

**INFORME ANUAL 2017**

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



## ÍNDICE

<b>Informe 2017.....</b>	<b>Págs. 2-3</b>
<b>Gráfico Correos recibidos-en 2017.....</b>	<b>Págs. 4-5</b>
<b>Gráfico Clasificación por tipos .....</b>	<b>Págs. 6</b>
<b>Asuntos tratados en los correos.....</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>Gráfico Asuntos.....</b>	<b>Pág. 8</b>
<b>Áreas afectadas.....</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>Gráfico Áreas afectadas.....</b>	<b>Pág. 10</b>
<b>Gráfico Evolución correos recibidos 2015-2017.....</b>	<b>Pág. 11</b>
<b>Asuntos-Evolución 2015-2017.....</b>	<b>Pág. 12-13</b>
<b>Áreas relacionadas Evolución 2015-2017.....</b>	<b>Pág. 14-15</b>



## INFORME

### Comunicaciones de los ciudadanos a través del "Buzón del Ciudadano" en 2017

El Buzón del Ciudadano, ubicado en la Web corporativa, constituye una herramienta de comunicación rápida y directa con los ciudadanos, 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. Se pretende una comunicación ágil entre los ciudadanos y las diferentes áreas administrativas y podría constituir una fuente de información respecto al funcionamiento de los servicios y a la información disponible.

El número de correos que cumplen con la finalidad del Buzón recibidos en 2017, asciende a un **total de 825**, lo que supone un promedio mensual de 69 correos, siendo los meses de septiembre y noviembre los que cuentan con el mayor número de correos recibidos, con un total de 105 y 104, respectivamente. Estos datos son muy similares a los obtenidos en 2015 como puede observarse en las gráficas que se acompañan.

De los correos recibidos, 643 corresponden a la comunicación de incidencias, 173 a formulación de consultas y 9 son de agradecimientos por actuaciones del personal.

Los asuntos más frecuentes han sido "trámites y gestiones", "reparaciones de vías" y "basura".

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. 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 página 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.

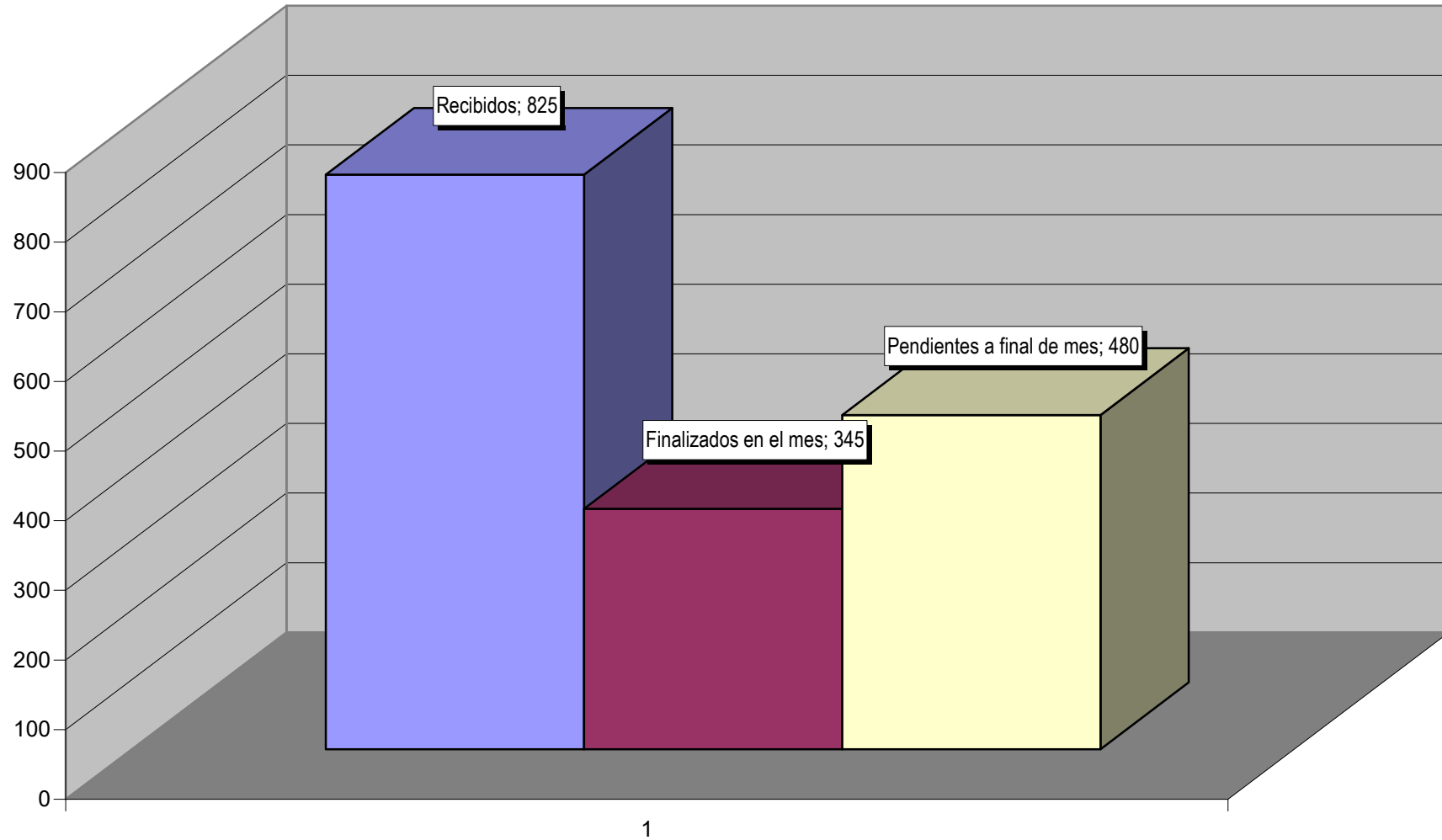
Se incluye en este informe datos comparativos con el año 2015, pudiendo observar que tanto en los números totales como en los asuntos más frecuentes hay bastante similitud. Se mantienen como asuntos más frecuentes los relativos a “trámites y gestiones” y “reparaciones de vías” por otra parte se observa un incremento en los relacionados con Tráfico, Seguridad en vía pública y Alumbrado.

