

**INFORME ANUAL 2015**

**COMUNICACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL “BUZÓN DEL CIUDADANO”**



## ÍNDICE

<b>Informe 2015.....</b>	<b>Págs. 2-3</b>
<b>Gráficos Correos recibidos-en 2015.....</b>	<b>Págs. 4-5</b>
<b>Gráficos Clasificación por tipos .....</b>	<b>Págs. 6-7</b>
<b>Materias- <i>datos anuales</i> .....</b>	<b>Pág. 8-9</b>
<b>Gráfico materias - <i>datos anuales</i>.....</b>	<b>Pág. 10</b>
<b>Materias - <i>datos trimestrales</i>.....</b>	<b>Pág. 11-12</b>
<b>Gráfico materias - <i>datos trimestrales</i>.....</b>	<b>Pág. 13</b>
<b>Áreas afectadas- <i>datos anuales</i>.....</b>	<b>Pág. 14</b>
<b>Gráfico Áreas afectadas- <i>datos anuales</i>.....</b>	<b>Pág. 15</b>
<b>Áreas afectadas-<i>datos trimestrales</i>.....</b>	<b>Pág. 16</b>
<b>Gráfico áreas afectadas -<i>datos trimestrales</i>.....</b>	<b>Pág. 17</b>



## INFORME

### Comunicaciones de los ciudadanos a través del "Buzón del Ciudadano" en 2015

Este informe presenta el resumen de la actividad del Buzón del Ciudadano en el año 2015 y pretende ofrecer la imagen gráfica de las cuestiones que han suscitado el interés de los usuarios de los servicios municipales.

El Buzón del Ciudadano, ubicado en la Web municipal, constituye una herramienta de comunicación rápida y directa con los usuarios de los servicios municipales, sean residentes o no en el municipio. Su finalidad es la comunicación de incidencias respecto al funcionamiento de los servicios, así como la formulación de consultas, sin que esto suponga el inicio de procedimiento administrativo.

A diferencia del procedimiento de quejas y sugerencias, el "Buzón" no exige la acreditación de la identidad ni necesita de datos personales. Las comunicaciones sólo precisan la consignación de un correo electrónico cierto, si el interesado desea recibir respuesta.

Con el "Buzón" se persigue una comunicación ágil entre los ciudadanos y las diferentes áreas administrativas. El resultado de esta comunicación puede ser una potente fuente de información a tener en cuenta en la introducción de mejoras en las áreas administrativas, en los servicios que desde éstas se prestan y en la información que trasladan a los ciudadanos sobre la actividad que desarrollan y sus procedimientos.

Este sistema de comunicación acerca la administración a los ciudadanos, en la medida en que puedan obtener respuestas eficaces a sus consultas y ver resueltas las incidencias comunicadas a los distintos servicios.

Aunque la existencia de esta herramienta data prácticamente de los inicios de la Web, no se dispone de datos sistematizados que permitan comparar la evolución de su utilización por los ciudadanos a lo largo del tiempo. Sin embargo, sí puede afirmarse que, en 2015, el incremento mes a mes en el número de correos recibidos, demuestra una progresión ascendente en la confianza de los ciudadanos en este tipo de comunicación, confianza que aumentará en relación con el nivel de respuestas efectivas que seamos capaces de dar.

El número de correos recibidos en 2015 que cumplen con la finalidad del Buzón asciende a un **total de 833**, lo que supone un promedio mensual de 69 correos, siendo el mes de noviembre el que cuenta con el mayor número de ellos, con un total de 92, cantidad que casi triplica a los recibidos en los primeros meses del año.



El usuario del buzón clasifica el tipo de asunto al enviar su correo desde la Web: "consulta" o "incidencia". No obstante, en nuestra clasificación de los correos hemos visto la necesidad de añadir un tercer tipo: "agradecimiento por actuaciones del personal", al existir algunos correos que tienen este contenido, por lo que se habilitará una tercera opción de clasificación en la Web. De los correos recibidos, 627 son comunicación de incidencias, 198 corresponden a la formulación de consultas y 8 son de agradecimientos por actuación del personal.

Respecto a las materias más frecuentes de que tratan los correos del Buzón del Ciudadano, destacan las reparaciones de vías, la limpieza viaria y se observa un notable incremento de las consultas o incidencias relacionadas con trámites y gestiones.

Todas las áreas administrativas han sido destinatarias de algún correo, correspondiendo al área de Medio ambiente y servicios municipales el mayor número de correos, seguida de las áreas de Seguridad ciudadana y Obras e infraestructuras.

