

MEMORIA DE GESTIÓN

2024

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2024

La presente Memoria recoge los datos de gestión de la Agencia de Actividades correspondientes al año 2024, relacionados con el control urbanístico de la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid, así como los datos relativos a la disciplina urbanística, procedimientos sancionadores, recursos, atención a la ciudadanía y la actividad de gestión interna del Organismo Autónomo.



ÍNDICE

01 INTRODUCCIÓN.....	6
Subdirección General de Actividades Económicas	8
Subdirección General de Inspección y Disciplina	9
Subdirección General de Secretaría Técnica	10
02 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	14
2.1. Atención a la ciudadanía	16
2.2. Atención presencial	17
2.3. Atención telemática	18
2.4. Registro presencial y electrónico	19
2.5. Gestión de la calidad de los servicios.....	20
2.6. Sugerencias y Reclamaciones	22
2.7. Página web. http://www.madrid.es/actividadeseconomicas	24
2.8. Turno vecinal	25
2.9. Encuesta de Satisfacción	25
2.10. Registro de Actividades de Tratamiento	27
2.11. Unidad gestora de expedientes de acceso a la información pública	27
03 ACTIVIDADES ECONÓMICAS.....	28
3.1. Licencias	30
3.2 Declaraciones responsables.....	34
3.3. Tipología de actividades implantadas por licencia y declaración responsable	37
3.4. Cambio de titularidad de actividades	39
3.5. Consultas y otros medios de información urbanística	39
3.6. Expedientes sometidos a las Comisiones de Patrimonio	40
3.7. Ampliaciones de horario, ocupaciones de vía pública y peticiones.....	41
04 ENTIDADES COLABORADORAS	44
4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones	46
4.2. Precios	46
4.3. Oficinas y personal	47
4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.....	47
4.5. Informes preceptivos de las ECU	48

05 INSPECCIÓN Y DISCIPLINA, PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES Y EJECUCIONES FORZOSAS	50
5.1. Inspecciones urbanísticas	52
5.2. Procedimientos sancionadores	56
5.3. Ejecuciones Forzosas de los actos administrativos.....	58
06 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL	62
6.1. Recursos administrativos	64
6.2. Recursos Contencioso-Administrativos.....	65
6.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia	66
07 RECURSOS HUMANOS.....	68
7.1. Plantilla de la Agencia de Actividades	70
7.2. Form de formación	72
7.3. Gestión de servicios de conductores y P.O.S.I.	73
7.4. Ayudas de acción social	74
7.5. Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada	75
08 GESTIÓN ECONÓMICA	78
8.1. Presupuesto	80
8.2. Contratos	84
8.3. Inventario.....	84
8.4. Devolución de ingresos y avales	85
8.5. Consejo Rector.....	85
09 CONCLUSIONES	88



01 INTRODUCCIÓN



Los resultados que se detallan en la presente Memoria de Gestión de la Agencia de Actividades 2024 son el resultado 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.

A nivel normativo, la principal concreción de estas acciones la encontramos en la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid.

Por otro lado, a nivel tecnológico, en el marco de las acciones para la mejora y simplificación de la tramitación de los procedimientos de control urbanístico de las actividades económicas, se ha mantenido durante el año 2024 la línea de colaboración continua con el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y Administración Digital y Soporte a la Implantación de la Administración Electrónica, mediante el impulso de diversas actuaciones dirigidas a la informatización de los procedimientos, competencia de la Agencia de Actividades, entre las que se encuentra el Sistema de Licencias Municipales (SLIM), integrado con el nuevo SIGSA Digital.

Subdirección General de Actividades Económicas

La entrada en vigor de la Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM) en el año 2022 y la consiguiente unificación del marco jurídico en materia de medios de control urbanístico así como las modificaciones en los Acuerdos de delegación de competencias, propició una ampliación de procedimientos tramitados en la Agencia de Actividades destacando los relativos a los títulos habilitantes en el ámbito del residencial con intervención de Entidades Colaboradoras Urbanísticas.

Durante el año 2024 se han presentado un total de 10.784 declaraciones responsables y 2.416 licencias.

En materia de actividades económicas, se han presentado un total de 8.755 declaraciones responsables y se han solicitado 1.829 licencias, lo que supone que el 83% de las actuaciones encaminadas a la implantación, modificación y ejercicio de actividades se ha tramitado por declaración responsable. La declaración responsable se mantiene, por tanto, como el medio más utilizado con carácter general respecto de la licencia, para la apertura de actividades económicas en la ciudad de Madrid, garantizándose con ello mayor celeridad en la apertura de un negocio al trasladarse el control municipal a una fase posterior. La mayor parte de la actividad madrileña se concentra en el comercio, oficinas y servicios, por encima de la actividad industrial o de la que genera una mayor repercusión ambiental.

En el ámbito residencial, se han presentado por registro municipal con origen en una ECU, 587 expedientes de licencia y 2.029 certificados de conformidad de declaraciones responsable.

En cuanto a los expedientes relacionados con información urbanística ampliada, se han dado de alta 32 informes de viabilidad urbanística y se han expedido 144 certificados de adecuación urbanística por parte de las ECUs.

Respecto a las consultas urbanísticas, se han formulado un total de 545, siendo muy superior el número de consultas urbanísticas especiales (418) con respecto a las consultas urbanísticas comunes (127), que han representado un 77% y un 23% del total, respectivamente.

Estas consultas requieren, en ocasiones, la emisión de los informes necesarios de Bomberos, del Área de Gobierno de Medio Ambiente, o de la Comisión para la Protección del Patrimonio Histórico Artístico y Natural, en materia de sus respectivas competencias, que hace necesario un mayor tiempo de tramitación. El número de informes recabados relativos a expedientes sometidos a dictamen de las comisiones de Patrimonio en 2024 ha sido de 1.973, de los que se han tramitado por Entidades Colaboradoras Urbanísticas 901 durante el procedimiento de licencia y 744 en el ámbito de la declaración responsable.

Asimismo, durante el año 2024, se han registrado 5.867 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades y se han presentado, asimismo, 1.031 solicitudes de ocupación de la vía pública.

El volumen total de tramitación de expedientes durante el año 2024, teniendo en cuenta las solicitudes de licencia y declaraciones responsables (tanto iniciadas en ECU como en el Ayuntamiento), consultas urbanísticas, informes de viabilidad urbanística, certificados de adecuación urbanística, cambios de titularidad, ocupaciones de vía pública y peticiones, ha ascendido a 21.656 expedientes.



Subdirección General de Inspección y Disciplina

Corresponde a la Agencia la inspección, la disciplina y el ejercicio de las potestades sancionadoras previstas en la legislación urbanística y sectorial estatal y autonómica, respecto a las actividades y sus obras previstas en el ámbito de sus competencias. Para ello, y con el fin de realizar de una manera adecuada y eficaz estas funciones, la Subdirección General de Inspección y Disciplina se divide en tres Servicios, dedicado cada uno de ellos a un ámbito funcional diferenciado: el Servicio de Inspección y Disciplina, el Servicio Sancionador y el Servicio de Ejecuciones Forzosas y Asuntos Generales. De esta manera, los resultados que se recogen en la memoria se refieren a las actuaciones llevadas a cabo por cada uno de los Servicios anteriores, sin perjuicio de que para su consecución los tres servicios trabajan coordinadamente.

Dentro de las previsiones contenidas en la OLDRUAM referidas a la materia, su artículo 61 establece que la inspección en materia de disciplina urbanística municipal es la actividad que los órganos competentes ejercen para la comprobación de que las obras, construcciones y usos, ejecutados o en curso de ejecución, y las actividades, cuentan con el correspondiente título habilitante y que se ajustan al mismo, denunciando, en caso contrario, las actuaciones urbanísticas no amparadas en dicho título.

Para hacer efectiva esta potestad de ejercicio inexcusable, la OLDRUAM incorpora en su artículo 62 la figura de los Planes de Inspección Urbanística Municipal (en adelante, PIUM), cuya duración podrá ser anual o plurianual, como instrumento destinado a organizar la actividad inspectora del Ayuntamiento de Madrid en materia de ejecución de obras, implantación y desarrollo de actividades, incluyendo la adaptación de la actividad e instalaciones a las normas que en cada momento resulten de aplicación.

Durante el año 2024 se desarrollaron 5 líneas de actuación preferente de las incluidas en el PIUM, con los resultados que se desglosan en la presente memoria en el apartado relativo a inspección y disciplina:

- Supervisión y control del cumplimiento de la normativa urbanística en materia de viviendas de uso turístico.
- Supervisión y control de la normativa urbanística y sectorial en locales de atención preferente.
- Promoción del ocio seguro en locales de espectáculos públicos y actividades recreativas, destinada a comprobar las condiciones básicas de seguridad fijadas por los servicios municipales.
- Promoción del cumplimiento de las condiciones medioambientales básicas fijadas por los servicios municipales en locales de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- Control de deficiencias de actividades con título habilitante.

La potestad sancionadora de la Agencia de Actividades, ejercida a través del Servicio Sancionador, se centra en la gestión de las infracciones denunciadas en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, a la vista de las actas de inspección de Policía municipal, si bien se ha consolidado una actividad sancionadora respecto de las viviendas de uso turístico, a la vista de las actuaciones inspectoras y de restablecimiento de la legalidad urbanística llevadas a cabo, en los que se ha puesto de manifiesto la incompatibilidad con la ordenación urbanística del uso implantado o desarrollado, habiéndose impuesto en el año 2024 un total de 622 sanciones, de las cuales 525 sanciones lo han sido en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, y 92 sanciones respecto de las viviendas de uso turístico.

Por último, el Servicio de Ejecuciones Forzosas y Asuntos Generales, dentro de la Subdirección General de Inspección y Disciplina está permitiendo no sólo garantizar que se dictan los correspondientes actos administrativos de restablecimiento de la legalidad o sancionadores de clausura de locales, sino también el seguimiento y ejecución de todos aquellos actos en los que el obligado a ello no lo realiza voluntariamente, verificando, en primer lugar, tal extremo e iniciando los procedimientos de ejecución forzosa que resultan procedentes conforme a derecho para garantizar su efectivo cumplimiento en el supuesto de que no lo realice, y que serían: multas coercitivas, precintos y ejecuciones subsidiarias.

Se ha establecido así el necesario sistema de cierre del restablecimiento de la legalidad derivado de la disciplina urbanística y del que surge de la obligación de restituir la legalidad cuando la declaración responsable sea ineficaz o con pérdida de efectos, en la que se ordena el restablecimiento de lo declarado.

En el año 2024 se ha podido comprobar que el inicio de los procedimientos tendentes a la ejecución forzosa de los actos administrativos ha derivado en que en 550 expedientes administrativos los interesados han procedido al restablecimiento de la legalidad, frente a 338 supuestos en que se han dictado los correspondientes actos de ejecución forzosa.

**Subdirección General de Secretaría Técnica**

La Agencia de Actividades presta sus servicios de atención al ciudadano mediante diferentes canales: el presencial en las oficinas del organismo a través de cita previa, el telemático mediante los formularios y correos habilitados en la página web municipal [municipal madrid.es](http://municipal.madrid.es), y el telefónico.

Esta atención personalizada comprende tanto la información urbanística general (declaraciones responsables, licencias, cumplimiento de las ordenanzas, determinaciones del planeamiento, estado de expedientes en tramitación, inspecciones y prescripciones urbanísticas, entre otros), como la información jurídica específica sobre las actuaciones en materia de disciplina urbanística y sancionadora de actividades (legalizaciones, requerimientos, cese y clausura de actividades, precintos y recursos).

Por otra parte, a través de la información general se presta una atención integral a la ciudadanía consistente en facilitar apoyo y asesoramiento personalizado en la presentación de solicitudes, documentación asociada, así como información y conocimiento general de expedientes urbanísticos.

En el año 2024, han sido atendidos 17.011 ciudadanos y se han gestionado 61.506 anotaciones dirigidas al registro para la Agencia de Actividades, además de 2.944 anotaciones para envío a otros registros, con un total de 64.450 asientos registrales.

Junto a este sistema de información electrónico, en el espacio centralizado de información sobre el emprendimiento y asesoramiento a la ciudadanía de la Ventanilla Única del Emprendedor (VUE) nuestros servicios técnicos han atendido 94 citas concertadas. Con este servicio se pretende garantizar la información y asesoramiento a todo tipo de emprendimiento, especialmente al emprendimiento social y a la innovación tecnológica desde un ámbito urbanístico.

El número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por los servicios prestados por la Agencia de Actividades en 2024 es de 527, siendo el desglose de 48 sugerencias, 475 reclamaciones y 4 felicitaciones. La mayoría se corresponden con denuncias por eventuales infracciones del ordenamiento jurídico, así como la preocupación de la ciudadanía por las viviendas de uso turístico.

En el marco de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se han asignado a la Agencia de Actividades 143 expedientes de solicitudes de acceso a la información pública, habiéndose tramitado todos ellos.

En relación con la Junta de Gobierno, la Agencia de Actividades ha participado en la elaboración del Acuerdo por el que se prorroga la vigencia del importe máximo y mínimo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas, el régimen de pago y los descuentos para el año 2025, aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión de 17 de octubre de 2024.

En relación con la revisión y actualización de instrucciones, protocolos y normativa, durante el ejercicio del año 2024 se ha procedido a la elaboración y firma, en fecha mayo del 2024, de un nuevo Plan de Actuación 2024-2025 con la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) en desarrollo del artículo 4.6 de la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM), al objeto de establecer las líneas de trabajo y criterios de actuación para reforzar y visibilizar el control y el seguimiento del sistema de colaboración público-privado en el ejercicio de las funciones de verificación, inspección y control, en el cumplimiento de los requisitos de acreditación y autorización de las entidades de colaboración y en el cumplimiento de las obligaciones a las que están sujetas conforme a la vigente normativa municipal.

Asimismo, ha elaborado junto con ENAC un Reglamento de Esquema, *RDE-35 Entidades de inspección de control urbanístico en el Ayuntamiento de Madrid. Condiciones particulares de acreditación* con fecha febrero del 2024.

Durante el año 2024 y dentro de las tareas de coordinación del criterio de actuación de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (en adelante, ECU), se han respondido 400 consultas de carácter técnico-jurídico y se han gestionado un total de 5.488 correos relativos a diversos asuntos como consultas de estado de tramitación de expedientes, comunicación de visitas de inspección, denuncias, requerimientos de información, etc. Por otro lado, se han celebrado tres talleres presenciales para tratar cuestiones técnico-jurídicas con presencia de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas, la Agencia de Actividad y ENAC.

Asimismo, se han tramitado 164 expedientes relacionados con comunicaciones realizadas a las Entidades Colaboradoras por parte del Servicio de Régimen Jurídico, con instancias presentadas por particulares ante el Ayuntamiento, así como otros asuntos de interés.



A lo largo del ejercicio 2024, el Servicio de Régimen Jurídico ha resuelto un total de 803 recursos administrativos, comprendiendo tanto los recursos de reposición como extraordinarios de revisión, contra las resoluciones dictadas por la Gerente del organismo autónomo en el ámbito de sus competencias.

La actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades se ha concretado en el alta de 363 recursos contencioso-administrativo contra resoluciones del Gerente de la Agencia de Actividades y 928 actuaciones de seguimiento y tramitación de procedimientos ya abiertos, tales como la recepción de autos y sentencias finalizadoras de procedimientos en curso de años anteriores, que se han remitido a las unidades correspondientes a fin de ejecutar, si procede, el fallo judicial.

En ejecución de lo previsto en el artículo 23.6 de la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid, se han tramitado un total de 1.784 expedientes de petición de informes preceptivos de las ECU en materia medioambiental, servidumbres aeronáuticas, movilidad, programas de autorización por partes autónomas y en materia de patrimonio cultural de los cuales 903 corresponden al Servicio de Régimen Jurídico y 881 a la Unidad de Consultas del Servicio de Licencias.

En el año 2024 la actividad contractual se ha materializado en un total de 15 expedientes y se han tratado un total de 12 expedientes de contratación: 1 contrato menores (de servicio de inspecciones de DR de ECUS), 3 de compras centralizadas internas (1 de suministro de actas de inspección, 1 de suministros de requerimientos y 1 de suministros de sobres), 6 de compras centralizadas externas e la Junta Central de Compras de la comunidad de Madrid (5 de diverso material de oficina y 1 de vestuario). El resultado se ajusta en gran medida a la previsión estimada.

En el ámbito de organización del Organismo, por Acuerdo de 12 de septiembre de 2024 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se nombra Gerente del Organismo Autónomo Agencia de Actividades a D. Ricardo Galeote Lago, en sustitución de Dª Myriam Peón González.

En materia de gestión de personal se han tratado 121 expedientes de flexibilización horaria, 5 asambleas sindicales, 2 prórrogas en el servicio activo, 1 permiso por nacimiento y cuidado del menor, 1 permiso por lactancia, 2 premios especial por antigüedad, 14.887 solicitudes de gestión de personal, entre las que se incluyen solicitudes de vacaciones, días de libre disposición (incluidos los del art 11.1 y 15.4), permisos retribuidos conforme a lo establecido en artículo 15 del Acuerdo sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022 en vigor en 2024 y solicitudes de control horario.

En el año 2024 en materia de Modificación de la Relación de Puestos de trabajo y Plantilla Presupuestaria y Provisión de puestos, se han tratado 261 expedientes: modificaciones de RPT 6 (3 con repercusión presupuestaria) que afectaron a 24 plazas y 6 unidades organizativas; 1 prórroga de Programa Contratación Temporal que afectó a 67 puestos. Concursos y Libres Designaciones 11 procedimientos que afectaron a 30 puestos. Adscripciones provisionales: 5 altas y 1 baja. Adscripciones definitivas (LD y concurso): altas 23, ceses 12, Atribuciones temporales de funciones: 1. Comisión de servicios y prórrogas: altas 29, bajas 8. Oposición y concurso-oposición: altas 69, bajas 6. Excedencias: 1. Reingresos: 3. Programa de empleo temporal altas 7, bajas 10. Interinos vacante y sustitución: altas 32, bajas 48.

En materia de retribuciones se han tratado 1.705 actuaciones:

- Cumplimiento de trienios: 74.
- Productividad: 59 altas y 42 bajas.
- Permisos sin sueldo: 9.
- Reconocimiento servicios prestados: 16.
- Certificados Anexo I: 48
- Premios por años de servicio: 12.
- Ayudas Acción Social: 1.324 concedidas y 75 denegadas.
- Prestamos Reintegrables: 3.

Además de las actuaciones realizadas para el cuadre y visto bueno mensual de la nómina se han tratado 43 expedientes relativos a la nómina e IRPF (12 expedientes nómina mensual, 12 de Seguridad Social, 6 de MUFACE, 12 expedientes de IRPF) Modelo 190 IRPF anual 1.

Se han realizado los documentos correspondientes a la elaboración del capítulo 1 del presupuesto del Organismo, así como 10 informes de seguimiento de este, relativos a la dotación y evolución de la plantilla, y retribuciones del personal y masa salarial personal laboral.



En el año 2024 en materia de Seguridad Social se han tramitado un total de 676 actos, de los cuales, 387 se han tramitado a través de SAP y del sistema SILTRA de la Seguridad Social con el siguiente desglose:

- Partes de incapacidad temporal: 386.
- Expedientes nacimiento y cuidado del menor: 1.

Por otro lado, se han realizado 289 actos a través del sistema RED de la Tesorería General de la Seguridad Social: altas en afiliación 121, bajas en afiliación 104, variaciones/modificaciones 55, permisos sin sueldo 9.

En 2024 se diseñaron y llevaron a cabo desde la Agencia de Actividades las siguientes Actividades Formativas dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid:

CODIGO	DENOMINACION	NUMERO DE EDICIONES	PLAZAS	HORAS DOCENTES
RE-01-4462-P-24	La inspección urbanística en positivo. Una nueva visión al amparo de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid	2	15	21
RE-01-4915-P-24	Régimen jurídico y procedimientos de intervención urbanística previstos en la Ordenanza 6/2022, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas	1	25	21
RE-11-4914-P-24	La Ordenanza 6/2022 de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid	1	15	15
RE-11-4913-P24	Aplicación de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid (PGOU) en las Actividades Económicas.	1	25	21
RE-01-4357-P-24	Normativa de aplicación en los espectáculos públicos y actividades recreativas. Lepar. Nuevo catálogo	2	20	15

En 2024 se han realizado 15 trámites de aportaciones al organismo. Nueve son las correspondientes a los meses de enero a septiembre por importes de 1.779.604,50 euros cada una, la de octubre por importe de 1.480.122,44 euros y un pago en formalización por importe de 898.446,18 euros. Las aportaciones de noviembre y diciembre no se pidieron para ajustarse a las necesidades de liquidez y presupuestarias.

A esto le añadimos dos aportaciones derivadas de financiaciones para modificaciones de RPT, una por importe de 263.240 euros para financiar la modificación 448/2024 y otra de 47.072 euros para financiar la modificación de la RPET 367/2024.

También cabe referir las aportaciones de capital de capítulo 7 por importe de 7.682 euros.

Se incluye también el ingreso derivado de la liquidación de intereses el contrato de servicios bancarios que tiene el organismo con el banco Santander.

Se han realizado 13 modificaciones de crédito: 10 transferencias de crédito (5 del capítulo 1), 2 generaciones de crédito y 1 crédito extraordinario (para incorporar el RTGG de 2023).

En 2024 se tramitaron y pagaron un total de 49 facturas, algunas reiterativas de cada mes del contrato como el de servicio de custodia de archivo, de renting de los coches eléctricos, así como facturas del contrato menor de servicio de DR con ECUS, facturas no reiterativas del consorcio de transporte y del resto de compras realizadas. Se han tratado en distintas listas de ordenación y pago (no se enumeran dichas listas porque carece de valor estadístico).

En cuanto a Devoluciones de ingresos se han tramitado 429 expedientes. De ellos, 178 de ingresos debidos y 251 de ingresos indebidos.



Respecto a Expedientes devoluciones avales tramitados, se han tramitado un total de 884. De estos 848 corresponden a devoluciones de avales por gestión de residuos, 3 a recursos de gestión de residuos, 29 a avales de vía pública y 4 expedientes a devoluciones de ingresos por duplicidades del pago en los avales.

En el indicador correspondiente a "Expedientes de costas judiciales tramitadas", se han realizado un total de 24 expedientes.

Se han realizado 4 sesiones del Consejo Rector durante el año 2024. Las sesiones tuvieron lugar el 9 de febrero, una reunión extraordinaria el 29 de abril, y dos ordinarias más el 10 de mayo, y el 30 de octubre.



02 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



2.1. Atención a la ciudadanía

Con la entrada en vigor de la Ordenanza 6/2022, de 6 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (en adelante OLRUAM), la Agencia de Actividades continúa trabajando con el fin de alcanzar una mayor simplificación administrativa dentro de la apuesta del Ayuntamiento para garantizar la efectividad, eficiencia y puesta a disposición de todos los recursos municipales para la mejora de la construcción, de la actividad económica y la modernización de la ciudad. En el ámbito de la implantación y desarrollo de actividades, se mantiene el carácter voluntario de la intervención de las entidades colaboradoras en los procedimientos municipales de control urbanístico a través del sistema de colaboración público-privada.

