

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD  
SOBRE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA  
EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO Y/O  
PORTABILIDAD

## Contenido

I. INTRODUCCIÓN ..... 3

II. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD SOBRE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO Y/O PORTABILIDAD ..... 4



## I. INTRODUCCIÓN

La *Encuesta de evaluación de calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO y/o Portabilidad*, fue elaborada por la Unidad de Transparencia del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), en cumplimiento a la atribución establecida en el artículo 85, fracción VI, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Conforme a lo señalado en la disposición antes referida, la presente encuesta tiene como finalidad que los titulares de los datos personales que ejerzan sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición (Derechos ARCO) y/o de Portabilidad de Datos Personales ante el IFT, puedan evaluar la calidad en la gestión de las solicitudes presentadas, durante el proceso de atención y respuesta.



## II. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD SOBRE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO Y/O PORTABILIDAD

1. En términos generales, ¿cómo se siente respecto a la “atención” brindada por el personal del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) a su solicitud para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (derechos ARCO) y/o Portabilidad?
  - Muy satisfecho
  - Satisfecho
  - Ni satisfecho o no satisfecho
  - Insatisfecho
  - Muy insatisfecho
  
2. En términos generales, ¿cómo se siente respecto a la “respuesta” brindada por el IFT a su solicitud para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (derechos ARCO) y/o Portabilidad?
  - Muy satisfecho
  - Satisfecho
  - Ni satisfecho o no satisfecho
  - Insatisfecho
  - Muy insatisfecho
  
3. De haber resultado procedente el ejercicio de los derechos ARCO y/o de Portabilidad ¿El procedimiento informado por IFT para hacer efectivo el derecho correspondiente le pareció claro y sencillo?
  - Sí
  - No
  - No aplica
  
4. En caso de haber enviado correos electrónicos y/o realizado llamadas telefónicas en relación con el ejercicio de los derechos ARCO y/o Portabilidad ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta por parte del personal del IFT?
  - Excelente
  - Bueno
  - Regular
  - Deficiente

- Muy deficiente
5. ¿Cómo calificaría la limpieza en las instalaciones y las medidas sanitarias para ingresar al IFT?
- Excelentes
  - Buenas
  - Regulares
  - Deficientes
  - Muy deficientes
6. ¿Cómo podemos mejorar en la atención a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO y/o Portabilidad?

Por favor, no incluya datos personales.