

Se han adaptado los canales de atención y se ha reforzado la asistencia telemática

Aguado avanza la renovación de la web de la Comunidad y la creación de un chatbot para acceder a información sobre el COVID-19

- La web ofrecerá actualizaciones sobre medidas adoptadas por el Ejecutivo regional y por el Gobierno central para combatir el coronavirus
- Además de información sanitaria, se incluirá un espacio con información no sanitaria aportada por todas las consejerías en relación con el COVID-19
- La web incluye un chatbot en el que se pueden consultar procedimientos y servicios
- También se podrá acceder a las iniciativas impulsadas en diferentes ámbitos como el deporte, sanidad, autónomos, comercio, vivienda, prestaciones al desempleo o educación

13 de abril de 2020. El vicepresidente, consejero de Deportes, Transparencia y portavoz del Gobierno de la Comunidad de Madrid, Ignacio Aguado, ha avanzado la renovación de la web de la Comunidad de Madrid (www.comunidad.madrid). El nuevo diseño tiene como finalidad hacerla aún más accesible para el ciudadano y dispone de dos espacios diferenciados y únicos en los que queda agrupada la información de utilidad en relación con la crisis ocasionada por la expansión del coronavirus (COVID-19), en materia sanitaria y no sanitaria.

Desde la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, en colaboración con Madrid Digital y la Dirección General de Medios de Comunicación, se ha optimizado la web para que sirva de puerta de entrada a todas las medidas y actualizaciones derivadas de la lucha contra el COVID-19 de una forma intuitiva y ágil.

Al margen de proporcionar información sanitaria, agrupada en un [bloque informativo](#), se ha creado un espacio donde se ofrecerá información no sanitaria facilitada por las diferentes consejerías del Ejecutivo regional y por organismos adscritos. En concreto, se podrá acceder a contenidos y a medidas excepcionales adoptadas como consecuencia de la situación actual y dirigidas a

ciudadanos y empresas. En este sentido, los usuarios podrán seguir las decisiones tomadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid y por el Gobierno central durante la crisis, y así conocer cómo les afectan: <https://www.comunidad.madrid/servicios/informacion-atencion-ciudadano/informacion-no-sanitaria-coronavirus>

Además, la página contará con un apartado de infografías sobre las medidas más requeridas por los ciudadanos en el 012 para promover un uso de la comunicación clara.

Otra de las novedades que ofrece el apartado de información no sanitaria es la puesta en marcha de un chatbot en el que los ciudadanos pueden formular todas sus consultas, tanto sobre los servicios que se siguen prestando durante el actual estado de alarma como sobre aquellos procedimientos que han sido puestos en marcha por el Gobierno de la Comunidad de Madrid con carácter excepcional, sobre los requisitos y modo de solicitud de todos ellos y, en definitiva, sobre las acciones e iniciativas emprendidas por el Ejecutivo regional para paliar los efectos de esta crisis.

ACCESO A TODOS LOS SERVICIOS DISPONIBLES

Asimismo, se ha puesto en marcha un apartado a través del cual se tendrá acceso a los tres principales servicios autonómicos de información y asistencia al ciudadano (información general 012; teléfono de asistencia médica del coronavirus, 900 102 112; teléfono de emergencias 112), además de a una enumeración y descripción de todos los servicios (teléfonos, correos electrónicos y formularios de atención al ciudadano *online*) de consulta, asesoramiento, acompañamiento y apoyo que el Gobierno regional ha puesto a disposición de los madrileños ante esta situación excepcional.

A este espacio se accede a través del apartado “Contacta con nosotros”, presente en la página principal de www.comunidad.madrid.

AÚN MÁS CERCA DE LOS CIUDADANOS

Los trabajos de renovación y optimización del sitio web facilitan que los madrileños cuenten con toda la información relacionada con el COVID-19 de una forma más práctica, acercando y mostrando la labor de la administración.

En un momento crítico como el que vivimos, la Comunidad de Madrid quiere estar aún más cerca de los ciudadanos, actualizando y adaptando sus canales de atención y reforzando la asistencia telefónica y telemática.

A la creación de un teléfono gratuito especializado para atención médica en relación con el coronavirus, se ha sumado la creación de una web y una app específicas: www.coronamadrid.com y Coronamadrid respectivamente. Asimismo, desde la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y



Comunidad
de Madrid

Medios de Comunicación

Atención al Ciudadano, se ha reforzado el teléfono de Atención Ciudadana de la Comunidad de Madrid, el 012, con la incorporación de un equipo especializado para atender dudas no sanitarias.