



MÓDULO 4

Servicios públicos

TEMA: 4.3 Acciones

¿Cuándo?
2022

¿Dónde?
Campeche, Campeche

Título:

Iluminando Campeche

Problemática:

La atención a las fallas del sistema de alumbrado público era deficiente: lenta recepción de solicitudes, atención a los reportes de la ciudadanía, tiempos de espera eran largos para dar cumplimiento a la rehabilitación, y existía dificultad para planear las rutas de atención para conciliar los reportes realizados por la población.

Dichas causas provocaron efectos en avenidas, calles y comunidades del municipio, las cuales estaban oscuras y contribuyeron a incrementar la percepción de inseguridad, el posible incremento de delincuencia y la percepción negativa de la ciudadanía respecto al trabajo realizado por el ayuntamiento, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana, realizada en junio de 2022 por el INEGI, el 48.7% de la población se manifestaron inseguros en espacios físicos como las calles que habitualmente frecuentan, considerando al alumbrado público como insuficiente; con la finalidad de contribuir a disminuir esa percepción de inseguridad era necesario garantizar un servicio de alumbrado público eficiente en el municipio de Campeche, el cual cuenta actualmente con 32,959 luminarias de las cuales fueron renovadas 10,180 luminarias en el presente año, por tal motivo fue necesario establecer nuevos canales de comunicación que permiten reportar de manera eficiente las fallas que pudieran surgir, por razones diversas, para su rápida atención.

Esquema de intervención:

La Dirección de Servicios Públicos es la unidad administrativa responsable del sistema de alumbrado público, misma que se realiza a través de la *Subdirección de Alumbrado Público*, quién reporta directamente a la dirección, ya que dentro de sus atribuciones proveniente del reglamento de la Administración Pública Municipal indica en su fracción V lo siguiente: garantizar medidas preventivas y correctivas a los circuitos de alumbrado público instalados en el municipio; adicionalmente en la fracción VIII menciona lo siguiente: atender las gestiones de reparación, mantenimiento preventivo y correctivo de luminarias en atención a las demandas que se reciben a través de brigadas equipadas capacitadas y uniformadas, procurando mantener un municipio 100% iluminado.

Además, está establecido en el manual de organización de la dirección que tienen que proyectar y programar las obras de ampliación del sistema de alumbrado público necesarias para cubrir el servicio de acuerdo con el crecimiento de la ciudad y poblaciones del municipio y coordinar los trabajos de conservación, mantenimiento y construcción del sistema de alumbrado público municipal.

¿Por qué se fortaleció el municipio?

Es importante mencionar que se realizaron capacitaciones para el personal de la dirección acerca de la aplicación y el número telefónico de *WhatsApp*, con la finalidad de conocer paso a paso todo el proceso para que conozcan cómo los ciudadanos pueden generar los reportes sobre las incidencias de alumbrado público; se capacitó en cuanto a funcionalidad y generación de reportes a través del uso de la app por geolocalización, monitoreo, planificación, atención y retroalimentación de los reportes atendidos y estadísticas generadas.

También, se implementó un mecanismo de participación ciudadana para obtener la información de la problemática, documentado en un diagnóstico que se elaboró para la realización del Plan Municipal de Desarrollo y que se encuentra plasmado en el mismo, donde a través de una consulta pública de 1,061 ciudadanos participantes, el 40% afirmó que la prioridad es atender rápida y eficientemente la demanda ciudadana respecto a las fallas en el servicio de alumbrado público.

¿Por qué es medible?

