

El cambio se aplica desde hoy en la Oficina de Atención al Ciudadano de la calle Gran Vía, 3, de Madrid

La Comunidad de Madrid amplía el horario de atención al ciudadano a las tardes y los sábados

- De enero a agosto han acudido presencialmente a esta instalación más de 17.000 personas
- En estas dependencias se obtiene asesoramiento e información sobre de los servicios que prestan las administraciones
- Durante los meses de julio y agosto se solicitaron presencialmente 6.143 Certificados COVID digital de la UE

25 de septiembre de 2021.- La Comunidad de Madrid ha ampliado el horario de su principal Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la calle Gran Vía número 3 de la capital, donde hubo que reducir las horas de atención al público como consecuencia de las medidas adoptadas por la autoridad sanitaria ante la evolución de la pandemia por COVID-19.

Además de implantar desde junio del 2020 un sistema de cita previa, que facilita el control del aforo, desde el pasado 21 de septiembre esta oficina abre sus puertas de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 19:00 horas, y desde hoy abrirá los sábados de 9:00 a 13:00 horas. Los días 24 y 31 de diciembre también estará abierta en este mismo horario.

Así lo ha anunciado el viceconsejero de Presidencia de la Comunidad de Madrid, Miguel Ángel García Martín, en la visita que ha realizado hoy a esta oficina. García Martín también ha informado de que estas dependencias van a incorporar nuevas funcionalidades, como la posibilidad de que los ciudadanos puedan ser atendidos a través de videollamada así como la instalación de un novedoso sistema de gestión de turnos sin contacto, que evitará que los ciudadanos tengan que hacer uso de elementos comunes.

Como ha explicado el viceconsejero, a través de estas oficinas -42 en toda la región, dependientes del Ejecutivo regional- los ciudadanos pueden obtener asesoramiento e información acerca de los servicios que prestan las distintas Administraciones, como validar certificados electrónicos, obtener ayuda para la realización de trámites o registrar documentos, entre otros servicios.

Además de las 42 oficinas y puntos de registro físicos que gestiona el Ejecutivo autonómico, en todo el territorio regional existen otras 43 oficinas de las mismas características que se gestionan en colaboración con los ayuntamientos.

SERVICIOS MÁS SOLICITADOS

Hasta agosto de este año, la Oficina de Atención al Ciudadano de Gran Vía 3 ha atendido de forma presencial a más de 17.000 ciudadanos. Del conjunto de trámites gestionados, el 53% han estado relacionados con registro de documentación; un 44% ha sido validación certificados electrónicos y el 3% para solucionar cuestiones de información general. En estas dependencias se puede emitir el Certificado COVID Digital de la UE, una gestión que durante los meses de julio a agosto fue realizada por 6.143 ciudadanos.

Por otro lado, la Comunidad de Madrid cuenta también con el servicio de atención al ciudadano 012, a través del cual, entre los meses de enero y agosto de 2021, se contestaron casi 1.600.000 llamadas telefónicas y se prestaron casi 1.500.000 atenciones a través de distintos canales como el correo electrónico, el chat o el envío de alertas, entre otros.