#### Metodología.-

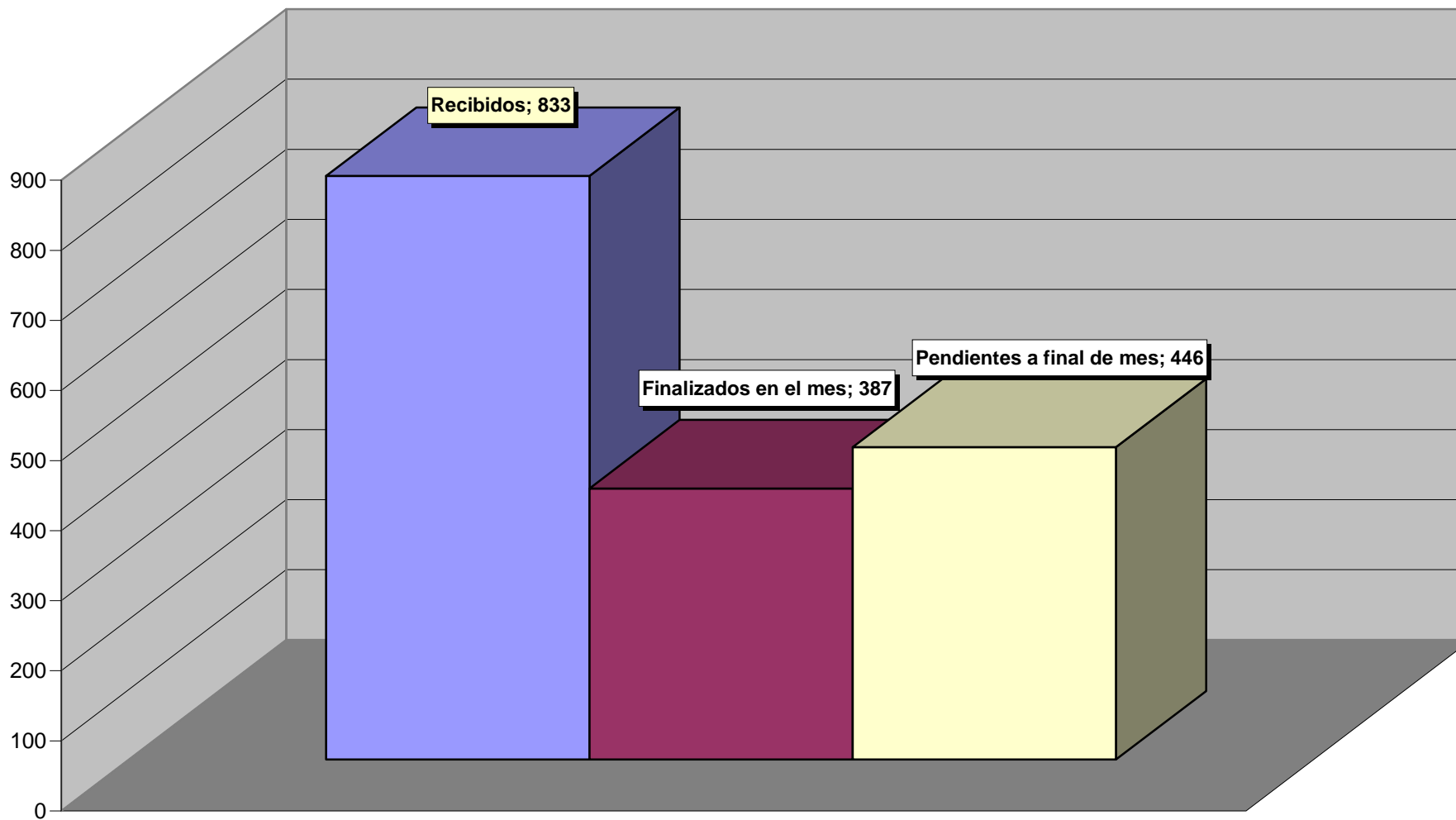
Para la obtención de los datos que se presentan se ha partido de los correos recibidos. Desde el Negociado de Sugerencias y Reclamaciones, dependiendo del mensaje, si se dispone de la información, se responde directamente al interesado pero, en la mayoría de los casos, los correos se reenvían a las direcciones de contacto facilitadas por las diferentes concejalías solicitando la emisión de informe al respecto, a partir del cual se elabora la respuesta que se envía al ciudadano.

Respecto a los datos que se indican en este informe sobre los organismos autónomos, hay que considerar que la Gerencia Municipal de Urbanismo dispone de su propio canal de comunicación directa con los ciudadanos, a través del cual pueden recibir consultas o comunicados diversos. Asimismo, la empresa municipal de vivienda MUVISA dispone en su propia Web de una sección de contacto con los usuarios. Sin embargo, en ocasiones, llegan a través del "Buzón del ciudadano" de la Web del Ayuntamiento algunos correos cuya materia o asunto corresponde a dichos organismos, procediéndose entonces de la misma manera que con el resto de las áreas administrativas dándole el mismo trámite.

