

# MEMORIA DE GESTIÓN 2023

## INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2023

La presente Memoria recoge los datos de gestión de la Agencia de Actividades correspondientes al año 2023, 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.

AGENCIA DE  
ACTIVIDADES

 MADRID



# ÍNDICE

<b>01 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
Subdirección General de Actividades Económicas.....	8
Subdirección General de Inspección y Disciplina .....	9
Subdirección General de Secretaría Técnica .....	10
<b>02 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....</b>	<b>14</b>
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. <a href="http://www.madrid.es/actividadeseconomicas">http://www.madrid.es/actividadeseconomicas</a> .....	24
2.8. Turno vecinal .....	25
2.9. Encuesta de Satisfacción.....	25
2.10. Registro de Actividades de Tratamiento .....	27
2.11. Unidad informante de expedientes de acceso a la información pública.....	28
<b>03 ACTIVIDADES ECONÓMICAS.....</b>	<b>29</b>
3.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.....	31
3.2 Declaraciones responsables.....	34
3.3. Tipología de actividades implantadas por licencia y declaración responsable.....	38
3.4. Expedientes en sede ECUs .....	40
3.5. Cambio de titularidad de actividades.....	41
3.6. Consultas y otros medios de información urbanística.....	41
3.7. Expedientes sometidos a las Comisiones de Patrimonio.....	42
3.8. Ampliaciones de horario, ocupaciones de vía pública y peticiones.....	43
<b>04 ENTIDADES COLABORADORAS.....</b>	<b>44</b>
4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones.....	47

4.2. Precios. ....	47
4.3. Oficinas y personal. ....	48
4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU. ....	48
4.5. Informes preceptivos de las ECU. ....	49
<b>05 INSPECCIÓN Y DISCIPLINA, PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES Y EJECUCIONES FORZOSAS .....</b>	<b>50</b>
5.1. Inspecciones urbanísticas. ....	52
5.2. Expedientes y resoluciones de restablecimiento de la legalidad del Servicio de Inspección y Disciplina. ....	55
5.3. Procedimientos sancionadores. ....	57
5.4. Ejecuciones Forzosas de los actos administrativos. ....	61
<b>06 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL .....</b>	<b>66</b>
6.1. Recursos administrativos. ....	68
6.2. Recursos Contencioso-Administrativos. ....	68
6.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia. ....	69
<b>07 RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>70</b>
7.1. Plantilla de la Agencia de Actividades. ....	72
7.2. Formación. ....	74
7.3. Gestión de servicios de conductores y P.O.S.I. ....	74
7.4. Ayudas de acción social. ....	76
7.5. Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada. ....	76
<b>08 GESTIÓN ECONÓMICA .....</b>	<b>78</b>
8.1. Presupuesto. ....	80
8.2. Contratos. ....	84
8.3. Inventario. ....	85
8.4. Devolución de ingresos y avales. ....	85
8.5. Consejo Rector. ....	85
<b>09 CONCLUSIONES .....</b>	<b>88</b>





# 01 INTRODUCCIÓN

---



Los resultados que se detallan en la presente Memoria de Gestión de la Agencia de Actividades 2023 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 de la Ciudad 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 2023 la línea de colaboración continua con el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y Administración Electrónica y Soporte a 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, la consiguiente unificación del marco jurídico en materia de medios de control urbanístico y las modificaciones en los Acuerdos de delegación de competencias, generó una ampliación de procedimientos tramitados en la Agencia de Actividades destacando la gestión de títulos habilitantes en materia residencial en las Entidades Colaboradoras Urbanísticas.

Durante el año 2023 se han presentado un total de **10.051 declaraciones responsables** y **2.438 licencias**.

En materia de **actividades económicas**, se han presentado un total de **8.054 declaraciones responsables** y se han solicitado **1.929 licencias**, lo que supone que el 80% de las actuaciones encaminadas a la implantación, modificación y ejercicio de actividades se ha tramitado por declaración responsable. La declaración responsable se consolida, por tanto, como el medio utilizado con carácter general respecto de la licencia, para la apertura de actividades económicas en la ciudad de Madrid, garantizándose una mayor celeridad en la obtención de permisos para abrir un negocio y trasladándose 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 repercusión ambiental.

En **el ámbito residencial**, se han presentado por registro municipal con origen ECU, **509 expedientes de licencia** y **1.997** certificados de conformidad de **declaraciones responsable**.

En cuanto a los expedientes relacionados con información urbanística ampliada, se han dado de alta **29 informes de viabilidad urbanística** y se han expedido **96 certificados de adecuación urbanística** por parte de las ECUs.

Respecto a las **consultas urbanísticas**, se han formulado un total de **401**, siendo muy superior el número de **consultas urbanísticas especiales (265)** con respecto a las **consultas urbanísticas comunes (136)**, que han representado un 66% y un 34% del total, respectivamente. Esta variación viene determinada por el gran número de declaraciones responsables presentadas en los últimos años, ya que en este procedimiento se traslada la responsabilidad del cumplimiento de la normativa de aplicación al titular de la actividad que, mediante la tramitación de una consulta especial, busca una garantía sobre la viabilidad de la actuación que pretende llevar a cabo.

Estas consultas requieren, en ocasiones, la emisión de los informes necesarios de Protección Civil, 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 expedientes sometidos a dictamen de las comisiones de Patrimonio en 2023 ha sido de 1.248, de los que 494 se han tramitado por Entidades Colaboradoras durante el procedimiento de licencia.



Por último, durante el año 2023, se han registrado 6.930 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades, lo que supone un aumento con respecto a las presentadas en el año anterior, sin duda favorecido por la incorporación de este procedimiento al Sistema de Licencias Municipales (SLIM). Se han presentado, asimismo, 356 solicitudes de ocupación de la vía pública.

## 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.

En primer término, y en lo que se refiere a los expedientes de disciplina tramitados por la Agencia, durante el año 2023 en el Servicio de Inspección y Disciplina se han incoado un total de 3.558 expedientes, como consecuencia de las denuncias presentadas por los ciudadanos, de los que, en el supuesto de haberse detectado incumplimientos en las actividades, se han derivado otros tipos de expedientes (legalizaciones de obras, ceses y clausuras de actividades, requerimientos de subsanación de deficiencias en las actividades, etc....) de restablecimiento de la legalidad.

En el conjunto de todos los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística tramitados durante el año 2023 se han adoptado por la Gerente de la Agencia un total de **2.045 resoluciones**.

A las resoluciones adoptadas por la Gerente de la Agencia en materia de disciplina urbanística, se suman 2.532 diligencias de archivo que acabaron con otros tantos expedientes, siendo la causa de estos archivos, en un gran porcentaje, el cumplimiento de las medidas ordenadas, que conlleva el restablecimiento de la legalidad urbanística infringida.

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 un total de 618 sanciones en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, y 113 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 2023 se ha podido comprobar que el inicio de los procedimientos tendentes a la ejecución forzosa de los actos administrativos ha derivado en que en 437 expedientes administrativos los interesados han procedido al restablecimiento de la legalidad, frente a 255 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 [madrid.es](http://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 2023, han sido atendidos 19.175 ciudadanos y se han gestionado 54.249 anotaciones dirigidas al registro para la Agencia de Actividades, además de 2.921 anotaciones para envío a otros registros, siendo un total de 57.170 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 96 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 2023 es de 514, siendo el desglose de 27 sugerencias, 483 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 93 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 2024, aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión de 5 de octubre de 2023.

En relación con la revisión y actualización de instrucciones, protocolos y normativa, en el ejercicio 2023 la Agencia de Actividades ha adoptado los siguientes Criterios: CA-01 Agencia/2023 de 30 de enero de 2023 de Cumplimiento de la obligación de cesión y de urbanización para la emisión del certificado de conformidad y su acreditación documental; CA-02 Agencia/2023 de 30 de enero de 2023 de Aclaraciones sobre el ámbito material de intervención de las entidades colaboradoras en el marco de la OLDRUAM; CA-03 Agencia/2023 de 30 de enero de 2023 de Criterio para la identificación de los bienes de dominio público y de los bienes patrimoniales en el marco de la ordenanza de licencias y declaraciones responsables del Ayuntamiento de Madrid; CA-04 Agencia/2023 de 26 de abril de 2023 de Criterio para la intervención de las Entidades Colaboradoras en bienes de patrimonio nacional en el marco de la ordenanza de licencias y declaraciones responsables del Ayuntamiento de Madrid y CRITERIO 05/2023 de 16 de noviembre de 2023 de Criterio relativo a la normativa de aplicación en el procedimiento de licencia y de declaración responsable por el que se deja sin efecto el criterio CA-01 Agencia/2022.

Asimismo, se ha procedido a la elaboración y suscripción, en fecha 24 de mayo de 2023, del Plan de Actuación 2023-2024 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.

Durante el año 2023 y dentro de las tareas de coordinación del criterio de actuación de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (en adelante, ECU), se han atendido 410 consultas de carácter técnico-jurídico y se han enviado más de 2.000 correos de diversos asuntos como consultas de estado de tramitación de expedientes, comunicación de visitas de inspección, instancias de particulares, requerimientos de información o incidencias informáticas. Asimismo, se han celebrado diversas reuniones de trabajo para tratar asuntos de su interés y se han tramitado expedientes tanto para apertura de nuevas oficinas, como de cambio de sede de Entidades Colaboradoras.

A lo largo del ejercicio 2023, el Servicio de Régimen Jurídico ha resuelto un total de 606 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 todas sus competencias.

La actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades se ha concretado en la tramitación de un total de 1.320 recursos contencioso-administrativos contra resoluciones de la Gerente de la Agencia de Actividades, incluyendo no solo 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.

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, el Servicio de Régimen Jurídico ha tramitado un total de 1.170 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.

En el año 2023 la actividad contractual se ha materializado en un total de 19 expedientes de contratación: 9 contratos menores (de suministros de regletas de red, taquillas para RRHH, 2 urnas para elecciones sindicales, etiquetas, 15 medidores láser, 15 flexómetros, 1 grapadora eléctrica y 45 adaptadores lumbares así como uno de servicio de catering) 4 de compras centralizadas (2 de suministro de diverso material de oficina, 1 de vestuario y 1 de 30 reposapiés) y 6 contratos basados del Acuerdo Marco (adquisición de impresos y formularios, así como sobres y papeletas para elecciones sindicales).

En materia de gestión de personal se han tramitado 114 expedientes de flexibilización horaria, 7 asambleas sindicales, 3 prórrogas en el servicio activo, 1 excedencia, 2 reingresos procedentes de excedencia, 5 permisos por nacimiento y cuidado del menor, 6 permisos por lactancia, 1 premio especial por antigüedad, 13.426 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 2023 y solicitudes de control horario.

En el año 2023 en materia de Modificación de la Relación de Puestos de trabajo y Plantilla Presupuestaria y Provisión de puestos, se han tramitado 272 expedientes: modificaciones de RPT 3 y 1 prórroga de Programa Contratación Temporal, que afectaron a 39 plazas y 25 unidades administrativas y 67 puestos del PCT. Concursos y Libres Designaciones 3, procedimientos que afectan a 6 puestos, adscripciones provisionales 3 altas y 2 bajas, adscripciones definitivas (LD y concurso): altas 3, ceses 16; atribuciones temporales de funciones 1, comisión servicios y prórrogas: altas 15, bajas 15, oposición y concurso-oposición: altas 21, bajas 13, excedencias 1, reingresos 2, programa de empleo temporal altas 21, bajas 3, interinos vacante y sustitución altas 4, bajas 15.

En materia de retribuciones se han tramitado 1.644 actuaciones:

- Cumplimiento de trienios: 99.
- Productividad: 34 altas y 22 bajas.
- Permisos sin sueldo: 24.
- Reconocimiento servicios prestados: 14.
- Certificados Anexo I: 43
- Premios por años de servicio: 10.
- Ayudas Acción Social: 1.275 concedidas y 59 denegadas.
- Prestamos Reintegrables: 3.

Además de las actuaciones realizadas para el cuadro y visto bueno mensual de la nómina se han tramitado 51 expedientes relativos a la nómina e IRPF (12 expedientes nómina mensual, 12 de Seguridad Social, 14 de MUFACE, 12 expedientes de IRPF) Modelo 190 IRPF anual, 1.

En el año 2023 en materia de Seguridad Social se han tramitado un total de 410 actos, de los cuales, 293 se han tramitado a través de SAP y del sistema SILTRA de la Seguridad Social con el siguiente desglose:

- Partes de incapacidad temporal: 285.
- Expedientes nacimiento y cuidado del menor: 5.
- Excedencia: 1.
- Reingresos: 2.

Por otro lado, se han realizado 117 actos a través del sistema RED de la Tesorería General de la Seguridad Social: altas en afiliación 43, bajas en afiliación 32, variaciones/modificaciones 18, permisos sin sueldo 24, reducciones de jornada 1.

En 2023 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-23	La inspección urbanística en positivo. Una nueva visión al amparo de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid	1	14	21
RE-01-4915-P-23	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-23	La Ordenanza 6/2022 de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid	1	15	15
RE-01-4357-P-23	Normativa de aplicación en los espectáculos públicos y actividades recreativas. Lepar. Nuevo catálogo	1	20	15

En 2023 se han realizado 14 trámites de aportaciones al organismo (presupuesto de ingresos) de los 12 previstos, las correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto por importes de 1.358.699 euros cada uno, pago en formalización no considerado aportación de 3.937.253,04 euros correspondiente a septiembre, octubre y noviembre y aportación de diciembre en dos importes (138.843,96 y 1.358.699 euros) a lo que se añade la aportación de 49.373 euros para la modificación de la RPT 700/2022, la de 148.221,42 euros para financiar la modificación RPT 359/2023 y la financiación para la responsabilidad patrimonial de Sentencia 59/2023 (445.640,66 euros) y las aportaciones de capital de capítulo 7 de 44.313 euros que incluye el importe de la GC 509/34 por insuficiencia debido a la prórroga del presupuesto y de previsión inicial (son 2 aportaciones).

Se han realizado 14 modificaciones de crédito: 7 transferencias de crédito, 4 generaciones de crédito, 1 crédito extraordinario (para incorporar el RTGG de 2022), 1 incorporación de remanente de crédito y 1 baja por anulación.

En 2023 se tramitaron y pagaron un total de 56 facturas 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 315 expedientes. De ellos 82 de ingresos debidos y 233 de ingresos indebidos.

Respecto a Expedientes devoluciones avales tramitados, se han tramitado 916. De estos 858 corresponden a devoluciones de avales por gestión de residuos, 9 recursos de gestión de residuos, 49 avales de vía pública y 3 expedientes de 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 30 expedientes. Los órganos judiciales en el año 2023 se vieron afectados por las huelgas de los Letrados de la Administración de Justicia y de los funcionarios del sector que tuvieron lugar en el primer y segundo trimestre del año, respectivamente. Los letrados de la Administración de Justicia estuvieron dos meses de huelga. Por su parte, los funcionarios de Justicia abandonaron la huelga indefinida tras 45 días. El impacto de ambas huelgas provocó una disminución considerable del volumen de sentencias y, por tanto, de las costas procesales.

Se han realizado 5 sesiones del Consejo Rector durante el año 2023. Las sesiones tuvieron lugar el 14 de febrero, 8 de mayo, una reunión extraordinaria el 27 de septiembre (con la presentación de los nuevos miembros del consejo rector) y el 6 de noviembre.



## **02 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

---



## 2.1. Atención a la ciudadanía

---

Después de 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) seguimos avanzando con el fin de conseguir 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 2023, ha atendido a **19.175 personas** en los puestos de información urbanística y ha gestionado **54.249** anotaciones en registro para la Agencia de Actividades y **2.921** para envío a otros registros de un total de **57.170** 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, recientemente por parte de esta oficina se presta un nuevo 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. ([informaciondisciplinaa@madrid.es](mailto:informaciondisciplinaa@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](mailto:atencionpersonal@madrid.es)).
- **Información y asistencia en materia de notificaciones electrónicas** (por correo electrónico [comunicaciones\\_AA@madrid.es](mailto: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](mailto: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 informante** referida a la solicitud de acceso a la información pública asignada a la unidad gestora 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.

## 2.2. Atención presencial

La Agencia de Actividades presta sus servicios de atención presencial en materia urbanística información que se ofrece presencialmente en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades puede ser de carácter general o profesional:

- La información de **carácter general** trata sobre cuestiones genéricas relativas a la implantación o modificación de actividades y sobre expedientes sancionadores y de disciplina urbanística.
- La información **profesional** está dirigida al seguimiento de expedientes en tramitación y a resolver 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 2023, así como los datos de la atención personalizada en la OAMR de la Agencia (Registro Presencial):

2023	Información urbanística	Información de Disciplina y Sancionador	OAMR	TOTAL
<b>ENERO</b>	166	13	272	<b>451</b>
<b>FEBRERO</b>	172	30	488	<b>690</b>
<b>MARZO</b>	191	19	352	<b>562</b>
<b>ABRIL</b>	166	19	227	<b>412</b>
<b>MAYO</b>	167	18	337	<b>522</b>
<b>JUNIO</b>	237	28	379	<b>644</b>
<b>JULIO</b>	207	21	237	<b>465</b>
<b>AGOSTO</b>	216	7	165	<b>388</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	249	16	320	<b>585</b>
<b>OCTUBRE</b>	188	24	455	<b>667</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	195	20	533	<b>748</b>
<b>DICIEMBRE</b>	143	22	429	<b>594</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.297</b>	<b>237</b>	<b>4.194</b>	<b>6.728</b>

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 62,34%, seguida de la información urbanística que cuenta con un 34,14% de atenciones y, por último, con un 3,52% del total, la información en materia de disciplina y sancionadora.

Como puede verse en el cuadro resumen, en el año 2023 el volumen de atenciones presenciales ha aumentado con respecto a los años anteriores aproximadamente en un 50%.

ATENCIÓN PRESENCIAL	2023	2022	2021
<b>Información Urbanística</b>	2.297	1.893	1.374
<b>Disciplina y Sancionadores</b>	237	151	52
<b>Registro Presencial (OAMR)</b>	4.194	1.965	1.809
<b>Ventanilla Única Empresarial</b>	96	709	545
<b>Total</b>	<b>6.824</b>	<b>4.718</b>	<b>3.780</b>

La normalización cada vez mayor en la utilización de los medios electrónicos ha propiciado 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 **560** de las cuales:

- **191** personas han sido atendidas mensualmente en materia de información urbanística;
- **20** corresponden a personas atendidas en materia de información de disciplina urbanística y sancionadora;
- **349** 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, y debido a la gran acogida que han tenido entre nuestros usuarios, 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](mailto:atencionpersonal@madrid.es) e [infodisciplinaaa@madrid.es](mailto:infodisciplinaaa@madrid.es), para la atención en materia de disciplina urbanística y sancionadora.

