

El vicepresidente y consejero de Deportes y Transparencia ha asistido a la Gala de entrega de los galardones del Grupo ONCE

Aguado: “Vamos a trabajar para que la Comunidad de Madrid sea la región más inclusiva”

- El Servicio de Atención al Ciudadano 012 recibe el Premio Solidarios ONCE 2019 en la categoría de Administración Pública
- El vicepresidente del Ejecutivo regional ha reivindicado las políticas útiles “pensadas para mejorar la vida de los madrileños”

11 de diciembre de 2019.- El vicepresidente, consejero de Deportes, Transparencia y portavoz del Gobierno de la Comunidad de Madrid, Ignacio Aguado, ha asistido hoy a la entrega de los Premios Solidarios ONCE Madrid 2019, una gala en la que el Servicio de Atención al Ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid ha recibido el Premio en la categoría de ‘Estamento de la Administración Pública’ en manos del viceconsejero de Transparencia, Francisco Lara. Al evento también han asistido la consejera de Presidencia, Eugenia Carballado, y el consejero de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, Alberto Reyero.

El Grupo Social ONCE ha concedido el galardón solidario al 012 destacando la presencia de personas con discapacidad en la plantilla del Servicio de Atención, que suponen un 45% del total de trabajadores. En su fallo para la concesión del reconocimiento, el Grupo ONCE se refiere al equipo del 012 como “el auténtico motor de una atención al ciudadano que opera las 24 horas al día, los 365 días al año”.

En el cierre de la entrega de premios, el vicepresidente de la Comunidad de Madrid ha reivindicado las políticas útiles pensadas “para mejorar la vida de los madrileños” y ha señalado que la importancia del 012 reside en “saber escuchar, entender qué es lo que preocupa a la gente y tratar de mejorar el día a día de los usuarios de este servicio”.

En palabras de Aguado, el Ejecutivo regional tiene el firme compromiso de hacer de la Comunidad de Madrid “un lugar inclusivo para todos, donde haya igualdad de oportunidades y donde la accesibilidad sea un pilar fundamental”. Por este motivo, ha asegurado que supone “un honor” que una entidad como la ONCE reconozca la labor del Servicio de Atención al Ciudadano y ha instado “a seguir trabajando” para alcanzar la plena inclusión en nuestra sociedad.

Además de poner en valor el trabajo del 012, los galardones Solidarios ONCE 2019, que han sido entregados en el Palacio de los Duques de Pastrana de Madrid, han premiado a la Fundación Menudos Corazones en la categoría de Institución, Organización, Entidad; a 20 Minutos en el apartado de Programa, Artículo o Proyecto de Comunicación Solidarios; a Pablo Santaefemia en lo concerniente a Persona Física; y a Leroy Merlin en la sección de Empresa.

UN REFERENTE PARA TODOS LOS CIUDADANOS

En el año 2018, el Servicio de Atención al Ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid atendió más de 3,6 millones de peticiones entre llamadas directas, alertas y respuestas a través de contacto online.

Desde su creación el 22 de septiembre de 1997, el 012 se ha convertido en un verdadero referente para todos los ciudadanos, a través del cual pueden solicitar información general sobre ofertas de empleo público, ayudas, becas, etc., así como información especializada sobre los servicios públicos madrileños y la gestión de determinados trámites administrativos, en áreas o colectivos como inmigración, consumo, víctimas de violencia de género, educación, empleo, vivienda, Telebiblioteca, mayor y Registro de Uniones de Hecho, entre otros.

A ello se suman los servicios complementarios que, igualmente, se prestan por el 012 y que acercan la Administración a los ciudadanos, evitándoles desplazamientos o esperas innecesarias, a través del envío de alertas, la remisión de documentos, la gestión de las sugerencias, quejas o agradecimientos que deseen presentar los ciudadanos en relación al funcionamiento de los servicios públicos, así como la gestión de la solicitud de cita previa obligatoria para la realización de algunos trámites administrativos de especial relevancia para los ciudadanos, como son, entre otros, la de obtención y renovación del título de familia numerosa, la primera inscripción como demandante de empleo, o la obtención de la tarjeta de transporte público.

La mayoría de consultas por parte de los usuarios se centran en el transporte público que, junto a cuestiones de vivienda, representan el 24% de las peticiones recibidas; a esa cifra se suman temas de educación (10%), empleo (9%) y asuntos de ámbito social (6%), entre los que destacan los relativos a dependencia, familias numerosas y personas mayores.

UNA PLANTILLA AL SERVICIO DE LOS MADRILEÑOS

El servicio del 012 está integrado por 127 puestos de atención y 169 agentes, responsables y supervisores de dicho servicio, siendo 76 de ellos personas con discapacidad, lo que representa en su conjunto el 45% de la plantilla ordinaria. En circunstancias que así lo requieran, se efectúa un refuerzo de personal, especialmente con la publicación de convocatorias masivas como oposiciones, ayudas y becas, que provocan un notable incremento de consultas ciudadanas.



Medios de Comunicación

A la importante función desarrollada por el 012 se suma la labor de información y difusión que se efectúa en las redes sociales a través del twitter 012 (@012Cmadrid) que, en la actualidad, cuenta con 18.700 seguidores.