Con la nueva regulación, este organismo continúa progresando en los instrumentos de información urbanística que el Ayuntamiento presta a la ciudadanía para poder orientar y plantear de manera correcta la definición, ejecución y el desarrollo de sus actuaciones urbanísticas. De esta manera, se potencian aquellas fórmulas que permitan a los ciudadanos conocer sus derechos y obligaciones, el contenido de la actuación administrativa, así como los procedimientos administrativos, sus trámites y sus requisitos, en un contexto en el que se generaliza la figura de la declaración responsable en detrimento de los controles previos por licencia.

Para dar cumplimiento a este objetivo, el Título I de la ordenanza, bajo la denominación información urbanística, regula, de manera completa y sistemática, los medios de información urbanística a los que puede acudir la ciudadanía para obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

En este sentido, la Agencia de Actividades cuenta con la Oficina Integral de Atención a la Ciudadanía, que, en 2024, ha atendido a **17.011 personas** en los puestos de información urbanística y ha gestionado **61.506** anotaciones en registro para la Agencia de Actividades y **2.944** para envío a otros registros de un total de **64.450** asientos registrales.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía ofrece los siguientes servicios:

- **Oficina de Registro** en la que se puede presentar cualquier solicitud, escrito o comunicación en horario de 8:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes. Además, también por parte de esta oficina se presta un servicio que consiste en proporcionar a la ciudadanía el método cl@ve de contraseña y usuario para relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.
- **Atención personalizada presencial/telemática** relativa a expedientes de disciplina urbanística y sancionadora. (informaciondisciplinaaa@madrid.es).
- **Atención Urbanística personalizada especializada presencial/telemática** donde se resuelven las cuestiones planteadas por la ciudadanía relativas a implantación de actividades y obras, además de cambios de titularidad de actividad. (atencionpersonal@madrid.es).
- **Información y asistencia en materia de notificaciones electrónicas** (por correo electrónico comunicaciones_AA@madrid.es).
- **Agenda de Profesionales**, herramienta digital puesta a disposición de las ECU, los técnicos de proyectos y la ciudadanía en general para atender cuestiones urbanísticas y relativas a la disciplina urbanística y sancionadora. La petición de información se realizará a través de la dirección de correo atencionpersonal@madrid.es.
- **Unidad para la implantación de la Calidad de los Servicios**, que tiene como misión la gestión y actualización de todos los sistemas integrados en el Observatorio de la Ciudad. Ello conlleva el mantenimiento del Sistema de Gestión Operativa, el Programa Operativo de Gobierno, la Gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR), así como la revisión del Sistema de Carta de Servicio de la Agencia y del Código de Buenas Prácticas Administrativas.
- **Unidad de Sugerencias y Reclamaciones**, para la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.



- **Unidad Gestora Web**, cuyo funcionamiento responde al sistema de gestión descentralizada de los contenidos web, implantado en el Ayuntamiento de Madrid.
- **Registro de Actividades de Tratamiento** de la Agencia de Actividades de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- **Unidad de Acceso a la Información Pública** para resolver las solicitudes de acceso a la información pública asignadas a la Agencia de Actividades con motivo del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establecen los criterios de gestión interna de las solicitudes de acceso a la información pública de conformidad con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid y la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, del 27 de julio de 2016.

2.2. Atención presencial

La Agencia de Actividades presta sus servicios de atención presencial en materia urbanística en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades para tratar tanto cuestiones genéricas relativas a la implantación o modificación de actividades y sobre expedientes sancionadores y de disciplina urbanística, como la relativa al seguimiento de expedientes en tramitación y resolución de dudas interpretativas sobre la aplicación de la OLDRUAM.

En el cuadro siguiente se muestra el desglose de datos generales de la información proporcionada de forma presencial en la Oficina de Atención a la Ciudadanía durante el año 2024, así como los datos de la atención personalizada en la OAMR de la Agencia (Registro Presencial):

2024	Información urbanística	Información de Disciplina y Sancionador	OAMR	TOTAL
ENERO	152	39	339	530
FEBRERO	168	25	407	600
MARZO	196	30	385	611
ABRIL	228	50	634	912
MAYO	220	34	457	711
JUNIO	194	53	615	862
JULIO	136	48	410	594
AGOSTO	162	15	251	428
SEPTIEMBRE	200	39	461	700
OCTUBRE	230	60	629	919
NOVIEMBRE	188	35	571	794
DICIEMBRE	133	26	463	622
TOTAL	2.207	454	5.622	8.283

De la tabla anterior podemos extraer que más de la mitad de la atención se enfoca en el registro presencial (OAMR de la Agencia de Actividades) con un 67,87%, seguida de la información urbanística que cuenta con un 26,64% de atenciones y, por último, con un 5,48% del total, la información en materia de disciplina y sancionadora.



Como puede verse en el cuadro resumen, en el año 2024 el volumen de atenciones presenciales ha aumentado con respecto a los años anteriores.

ATENCIÓN PRESENCIAL	2024	2023	2022
Información Urbanística	2.207	2.297	1.893
Disciplina y Sancionadores	454	237	151
Registro Presencial (OAMR)	5.622	4.194	1.965
Ventanilla Única Empresarial	94	96	709
Total	8.283	6.824	4.718

La normalización cada vez mayor en la utilización de los medios electrónicos sigue propiciando un mayor empleo del registro digital no solo por parte de las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración sino por el resto de los usuarios de las oficinas de asistencia en materia de registro.

La media mensual de personas atendidas **presencialmente** en la Oficina de Atención a la Ciudadanía ha sido de **691** de las cuales:

- **184** personas han sido atendidas mensualmente en materia de información urbanística;
- **38** corresponden a personas atendidas en materia de información de disciplina urbanística y sancionadora;
- **469** personas han sido atendidas en los puestos de registro de la Agencia.

2.3. Atención telemática

Para atender el aumento de las consultas urbanísticas y en materia de disciplina y sancionadora, la Agencia de Actividades pone a disposición de los ciudadanos dos buzones de correo electrónico con el fin de diversificar sus fórmulas de atención a la ciudadanía: para la atención urbanística especializada atencionpersonal@madrid.es e infodisciplinaaa@madrid.es, para la atención en materia de disciplina urbanística y sancionadora.

Estos canales de información han atendido en este año 2024 a 11.830 personas en información urbanística y 2.520 en disciplina y sancionadores, es decir un total de 14.350 personas.

En el cuadro siguiente se muestra el desglose de datos generales de la información proporcionada de forma telemática en la Oficina de Atención a la Ciudadanía durante el año 2024 respecto a la información urbanística y disciplina y sancionadores:

2024	Información urbanística	Información de Disciplina y Sancionador	TOTAL
ENERO	637	182	819
FEBRERO	1.048	275	1.323
MARZO	964	273	1.237
ABRIL	1.520	231	1.751
MAYO	1.176	178	1.354
JUNIO	1.052	265	1.317
JULIO	809	222	1.031
AGOSTO	866	108	974
SEPTIEMBRE	971	217	1.188
OCTUBRE	1.216	252	1.468
NOVIEMBRE	837	164	1.001
DICIEMBRE	734	153	887
TOTAL	11.830	2.520	14.350



Como puede verse en el cuadro resumen, en el año 2024 el volumen de atenciones en información urbanística, disciplina y sancionadores ha continuado siendo el canal más demandado por la ciudadanía.

ATENCIÓN TELEMÁTICA	2024	2023	2022
Información Urbanística	11.830	14.613	13.150
Disciplina y Sancionadores	2.520	2.028	2.812
Ventanilla Única Empresarial	1.081	929	1.472
Total	15.431	17.570	17.434

La media mensual de personas atendidas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de forma **telemática** ha sido de **1.196** de las cuales:

- **986** personas han sido atendidas mensualmente en materia de información urbanística;
- **210** corresponden a personas atendidas en materia de información de disciplina urbanística y sancionadora;

2.4. Registro presencial y electrónico

La Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) de la Agencia de Actividades tiene como finalidad dar entrada a todas las solicitudes, escritos y comunicaciones de la ciudadanía (personas físicas o jurídicas), organismos e instituciones públicas o privadas, que vayan dirigidas tanto al Ayuntamiento de Madrid como a otras administraciones públicas.

Mediante el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid se gestiona la presentación de documentos con destino a las dependencias del Ayuntamiento y a cualquier Administración Pública, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Además, a través del Registro Electrónico se tramita el envío de documentación a otras Administraciones Públicas a través del Sistema de Interconexión de Registros por parte de todas las dependencias municipales. El Sistema de Distribución de Registro (Bandeja de Registro) permite a todas las dependencias del Ayuntamiento de Madrid recibir y gestionar las anotaciones de entrada en el Registro del Ayuntamiento de Madrid.

Los escritos presentados por la ciudadanía en la OAMR de la Agencia de Actividades tienen como destino mayoritariamente el propio Organismo, cifra que alcanza el 85,86% respecto al total de entradas, pero también es utilizado por los ciudadanos para recoger y dirigir sus escritos al Ayuntamiento de Madrid u otras Administraciones Públicas, cifra que alcanza el 14,14% respecto al total de documentación que tiene entrada en este organismo.

- El canal más utilizado por la ciudadanía este año ha sido el **canal electrónico** donde la documentación corresponde mayoritariamente a impresos electrónicos asignados a la Agencia de Actividades, por estar incluido en su ámbito competencial, así como la obligatoriedad de realizar este trámite telemático por así indicarlo la normativa en vigor.
- El **canal presencial** donde la documentación puede ser recogida en soporte papel o bien puede ser digitalizada, entregando al ciudadano su original.
- El **canal SIR/ORVE** es un sistema de intercambio entre Administraciones Públicas y es el canal utilizado por la ciudadanía para aquellos escritos cuyo destino sea otra Administración Pública.

Los datos reflejados a continuación son todos los asientos registrales computados en la Oficina de Registro de la Agencia, incluyen todos los escritos presentados por la ciudadanía tanto por el canal presencial, canal electrónico y canal SIR/ORVE, así como todos los movimientos internos de asignación entre dependencias del organismo de las anotaciones en papel y las digitalizadas.



Distribución de Anotaciones entre Registros

2024	Agencia Actividades	Otros Registros	Total
ENE	4.703	278	4.981
FEB	5.481	281	5.762
MAR	5.004	259	5.263
ABR	5.870	271	6.141
MAY	5.255	216	5.471
JUN	5.326	228	5.554
JUL	5.312	238	5.550
AGO	3.119	184	3.303
SEP	4.658	244	4.902
OCT	6.332	276	6.608
NOV	5.765	254	6.019
DIC	4.681	215	4.896
Total	61.506	2.944	64.450

2.5. Gestión de la calidad de los servicios

La Carta de Servicios de la Agencia de Actividades se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de abril de 2012, y fue certificada por AENOR el 16 de enero de 2016 y se ha renovado durante este año la certificación el 18 de noviembre de 2024. El texto corresponde a la evaluación realizada en marzo de 2024. Con ella, el Ayuntamiento de Madrid muestra su compromiso firme con la calidad, la innovación y la mejora continua en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

La Agencia de Actividades ha asumido en la Carta de Servicios los siguientes compromisos de mejora:

- **Compromiso 1:** Mejoramos los tiempos medios de comprobación de las declaraciones responsables respecto de años anteriores. Comprobamos el 40% en un plazo igual o inferior a 90 días naturales, el 60% en un plazo igual o inferior a 100 días naturales y con una media no superior a 109 días. *Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.
- **Compromiso 2:** Mejoramos los tiempos medios de resolución de las licencias, respecto de años anteriores. Resolvemos el 40% de las licencias previas de actividad en un plazo igual o inferior a 60 días naturales. El 60% en un plazo igual o inferior a 90 días naturales y con una media no superior a 137 días. *Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.
- **Compromiso 3:** Verificamos el 86% de las denuncias de obras en curso de ejecución, mediante la comprobación de la existencia de título habilitante, en el plazo de 9 días hábiles desde su entrada en el Registro de la Agencia de Actividades y en ningún caso se superará el plazo de 1 mes. Cuando así se desprenda de la verificación realizada, se llevará a cabo la inspección de comprobación.
- **Compromiso 4:** Realizamos al menos 4 campañas de inspección al año a aquellas actividades, actuaciones y locales más denunciados por la ciudadanía, bien por molestias o por cuestiones de seguridad.
- **Compromiso 5:** Informamos a la ciudadanía dispensando un trato amable y cortés, con un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados. El objetivo es que la valoración media de las personas usuarias en relación con la claridad y el trato recibido sea superior o igual a 8,80 en una escala de 0 a 10.
- **Compromiso 6:** Atendemos las peticiones de información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con dichos servicios sea superior o igual a 8,5 en una escala de 0 a 10.



- **Compromiso 7:** Atendemos a las personas que acuden:
 - a la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades en un tiempo medio de 10 minutos y nuestro compromiso es atender, al menos, al 90% de los usuarios en un plazo no superior a 15 minutos.
 - a la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un tiempo medio de 5 minutos y nuestro compromiso es atender, al menos, al 80% de los usuarios en un plazo no superior a 10 minutos.
 -
- **Compromiso 8:** Contestamos el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación, y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.



Certifica que la Organización:
AYUNTAMIENTO DE MADRID
C/ Monzón, 1, 28014, Madrid, España

Ha implementado una Carta de Servicios conforme con la norma:
UNE 93200:2008

Para: **AGENCIA DE ACTIVIDADES**
Prestado en: **Organismo Autónomo de Agencia de Actividades**
C/ Bustamente, 16, 28045, Madrid

Certificado Número: 002-23/21

Certificación Inicial: 15/01/2016
Emisión: 18/11/2024
Caducidad: 03/12/2027

46059058V
DAVID GALEOTE
(R: B660084591)
2024.1.127
1.2992.401009
ICDQ INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.
Director

Para obtener más información adicional relativa al alcance y validez de este certificado consulte a la agencia titulada de la que dispone la norma en [www.icdq.es](#) o diríjase directamente a la Oficina de Certificación.

Le informa que el certificado entra en vigor el día de la realización de las auditorías de seguimiento anuales.

Reservados todos los derechos. ICDQ es una marca registrada de ICDQ INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.

Ed 24/01/2022

Áreas de mejora realizadas durante el año 2024 en el marco de la Carta de Servicios

1. Desarrollar la herramienta telemática (SLIM) en entorno SIGSA DIGITAL. Nuevos procedimientos: Cumplido al 100%.

Se ha implementado en SLIM los procedimientos de:

- licencia urbanística de tala
- licencia para actividades temporales.

2. Ampliación de información en materia de licencias en el Censo de Locales y Actividades (GECLA): Cumplido al 100%.

Se han incorporado campos adicionales relevantes para conocer la situación de los expedientes urbanísticos.

3. Puesta en marcha de la nueva encuesta de satisfacción de la Agencia de Actividades: Cumplido al 100%.

Se ha elaborado una nueva encuesta de satisfacción poniéndola a disposición de la ciudadanía de manera más accesible y sencilla y que el ciudadano puede contestar descargando el código QR (en presencial) o mediante el correo electrónico (en telemático).

Adicionalmente, fuera del ámbito de la Carta de Servicios, se han implementado las siguientes mejoras:

1. Formación para la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados en la oficina de registro de la Agencia de Actividades: Cumplida 100%.

2. Revisión y creación de los formularios de la Agencia de Actividades en materia de personal. Cumplido al 100%.

Se han revisado y creado nuevos formularios en materia de gestión de personal que se han incorporado al sectorial de Ayre de la Agencia de Actividades (intranet municipal) para facilitar a los empleados las peticiones en materia de personal.



3. **Publicación mensual de revista digital de la Agencia de Actividades en la que se incorporan noticias relevantes desde el punto de vista técnico urbanístico y de RR.HH de interés para nuestro organismo.** *Cumplido al 100%.*
4. **Nuevos contenidos de la página web de madrid.es correspondiente a la Agencia de Actividades, y revisión y actualización de los existentes:** *Cumplida 100%.*

Actuaciones planificadas como áreas de mejora para su realización durante el próximo año 2025 en el marco de la Carta de Servicios

- Incorporar el procedimiento de Autorización de Ocupación de Vía Pública a SLIM.
- Iniciar la implantación de un modelo de medición integral de los objetivos de la Agencia de Actividades.
- Reforzar y completar los canales de atención al ciudadano.
- Medidas que favorezcan una mayor participación en las encuestas de satisfacción ciudadana.

2.6. Sugerencias y Reclamaciones

Las sugerencias y reclamaciones representan un instrumento fundamental para mejorar los servicios públicos. Permiten a los ciudadanos expresar sus opiniones y necesidades, lo que ayuda a las autoridades a identificar áreas de mejora en la calidad de los servicios públicos municipales y a tomar decisiones en beneficio de la ciudadanía. Además, este sistema fomenta la transparencia y la participación ciudadana, creando una administración más receptiva y eficiente.

En el año 2024 se han registrado 527 SyR, lo que supone un aumento del 2% con respecto a los datos correspondientes al año anterior. En 2023, la cifra de SyR alcanzó la cantidad de 514. Este ligero ascenso puede ser debido al repunte de la actividad económica en la ciudad de Madrid.

La mayor parte de las SyR se presentan de forma telemática, a través de la aplicación informática de Sugerencias y Reclamaciones habilitada en la página web municipal, rellenando un formulario electrónico; de forma residual tienen entrada a través de instancia normalizada en las dependencias municipales, del teléfono y del correo electrónico.

TIPO DE EXPEDIENTE	2023	2024	Variación (%)
Sugerencia	27	48	77%
Reclamación	483	475	2%
Felicitación	4	4	0%
Petición de información	0	0	0%
Total	514	527	2%

CANAL	Nº de SyR	%
Telemático	405	76,85%
Telefónico	67	12,71%
Presencial	39	7,40%
Correo electrónico	16	3,04%
Total	527	100%

TIPO DE EXPEDIENTE	Entrada	Contestadas	No admitidas	Archivadas sin respuesta	Total activas
Sugerencia	48	48	0	0	0
Reclamación	475	460	15	0	0
Felicitación	4	4	0	0	0
Petición de información	0	0	0	0	0
Total	527	512	15	0	0



En lo que se refiere a la clasificación de las SyR, el mayor volumen se centra en licencias y declaraciones responsables de actividad, así como en las licencias y declaraciones responsables urbanísticas, que acumulan el 81,02% del total. En líneas generales, la materia de economía es la que aglutina mayor número de SyR, con un 51,61%.

Materias	Total SyR
Economía	272
Urbanismo	179
Vías y espacios públicos	39
Atención a la ciudadanía	15
Administración de la ciudad	10
Medio ambiente	9
Movilidad	3
Total general	527

Submaterias	Total SyR
Licencias y declaraciones responsables de actividad	264
Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	163
Publicidad exterior	39
Notificaciones y comunicaciones	7
Comercio	6
Calidad ambiental	6
Control de la edificación	5
Cita previa	5
Otros-Urbanismo	5
Otras dependencias municipales	5
Gestión urbanística	4
Aparcamientos en vía pública	3
Otros-Administración de la ciudad	3
Desarrollo e innovación empresarial	2
Planeamiento urbanístico	2
Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)	2
Agua	1
Limpieza urbana	1
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	1
Recogida residuos	1
Tramitación electrónica	1
Otros-Atención a la Ciudadanía	1
Total general	527



2.7. Página web. <http://www.madrid.es/actividadeseconomicas>

La Agencia de Actividades presenta en su página web toda la información necesaria respecto a la implantación, modificación y desarrollo de las actividades económicas de la capital de acuerdo con los principios de accesibilidad y usabilidad.

Estos contenidos son revisados periódicamente para que sus usuarios dispongan de las herramientas necesarias para facilitar el fomento de la actividad económica. La página web cuenta con un diseño más amigable y adaptativo que el de años anteriores lo que contribuye a una mejora en el uso de ésta haciéndola más accesible para la ciudadanía.

Así, debemos indicar que, durante este año 2024, la medición de los datos de audiencia de la página web cuenta con una nueva herramienta de mejora denominada "Siteimprove" de la que se extraen los datos por URLs y que comenzó a funcionar a partir del 16 de enero de este año. Los datos que facilita esta herramienta son:

USUARIOS	2024*
Vistas de página	37.350
Visitas	27.802

- las **vistas de página** que es un recuento de cuántas veces se ha visto una página en un sitio web o en el grupo elegido,
- las **visitas** que constituyen una serie de solicitudes de página del mismo visitante identificado de forma exclusiva con un tiempo no superior a 30 minutos entre cada solicitud de página.

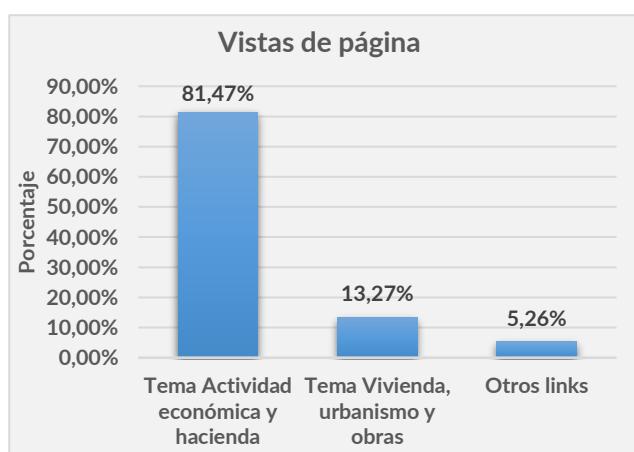
**Estos datos representan al periodo comprendido entre el 16 de enero y el 31 de diciembre de 2024.*

De la siguiente tabla se desprende que la mayor parte del tráfico de la web proviene del acceso por el tema "Actividad económica y hacienda" que representa el 81,47% del total de páginas vistas, mientras que los ciudadanos que hacen su visita por la vía de "Vivienda, urbanismo y obras" solamente lo forman el 13,27%.

Asimismo, en cuanto a las visitas, conforman el 80,50% si acceden por la pestaña de "Actividad económica y hacienda" y si hacen su consulta por el tema de "Vivienda, urbanismo y obras" sólo representan el 13,70% de las visitas totales.

Acceso web	Vistas de página	Porcentaje
Tema Actividad económica y hacienda	30.428	81,47%
Tema Vivienda, urbanismo y obras	4.956	13,27%
Otros links	1.966	5,26%
Total	37.350	100,00%

Acceso web	Visitas	Porcentaje
Tema Actividad económica y hacienda	22.381	80,50%
Tema Vivienda, urbanismo y obras	3.810	13,70%
Otros links	1.611	5,79%
Total	27.802	100,00%



No obstante, cabe señalar la importancia adquirida por el uso de las nuevas tecnologías digitales de la información y la comunicación que constituyen un fiel reflejo del aumento de las visitas durante estos últimos años.