Estos canales de información han atendido en este año 2023 a 14.613 personas en información urbanística y 2.028 en disciplina y sancionadores, es decir un total de 16.641 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 2023 respecto a la información urbanística y disciplina y sancionadores:

2023	Información urbanística	Información de Disciplina y Sancionador	TOTAL
<b>ENERO</b>	741	135	876
<b>FEBRERO</b>	1.203	18	1.221
<b>MARZO</b>	1.500	277	1.777
<b>ABRIL</b>	1.119	177	1.296
<b>MAYO</b>	1.323	212	1.535
<b>JUNIO</b>	1.257	195	1.452
<b>JULIO</b>	1.225	112	1.337
<b>AGOSTO</b>	917	112	1.029
<b>SEPTIEMBRE</b>	1.350	194	1.544
<b>OCTUBRE</b>	1.575	257	1.832
<b>NOVIEMBRE</b>	1.387	221	1.608
<b>DICIEMBRE</b>	1.016	118	1.134
<b>TOTAL</b>	<b>14.613</b>	<b>2.028</b>	<b>16.641</b>

Como puede verse en el cuadro resumen, en el año 2023 el volumen de atenciones en información urbanística, disciplina y sancionadores ha sido superior al registrado en años anteriores y la atención telemática ha continuado siendo el canal más demandado por la ciudadanía.

ATENCIÓN TELEMÁTICA	2023	2022	2021
<b>Información Urbanística</b>	14.613	13.150	10.736
<b>Disciplina y Sancionadores</b>	2.028	2.812	2.398
<b>Ventanilla Única Empresarial</b>	929	1.472	1.505
<b>Total</b>	<b>17.570</b>	<b>17.434</b>	<b>14.639</b>

La media mensual de personas atendidas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de forma **telemática** ha sido de **1.387** de las cuales:

- **1.218** personas han sido atendidas mensualmente en materia de información urbanística;
- **169** 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 94,89 por ciento 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 5,21 por ciento 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

2023	Agencia Actividades	Otros Registros	Total
ENE	2.768	179	2.947
FEB	3.427	308	3.735
MAR	5.251	223	5.474
ABR	4.237	226	4.463
MAY	5.076	263	5.339
JUN	5.461	279	5.740
JUL	4.612	220	4.832
AGO	3.497	151	3.648
SEP	4.924	190	5.114
OCT	5.443	298	5.741
NOV	5.354	345	5.699
DIC	4.199	239	4.438
<b>Total</b>	<b>54.249</b>	<b>2.921</b>	<b>57.170</b>

## 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. El texto corresponde a la evaluación realizada en marzo de 2023. 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 material de las declaraciones responsables registradas ante el Ayuntamiento, 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 en ningún caso la media será 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 50% 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 en ningún caso la media será 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 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.
- **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 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 a la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un tiempo medio de 5 minutos y como máximo en 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.

En fecha 15 de enero de 2016, la agencia de Actividades recibió la concesión del Certificado AENOR N de Servicio, en el nº CDS-2016/0011, como reconocimiento y evidencia de la conformidad de la Carta de Servicios con la norma UNE 93200:2008 para la actividad de "Agencia de Actividades". Esta certificación autoriza al uso de la marca AENOR correspondiente. En el año 2021 se obtuvo la renovación de la Certificación por ICDQ Instituto de Certificación, S.L.



### Áreas de mejora realizadas durante el año 2023

1. **Promover y desarrollar la herramienta telemática (SLIM) en entorno SIGSA DIGITAL. Nuevos procedimientos: Recurso de Reposición, Autorización de ocupación de vía pública, Informes de viabilidad urbanística y Licencias Básicas. Cumplido al 65%.**

Se han implementado los informes de viabilidad urbanística y las licencias básicas, pero no los recursos de reposición ni las autorizaciones de ocupación de vía pública (los primeros aún no están definidos ni desarrollados y los segundos están en fase de pruebas). La razón es que se han priorizado otros tipos de expedientes/actuaciones, tales como las licencias temporales, las cédulas, alineaciones y calificaciones urbanísticas, la adaptación de la DR a la OLDRUAM, la adaptación a una nueva distribución de competencias, etc.

2. **Revisión parcial de los procesos de la Agencia de Actividades. Revisión y en su caso actualización de parte de los procesos. 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.

Se ha protocolizado la gestión de las solicitudes de teletrabajo del personal de la Agencia de Actividades.

Se ha creado una base de datos de consultas técnicas de las Entidades de Colaboración Urbanística.

Se ha revisado el procedimiento de comprobación de las declaraciones responsables por ECU del artículo 29.7 de la Ordenanza.

Se ha actualizado el mapa de procesos de la Agencia de Actividades.

**3. Visibilización y mejora de la información relativa al sistema de reclamaciones ante Entidades Colaboradoras Urbanísticas (ECU). Definición del objetivo e incorporación en la web. Cumplido al 100%.**

Se actualizó y se completó la información de web relativa al sistema de reclamaciones ante Entidades Colaboradoras Urbanísticas y se incorporó un formulario WEM para tramitar esas reclamaciones.

**4. 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%.**

**5. Nuevo diseño de presentación de la página web con nuevos contenidos flujos y mapa de procesos como consecuencia de la aprobación de la Nueva Ordenanza (OLDRUAM) así como la adaptación de la misma a los nuevos trámites en aquellas actuaciones urbanísticas competencia de este organismo. Cumplida 100%.**

**Actuaciones planificadas como áreas de mejora para su realización durante el próximo año 2024**

- Promover y desarrollar el Sistema de Licencias Municipales (SLIM) en entorno SIGSA DIGITAL para nuevos procedimientos: Recurso de Reposición, Autorización de ocupación de vía pública.
- Introducción de nueva figura denominada "presentador" como persona autorizada para la presentación de solicitudes y declaraciones responsables a través de SLIM.
- Ampliación de información en materia de licencias en el Censo de Locales y Actividades (GECLA).
- Puesta en marcha de la nueva encuesta de satisfacción de la Agencia de Actividades.
- Revisión parcial y actualización, en su caso, de los procesos de la Agencia de Actividades.

## 2.6. Sugerencias y Reclamaciones

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, constituyen una valiosa herramienta que pretende contribuir a la mejora de la calidad de los servicios públicos municipales y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El sistema de sugerencias y reclamaciones está configurado como una herramienta de gestión de la calidad de los servicios para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento.

En el año 2023 se han registrado 514 SyR, lo que supone un aumento del 7,19% con respecto a los datos correspondientes al año anterior. En 2022, la cifra de SyR alcanzó la cantidad de 477. 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; el resto se accede forma presencial, a través de instancia normalizada en las dependencias municipales, teléfono y como residual correo postal.

TIPO DE EXPEDIENTE	2022	2023	Variación (%)
Sugerencia	23	27	17%
Reclamación	448	483	8%
Felicitación	6	4	-33%
Petición de información	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>477</b>	<b>514</b>	<b>8%</b>

CANAL	Nº de SyR	%
Telemático	420	81,71%
Telefónico	74	14,40%
Presencial	19	3,70%
Correo	1	0,19%
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>

TIPO DE EXPEDIENTE	Entrada	Contestadas	No admitidas	Archivadas sin respuesta	Total activas
Sugerencia	27	27	0	0	0
Reclamación	483	480	3	0	0
Felicitación	4	4	0	0	0
Petición de información	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>511</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 82,88% del total. En líneas generales, la materia de economía y desarrollo tecnológico es la que aglutina mayor número de SyR, con un 62,45%.

MATERIAS Y SUBMATERIAS	Total
<b>Economía y Desarrollo Tecnológico</b>	<b>321</b>
Licencias de actividad	21
Otros-Economía y desarrollo tecnológico	5
Licencias y declaraciones responsables de actividad	287
Comercio	8
<b>Urbanismo</b>	<b>137</b>
Licencias urbanísticas	19
Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	99
Control de la edificación	4
Gestión urbanística	4
Planeamiento urbanístico	1
Otros-urbanismo	4
Solares municipales	1
Solares no municipales	1
Control de la urbanización	3
Arquitectura del espacio público	1
<b>Atención Ciudadana</b>	<b>27</b>
Sede electrónica	2
Cita previa	4
Tramitación electrónica	8
Teléfono 010	3
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	3
Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)	3
Página web	1
Otras dependencias municipales	3
<b>Vías y Espacios Públicos</b>	<b>8</b>
Publicidad exterior	4
Proyectos y obras de remodelación	3
Alumbrado	1
<b>Medio Ambiente</b>	<b>11</b>
Limpieza urbana	2
Calidad ambiental	8
Jardines del distrito y arbolado	1

<b>Movilidad</b>	<b>1</b>
Ocupación estable de la vía pública (terrazas. Quioscos, carga y descarga)	1
<b>Seguridad y Emergencias</b>	<b>1</b>
Policía Municipal	1
<b>Administración de la Ciudad y Hacienda</b>	<b>8</b>
Notificaciones y comunicaciones	8
<b>Total general</b>	<b>514</b>

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

La Agencia de Actividades ofrece a través de 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.

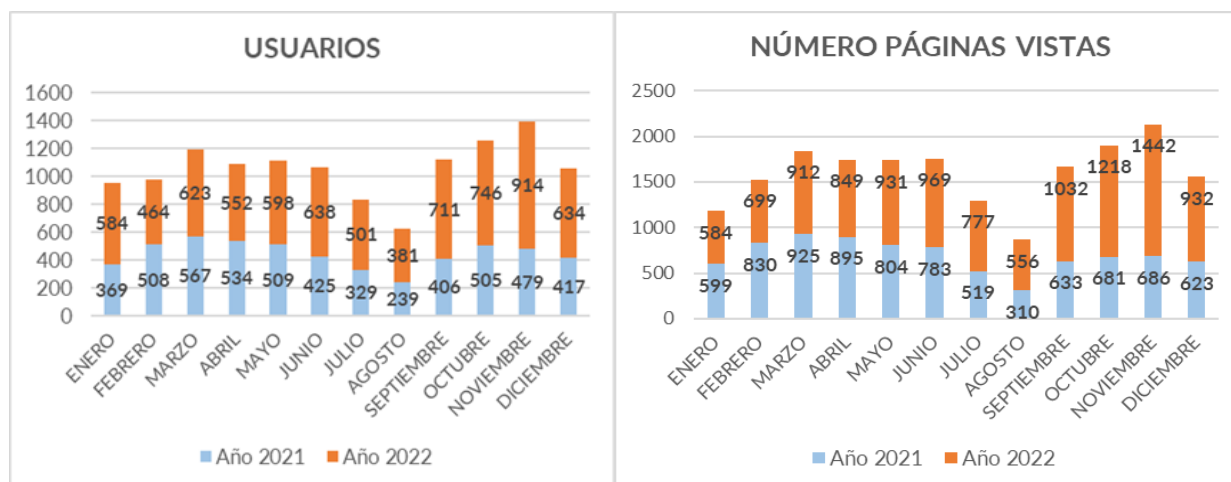
Estos contenidos son revisados semanalmente para que la ciudadanía disponga de las herramientas necesarias para facilitar el fomento de la actividad económica. La página web cuenta con un diseño más amigable y adaptativo que el de años anteriores lo que contribuye a una mejora en el uso de esta haciéndola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

Así, debemos indicar que, durante este año 2023, no contamos con datos estadísticos obtenidos hasta ahora a través de la herramienta "Datastudio" de Google sobre usuarios y páginas vistas de nuestra dirección web <http://www.madrid.es/actividadeseconomicas>. El motivo es que Informática del Ayuntamiento (IAM) está trabajando en una nueva herramienta de mejora de medición de los datos de audiencia de la página web. Por lo tanto, este año mantenemos los datos del periodo anterior. 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.

USUARIOS	2020	2021	2022	PÁGINAS VISITADAS	2020	2021	2022
ENE	348	369	584	ENE	476	599	584
FEB	447	508	464	FEB	685	830	699
MAR	393	567	623	MAR	570	925	912
ABR	361	534	552	ABR	509	895	849
MAY	461	509	598	MAY	681	804	931
JUN	685	425	638	JUN	1.029	783	969
JUL	586	329	501	JUL	885	519	777
AGO	303	239	381	AGO	426	310	556
SEP	491	406	711	SEP	712	633	1032
OCT	546	505	746	OCT	998	681	1218
NOV	520	479	914	NOV	896	686	1442
DIC	368	417	634	DIC	630	623	932
<b>Total</b>	<b>5.509</b>	<b>5.517</b>	<b>7.346</b>	<b>Total</b>	<b>8.497</b>	<b>8.288</b>	<b>10.901</b>

*Nota-. En el año 2023 no aplica dado que IAM está trabajando en una nueva herramienta de medición de datos de audiencia en la web.*





Este organismo mantiene su compromiso de fomentar entre la ciudadanía el uso de la web municipal 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 DE LETRAS  
 ASOCIACION LAS CAVAS Y COSTANILLAS  
 ASOCIACION VECINAL DE SOL Y BARRIO DE LAS LETRAS  
 "RESIDENTES DE LA PLAZA MAYOR DE MADRID Y ALEDAÑOS (RPMMD)"

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.

La atención telemática se ha consolidado como consecuencia de las medidas extraordinarias que se adoptaron durante la pandemia que contemplaba la no atención presencial. Por esta razón, 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 del Turno vecinal.

## 2.9. Encuesta de Satisfacción.

Durante este año 2023, se pone a disposición de las personas usuarias de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, una encuesta de satisfacción, de cumplimentación voluntaria, con el objetivo de conocer la valoración que la ciudadanía hace de los servicios prestados en las mismas para, de este modo, poder adoptar las medidas que permitan una mejora continua en la calidad de la prestación del servicio.

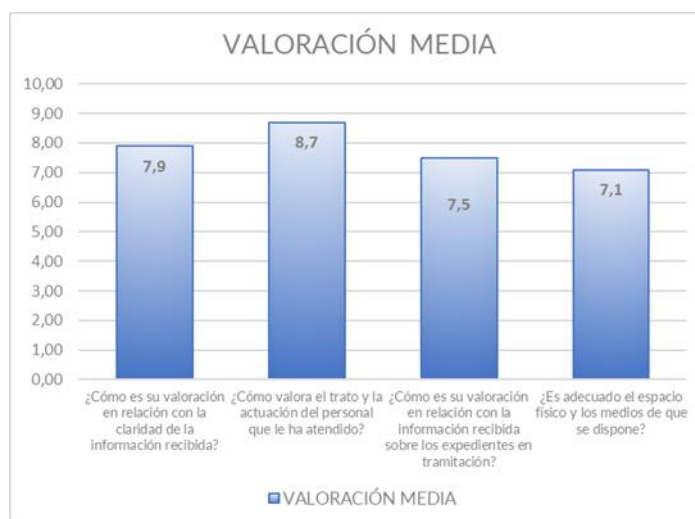
Es decir, esta encuesta permite valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la información facilitada, así como la claridad en cuanto a la normativa de aplicación y los requisitos necesarios para la apertura e implantación de actividades en la ciudad de Madrid.

Con ocasión de la implantación de la información urbanística telemática, la encuesta de satisfacción cuenta con un cuestionario para la atención presencial y otro para la atención telemática, esta última se traslada a la ciudadanía a través de la respuesta facilitada por el organismo, mediante un enlace añadido en el correo electrónico, a la petición de información solicitada.

En la atención presencial, se ha puntuado especialmente el grado de preparación del personal, el trato recibido, así como la transparencia en los datos obtenidos. Se han alcanzado las siguientes valoraciones:

<b>Encuesta OAC – Valoraciones de 0 a 10</b>	2020	2022	<b>2023</b>
<i>¿Está usted satisfecho con la claridad de la información recibida?</i>	8,4	8	<b>7,9</b>
<i>¿Está usted satisfecho con el trato y actuación del personal que le ha atendido?</i>	8,4	8,4	<b>8,7</b>
<i>¿Ha obtenido información concreta y precisa sobre los expedientes en tramitación?</i>	8	8	<b>7,5</b>
<i>¿Es adecuado el espacio físico? ¿Son adecuados los medios de que se dispone?</i>	9	7,5	<b>7,1</b>
<b>Valoración global</b>	8,5	8	<b>7,8</b>

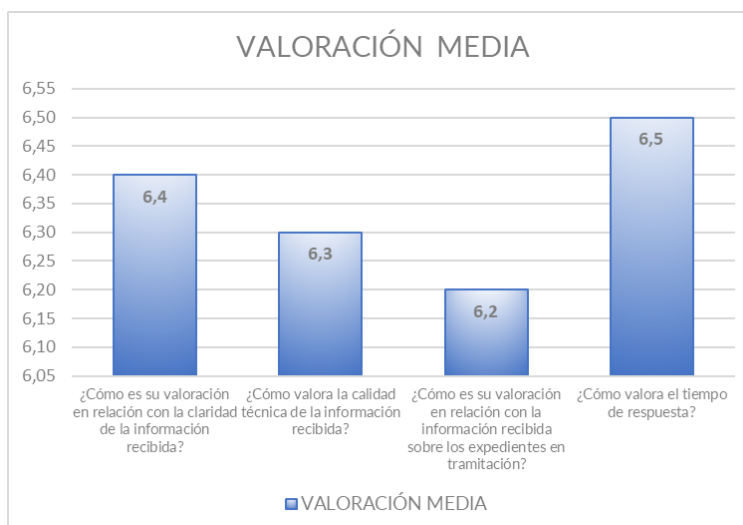
*Nota-. En el año 2021 no aplica dado que la atención se prestaba exclusivamente por medios telemáticos.*



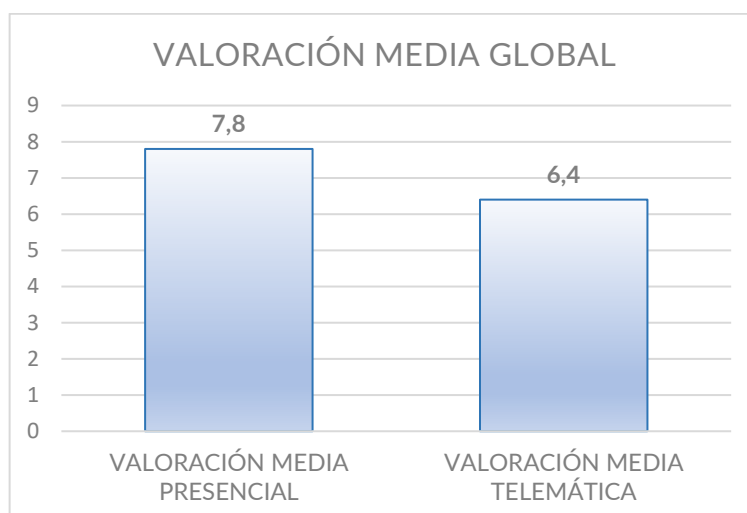
Es relevante destacar que, a pesar de que los datos se mantienen prácticamente como el año 2022, sin embargo, la ciudadanía manifiesta un incremento en su satisfacción con el trato y actuación por parte del personal que le ha atendido, llegando a alcanzarse un 8,7% de valoración.