San Cristóbal de La Laguna a 23 de febrero de 2016

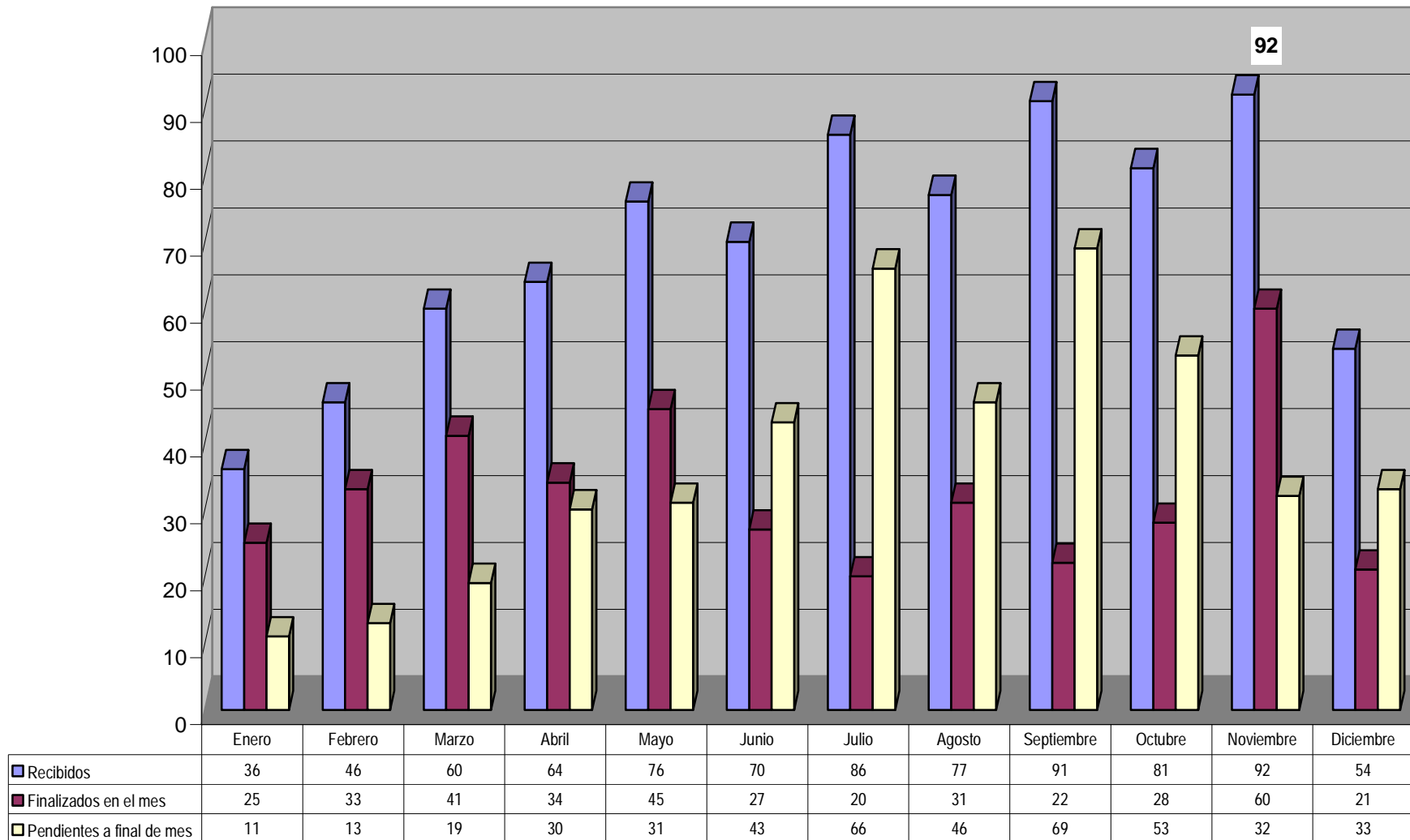


**Correos recibidos en 2015**  
finalizados y pendientes dentro del mes de su remisión



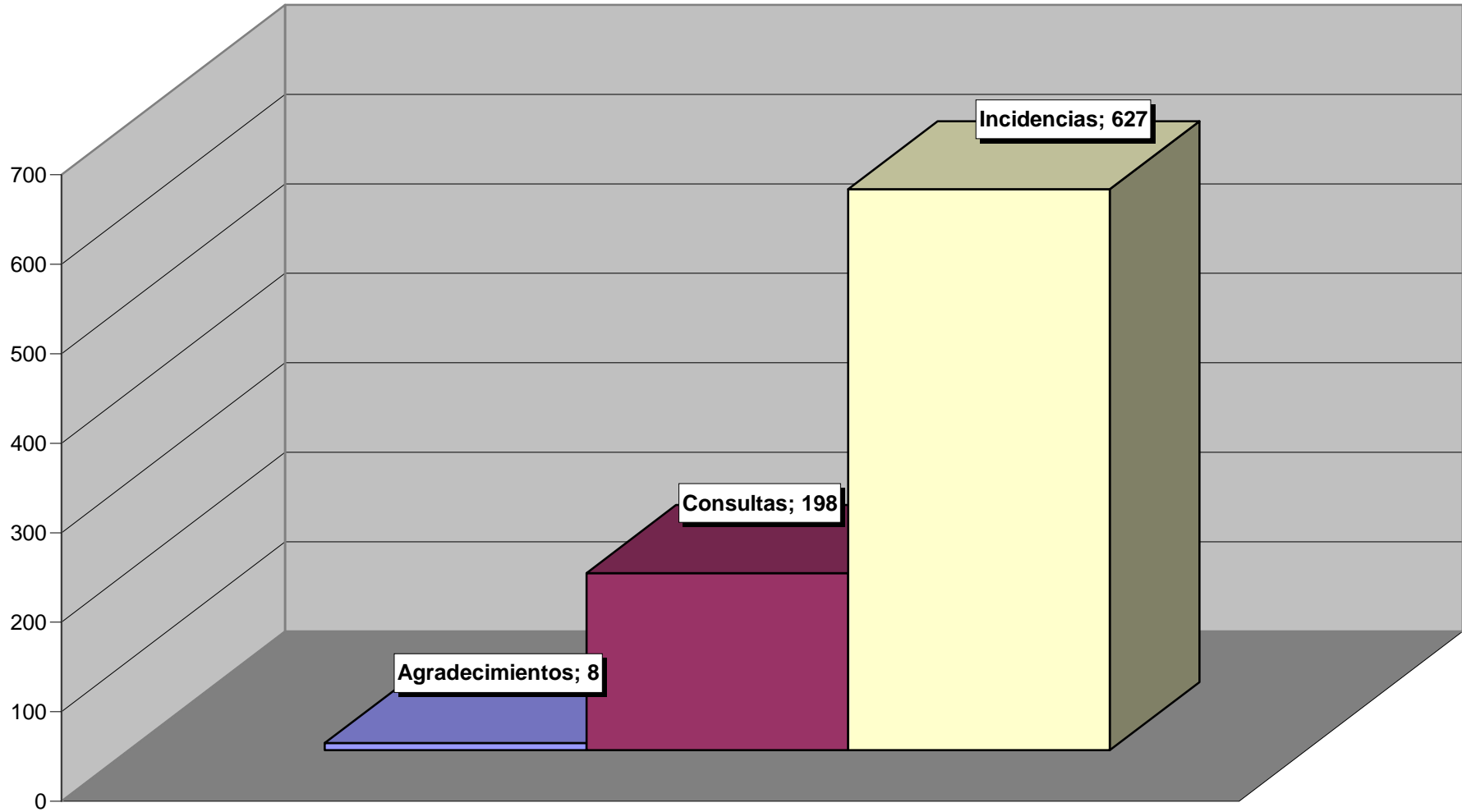


### Correos recibidos en el Buzón del Ciudadano en 2015 Clasificación mensual



