Informe mensual de Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022 Mes: Diciembre

				Tabla	1						
Año: 2022							Diciembre				,
Nombre del trámite	Unidad	Población		Residencial			Comercial		Industrial		
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
Atención a solicitud de instalación de	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	7.89	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
cargador doméstico para vehículo eléctrico		Rural	S/R	S/R	S/R	2.97	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de	hora	Urbana	00:11:32	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
dispositivo o saldo en Prepago		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención	minuto	Urbana	00:14:59	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
personal previa cita		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía	minuto	Urbana	00:00:44	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
telefónica		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios	hora	Urbana	00:34:38	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
electrónicos		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Atención a inconformidad por monto	día	Urbana	8.04	S/R	S/R	25.90	S/R	S/R	S/R	3.96	S/R
facturado		Rural	6.94	S/R	S/R	4.86	S/R	S/R	S/R	3.27	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un	día	Urbana	30.89	S/R	S/R	30.97	S/R	S/R	S/R	27.98	S/R
nuevo contrato		Rural	30.98	S/R	S/R	30.29	S/R	S/R	S/R	9.14	S/R
Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de	día	Urbana	14.71	S/R	S/R	21.75	S/R	S/R	S/R	23.03	S/R
Garantía		Rural	11.30	S/R	S/R	15.18	S/R	S/R	S/R	20.09	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos	hora	Urbana	01:36:16	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
personales		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
 Notificación de interrupción programada 	hora	Urbana	307.7	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
del servicio		Rural	169.7	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin registro

Informe mensual de métricas de calidad del servicio por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022 Mes: Diciembre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"							
Año: 2022							
	Mes: Diciembre						
	CFE Suministr	ador de Servio	ios Básicos				
	Nombre del Indicador Servicio Modalidad de presentación Quejas Solicitu						
			Personalizada	0.43	4.74		
		Urbano	Telefónica	2.19	1.47		
			Internet	0.73	0.03		
	Número de solicitudes y quejas		Personalizada	0.33	2.26		
2.1	recibidas por cada 1000	Rural	Telefónica	1.17	0.66		
2	habitantes		Internet	0.38	0.01		
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	3.35			
		Rural	Total de quejas y solicitudes	1.88			
			Sector fuera	0.20	N/A		
			Deficiencia en	0.14	N/A		
	Número de quejas recibidas por interrupcíon o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	voltaje Falso contacto de distribución	0.02	N/A		
			Improcedentes	0.11	N/A		
2.2			Sector fuera	0.11	N/A		
			Deficiencia en	0.07	N/A		
		Rural	Rural voltaje Falso contacto de distribución	0.01	N/A		
			Improcedentes	0.08	N/A		
		Urbano	Personalizada	62.28%	81.05%		
			Telefónica	59.13%	81.37%		
	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas		Internet	34.45%	61.86%		
		Rural	Personalizada	63.52%	78.77%		
			Telefónica	60.61%	80.52%		
			Internet	36.08%	55.56%		
2.3			Personalizada Quejas y Solicitudes	79.49%			
		Urbano	Telefónica Quejas y Solicitudes	68.	07%		
			Internet Quejas y Solicitudes	35.	66%		
			Personalizada Quejas y Solicitudes	76.82%			
		Rural	Telefónica Quejas y Solicitudes	67.	77%		
			Internet Quejas y Solicitudes	36.65%			

			T = .		
