



El servicio de Información y Atención al Ciudadano ha sido el canal más utilizado para trasladar consultas

Familias numerosas y Transportes, principales consultas de los madrileños al 012 de la Comunidad

- Los meses de mayor consulta se corresponden con las convocatorias de Educación

30 de agosto de 2015- La información sobre familias numerosas y la cita previa para obtener la nueva tarjeta de transporte público han sido las principales consultas realizadas por los madrileños a través del Servicio de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid 012, durante los primeros seis meses de este año.

El teléfono ha sido el canal más utilizado por los ciudadanos para resolver sus dudas en contacto con la administración regional, registrándose un total de 594.701 llamadas en este período (4,55 por ciento más que en 2014) y prestándose 1.741.178 servicios, lo que supone un incremento del 48 por ciento respecto al mismo período del año anterior,.

También se han incrementado las consultas atendidas por chat, llegando a las 79.231, un 34 por ciento más que el pasado año. Se mantiene el uso del correo electrónico, con 27.871 consultas atendidas.

Los meses en los que el 012 ha realizado el mayor número de servicios han sido marzo (359.354), abril (344.350), y mayo (277.181), con incrementos de un 136 por ciento, 74 por ciento, y 21,8 por ciento, respectivamente, coincidiendo con las convocatorias de Educación y la tramitación de la nueva Tarjeta Transporte Público Infantil.

Las consultas en materia de Familias Numerosas, tanto de información general, como expedientes y citas previas, ha sido 17.168, lo que supone un aumento del 106,40 por ciento respecto al mismo período del año anterior. En cuanto a Transportes, como consecuencia de la progresiva implantación de la nueva Tarjeta Transportes Público, se han prestado 233.783 servicios, lo que supone un aumento de casi el 90 por ciento con respecto a 2014, incluyendo tanto el servicio de cita previa para su obtención de modo presencial en las Oficinas del Gestión del Consorcio Regional de Transportes, como de información en relación con el procedimiento y los plazos para obtenerla.



Destaca la demanda de información especializada sobre Educación (13.171) con consultas referidas fundamentalmente a la admisión de alumnos y las becas cheques guardería; Empleo (11.101), en relación con la renovación de la demanda de empleo, y ofertas de empleo; y Consumo (6.275) en torno a la presentación de reclamaciones.

