

El consejero García Martín ha hecho balance de la actividad generada el año pasado y que se incrementó por encima del 30%

La Comunidad de Madrid rebasó en 2023 por primera vez los ocho millones de consultas en sus servicios de atención al ciudadano

- El 012 A Tu Lado, Mujer y Maternidad sumaron casi 40.000 llamadas en el anterior ejercicio
- El Gobierno regional puso en marcha tres nuevos canales digitales: chats, *whatsapp* y video-atención
- Una plantilla de 640 personas da respuesta a las peticiones de los usuarios, la mayoría sobre transportes

19 de enero de 2024.- La Comunidad de Madrid rebasó en 2023 por primera vez en su historia los ocho millones de consultas realizadas en sus servicios de atención al ciudadano, un recurso público del Gobierno regional que incluyen el 012 y la red de oficinas físicas y móviles. Así lo ha detallado hoy el consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local, Miguel Ángel García Martín, durante la presentación del balance anual en un acto celebrado en la Real Casa de Postas.

El consejero ha resaltado “la importancia de que las administraciones sean cercanas, receptivas y estén atentas a las necesidades que puedan tener los madrileños”. “El 012 es un servicio esencial que los usuarios utilizan cada vez más a través de los nuevos canales de atención digitales”, ha explicado.

El Servicio 012 cerró el año pasado con 7,7 millones de interacciones, lo que representa un incremento del 32% con respecto a 2022. Del total, 2,2 millones fueron llamadas telefónicas. El resto se efectuaron a través de otras vías como el chat, la mensajería instantánea, el correo electrónico, la video-atención o el portal web, así como mediante el envío de alertas, entre otros.

En diciembre de 2022, el Gobierno regional puso en funcionamiento tres nuevos canales (chat, *whatsapp* y videollamadas) que se sumaron a los tradicionales – teléfono, correo electrónico y X, la nueva denominación de Twitter–. En su primer ejercicio se contabilizaron más de 36.500 chats, cerca de 47.000 *whatsapp*, poco menos de 88.500 consultas personalizadas y casi 250 videollamadas. Un equipo formado por 205 empleados –casi el 50% con algún tipo de discapacidad– trabaja para resolver todas las dudas de los madrileños.

Los temas más demandados por parte de los usuarios están relacionados con los transportes (24%), seguidos de asuntos sociales (17%) y vivienda (14%). En cuanto al perfil de las personas que hacen uso del 012, dos de cada tres son mujeres.

Existen tres unidades especializadas que cuentan con un equipo de psicólogas que lo mantienen disponible las 24 horas de los 365 días del año. El 012 A tu lado ha asistido a casi 16.500 madrileños en 2023. Ofrece ayuda a aquellas personas que se encuentran en situación de soledad, sufren acoso, depresión o ansiedad. El 012 Mujer, dirigido a mujeres víctimas de violencia, ha recibido cerca de 9.000 llamadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

El 012 Apoyo a la Maternidad comenzó a funcionar a principios del año pasado con el objetivo de ofrecer a las mujeres embarazadas o que sean madres toda la información relativa a las ayudas y recursos con los que cuenta la Comunidad de Madrid para apoyar la maternidad y también asistencia psicológica y médica a aquellas que lo necesiten. Desde su creación en febrero de 2023, ha dado servicio a casi 12.500 ciudadanos.

RED DE OFICINAS

La red de oficinas atendió a más de 465.000 ciudadanos a través de los tres canales disponibles –presencial, videollamada y lengua de signos–. Está formada por una plantilla de 435 agentes repartidos en 92 puntos de la geografía regional.

Solo la central, ubicada en la Gran Vía de la capital, dio respuesta a más de 51.500 personas. Esta cifra supone un incremento del 60% con respecto al año 2022. Los temas más demandados fueron registro de documentos (65%), información general (13%) y atención a ucranianos (10%).