

El consejero García Martín ha visitado hoy el avance de las obras de este centro, ubicado en la calle Carretas 4, que abrirá en el último trimestre de 2026

## La Comunidad de Madrid aumentará más de un 20% el personal de la nueva Oficina Central de Atención al Ciudadano

- El espacio, de 500m<sup>2</sup>, dispondrá de 13 puestos para el asesoramiento y la presentación de trámites, además de tecnologías avanzadas como quioscos digitales para agilizar las gestiones
- Prestará servicio, con y sin cita previa, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y los sábados de 9:00 a 14:00 horas

**21 de abril de 2026.**- La Comunidad de Madrid aumentará más de un 20% el personal en la nueva Oficina Central de Atención al Ciudadano (OCAC), pasando de 26 profesionales en la sede actual, ubicada en la Carrera de San Jerónimo 13, a un equipo de 31 en el futuro centro, que estará situado en el número 4 de la calle Carretas. El consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local, Miguel Ángel García Martín, ha visitado hoy el avance de las obras de este espacio, que estará operativo en el último trimestre de 2026 y que ha contado con una inversión de 2 millones de euros del Ejecutivo autonómico.

García Martín ha destacado que “con esta infraestructura, el Gobierno regional refuerza su compromiso con una Administración más cercana, eficiente y adaptada a las necesidades reales de la ciudadanía, apostando por la innovación, la accesibilidad y la mejora continua de los servicios públicos”.

La nueva OCAC dispondrá de 13 puestos y un equipo de profesionales formado por agentes de atención directa, técnicos de apoyo, personal de recepción y responsables de gestión. Entre las prestaciones que se proporcionarán se incluye la información y orientación al ciudadano —tanto presencial como por videollamada—, la presentación de solicitudes y documentación, la validación de certificados electrónicos, así como el acceso a servicios como la Tarjeta Sanitaria Virtual, el Carné Joven o trámites relacionados con el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC).

La sede prestará servicio, con y sin cita previa, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y los sábados de 9:00 a 14:00 horas. En agosto el horario será de 9:00 a 14:00 horas. Se trata de un espacio de 500 metros cuadrados y destacará por ser más amplio y totalmente accesible, con sala de espera, pantallas informativas y una sala multifuncional.

## OFICINA EQUIPADA CON TECNOLOGÍA AVANZADA PARA UNA GESTIÓN MÁS ÁGIL

La nueva OCAC incorporará herramientas tecnológicas avanzadas, como quioscos de autotramitación, gestor de turnos y sistemas digitales de información, que permitirán agilizar las gestiones y mejorar la experiencia del usuario. Asimismo, las zonas de atención estarán diseñadas para ofrecer un servicio personalizado, flexible y adaptado a las necesidades de cada ciudadano, garantizando la confidencialidad y la calidad.

La oficina también dispondrá de un espacio específico de atención preferente para los mayores de 65 años y con discapacidad, con y sin cita previa, así como servicios especializados como intérprete de lengua de signos, sistemas de apoyo para personas sordociegas, bucle magnético para usuarios de audífonos y programas de acompañamiento en colaboración con entidades sociales.

El nuevo centro incluirá una zona polivalente de 100 metros cuadrados, concebida para la realización de actividades formativas, sesiones informativas, reuniones y acciones orientadas a la mejora continua del servicio. Contará con equipamiento audiovisual avanzado que permitirá tanto el trabajo colaborativo como la difusión de contenidos institucionales.

## UN ESPACIO CEREBROPROTEGIDO Y CARDIOPROTEGIDO

Además, el centro se convertirá en un espacio cerebroprotegido y cardioprotegido. Así, se formará a empleados de esta oficina sobre la detección de síntomas y los protocolos de emergencia para casos como ictus o formación en Reanimación Cardiopulmonar (RCP). También se instalará un desfibrilador.

Asimismo, esta sede contará con una zona reservada para otros usos, como el Registro de Uniones de Hecho, que estará situada en la entreplanta, reforzando así la concentración de servicios administrativos en un mismo enclave.

Actualmente, la atención a los madrileños se presta en la oficina situada en la Carrera de San Jerónimo, que desde su puesta en marcha ha experimentado un incremento significativo de la demanda. En 2025, la OCAC atendió a más de 55.700 personas, un 19% más que el año anterior.