Por otro lado, respecto de la atención telemática, las puntuaciones obtenidas son similares respecto a años anteriores, si bien cabe señalar que su menor valoración ha sido debido especialmente al número de atenciones en disciplina y sancionador que se ha incrementado considerablemente. Esta materia siempre es más desfavorable y sensible para la ciudadanía y, por tanto, influye a la hora de valorar la atención recibida.

<b>Encuesta OAC – Valoraciones de 0 a 10</b>	2021	2022	<b>2023</b>
<i>¿Cómo es su valoración en relación con la claridad de la información recibida?</i>	6,6	6,5	<b>6,4</b>
<i>¿Cómo valora la calidad técnica de la información recibida?</i>	6,5	6,5	<b>6,3</b>
<i>¿Cómo es su valoración en relación con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?</i>	6,2	6	<b>6,2</b>
<i>¿Cómo valora el tiempo de respuesta?</i>	7,4	6,8	<b>6,5</b>
<b>Valoración global</b>	6,7	6,5	<b>6,4</b>



Así, la valoración media global entre ambos canales, telemático y presencial, muestra una media global del 7,1%:



Por tanto, la satisfacción con la calidad del servicio, la claridad, el trato y la amabilidad junto con la rapidez en el tiempo de respuesta a la consulta planteada por los/as ciudadanos/as, se perfilan como las mayores 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.

Resaltar 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, sin que apenas la valoración media del servicio se haya resentido.

## 2.10. Registro de Actividades de Tratamiento

Se inicia 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 informante 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 informante, 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 2023, se han incrementado prácticamente al doble el número de expedientes tramitados con respecto al año anterior.

AÑO	Expedientes
2021	40
2022	50
2023	93

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 urbanísticas y de funcionamiento.

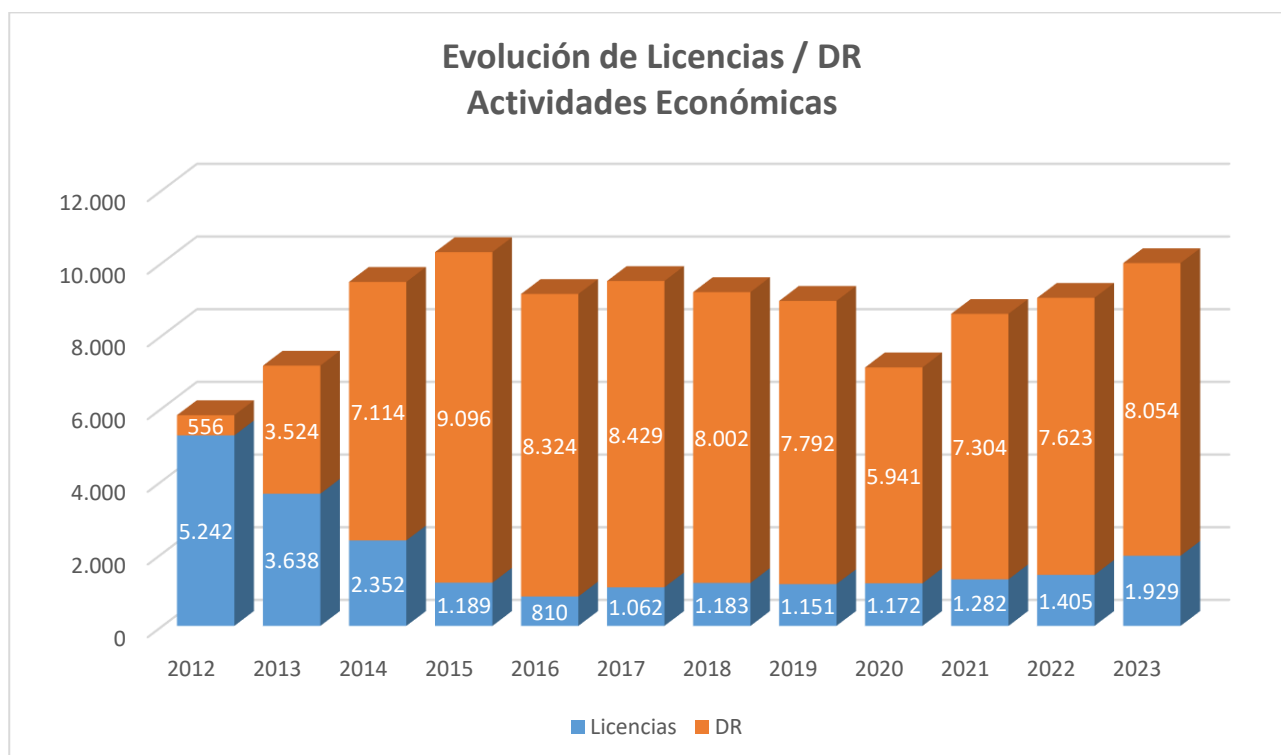
La Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, supuso la traslación al ordenamiento jurídico municipal de las exigencias tanto estatales, contenidas en la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de Medidas Urgentes de Liberalización del Comercio y de Determinados Servicios, 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 **2.438 solicitudes de licencia frente a las 10.051 declaraciones responsables presentadas en 2023**. De estos títulos habilitantes, **1.929 son licencias y 8.054 son declaraciones responsables** destinadas a la **implantación de actividades económicas**, lo que representa un 20% de las solicitudes tramitadas mediante licencia y un 80% 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 sobremedida 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 2023, 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).

LICENCIAS	2023			
	ACTIVIDAD		RESIDENCIAL	Total
	AYT	ECU	ECU	
Licencia básica	29	23	73	125
Licencia urbanística	467	810	420	1.697
Licencia de funcionamiento	140	460	N/A	600
DR 1ª ocupación y funcionamiento <sup>(1)</sup>	N/A	N/A	16	16
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>1.293</b>	<b>509</b>	<b>2.438</b>

<sup>(1)</sup> 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 el funcionamiento de inmuebles de carácter residencial.

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

LICENCIAS	2023						Total	%
	ACTIVIDAD			RESIDENCIAL				
	DISTRITO	LIC BAS	LICUR	LIFUN	LIC BAS	LICUR		
01-Centro	4	229	99	2	24	3	361	14,81%
02-Arganzuela	3	93	46	1	8	1	152	6,23%
03-Retiro	2	39	13	0	6	0	60	2,46%
04-Salamanca	1	103	54	1	29	0	188	7,71%
05-Chamartín	3	65	35	1	29	3	136	5,58%
06-Tetuán	2	105	57	10	46	0	220	9,02%
07-Chamberí	3	76	45	0	14	1	139	5,70%
08-Fuencarral-El Pardo	1	68	31	3	45	0	148	6,07%
09-Moncloa-Aravaca	5	55	26	6	40	4	136	5,58%
10-Latina	2	30	9	0	18	0	59	2,42%
11-Carabanchel	2	62	24	8	30	0	126	5,17%
12-Usera	1	28	17	0	8	1	55	2,26%
13-Puente de Vallecas	2	35	16	7	8	0	68	2,79%
14-Moratalaz	0	12	3	0	0	0	15	0,62%
15-Ciudad Lineal	3	64	26	4	21	1	119	4,88%
16-Hortaleza	6	47	21	8	53	1	136	5,58%
17-Villaverde	3	35	12	1	1	0	52	2,13%
18-Villa de Vallecas	5	35	9	6	13	0	68	2,79%
19-Vicálvaro	1	23	13	5	7	1	50	2,05%
20-San Blas-Canillejas	2	60	39	3	11	0	115	4,72%
21-Barajas	1	13	5	7	9	0	35	1,44%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1.277</b>	<b>600</b>	<b>73</b>	<b>420</b>	<b>16</b>	<b>2.438</b>	

Atendiendo al desglose de las solicitudes en función del distrito afectado, se observa que el 14,81% de las solicitudes se concentra en el Distrito de Centro. Seguidamente se aprecia que el volumen de licencias también es alto en otros distritos pertenecientes a la almendra central de la ciudad de Madrid, como son Tetuán (9,02%), Salamanca (7,71%) y Arganzuela (6,23%).



Por contra, se registran menos solicitudes de licencias en Moratalaz (0,62%), Barajas (1,44%), Vicálvaro (2,05%) y Villaverde (2,13%).

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 31% del total licencias de actividad solicitadas durante 2023. 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 2023 ascienden a 2.230.** En el siguiente cuadro se desglosan por tipo, distinguiendo según se hayan presentado directamente ante la Agencia de Actividades o a través de ECU.

LICENCIAS RESOLUCIONES	2023			Total
	ACTIVIDAD		RESIDENCIAL	
	AYT	ECU	ECU	
Licencia básica	24	23	70	117
Licencia urbanística	382	803	390	1.575
Licencia de funcionamiento	134	403	N/A	537
DR 1ª ocupación y funcionamiento <sup>(1)</sup>	N/A	N/A	1	1
<b>Total</b>	<b>540</b>	<b>1.229</b>	<b>461</b>	<b>2.230</b>

<sup>(1)</sup> 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 el funcionamiento de inmuebles de carácter residencial.

Analizando los datos, a lo largo del año se generó una entrada media de 203 solicitudes mensuales, mientras que el ritmo de resoluciones dictadas alcanzó una media de 186 al mes.

Esto supone un incremento en el ritmo de la entrada de solicitudes de licencia para la implantación de actividades de un 37,3% respecto a las licencias solicitadas el año anterior. Este indicador muestra una tendencia creciente desde el año 2020, lo que implica una constante reactivación económica.

Teniendo en cuenta las nuevas competencias asumidas por la Agencia de Actividades en materia Residencial mediante las Entidades Colaboradoras Urbanísticas, le entrada de solicitudes de licencia se ha incrementado en un 73,5% respecto al número total de licencias solicitadas en 2023.

### 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.

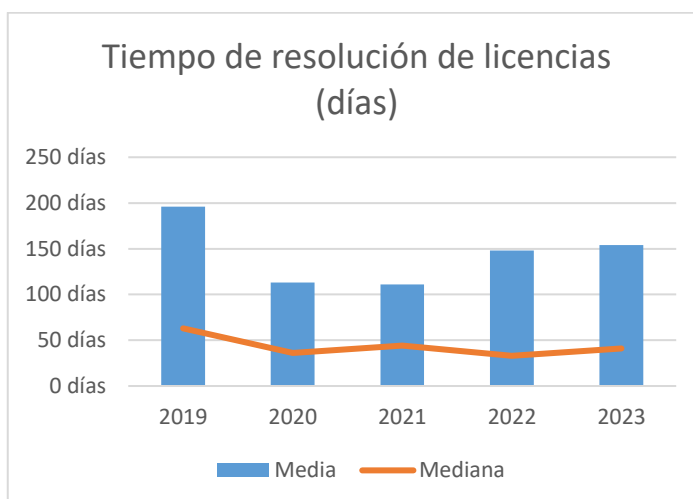
Respecto a los plazos parciales de altas en expedientes de licencias y de resolución de solicitudes, se han medido los tiempos para comprobar la efectividad de las medidas adoptadas para la agilización de la tramitación.

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 2023, la media de los tiempos de resolución ha sufrido un ligero aumento, si bien el 50% de los expedientes se resuelven en un plazo inferior a 41 días.

Como puede apreciarse, la media de los plazos de las resoluciones se ha visto reducida en un 21% desde el año 2019 y en un 25% la mediana.

Año	Alta <sup>(1)</sup>	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



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

<sup>(1)</sup> Tiempo medio desde la presentación de la declaración en registro hasta el alta del expediente. Durante el año 2023 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.

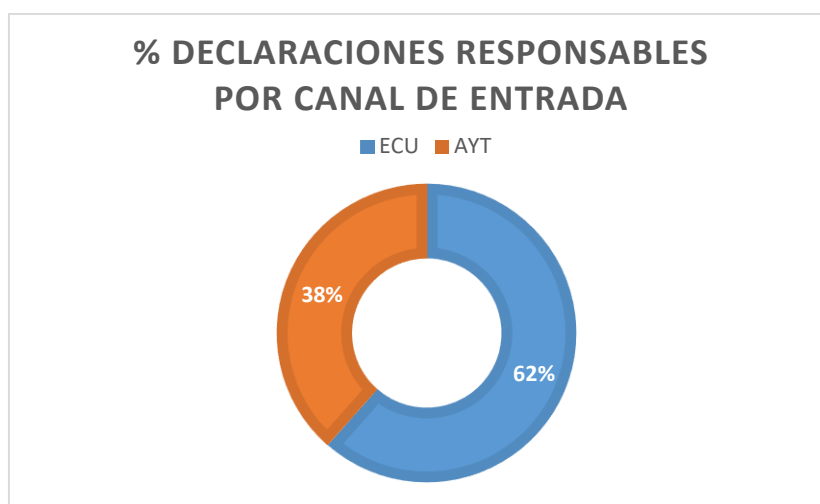
Como en el apartado anterior, resaltar que a pesar del incremento de las competencias que ha recibido la Agencia de Actividades, que ha venido acompañado de un incremento de personal menos experto al que ha habido que formar debidamente por el personal más experimentado, los plazos de resolución de las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

### 3.2 Declaraciones responsables.

En el año 2023 se han registrado un total de 10.051 declaraciones responsables, frente a las 8.043 del año anterior, esto es, un 25% más que en el ejercicio anterior.

Origen	LEPAR SI	LEPAR NO	RESIDENCIAL	Total
AYT	506	3.362	N/A	<b>3.868</b>
ECU	376	3.810	1.997	<b>6.183</b>
<b>Total</b>	<b>882</b>	<b>7.172</b>	<b>1.997</b>	<b>10.051</b>

El 62% de las declaraciones responsables se tramitan en entidades colaboradoras (6.183) y el 38% restante en el Ayuntamiento (3.868). Del total de declaraciones presentadas, las actuaciones sometidas a la LEPAR apenas representan el 9% (506 + 376 = 882) del total.



La distribución de las declaraciones responsables solicitadas en 2023, por distritos, es la siguiente:

DR	2023						Total	%
	SOLICITUDES		ACTIVIDAD - LEPAR		ACTIVIDAD - NO LEPAR	RESIDENCIAL		
	DISTRITO	AYT	ECU	AYT	ECU	ECU		
01-Centro	41	26	420	340	102	929	9,24%	
02-Arganzuela	28	12	154	178	71	443	4,41%	
03-Retiro	13	9	87	120	68	297	2,95%	
04-Salamanca	30	44	294	417	170	955	9,50%	
05-Chamartín	24	25	177	271	135	632	6,29%	
06-Tetuán	30	25	186	279	199	719	7,15%	
07-Chamberí	35	37	229	312	147	760	7,56%	
08-Fuencarral-El Pardo	14	31	168	257	91	561	5,58%	
09-Moncloa-Aravaca	5	16	159	134	78	392	3,90%	
10-Latina	18	12	113	109	168	420	4,18%	
11-Carabanchel	38	15	199	181	178	611	6,08%	
12-Usera	42	17	102	73	64	298	2,96%	
13-Puente de Vallecas	28	12	138	114	112	404	4,02%	
14-Moratalaz	2	4	52	36	26	120	1,19%	
15-Ciudad Lineal	42	21	213	213	175	664	6,61%	
16-Hortaleza	23	18	109	206	64	420	4,18%	
17-Villaverde	39	11	154	98	42	344	3,42%	
18-Villa de Vallecas	12	11	99	102	24	248	2,47%	
19-Vicálvaro	5	10	63	87	12	177	1,76%	
20-San Blas-Canillejas	24	16	151	206	56	453	4,51%	
21-Barajas	13	4	95	77	15	204	2,03%	
<b>Total</b>	<b>506</b>	<b>376</b>	<b>3.362</b>	<b>3.810</b>	<b>1.997</b>	<b>10.051</b>		

Al igual que sucede con las licencias, los distritos que concentran mayor número de declaraciones responsables continúan siendo Salamanca, con un 9,50% de las mismas, y Centro con un 9,24% del total.

Cierran la cabeza los distritos de Chamberí (7,56%), Tetuán (7,15%), Ciudad Lineal (6,61%) y Chamartín (6,29%) de cuota de registro de declaraciones responsables.

Los últimos puestos los ocupan los distritos de Moratalaz (1,19%), Vicálvaro (1,76%) y Barajas (2,03%), 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
<b>AYT</b>	<b>3.747</b>	<b>2.026</b>	<b>1.721</b>
Act. LEPAR NO	3.204	1.751	1.453
Act. LEPAR SI	543	275	268
<b>ECU</b>	<b>3.719</b>	<b>3.719</b>	<b>0</b>
Act. LEPAR NO	3.342	3.342	0
Act. LEPAR SI	377	377	0
<b>Total</b>	<b>7.466</b>	<b>5.745</b>	<b>1.721</b>

**COMPROBACIÓN MATERIAL – AGENCIA -- INSPECCION**

Tras la comprobación formal, se realiza la inspección de las eficaces (5.745) 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 **828 expedientes** (denominados inspeccionables: 451 iniciados directamente en sede municipal más 377 expedientes sometidos a la LEPAR tramitados a través de Entidades Colaboradoras).

INSPECCIONABLES	
<b>AYTO</b>	<b>451</b>
LEPAR N	176
LEPAR S	275
<b>ECU</b>	<b>377</b>
LEPAR S	377
<b>Total</b>	<b>828</b>

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 2023 (828) pueden ser inspeccionados en dicho año, ya que en algunos casos aún no se han finalizado sus obras y, en otros, están pendientes de la obtención de una consulta urbanística.

Como consecuencia de las inspecciones realizadas se producen las actas y posteriores los informes técnicos (favorables, desfavorables o requerimientos) que darán lugar a la resolución de los expedientes.

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 **2.309**.

