

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	00:01:11	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	460.91	S/R	S/R	48.17	S/R	S/R	S/R	S/R	2.85	S/R
		Rural	48.21	S/R	S/R	3.85	S/R	S/R	S/R	S/R	3.79	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	183.93	S/R	S/R	1,259.06	S/R	S/R	S/R	S/R	38.87	S/R
		Rural	365.66	S/R	S/R	140.11	S/R	S/R	S/R	S/R	13.23	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	00:15:16	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
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	00:01:29	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	38.23	S/R	S/R	51.61	S/R	S/R	S/R	13.84	S/R	S/R
		Rural	736.22	S/R	S/R	7.99	S/R	S/R	S/R	5.77	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1,652.13	S/R	S/R	62.30	S/R	S/R	S/R	30.84	0.00	S/R
		Rural	3,771.62	S/R	S/R	81.84	S/R	S/R	S/R	6.28	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	06:04:36	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
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 via telefónica	minuto	Urbana	00:01:52	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	1,954.52	S/R	S/R	254.71	S/R	S/R	S/R	S/R	56.09	S/R
		Rural	39.89	S/R	S/R	4.95	S/R	S/R	S/R	S/R	2.93	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	3.41	S/R	S/R	3.66	S/R	S/R	S/R	S/R	13.25	S/R
		Rural	1.51	S/R	S/R	1.26	S/R	S/R	S/R	S/R	6.79	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito 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	03:06:23	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	00:01:46	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
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	286.05	S/R	S/R	82.12	S/R	S/R	S/R	S/R	3.17	S/R
		Rural	55.83	S/R	S/R	6.85	S/R	S/R	S/R	S/R	3.71	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	530.09	S/R	S/R	90.98	S/R	S/R	S/R	S/R	14.10	0.00
		Rural	802.15	S/R	S/R	77.84	S/R	S/R	S/R	S/R	7.13	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	00:48:45	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	00:02:25	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	286.92	S/R	S/R	30.06	S/R	S/R	S/R	8.66	S/R	S/R
		Rural	21.99	S/R	S/R	6.23	S/R	S/R	S/R	2.32	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1,443.96	S/R	S/R	659.28	S/R	S/R	S/R	168.97	S/R	S/R
		Rural	167.07	S/R	S/R	83.47	S/R	S/R	S/R	7.89	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	01:11:12	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	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	00:02:43	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	34.60	S/R	S/R	12.87	S/R	S/R	S/R	S/R	8.87	S/R
		Rural	652.11	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	701.32	S/R	S/R	137.30	S/R	S/R	S/R	S/R	5.89	S/R
		Rural	1,056.02	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	00:25:03	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 via telefónica	minuto	Urbana	00:02:46	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
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	124.01	S/R	S/R	19.35	S/R	S/R	S/R	S/R	3.00	S/R
		Rural	30.06	S/R	S/R	4.97	S/R	S/R	S/R	S/R	3.02	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	3,104.27	S/R	S/R	248.10	S/R	S/R	S/R	S/R	8.94	S/R
		Rural	61.30	S/R	S/R	61.97	S/R	S/R	S/R	S/R	13.88	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	00:36:16	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
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	00:02:42	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	2,161.07	S/R	S/R	10.79	S/R	S/R	S/R	S/R	61.11	S/R
		Rural	26.19	S/R	S/R	9.94	S/R	S/R	S/R	S/R	2.87	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	3,104.27	S/R	S/R	248.10	S/R	S/R	S/R	S/R	8.94	S/R
		Rural	61.30	S/R	S/R	61.97	S/R	S/R	S/R	S/R	13.88	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	00:58:31	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	00:02:31	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	170.98	S/R	S/R	18.46	S/R	S/R	S/R	2.26	S/R	S/R
		Rural	388.28	S/R	S/R	5.15	S/R	S/R	S/R	4.82	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	293.86	S/R	S/R	973.35	S/R	S/R	S/R	26.25	S/R	S/R
		Rural	1,083.22	S/R	S/R	41.99	S/R	S/R	S/R	5.94	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	01:23:59	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	00:01:34	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	95.00	S/R	S/R	4.79	S/R	S/R	S/R	S/R	3.99	S/R
		Rural	41.60	S/R	S/R	4.83	S/R	S/R	S/R	S/R	3.98	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2,242.56	S/R	S/R	114.75	S/R	S/R	S/R	S/R	14.28	S/R
		Rural	1,158.48	S/R	S/R	31.02	S/R	S/R	S/R	S/R	5.83	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	00:50:27	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
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	145.86	S/R	S/R	2,688.61	S/R	S/R	S/R	3.89	S/R	S/R
		Rural	43.12	S/R	S/R	10.16	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	122.86	S/R	S/R	63.31	S/R	S/R	S/R	50.89	S/R	S/R
		Rural	67-09	S/R	S/R	72.98	S/R	S/R	S/R	11.83	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	01:30:12	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	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	00:01:50	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	375.09	S/R	S/R	368.09	S/R	S/R	S/R	S/R	4.14	S/R
		Rural	18.18	S/R	S/R	17.09	S/R	S/R	S/R	S/R	4.03	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	70.96	S/R	S/R	365.17	S/R	S/R	S/R	S/R	3.12	S/R
		Rural	366.02	S/R	S/R	31.17	S/R	S/R	S/R	S/R	4.68	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	01:20:41	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

