

**BUZÓN CIUDADANO DE SANT JOAN D'ALACANT**  
**INFORME agosto 2011 / enero 2012**



### ¿Qué es el BUZÓN CIUDADANO?

En febrero de 2008 surge la plataforma Buzón Ciudadano, una herramienta tecnológica a disposición de todos los ayuntamientos de la Comunitat que proporciona un nuevo medio de comunicación entre éstos y la ciudadanía, a través del cual la población puede hacer llegar a sus gobernantes sus demandas y sugerencias.

#### **Origen:**

- Decreto 101/2007, de 28 de junio por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Inmigración y Ciudadanía.

#### **Implantación:**

- Conselleria de Inmigración y Ciudadanía (hoy Conselleria de Presidencia, DG de Participación Ciudadana).

- **Ámbito de implantación:**

- Para todos los ayuntamientos de la Comunitat.
- Para todas las áreas municipales.

- **Implantación en Sant Joan d'Alacant:**

15 de junio de 2009. Aprobación del Convenio de adhesión al proyecto Buzón Ciudadano entre la Generalitat Valenciana -a través de la Conselleria de Inmigración y Ciudadanía- y el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant.

15 de diciembre de 2009. Aprobación por la Junta de Gobierno Local de la adhesión a la Carta de Buenas Prácticas

9 de febrero 2010. Inicio del Servicio de Buzón Ciudadano de Sant Joan.

#### **Ventajas:**

- Gratuidad de la herramienta.
- Inmediatez de transmisión de información, sin intermediarios.
- Sencillez: acceso potencialmente universal.
- Flexibilidad de la participación. Atractivo para perfiles poco participativos.
- Un único concepto a nivel de imagen. Rentabilidad de la difusión.

#### **Datos 1º año de funcionamiento del BC de Sant Joan d'Alacant (2010):**

**Del 09/febrero/2010 al 09/octubre/2010<sup>1</sup>**

**Media de entradas por día: 2.1**

**Número total de entradas: 508**

- Propuestas: 349
- Consultas: 107
- Anuncios: 13
- Agradecimientos: 9
- Preguntas frecuentes: 6
- Informes : 2
- Entradas no publicadas : 22

**Número de autores:** 178 Correos de entrada de distintas direcciones

---

<sup>1</sup> Se toma como referencia el mes de octubre ya que en noviembre se presenta la memoria ante la Conselleria de Presidencia, DG de Participación Ciudadana. Los datos aquí plasmados son extracto de dicho documento.

#### **Porcentaje de cumplimiento de respuestas**

- 0 a 5 días : 40%
- 6 a 10 días: 15%
- 11 a 15 días: 15%
- 16 a 20 días: 17%
- más de 20: 30%

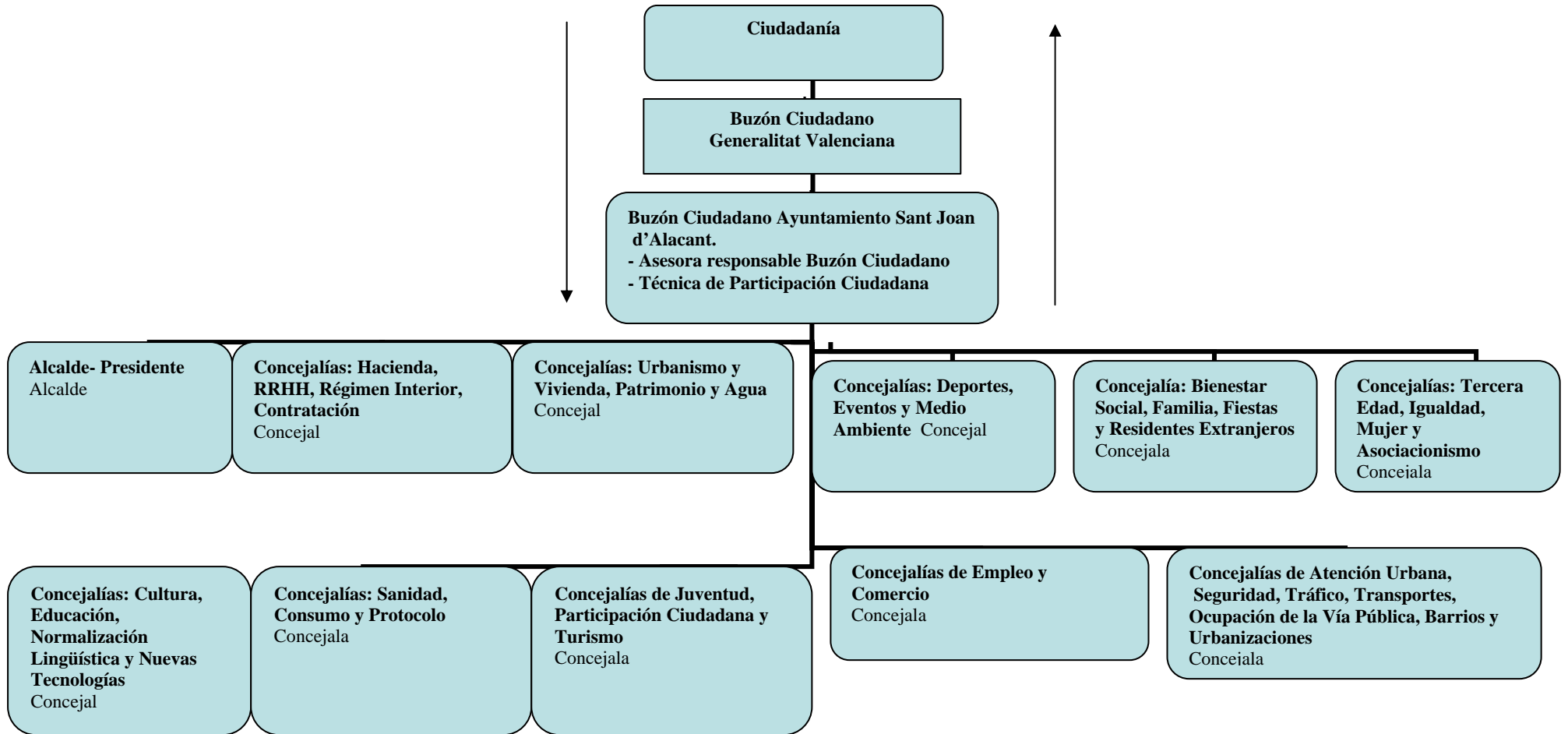
#### **Datos 2º año (2011):**

##### **Enero a mayo 2011. Media de entradas por día: 0.33**

- 50 propuestas recibidas
- 14 respondidas
- 8 dentro de plazo

En junio de 2011 se produce el cambio de equipo de gobierno, hasta agosto de dicho año no se retoma la actividad del BC.

