

El traslado desde su actual ubicación, en la Carrera de San Jerónimo, responde al crecimiento de la actividad de este servicio

La Comunidad de Madrid abrirá el próximo mes de enero la nueva sede de la Oficina Central de Atención al Ciudadano en la calle Carretas

- Dispondrá de un puesto preferente para personas mayores y con discapacidad y será un espacio cardioprotegido y cerebroprotegido
- El servicio 012 autonómico contará con un nuevo canal en la red social *Instagram* para acercar la Administración regional a nuevos perfiles de usuarios

19 de octubre de 2026.- La Comunidad de Madrid abrirá a principios del próximo mes de enero la nueva sede de la Oficina Central de Atención al Ciudadano (OCAC) en la calle Carretas, una vez finalizadas las obras de adecuación del espacio. El traslado desde su actual ubicación, en la Carrera de San Jerónimo, responde al crecimiento de la actividad de este servicio, que ha ido incrementando el número de peticiones.

Estos trabajos actuarán sobre una superficie de 828 metros cuadrados, de los cuales 482 serán en planta baja y 346 en la entreplanta. De ellos, se dedicarán exclusivamente a la OCAC un total de 500 metros cuadrados, casi el doble que la actual, destinados a la atención directa, con 13 puestos y una plantilla de 31 profesionales.

Además, el espacio contará con sala de espera, una sala multifuncional, un sistema de gestión de turnos, un puesto de autotramitación asistida y otras herramientas tecnológicas de apoyo. Asimismo, dispondrá de pantallas informativas y una pantalla exterior en la fachada.

También tendrá un puesto específico de atención preferente para personas mayores y con discapacidad, además de con instalaciones accesibles para ofrecer un servicio más cómodo y adaptado a las necesidades de todos los usuarios.

Igualmente, albergará el Registro de Uniones de Hecho, que se ubicará en la entreplanta, con un total de 218 metros cuadrados, donde se distribuirán 10 puestos de trabajo en zonas abiertas, un despacho y una sala para la celebración de las ceremonias.

ATENCIÓN PRESENCIAL Y POR VIDEOLLAMADA

El horario del nuevo centro será de lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas, y los sábados, de 9:00 a 14:00. Ofrecerá atención presencial y por videollamada para informar y orientar a los ciudadanos, presentar solicitudes, registrar documentos y validar certificados electrónicos. También permitirá realizar gestiones relacionadas con la Tarjeta Sanitaria Virtual, el Carné Joven y el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC), con el objetivo de facilitar la tramitación de distintos servicios administrativos en un mismo espacio.

Además, será cardioprotegido y cerebroprotegido, ya que contará con un desfibrilador y se formará al personal en reanimación cardiopulmonar (RCP), detección de síntomas y actuación ante emergencias como un ictus.

NUEVO CANAL DEL 012 EN *INSTAGRAM*

Por su parte, el servicio autonómico 012 de Atención al Ciudadano va a contar con un perfil en *Instagram* para difundir información de interés, servicios y novedades de la Comunidad de Madrid. Este se suma a otros canales que tiene este recurso, como la red social X o *WhatsApp* y a otras vías de comunicación tradicionales, como el teléfono y el correo electrónico.

El objetivo es acercar la Administración a nuevos perfiles de usuarios, reforzar la atención y ofrecer una comunicación más accesible y directa, especialmente a través de las redes sociales.