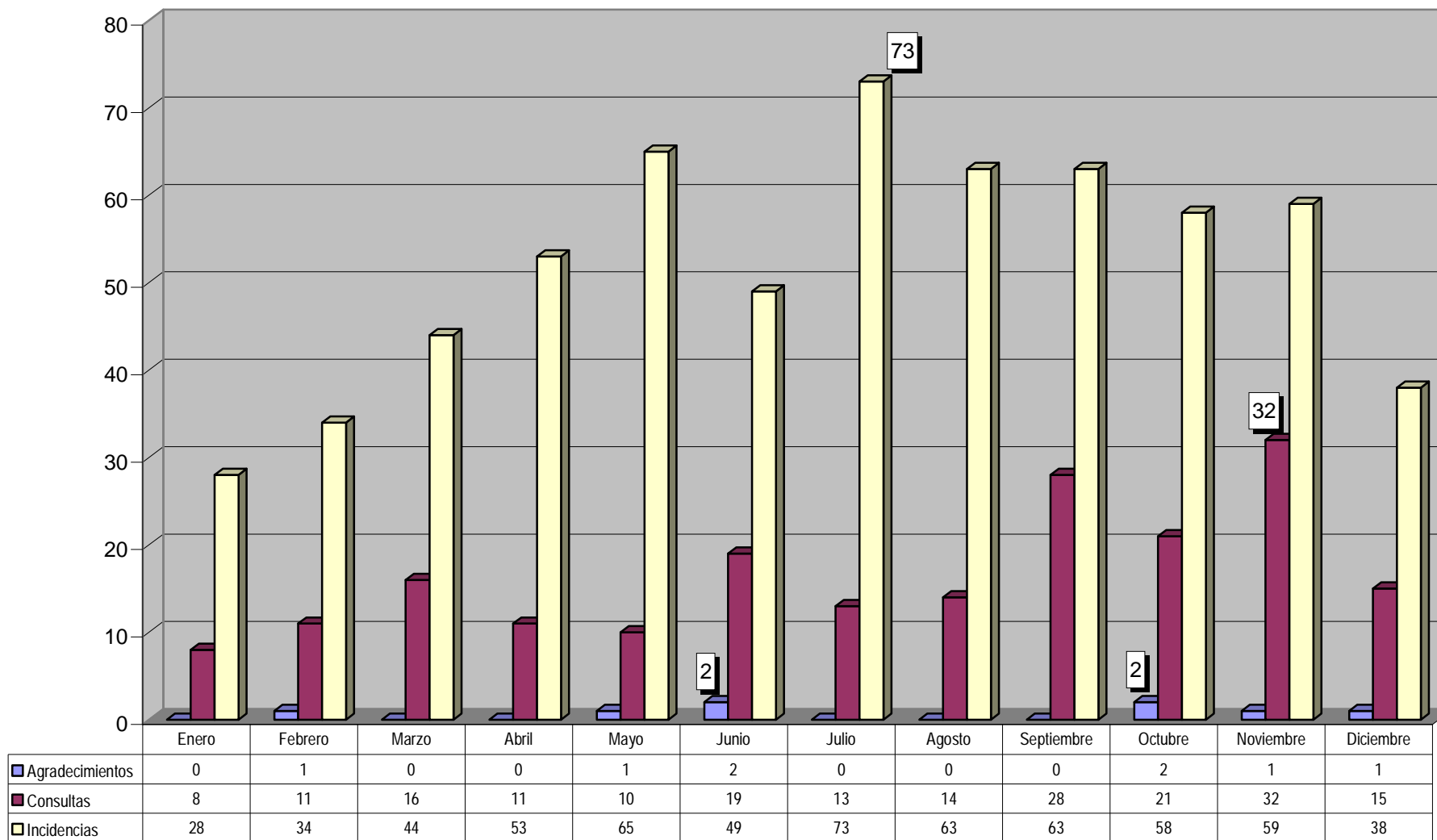


### Clasificación por tipos de mensajes recibidos





### Clasificación mensual por tipos Incidencias, Consultas, Agradecimientos







## MATERIAS DE LOS CORREOS RECIBIDOS EN EL BUZÓN DEL CIUDADANO

### Datos anuales

<b>Materia</b>	<b>Total anual</b>
Agradecimiento actuación del personal (*)	3
Agua	5
Alumbrado	24
Animales	42
Aparcamientos públicos	3
Barreras Arquitectónicas	2
Basura	48
Disciplina urbanística	21
Empleo	3
Elecciones	3
Fiestas	7
Información telefónica "010"	1
Instalaciones	56
Instalaciones provisionales en vías	1
Limpieza de barrancos	3