La modificación más significativa de esta nueva etapa es que las entradas son respondidas directamente por los concejales de cada área. En cada una de las respuestas publicadas figura el nombre y apellidos del concejal o concejala y la concejalía correspondiente, el organigrama resultante se acompaña a continuación:



Relación de cargos y puestos encargados de la gestión directa e indirecta del Buzón Ciudadano de Sant Joan d'Alacant a partir de agosto de 2011

**INFORME DEL BUZÓN CIUDADANO (BC) DE SANT JOAN.  
AGOSTO DE 2011 A ENERO DE 2012.**

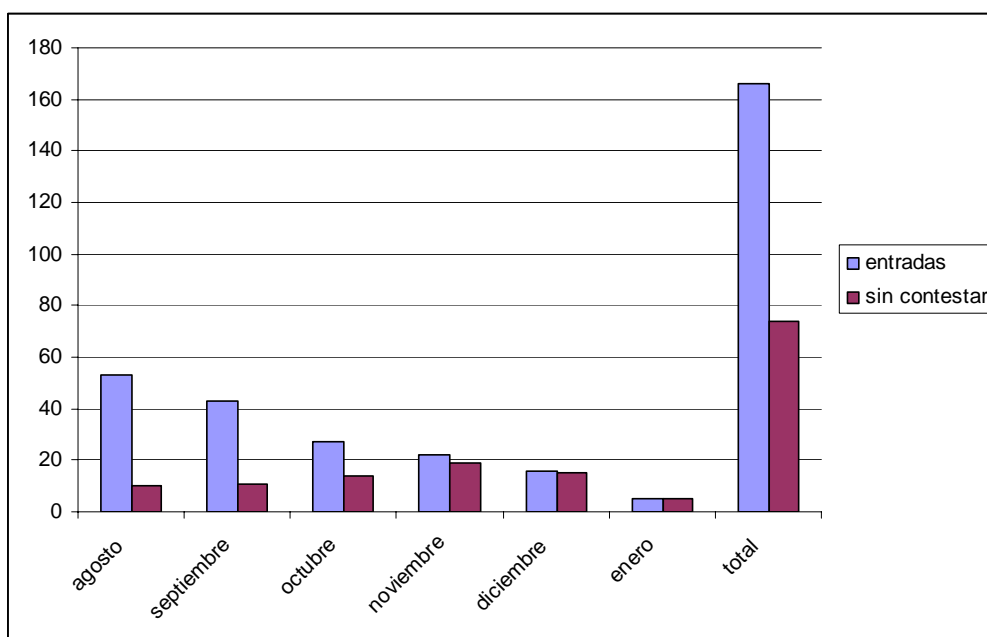
**A. Funcionamiento del Buzón Ciudadano de Sant Joan**

Del 10 de agosto (fecha en la que se abre de nuevo el servicio) al 31 de octubre (fecha de entrega de la memoria a la DG de Participación Ciudadana) se reciben 123 entradas y se contestan 88. La **media de entradas/día es de 1.51**, resultado que apunta a una recuperación de la actividad del Buzón. Las causas de esta recuperación podemos encontrarlas en:

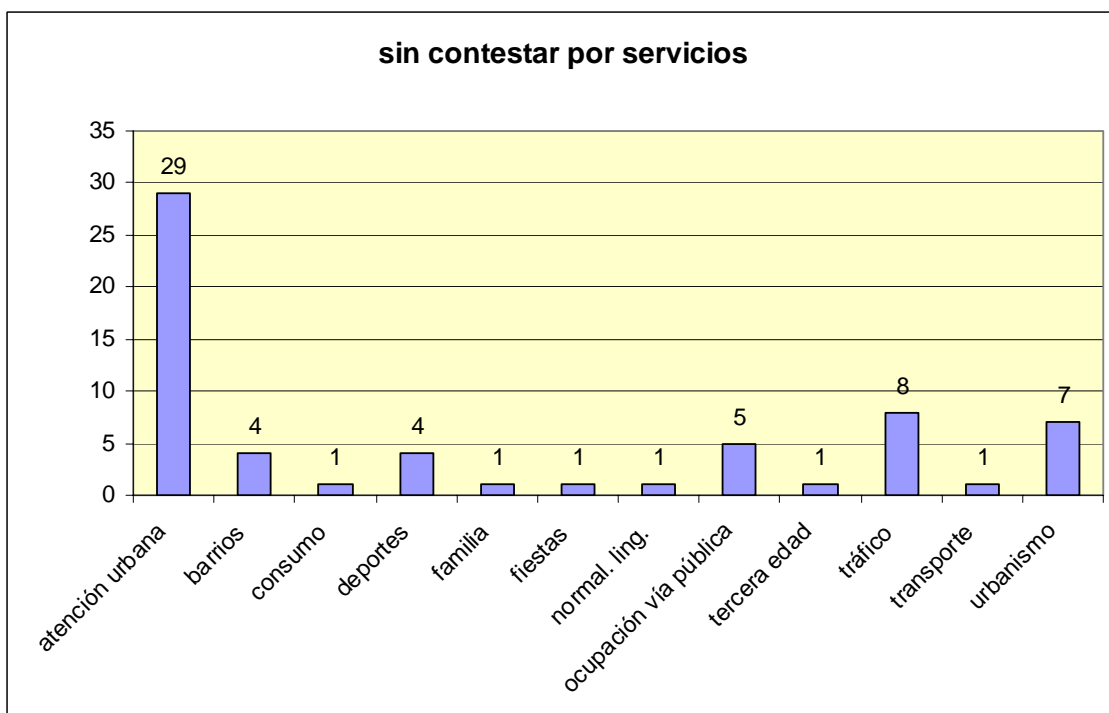
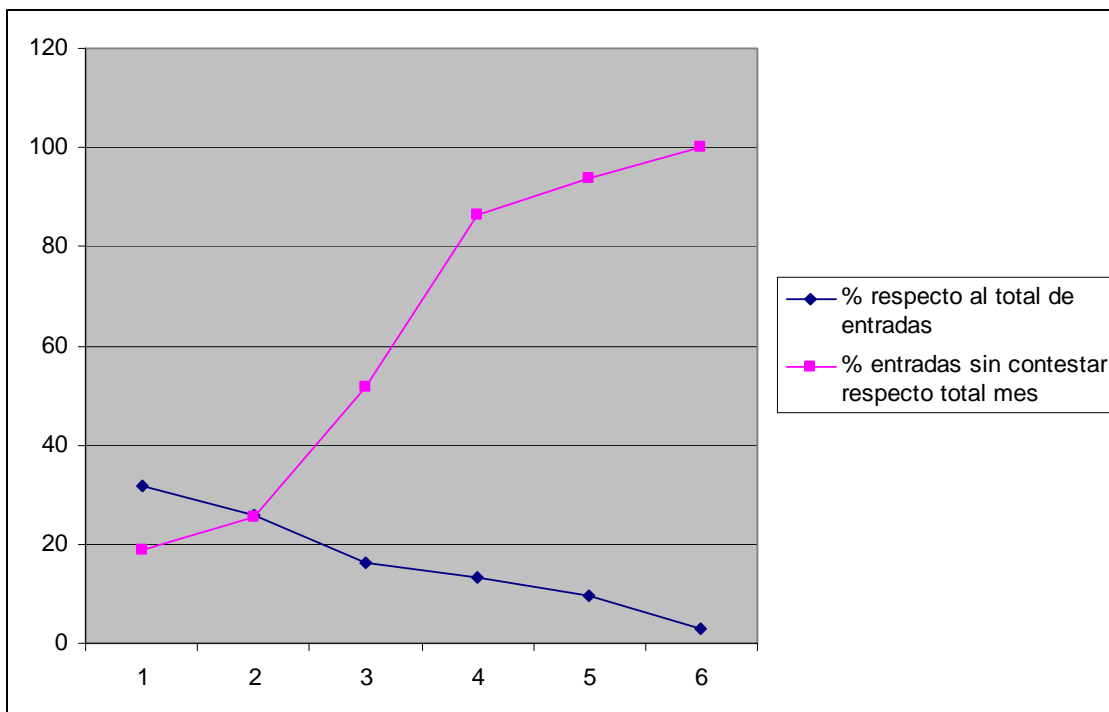
1. El Buzón Ciudadano ya va siendo conocido y se consolida como una herramienta de relación con la administración local.
2. La existencia de una persona que atienda en exclusividad el servicio del Buzón Ciudadano.
3. El porcentaje de entradas respondidas en plazo está directamente relacionado con el dinamismo del servicio.

