



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/006116-02, PE/006117-02, PE/006118-02, PE/006119-02, PE/006120-02, PE/006121-02, PE/006122-02, PE/006123-02, PE/006124-02, PE/006125-02, PE/006126-02, PE/006127-02, PE/006128-02, PE/006129-02, PE/006130-02, PE/006131-02, PE/006132-02, PE/006133-02, PE/006134-02, PE/006136-02 y PE/006137-02

Contestación conjunta de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita formuladas por las Procuradoras Dña. Ana María Muñoz de la Peña González y Dña. María Josefa Díaz-Caneja Fernández, relacionadas en el Anexo, publicadas en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 279, de 24 de mayo de 2017.

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/005467, PE/005558, PE/005657 a PE/005659, PE/005661, PE/005774, PE/005793, PE/005795, PE/005797, PE/005802 a PE/005804, PE/005808, PE/005817, PE/005819, PE/005820, PE/005822, PE/005827, PE/005836, PE/005842, PE/005964 a PE/005980, PE/005984, PE/005985, PE/005989, PE/006000, PE/006002 a PE/006004, PE/006042, PE/006044, PE/006046 a PE/006049, PE/006055, PE/006057, PE/006058, PE/006061 a PE/006067, PE/006072, PE/006075, PE/006080, PE/006091, PE/006094, PE/006096 a PE/006103, PE/006105, PE/006113, PE/006116 a PE/0061334, PE/006136 y PE/006137, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 16 de junio de 2017.

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

ANEXO

CONTESTACIÓN CONJUNTA DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN A LAS PREGUNTAS PARA RESPUESTA ESCRITA

PE/	RELATIVA
006116	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, relativo a información administrativa general.
006117	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, relativo a información especializada, el 012Mujer, que ofrece información general de interés para la mujer.



PE/	RELATIVA
006118	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.es, relativo a información especializada, el 012Tributos, con información en materia tributaria.
006119	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.es, sobre Consumo.
006120	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.es, en temas referidos a Educación.
006121	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.es, en temas referidos a Familia.
006122	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.es, en temas referidos a Servicios Sociales.
006123	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.es, en temas referidos a Juventud.
006124	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.es, en temas referidos a Telecomunicaciones.
006125	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.es, en temas referidos a Función Pública.
006126	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.es, en temas referidos a Agricultura y Ganadería.
006127	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.es, en temas referidos a Medio Ambiente.
006128	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.es, en temas referidos a Vivienda.
006129	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.es, en temas referidos a Empresa/Industria.
006130	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.es, en temas referidos a Empleo.
006131	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.es, en temas referidos a Hacienda.
006132	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.es, en temas referidos a Sanidad.
006133	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.es, en temas referidos a Cultura.



PE/	RELATIVA
006134	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.
006136	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 tramitación de quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios públicos.
006137	Número de llamadas que han sido recibidas en los años 2015, 2016 y hasta el día de hoy en 2017 en relación al servicio de Traducción Telefónica que ofrece el Servicio de Atención al Ciudadano a través del 012 y cuáles han sido los idiomas solicitados.

Contestación a las Preguntas Escritas, P.E./0906116 a P.E./0906134 y P.E./0906136 y P.E./0906137, formuladas por D.^a Ana María Muñoz de la Peña González y D.^a María Josefa Díaz-Caneja Fernández, Procuradoras pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista, relativas al Servicio de Atención al Ciudadano del 012.

La distribución de las consultas recibidas en el servicio de atención al ciudadano 012 en los años 2015, 2016 y hasta abril de 2017 se relaciona en el siguiente Anexo.

Valladolid, 9 de junio de 2017.

EL CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA,
Fdo.: José Antonio de Santiago-Juárez López.

**ANEXO PE's 6116 A 6134, 6136 A 6137**

TIPO CONSULTA	AÑO 2015		AÑO 2016		ABRIL 2017	
	CONSULTAS	%	CONSULTAS	%	CONSULTAS	%
Directorio	23.168	3,44	23.059	3,18	7.158	2,90
012 mujer	13.377	1,99	14.380	1,98	3.515	1,42
012 Tributos	25.626	3,81	30.028	4,14	8.417	3,41
Consumo	1.054	0,16	996	0,14	341	0,14
Educación	163.200	24,24	160.263	22,09	58.061	23,53
Familia y Servicios Sociales	54.560	8,10	73.337	10,11	21.505	8,72
Juventud	1.404	0,21	1.324	0,18	483	0,20
Telecomunicaciones	2.852	0,42	2.729	0,38	687	0,28
Función Pública	17.171	2,55	43.351	5,97	13.367	5,42
Agricultura y Ganadería	15.860	2,36	18.070	2,49	7.258	2,94
Medio ambiente	55.334	8,22	60.400	8,32	18.301	7,42
Vivienda	24.725	3,67	32.995	4,55	11.545	4,68
Empresa/Industria	2.768	0,41	3.357	0,46	1.281	0,52
Empleo	1.698	0,25	2.037	0,28	1.510	0,61
Hacienda	6.899	1,02	3.468	0,48	679	0,28
Sanidad	3.684	0,55	7.502	1,03	408	0,17
Cultura	756	0,11	983	0,14	445	0,18
Sugerencias y Quejas	484	0,07	572	0,08	169	0,07
Administración electrónica	99.175	14,73	106.168	14,63	37.249	15,10
Otras consultas	159.590	23,70	140.587	19,38	54.369	22,03
TOTAL	673.385		725.606		246.748	