

Existen 90 puntos de atención presencial al ciudadano distribuidos por toda la región

La Comunidad de Madrid atendió hasta junio a más de 300.000 personas en sus Oficinas de Atención al Ciudadano

- El 70% de la actividad corresponde a registro, seguido de solicitud de información especializada y de validación de certificados electrónicos
- El nuevo modelo de Oficina 360 que desarrolla el Gobierno regional incorpora un servicio de información a través de videollamada

7 de agosto de 2021.- La Comunidad de Madrid atendió de forma presencial en el primer semestre de 2021 a más de 300.000 personas en los 90 puntos de asistencia y asesoramiento directo de la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano y las Oficinas Conjuntas de Atención al Ciudadano (OCAC).

Estas oficinas permanecen abiertas de lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 horas, y en algunos casos abren por las tardes y también los sábados. Para poder acceder a ellas, el usuario debe pedir cita previa en https://gestion7.madrid.org/CTAC_CITA/OFIREG. Estos horarios se complementan con la atención vía telemática y telefónica que facilita al ciudadano la resolución de sus dudas.

La Red propia de la Comunidad suma 47 Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas por toda la capital y diversos municipios. De ellas, diez son oficinas de información y atención al ciudadano, 28 se dedican al registro de documentación y nueve ofrecen información especializada en materias como consumo, vivienda, medio ambiente o política social.

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON LOS AYUNTAMIENTOS

Además, los usuarios tienen a su disposición otras 43 Oficinas Conjuntas de Atención al Ciudadano (OCAC), que se ubican en 36 municipios de la región y forman parte de la Red a través de un convenio entre la Comunidad y la Federación de Municipios de Madrid.

El viceconsejero de Presidencia de la Comunidad de Madrid, Miguel Ángel García, ha destacado algunos de los servicios que prestan estas oficinas, como

el registro de documentos dirigidos a la Comunidad de Madrid; servicio de información, orientación y asesoramiento al ciudadano; validación de certificados electrónicos; obtención de orientación y ayuda en la cumplimentación de solicitudes e impresos; recogida de sugerencias, quejas y agradecimientos; obtención de ayuda en la realización de trámites con la Comunidad de Madrid sin necesidad de desplazarse fuera del municipio de residencia; y la expedición provisional de licencias de caza y pesca.

Hasta el momento, el 70% de las gestiones realizadas corresponden a la actividad de registro, seguido de la respuesta a información especializada, validación del certificado electrónico, información general, emisión de certificados, permisos y notificaciones. En total, cerca de 433 empleados públicos están habilitados para desempeñar este servicio en los distintos puestos de las oficinas.

NUEVO MODELO DE OFICINAS 360

Asimismo, para lograr un servicio ágil, moderno y cercano, el Ejecutivo regional apuesta por el uso de las nuevas tecnologías en la administración y está impulsando las Oficinas 360. Este nuevo modelo permite a los ciudadanos solicitar cita previa para ser atendidos a través de la *webapp*, haciendo uso de un *chatbot* o a través de Telegram, desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo.

Actualmente existen dos Oficinas 360 –en calle Carretas, 4, y en avenida de Asturias, 30– que incorporan la posibilidad de que el ciudadano elija si desea recibir la información que solicita a través de videollamada con todas las garantías, lo que permite evitar desplazamientos innecesarios.

Se trata de dos oficinas en las que se ha incorporado, además, un novedoso sistema de gestión de turnos sin contacto que permite que quien asista de forma presencial pueda solicitar y obtener el turno de atención desde cualquier dispositivo personal, como el móvil o una tableta, sin necesidad de tocar ni hacer uso de elementos comunes.