1996 y Después* habían sido realizados y un nuevo proceso de planeación estratégico fue necesario. En el año fiscal 2007, el Concejo de la Ciudad inició tal proceso. A lo largo de varios talleres para fijar los objetivos, los miembros del Concejo examinaron varias tendencias (demográficas, económicas, y etc.) que afectan las operaciones actuales de la Ciudad y reflexionaron sobre que les gustaría ver en Des Moines para 2011. Con la ayuda del personal y aportaciones del público antes y durante el proceso, el Concejo decidió en los siguientes doce declaraciones de objetivos, los cuales fueron adoptados en Octubre 23, 2006:

Destinos de diversión: Des Moines será un centro de diversión para todas las edades y atraerá visitantes de los alrededores del metro y más allá.

La distribución justa de los costos gubernamentales: Los servicios de la Ciudad serán proporcionados a través de flujos de ingresos diversos y estables que reducen la dependencia en los impuestos sobre las propiedades.

Magnifico comunicación y servicio al cliente: La Ciudad comunicará proactivamente la información acerca de servicios y políticas a todos en Des Moines. Los ciudadanos recibirán respuestas precisas, oportunas y cortesas a sus solicitudes para información y servicios.

Comunidad inclusiva: Des Moines celebrará la rica diversidad de nuestra comunidad en dar el bienvenido a los residentes de todas las edades y culturas y animando su participación cívica.

Distritos vecinales de comercio/minorista: Vecindarios por toda Des Moines experimentarán la expansión y aumentación de negocios comercios/minoristas.

Orgullo de recursos comunitarios: La Ciudad establecerá el estándar de construir y mantener edificios, parques, e infraestructura atractiva que representa nuestra ciudad de clase-mundial y generar orgullo cívico.

Seguridad pública: Residentes y visitantes experimentarán un sentido de seguridad en todos los vecindarios y en todas las actividades.

Empleos de calidad para el futuro: Des Moines promoverá una economía diversificada y equilibrada e incrementar el número de empleos que ofrecen buenos sueldos y beneficios.

Comunidad ecológico sostenible: Des Moines será un líder en estableciendo políticas y practicando innovaciones en entrega de servicios que promuevan un sostenibilidad ambiental. Des Moines ofrecerá alternativas seguras, confiables y convenientes a la transportación que reduce la dependencia de automóviles y lugares de estacionamiento.

Área del centro vibrante: El área del centro de Des Moines será como una ciudad “24-7” dentro de una ciudad, con una base fuerte de empleo, oportunidades recreativas y de diversión, viviendas y comercios.

Oportunidades de aprendizaje continuo de clase mundial: La Ciudad trabajará con las escuelas públicas y privadas, instituciones de enseñanza superior, y otras para ofrecer oportunidades excepcionales de aprendizaje para todas las edades.

La juventud como participantes comunitarios: Des Moines será una comunidad que apoya a la juventud y a las familias.

Después que el Concejo adoptó a estas declaraciones de objetivos, pidieron al personal de la Ciudad de desarrollar estrategias para llevar a cabo los programas y servicios apropiados. Doce equipos-un equipo para cada declaración de objetivo-se reunieron con grupos de participantes externos e idearon estrategias para cumplir con los objetivos nuevas de la Ciudad. Muchos de estas estrategias están descritos en “Mirando Adelante” en cada sección de este informe.

Con los estándares nuevos para dirigir y medir nuestros esfuerzos, pareció lógico estructurar el Informe de Rendimiento 2008 alrededor de las declaraciones de objetivos de la Ciudad. Por lo tanto, este documento no da informe de los resultados de todos los programas y servicios proporcionados por la Ciudad de Des Moines. Más bien, lo examine los resultados de las actividades de la Ciudad relacionadas con los objetivos. En esa manera, el informe abarca el trabajo de 12 departamentos de la Ciudad; solo los departamentos de Finanzas, Recursos Humanos, y Tecnología Informática, los cuales proporcionan servicios internos, y los

Servicios de Vivienda y del Aeropuerto no están revisados. El contenido del informe representa mucho más de la mitad de la inversión que los residentes hacen en su gobierno.

