



**Ciudad de México a 5 de Agosto de 2009
Transcripción de las preguntas y respuestas de la
Chat con José Luis Mora Castro
Director General LOCATEL**

Bienvenidos al chat del GDF, gracias por participar, con gusto atenderemos sus inquietudes.

FER pregunta: Saludos, ¿Tendrán el dato del total de gente atendida?

Respuesta: El año 2008 Locatel atendió alrededor de 4 y medio millones de servicios.

Tavock pregunta: El teléfono de quejas que aparece en los microbuses y peseros, es el de ustedes, si atienden estas quejas? o solo lo ponen los choferes por tener algo que poner.

Respuesta: Desde luego que atendemos estas quejas, las cuales son enviadas a SETRAVI la cual las clasifica y las atiende acorde a su importancia.

Tavock pregunta: ¿Éstas quejas pueden ser desde que no manejan con las luces prendidas, mala condición de la unidad o qué tipo de quejas pueden ser?

Respuesta: Cualquier tipo de queja relacionada con el servicio y sobre todo aspectos que perjudiquen a los usuarios o a los vehículos que circulan por las calles.

Luna Nueva pregunta: ¿Tienen vacantes en locatel?

Respuesta: Generalmente tenemos pocas vacantes y para este año estamos completos; sin embargo en la parte de operación la cubrimos con compañeros que realizan sus estudios a nivel medio superior o superior teniendo una rotación de 7 a 10 plazas por mes.

Julia pregunta: ¿Qué festejos van a realizar?

Respuesta: Estamos preparando eventos para compartir lo que Locatel ha brindado durante 30 años, en octubre llevaremos a cabo los días 14,15 y 16 "El Foro La Atención Telefónica Ciudadana. Soluciones a Demandas Sociales. En Expo-Reforma CANACO. Si quieres más información puedes consultar la página.

Niño Perdido pregunta: Hola, más que preguntar, quiero decirles que SIEMPRE que acudo a ustedes, hay una EXCELENTE respuesta. Gracias.

Respuesta: Te agradecemos mucho tu opinión y nos reconforta para brindar el mejor servicio posible a toda la población del DF y ZM que acude a nosotros

FER pregunta: ¿Qué capacidad tienen de operación, cuantas llamadas pueden tomar al mismo tiempo?

Respuesta: Contamos con 190 estaciones de trabajo en un solo punto, en Locatel. Y tenemos distribuidas 40 estaciones más en dependencias de las Secretaría de Desarrollo Social a la cual pertenecemos. A su vez contamos con 300 líneas par las llamadas entrantes de los usuarios y contamos con una línea de espera de hasta 100 posiciones para aquellos que no pueden ser atendidos de inmediato.

tous pregunta: ¿Qué datos específicamente nos puede proporcionar el locatel, es decir, todo tipo de emergencias?

Respuesta: En Locatel atendemos alrededor de 40 servicios diferentes, entre ellos los relacionados con emergencias, urgencias, y contingencias que se presentan en la ciudad por ejemplo atendemos: problemas de violencia, adicción, emocionales, que ponen en riesgo la vida de las personas, jurídicos muchos de ellos que requieren una respuesta inmediata o un apoyo inmediato para su solución.

Carlos pregunta: Están preparados para la nueva temporada de influenza, ya que me trate de comunicar para solicitar información y nunca entro mi llamada.

Respuesta: Desde luego que estamos preparados en Locatel hemos atendido más del 80 por ciento de las consultas e información solicitada por la población del DF y en el caso de la saturación me gustaría indicarle que Locatel trabaja las 24 horas los 365 días del año, de seguro si su llamada la realiza en un horario que no compita con las horas pico le podremos de manera más expedita.

KM101 pregunta: ¿Cual es el futuro de locatel?

Respuesta: Vemos a Locatel como una ventana de entrada al GDF y consideramos que el uso de las tecnologías de información y comunicación son indispensables para acercar los servicios del GDF a la población, vemos un Locatel que debe ser planeado de forma tal que se convierta en la punta de entrada a las diversas dependencias que brindan servicios a la población. Estamos trabajando en esta administración para consolidar una proyección de Locatel más sólida a largo plazo.

Que es esto? pregunta: Quiero trabajar con ustedes ... soy profesional de sistemas de la computación, ¿Cómo le hago?

Respuesta: Favor de enviar su CV llamando a Locatel previamente 54 84 04 00. Lic. Hiram Valdez

Julia pregunta: Locatel no debería también dar informes sobre adeudos como el agua y otros servicios del DF.

Respuesta: Lo tenemos considerado y lo haremos próximamente.

Tavock pregunta: O sea locatel solo es un servicio del DF o si estoy en algún estado también me pueden dar información?

Respuesta: Atendemos al DF y ZM y brindamos atención de varios de los 40 servicios que atendemos a la zona conurbada del Estado de México.

tous pregunta: existe el locatel.com, u otras variantes a demás del teléfono?

Respuesta: De momento solo tenemos la atención telefónica y para el servicio de información sobre trámites la página de Locatel. www.locatel.df.gob.mx estamos trabajando para habilitar a Locatel como un centro de contacto para establecer comunicación con la población a través de la web utilizando correo electrónico, mensajes a celular, fax y otros apegados a os instrumentos modernos de comunicación actual.