Año: 2016					
Mensual		Enero			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.37	2.62
			Telefónica	1.61	1.18
			Internet	0.09	0.19
		Urbano	Personal	0.38	3.00
			Telefónica	2.49	2.15
			Internet	0.15	0.26
Rural	Total de quejas y solicitudes	6.06			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	8.44			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.35	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Imprudenciales	0.11	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.02	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	60.09%	79.87%
			Telefónica	47.09%	72.86%
			Internet	25.85%	45.45%
		Urbano	Personal	61.82%	82.40%
			Telefónica	52.85%	79.17%
			Internet	28.06%	33.65%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.40%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	58.01%	
			Internet Quejas y Solicitudes	39.26%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	80.09%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	65.05%	
			Internet Quejas y Solicitudes	31.58%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.27	N/A
			Telefónica	2.06	N/A
			Internet	1.50	N/A
		Urbano	Personal	2.49	N/A
			Telefónica	1.82	N/A
			Internet	2.48	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.28	N/A
			Telefónica	1.69	N/A
			Internet	1.43	N/A
		Urbano	Personal	0.87	N/A
			Telefónica	1.05	N/A
			Internet	0.9	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	0.90	N/A
			Telefónica	4.52	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	3.28	N/A
			Telefónica	4.76	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.63%	N/A
			Telefónica	4.27%	N/A
			Internet	3.11%	N/A
		Urbano	Personal	0.54%	N/A
			Telefónica	0.39%	N/A
			Internet	0.54%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.35%	N/A
			Telefónica	0.46%	N/A
			Internet	0.39%	N/A
		Urbano	Personal	0.07%	N/A
			Telefónica	0.08%	N/A
			Internet	0.07%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	3.73%	N/A
			Telefónica	18.75%	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	13.06%	N/A
			Telefónica	18.98%	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.6	Percepción del servicio *			0.00%	

N/A No aplica

Mensual		Febrero			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.33	2.82
			Telefónica	1.43	1.17
			Internet	0.09	0.21
		Urbano	Personal	0.34	3.18
			Telefónica	2.14	2.11
			Internet	0.18	0.29
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.04	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	8.23			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.31	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Imprudenciales	0.09	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.18	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.03	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	60.72%	81.60%
			Telefónica	46.03%	74.74%
			Internet	27.85%	44.57%
		Urbano	Personal	61.06%	83.49%
			Telefónica	51.28%	80.25%
			Internet	28.74%	34.91%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	79.40%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	58.95%	
			Internet Quejas y Solicitudes	39.40%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	81.34%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	65.67%	
			Internet Quejas y Solicitudes	32.55%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.74				N/A
Internet	1.59				N/A
Urbano	Personal			1.7	N/A
	Telefónica			2.06	N/A
	Internet			1.61	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.24	N/A
			Telefónica	1.82	N/A
			Internet	1.33	N/A
		Urbano	Personal	0.90	N/A
			Telefónica	1.00	N/A
			Internet	0.88	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	1.34	N/A
			Telefónica	9.31	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	7.24	N/A
			Telefónica	10.08	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.29%	N/A
			Telefónica	0.37%	N/A
			Internet	0.22%	N/A
		Urbano	Personal	3.30%	N/A
			Telefónica	3.99%	N/A
			Internet	3.13%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.03%	N/A
			Telefónica	0.05%	N/A
			Internet	0.04%	N/A
		Urbano	Personal	0.05%	N/A
			Telefónica	0.06%	N/A
			Internet	0.05%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.85%	N/A
			Telefónica	19.86%	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	13.66%	N/A
			Telefónica	19.02%	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.6	Percepción del servicio *			0.00%	

