



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/006134-01

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 número de llamadas o correos electrónicos que han sido recibidos en los años 2015, 2016 y hasta el día de hoy en 2017, en relación al Servicio de Atención al Ciudadano del 012 o del mail informacion012@jcy.l.es, en temas referidos a Administración Electrónica.

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

Es importante conocer el número de consultas referidas a la información y soporte sobre Administración electrónica en el 012 o el mail informacion012@jcy.l.es. Consultas como: guiar al usuario en la sede electrónica; operaciones sobre certificado, configuración y ayuda en el uso de la firma electrónica, configuración de distinto software de los equipos informáticos para una correcta tramitación (navegadores, componentes de firma...), apoyo a los usuarios en el uso de la ventanilla electrónica del ciudadano, para que puedan obtener información relativa a sus trámites (notificaciones, buzón electrónico, estado de expediente, resguardo de presentación...) y la maquetación de equipos virtuales para reproducir la configuración del usuario y corregir su incidencia.



¿Cuántas llamadas o correos electrónicos se han recibido en los años 2015, 2016 y hasta el día de hoy en 2017 en relación con este servicio? Indicando el total de llamadas por años y el porcentaje de estas en concreto.

Valladolid, 3 de mayo de 2017.

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