	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Personal	N/A	1.14
			Telefónica	N/A	1.68
2.4.1	Atención a solicitud de instalación		Internet	N/A	S/R
	de cargador domestico para		Personal	N/A	S/R
	vehiculo electrico	Rural	Telefónica	N/A	1.08
			Internet	N/A	S/R
			Personal	00:06:06	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.2	solicitudes		Internet	S/R	N/A
	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago		Personal	S/R	N/A
	de dispositivo o saldo en Frepago	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	00:03:46	N/A
	Tiempo promedio de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.3	Atención para recibir atención		Internet	S/R	N/A
	Personal		Personal	S/R	N/A
		Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	00:00:40	N/A
2.4.4	solicitudes		Internet	S/R	N/A
	Atención para recibir atención telefónica		Personal	S/R	N/A
	telefonica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.5	solicitudes		Internet	00:01:59	N/A
	Tiempo de respuesta a través de		Personal	S/R	N/A
	medios electrónicos	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personalizada	1.50	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Telefónica	1.47	N/A
2.4.6			Internet	2.10	N/A
2			Personalizada	1.49	N/A
		Rural	Telefónica	1.66	N/A
			Internet	1.45	N/A
	Tiempo promedio de atención de		Personalizada	N/A	1.17
		Urbano	Telefónica	N/A	1.15
2.4.7	solicitudes		Internet	N/A	2.13
	Atención a solicitud de celebración		Personalizada	N/A	1.75
	de un nuevo contrato	Rural	Telefónica	N/A	1.67
			Internet	N/A	1.90
	Tiompo promodio do otogoián de		Personal	N/A	3.62
	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
2.4.8	Atención a solicitud de terminación		Internet	N/A	S/R
	de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía		Personal	N/A	3.68
		Rural	Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales		Personal	00:07:43	N/A
		Urbano	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	88.21	N/A
	Tiempo promedio de atención de		Telefónica	S/R	N/A
2.4.10	solicitudes Notificación de interrupción		Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	86.20	N/A
	programada del servicio		Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A

2.5.1 2.5.1 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de cargador domestico para vericulo electrico el compositivo de atención de solicitudes y quejas Atención de incepsositivo o saldo en Prepago de atención de solicitudes y quejas Atención de repesosida de dispositivo o saldo en Prepago de atención de solicitudes y quejas Atención de repesosida de dispositivo o saldo en Prepago de atención de solicitudes y quejas Atención de repesosida de dispositivo o saldo en Prepago de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención de espera para recibir atención de espera para recibir atención de ledifonica de limpos de atención de solicitudes Tierpo de respuesta a través de medios electrónicos atención de solicitudes y quejas Atención a solicitudes Tierpo de respuesta a través de medios electrónicos atención de solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atención de solicitudes Tierpo de respuesta a través de medios electrónicos atención de solicitudes y quejas Atenc				D	N1/A	00.7404
tiempos de atención de solicitudes Atención de incerposición de dispositivo o saldo en Prepago de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de diempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de diempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por morto facturado de tiempos de atención de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos 2.5.5 de Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por morto facturado de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por morto facturado de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por morto facturado de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de un nuevo contrato de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía		Porcentaie de cumplimiento de	Urbana			
2.5.1 Altención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico y dujelas per per para recibir atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago de atención de solicitudes y quejas Atención de despera para recibir atención de espera para recibir atención de solicitudes y quejas Atención de despera para recibir atención de solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atención de solicitudes Tempo de respuesta a través de medios electrónicos electrónicos Procentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Tempo de respuesta a través de medios electrónicos procentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas		tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de	urbano			
electrico el tiempos de atención de solicitudes y ujelas Atención de inconformidad por monto facturado el tiempos de atención de solicitudes y ujelas Atención de inconformidad por monto facturado el tiempos de atención de solicitudes tiempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a electrico el tiempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a electrico el tiempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a electrico el tiempos de atención de solicitudes tiempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a electrico el tiempos de atención de solicitudes tiempos de atención de solicitudes tiempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitude de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitude de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitude de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y ujelas Atención a solicitude	2.5.1					
