

Nombre del trámite	Unidad	Población	Enero									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:36	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	251.18	S/R	S/R	171.05	S/R	S/R	S/R	3.97	S/R	S/R
		Rural	35.02	S/R	S/R	10.21	S/R	S/R	S/R	3.22	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	219.13	S/R	S/R	39.21	S/R	S/R	S/R	29.98	S/R	S/R
		Rural	0.84	S/R	S/R	202.95	S/R	S/R	S/R	8.00	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	00:31:32	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Febrero									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:21	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	45.09	S/R	S/R	4.89	S/R	S/R	S/R	4.11	S/R	S/R
		Rural	35.07	S/R	S/R	7.03	S/R	S/R	S/R	3.18	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1,099.10	S/R	S/R	40.89	S/R	S/R	S/R	18.07	0.00	S/R
		Rural	74.17	S/R	S/R	32.85	S/R	S/R	S/R	6.19	0.00	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	00:22:12	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Marzo									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:25	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	96.19	S/R	S/R	254.71	S/R	S/R	S/R	2.18	S/R	S/R
		Rural	51.12	S/R	S/R	4.95	S/R	S/R	S/R	3.01	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	114.00	S/R	S/R	3.66	S/R	S/R	S/R	26.20	S/R	S/R
		Rural	2.039.18	S/R	S/R	1.26	S/R	S/R	S/R	5.91	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	00:03:09	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Abril									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:44	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	288.07	S/R	S/R	106.11	S/R	S/R	S/R	S/R	11.09	S/R
		Rural	26.08	S/R	S/R	5.26	S/R	S/R	S/R	S/R	2.88	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	189.29	S/R	S/R	104.01	S/R	S/R	S/R	S/R	20.97	0.00
		Rural	1463.59	S/R	S/R	70.92	S/R	S/R	S/R	S/R	5.20	0.00
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	00:27:00	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Mayo									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:02:08	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	119.03	S/R	S/R	17.40	S/R	S/R	S/R	S/R	10.14	S/R
		Rural	24.34	S/R	S/R	5.17	S/R	S/R	S/R	S/R	2.98	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	170.91	S/R	S/R	68.86	S/R	S/R	S/R	S/R	47.13	S/R
		Rural	73.26	S/R	S/R	88.11	S/R	S/R	S/R	S/R	6.93	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:34:14	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Junio									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:38	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	239.02	S/R	S/R	12.87	S/R	S/R	S/R	S/R	8.87	S/R
		Rural	54.05	S/R	S/R	7.10	S/R	S/R	S/R	S/R	11.20	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2856.52	S/R	S/R	137.30	S/R	S/R	S/R	S/R	5.89	S/R
		Rural	84.04	S/R	S/R	31.06	S/R	S/R	S/R	S/R	31.84	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	23:59:09	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Julio									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:43	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	268.88	S/R	S/R	23.17	S/R	S/R	S/R	8.85	S/R	S/R
		Rural	203.35	S/R	S/R	4.83	S/R	S/R	S/R	1.05	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2,088.56	S/R	S/R	116.82	S/R	S/R	S/R	56.96	S/R	S/R
		Rural	119.39	S/R	S/R	102.94	S/R	S/R	S/R	70.11	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:19:19	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Agosto									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:47	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	96.22	S/R	S/R	52.95	S/R	S/R	S/R	5.92	S/R	S/R
		Rural	171.87	S/R	S/R	7.09	S/R	S/R	S/R	4.90	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	140.56	S/R	S/R	560.81	S/R	S/R	S/R	126.93	S/R	S/R
		Rural	133.92	S/R	S/R	115.42	S/R	S/R	S/R	64.21	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:25:58	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Septiembre									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:25	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	241.66	S/R	S/R	400.93	S/R	S/R	S/R	3.44	S/R	S/R