Esta última causa se demuestra con la actividad del BC **a partir de octubre**, fecha en la que se puede observar cómo a medida que las respuestas se espacian las entradas disminuyen. En este periodo la **media de entradas por día es de 0.47**.

	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
Entradas	53	43	27	22	16	5	166
Sin contestar	10	11	14	19	15	5	74
% Respecto al total de entradas	31,92	25,90	16,26	13,25	9,632	3,01	
% Entradas sin contestar respecto total mes	18,86	25,58	51,85	86,36	93,75	100	44,57
Media de entradas/día	<b>1.51</b>			<b>0.47</b>			
Nº de correos/ media entrada	<b>87</b>						



En el cuadro que sigue se observa cómo a medida que la falta de contestación aumenta, disminuye el número de entradas en el Buzón.



## B. Lectura de los datos.

Las entradas recibidas en el Buzón Ciudadano de Sant Joan se vuelcan en una base de datos elaborada por la propia concejalía cuyos campos son:

- N° de registro
- Tipo
- Título de la entrada
- Texto entrada
- Fecha publicación
- Verbalizaciones
- Texto respuesta
- Fecha respuesta
- Concejalía
- Plazo
- Mejora introducida
- e-mail usuaria
- Voz
- Subvoz

Una misma entrada puede recoger varias propuestas o consultas, cada una de las cuales va dirigida a la concejalía correspondiente, esta acotación del asunto recibe el nombre de **verbalización**

Ejemplo:

*Esta es una copia del mensaje que envíe el día 31 de Enero del 2011, vuelvo a formularles la misma pregunta ¿se hará algo cuando ocurra una desgracia? Buenos días Mi pregunta es si hay algún plan de actuación en la avd de alicante, vivo el lado de Colefruse, mis hijas y 2 niños más estudian en el ies lloixa, no existe acera, el arcén es intransitable, tiene que cruzar por en medio de la carretera, con el consiguiente peligro (el otro día casi la atropella un autobús) la velocidad de los coches, sobrepasa el límite en el momento que acaban las rotondas. Mientras se ejecuta dicho plan, si existe, podrían hacer algo antes de que ocurra una desgracia. Espero que me ayuden. Gracias*

En el ejemplo anterior, las verbalizaciones serían:

- Existencia de un plan de actuación en la Avda. de Alicante (Urbanismo).
- No existe acera y el arcén es intransitable en el tramo de Colefruse (Urbanismo).
- La velocidad de los coches sobrepasan el límite (Tráfico).

Las concejalías a las que irían dirigidas están indicadas entre paréntesis.

Esta es la razón por la cual el número de entradas (cada vez que una persona escribe al BC) no coincide con el número de verbalizaciones (evidentemente, el número de éstas será superior al de las entradas):

	Entradas	Verbalizaciones
Agosto 2011 a enero 2012	166	247

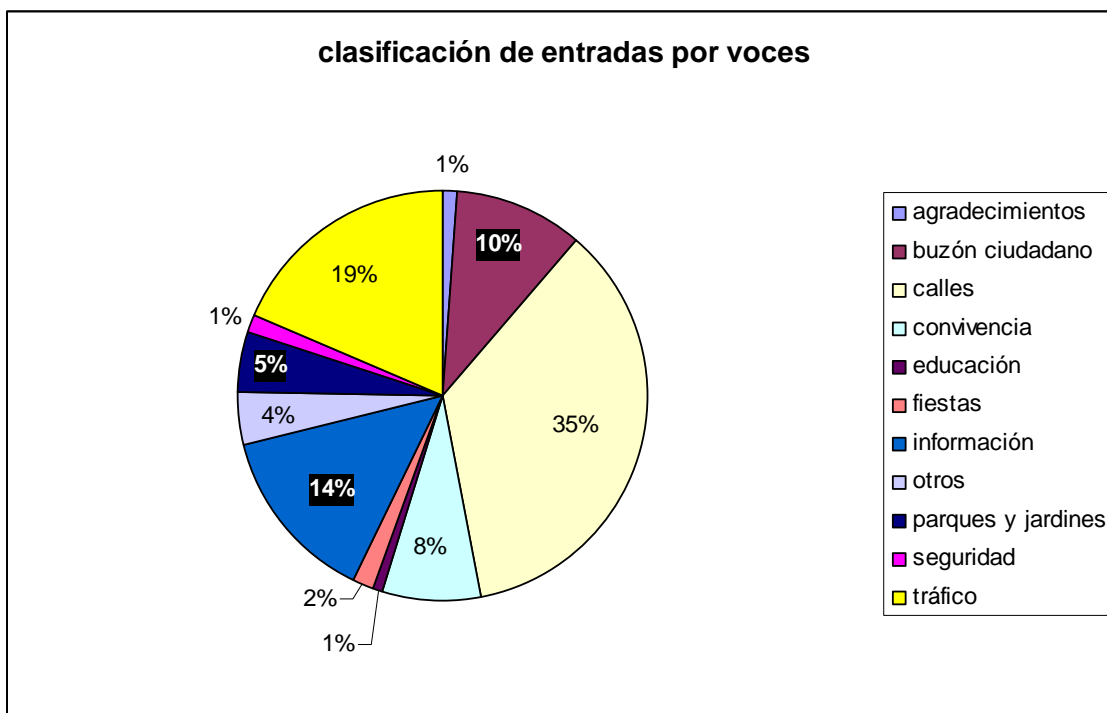
## Voz

Tanto las entradas como las verbalizaciones se clasifican por “voces”. Una “voz” indica la temática planteada.

