



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 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 17-11-2025 - Evaluada 23-02-2026



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

Carta de Servicios 2026

Grúa Municipal

59.607 Servicios totales

72 Grúas

6 Depósitos Municipales

88,39 % Porcentaje de servicios atendidos en menos de 45 minutos.

99,06 % Reclamaciones contestadas antes de 15 días

Datos 2025

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 la retirada de vehículos de la vía pública para los servicios prioritarios en un tiempo máximo de 45 minutos y para los normales y ordinarios en 60 minutos.
2. Garantizaremos la reducción significativa del número de reclamaciones imputables a las labores de intervención de la grúa.
3. Aplicaremos criterios medioambientales de sostenibilidad, eficiencia y ahorro en el consumo de los recursos para el combustible de la flota.
4. Garantizaremos la comunicación correcta de la retirada del vehículo a su titular en la casi totalidad de los servicios desde el momento de la retirada.
5. Atenderemos a las personas usuarias del servicio de grúa municipal, incluido a los agentes de la autoridad con un trato amable y cortés, proporcionando toda la información a su alcance.
6. Contaremos con un personal recibiendo un mínimo de 12 horas de formación al año.
7. Garantizaremos que la casi totalidad de 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.
8. Contestaremos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el plazo menor posible y siempre antes del máximo legal establecido.