

## 3 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](mailto: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.

## 4 Información de contacto

DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO ABIERTO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

C/ Gran Vía, 43 - Planta 9ª. - 28013 Madrid.

Teléfono: 91 720 98 04.

e-mail: [dg.gobiernoabierto@madrid.org](mailto:dg.gobiernoabierto@madrid.org).

**Portal Web.**

**Portal de Transparencia.**

Criterios de Calidad: anexo único del Decreto 85/2002.



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

012  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias  
y quejas

## SERVICIO MULTICANAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 012

VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO



INFORMADA FAVORABLEMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

## 1 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.

## 2 Compromisos de calidad

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

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

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.

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

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

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.

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.

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

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.

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

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