A continuación se detallan las entradas y verbalizaciones clasificadas por voces y el porcentaje de cada una de las voces respecto al total. Se señala con colores las que representan un porcentaje mayor del total.

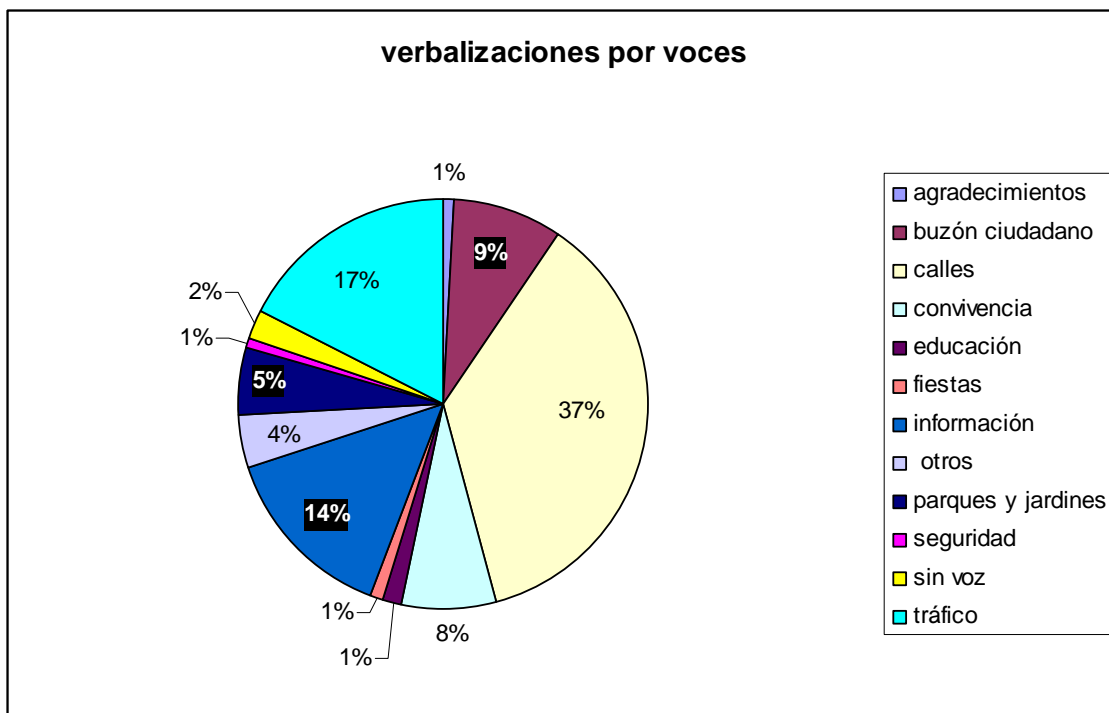
En los gráficos posteriores, se trabajará siempre con las verbalizaciones.

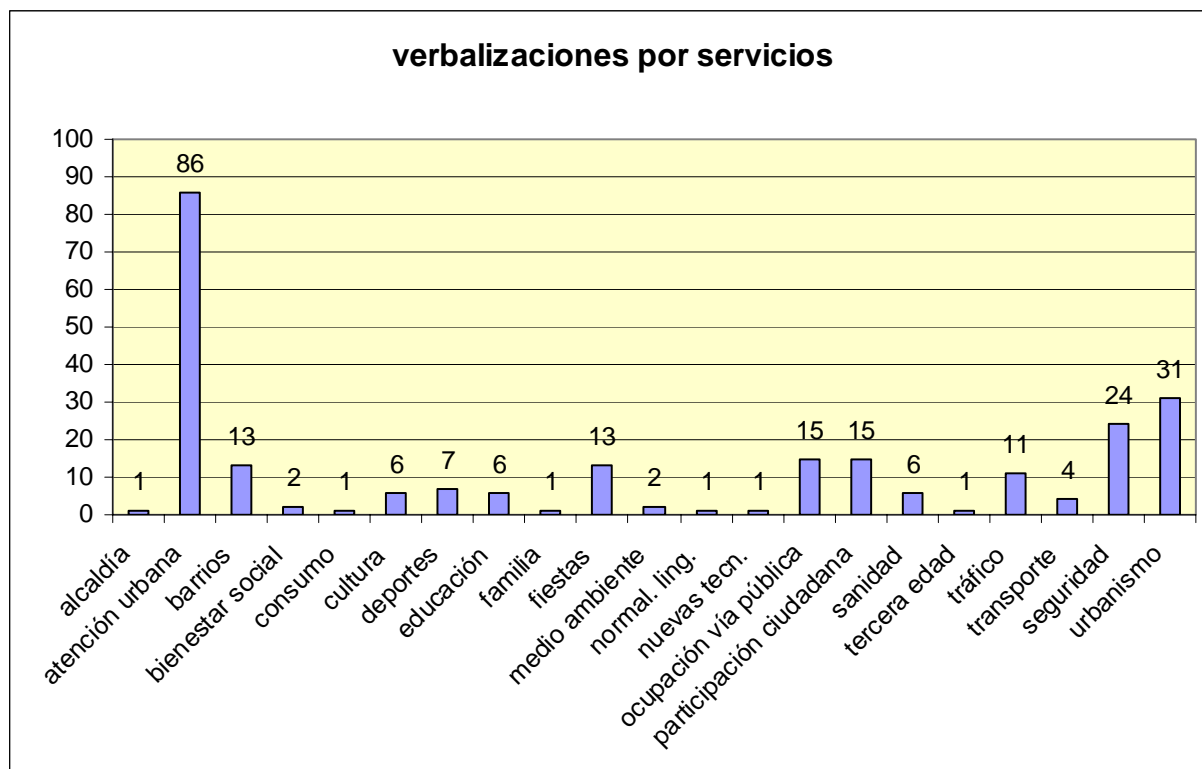
Voces (entradas)	entradas	%
Agradecimientos	2	1,2
Buzón ciudadano	17	10,24
Calles	59	35,54
Convivencia	13	7,83
Educación	1	0,6
Fiestas	3	1,8
Información	23	13,85
Otros	7	4,21
Parques y jardines	8	4,81
Seguridad	2	1,2
Tráfico	31	18,67
Totales	166	





Voces (verbalizaciones)	entradas
Agradecimientos	2
Buzón ciudadano	21
Calles	90
Convivencia	19
Educación	3
Fiestas	3
Información	35
Otros	10
Parques y jardines	13
Seguridad	2
Sin voz	6
Tráfico	43
Total	247





### Subvoz

Las voces, a su vez, se clasifican en subvoces. De esta forma se accede a un mayor detalle en las consultas o propuestas planteadas.

