Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

La prórroga del contrato de servicios, aprobada hoy por el Consejo de Gobierno, estará vigente durante los próximos 9 meses

La Comunidad de Madrid sigue impulsando la atención al ciudadano a través de la prórroga del servicio telefónico y *online* del 012

- El Gobierno regional garantiza el derecho de los madrileños a estar informados y a poder realizar sus consultas de forma ágil y eficaz
- El 012 facilita el acceso a servicios públicos disponibles y al conocimiento de medidas adoptadas por el Ejecutivo regional y por el Gobierno central
- En 2019, el Servicio de Atención Ciudadana de la Comunidad atendió cerca de 4,5 millones de peticiones entre llamadas directas, alertas y respuestas online.

9 de septiembre de 2020.- El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha aprobado hoy prorrogar el contrato del Servicio de Atención Ciudadana 012 con el fin de atender consultas de los madrileños vía telefónica y *online*. La prórroga del contrato de este servicio, que tendrá validez por el plazo de nueve meses con la empresa UTE Ilunion Contact Center-BT por una cantidad de 2.062.262 euros, responde al elevado interés y demanda de información que muestran las llamadas al teléfono gratuito y las consultas al 012 para conocer medidas aprobadas y servicios públicos disponibles.

Con esta decisión, la Comunidad de Madrid quiere garantizar el derecho de los madrileños a estar informados atendiendo sus consultas de forma ágil, eficaz y con información permanentemente actualizada en todas las áreas que comprende el Ejecutivo regional.

La Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano ha facilitado que, a través del 012, se puedan consultar servicios y medidas adoptadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid y del Gobierno a lo largo de este período sin perjudicar la labor habitual que proporciona este canal de comunicación.

Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

REFERENTE INFORMATIVO PARA LOS MADRILEÑOS

El 012, cuyo servicio se presta desde 1997, se ha convertido en un referente informativo para los ciudadanos a la hora de solicitar información general sobre ofertas de empleo público, ayudas, becas, etc., así como especializada sobre servicios públicos madrileños y la gestión de determinados trámites. El Servicio de Atención al Ciudadano también facilita el acercamiento de la administración regional a nuestro día a día a través del envío de alertas, remisión de documentos, gestión de las sugerencias, quejas, así como la gestión de citas previas para diferentes trámites.

En 2019, el Servicio de Atención Ciudadana de la Comunidad de Madrid atendió cerca de 4,5 millones de peticiones entre llamadas directas, alertas y respuestas a través de contacto online.

Durante la crisis ocasionada por el COVID-19, el 012 ha contado con un equipo de refuerzo para atender consultas no sanitarias relacionadas con la pandemia y también ha puesto en marcha el *012Bot*, un nuevo canal de comunicación oficial orientado a ofrecer información de forma gratuita y accesible las 24 horas a través de la plataforma de mensajería instantánea Whatsapp.