

El vicepresidente regional anuncia la optimización del Servicio de Atención Ciudadana

---

La Comunidad de Madrid refuerza el 012 para atender llamadas de información no sanitaria relacionadas con el coronavirus

- El Servicio de Atención Ciudadana contará con un equipo especializado de 100 nuevos operadores que atenderán entre 2.000 y 3.000 llamadas al día
- Estos operadores llevarán a cabo su labor en modalidad de teletrabajo para cumplir con el protocolo de seguridad decretado en el Estado de Alarma

**24 de marzo de 2020.-** La Comunidad de Madrid refuerza la atención al ciudadano con la incorporación de un equipo especializado en el teléfono 012 para proporcionar información no sanitaria en relación al coronavirus (COVID-19). En concreto, aumenta en 100 el número de operadores, de tal forma que los ciudadanos podrán consultar por teléfono servicios disponibles y medidas adoptadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid y por el Gobierno de España para combatir la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

Así lo ha anunciado el vicepresidente, consejero de Deportes, Transparencia y portavoz del Gobierno de la Comunidad de Madrid, Ignacio Aguado, quien ha avanzado que el 012 potencia aún más sus funciones de asistencia telefónica gracias a este refuerzo. Así, se calcula que el 012 recibirá entre 2.000 y 3.000 llamadas más al día, sobre las 9.000 diarias que recibe en la actualidad.

Con esta medida, se intensifica la estrecha colaboración de todos los servicios de información que el Ejecutivo regional ha puesto a disposición de los ciudadanos, como son el 112 para emergencias, el 900 102 112 para atender consultas médicas y sobre posibles contagios, así como el 012 para el resto de la labor informativa de interés público, con especial atención a cuestiones no sanitarias pero de notable utilidad como las que afectan a las áreas laboral, educativa y social. El 012 centralizará, por tanto, las llamadas de información no sanitaria en relación con el COVID-19, en tanto que el teléfono gratuito 900 102 112 se reserva para consultas relacionadas con la enfermedad y sus síntomas.

Otro de los objetivos perseguidos es ofrecer un servicio de información veraz con fuentes oficiales y comunicación clara para evitar la alarma de la población ante

la aparición de informaciones falsas y de audios y testimonios no oficiales que circulan por redes sociales.

Todos los nuevos operarios incorporados al servicio del 012 llevarán a cabo su actividad en modalidad de teletrabajo para garantizar las medidas de seguridad dispuestas por las autoridades sanitarias. Con el objetivo de facilitar su labor, se les ha dotado de equipamiento técnico y de acceso remoto al sistema.

## **MÁS DE 20 AÑOS DE SERVICIO PÚBLICO**

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 citas previas para trámites administrativos.

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 19.700 seguidores. En el año 2019, el Servicio de Atención Ciudadana de la Comunidad de Madrid atendió cerca de 4'5 millones de peticiones entre llamadas directas, alertas y respuestas a través de contacto online.