“Agradecimientos”, “Fiestas”, “Información”, “Otros” no se subdividen. Las subvoces resultantes son las que se señalan a continuación:

Buzón ciudadano	no contestación
	contestación
	funcionamiento
	propuesta mejora
	utilidad

Parques y jardines	mantenimiento
	plantaciones
	picudo
	poda

Calles	deyecciones perros
	aceras
	contenedores
	poda
	limpieza viaria
	aparcamiento y bolardos
	solares y espacios públicos
	luces
	calzada

<b>Tráfico</b>	señalización
	paso peatones
	señalización
	transporte público
	aparcamiento y bolardos
	cambio dirección
	carril bici
	velocidad
	aparcamiento y bolardos

<b>Educación</b>	familias numerosas
	conciliación familiar
	becas comedor

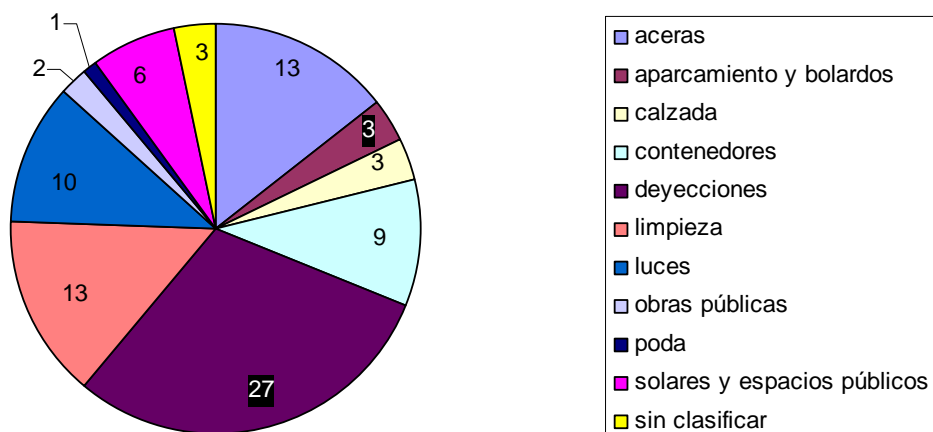
<b>Convivencia</b>	olores
	actitud ciudadana
	pilota Benimagrell
	ruido
	horario cierre
	presencia policial

<b>Seguridad</b>	vial
	drogas

Tal y como se ha visto en los primeros gráficos, las voces más numerosas son aquellas referidas a Calle (90) Tráfico (43) Información (35) que quedan reflejadas en los siguientes gráficos y tablas:

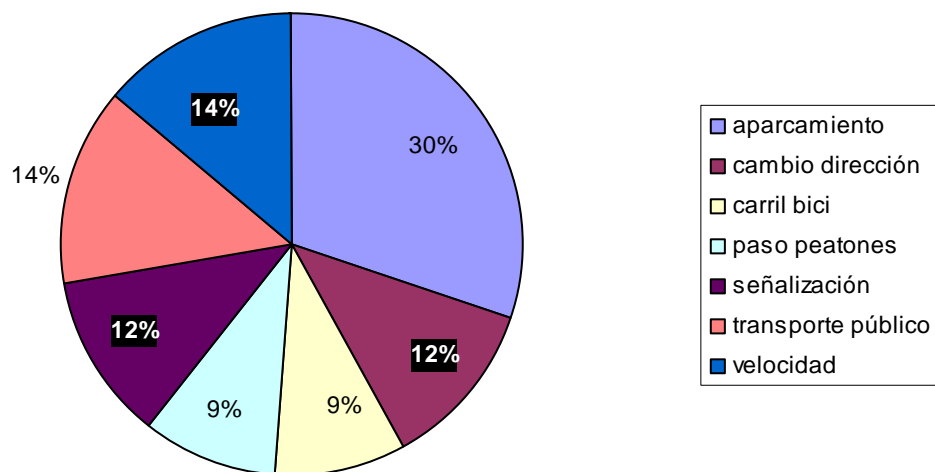
<b>Subvocos (calles)</b>	<b>entradas</b>
Aceras	13
Aparcamiento y bolardos	3
Calzada	3
Contenedores	9
Deyecciones	27
Limpieza	13
Luces	10
Obras públicas	2
Poda	1
Solares y espacios públicos	6
Sin clasificar	3
<b>Total</b>	<b>90</b>

### calles (subvoces)

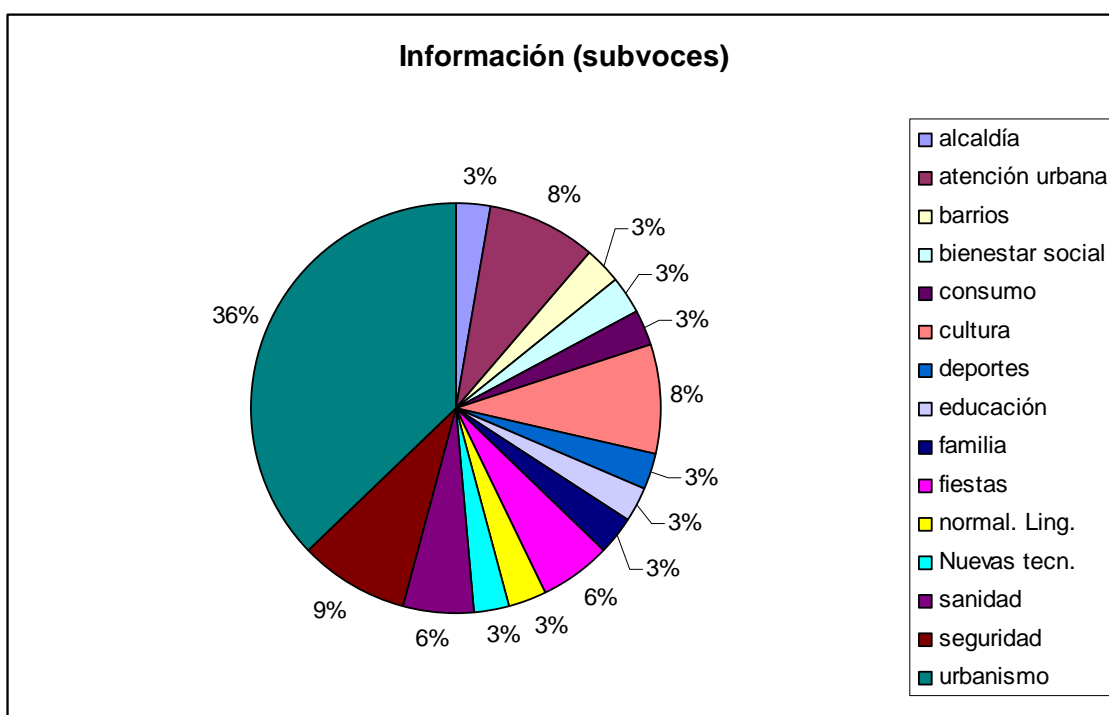


	Aparcamiento	Cambio dirección	Carril bici	Paso peatones	Señalización	Transporte público	Velocidad	Total
<b>Tráficos (Verbalizaciones)</b>	13	5	4	4	5	6	6	43