N/A No aplica

Mensual		Marzo			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.51	3.01
			Telefónica	2.23	1.19
			Internet	0.15	0.24
		Urbano	Personal	0.46	3.10
			Telefónica	2.73	2.05
			Internet	0.31	0.31
		Rural	Total de quejas y solicitudes	7.33	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	8.96			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.52	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.13	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.27	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	56.06%	81.34%
			Telefónica	41.24%	74.35%
			Internet	23.04%	39.04%
		Urbano	Personal	55.06%	83.04%
			Telefónica	50.35%	78.63%
			Internet	22.77%	32.72%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.70%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	52.76%	
			Internet Quejas y Solicitudes	32.79%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	79.45%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	62.46%	
			Internet Quejas y Solicitudes	27.74%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.02				N/A
Internet	1.38				N/A
Urbano	Personal			1.61	N/A
	Telefónica			2.17	N/A
	Internet			4.28	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.16	N/A
			Telefónica	1.58	N/A
			Internet	1.43	N/A
		Urbano	Personal	0.83	N/A
			Telefónica	0.95	N/A
			Internet	0.89	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.59	N/A
			Telefónica	10.61	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	4.41	N/A
			Telefónica	10.05	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.67%	N/A
			Telefónica	5.07%	N/A
			Internet	3.47%	N/A
		Urbano	Personal	0.08%	N/A
			Telefónica	0.11%	N/A
			Internet	0.22%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.14%	N/A
			Telefónica	1.55%	N/A
			Internet	1.40%	N/A
		Urbano	Personal	0.66%	N/A
			Telefónica	0.75%	N/A
			Internet	0.71%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.96%	N/A
			Telefónica	12.15%	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	6.89%	N/A
			Telefónica	15.69%	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.6	Percepción del servicio *			88.17%	

N/A No aplica

Mensual		Abril			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.45	2.81
			Telefónica	1.84	1.19
			Internet	0.11	0.24
		Urbano	Personal	0.42	3.16
			Telefónica	2.48	2.12
			Internet	0.22	0.32
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.65	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	8.72			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.44	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.12	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.23	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto	0.03	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	57.86%	80.16%
			Telefónica	43.01%	73.04%
			Internet	24.69%	39.66%
		Urbano	Personal	58.37%	82.25%
			Telefónica	48.49%	77.08%
			Internet	24.07%	33.47%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.06%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.76%	
			Internet Quejas y Solicitudes	34.87%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	79.47%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	61.67%	
			Internet Quejas y Solicitudes	29.60%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	1.88				N/A
Internet	1.47				N/A
Urbano	Personal			2.12	N/A
	Telefónica			2.08	N/A
	Internet			1.44	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.23	N/A
			Telefónica	1.87	N/A
			Internet	1.37	N/A
		Urbano	Personal	0.83	N/A
			Telefónica	0.97	N/A
			Internet	0.84	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	3.77	N/A
			Telefónica	17.48	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	6.45	N/A
			Telefónica	16.56	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.39%	N/A
			Telefónica	3.36%	N/A
			Internet	2.63%	N/A
		Urbano	Personal	0.74%	N/A
			Telefónica	0.73%	N/A
			Internet	0.50%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.15%	N/A
			Telefónica	0.23%	N/A
			Internet	0.17%	N/A
		Urbano	Personal	0.16%	N/A
			Telefónica	0.18%	N/A
			Internet	0.16%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	3.27%	N/A
			Telefónica	15.19%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	5.66%	N/A
			Telefónica	14.51%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
2.6	Percepción del servicio *			0.00%	

