

Carta de Servicios 2025

bicimad

Datos 2024

|                     |              |            |                            |                          |                   |
|---------------------|--------------|------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|
| <b>134.190</b>      | <b>7.735</b> | <b>630</b> | <b>829.797</b>             | <b>15,40 min.</b>        | <b>9,95 mill.</b> |
| clientes<br>activos | bicicletas   | estaciones | media de usos<br>mensuales | tiempo medio<br>de viaje | total de viajes   |

#### Qué SERVICIOS te ofrecemos

- 
- > Gestión de bicicletas públicas eléctricas y estaciones.
  - > Informar sobre cobertura, registro, tarifas, etc.
  - > Garantizar un funcionamiento adecuado de bicicletas y estaciones.
  - > Atención de incidencias y problemas técnicos.
  - > Atender a los clientes a través de todos los canales de comunicación del servicio.
  - > Crear estaciones virtuales para evitar el cierre de estaciones con motivo de obras, eventos o situaciones sobrevenidas.
  - > Realizar campañas para fomentar el uso seguro y responsable de la bicicleta pública.
  - > Gestionar las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía.

Horario: todos los días del año, 24 horas.

#### Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Mantenemos una **disponibilidad** de bicicletas y estaciones en condiciones adecuadas de uso respecto al total de bicicletas, excluyendo aquellas deshabilitadas por causas ajenas a bicimad (como obras municipales, cortes eléctricos prolongados, eventos externos, etc.).
2. Garantizamos que las estaciones estarán a una distancia entre sí **de menos de 800 metros**.
3. Aseguramos que en las estaciones habrá **bicicletas y anclajes** disponibles.
4. Los clientes dispondrán de **información en tiempo real** de la disponibilidad y estado del servicio a través de los siguientes canales: app de bicimad, app mobility 360, página web de bicimad.
5. **Revisamos y limpiamos las bicicletas** de manera preventiva para que se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento.
6. Fomentamos la **reparación, reacondicionamiento y reutilización** de los componentes del sistema bicimad, prestando especial atención a los electrónicos.
7. Disponemos de **bicicletas y anclajes en cada estación, en todos los distritos**.

8. Contestamos a las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** recibidas en el Servicio de Atención al Cliente de EMT (SAC), por cualquiera de los medios disponibles, siempre que la información de contacto sea adecuada, en un plazo de 15/30 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](https://www.madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](https://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://www.madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](https://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](https://www.madrid.es/participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.emtmadrid.es](https://datos.emtmadrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](https://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:914800010) ( 914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065. La atención presencial se presta en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#). Además, en la Oficina de Atención al Cliente de EMT en el 900 878 331



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

Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](https://www.madrid.es/comunicacionclara).