La Agencia de Actividades permanece en su compromiso de fomentar el uso de la web municipal entre la ciudadanía poniendo a su disposición toda la información relativa a las actividades económicas de la ciudad de Madrid, los 365 días del año y durante las 24 horas del día, mediante su constante actualización y modernización, velando por la accesibilidad universal a sus contenidos y la usabilidad de la web.

2.8. Turno vecinal

El Turno Vecinal se programa en el Distrito de Centro respondiendo a las especiales características de este distrito, declarado en su mayor parte Zona de Protección Acústica Especial y que concentra el mayor número de locales y establecimientos destinados al ejercicio de una actividad económica en la ciudad de Madrid.

Con el propósito de atender las numerosas peticiones de información dirigidas tanto al Distrito Centro como a la Agencia de Actividades y demás oficinas de Línea Madrid, en el marco de los principios de transparencia y eficacia que han de presidir la actuación administrativa, se decidió organizar un sistema rotatorio de atención a las asociaciones que integran la Coordinadora de Asociaciones de Vecinos del Distrito Centro. Las asociaciones a las cuales se presta información y/o asesoramiento son las siguientes:

ASOCIACION DE VECINOS DE CHUECA

ASOCIACION DE VECINOS DEL BARRIO DE LAS LETRAS

ASAMBLEA CIUDADANA DEL BARRIO DE UNIVERSIDAD - ACIBU

ASOCIACION DE VECINOS OPERA AUSTRIAS

ASOCIACION VECINAL Y CULTURAL DEL BARRIO DE LAS LETRAS

ASOCIACION LAS CAVAS Y COSTANILLAS

ASOCIACION VECINAL DE SOL

"RESIDENTES DE LA PLAZA MAYOR DE MADRID Y ALEDAÑOS (RPMMA)"

ASOCIACIÓN DE VECINOS DE LA CARROLA

El Turno Vecinal se inició el 8 de junio de 2016 y se mantiene en la actualidad un día a la semana, atendido por informadores urbanísticos y de disciplina y sancionador; coordinando todas las actuaciones con el Distrito Centro.

El Turno Vecinal "telemático" para la atención de las peticiones de las asociaciones que integran la Coordinadora de Asociaciones de Vecinos del distrito Centro realizada a través de una dirección de correo electrónico convive con la atención presencial de este servicio.

2.9. Encuesta de Satisfacción

Durante el año 2024, la Agencia de Actividades del Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de las personas usuarias de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, una nueva encuesta de satisfacción, de cumplimentación voluntaria, con el objetivo de conocer la valoración que la ciudadanía hace de los servicios prestados para, de este modo, poder adoptar las medidas que permitan una mejora continua en la calidad de la prestación del servicio.

Es decir, esta encuesta permite valorar el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a la información facilitada, el medio por el que ha sido atendido y el motivo de su preferencia en la atención recibida.

Asimismo, se ha valorado especialmente el grado de preparación del personal, la claridad en cuanto a la normativa de aplicación, la utilidad de la información, el trato y atención, así como la transparencia en los datos obtenidos. También se ha tenido en cuenta la vía por la que ha conocido el organismo autónomo Agencia de Actividades. Y, además, se han añadido cuestiones demográficas tales como la distribución por sexo, grupo de edad y distrito al que pertenece la consulta realizada.

Del total de respuestas recibidas, el 73,5% de la ciudadanía ha realizado la encuesta sobre consultas en materia de información urbanística general frente al 26,5% que ha contestado respecto a cuestiones de tipo sancionador y de disciplina urbanística.

La atención presencial con cita previa es el canal preferido por nuestros clientes que representa el 64,4% seguido de la atención telefónica con un 6,7% y por último el correo electrónico que constituye el 4,4%. Otro tipo de vía de atención conforma el 24,4%. Además, el 53,8% prefiere realizar la consulta presencialmente **por claridad**, seguido del 26,9% que la efectúa **por fiabilidad** mientras que la **rapidez** representa el 19,2% del total.

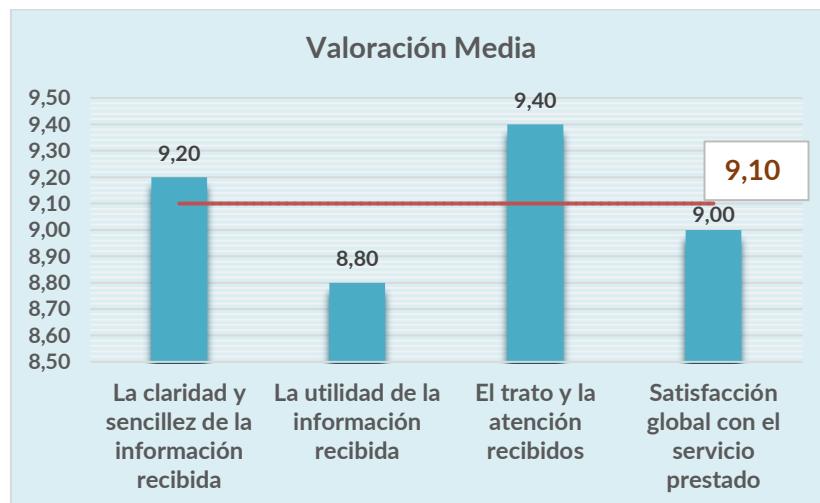


Del total de respuestas recibidas, el 40,9% nos ha encontrado en internet. Otras alternativas como pueden ser a través del teléfono 010 o mediante la recomendación de otra persona, comprenden el 20,5% cada una de ellas. Por último, el 15,9% ha tenido conocimiento de este organismo por otras vías de comunicación y la vía de las redes sociales constituyen el 2,3%.

En cuanto a las cuestiones valoradas con una puntuación de 0 a 10, en este período se han alcanzado los siguientes resultados:

Encuesta OAC – Valoraciones de 0 a 10

	2024
<i>¿Está usted satisfecho con la claridad y sencillez de la información recibida?</i>	9,20
<i>¿Está usted satisfecho con la utilidad de la información recibida?</i>	8,80
<i>¿Está usted satisfecho con el trato y atención recibidos por parte de nuestro personal?</i>	9,40
<i>Satisfacción global con el servicio prestado</i>	9,00
Valoración global	9,10



Por tanto, la satisfacción con la claridad, el trato y la amabilidad junto con la utilidad de respuesta a la consulta planteada por los/as ciudadanos/as, se perfilan como grandes fortalezas del servicio a las que habría que añadir la de ser una respuesta suficiente, completa, relevante, personalizada con seguimiento del expediente en tramitación junto a la derivación a otros órganos competentes de la información solicitada para su resolución. Es importante tener en cuenta que el resultado de la satisfacción global con el servicio prestado de información ha sido muy positivo, obteniendo una valoración media de 9 puntos.

Además, conviene subrayar que este servicio de calidad se ha mantenido a pesar del aumento de las competencias que ha recibido la Agencia de Actividades, que ha venido acompañado de un incremento de personal menos experto al que ha habido que formar debidamente por el personal más experimentado, y, a pesar de ello, la valoración media del servicio ha conseguido una puntuación del 9,10.

Respecto al perfil ciudadano que utiliza este servicio de información urbanística hay que destacar que, aunque las consultas recibidas están bastante equiparadas, predominan las mujeres que representan el 51,2% frente a los hombres que constituye el 48,8%. El rango de edad entre 51 y 65 años lo integran el 36,1% del total, a continuación, le suceden los ciudadanos de entre 36 a 50 años con el 27,8%. Los mayores de 65 años comprenden el 22,2% siendo el rango desde los 18 a 35 años los que menos consultas realizan a la Agencia de Actividades con el 13,9%.

En cuanto a la participación por distritos, es significativo que los distritos de Centro y Arganzuela figuran a la cabeza con el 15,6% cada uno, sucesivamente se encuentra Chamberí con el 12,5% y Carabanchel con un 9,4% de intervención. Y con el 3,1% coinciden los distritos de Barajas, Hortaleza, Latina, Puente de Vallecas, Salamanca, Tetuán y Usera que representan a los distritos con menor dato de participación de los que han concurrido.



2.10. Registro de Actividades de Tratamiento

Durante el año 2024, se han auditado las siguientes actividades de tratamiento de la Agencia de Actividades:

- Régimen Jurídico
- Recursos Humanos

Se continúa con la adaptación de actividades de tratamiento a los informes de impacto en la evaluación de protección de datos personales.

Además, se atendieron las peticiones de la ciudadanía respecto a las solicitudes del ejercicio del derecho de supresión de datos de carácter personal.

2.11. Unidad gestora de expedientes de acceso a la información pública

Por lo que se refiere a las solicitudes de acceso a la información pública asignadas a la Agencia de Actividades como unidad gestora, debemos resaltar el aumento considerable de respuestas a las peticiones de la ciudadanía desde su entrada en vigor, tal y como acredita la tabla adjunta. En 2024, se han incrementado el número de expedientes tramitados con respecto al año anterior.

AÑO	Expedientes
2022	50
2023	93
2024	143

También se ha incrementado el número de solicitudes de vista y copia de expedientes que se gestionan en el resto de las Subdirecciones Generales.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía está sometida a un proceso de mejora continua, cuyo objetivo es alcanzar el mayor grado de satisfacción ciudadana posible, elevar los criterios de calidad de los servicios prestados y otorgar la mayor transparencia posible a la hora de conocer, en cada momento, el estado de tramitación de los expedientes.



03 ACTIVIDADES ECONÓMICAS

3.1. Licencias

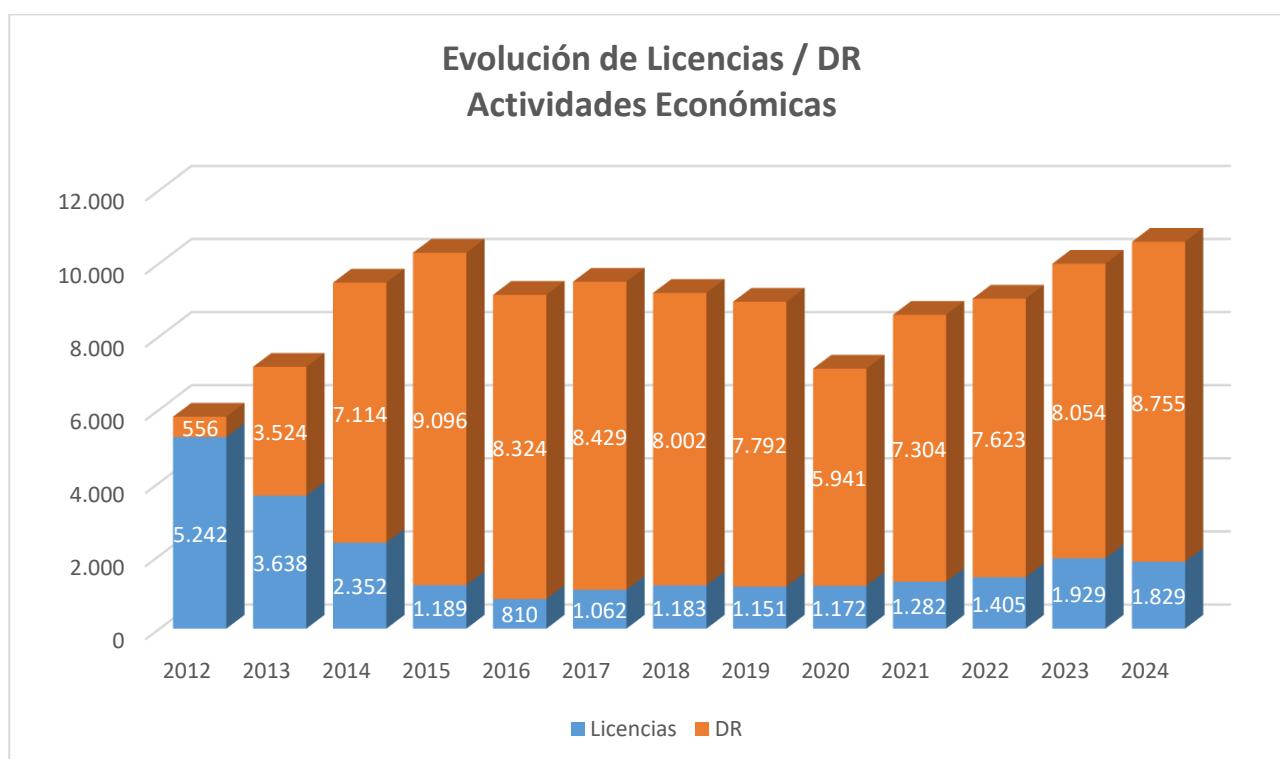
La Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, supuso la traslación al ordenamiento jurídico municipal de las exigencias tanto estatales, contenidas en la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de Medidas Urgentes de Liberalización del Comercio y de Determinados Servicios, en la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de Apoyo a los Emprendedores y su Internacionalización y en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado, como autonómicas, recogidas en Ley 2/2012, de 12 de junio, de Dinamización de la Actividad Comercial en la Comunidad de Madrid, que inciden en la idea de simplificación de procedimientos administrativos y urbanísticos, así como de eliminación de trabas administrativas y limitaciones para el libre ejercicio de la actividad.

La Ordenanza reforzaba la declaración responsable como medio de intervención administrativa general, reduciendo los supuestos de exigibilidad de licencia cuando existan razones de seguridad, salud pública o de protección del medio ambiente o del patrimonio y quedando el ámbito de aplicación de la comunicación previa reducido a instrumentalizar los cambios de titularidad.

El 18 de junio del año 2022 entró en vigor la nueva **Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM)** con el objetivo de simplificar los medios de intervención urbanística, potenciar la información y asesoramiento urbanístico al ciudadano y ampliar el régimen de actuación de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (ECU).

El número de declaraciones responsables ha continuado teniendo una alta representación frente al número de licencias solicitadas, siendo **2.416 solicitudes de licencia frente a las 10.784 declaraciones responsables presentadas en 2024**. De estos títulos habilitantes, **1.829 son licencias y 8.755 son declaraciones responsables** destinadas a la **implantación de actividades económicas**, lo que representa un 17% de las solicitudes tramitadas mediante licencia y un 83% por declaración responsable.

Puede verse que el número total de declaraciones responsables ha ido en aumento desde que esta figura quedara implantada en el ordenamiento jurídico, lo que da una idea de que es un proceso que tiende a facilitar la implantación de actividades económicas y que, al surtir efectos desde el momento de su presentación en el registro municipal, ha contribuido sobremanera a animar a los ciudadanos a emprender un mayor número de proyectos de actividades económicas.





A continuación, desglosamos el dato de solicitudes de licencias correspondientes al año 2024, diferenciando licencia básica (LIBAS), licencias urbanísticas (LICUR), licencias de funcionamiento (LIFUN) y declaración responsable de Primera Ocupación y Funcionamiento (DRPOyF), tanto para los títulos habilitantes de carácter residencial como de actividad. También se diferencian los datos teniendo en cuenta si se han solicitado a través de una Entidad Colaboradora (ECU), o directamente en el Ayuntamiento (AYT).

SOLICITUDES	2024			
	ACTIVIDAD		RESIDENCIAL	Total
	AYT	ECU	ECU	
Licencia básica	19	13	21	53
Licencia urbanística	385	705	514	1.604
Licencia de funcionamiento	235	472	N/A	707
DR 1ºocupación y funcionamiento ⁽¹⁾	N/A	N/A	52	52
Total	639	1.190	587	2.416

⁽¹⁾ Como consecuencia de las modificaciones/revisiones de la ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, y la posterior aprobación de la OLDRUAM, se promovió la implantación de nuevos medios de intervención urbanística como es la Declaración Responsable de primera ocupación y funcionamiento que permite agilizar la puesta en funcionamiento de edificios residenciales o sin actividad.

En el cómputo general, hay que destacar que **el 74% de las solicitudes se tramitan ante Entidades Colaboradoras**.

SOLICITUDES	2024							%	
	ACTIVIDAD			RESIDENCIAL			Total		
	DISTRITO	LIC BAS	LICUR	LIFUN	LIC BAS	LICUR	DRPOyF		
01-Centro	2	264	121	0	52	7	446	18,46%	
02-Arganzuela	1	51	59	0	7	0	118	4,88%	
03-Retiro	1	30	26	1	10	0	68	2,81%	
04-Salamanca	1	66	55	0	22	4	148	6,13%	
05-Chamartín	0	43	31	2	34	4	114	4,72%	
06-Tetuán	1	47	55	1	35	6	145	6,00%	
07-Chamberí	0	61	47	0	26	3	137	5,67%	
08-Fuencarral-El Pardo	1	57	25	0	35	5	123	5,09%	
09-Moncloa-Aravaca	1	51	32	7	52	7	150	6,21%	
10-Latina	2	35	25	0	33	0	95	3,93%	
11-Carabanchel	3	43	34	3	39	4	126	5,22%	
12-Usera	2	20	14	0	6	1	43	1,78%	
13-Puente de Vallecas	3	54	20	0	10	1	88	3,64%	
14-Moratalaz	0	10	8	0	1	0	19	0,79%	
15-Ciudad Lineal	0	63	37	0	25	4	129	5,34%	
16-Hortaleza	0	32	20	0	51	5	108	4,47%	
17-Villaverde	2	43	24	0	7	0	76	3,15%	
18-Villa de Vallecas	5	23	18	0	13	0	59	2,44%	
19-Vicálvaro	2	31	17	6	21	0	77	3,19%	
20-San Blas-Canillejas	3	48	30	1	20	0	102	4,22%	
21-Barajas	2	18	9	0	15	1	45	1,86%	

Atendiendo al desglose de las solicitudes en función del distrito afectado, se observa que el 18,46% de las solicitudes se concentra en el Distrito de Centro. Seguidamente se aprecia que el volumen de licencias también es alto en otros distritos, como son Moncloa-Aravaca (6,21%), Salamanca (6,13%) y Tetuán (6,00%).

Por contra, se registran menos solicitudes de licencias en Moratalaz (0,79%), Usera (1,78%) y Barajas (1,86%).

El hecho de que la mayor parte de las licencias se concentren en la almendra central responde al nivel de protección de los edificios en esta zona, lo que determina que gran parte de las actuaciones que se



pretenden llevar a cabo hayan de pasar por la Comisión del Patrimonio o deban recuperar fachadas u otros elementos.

Las licencias de funcionamiento suponen un 39% del total licencias de actividad solicitadas durante 2024. Estas licencias permiten la apertura y puesta en funcionamiento de las actividades incidiendo directamente en la dinamización de la actividad económica de la ciudad al referirse a hoteles, edificios de oficinas, residencias de ancianos, colegios, etc.

Las licencias resueltas durante el año 2024 ascienden a 2.371. En el siguiente cuadro se desglosan por tipo, distinguiendo según se hayan presentado directamente ante la Agencia de Actividades o a través de ECU.

RESOLUCIONES	2024			
	ACTIVIDAD		RESIDENCIAL ECU	Total
	AYT	ECU		
Licencia básica	20	17	30	67
Licencia urbanística	404	671	457	1.532
Licencia de funcionamiento	197	515	N/A	712
DR 1ª ocupación y funcionamiento ⁽¹⁾	N/A	N/A	60	60
Total	621	1.203	547	2.371

⁽¹⁾ Como consecuencia de las modificaciones/revisiones de la ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, y la posterior aprobación de la OLDRUAM, se promovió la implantación de nuevos medios de intervención urbanística como es la Declaración Responsable de primera ocupación y funcionamiento que permite agilizar la puesta en funcionamiento de edificios residenciales o sin actividad.

Analizando los datos, a lo largo del año se generó una entrada media de 201 solicitudes mensuales, mientras que el ritmo de resoluciones dictadas alcanzó una media de 198 al mes.

El ritmo de la entrada de solicitudes de licencia para la implantación de actividades ha sufrido un ligero retroceso del 5,18% respecto a las licencias solicitadas el año anterior. No obstante, aunque este dato se ha contraído, el indicador global de solicitud de títulos habilitantes de actividades económicas (licencias y declaraciones responsables) se ha incrementado un 6,02%, mostrando una tendencia creciente desde el año 2020, lo que implica una constante reactivación económica.

A nivel global, la entrada de solicitudes de licencia en 2024 ha alcanzado el valor de 2.416 solicitudes, frente a las 2.438 del año anterior, lo que muestra una tendencia a la estabilización durante estos dos años.

Reducción de plazos en los procedimientos de licencia urbanística

A efectos de mejorar la eficacia de la tramitación en el procedimiento de licencia urbanística, para incrementar el control y reducir los plazos de concesión o denegación de las mismas, se han realizado análisis de los flujos de tramitación para la toma de decisiones en este aspecto.

Respecto a los plazos parciales de altas en expedientes de licencias y de resolución de solicitudes, se han medido los tiempos para comprobar la efectividad de las medidas adoptadas para la agilización de la tramitación.

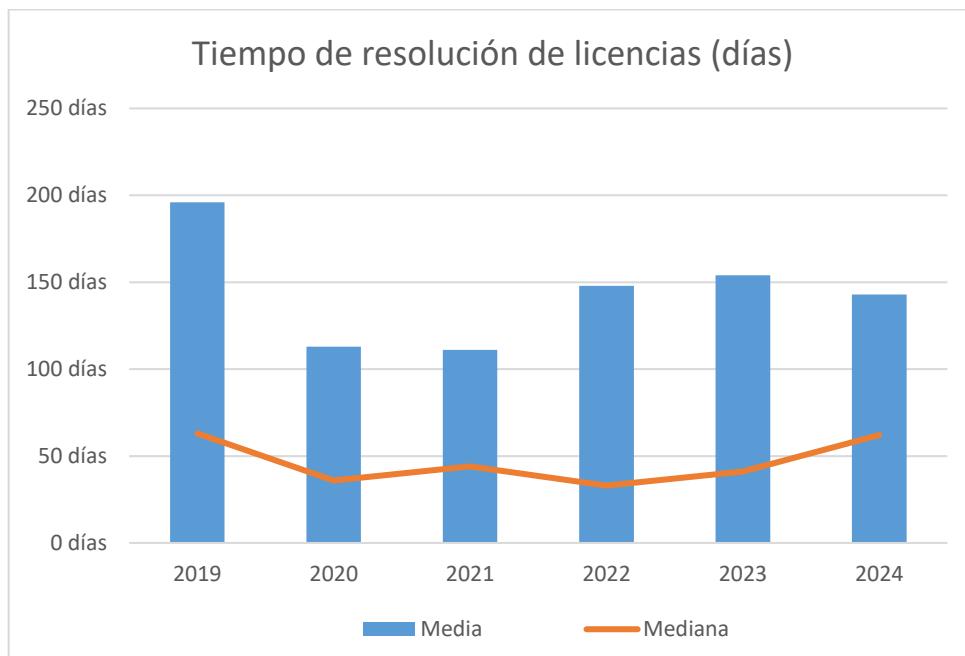
En el caso de la resolución de licencias urbanísticas, se ha de tener en cuenta que el dato ofrecido abarca el tiempo transcurrido desde la entrada del expediente hasta el dictado de la resolución, medido en días naturales y sin descontar plazos de requerimientos ni de obtención de informes sectoriales.