N/A No aplica

Mensual		Mayo			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.52	2.37
			Telefónica	2.17	1.06
			Internet	0.13	0.38
		Urbano	Personal	0.57	3.43
			Telefónica	2.99	2.32
			Internet	0.27	0.53
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.63	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.12			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.54	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.14	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.31	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	56.99%	81.55%
			Telefónica	40.87%	74.83%
			Internet	23.17%	22.90%
		Urbano	Personal	61.58%	82.46%
			Telefónica	47.96%	78.38%
			Internet	24.07%	20.37%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.14%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	52.03%	
			Internet Quejas y Solicitudes	22.97%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	79.49%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	61.27%	
			Internet Quejas y Solicitudes	21.63%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	1.77				N/A
Internet	1.48				N/A
Urbano	Personal			1.55	N/A
	Telefónica			2.02	N/A
	Internet			1.5	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.03	N/A
			Telefónica	1.57	N/A
			Internet	1.4	N/A
		Urbano	Personal	0.91	N/A
			Telefónica	1.09	N/A
			Internet	1.00	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	4.12	N/A
			Telefónica	11.62	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	4.92	N/A
			Telefónica	7.99	N/A
			Internet	1.48	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	8.14%	N/A
			Telefónica	8.04%	N/A
			Internet	6.75%	N/A
		Urbano	Personal	0.54%	N/A
			Telefónica	0.70%	N/A
			Internet	0.52%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.62%	N/A
			Telefónica	0.94%	N/A
			Internet	0.84%	N/A
		Urbano	Personal	0.06%	N/A
			Telefónica	0.08%	N/A
			Internet	0.07%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.89%	N/A
			Telefónica	8.14%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	3.49%	N/A
			Telefónica	5.67%	N/A
			Internet	1.05%	N/A
2.6	Percepción del servicio *			0.00%	N/A

N/A No aplica

Mensual		Junio			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.42	1.63
			Telefónica	1.68	0.61
			Internet	0.09	0.16
		Urbano	Personal	0.78	4.50
			Telefónica	3.83	2.59
			Internet	0.35	0.48
Rural	Total de quejas y solicitudes	4.59			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.52			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.46	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.1	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.47	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
			Improcedentes	0.16	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	54.71%	83.44%
			Telefónica	39.63%	76.91%
			Internet	22.45%	33.96%
		Urbano	Personal	57.81%	83.43%
			Telefónica	54.33%	77.33%
			Internet	22.06%	32.63%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.52%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	49.52%	
			Internet Quejas y Solicitudes	29.67%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	79.64%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	58.25%	
			Internet Quejas y Solicitudes	28.20%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.95	N/A
			Telefónica	1.97	N/A
			Internet	1.55	N/A
		Urbano	Personal	1.54	N/A
			Telefónica	1.87	N/A
			Internet	1.45	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.00	N/A
			Telefónica	1.39	N/A
			Internet	1.13	N/A
		Urbano	Personal	0.81	N/A
			Telefónica	1.03	N/A
			Internet	0.90	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	4.85	N/A
			Telefónica	19.73	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	4.89	N/A
			Telefónica	11.24	N/A
			Internet	1.66	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	0.61%	N/A
			Telefónica	0.30%	N/A
			Internet	0.24%	N/A
		Urbano	Personal	4.44%	N/A
			Telefónica	5.41%	N/A
			Internet	4.18%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.10%	N/A
			Telefónica	0.13%	N/A
			Internet	0.11%	N/A
		Urbano	Personal	0.12%	N/A
			Telefónica	0.15%	N/A
			Internet	0.13%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	3.12%	N/A
			Telefónica	12.71%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	3.17%	N/A
			Telefónica	7.30%	N/A
			Internet	1.08%	N/A
2.6	Percepción del servicio *			89.66%	