Con la finalidad de cuantificar los resultados fue utilizada la metodología del Marco Lógico y en el desarrollo de indicadores específicos y públicos que pueden ser observados a través de la Matriz de Indicadores de Resultados del Programa Presupuestario 103000 “Programa de Rehabilitación, modernización y servicio del alumbrado público en el Municipio”, en el cual se establecieron tres indicadores: *porcentaje de rehabilitación de luminarias reportadas*, que mide el cumplimiento de atención a los reportes para rehabilitación generados por la ciudadanía en el período correspondiente; *porcentaje de atención con menor a 72 horas*, con la finalidad de monitorear la eficiencia en la atención de los reportes, adicionalmente al indicador anterior, se estableció este para poder medir el cumplimiento de atención a los reportes para rehabilitación de luminarias generados por la ciudadanía en un tiempo no mayor a 72 horas; y, *porcentaje de luminarias apagadas*, con la finalidad de evaluar la rehabilitación de las luminarias dañadas, lo cual permitió hacer un muestreo de las luminarias y detectar cuántas se encuentran apagadas (al ser reportadas a través de *WhatsApp*).

¿Por qué tuvo impacto?

A través de la App “Capital Iluminada” y de un chat boot en *WhatsApp* se ha dispuesto un mecanismo con una gran accesibilidad que permita a cualquier ciudadano, sin distinción de edad o género, pueda realizar sus reportes de una manera tan fácil e intuitiva para aprovechar al máximo este recurso. Esta herramienta tecnológica está disponible de manera pública y gratuita, la cual la hizo la mejor opción para la presente administración y mejorar el servicio de alumbrado público en beneficio de todos los ciudadanos del municipio de Campeche.

Esto ha mejorado significativamente la recepción de solicitudes de la ciudadanía y la planeación de la unidad administrativa responsable para llevar a cabo los trabajos de rehabilitación de las luminarias, esta innovación da un menor tiempo de respuesta, esto significa que los procesos para la toma de decisión son más rápidos, aprovechando el uso de las tecnologías que están al alcance del día, así mismo reducimos la inseguridad para la población brindando un mejor servicio en el sistema del alumbrado público municipal, al tener un mejor manejo de en la recepción de reportes de incidencias.

Los reportes (fallas) del servicio de alumbrado público son atendidos en

48 horas

en promedio, en beneficio de

294 mil

habitantes

al mejorar la visibilidad y seguridad de mujeres, niñas, niños y adolescentes del municipio.

¿Por qué logró resultados?

Con la implementación de estas nuevas herramientas tecnológicas se beneficia a los 294,077 habitantes de los siete barrios tradicionales como: 91 fraccionamientos, 58 colonias, 39 comunidades, 20 unidades habitacionales y cuatro zonas de atención prioritaria.

La ciudadanía cuenta con un servicio de alumbrado público sustentable que los beneficia, de este modo que el Gobierno Municipal contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para garantizar que todos los hombres como mujeres y los sectores más vulnerables tengan los mismos derechos.

Según el último reporte de seguimiento a la MIR del programa presupuestario, observamos que 3,389 reportes levantados por los ciudadanos fueron atendidos, obteniendo un cumplimiento del 100%; adicionalmente, no se reporta ni una sola luminaria apagada en el recorrido realizado en la supervisión de atención de los reportes de alumbrado público.

¿Por qué es replicable?

La ventaja de los nuevos canales de comunicación a través del chat de WhatsApp y de la App es de libre acceso, por lo que cualquier municipio podría replicar esta práctica sin mayor problema contando con la capacitación adecuada, ya que son mecanismos de fácil entendimiento y con una gran accesibilidad para la ciudadanía en general.

Es bien sabido que en ocasiones se carece de recursos tanto humanos como materiales que permitan monitorear todos los elementos integrados del municipio, en este caso, la gran extensión y el poco personal dificultan saber en tiempo real la funcionalidad del servicio de la red de alumbrado público por lo que, la implementación de estas herramientas tecnológicas como canales de comunicación, son una buena práctica, ya que tienen como principal objetivo fomentar la corresponsabilidad y participación ciudadana para la detección de las fallas en el sistema de alumbrado público, que el ayuntamiento logre hacer la parte que le corresponde con una pronta acción para resolver las incidencias de alumbrado público reportadas.