

El Consejo de Gobierno ha conocido hoy un informe sobre este servicio público que está activo desde marzo de 2023

La Comunidad de Madrid habilitará una quinta Oficina Móvil de Atención al Ciudadano para llegar a municipios de hasta 50.000 habitantes

- Permitirá aumentar la cobertura territorial de los 144 pueblos atendidos inicialmente a un total de 155 en toda la región
- La flota actual de oficinas móviles se renovará para mejorar su accesibilidad y climatización, y, además, serán espacios cardioprotegidos
- Los distintos canales de Atención al Ciudadano han gestionado más de 3,4 millones de consultas en 2025

21 de enero de 2026.- La Comunidad de Madrid habilitará una quinta Oficina Móvil de Atención al Ciudadano a partir del próximo mes de junio, con el objetivo de ampliar este servicio público a los municipios de hasta 50.000 habitantes. Así lo recoge el informe sobre la actividad de este recurso durante 2025 que ha conocido hoy el Consejo de Gobierno, en el que se constata el refuerzo de un modelo de asistencia cercana y accesible, activo desde marzo de 2023.

Esta nueva unidad se sumará a las cuatro oficinas móviles que actualmente operan en los municipios de menos de 20.000 vecinos y permitirá aumentar la cobertura territorial de los 144 pueblos atendidos inicialmente a un total de 155 en toda la región. Las nuevas localidades a las que se extenderá el servicio son Algete, Arroyomolinos, Ciempozuelos, Galapagar, Mejorada del Campo, Navalcarnero, Paracuellos de Jarama, San Fernando de Henares, Torreldones, Villanueva de la Cañada y Villaviciosa de Odón.

Asimismo, el Gobierno regional renovará el próximo mes de febrero la flota actual de oficinas móviles para mejorar su accesibilidad gracias a un sistema de estabilización hidráulica, la climatización y la incorporación de aseo. Igualmente, se dotarán de desfibriladores y el personal recibirá formación en Reanimación Cardiopulmonar (RCP), convirtiéndolos en espacios cardioprotegidos.

Solo en 2025 este servicio público ha atendido a 14.284 vecinos, lo que supone un incremento del 74% respecto al ejercicio anterior. Las consultas más frecuentes han estado relacionadas con discapacidad (33 %) y dependencia (19 %), seguidas de asuntos vinculados a familia (18 %) y maternidad (6 %), mientras

que el resto se refieren a cuestiones de vivienda, transportes, economía y educación.

Desde su puesta en marcha hace casi tres años, estas unidades han prestado asistencia a 27.836 habitantes, consolidándose como un recurso clave para acercar la Administración a los ciudadanos del ámbito rural. Esta iniciativa se enmarca en el programa *Pueblos con Vida*, que incluye 13 medidas destinadas a fijar y atraer población, impulsar el desarrollo económico, contribuir al reequilibrio territorial y dotar de servicios básicos a todos los municipios rurales.

012 DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Comunidad de Madrid ha gestionado más de 3,4 millones de consultas a lo largo de 2025 a través de sus distintos canales de Atención al Ciudadano. Entre las cifras destacadas, se han registrado 2.468.720 llamadas al teléfono 012, lo que supone un incremento del 8,1 % respecto a 2024. Mientras por el resto de los canales, esta cifra es de 370.541, siendo 42.086 las producidas vía chat, 126.551 a través de WhatsApp y 331 por videollamada.

En cuanto a los servicios especializados, el *012 Mujer*, que acompaña a víctimas de violencia, atendió 6.750 llamadas; el *012 A tu lado*, dirigido a personas en situación de soledad, gestionó 10.354; y el *012 Apoyo a la Maternidad* prestó asistencia en 35.188 ocasiones. El *012 Contra las Drogas*, activo desde noviembre de 2024, ha asistido a 422 madrileños. Todos estos recursos funcionan de manera ininterrumpida, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Finalmente, la Red de Oficinas ayudó a 600.684 ciudadanos en 2025, un 40% más que el año anterior. Este dispositivo se completa con la Oficina Central de Atención al Ciudadano, ubicada en la Carrera de San Jerónimo, que ofrece mayor espacio, horarios ampliados y atención preferente a personas mayores y con discapacidad, y que el pasado año prestó servicio a 55.752 ciudadanos.