

La Comunidad de Madrid cuenta con una Oficina móvil de información al ciudadano, que empezará en la capital y se extenderá a 143 municipios

Díaz Ayuso presenta el servicio 012 *A tu lado*: un teléfono de atención 24 horas para quienes sufren soledad no deseada

- También está pensado para los jóvenes que puedan sufrir *bullying*, ciberacoso o problemas relacionados con el uso abusivo de las tecnologías u otras adicciones
- Se incorporan tres nuevos canales para ofrecer información y ayudar a los ciudadanos: *WhatsApp*, videollamada y chat
- El Gobierno regional ha incorporado 50 nuevos profesionales hasta alcanzar un total de 200 para mejorar la calidad del servicio

22 de diciembre de 2022.- La presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, ha presentado el nuevo servicio 012 *A tu Lado*, un teléfono gratuito de atención 24 horas durante los 365 días del año dirigido, especialmente, para las personas que sufren soledad no deseada, depresión, acoso o algún tipo de adicción. Lo ha hecho durante su visita a la Oficina móvil de información al ciudadano, que empezará recorriendo los diferentes barrios de la capital –hoy y mañana está en Las Ventas-, para después extenderse a 143 municipios.

“La soledad no entiende de edad ni de condición sexual, económica o geográfica, le puede ocurrir a cualquiera”, ha indicado la presidenta, quien ha señalado que, dentro de una estrategia global contra la soledad no deseada, la Comunidad de Madrid “da un paso más con este servicio para que las personas que estén solas y que necesitan alguien que les escuché y les acompañe tengan siempre alguien a su disposición”.

El teléfono está atendido por profesionales que realizarán una evaluación previa, ofrecen una primera asistencia y asesoramiento psicológico y emocional y facilitarán información y orientación sobre los distintos servicios o unidades específicas de atención social y psicológica con los que cuenta la Administración. Además, está conectado con emergencias y urgencias por si las circunstancias de la consulta requirieran su activación inmediata.

La presidenta ha detallado que también está pensado para los jóvenes que sufren acoso escolar, ciberacoso o que son víctimas de distintas adicciones” que les despojan de libertad y voluntad para llevar adelante sus proyectos de vida”. “Al otro lado del teléfono van a contar con psicólogos y con otros profesionales que además de ser una voz amiga les van a evaluar”, ha detallado.

Por otro lado, Díaz Ayuso ha explicado que el Servicio de Atención al Ciudadano 012 ha incorporado tres nuevos canales para atender a los ciudadanos: *WhatsApp*, chat y video-llamadas, que se suman a las vías tradicionales de teléfono o email. Todos ellos están integrados en una nueva *WebApp* en la que las personas podrán solicitar, además, la activación de servicios personalizados de información a través de alertas y gestionar sus trámites con la Administración.

También se ha puesto en marcha una nueva atención en Lengua de Signos para que las personas con discapacidad auditiva o fonológica puedan relacionarse con la Comunidad de Madrid a través de videollamada o también presencialmente en la Oficina de Atención al Ciudadano de la calle Gran Vía –Madrid-, donde contarán con la ayuda de un intérprete.

Asimismo, se ha ampliado el horario a las 24 horas del día los 365 días del año el 012 Mujer, que ofrece asistencia especializada a víctimas de violencia. Para atender los nuevos servicios, reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad de la atención, el 012 se ha reforzado con 50 nuevos profesionales especializados hasta alcanzar un total de 200 agentes. De ellos, un 50% presenta algún tipo de discapacidad y desempeña su trabajo diario adaptado a sus necesidades en un contexto inclusivo.

OFICINAS MÓVILES DE ATENCIÓN

La Oficina Móvil del 012 que ha visitado hoy la presidenta madrileña permanecerá abierta al público los días 22 y 23 de diciembre en la calle Alcalá, 237 –Madrid-. Se trata de una instalación dotada de personal y tecnología necesaria para enseñar a los usuarios las distintas maneras de conectar con el servicio público y gratuito 012 a través del cual se puede obtener todo tipo de información sobre prestaciones públicas.

Como ha anunciado la presidenta, este modelo de atención arranca primero en Madrid capital y, posteriormente, durante el próximo año 2023, se extenderá por 143 municipios donde no hay una oficina física. “Esto está pensado especialmente para las personas que viven en zonas rurales más alejadas o que necesitan un servicio más allá del tecnológico. La Comunidad de Madrid piensa en todos los madrileños y en igualdad”, ha añadido.

Esta acción forma parte de una campaña bajo el lema *Un número para todo y para todos*, que se difundirá en medios de comunicación y redes sociales. Asimismo, se repartirán folletos con un QR que conduce a la página web



Medios de Comunicación

<https://www.comunidad.madrid/012> donde el ciudadano encontrará una información pormenorizada.

En 2022 el 012 ha realizado más de 4 millones de interacciones con los ciudadanos, de las cuales casi 1.200.000 son llamadas telefónicas atendidas.