Por último, las Áreas administrativas a que afectan siguen siendo en 2015 y 2017 Medio ambiente y servicios municipales, Seguridad Ciudadana y tráfico y Obras e Infraestructuras.

San Cristóbal de La Laguna a 24 de enero de 2018

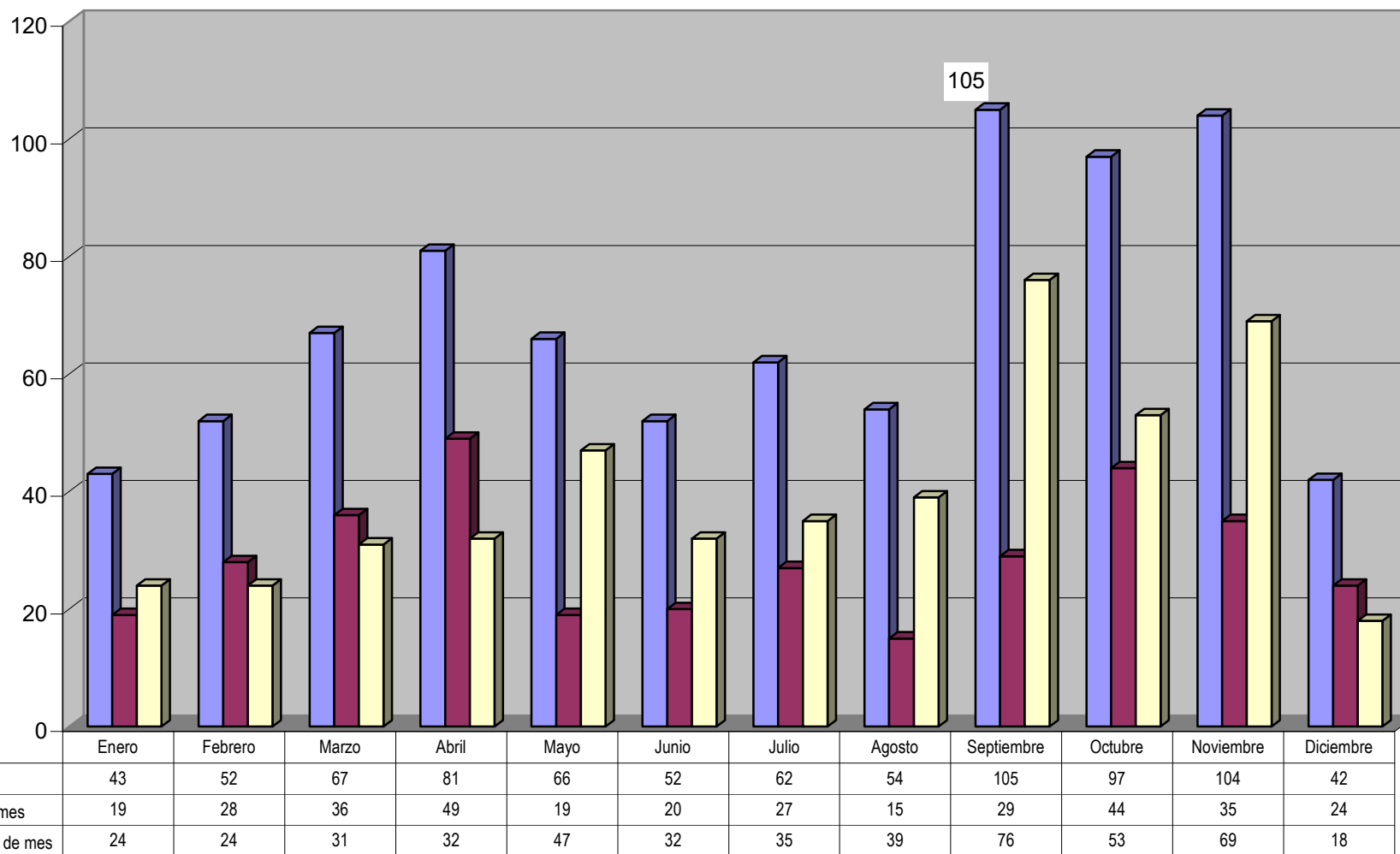


**Correos recibidos en 2017**  
finalizados y pendientes dentro del mes en que se recibieron



