



### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) / [EMT.es](http://EMT.es) - Tramitar: presencial - Sugerir, reclamar [EMT/Sugerencias y Reclamaciones](#) - Felicitar, consultar [EMT/Felicitaciones y consultas](#)- Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos [Portal de Transparencia](#)

También en los teléfonos 900 878 331 / 914 068 810 y en la [Oficina de Atención a la Ciudadano de EMT.](#)

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

Carta de Servicios en [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Aprobada 04-04-2018 - Certificada 15-12-2022 - Evaluada 19-02-2024

Grúa Municipal  
trabaja para mejorar  
la movilidad de la  
ciudad de Madrid

Carta de Servicios 2024

## Grúa Municipal

61.856 Vehículos intervenidos

80 Grúas

6 Depósitos Municipales

67,99 % Porcentaje de servicios atendidos en menos de 45 minutos.

7,53 Minutos de media de disposición de la información

99,49 % Reclamaciones contestadas antes de 15 días

Datos 2023

## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Retirada de vehículos de la vía pública que suponen un obstáculo para la movilidad.
- > Colaboraciones en eventos programados con Policía Municipal y Agentes de Movilidad.
- > Traslado al depósito municipal y custodia de vehículos retirados hasta la entrega a su titular o autorizado.
- > Atención a la ciudadanía.

---

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

---



## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Garantizaremos la **máxima efectividad posible** en la gestión de los servicios atendiendo el **70%** de los servicios prioritarios en **45 minutos** y el **85%** de los servicios considerados normales y ordinarios en **60 minutos**.
2. Garantizaremos que el número de **reclamaciones** imputables a la intervención de la Grúa Municipal sea **inferior al 0,10%**.
3. Aplicaremos **criterios medioambientales de sostenibilidad**, eficiencia y ahorro en el consumo de los recursos, reduciendo las emisiones de **partículas contaminantes** a la atmósfera por km recorrido en un **5%** respecto al año anterior.
4. Ofreceremos **información en tiempo real**, de la base donde está depositado el vehículo en los servicios considerados normales y ordinarios en un tiempo máximo de **15 minutos** desde su retirada para el **75%** de los vehículos y, como máximo de **60 minutos** para el **90%** del total.
5. Atenderemos a las personas usuarias del servicio de grúa municipal, con un trato amable y cortés, de forma que la valoración por dicha atención sea igual o **superior a 5** en una escala de 0 a 10 para el caso del **ciudadano** y de **7,5** en el caso del agente de la autoridad, y que el porcentaje de reclamaciones por trato inadecuado del personal sea inferior a 0,5 % del total de vehículos retirados.
6. Contaremos con un personal cualificado y profesional, recibiendo un mínimo de **12 horas de formación al año** para al menos el **50% de los empleados**.
7. Garantizaremos que las personas usuarias del servicio de grúa no se tengan que desplazar a una base diferente de la que se encuentre su vehículo para el pago de la tasa. El porcentaje de reclamaciones a este respecto debe ser inferior al **0,03%** del total de vehículos retirados.
8. Recibiremos y tramitaremos las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** y contestaremos el **60%** de todas ellas como máximo en **15 días** naturales, el **98%** en un plazo inferior a **30 días** y el **100%** en **60 días**.