

viernes 6 de marzo de 2026

Urbanismo de La Laguna afianza un modelo de atención más eficiente y accesible con un incremento del 11% en trámites telemáticos y del 6,8% en presenciales

El Organismo Autónomo registra un 17% más de visitas a su web en un año y obtiene un 10 de 10 en el Índice de Transparencia de Canaria



La Gerencia de Urbanismo de La Laguna consolida en 2025 un modelo de atención ciudadana más eficiente, digital y transparente, con un notable incremento del uso de la Sede Electrónica y del portal web, y con la máxima puntuación en el Índice de Transparencia de Canarias. Los datos anuales muestran un organismo que no solo mantiene su capacidad de respuesta, sino que la orienta hacia canales más ágiles y accesibles, reforzando su reputación como referente en gestión pública.

Durante todo el ejercicio, la Gerencia atendió 24.593 solicitudes de información por vía telefónica, a 10.665 personas en trámites presenciales en su Oficina de Atención a la Ciudadanía y gestionó 15.020 trámites telemáticos en su sede electrónica, además de registrar

52.892 visitas a su web, según los datos recopilados por la Sección de Modernización, Atención al Ciudadano y Documentación del Servicio de Asistencia Jurídica y Coordinación del Organismo Autónomo.

Estas cifras confirman un cambio de patrón respecto al año anterior: menos presión sobre el canal telefónico (15% interanual) y un crecimiento sostenido de los canales digitales y presenciales, que aumentan un 10,93% y un 6,87%, respectivamente, además de un incremento del 17% en las visitas a su web institucional, datos que confirman el salto digital de la Gerencia y el creciente uso ciudadano de sus servicios en línea.

El concejal de Ordenación del Territorio y consejero director del Organismo Autónomo, Adolfo Cordobés, subraya que estos datos “revelan una altísima capacidad de gestión y son fruto de la profesionalidad y la implicación de un equipo que ha sabido combinar rigor técnico con compromiso ético”. Para el edil, la evolución de los indicadores demuestra que “hemos convertido a la Gerencia en un referente en su ámbito y garantizado a la ciudadanía el acceso claro, veraz y ágil a la información”.

El crecimiento del uso de la web (un 17% más que el año anterior) refleja la consolidación del portal como puerta de entrada a la información urbanística, a la tramitación electrónica y a los contenidos de transparencia, un dato que evidencia la utilidad real de la digitalización emprendida.

Este salto cualitativo se enmarca en un plan estratégico de mejora continua, que ha reforzado la estructura interna y la cultura organizativa de la Gerencia. Entre las medidas aplicadas figuran la actualización y ampliación de los contenidos del portal de transparencia (incluyendo urbanismo, convenios, contratación y gestión económica), la digitalización de procedimientos para simplificar trámites y facilitar el acceso a expedientes, informes y resoluciones, y la creación de protocolos internos de control y seguimiento que aseguran la publicación de información en tiempo y forma.

Asimismo, se ha impulsado la formación específica del personal técnico y administrativo, orientada a fortalecer una cultura de datos abiertos y responsabilidad pública, incorporando mecanismos de evaluación y revisión continua para detectar áreas de mejora.

Mejora estructural y sistemática

Para Cordobés, estos progresos “no son coyunturales, sino estructurales, y constituyen el resultado de un trabajo riguroso, sistemático y muy exigente. La ciudadanía percibe una Gerencia más accesible, más clara y útil, y los datos de atención y transparencia lo confirman”.

De hecho, a estos avances se suma que la Gerencia ha obtenido la máxima puntuación, un 10 sobre 10, en la última edición del Índice de Transparencia de Canarias (ITCanarias), elaborado por el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Este resultado consolida al Organismo Autónomo entre los organismos públicos mejor valorados de la Comunidad Autónoma y refleja su apuesta por una gestión abierta y plenamente accesible para la ciudadanía.

La combinación de un mayor uso de los canales digitales, el incremento de la atención presencial, la reducción de la dependencia del teléfono y la excelencia en transparencia sitúa a la Gerencia de Urbanismo de La Laguna en una posición destacada dentro del panorama autonómico. Así, el Organismo Autónomo afronta 2026 con un modelo de servicio más equilibrado, moderno y orientado a las necesidades reales de la ciudadanía, reforzando su papel como institución clave en la gestión urbanística y en la garantía del derecho a la información pública.