

El 45% de la plantilla del 012 está formado por personas con discapacidad

El Servicio de Atención al Ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid, entre los galardonados por los Premios Solidarios ONCE Madrid 2019

- El premio Solidarios ONCE se ha concedido en la categoría de Administración Pública
- En 2018, el Servicio de Atención de la Comunidad de Madrid atendió más de 3'6 millones de peticiones

17 de noviembre de 2019.- El Servicio de Atención al Ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid ha sido seleccionado por el Grupo Social ONCE para recibir el Premio Solidario ONCE Madrid 2019 en la categoría de Administración Pública, al estar integrado el 45% de su plantilla por personas con discapacidad. En palabras de los organizadores de los premios, el equipo del 012 es “el auténtico motor de este servicio al ciudadano que opera las 24 horas al día, los 365 días al año”.

En el año 2018, el Servicio de Atención Ciudadana de la Comunidad de Madrid atendió más de 3,6 millones de peticiones entre llamadas directas, alertas y respuestas a través de contacto online.

Desde su creación el 22 de septiembre de 1997, el 012 se ha convertido en un verdadero referente para todos los ciudadanos, a través del cual pueden solicitar información general sobre ofertas de empleo público, ayudas, becas, etc., así como información especializada sobre los servicios públicos madrileños y la gestión de determinados trámites administrativos, en áreas o colectivos como inmigración, consumo, víctimas de violencia de género, educación, empleo, vivienda, Telebiblioteca, mayor y Registro de Uniones de Hecho, entre otros.

A ello se suman los servicios complementarios que, igualmente, se prestan por el 012 y que acercan la Administración a los ciudadanos, evitándoles desplazamientos o esperas innecesarias, a través del envío de alertas, la remisión de documentos, la gestión de las sugerencias, quejas o agradecimientos que deseen presentar los ciudadanos en relación al funcionamiento de los servicios públicos, así como la gestión de la solicitud de cita previa obligatoria para la realización de algunos trámites administrativos de especial relevancia para los ciudadanos, como son, entre otros, la de obtención y renovación del título de familia numerosa, la primera inscripción como demandante de empleo, o la obtención de la tarjeta de transporte público.

Precisamente, el transporte público es uno de los temas más consultados por los ciudadanos, junto al de vivienda, representando, en ambos casos, el 24% de las consultas recibidas, junto a los de educación (10%), empleo (9%) y asuntos de ámbito social (6%), entre los que destacan los relativos a dependencia, familias numerosas y personas mayores.

127 PUESTOS DE ATENCIÓN Y 169 AGENTES

Este servicio 012 está integrado por 127 puestos de atención y 169 agentes, responsables y supervisores de dicho servicio, que desempeñan sus funciones en los diferentes turnos de la jornada de trabajo, siendo 76 de ellos personas con discapacidad, 12 de los cuales no tienen ningún resto visual, lo que representa, en su conjunto, el 45% de la plantilla ordinaria, sin olvidar el refuerzo de personal que se efectúa en circunstancias que así lo requieran y, muy especialmente, con la publicación de convocatorias masivas, como oposiciones, ayudas y becas, que provocan un destacado incremento de consultas ciudadanas.

A la importante función desarrollada por el 012, se suma la labor de información y difusión que se efectúa en las redes sociales a través del twitter 012 (@012Cmadrid) que, en la actualidad, cuenta con 18.700 seguidores.

OTRAS CATEGORÍAS PREMIADAS

Junto al 012, también han recibido la distinción de Solidarios ONCE 2019 la Fundación Menudos Corazones en la categoría de Institución, Organización, Entidad; 20 minutos en el apartado de Programa, Artículo o Proyecto de Comunicación Solidarios; Pablo Santaefemia en lo concerniente a Persona Física; y Leroy Merlin en lo referente a Empresa.

El jurado de los premios ha estado formado por Ana Díaz Alonso, consejera general de la ONCE; María Teresa Rodríguez Peco, presidenta del Consejo Territorial ONCE Madrid; Luis Natalio Royo Paz, delegado territorial ONCE Madrid; Yolanda Sofía Millán García, jefa de Servicios de Inclusión Activa de la Comunidad de Madrid; Óscar Moral Ortega, presidente del CERMI Madrid; Antonio Llorente Simón, presidente de la Plataforma del Tercer Sector Madrid; y Mayte Antona López: vocal de la Junta Directiva de la Asociación de la Prensa de Madrid.