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Alención de sepera para recibir atención telefónica alención de solicitudes y quejas Alención de sepera para recibir atención telefónica alención de solicitudes y quejas Alención de sepera para recibir atención telefónica alención de solicitudes y quejas Alención de sepera para recibir atención telefónica alención de solicitudes y quejas Alención de sepera para recibir atención telefónica alención de solicitudes y quejas Alención de sepera para recibir atención telefónica alención de solicitudes y quejas Alención de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitudes y quejas Alención a solicitudes y quejas Alención a solicitude de tiempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitude de tiempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitude de tiempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitude de tiempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitude de tempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitude de tempos de atención de solicitudes y quejas Alención a solicitude de tempos de atención de solicitudes y quejas Alención de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía internet			Down			
2.5.2 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saído en Prepago de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención de sepera para recibir atención Personal Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de sepera para recibir atención de solicitudes y quejas Atención de sepera para recibir atención letefónica sepera para recibir atención de solicitudes y quejas Atención de sepera para recibir atención letefónica sepera para recibir atención de solicitudes y quejas Atención de sepera para recibir atención letefónica sepera para recibir atención de solicitudes proposito de complemiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de solicitude de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de solicitude se tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de ountrato actual y reembolso del Deposito en Garantía de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de detropos de atención de solicitudes y quejas Atención de contrato actual y reembolso del Deposito en		electrico	Rurai			
2.5.2 Porcentaje de cumplimiento de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención de resposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención de sepera para recibir atención Personal Porcentaje de cumplimiento de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica Urbano Personal S/R N/A N/A Telefónica S/R N/A N/A Telefónica S/R N/A N/A Telefónica S/R N/A N/A Telefónica S/R N/A Telef						
Lempos de atención de solicitudes y quejas Alención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Alención de sepera para recibir atención de solicitudes y quejas Alención de sepera para recibir atención de solicitudes y quejas Alención de sepera para recibir atención telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Personal S/R N/A Telefónica S/R		Porcentaie de cumplimiento de	Lirbono			
2.5.2 y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención de			Orbano			
Attención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago di spositivo o saldo en Prepago di spositivo o saldo en Prepago di Internet S/R N/A Internet S/R N/A Personal S/R N/A Personal S/R N/A Internet S	2.5.2	y quejas Atención de reposición de				
2.5.3 2.5.4 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de espera para recibir atención Personal Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de espera para recibir atención de esolicitudes y luripano de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a funcionformidad por monto facturado 2.5.6 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a funcionformidad por monto facturado 2.5.7 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a funcionformidad por monto facturado 2.5.8 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de soli			Dunal			
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de sespera para recibir atención Personal 2.5.4 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal 2.5.5 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica Atención de espera para recibir atención telefónica Atención de espera para recibir atención telefónica Atención de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos Atención de solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atenc		dispositivo o saldo en Prepago	Ruiai			
2.5.1 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal Rural Personal S/R N/A Telefónica Telefón			Urbano			·
tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal 2.5.4 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de detores		Porcentaie de cumplimiento de				
2.5.3 y quejas Atención de espera para recibir atención Personal Enterierit Sir Ni/A Internet Sir Ni/A						
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	2.5.3					-
2.5.4 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atención de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atención a solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atención de solicitu			Dural			