		Rural	241.16	S/R	S/R	201.08	S/R	S/R	S/R	4.89	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	197.86	S/R	S/R	119.40	S/R	S/R	S/R	124.10	S/R	S/R
		Rural	161.23	S/R	S/R	73.95	S/R	S/R	S/R	15.93	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	20:58:46	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Octubre									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:13	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	143.92	S/R	S/R	1,308.00	S/R	S/R	S/R	S/R	3.06	S/R
		Rural	147.13	S/R	S/R	17.50	S/R	S/R	S/R	S/R	7.27	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	734.15	S/R	S/R	63.98	S/R	S/R	S/R	S/R	95.00	S/R
		Rural	91.91	S/R	S/R	88.23	S/R	S/R	S/R	S/R	6.99	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	19:47:33	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Noviembre									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:29	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	137.17	S/R	S/R	259.18	S/R	S/R	S/R	S/R	35.97	S/R
		Rural	221.36	S/R	S/R	8.03	S/R	S/R	S/R	S/R	2.14	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	260.40	S/R	S/R	30.09	S/R	S/R	S/R	S/R	5.22	S/R
		Rural	239.76	S/R	S/R	36.40	S/R	S/R	S/R	S/R	12.89	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	19:47:33	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Diciembre									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	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	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	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	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	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	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:16	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	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	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	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	221.19	S/R	S/R	45.95	S/R	S/R	S/R	S/R	1.11	S/R
		Rural	71.58	S/R	S/R	69.55	S/R	S/R	S/R	S/R	1.67	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1,476.65	S/R	S/R	123.11	S/R	S/R	S/R	S/R	9.25	S/R
		Rural	368.10	S/R	S/R	34.31	S/R	S/R	S/R	S/R	14.98	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	03:41:06	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	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	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Trimestral				Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre			
CFE Suministrador de Servicios Básicos																	
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes	Quejas	Solicitudes	Quejas	Solicitudes	Quejas	Solicitudes	Quejas	Solicitudes	Quejas	Solicitudes		
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.55	1.85	0.61	2.03	0.55	1.92	0.49	2.19	0.36	2.22	0.34	1.88		
			Telefónica	1.86	0.56	1.81	0.54	1.71	0.45	1.40	0.49	0.95	0.44	1.06	0.40		
			Internet	0.08	0.02	0.08	0.01	0.09	0.01	0.06	0.01	0.05	0.01	0.05	0.01		
		Urbano	Personal	0.91	5.30	1.01	5.75	0.97	5.12	0.83	5.98	0.67	5.65	0.64	4.95		
			Telefónica	4.22	2.11	4.21	2.11	4.18	1.72	3.45	1.86	2.60	1.75	2.92	1.59		
			Internet	0.30	0.11	0.29	0.05	0.32	0.04	0.20	0.04	0.16	0.04	0.20	0.03		
Rural	Total de quejas y solicitudes		4.91		5.08		4.73		4.63		4.02		3.74				
Urbano	Total de quejas y solicitudes		12.94		13.43		12.36		12.38		10.87		10.33				
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.48	N/A	0.49	N/A	0.45	N/A	0.36	N/A	0.24	N/A	0.26	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A	0.02	N/A	0.02	N/A	0.02	N/A	0.02	N/A	0.02	N/A		
			Falso contacto	0.02	N/A	0.02	N/A	0.02	N/A	0.02	N/A	0.01	N/A	0.01	N/A		
			Improcedentes	0.12	N/A	0.11	N/A	0.15	N/A	0.17	N/A	0.14	N/A	0.17	N/A		
		Urbano	Sector Fuera	0.46	N/A	0.46	N/A	0.45	N/A	0.34	N/A	0.26	N/A	0.30	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A	0.04	N/A	0.04	N/A	0.06	N/A	0.06	N/A	0.08	N/A		
			Falso contacto	0.05	N/A	0.05	N/A	0.06	N/A	0.04	N/A	0.03	N/A	0.04	N/A		
			Improcedentes	0.16	N/A	0.16	N/A	0.21	N/A	0.22	N/A	0.20	N/A	0.24	N/A		
		2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	51.87%	78.99%	52.40%	78.09%	57.44%	78.37%	63.19%	78.91%	69.71%	79.29%	75.47%	76.70%
