

El Consejo de Gobierno ha aprobado licitar un nuevo contrato por 23 millones que recoge una gran transformación por la tecnología digital

---

La Comunidad de Madrid incluye *WhatsApp*, *Twitter* y *Telegram* en el teléfono gratuito 012 de atención al ciudadano

- Se potenciará la accesibilidad para personas con discapacidad y otros colectivos especialmente sensibles o vulnerables
- Se refuerza 012 Mujer, con asistencia las 24 horas a víctimas de violencia de género, familiares o allegados y la incorporación de agentes con perfil jurídico
- Durante 2021 se realizaron más de 4 millones de contactos de usuarios con el 012 que en 2013 cumplirá 10 años en funcionamiento

**19 de junio de 2022.-** La Comunidad de Madrid invertirá más de 23 millones de euros para modernizar el servicio público del teléfono gratuito 012 de información y atención al ciudadano, incluyendo redes sociales como *WhatsApp*, *Twitter* y *Telegram*. Así, el Consejo de Gobierno ha autorizado este miércoles la tramitación de un nuevo contrato que incluye una profunda transformación marcada por los avances de la tecnología digital.

En este sentido, además de las llamadas, videollamadas o mensajería instantánea, la licitación incorpora los canales de *WhatsApp* y *Telegram* y la integración del perfil de *Twitter* ([pefil@012CMadrid](mailto:pefil@012CMadrid)) como un medio más de interlocución entre los usuarios y la Administración autonómica. Igualmente, se va a potenciar la accesibilidad a estos recursos para personas con discapacidad y otros colectivos sensibles o vulnerables. Estos avances se producen en el 012 en vísperas de su décimo aniversario en funcionamiento tras su nacimiento en 2013.

La nueva etapa que se abrirá tras la adjudicación supone, además, un refuerzo del 012 Mujer, que prestará asistencia durante las 24 horas del día a las víctimas de violencia de género, sus familiares o allegados, además de sumar a agentes con perfil jurídico, que se añadirán a las actuales operarias psicólogas con las que cuenta el servicio.

Otro de los objetivos del Ejecutivo autonómico es poner en marcha un sistema de identificación digital del ciudadano, y la activación de una cuenta para facilitar su relación con la Comunidad de Madrid.

Para aplicar todas estas innovaciones, la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior ha tenido en cuenta las experiencias extraídas de situaciones vividas durante los dos últimos años, como la pandemia del COVID-19 o la borrasca *Filomena*, de cara a aumentar la eficacia y eficiencia de un recurso público que constituye en muchos casos la primera toma de contacto de las personas con la Administración regional que, a través del 012, realizó 4 millones de atenciones durante el año pasado.