

# CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIO MULTICANAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 012

VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

### Canales de comunicación

012 es un servicio de la Comunidad de Madrid que, a través de diferentes canales, y en un amplio horario de atención, proporciona al ciudadano información sobre los diferentes servicios públicos y ayuda para la realización de trámites administrativos de los procedimientos de la Administración Regional.

Los canales de contacto que se ponen a su disposición, son los siguientes:

☎ **Teléfono 012** o 91 580 42 60 si llama desde fuera de la Comunidad de Madrid (+34 delante si contacta desde el extranjero).

El horario de atención con agente es de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 h. y sábados, domingos y festivos de 10:00 a 22:00 h. Fuera de este horario, funcionará el buzón de voz donde podrá dejar grabada su consulta y teléfono de contacto, y se le devolverá la llamada.

Coste de la llamada: El servicio de atención telefónica 012 no proporciona ningún ingreso al Gobierno de la Comunidad de Madrid. El precio de la llamada se establece de conformidad con la Resolución de 21/11/2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (BOE núm. 296, del 10/12/2012), por la que se atribuye el número 012 al servicio de información de las Administraciones Autonómicas, en la modalidad C:

*Desde red fija:* Precio de llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos.

*Desde red móvil:* Precio de llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos.

\*consultar con compañía telefónica.

✉ **Correo electrónico** atencionalciudadano@012.madrid.org.

@**Chat012**, en el mismo horario que la atención telefónica.

🐦 **Twitter:** a través del perfil @012cmadrid, en horario de lunes a viernes no festivos, de 9:00 a 14:00h.

### Servicios a los ciudadanos

#### SERVICIOS PRESTADOS POR EL 012:

**1. INFORMACIÓN:** Proporciona información general y/o especializada sobre todos los servicios, actuaciones, y actividades de la Comunidad de Madrid que resulten de interés para el ciudadano:

**a. General:** Se refiere a consultas sobre aspectos básicos de los procedimientos y servicios de la Administración Regional que no requieren de unos conocimientos profundos para ser atendidas, como pueden ser las relativas a ayudas, becas y subvenciones; ofertas de empleo público; actividades culturales; trámites de procedimientos; etc.

**b. Especializada:** Es la relativa a consultas con un nivel más especializado, que requieren de unos conocimientos más específicos y detallados sobre educación, empleo, consumo, inmigración, mayor, mujeres víctimas de violencia de género, telebiblioteca, administración electrónica y vivienda.

**2. SERVICIO DE CITA PREVIA:** Permite reservar día y hora para ser atendido personalmente en las oficinas y centros públicos para recibir información y asesoramiento relacionados con determinados servicios públicos y/o realizar trámites referidos a los mismos.

La cita puede solicitarse en el teléfono 012, en el correo electrónico [atencionalciudadano@012.madrid.org](mailto:atencionalciudadano@012.madrid.org), en el **Chat012**, o telemáticamente, accediendo al formulario on-line, para los siguientes servicios:

- Tarjeta Transporte Público: <http://goo.gl/YjckV>.
- Registro de Uniones de Hecho: <http://goo.gl/od9q7K>.
- Título de Familia Numerosa: <http://goo.gl/wd8qne>.
- Oficinas de Empleo (registro de contratos y/o primera inscripción como demandante de empleo): <http://goo.gl/v3sxQe>.
- Reconocimiento de firmas previo a la legalización de documentos académicos no universitarios que han de surtir efectos en el extranjero: <http://goo.gl/7KR4z8>.

• Fianzas de arrendamiento de vivienda y quejas y reclamaciones de inmuebles propiedad de la Agencia de Vivienda Social: <https://bit.ly/2ALm5xZ>.

**3. DEVOLUCIÓN DE LLAMADA:** Este servicio se ofrece al ciudadano si no es posible facilitar la información en el momento en que la solicita, o en caso de llamar fuera del horario de atención por agente telefónico, habiendo dejado su consulta en el contestador automático.

**4. ENVÍO DE DOCUMENTOS:** El ciudadano puede solicitar el envío, por correo ordinario o electrónico, de formularios, solicitudes o impresos relativos a los procedimientos administrativos. También se pueden enviar folletos informativos, publicaciones electrónicas o enlaces de interés.

**5. SERVICIO DE ALERTAS:** A través de 012 el ciudadano puede inscribirse en este servicio para recibir, por correo electrónico y/o a través de sms a su teléfono móvil, información sobre el desarrollo del procedimiento de su interés (convocatorias, publicaciones de listados, provisionales y definitivos, etc.).

**6. RECOGIDA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS:** los ciudadanos tienen la posibilidad de formular a través del 012 sus sugerencias, quejas y/o agradecimientos, respecto del funcionamiento de los servicios públicos que presta la Comunidad de Madrid.

### Compromisos de calidad

**1** Resolver las consultas planteadas, proporcionando información completa y comprensible, asegurándonos de que el ciudadano ha quedado satisfecho con la información facilitada.

**2** Atender las consultas de manera personalizada y confidencial, con un trato amable y un lenguaje comprensible y adecuado a las necesidades de los ciudadanos.

**3** Devolverle la llamada con la respuesta en un plazo de dos días hábiles, si la información demandada no está disponible en el momento de la consulta.

**4** Atender las llamadas recibidas en un tiempo de espera máximo de un minuto.

**5** Resolver su consulta en una única llamada en el caso de que sea sobre información general.

**6** Recoger su sugerencia o queja sobre los servicios públicos de la Comunidad de Madrid incorporándola de modo inmediato a la aplicación informática a través de la que se gestiona.

**7** Enviarle a su domicilio, por correo postal o electrónico, los impresos o formularios que nos solicite el ciudadano en un plazo máximo de 24 horas hábiles y de forma gratuita.

**8** Responder a su consulta remitida por correo electrónico en un plazo de 24 horas hábiles en el caso de que sea sobre información general.

**9** Mantener por debajo del 1% las quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Servicio Multicanal de Información y Atención al Ciudadano 012.

**10** Mantener permanentemente actualizada la información del sistema de atención al ciudadano.

**11** Responder en 24 horas hábiles las consultas recibidas dentro del horario de atención en redes sociales (Twitter@012cmadrid).



<http://www.comunidad.madrid/>

0 1 2  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias  
y quejas