N/A No aplica

Mensual		Julio			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.42	1.63
			Telefónica	1.73	0.60
			Internet	0.09	0.11
		Urbano	Personal	0.75	4.35
			Telefónica	3.91	2.49
			Internet	0.33	0.39
Rural	Total de quejas y solicitudes	4.57			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.22			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.48	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.10	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.48	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.06	N/A
			Improcedentes	0.16	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	55.83%	84.92%
			Telefónica	40.13%	76.92%
			Internet	22.96%	40.83%
		Urbano	Personal	57.89%	83.81%
			Telefónica	45.53%	76.57%
			Internet	24.36%	36.59%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	78.98%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	49.57%	
			Internet Quejas y Solicitudes	33.06%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	80.00%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	57.60%	
			Internet Quejas y Solicitudes	30.92%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.40	N/A
			Telefónica	1.82	N/A
			Internet	1.34	N/A
		Urbano	Personal	1.66	N/A
			Telefónica	1.66	N/A
			Internet	1.38	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.02	N/A
			Telefónica	1.44	N/A
			Internet	1.42	N/A
		Urbano	Personal	0.94	N/A
			Telefónica	1.21	N/A
			Internet	1.06	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	6.64	N/A
			Telefónica	21.49	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	5.4	N/A
			Telefónica	8.7	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	4.67%	N/A
			Telefónica	6.06%	N/A
			Internet	4.47%	N/A
		Urbano	Personal	105.48%	N/A
			Telefónica	31.77%	N/A
			Internet	107.58%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.65%	N/A
			Telefónica	2.33%	N/A
			Internet	2.28%	N/A
		Urbano	Personal	0.03%	N/A
			Telefónica	0.04%	N/A
			Internet	0.03%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	3.63%	N/A
			Telefónica	11.74%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	2.69%	N/A
			Telefónica	4.34%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
2.6	Percepción del servicio *			0.00%	

N/A No aplica

Mensual		Agosto			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.46	1.71
			Telefónica	1.66	0.63
			Internet	0.06	0.07
		Urbano	Personal	0.82	4.58
			Telefónica	3.86	2.65
			Internet	0.23	0.23
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.59	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.37			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.47	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
		Urbano	Sector Fuera	44	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.06	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	55.03%	85.86%
			Telefónica	40.74%	76.76%
			Internet	28.66%	35.37%
		Urbano	Personal	58.74%	84.74%
			Telefónica	45.97%	78.28%
			Internet	26.94%	28.70%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	79.32%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	50.68%	
			Internet Quejas y Solicitudes	32.11%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	80.81%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	59.12%	
			Internet Quejas y Solicitudes	27.82%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.11				N/A
Internet	1.77				N/A
Urbano	Personal			1.55	N/A
	Telefónica			1.74	N/A
	Internet			9.34	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.02	N/A
			Telefónica	1.41	N/A
			Internet	1.29	N/A
		Urbano	Personal	0.88	N/A
			Telefónica	1.19	N/A
			Internet	1.17	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	7.12	N/A
			Telefónica	16.06	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	5.70	N/A
			Telefónica	10.52	N/A
			Internet	0.92	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	6.62%	N/A
			Telefónica	8.08%	N/A
			Internet	6.76%	N/A
		Urbano	Personal	0.07%	N/A
			Telefónica	0.08%	N/A
			Internet	0.43%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.06%	N/A
			Telefónica	0.09%	N/A
			Internet	0.08%	N/A
		Urbano	Personal	0.08%	N/A
			Telefónica	0.11%	N/A
			Internet	0.11%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.98%	N/A
			Telefónica	6.72%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	2.40%	N/A
			Telefónica	4.43%	N/A
			Internet	0.39%	N/A
2.6	Percepción del servicio *			0.00%	