En Resumen

En la Encuesta de la Satisfacción del Residente del 2008, pedimos a los residentes de Des Moines que compartan con nosotros sus grados de satisfacción con los servicios mayores de la ciudad relacionados con las declaraciones de objetivos de la Ciudad. De las doce categorías, los residentes fueron más satisfechos con la calidad de la seguridad pública, la calidad de los recursos comunitarios (parques, puentes, etc.), y la calidad del servicio al cliente de empleados de la Ciudad. De lo que menos satisfechos fueron los residentes fue con la justicia total de los impuestos y las tarifas de la Ciudad, la calidad de los empleos y de la economía, y los esfuerzos de conservar energía y de proteger el ambiente. La información de esta encuesta nos guiarán mientras planeamos y llevamos a cabo los programas para tratar los objetivos nuevos. Es útil porque nos da una muestra de donde nos encontramos en la opinión del público.

Como sugiere el titulo de este informe (**Superar Lo Hecho**), la Ciudad de Des Moines se ha establecido objetivos, y ahora se embarca a un viaje para mejorar esas áreas. A través de las declaraciones de objetivos, la encuesta de la satisfacción del residente, e información del público, sabemos en qué dirección debemos ir. Mientras tomamos estos pasos y construimos sobre los éxitos actuales, espero con muchas ganas de trabajar con todos ustedes.

Gracias por tomar el tiempo de leer el Informe de Rendimiento 2008. Espero que usted disfrute el arte y que encuentre la información útil. Si usted tiene algunas observaciones acerca de este informe, y como podemos mejorar las versiones futuras, háganos saber. Por favor, póngase en contacto con el Centro de Información a (515) 283-4500 o info@dmgov.org para compartir sus ideas o hacer cualquier pregunta.

Sometido Respetuosamente,

Richard A. Clark
Gerente Municipal

Descripción General de los Resultados:

Listado abajo son los resultados y los retos mayores para los esfuerzos de la Ciudad en cada uno de las 12 secciones de este informe.

La distribución justa de los costos gubernamentales:

Mientras solamente 30% de los residentes están satisfechos con la distribución justa de los impuestos y las tarifas de la Ciudad, se representa un incremento de 9% arriba de los niveles de satisfacción del año pasado. Este puede ser debido a el hecho de que la encuesta del año pasado fue conducida en el mismo mes que una votación de la propuesta para aumentar el impuesto sobre las ventas. Este Objetivo del Consejo continúe de ser lo más importante para los residentes. Sin embargo, las ciudades de Iowa no pueden usar fuentes de ingresos alternativas sin la aprobación de la legislativa estatal. Reconociendo esto, la Ciudad de Des Moines ha empezado a trabajar en colaboración con otros municipios para identificar maneras diferentes y más justas para pagar por el gobierno local.

Empleos de calidad para el futuro:

La satisfacción del residente con la calidad de los trabajos en la ciudad bajó un 9% de lo del año pasado para alcanzar un nivel de satisfacción del 41%. Cosa interesante, hay más trabajos en el metro (2,550 más) y el salario por hora subió de \$18.38 a \$19.01. Esta desconexión se puede explicar por el hecho de que las noticias de la prensa y de la televisión han sido casi totalmente negativas por un tiempo a un nivel global y nacional como se relacionan con la economía. Los residentes clasificaron “trabajos y la economía” como la segunda área más importante en donde la ciudad se debe de acentuar durante los dos años próximos. A pesar de que la Ciudad tiene un impacto limitado sobre la calidad de empleos locales en una economía de mercado, a menudo exigimos a las empresas a crear un número específico de empleos u ofrecer salarios más altos como condiciones para incentivos del desarrollo económico. Un dilema que puede afectar la satisfacción es que muchos de los trabajos de calidad en Des Moines son ocupados por gente que viven fuera de la ciudad.

