



Dónde puedes

Informarte madrid.es / 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 - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos [Portal de Transparencia](#)

También en el teléfono 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](#)

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](http://madrid.es)

Aprobada 04-04-2018 – Certificada 08-01-2020 - Evaluada 26-03-2021

Carta de Servicios 2021

Grúa Municipal

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

53.065 Vehículos intervenidos

6 Depósitos Municipales

93,75% Porcentaje de servicios atendidos en menos de 45 minutos.

8 Minutos de media de disposición de la información

99,2% Reclamaciones contestadas antes de 15 días

Datos 2020

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 **80%** de los servicios prioritarios en **35 minutos** y el **95%** 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 0,50%**.
3. Reduiremos las **emisiones** de partículas contaminantes a la atmósfera por km recorrido como **mínimo un 0,5%**.
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 **20 minutos** desde su retirada para el **75%** de los vehículos y, como máximo de **60 minutos** para el **90%** del total.
5. Atenderemos 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, y que el porcentaje de **reclamaciones sea inferior al 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 la máxima efectividad posible en la **gestión de las autorizaciones presentadas para el pago online**, atendiendo el **75%** de las peticiones de aprobación requeridas en un tiempo máximo de respuesta de **20 minutos**, el **95%** en **60 minutos** y en **ningún caso superior a 2 horas**.
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**.