



INDICADORES SERVICIO DE INTERNET

TRIMESTRE 3 DE 2019

F4.4 Indicadores de quejas y peticiones.

F4_4_INDICADOR_QUEJAS_PETICION

| ANNO | TRIMESTRE | MES_DEL_TRIMESTRE | NUMERO_QUEJAS_A_FAVOR | NUMERO_QUEJAS_EN_CONTRA | NUMERO_QUEJAS_PRESENTADAS | NUMERO_PETICIONES |
|------|-----------|-------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------|
| 2019 | 3 | 1 | 11 | 23 | 34 | 40 |
| 2019 | 3 | 2 | 2 | 7 | 9 | 13 |
| 2019 | 3 | 3 | 1 | 11 | 12 | 15 |

F4_4_RES_QUEJAS_SEG_INSTANCIA

| ANNO | TRIMESTRE | MES_DEL_TRIMESTRE | NUMERO_REPOSICION_A_FAVOR | NUMERO_REPOSICION_EN_CONTRA | NUMERO_REPOSICION_PRESENTADAS | NUMERO_RECURSOS_APELACION |
|------|-----------|-------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 2019 | 3 | 1 | 11 | 23 | 11 | 0 |
| 2019 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 0 |
| 2019 | 3 | 3 | 1 | 11 | 1 | 0 |

F4_4_IND_ATENCION_USUARIO

| ANNO | TRIMESTRE | MES_DEL_TRIMESTRE | NSU_OFICINA_FISICA | NSU_LINEA_TELEFONICA | NSU_OFICINA_VIRTUAL |
|------|-----------|-------------------|--------------------|----------------------|---------------------|
| 2019 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 2019 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 |
| 2019 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |