

**m**agencia de  
actividades

## ANEXO FICHAS DE PROYECTOS DE PLAN O PROGRAMA; PLAN O PROGRAMA, EVALUACIONES

### DOCUMENTO MEMORIA:

Título de la memoria: Memoria de gestión 2023

Año/s: 2023

OOAA: Agencia de Actividades

Materia: Urbanismo

Resumen:

Los resultados que se detallan en la Memoria de Gestión de la Agencia de Actividades 2023 son producto del impulso de las acciones dirigidas a la mejora del servicio público de control urbanístico que la Agencia de Actividades presta a la ciudadanía para propiciar y facilitar la implantación y el desarrollo de actividades económicas en locales y establecimientos, bajo las premisas de la agilidad, simplificación y seguridad jurídica.

Así, la Memoria de Gestión de este organismo autónomo contempla importantes avances en diversas áreas de trabajo, destacando las siguientes:

- El desarrollo de la herramienta telemática SLIM en el entorno SIGSA DIGITAL, lo que representa un paso significativo en la modernización de los procesos administrativos.
- Revisión parcial de los procesos y flujos de este organismo.
- Visibilización y mejora de la información relativa al sistema de reclamaciones ante las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (ECU).
- El mantenimiento de un modelo de atención multicanal (presencial, telefónico y telemático) a elección de la ciudadanía haciendo que la Agencia de Actividades sea más abierta y accesible al público en general y a los profesionales.
- Nuevo diseño en la presentación de la página web con nuevos contenidos como consecuencia de la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM) así como la adaptación de la misma a los nuevos trámites en aquellas actuaciones urbanísticas de su competencia.

Por otro lado, la Agencia de Actividades ha realizado avances significativos en la **mejora de la atención ciudadana impulsando los mecanismos de información urbanística**, tanto de manera presencial como telemática, reforzando así los canales alternativos de comunicación. Además, se ha potenciado la información online mediante un asistente de licencias urbanísticas y se ha mejorado la formación del personal municipal.



**m**

agencia de  
actividades

Al mismo tiempo, este organismo ha llevado a cabo un esfuerzo considerable para **mejorar el servicio público de control urbanístico**, con el objetivo de apoyar y simplificar el proceso de establecimiento y desarrollo de actividades económicas en Madrid. Este compromiso con la agilidad, simplificación y seguridad jurídica ha resultado en una mejor atención a la ciudadanía, promoviendo la digitalización y adaptándose a las necesidades económicas, comerciales y sociales del momento.