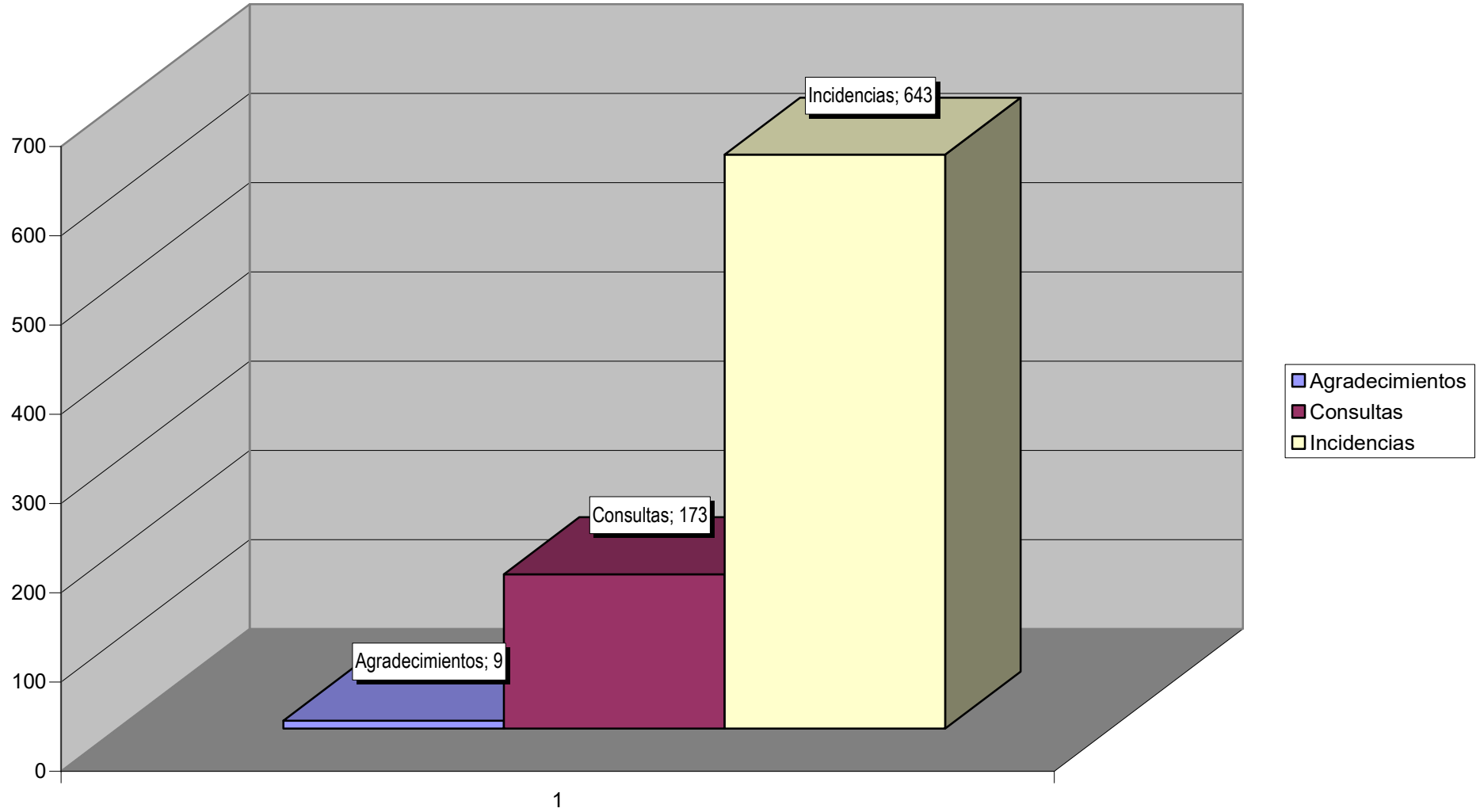


### Correos recibidos en el Buzón del Ciudadano 2017 Clasificación mensual





### Tipos de mensajes recibidos 2017





### ASUNTOS TRATADOS EN LOS CORREOS RECIBIDOS EN EL BUZÓN DEL CIUDADANO 2017

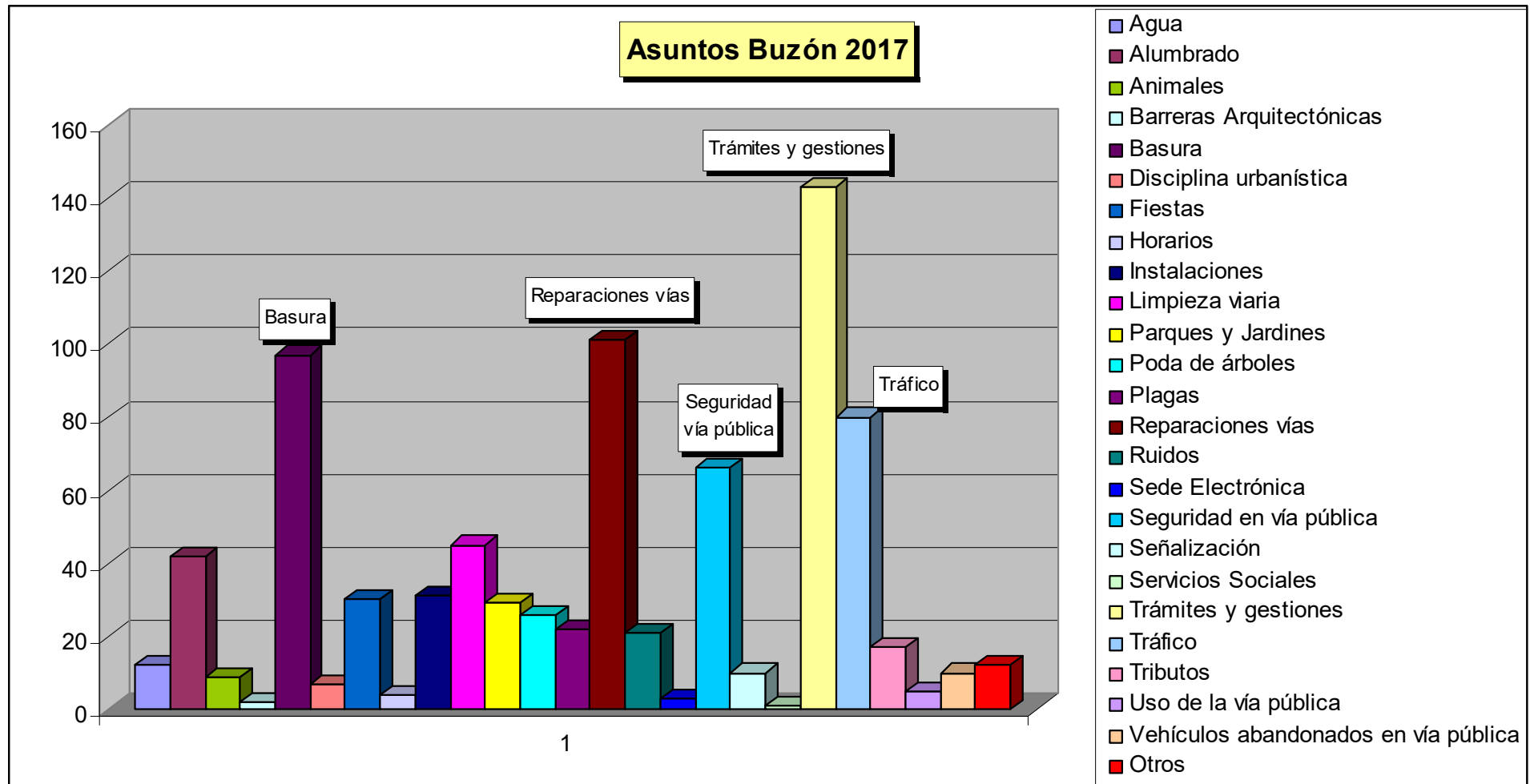
Asuntos	Total correos
Agua	12
Alumbrado	42
Animales	9
Barreras Arquitectónicas	2
Basura	97
Disciplina urbanística	7
Fiestas	30
Horarios	4
Instalaciones	31
Limpieza viaria	45
Parques y Jardines	29
Poda de árboles	26
Plagas	22
Reparaciones vías	101

Asuntos	Total correos
Ruidos	21
Sede Electrónica	3
Seguridad en vía pública	66
Señalización	10
Servicios Sociales	1
Trámites y gestiones	143
Tráfico	80
Tributos	17
Uso de la vía pública	5
Vehículos abandonados en vía pública	10
Otros	12





