

Rp

RESUMEN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

CAPACIDADES DEL ESTADO
Febrero - 2021



Fuente: @viviendaperu

DISEÑO CONDUCTUAL PARA PROMOVER EL USO DE LA PLATAFORMA PRESET

Resultados de un piloto de envío de mensajes de texto (SMS) diseñados con elementos conductuales y dirigidos a 735 autoridades locales para incentivar el avance de los expedientes técnicos de agua y saneamiento en la plataforma PRESET.

Lecciones de política

Se enviaron tres SMS a cada autoridad local y, tras 9 meses de seguimiento, se pudo concluir que el envío de mensajes no fue efectivo. Estos resultados del piloto se pudieran deber a:

- Una insuficiencia en la periodicidad y/o duración de los envíos;
- Una elección incorrecta del contenido de los mensajes;
- Una elección incorrecta del canal de envío;
- Reducir los sesgos conductuales no fue suficiente para lograr un mayor avance de los proyectos por la existencia de barreras más importantes en términos de capacidades institucionales.

MOTIVACIÓN

PRESET es una plataforma que busca simplificar y estandarizar el proceso de registro y evaluación técnica de proyectos de agua y saneamiento. El sistema permite registrar expedientes, obtener información sobre el estatus de forma inmediata y acceder fácilmente a la retroalimentación de los técnicos. Además, facilita capacitaciones y orientación personalizada en caso de requerir asistencia técnica a través de distintos medios tales como chats, correo electrónico, central telefónica y citas.

En septiembre de 2018, PRESET contaba con 1.940 instituciones registradas como usuarios, de las cuales el 40% no tenía ningún proyecto registrado. Además, cada proyecto tardaba en promedio 272 días para empezar con el registro, lo cual se debía principalmente a una alta inactividad que los retrocedía a la etapa de carga. Por su parte, apenas el 36% de los usuarios terminaba efectivamente la fase de registro en todos sus proyectos, lo que representaba tan solo la primera fase del proceso.

Según una encuesta realizada entre octubre y noviembre de 2018 al público objetivo de PRESET, 95,3% conocían la plataforma, 91% la había utilizado, 82,4% la consideraba útil y 71,8% la consideraba fácil de usar. Esto permitió inferir que posiblemente algunos sesgos cognitivos podrían estar incidiendo en el nivel de registro, admisibilidad y calidad de los expedientes técnicos de agua y saneamiento.

Rp

RESUMEN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

CAPACIDADES DEL ESTADO
Febrero - 2021

LA INTERVENCIÓN

Dado que los usuarios de PRESET encuestados conocían la herramienta, la consideraban útil y fácil de utilizar, se infirió que los retrasos en el cumplimiento de los requisitos podrían deberse a elementos conductuales tales como falta de atención, procrastinación y sobreconfianza. Con base en estos tres sesgos de comportamiento, se diseñaron tres mensajes a ser enviados a los usuarios de PRESET para intentar afectar sus comportamientos y mejorar el número de proyectos cargados, registrados, completados y admitidos a través de la plataforma. Cada elemento de los mensajes se pensó cuidadosamente, pues los SMS tenían un límite máximo de 160 caracteres:

Falta de atención

- El mensaje utiliza un formato de recordatorio con el fin de fijar en la mente del funcionario público la necesidad de completar con la carga del expediente en la plataforma.
- *"¡Hola Luis! Está aún pendiente completar el expediente técnico XXXXXX en la PRESET. El encargado debe completar el registro para iniciar la evaluación."*

