

Desde 2022 incorpora nuevos canales de comunicación con los usuarios, amplía horarios y refuerza el número de profesionales

La Comunidad de Madrid resolvió el año pasado 5 millones de consultas en su servicio gratuito de atención al ciudadano 012

- Además, otras 600.000 personas realizaron gestiones presenciales en sus oficinas
- En este periodo se incorporaron 50 nuevos agentes, hasta alcanzar la cifra de 200 profesionales
- Transportes, ayudas sociales, vivienda, educación o salud, los asuntos más demandados
- El 16% de las llamadas del 012 Mujer fueron en horario nocturno, iniciativa que se puso en marcha el mes de junio
- El Gobierno regional ha asistido a más de 17.000 refugiados ucranianos, activándose más de 71.000 prestaciones

13 de enero de 2023.- La Comunidad de Madrid ha presentado hoy el balance de las actuaciones del Servicio público gratuito de Atención al Ciudadano 012 a lo largo de 2022. En total, se han realizado 5 millones de consultas y otras 600.000 personas acudieron presencialmente a la red de oficinas para realizar gestiones presenciales.

El consejero de Presidencia, Justicia e Interior, Enrique López ha destacado, en la Real Casa de Postas, que estas prestaciones “son herramientas imprescindibles que facilitan información a las personas, un recurso del que estamos muy orgullosos en el Ejecutivo autonómico”.

Como ha detallado López, el año pasado los agentes del 012 han atendido 1.201.223 llamadas telefónicas, y el resto han sido a través de videollamadas, chat, correo electrónico y envío de alertas, todos ellos nuevos canales de comunicación que se implantaron el pasado ejercicio. En este mismo periodo se ha reforzado el número de profesionales hasta alcanzar la cifra de 200, de los cuales el 50% tienen algún tipo de discapacidad.

También en 2022 se puso en marcha el nuevo servicio de atención psicológica 012 A tu lado, dirigido a personas que sufren soledad no deseada o atraviesan situaciones de angustia o depresión. Igualmente, se ha ampliado el horario del teléfono 012 Mujer, para estar operativo las 24 horas del día, con una media de



Comunidad
de Madrid

600 llamadas al mes hasta sumar un total de 7.146 a lo largo de todo el año. Desde que se amplió al horario nocturno en el mes de junio, el 16% de ellas se atendieron entre las 22:00 y las 8:00 horas.

TEMAS MÁS DEMANDADOS EN EL 012

López ha recordado que “el 012 es un canal de información y de ayuda operativo, rápido y eficaz”. “Ayudar a los madrileños a conocer y utilizar las prestaciones de la Administración Pública es una labor esencial”, ha subrayado el consejero en la presentación del balance.

Las consultas más frecuentes son las relativas al transporte -asuntos como tarifas, abonos y títulos- un 28% del total, seguidas con un 18% de las referidas a ayudas sociales sobre natalidad, dependencia y discapacidad, entre otras.

En tercer lugar, destacan aquellas sobre vivienda, que representan otro 18% -la mayoría hacen referencia al alquiler-, seguidas de las de carácter educativo. Con un 8%, y reflejando un claro descenso respecto al año anterior, se encuentran las concernientes a la sanidad. Cierran esta lista aquellas vinculadas con el empleo, en un 7%.

NOVEDADES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cuanto a los servicios más demandados de forma presencial en los 90 puntos que componen la red de Oficinas de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, la mayoría guardan relación con la obtención de certificados, permisos y notificaciones -incluido el certificado COVID-, la solicitud de información general y especializada, así como el registro de documentos o la validación de la firma electrónica.

Además, desde el pasado 15 de noviembre se han incorporado nuevos servicios como la atención en lengua de signos a personas sordas en la Oficina de Gran Vía de la capital -en la que se efectuaron también trabajos de modernización y remodelación para hacerla más accesible-, donde se puede obtener también la Tarjeta Sanitaria Virtual.

En estas mismas instalaciones, se ha duplicado el número de puestos de trabajo para sus profesionales, pasando de 6 a 12, y se ha establecido un servicio de atención a los refugiados ucranianos por la guerra para facilitarles el acceso a los recursos públicos de la Comunidad de Madrid, incluyendo la ayuda de agentes que les atienden en su lengua natal. Desde el inicio del conflicto en febrero del año pasado, la Administración regional ha prestado ayuda a 17.143 personas llegadas desde Ucrania, activándose 71.013 servicios.