**COMPROBACIÓN MATERIAL – AGENCIA -- INFORMES**

INFORMES/COMPROBACIONES		FAVORABLES	DESFAVORAB.	REQUERIDOS
<b>AYT</b>				
LEPAR N	2.948	1.883	441	624
LEPAR S	1.075	281	377	417
<b>Total</b>	<b>4.023</b>	<b>2.164</b>	<b>818</b>	<b>1.041</b>

Nota (\*)- Se incluyen como favorables los 1.575 expedientes No LEPAR y <150 m2 comprobados formalmente

Respecto al número de expedientes finalizados en el periodo considerado de este año 2023, considerando las resoluciones de ineficacia dictadas en fase de comprobación formal (1.721), los informes desfavorables resultado de la comprobación material (818) y los informes favorables totales (2.164), el resultado es de **4.703 expedientes finalizados**, estando pendientes de tramitación 1.041 expedientes que han sido requeridos tras la realización de la vista de comprobación.

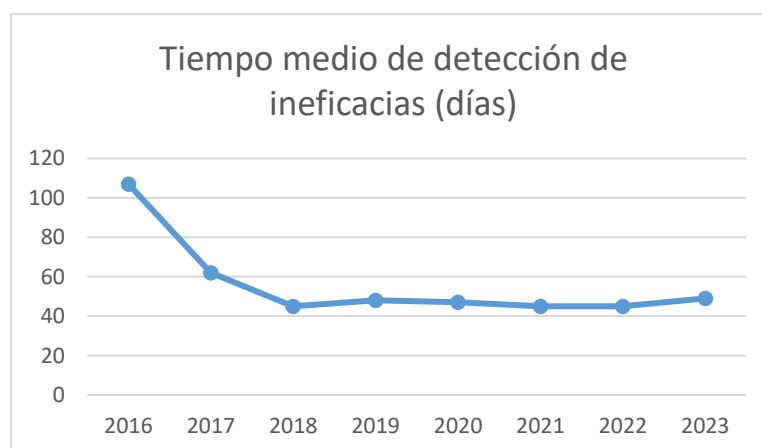
**Reducción de plazos en la tramitación de declaraciones responsables**

En el 2023, 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. La efectiva puesta en funcionamiento de esta herramienta ha agilizado las tareas administrativas, pero también se han seguido realizando altas manuales y reasignaciones de expedientes que venían derivados del distrito, lo que ha supuesto un incremento en el plazo de revisión y en su caso dictado de la resolución de ineficacia de la declaración responsable. Se han calculado 62 días de media de retraso en la detección de la ineficacia cuando la declaración responsable se había asignado erróneamente al distrito. A ello hay que sumar las incidencias informáticas propias de la puesta en funcionamiento de la nueva aplicación.

Tenemos que tener en cuenta, además, que a pesar de que a principio de año se incorporó personal administrativo, no ha sido hasta el mes de marzo aproximadamente, cuando su desempeño ha empezado a producir fruto.

Todas estas circunstancias han provocado que el plazo de la detección de la ineficacia no se haya mejorado respecto de 2022, pero también es cierto que en el cómputo se han tenido en cuenta también aquellas declaraciones responsables que no generaron su alta en nuestra dependencia y que ya venían con un plazo de tiempo transcurrido desde su presentación bastante elevado, circunstancia que supone una penalización en el dato real.

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



<sup>(1)</sup> Tiempo medio desde la presentación de la declaración en Registro hasta el alta del expediente. Durante el año 2023 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.

<sup>(2)</sup> Tiempo medio desde la presentación de la declaración en registro hasta el informe de valoración de eficacia. Durante el año 2023 se ha realizado un esfuerzo especial para detectar las ineficacias, ya que se ha producido un incremento significativo de presentación de declaraciones responsables.

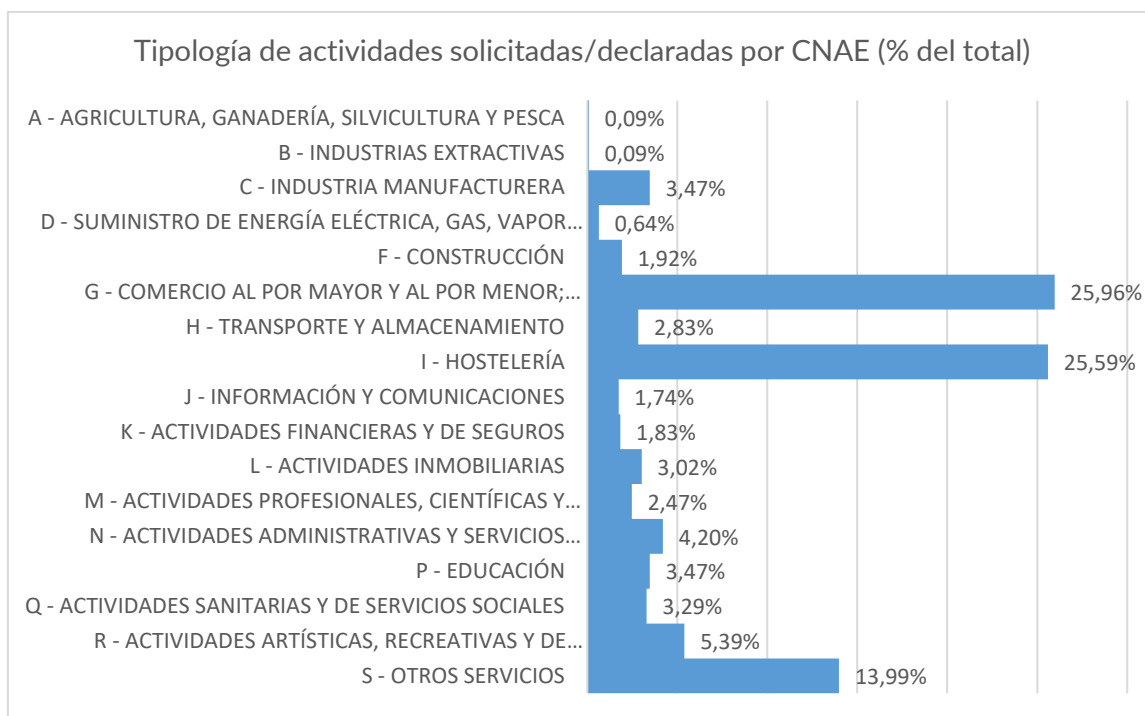
### **3.3. Tipología de actividades implantadas por licencia y declaración responsable.**

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 un 72% del total de las actividades solicitadas por licencia.

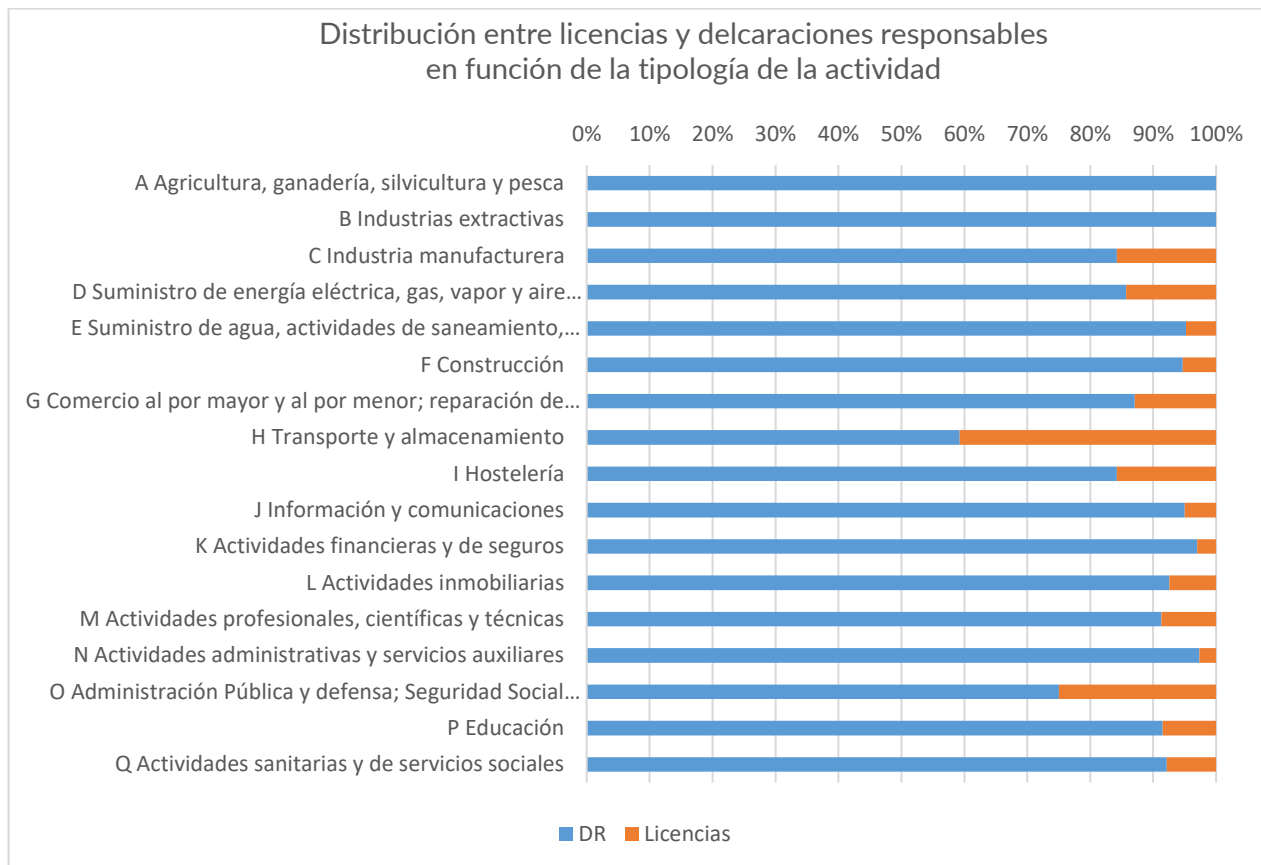
Por lo que se refiere a las declaraciones responsables, predomina la implantación de actividades de comercio sobre el resto, seguida de hostelería y otros servicios, que representan en torno al 63% del total.

<b>Actividades solicitadas/declaradas por código CNAE</b>	<b>DR</b>	<b>Licencias</b>	<b>Promedio</b>
<b>A</b> Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0,11%	0,00%	0,09%
<b>B</b> Industrias extractivas	0,11%	0,00%	0,09%
<b>C</b> Industria manufacturera	3,50%	3,35%	3,47%
<b>D</b> Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	0,66%	0,56%	0,64%
<b>F</b> Construcción	2,19%	0,56%	1,92%
<b>G</b> Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	29,40%	8,38%	25,96%
<b>H</b> Transporte y almacenamiento	2,95%	2,23%	2,83%
<b>I</b> Hostelería	18,14%	63,69%	25,59%
<b>J</b> Información y comunicaciones	1,75%	1,68%	1,74%
<b>K</b> Actividades financieras y de seguros	2,08%	0,56%	1,83%
<b>L</b> Actividades inmobiliarias	3,50%	0,56%	3,02%
<b>M</b> Actividades profesionales, científicas y técnicas	2,73%	1,12%	2,47%
<b>N</b> Actividades administrativas y servicios auxiliares	4,59%	2,23%	4,20%
<b>P</b> Educación	4,04%	0,56%	3,47%
<b>Q</b> Actividades sanitarias y de servicios sociales	2,95%	5,03%	3,29%
<b>R</b> Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	5,90%	2,79%	5,39%
<b>S</b> Otros servicios	15,41%	6,70%	13,99%

En términos globales, en torno al 26% de las actividades implantadas en Madrid corresponden a la tipología de actividad comercio al por mayor y al por menor, seguida de la hostelería con un porcentaje superior al 25% y otros servicios con un promedio próximo al 14%.



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. Expedientes en sede ECU

Para mantener un control de las cargas de trabajo de las Entidades Colaboradoras, se les solicita información periódica de los expedientes iniciados por ellas. A continuación, se indican el número de expedientes tramitados desagregados por tipo.

ECU	D.R. ACTIVIDAD		D.R. RESIDENCIAL		LICENCIAS ACTIVIDAD			LICENCIAS RESIDENCIAL			LICENCIAS BÁSICAS ACTIVIDAD			LICENCIAS BÁSICAS RESIDENCIAL		
	SOLICITADAS	CERT. CONFORMIDAD	SOLICITADAS	CERT. CONFORMIDAD	SOLICITADAS	CERTIFICADOS		SOLICITADAS	CERTIFICADOS		SOLICITADAS	CERTIFICADOS		SOLICITADAS	CERTIFICADOS	
						INICIO	CONFORMIDAD		INICIO	CONFORMIDAD		INICIO	CONFORMIDAD		INICIO	CONFORMIDAD
ADDIENT	249	178	217	10	77	34	13	53	11	18	4	0	4	11	4	11
AECLU	459	301	311	110	176	49	47	65	15	55	3	2	2	8	0	1
ECITI	187	100	126	23	83	0	3	33	0	22	3	1	0	10	7	0
AB AUCATEL	356	333	168	108	147	111	22	39	38	30	11	1	9	6	2	5
ENMACOSA	111	90	85	46	43	42	28	5	4	4	0	1	1	0	0	0
TUECLU	34	31	19	13	3	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0
EQA	1132	796	461	634	375	3	184	90	0	63	3	0	1	14	0	9
DEKLARA	568	441	241	79	147	109	44	54	30	29	0	0	0	10	7	7
ECIUM	350	197	205	129	41	19	25	56	31	31	2	1	2	22	28	12
LICMAD	202	145	150	85	57	22	18	37	4	13	3	2	2	4	1	5
A+ECU	110	78	74	35	19	5	7	14	9	10	0	0	0	0	0	0
LURBAN	362	347	46	23	21	16	11	18	15	20	0	0	0	0	1	3
SCI	107	96	41	25	19	18	10	14	12	6	0	0	0	3	3	3
SGS	60	50	55	28	14	8	1	7	5	7	0	0	0	0	0	0
STT *	223	123	336	109	51	43	26	52	23	24	1	1	11	8	5	6
AE EIC	1038	837	585	260	300	126	121	123	39	75	2	1	2	10	8	10
ACTECU	220	196	122	68	32	46	33	12	1	1	0	0	0	0	0	0
IBERECU	210	173	109	90	75	35	35	39	15	15	3	2	2	3	1	1
COLABORA	93	73	86	55	2	4	1	17	14	7	0	0	0	4	2	0
<b>TOTALES</b>	<b>6071</b>	<b>4585</b>	<b>3437</b>	<b>1930</b>	<b>1682</b>	<b>692</b>	<b>629</b>	<b>730</b>	<b>267</b>	<b>431</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>113</b>	<b>69</b>	<b>73</b>

ECU	CERTIFICADO ADECUACIÓN URBANÍSTICA		ACTA CONFORMIDAD 1ª OCUPACIÓN Y FUNCIONAMIENTO		EXP. DESISTIMIENTOS DISTRITOS	RECLAMACIONES DE PARTICULARES ART. 25 RECU		
	SOLICITADAS	EMITIDO	SOLICITADAS	EMITIDO		EMITIDO	FECHA PRESENTADAS	FECHA RESUELTAS
ADDIENT	5	2	9	9	4	0	0	0
AECLU	1	1	28	28	0	0	0	0
ECITI	2	0	2	0	0	0	0	0
AB AUCATEL	2	1	17	16	0	0	0	0
ENMACOSA	0	0	17	17	5	0	0	0
TUECLU	0	0	0	0	0	0	0	0
EQA	0	0	0	0	0	0	0	0
DEKLARA	0	0	0	0	0	0	0	0
ECIUM	7	7	13	13	0	0	0	0
LICMAD	1	2	0	0	0	0	0	0
A+ECU	104	76	15	9	3	0	0	0
LURBAN	3	1	12	12	0	0	0	0
SCI	0	0	20	20	1	0	0	0
SGS	0	0	2	2	0	0	0	0
STT *	1	1	35	24	54	14/07/2023 (1)	14/07/2023 (1)	Desfavorable
AE EIC	2	2	89	76	34	16/03/2023	1	favorable
ACTECU	0	0	0	0	2	0	0	0
IBERECU		3	13	12	0	0	0	0-0
COLABORA	0	0	2	2	10	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>96</b>	<b>274</b>	<b>240</b>	<b>113</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

\* los datos reflejados de la ECU STT son hasta el mes de octubre debido a una incidencia informática.



### 3.5. 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 2023
ALTA SLIM	537	635	701	604	653	644	456	374	519	612	655	540	<b>6.930</b>
Atención personalizada y otras instancias del ayuntamiento y particulares	24	32	60	39	31	29	9	22	22	11	29	28	<b>336</b>
Reclamación de transmisiones pendientes de años anteriores	2	8	3	3	5	0	0	0	4	0	3	5	<b>33</b>

Cabe destacar que, en la actualidad, con SIGSA/SLIM las transmisiones se tramitan 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 mediante los cuales podemos afirmar que estamos al día en lo que se presenta en la actualidad, quedando de 2019, 236 expedientes pendientes.

### 3.6. 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.

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.

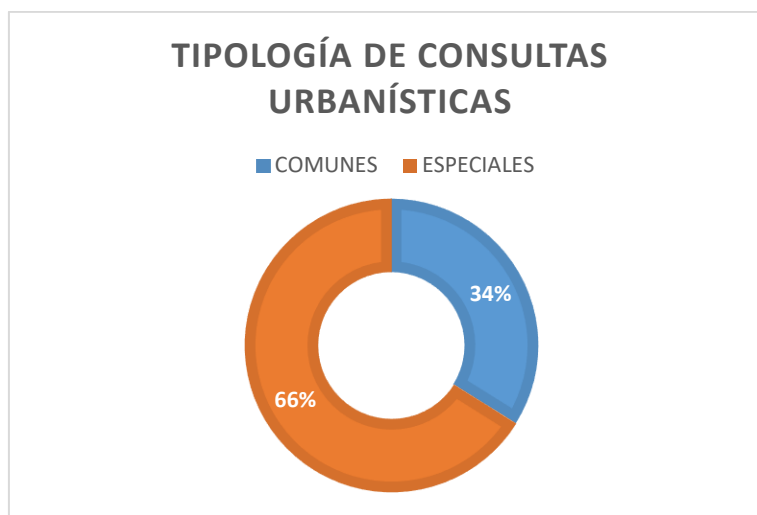
Sin embargo, la nueva ordenanza introduce la novedad que para los expedientes tramitados por DR a través de una ECU, los informes de patrimonio se tramitarán en el seno de la DR, sin obligar al que el ciudadano obtenga antes el informe de patrimonio vía consulta urbanística especial, de ahí el descenso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

A lo largo del año 2023 se han registrado un total de 401 consultas, de las que 136 corresponden a consultas urbanística comunes y 265 a consultas especiales.

ENTRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2023
<b>Cons. Comunes</b>	8	17	20	15	15	11	11	7	11	10	6	5	<b>136</b>
<b>Cons. Especiales</b>	22	20	36	14	17	18	31	22	14	26	26	19	<b>265</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>56</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>401</b>

En cuanto a las resoluciones dictadas, se han efectuado 125 de consultas comunes y 448 de consultas especiales, siendo el resultado total 573 resoluciones.

RESOLUCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2023
<b>Cons. Comunes</b>	1	24	25	33	10	15	3	2	1	6	4	1	<b>125</b>
<b>Cons. Especiales</b>	35	52	38	66	45	30	70	52	9	19	24	8	<b>448</b>
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>76</b>	<b>63</b>	<b>99</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>73</b>	<b>54</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>573</b>



Por último, indicar sobre los **nuevos medios de información urbanística**, que durante el periodo considerado se han dado de alta **29 informes de viabilidad urbanística** y se han expedido **96 certificados de adecuación urbanística** por parte de las ECU.

### 3.7. 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 expedientes de licencias urbanísticas sometidos a dictamen de las Comisiones de Patrimonio en el año 2023 ha sido de 589, de los cuales el 84% se han tramitado para Entidades Colaboradoras y el resto para licencias tramitadas por el Ayuntamiento. Así mismo, se han sometido a dictamen 401 consultas urbanísticas especiales. Este es el ejercicio con mayor número de dictámenes de toda la serie.

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

Por las actuaciones con tramitación mediante declaración responsable, la nueva ordenanza introduce la novedad que para los expedientes tramitados por DR, los informes de patrimonio se tramitarán en el seno de la DR, sin obligar al que el ciudadano obtenga antes el informe de patrimonio vía consulta urbanística especial.

### **3.8. 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 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 art.23.2 de la LEPAR.

Por su parte la Orden del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior de 21 de abril de 2022 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 (BOCM número.101, de 29 de abril de 2022).

En este sentido, en el ejercicio 2023 han tenido entrada **217 solicitudes de ampliación de horario, tramitándose la totalidad de las solicitudes** por el Servicio de Régimen Jurídico mediante el envío de la correspondiente comunicación.

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 la Directora del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, de 15 de septiembre de 2020.

A lo largo del ejercicio de 2023 **se han solicitado 840 ocupaciones de vía pública**. A ello se suman otros **671 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.

Todo ello supone un volumen de tramitación de **1.511 expedientes**, además de todas 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 y cambios de titularidad, que ha generado un volumen de **21.617 expedientes**.

Por lo que respecta a la resolución de estos expedientes se han dictado **606 resoluciones** de autorizaciones de ocupación de vía pública.



## **04 ENTIDADES COLABORADORAS**

---



Tras la aprobación en 2022 de la Ordenanza 6/2022 de 26 de abril de Licencias y declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid, en el ejercicio 2023 se ha culminado el proceso de ampliación de las posibilidades de intervención de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas en sus funciones de Verificación, Inspección y Control de actuaciones urbanísticas a otros usos previstos en las Normas Urbanísticas del vigente Plan General de Ordenación urbana, incluyendo el uso residencial.

Asimismo, durante el ejercicio de 2023 se ha continuado reforzando la colaboración público-privada a través de entidades de carácter técnico dejando al interesado que opte por presentar su declaración responsable o solicitar su licencia, directamente ante el Ayuntamiento de Madrid o a través de una ECU.

En este sentido se ha procedido a la elaboración y suscripción, en fecha 24 de mayo de 2023, del Plan de Actuación 2023-2024 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.

En el contexto de las líneas de actuación aprobadas en el Plan de Actuación 2023-2024 los representantes del Servicio de Régimen Jurídico han asistido como observadores a un total de 12 Sesiones de Auditorías celebradas por la Entidad Nacional de Acreditación.

Por otro lado, se ha promovido desde el Servicio de Régimen Jurídico el impulso del sistema de reclamaciones contemplado en el Reglamento 7/2022, de 26 de abril, por el que se establece el régimen de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas de Verificación, Inspección y Control (en adelante, RECU).

A este respecto se ha incorporado en la página web de la Agencia un formulario que redirige la reclamación del ciudadano a los buzones facilitados por las ECU, así como la revisión exhaustiva de las 19 páginas web de las ECU autorizadas a los efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos contemplados en el RECU.

Desde el Servicio de Régimen Jurídico se han tramitado, asimismo, 2 reclamaciones interpuestas por el ciudadano respecto de las funciones de verificación, control e inspección de las entidades colaboradoras.

En esta misma línea se ha continuado desde el Servicio de Régimen Jurídico con el control de las posibles desviaciones en la actuación de las ECU en sus funciones de verificación, control e inspección iniciándose 2 procedimientos sancionadores de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo VI del RECU.

En relación con la revisión y actualización de instrucciones, protocolos y normativa, en el ejercicio 2023 la Agencia de Actividades ha adoptado los siguientes Criterios: CA-01 Agencia/2023 de 30 de enero de 2023 de Cumplimiento de la obligación de cesión y de urbanización para la emisión del certificado de conformidad y su acreditación documental; CA-02 Agencia/2023 de 30 de enero de 2023 de Aclaraciones sobre el ámbito material de intervención de las entidades colaboradoras en el marco de la OLDRUAM; CA-03 Agencia/2023 de 30 de enero de 2023 de Criterio para la identificación de los bienes de dominio público y de los bienes patrimoniales en el marco de la ordenanza de licencias y declaraciones responsables del Ayuntamiento de Madrid; CA-04 Agencia/2023 de 26 de abril de 2023 de Criterio para la intervención de las Entidades Colaboradoras en bienes de patrimonio nacional en el marco de la ordenanza de licencias y declaraciones responsables del Ayuntamiento de Madrid y CRITERIO 05/2023 de 16 de noviembre de 2023 de Criterio relativo a la normativa de aplicación en el procedimiento de licencia y de declaración responsable por el que se deja sin efecto el criterio CA-01 Agencia/2022.

Asimismo, la Agencia de Actividades controla el mantenimiento de los requisitos de autorización administrativa de las ECU, el control de pólizas, los precios de las ECU, la relación trimestral del personal de las entidades, la memoria anual de sus actividades y la interlocución con las entidades a todos los niveles: telefónico, electrónico y presencial.

#### 4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones.

<b>ECU autorizadas 2023</b>	
A (MAS) ECU	
AB-AUCATEL	
AB-EIC	
ACTECU	
ADDIENT	
AECLU	
DEKLARA	
ECITI	
ECIUM	
ENMACOSA	
EQA	
LICMAD	
LURBAN MADRID	
SCI	
SGS	
STT	
TUECLU	
IBERECU	
COLABORA	
<b>Total</b>	<b>19</b>

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.

Las ECU autorizadas en el año 2023 se relacionan en el cuadro adjunto.

En lo que se refiere a extinciones, suspensión, renuncia de las autorizaciones, el día 23 de agosto de 2023 se EXTINGUE la autorización administrativa conferida a la entidad colaboradora urbanística "VERIFICÁLITAS, S.L." publicándose la extinción en el BOAM de 28 agosto de 2023.

A consecuencia de la extinción, una vez identificados los particulares afectados, se han enviado 245 comunicaciones en los términos del art.10 apartado 6 y 7 del RECU, y se han encomendado a otras ECU un total de 108 actuaciones pendientes de tramitación.

#### 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, la 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 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 2024, aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión de 5 de octubre de 2023. BOAM 9.487de 10/10/2023.

### 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 2023, un total de 217 trabajadores.**

ECU	Distrito	Nº oficinas	Personal	1 <sup>er</sup> Trim.	2 <sup>o</sup> Trim.	3 <sup>er</sup> Trim.	4 <sup>o</sup> Trim.
<b>A (MAS) ECU</b>	Ciudad Lineal	1	<b>A (MAS) ECU</b>	6	6	8	8
<b>AB-AUCATEL</b>	Salamanca	1	<b>AB-AUCATEL</b>	19	19	19	19
<b>AB-EIC</b>	Salamanca	1	<b>AB-EIC</b>	23	25	25	27
<b>ACTECU</b>	Chamberí	1	<b>ACTECU</b>	6	6	6	7
<b>ADDIENT</b>	Salamanca	1	<b>ADDIENT</b>	17	19	17	18
<b>AECLU</b>	Chamartín	1	<b>AECLU</b>	20	20	22	22
<b>DEKLARA</b>	Tetuán	1	<b>DEKLARA</b>	15	18	19	20
<b>ECITI</b>	Chamberí	1	<b>ECITI</b>	7	9	9	9
<b>ECIUM</b>	Salamanca	1	<b>ECIUM</b>	7	7	7	7
<b>ENMACOSA</b>	Arganzuela	1	<b>ENMACOSA</b>	5	5	5	5
<b>EQA</b>	Chamartín	1	<b>EQA</b>	25	25	29	27
<b>LICMAD</b>	Salamanca	1	<b>LICMAD</b>	8	8	8	8
<b>LURBAN MADRID</b>	San Blas Canillejas	1	<b>LURBAN MADRID</b>	7	7	7	7
<b>SCI</b>	Hortaleza	1	<b>SCI</b>	6	6	6	6
<b>SGS</b>	Barajas	1	<b>SGS</b>	3	3	3	3
<b>STT</b>	Centro	1	<b>STT</b>	10	11	12	12
<b>TUECLU</b>	Chamartín	1	<b>TUECLU</b>	3	3	3	3
<b>IBERECU</b>	Ciudad Lineal	1	<b>VERIFICÁLITAS</b>	11	---	---	---
<b>COLABORA</b>	Arganzuela	1	<b>IBERECU</b>	4	5	5	5
			<b>COLABORA</b>	4	4	4	5
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>206</b>	<b>214</b>	<b>217</b>

### 4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.

Durante el ejercicio de 2023, 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, a lo largo del año, se han respondido 410 consultas técnicas y se han celebrado dos talleres en la sede de la Agencia de Actividades con todas las ECU para tratar asuntos de su interés.

Asimismo, se han tramitado 124 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.

Se han tramitado, durante el año 2023, 2 expedientes para apertura de nuevas oficinas de las ECU Colabora y Deklara.



#### 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 ascendido a 1.170 expedientes, a los que hay que sumar 858 expedientes de peticiones de informes de Patrimonio tramitados por la Unidad de Consultas del Servicio de Licencias, de los cuales 447 corresponden a la CLPH y 411 corresponden a la CPPHAN.

Así pues, en total, suman 2.082 expedientes, lo que supone un número extremadamente superior al del año anterior, en el que se alcanzó la cifra de 529. Este aumento de peticiones de informes por parte de las ECU es debido a la ampliación de la acreditación de las Entidades Colaboradoras al uso residencial previsto en la OLDRUAM.

ECU	Total
<b>A (MAS) ECU</b>	<b>18</b>
<b>COLABORA GESTION DE ACTIVIDADES SL</b>	<b>14</b>
<b>AB-AUCATEL</b>	<b>78</b>
<b>AB-EIC</b>	<b>189</b>
<b>ACTECU</b>	<b>21</b>
<b>ADDIENT</b>	<b>88</b>
<b>AECLU</b>	<b>83</b>
<b>DEKLARA</b>	<b>97</b>
<b>ECITI</b>	<b>62</b>
<b>ECIUM</b>	<b>68</b>
<b>ENMACOSA</b>	<b>24</b>
<b>EQA</b>	<b>194</b>
<b>LICMAD</b>	<b>46</b>
<b>LURBAN MADRID</b>	<b>39</b>
<b>SCI</b>	<b>25</b>
<b>SGS</b>	<b>11</b>
<b>STT</b>	<b>66</b>
<b>TUECLU</b>	<b>3</b>
<b>VERIFICALITAS</b>	<b>11</b>
<b>IBERECU</b>	<b>32</b>
<b>Total</b>	<b>1.170</b>



**05 INSPECCIÓN Y DISCIPLINA,  
PROCEDIMIENTOS  
SANCIONADORES Y EJECUCIONES  
FORZOSAS**

---



## 5.1. Inspecciones urbanísticas.

En el año 2023, se han realizado **1.968 inspecciones**, con el siguiente detalle:

INSPECCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2023
Disciplina urbanística	185	159	239	164	175	202	123	74	129	108	87	79	<b>1.725</b>
Campañas	17	30	28	21	25	16	3	4	14	24	9	10	<b>200</b>
Prescripción infracciones	3	8	20	3	3	6	0	0	0	0	0	0	<b>43</b>
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>197</b>	<b>287</b>	<b>188</b>	<b>203</b>	<b>224</b>	<b>126</b>	<b>77</b>	<b>143</b>	<b>132</b>	<b>96</b>	<b>101</b>	<b>1.968</b>

### ➤ **Campañas de Inspección**

En el marco de las competencias de la Agencia, anualmente se desarrollan campañas de inspección, enmarcadas dentro de su programación y que responden a los compromisos asumidos en su Carta de Servicios de acometer al menos tres campañas al año.

Durante el año 2023 se desarrollaron 4 campañas de inspección, con la denominación y detalle que se desarrolla a continuación:

- Campaña de Inspección de ocio seguro 2023.
- Campaña de Inspección dirigida a locales de atención preferente 2023.
- Campaña de Inspección dirigida a locales con impacto de logística de distribución en la ciudad de Madrid.
- Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2023

### ➤ **Campaña de Inspección de OCIO SEGURO 2023.**

Mediante resolución de la Gerente de la Agencia de Actividades de 16 de noviembre de 2022, se aprobó la Campaña de Inspección de OCIO SEGURO 2022-2023 en locales de ocio nocturno que desarrollen actividades de "café-espectáculo", "sala de fiestas", "discotecas", "restaurante-espectáculo", y análogas, modificándose por resolución de 30 de diciembre de 2022 con su prórroga para todo el año 2023, y ampliándose su objeto a todos aquellos locales de ocio en los que se desarrollen actividades objeto de la presente campaña y que, durante la misma, se vayan seleccionando de manera aleatoria, por resolución de 3 de febrero de 2023.

En la Campaña de Inspección se inspeccionaron un total de 54 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 SIN DEFICIENCIAS URBANÍSTICAS DE COMPETENCIA DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES	38
LOCALES CON DEFICIENCIAS URBANÍSTICAS DE COMPETENCIA DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES	16

En los 16 locales con deficiencias urbanísticas de competencia de la Agencia de Actividades, se han tramitado los correspondientes procedimientos de restablecimiento de la legalidad.

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.

➤ **Campaña de Locales de Atención Preferente 2023.**

Por Resolución de la Gerente de la Agencia de Actividades de 21 de marzo de 2023, se aprobó la *Campaña de inspección dirigida a Locales de Atención Preferente 2023* en establecimientos en los que se desarrollen actividades de ocio nocturno, en especial restaurantes que ejercen como discotecas, clubes de fumadores, after-hours, asociaciones gastronómicas y diversos fenómenos asociativos que ejercen su actividad en fraude de ley y similares, así como otras actividades respecto de las que exista concentración de denuncias y que, en base a los antecedentes disponibles, pudieran plantear problemas de exceso de aforo y/u horario autorizados, variación o anulación de las condiciones de seguridad y similares, verificando los términos del título habilitante, licencia o declaración responsable, con que cuente el establecimiento.

En la campaña se inspeccionaron 83 locales; 16 de ellos estaban cerrados con signos de actividad y 1 cerrado sin actividad.

De acuerdo con lo expuesto, resulta un número total de 68 locales en los que fue posible comprobar sus condiciones urbanísticas y su conformidad al título habilitante de la actividad desarrollada, conforme al siguiente detalle:

<b>Campaña: Locales de Atención Preferente</b>	<b>2023</b>
<b>Locales con deficiencias detectadas</b>	<b>54</b>
<b>Locales sin deficiencias detectadas</b>	<b>14</b>

➤ **Campaña dirigida a locales con impacto de logística de distribución en la Ciudad de Madrid 2023.**

Se inspeccionaron 8 locales en los que fue posible comprobar sus condiciones urbanísticas y su conformidad al título habilitante de la actividad desarrollada, conforme al siguiente detalle:

<b>Campaña: Locales Con Impacto de Logística de distribución</b>	<b>2023</b>
<b>Locales con deficiencias detectadas</b>	<b>3</b>
<b>Locales sin deficiencias detectadas</b>	<b>5</b>

➤ **Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2023.**

La regulación sectorial en materia de turismo, referida a los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico, se recoge en el Decreto 79/2014, de 10 de julio, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, modificado por Decreto 29/2019, de 9 de abril, por el que se regulan los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico de la Comunidad de Madrid.

En el artículo 2 del citado Decreto, se definen los apartamentos turísticos como los inmuebles integrados por unidades de alojamiento complejas, dotadas de instalaciones, equipamiento y servicios en condiciones de ocupación inmediata, destinados de forma habitual al alojamiento turístico ocasional, sin carácter de residencia permanente, mediante precio.

El párrafo segundo del mismo artículo define las viviendas de uso turístico como aquellos pisos, apartamentos o casas que, amueblados y equipados en condiciones de uso inmediato, son comercializados y promocionados en canales de oferta turística, para ser cedidos en su totalidad, por su propietario a terceros, con fines de alojamiento turístico y a cambio de un precio.

El artículo 11 del Decreto 79/2014, sujeta a los titulares de apartamentos turísticos a la obligación de presentar ante la Dirección General competente en materia de turismo la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad.

De la misma manera, su artículo 17 obliga a los titulares de viviendas de uso turístico a presentar ante la Dirección General competente en materia de turismo una declaración responsable de inicio de actividad y a disponer de un plano de la vivienda firmado por técnico competente y visado por el colegio profesional correspondiente.

El Ayuntamiento de Madrid elaboró un Plan de Acción para regularizar los alojamientos turísticos en Madrid, donde se establecen acciones para restablecer la legalidad urbanística en las modalidades de apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico.

En lo que afecta a las viviendas de uso turístico y otras actividades incluidas en el uso terciario hospedaje (en adelante, VUT), en el año 2023, se recibieron en el Servicio de Inspección y Disciplina 1460 escritos, de los cuales 686 son denuncias (47,0%), siendo el resto (53,0%) documentación aportada para incorporar a los expedientes de tramitación, solicitudes de vista y copia de estos, etc.

