



INE-CT-ACAM-0037-2022 (Anexo 7)

INCISO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN
a.	Nombre del solicitante:	Luis V
b.	Fecha de ingreso de la solicitud de información:	05/09/2022
c.	Medio de ingreso:	Plataforma Nacional de Transparencia (PNT)
d.	Folio de la PNT:	330031422002406
e.	Folio interno asignado:	UT/22/02156
f.	Información solicitada:	<p><i>“En el transcurso del año he llamado a sus teléfonos 5 veces y he usado sus cuentas de redes sociales en 2 ocasiones en todas mis consultas vi lo mismo, demoran mucho en atender, cosa que no debería ser si son el centro de atención del INE, sí del INE. Ya sé que el gobierno les recorta el presupuesto y que seguramente me van a contestar que hacen lo mejor que pueden, pero es mi responsabilidad como ciudadano exigir y aportar. Así que les escribe una persona que está inconforme de su servicio y que conoce el negocio de call center, por lo que puedo hacer una crítica de su funcionamiento. estoy seguro de que estan haciendo cosas mal. Espero que sea por limitaciones de número de personal y no por falta de voluntad o capacidad. si es de personal deberían pensar en su demanda y aumentar su capacidad. En mi derecho de mexicano que paga impuestos y que se usan para todas las actividades del gobierno, les solicito que me hagan saber los siguientes datos públicos: Nombre de las personas que dirigen IFETEL INETEL con su puesto, todos los jefes, coordinadores directores, subdirectores, de todas las personas que tomen decisiones en áreas operativas, administrativas y de sistemas. Cédula de puesto de tales personas, sueldos, nivel de estudios con carrera, años de experiencia en call center antes de llegar a IFETEL, cuántos años llevan en sus puestos, qué tipo de contrato tienen, familiares directos en el IFE, si son evaluados cuáles son sus últimas 3 calificaciones. Cuántas personas atienden en IFETEL en el teléfono y en redes sociales. Cuántas llamadas reciben en un mes, cuántas contestan y cuántas pierden, porcentaje de abandono de llamadas, tiempo promedio de atención, tiempo promedio de cola de espera. Productividad promedio por asesor y cuántas llamadas contestan en un día promedio. Las razones de no poder tomar las llamadas abandonadas, las razones de que tenga que esperar casi media hora para que me atienda alguien, que sistemas de comunicaciones usan, son vigentes y competitivos? Cuántas personas destinan a temas de calidad? Tienen certificaciones o estándares? Cuáles son y hasta cuándo están vigentes? El personal recibe capacitación? Que área dirige las capacitaciones, que</i></p>



INE-CT-ACAM-0037-2022 (Anexo 7)

INCISO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN												
		<i>estrategia de capacitación o profesionalización usan? IFETEL tiene auditorías o revisiones de procesos recientes? A qué consejero reporta IFETEL? “ (Sic)</i>												
g.	Áreas a las que fue turnada la solicitud:	<p>07/09/2022</p> <p>Dirección Ejecutiva de Administración (DEA) Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE)</p>												
h.	Motivo de la ampliación:	<p>El área (DEA) solicitó la ampliación del plazo para emitir respuesta.</p> <table border="1"> <tr> <td>Fecha de turno:</td> <td>07/09/2022</td> </tr> <tr> <td>Fecha para entregar información pública:</td> <td>19/09/2022</td> </tr> <tr> <td>Fecha para clasificar o declarar inexistencia:</td> <td>14/09/2022</td> </tr> <tr> <td>Días transcurridos a partir del turno y hasta la sesión del Comité:</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Fecha en la que solicita ampliación</td> <td>20/09/2022</td> </tr> <tr> <td>Días solicitados:</td> <td>10</td> </tr> </table>	Fecha de turno:	07/09/2022	Fecha para entregar información pública:	19/09/2022	Fecha para clasificar o declarar inexistencia:	14/09/2022	Días transcurridos a partir del turno y hasta la sesión del Comité:	15	Fecha en la que solicita ampliación	20/09/2022	Días solicitados:	10
Fecha de turno:	07/09/2022													
Fecha para entregar información pública:	19/09/2022													
Fecha para clasificar o declarar inexistencia:	14/09/2022													
Días transcurridos a partir del turno y hasta la sesión del Comité:	15													
Fecha en la que solicita ampliación	20/09/2022													
Días solicitados:	10													
i.	Días que se otorgan a la(s) área(s), EN SU CASO:	La DEA solicitó la ampliación del plazo, debido a que la Dirección de Personal se encuentra realizando gestiones para verificar la información que se pondrá a disposición, por lo que se solicita contar con un plazo adicional para estar en posibilidades de otorgar respuesta.												
j.	Días que se otorgan a la(s) área(s), EN SU CASO:	Se otorga 1 día hábil, contado a partir del día siguiente de la notificación del presente acuerdo.												