

El Consejo de Gobierno aprueba la prórroga del contrato del servicio 012 con una inversión cercana a los 8 millones de euros

La Comunidad de Madrid ha atendido este año cerca de 2,7 millones de consultas en sus servicios de Atención al Ciudadano

- Del total, 1.965.190 se realizaron por vía telefónica, 281.888 a través de medios digitales y 444.775 de manera presencial
- Cuenta con recursos especializados como el *012 Mujer*, el *012 A tu lado*, *012 Apoyo a la Maternidad* y el *012 Contra las Drogas*, que funcionan las 24 horas los 365 días del año

15 de octubre de 2025.- La Comunidad de Madrid ha atendido en lo que va de año 2.691.853 consultas en los diferentes servicios de Atención al Ciudadano que facilitan información sobre ayudas, recursos y trámites del Ejecutivo autonómico. En concreto, el Consejo de Gobierno ha aprobado hoy la prórroga del contrato del 012 con una inversión cercana a los 8 millones de euros, para el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2025 y el 30 de noviembre de 2026, con el fin de garantizar su continuidad y mejorar este recurso público.

Del total de estas solicitudes, 1.965.190 se realizaron por vía telefónica, 281.888 a través de medios digitales y 444.775 de manera presencial. Además, los canales de WhatsApp, chat, correo electrónico y videollamada han experimentado un crecimiento del 38% respecto al ejercicio anterior, con 95.969, 35.066, 150.581 y 272 interacciones, respectivamente, lo que refleja la apuesta de los madrileños por una atención adaptada a sus necesidades.

El servicio 012 centraliza la información administrativa de la Comunidad de Madrid para gestionar trámites, solicitar cita previa, registrar documentación, resolver incidencias electrónicas o canalizar sugerencias, quejas y agradecimientos. Su objetivo es unificar y simplificar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

Entre sus modalidades especializadas destacan el *012 Mujer*, que desde su creación en 2006 ha atendido más de 105.000 llamadas de mujeres víctimas de violencia; el *012 A tu Lado*, que desde 2022 ha respondido 38.033 consultas de personas en situación de soledad, y el *012 Apoyo a la Maternidad*, que ha gestionado 49.075 peticiones desde 2023. Todos estos recursos funcionan las 24 horas, los 365 días del año.

La red se completa con la Oficina Central de Atención al Ciudadano, ubicada en la Carrera de San Jerónimo, que ofrece mayor espacio, horarios ampliados y atención preferente a personas mayores y con discapacidad. Desde su apertura en junio ha asistido a más de 64.000 usuarios. Asimismo, las oficinas móviles, operativas desde hace dos años, han recorrido la región para acercar la Administración a los municipios más pequeños, atendiendo a 24.161 madrileños.

SERVICIO 012 CONTRA LAS DROGAS

Otro de los recursos específicos es el *012 Contra las Drogas*, activo desde noviembre de 2024 las 24 horas del día, que ha dado servicio a 401 personas. Este canal ofrece atención psicológica personalizada, a cargo de un equipo de psicólogas, dirigida a personas con problemas de adicciones, así como a profesionales y familiares que requieran orientación o apoyo.

Este programa forma parte del Plan Regional contra las Drogas de la Comunidad de Madrid, orientado a la prevención, asistencia, reinserción, vigilancia, inspección y control, que cuenta con una inversión de 200 millones de euros y estará en vigor hasta 2027. Entre las acciones que se están desarrollando dentro de esta iniciativa, está el reparto de cerca de 2.000 carteles-espejo en centros educativos y de enseñanza de la región, y en Metro de Madrid para que, bajo el lema *Estás viendo al responsable de tu vida*, los jóvenes se puedan mirar con proyección de futuro y rechacen las drogas por sus efectos nocivos y perjudiciales.

El objetivo principal del servicio 012 es unificar y simplificar el acceso a la información administrativa. Sus funciones incluyen dar a conocer trámites, programas y recursos públicos; registrar documentación digital o física; canalizar sugerencias, quejas o agradecimientos, y gestionar solicitudes de cita previa, certificados o servicios electrónicos.