

Dirección	Subdirección	Área	Centro de Trabajo	Quejas Pendientes Sem anterior	Quejas Pendientes día anterior	Quejas Liquidadas	Quejas Recibidas	Quejas Pendientes	Comportamiento	Indicadores de Atención		Días Backlog	Personal en COPE	Personal que participó a Destajo		Personal que participó en Tiempo Extra		
										M Día	3 Días			participó	%	Solicitado	participó	%
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Centro	CT ARISTA	193	163	127	116	152	11	60.7	79.4	1.7	48	9	18.8	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Centro	CT AUDITORIO	189	195	147	126	173	22	73.8	89.6	1.5	47	5	10.6	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Centro	CT FRESNO	173	211	142	103	172	39	44.6	73.7	2.2	45	9	20	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Centro	CT PERIFERICO	197	183	110	99	172	11	62.4	86.8	2.1	43	4	9.3	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Oriente	CT EL CASTILLO	244	232	52	58	239	-7	25.4	41	3.7	19	4	21.1	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Oriente	CT LIBERTAD	185	166	123	110	153	13	72.5	87.2	1.6	50	8	16	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Oriente	CT PLANETARIO	50	51	67	59	43	8	84.2	95.7	0.9	39	8	20.5	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Oriente	CT TLAQUEPAQUE	336	148	163	160	145	3	79.9	92.6	1	61	8	13.1	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Poniente	CT CIUDAD TEPEYAC	381	428	165	173	436	-8	47.6	71	3	76	13	17.1	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Poniente	CT VALLARTA	444	420	170	102	353	67	16.6	26.7	3.4	53	12	22.6	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Guadalajara Poniente	CT ZAPOPAN	494	544	279	232	497	47	46.9	73.2	2.5	85	23	27.1	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Jalisco	CT AMECA	51	65	64	53	54	11	76.3	94.7	1.2	33	4	12.1	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Jalisco	CT CHAPALA	48	46	49	43	40	6	83.2	97	1	23	3	13	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Jalisco	CT LAGOS DE MORENO	14	25	17	17	25	0	86	100	1.6	16	2	12.5	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Jalisco	CT OCOTLAN	69	46	66	81	61	-15	85.8	94.4	1	40	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Jalisco	CT SANTA ANITA	80	69	51	42	60	9	72.2	88	1.3	28	4	14.3	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Jalisco	CT TEPATITLAN	44	51	76	64	39	12	85.7	98.1	0.8	39	3	7.7	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Jalisco	CT SAN JUAN DE LOS LAGOS	14	7	14	36	29	-22	89.7	100	2.6	15	1	6.7	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Puerto Vallarta	CT PUERTO VALLARTA	341	414	183	158	391	23	48	72.1	2.7	63	6	9.5	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Morelia	CT APATZINGAN	153	152	42	26	136	16	17.9	44	4	21	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Morelia	CT CIUDAD LAZARO CARDENAS	210	169	93	85	161	8	69.4	76.4	3	21	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Morelia	CT GUADALUPE	211	157	127	94	123	34	62.4	81.2	1.4	54	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Morelia	CT CIUDAD HIDALGO	20	32	28	18	22	10	72.3	85.1	1.3	20	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Morelia	CT INDUSTRIAL	116	102	88	85	101	1	68.5	85.1	1.6	45	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Morelia	CT PATZCUARO	50	42	31	30	48	-6	66.7	73.6	1.7	23	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Morelia	CT PURUANDIRO	24	41	47	39	33	8	79.2	88.3	1.8	14	1	7.1	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Morelia	CT URUAPAN	246	161	88	73	146	15	44.9	52.5	2.1	39	1	2.6	