

La Gerencia de Urbanismo es un organismo autónomo dependiente del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Desde la Gerencia de Urbanismo somos conscientes que crear una administración moderna pasa necesariamente por cuidar un aspecto fundamental como es la relación entre ésta y los ciudadanos.

Nuestra Oficina de Atención al Ciudadano está diseñada para facilitar sus gestiones y colaborar con total transparencia en la resolución ágil de los problemas que se planteen en el ámbito del urbanismo municipal.



Su Opinión Cuenta

Los ciudadanos y los usuarios de la Gerencia de Urbanismo podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante los escritos dirigidos al Buzón del Ciudadano.
- Mediante la participación en los foros de debate que se incluyan en la página Web.
- Mediante la formulación de sus SUGERENCIAS y QUEJAS sobre el funcionamiento del servicio, de cualquiera de las siguientes maneras:
 - Llamando al teléfono **901 101 200**
 - Personalmente, en nuestras instalaciones de la Gerencia de Urbanismo de La Laguna, o por correo postal dirigido a la Oficina de Atención al Ciudadano.
 - Mediante correo electrónico a: **atencionciudadano@urbanismolaguna.org**



www.urbanismolaguna.com



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SAN CRISTÓBAL DE
LA LAGUNA

AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA
UNESCO
PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

**más cerca
de usted**



Nuestros Servicios

Información sobre los requisitos, documentación a presentar, tasas y normativa que le afectan, en cuanto a los siguientes trámites:

- Licencias de obra: solicitudes de licencia de obra menor por acto notificado, 1ª ocupación por acto notificado, cédula de habitabilidad, solicitud de proyecto básico, ocupación de suelo, licencia de demolición, segregación y parcelación.
- Actividades e industrias: ampliación, subrogación y transmisión de licencia de apertura, licencia de instalación de rótulos, solicitudes de licencia de apertura de actividades clasificadas, inocuas, e inocuas por acto notificado, baja de actividades, visita de comprobación.
- Disciplina urbanística: denuncias, solicitud de certificado de prescripción urbanística, declaración de ruina.

- Planes de ordenación: estudio de detalle, solicitudes de plan especial, información urbanística, certificado urbanístico, alineación y rasante, solicitud de plan parcial, modificación puntual del PGOU.
- Gestión urbanística: solicitudes de proyecto de urbanización en suelo urbano consolidado y no consolidado, proyectos de gestión por ejecución empresarial, por concierto o por compensación.
- Otros: instancia de presentación de documentos, certificados, devolución de fianzas, pago de obligaciones por transferencia bancaria, fraccionamiento o aplazamiento de pagos, permutas, solicitudes de licencias para la ocupación de la vía pública y trámites varios.

Consulta de documentos asociados a las diferentes figuras de planeamiento del Municipio en el estado de tramitación actual.

Canalización y gestión de cita previa a través de distintos medios: telefónico, presencial, escrito y telemático.



Nuestros Compromisos

Se reflejan de la siguiente forma:

- Accesibilidad en todos los servicios.
- Horario continuado de atención desde las 9 a las 13:30 horas, de lunes a viernes y hasta las 13:00 durante los meses de julio, agosto y septiembre.
- El 100% de las llamadas se atenderá en horario continuado desde las 8 a las 15 horas de lunes a viernes.
- La línea telefónica estará siempre disponible, salvo causas de fuerza mayor.
- La asignación de cita previa no tendrá una demora superior a 7 días hábiles.
- Las consultas sin cita previa serán recibidas por personal de la oficina que le asesorará en primera instancia de los trámites que debe realizar.
- El tiempo medio de espera para ser atendido y de prestación del servicio es de unos 20 minutos. No obstante, cada consulta recibirá el tiempo necesario para su correcta atención y resolución.

- Nuestra web estará disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana, en un porcentaje del 99,6%.
- El contenido de la web se mantendrá actualizado.
- Los instrumentos de planeamiento serán publicados en la web.
- En el caso de que se remita una consulta telemáticamente, será tratada como solicitud de información escrita y se responderá en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Las Quejas y Sugerencias se responderán preferentemente por correo electrónico, estimando un tiempo medio de respuesta de 2 días hábiles.
- En aras de la máxima transparencia, la Gerencia de Urbanismo de La Laguna se compromete a publicar anualmente los nuevos servicios, los indicadores y los resultados de las evaluaciones y encuestas.



Indicadores de Calidad

Contamos con un sistema de aseguramiento de calidad, el cual es contrastado con encuestas periódicas de opinión entre los usuarios de los distintos servicios que prestamos. Nuestros indicadores de calidad son los siguientes:

- Resultado de la encuesta de valoración realizada a los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios.
- Porcentaje de asignación de cita previa en plazo no superior a 7 días hábiles.
- Porcentaje de ciudadanos y usuarios atendidos en menos de 20 minutos.
- Porcentaje disponibilidad de la web.
- Porcentaje de tiempos de respuesta inferior y superior a 2 días hábiles.
- Número de Quejas y Sugerencias realizadas por los ciudadanos y su evolución en el tiempo.
- Índice de percepción de la calidad del servicio (encuestas realizadas con la metodología Servqual por una entidad externa) gracias al cual conoceremos la evolución de los resultados obtenidos en períodos sucesivos, y nos permitirá establecer análisis comparativos con los índices obtenidos por otras administraciones municipales que hayan realizado estudios similares.