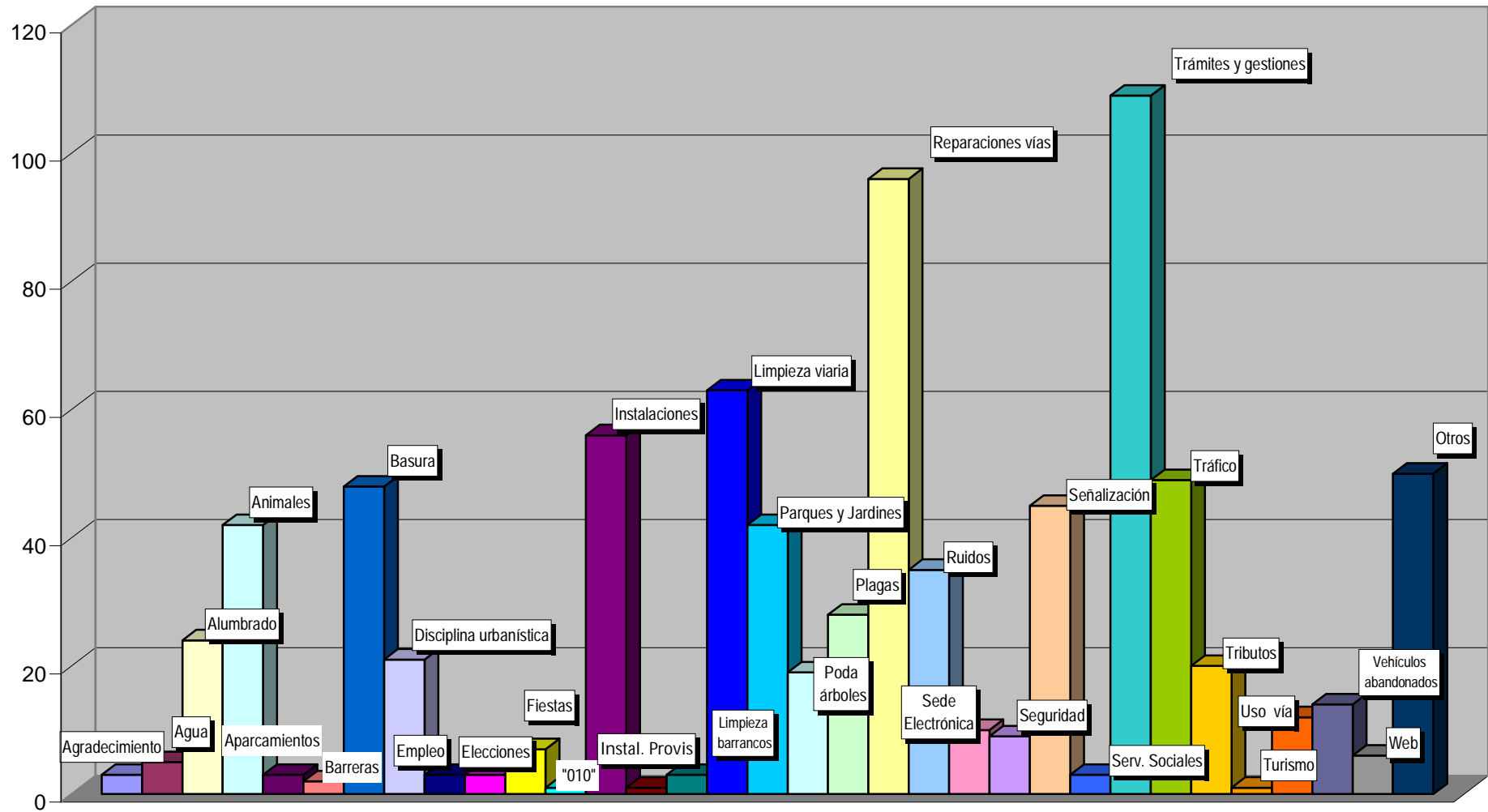


<b>Limpieza viaria</b>	<b>63</b>
Parques y Jardines	42
Poda de árboles	19
Plagas	28
<b>Reparaciones vías</b>	<b>96</b>
Ruidos	35
Sede Electrónica	10
Seguridad en vía pública	9
Señalización	45
Servicios Sociales	3
<b>Trámites y gestiones</b>	<b>109</b>
Tráfico	49
Tributos	20
Turismo	1
Uso de la vía pública	12
Vehículos abandonados en vía pública	14
Web	6
Otros	50

(\*) Los primeros correos que manifestaban agradecimiento o felicitación, se clasificaron atendiendo a la "materia referida". Sin embargo, posteriormente, se consideró "agradecimiento" como un tipo de mensaje distinto de incidencia o consulta y se asoció a la materia correspondiente (señalización, trámites y gestiones etc.), razón por la que en la tabla de datos de "materias de los correos recibidos en el buzón del ciudadano" se cuantifican tres correos de agradecimiento, cuando en realidad el total anual de agradecimientos es de ocho, como queda reflejado en el gráfico de clasificación por tipos de la página 7.



### Materias referidas en los correos del Buzón del Ciudadano Datos anuales





## MATERIAS DE LOS CORREOS RECIBIDOS EN EL BUZÓN DEL CIUDADANO

### Datos trimestrales

Materia	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Agradecimiento actuación del personal (*)	1	0	0	2
Agua	0	3	1	1
Alumbrado	2	2	9	11
Animales	6	12	20	4
Aparcamientos públicos	0	2	1	0
Barreras Arquitectónicas	1	1	0	0
Basura	3	15	24	6
Disciplina urbanística	4	4	7	6
Empleo	0	2	0	1
Elecciones	0	2	0	1
Fiestas	0	0	2	5
Información telefónica "010"	0	0	0	1
Instalaciones	12	8	20	16
Instalaciones provisionales en vías	1	0	0	0
Limpieza de barrancos	0	2	1	0
Limpieza viaria	8	21	19	15
Parques y Jardines	6	17	8	11
Poda de árboles	0	0	7	12
Plagas	4	3	9	12
Reparaciones vías	25	28	27	16
Ruidos	9	8	10	8
Sede Electrónica	4	3	0	3
Seguridad en vía pública	0	0	3	6
Señalización	10	13	13	9
Servicios Sociales	3	0	0	0

