

Carta de Servicios 2025

Agentes de Movilidad

Datos 2024

24.658 solicitudes directas de actuación de la ciudadanía	6.493 actuaciones en vehículos abandonados	10.432 Vehículos controlados por uso indebido de TEPMR	2.232 actuaciones sobre el Transporte Público	8,92 valoración del trato recibido en una escala de 0 a 10
---------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

Zonas de actuación del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Vigilancia del tráfico en Distritos comprendidos en el perímetro de M-30. Autorizaciones e informes en materia de ocupación de la vía pública en todo el término municipal, así como requerimientos de EMT.

Qué SERVICIOS te ofrecemos



- ✓ **Regular, ordenar y controlar el tráfico ordinario.** Permanecer y vigilar activamente los puestos fijos de circulación. Vigilar itinerarios en función de la intensidad y la problemática circulatoria.
- ✓ **Regular el tráfico ante eventos especiales e imprevistos:** grandes eventos deportivos, culturales y religiosos, actos institucionales, manifestaciones, grandes obras, catástrofes.
- ✓ **Vigilar la seguridad vial.** Vigilar y denunciar infracciones que atenten gravemente contra la seguridad vial, que limiten la movilidad o relativas a los requisitos administrativos de conductores y vehículos. Participar en campañas de seguridad vial.
- ✓ **Apoyo al transporte.** Mantener operativas las zonas de carga y descarga y las paradas y carriles de circulación de uso reservado al transporte público. Vigilar la red básica del transporte (EMT).
- ✓ **Proteger el medio ambiente.** Vigilar e identificar vehículos con indicios de posible exceso de humos y/o ruidos. Remitirlos a los servicios técnicos para inspección y medición de emisiones. Actuar con vehículos presumiblemente abandonados en vía pública. Participar en la vigilancia de restricciones de tráfico en caso de alerta atmosférica.
- ✓ **Atención a la ciudadanía en incidentes de tráfico que dificultan la movilidad.** Estacionamientos indebidos y obstaculizaciones. Retenciones y vías congestionadas.
- ✓ **Atención en accidentes de tráfico.** Identificar la necesidad y solicitar los servicios necesarios (SAMUR, Policía, Bomberos, SELUR). Regular la circulación en la zona reduciendo las posibles retenciones generadas hasta la retirada de los vehículos.
- ✓ **Ocupaciones temporales de la vía pública.** Tramitar las solicitudes de ocupación de la vía pública en los casos que es competente.
- ✓ **Atención en simulacros de evacuación de edificios.** Dar apoyo logístico para ordenar el tráfico en las concentraciones de personas derivadas de simulacros de evacuación de edificios.
- ✓ **Informar** sobre las cuestiones relacionadas con los servicios prestados.
- ✓ **Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** e informar sobre su tramitación.

Horario: Lunes a viernes: 06:30 – 22:00 horas, sábados, domingos y festivos: 07:30 – 21:00 horas.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos para el año 2024

1. Identificamos los 22 enclaves de mayor intensidad de circulación y los **vigilamos** activamente un 98% de las jornadas anuales.
2. Reforzamos la seguridad vial y para ello controlamos la velocidad de al menos 600.000 vehículos al año a través de operativos de radar.
3. Contribuimos a reducir las situaciones de peligro en la circulación controlando el exceso de velocidad en al menos 750 emplazamientos definidos como zonas de alto riesgo de accidente.
4. Realizamos 20 campañas especiales de control, seguridad vial y medioambiente.
5. Conseguimos una mayor disciplina vial controlando al menos 25.000 vehículos en relación con las campañas propias y coordinadas con otros grupos de interés.
6. Protegemos el derecho a la libre movilidad de personas con movilidad reducida controlando el uso fraudulento o indebido de las tarjetas de estacionamiento emitidas especialmente para estas personas, para conseguir que los espacios sean utilizados única y exclusivamente por estos, controlando al menos 5.000 vehículos para ello.
7. **Reforzamos la fluidez de la circulación** de los autobuses públicos urbanos y el uso de las reservas de carga y descarga, atendiendo al 100% de los requerimientos de vigilancia de puntos conflictivos que nos haga la EMT y al menos 12.000 visitas de inspección del uso de estas reservas.
8. Contribuimos a una mayor movilidad en la ciudad realizando al menos 150 servicios propios y colaborando en servicios de otros grupos de interés.
9. Actuamos sobre los residuos sólidos urbanos, realizando el 96 % de los **avisos de retirada de vehículos abandonados** en la vía pública.
10. En **los requerimientos de la ciudadanía** por incidentes relacionados con la movilidad llegamos al lugar del incidente en un tiempo medio de 20 minutos; al 60 % en 20 minutos o menos, al 90 % en 45 minutos o menos y al 92% en un máximo de 90 minutos.
11. Atendemos a la ciudadanía con un **personal profesional, amable y cortés**. Valoración: igual o superior a 8,25 sobre 10 y que las reclamaciones en ningún caso sean superiores a 65.
12. Garantizamos que el personal esté altamente cualificado, para lo que cada agente disponible recibe un mínimo de 35 horas anuales de **formación**.
13. Resolvemos al menos el 75 % de las **solicitudes de ocupaciones temporales de la vía pública** en un plazo menor o igual a 20 días desde la recepción de la documentación.
14. Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde que entran en nuestro servicio** como máximo en 45 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

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

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#). **ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles.**

C Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del **Ayuntamiento de Madrid**. Alineado con los **ODS de la Agenda 2030. Objetivo 11. Ciudades y Comunidades sostenibles.**