De las 686 denuncias recibidas totales, el 82,0% proceden de ciudadanos (asociaciones de vecinos y otras asociaciones, particulares...), el 18,0% 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 2023	Total 2022
<b>Escritos supervisados</b>	111	117	150	117	133	98	95	103	125	176	131	104	<b>1.460</b>	<b>645</b>
<b>Nº de denuncias</b>	36	51	61	70	69	62	70	40	55	89	54	29	<b>686</b>	<b>454</b>
Procedencia														
Denuncias particulares (inc. AAVV)	29	42	51	64	63	49	57	33	43	67	46	19	<b>563</b>	<b>408</b>
Resto (Distritos, Área de Gobierno, Policía, etc.)	7	9	10	6	6	13	13	7	12	22	8	10	<b>123</b>	<b>46</b>

### Detección VUT

De la totalidad de las inspecciones llevadas a cabo, se han detectado **478 viviendas que se dedican al uso turístico** al final del periodo considerado.

### Incoación

Por otro lado, se han iniciado **308 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 2023	Total 2022
<b>EXPEDIENTES INICIADOS</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>63</b>	<b>56</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>308</b>	<b>256</b>

\*308 expedientes iniciados que afectan a **380 viviendas**. En los edificios con varias VUT de un mismo titular, se inicia un solo expediente.

### Resolución

Además, se han dictado por la Gerente de la Agencia un total de **415 resoluciones, ordenándose el cese de 241 viviendas de uso turístico y archivando por restablecimiento de la legalidad otras 96, al no dedicarse las mismas ya al uso turístico.**

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2023	Total 2022
<b>RESOLUCIONES</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>46</b>	<b>58</b>	<b>28</b>	<b>62</b>	<b>89</b>	<b>21</b>	<b>415</b>	<b>370</b>

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 223 expedientes de multas coercitivas, habiéndose impuesto 86** hasta el 31 de diciembre de 2023. Asimismo, estas actuaciones encaminadas a la ejecución forzosa de los actos han provocado también que muchos de los obligados, ante la apertura del procedimiento, decidan **cumplir voluntariamente lo ordenado, reestableciéndose así la legalidad en 138 viviendas, que han dejado de dedicarse al uso turístico.**

MULTAS COERCITIVAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2023
VUT	3	8	10	5	14	7	5	7	11	9	2	5	<b>86</b>

Finalmente, se han impuesto **113 sanciones de multa por importe de 30.001 €**, en aplicación del régimen sancionador de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid (LSCM), por la implantación de un uso incompatible con la ordenación urbanística, de las cuales **38 sanciones se han impuesto con reducción de un 40% o de un 20% de su cuantía**, por pronto pago y/o reconocimiento de responsabilidad; comprobándose que, en **11 de ellas se ha dejado de ejercer** la actividad y, por lo tanto, se ha restablecido la legalidad.

## 5.2. Expedientes y resoluciones de restablecimiento de la legalidad del Servicio de Inspección y Disciplina

Las actuaciones de restablecimiento de la legalidad urbanística infringida que se han llevado a cabo en el Servicio de Inspección y Disciplina se desglosan en los cuadros siguientes, relativos a los expedientes incoados y a las resoluciones dictadas por la Gerente de la Agencia de Actividades.

En 2023, este Servicio ha iniciado 3558 expedientes.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2023	Total 2022
<b>EXPEDIENTES INICIADOS</b>	359	409	303	280	254	320	369	348	347	229	175	165	<b>3.558</b>	<b>4.463</b>

*Nota-. Incluye las altas de expedientes de restablecimiento de viviendas/apartamentos turísticos.*

La diferencia de altas de expedientes entre los años 2022 y 2023 (25%) que se observa en esta tabla obedece a la bajada de denuncias entre ambos años (un 25% menos en 2023).

En el conjunto de todos los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística en tramitación en el servicio, a lo largo del año 2023 se han adoptado por la Gerente de la Agencia un total de 2.045 resoluciones, de diversa índole y naturaleza, cuyo tipo se recoge en detalle en la siguiente tabla:

RESOLUCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2023	Total 2022
Órdenes de Cese de actividades ejercidas sin título habilitante	38	28	12	15	24	12	37	32	34	89	98	27	<b>446</b>	<b>301</b>
Requerimientos de subsanación de deficiencias de actividades	15	34	34	11	11	18	13	8	7	25	12	15	<b>204</b>	<b>388</b>
Revocaciones de licencias	3	1	0	0	2	0	1	2	4	2	1	1	<b>17</b>	<b>2</b>
Suspensión temporal de licencias	0	9	5	7	8	8	1	6	8	5	3	9	<b>69</b>	<b>-</b>
Pérdidas de efecto de Declaración Responsables	0	5	2	6	1	1	2	2	5	3	0	2	<b>29</b>	<b>-</b>
Orden de paralización de obras	7	4	5	1	0	5	6	2	8	0	8	6	<b>52</b>	<b>51</b>
Órdenes de legalización de obras sin títulos habilitantes	9	14	2	13	13	19	20	7	5	11	10	19	<b>142</b>	<b>193</b>
Órdenes de demolición de obras sin títulos habilitantes	8	2	22	18	28	9	3	6	12	6	10	12	<b>136</b>	<b>109</b>
Recursos resueltos en materia de restablecimiento de la legalidad	0	6	18	15	8	14	31	47	15	36	44	26	<b>260</b>	<b>177</b>
Terminación procedimiento	184	54	74	39	63	13	49	30	44	39	56	22	<b>667*</b>	<b>445</b>
Resoluciones de solicitudes de prescripción de infracciones urbanísticas	2	3	1	4	4	0	0	0	0	0	0	7	<b>21</b>	<b>24</b>
Órdenes de recuperación de dominio público	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>160</b>	<b>175</b>	<b>130</b>	<b>162</b>	<b>100</b>	<b>163</b>	<b>143</b>	<b>142</b>	<b>216</b>	<b>242</b>	<b>146</b>	<b>2045</b>	<b>1.692</b>

Nota-. Incluye las resoluciones de 2023 de viviendas/apartamentos turísticos

Al número total de resoluciones adoptadas por la Gerente de la Agencia de Actividades en materia de disciplina urbanística, se han de añadir, además, **2.532 diligencias de archivo** de expedientes, **siendo la causa** de estos archivos, en un elevado porcentaje, el **cumplimiento de las medidas ordenadas**, con el correspondiente restablecimiento de la legalidad urbanística infringida.



### 5.3. 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, el Servicio Sancionador de la Agencia de Actividades recibe todas las Actas de inspección que la Policía Municipal levanta en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, filtrando, para su posterior valoración, mediante la comprobación de si en las mismas se denuncian infracciones tipificadas en el régimen sancionador de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid (LEPAR); y si tales infracciones son de la competencia sancionadora de la Agencia, procediendo, en caso contrario, a su reenvío informático a los servicios municipales competentes.

Respecto de las infracciones denunciadas en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, de la competencia de la Agencia de Actividades, se actúa priorizando aquellas que afectan a la seguridad de las personas, como es la superación del aforo máximo autorizado, requiriendo, en su caso, informe técnico sobre la capacidad de evacuación del local para la calificación de la infracción como grave o muy grave.

Respecto de las infracciones urbanísticas, tipificadas en la LSCM, de la competencia de la Agencia de Actividades, principalmente se ha actuado respecto de la infracción grave tipificada en el artículo 204.3 b) consistente en la implantación y desarrollo de usos incompatibles con la ordenación urbanística aplicable, y ello en relación con la actividad de vivienda de uso turístico; y en función de los informes técnicos emitidos poniendo de manifiesto tal incompatibilidad urbanística.

A continuación, se expone el detalle de las Actas de Inspección de Policía Municipal valoradas por el Servicio Sancionador de la Agencia de Actividades, así como las Actas e informes técnicos recibidos en el Servicio 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 2023
<b>Actas LEPAR de Policía Municipal valoradas</b>	166	118	123	94	52	56	59	106	167	171	228	108	<b>1.448</b>
<b>Actas e informes técnicos recibidos sobre infracciones urbanísticas</b>	56	21	7	3	0	7	0	1	0	0	2	2	<b>99</b>
<b>Actuaciones previas a expedientes sancionadores</b>	9	20	17	23	21	28	6	6	14	9	10	8	<b>171</b>
<b>LEPAR</b>	9	20	17	23	21	28	6	6	14	9	10	8	<b>171</b>
<b>Ley del Suelo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	<b>0</b>

Por lo que se refiere a la gestión de los procedimientos sancionadores tramitados en 2023, ofrece el siguiente resultado:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	2023	2022
<b>INICIOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES</b>	<b>68</b>	<b>79</b>	<b>95</b>	<b>53</b>	<b>66</b>	<b>47</b>	<b>81</b>	<b>59</b>	<b>88</b>	<b>66</b>	<b>85</b>	<b>37</b>	<b>824</b>	<b>821</b>
<b>LEPAR</b>	68	62	82	53	50	32	81	59	77	53	75	28	720	768
<b>Ley del Suelo</b>	0	17	13	0	16	15	0	0	11	13	10	9	104	52
<b>Alegaciones recibidas</b>	<b>32</b>	<b>63</b>	<b>84</b>	<b>43</b>	<b>57</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>57</b>	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>560</b>	<b>290</b>
<b>LEPAR</b>	28	39	67	30	41	24	20	41	43	50	30	30	443	290
<b>Ley del Suelo</b>	4	24	17	13	16	6	8	1	2	7	8	11	117	0
<b>RESOLUCIONES FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>34</b>	<b>132</b>	<b>81</b>	<b>93</b>	<b>110</b>	<b>80</b>	<b>85</b>	<b>66</b>	<b>74</b>	<b>109</b>	<b>65</b>	<b>69</b>	<b>999</b>	<b>617</b>
<b>Sanción</b>	<b>19</b>	<b>87</b>	<b>59</b>	<b>55</b>	<b>71</b>	<b>69</b>	<b>71</b>	<b>56</b>	<b>50</b>	<b>90</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>732</b>	<b>445</b>
<b>LEPAR</b>	19	85	47	47	55	42	66	40	45	84	43	45	618	434
<b>Ley del Suelo</b>	0	2	12	8	16	27	5	16	5	6	5	12	114	11
<b>Sobreseimiento</b>	8	30	12	31	32	8	10	6	19	16	16	10	<b>198</b>	<b>120</b>
<b>Prescripción infracción</b>	6	6	3	2	0	0	0	0	2	0	0	0	<b>19</b>	<b>33</b>
<b>Caducidad procedimiento</b>	1	9	7	5	7	3	5	4	3	3	1	2	<b>50</b>	<b>19</b>
<b>OTRAS RESOLUCIONES</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
<b>Rectificación errores</b>	1	1	2	1	0	0	0	1	1	1	0	0	8	6
<b>Cambio de instructor</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Susp. del procedimiento</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Medida cautelar</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**3**  
 precintos  
 locales  
 LEPAR

**En el año 2023**, en el Servicio Sancionador, **se adoptaron 1.831 resoluciones** en los procedimientos sancionadores tramitados, de las que **824** fueron **de inicio de procedimientos** y **999** de **finalización**.

De los 21 **Distritos**, el Distrito respecto del que se han iniciado un mayor número de procedimientos sancionadores sigue siendo el Distrito **Centro** (264 procedimientos), seguido del Distrito de **Carabanchel** (83), **Tetuán** (69) y **Salamanca** (58). Por el contrario, aquellos Distritos respecto de los que se han iniciado un menor número de procedimientos sancionadores, son **Vicálvaro** (3), **Moncloa-Aravaca** y **Hortaleza** (4), y **Moratalaz** (5).

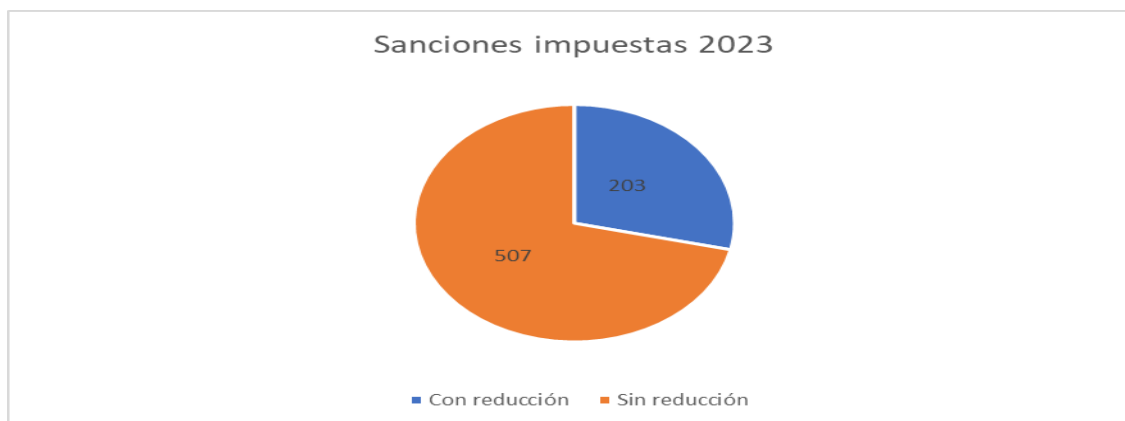
Por lo que se refiere a las **infracciones tramitadas**, las infracciones que han sido objeto de un mayor número de procedimientos sancionadores son las tipificadas en el **artículo 38.1** de la LEPAR (285 procedimientos), consistente en el incumplimiento de la obligación de tener suscritos los contratos de seguro exigidos por la Ley, seguida de la infracción tipificada en el **artículo 39.1** de la LEPAR (231 procedimientos), consistente en el incumplimiento de los horarios de apertura y cierre de los establecimientos públicos, y, a continuación, la infracción consistente en la **superación del aforo máximo autorizado** (170 procedimientos), ya sea grave o muy grave, tipificada en los artículos 38.11 y 37.11, respectivamente, de la LEPAR.

Respecto de las **999 resoluciones de finalización de los procedimientos**, 732 procedimientos han finalizado **con imposición de sanción**, de las cuales **22** lo han sido con imposición de **sanción de clausura del local** y **710** de **multa**; correspondiendo los 267 restantes a resoluciones de sobreseimientos, prescripción de infracción y caducidad del procedimiento.

**De las 710 resoluciones sancionadoras con multa, 203 (29%) 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.** Así, conforme a dicho artículo, procederá aplicar:

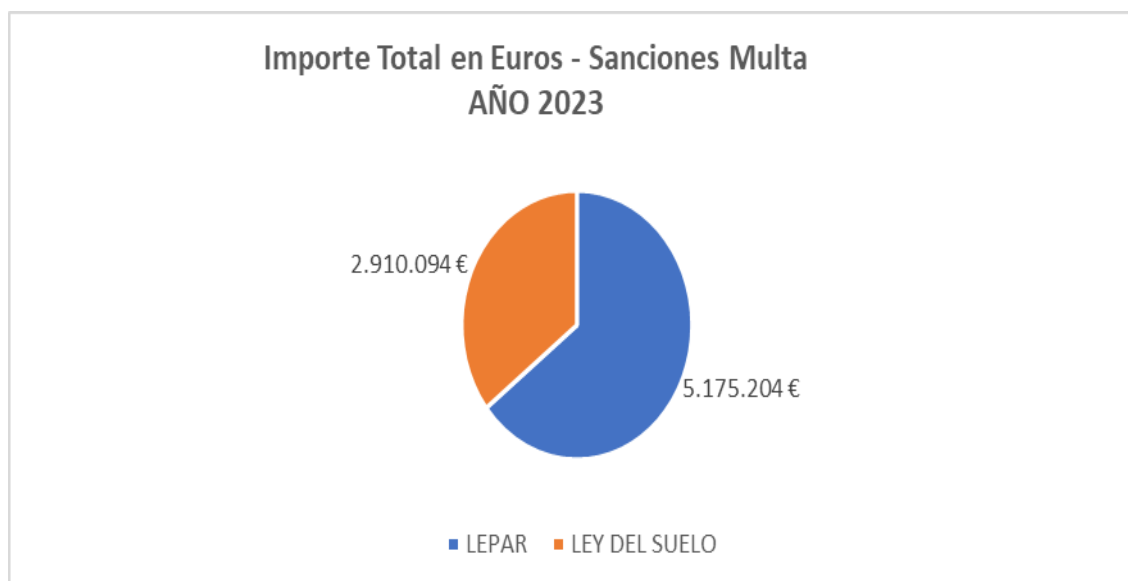
- Un 20%, si el sujeto responsable reconoce su responsabilidad sin proceder al pago anticipado de la sanción antes de la resolución del procedimiento.
- Un 20%, si solo efectúa el pago anticipado de la sanción antes de la resolución del procedimiento, sin reconocer su responsabilidad.
- Un 40%, si reconoce su responsabilidad y, además, efectúa el pago anticipado de la sanción antes de la resolución del procedimiento.

<b>MULTAS IMPUESTAS</b>	<b>Total</b>	<b>2022</b>
Con <b>reducción 40%</b> (Pronto pago + Reconocimiento de responsabilidad)	<b>193</b>	<b>79</b>
Con <b>reducción 20%</b> (Pronto pago sin reconocimiento de responsabilidad)	<b>6</b>	<b>0</b>
Con <b>reducción 20 %</b> (Reconocimiento de responsabilidad sin pago anticipado)	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Sin reducción</b>	<b>507</b>	<b>363</b>
<b>Total</b>	<b>710</b>	<b>442</b>



**IMPORTE EN EUROS – SANCIONES DE MULTA IMPUESTAS EN 2023**

	<u>Euros</u>	<u>Porcentajes</u>
LEPAR	5.175.204 €	64%
LEY DEL SUELO	2.910.094 €	36%
<b>TOTAL</b>	<b>8.085.298 €</b>	



### GESTIÓN DE ABONARÉS O CARTAS DE PAGO

En los casos de propuesta de imposición de multa y para facilitar la opción del pago anticipado con reducción, la tramitación de los procedimientos sancionadores conlleva, también, la gestión de los correspondientes abonarés o cartas de pago, tanto en la fase de inicio del procedimiento o en la de instrucción, como al imponer la sanción, en caso de ausencia de pago anticipado. Y, también, se lleva a cabo la gestión de abonarés con ocasión de la desestimación de recursos de reposición. Todo ello supone una importante gestión administrativa añadida a la gestión propia de los procedimientos sancionadores.

En el año 2023 por el Servicio Sancionador **se han emitido un total de 1.319 abonarés**, de los cuales 1.250 lo han sido en la tramitación de los procedimientos sancionadores.