2.5.4 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de de sepera para recibir atención telefónica 2.5.5 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Y quejas Atención a solicitud de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembols de Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembols de Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembols de Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembols de Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembols de Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembols de Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de detorección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de detorección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitudes y quejas Atención a solicitudes y q		atención Personal	Ruiai			
2.5.4 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de soli						·
tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención elefónica atención telefónica atención telefónica atención telefónica atención telefónica atención telefónica atención telefónica atención de espera para recibir atención telefónica atención de sepera para recibir atención telefónica atención de solicitudes Internet S/R N/A Internet S/R N/A Internet S/R N/A Internet S/R N/A S/R Personal S/R N/A S/R N/A Internet O.07% N/A S/R N/A S/R Personal S/R N/A S/R N/A Internet N/A S/R Personal N/A S/R Personal N/A S/R Personal N/A S/R Personalizada 30.10% N/A S/R Internet N/A S/R Personalizada 30.10% N/A S/R Telefónica 14.95% N/A Telefónica 16.63% N/A S/R N/A Telefónica 16.63% N/A S/R N/A Telefónica 16.63% N/A S/R N/A Telefónica N/A S/R N/A S/R N/A S/R N/A S/R N/A Telefónica N/A S/R N/A S		Porcentaie de cumplimiento de	Lirbana			
Atención de espera para recibir atención telefónica Atención de espera para recibir atención telefónica Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado 2.5.7 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude de corrección de datos personales Atención de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de di terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude de corrección de datos personales Atención de de complemento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de de complemento			Olbano			
Atención telefónica 2.5.5 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantia Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantia Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Atención a solicitudes y quejas Atención a soli	2.5.4	y quejas				-
2.5.5 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantia Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantia Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de ate		· ·	Dural			
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas		atención telefónica	ixuiai			
2.5.5 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos Rural Personal N/A S/R						
2.5.5 Etempos de atención de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Porcentaje de cumplimient			Urbano			
2.5.5 Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos Rural Telefónica N/A S/R			Olbano			
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	2.5.5					
2.5.6 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado Rural Personalizada 14.92% N/A			Rural			
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas			Itulai			
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado Rural Personalizada 14.92% N/A 16.63% N/A Internet 14.50% N/A 16.63% N/A Internet N/A 58.27% Telefónica N/A 57.34% Internet N/A 106.74% Internet N/A 106.74% Personalizada N/A 58.18% Telefónica N/A 55.72% Internet N/A 63.37% Telefónica N/A 55.72% Internet N/A 63.37% Telefónica N/A S/R Personal N/A S/R Personal N/A S/R Telefónica S/R N/A Telefónica S/R						
2.5.6		Porcentaje de cumplimiento de	Urbano			
2.5.6 Y quejas Atención de inconformidad por monto facturado Rural Personalizada 14.92% N/A		tiempos de atención de solicitudes				
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	2.5.6	Atención de inconformidad por	Rural			
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas						
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Rural Personalizada N/A 58.27% Telefónica N/A 106.74% Personalizada N/A 58.18% Telefónica N/A 58.18% Telefónica N/A 58.18% Telefónica N/A 55.72% Internet N/A 63.37% Personalizada N/A 58.18% Telefónica N/A 55.72% Internet N/A 63.37% Personal N/A 24.13% Telefónica N/A S/R N/A S/R Personal N/A S/R N/A Telefónica S/		monto facturado				
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas 2.5.8 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía 2.5.9 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Urbano Personal Atención a Solicitud de terminación de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio Rural Telefónica N/A Personal N/A Personal N/A S/R Personal 12.87% N/A Telefónica S/R N/A Personal 183.77% N/A Telefónica S/R N/A						-
2.5.7 tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Rural Personalizada N/A 58.18% Telefónica N/A 55.72% Internet N/A 63.37% Personalizada N/A 55.72% Internet N/A 63.37% Personal N/A 24.13% Telefónica N/A S/R Internet N/A S/R Internet N/A S/R Personal N/A S/R Personal N/A S/R Personal N/A S/R N/A Internet S/R N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Internet S/R		tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración	Urbano			
Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Personalizada N/A 58.18% Telefónica N/A 55.72% Internet N/A 63.37% Personal N/A 24.13% Telefónica N/A 55.72% Internet N/A 63.37% Personal N/A 24.13% Telefónica N/A S/R Telefónica S/R N/A	2.5.7			Internet		
Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Deposito en Garantía 2.5.9 2.5.9 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Deposito de datos personales 2.5.9 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio Rural Telefónica N/A S/R Personal N/A 24.52% Personal 12.87% N/A Personal 12.87% N/A Telefónica S/R N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Personal 179.58% N/A Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Personal 179.58% N/A Telefónica S/R N/A						58.18%
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía 2.5.9 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio Internet N/A Personal N/A Personal N/A Personal 12.87% N/A Personal S/R N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Personal 179.58% N/A Telefónica S/R N/A Personal 179.58% N/A Telefónica S/R N/A			Rural	Telefónica		
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía 2.5.9 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Personal Urbano Urbano Personal N/A Personal N/A Personal N/A 12.87% N/A Personal 12.87% N/A Personal S/R N/A Telefónica S/R N/A Personal S/R N/A Personal S/R N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Personal 179.58% N/A Telefónica S/R N/A Personal 179.58% N/A Telefónica S/R N/A			Urbano			
2.5.8 2.5.8 Porteinage de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio						
2.5.8 Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de datos personales 2.5.9 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de datos personales Porcentaje de complimiento de tiempos de atención de datos personales Personal Urbano Urbano Urbano Personal N/A Personal N/A Personal N/A Personal N/A N/A Telefónica S/R N/A Personal S/R N/A Personal N/A Personal N/A Personal N/A N/A Personal N/A Personal N/A Personal N/A Personal N/A Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Internet N/A S/R Personal N/A Telefónica S/R N/A Personal N/A Telefónica S/R N/A Personal Telefónica S/R N/A Personal Telefónica S/R N/A						
Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía Personal N/A 24.52% Telefónica N/A S/R Internet N/A S/R Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Personal 12.87% N/A Telefónica S/R N/A Internet S/R N/A Personal 12.87% N/A Telefónica S/R N/A Personal S/R N/A Personal S/R N/A Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Personal 183.77% N/A Telefónica S/R N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Telefónica S/R N/A	0.5.0	y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del				
Deposito en Garantía Deposito en Garantía Internet N/A Personal 12.87% N/A Personal 12.87% N/A Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Internet S/R N/A Personal Internet S/R N/A Telefónica S/R N/A Personal Internet S/R N/A Personal Internet S/R N/A Personal Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Internet S/R N/A Personal Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Telefónica S/R N/A Telefónica Telefónica S/R N/A	2.5.8					
Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Personal 12.87% N/A Internet S/R N/A Personal S/R N/A Internet S/R N/A Personal 183.77% N/A Personal 179.58% N/A Personal 179.58% N/A Telefónica S/R N/A Internet S/R N/A Telefónica S/R N/A			Rural			S/R
2.5.9 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Personal S/R N/A Personal S/R N/A Personal S/R N/A Personal Internet S/R N/A Internet S/R N/A Telefónica S/R N/A Personal Internet S/R N/A Telefónica S/R N/A		Deposito en Garantía		Internet		
2.5.9 tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Personal S/R N/A Personal S/R N/A Telefónica S/R N/A Internet S/R N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Telefónica S/R N/A Personal 183.77% N/A Telefónica S/R N/A Personal 179.58% N/A Internet S/R N/A Telefónica S/R N/A				Personal	12.87%	
2.5.9 y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales Rural Personal S/R N/A Telefónica S/R N/A Internet S/R N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Telefónica S/R N/A Personal 183.77% N/A Telefónica S/R N/A	2.5.9	tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
Atención a solicitud de corrección de datos personales Rural Personal S/R N/A Telefónica S/R N/A Internet S/R N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Personal 183.77% N/A Telefónica S/R N/A Personal 179.58% N/A Internet S/R N/A Personal 179.58% N/A Telefónica S/R N/A				Internet	S/R	N/A
Description				Personal	S/R	N/A
2.5.10 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio Internet S/R N/A Personal 183.77% N/A Telefónica S/R N/A Internet S/R N/A Personal 179.58% N/A Personal 179.58% N/A Telefónica S/R N/A			Rural	Telefónica	S/R	N/A
2.5.10 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes		Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción		Internet	S/R	N/A
tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio Rural Telefónica S/R N/A				Personal	183.77%	N/A
2.5.10 y quejas Notificación de interrupción programada del servicio Notificación de interrupción programada del servicio Rural Rural Telefónica S/R N/A			Urbano	Telefónica	S/R	N/A
Notificación de interrupción programada del servicio Rural Personal 179.58% N/A Telefónica S/R N/A	2.5.40		Rural	Internet	S/R	N/A
programada del servicio Rural Telefónica S/R N/A	2.3.10			Personal	179.58%	N/A
				Telefónica	S/R	N/A
internet 5/R N/A				Internet	S/R	N/A
2.6 Percepción del servicio S/R	2.6	Percepción del servicio			S/R	

N/A No aplica	
S/R Sin Registro	