En los años 2020 y 2021 y con respecto el año anterior a la pandemia (2019) se inició una tendencia de mejora de los tiempos de resolución. Durante el 2024, la media de los tiempos de resolución se ha reducido en torno al 7%.

Como puede apreciarse, la media de los plazos de las resoluciones se ha visto reducida en un 27% desde el año 2019, mientras que la mediana se ha situado en 62 días, lo que representa que el plazo de resolución del 50% de los expedientes se tramita en menos de ese plazo.



Año	Alta ⁽¹⁾	Resolución (media)	Resolución (mediana)
2019	4 días	196 días	63 días
2020	4 días	113 días	36 días
2021	4 días	111 días	44 días
2022	1 días	148 días	33 días
2023	1 días	154 días	41 días
2024	1 días	143 días	62 días



Nota-. Estos tiempos se refieren a los tiempos medios de resolución de licencias básicas de actividad, licencias urbanísticas de actividad y licencias de funcionamiento.

⁽¹⁾ Tiempo medio desde la presentación de la declaración en registro hasta el alta del expediente. Durante el año 2024 las altas de licencias han sido todas automáticas por SLIM cuando provienen del ciudadano y por pasarela electrónica, también alta automática, cuando provienen de ECU.

En los expedientes cuya tramitación se inicia por las ECUS, el plazo de resolución es menor, porque tanto los requerimientos como los informes preceptivos se realizan antes de presentar el expediente en el registro del Ayuntamiento.

Como en el apartado anterior, resaltar que a pesar del incremento de las competencias que ha recibido la Agencia de Actividades, y que ha venido acompañado de un incremento de personal menos experto al que ha habido que formar debidamente por el personal más experimentado, los plazos de resolución de las licencias se han mantenido relativamente estables.



3.2 Declaraciones responsables

En el año 2024 se han registrado un total de **10.784 declaraciones responsables**, frente a las 10.051 del año anterior, esto es, un 7,29 % más que en el ejercicio anterior.

Origen	LEPAR SI	LEPAR NO	RESIDENCIAL	Total
AYT	619	3.820	N/A	4.439
ECU	422	3.894	2.029	6.345
Total	1.041	7.714	2.029	10.784

El 59% de las declaraciones responsables se tramitan en entidades colaboradoras (6.345) y el 41% restante en el Ayuntamiento (4.439). Del total de declaraciones presentadas, las actuaciones sometidas a la LEPAR apenas representan el 10% ($619 + 422 = 1.041$) del total.



La distribución de las declaraciones responsables solicitadas en 2024, por distritos, es la siguiente:

DR	2024						
	SOLICITUDES	ACTIVIDAD - LEPAR		ACTIVIDAD - NO LEPAR		RESIDENCIAL	Total
DISTRITO		AYT	ECU	AYT	ECU		
01-Centro	59	29	481	386	195	1.150	10,87%
02-Arganzuela	34	12	144	166	80	436	4,12%
03-Retiro	21	17	108	115	85	346	3,27%
04-Salamanca	58	54	344	437	237	1.130	10,68%
05-Chamartín	27	37	223	259	137	683	6,45%
06-Tetuán	42	37	211	273	201	764	7,22%
07-Chamberí	45	37	275	295	168	820	7,75%
08-Fuencarral-El Pardo	27	36	184	238	60	545	5,15%
09-Moncloa-Aravaca	17	18	134	150	75	394	3,72%
10-Latina	15	11	147	115	130	418	3,95%
11-Carabanchel	36	27	203	153	138	557	5,26%
12-Usera	53	20	100	83	43	299	2,83%
13-Puente de Vallecas	30	16	144	92	112	394	3,72%
14-Moratalaz	2	7	56	34	20	119	1,12%
15-Ciudad Lineal	45	15	213	179	132	584	5,52%
16-Hortaleza	6	20	118	230	60	434	4,10%
17-Villaverde	28	8	154	130	40	360	3,40%
18-Villa de Vallecas	11	14	130	119	29	303	2,86%
19-Vicálvaro	10	12	76	83	21	202	1,91%
20-San Blas-Canillejas	23	14	129	172	48	386	3,65%
21-Barajas	10	5	126	99	18	258	2,44%



Al igual que sucede con las licencias, los distritos que concentran mayor número de declaraciones responsables pertenecen a la almendra central, con Centro con mayor número de solicitudes, 10,87%, seguido de Salamanca con un 10,68%.

Cierran la cabeza los distritos de Chamberí (7,75%), Tetuán (7,22%) y Chamartín (6,45%) de cuota de registro de declaraciones responsables.

Los últimos puestos los ocupan los distritos de Moratalaz (1,12%), Vicálvaro (1,91%), Barajas (2,44%) y Usera (2,83%), perteneciendo también al grupo de distritos donde menos solicitudes de licencias se registran.

A partir del momento en el que la Declaración Responsable se presenta, el objetivo prioritario es realizar la comprobación formal (documentación, procedimiento y viabilidad) para identificar las Declaraciones Responsables eficaces y las ineficaces. Es importante dictar las resoluciones de ineficacia en el menor plazo posible, ya que el solicitante puede ejercer la actividad desde su presentación.

COMPROBACIÓN FORMAL

COMPROBACION FORMAL		EFICACES	INEFICACES
AYT	4.260	2.469	1.791
Act. LEPAR NO	3.619	2.130	1.489
Act. LEPAR SI	641	339	302
ECU	4.316	4.316	--
Act. LEPAR NO	3.894	3.894	--
Act. LEPAR SI	422	422	--
Total	8.576	6.785	1.791

COMPROBACIÓN MATERIAL – AGENCIA -- INSPECCION

Tras la comprobación formal, se realiza la inspección de las eficaces (6.785) cuyo objetivo es comprobar que la actuación ejecutada y puesta en funcionamiento se ajusta a la normativa urbanística

La Agencia de Actividades tiene encomendada la inspección de las declaraciones responsables eficaces iniciadas en sede municipal, así como de las que provengan de Entidades Colaboradoras sometidas a LEPAR. El número de actuaciones susceptibles de inspección ha sido de **1.699 expedientes** (denominados inspeccionables: 1.247 iniciados directamente en sede municipal más 422 expedientes sometidos a la LEPAR tramitados a través de Entidades Colaboradoras).

INSPECCIONABLES

AYTO	1.247
LEPAR N	908
LEPAR S	339
ECU	422
LEPAR S	422
Total	1.669

En lo relativo a la comprobación material, es preciso aclarar que no todos los expedientes cuya inspección está encomendada a la Agencia de Actividades en 2024 (1.247) pueden ser inspeccionados en dicho año, ya que en algunos casos aún no se han finalizado sus obras.



Tras la realización de las inspecciones se emiten las correspondientes las actas, así como los informes técnicos que proceden en cada caso (favorables, desfavorables o requerimientos) y que dan lugar a la resolución de los expedientes. El número total de actas levantadas en el periodo considerado asciende a **2.434**.

Además, en el periodo considerado se han clasificado para su valoración como susceptibles de comprobación limitada (art. 29.6 OLDRUAM) **1.222 expedientes**, que es una novedad que permite la nueva normativa.

COMPROBACIÓN MATERIAL – AGENCIA -- INFORMES

INFORMES		FAVORABLES	DESFAVORAB.	REQUERIDOS
AYT				
LEPAR N	2.604	1.332 (*)	583	689
LEPAR S	1.261	444	383	434
Total	3.865	1.776	966	1.123

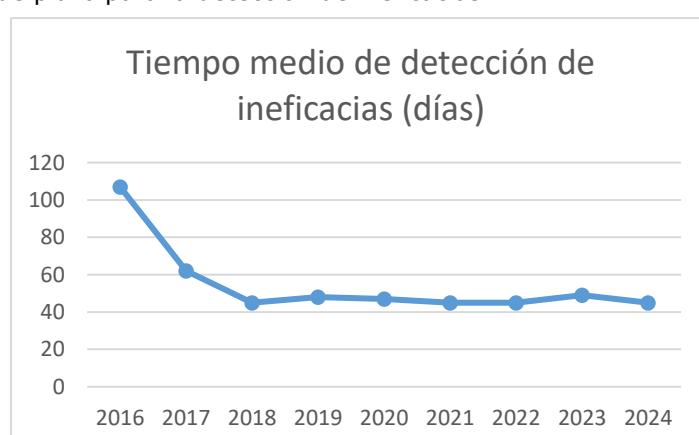
(*)- Incluyen los informes favorables de comprobación limitada y las actas favorables No Lepar

Respecto al número de expedientes finalizados en el periodo considerado de este año 2024, considerando las resoluciones de ineficacia dictadas en fase de comprobación formal (1.791), los informes desfavorables resultado de la comprobación material (966) y los informes favorables totales (1.776), el resultado es de **4.533 expedientes finalizados**, habiéndose requerido 1.123 expedientes tras la realización de la vista de comprobación.

Reducción de plazos en la tramitación de declaraciones responsables

En el 2024, un gran porcentaje de las declaraciones responsables se ha presentado a través del nuevo sistema de gestión integral SIGSA SLIM. Este sistema ha dado lugar a, prácticamente, la supresión de las altas manuales. Además, la efectiva puesta en funcionamiento de esta herramienta ha agilizado las tareas administrativas y periodo de adaptación y aprendizaje de su manejo realizado en 2023 ha dado sus frutos en 2024, donde se ha retornado a los 45 días de plazo para la detección de ineficacias.

Año	Alta ⁽¹⁾	Detección ineficacias ⁽²⁾
2016	13 días	107 días
2017	11 días	62 días
2018	6 días	45 días
2019	6 días	48 días
2020	5 días	47 días
2021	4 días	45 días
2022	4 días	45 días
2023	1 día	49 días
2024	1 día	45 días



⁽¹⁾ Tiempo medio desde la presentación de la declaración en Registro hasta el alta del expediente. Durante el año 2024 las altas de declaraciones responsables han sido todas automáticas por SLIM cuando provienen del ciudadano y por pasarela electrónica, también alta automática, cuando provienen de ECU.

⁽²⁾ Tiempo medio desde la presentación de la declaración en registro hasta el informe de valoración de eficacia. Durante el año 2024 se ha realizado un esfuerzo especial para detectar las ineficacias, ya que se ha producido un incremento significativo de presentación de declaraciones responsables.



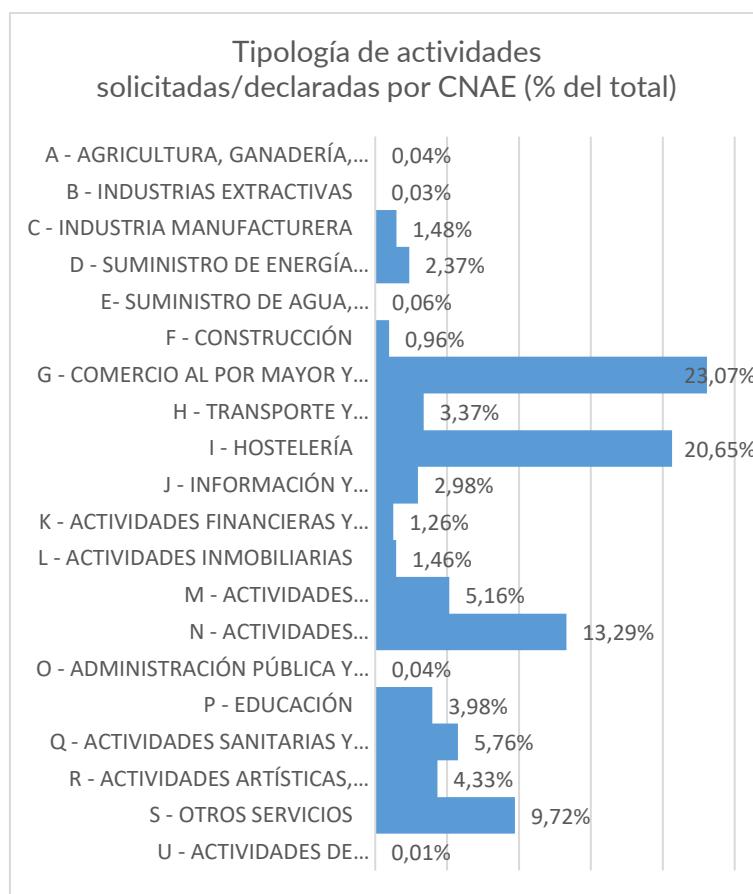
3.3. Tipología de actividades implantadas por licencia y declaración responsable

En cuanto a la distribución de las solicitudes de licencia en función del código de Calificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), el porcentaje mayor de actividades tramitadas por **licencia** está concentrado en la hostelería y el comercio al por mayor y al por menor, que representan en torno al **67%** del total de las actividades solicitadas por licencia.

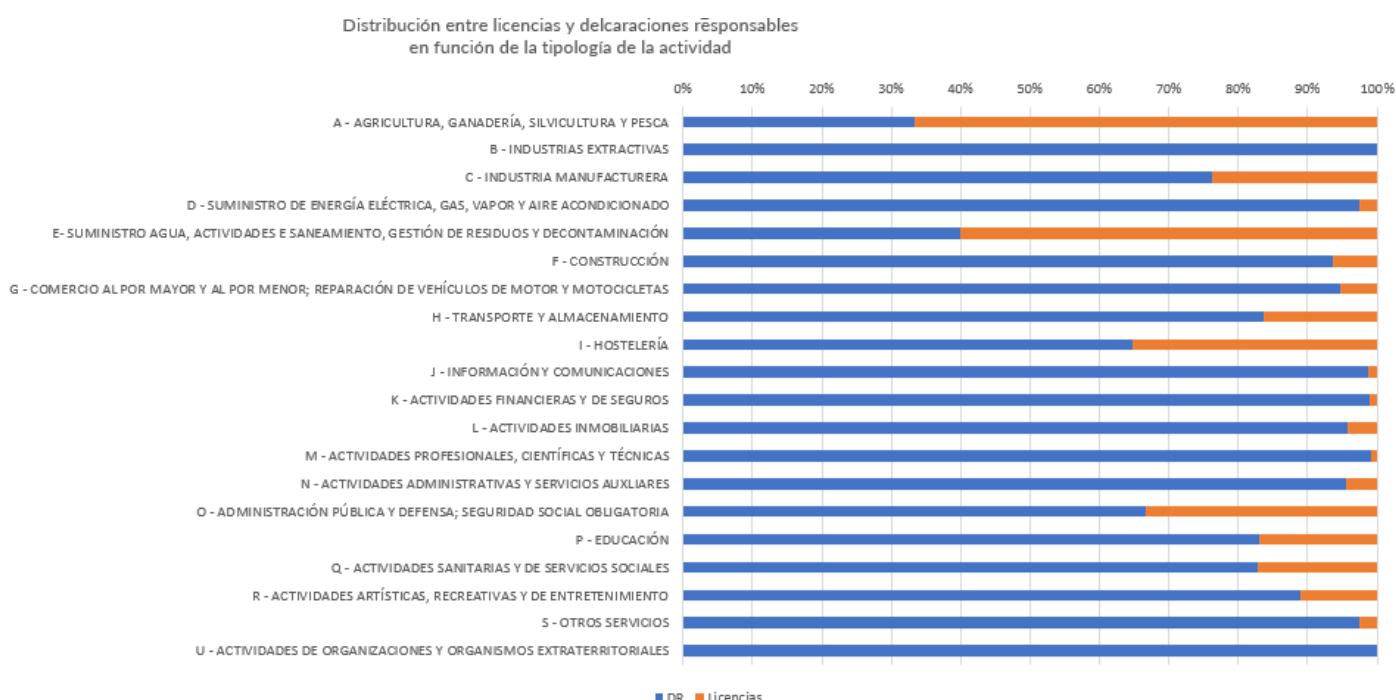
Por lo que se refiere a las **declaraciones responsables**, predomina la implantación de actividades de comercio sobre el resto, seguida de hostelería y actividades administrativas y servicios auxiliares, que representan en torno al **55%** del total.

Actividades solicitadas/declaradas por código CNAE	DR	Licencias	Promedio
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0,01%	0,20%	0,04%
B Industrias extractivas	0,03%	0,00%	0,03%
C Industria manufacturera	1,29%	2,74%	1,48%
D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	2,64%	0,49%	2,37%
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	0,03%	0,29%	0,06%
F Construcción	1,03%	0,49%	0,96%
G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	25,01%	9,79%	23,07%
H Transporte y almacenamiento	3,23%	4,31%	3,37%
I Hostelería	15,34%	56,90%	20,65%
J Información y comunicaciones	3,37%	0,29%	2,98%
K Actividades financieras y de seguros	1,43%	0,10%	1,26%
L Actividades inmobiliarias	1,61%	0,49%	1,46%
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	5,85%	0,39%	5,16%
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	14,55%	4,70%	13,29%
O Administración Pública y defensa: Seguridad Social obligatoria	0,03%	0,10%	0,04%
P Educación	3,79%	5,29%	3,98%
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	5,47%	7,74%	5,76%
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	4,42%	3,72%	4,33%
S Otros servicios	10,86%	1,96%	9,72%
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	0,01%	0,00%	0,01%

En términos globales, en torno al 23% de las actividades implantadas en Madrid corresponden a la tipología de actividad de comercio al por mayor y al por menor, seguidas de la actividad de hostelería con un porcentaje cercano al 20% y actividades administrativas y servicios auxiliares con promedio superior al 13%.



En cuanto al título jurídico habilitante utilizado para la implantación de las actividades, cabe destacar que el 95% de las actividades de comercio al por mayor y al por menor se implantan por medio de declaración responsable, frente al 5% que lo hace por licencia, siendo la declaración responsable el sistema más extendido para todos los sectores de actividad.





3.4. Cambio de titularidad de actividades

Para el cambio de titularidad de una actividad se realiza un expediente de transmisión de licencia o declaración responsable mediante una comunicación que surte efectos desde su presentación en el registro municipal, conforme a la regulación del artículo 11 de la OLDRUAM.

En el año 2021 se implementó la tramitación electrónica de este tipo de expedientes, lo que supuso facilitar la comunicación para el ciudadano y agilizar su tramitación. A día de hoy, **no existe ningún expediente solicitado en el periodo de referencia pendiente de resolver.**

CAMBIOS DE TITULARIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024
ALTA SLIM	622	536	548	549	472	533	423	310	430	533	514	397	5.867
Atención personalizada y otras instancias del ayuntamiento y particulares	25	40	35	41	25	23	22	35	15	28	23	22	334
Reclamación de transmisiones pendientes de años anteriores	4	7	1	6	4	2	4	3	0	5	1	5	42

Cabe destacar que en la actualidad, con SIGSA/SLIM las transmisiones se traman casi al día, cuando es una actuación que históricamente generaba muchos problemas llegando a tener, en 2020, 14.132 expedientes atascados. No obstante, como ya se ha informado en anteriores ocasiones, se diseñó un sistema digital para los cambios de titularidad y se llevó a cabo plan de choque. Este plan de choque finalizó el 29 de febrero de 2024 por lo que no existen expedientes pendientes desde el año 2019 hasta la actualidad.

3.5. Consultas y otros medios de información urbanística

Dentro de este epígrafe se incluyen tanto las denominadas consultas urbanísticas comunes como las de carácter especial que plantean los ciudadanos ante la Agencia de Actividades.

- Mediante las comunes, los ciudadanos pueden solicitar información acerca de la situación urbanística de una determinada parcela, solar o inmueble, los actos o usos del suelo o subsuelo permitidos y el procedimiento de tramitación aplicable para determinada actuación.
- Mediante las especiales, los ciudadanos pueden plantear una determinada duda que de forma específica surja en la aplicación de uno o varios preceptos normativos a las propuestas técnicas sobre una actuación urbanística concreta o solicitar informes preceptivos previos a la presentación de la declaración responsables.

A partir del año 2015 se incrementaron significativamente las consultas urbanísticas especiales, debido fundamentalmente a que, en la declaración responsable, la consulta urbanística especial es el trámite a través de cual se solicitan los informes sectoriales necesarios para garantizar al declarante el cumplimiento de la normativa aplicable y la consiguiente seguridad jurídica.

Sin embargo, la nueva ordenanza introduce la novedad que para los expedientes tramitados por DR a través de una ECU, los informes de patrimonio se tramitarán en el seno de la DR, sin obligar a que el ciudadano obtenga antes el informe de patrimonio vía consulta urbanística especial, de ahí el descenso acusado de las consultas urbanísticas especiales.

A lo largo del año 2024 se han registrado un total de 545 consultas, de las que 127 corresponden a consultas urbanística comunes y 418 a consultas especiales (86 de ellas han sido Estudios de Repercusión por Implantación de Usos, ERIU). Los ERIU, al requerir habitualmente informe en materia de movilidad,

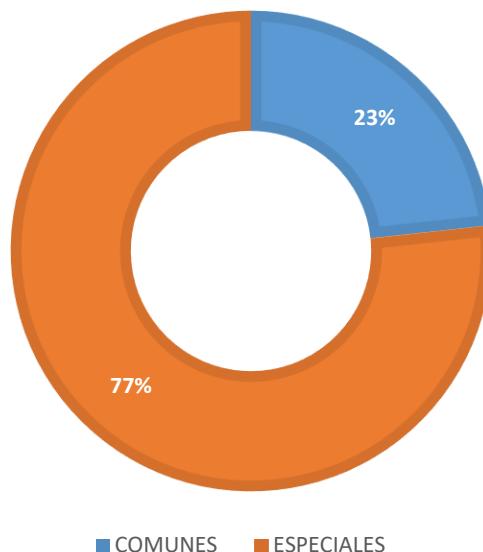
implica una tramitación significativamente más larga que otro tipo de consultas.

ENTRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024
Cons. Comunes	5	6	17	18	9	23	4	6	11	12	8	7	127
Cons. Especiales	25	38	39	59	27	36	24	21	28	42	41	39	418
Total	30	44	56	77	36	59	28	27	39	54	49	46	545

En cuanto a las resoluciones dictadas, se han efectuado 85 de consultas comunes y 323 de consultas especiales, siendo el resultado total 408 resoluciones.

RESOLUCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024
Cons. Comunes	3	4	9	10	13	1	5	7	12	4	11	6	85
Cons. Especiales	6	42	30	37	16	17	45	30	35	25	24	16	323
Total	9	46	39	47	29	18	50	37	47	29	35	22	408

TIPOLOGÍA DE CONSULTAS URBANÍSTICAS (ENTRADA)



Por último, indicar sobre los **nuevos medios de información urbanística**, que durante el periodo considerado se han dado de alta **32 informes de viabilidad urbanística** y se han expedido **144 certificados de adecuación urbanística** por parte de las ECUs.

3.6. Expedientes sometidos a las Comisiones de Patrimonio

Los expedientes a que dan lugar las consultas urbanísticas sean comunes o especiales, suponen la realización de múltiples trámites que abarcan desde la búsqueda de antecedentes existentes en la propia Agencia, hasta la petición de expedientes tramitados en los Distritos o en el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, que pueden estar en sus respectivos archivos o en el Archivo de Villa.



Estas consultas requieren en ocasiones y en aras de poder dar una adecuada respuesta, que se recaben por parte de la Agencia los informes necesarios de Protección Civil, del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad o de la CPPHAN, en el ámbito de sus respectivas competencias.

