Informe anual acumulado de Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018 Mensual: Anual

							Anual				
Nombre del trámite	Unidad	Población		Residencial			Comercial			Industrial	
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico		Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
1. Aterición a solicitud de instalación de cargador domestico para veniculo electrico		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago		Urbana	00:19:29	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atendion à solicitud de reposición de dispositivo o saldo en rrepago		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 personal		Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Hempo de espera para recibir aterición personar		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 telefónica		Urbana	00:01:37	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		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 electrónicos		Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado		Urbana	317.88	S/R	S/R	167.14	S/R	S/R	S/R	334.92	S/R
o. Aterición a incomormidad por monto facturado		Rural	301.18	S/R	S/R	124.96	S/R	S/R	S/R	47.13	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato		Urbana	3,011.34	S/R	S/R	176.11	S/R	S/R	S/R	77.19	S/R
7. Aterición a solicitud de celebración de un nuevo contrato		Rural	2186.18	S/R	S/R	182.22	S/R	S/R	S/R	159.25	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Garantía		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:09:33	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Atendion a solicitud de corrección de datos personales		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del sel vició		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin registro

ño: 2018		ilado de Ivieti	icas de calidad de	l servicio de Su	ministro Bás	
les: Anual FF Suministrad	dor de Servicios Básicos					
	lombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitude	
		Rural	Personal Telefónica	5.77 15.29	22.34 5.37	
	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000		Internet	1.42	1.66	
		Urbano	Personal	8.94 35.58	56.06	
			Telefónica Internet	35.58	18.58 3.16	
	Habitantes	Rural	Total de quejas		.99	
		rearea	y solicitudes Total de quejas			
		Urbano	y solicitudes		1.14	
		Rural	Sector Fuera	5.19	S/R	
	Número de quejas recibidas por interrupcion o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes		voltaje	0.74	S/R	
			Falso contacto	0.22	S/R	
2.2			Improcedentes Sector Fuera	4.21 5.07	S/R S/R	
			Deficiencia en	1.97	S/R	
		Urbano	voltaje Falso contacto	0.53	S/R	
			Improcedentes	5.54	S/R	
		Donal	Personal	64.73%	75.58%	
		Rural	Telefónica Internet	56.15% 42.41%	75.96% 78.19%	
			Personal	56.99%	78.04%	
		Urbano	Telefónica Internet	52.13% 34.71%	75.19% 74.00%	
			Personal Quejas y Solicitudes	73.35%		
		Rural	Telefónica			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Kurai	Quejas y Solicitudes	61.30%		
	4. 4.		Internet Quejas	61.67%		
			y Solicitudes	61.	U1 /0	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	75.	15%	
			Telefónica Quejas y	60.04%		
			Solicitudes			
			Internet Quejas y Solicitudes	53.	89%	
	Tierre essentie de eterrite de		Personal	S/R	S/R	
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Telefónica Internet	S/R S/R	S/R S/R	
2.4		Urbano	Personal	00:04:01	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet Personal	S/R S/R	S/R S/R	
24	Tiempo promedio de atención de	Rural	Telefónica	S/R	S/R	
	solicitudes Atención para recibir atención	Urbano	Internet	S/R	S/R	
	telefónica		Personal Telefónica	S/R 00:01:37	S/R S/R	
		Durel	Internet	S/R	S/R	
			Personal	3.62	S/R	
	Tiompo promodio do atonción do	Rural			S/R	
24	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Telefónica Internet	3.85 27.26	S/R S/R	
2.4	solicitudes Atención a inconformidad por		Telefónica Internet Personal	3.85 27.26 3.26	S/R S/R	
2.4	solicitudes	Rural	Telefónica Internet	3.85 27.26	S/R	
2.4	solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82	S/R S/R S/R S/R S/R	
	solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes		Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82	S/R S/R S/R S/R S/R S/R	
2.4	solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.23	S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R	
	solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de	Urbano	Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.23 1.09	S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R	
	solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo	Urbano	Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.23	S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R	
	solicitudes Alendía a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Alendía a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.23 1.09 1.17 0.87 S/R	S/R	
	solicitudes Atlendón a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atlención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano Rural Urbano	Telefónica Internet Personal Telefónica Internet	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.23 1.09 1.17 0.87 S/R S/R	SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR	
2.4	solicitudes Alendía a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Alendía a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de	Urbano Rural Urbano	Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Telefónica Internet Telefónica Internet Telefónica Internet Telefónica	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.23 1.09 1.17 0.87 S/R S/R S/R S/R	SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR	
2.4	solicitudes Alendón a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Alendón a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Alendón a solicitud	Urbano Rural Urbano Rural	Telefónica Internet Personal Telefónica Internet	3.85 27.26 3.26 3.27 6.85 1.82 1.83 1.23 1.09 1.17 0.87 S/R S/R S/R S/R S/R	SIR	
2.4	solicitudes Atendón a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de	Urbano Rural Urbano Rural	Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Telefónica Internet Telefónica Internet Telefónica Internet Telefónica	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.23 1.09 1.17 0.87 S/R S/R S/R S/R	SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR	
2.4	solicitudes Atendion a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de	Urbano Rural Urbano Rural Urbano	Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Internet Internet Internet Internet Internet	3.85 27.26 3.28 3.47 6.85 1.83 1.23 1.09 1.17 0.87 S/R 0.0524 S/R S/R S/R S/R	SIR	
24	solicitudes Atendion a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datención de solicitudes Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de resposición de	Urbano Rural Urbano Rural Urbano	Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal	3.85 27.26 3.26 3.27 6.85 1.82 1.83 1.23 1.19 1.17 0.87 S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R	SIR	
24	solicitudes Atendio a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural	Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.23 1.09 1.17 0.87 SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR	SIR	
24	solicitudes Atlendón a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atlención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atlención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atlención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Urbano Urbano	Telefonica Internet I	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.09 1.17 0.87 SIR SIR 000524 SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR	SIR	
