



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

##### 463. Preguntas para respuesta escrita

###### PE/006113-01

*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 existencia de agentes especializados para cada uno de los servicios de atención al ciudadano de la Junta de Castilla y León; sobre el número de personas que están contratadas para estos servicios y si existe una concesión a alguna empresa privada, así como la cuantía anual del servicio en los presupuestos, salario medio bruto de los trabajadores y dónde se hallan ubicadas las oficinas.*

###### 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 Municio

#### 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.



Entre los servicios de atención al ciudadano tenemos: Información administrativa general, Información especializada donde se encuentra el 012Mujer y 012Tributos Otras materias como: Consumo; Educación; Familia; Servicios Sociales; Juventud; Telecomunicaciones; convocatorias de procesos selectivos, bolsas de empleo derivadas de convocatorias, concursos de empleados públicos, cursos de formación ECLAP, formación CREFES, cursos de Prevención Riesgos Laborales; Agricultura y Ganadería; Medio ambiente; Vivienda; Empresa/Industria; Empleo; Hacienda; Sanidad y Cultura además de Tramitación de comunicaciones del deporte en edad escolar (DEBA) y obtención de números de depósito legal (DELE). Además de Información y soporte sobre Administración electrónica Tramitación de procedimientos y servicios; Tramitación de quejas y sugerencias con un Servicio de Traducción Telefónica que dispone de una lista de 51 idiomas en los que se podrá dar respuesta a los usuarios que lo soliciten. Se pregunta:

**¿Existen agentes especializados para cada uno de los servicios de atención al ciudadano?**

**¿Cuántas personas están contratadas para este servicio?**

**¿Existe una concesión del servicio a empresa privada? Si es así, ¿qué empresa? ¿Cuál es la cuantía anual del servicio en los presupuestos de la Junta de Castilla y León?**

**¿Cuál es el salario medio bruto de los trabajadores/as del servicio? ¿Dónde están ubicadas las oficinas donde realizan su trabajo los y las agentes?**

Valladolid, 3 de mayo de 2017.

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