

Media Release

from Gabriella Cázares-Kelly



Martes, 19 de noviembre de 2024

Las solicitudes de boletas en línea se desvían a solicitudes por teléfono y correo electrónico

Un error en los límites de los distritos descubierto por el condado de Pima en las semanas previas a las elecciones generales de 2024 provocó un retraso inevitable en la impresión y el ensamblaje de las boletas por parte de nuestro vendedor. Este retraso causó preocupación, y a pesar de las garantías, muchos votantes inundaron el formulario en línea para solicitar boletas. Algunos votantes lo hicieron a pesar de estar ya inscritos en la Lista Activa de Voto Anticipado (AEVL). Esto duplicó sus solicitudes de boletas.

La tramitación de las solicitudes de boletas en línea sigue siendo un proceso muy manual, que requiere que busquemos cada registro de votante y revisemos muchos datos. A menudo es necesaria una comunicación adicional. Tras supervisar el progreso de las solicitudes de boletas durante la semana previa a la fecha límite del 25 de octubre, quedó claro que nuestra oficina no podía procesar manualmente todas las solicitudes en línea de manera puntual. Sólo el 39% de las más de 20,000 solicitudes de boletas procesadas manualmente antes del 19 de octubre eran válidas.

El 19 de octubre, después de que nuestro equipo de datos filtrara unas 4,000 solicitudes duplicadas, enviamos un correo electrónico a los 3,900 votantes que aún tenían solicitudes en línea de voto anticipado. Les pedimos que llamaran a nuestra oficina para que se procesaran las solicitudes más rápidamente con una llamada telefónica en lugar de correspondencia de ida y vuelta. Como se ha indicado anteriormente, sólo alrededor del 39% de todas las solicitudes eran válidas, y procesar esas solicitudes habría inmovilizado nuestros valiosos recursos y

recorder.pima.gov

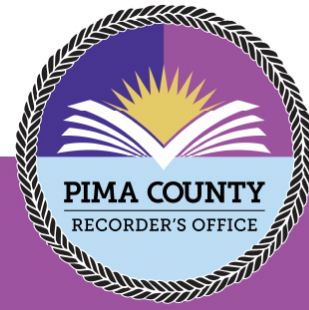
Voter Services (520) 724-4330 Document Recording (520) 724-4350 TDD 711

Main Downtown Office: 240 N Stone Avenue Tucson AZ 85701

Mailing Address: P.O. Box 3145 Tucson AZ 85702-3145

Media Release

from Gabriella Cázares-Kelly



dado a los votantes la falsa sensación de haber solicitado una boleta cuando no había forma física de que nuestra oficina procesara sus solicitudes. Es importante notar que cuando los votantes rellenan nuestra solicitud en línea, se les notifica que recibirán confirmación por correo electrónico de que se ha procesado su solicitud de boleta.

"Su solicitud de boleta electoral ha sido remitida:

Aviso: Recibirá una notificación por correo electrónico de la confirmación de recibo de su solicitud en breve.

Comuníquese con Registro de Votantes al (520) 724-4330 o envíe un correo electrónico a: voter@recorder.pima.gov"

El lunes 21 de octubre, nuestra oficina de más de 30 operadores atendió unas 3,500 llamadas telefónicas y tramitó 1,858 solicitudes de voto por correo. Entre ese día y el viernes 25 de octubre, la oficina recibió 8,643 llamadas telefónicas. Esas llamadas dieron lugar a 4,919 solicitudes de voto anticipado tramitadas por nuestro personal.

En cuanto a los tiempos de espera, hay que admitir que la primera o las dos primeras horas del primer día fueron un reto. El tiempo medio de espera de las llamadas del lunes fue de 4:29. La semana anterior había sido de 3:48. En ningún momento el tiempo de espera superó los 15 minutos. El martes recibimos 2,400 llamadas. Nuestra media suele ser de unas 1,800 llamadas al día. Basándonos en estos datos, parece que la mayoría de los votantes que nos enviaron correos electrónicos nos llamaron durante esa semana para solicitar boletas o recibieron sus solicitudes de boletas por primera vez.