GUILLERMO RODRIGEZ pregunta: PARA REPORTAR A UNA PERSONA PERDIDA, QUE TIEMPO SE DEBE CONSIDERAR COMO MINIMO PARA HACER EL REPORTE A LOCATEL

Respuesta: Generalmente proponemos que se haga considerando el tipo de extravío que se quiere reportar y sobre todo las condiciones de la persona que se considera extraviada. En ocasiones dependiendo del caso la desaparición se requiere reportar de inmediato

El niño perdido y sin localizar pregunta: ¿Cómo funciona actualmente Locatel?

Respuesta: Locatel funciona otorgando 40 diferentes tipos de servicios a la población, nuestros operadores están organizados en áreas, contamos con una primera área denominada frente en donde se reciben las llamadas de entrada y son atendidas ahí aquellas que no requieren más de 25 seg. Cualquier otro tipo de llamada es canalizada a las diferentes áreas según sea el evento. Tenemos el área de línea de captura muy conocida, otra área es la de programas especiales en donde atendemos problemas médicos, jurídicos y psicológicos así como urgencias que requieran ser atendidas de inmediato. Otra área es tramitel en donde brindamos servicio de información de todos y cada uno de los trámites que atienden las dependencias del GDF y algunas federales. Otra área es la operación en donde se atienden una miscelánea de servicios. Otra área es la línea migrante en donde atendemos llamadas de defenidos que viven en los Estados Unidos. Otra área que no es telefónica compuesta por varias brigadas atiende eventos masivos relacionados con actividades del GDF y Delegaciones para atender el extravío de personas o canalizar personas por padecer una situación vulnerable a alguna instancia que le brinde apoyo.

la perla pregunta: ¿QUÉ CAMBIOS VE USTED QUE HA TENIDO LOCATEL DESDE QUE COMENZO HASTA AHORA EN SU ANIVERSARIO?

Respuesta: Existe un parte aguas manifiesto antes y después de los gobiernos electos a partir de 1997 de su origen en 1979 a 1997 Locatel atendía alrededor de 12 servicios, de 1979 a la fecha bajo una directriz de los gobiernos electos bajo una política social de acercamiento de los servicios a la población hemos pasado a instaurar 28 servicios más.

KORAZON pregunta: buenas tardes ingeniero, primero lo felicito por la gran labor que se esta haciendo en locatel, es un sistema que funciona casi a la perfección, como de primer mundo.. por esto me pregunto, Locatel es parte del gobierno o es como una institución independiente? gracias y sigan así!!!! Son un ejemplo de servicio!!!

Respuesta: Locatel es ventana de entrada al Gobierno del Distrito Federal, somos parte de las Secretaría de Desarrollo Social del GDF y los servicios que implementamos obedecen a las políticas sociales que devienen de estas dos instancias que mencionamos.

lagunas mentales pregunta: si estoy enfermo y no tengo a nadie que me cuide... ¿hay directores a domicilio en locatel? y ¿Cuánto cuestan? gracias!

Respuesta: La atención que brindamos es de carácter telefónico y dependiendo de la situación de los pacientes podemos canalizarlos con su autorización a alguno de los hospitales o clínicas de la Secretaría de Salud del GDF.

balbuenita pregunta: tengo cierta edad y a veces me pierdo, hay algún servicio de ayuda para personas así como yo?

Respuesta: Estamos por implantarlo en próximos días el servicio consiste en ayudar a la persona a ubicarse geográficamente y apoyarlo o apoyarla indicándole los medios de transporte y rutas que puedan llevarlo al lugar que desea dentro de los límites del DF.

juan del diablo pregunta: buenas, acá en mis lugares hay un señor ya grande que pide aventón y luego se le bota la canica y empieza a gritar en el coche del buen samaritano que lo está llevando, ¡me secuestran! yo creo que tiene alguna enfermedad mental... que se puede hacer... ustedes nos apoyan?

Respuesta: Desde luego, tenemos un área de programas especiales en donde psicólogos y médicos pueden revisar el caso y orientar que institución de la Secretaría de Desarrollo Social o del GDF puede darle una atención presencial para resolver su problema.

la perla pregunta: gracias!!!!

Respuesta: Al contrario el agradecimiento es de nuestra parte dado que a través de este medio nos ayudan a reparar en las observaciones que tan amablemente nos hacen.

ganas pregunta: tengo un proyecto padrísimo que compartir con desarrollo social, ¿Pueden canalizarme? gracias!!!

Respuesta: Claro que sí, puede llamarnos a Locatel para solicitar información sobre la convocatoria del Programa Talento Joven.

LA PREGUNTONAAAA pregunta: TENGO MUCHAS DUDAS E INQUIETUDES SOBRE TODO LO QUE HACEN.. PODRIAN VOLVER A HACER ESTE CHAT CON USTTED INGE LINDO?

Respuesta: A través de este chat debemos esperar a la programación de comunicación social del GDF para que nos otorguen otra fecha; sin embargo estamos abiertos en el correo: locatel@df.gob.mx.

Agradezco a todas y todos ustedes el haber participado en esta sesión en la cual recogemos sus opiniones, inquietudes y sugerencias. Consideramos relevante este tipo de acercamiento para una retroalimentación sobre la labor que desempeñamos. Muy atentamente José Luis Mora Castro.