

Carta de Servicios 2021

Agencia de Actividades

Datos 2020

6.698 Declaraciones responsables y licencias	6.075 Inspecciones	217 Personas Trabajadoras	14.500 Personas atendidas	8,50 Satisfacción ciudadana
---	------------------------------	--	-------------------------------------	--

Qué SERVICIOS te ofrecemos



> **Gestión de los procedimientos relativos a la apertura y modificación de actividades económicas** con o sin obras en la Ciudad de Madrid.

No están incluidas las siguientes actuaciones: ▪ las de titularidad pública, ▪ las que se realizan en bienes de dominio público, salvo los puestos de mercados municipales, ▪ las que afecten a usos dotacionales públicos y a varios usos, si uno está excluido.

Los procedimientos más representativos son: ▪ Declaración responsable de actividades económicas, comerciales y de servicios. ▪ Licencia previa de actividad. ▪ Licencia de primera ocupación y funcionamiento para actividades. ▪ Cartel identificativo de locales y recintos de espectáculos públicos y actividades recreativas. ▪ Comunicación previa de cambio de titularidad de una licencia de actividad. ▪ Autorización de ampliación de horarios de locales y establecimientos de carácter extraordinario.

▪ Consulta urbanística común y especial para actividades. ▪ Prescripción de infracción urbanística.

No están sometidas a ningún medio de intervención municipal las obras tales como: obras de conservación consistentes en la sustitución de acabados interiores de un solo local, solados, alicatados, sanitarios, yesos, pintura, que no estén protegidos arquitectónicamente, así como la sustitución de instalaciones propias por otras sin mayores exigencias medioambientales que las previas.

> **Verificación y comprobación de la legalidad urbanística de las obras y actividades económicas:** ▪ comprobar la adecuación de las declaraciones responsables mediante la inspección ▪ emitir los informes técnicos ▪ ordenar la paralización de las obras y el cese de las actividades sin licencia declaración responsable o comunicación previa ▪ ordenar la legalización de las obras y actividades sin licencia, declaración responsable o comunicación previa ▪ ordenar la demolición/reconstrucción de las obras y el cese definitivo de las actividades ▪ tramitar los procedimientos sancionadores ▪ tramitar y resolver los recursos.

> **Atención personalizada y especializada sobre los procedimientos y viabilidad urbanística:** ▪ informar sobre procedimientos ▪ facilitar información urbanística ▪ asistir en la tramitación de la Declaración Responsable Telemática ▪ dar vista y copia de los expedientes ▪ suministrar y facilitar la información requerida por la Policía Municipal ▪ tramitar solicitudes de acceso a la información pública.

> **Gestión de la colaboración público-privada** con las entidades colaboradoras urbanísticas (ECU) y las relaciones con otras administraciones y organismos públicos para la firma de acuerdos y convenios: ▪ gestionar el régimen de autorización de las ECU, ▪ ejercer la función de supervisión permanente de sus funciones, ▪ asesorar a las ECU.

> **Gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** e informar sobre su estado de tramitación.

Horario. Registro: de lunes a viernes, excepto festivos, de 8:30 a 14:00 horas (sin cita previa).

Atención personalizada: de lunes a viernes, excepto festivos, de 9:00 a 14:00 horas (precisa cita previa).

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

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 180 días naturales y nunca en más de 209 días. *Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.
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 nunca en más de 137 días. *Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.
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.
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.
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 y en relación a los medios y espacios en los que se presta el servicio sea superior o igual a 8,60 en una escala de 0 a 10.
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.
7. Atendemos a las personas que acudan: ▪ Con cita previa a la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades en un tiempo medio de 10 minutos y como máximo en 15 minutos. ▪ Sin cita previa a la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un tiempo medio de 5 minutos y como máximo en 10 minutos.
8. Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte [página web de actividades económicas](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#). También en el teléfono gratuito [010](#) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en la [Agencia de Actividades](#).

Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

