

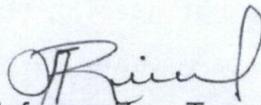
RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 109/2014

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las trece horas y treinta minutos del día veinticuatro de octubre del año dos mil catorce, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **109/2014** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta Institución por parte del señor _____ portador de su Documento Único de Identidad número _____, el cual fue emitido ante los oficios del notario _____, quien requiere: **"1- Indicar si la institución posee call center. Número del call center. Cantidad de empleados que laboran en el call center. Costo mensual de la operación del call center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio, y por los equipos que se utilizan. Compañía que brinda el servicio del call center. Horario de atención del call center. Descripción del tipo de atención brindada en el call center. Costo por minuto de las llamadas indicando sí se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas. Cantidad de llamadas atendidas por mes del último año. Mecanismos existentes para evaluar la atención del call center e informes de evaluación del último año. 2- Nombre de jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono y celular institucional de director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y YouTube de la institución. Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha. 3- Sitio web oficial de la institución. Cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución. Si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad. 4- Cantidad de correos electrónicos institucionales. Directorio completo de correos electrónicos**

institucionales en formato Excel o CSV.”, se ha analizado el fondo de lo solicitado y considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública –LAIP–, se resuelve:

PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA, adjuntando 4 archivos, los cuales se detallan a continuación:

1. **Información relacionada al Centro de llamadas 910.** Esta es proporcionada con el apoyo de la Gerencia de Atención Telefónica.
2. **Información sobre la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones y redes sociales institucionales.** Esta información es proporcionada con el apoyo de la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones.
3. **Información sobre el sitio web institucional.** Esta información es proporcionada con el apoyo de la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones.
4. **Directorio de correos electrónicos institucionales.** Esta información es entregada con el apoyo de la Gerencia de Sistemas Informáticos y en razón de haber sido requerida en carácter oficial.



Oficial de Información y Transparencia