ABONARÉS EMITIDOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
<b>Fase de inicio o de instrucción</b>	66	75	89	53	66	47	80	59	87	64	83	0	<b>769</b>
<b>Fase de Resolución: imposición de multa</b>	18	63	38	42	59	52	38	40	38	57	30	6	<b>481</b>
<b>Desestimación de recursos de reposición</b>	2	7	5	5	4	3	6	5	1	8	13	10	<b>69</b>
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>145</b>	<b>132</b>	<b>100</b>	<b>129</b>	<b>102</b>	<b>124</b>	<b>104</b>	<b>126</b>	<b>129</b>	<b>126</b>	<b>16</b>	<b>1.319</b>

#### 5.4. 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.

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 desde el 01/01/2023 hasta el 31/12/2023, se han iniciado un total de **1.218** expedientes administrativos:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Expedientes iniciados 2022	-	-	60	108	131	82	72	50	106	60	122	110	<b>901</b>
Expedientes iniciados 2023	95	92	164	69	88	116	87	211	90	120	59	27	<b>1.218</b>

De los **1.218** expedientes iniciados, un total de **952** 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, siendo los otros **266** de carácter instrumental a los mismos (denuncias, recursos, solicitud de vista, copia, citas de atención al público, etc.), siendo su objeto:

- Expedientes de multa coercitiva por incumplimiento de órdenes de demolición/desmontaje/publicidad exterior incumplidas: **403**.
- Expedientes de multa coercitiva por incumplimiento de órdenes de cese de actividades: **251**.
- Expedientes de multa coercitiva por incumplimiento de órdenes de cese de las actividades de viviendas de uso turístico: **223**.
- Expedientes de multa coercitiva por incumplimiento de órdenes de retirada de elementos: **3**.
- Expedientes de precinto por incumplimiento de órdenes de cese o paralización de actividades y obras: **72**.

Así mismo, **se han dictado 545** resoluciones por la Gerente, con el siguiente desglose:

RESOLUCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2023	Total 2022
Órdenes de precinto de actividades que incumplen la orden de cese	1	0	6	0	0	2	2	1	0	14	14	6	46	19
Órdenes de precinto por sanciones de clausura incumplidas	0	1	1	1	0	1	2	0	0	3	0	1	10	0
Órdenes de precinto de obras en curso de ejecución que incumplen la paralización	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3	5
Recursos resueltos	7	11	9	0	10	1	7	1	8	5	5	0	64	42
Restablecimiento de la legalidad	7	6	14	6	14	3	11	2	57	30	27	38	215	
Multas coercitivas impuestas por incumplimiento de lo ordenado	7	12	13	13	27	15	14	10	25	19	21	20	196	137
Acatamiento de pronunciamientos judiciales	2	3	3	0	0	2	0	1	0	0	0	0	11	39
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>33</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>91</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>545</b>	<b>242</b>

\*Las resoluciones citadas se dictan en expedientes administrativos que no son exclusivamente del año 2023, 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 2023
Obras	1	0	0	1	2	3	3	0	7	0	6	5	28
Publicidad exterior (ORPE)	0	0	1	0	1	3	1	0	0	1	1	1	9
Actividades	3	4	2	7	10	2	5	3	7	9	12	9	73
VUT	3	8	10	5	14	7	5	7	11	9	2	5	86
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>196</b>

\*No existen datos del año anterior ya que no se computaba dicho dato diferenciado por materias, sin embargo, sí se puede computar el dato global de multas coercitivas impuestas en el 2022 que fueron 137).

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
91.000	88.000	36.000	215.000

Debemos señalar que las actuaciones encaminadas a la ejecución forzosa de los actos no finalizan siempre en la imposición de multa o el precinto, ya que son muchos los obligados que ante la apertura del procedimiento deciden cumplir voluntariamente lo ordenado, reestableciéndose así la legalidad, lo cual se acuerda no sólo mediante resoluciones de la Gerente (**215**), sino también mediante diligencias de archivo (**222**), totalizándose estos restablecimientos en **437**.

Los restablecimientos de la legalidad pueden desglosarse por materias del siguiente modo:

RESTABLECIMIENTO DE LA LEGALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2023
Obras	0	4	18	4	20	2	7	7	7	11	5	3	88
Publicidad exterior (ORPE)	0	0	6	8	4	2	4	2	15	2	3	2	48
Actividades	16	16	21	17	22	15	13	13	10	8	8	3	162
VUT	7	4	15	5	15	5	3	10	24	9	11	30	138
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>60</b>	<b>34</b>	<b>61</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>32</b>					<b>437</b>

\*Los restablecimientos corresponden a expedientes administrativos que no son exclusivamente del año 2023, sino también de años anteriores.

\*\*No existen datos del año anterior ya que no se computaba dicho dato.

Respecto al resto de funciones del Servicio de EEFF, las mismas se han materializado de la siguiente manera:

OTRAS ACTUACIONES DEL SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2023
Precintos de actividades ejecutados	1	0	6	0	0	1	0	3	0	12	6	6	35
Precintos de obras ejecutados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Precintos por sanciones de clausura incumplidas ejecutados	0	1	0	1	1	0	0	1	0	2	0	1	7
Informes técnicos emitidos	85	62	70	68	61	39	5	146	110	82	81	61	930
Inspecciones realizadas	1	14	40	21	23	50	26	2	27	22	37	28	291
Informes actuaciones de restablecimiento de la legalidad para otros Servicios Municipales, Instituciones y Administraciones	98	134	125	59	98	28	13	47	81	83	103	153	1.022
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>211</b>	<b>241</b>	<b>149</b>	<b>183</b>	<b>118</b>	<b>104</b>	<b>199</b>	<b>218</b>	<b>202</b>	<b>227</b>	<b>249</b>	<b>2.286</b>

\*Datos No Computados el año pasado.



A lo largo del año 2023, se han emitido **930** 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 **291** visitas de inspección.







## 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 desdoblar, 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 2023 en materia de impugnación en vía administrativa frente a las resoluciones dictadas por la Gerente de la Agencia de Actividades ha alcanzado la cifra de 734 recursos interpuestos.

MATERIA DEL RECURSO	Nº de recursos	Resueltos	Pendientes
<b>Actividades Económicas</b>	540	301	<b>239</b>
<b>Ampliación de horario</b>	2	2	<b>0</b>
<b>Régimen Jurídico</b>	11	9	<b>2</b>
<b>Procedimientos sancionadores</b>	177	123	<b>54</b>
<b>Responsabilidad Patrimonial</b>	4	4	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>734</b>	<b>439</b>	<b>295</b>

En el ejercicio de 2023 se han interpuesto 540 recursos relacionados con la actividad económica (licencias, declaraciones responsables y comunicaciones previas, así como cambios de titularidad); 2 recurso sobre ampliaciones de horario; 11 sobre Régimen Jurídico; 177 sobre procedimientos sancionadores y 4 reclamaciones por responsabilidades patrimonial.

A lo largo de 2023, el Servicio de Régimen Jurídico ha resuelto un total de 439 recursos, a los que se suma la resolución de **167 recursos con fecha de registro anterior a 2023**, alcanzando un **total de 606 recursos** resueltos durante el ejercicio del año 2023.

De los datos aportados se constata el notable incremento de interposición de recursos en el ejercicio 2023 en relación con la entrada en vigor de la OLDRUAM, así como el esfuerzo realizado por parte del Servicio de Régimen Jurídico en mantener el alto porcentaje de recursos resueltos a pesar de contar con menos medios personales.

## 6.2. Recursos Contencioso-Administrativos.

Se detalla el número de expedientes de procedimientos contenciosos iniciados en el ejercicio 2023, 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
<b>Procedimientos sancionadores</b>	<b>19</b>	0	19
<b>Disciplina urbanística</b>	<b>85</b>	18	67
<b>Viviendas Uso Turístico</b>	<b>31</b>	7	24
<b>Actividades económicas</b>	<b>55</b>	11	44
<b>Entidades colaboradoras</b>	<b>0</b>	0	0
<b>Régimen Jurídico</b>	<b>56</b>	3	53
<b>RR.HH</b>	<b>0</b>	0	0
<b>Gestión Económica</b>	<b>3</b>	0	3
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>39</b>	<b>210</b>

Los datos relativos a las resoluciones judiciales recaídas en el año 2023, según las distintas ramas de actividad del organismo autónomo, son los siguientes:

MATERIA DEL RECURSO	Estimados <sup>1</sup>	Desestimados <sup>2</sup>	En trámite	Total
<b>Procedimientos sancionadores</b>	0	0	19	<b>19</b>
<b>Disciplina urbanística</b>	4	14	67	<b>85</b>
<b>Viviendas Uso Turístico</b>	4	3	24	<b>31</b>
<b>Actividades económicas</b>	0	11	44	<b>55</b>
<b>Entidades colaboradoras</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Régimen jurídico</b>	0	3	53	<b>56</b>
<b>RR.HH</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Gestión Económica</b>	0	0	3	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>210</b>	<b>249</b>

<sup>1</sup> Se incluyen la estimación parcial y la satisfacción extraprocesal

<sup>2</sup> Se incluyen la caducidad, desistimiento, archivo e inadmisión a trámite

En el ejercicio 2023 de los 249 procedimientos contencioso-administrativos dados de alta en el Servicio de Régimen Jurídico han sido recurridos 498 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 1.071 actuaciones, **arrojando un total de 1.320 expedientes.**

Finalmente, en materia de **responsabilidad patrimonial**, el número de recursos contencioso-administrativos asciende a **1**.

### **6.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia.**

A todo lo anterior se han de sumar **65** 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
  
- 2. Subdirección General de Inspección y Disciplina**
  - 2.1. Servicio de Inspección y Disciplina
    - 2.1.1. Departamento de Inspección
  - 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 2023 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 3 modificaciones de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla Presupuestaria de la Agencia y 1 prórroga del Programa Contratación Temporal, que afectaron a 39 plazas, 25 unidades administrativas y 67 puestos del PCT.



Se han tramitado 2 concursos y 1 libre designación que afectan a 6 puestos con el siguiente detalle:

EXPEDIENTE DE PROVISIÓN	Nº PUESTOS	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NCD	TOTAL PUESTOS
FG AA 01/2023	1	Administrativo/a -Aux. Administrativo/a	18	2
	1	Administrativo/a -Aux. Administrativo/a	18	
FE AA 01/2023	1	Jefe/a de Unidad	26	1
LD AA 01/2023	1	Jefe/a Departamento	28	3
	1	Adjunto/a Departamento	26	
	1	Jefe/a Departamento	28	

Adicionalmente se han tramitado:

- adscripciones provisionales: 3 altas y 2 bajas
- adscripciones definitivas (LD y concurso): altas 3, ceses 16
- atribución temporal de funciones:1
- comisión servicios y prórrogas: altas 15, bajas 15
- oposición y concurso-oposición: altas 21, bajas 13
- excedencias:1
- reingresos:2
- programa de empleo temporal: altas 21, bajas 3
- interinos vacante y sustitución: altas 4, bajas 15

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
ENE- MAR	235	220	218	210	279
ABR - JUN	236	218	218	207	278
JUL - SEP	235	221	210	214	275
OCT - DIC	234	217	215	257	272

## 7.2. Formación

En 2023 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-23	La inspección urbanística en positivo. Una nueva visión al amparo de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid	1	14	21
RE-01-4915-P-23	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-23	La Ordenanza 6/2022 de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid	1	15	15
RE-01-4357-P-23	Normativa de aplicación en los espectáculos públicos y actividades recreativas. Lepar. Nuevo catálogo	1	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 Oficinas Servicios Internos. De los 6 funcionarios con la categoría de Personal Oficinas Servicios Internos, cuatro realizan, además, funciones de Agente Notificador. Los servicios realizados en 2023 ascienden a un total de 3.312 que corresponden a servicios de conductores de incidencias y del Personal de Oficinas de Servicios Internos.

Durante el año 2023 se ha consolidado la digitalización de los trámites dentro de los procedimientos que se gestionan en el Organismo, lo que supone una reducción de actuaciones que se venían realizando de manera presencial por los efectivos del organismo.

De los 3.312 servicios efectuados, 2.244 corresponden a conductores de incidencias e incluyen, entre otras actividades, inspecciones, precintos y traslado de documentación.

Los servicios realizados por el Personal de Oficinas de Servicios Internos ascienden a 1.068, y de ellos 923 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	940	39
Régimen Jurídico	1	0
S.G. Secretaría Técnica	0	0
S.G. Actividades Económicas	11	0
Gerencia	35	1
Recursos Humanos	949	29
Gestión Económica	0	0
S.G. Inspección y Disciplina	168	7
Servicio de Inspección	1.155	48
Servicio sancionador	6	0
Servicio de ejecuciones forzosas	47	2
<b>Total</b>	<b>3.312</b>	<b>100%</b>



Servicios por actividad	Nº	%
Recogida de documentación	46	1%
Traslado de personal	965	29%
Mantenimiento vehículos	4	0%
Precinto	42	1%
Inspección	2.255	68%
<b>Total</b>	<b>3.312</b>	<b>100%</b>



#### 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 **2023** 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
<b>Transporte en metálico</b>	134	0	<b>134</b>
<b>Tratamiento psicológico</b>	13	1	<b>14</b>
<b>Formación del personal</b>	7	0	<b>7</b>
<b>Educación infantil</b>	4	0	<b>4</b>
<b>Formación de los hijos</b>	126	3	<b>129</b>
<b>Comedor</b>	67	2	<b>69</b>
<b>Asistenciales</b>	685	53	<b>738</b>
<b>Abono transporte</b>	238	0	<b>238</b>
<b>Ayuda promoción interna</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Préstamos reintegrables</b>	3	0	<b>3</b>
<b>Discapacidad física, intelectual o sensorial</b>	1	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>1.278</b>	<b>59</b>	<b>1.337</b>

#### 7.5. Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada

En el año 2023 se han tramitado, en materia de Seguridad Social, un total de 285 partes por Incapacidad temporal, 5 expedientes por nacimiento y cuidado del menor, 1 excedencia y 2 reintrosos.

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 2023 suman un total de 117 actos, que corresponden a 43 altas en afiliación, 32 bajas en afiliación, 18 variaciones/modificaciones, 24 permisos sin sueldo y 1 reducción de jornada.

	Bajas	Variaciones	Altas	Permisos	Total
<b>Incapacidad temporal</b>					<b>285</b>
<b>Afiliación TGSS</b>	32	18	43		<b>93</b>
<b>Permiso por nacimiento y cuidado del menor</b>				5	<b>5</b>
<b>Productividad</b>	22		34		<b>56</b>
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>18</b>	<b>77</b>	<b>5</b>	<b>439</b>

Situaciones Admtvas – Jornada	Total
<b>Flexibilización horaria</b>	<b>114</b>
<b>Lactancia</b>	<b>6</b>
<b>Excedencia</b>	<b>1</b>
<b>Reingreso excedencia</b>	<b>2</b>
<b>Prórroga en servicio activo</b>	<b>3</b>
<b>Premio especial antigüedad</b>	<b>1</b>
<b>Permisos sin sueldo</b>	<b>24</b>
<b>Asambleas sindicales</b>	<b>7</b>
<b>Reducción de jornada</b>	<b>1</b>
<b>Premios años de servicio</b>	<b>10</b>
<b>Reconocimiento servicios prestados</b>	<b>14</b>
<b>Cumplimiento de trienios</b>	<b>99</b>
<b>Total</b>	<b>282</b>

Se han cursado, a través de Control horario de AYRE y la aplicación informática EVALOS, 13.426 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 2023; e incidencias relacionadas con el control horario. Se constata un incremento en el número de solicitudes vinculadas a la gestión del personal debido al aumento del número de efectivos que ha tenido lugar en el organismo desde finales de 2022 y durante el año 2023.



## 08 GESTIÓN ECONÓMICA

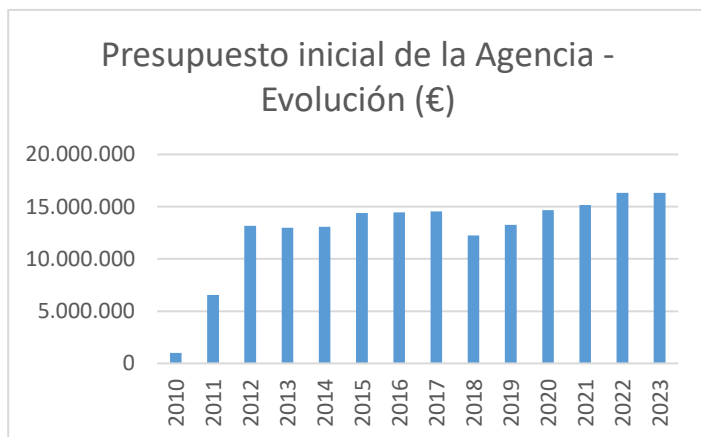
---



## 8.1. Presupuesto.

El presupuesto de la Agencia de Actividades para el ejercicio de 2023 no llegó a aprobarse y se prorrogó el presupuesto de 2022.

El Proyecto de Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid 2023 se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 3 de noviembre de 2022 pero no fue aprobado por el Pleno Municipal. En consecuencia, tal como establece el artículo 112.5 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y el artículo 169.6 del texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, si al iniciarse el ejercicio económico no hubiese entrado en vigor el presupuesto correspondiente, se considera automáticamente prorrogado el presupuesto del ejercicio anterior. Hasta la aprobación y entrada en vigor del nuevo presupuesto, se prorrogan al ejercicio 2023 los créditos iniciales del Presupuesto General para 2022, teniendo en cuenta que en el estado de gastos no se prorrogan los créditos para servicios o programas que hayan concluido en el ejercicio anterior.



En consecuencia, tal como establece el artículo 112.5 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y el artículo 169.6 del texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, si al iniciarse el ejercicio económico no hubiese entrado en vigor el presupuesto correspondiente, se considera automáticamente prorrogado el presupuesto del ejercicio anterior. Hasta la aprobación y entrada en vigor del nuevo presupuesto, se prorrogan al ejercicio 2023 los créditos iniciales del Presupuesto General para 2022, teniendo en cuenta que en el estado de gastos no se prorrogan los créditos para servicios o programas que hayan concluido en el ejercicio anterior.

Por lo que respecta al Presupuesto de gastos, en el ejercicio 2023 las obligaciones reconocidas han ascendido a 20.796.555,21 euros, que suponen el 95,86% de los créditos definitivos, habiéndose hecho frente al 100% de los pagos.

En cuanto al Presupuesto de ingresos, los derechos reconocidos se elevan a 16.995.848,28 euros, que corresponden casi en su totalidad a operaciones corrientes (44.313 euros en operaciones de capital), que representan el 78,34 % de las previsiones definitivas.

El Resultado Presupuestario, que es la diferencia entre los derechos reconocidos netos (16.995.848,28 euros) y las obligaciones reconocidas netas (20.796.555,21 euros), más los ajustes por los gastos financiados con el RTGG (3.962.335,19) se eleva a 161.628,26 euros.

