

El consejero García Martín ha visitado hoy su sede en la capital, donde trabajan más de 200 agentes, la mitad con algún tipo de discapacidad

La Comunidad de Madrid aumenta más de un 30% el número de consultas atendidas por el servicio público 012 los seis primeros meses del año

- En este periodo se ha alcanzado la cifra 3,8 millones de respuestas a través de todos sus canales de comunicación
- Transportes, servicios sociales y vivienda acaparan la mayoría de las cuestiones demandadas

28 de agosto de 2023.- La Comunidad de Madrid ha dado respuesta a 3,8 millones de consultas realizadas en el primer semestre de este año a través del servicio público 012 de Información y Atención al Ciudadano, con un aumento del 34% respecto al mismo periodo de 2022.

El consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local, Miguel Ángel García Martín, ha visitado hoy su sede en la capital, donde ha señalado que “el 012 ha incorporado nuevos canales de comunicación para que los madrileños cuenten con una Administración ágil y cercana que ofrezca también asistencia personalizada”. También ha destacado la labor de los agentes que desempeñan este trabajo, “que son la voz de la Comunidad de Madrid ante los ciudadanos y realizan una labor encomiable”.

Los asuntos más demandados están relacionados con el transporte (23,55%) – sobre todo cómo obtener el abono–; seguidos de asuntos sociales (15,48%) – para la solicitud de subvenciones y ayudas, y vivienda (12,73%) –más de un tercio en torno al alquiler–. En cuanto al perfil de las personas que hacen uso de este servicio, dos de cada tres son mujeres.

En diciembre de 2022, el Gobierno regional activó tres nuevas vías de información que se sumaron a las tradicionales –teléfono y mail– del 012: WhatsApp, un chat integrado en el portal web de la Comunidad de Madrid y la vídeo-atención. Un equipo formado por 203 profesionales –el 50% con algún tipo de discapacidad– trabaja para dar respuesta a todas las consultas.

De los 3,8 millones de atenciones tramitadas en estos seis meses, 1.123.932 han sido llamadas telefónicas. El resto se han efectuado a través de otras vías como el chat, la mensajería instantánea, el correo electrónico, o el portal web, así como mediante el envío de alertas. En total, 50.000 de ellas han sido gestionadas por los canales de reciente incorporación.

012 A TU LADO, 012 MUJER Y 012 APOYO A LA MATERNIDAD

Además, la Comunidad de Madrid dispone en la actualidad de tres unidades especializadas compuestas por un equipo de 17 psicólogas. El 012 A tu lado ha asistido a 12.154 madrileños desde su creación en diciembre del año pasado. Este recurso ofrece ayuda a personas que se encuentran en situación de soledad no deseada, sufren acoso, depresión o ansiedad. Entre las más frecuentes se encuentran la necesidad apoyo psicológico (42,8%), emocional (18,24%), amparo en el encuentro familiar (2,92%) y asistencia para poner freno a las adicciones (3,21%).

Por su parte, el 012 Mujer, dirigido a mujeres víctimas de violencia, ha recibido de 4.203 llamadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de este año. Funciona las 24 horas del día y un 20% de las consultas se ha realizado en horario nocturno. Y el 012 Apoyo a la Maternidad, también operativo todo el día, ofrece a las mujeres embarazadas o que ya sean madres toda la información relativa a las ayudas y recursos del Ejecutivo autonómico en esta materia, incluyendo también atención psicológica y médica a aquellas que lo necesiten. Desde su puesta en marcha en febrero de este año, ha asistido a 7.669 personas, el 86,6% mujeres y un 13,4% hombres.