

El consejero López ha recibido hoy a un grupo de representantes de estos trabajadores, tanto veteranos como recién incorporados a la plantilla

---

## La Comunidad de Madrid refuerza con 19 nuevos agentes el Servicio de Atención al Ciudadano 012

- Se trata de 15 mujeres y 4 hombres, con una media de edad de 45 años, de los que 67% tiene algún tipo de discapacidad
- Desde el inicio del año, se han realizado cerca de 1,5 millones de consultas, entre llamadas, correos electrónicos o chats
- Las informaciones más solicitadas están relacionadas con el transporte público, el área social y la vivienda
- Estos profesionales están desempeñando un papel esencial con motivo de la crisis humanitaria en Ucrania

**10 de mayo de 2022.-** La Comunidad de Madrid ha reforzado con 19 nuevos trabajadores el Servicio de Atención al Ciudadano 012, con un nuevo coordinador y dieciocho agentes adicionales. Todos ellos han logrado reducir el tiempo de espera que, en muchos casos, constituye el primer contacto de los ciudadanos con la Administración autonómica.

Las nuevas incorporaciones son 15 mujeres y 4 hombres, con una media de edad de 45 años. El 67% tiene algún tipo de discapacidad, una realidad muy presente en este recurso público que enriquece la organización y la igualdad de oportunidades. Todos ellos actúan como un canal de información, ayuda operativa, gestión directa e interacción con el ciudadano.

El consejero de Presidencia, Justicia e Interior, Enrique López, ha recibido hoy en la Real Casa de Postas a una decena de representantes de estos profesionales, tanto nuevos como veteranos. “Se trata de una plantilla cuyos integrantes demuestran un gran compromiso porque su capacidad de ser servidores públicos es innegable”, ha señalado.

En total, son 179 los profesionales que realizan labores de atención e información general sobre todos los servicios públicos de la Comunidad de Madrid. De ellos, 11 son psicólogas que se dedican específicamente a la línea 012 Mujer.

Entre los meses de enero y abril de este año, las consultas realizadas en la Oficina ascienden a 1,5 millones. De estas, un 49% son contactos telefónicos, una cifra que ha aumentado un 11% respecto al año pasado en el mismo



Comunidad  
de Madrid

# Medios de Comunicación

periodo, pasando de 1.336.369 a 1.479.494. En segundo lugar, un 46% son gestiones prestadas a través de alertas; y un 3,5% corresponden a comunicaciones a través del correo electrónico y el chat.

Por materias, el 21% están relacionadas con asuntos de la Consejería de Transportes e Infraestructuras -muchas de ellas sobre la solicitud de títulos y abonos transporte-; a continuación, un 15,4% corresponden al ámbito de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, principalmente sobre ayudas a personas en situación de dependencia, así como información relativa a becas, subvenciones y prestaciones sociales; y en tercer lugar se sitúan las cuestiones relativas a vivienda y orientación relativa a las ayudas al alquiler, que alcanzan a otro 15%.

López ha agradecido al Servicio de Atención al Ciudadano su esfuerzo organizativo ante la crisis humanitaria de Ucrania que ha provocado, desde finales del mes de febrero, “una demanda muy concentrada en el tiempo y ante la que se ha respondido de manera destacable”. En este sentido, ha reseñado que es significativo que los teleoperadores respondieran a “más de 1.200 llamadas durante los meses de marzo y abril sobre preguntas que muchos ciudadanos se planteaban acerca de cómo ayudar a los refugiados ucranianos”.