

Carta de Servicios 2026

De la Edificación

Datos 2025: número de expedientes tramitados entre enero y noviembre de 2025

2649	3597	2725	1653	198
Medios de intervención e información urbanística	ITE/IEE	Control estructural	Disciplina urbanística	Personas trabajando



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Información y atención a la ciudadanía:

- Atender de forma personalizada y especializada.
- Tramitar los medios de información urbanística.
- Comunicar y difundir información de interés.
- Elaborar guías orientativas.

> Licencias, declaraciones responsables y autorizaciones, en nuestro ámbito competencial:

- Intervenir y controlar los actos de usos de suelo, construcción y edificación de particulares y Administraciones Públicas.

> Inspecciones periódicas de edificios y construcciones:

- Controlar el cumplimiento de las condiciones de conservación de edificios y construcciones mediante las inspecciones técnicas periódicas.

> Control estructural de la edificación

- > **Disciplina urbanística** en nuestro ámbito competencial, la inspección, la disciplina y el ejercicio de las potestades sancionadoras previstas en la legislación urbanística y sectorial, estatal y autonómica.

> Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Publicamos en la web del Ayuntamiento de Madrid los correos electrónicos de contacto de todos nuestros servicios y los números de teléfono de aquellos que los tienen disponibles, con el objetivo de que cualquier persona pueda comunicarse con ellos fácilmente.
2. Revisamos, al menos una vez al trimestre, que la información publicada sobre nuestros servicios en los portales municipales está actualizada: [Ayuntamiento de Madrid](#), [Sede Electrónica](#), [Portal de transparencia](#) y [Portal de datos abiertos](#).
3. Publicamos, al menos una vez al mes, las novedades y noticias relacionadas con los servicios que ofrecemos en nuestro perfil de la red social LinkedIn.
4. Respondemos, en un plazo máximo de 10 días hábiles, a las solicitudes recibidas a través del [Formulario de solicitud de información especializada](#) disponible en la página web del Ayuntamiento de Madrid.
5. Facilitamos el contacto directo con el servicio y el técnico responsables de los expedientes en tramitación.

En la primera comunicación oficial del expediente incluimos: el nombre y el correo electrónico del servicio responsable, y el nombre del técnico asignado o, en su caso, su número de identificación.

6. Enviamos dos cartas informativas, durante el primer trimestre del año, a las direcciones que figuran en el listado de edificios del año correspondiente:
 - Una carta sobre la Inspección Técnica de Edificios (ITE)
 - Otra carta sobre el Informe de Evaluación de Edificios (IEE)
7. Enviamos dos cartas, durante el último cuatrimestre del año, recordando la obligación a las direcciones que todavía no han presentado la inspección del año correspondiente:
 - Una carta sobre la Inspección Técnica de Edificios (ITE)
 - Otra carta sobre el Informe de Evaluación de Edificios (IEE)
8. Mantenemos la disponibilidad del Equipo de Guardia las 24 horas del día, los 365 días del año, para atender emergencias que afecten a la seguridad estructural de los edificios, siempre a requerimiento del Cuerpo de Bomberos.
9. Realizamos inspecciones técnicas y actuaciones inmediatas, tras el requerimiento del Cuerpo de Bomberos, en situaciones que puedan afectar a la seguridad estructural de los edificios.
10. Actuamos con diligencia ante posibles infracciones urbanísticas, iniciando el procedimiento* de restablecimiento de la legalidad en un plazo máximo de dos meses desde la recepción de la denuncia o comunicación, y en todo caso antes de tres meses.
11. En caso de incumplimiento de resoluciones firmes de restablecimiento de la legalidad urbanística –como órdenes de demolición de obras o de cese de actividad– iniciamos el procedimiento de ejecución forzosa, mediante la imposición de multas coercitivas o la ejecución subsidiaria, en un plazo máximo de dos meses desde que la resolución adquiere firmeza, y en todo caso antes de tres meses.
12. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la DGE.

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

Dónde puedes

Informarte [madrid.es](#) - 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](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#)
También en el teléfono gratuito [010](#) (914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065. La atención presencial se presta en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



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