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Morelia	CT ZITACUARO	23	30	20	17	27	3	61	73.2	2.1	15	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Morelia	CT ZACAPU	21	15	16	15	14	1	88.6	94.3	0.9	18	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Zamora	CT LA PIEDAD	42	45	46	41	40	5	74.7	94.3	1.3	22	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Zamora	CT LOS REYES (QRO)	52	58	26	28	60	-2	68.6	92.2	2.5	14	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Zamora	CT SAHUAYO	32	36	35	26	27	9	81.4	96.5	0.9	20	2	10	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Zamora	CT ZAMORA	47	74	60	47	61	13	70	89.2	1.6	32	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Colima	CT AUTLAN	45	78	53	40	65	13	74	93.3	1.5	24	2	8.3	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Colima	CT CIUDAD GUZMAN	156	107	91	90	106	1	78.1	92.7	1.5	49	6	12.2	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Colima	CT COLIMA	374	492	150	138	480	12	49.3	72.1	3.6	53	11	20.8	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Colima	CT MANZANILLO	270	325	112	125	338	-13	42.4	67.1	3.8	39	10	25.6	0	0	0
Occidente	Guadalajara	Colima	CT TECOMAN	181	125	38	40	128	-3	50	62.8	3.2	16	2	12.5	0	0	0
Occidente	Guadalajara	TEPIC	CT SANTIAGO IXCUINTLA	56	70	85	76	61	9	83.9	97.4	1	33	0	0	0	0	0
Occidente	Guadalajara	TEPIC	CT TEPIC	225	360	212	182	330	30	43.6	85.1	2.5	64	14	21.9	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Hermosillo	CT CHOYAL	135	93	68	64	89	4	71.8	91.9	1.4	36	2	5.6	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Hermosillo	CT GUAYMAS	59	35	42	45	38	-3	82.2	96	1	27	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Hermosillo	CT HERMOSUR	59	62	59	48	51	11	82.6	96.5	1.2	40	2	5	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Hermosillo	CT YAÑEZ	61	82	69	50	64	18	72.4	86.6	1.5	39	2	5.1	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Nogales	CT AGUA PRIETA	11	8	14	13	7	1	97.3	100	0.5	19	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Nogales	CT CABORCA	13	7	10	9	6	1	95.2	100	0.7	12	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Nogales	CT CANANEA	12	12	17	13	8	4	92.7	100	0.6	12	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Nogales	CT NOGALES	32	17	27	33	23	-6	94.6	100	0.7	39	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Nogales	CT PUERTO PEÑASCO	9	9	14	16	11	-2	90.3	100	1	10	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Ciudad Obregon	CT CAJEME	173	138	115	76	99	39	69.6	87.9	1	45	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Ciudad Obregon	CT HUATABAMPO	5	6	9	10	7	-1	88	92	0.9	4	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Ciudad Obregon	CT NAVOJOA	32	50	38	32	44	6	52.6	82.1	1.7	22	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Durango	CT DURANGO (SCOP)	171	110	113	76	72	38	78.2	92.9	0.8	57	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Durango	CT DURANGO FRANCISCO VILLA	85	89	91	80	78	11	72.6	91.4	1.3	49	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Culiacan	CT CULIACAN	116	175	125	142	192	-17	71.5	91.2	1.8	66	6	9.1	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Culiacan	CT EMILIANO	37	46	63	75	58	-12	93	99.2	1	33	2	6.1	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Culiacan	CT GUAMUACHIL	4	13	17	11	7	6	83.3	100	0.6	18	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Culiacan	CT NAVOLATO	19	48	42	31	37	11	66.7	95.2	2.1	13	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Los Mochis	CT GUASAVE	33	55	42	32	45	10	59.4	91.3	2	20	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Los Mochis	CT