En cuanto a los expedientes sometidos a las Comisiones de Patrimonio, no solo las consultas urbanísticas especiales que se solicitan para la declaración responsable necesitan este dictamen, también las licencias urbanísticas en los ámbitos que determine la normativa por su protección histórico-artística.

El número de informes relativos a expedientes de licencias urbanísticas sometidos a dictamen de las Comisiones de Patrimonio en el año 2024 ha sido de 1.023, de los cuales el 88% se han tramitado para Entidades Colaboradoras y el resto para licencias tramitadas por el Ayuntamiento.

Así mismo, se han recabado 206 informes relativos a consultas urbanísticas especiales.

COMISIONES PATRIMONIO	Licencias AYT	Licencias ECU	DR Consultas Especiales	DR Informes ECU	Total
2017	105	254	437	--	796
2018	81	301	290	--	672
2019	87	267	346	--	700
2020	68	360	329	--	757
2021	70	326	469	--	757
2022	60	397	485	26	968
2023	95	494	401	258	1.248
2024	122	901	206	744	1.973

Para las actuaciones con tramitación mediante declaración responsable, la nueva ordenanza introduce la novedad que para los expedientes tramitados por DR a través de una ECU, los informes de patrimonio se tramanan en el seno de la DR (744), sin obligar al que el ciudadano obtenga antes el informe de patrimonio vía consulta urbanística especial.

En este ejercicio el número de informes recabados de las diferentes comisiones han sido 1.973 frente a los 1.248 de la anualidad anterior, lo que representa un incremento del 37%.

3.7. Ampliaciones de horario, ocupaciones de vía pública y peticiones

El artículo 23.2 de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid, en redacción dada por la Ley 8/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, dispone que “*Los Ayuntamientos, con carácter excepcional, y caso por caso para cada local, establecimiento o actividad que lo solicite, podrán autorizar ampliaciones o reducciones de horarios, en atención a las peculiaridades de las poblaciones, condiciones de insonorización, afluencia turística o duración del espectáculo*”.

Por su parte, el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad se delega en el Gerente de la Agencia de actividades la autorización para las ampliaciones o reducciones de horario recogidas en el citado art. 23.2 de la LEPAR.

En el año 2024 se ha realizado una actualización por parte del Servicio de Régimen Jurídico en la tramitación de las ampliaciones/reducciones de horario en relación con la previsión del artículo 5.4 de la *Orden de 21 de abril de 2022, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se establece el régimen relativo a los horarios de los locales de espectáculos públicos y actividades recreativas, así como de otros establecimientos abiertos al público*, que supone que en los casos allí tasados esta ampliación se producirá por ministerio de la Ley, esto es, sin necesidad de obtener autorización específica. Por tanto, en estos casos, ya no se tramita un procedimiento con resolución sino una mera comunicación.

En consecuencia, en el año 2024 no ha tenido entrada ninguna solicitud de ampliación de horario por causas excepcionales del 23.2 de la LEPAR en 2024, sin embargo, se han realizado 89 comunicaciones de las anteriormente descritas.



La implantación o modificación de una actividad económica incluida en el ámbito de aplicación de la Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid, conlleva, en numerosas ocasiones, la necesidad de ocupar temporalmente la vía pública, para poder llevar a cabo debidamente las actuaciones concedidas en las licencias urbanísticas o reflejadas en los escritos de declaración responsable.

Dichas ocupaciones pueden consistir en la instalación de andamios, de vallas para delimitar las obras, reservas de espacio para carga y descarga de materiales, instalación de grúas, casetas de obra. Los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia de Actividades, aprobados por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de fecha 30 de octubre de 2014, recogen la competencia de la Gerente de la Agencia para dar trámite a estos expedientes. Por otra parte, estas ocupaciones conllevan el pago de una tasa, la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local, cuya gestión corresponde igualmente a la gerente de la Agencia, en virtud de la Resolución de 29 de diciembre de 2023, de la directora del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, de delegación de competencias en materia tributaria.

A lo largo del ejercicio de 2024 **se han solicitado 1.031 ocupaciones de vía pública**. A ello se suman otros **837 expedientes de peticiones** que se han registrado en el año, cuyo contenido va desde meras solicitudes de información o expedición de certificados, hasta peticiones de vista de expedientes.

Por lo que respecta a la resolución de estos expedientes se han dictado **918** resoluciones de autorizaciones de ocupación de vía pública.



04 ENTIDADES COLABORADORAS



4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones

ECU autorizadas 2024

A (MAS) ECU	
AB-AUCATEL	La Agencia de Actividades coordina el proceso de autorización municipal para actuar como ECU en el ámbito de la ordenanza y vigila el cumplimiento permanente de los requisitos de autorización. En caso de incumplimiento, procede a la suspensión o extinción de la autorización, según los casos.
AB-EIC	
ACTECU	
ADDIENT	
AECLU	Las ECU autorizadas en el año 2024 se relacionan en el cuadro adjunto.
DEKLARA	
ECITI	
ECIUM	
ENMACOSA	El 24 de enero de 2024 se publica en el BOAM n.º 9.556 la Resolución de 22 de enero de 2024 de la Gerente de la Agencia de Actividades por la que se modifica la autorización administrativa de la entidad colaboradora urbanística European Quality Assurance Spain, SL a favor de la entidad EQA Licencias Urbanísticas, SL.
EQA	
LICMAD	
LURBAN MADRID	
SCI	
SGS	
STT	
TUECLU	
IBERECU	
COLABORA	
Total	19

4.2. Precios

El RECU establece la obligación de las ECU de tarifar sus actuaciones respetando el importe máximo fijado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

A tal efecto, en el último trimestre de cada año, la Junta de Gobierno aprueba el importe máximo y las ECU, dentro de este baremo, comunican a la Agencia los precios a percibir.

Una vez comunicados todos los precios, el Gerente de la Agencia de Actividades, adopta una resolución por la que se da publicidad a los precios comunicados por todas las entidades que se publica en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y se inserta en la web municipal para general conocimiento.

Al mismo tiempo, las entidades deben informar adecuadamente a sus clientes de los precios a percibir y tener expuestos al público, así como en sus medios de difusión electrónicos, un listado actualizado de los precios privados a percibir por sus funciones de verificación y control.

Los precios de las ECU se contienen en el Acuerdo por el que se establece el importe máximo y mínimo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas, el régimen de pago y los descuentos para el año 2025, aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión de 17 de octubre de 2024. BOAM 9.742 de 21 de octubre de 2024.



4.3. Oficinas y personal

Las Entidades Colaboradoras Urbanísticas autorizadas para el ejercicio de las actuaciones de verificación, inspección y control del cumplimiento de la normativa urbanística, cuentan con un total de 19 oficinas, cuyo número se detalla a continuación, distribuidas por Distritos. Asimismo, las ECU disponen de un número de empleados que suman, a fecha 31 de diciembre de 2024, un total de 230 trabajadores.

ECU	Distrito	Nº oficinas	Personal	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.
A (MAS) ECU	Ciudad Lineal	1	A (MAS) ECU	8	9	9	10
AB-AUCATEL	Salamanca	1	AB-AUCATEL	19	18	18	16
AB-EIC	Salamanca	1	AB-EIC	30	32	33	34
ACTECU	Chamberí	1	ACTECU	7	7	9	9
ADDIENT	Salamanca	1	ADDIENT	18	17	17	18
AECLU	Chamartín	1	AECLU	22	21	21	21
DEKLARA	Tetuán	1	DEKLARA	20	22	22	22
ECITI	Chamberí	1	ECITI	9	9	9	10
ECIUM	Salamanca	1	ECIUM	8	8	8	8
ENMACOSA	Arganzuela	1	ENMACOSA	6	7	8	6
EQA	Chamartín	1	EQA	27	27	28	26
LICMAD	Salamanca	1	LICMAD	8	8	8	8
LURBAN MADRID	San Blas Canillejas	1	LURBAN MADRID	7	7	7	7
SCI	Hortaleza	1	SCI	6	6	6	7
SGS	Barajas	1	SGS	3	3	4	4
STT	Centro	1	STT	12	12	13	11
TUECLU	Tetuán	1	TUECLU	3	3	3	3
IBERECU	Ciudad Lineal	1	VERIFICÁLTAS	5	5	6	6
COLABORA	Arganzuela	1	IBERECU	5	5	5	4
Total		19	Total	223	226	234	230

4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU

Durante el ejercicio de 2024, reforzando los mecanismos de información y atención a las ECU, desde el Servicio de Régimen Jurídico se ha dado contestación a múltiples consultas y cuestiones planteadas por las ECU tanto por correo electrónico, como por registro físico y presencialmente.

En este sentido, se han celebrado en 2024 tres talleres presenciales para tratar cuestiones técnico-jurídicas con presencia de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas, la Agencia de Actividad y ENAC.

Por otro lado, a lo largo del año, se han respondido 400 consultas de carácter técnico-jurídico y se han gestionado un total de 5.488 correos relativos a diversos asuntos como consultas de estado de tramitación de expedientes, comunicación de visitas de inspección, denuncias, requerimientos de información, etc.

Asimismo, se han tramitado 164 expedientes relacionados con comunicaciones realizadas a las Entidades Colaboradoras por parte del Servicio de Régimen Jurídico relacionadas con instancias presentadas por particulares ante el Ayuntamiento, así como otros asuntos de interés.

4.5. Informes preceptivos de las ECU

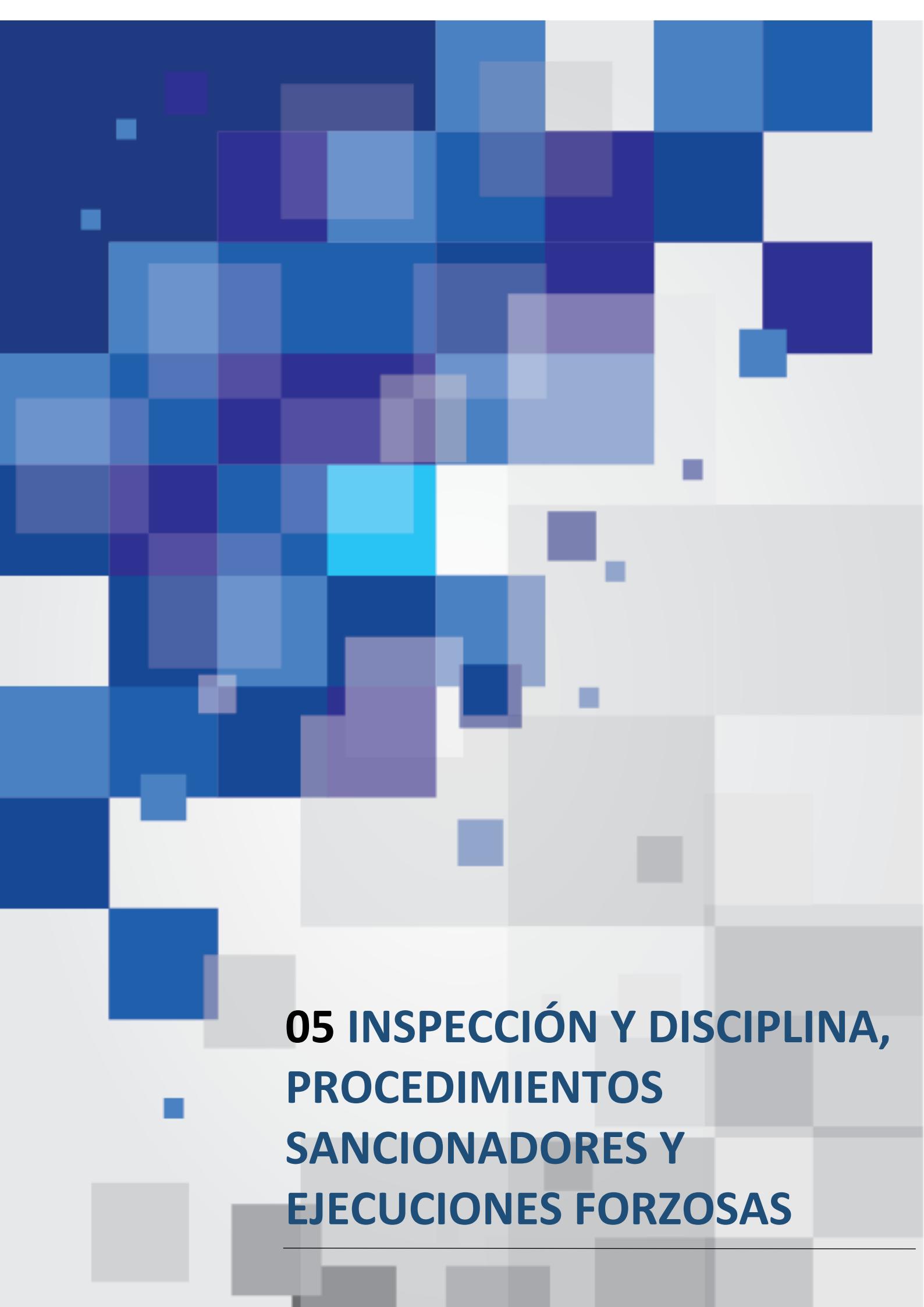
El art 23.6 de la OLDRUAM permite que, en los expedientes que procedan de Entidades Colaboradoras, cuando la actuación requiera la incorporación de informes preceptivos, tanto en procedimientos de Licencia como de Declaración Responsable, en los casos en que proceda, la ECU pueda solicitarlos directa y simultáneamente.

Son preceptivos los informes en materia de Medio Ambiente (Evaluación Ambiental e Impacto Ambiental), Saneamiento, Movilidad, Servidumbres Aeronáutica, Municipal, Patrimonio (CLPH y CPPHAN), entre otros.

En el cuadro adjunto, se detalla el número total de informes preceptivos solicitados por cada una de las Entidades Colaboradoras, que han supuesto un total de 903 expedientes, a los que hay que sumar 881 expedientes de peticiones de informes de Patrimonio (CLPH y CPPHAN) tramitados por la Unidad de Consultas del Servicio de Licencias.

Así pues, en total, suman 1.784 expedientes, lo que supone la estabilización del número de expedientes tramitados en 2023-2024 tras la ampliación de la acreditación de las Entidades Colaboradoras al uso residencial previsto en la OLDRUAM en el año 2022.

ECU	Total
A (MAS) ECU	20
COLABORA GESTION DE ACTIVIDADES SL	11
AB-AUCATEL	37
AB-EIC	172
ACTECU	19
ADDIENT	81
AECLU	81
DEKLARA	69
ECITI	35
ECIUM	41
ENMACOSA	23
EQA	149
LICMAD	43
LURBAN MADRID	28
SCI	22
SGS	9
STT	31
TUECLU	1
IBERECU	31
Total	903



05 INSPECCIÓN Y DISCIPLINA, PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES Y EJECUCIONES FORZOSAS



5.1. Inspecciones urbanísticas

En el año 2024, se han realizado **3.722 inspecciones**, con el siguiente detalle:

INSPECCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	Total
													2024	2023
Disciplina urbanística	74	110	226	185	222	388	239	89	141	221	156	83	2.133	1.768
PIUM	134	107	151	205	98	182	98	44	105	186	166	113	1.589	200
Total	208	217	377	390	320	570	337	133	246	407	322	196	3.722	1.968

➤ Plan de Inspección Urbanística Municipal 2024-2025

El Plan de Inspección Urbanística Municipal (PIUM) es el documento que establece las líneas generales de la actividad inspectora de la Agencia de Actividades en materia de disciplina urbanística, y tienen por finalidad determinar los objetivos y las líneas prioritarias de actuación en materia de comprobación, inspección y restablecimiento de la legalidad urbanística.

El PIUM reúne y sistematiza las diferentes campañas de inspección de la Agencia de Actividades y las ordena en un único Plan, con el triple objetivo de: dar seguridad jurídica a las actuaciones de la Agencia en este ámbito, hacer públicas las directrices de sus actuaciones en materia inspectora, y estrechar la colaboración con el resto de los órganos y unidades del Ayuntamiento.

El PIUM no innova ni crea nada que no existiera antes, sino que aglutina todas las campañas que desde la Agencia de Actividades se han venido realizando en los últimos años. De manera que el PIUM continúa la actividad inspectora y de control que ya se venía desarrollando. En este sentido, no hay un antes y un después antes del PIUM, sino que el PIUM ordena y sistematiza toda la actividad en materia de inspección y disciplina de la Agencia.

Durante el año 2024 se desarrollaron 5 líneas de actuación preferente:

- Supervisión y control del cumplimiento de la normativa urbanística en materia de **viviendas de uso turístico**.
- Supervisión y control de la normativa urbanística y sectorial en **locales de atención preferente**.
- Promoción del **ocio seguro en locales de espectáculos públicos y actividades recreativas**, destinada a comprobar las condiciones básicas de seguridad fijadas por los servicios municipales.
- Promoción del cumplimiento de las **condiciones medioambientales** básicas fijadas por los servicios municipales en **locales de espectáculos públicos y actividades recreativas**.
- **Control de deficiencias** de actividades con título habilitante.

PIUM	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	2024
													2024	
-Línea actuación VUT	52	20	28	22	14	29	12	27	18	67	57	37	383	
-Línea actuación LAP	9	4	8	1	2	7	0	0	8	12	18	3	72	
-Línea actuación Ocio Seguro	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	32	53	103	
-Línea actuación LEPAR	53	83	39	95	69	76	49	12	70	107	59	19	731	
-Línea actuación Deficiencias	20	0	76	87	13	70	19	5	9	0	0	1	300	
Total	134	107	151	205	98	182	98	44	105	186	166	113	1.589	



En materia de viviendas de uso turístico, se está en presencia de una "normativa concurrente". La Comunidad de Madrid, al amparo de la competencia del artículo 148.1 18º de la Constitución y con arreglo al artículo 26.1 21º de su Estatuto de Autonomía, establece las distintas modalidades de alojamiento turístico. Cada una de ellas se rige, a su vez, por su normativa específica, y en lo que se refiere a los apartamentos turísticos y VUT, es el **Decreto 79/2014, de 10 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico de la Comunidad de Madrid.**

Así, el decreto 79/2014, en su artículo 2.2 define a las VUT como "aquellos pisos, estudios, apartamentos o casas que, de forma habitual, amueblados y equipados en condiciones de uso inmediato, son comercializados y promocionados en canales de oferta turística o por cualquier otro modo de comercialización o promoción, para ser cedidos en su totalidad con fines de alojamiento turístico y a cambio de un precio.".

Por su parte, el artículo 3 del precitado Decreto dispone que:

"la actividad de alojamiento turístico se ejerce de forma habitual desde el momento en que **el interesado se publicita por cualquier medio y presenta la preceptiva Declaración Responsable de inicio de actividad (...)"**.

Por otro lado, es al Ayuntamiento de Madrid al que compete, en el ejercicio de su potestad del planeamiento y, en lo que aquí interesa, regular la tipología de usos (artículo 7.2.2 de las NN.UU.) o el régimen de interrelación de estos (artículo 7.2.3 de las NN.UU.).

A tenor del Anexo I, apartado 18, de la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM), la implantación o modificación de actividades englobadas en el uso servicios terciarios clase hospedaje está sometida a licencia y a licencia de primera ocupación y funcionamiento (art. 52 OLDRUAM).

En lo que afecta a las viviendas de uso turístico/apartamentos turísticos y otras actividades incluidas en el uso terciario hospedaje (en adelante, VUT), en el **año 2024**, se han recibido en el Servicio de Inspección y Disciplina un total de 2.310 escritos, de los cuales 1.289 son denuncias (55,8%), siendo el resto (44,2%) documentación aportada para incorporar a los distintos expedientes de procedimientos en tramitación, solicitudes de vista y copia de los mismos, etc., de acuerdo con el detalle que figura en el cuadro adjunto al final del presente apartado.

De las 1.289 denuncias recibidas totales, el 69,1% proceden de ciudadanos (asociaciones de vecinos y otras asociaciones, particulares...), el 30,9% de Policía Municipal, del Área de Medio Ambiente y de los Distritos y de otras dependencias.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024	Total 2023
Escritos supervisados	176	275	160	190	197	287	195	117	201	292	173	42	2.310	1.460
Nº de denuncias	67	111	85	95	134	211	121	76	129	191	66	13	1.289	686
Procedencia														
Denuncias particulares (inc. AAVV)	54	69	52	65	103	175	98	56	78	90	48	3	891	563
Resto (Distritos, Área de Gobierno, Policía, etc.)	13	42	33	30	31	36	23	20	51	91	18	10	398	123

Detección VUT

De la totalidad de las inspecciones llevadas a cabo, **se han detectado 623 viviendas que se dedican al uso turístico** verificadas al final del periodo considerado.



Incoación

Por otro lado, se han iniciado **490 expedientes** de restablecimiento de la legalidad urbanística (tal y como se recoge en el cuadro adjunto)

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024	Total 2023
EXPEDIENTES INICIADOS	72	60	21	59	22	32	17	15	26	41	62	63	490	308

*490 expedientes iniciados que afectan a **578 viviendas**. En los edificios con varias VUT de un mismo titular, se inicia un solo expediente y por ello el dato parece menor, pero se refiere a más viviendas.

Resolución

Además, se han dictado por el Gerente de la Agencia un total de 337 resoluciones, ordenándose el **cese de 405 viviendas de uso turístico y archivando por restablecimiento de la legalidad** otras **42**, al no dedicarse las mismas ya al uso turístico.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024	Total 2023
RESOLUCIONES	29	27	27	34	22	30	37	17	23	29	29	33	337	415

En lo relativo a la ejecución forzosa de las órdenes de cese de viviendas de uso turístico a las que no se ha dado cumplimiento de manera voluntaria, se han **iniciado 542 procedimientos de multas coercitivas**, que han provocado mayoritariamente que los obligados, ante la apertura del procedimiento, decidan **cumplir voluntariamente lo ordenado, restableciéndose la legalidad en 251 viviendas, que han dejado de dedicarse al uso turístico, y habiéndose impuesto también 89 multas coercitivas**.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024	Total 2023
MULTAS COERCITIVAS	7	13	2	12	1	4	4	5	3	10	18	10	89*	86
RESTABLECIMIENTOS	34	19	27	22	10	42	20	5	18	18	20	16	251	138

*Las multas no se han incrementado de manera significativa respecto del año anterior, 2023, debido a que ha aumentado un 82% el restablecimiento.

Asimismo, **se han iniciado 115 procedimientos sancionadores** por la implantación y desarrollo de un uso urbanístico incompatible con la ordenación urbanística, derivado del ejercicio de la actividad de vivienda de uso turístico; y **se han impuesto 92 sanciones de multa**, en aplicación del régimen sancionador de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, de las cuales **89 sanciones lo han sido por importe de 30.001 €**, siendo **23 de ellas con una reducción de un 40% o de un 20% de su cuantía**, por pronto pago y/o reconocimiento de responsabilidad, y **3 sanciones se han impuesto por importe de 60.001 € cada una, por reincidencia**, al haber sido ya sancionado con anterioridad mediante sanción firme en vía administrativa.

