



Canales de acceso a información urbanística especializada

Código identificativo CBP 60/2023

Categoría Transparencia y comunicación / Comunicación y canales

Órgano responsable Organismo Autónomo Agencia de Actividades
gerenciaactividades@madrid.es



Canales de acceso a información urbanística especializada

Descripción

Esta buena práctica consiste en habilitar nuevos canales de comunicación con la ciudadanía con el objetivo de atender y resolver las consultas y dudas sobre el desarrollo e implantación de actuaciones urbanísticas.

Esta buena práctica promueve la utilización de nuevos canales de información y comunicación, que surgieron como consecuencia del confinamiento ocasionado por las medidas implantadas para hacer frente a la pandemia del Covid-19, y como alternativa a la atención presencial que realizaban hasta entonces los informadores urbanísticos de la Agencia de Actividades.

Desde entonces la Agencia de Actividades presta sus servicios de información urbanística, a través de los siguientes canales:

- Telemático: en este canal los ciudadanos pueden realizar su consulta sin necesidad de desplazarse a las dependencias de la Agencia a través de correo electrónico enviado a las direcciones habilitadas al efecto o a través de formularios en la web.
- Telefónico: a través de este canal, los ciudadanos pueden solicitar que uno de los técnicos de la Agencia de Actividades les atienda por teléfono enviando un correo electrónico a las direcciones habilitadas al efecto, indicando sus datos personales, el objeto de su consulta y un número de teléfono para que los informadores urbanísticos se pongan en contacto con ellos.
- Presencial: mediante el servicio de cita previa al que se puede acceder a través de la web del Ayuntamiento de Madrid.



Canales de acceso a información urbanística especializada

Implantación y desarrollo

Los nuevos canales de acceso para obtener información urbanística especializada (licencias, declaraciones responsables, disciplina urbanística y procedimientos sancionadores) de la Agencia de Actividades surgen en el marco de la pandemia mundial causada por el Covid-19.

Como consecuencia del confinamiento, y como alternativa a la atención presencial que realizaban hasta entonces los informadores urbanísticos de la Agencia de Actividades, durante los meses de marzo y abril del año 2020 se habilitaron nuevos canales de comunicación con los ciudadanos con el objeto de atender y resolver sus consultas y dudas sobre el desarrollo e implantación de actividades.

Ante la necesidad de seguir prestando el servicio de asesoramiento a la ciudadanía y no poder ofrecer el mismo de forma presencial, se optó por habilitar una dirección de correo electrónico a dónde dirigir las consultas, de manera que fuesen recibidas directamente por los informadores urbanísticos. Además, para los casos en que los ciudadanos prefiriesen recibir el asesoramiento telefónico, se incluyó la opción de solicitar en el correo ser atendidos por esta vía, recibiendo la llamada directa de los informadores.

Una vez finalizado el confinamiento y restablecido el servicio de atención presencial, viendo la buena acogida que había tenido el canal telemático y telefónico, se mantuvo y se mejoró, añadiéndose una segunda dirección de correo orientada a las consultas en materia de disciplina.

Actualmente se está trabajando en la implementación de una nueva opción que permita canalizar las consultas relativas a problemas de acceso a notificaciones electrónicas.



Canales de acceso a información urbanística especializada

Impacto

La habilitación de estos nuevos canales de acceso a la información urbanística tiene un impacto muy positivo en la ciudadanía, que de esta forma tiene un medio fácil, directo y accesible de consultar el estado de sus expedientes, preguntar por trámites relativos a licencias, declaraciones responsables, transmisiones de títulos habilitantes para el ejercicio de actividades y cualquier cuestión que se les plantee en materias competencia de la Agencia de Actividades.

Es un medio dotado de inmediatez, en cuanto que la respuesta al ciudadano se produce en un plazo máximo de 48 horas, y seguridad, en cuanto que el asesoramiento que se recibe procede de técnicos especializados, favoreciendo la completitud y agilidad de las respuestas y permitiendo que los desplazamientos de los ciudadanos se reduzcan a lo mínimo indispensable.

Los datos sobre el número de consultas (telemáticas, telefónicas, presenciales) y materias en las que se despliega el asesoramiento se detallan a continuación:

MODALIDAD PRESENCIAL:

- Información urbanística especializada: 1.464
- Información de disciplina urbanística y sancionadora: 107

Total: 1.571

MODALIDAD TELEMÁTICA:

- Información urbanística especializada: 13.150
- Información de disciplina urbanística y sancionadora: 2.394
- Información sobre cambios de titularidad de actividad: 1.352

Total: 16.896.

De las cuales, alrededor del 30% son atenciones telefónicas, (5.086)

TOTAL PRESENCIAL +TELEMÁTICA: 18.467

Oficina en materia de Registro: 1.742

En información urbanística especializada, se atienden las materias solicitadas por la ciudadanía sobre el desarrollo de sus proyectos, consultas urbanísticas de carácter general, el asesoramiento urbanístico relativo a inicio, modificación de actividades los cambios de titularidad de actividad, las obras, los usos y viabilidad urbanística y conocer la normativa de aplicación.

En información de disciplina urbanística y sancionadora las materias solicitadas principalmente son relativas al conocimiento del estado de tramitación de expedientes iniciados por la Agencia, así como el asesoramiento en materia del restablecimiento de la legalidad urbanística. Interposición de recursos administrativos, alegaciones. También se atienden las quejas o denuncias producidas por la actividad de los locales.



Canales de acceso a información urbanística especializada

Actores

La implementación, el diseño y la incorporación de toda la información a la página web del Ayuntamiento de Madrid de esta buena práctica fue desarrollada por la Agencia de Actividades.

Cabe resaltar igualmente la participación y colaboración del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, en el diseño, implantación y soporte de las herramientas informáticas utilizadas para la prestación del servicio.



Canales de acceso a información urbanística especializada

Replicabilidad

La buena práctica es replicable tanto en otras Administraciones públicas, como en otras dependencias del Ayuntamiento.

La existencia de diversos canales creados específicamente para dar respuesta concreta y especializada a las consultas y dudas de los ciudadanos es imprescindible, en especial en Ayuntamientos de poblaciones grandes dónde muchas veces no resulta viable contactar directamente con las unidades tramitadoras de los distintos procedimientos.

Los recursos humanos que prestan sus servicios en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades en la actualidad son:

- 12 informadores en materia urbanística.
- 2 informadores en materia disciplina urbanística y sancionadora.
- 2 informadores que atienden las sugerencias y reclamaciones, acceso a información pública y página web de la Agencia.
- 5 personas en la Oficina de asistencia en materia de registro.

Total: 21 empleados públicos.

En cuanto a los medios materiales necesarios, se requiere un espacio adecuado para atender a la ciudadanía de manera presencial, que no tenga barreras arquitectónicas, que disponga de privacidad, confortabilidad, amplitud, comodidad, luminosidad con una mesa grande y al menos dos sillas de confidente. Se necesita también tener un acceso a las aplicaciones informáticas necesarias como Platea, SLIM, Sigs Digital, CLA, VISOR URBANISTICO, CONEX, Sistema Distribución de Registro.



Canales de acceso a información urbanística especializada

Difusión y documentación

Toda la información relativa a los canales de acceso a información de la Agencia de Actividades puede localizarse en la Página Web Municipal:

[Cómo obtener información urbanística en la Agencia de Actividades - Ayuntamiento de Madrid](#)