### Asuntos Buzón 2017



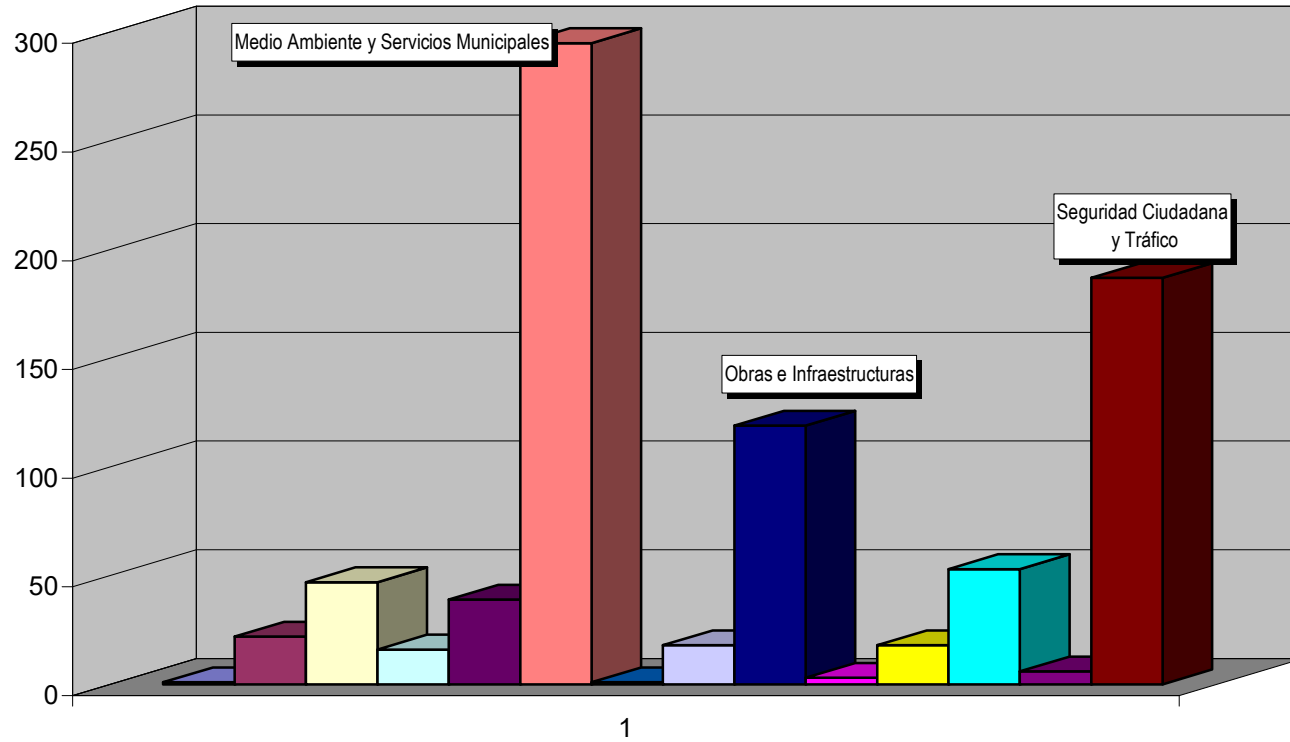


## ÁREAS AFECTADAS POR CORREOS RECIBIDOS EN EL BUZÓN DEL CIUDADANO 2017

Medio Ambiente y Servicios Municipales	295
Seguridad Ciudadana y Tráfico	187
Obras e Infraestructuras	119
Presidencia y Planificación	53
Cultura y Patrimonio	47
Hacienda y Servicios Económicos	39