LOS MOCHIS	59	143	113	91	121	22	72.8	93.2	1.8	50	1	2	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Mazatlan	CT MAZATLAN	171	229	159	135	205	24	62.1	82.1	1.9	80	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT CATEDRAL	40	65	43	35	58	7	59.5	89.3	2.1	21	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT CENTAURO	74	130	45	52	137	-7	43.9	88.6	3.2	22	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT CHIVISCAR	32	147	57	31	122	25	49.6	90.4	3.6	19	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT CIUDAD CAMARGO	13	7	7	10	10	-3	73.1	96.2	1.3	7	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT CIUDAD CUAUHTEMOC	75	100	65	65	100	0	66.7	85	2.1	44	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT CIUDAD DELICIAS	39	33	32	31	32	1	78.3	95.7	1.3	20	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT CIUDAD JIMENEZ	28	19	7	7	19	0	33.3	86.7	2.7	6	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT CHIHUAHUA	61	70	48	39	61	9	50	89.2	1.9	22	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT GRANJAS	38	59	42	33	51	8	62.4	91.8	1.8	18	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT INSURGENTES (CHIH)	64	101	29	42	114	-13	16.4	67.2	4.6	18	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT OJINAGA	7	11	10	5	6	5	64.3	85.7	2	5	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT PARRAL	40	54	35	36	55	-1	58.8	80.4	2	28	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Chihuahua	CT UNIVERSIDAD (CHIH)	48	102	42	41	99	3	39.2	73.2	3.3	19	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Ciudad Juarez	CT COPERNICO	72	55	60	43	38	17	77.4	89.5	0.8	41	3	7.3	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Ciudad Juarez	CT CORONA	130	142	43	76	175	-33	52	73	3.7	29	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Ciudad Juarez	CT NUEVO CASAS GRANDES	32	45	21	26	50	-5	87	97.8	2.4	17	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Ciudad Juarez	CT OASIS	117	126	72	65	119	7	58.2	78.2	2.1	34	3	8.8	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Ciudad Juarez	CT RAZA	58	48	64	56	40	8	88.5	93.8	1.1	28	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Ciudad Juarez	CT TZETZALES	62	60	43	46	64	-4	72.3	89.2	1.8	29	1	3.4	0	0	0
Occidente	Hermosillo	Ciudad Juarez	CT ZARAGOZA (CHIH)	153	143	59	52	136	7	46.7	73.7	2.3	32	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	La Paz	CT CIUDAD CONSTITUCION	19	7	10	14	11	-4	88.5	96.2	1.1	9	0	0	0	0	0
Occidente	Hermosillo	La Paz	CT CABO SAN LUCAS	30	43	57	45	31	12									

Dirección	Subdirección	Área	Centro de Trabajo	Quejas Pendientes Sem anterior	Quejas Pendientes día anterior	Quejas Liquidadas	Quejas Recibidas	Quejas Pendientes	Comportamiento	Indicadores de Atención		Días Backlog	Personal en COPE	Personal que participó a Destajo		Personal que participó en Tiempo Extra		
										M Día	3 Días			participó	%	Solicitado	participó	%
NORTE	MONTERREY	MONTERREY FORANEAS	CT CADEREYTA	122	101	76	73	98	3	68.8	83.3	1.7	30	1	3.3	0	0	0
NORTE	MONTERREY	MONTERREY FORANEAS	CT GENERAL ESCOBEDO (BRISAS)	24	40	36	33	37	3	67.2	86.2	2.1	10	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	MONTERREY FORANEAS	CT APODACA	240	308	161	152	299	9	63.9	77.4	2.5	60	2	3.3	0	0	0
NORTE	MONTERREY	MONTERREY FORANEAS	CT LINARES	21	26	17	25	33	-7	77.5	95	2.2	16	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	MONTERREY FORANEAS	CT MONTEMORELOS	130	149	64	59	144	5	59.1	82.7	2.8	25	2	8	0	0	0
NORTE	MONTERREY	TORREON	CT ALDAMA	111	70	98	90	62	8	88.4	99.5	0.6	56	2	3.6	0	0	0
NORTE	MONTERREY	TORREON	CT ANGELES (CHI)	45	54	76	46	24	30	90.6	99.3	0.4	27	2	7.4	0	0	0