En total, se ha ordenado el cese de 405 viviendas de uso turístico, se ha logrado que 293 viviendas hayan vuelto a destinarse al uso residencial licenciado, habiéndose impuesto 92 sanciones de multa.

Se trata, por tanto, de una actuación administrativa global, que se inicia con el cese de las viviendas que no cumplen con la legalidad y continua con la imposición de multas coercitivas y sanciones, cuya tramitación da como resultado un elevado porcentaje de restablecimiento, ya que se consigue cesar el uso turístico de las viviendas.

➤ **Línea de actuación preferente; Locales de Ocio Seguro 2024.**

En esta línea de actuación se incluyeron un total de 103 locales.

- 28 de los 103 locales se encontraban cerrados y sin actividad.
- 34 de los 75 locales inspeccionados NO presentaron ningún tipo de deficiencias.
- En 35 de los 75 NO se detectaron deficiencias urbanísticas remitiéndose los informes técnicos derivados de dichas inspecciones a los órganos competentes en materia de seguridad y medioambiental para valoración.
- En 3 de los 75 se detectaron exclusivamente deficiencias urbanísticas que, al ser competencia de la Agencia de Actividades dieron lugar a la incoación del correspondiente expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística.
- En 3 de los 75 se detectaron deficiencias urbanísticas que dieron lugar a la incoación del correspondiente expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística, así como se remitieron los informes técnicos derivados de dichas inspecciones a los órganos competentes en materia de seguridad y medioambiental para valoración

LOCALES SIN DEFICIENCIAS URBANISTICAS DE COMPETENCIA DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES

35

LOCALES CON DEFICIENCIAS URBANISTICAS DE COMPETENCIA DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES

6

En los 6 locales con deficiencias urbanísticas de competencia de la Agencia de Actividades, se han tramitado los correspondientes procedimientos de restablecimiento de la legalidad.

Dentro de esta línea de actuación se inspeccionaron 72 locales; 13 de ellos estaban cerrados sin actividad. De acuerdo con lo expuesto, resulta un número total de 59 locales en los que fue posible comprobar sus condiciones urbanísticas y su conformidad al título habilitante de la actividad desarrollada, conforme al siguiente detalle:

Locales con deficiencias detectadas 36

Locales sin deficiencias detectadas 23

Además, se remitieron los informes técnicos derivados de las inspecciones realizadas a otros órganos competentes en materia de seguridad y/o medioambiental para su valoración.

➤ **Línea de actuación preferente; Condiciones ambientales LEPAR 2024.**

Se inspeccionaron 731 locales en los que fue posible comprobar sus condiciones urbanísticas y su conformidad al título habilitante de la actividad desarrollada.

➤ **Línea de actuación preferente; Control de deficiencias de actividades con título habilitante 2024.**

A lo largo del año 2024 se emitieron 300 requerimientos de subsanación de deficiencias incluidas dentro de la línea de actuación del Plan de Inspección Urbanístico de Madrid.

De los 300 requerimientos, 184 fueron contestados por los titulares:

- 109 cumpliendo el requerimiento, con la retirada de los elementos no autorizados.
- 75 manteniendo el incumplimiento.



5.2. Procedimientos sancionadores

La Agencia de Actividades, conforme a sus Estatutos y el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad y se delegan competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos, ostenta la competencia para sancionar las infracciones tipificadas en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid (en adelante LEPAR), salvo que se encuentren atribuidas a otros órganos municipales en virtud de Acuerdo de la Junta de Gobierno; sancionar las infracciones de su competencia tipificadas en la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid (en adelante LSCM), así como las tipificadas en el régimen sancionador previsto en la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (en adelante OLDRUAM) respecto de actuaciones comprendidas en su ámbito de actividad.

La actuación sancionadora de la Agencia de Actividades tiene como objetivo penalizar aquellas conductas que contravienen lo dispuesto en la normativa de aplicación, de forma ejemplarizante, preservando, con ello, el interés general y los derechos de los ciudadanos.

Por lo que se refiere a la **actividad sancionadora en materia de actividades recreativas**, la Agencia de Actividades recibe todas las Actas de inspección que la Policía Municipal levanta en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, procediendo, de una parte, al reenvío informático a otros servicios municipales de aquellas Actas en las que se denuncian infracciones cuya competencia sancionadora les corresponde; y, de otra, a seleccionar aquellas Actas en las que se denuncian infracciones de la competencia de la Agencia de Actividades, para su posterior valoración, **priorizando** la tramitación de aquellas infracciones que afectan a la seguridad de las personas, como son la superación del aforo máximo autorizado, y las que causan molestias a los vecinos como son los incumplimientos en materia de horarios, en especial respecto de locales ubicados en Zonas de Protección Acústica Especial. Asimismo, se prioriza la tramitación de las infracciones denunciadas respecto de locales objeto de Campañas de Inspección y aquellos otros que ofrecen conflictividad a la vista de la actividad inspectora de Policía Municipal, denuncias de particulares y asociaciones vecinales, o quejas ante el Defensor del Pueblo.

Por lo que se refiere a la **actividad sancionadora en materia urbanística**, esta se viene ejerciendo, prácticamente en su totalidad, respecto de las viviendas de uso turístico, por la infracción consistente en la implantación y desarrollo de un uso urbanístico incompatible con la ordenación urbanística, derivado del ejercicio de la actividad de vivienda de uso turístico sin la preceptiva licencia urbanística, constituyendo la conducta infracción grave tipificada en el artículo 204.3 b) de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid (LSCM).

Y, finalmente, por lo que se refiere a la aplicación del régimen sancionador previsto en la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid, el mismo resulta de aplicación cuando la conducta infractora denunciada no sea subsumible en el régimen sancionador de la normativa sectorial específica.

A continuación, se expone el detalle de las Actas de Inspección de Policía Municipal recibidas en el Servicio Sancionador de la Agencia de Actividades, así como las Actas e informes técnicos recibidos sobre infracciones urbanísticas, y las actuaciones realizadas previas a la incoación de los procedimientos sancionadores, necesarias para determinar la responsabilidad, aclaración de los hechos constatados y circunstancias, en su caso, concurrentes.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024
Actas LEPAR de Policía Municipal recibidas	816	1.228	936	1.062	1.034	830	460	300	482	696	935	590	9.369
Actas e informes técnicos recibidos sobre infracciones urbanísticas	3	8	9	5	5	10	16	14	14	17	7	0	108
Actuaciones previas a expedientes sancionadores	15	8	8	12	11	1	1	1	7	1	1	1	67



La gestión de los procedimientos sancionadores tramitados en 2024 ofrece el siguiente resultado:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024
INICIOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	51	81	70	48	52	53	42	49	95	109	97	51	798
LEPAR	43	66	54	44	52	46	33	36	92	85	74	46	671
Ley del Suelo	8	15	16	4	0	7	9	13	1	17	21	5	116
OLDRUAM	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	2	0	11
RESOLUCIONES FIN DEL PROCEDIMIENTO	61	65	45	84	67	47	66	67	24	49	68	67	710
Total Sanciones impuestas	46	60	36	75	67	46	65	58	21	44	54	50	622
Sanciones LEPAR	43	42	29	70	53	32	62	52	20	37	47	38	525
Sanciones Ley del Suelo	3	18	7	5	14	14	3	6	1	7	6	10	94
Sanciones OLDRUAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3

En el año 2024 se han adoptado un total de **1.508 resoluciones** en los procedimientos sancionadores tramitados, de las cuales **798 lo han sido de inicio de procedimientos** y **710 de finalización**.

Por Distritos: el mayor número de procedimientos iniciados corresponde al Distrito Centro (200), que es el Distrito que concentra un mayor número de actividades recreativas, seguido del Distrito de Ciudad Lineal (50), Chamberí (49), Salamanca (48) y Usera (46). Por el contrario, el menor número de procedimientos iniciados corresponde al Distrito de Hortaleza (1), seguido de Villa de Vallecas (4), Vicálvaro (5) y Moratalaz (9).

Por infracciones tramitadas: el mayor número de infracciones lo han sido las relativas al horario de funcionamiento (261), seguidas de las relativas al exceso de aforo (192), las relativas al ejercicio de la actividad careciendo de los seguros obligatorios exigidos por la LEPAR (116), y las relativas al ejercicio de la actividad sin la preceptiva licencia de funcionamiento (90).

Del total de las 622 sanciones impuestas:

- ❖ **En aplicación del régimen sancionador de la LEPAR se han impuesto 525 sanciones**, de las cuales:
 - 29 son de clausura de local.
 - 496 son de multa; respecto de las que 177 (36%) se han impuesto con alguna de las reducciones previstas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ❖ **En aplicación del régimen sancionador de la Ley del Suelo se han impuesto 94 sanciones**, de las cuales 92 lo han sido por la implantación y desarrollo de un uso urbanístico incompatible con la ordenación urbanística, derivado del ejercicio de la actividad de vivienda de uso turístico (VUTs) sin la preceptiva licencia urbanística.



SANCIONES IMPUESTAS VUT 2024

SANCIONES IMPUESTAS POR VUT CON REDUCCIÓN DEL 40%	SANCIONES IMPUESTAS POR VUT CON REDUCCIÓN DEL 20%	SANCIONES IMPUESTAS POR VUT SIN REDUCCIÓN	SANCIONES IMPUESTAS POR VUT POR REINCIDENCIA	TOTAL SANCIONES IMPUESTAS POR VUT 2024
20	3	66	3	92
360.012 €	72.002,40 €	1.980.066 €	180.003 €	2.592.083,40 €

IMPORTE DE LAS SANCIONES IMPUESTAS

RÉGIMEN SANCIONADOR	AÑO 2024
LEPAR	6.557.452 €
LSCM	2.692.443 €
OLDRUAM	7.800 €
TOTAL	9.257.695 €

5.3. Ejecuciones Forzosas de los actos administrativos

Entendemos por ejecución forzosa el procedimiento administrativo encaminado a dar cumplimiento efectivo a un acto administrativo pese a la resistencia de la persona obligada. Esta potestad de la Administración tiene su fundamentación en la naturaleza pública de la actividad que la Administración ejerce, en la necesidad de que los intereses colectivos, sean satisfechos. La facultad de exigir coactiva y directamente las propias decisiones deriva del concepto mismo de poder público.

Esta necesidad de exigir forzosamente el cumplimiento de los actos desfavorables ante la negativa del obligado a ello es parte fundamental del trabajo del Servicio de Ejecuciones Forzosas y Asuntos Generales, a través de los medios que la ley ofrece: precintos, multas coercitivas, ejecución subsidiaria.

La ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas colleva el inicio de un expediente en el que se tramitan 3 procedimientos, uno por cada una de las multas a imponer, por ello, resulta más apropiado a la hora de efectuar el cómputo, referirnos a los procedimientos iniciados para la imposición de cada multa coercitiva.

Otra parte fundamental del trabajo se centra en la coordinación de los asuntos relacionados con los Juzgados y Tribunales de todos los Servicios de la Subdirección General de Inspección y Disciplina, la emisión de informes en materias de la Subdirección solicitados por otros Servicios del propio Ayuntamiento o de otras Administraciones Públicas, así como la emisión de cualesquiera informes técnicos necesarios para la tramitación de procedimientos por otros Servicios de la Subdirección.

Por lo que respecta al trabajo realizado, durante el periodo 2024 se han iniciado un total de **1.529** expedientes administrativos:



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024	Total 2023
Expedientes iniciados	152	152	126	165	127	94	98	134	172	124	133	52	1.529	1.218

De los **1.529 expedientes iniciados**, un total de **1.296** procedimientos tienen por objeto la ejecución forzosa de los actos de restablecimiento de la legalidad en el marco de la Agencia de Actividades mediante la imposición de multas coercitivas y precintos, una vez se ha constatado el incumplimiento de lo ordenado, siendo su objeto:

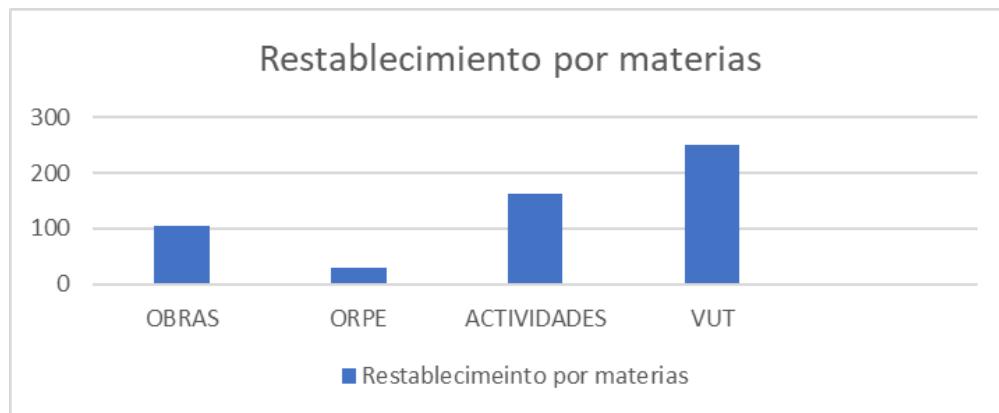
- Expedientes de multa coercitiva por incumplimiento de órdenes de legalización/demolición: **265**.
- Expedientes de multa coercitiva por incumplimiento de órdenes de legalización/retirada/desmontaje de publicidad exterior incumplidas: **46**.
- Expedientes de multa coercitiva por incumplimiento de órdenes de cese de actividades: **352**.
- Expedientes de multa coercitiva por incumplimiento de órdenes de cese de las actividades de viviendas de uso turístico: **542**.
- Expedientes de precinto por incumplimiento de órdenes de cese o paralización de actividades y obras: **91**.

Los **233** expedientes restantes corresponden a expedientes de recurso de reposición (**124**) y expedientes de petición de vista y copia (**109**).

Debemos destacar que las actuaciones encaminadas a la ejecución forzosa de los actos no **finalizan mayoritariamente** en la imposición de multa o el precinto, sino que, ante la apertura del procedimiento deciden **cumplir voluntariamente lo ordenado, reestableciéndose así la legalidad**. Así, de los expedientes iniciados, los restablecimientos han sido de **550**.

RESTABLECIMIENTO DE LA LEGALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024	Total 2023
Obras	30	9	4	15	3	4	7	6	6	8	7	7	106	88
Publicidad exterior (ORPE)	8	3	4	4	3	2	1	0	1	1	0	3	30	48
Actividades	8	18	22	10	15	4	7	14	11	21	23	10	163	162
VUT	34	19	27	22	10	42	20	5	18	18	20	16	251	138
Total	80	49	57	51	31	52	35	25	36	48	50	36	550	436

*Los restablecimientos corresponden a expedientes administrativos que no son exclusivamente del año 2024, sino también de años anteriores.



Así mismo, **se han dictado 496** resoluciones, con el siguiente desglose:

RESOLUCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024	Total 2023
Órdenes de precinto de actividades que incumplen la orden de cese	2	8	8	7	8	2	5	2	9	11	6	6	74	46
Órdenes de precinto por sanciones de clausura incumplidas	2	0	0	0	0	3	1	1	0	2	0	0	9	10
Órdenes de precinto de obras en curso de ejecución que incumplen la paralización	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1	5	3
Recursos resueltos	3	9	9	9	13	13	2	11	5	4	7	5	90	64
Multas coercitivas impuestas por incumplimiento de lo ordenado	23	26	7	32	14	28	11	12	5	33	33	23	247	196
Acatamiento de pronunciamientos judiciales	0	6	1	1	1	2	1	2	1	4	1	5	25	11
Total	30	49	25	50	36	48	20	29	20	54	49	40	450	341

*Las resoluciones citadas se dictan en expedientes administrativos que no son exclusivamente del año 2024, sino también de años anteriores.

Dentro de las resoluciones dictadas y teniendo en cuenta el importante papel que juegan en el Servicio las multas coercitivas, se recogen en la siguiente tabla las multas coercitivas impuestas desglosadas por materias:



MULTAS COERCITIVAS IMPUESTAS POR MATERIAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2024	Total 2023
Obras	3	5	1	8	5	8	2	5	0	10	6	3	56	28
Publicidad exterior (ORPE)	2	2	0	3	1	5	1	1	0	5	1	5	26	9
Actividades	11	5	4	9	7	11	4	1	2	8	8	5	75	73
VUT	7	13	2	12	1	4	4	5	3	10	18	10	89	86
Otros	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Total	23	26	7	32	14	28	11	12	5	33	33	23	247	196

Multas impuestas por materia



■ OBRAS ■ ORPE ■ ACTIVIDADES ■ VUT

Las multas coercitivas han supuesto, económicamente, la imposición de las siguientes cuantías en euros, teniendo en cuenta que la primera multa supone la imposición de 1.000 euros, la segunda multa de 2.000 y la tercera multa de 3.000 euros:

	1ª MULTA	2ª MULTA	3ª MULTA	TOTAL
2024	169.000	124.000	48.000	341.000
2023	91.000	88.000	36.000	215.000

A lo largo del año 2024, se han emitido 952 informes técnicos para la ejecución forzosa de los actos administrativos, la determinación de la capacidad de evacuación de los locales denunciados por Policía Municipal, el análisis de la compatibilidad urbanística de la implantación del uso o la concreción de si la instalación de equipos de música supone una modificación sustancial en la actividad en los términos de la LEPAR, para lo que **se ha hecho necesario girar un total de 593 visitas de inspección.***

*593 visitas de inspección que, sumadas a las 3.722 inspecciones del Servicio de Inspección y Disciplina, arrojan un total de **4315 inspecciones llevadas a cabo desde la Subdirección General de Inspección y Disciplina.**



06 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL



6.1. Recursos administrativos

La Subdirección General de Secretaría Técnica del Organismo Autónomo Agencia de Actividades, a través del Servicio de Régimen Jurídico, gestiona buena parte de la actividad institucional del organismo y, dentro de ella, las relaciones con Juzgados y Tribunales, con la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid y otras instancias no jurisdiccionales como pueda ser la Fiscalía General de Medio Ambiente, entre otros.

En este sentido, la actividad institucional se puede desdoblzar, por una parte, en recursos administrativos y recursos contencioso-administrativos interpuestos contra resoluciones dictadas por órganos integrados en la estructura directiva de la Agencia de Actividades y, por otra, la derivada de escritos de otras instituciones no judiciales.

La actividad de 2024 en materia de impugnación en vía administrativa frente a las resoluciones dictadas por el Gerente de la Agencia de Actividades ha alcanzado la cifra de 893 recursos interpuestos.

MATERIA DEL RECURSO	Nº de recursos
Actividades Económicas	716
Ampliación de horario	0
Régimen Jurídico	17
Procedimientos sancionadores	157
Responsabilidad Patrimonial	3
Total	893

En el ejercicio de 2024 se han interpuesto 716 recursos relacionados con la actividad económica (licencias, declaraciones responsables y comunicaciones previas, así como cambios de titularidad); 17 sobre Régimen Jurídico; 157 sobre procedimientos sancionadores y 3 reclamaciones por responsabilidades patrimonial.

A lo largo de 2024, el Servicio de Régimen Jurídico ha resuelto un total de 601 recursos, a los que se suma la resolución de **202 recursos con fecha de registro anterior a 2024**, alcanzando un **total de 803 recursos** resueltos durante el ejercicio del año 2024.

De los datos aportados se constata un incremento en la interposición de recursos directamente relacionado con el aumento en la tramitación de expedientes de Licencia y Declaración Responsable de la Subdirección General de Actividades Económicas.

Este aumento en la interposición ha provocado un importante esfuerzo en la tramitación de dichos recursos intensificando considerablemente el número de recursos resueltos en el ejercicio 2024 en relación a años anteriores, a pesar de contar con menos medios personales en el Servicio de Régimen Jurídico.



6.2. Recursos Contencioso-Administrativos

Se detalla el número de expedientes de procedimientos contenciosos iniciados en el ejercicio 2024, incluidos los relativos a las ECU, así como el estado de tramitación en que éstos se encuentran:

MATERIA DEL RECURSO	Nº de recursos	Terminados	En trámite
Procedimientos sancionadores	77	31	46
Disciplina urbanística	96	30	66
Viviendas Uso Turístico	86	44	42
Actividades económicas	94	35	59
Residencial	5	0	5
Responsabilidad patrimonial	2	0	2
Entidades colaboradoras	1	1	0
Régimen Jurídico	1	1	0
RR.HH	1	1	0
Gestión Económica	0	0	0
Total	363	143	220

Los datos relativos a las resoluciones judiciales recaídas en el año 2024, según las distintas ramas de actividad del organismo autónomo, son los siguientes:

MATERIA DEL RECURSO	Estimados ¹	Desestimados ²	En trámite	Total
Procedimientos sancionadores	7	24	46	77
Disciplina urbanística	1	29	66	96
Viviendas Uso Turístico	14	30	42	86
Actividades económicas	7	28	59	94
Residencial	0	0	5	5
Responsabilidad patrimonial	0	0	2	2
Entidades colaboradoras	0	1	0	1
Régimen jurídico	0	1	0	1
RR.HH	1	0	0	1
Gestión Económica	0	0	0	0
Total	30	113	220	363

¹ Se incluyen la estimación parcial y la satisfacción extraprocesal

² Se incluyen la caducidad, desistimiento, archivo e inadmisión a trámite

En el ejercicio 2024 de los 363 procedimientos contencioso-administrativos dados de alta en el Servicio de Régimen Jurídico han sido recurridos 726 expedientes administrativos tramitados en la Agencia. Esto es debido a que en gran número de ellos se recurre más de un expediente, ya que, con carácter general, los interesados prefieren agotar todas las acciones administrativas a su disposición y recurrir ambos expedientes, el correspondiente al título habilitante y el correspondiente al de la sanción, pero agotando la vía administrativa interponiendo el recurso potestativo de reposición.

Sin perjuicio de lo anterior y, como viene siendo habitual en ejercicios pasados, la actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades comprende no solo la tramitación de nuevos expedientes, sino el seguimiento y tramitación de actuaciones en procedimientos ya abiertos, tales como la recepción de autos y sentencias finalizadores de procedimientos en curso de años anteriores que se han remitido a las unidades correspondientes a fin de ejecutar, si procede, el fallo judicial, así como, tasación de costas, incidentes de ejecución, complemento de documentación de expedientes recurridos, informes solicitados por los letrados/as de la Asesoría Jurídica etc., que cabe cifrar en 928 actuaciones.

Finalmente, en materia de responsabilidad patrimonial, el número de recursos contencioso-administrativos asciende a 2.



6.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia

A todo lo anterior se han de sumar **72** expedientes que, a pesar de estar relacionados con Juzgados y Tribunales u otras instituciones, no son contencioso-administrativos (Juzgados de Instrucción, de lo Social, Audiencia Provincial, Juzgados de Primera Instancia, Defensor del Pueblo, Fiscal General del Estado, Fiscal De Medio Ambiente, etc.).



