

Tlaxcala de Xicoténcatl, a 16 de julio de 2024

Asunto: Respuesta a solicitud de información
con número de folio: 291210224000029

**GUACAMAYA TLAX
PRESENTE**

En respuesta a su solicitud de información de fecha 26 de junio del año en curso, misma que fue recibida en la Plataforma Nacional de Transparencia con número de folio 291210224000029, la cual fue remitida al Sujeto Obligado Fondo Macro para el Desarrollo Integral de Tlaxcala, mediante la cual solicita:

Con base en los artículos 1, 2, 4, 23, 45, 122 y 131 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, solicito información sobre el servicio de telefonía e internet proporcionado en su dependencia:

Calidad del Servicio:

- a. ¿Cuántas interrupciones significativas del servicio de telefonía e internet han ocurrido en los últimos tres años? Proporcione detalles sobre la duración y la causa de estas interrupciones.
Respuesta: Las interrupciones que se han tenido por parte del proveedor "TELMEX", no han sido significativas en los últimos tres años, una vez hechas de conocimiento son atendidas desde su central o en sitio.
¿Qué acciones se han tomado para remediar estas interrupciones y prevenir su recurrencia?
Respuesta: Ninguna ya que no son frecuentes

Respuesta ante Fallas:

- a. ¿Cómo se gestionan y registran las quejas relacionadas con la calidad del servicio de telefonía e internet? ¿Existe un procedimiento formal para manejar estas quejas?
Respuesta: No hay un procedimiento formal para manejar las quejas relacionadas con la calidad del servicio, las situaciones que se han presentado no son frecuentes y han sido resueltas.

Medidas de Respaldo:

- a. Detalle las medidas de protección, respaldo o suministro alternativo que su dependencia tiene implementadas en caso de interrupciones del servicio de telefonía e internet.
Respuesta: No han sido necesaria la implementación.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

UNIDAD DE TRANSPARENCIA