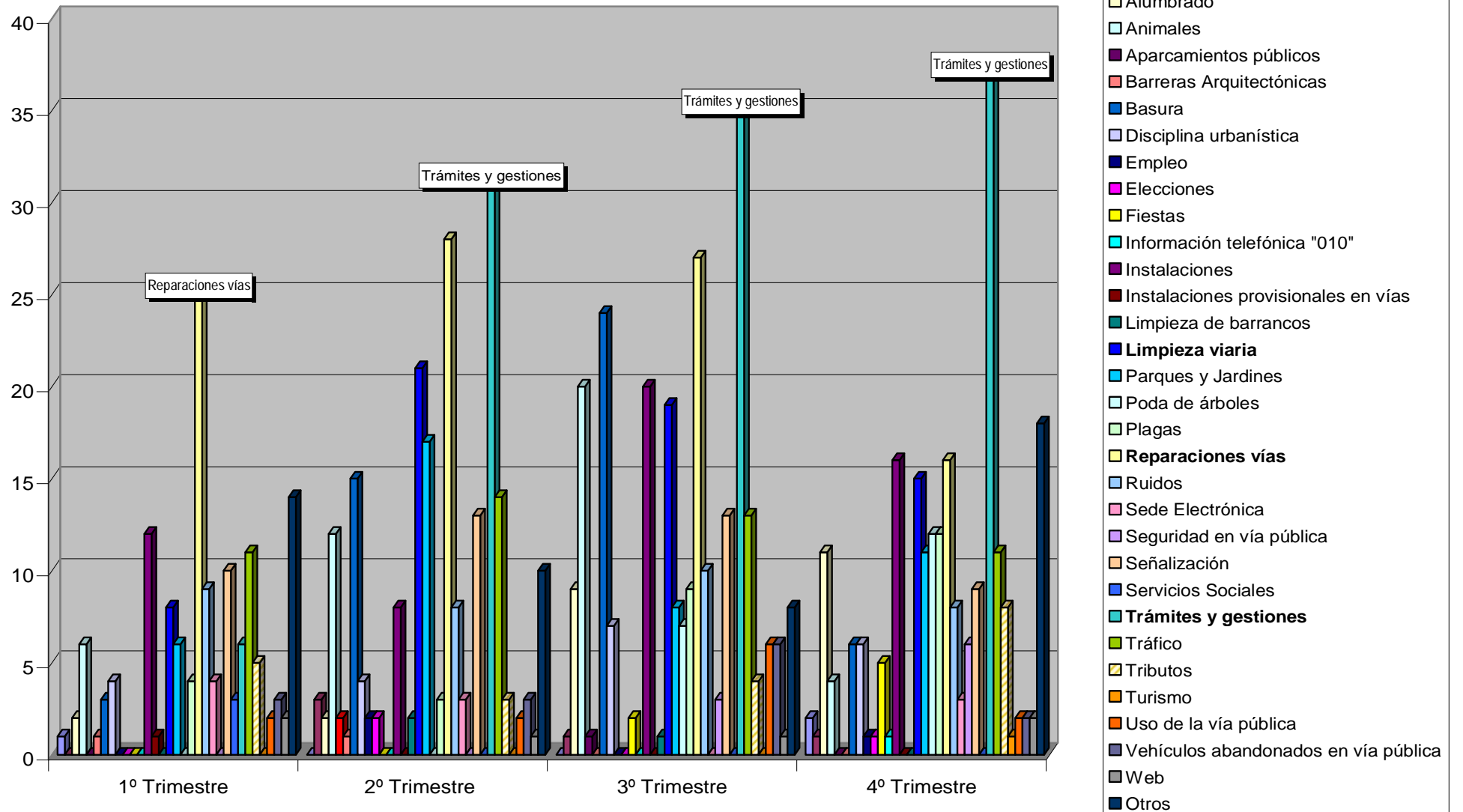


Trámites y gestiones	6	31	35	37
Tráfico	11	14	13	11
Tributos	5	3	4	8
Turismo	0	0	0	1
Uso de la vía pública	2	2	6	2
Vehículos abandonados en vía pública	3	3	6	2
Web	2	1	1	2
Otros	14	10	8	18

*(\*) Los primeros correos que manifestaban agradecimiento o felicitación, se clasificaron atendiendo a la “materia referida”. Sin embargo, posteriormente, se consideró “agradecimiento” como un tipo de mensaje distinto de incidencia o consulta y se asoció a la materia correspondiente (señalización, trámites y gestiones etc.), razón por la que en la tabla de datos de “materias de los correos recibidos en el buzón del ciudadano” se cuantifican tres correos de agradecimiento, cuando en realidad el total anual de agradecimientos es de ocho, como queda reflejado en el gráfico de clasificación por tipos de la página 7.*



