

ENVIADO POR CORREO DE LA U.C. SEQUIN
6/24/21



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

130
AÑOS
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



**GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN
Oficio.-4200/4215/0733 /2021.-CO**

Toluca, México a 03 de mayo de 2021

**DOCTOR
EDGAR HORACIO ESQUIVEL MARTINEZ
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.
Presente.**

En seguimiento a oficio número 4200/4215/0577/2020.-CO y a 4200/4215/0666/2021.-CO de fecha 06 y 21 de abril respectivamente, mediante los cuales se ha expuesto la problemática que se presenta en la operación del servicio de BROXEL, y no obstante de las diversas videoconferencias que se han llevado a cabo con el personal de la empresa en cuestión, a la fecha continuamos con la siguiente problemática:

Operaciones Time Out: Este tema es recurrente, así como preocupante, al presentarse el usuario en la ventanillas de la Sucursal solicita el servicio de retiro de la tarjeta rosa operado por medio de BROXEL, por lo que el operador realiza en el SIGITEL, sin embargo el sistema emite este mensaje, por lo que no queda aplicado en nuestro sistema, por lo tanto el operador está imposibilitado para entregar el efectivo ya que no existe un registro que lo avale, sin embargo, en la cuenta del usuario sí se efectúa el cargo, situación que ha generado diversos acontecimientos en los que el personal de las sucursales se ve agredido y amenazado de diferentes formas.

Fondeo. – Los recursos que abona BROXEL son insuficientes, diariamente las sucursales están reportando saldo insuficiente, se ha solicitado que realicen depósitos mas fuertes para evitar que se susciten estos acontecimientos, toda vez que las personas que esperan su apoyo argumentan que los empleados de TELECOMM se quedan con el dinero.

Derivado de lo anterior se solicita su valioso apoyo para que se dé una pronta solución a esta problemática, puesto que se está promocionando una pésima imagen del Organismo, lo que puede ocasionar falta de credibilidad en nuestros servicios y por ende pérdida de clientes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo y reiterarle la seguridad de mi distinguida consideración.

Atentamente

**LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.**

C.c.p. Mtra. María del Carmen Moncada Soto. - Subdirectora
Lic. Elsa Amalia Castellanos López, Subdirectora de Procesos de Supervisión.
C.P. Alejandro Lopez Carranza.- Gerente de de Implementación de Procesos de Servicios
Eduardo Almanza Gutierrez. - Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos.