

El consejero Izquierdo ha visitado hoy el *call center* de Madrid Digital para conocer su funcionamiento

La Comunidad de Madrid ofrece servicios TIC a 177.000 empleados de 4.600 sedes de organismos públicos de la región

- En este centro se gestionan todas las incidencias, peticiones y consultas de los usuarios, recibándose en 2021 casi 500.000 solicitudes
- Incorpora un modelo híbrido de atención presencial, telefónico y telemático, con una centralita en nube, que facilita el teletrabajo de más de 100 agentes

20 de junio de 2022.- La Comunidad de Madrid cuenta con uno de los *call center* más potentes a nivel nacional para la atención a los usuarios de diferentes organismos públicos de la región. Este centro de Madrid Digital ofrece servicios TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) a 177.000 empleados de 4.600 sedes e instituciones, y gestiona las incidencias, peticiones y consultas de los trabajadores.

El consejero de Administración Local y Digitalización, Carlos Izquierdo, ha visitado estas instalaciones ubicadas en la empresa DXC, que gestiona esta infraestructura, para conocer sus funciones y novedosa gestión ya que, desde la pandemia, incorpora un modelo híbrido de servicio presencial, telefónico y telemático, con una centralita en nube que facilita el teletrabajo de los agentes.

“Este organismo gestiona más de 1.600 sistemas de información, 100.000 líneas telefónicas fijas, 25.000 líneas móviles y 110.000 puestos digitales, que engloban a consejerías, hospitales, juzgados, colegios e institutos, oficinas de registros y emergencias, entre otros. Por ello, en 2021 se recibieron casi 500.000 solicitudes de consulta que son resueltas por un equipo de 100 personas las 24 horas, los siete días de la semana”, ha explicado el consejero.

Además, Madrid Digital está introduciendo novedosas herramientas, automatizando las tareas básicas que se deben realizar cuando se incorpora un empleado a la Comunidad de Madrid o cuando cambia de unidad organizativa, o introduciendo *bots* para la atención telefónica en situaciones de desbordamiento.



Medios de Comunicación

También se ha incorporado el modelo de autoservicio del empleado para que los agentes pueden dedicar más esfuerzo a resolver incidencias o peticiones más importantes.

Madrid Digital es la entidad encargada de la prestación de servicios informáticos y de comunicaciones en la Comunidad de Madrid. Además, se ocupa de la adquisición y dotación de las infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información, así como del desarrollo de aplicaciones informáticas.