El ahorro bruto de la Agencia, que es la diferencia entre derechos y obligaciones por operaciones corrientes, ha sido en 2023 de -3.833.729,64 euros. Y el Remanente de Tesorería, resultado de la suma de los fondos líquidos (928.735,67 euros), más los derechos pendientes de cobro (1.654.328,39 euros), a los que se deduce las obligaciones pendientes de pago (1.684.617,88 euros), ha arrojado un total de 898.446,18 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.

Presupuesto de gastos	Importe	Presupuesto de ingresos	Importe
Crédito inicial	16.324.024,00	Previsión inicial	16.324.024,00
Crédito definitivo (por capítulos)	21.694.748,19	Previsión definitiva (por capítulos)	21.694.748,11
<i>Capítulo 1</i>	16.982.314,49	<i>Capítulo 1</i>	0,00
<i>Capítulo 2</i>	723.928,66	<i>Capítulo 2</i>	0,00
<i>Capítulo 3</i>	6.939,00	<i>Capítulo 3</i>	0,00
<i>Capítulo 4</i>	3.937.253,04	<i>Capítulo 4</i>	16.951.282,00
<i>Capítulo 5</i>	0,00	<i>Capítulo 5</i>	0,00
<i>Capítulo 6</i>	44.313,00	<i>Capítulo 6</i>	0,00
<i>Capítulo 7</i>	0,00	<i>Capítulo 7</i>	44.313,00
<i>Capítulo 8</i>	0,00	<i>Capítulo 8</i>	4.699.153,11
<i>Capítulo 9</i>	0,00	<i>Capítulo 9</i>	0,00
Total ejecutado (obligaciones reconocidas)	20.796.555,21	Derechos reconocidos netos (DRN)	16.995.848,28
Remanente de crédito (ejecutado - definitivo)	898.192,98	Exc/def. previsión	-4.698.899,83
Porcentaje ejecutado	95,86%	Porcentaje ejecutado	78,34%



Año 2023

Capítulo	Crédito inicial	Modificación crédito	Crédito definitivo	Crédito disponible	Remanente pte utilización	Obligaciones	%	Pagos	%
Capítulo 1: Gastos de personal	16.022.820,00	959.494,49	16.982.314,49	736.817,92	0,00	16.245.496,57	95,66%	16.245.496,57	100,00%
Capítulo 2: Bienes corrientes y servicios	290.145,00	433.783,66	723.928,66	117.330,90	0,00	595.742,25	82,29%	595.742,25	100,00%
Capítulo 3: Gastos Financieros	6.059,00	880,00	6.939,00	1,41	0,00	6.773,06	97,61%	6.773,06	100,00%
Capítulo 4: Transferencias corrientes	0,00	3.937.253,04	3.937.253,04	0,00	0,00	3.937.253,04	100,00%	3.937.253,04	100,00%
Capítulo 6: Inversiones reales	5.000,00	39.313,00	44.313,00	33.022,71	0,00	11.290,29	25,48%	11.290,29	100,00%
TOTAL	16.324.024,00	5.370.724,19	21.694.748,19	887.172,94	0,00	20.796.555,21	95,86%	20.796.555,21	100,00%

Durante el ejercicio de 2023, se han tramitado las siguientes modificaciones presupuestarias:

### CAPITULO 1

- **Expediente 5090000120 Generación de crédito por importe de 49.373 euros**  
Generación de crédito en el presupuesto de gastos, capítulo 1 "Gastos de personal", en 4 subconceptos: Sueldos del grupo A1, Complemento de destino, Complemento específico 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 700/2022

- **Expediente 5090000384 Generación de crédito por importe de 148.221,42 euros para modificación RPT 359/2023**

Generación de crédito en el presupuesto de gastos, capítulo 1 "Gastos de personal" en 6 subconceptos 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"

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 los gastos de noviembre y diciembre de la modificación de la RPT 359/2023.

- **Expediente 5090000207 Incorporación de RTGG por 761.900,07 euros.**

Debido a la prórroga del presupuesto, y sabiendo que en el capítulo 1 se produce insuficiencia presupuestaria, dado que el año 2022 se llevó a "Ajustes técnicos" crédito para poder incorporarlo al año siguiente, previendo esta situación, se procede a INCORPORAR este importe que forma parte del Remanente de Tesorería para Gastos Generales (RTGG).

Se dota crédito en la aplicación presupuestaria de gastos, del capítulo 1 "Gastos de personal", en la 143.03 de Ajustes Técnicos (y que luego de aquí se transfiere a otras según las necesidades, ya que en esta aplicación de "Ajustes técnicos" no se imputan gastos directamente)

Se dota también el presupuesto de ingresos, en el capítulo 8 "activos financieros", en el subconcepto referido al Remanente de Tesorería para Gastos Generales RTGG.

- **Expediente 5090000332 Transferencia de Crédito de Capítulo 1 "Gastos de personal" por importe de 476.047,00 euros para prórroga del PCT 23/2022 meses noviembre y diciembre**

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 poder financiar la prórroga del PCT 23/2022 por importe de 476.047 euros

- **Expediente 5090000334 Transferencia de Crédito de Capítulo 1 por importe de 569 euros.**

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

Aplicaciones presupuestarias que se adicionan: del presupuesto de gastos, del capítulo 1 "Gastos de personal", dos aplicaciones, la de "Sueldos del grupo C2" y la de "Seguridad social".

Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 1 "Ajustes técnicos" donde está el crédito que vino de la incorporación del remanente del año 2022 (que se hizo a principios de año 2023) y que está para utilizarlo para insuficiencias de este tipo.

- **Expediente 5090000353 Transferencia de Crédito de Capítulo 1 por importe de 285.284,07 euros.**

Aplicación presupuestaria que se adiciona: del presupuesto de gastos, del capítulo 1 "Gastos de personal", la aplicación de "Seguridad Social"

Aplicación presupuestaria que se minora: del capítulo 1 "Ajustes técnicos" donde está el crédito que vino de incorporación del remanente del año 2022 (que se hizo a principios de año) y que está para utilizarlo para insuficiencias de este tipo.

Motivo: para poder hacer frente al déficit proyectado de la Seguridad Social de los gastos de personal, ya que el presupuesto está prorrogado y la previsión realizada a fin de ejercicio arroja que el presupuesto en ese subconcepto es deficitario.

## CAPITULO 2

- **Expediente 5090000171 Generación de crédito por importe de 445.640,66 euros**

Generación de crédito en el presupuesto de gastos, capítulo 2 "Gastos en bienes corrientes y servicios", en el subconcepto 226.04 "Gastos jurídicos y contenciosos".

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 el gasto derivado del expediente de responsabilidad patrimonial de la empresa Food and Beverage, derivado de la Sentencia 59/2023 del Juzgado Contencioso Administrativo número 14 de Madrid.

- **Expediente 5090000231 Transferencia de Crédito por importe de 213,36 euros.**

Aplicación presupuestaria que se adiciona: del presupuesto de gastos, del capítulo 2 Gastos en bienes corrientes y servicios, la 23.99 "Otras indemnizaciones"

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 pago de las dietas de los miembros de la mesa electoral de las elecciones sindicales del 17 de mayo.

- **Expediente 5090000269 Transferencia de Crédito por importe de 60.000 euros.**

Aplicación presupuestaria que se adiciona: del presupuesto de gastos, del capítulo 2 Gastos en bienes corrientes y servicios, la 226.04 "Gastos jurídicos y contenciosos"

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 de pago del auto del juzgado de la empresa Food and Beverage y de otras costas judiciales que se prevén durante el año

- **Expediente 5090000301 Transferencia de Crédito por importe de 1.386 euros.**

Aplicación presupuestaria que se crea y se dota de crédito: del presupuesto de gastos, del capítulo 2 "Gastos en bienes corrientes y servicios", la 226.06 "Reuniones, conferencias y cursos"

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 gasto de un catering organizado por la Agencia de Actividades, y tramitado en un contrato menor.

- **Expediente 5090000461 Baja por anulación por 10.977 euros.**

Se dan de baja en una aplicación reduciendo por lo tanto nuestro presupuesto de gastos en el total de 10.977 euros en la aplicación de capítulo 2: 20400 Arrendamientos de material de transporte

También reducimos nuestro presupuesto de ingresos, en ese mismo importe en la aplicación de capítulo 4, la 400.00 Transferencias corrientes de la Administración General del Ayuntamiento de Madrid

Con esta baja por anulación el crédito queda a disposición del Ayuntamiento que podrá utilizarlo como considere más conveniente.

Motivo: por el ajuste de la prórroga del presupuesto

### CAPÍTULO 3

- **Expediente 500000335 Transferencia de Crédito por importe de 880 euros.**

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

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 gasto de seguro de caución de la empresa SACYR reclamado por un expediente de ocupación de vía pública con tasa liquidada incorrectamente, recurrida y estimado el recurso.

### CAPITULO 4

- **Expediente 5090000270 Crédito extraordinario del Remanente de Tesorería para Gastos Generales (RTGG) por 3.937.253,04 euros.**

El presupuesto de 2022 se liquidó con un remanente líquido de tesorería de importe 4.699.153,11 € euros. En su momento ya se incorporaron 761.900,07 euros por lo que quedaban 3.937.253,04 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 509000034 Generación de crédito por importe de 39.313 euros

Generación de crédito en el presupuesto de gastos, capítulo 6 “Inversiones reales” subconcepto 641.00 “Aplicaciones informáticas”

Financiada con crédito recibido en el presupuesto de ingresos, capítulo 7 “Transferencias de capital”, subconcepto 700.00 “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:** al prorrogarse el presupuesto la cantidad para pagar el contrato de la HED no estaba contemplado en dicha prórroga y se hace necesario generar crédito para paliar la insuficiencia presupuestaria.

## 8.2. Contratos.

La actividad contractual desarrollada en el año 2023 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).

La Gerente de la Agencia de Actividades es la 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 octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, 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 2023 la actividad contractual se ha materializado en un total de 19 expedientes de contratación: 9 contratos menores por importe de 6.050,60 euros (de suministros de regletas de red, taquillas para RRHH, 2 urnas para elecciones sindicales, etiquetas, 15 medidores láser, 15 flexómetros, 1 grapadora eléctrica y 45 adaptadores lumbares así como uno de servicio de catering) 4 de compras centralizadas por importe de 3.452,32 euros (2 de suministro de diverso material de oficina, 1 de vestuario y 1 de 30 reposapiés) y 6 contrato basados del Acuerdo Marco por importe de 4.926,00 euros(adquisición de impresos y formularios, así como sobres y papeletas para elecciones sindicales).

Tipo de contrato	Nº de contratos
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 1)	3
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 2)	1
Contratos menores	9
Contratos basados en el Acuerdo Marco de Imprenta	6
<b>Total</b>	<b>19</b>

### 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 09 de febrero de 2024, la aprobación del Inventario de Bienes y Derechos de la Agencia de Actividades a 31 de diciembre de 2023 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 2023 tiene un valor neto de 30.560,71 euros, una vez deducido del precio de adquisición, que asciende a 619.580,66 euros, el valor de amortización acumulada por importe de 589.019,96 euros.

Inventario a 31 de diciembre de 2023	Precio adquisición	Amortización acumulada	Valor Neto
Total	619.580,66 €	589.019,96 €	30.560,71 €

### 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:

2023	Resueltos
Avales	916
Devoluciones Ingresos	315
Total	1.231

### 8.5. Consejo Rector.

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del organismo, en el ejercicio 2023 se han celebrado las sesiones ordinarias de obligado cumplimiento de los Consejos Rectores los días el 14 de febrero, 8 de mayo, y el 6 de noviembre de 2023, llevando al orden del día los diferentes puntos acordados y una sesión extraordinaria el 27 de septiembre (con la presentación de los nuevos miembros del consejo rector)

Durante este ejercicio se han modificado debido a las elecciones municipales, la composición de los miembros del Consejo, siendo su composición la siguiente:

## CONSEJO RECTOR DE FEBRERO Y MAYO

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 Parteneriado
Silvia Saavedra Ibarrodo	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 M <sup>a</sup> Vicent García	Secretario General Técnico del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Javier Ramirez 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 SEPTIEMBRE Y NOVIEMBRE**

NOMBRE	DEPENDENCIA/CARGO
Myriam Inmaculada Peón González	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
<b>CESADO FEDERICO JIMÉNEZ DE PARGA</b>	
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 Ansaldo 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 2023, en total tres 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.

Por otra parte, y a efectos de obtener mejores resultados con la dedicación de parte de los efectivos a la realización de tareas concretas en materias específicas, se ha trabajado en el desarrollo de los siguientes planes de choque:

- Plan de Choque de las Transmisiones de Licencias Urbanísticas;
- Plan de Choque en la unidad de resoluciones para la notificación de la inadecuación de procedimiento de las solicitudes de actuación comunicada en cuanto procedimiento inexistente en el ámbito de la Agencia de Actividades.

Con la reorganización acometida en la Subdirección General de Inspección y Disciplina, consistente, a grandes rasgos, en la unificación de los Servicios de Inspección y de Disciplina Urbanística en uno solo, y la creación de un tercer Servicio dedicado exclusivamente a las Ejecuciones Forzosas y Asuntos Generales, se ha logrado el mantenimiento del número de inspecciones giradas a las actividades económicas, seguir comprobando el 100% de las denuncias recibidas, y se han incrementado notablemente tanto el número de expedientes tramitados y resueltos, como el número de las resoluciones dictadas por la Gerente de la Agencia de Actividades, en materia de restablecimiento de la legalidad urbanística y en las que se plasman estas actuaciones.

Dentro del conjunto de actividades de la Subdirección General de Inspección y Disciplina, destaca la dedicación de un importante número de sus recursos a la detección, inspección, control y sanción de las viviendas de uso turístico. Así, junto con campañas de inspección ya asentadas, como la relativa a los locales de atención preferente, el volumen de expedientes de disciplina, imposición de multas coercitivas e imposición de sanciones en esta materia constituye una parte relevante de su actividad, reflejando de esta manera cómo el control de este tipo de viviendas es uno de los problemas más notables, desde el punto del control de actividades, que en el momento actual se plantea en la ciudad de Madrid.

Asimismo, es necesario destacar que, para la consecución de los resultados obtenidos en 2023, se ha dispuesto de los mecanismos de control de actividades implantados con la OLDRUAM. La inclusión de un régimen relativo a la disciplina de actividades en la ordenanza, con la incorporación de herramientas como la revocación o suspensión temporal de las licencias, entre otros, ha permitido que la Agencia cuente con más instrumentos para la consecución del restablecimiento de la legalidad, aumentándose en este sentido el número de resoluciones totales adoptadas por la Gerente en materia de inspección y disciplina.

En lo que se refiere a los procedimientos sancionadores y de ejecución forzosa de actos administrativos, son muy significativos los resultados alcanzados, con un incremento importante en las resoluciones dictadas en materia sancionadora. Así, con respecto a los procedimientos sancionadores, aparte la importante gestión realizada sobre las viviendas de uso turístico, también se ha incrementado en un 30% las sanciones impuestas por el régimen sancionador de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y

Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid, intensificando con ello el control sobre los locales sujetos a esta Ley, en garantía del cumplimiento de la legalidad y, en especial, de la seguridad de las personas que acceden a estos establecimientos. No hay que olvidar que la finalidad de la sanción no es solo el reproche o castigo por el incumplimiento, sino que también es ejemplarizante para el sujeto infractor y para el resto, lo que abunda en el control de la legalidad de las actividades.

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 437 expedientes, suponiendo un aumento en el cumplimiento respecto del año anterior de casi el 50%.

En otro orden de cosas, se mantiene la implantación de un sistema de indicadores, con el que se evalúan mensualmente las cargas de trabajo en todas las áreas de actuación del organismo, resultando una herramienta fundamental para la propuesta de acciones de mejora y control de las que se implantan.

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.

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 2024, aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión de 5 de octubre de 2023.

Tras la aprobación en 2022 de la Ordenanza 6/2022 de 26 de abril de Licencias y declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio 2023 se ha culminado el proceso de ampliación de las posibilidades de intervención de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas en sus funciones de Verificación, Inspección y Control de actuaciones urbanísticas a otros usos previstos en las Normas Urbanísticas del vigente Plan General de Ordenación urbana, incluyendo el uso residencial.

Asimismo, durante el ejercicio de 2023 se ha continuado reforzando la colaboración público-privada través de entidades de carácter técnico dejando al interesado que opte por presentar su declaración responsable o solicitar su licencia, directamente ante el Ayuntamiento de Madrid o a través de una ECU.

En este sentido se ha procedido a la elaboración y suscripción, en fecha 24 de mayo de 2023, del Plan de Actuación 2023-2024 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.

Dentro de las tareas de coordinación del criterio de actuación de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (en adelante ECU), se han trasladado a las mismas más de 2.000 correos electrónicos relativos a sus incidencias administrativas y telemáticas y 410 consultas técnicas. Asimismo, se han celebrado dos talleres para tratar asuntos de su interés y se han tramitado durante el año 2023, expedientes tanto para cambio de sede como para cambio de denominación de Entidades Colaboradoras.

Durante el ejercicio 2023, el Servicio de Régimen Jurídico ha resuelto un total de 606 recursos administrativos, contra las resoluciones dictadas por la Gerente del organismo autónomo en el ámbito de todas sus competencias. La actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades se ha concretado en la tramitación de un total de 1.320 recursos contencioso-administrativos contra resoluciones de la Gerente

de la Agencia de Actividades, incluyendo no solo 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.

El Servicio de Régimen Jurídico ha tramitado un total de 1.170 expedientes de petición de informes preceptivos de las ECU en materia medioambiental, servidumbres aeronáuticas, movilidad, programas de autorización por partes autónomas, a los que hay que añadir 858 expedientes de peticiones de informes de Patrimonio tramitados por la Unidad de Consultas del Servicio de Licencias, de los cuales 447 corresponden a la CLPH y 411 corresponden a la CPPHAN.

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 19.175 ciudadanos: 2.534 mediante el sistema de cita previa presencial y 16.641 telemáticamente.

Como opción 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 2023.

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 la Oficinas de Atención al Ciudadano (OACs) del Ayuntamiento y se ha elaborado una 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 desde los que se contestan las consultas ciudadanas.

Por último, en la línea de coordinación y unificación de criterios, se han dictado por la Gerente del organismo 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 SL, como reconocimiento de la conformidad de la Carta con la norma UNE 93200:2008 para la actividad de "Agencia de Actividades".



**m**

agencia de  
actividades