

El Consejo de Gobierno ha autorizado la publicación en el Portal de Transparencia regional de la consulta pública de su proyecto

La Comunidad de Madrid inicia el trámite del nuevo Decreto que reforzará y modernizará sus servicios de Atención al Ciudadano

- Se actualizarán las vías de comunicación de los canales digitales y la asistencia preferente de personas vulnerables
- El Servicio 012 recibió en 2024 casi 3 millones de consultas sobre ayudas y recursos del Ejecutivo autonómico

2 de abril de 2025.- El Consejo de Gobierno ha aprobado hoy la publicación en el Portal de Transparencia regional de la consulta pública del proyecto de Decreto que regula el sistema integral de Información y Atención al Ciudadano. El nuevo texto tiene como objetivo reforzar y modernizar este servicio público que presta una asistencia a millones de ciudadanos.

El nuevo Decreto recoge los principios de legalidad, igualdad, objetividad, transparencia o simplificación administrativa en las relaciones de los empleados públicos con los ciudadanos, así como asegurar que se dé un servicio público de la máxima calidad, eficaz y eficiente.

También se mejorarán las vías de comunicación de los canales digitales y los servicios de atención preferente dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad, y se regulará la labor de asistencia directa en las oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

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 madrileños 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 más eficientes para su funcionamiento.

Incluye la mejora de todos los programas de Atención al Ciudadano, 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.

CASI 3 MILLONES DE CONSULTAS

El servicio 012 de Atención al Ciudadano recibió más de 2,9 millones de consultas en 2024 sobre ayudas y recursos del Ejecutivo autonómico. 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, desde su puesta en marcha 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 información sobre los medios de los que disponen, 34.715. El *012 Contra las drogas* activo desde finales de 2024 ha asistido a casi un centenar de personas. Todos funcionan las 24 horas todos los días del año.

Por su parte, las oficinas móviles, que cumplen dos años ya desde su puesta en marcha, han dado respuesta a un total de 17.219 madrileños en todas sus actividades relacionadas con la Administración.