



**INDICADORES SERVICIO DE INTERNET**

**TRIMESTRE I DE 2024**

**T1 Indicadores de quejas y peticiones**

**QUEJAS\_Y\_PETICIONES**

| ANNO | TRIMESTRE | MES_DEL_TRIMESTRE | NUMERO_QUEJAS_A_FAVOR | NUMERO_QUEJAS_EN_CONTRA | NUMERO_QUEJAS_PRESENTADAS | NUMERO_PETICIONES |
|------|-----------|-------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------|
| 2024 | 1         | 1                 | 278                   | 111                     | 389                       | 389               |
| 2024 | 1         | 2                 | 250                   | 87                      | 337                       | 337               |
| 2024 | 1         | 3                 | 201                   | 129                     | 330                       | 330               |

**QUEJAS\_SEGUNDA\_INSTANCIA**

| ANNO | TRIMESTRE | MES_DEL_TRIMESTRE | NUMERO_REPOSICION_A_FAVOR | NUMERO_REPOSICION_EN_CONTRA | NUMERO_REPOSICION_PRESENTADOS | NUMERO_RECURSOS_APELACION |
|------|-----------|-------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 2024 | 1         | 1                 | 278                       | 111                         | 389                           | 0                         |
| 2024 | 1         | 2                 | 250                       | 87                          | 337                           | 0                         |
| 2024 | 1         | 3                 | 201                       | 129                         | 330                           | 0                         |

**SATISFACCION\_USUARIOS**

| ANNO | TRIMESTRE | MES_DEL_TRIMESTRE | ID_MEDIO_ATENCION | USUARIOS_NS_MUY_INSATISFECHO | USUARIOS_NS_INSATISFECHO | USUAR_NS_NI_INSATISF_NI_SATISF | USUARIOS_NS_SATISFECHO | USUARIOS_NS_MUY_SATISFECHO |
|------|-----------|-------------------|-------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------------|
| 2024 | 1         | 1                 | 2                 | 0                            | 0                        | 5                              | 45                     | 22                         |
| 2024 | 1         | 1                 | 3                 | 0                            | 0                        | 2                              | 296                    | 19                         |
| 2024 | 1         | 2                 | 1                 | 0                            | 0                        | 0                              | 1                      | 3                          |
| 2024 | 1         | 2                 | 2                 | 0                            | 0                        | 3                              | 46                     | 23                         |

|      |   |   |   |   |   |    |     |    |
|------|---|---|---|---|---|----|-----|----|
| 2024 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 17 | 177 | 67 |
| 2024 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 2  | 47  | 15 |
| 2024 | 1 | 3 | 3 | 0 | 0 | 20 | 198 | 48 |