Estos datos reflejan sólo las solicitudes de boletas hechas por teléfono, pero esas cifras de solicitudes no cuentan toda la historia. Muchas personas nos llamaron para preguntar por qué su boleta no fue enviada sólo para descubrir que su registro está inactivo porque necesitan actualizar una dirección, lo cual sólo puede realizarse en persona o a través del sitio web Service Arizona administrado por el

recorder.pima.gov

Voter Services (520) 724-4330 Document Recording (520) 724-4350 TDD 711

Main Downtown Office: 240 N Stone Avenue Tucson AZ 85701

Mailing Address: P.O. Box 3145 Tucson AZ 85702-3145

Media Release

from Gabriella Cázares-Kelly



Departamento de Vehículos Motorizados de Arizona (MVD, por sus siglas en inglés). Durante esa semana, nuestra oficina envió 7,610 solicitudes de boletas a nuestra impresora. 8,750 votantes votaron en persona. Muchos de esos votantes en persona y las solicitudes de boletas se habrían abordado durante las conexiones telefónicas que hicimos.

El 30 de octubre enviamos otro correo electrónico a los mismos 3,900 votantes. El viernes 1 de noviembre, nuestro personal buscó manualmente a unos 663 votantes que habían introducido una fecha de nacimiento o un nombre equivocados en el formulario y llamó a los 63 que cumplían los requisitos y aún no habían votado. El 4 de noviembre enviamos un tercer correo electrónico a unos 1,100 votantes de la lista original.

Confío en que la mayoría de los votantes que solicitaron su boleta a través de nuestro formulario en línea la hayan recibido, hayan votado anticipadamente en persona, hayan actualizado sus direcciones en línea o hayan solicitado con éxito una boleta por correo. Los votantes pueden no recibir las boletas por varias razones legítimas.

De las 20,465 solicitudes que nuestra oficina tramitó antes de eliminar el formulario en línea, 12,645 no recibieron boletas por los siguientes motivos:

- El votante ya había votado
- El votante ya tenía una solicitud porque estaba en la Lista Activa de Voto Anticipado
- El votante no estaba registrado
- El votante no proporcionó suficiente información para cumplir con la solicitud
- Solicitudes duplicadas
- El registro del votante requiere una actualización de la dirección

Nuestro compromiso es encontrar siempre la mejor manera de contactar con los votantes y ordenar sus boletas para que puedan votar. Hemos dado pasos

recorder.pima.gov

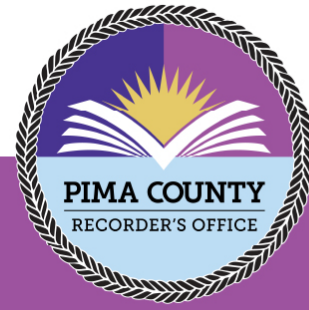
Voter Services (520) 724-4330 Document Recording (520) 724-4350 TDD 711

Main Downtown Office: 240 N Stone Avenue Tucson AZ 85701

Mailing Address: P.O. Box 3145 Tucson AZ 85702-3145

Media Release

from Gabriella Cázares-Kelly



considerables para mejorar nuestra página web y hacerla más informativa, transparente y útil para los votantes. Tenemos muchas más medidas de mejora en mente y esperamos actualizar nuestros procesos. Ya estamos diseñando una solución a nuestro portal de solicitud de boletas en línea para evitar esta situación en futuras elecciones.

Durante las elecciones, mi increíble equipo trabaja alegremente durante más horas y en turnos adicionales, soportando amenazas y electores enfadados. Todo el personal ayuda al teléfono, además de sus tareas habituales. Estamos muy ocupados, no tenemos suficiente personal ni horas al día para responder a todo, y debemos dar prioridad a los votantes sobre los periodistas, y a las nuevas solicitudes sobre los envíos duplicados. Mi equipo superó los retos adicionales con extraordinaria profesionalidad y competencia, en medio de unas elecciones ya de por sí ajetreadas.

Reconozco la carga y la decepción que el cierre del formulario puede haber causado durante un ciclo electoral estresante. Aunque quizás haya sido un inconveniente, no se ha privado a los votantes de sus derechos.

Atentamente,
Gabriella Cázares-Kelly
Registradora del Condado de Pima

recorder.pima.gov

Voter Services (520) 724-4330 Document Recording (520) 724-4350 TDD 711

Main Downtown Office: 240 N Stone Avenue Tucson AZ 85701

Mailing Address: P.O. Box 3145 Tucson AZ 85702-3145