

Oficina de Información y  
Respuesta

RES-OIR-MM-011-EXT-14

## RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

Ilopango, a las tres horas y 30 minutos, del día veinte y uno de octubre de 2014, La Autoridad de Aviación Civil (AAC), luego de haber recibido y admitido solicitud de información número 011-2014, presentada ante la Oficina de Información y Respuesta, de esta dependencia donde solicitan:

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 a 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-Nombnre de jefe, director o gerente de la Unidad de Comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono y celular institucional del director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y You Tube 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 páginas 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.

En el marco del artículo 2 de la Ley de Acceso a la Información Pública...”Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas”, el infrascrito Oficial de Información expone: Que puede concederse el acceso a la información solicitada, visto el caso que corresponde a información pública, en tal sentido se le entregará información solicitada de acuerdo a las especificaciones anteriores.

**Por lo tanto, resuelve:**

1-Conceder el acceso a la información solicitada, adjuntándola a la presente resolución nota en archivo pdf.

2. Entrega de la información solicitada en el numeral 4, como fue requerido en formato Excel.

2-Notificar a la solicitante al correo electrónico, el cuál proporcione para recibir la información.

Sin otro particular



Mireya Esmeralda Mencos Muñoz

Oficial de Información  
Autoridad de Aviación Civil.