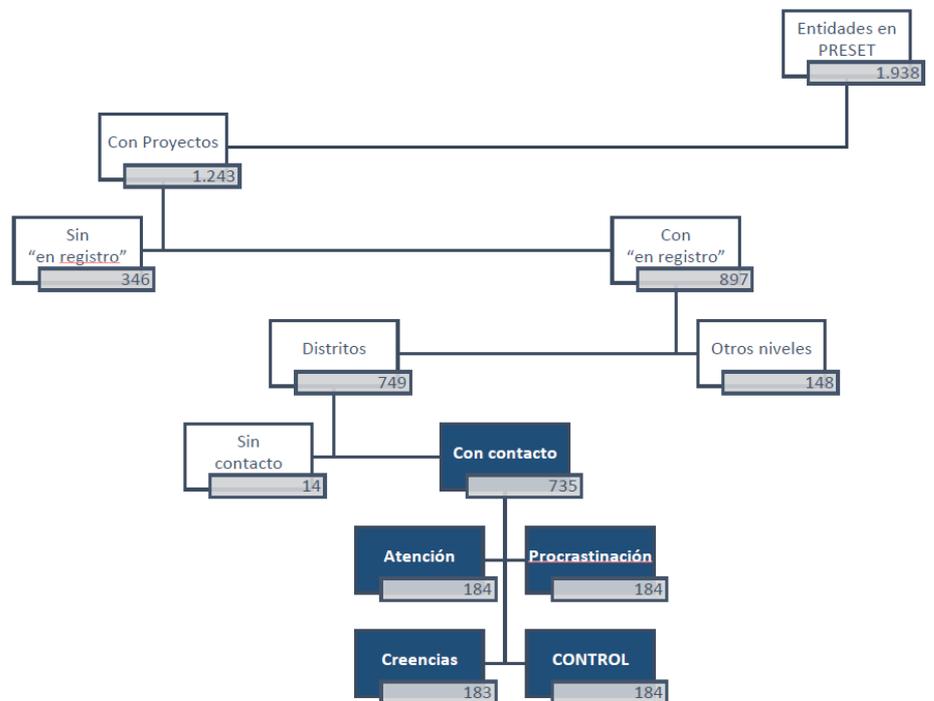
Procrastinación

- El mensaje fue diseñado con el fin de recordarles a los funcionarios públicos cuando fue la última vez que cargaron algún componente del proyecto al sistema y enfatizar la importancia de no postergar la carga.
- *"¡Hola Luis! Pasaron 60 días desde que su equipo cargó un componente del expediente XXXXXX en la PRESET. No postergue más y complete el registro."*

Sobreconfianza

- El mensaje de la intervención fue diseñado con el propósito de enfatizar la importancia de no subestimar el trabajo que toma preparar cuidadosamente los componentes del proyecto para su carga.
- *"¡Hola Luis! Un expediente técnico exitoso requiere de trabajo cuidadoso y planificado para evitar demoras y retrasos durante su evaluación. ¡No se confíe!"*

Los grupos de tratamiento y el grupo de control (resaltados en azul en el siguiente diagrama) se construyeron a partir del universo de entidades registradas en PRESET para junio de 2019 que, tras diversos filtros, resultó en una muestra de 735 entidades:



En total se enviaron tres mensajes a cada grupo de tratamiento entre el 26 de julio y el 26 de agosto de 2019.

Rp

RESUMEN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

CAPACIDADES DEL ESTADO
Febrero - 2021

RESULTADOS

Los resultados del piloto parecen indicar que el envío de mensajes no fue efectivo para incentivar un mayor avance de los expedientes técnicos de agua y saneamiento en la plataforma. Por el contrario, tratados y controles siguieron enfrentándose a los mismos obstáculos y no lograron un avance permanente en el flujo de PRESET. Por ejemplo, para cualquier período post-intervención, apenas 10% de los proyectos logró encontrarse en una etapa superior al registro y menos del 5% se ubicó en etapas posteriores a admisibilidad.

Estos resultados podrían deberse a que los mensajes no lograron incidir con la suficiente fuerza sobre los sesgos conductuales inferidos por, por ejemplo, i) insuficiencia en la periodicidad y/o duración de los envíos, puesto que solamente se enviaron tres mensajes (uno cada dos semanas) durante un mes y medio; o ii) elección incorrecta del contenido de los mensajes o, inclusive, del canal de envío. En términos del contenido, podría ocurrir que los sesgos seleccionados no sean aquellos que estén más presentes en los funcionarios. En lo que respecta al canal de envío, la plataforma de envío de mensajes de texto no permitía corroborar la recepción ni lectura de estos.

Otra posible explicación ante los resultados obtenidos radicaría en que reducir los sesgos conductuales podría no ser suficiente para lograr un mayor avance, siempre que existan barreras más importantes en términos de capacidades institucionales, incentivos, dificultades inherentes a la formulación de proyectos de saneamiento, entre otras. En este caso, se considera fundamental lograr un mayor entendimiento de las realidades de las entidades para determinar hasta qué punto estas otras barreras podrían estar presentes y pudieran incidir de manera más profunda en el proceso de formulación de proyectos de agua y saneamiento a través de PRESET.