



## 4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

### 463. Preguntas para respuesta escrita

#### PE/006115-01

*Pregunta para respuesta escrita formulada a la Junta de Castilla y León por las Procuradoras Dña. Ana María Muñoz de la Peña González y Dña. María Josefa Díaz-Caneja Fernández, relativa a si la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León ha tomado la decisión de forma urgente de que la atención a mujeres que sufren violencia de género no puede ser gestionada a través del Servicio de Atención al Ciudadano 012 por dejar rastro de dichas llamadas, además de que la atención no es especializada ni permanente las 24 horas del día.*

#### PRESIDENCIA

La Mesa de las Cortes de Castilla y León, en su reunión de 12 de mayo de 2017, ha admitido a trámite las Preguntas para respuesta escrita PE/006112 a PE/006167.

Con esta misma fecha se remiten a la Junta de Castilla y León.

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento se ordena su publicación en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 12 de mayo de 2017.

EL SECRETARIO DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,  
Fdo.: Óscar Reguera Acevedo

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,  
Fdo.: Silvia Clemente Muncio

## A LA MESA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Ana María Muñoz de la Peña González y María Josefa Díaz-Caneja Fernández, Procuradoras pertenecientes al GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA de las Cortes de Castilla y León, al amparo de lo establecido en los artículos 155 y siguientes del Reglamento de la Cámara, formulan a la Junta de Castilla y León la siguiente pregunta para su contestación por escrito:

### ANTECEDENTES

Dentro del Servicio de Atención al Ciudadano 012 de la Junta de Castilla y León marcando el número de teléfono 012(983 327 850 desde fuera de Castilla y León), los y las ciudadanas de y en Castilla y León son atendidos por agentes de lunes a viernes (no festivos) de 8:00 a 22:00 h y sábados (no festivos) de 10:00 h a 15:00 h. El resto del tiempo, atendido por Buzón de Voz, con respuesta en dos días hábiles. Además se indican los días festivos laborables que en concreto no se atenderá en el horario ordinario por agentes, días recogidos en la página web de la Junta de Castilla y León.



La llamada al 012 tiene un precio fijo (equivalente a una llamada ordinaria en territorio nacional de 160 segundos de duración) que depende de cada operador de telefonía. Al servicio 012 también puede acceder marcando 983 327 850, eso sí le saldrá gratis a aquellos ciudadanos/as que dispongan de un contrato con su operador de telefonía que incluye tarifa plana para las llamadas de teléfono. También puede contactar, y hacer consultas o denunciar, para cualquiera de los servicios, por el correo electrónico: [informacion012@jcyl.es](mailto:informacion012@jcyl.es). Queda por tanto constancia tanto de la llamada al 012 en un caso de denuncia por sufrir violencia machista como por preguntar por las ayudas de la PAC en agricultura. Se pregunta:

**¿Tiene previsto la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades tomar de una vez y de forma urgente la decisión de que la atención a las mujeres que sufren violencia de género no puede ser gestionada a través de este número 012 por quedar rastro de dicha llamada con el peligro al que se expone a las víctimas, o en el correo electrónico si se hace la denuncia o la consulta?**

**¿Tiene previsto la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades tomar de una vez y de forma urgente la decisión de que la atención a las mujeres que sufren violencia de género no puede ser gestionada a través de este número 012 porque la atención no es especializada como se requiere por personas formadas para atenderlas como ocurre con el 016 a nivel estatal?**

**¿Tiene previsto la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades tomar de una vez y de forma urgente la decisión de que la atención a las mujeres que sufren violencia de género no puede ser gestionada a través de este número 012 por no ser una atención las 24 horas del día y por el riesgo que corren las mujeres de llamar a este número y no ser atendidas por estar fuera del horario, cuando la mayoría de los casos de violencia se dan en horario nocturno?**

**¿Tiene previsto la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades tomar de una vez y de forma urgente la decisión de que la atención a las mujeres que sufren violencia de género no puede ser gestionada a través de este número 012 pues lleva a confusión y genera en las víctimas sensación de inseguridad al no tener una respuesta rápida a su situación?**

Valladolid, 3 de mayo de 2017.

LAS PROCURADORAS,  
Fdo.: Ana María Muñoz de la Peña González y  
María Josefa Díaz-Caneja Fernández