

El Consejo de Gobierno ha aprobado hoy la prórroga de este recurso que facilita a la ciudadanía su relación con la Administración

La Comunidad de Madrid destina 8 millones para el servicio de Información y Atención al Ciudadano del 012

- Durante el primer semestre de 2026, estos servicios superaron los 1,7 millones de gestiones, lo que supone un incremento del 2% respecto a 2025
- Los ciudadanos pueden realizar sus consultas a través del teléfono, WhatsApp o chat
- También de forma presencial en las Oficinas Móviles de Atención al Ciudadano que recorren los municipios de menos de 65.000 habitantes
- La Oficina Central de Atención al Ciudadano ha registrado más de 40.000 atenciones durante los primeros seis meses de año, el doble que el mismo periodo del ejercicio anterior

9 de septiembre de 2026.- El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha aprobado hoy destinar cerca de 8 millones de euros para garantizar durante los próximos dos años la continuidad del servicio 012 de Información y Atención al Ciudadano, que facilita la comunicación y la realización de gestiones con la Administración regional.

El 012 ofrece asistencia por teléfono, WhatsApp, chat, videollamada —incluida la asistencia en lengua de signos—, correo electrónico, formularios y portales digitales. A estos canales se suman las oficinas presenciales y las unidades móviles que recorren municipios de menos de 65.000 habitantes.

A través de estos medios, los madrileños pueden obtener información sobre vivienda, transporte, empleo, educación o asuntos sociales, entre otras materias. También pueden solicitar cita previa, recibir ayuda ante incidencias en la tramitación electrónica, contactar con otros departamentos de la Administración y presentar sugerencias, quejas o agradecimientos.

En conjunto, los servicios de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid superaron los 1,7 millones de consultas durante el primer semestre de 2026, un 2% más que en el mismo periodo del año anterior. La mayoría se realizaron a través del teléfono 012, seguido de los diferentes canales digitales.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS DEL 012

Entre los recursos especializados destaca el 012 Mujer, que durante el primer semestre del año prestó asistencia a más de 3.500 víctimas de violencia, así como a sus familiares y allegados. Por su parte, el 012 A tu lado ofreció una primera respuesta y ayuda psicológica a cerca de 5.000 personas en situación de soledad o con crisis de ansiedad, mientras que el 012 Apoyo a la Maternidad superó las 17.500 consultas. Desde su puesta en marcha en noviembre de 2024, el 012 Contra las Drogas ha atendido a más de 700 personas con problemas relacionados con el consumo de sustancias y a sus familias.

Además, la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano realizó 362.445 gestiones, un 26% más que en 2025, mientras que la Oficina Central, situada en la Carrera de San Jerónimo, 13, superó las 40.000, el doble que el año anterior. A estas cifras se suman cerca de 1.500 atenciones preferentes a mayores y personas que necesitan algún tipo de apoyo.