### Tráfico (subvoces)

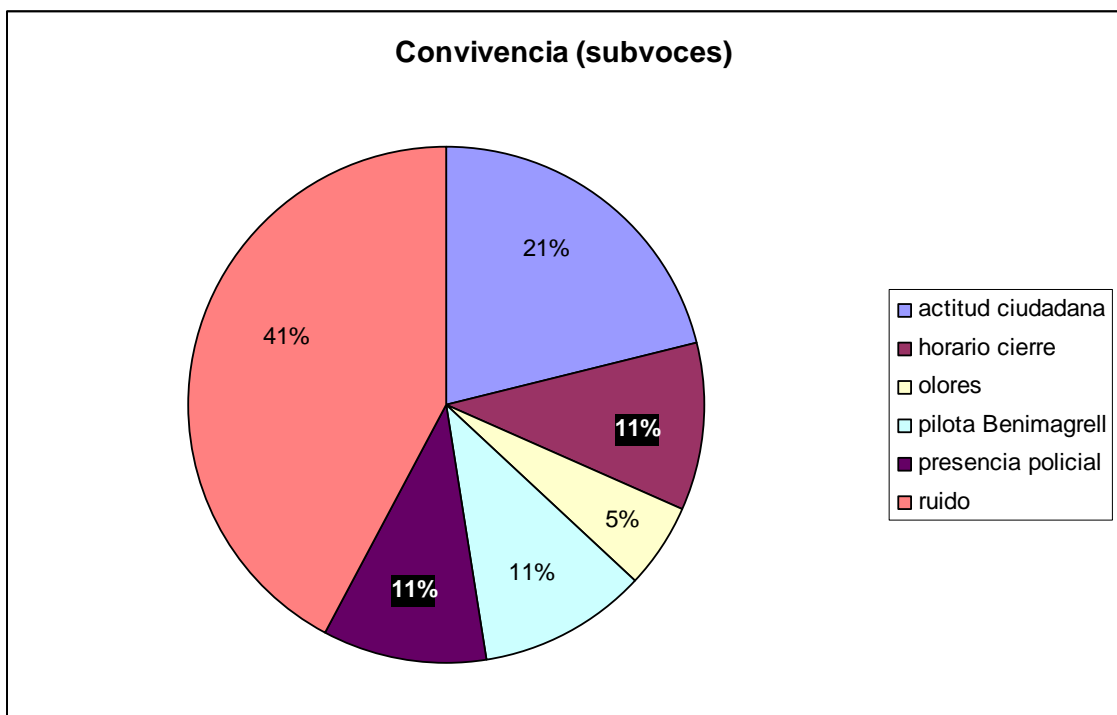


Información	Verbalizaciones
Alcaldía	1
Atención urbana	3
Barrios	1
Bienestar social	1
Consumo	1
Cultura	3
Deportes	1
Educación	1
Familia	1
Fiestas	2
Normal. Ling.	1
Nuevas tecn.	1
Sanidad	2
Seguridad	3
<b>Urbanismo</b>	<b>13</b>
TOTAL	35



Resulta también interesante la lectura de los datos sobre convivencia:

	Actitud ciudadana	Horario cierre	Olores	Pilota Benimagrell	Presencia policial	ruido	TOTAL
<b>Covivencia</b>	4	2	1	2	2	8	19



De lo visto hasta ahora podemos concluir que:

- **Los servicios que reciben un mayor número de entradas son:**
    - Atención Urbana (86)
    - Urbanismo (31)
    - Seguridad (24)
  - **Las voces más frecuentes son:**
    - Calle (90)
    - Información (35)
    - Tráfico (43)
- Seguidos por
- Buzón Ciudadano (21)
  - Convivencia (19)

### C. Análisis de datos.

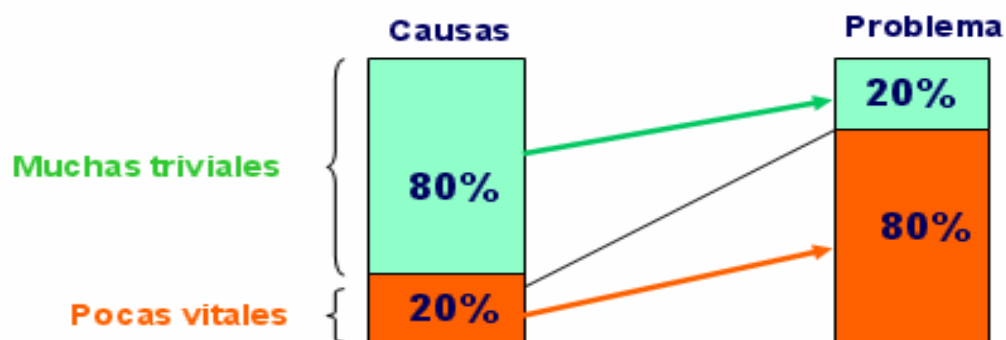
El Buzón Ciudadano es una potente herramienta de captura de datos (entradas: opiniones, quejas, propuestas...) con la que también se puede **gestionar la información que genera**.

¿Cómo interpretar los indicadores?

### DIAGRAMA DE PARETO

El principio afirma que en todo grupo de elementos o factores que contribuyen a un mismo efecto, unos pocos son responsables de la mayor parte de dicho efecto.

En Calidad se utiliza este principio para priorizar los problemas o las causas que los generan, a partir de una representación gráfica de los datos obtenidos. De acuerdo con este principio, si se tiene un problema con muchas causas, podemos decir que en torno al 20% de las causas resuelven el 80 % del problema y el 80 % de las causas solo resuelven el 20 % del problema.



