

Este recurso público del Gobierno regional prestó ayuda a 2,2 millones de personas el año pasado

La Comunidad de Madrid atendió más de 400.000 llamadas el primer trimestre del año a través del servicio 012 de Información al Ciudadano

- Además del teléfono, este recurso público cuenta con asistencia especializada en los canales 012 Mujer, A tu lado y Apoyo a la Maternidad
- La mayoría de las consultas están relacionadas con transporte, asuntos sociales y vivienda

28 de marzo de 2024.- La Comunidad de Madrid atendió más de 400.000 llamadas el primer trimestre de este año a través del servicio público de información al ciudadano 012. La mayor parte de las consultas están relacionadas con transportes (24%), asuntos sociales (17%) y vivienda (14%).

El consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local, Miguel Ángel García Martín, ha resaltado que el Gobierno regional “está incorporando tecnología y mejorando los procesos para lograr una mayor eficiencia y calidad y seguir siendo una Administración ágil, cercana y accesible”.

Este servicio de atención telefónica 012 cuenta también con tres canales de comunicación especializados disponibles 24 horas los 365 días del año. En concreto, el 012 Mujer atiende a quienes puedan ser víctimas de violencia, a sus familiares y allegados. Todas ellas son asistidas por psicólogas especializadas.

En el caso del 012 A tu lado, está destinado a personas que se encuentran en situación de soledad, sufren depresión, ansiedad o crisis personales, con casi 21.000 consultas realizadas desde su estreno en 2022. Y el 012 Apoyo a la Maternidad ofrece a las mujeres embarazadas o que sean madres toda la información sobre ayudas y recursos de la Comunidad de Madrid en esta materia, así como asistencia psicológica y médica para aquellas que lo necesiten. Desde su creación en febrero del año pasado, han recibido 14.000 peticiones.

Fruto de la innovación tecnológica, se han implementado nuevos canales como WhatsApp, Chatbot, WebApp o videollamada, para que sean los propios ciudadanos quienes elijan cuándo, cómo y por qué canal quieren comunicarse con la Administración.



Comunidad
de Madrid

Medios de Comunicación

Además, se ha contestado a casi 57.000 mensajes por WhatsApp, se han realizado más de 300 videollamadas (adaptadas también al lenguaje de signos) y casi 120.000 consultas personalizadas (30.000 a través del nuevo formulario de información de la WebApp y casi 89.000 por correo electrónico).