

Este servicio público dependiente de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local estará activo durante la Semana Santa

Las Oficinas Móviles de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid han atendido a casi 18.000 madrileños desde su puesta en marcha en 2023

- Los asuntos más demandados por los usuarios son los relacionados con materias como la discapacidad, dependencia, familia, maternidad y becas
- Solo en el primer trimestre de 2025 han recibido ayuda 4.131 vecinos y las localidades con más demanda han sido Guadarrama, Valdemorillo y Meco
- El 012 recibió en 2024 más de 2,9 millones de consultas sobre ayudas y recursos del Ejecutivo autonómico

17 de abril de 2025.- Las Oficinas Móviles de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid han atendido desde su puesta en marcha, en marzo de 2023, a un total de 17.744 madrileños de municipios de menos de 20.000 habitantes. Este servicio público, dependiente de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, estará disponible también durante toda la Semana Santa.

Además, solo en el primer trimestre de 2025 han recibido ayuda 4.131 vecinos y las localidades con más demanda han sido Guadarrama, Valdemorillo y Meco. Los asuntos por los que más se han interesado los usuarios están relacionados con las materias de discapacidad, dependencia, familia, ayudas a la maternidad y becas.

El consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local, Miguel Ángel García Martín, ha asegurado que con estos recursos se está llegando “a todas las localidades de la región para que los madrileños, con independencia de su lugar de residencia tengan esa ventanilla abierta de la Administración a la cual poder dirigirse para resolver cualquier tipo de duda o hacer trámites”.

Asimismo, en noviembre de 2024, la presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, presentó las cuatro nuevas Oficinas de Atención al Ciudadano del 012 que prestan servicio en municipios de menos de 20.000 habitantes y que se incluyen dentro de las 13 medidas del programa *Pueblos con Vida* para favorecer el reequilibrio territorial y el relevo generacional.

012 DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Por su parte, el servicio 012 de Atención al Ciudadano recibió más de 2,9 millones de consultas el pasado año. De ellas, 2,2 millones se han producido por vía telefónica, 274.795 a través de medios digitales y 430.637 de forma presencial. En lo que va de 2025, ya ha registrado 867.569 solicitudes de información.

En cuanto a los especializados, el *012 Mujer*, que acompaña a víctimas de violencia, ha gestionado 100.294 llamadas; el *012 A tu lado*, para colectivos en situación de soledad, 12.104, y el *012 Apoyo a la maternidad*, destinado a mujeres embarazadas o madres que necesitan cualquier aclaración sobre los medios de los que disponen, 34.715. El *012 Contra las drogas*, activo desde el 4 de noviembre de 2024, ha asistido a casi un centenar de personas. Todos ellos funcionan las 24 horas todos los días del año.

NUEVO DECRETO PARA MODERNIZAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN

Además, el Consejo de Gobierno aprobó el pasado 2 de abril la publicación en el Portal de Transparencia regional de la consulta pública del proyecto de Decreto por el que se regula el sistema integral de Información y Atención al Ciudadano. Con esta norma se van a mejorarán las vías de comunicación de los canales digitales y los servicios preferentes dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad, y se regulará la labor de asistencia directa en las oficinas.

En estos espacios se brindará la ayuda necesaria a los madrileños que tengan que realizar trámites como registro de documentos, presentación de solicitudes de información y orientación sobre programas o ayudas de la Comunidad de Madrid, y gestiones como la obtención de la Tarjeta Sanitaria Virtual, entre otras.

Por otro lado, este Decreto va a coordinar nuevos canales para que los usuarios interactúen de forma eficiente con la Administración y puedan disponer de un tratamiento personalizado cuando las circunstancias lo requieran. Además, se fortalecerán los mecanismos de coordinación y colaboración entre todos los servicios de Atención al Ciudadano y se establecerán criterios claros para su funcionamiento.

Incluye la mejora de todos sus programas como el *012 Mujer*, el *012 A tu lado*, *012 Apoyo a la maternidad*, el *012 Contra las drogas*, y oficinas móviles y presenciales, entre otros.