24	solicitudes Atendion a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de dispositivo o salido en Prepago Porcentaje de cumplimiento de Procentaje de cumplimiento de	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural	Telefonica Internet Personal Telefonica Internet Personal	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.23 1.09 1.17 0.87 SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR	SIR	
24	solicitudes Atención a liconoffemidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de resposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural	Telefonica Internet Personal	3.85 27.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.82 1.93 1.17 0.87 S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R S/R	SIR	
24	solicitudes Atención a liconoffemidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Urbano Urbano	Telefonica Inferent Personal Telefonica Inferent Personal	3.85 27.26 3.26 3.26 3.47 6.85 1.82 1.82 1.83 1.12 1.17 0.87 SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR SIR	SIR	
24	solicitudes Atención a liconoffemidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atención de solicitudes y quejas Atención de sepera para recibir atención telefónica	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Urbano	Telefonica Infernet Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Telefonica Telefonica Inference Telefonica Telefonic	3.85 27.26 3.27 3.26 3.47 3.87 3.87 1.82 1.83 1.93 1.17 0.87 SIR	SR S	
24	solicitudes Atendon a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude Atención a solicitude de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo a sado en Prepaga Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de sepera para resibir Atención de sepera para resibir atención telefónica	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural	Telefonica Internet Personal Telefonica Inter	3.85 27.26 3.26 3.27 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.99 1.17 0.87 SIR	SR	
24	solicitudes Atendon a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o salodo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de solicitudes y quejas Atención de reposición de solicitudes y quejas contratos de atención de solicitudes y quejas atención telefónica	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Urbano	Telefonica Infernet Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Personal Telefonica Inference Telefonica Telefonica Inference Telefonica Telefonic	3.85 27.26 3.27 3.26 3.47 3.87 3.87 1.82 1.83 1.93 1.17 0.87 SIR	SR S	
24 24 25 25	solicitudes Atención a liconoffemidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes 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 telefónica Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Urbano	Telefonica Internet Personal Telefonica Internet	3.85 27.26 3.26 3.47 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.23 1.09 1.1.77 0.87 SIR	SR	
24 24 25 25	solicitudes Atendion a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo a la cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de la cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural	Telefonica Internet Personal	3.85 27.26 3.27 3.26 3.47 3.26 3.47 3.87 1.82 1.83 1.93 1.17 0.87 SIR	SR	
24 24 25 25	solicitudes Atención a liconoffemidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de lespera para recibir atención telefónica Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconfirmidad por tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconfirmidad por	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural	Telefonica Internet Personal Telefonica Internet	3.85 27.26 3.26 3.47 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.23 1.09 1.1.77 0.87 SIR	SR	
24 24 25 25	solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de lespera para recibir atención telefónica Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de incorformidad por monto facturado Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de incorformidad por monto facturado	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Urbano	Telefonica Internet Personal Telefonica Internet	3.85 27.26 3.26 3.27 3.26 3.27 3.26 3.27 3.28 3.28 1.82 1.83 1.12 1.87 3.87 3.87 3.87 3.87 3.87 3.87 3.87 3	SR	
24 24 25 25 25	solicitudes Atendion a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o sabido en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición atención de reposición atención de solicitudes y quejas Atención de sepera para recibir atención telefónica 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	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural	Telefonica Internet Personal	3.85 27.26 3.26 3.27 3.26 3.47 3.26 3.37 1.82 1.82 1.82 1.82 1.82 1.82 1.82 1.82	SR	
24 24 25 25 25	solicitudes Atendon a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude de atención de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición atención telefónica 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 solicitud de	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Urbano	Telefonica Internet Personal Telefonica Internet	3.85 27.26 3.26 3.27 3.26 3.47 3.26 3.37 3.27 3.28 3.28 3.28 3.28 3.28 3.28 3.28 3.28	SR	
24 24 25 25 25	solicitudes Atención a liconoffmidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de les personales 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 lonorformidad por monto facturado Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude de solicitudes y quejas Atención a solicitude de celebración de un nuevo contrato	Urbano Rural	Telefonica Internet Personal Telefonica Internet	3.85 27.26 3.27 3.26 3.47 3.26 3.47 3.87 3.87 1.82 1.83 1.93 1.93 1.17 0.87 SIR	SR	
24 24 25 25 25	solicitudes Atención a liconoffmidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude de celebración de un uevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de les y quejas Atención de les presonados 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 Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitudes y quejas Atención a solicitude de porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude de porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude de porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de t	Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural Urbano Rural	Telefonica Internet Personal Telefonica Inter	3.85 27.26 3.26 3.27 3.26 3.47 3.26 3.37 3.27 3.28 3.28 3.28 3.28 3.28 3.28 3.28 3.28	SR	
24 24 25 25 25	solicitudes Atención a liconoffmidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitude porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de lespera para recibir atención telefónica Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a lornorformidad 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 solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude de solicitudes y quejas Atención as solicitudes y quejas	Urbano Rural	Telefonica Internet Personal Telefonica Inter	3.85 27.26 3.27 3.26 3.26 3.26 3.27 3.28 3.28 1.82 1.82 1.83 1.93 1.17 0.87 SIR	\$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$	
24 24 25 25 25	solicitudes Atendon a inconformidad por monto facturado Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a isolicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención de desto personales Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de sepera para recibir atención telefónica 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 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	Urbano Rural	Telefonica Internet Personal Telefonica Internet	3.85 27.26 3.26 3.27 3.26 3.47 6.85 1.82 1.83 1.82 1.83 1.93 1.17 0.87 SIR	SR	