07 RECURSOS HUMANOS



7.1. Plantilla de la Agencia de Actividades

Bajo la dependencia orgánica y funcional de la Gerencia, la Agencia de Actividades se estructura actualmente en tres Subdirecciones Generales:

1. Subdirección General de Secretaría Técnica

- 1.1. Servicio de Recursos Humanos y Atención al Ciudadano
 - 1.1.1. Departamento de Atención al Ciudadano
 - 1.1.2. Departamento de RRHH
 - 1.1.3. Departamento Registro, Calidad e Información
- 1.2. Servicio de Gestión Económica y Administrativa
 - 1.2.1. Departamento de Gestión Económica y Administrativa
- 1.3. Servicio de Régimen Jurídico
 - 1.3.1. Departamento de Régimen Jurídico
 - 1.3.2. Departamento de Relaciones con los Tribunales

2. Subdirección General de Inspección y Disciplina

- 2.1. Servicio de Inspección y Disciplina
 - 2.1.1. Departamento de Inspección
 - 2.1.2. Departamento de Disciplina
- 2.2. Servicio de Ejecuciones Forzosas y Asuntos Generales
 - 2.2.1. Departamento Jurídico
 - 2.2.2. Departamento Técnico
- 2.3. Servicio Sancionador
 - 2.3.1. Departamento Sancionador LEPAR
 - 2.3.2. Departamento Sancionador Urbanístico

3. Subdirección General de Actividades Económicas

- 3.1. Servicio de Tramitación de Resoluciones
 - 3.1.1. Departamento Jurídico
 - 3.1.2. Departamento Apoyo Emprendedores
- 3.2. Servicio de Licencias y Consultas
 - 3.2.1. Departamento de Licencias I
 - 3.2.2. Departamento de Licencias II
 - 3.2.3. Departamento de Consultas
- 3.3. Servicio de Declaraciones Responsables
 - 3.3.1. Departamento DR LEPAR I
 - 3.3.2. Departamento DR LEPAR II
 - 3.3.3. Departamento DR NO LEPAR

Dada la necesidad de aumentar el personal del Organismo, durante el año 2024 se ha procedido a la cobertura de puestos vacantes existentes en la plantilla de la Agencia, y a través de diferentes procesos de provisión; concursos y libres designaciones.

Asimismo, se ha tramitado 6 modificaciones de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla Presupuestaria de la Agencia y 1 prórroga del Programa Contratación Temporal, que afectaron a 24 plazas, 6 unidades administrativas y 67 puestos del PCT.



Se han tramitado 7 concursos y 4 libres designaciones que afectan a 30 puestos con el siguiente detalle:

EXPEDIENTE DE PROVISIÓN	Nº PUESTOS	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NCD	TOTAL PUESTOS
FG-AA-001/2024	1	Jefe/a de Sección	24	1
FG-AA-002/2024	1	Jefe/a de Negociado	22	3
	1	Jefe/a de Negociado	22	
	1	Administrativo/a - Auxiliar Administrativo/a	18	
FG-AA-003/2024	1	Jefe/a de Negociado	22	1
FG-AA-004/2024	1	Administrativo/a - Auxiliar Administrativo/a	18	4
	1	Administrativo/a - Auxiliar Administrativo/a	16	
	1	Administrativo/a - Auxiliar Administrativo/a	16	
	1	Administrativo/a - Auxiliar Administrativo/a	16	
FE-AA-001/2024	1	Jefe/a de Unidad	26	3
	1	Jefe/a de Unidad	26	
	1	Jefe/a de Sección	24	
FE-AA-002/2024	1	Jefe/a de Sección	24	2
	1	Jefe/a de Unidad	26	
FE-AA-003/2024	1	Jefe/a de Sección	24	5
	1	Jefe/a de Unidad	26	
	1	Jefe/a de Sección	24	
	1	Jefe/a de Sección	24	
	1	Jefe/a de Unidad	26	

Adicionalmente se han tramitado:

- adscripciones provisionales: 5 altas y 1 baja
- adscripciones definitivas (LD y concurso): altas 23, ceses 12
- atribución temporal de funciones:1
- comisión servicios y prórrogas: altas 29, bajas 8
- oposición y concurso-oposición: altas 69, bajas 6
- excedencias:1
- reingresos:3
- programa de empleo temporal: altas 7, bajas 10
- interinos vacante y sustitución: altas 32, bajas 48



Desde enero del año 2019 la evolución del número de efectivos de la Agencia de Actividades ha sido el siguiente:



Trimestre	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ENE- MAR	235	220	218	210	279	291
ABR - JUN	236	218	218	207	278	281
JUL - SEP	235	221	210	214	275	289
OCT - DIC	234	217	215	257	272	284

7.2. Formación

En 2024 se diseñaron y llevaron a cabo desde la Agencia de Actividades las siguientes Actividades Formativas dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid:

CODIGO	DENOMINACION	NUMERO DE EDICIONES	PLAZAS	HORAS DOCENTES
RE-01-4462-P-24	La inspección urbanística en positivo. Una nueva visión al amparo de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid	2	15	21
RE-01-4915-P-24	Régimen jurídico y procedimientos de intervención urbanística previstos en la Ordenanza 6/2022, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas	1	25	21
RE-11-4914-P-24	La Ordenanza 6/2022 de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid	1	15	15
RE-11-4913-P-24	Aplicación de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid (PGOU) en las Actividades Económicas.	1	25	21
RE-01-4357-P-24	Normativa de aplicación en los espectáculos públicos y actividades recreativas. Lepar. Nuevo catálogo	2	20	15

7.3. Gestión de servicios de conductores y P.O.S.I.

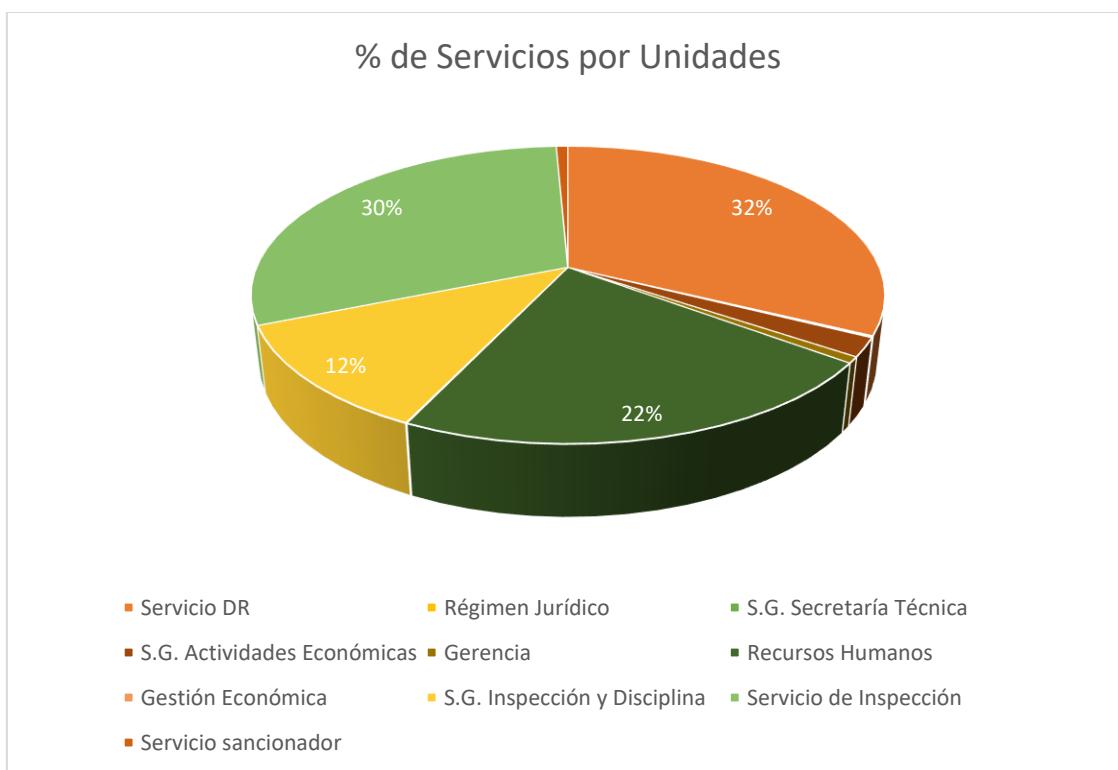
La Agencia de Actividades cuenta con una flota de 6 vehículos oficiales y 7 funcionarios con la categoría de Oficial Mecánico Conductor. Asimismo, cuenta con 6 funcionarios con la categoría de Personal Oficios Servicios Internos. De los 6 funcionarios con la categoría de Personal Oficios Servicios Internos, tres realizan, además, funciones de Agente Notificador. Los servicios realizados en 2024 ascienden a un total de 3.255 que corresponden a servicios de conductores de incidencias y del Personal de Oficios de Servicios Internos.

De los 3.255 servicios efectuados, 2.506 corresponden a conductores de incidencias e incluyen, entre otras actividades, inspecciones, precintos y traslado de documentación.

Los servicios realizados por el Personal de Oficios de Servicios Internos ascienden a 749 y de ellos 694 han sido servicios de los Agentes Notificadores de la Agencia.

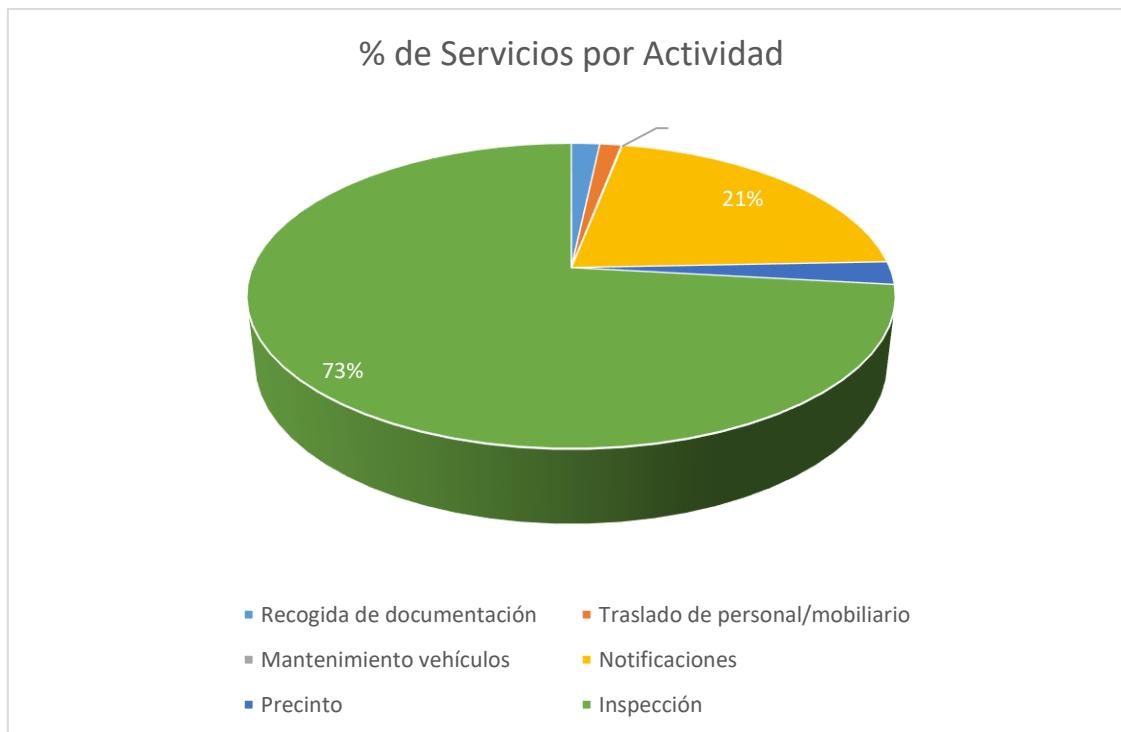
La distribución de los servicios prestados, por unidad solicitante y por actividades, queda desglosada como sigue:

Servicios por unidades	Nº	%
Servicio DR	1049	32
Régimen Jurídico	4	0
S.G. Secretaría Técnica	2	0
S.G. Actividades Económicas	66	2
Gerencia	22	1
Recursos Humanos	715	22
Gestión Económica	1	0
S.G. Inspección y Disciplina	382	12
Servicio de Inspección	991	30
Servicio sancionador	23	1
Total	3.255	100%





Servicios por actividad	Nº	%
Recogida de documentación	55	2
Traslado de personal/mobiliario	42	1
Mantenimiento vehículos	2	0
Notificaciones	694	21
Precinto	79	2
Inspección	2.383	73
Total	3.255	100%



7.4. Ayudas de acción social

Conforme a lo establecido en el Acuerdo de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022 y a las Bases Reguladoras para el año **2024** de las Ayudas de Acción Social, aprobadas por la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, la Agencia de Actividades ha tramitado para su abono en nómina las ayudas solicitadas por el personal de la Agencia con arreglo al calendario de presentación de solicitudes aprobado para el año en curso.



Tipos de ayuda	Concedidas	Denegadas	Total
Transporte en metálico	97		97
Tratamiento psicológico	22	4	26
Formación del personal	5		5
Educación infantil	9		9
Formación de los hijos	137	7	144
Comedor	72	2	74
Asistenciales	749	59	808
Abono transporte	225		225
Ayuda promoción interna		3	3
Préstamos reintegrables	3		3
Discapacidad física, intelectual o sensorial	5		5
Total	1.324	75	1.399

7.5. Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada

En el año 2024 se han tramitado, en materia de Seguridad Social, un total de 386 partes por Incapacidad temporal y 1 expediente por nacimiento y cuidado del menor.

En materia de afiliación, el número de movimientos comunicados a través del sistema RED en el fichero general de afiliación de la Tesorería General de la Seguridad Social durante el año 2024 suman un total de 289 actos, que corresponden a 121 altas en afiliación, 104 bajas en afiliación, 55 variaciones/modificaciones y 9 permisos sin sueldo.

	Bajas	Variaciones	Altas	Permisos	Total
Incapacidad temporal					386
Afiliación TGSS	104	55	121		280
Permiso por nacimiento y cuidado del menor				1	1
Productividad	42		59		101
Total	146	55	180	1	382

Situaciones Admvtas – Jornada	Total
Flexibilización horaria	121
Asistencia sin baja	5
Lactancia	1
Excedencia	1
Reingreso excedencia	3
Prórroga en servicio activo	2
Premio especial antigüedad	2
Permisos sin sueldo	9
Asambleas sindicales	5
Certificados anexo I	48
Premios años de servicio	12
Reconocimiento servicios prestados	16
Cumplimiento de trienios	74
Total	299

**m**agencia de
actividades

Se han cursado, a través de Control horario de AYRE y la aplicación informática EVALOS, 14.872 solicitudes del personal de la Agencia relativas a días de vacaciones y días de libre disposición (incluidos los del art 11.1 y 15.4), permisos retribuidos conforme a lo establecido en art. 15 del Acuerdo sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022 en vigor en 2024; e incidencias relacionadas con el control horario. Se constata un incremento en el número de solicitudes vinculadas a la gestión del personal motivado por el crecimiento en el número de efectivos debido fundamentalmente a la finalización de diferentes procesos de selección derivados de: ejecución de la oferta de empleo público, promoción interna y procesos de estabilización, así como, a las diversas modificaciones de la relación de puestos de trabajo y plantilla presupuestaria que se han ejecutado durante 2024.

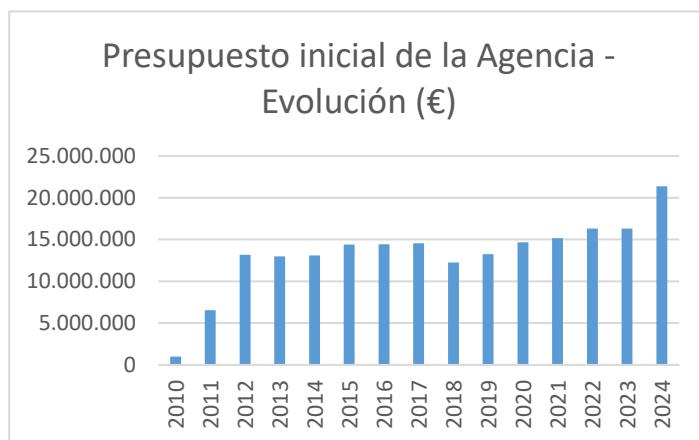


08 GESTIÓN ECONÓMICA



8.1. Presupuesto

El Presupuesto de la Agencia de Actividades para el ejercicio 2024 fue aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de fecha 22 de diciembre de 2023.



Por lo que respecta al Presupuesto de gastos, en el ejercicio 2024 las obligaciones reconocidas han ascendido a 18.469.633,66 euros, que suponen el 81,83% de los créditos definitivos, habiéndose hecho frente al 100% de los pagos.

En cuanto al Presupuesto de ingresos, los derechos reconocidos se elevan a 18.745.912,74 euros, que corresponden casi en su totalidad a operaciones corrientes (7.682,00 euros en operaciones de capital), que representan el 83,05 % de las previsiones definitivas.

El Resultado Presupuestario, que es la diferencia entre los derechos reconocidos netos (18.745.912,74 euros) y las obligaciones reconocidas netas (18.469.633,66 euros), más los ajustes por los gastos financiados con el RTGG (898.446,18) se eleva a 1.174.725,26 euros.

El ahorro bruto de la Agencia, que es la diferencia entre derechos y obligaciones por operaciones corrientes, ha sido en 2024 de -268.597,08 euros. Y el Remanente de Tesorería, resultado de la suma de los fondos líquidos (1.994.694,64 euros), más los derechos pendientes de cobro (1.500.998,85 euros), a los que se deduce las obligaciones pendientes de pago (2.320.968,23), ha arrojado un total de 1.174.725,26 euros.

A continuación, se detalla la observarse el presupuesto definitivo de gastos y la ejecución a nivel de reconocimiento de obligaciones y pagos, con indicación del porcentaje de ejecución.

Año 2024

Presupuesto de gastos	Importe	Presupuesto de ingresos	Importe
Crédito inicial	21.362.936,00	Previsión inicial	21.362.936,00
Crédito definitivo (por capítulos)	22.571.694,18	Previsión definitiva (por capítulos)	22.571.694,18
<i>Capítulo 1</i>	21.366.020,00	<i>Capítulo 1</i>	0,00
<i>Capítulo 2</i>	292.040,41	<i>Capítulo 2</i>	0,00
<i>Capítulo 3</i>	5.067,59	<i>Capítulo 3</i>	0,00
<i>Capítulo 4</i>	898.446,18	<i>Capítulo 4</i>	21.665.566,00
<i>Capítulo 5</i>	0,00	<i>Capítulo 5</i>	0,00
<i>Capítulo 6</i>	10.120,00	<i>Capítulo 6</i>	0,00
<i>Capítulo 7</i>	0,00	<i>Capítulo 7</i>	7.682,00
<i>Capítulo 8</i>	0,00	<i>Capítulo 8</i>	898.446,18
<i>Capítulo 9</i>	0,00	<i>Capítulo 9</i>	0,00
Total ejecutado (obligaciones reconocidas)	18.469.633,66	Derechos reconocidos netos (DRN)	18.745.912,74
Remanente de crédito (ejecutado - definitivo)	4.102.060,52	Exc/def. previsión	-3.825.781,44
Porcentaje ejecutado	81,83%	Porcentaje ejecutado	83,05%



Año 2024

Capítulo	Crédito inicial	Modificación crédito	Crédito definitivo	Crédito disponible	Remanente pte utilización	Obligaciones	%	Pagos	%
Capítulo 1: Gastos de personal	21.055.708,00	310.312,00	21.366.020,00	3.943.797,15	0,00	17.422.222,85	81,54%	17.422.222,85	100,00%
Capítulo 2: Bienes corrientes y servicios	294.916,00	-2.875,59	292.040,41	129.910,81	0,00	145.850,79	49,94%	145.850,79	100,00%
Capítulo 3: Gastos Financieros	4.630,00	437,59	5.067,59	0,17	0,00	3.113,84	61,45%	3.113,84	100,00%
Capítulo 4: Transferencias corrientes	0,00	898.446,18	898.446,18	0,00	0,00	898.446,18	100,00%	898.446,18	100,00%
Capítulo 6: Inversiones reales	7.682,00	2.438,00	10.120,00	10.120,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
TOTAL	21.362.936,00	1.208.758,18	22.571.694,18	4.083.828,13	0,00	18.469.633,66	81,83%	18.469.633,66	100,00%

Durante el ejercicio de 2024, se han tramitado las siguientes modificaciones presupuestarias:

CAPITULO 1

- **Expediente 5090000191 Generación de crédito por importe de 47.072,00 euros**

Generación de crédito en el presupuesto de gastos, capítulo 1 "Gastos de personal", en 6 subconceptos: Sueldos del grupo A1, Sueldos del grupo C1, Complemento de destino, Complemento específico, Otros complementos y Seguridad social.

Financiada con crédito recibido en el presupuesto de ingresos, capítulo 4 "Transferencias corrientes", subconcepto 400.00 "De la Administración General del Ayuntamiento de Madrid" (transferencia recibida del Área de Urbanismo que a su vez la recibe de créditos globales del Área de Hacienda).

Motivo: para financiar la modificación de la RPT 367/2024 (Publicidad exterior)

- **Expediente 5090000208 Generación de crédito por importe de 263.240,00 euros**

Generación de crédito en el presupuesto de gastos, capítulo 1 "Gastos de personal", en 5 subconceptos: Sueldos del grupo A2, Complemento de destino, Complemento específico, Otros complementos y Seguridad social.

Financiada con crédito recibido en el presupuesto de ingresos, capítulo 4 "Transferencias corrientes", subconcepto 400.00 "De la Administración General del Ayuntamiento de Madrid" (transferencia recibida del Área de Urbanismo que a su vez la recibe de créditos globales del Área de Hacienda).

Motivo: para financiar la modificación de la RPT 448/2024 (10 ITIs)

- **Expediente 5090000197 Crédito extraordinario por importe de 898.446,18 euros.**

En el marco de la estabilidad presupuestaria, el remanente de tesorería para gastos generales del Organismo Autónomo Agencia de Actividades del ejercicio 2023 no es preciso para el cumplimiento de sus fines, ya que cuenta con suficientes recursos a través de las dotaciones presupuestarias del presente ejercicio 2024, y no tiene obligaciones pendientes de aplicar a presupuesto contabilizadas en la cuenta 413 "Acreedores por operaciones pendientes de aplicar a presupuesto" a 31 de diciembre 2023, y teniendo en cuenta que en el Ayuntamiento de Madrid existe la necesidad de gastos concretos y determinados que no pueden demorarse al ejercicio siguiente, se tramita un crédito extraordinario en la aplicación presupuestaria G/509/150/151.09/400.00 que se financia con el Remanente Líquido de Tesorería para Gastos Generales, para la posterior tramitación de una transferencia a favor de la Administración General del Ayuntamiento de Madrid destinada a la financiación de gastos corrientes que por su naturaleza estén comprendidos en sus fines u objetivos

- **Expediente 509000025 Transferencia de Crédito de Capítulo 1 "Gastos de personal" por importe de 2.207,00 euros.**

Aplicaciones presupuestarias que se incrementan: del presupuesto de gastos, del capítulo 1 "Gastos de personal", 2 aplicaciones: 120.03 "Sueldos del grupo C1" y 160.00 "Seguridad Social"



Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 1 “Ajustes técnicos”.

