



DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Son ejemplos de servicios públicos: agua potable, alcantarillado, mercados, panteones, rastros, calles, parques y transportes.

Los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida.

Luminarias

Actualmente, en el Municipio existen 15, 500 luminarias y sus juntas auxiliares, aunque consideran que existen zonas del municipio, como propensas a quedarse sin servicio de iluminación vial como lo son: Los fraccionamientos de nueva creación a los que no han sido municipalizados, de igual forma algunas colonias que su situación se encuentre como irregular (no están Municipalizadas). Los bulevares, avenidas y accesos principales; también son vulnerables ya que son propensos al robo de cable.

Aproximadamente el 71.42% de luminarias están en funcionamiento de las 15500.

Atención Ciudadana

Servicios Públicos Municipales, realiza un procedimiento preventivo que debe iniciar y en su caso concluir, con los requisitos necesarios ante las autoridades y dependencias competentes, para que se les pueda brindar el servicio de Alumbrado Público. Por lo que el ciudadano debe acudir a las autoridades competentes a realizar denuncia y realizar la gestión de adquisición de material para la rehabilitación de los accesos antes mencionados.

El tiempo estimado en atender una queja o reporte ciudadano es de 12 a 24 horas.

En cuanto al número de quejas atendidas (en cada área) se tiene lo siguiente:

- Alumbrado público.

Se reciben mensualmente un promedio de 350 reportes ciudadanos.

Se atienden los 350 reportes

Pero quedan en promedio 50 reportes por terminar desatender por falta de material.

100% atendidas.

15% en espera de culminar por falta de material.

- Parques y jardines.

En lo que lleva de la administración se han recibido alrededor de 60 peticiones de los cuales se han realizado 40 peticiones ciudadanas que representan un 66%.



➤ Control canino.

Se atienden en promedio 25 quejas semanales, de las cuales se atienden el 90%, el resto no se hace por cuestiones de dirección erróneas, se llega a destiempo, el denunciante no da su nombre.

➤ Rastro.

Esta nueva administración, se le está dando solución a todos los problemas que se presentan en el rastro con el fin de que no exista queja por parte de la ciudadanía.

➤ Panteón.

Se atiende al 100% de la ciudadanía que va a pedir un servicio.

Vinculación con otras dependencias

En el municipio de Tehuacán, se han identificado zonas que se ven afectadas por individuos arbóreos, obstruyendo la iluminación de una lámpara, como son: Algunos camellones y avenidas como el Boulevard Aldama, Boulevard Pastor Roáis, Boulevard Francisco I. Madero, Parque Paulita, Camellón de la 7 Poniente, para estos casos en específico se trabaja en conjunto con la coordinación de Parque y Jardines quien hace la poda correspondiente a los árboles que obstruyen la visibilidad y el paso de la luz y al Alumbrado Público.

Para las podas y el mantenimiento, servicios públicos municipales en coordinación con el departamento de Ecología y Medio ambiente realizan pláticas, en donde se plantea la problemática, una vez generados los reportes se agenda la poda para realizar la actividad de parques y jardines, en caso de realizar el desrame, se solicita permiso a la Dirección de Ecología.

Menciona que; existe un procedimiento de tal forma que servicios públicos, trabaja en conjunto con seguridad pública, tránsito y ecología.

Mantenimiento

Cómo mantenimiento preventivo para evitar plagas en los árboles, se realiza el encalado, para así evitar que los insectos se coman la sabia de los árboles y la práctica de fumigación contra la hormiga arriera la cual se come los setos.

Cuando los árboles ya tienen plagas, por parte de la coordinación de parques y jardines se realiza la poda del mismo, en algunos casos el derribo donde se pide la intervención de la Dirección de Medio Ambiente y Ecología, así como la fumigación del mismo.

Consumo de energía eléctrica en el municipio

Los KW/H que consume el Municipio varían según el consumo del servicio medido y la tarifa de mes de abril 2014.

