Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

En el año 2020, coincidiendo con la pandemia por COVID-19, se incrementaron un 104% las llamadas relacionadas con Sanidad

La Comunidad de Madrid ha realizado 3,2 millones de gestiones en 2021 a través de los servicios 012

- En lo que va de año se han atendido 1,5 millones de llamadas realizadas por ciudadanos de la región
- La mayoría de las consultas telefónicas tiene que ver con movilidad e infraestructuras, vivienda y políticas sociales

23 de octubre de 2021.- La Comunidad de Madrid ha realizado en lo que de año 3,2 millones de gestiones a través del servicio de información y atención multicanal 012. De esta cifra, 1,5 millones corresponden a llamadas realizadas por ciudadanos a través del teléfono 012, una asistencia gratuita que se ofrece a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la región. Los otros modos de contactar son el chat, el correo electrónico y las redes sociales.

El viceconsejero de Presidencia, Miguel Ángel García Martin, ha visitado hoy en la capital el Centro de Operaciones de Atención al Ciudadano 012, donde ha comprobado *in situ* su funcionamiento. Este espacio es, además, un Centro Especial de Empleo en el que trabajan 163 agentes, de los cuales un 47% tiene algún tipo de discapacidad.

García Martín ha agradecido el esfuerzo realizado por estos profesionales durante 2020, año en el que la demanda de llamadas vinculadas a asuntos sanitarios aumentó un 104% respecto al ejercicio anterior, sin contar con las atendidas por otros canales habilitados a través de la Consejería de Sanidad.

Según las estadísticas de uso de este servicio, las informaciones más solicitadas este año -con un 14% de las llamadas- han sido sobre materias relacionadas con movilidad e infraestructuras; un 13% sobre vivienda; un 12% sobre política social, y un 11% para recibir información sobre educación, economía, empleo y juventud.

También durante el 2020, el 6% de las peticiones tenían relación con información no sanitaria vinculada a la situación de pandemia, como ayudas puestas en marcha por la Comunidad de Madrid para mitigar el impacto de la COVID-19, actividades permitidas por la autoridad sanitaria o expedientes de regulación temporal de empleo, entre otros.