Motivo: para poder hacer frente al gasto la modificación de la RPT 418/2023

- **Expediente 5090000026 Transferencia de Crédito de Capítulo 1 por importe de 733.611,00 € euros.**

- Aplicaciones presupuestarias que se incrementan: del presupuesto de gastos, del capítulo 1 “Gastos de personal”, 2 aplicaciones: 120.00 “Sueldos del grupo A1”, 120.03 “Sueldos del grupo C1”, 121.00 “Complemento de destino”, 121.01 “Complemento específico”, 121.03 “Otros complementos” y 160.00 “Seguridad Social”

Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 1 “Ajustes técnicos”.

Motivo: para poder hacer frente al gasto la modificación de la RPT 359/2023.

- **Expediente 5090000193 Transferencia de Crédito de Capítulo 1 por importe de 21.899,00 € euros.**

- Aplicaciones presupuestarias que se incrementan: del presupuesto de gastos, del capítulo 1 “Gastos de personal”, 2 aplicaciones: 120.03 “Sueldos del grupo C1”, 121.00 “Complemento de destino”, 121.01 “Complemento específico”, 121.03 “Otros complementos” y 160.00 “Seguridad Social”

Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 1 “Ajustes técnicos”.

Motivo: para poder hacer frente al gasto la modificación de la RPT 293/2024 (Relaciones con los tribunales).

- **Expediente 5090000244 Transferencia de Crédito por importe de 50.000,00 euros.**

Aplicación presupuestaria que se adiciona: del presupuesto de gastos, del capítulo 1 Gastos de personal, la 143.03 “Ajustes Técnicos”

Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 1 donde va a sobrar crédito una vez realizada la previsión de cierre. De la 121.01 “Complemento específico”.

Motivo: para poder hacer frente a la financiación de la 2ª prórroga del PCT 23/2022 meses de noviembre y diciembre.

- **Expediente 5090000318 Transferencia de Crédito por importe de 490.299,00 €**

- Aplicaciones presupuestarias que se incrementan: del presupuesto de gastos, del capítulo 1 “Gastos de personal”, 8 aplicaciones: 120.00 “Sueldos del grupo A1”, 120.01 “Sueldos del grupo A2”, 120.03 “Sueldos del grupo C1”, 120.04 “Sueldos del grupo C2” 121.00 “Complemento de destino”, 121.01 “Complemento específico”, 121.03 “Otros complementos” y 160.00 “Seguridad Social”

Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 1 “Ajustes técnicos”.

Motivo: para segunda prórroga del PCT 23/2002 de los meses de noviembre y diciembre.

CAPITULO 2

- **Expediente 5090000062 Transferencia de Crédito por importe de 3.000,00 euros.**

Aplicación presupuestaria que se adiciona: del presupuesto de gastos, del capítulo 2 Gastos en bienes corrientes y servicios, la 220.00 “Material de oficina ordinario no inventariable”

Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 2 donde va a sobrar crédito una vez realizada la previsión de cierre. De la 227.99 “Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales”. Motivo: para poder hacer frente a la adquisición de diverso material de oficina.

- **Expediente 5090000165 Transferencia de Crédito por importe de 1.000,00 euros.**

Aplicación presupuestaria que se adiciona: del presupuesto de gastos, del capítulo 2 Gastos en bienes corrientes y servicios, la 221.07 “Impresos y formularios”



Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 2 donde va a sobrar crédito una vez realizada la previsión de cierre. De la 227.99 "Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales".

Motivo: para poder hacer frente al suministro de impresos necesarios para el buen funcionamiento de la Agencia de Actividades.

- **Expediente 5090000344 Transferencia de Crédito por importe de 1.052,00 euros.**

Aplicación presupuestaria que se adiciona: del presupuesto de gastos, del capítulo 2 Gastos en bienes corrientes y servicios, la 221.07 "Impresos y formularios"

Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 2 donde va a sobrar crédito una vez realizada la previsión de cierre. De la 227.99 "Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales".

Motivo: para poder hacer frente a la adquisición de sobres pequeños con y sin ventanilla.

CAPÍTULO 3

- **Expediente 500000360 Transferencia de Crédito por importe de 437,59 euros.**

Aplicación presupuestaria que se adiciona: del presupuesto de gastos, del capítulo 3 "Gastos financieros", la aplicación de "Intereses de demora"

Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 2 donde va a sobrar crédito una vez realizada la previsión de cierre. De la 227.99 "Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales".

Motivo: para hacer frente al gasto derivado del abono de los intereses legales de acuerdo con la Sentencia 403/2024 del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 10 de Madrid, de 21 de octubre de 2024

CAPITULO 4

- **Expediente 5090000197 Crédito extraordinario del Remanente de Tesorería para Gastos Generales (RTGG) por 898.446,18euros.**

El presupuesto de 2023 se liquidó con un remanente líquido de tesorería de importe 898.446,18€ euros

Este remanente líquido de tesorería se incorpora a través del CRÉDITO EXTRAORDINARIO, en nuestro presupuesto:

En el presupuesto de ingresos entra en capítulo 8 "Activos financieros", en el subconcepto de remanente de tesorería y a la vez aumenta también

El presupuesto de gastos, que entra en capítulo 4 "Transferencias corrientes". Este importe que forma parte de nuestro "gasto" en realidad es para dar el crédito a Hacienda que hará uso de él, es decir, es un gasto "ficticio" para nosotros, lo que se denomina un "pago en formalización".

Nos ha entrado el crédito tanto en ingresos como en gastos pero realmente no lo utilizamos.

CAPITULO 6

- **Expediente 5090000361 Transferencia de crédito por importe de 5.120,00 euros**

Aplicación presupuestaria que se adiciona: del presupuesto de gastos, capítulo 6 "Inversiones reales" subconcepto 625.00 "Mobiliario y equipos de oficina"

Aplicaciones presupuestarias que se minoran: del capítulo 2 donde va a sobrar crédito una vez realizada la previsión de cierre. De la 227.99 "Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales" y de la 641.00 "Aplicaciones informáticas"

Motivo: para hacer frente a la adquisición de sillas de oficina y sillas de confidente para el buen funcionamiento de la Agencia de Actividades. Finalmente, esta compra no se realizó por los tiempos de suministro y realización del contrato. Se realizará en 2025.



8.2. Contratos

La actividad contractual desarrollada en el año 2024 se ha realizado en base a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (entrada en vigor 9 de marzo de 2018).

El Gerente de la Agencia de Actividades es el competente en materia de gastos y contrataciones de toda clase cuyo importe no supere las cuantías que corresponderán a la Junta de Gobierno, en virtud del acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, así como por el acuerdo de fecha 30 de octubre de 2014 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueban los estatutos del Organismo Autónomo Agencia de Actividades.

En el año 2024 la actividad contractual se ha materializado en un total de 12 expedientes de contratación: 1 contrato menor (de servicios de Inspecciones DR por ECU) por importe de 18.089,50 €uros, 6 de compras centralizadas externas de la Junta Central de compras de la Comunidad de Madrid por importe de 6.697,74 euros (5 de suministro de diverso material de oficina, 1 de vestuario) y 3 contratos compras centralizadas internas por importe de 4.050,25 euros (suministro actas de inspección, suministro de requerimientos, así como sobres pequeños) 1 contrato privado de coste cero euros (de servicios financieros), así como la prórroga del contrato de servicios por importe de 38.849,88 euros (del servicio auxiliar, depósito, traslado y custodia de archivo).

Tipo de contrato	Nº de contratos
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 1)	5
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 2)	1
Contratos menores	1
Compras centralizadas internas (Acuerdo Marco de Imprenta)	3
Prórrogas	1
Contrato privado	1
Total	12

8.3. Inventario

El Reglamento del Inventario General del Ayuntamiento de Madrid establece que anualmente se aprobarán el Inventario del Ayuntamiento de Madrid y los inventarios separados.

Por su parte, el Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid atribuye al Consejo Rector la competencia para la aprobación del Inventario de Bienes y a la Gerente la formación, actualización y custodia del inventario del Organismo público.

En cumplimiento de la normativa de aplicación, se sometió al Consejo Rector en su sesión de 18 de febrero de 2025, la aprobación del Inventario de Bienes y Derechos de la Agencia de Actividades a 31 de diciembre de 2024 y su remisión al Ayuntamiento para su integración en el Inventario General de la Corporación.

El Inventario de la Agencia a 31 de diciembre de 2024 tiene un valor neto de 23.018,72 euros, una vez deducido del precio de adquisición, que asciende a 619.580,67 euros, el valor de amortización acumulada por importe de 596.561,95 euros.

Inventario a 31 de diciembre de 2024	Precio adquisición	Amortización acumulada	Valor Neto
Total	619.580,67 €	596.561,95 €	23.018,72 €

8.4. Devolución de ingresos y avales

Se resumen las actuaciones llevadas a cabo en materia de devolución de ingresos y de avales para la correcta gestión de los residuos de construcción y para la reposición de vías públicas:

2024	Resueltos
Avalos	884
Devoluciones Ingresos	429
Total	1.310

8.5. Consejo Rector

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del organismo, en el ejercicio 2024 se han celebrado las sesiones ordinarias de obligado cumplimiento de los Consejos Rectores los días el 9 de febrero, 10 de mayo, y el 30 de octubre de 2023, llevando al orden del día los diferentes puntos acordados y una sesión extraordinaria el 29 de abril (con la presentación del nuevo Gerente de la Agencia de Actividades)

Durante este ejercicio la composición de los miembros del Consejo ha sido la siguiente:



CONSEJO RECTOR DE FEBRERO

NOMBRE	DEPENDENCIA/CARGO
Myriam Inmaculada Peón González	Gerente Organismo Autónomo Agencia de Actividades
Mariano Fuentes Sedano	Delegado de Área de Gobierno de Desarrollo Urbano
Ángel Niño Quesada	Titular del Área Delegada de Innovación y Emprendimiento
Pedro González Torroba	Coordinador General de Economía, Comercio, Consumo y Partenariado
Silvia Saavedra Ibarrondo	Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.
Sara Emma Aranda Plaza	Coordinador General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana
Engracia Hidalgo Tena	Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal
Paloma de Frutos Cañamero	Secretaria General Técnica del Área de Gobierno de Hacienda y Personal
María Inmaculada Sanz Otero	Delegada del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias
Inmaculada García Ibáñez	Secretaria General Técnica del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias
Federico Jiménez de Parga Maseda	Coordinador General de Movilidad
Jose Mª Vicent García	Secretario General Técnico del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Javier Ramírez Caro	Concejal Presidente de los Distrito de Chamberí y Fuencarral-El Pardo
Cristina Goncer Ortega	Coordinadora del Distrito de Chamberí
José Fernández Sánchez	Concejal Presidente del Distrito de Centro Y Distrito de Salamanca
Raquel Muros Delgado	Coordinadora del Distrito de Centro
Álvaro González López	Concejal Presidente del Distrito de Carabanchel y Delegado del Área Delegada de Vivienda
Sonsoles Medina Campos	Coordinadora del Distrito de Carabanchel
José María Ortega Antón	Coordinador General de Desarrollo Urbano
Silvia Villacañas Beades	Directora General de Planificación Estratégica
Inés Cámara Martín	Secretaria General de Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.
Javier Hernández Morales	Director General de Planeamiento
Paloma García Romero	Delegada del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos
José Luis Infanzón Priore	Director General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras
José Luis Nieto Bueno	En representación Grupo Municipal Más Madrid
Raquel Rodríguez Alonso	En representación Grupo Municipal Más Madrid
Almudena Maíllo del Valle	En representación Grupo Municipal Partido Popular
Blanca Pinedo Texidor	En representación Grupo Municipal Partido Popular
Hugo Moreno Campillo	En representación Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía
Daniel González Guerrero	En representación Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía
Pedro Esteban Barrero Cuadrado	En representación Grupo Municipal Socialista de Madrid
Raquel Pascual Torres	En representación Grupo Municipal Socialista de Madrid
Arantzazu Purificación Cabello López	En representación Grupo Municipal VOX
Fernando Martínez Vidal	En representación Grupo Municipal VOX
José Manuel Calvo del Olmo	En representación Grupo Mixto
Marta Arca Pérez	En representación Grupo Mixto
Juan Carlos Álvarez Rodríguez	Director General de la Edificación
Jesús Ignacio Pascual Martín	Director General de Gestión Urbanística

CONSEJO RECTOR DE MAYO Y OCTUBRE

NOMBRE	DEPENDENCIA/CARGO
Ricardo Galeote Lago	Gerente Organismo Autónomo Agencia de Actividades
Borja Carabante Muntada	Titular del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad
Ángel Niño Quesada	Titular del Área Delegada de Innovación y Emprendimiento
Óscar Romera Jiménez	Coordinador General de Economía, Comercio y Consumo
Francisco Javier Hernández Martínez	Coordinador General de Vicealcaldía
Ivo Villalba Pozo	Director General de Coordinación Territorial y Desconcentración
Engracia Hidalgo Tena	Delegada del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda
Paloma de Frutos Cañamero	Secretaria General Técnica del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda
Jesús Gil Martín	Coordinador General de Seguridad y Emergencias
Inmaculada García Ibáñez	Secretaria General Técnica del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
María José Aparicio Sanchiz	Directora General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad
Dolores Ortiz Sánchez	Directora General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad
Jaime González Taboada	Concejal Presidente de los Distrito de Chamberí
Javier Benito de la Torre	Coordinadora del Distrito de Chamberí
Carlos Segura Gutiérrez	Concejal Presidente del Distrito de Centro
Mª Rosa Benito Lozano	Coordinadora del Distrito de Centro
Mª Dolores Navarro Ruiz	Concejala Presidenta del Distrito de Arganzuela
Paula Gómez-Angulo Amorós	Concejala Presidenta del Distrito de Tetuán
Álvaro González López	Titular del Área de Gobierno de Políticas de Vivienda
Sonsoles Medina Campos	Coordinadora General de Políticas de Vivienda
José María Ortega Antón	Coordinador General de Urbanismo
Javier Hernández Morales	Directora General de Planeamiento
Beatriz Provencio García	Directora General de Régimen Jurídico Urbanístico
José María Vicent García	Secretario General Técnico del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad
Paloma García Romero	Delegada del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos
José Luis Infanzón Priore	Director General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras
Juan Carlos Álvarez Rodríguez	Director General de la Edificación
Jesús Ignacio Pascual Martín	Director General de Gestión Urbanística
Margarita Torres Rodríguez	Directora General de Planificación Estratégica
José Amador Fernández Viejo	Director General de Sostenibilidad y Control Ambiental
Cayetana Hernández de la Riva	En representación Grupo Municipal del Partido Popular
Ángel Ramos Sánchez	En representación Grupo Municipal del Partido Popular
José Luis Nieto Bueno	En representación Grupo Municipal Más Madrid
Álvaro Fernández Heredia	En representación Grupo Municipal Más Madrid
Antonio Giraldo Capellán	En representación Grupo Municipal Socialista de Madrid
Raquel Pascual Torres	En representación Grupo Municipal Socialista de Madrid
Ignacio Ansaldi Adriaensens	En representación Grupo Municipal Vox
Fernando Martínez Vidal	En representación Grupo Municipal Vox

09 CONCLUSIONES



La Agencia de Actividades ha continuado trabajando durante este ejercicio para la consecución de cinco objetivos prioritarios orientados a facilitar y agilizar la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid: la reorganización del modelo de trabajo, la agilización de los procedimientos, la simplificación normativa, la atención integral a la ciudadanía y la unificación de criterios.

Para alcanzar estos objetivos se han puesto en marcha diferentes acciones agrupadas en otras cinco líneas de actuación que inciden en distintas fases de los procesos necesarios para llevar a buen término la implantación de actividades económicas, consistentes en: mejoras en la organización interna del organismo, mejoras y simplificación en la tramitación, mejoras en la regulación normativa, mejoras en la atención a la ciudadanía y coordinación y unificación de criterios.

Las mejoras en la organización interna de la Agencia de Actividades, a partir del diagnóstico de las necesidades de personal consideradas prioritarias, se han concretado en las modificaciones de la relación de puestos de trabajo tramitadas y ejecutadas durante el año 2024, en total seis expedientes de modificación de la relación de puestos de trabajo del organismo autónomo Agencia de Actividades, además del expediente de prórroga del programa de contratación temporal (23/2022).

El objetivo a alcanzar con estos expedientes es dimensionar y organizar de la estructura del organismo adecuándola a las nuevas cargas de trabajo que ha supuesto la entrada en vigor de la nueva Ordenanza Municipal en materia de Licencias y declaraciones responsables. De acuerdo con la política seguida en anteriores modificaciones, se han elevado los niveles de complemento de destino de varios puestos de trabajo de cara a facilitar su cobertura, así la equiparación de puestos de la Agencia a otros de similares funciones y responsabilidades en el Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

En lo que se refiere a la Subdirección General de Inspección y Disciplina, destaca en primer lugar el incremento de las inspecciones efectuadas, duplicando incluso el número de las realizadas en 2023: frente a las 1.768 de este año, en 2024 han ascendido a 3.722 que, sumadas a las 593 visitas de inspección llevadas a cabo por el Servicio de Ejecuciones Forzosas y Asuntos Generales, arrojan un total de 4315 inspecciones llevadas a cabo desde la Subdirección General de Inspección y Disciplina lo que supone un aumento muy significativo de las tareas de control urbanístico promovidas y ejercidas por el organismo autónomo.

Dentro de esas inspecciones, y como novedad también muy destacable, es preciso señalar que por vez primera se han sistematizado todas las campañas que tradicionalmente eran ejercitadas por la Agencia de Actividades en un único Plan de Inspección Urbanística Municipal (PIUM).

Por lo que respecta a la ejecución forzosa, debe destacarse el elevado número de multas coercitivas impuestas y el aumento de los precintos ejecutados. Si bien, también debe ponerse el foco de atención en los restablecimientos: así el inicio de los procedimientos de ejecución forzosa ha conllevado el cumplimiento voluntario de lo ordenado en 550 expedientes, suponiendo un aumento en más de 100 expedientes respecto del año anterior.

Por lo que se refiere a los procedimientos sancionadores, se advierte un incremento del número de procedimientos sancionadores tramitados por infracciones muy graves en aplicación del régimen sancionador de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid, en especial en lo relativo a las infracciones por ejercer la actividad sin disponer de la preceptiva licencia de funcionamiento, intensificando el control sobre los locales sujetos a esta Ley, habiéndose iniciado en 2024 por esta infracción 90 procedimientos, frente a los 22 procedimientos iniciados en 2023; y elevándose considerablemente la cuantía acumulada de las multas impuestas en 2024, que supera en 1.382.248 euros el de las multas impuestas en 2023. Asimismo, se ha incrementado el número de sanciones impuestas por la actividad de vivienda de uso turístico; incrementándose el importe de las sanciones impuestas en los casos de reincidencia.

Entre las acciones para la mejora y simplificación en la tramitación de los procedimientos, se ha continuado en el desarrollo, en colaboración con el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y Administración Electrónica y Soporte a la Administración Electrónica, diversas actuaciones dirigidas a la informatización de los procedimientos que son competencia de la Agencia de Actividades mediante el Sistema de Licencias Municipales (SLIM), integrado con el nuevo SIGSA Digital.



Como consecuencia de ello, la práctica totalidad de procedimientos de naturaleza urbanística se pueden iniciar por el ciudadano bajo una misma plataforma en Sede Electrónica, con independencia que las notificaciones electrónicas se continúen recibiendo en la Carpeta ciudadana. Por otro lado, la apuesta municipal para que los diferentes órganos competentes tramiten expedientes bajo una misma herramienta informática en todo el ayuntamiento ha sido concretado con el desarrollo e implantación transversal en todos ellos de este nuevo SIGSA Digital.

El Servicio de Régimen Jurídico, divide su actividad principalmente en dos ámbitos, uno relacionado directamente con la colaboración público-privada con las entidades colaboradoras y otro relativo a la tramitación de recursos administrativos y contencioso-administrativos.

Dentro del ámbito relativo a las entidades colaboradoras se ha continuado con la actividad ordinaria derivada de las exigencias marcadas por la OLDRUAM y el RECU en relación con el mantenimiento de los requisitos de la autorización, cambios de sede y de denominación de las ECUS, control de póliza y recepción de memorias trimestrales y anual, tramitación de la aprobación por Junta de Gobierno de los precios e interlocución a través de correo electrónico, teléfono y celebración de talleres presenciales, así como la tramitación de informe preceptivos solicitados por las ECUS.

Asimismo, se sigue la tendencia en la colaboración con ENAC a través de la elaboración de un nuevo Plan de Actuación 2024-2025 y de un Reglamento de Esquema, *RDE-35 Entidades de inspección de control urbanístico en el Ayuntamiento de Madrid. Condiciones particulares de acreditación* con fecha febrero del 2024.

En lo relativo a la tramitación de recursos administrativos se ha constatado la línea creciente respecto de años anteriores tanto en la interposición como resolución de estos. Por su parte, la actividad jurisdiccional sigue el mismo reflejo de aumento en su tramitación a lo largo del ejercicio 2024.

Se ha seguido trabajando en la mejora de la atención a la ciudadanía haciendo que la Agencia de Actividades sea más abierta y accesible al público en general y a los profesionales. En esta línea se ha facilitado la atención personalizada en el Departamento de Atención a la Ciudadanía, a 17.011 ciudadanos: 2.661 mediante el sistema de cita previa presencial y 14.350 telemáticamente.

Como complemento a la atención presencial, los canales alternativos: el telemático, vía correo electrónico, y la atención telefónica a los interesados, se continúa consolidando en el ejercicio 2024.

Se encuentra publicada en nuestra página web un enlace al asistente de licencias donde se informa del trámite y procedimiento adecuado para realizar una actuación urbanística determinada así como la normativa aplicable al caso; se han impartido jornadas informativas al personal encargado de la información urbanística de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OACs) del Ayuntamiento y se ha elaborado una nueva encuesta de satisfacción como mecanismo de participación ciudadana para pulsar la calidad de nuestro servicio, a través de una herramienta informática localizada en los correos electrónicos y a través de los QRs puestos a disposición de la ciudadanía en la dependencia municipal donde se realiza la atención urbanística.

Por último, en la línea de coordinación y unificación de criterios, se han dictado diferentes criterios de interpretación normativa y se han impartido talleres para la formación conjunta del personal de la Agencia de Actividades.

En este ejercicio se ha llevado a cabo también el Informe de Evaluación de la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades, quedando garantizada la coherencia de sus indicadores con los presentes objetivos e indicadores presupuestarios, contando con el Certificado emitido por ICDQ Instituto de Certificación S.L., como reconocimiento de la conformidad de la Carta con la norma UNE 93200:2008 para la actividad de "Agencia de Actividades" cuya renovación se ha obtenido en octubre de 2024.



m

agencia de
actividades