TARIFA	CONSUME EN KW/H
2	66,619
5 A	1,022,558
6	70,778
68	24,391
78	45,748
TOTAL DE KW/H	1,230.144

De acuerdo con lo consumido por el municipio, el ayuntamiento por servicio de alumbrado público paga al mes lo siguiente:

MES	COSTO A. P. (TARIFA 5 A)
ABRIL 2014	\$ 3, 157, 558.00
MARZO 2014	\$ 3, 047, 107.00
FEBRERO 2014	\$ 3, 499, 060.00
ENERO 2014	\$3, 641, 768. 00
OCTUBRE 2013	\$2, 961, 095. 00
MAYO 2013	\$3, 033,792.00
ABRIL 2013	\$2, 984,605.00
MARZO 2013	\$2, 685, 616, 00

Debilidades y necesidades al inicio de esta Administración

La Dirección de Servicios Públicos municipales menciona que; lamentablemente la documentación del mes de diciembre de 2013 hacia atrás esta en el archivo muerto, en consecuencia no se tuvieron todos los datos solicitados por IGAVIM para completar los 12 meses.

Acciones e Indicadores (2014)

Los indicadores de gestión y monitoreo que utilizaran para darle seguimiento a alumbrado público, mercados, control canino, panteones rastro municipal lo establecen de la siguiente manera:

➤ Alumbrado público.

A= número de habitantes beneficiados

B=numero de luminarias reparadas diarias (18)

C=días hábiles 240 anuales

$A*B*C= 151,200$ habitantes.

➤ Control canino.

Vacunación:

- El interesado manda un oficio de solicitud del servicio a la coordinación, teniendo una respuesta inmediata, conforme a la fecha de programación, pudiendo tener como máximo 5 días hábiles y uno como mínimo, para realizar el servicio.

Esterilización:

- El interesado manda un oficio de solicitud del servicio a la coordinación, teniendo una respuesta inmediata, conforme a la fecha de programación, pudiendo tener como máximo 5 días hábiles y uno como mínimo, para realizar el servicio. Teniendo un mínimo de 10 cirugías a un máximo de 50 por visita.

Captura:

- Mediante reportes ciudadanos vía personal o telefónica, se atiende su reporte teniendo como máximo 2 días para realizar el servicio o que se atiende en el transcurso del día.

➤ Panteón.

- En el panteón se atiende al 100% de la población de Tehuacán y su región, la población llega por si misma a pedir el servicio (inhumación, exhumación, refrendos, perpetuidades y mantenimiento de lapidas), se lleva un control mediante libros de registro y bases de datos en computadoras.
- La demanda del servicio del panteón es del 100%, además se atiende a la región, tan es así, que en la actualidad el panteón municipal está al 100% de su capacidad.
- En el municipio de Tehuacán, así como en sus doce juntas auxiliares existen un total de quince panteones.
- El panteón municipal tiene el equivalente a 8 hectáreas aproximadamente, aunque el tiempo de vida que le resta al panteón municipal es de 3 a 6 meses aproximadamente, contando a partir del mes de mayo del presente año.
- El ingreso mensual del panteón municipal oscila entre los \$60,099.00 a los \$69,627.00, lo cual varía cada mes dependiendo de los servicios realizados mensualmente.
- En el panteón municipal al momento de realizar las necropsias por personal de la PGJ y del Tribunal Superior de Justicia del Estado, ellos son, los que se encargan del control y tratamiento de los residuos tanto hemáticos como de las pertenencias y ropa de los cadáveres.

➤ Rastro municipal.

- La rehabilitación en general de las instalaciones, está basada en un proyecto presentado al inicio de esta administración, el cual culminó en un 100% antes de los 100 días, haciendo hincapié que en la administración pasada no realizo ningún cambio o modificación.



