



Centro de Atención
Telefónica: TEL-INFODF

PRESENTACIÓN



El centro de atención telefónica, TEL-INFODF, se crea como parte del cumplimiento de los objetivos del Programa Operativo Anual del InfoDF, correspondiente a la línea programática: “Creación y Operación de la Plaza de la Transparencia”.

Este centro de atención telefónica es una prioridad del Instituto para innovar a nivel nacional con el establecimiento de un medio de fácil acceso para toda la población, que permita ampliar y fortalecer el Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública, ofreciendo diversos servicios de orientación y asesoría en la materia, y gestionando el registro de solicitudes de información dirigidos a todos los Entes obligados del Distrito Federal.

¿Qué es un Centro de Atención Telefónica?



Conocido también como “**Call Center**”, es el lugar en el que se atienden llamadas telefónicas, donde se cumple, con un proceso eficiente, la satisfacción de determinadas necesidades de sus usuarios, en este caso de acceso a la información pública.

En ese sentido, en este Centro de Atención Telefónica, la comunicación oral será el medio para identificar y dar respuesta a las solicitudes información de los usuarios, mediante un Modelo de Interacción Telefónica específico diseñado para este propósito.

OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO



Proporcionar al Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, las herramientas tecnológicas, organizativas y operativas necesarias para la oportuna y pertinente atención, vía telefónica, de solicitudes de información, a fin de facilitar y ampliar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en el Distrito Federal.

Cabe señalar que todos los servicios de este Centro de Atención Telefónica serán gratuitos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS



1. Otorgar apoyo técnico a la población, vía telefónica, para la captura de sus solicitudes de información pública y de acceso y/o corrección de datos personales.
2. Brindar orientación telefónica sobre los procedimientos que deben realizarse para solicitar la información pública que generen, administren, o que se encuentre en posesión de los Entes obligados, sobre el acceso y/o rectificación de datos personales, sobre los recursos de revisión, así como asesoría para realizar los trámites correspondientes y la manera de llenar los formatos que se requieran.
3. Favorecer el nivel de participación social, al facilitar, vía telefónica, el ejercicio de su derecho de acceso a la información, así como difundir la cultura de la transparencia, a través de la asesoría y orientación correspondiente.

SERVICIOS DE TEL-INFODF



1. **Captura de Solicitudes de Información Pública y de acceso y/o rectificación de Datos Personales.**
2. **Seguimiento:** se dará información, a petición del usuario, sobre el estado procesal que guarda su respectiva solicitud.
3. **Orientación y asesoría, vía telefónica, sobre:**
 - a. Aspectos generales de la LTAIPDF
 - b. Los objetivos, atribuciones y actividades del Instituto contenidos en la Ley y en su Reglamento Interno.
 - c. Las obligaciones de transparencia y acceso a la información de los Entes Públicos contempladas en la Ley.

SERVICIOS DE TEL-INFODF...



- d. Aspectos generales de la cultura de la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública.
- e. Asesoría para que los usuarios puedan hacer por cuenta propia sus solicitudes de información, de acceso y/o rectificación de datos personales, y del recurso de revisión en el módulo electrónico del Sistema INFOMEX, o por los distintos medios que la Ley establece.
- f. Información sobre el directorio, funciones y datos generales de las Oficinas de Información Pública de los Entes obligados del Distrito Federal.

*El horario de atención del Centro TEL-INFODF será de
lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.*