*El Diagrama de Pareto es un método gráfico para definir en cualquier servicio cuáles son los problemas, defectos, disconformidades... más significativos, importantes –y cuáles menos- para el funcionamiento de la organización.*

*Un resultado frecuente de su análisis es que percibamos que existen unos pocos problemas (más o menos el 20%; ley 80-20) responsables de la mayoría de ineficiencias.*

*La falta de calidad del servicio, de satisfacción del cliente..., tiene que ver con unas pocas causas, de forma que si las eliminamos, la calidad, satisfacción... se incrementará notablemente.*<sup>2</sup>

<sup>2</sup> VVAA. Participación Ciudadana y gestión de la información. Plan de formación IVAP 2011. Edición Alicante

Si aplicamos el *Diagrama de Pareto* a la información recogida a través del Buzón Ciudadano encontramos que:

**El 80% de la insatisfacción** percibida por la población a través del BC **tiene su origen en el 20%** de las causas, estas causas “vitales” son:

- **Calles**
- **Tráfico**
- **Información**
- **Buzón Ciudadano** (esta última íntimamente ligada al concepto de Información)

**El 80% de las reclamaciones** recogidas a través del BC **referidas a “Calles” tiene su origen en el 20%** de las causas, estas causas “vitales” son:

- **Deyecciones**
- **Aceras**
- **Limpieza**
- **Luces**
- **Contenedores**

**El 80% de las reclamaciones** recogidas a través del BC **referidas a “Tráfico” tiene su origen en el 20%** de las causas, estas causas “vitales” son:

- **Aparcamiento**
- **Transporte público**
- **Velocidad**
- **Cambios de dirección**
- **Señalización**

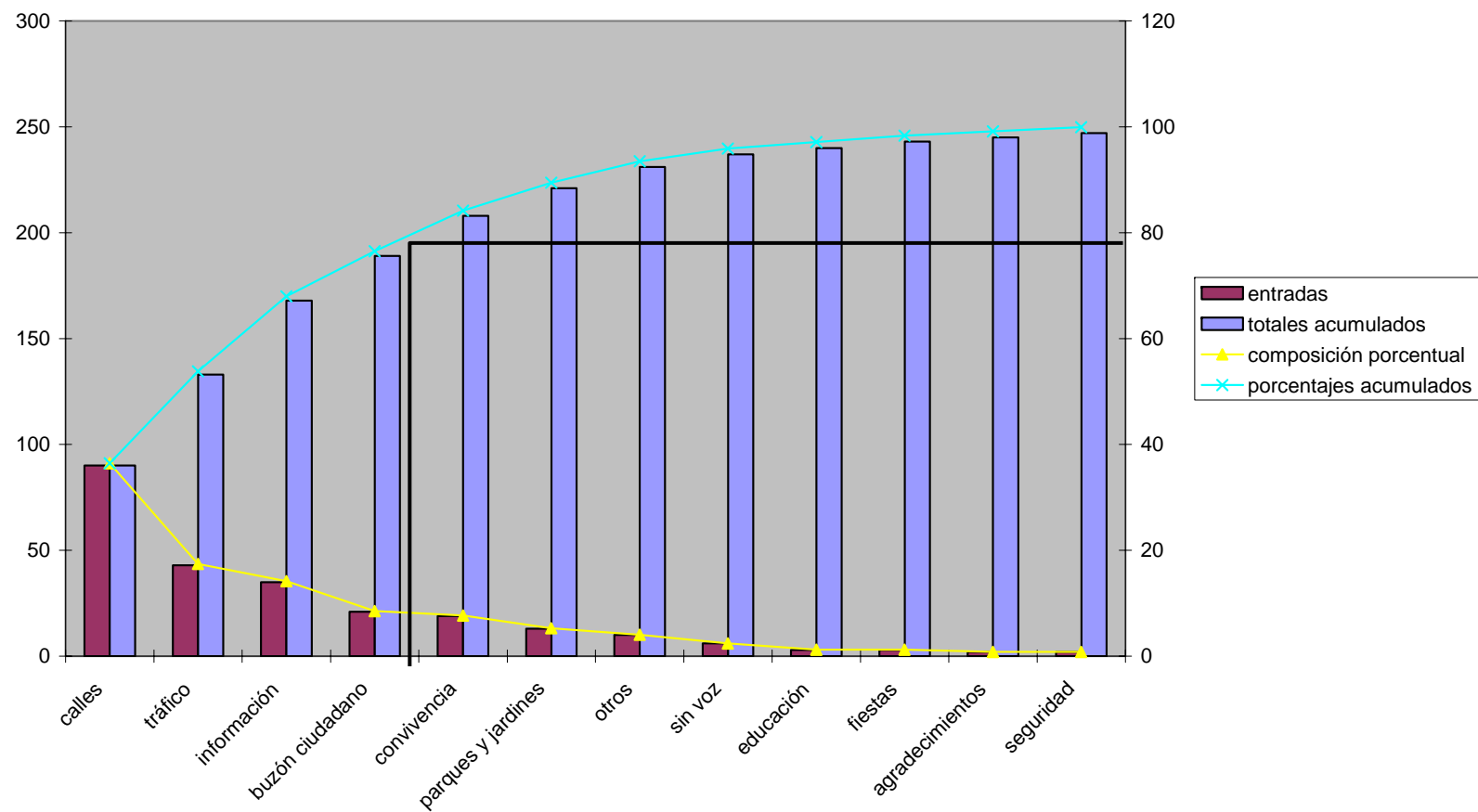
**El 80% de las reclamaciones** recogidas a través del BC **referidas a “Información” tiene su origen en el 20%** de las causas, estas causas “vitales” son:

- **Urbanismo**
- **Atención Urbana**
- **Cultura**
- **Seguridad**
- **Fiestas**
- **Sanidad**

A continuación se acompaña los diagramas correspondientes a cada uno de los conceptos señalados.



Diagrama Pareto. Entradas (subvocos)



