

Se prorroga por el plazo de un mes con el objetivo de potenciar la atención al ciudadano

La Comunidad de Madrid mantiene el refuerzo en el servicio 012 para seguir proporcionando atención no sanitaria relacionada con el COVID-19

- Esta medida se debe al elevado interés y demanda de información que, a día de hoy, muestran las llamadas al Servicio de Atención Ciudadana 012
- El Gobierno regional garantiza el derecho de los madrileños a estar informados y a poder realizar sus consultas de forma ágil y eficaz
- El teléfono 012 facilita el acceso a servicios públicos disponibles y al conocimiento de medidas adoptadas por el Ejecutivo regional y por el Gobierno central

06 de mayo de 2020.- El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha aprobado hoy prorrogar el refuerzo del Servicio de Atención Ciudadana 012 puesto en marcha durante la crisis ocasionada por el COVID-19 con el fin de atender consultas de los madrileños y ofrecer información no sanitaria relacionada con el virus. Este refuerzo se materializa en un grupo especializado que trabaja desde mediados del mes de marzo en coordinación con el equipo habitual del 012.

La prórroga de este servicio complementario, que tendrá validez por el plazo de un mes, responde al elevado interés y demanda de información que, a día de hoy, muestran las llamadas al teléfono gratuito 012 para conocer medidas aprobadas y servicios públicos disponibles. Con esta decisión, la Comunidad de Madrid quiere garantizar el derecho de los madrileños a estar informados, atendiendo sus consultas de forma ágil, eficaz y con información permanentemente actualizada en todas las áreas que comprende el Ejecutivo regional.

Ante la crisis originada por el coronavirus y en previsión del incremento de consultas que podían recibir los canales de comunicación del Ejecutivo regional, la Comunidad de Madrid decidió incorporar un equipo especializado para proporcionar información no sanitaria y reforzar sus funciones de asistencia telefónica.

La Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano ha facilitado que, a través del 012, se puedan consultar servicios y medidas adoptadas por la Comunidad de Madrid y del Gobierno central a lo largo de este período sin perjudicar la labor habitual que proporciona este canal de comunicación.

REFERENTE INFORMATIVO PARA LOS MADRILEÑOS

Desde su creación el 22 de septiembre de 1997, el 012 se ha convertido en un referente informativo para los ciudadanos, a través del cual pueden solicitar información general sobre ofertas de empleo público, ayudas, becas, etc., así como información especializada sobre servicios públicos madrileños y la gestión de determinados trámites administrativos en áreas como inmigración, consumo, víctimas de violencia de género, educación, empleo, vivienda, Telebiblioteca, mayor y Registro de Uniones de Hecho, entre otros.

A ello se añade el trabajo realizado por el 012 para acercar la Administración a los ciudadanos, evitando desplazamientos o esperas innecesarias a través del envío de alertas, remisión de documentos, gestión de las sugerencias, quejas, así como la gestión de citas previas para diferentes trámites.

En 2019 el Servicio de Atención Ciudadana de la Comunidad de Madrid atendió cerca de 4,5 millones de peticiones entre llamadas directas, alertas y respuestas a través de contacto online.

La labor de difusión de las funciones desarrolladas por el 012 se efectúa en redes sociales a través del twitter del 012 (@012Cmadrid) que, en la actualidad, cuenta con 20.600 seguidores.