					Telefónica	40.60%	72.63%	41.37%	71.31%	45.94%	72.81%	54.90%	74.03%	66.24%	76.23%	68.95%	76.45%
					Internet	28.38%	11.67%	29.57%	32.72%	31.88%	20.41%	44.03%	29.90%	54.38%	25.88%	60.08%	32.28%
				Urbano	Personal	52.08%	79.78%	52.48%	79.51%	55.03%	80.56%	61.79%	80.71%	67.60%	81.57%	71.65%	79.66%
Telefónica	43.95%				73.75%	44.49%	72.91%	46.69%	72.51%	54.88%	74.62%	64.61%	76.67%	65.85%	75.90%		
Internet	26.76%				8.92%	26.55%	16.86%	28.79%	18.58%	39.77%	19.76%	51.96%	20.08%	54.24%	26.97%		
Rural	Personal Quejas y Solicitudes				72.80%		72.16%		73.69%		76.03%		77.96%		76.51%		
	Telefónica Quejas y Solicitudes				47.98%		48.25%		51.57%		59.87%		69.42%		71.01%		
	Internet Quejas y Solicitudes				24.98%		30.02%		30.66%		40.53%		49.05%		56.09%		
Urbano	Personal Quejas y Solicitudes				75.73%		75.46%		76.50%		78.40%		80.10%		78.74%		
	Telefónica Quejas y Solicitudes				53.88%		53.98%		54.22%		61.79%		69.46%		69.39%		
	Internet Quejas y Solicitudes				22.05%		25.11%		27.58%		36.23%		45.81%		50.41%		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	2.97	N/A	2.84	N/A	3.79	N/A	2.30	N/A	5.18	N/A	3.20	N/A		
			Telefónica	6.33	N/A	2.21	N/A	9.07	N/A	2.24	N/A	2.24	N/A	2.63	N/A		
			Internet	1.11	N/A	1.75	N/A	42.29	N/A	2.86	N/A	2.76	N/A	1.62	N/A		
		Urbano	Personal	2.39	N/A	1.66	N/A	2.56	N/A	3.18	N/A	4.90	N/A	2.96	N/A		
			Telefónica	1.97	N/A	2.27	N/A	3.54	N/A	4.04	N/A	5.37	N/A	2.21	N/A		
			Internet	1.70	N/A	1.29	N/A	9.80	N/A	1.91	N/A	2.94	N/A	3.78	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	2.96	N/A	2.78	N/A	2.18	N/A	1.86	N/A	1.59	N/A	1.86	N/A		
			Telefónica	3.28	N/A	3.18	N/A	2.64	N/A	2.28	N/A	1.96	N/A	2.13	N/A		
			Internet	2.48	N/A	5.63	N/A	8.79	N/A	5.24	N/A	1.79	N/A	2.15	N/A		
		Urbano	Personal	1.96	N/A	1.83	N/A	1.38	N/A	1.17	N/A	1.01	N/A	1.11	N/A		
			Telefónica	2.06	N/A	2.00	N/A	1.48	N/A	1.37	N/A	1.19	N/A	1.28	N/A		
			Internet	2.69	N/A	1.88	N/A	2.91	N/A	1.13	N/A	1.18	N/A	1.21	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	13.11	N/A	14.15	N/A	12.50	N/A	13.27	N/A	17.83	N/A	15.23	N/A		
			Telefónica	47.13	N/A	55.64	N/A	73.72	N/A	40.95	N/A	105.06	N/A	64.85	N/A		
			Internet	0.00	N/A	0.00	N/A	1.90	N/A	3.88	N/A	1.05	N/A	35.02	N/A		
		Urbano	Personal	10.10	N/A	6.70	N/A	29.80	N/A	15.09	N/A	8.27	N/A	8.66	N/A		
			Telefónica	20.49	N/A	88.60	N/A	18.08	N/A	20.79	N/A	57.96	N/A	58.54	N/A		
			Internet	1.44	N/A	20.65	N/A	5.65	N/A	16.24	N/A	112.56	N/A	23.50	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	1.46%	N/A	1.65%	N/A	1.57%	N/A	1.57%	N/A	2.34%	N/A	4.47%	N/A		
			Telefónica	3.12%	N/A	1.29%	N/A	3.76%	N/A	1.52%	N/A	1.01%	N/A	3.68%	N/A		
			Internet	0.54%	N/A	1.02%	N/A	17.54%	N/A	1.94%	N/A	1.25%	N/A	2.26%	N/A		
		Urbano	Personal	0.89%	N/A	1.73%	N/A	0.64%	N/A	0.24%	N/A	1.89%	N/A	1.34%	N/A		
			Telefónica	0.73%	N/A	2.36%	N/A	0.88%	N/A	0.31%	N/A	2.07%	N/A	1.00%	N/A		
			Internet	0.63%	N/A	1.34%	N/A	2.44%	N/A	0.15%	N/A	1.13%	N/A	1.71%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	2.48%	N/A	0.41%	N/A	1.35%	N/A	2.03%	N/A	0.66%	N/A	0.51%	N/A		
			Telefónica	2.75%	N/A	0.47%	N/A	1.64%	N/A	2.46%	N/A	0.82%	N/A	0.58%	N/A		
			Internet	2.07%	N/A	0.83%	N/A	5.45%	N/A	5.71%	N/A	0.74%	N/A	0.59%	N/A		
		Urbano	Personal	0.09%	N/A	0.33%	N/A	0.70%	N/A	0.16%	N/A	0.39%	N/A	0.08%	N/A		
			Telefónica	0.10%	N/A	0.36%	N/A	0.75%	N/A	0.19%	N/A	0.46%	N/A	0.08%	N/A		
			Internet	0.13%	N/A	0.33%	N/A	1.47%	N/A	0.15%	N/A	0.45%	N/A	0.08%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	2.31%	N/A	2.93%	N/A	2.40%	N/A	3.11%	N/A	3.11%	N/A	2.87%	N/A		
			Telefónica	8.30%	N/A	11.50%	N/A	14.12%	N/A	9.99%	N/A	18.30%	N/A	12.22%	N/A		
			Internet	0.00%	N/A	0.00%	N/A	0.36%	N/A	0.91%	N/A	0.18%	N/A	6.60%	N/A		
		Urbano	Personal	1.85%	N/A	1.16%	N/A	5.14%	N/A	3.16%	N/A	1.43%	N/A	1.32%	N/A		
			Telefónica	3.75%	N/A	15.33%	N/A	3.12%	N/A	4.36%	N/A	10.03%	N/A	8.90%	N/A		
			Internet	0.28%	N/A	3.57%	N/A	0.97%	N/A	3.40%	N/A	19.48%	N/A	3.57%	N/A		
2.6	Percepción de servicios*		0.00%		0.00%		89.80%		3.40%		19.48%		90.20%				

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores en enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre