

El consejero García Martín ha entregado hoy reconocimientos a 26 trabajadores en un acto celebrado en la Real Casa de Postas

La Comunidad premia a los empleados más veteranos del servicio 012 de Atención al Ciudadano, que conocen el 80% de los madrileños

- Los usuarios de este recurso público dieron una nota media de sobresaliente en la última encuesta de satisfacción
- La nueva Oficina Central en Carrera de San Jerónimo ha asistido a más de 46.500 personas desde su inauguración en junio

13 de enero de 2025.- La Comunidad de Madrid ha premiado a los trabajadores más veteranos del 012 de Atención al Ciudadano. El consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local, Miguel Ángel García Martín, ha entregado hoy reconocimientos a 26 empleados con más de 12 años de ejercicio en este servicio público.

En un acto celebrado en la Real Casa de Postas de la capital, García Martín les ha agradecido su labor, “porque son la imagen y la voz de la Comunidad de Madrid, y su trabajo es imprescindible”. “Sois los auténticos facilitadores de los madrileños en sus relaciones con la Administración”, ha subrayado.

El 81% de los ciudadanos conocen al menos uno de los canales del 012 y el 40% de los que lo han utilizado recurren a él varias veces al año. Al ser preguntados por el área de la última solicitud, las más comunes fueron Sanidad (17%), Servicios Sociales (14%), Hacienda (12%) y Educación (10%).

De hecho, en la última encuesta de satisfacción los usuarios le otorgaron un 9,1 de media -un 9,8 a las oficinas móviles, un 9,2 a la oficina central y un 8,4 a los canales del teléfono 012-. Recibió más de 2,5 millones de consultas en 2024, con un incremento del 7% respecto al año anterior. Entre todas las vías de comunicación disponibles, las que registraron mayores subidas fueron las videollamadas (+94%), seguidas de las consultas personalizadas (+67%) y los mensajes de *WhatsApp* (+66%).

En cuanto a los servicios especializados, el *012 Mujer*, que ayuda a todas aquellas víctimas de violencia, gestionó 8.206 llamadas; el *012 A tu lado*, para colectivos en situación de soledad, 11.750; y el *012 Apoyo a la maternidad*, destinado a mujeres embarazadas o madres que necesitan información sobre los recursos de los que disponen, 10.753. El *012 Contra las drogas*, activo desde el 4 de

noviembre de 2024, ha ayudado a 83 personas. Todos ellos funcionan las 24 horas todos los días del año.

NUEVA OFICINA CENTRAL

La presidenta regional, Isabel Díaz Ayuso, inauguró el pasado mes de junio la nueva Oficina Central de Atención al Ciudadano en la Carrera de San Jerónimo de la capital. Este recurso dispone de mayor espacio, horarios ampliados y prioridad para personas con discapacidad. Desde su puesta en marcha hasta el 31 de diciembre, 46.773 madrileños acudieron a estas instalaciones.

La red de oficinas de Atención al Ciudadano resolvió las dudas de 430.388 personas a lo largo del año pasado. Esta se complementa con los vehículos que recorren los municipios con menos de 20.000 habitantes, que han utilizado 13.613 vecinos desde su puesta estreno en junio de 2023.