Bienestar Social	22
O.A.Deportes	18
Participación Ciudadana	18
Gerencia de Urbanismo	16
Promoción y Desarrollo Local	6
Organismo Autónomo Actividades Musicales	3
Alcaldía Presidencia	1
MUVISA (Viviendas Municipales SA)	1



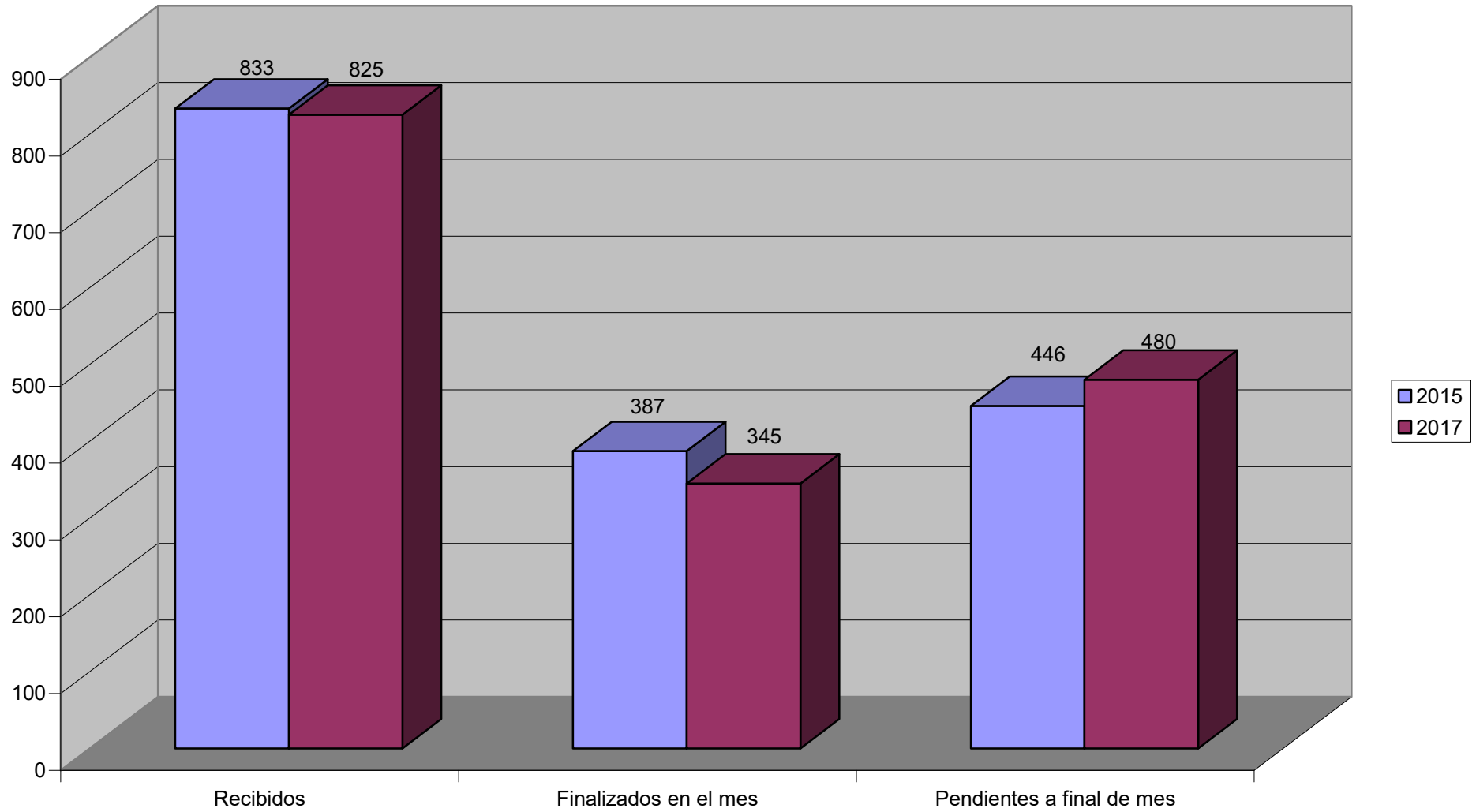
### Áreas relacionadas Buzón del Ciudadano 2017



