

La presidenta Díaz Ayuso ha hecho balance de la gestión del Ejecutivo Autonómico de este servicio

La Comunidad de Madrid ha incrementado este año un 7% las consultas del 012 de Atención al Ciudadano, con más de 2,5 millones

- Recientemente se ha estrenado el nuevo recurso *Contra las Drogas* para personas con problemas de adicciones
- El Gobierno regional ha inaugurado en 2024 la Oficina Central en la Carrera de San Jerónimo, ampliando la superficie, horarios y prestaciones respecto a la de Gran Vía
- También han comenzado a circular las cuatro nuevas oficinas móviles que acercan la Administración regional a los municipios con menos de 20.000 habitantes

26 de diciembre de 2024.- La Comunidad de Madrid ha incrementado este año un 7,1% las consultas a través de los canales del 012 de Atención al Ciudadano, superando la cifra de 2,5 millones. Este recurso ofrece información general sobre los trámites y servicios de la Administración y presta una primera asistencia psicológica de manera anónima y confidencial las 24 horas todos los días del año.

La presidenta regional, Isabel Díaz Ayuso, ha destacado hoy estas cifras en la rueda de prensa posterior al último Consejo de Gobierno del año, donde ha hecho balance de la gestión del Ejecutivo autonómico en 2024, con el reciente estreno del nuevo *012 Contral las Drogas* que ofrece atención especializada por un equipo de psicólogas a personas con problemas de adicciones, profesionales y familiares, habiéndose beneficiado hasta la fecha 70 personas.

Por su parte, el *012 Mujer*, que ayuda a todas aquellas que puedan ser víctimas de violencia, ha completado 7.469 gestiones; el *012 A tu lado*, para colectivos en situación de soledad, suma 30.268, y el *012 Apoyo a la Maternidad*, que ofrece a las mujeres embarazadas o que ya sean madres información sobre los recursos de los que disponen, ha recibido 23.307 peticiones.

En este periodo también se han seguido utilizando canales de *WhatsApp*, *Chat*, *WebApp* y videollamada, con los que los propios ciudadanos eligen cómo y cuándo prefieren comunicarse con la Administración, alcanzado cifras de 71.603, 42.514 y 451 consultas, respectivamente. Esto supone un crecimiento del 57% respecto al ejercicio anterior.

OFICINA CENTRAL EN CARRERA DE SAN JERÓNIMO

En este año, además, el Gobierno regional ha ampliado la Oficina Central de Atención al Ciudadano, en la Carrera de San Jerónimo de la capital, con mayor superficie, horarios y prestaciones, y una zona preferente para personas con discapacidad y mayores de 65 años. Desde su puesta en marcha el pasado mes de junio, esta Oficina ha asistido a 43.845 personas. En el caso de la asistencia preferente a mayores y personas con discapacidad llega a 310.

Este renovado emplazamiento, que sustituye al de la calle Gran Vía, cuenta con cerca de 300 metros cuadrados, 10 puestos y dos trabajadores dedicados a tareas de recepción e información. Una de sus ventajas es que se presta asistencia especializada a personas con discapacidad intelectual, movilidad reducida, o con deficiencia visual grave y usuarios de prótesis o audífonos. Asimismo, la disponibilidad de la lengua de signos ha pasado de dos horas semanales a estar manera permanente bajo demanda y previa solicitud.

CUATRO NUEVAS OFICINAS MÓVILES

Por otra parte, a principios de diciembre han comenzado a circular las cuatro nuevas oficinas Móviles de Atención al Ciudadano por los municipios de menos de 20.000 habitantes. De esta manera, este servicio, que comenzó a funcionar en marzo de 2023 en las localidades de 1.400 a 20.000 vecinos, se amplía también a los 50 más pequeños.

Tiene una frecuencia de atención semanal en el caso de los de más de 500 habitantes y quincenal en los de menos de 500, para aumentar el tiempo de atención. Se mejora también la calidad con instalaciones más amplias y 100% accesibles. En ellas se pueden realizar trámites como la presentación de solicitudes de información y orientación sobre programas o prestaciones de la Comunidad de Madrid, y gestiones como la obtención de la Tarjeta Virtual Sanitaria, entre otras.

Este recurso forma parte de las 13 medidas del programa regional *Pueblos con Vida*, que persigue fijar la población en estos entornos rurales atrayendo a nuevos vecinos, e impulsar su desarrollo económico y el turismo.