Comunidad ecológico sostenible:

Desde que el Consejo de la Ciudad adoptó esta objetivo, el personal se ha implementado con diligencia proyectos cuyo monto la Ciudad puede cubrir y que tienen un impacto positivo y demostrable en el ambiente. Entre muchos proyectos, tres ejemplos son: usar el papel que contiene un 30% de material reciclado (papel desechado por consumidores), usando semáforos con diodo emisor de luz (iluminación LED), y comenzar el uso de combustible diesel a base de soya. Para el 30 de Junio 2008 la Ciudad **no había** utilizado 5.95 millones de kilovatio-horas de electricidad, se disminuyó la cantidad de bióxido de carbono que liberó al aire por 5,494 toneladas, se incrementó por 1055 el número de árboles en la ciudad, y se ahorró \$85,717 al mismo tiempo. Cosa interesante, mientras que la satisfacción con nuestros esfuerzos en esta área se mejoró por un 7% sobre 2007, apenas 48% de los residentes están satisfechos. La esperanza es que a través del esfuerzo continuo, los niveles de la satisfacción continuarán de incrementarse mientras que nos esforzamos a construir la ciudad más habitable y más sostenible que podemos.

Distritos vecinales de comercio/minorista:

Las ventas al por menor en Des Moines crecieron por \$52.5 millones de dólares el año pasado. Esto es un señal muy positiva y es solamente el segundo año desde 2000 que ha ocurrido un aumento. Además, el nuevo espacio al por menor creció por el 13% en el lado de Nordeste de Des Moines, sin embargo, este espacio también ha sido lento arrendar. Estas indicaciones relativamente buenas del crecimiento de las empresas comerciales del nivel vecinales son eclipsadas por la recesión global actualmente en curso.

La juventud como participantes comunitarios:

El esfuerzo primordial de la ciudad de ser una comunidad de apoyo para la gente joven y las familias consiste en proporcionar parques, bibliotecas, y oportunidades de la recreación. Mientras más de 300 jóvenes trabajaron como voluntarios con la Ciudad en 2008, incluso construyendo un puente para un camino de naturaleza en el parque de MacRae, el índice de graduación en los High Schools (escuelas de bachillerato) de Des Moines bajó por 2.5% (el índice de graduación en el Estado de Iowa también bajó, pero solamente por .3%). Mientras que el gobierno de la Ciudad no tiene la capacidad de visión sobre las escuelas, su éxito es un factor críticamente importante a la viabilidad de la ciudad. Esta baja es preocupante pero todavía no constituye una tendencia.

Seguridad pública:

De todos los Objetivos del Consejo, los residentes están más satisfechos con la calidad de la seguridad pública que cualquier otro servicio. Esto se puede explicar por el hecho de que 83% de los residentes se sienten seguros en sus vecindades, que nuestro Departamento de la Policía soluciona más crímenes que otras ciudades de nuestro tamaño en la nación, y que el Cuerpo de Bomberos continúa teniendo tiempos de reacción excelentes. Mantener este nivel de rendimiento puede ser difícil a medida que la Ciudad tiene que continuar de cortar el presupuesto cada año debido al déficit estructural creado por las leyes del Estado que controlan las finanzas del gobierno de la ciudad.

Orgullo de recursos comunitarios:

La satisfacción de los residentes con la calidad de los recursos de la comunidad bajó un 2% en el 2008. Mientras que no es significativo estadísticamente, es sorprendente dado que la satisfacción con la imagen y la limpieza de la ciudad se aumentaron por 2 y 3 por ciento. Esto se pudo explicar por la continuación de una cantidad significativa de construcción a través de la ciudad. Estamos reconstruyendo totalmente el parque en el oeste del centro de la ciudad en uno de los parques premier del arte en el país gracias a una donación notable del arte público de John y Mary Pappajohn. El trabajo sobre el puente emblemático para el Principal River Walk también continúa creando un aire de construcción en el horizonte de Des Moines.