- |  |                                 |  |
|--|---------------------------------|--|
| Alcaldía Presidencia                     | Bienestar Social                | Cultura y Patrimonio                   |
| Gerencia de Urbanismo                    | Hacienda y Servicios Económicos | Medio Ambiente y Servicios Municipales |
| MUVISA (Viviendas Municipales SA)        | O.A.Deportes                    | Obras e Infraestructuras               |
| Organismo Autónomo Actividades Musicales | Participación Ciudadana         | Presidencia y Planificación            |
| Promoción y Desarrollo Local             | Seguridad Ciudadana y Tráfico   |  |



### Correos recibidos- Evolución 2015-2017



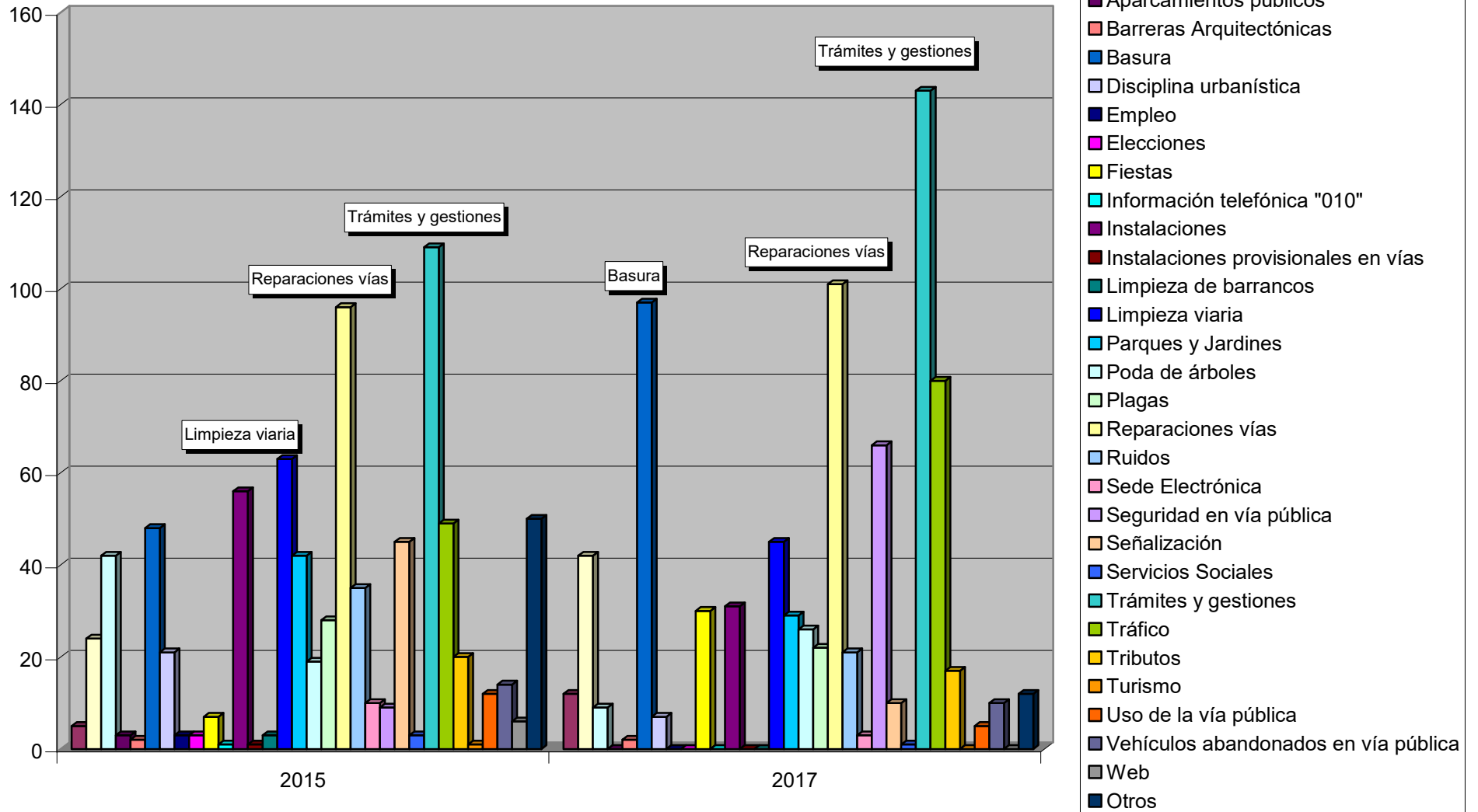


### Asuntos Buzón del ciudadano: Evolución 2015-2017

	2015	2017
Agua	5	12
Alumbrado	24	42
Animales	42	9
Aparcamientos públicos	3	0
Barreras Arquitectónicas	2	2
Basura	48	97
Disciplina urbanística	21	7
Empleo	3	0
Elecciones	3	0
Fiestas	7	30
Ruidos	0	4
Información telefónica "010"	1	0
Instalaciones	56	31
