

lunes 17 de agosto de 2026

El Ayuntamiento de La Laguna y Teidagua promueven la digitalización para mejorar la atención ciudadana

La campaña busca actualizar los datos de los clientes, mejorar la comunicación de incidencias y servicios, y fomentar un modelo más sostenible y eficiente



El Ayuntamiento de La Laguna y la empresa mixta Teidagua ponen en marcha una nueva campaña de actualización de datos y fomento de la comunicación digital con el objetivo de mejorar la relación entre con la ciudadanía, optimizar la gestión de los servicios y avanzar hacia un modelo más sostenible y adaptado a las nuevas formas de comunicación.

La iniciativa pretende incrementar el número de clientes que utilizan los canales digitales para realizar sus gestiones y recibir información de interés relacionada con el servicio de abastecimiento de agua. Actualmente, cerca del

60% de los usuarios ya emplean herramientas digitales para comunicarse con la empresa, aunque el objetivo es alcanzar progresivamente al 100% de la cartera de clientes mediante la actualización de sus datos de contacto.

El concejal de Obras, Infraestructuras y Ciclo Integral del Agua, Ángel Chinaea, destaca que esta campaña representa “un paso más en la modernización de los servicios públicos que prestamos a la ciudadanía”. Chinaea asegura que disponer de datos actualizados permite ofrecer “una atención más rápida, cercana y eficaz, además de reducir el uso de papel y avanzar en nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental”.

Por su parte, el gerente de Teidagua, Braulio Domínguez, indica que “la transformación digital no solo facilita los trámites administrativos, sino que mejora de manera significativa la comunicación

con nuestros clientes. Contar con canales digitales actualizados nos permite informar de forma inmediata sobre incidencias, cortes programados o cualquier gestión relacionada con el contrato de suministro”, explica.

La actualización de datos permite mejorar la calidad de la información disponible sobre los clientes y optimizar la comunicación de aspectos relevantes vinculados al abastecimiento de agua y a la gestión contractual. Entre las ventajas más destacadas se encuentran las denominadas ‘Servialertas’, un sistema mediante el cual los usuarios reciben información inmediata cuando se produce una incidencia en el suministro, como una avería o una interrupción temporal del servicio, incluyendo detalles sobre su alcance y duración estimada.

La campaña, que se dirige tanto a la población de La Laguna como de Tacoronte, se desarrollará a través de diferentes canales para garantizar el mayor alcance posible. Entre las acciones previstas figuran la difusión de publicidad digital en redes sociales y páginas web, la instalación de cartelería informativa en las oficinas de atención al cliente y el envío de comunicaciones por correo postal con un diseño renovado y más atractivo, especialmente dirigidas a las personas de mayor edad o con menor grado de digitalización.

Con esta acción, el Ayuntamiento de La Laguna y Teidagua refuerzan su apuesta por una gestión más eficiente, accesible y sostenible, con especial atención a aquellos segmentos de población menos familiarizados con las herramientas digitales y adaptada a los retos de la transformación digital.