



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN
Oficio.- 4200/4215/1664/2020.-CO

Toluca de Lerdo, Méx., a 03 de noviembre de 2020.

C. ABEL LOPEZ MERINO,
JEFE DE OFICINA TELEGRAFICA
NAUCALPAN DE JUAREZ, MEX.
Presente.

Por medio del presente me permito comunicar a usted que el día 30 de octubre próximo pasado la C. Erika Fuentez, usuaria de nuestros servicios presentó una queja ante áreas centrales, misma que se adjunta para pronta referencia y que textualmente dice lo siguiente:

"buenos días el día de hoy acudi al sucursal naucalpan de telecom telegrafo el que esta serca del municipio antes dicho a retirrar de la tarjeta rosa pero como todas la veces no hay sistema no hay efectivo no hay dinero y hacen ir hasta tres veces siempre es lo mismo atienden de muy mala manera aparte la señora que me atendio estaba hablando x telefono y no portaba el cubre boca ni siquiera debajo de la boca deplano no lo traia aparte tampoco otro personal lo traía"

Derivado de lo anterior se solicita vigilar que todo el personal a su cargo cumpla con la normatividad establecida en todos los aspectos, en este caso que nos ocupa, respecto al buen trato al cliente, si por alguna circunstancia no se pueda prestar algún servicio deberá usar el protocolo correspondiente, no utilizar teléfono en ventanilla y usar el cubrebocas en el horario de labores por seguridad propia y de los clientes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

✓
Atentamente

LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.

C.c.p.- Ing. Esteban Olivares Perez. -Subdirector de Procesos y Supervisión. - En atención a correo de esta fecha.



2020
LEONA VICARIO
HONORABLE MADRE DE LA PATRIA