N/A No aplica

Mensual		Septiembre			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.37	1.68
			Telefónica	1.38	0.55
			Internet	0.04	0.07
		Urbano	Personal	0.67	4.61
			Telefónica	3.44	2.31
			Internet	0.15	0.27
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.09	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.45			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.40	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.09	N/A
		Urbano	Sector Fuera	41	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
			Improcedentes	0.16	N/A
2.3	Rural	Personal	57.52%	85.16%	
		Telefónica	44.39%	76.56%	
		Internet	28.20%	38.21%	
		Personal	59.51%	85.43%	
		Telefónica	49.13%	78.81%	
		Internet	28.98%	29.94%	
	Rural	Personal Quejas y Solicitudes	80.17%		
		Telefónica Quejas y Solicitudes	53.59%		
		Internet Quejas y Solicitudes	31.63%		
	Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	82.13%		
		Telefónica Quejas y Solicitudes	61.08%		
		Internet Quejas y Solicitudes	29.60%		
2.4	Rural	Personal	1.50	N/A	
		Telefónica	3.47	N/A	
		Internet	46.14	N/A	
	Urbano	Personal	1.54	N/A	
		Telefónica	1.72	N/A	
		Internet	3.45	N/A	
2.4	Rural	Personal	0.92	N/A	
		Telefónica	1.21	N/A	
		Internet	1.21	N/A	
	Urbano	Personal	0.78	N/A	
		Telefónica	1.03	N/A	
		Internet	1.09	N/A	
2.4	Rural	Personal	8.06	N/A	
		Telefónica	15.19	N/A	
		Internet	0.00	N/A	
	Urbano	Personal	5.06	N/A	
		Telefónica	11.99	N/A	
		Internet	2.52	N/A	
2.5	Rural	Personal	0.75%	N/A	
		Telefónica	0.89%	N/A	
		Internet	11.88%	N/A	
	Urbano	Personal	0.90%	N/A	
		Telefónica	1.01%	N/A	
		Internet	2.02%	N/A	
2.5	Rural	Personal	0.09%	N/A	
		Telefónica	0.11%	N/A	
		Internet	0.11%	N/A	
	Urbano	Personal	0.08%	N/A	
		Telefónica	0.11%	N/A	
		Internet	0.11%	N/A	
2.5	Rural	Personal	3.04%	N/A	
		Telefónica	5.73%	N/A	
		Internet	0.29%	N/A	
	Urbano	Personal	1.89%	N/A	
		Telefónica	4.46%	N/A	
		Internet	0.94%	N/A	
2.6	Percepción del servicio *		90.15%		

N/A No aplica

Mensual		Octubre			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.30	1.89
			Telefónica	1.09	0.60
			Internet	0.03	0.08
		Urbano	Personal	0.60	4.54
			Telefónica	2.87	2.41
			Internet	0.12	0.30
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.00	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.83			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.29	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.08	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.31	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
			Improcedentes	0.12	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	58.78%	85.65%
			Telefónica	45.71%	76.43%
			Internet	33.06%	38.21%
		Urbano	Personal	60.03%	84.72%
			Telefónica	48.85%	78.50%
			Internet	31.48%	33.32%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	81.97%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	56.61%	
			Internet Quejas y Solicitudes	36.75%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	81.85%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	62.38%	
			Internet Quejas y Solicitudes	32.79%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.65	N/A
			Telefónica	2.04	N/A
			Internet	1.16	N/A
		Urbano	Personal	1.57	N/A
			Telefónica	1.76	N/A
			Internet	3.69	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.76	N/A
			Telefónica	1.15	N/A
			Internet	1.05	N/A
		Urbano	Personal	0.66	N/A
			Telefónica	0.85	N/A
			Internet	0.77	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	5.03	N/A
			Telefónica	10.35	N/A
			Internet	37.34	N/A
		Urbano	Personal	5.59	N/A
			Telefónica	10.48	N/A
			Internet	19.91	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.96%	N/A
			Telefónica	4.90%	N/A
			Internet	2.78%	N/A
		Urbano	Personal	1.65%	N/A
			Telefónica	1.85%	N/A
			Internet	3.89%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.07%	N/A
			Telefónica	0.10%	N/A
			Internet	0.09%	N/A
		Urbano	Personal	0.03%	N/A
			Telefónica	0.04%	N/A
			Internet	0.03%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	0.30%	N/A
			Telefónica	0.32%	N/A
			Internet	0.29%	N/A
		Urbano	Personal	1.71%	N/A
			Telefónica	3.53%	N/A
			Internet	12.72%	N/A
2.6	Percepción del servicio *				

