

Rollán visita el *Call Center* donde se gestionan todas las llamadas y alertas de consulta con la Administración regional

---

## El teléfono 012 de atención ciudadana de la Comunidad de Madrid atendió 3,6 millones de servicios en 2018

- El servicio se mantiene operativo las 24 horas del día, los 365 días al año
- El 48 % de los 169 trabajadores con que cuenta la plantilla son personas con discapacidad
- El 012 cuenta con un servicio específico de psicólogos para atender a mujeres víctimas de violencia de género

**13 de marzo de 2019.-** El teléfono de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, 012, atendió durante el año pasado 3,6 millones de llamadas, de las cuales dos millones fueron llamadas directas y el resto alertas o respuestas a través del chat *online* o correos electrónicos.

El vicepresidente de la Comunidad de Madrid, consejero de Presidencia y portavoz del Ejecutivo regional, Pedro Rollán, ha visitado hoy las instalaciones desde las que se presta este servicio de atención y utilidad pública, manteniendo un encuentro con los operarios de servicio.

El servicio del 012 de la Comunidad de Madrid, cuenta con una plantilla de 169 trabajadores, que reparten sus tareas de atención ciudadana en tres turnos. Cuenta con 127 puestos de atención ciudadana. De todos estos, 123 están destinados a facilitar y tramitar información y cuatro puestos están destinados a grabación de información en la página web de la Comunidad de Madrid y al envío de alertas extraordinarias.

El 48 % de la plantilla del 012 son personas con discapacidad. Todos ellos cuentan con una titulación igual o superior a Bachillerato y con al menos un año de experiencia en información y atención al público. “Ellos son el auténtico motor de este servicio al ciudadano, que opera las 24 horas del día los 365 días al año”, ha señalado Rollán.

La eficiencia de sus profesionales queda avalada en la resolución de las consultas de información, que quedan resueltas en una única llamada en el 99,48 % de los casos. El servicio atiende al 82,5 % del total de las llamadas recibidas en un tiempo de espera máximo de un minuto.



Comunidad  
de Madrid

# Medios de Comunicación

El servicio de atención personalizado del 012 se presta de lunes a viernes en horario de 08:00 horas a 22:00 horas. Los sábados, domingos y festivos, de 10:00 horas a 22:00 horas. Fuera de este horario de atención personalizada, el 012 cuenta con un servicio de retrollamada que atiende al ciudadano mediante la devolución de la llamada por parte de un agente al ciudadano con la información solicitada por el usuario.

Una labor que se complementa con las redes sociales a través de la cuenta @012CMadrid, que difunde y multiplica la difusión de este servicio público a sus más de 17.000 seguidores.

Desde su creación en 1997 cualquier ciudadano puede llamar a este servicio de utilidad pública para informarse sobre aquellos trámites relacionados con la Administración autonómica, además de poder solicitar cita previa para servicios como la Tarjeta de Transporte Público, para el registro de uniones de hecho, la obtención o renovación de un título de familia numerosa o las fianzas de arrendamiento de viviendas.

El servicio ofrece también la posibilidad de inscribirse en un sistema de alertas y gestionar sugerencias y quejas con la Administración. Además, cuenta con un equipo de siete psicólogas que ofrecen un servicio profesional específico para mujeres víctimas de violencia de género.