Instalaciones provisionales en vías	1	0
Limpieza de barrancos	3	0
Limpieza viaria	63	45
Parques y Jardines	42	29
Poda de árboles	19	26
Plagas	28	22
Reparaciones vías	96	101
Ruidos	35	21
Sede Electrónica	10	3
Seguridad en vía pública	9	66
Señalización	45	10
Servicios Sociales	3	1
Trámites y gestiones	109	143
Tráfico	49	80
Tributos	20	17
Turismo	1	0
Uso de la vía pública	12	5
Vehículos abandonados en vía pública	14	10
Web	6	0
Otros	50	12



### Asuntos Buzón del Ciudadano 2015-2017





### ÁREAS ADMINISTRATIVAS BUZÓN CIUDADANO 2015-2017

	2015	2017
Alcaldía Presidencia	1	1
Bienestar Social	15	22
Cultura y Patrimonio	35	47
Gerencia de Urbanismo	29	16
Hacienda y Servicios Económicos	27	39
Medio Ambiente y Servicios Municipales	244	295
MUVISA (Viviendas Municipales SA)	1	1
O.A.Deportes	23	18
Obras e Infraestructuras	113	119
Organismo Autónomo Actividades Musicales	1	3
Participación Ciudadana	4	18
Presidencia y Planificación	44	53
Promoción y Desarrollo Local	14	6
Seguridad Ciudadana y Tráfico	140	187



### Áreas administrativas Buzón del Ciudadano 2015-2017