### Materias referidas en los correos del Buzón del Ciudadano Datos trimestrales





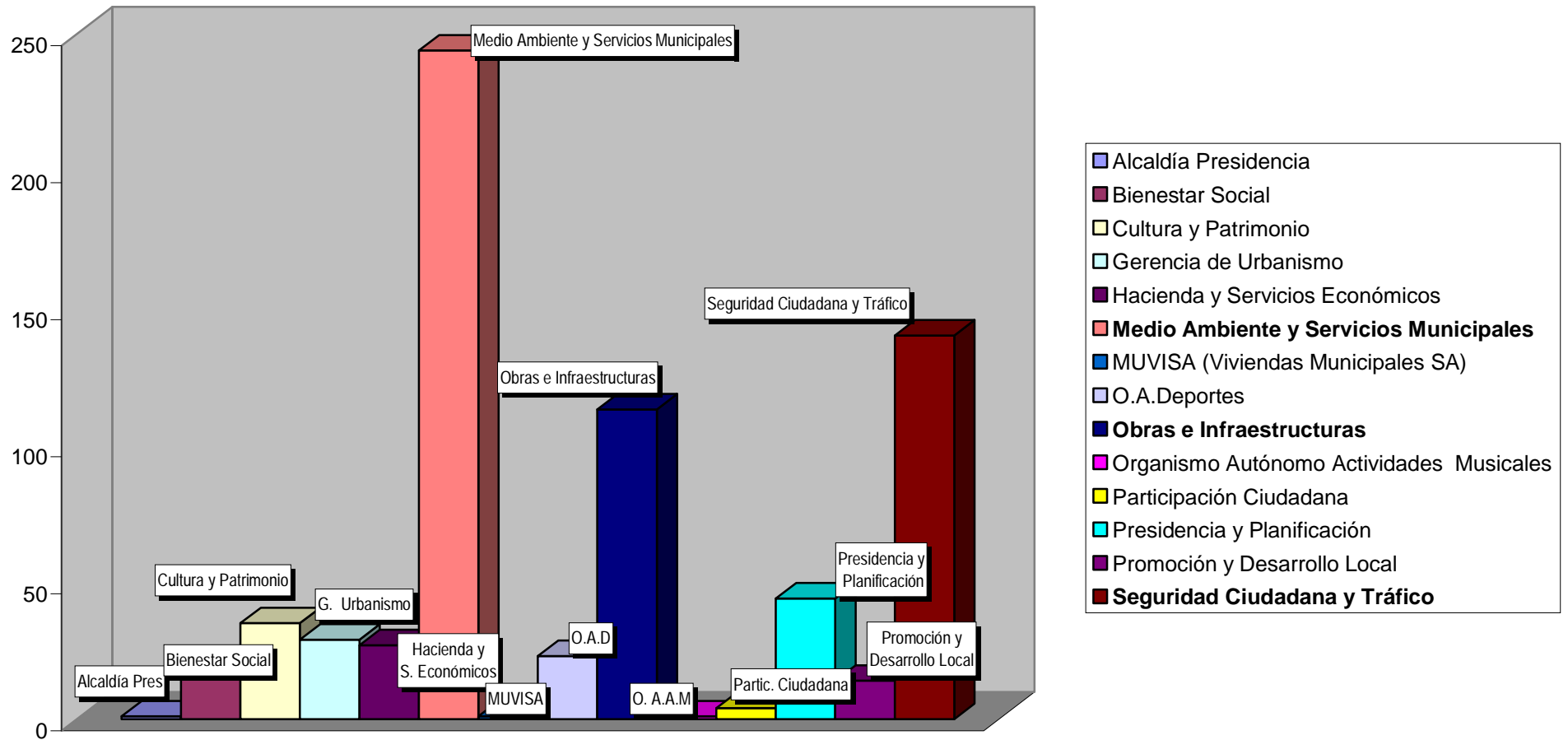
## ÁREAS AFECTADAS POR CORREOS RECIBIDOS EN EL BUZÓN DEL CIUDADANO

### Datos anuales

ÁREAS	Totales Anuales
Alcaldía Presidencia	1
Bienestar Social	15
Cultura y Patrimonio	35
Hacienda y Servicios Económicos	27
Medio Ambiente y Servicios Municipales	244
Obras e Infraestructuras	113
Participación Ciudadana	4
Presidencia y Planificación	44
Promoción y Desarrollo Local	14
Seguridad Ciudadana y Tráfico	140
Gerencia de Urbanismo	29
O.A.Deportes	23
Organismo Autónomo Actividades Musicales	1
MUVISA (Viviendas Municipales SA)	1



### Áreas afectadas por correos del Buzón del Ciudadano Datos anuales







## ÁREAS AFECTADAS POR CORREOS RECIBIDOS EN EL BUZÓN DEL CIUDADANO

### Datos trimestrales

ÁREAS	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Alcaldía Presidencia	3	0	1	0
Bienestar Social	4	2	7	6
Cultura y Patrimonio	2	6	14	15
Hacienda y Servicios Económicos	4	6	8	13
Medio Ambiente y Servicios Municipales	31	75	93	76
Obras e Infraestructuras	33	39	46	28
Participación Ciudadana	1	1	1	2
Presidencia y Planificación	10	16	8	20
Promoción y Desarrollo Local	4	3	5	6
Seguridad Ciudadana y Tráfico	40	43	54	43
Gerencia de Urbanismo	6	11	12	6
MUVISA (Viviendas Municipales SA)	0	1	0	0
O.A.Deportes	3	6	5	12
Organismo Autónomo Actividades Musicales	1	1	0	0



### Áreas afectadas por mensajes del Buzón del Ciudadano Datos trimestrales