N/A No aplica

Mensual		Noviembre			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.28	1.75
			Telefónica	1.06	0.62
			Internet	0.04	0.07
		Urbano	Personal	0.61	4.71
			Telefónica	2.98	2.30
			Internet	0.13	0.23
		Rural	Total de quejas y solicitudes	3.81	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.97			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.25	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.06	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.28	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	55.65%	83.28%
			Telefónica	42.88%	72.65%
			Internet	29.24%	32.07%
		Urbano	Personal	55.32%	81.88%
			Telefónica	45.76%	75.00%
			Internet	27.73%	26.94%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	79.46%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	53.85%	
			Internet Quejas y Solicitudes	31.14%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	78.83%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	58.48%	
			Internet Quejas y Solicitudes	27.23%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	1.85				N/A
Internet	7.79				N/A
Urbano	Personal			4.78	N/A
	Telefónica			1.72	N/A
	Internet			15.94	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.78	N/A
			Telefónica	1.13	N/A
			Internet	1.07	N/A
		Urbano	Personal	0.67	N/A
			Telefónica	0.82	N/A
			Internet	0.70	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	9.64	N/A
			Telefónica	16.85	N/A
			Internet	5.88	N/A
		Urbano	Personal	7.32	N/A
			Telefónica	17.70	N/A
			Internet	14.00	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.76%	N/A
			Telefónica	4.29%	N/A
			Internet	18.06%	N/A
		Urbano	Personal	0.18%	N/A
			Telefónica	0.06%	N/A
			Internet	0.59%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.07%	N/A
			Telefónica	1.54%	N/A
			Internet	1.46%	N/A
		Urbano	Personal	0.54%	N/A
			Telefónica	0.67%	N/A
			Internet	0.57%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	3.11%	N/A
			Telefónica	5.43%	N/A
			Internet	1.90%	N/A
		Urbano	Personal	2.32%	N/A
			Telefónica	5.62%	N/A
			Internet	4.44%	N/A
2.6	Percepción del servicio *				

N/A No aplica

Mensual		Diciembre			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.25	1.66
			Telefónica	1.11	0.65
			Internet	0.03	0.03
		Urbano	Personal	0.60	4.78
			Telefónica	3.15	2.44
			Internet	0.11	0.11
		Rural	Total de quejas y solicitudes	3.72	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.2			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.24	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Imprudenciales	0.06	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.29	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	52.34%	82.23%
			Telefónica	40.76%	72.73%
			Internet	30.76%	11.81%
		Urbano	Personal	54.59%	82.47%
			Telefónica	43.97%	75.48%
			Internet	30.02%	11.68%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	78.36%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	52.52%	
			Internet Quejas y Solicitudes	21.74%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	79.35%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	57.71%	
			Internet Quejas y Solicitudes	21.04%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	1.68				N/A
Internet	1.46				N/A
Urbano	Personal			1.52	N/A
	Telefónica			2.00	N/A
	Internet			1.46	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.75	N/A
			Telefónica	1.18	N/A
			Internet	62.30	N/A
		Urbano	Personal	0.70	N/A
			Telefónica	0.83	N/A
			Internet	3.93	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	16.12	N/A
			Telefónica	7.47	N/A
			Internet	0.80	N/A
		Urbano	Personal	8.73	N/A
			Telefónica	9.39	N/A
			Internet	44.23	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	7.72%	N/A
			Telefónica	9.22%	N/A
			Internet	801.00%	N/A
		Urbano	Personal	0.41%	N/A
			Telefónica	0.53%	N/A
			Internet	0.39%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.21%	N/A
			Telefónica	0.32%	N/A
			Internet	17.02%	N/A
		Urbano	Personal	0.19%	N/A
			Telefónica	0.23%	N/A
			Internet	1.98%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	4.91%	N/A
			Telefónica	2.28%	N/A
			Internet	0.25%	N/A
		Urbano	Personal	2.61%	N/A
			Telefónica	2.80%	N/A
			Internet	13.20%	N/A
2.6	Percepción del servicio *			91.73%	

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores en enero