- Por ubicación y antigüedad las instalaciones, se encuentran dentro de la mancha urbana en malas condiciones, aun así por seguridad e higiene se está dando el mantenimiento necesario constantemente; se sigue brindando el servicio a la ciudadanía.
- Las instalaciones del nuevo rastro, se encuentra en obra negra y con la poca maquinaria que se tiene, esta abandonada.
- En el Rastro municipal se tiene una demanda aproximada en un 75% ya que el 25% restante, maneja en rastros clandestinos.
- Existe un ingreso mensual de aproximadamente es de \$90,037.00
- Los residuos generados por la actividad, acotando lo relativo a la sangre, se la llevan los introductores de ganado y la mayor parte se va al relleno sanitario, por medio de un contenedor aproximadamente 8,000 lts., que se generan mensualmente.

➤ Parques y jardines.

El procedimiento sobre evitar el riesgo que generan que un árbol que tape el alumbrado público o que tape un anuncio vial es el siguiente:

- La coordinación de parques y jardines realiza la supervisión en toda la ciudad para realizar podas, mantenimiento y aclareo de arboles que tapen anuncios viales o luminarias.
- Algunas ocasiones, seguridad pública solicita el apoyo a través de un oficio, para despejar estas áreas en los arboles tapan la visibilidad de las cámaras y se agenda su petición como urgente.
- En el caso de existir algún reporte ciudadano en el que maleantes se escondan sobre los arboles, se les da prioridad a su petición de poda.

Debilidades y necesidades al inicio de esta Administración

- Las herramientas de trabajo son muy obsoletas y están bastantes deterioradas.
- El parque vehicular es muy viejo y está en mal estado.
- El equipo de cómputo es muy obsoleto y falla mucho.
- Falta personal para atender al 100% de la ciudadanía sabiendo que existe un promedio de 274,906 habitantes en el municipio según datos del INEGI 2010.
- No tenemos material para atender a la ciudadanía en cuestión de alumbrado público.
- Los radios para comunicarnos entre las áreas están obsoletas y fallan demasiado, son indispensables para el manejo de personal.
- Entre otros.

Externamente la ciudadanía tiene la idea que es nuestra obligación, mantener limpias y cuidadosas las áreas verdes, en buen estado el alumbrado público, calles sin perros y



servicios sin costo pero lo verdaderamente correcto es que se debe de trabajar en conjunto, en equipo mano a mano con los ciudadanos para que el trabajo sea prospero y productivo.

Observación externada por la Dirección

Es obligación de todos como ciudadanos mantener limpias las áreas verdes, respetar los señalamientos, ciudad a las mascotas aportar para un servicio.

Participación Ciudadana

La dirección de servicios públicos municipales promueve la participación en sus diferentes áreas; alumbrado público, parques y jardines, control canino, rastro municipal y panteón mediante el área de comunicación social, informando su número telefónico, también a través de entrevistas, unidades rotuladas, también es promovida a través del área de atención ciudadana.

Cabe mencionar que la dirección de servicios municipales cuenta con una oficina en la cual se atiende de manera personal a la ciudadanía que nos visita, cuenta con personal capacitado para la atención de todas las áreas antes mencionadas.

Alcances y metas (2014)

- Tener el 100% de luminarias encendidas.
- Promover la participación ciudadana para el cuidado de las luminarias realizando denuncias en caso de robo o maltrato.
- Gestionar proyectos para conseguir recursos para adquisición de material de nueva generación.
- Realiza el alumbrado público a través de los contratos con C.F.E. para las áreas verdes y fraccionamientos en beneficio de la ciudadanía.
- Mantener en buen estado el 100% de todas las aéreas verdes que existen en el municipio de Tehuacán, Puebla.
- Mantener limpias de tierra, arena y demás residuos en las principales calles, avenidas y accesos principales en tempos de lluvia para así poder reducir accidentes vehiculares.
- Realizar campañas de concientización sobre el cuidado de las aéreas verdes.
- Realizar jornadas de vacunación felina y canina.
- Realizar campañas de concientización sobre el cuidado de los animales.
- Promover entre las diferentes dependencias federales estatales y municipales, la compra de un nuevo terreno para edificar un nuevo panteón.
- Mantener limpio y en buen estado el panteón actual dando un mejor servicio.
- Promover ante las diferentes dependencias federales, estatales y municipales la terminación de nuevo rastro.
- Mantener limpio y en buen estado el actual rastro municipal.