**Diagrama de Pareto. Calles (subvocos)**

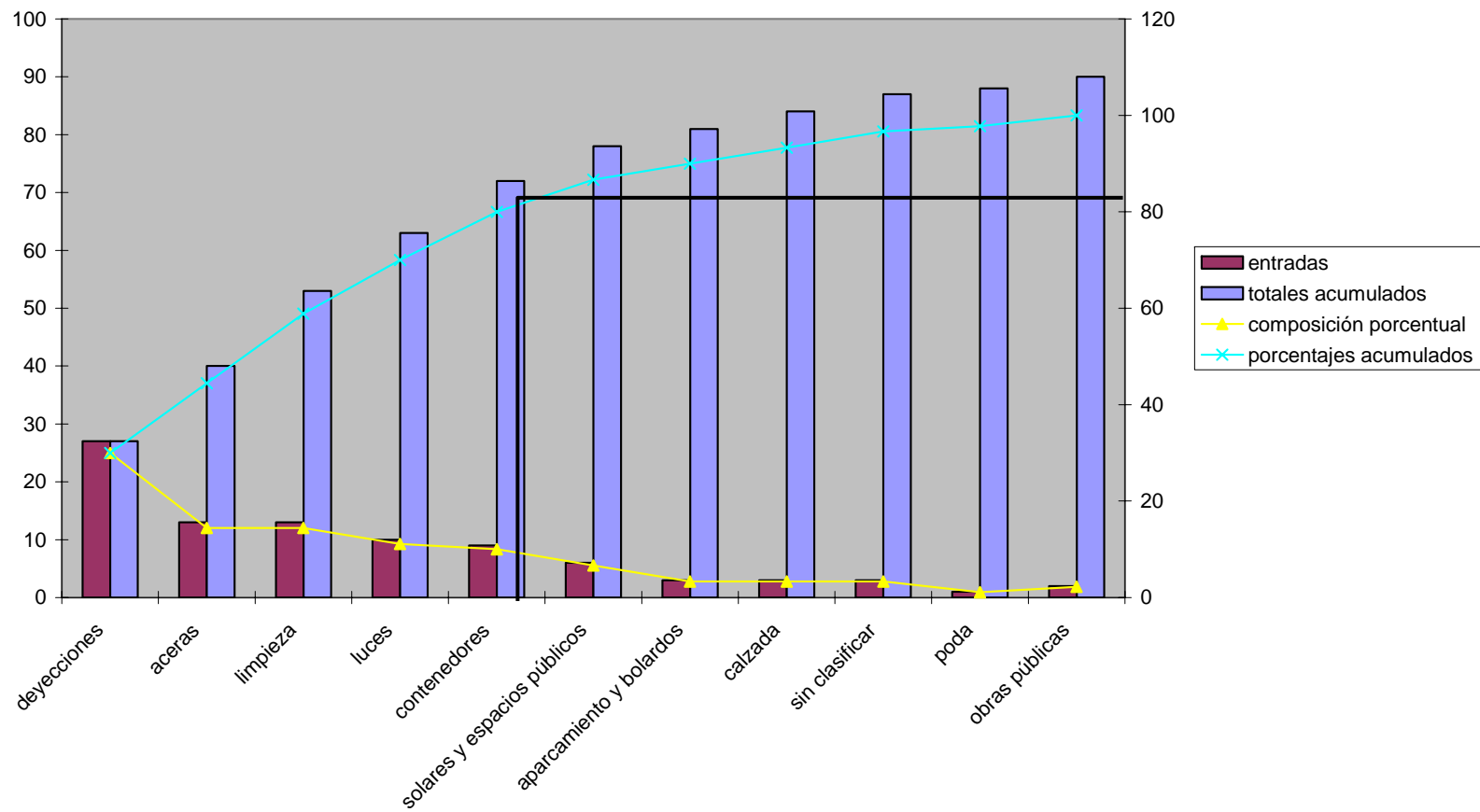
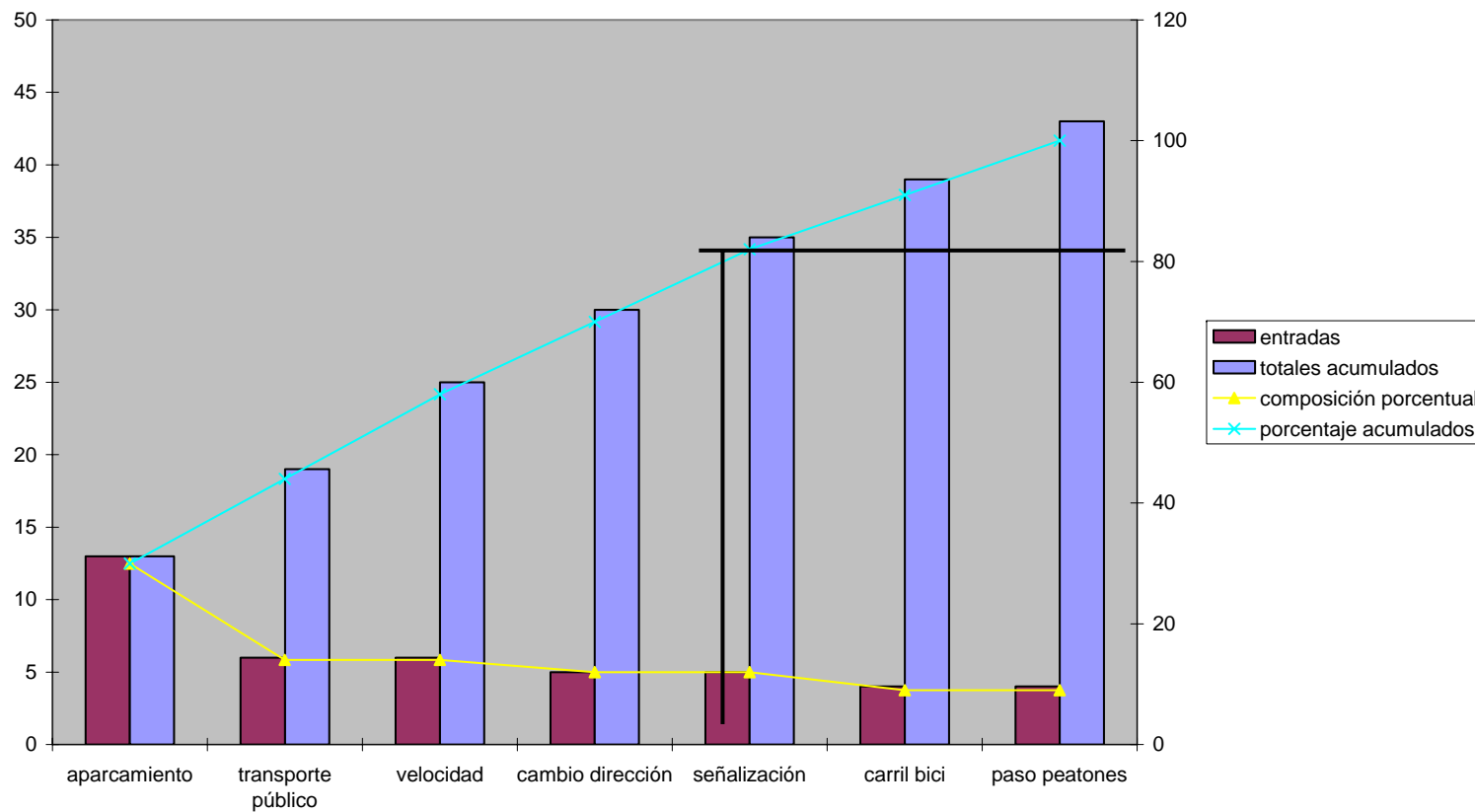


Diagrama Pareto. Tráfico (subvoces)



**Diagrama Pareto. Información (subvoces)**