Magnifico comunicación y servicio al cliente:

El gobierno de la ciudad ha hecho progreso positivo en esta área con el tiempo; sin embargo, todavía no está proporcionando el nivel de la satisfacción para los residentes a quienes el objetivo del Consejo se aspira. La satisfacción del residente con servicio al cliente ha aumentado a un 69%, arriba del 58% de 2006. Los residentes satisfechos con el esfuerzo de la Ciudad de mantenerles

informados han subido, por primera vez, arriba de la mitad con 52% satisfechos. Estas mejoras se creen ser el resultado del uso del boletín de noticias *City Source*, del este informe, y del Website de la Ciudad. Para que sigue por delante el mejoramiento, la Ciudad rediseñará el Website para ser aún más enfocado al usuario, y continúa explorando maneras de financiar la creación de un centro de contactos 311 para permitir proporcionar el mejor servicio al cliente posible. En la crisis económica global actual, esta idea será propuesta probablemente hasta que sería más factible financiar un nuevo servicio.

Comunidad inclusivo:

La satisfacción de los residentes con la ciudad como una comunidad acogedora para personas de orígenes diversas se subió el 3% en el 2008. Más impresionante, la satisfacción de los residentes con su nivel de la participación en la toma de decisiones saltó el 10% del último año (ahora el 46%). Ésta es una cantidad sin precedente de mejora para cualquier área de la encuesta. Podría ser por el hecho de que tantas iniciativas electorales ocurrieron en el 2007 (aprobados y rechazados). Puede ser que estos resultados acentuaran que los votantes realmente tienen una influencia impulsora en el curso de acontecimientos cuando hacen el esfuerzo de ir a votar.

Oportunidades de aprendizaje continúa de calidad mundial:

Este Objetivo del Consejo experimentó movimiento curioso en la satisfacción en el 2008. El sistema biblioteca y los programas proporcionados por el Departamento de los Parques son los esfuerzos primarios hechos por la Ciudad para avanzar este objetivo. Y, mientras la satisfacción en la programación de la biblioteca y los parques ha mejorado casi en forma general la satisfacción total con oportunidades de aprendizaje continua bajó en el 2008 por el 3% (al 65% desde el 68% en el 2007). Esto es difícil de explicar, pero la teoría básica es que la comunidad simplemente no esta enterado de las muchas oportunidades disponibles para la aprendizaje continua. El gobierno de la ciudad intentará dirigirse a esto por medio de artículos publicados en el boletín de noticias *City Source* sobre esas oportunidades (tales como cursos en línea gratis y el “Big Read”, un club de lectura que abarca toda la ciudad).

Destinos de diversión:

Los recibos de los impuestos del hotel/motel para el año fiscal 2008 fueron un 9% más alto que los del 2007. Esto refleja un número creciente de gente que viaja a Des Moines; de hecho el departamento de convenciones y de visitantes da un reporte de un aumento del 24% en los cuartos reservados en el 2008 (más de 325,000 noches de habitación). Este aumento es debido en parte a tres cosas: el número de eventos de diversión ha aumentado constantemente con el tiempo con nuevos eventos grandes como el festival de música al aire libre 80/35, los eventos establecidos están atrayendo más asistencia, y Des Moines es una destinación creciente para las conferencias. Como nuevas atracciones únicas tales como el parque de esculturas de John y Mary Pappajohn se agrega, Des Moines se convertirá aún más en una atracción. Un desafío es coordinar con eficacia los esfuerzos entre las agencias con objetivos similares. Esto será importante mientras Des Moines toma el siguiente paso hacia convertirse en una ciudad de destinación.

Área del centro vibrante:

Sesenta y ocho por ciento de los residentes están satisfechos con la calidad del área del centro de Des Moines (un aumento de 5% sobre el 2007). Esto es probablemente el resultado de dos cosas: 66% de los residentes se sienten seguros en el centro (un aumento de 6% sobre el 2007), y más de \$2.8 billones de dólares en inversiones públicas y privadas han financiado una variedad de proyectos para el área del centro desde 2003. La mayoría de los proyectos de vivienda, comerciales, y recreativos ya están terminados tales como el Brenton Skating Plaza (pista para patinaje sobre el hielo), el Meredith Trail, y muchos condominios para viviendas en el centro. La recesión global es una preocupación para el crecimiento continuo, sin embargo, los avances importantes están continuando según lo previsto así como el edificio Wellmark, el segundo edificio de Nationwide, y la urbanización de Gray's Landing al sur del Parkway de Martin Luther King.

Translation By:
Lea Hubbard
New Iowan Center