

El consejero de Presidencia ha recogido hoy el reconocimiento a este servicio regional como *Embajador de la Industria del Contact Center*

---

La Comunidad de Madrid gestionó el año pasado 4 millones de atenciones a través del servicio 012, casi un millón más que durante 2020

- En total, son 1,2 millones de llamadas telefónicas y 2,8 millones de interacciones mediante chat, correo electrónico y envío de alertas
- La mayoría de las demandas de los ciudadanos que se han puesto en contacto con este recurso tiene que ver con la movilidad y las infraestructuras, los servicios sociales y la vivienda

**22 de febrero de 2022.**- La Comunidad de Madrid gestionó durante el año pasado 4 millones de atenciones a través de los distintos canales del servicio 012, casi un millón más que durante 2020. De esta cifra, 1,2 millones corresponden a llamadas telefónicas, y los 2,8 millones restantes a interacciones con los ciudadanos mediante el chat, el correo electrónico y el envío de alertas.

El consejero de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno regional, Enrique López, ha destacado hoy la importancia que tiene para los madrileños esta asistencia gratuita que ofrece el Ejecutivo autonómico. Lo ha hecho durante el acto de clausura del I Congreso de Contact Center –organizado por la Asociación CEX y la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes–, durante el cual López ha recogido el reconocimiento de este sector al servicio 012 de la Comunidad de Madrid como *Embajador de la Industria del Contact Center*.

El consejero ha agradecido su labor a los más de 160 trabajadores, el 45% compuesto por personas con discapacidad, que atienden a los madrileños a través de este servicio gratuito. “Es un personal ejemplar que realiza una labor encomiable, que hace que el 012 sea mucho más que un número de teléfono, y que lo ha convertido en la punta de lanza de la consideración del administrado como ciudadano-cliente de la Administración”, ha afirmado.

López también ha agradecido el “excelente trabajo realizado por las empresas privadas” del sector, “porque estamos hablando, en definitiva, del esfuerzo público, pero también del esfuerzo privado, que se ha desarrollado para

mantener conectada a la sociedad en un momento de crisis como ha sido la crisis sanitaria”.

Según las estadísticas de uso del servicio 012, las informaciones más solicitadas por los usuarios fueron, por este orden, las relacionadas con los ámbitos de la movilidad y las infraestructuras, los servicios sociales, y la vivienda. Destacan también las cifras del servicio 012 Mujer, servicio a través del cual la Comunidad de Madrid, atendió en 2021 un total de 6.500 consultas, un 84% relacionadas con situaciones de violencia contra la mujer.

El 012 también gestionó durante el año pasado casi 120.000 citas para atender a los usuarios de manera presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano, un 40% más que en 2020.