NORTE	MONTERREY	TORREON	CT FUENTES	26	13	31	30	12	1	89.7	98.5	0.4	26	1	3.8	0	0	0
NORTE	MONTERREY	TORREON	CT GOMEZ PALACIO	76	75	102	72	45	30	82.5	95.6	0.6	39	3	7.7	0	0	0
NORTE	MONTERREY	SABINAS	CT ALLENDE	15	16	22	19	13	3	82.2	97.8	1	11	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	SABINAS	CT MONCLOVA	274	248	102	131	277	-29	43.6	74.4	2.8	42	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	SABINAS	CT MUZQUIZ	12	21	10	9	20	1	76	100	2	8	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	SABINAS	CT NUEVA ROSITA	11	14	16	8	6	8	65.6	81.3	0.5	16	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	SABINAS	CT SABINAS	21	25	24	21	22	3	81.3	97.9	1	17	1	5.9	0	0	0
NORTE	MONTERREY	SALTILLO	CT SALTILLO	156	131	145	129	115	16	76.7	94.5	1.2	50	4	8	0	0	0
NORTE	MONTERREY	SALTILLO	CT SALTILLO II	240	198	121	113	190	8	61.3	88.3	1.9	45	8	17.8	0	0	0
NORTE	MONTERREY	MATAMOROS	CT MATAMOROS	399	526	198	159	487	39	36.1	58.5	3.6	57	4	7	0	0	0
NORTE	MONTERREY	MATAMOROS	CT SAN FERNANDO	44	15	10	10	15	0	76.9	92.3	0.8	6	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	MATAMOROS	CT VALLE HERMOSO	29	31	23	25	33	-2	79.7	96.6	1.7	6	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	NUEVO LAREDO	CT CIUDAD ACUÑA	40	63	28	29	64	-1	69.8	82.5	2.6	17	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	NUEVO LAREDO	CT CIUDAD ANAHUAC	10	1	4	5	2	-1	100	100	0.5	7	1	14.3	0	0	0
NORTE	MONTERREY	NUEVO LAREDO	CT NUEVO LAREDO	193	257	71	122	308	-51	67.3	79.5	3.7	62	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	NUEVO LAREDO	CT PIEDRAS NEGRAS	83	150	38	51	163	-13	50.7	56.2	4.8	28	1	3.6	0	0	0
NORTE	MONTERREY	NUEVO LAREDO	CT SABINAS HIDALGO	13	10	8	13	15	-5	95.2	100	1.9	12	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	REYNOSA	CT CIUDAD MIGUEL ALEMAN	24	38	21	13	30	8	76.3	100	2.1	10	1	10	0	0	0
NORTE	MONTERREY	REYNOSA	CT RIO BRAVO	48	42	34	13	21	21	83.6	98.4	0.8	10	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	REYNOSA	CT REYNOSA	412	462	152	177	487	-25	68.4	79.4	3.6	76	2	2.6	0	0	0
NORTE	MONTERREY	TAMPICO	CT TAMPICO HIDALGO	466	593	244	237	586	7	59.8	74.6	3.2	89	15	16.9	0	0	0
NORTE	MONTERREY	TAMPICO	CT TAMPICO MADERO	291	321	53	79	347	-26	29.8	46.1	5.4	39	1	2.6	0	0	0
NORTE	MONTERREY	CIUDAD VICTORIA	CT CIUDAD MANTE	19	22	33	33	22	0	83.8	94.1	0.9	24	0	0	0	0	0
NORTE	MONTERREY	CIUDAD VICTORIA	CT CIUDAD VICTORIA	74	137	105	90	122	15	85.1	94	1.7	49	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	QUERETARO	CT S DE FEBRERO	233	237	173	152	218	19	68.9	89.4	1.7	73	5	6.8	0	0	0
NORTE	QUERETARO	QUERETARO	CT MARQUES	363	299	122	111	287	12	64.4	80.7	2.3	65	1	1.5	0	0	0
NORTE	QUERETARO	QUERETARO	CT SAN JUAN DEL RIO	72	52	79	78	58	-6	81.8	92.4	0.9	40	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	SAN LUIS POTOSI	CT CIUDAD VALLES	98	61	75	63	49	12	94.2	100	0.8	35	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	SAN LUIS POTOSI	CT GAVIRA	302	305	146	134	293	12	67.7	81.1	2.4	62	1	1.6	0	0	0
NORTE	QUERETARO	SAN LUIS POTOSI	CT INDUSTRIAS	343	327	163	160	324	3	60.6	70.8	2.3	69	3	4.3	0	0	0
NORTE	QUERETARO	SAN LUIS POTOSI	CT MATEHUALA	58	47	43	41	45	2	67.7	81.7	1.3	16	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	SAN LUIS POTOSI	CT RIO VERDE	12	23	19	26	30	-7	90.2	100	1.9	19	1	5.3	0	0	0
NORTE	QUERETARO	ZACATECAS	CT FRESNILLO	36	43	23	28	48	-5	83.7	95.3	1.7	31	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	ZACATECAS	CT JEREZ	18	26	32	26	20	6	84.5	93	1	25	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	ZACATECAS	CT RIO GRANDE	15	11	21	17	7	4	93.2	95.5	0.5	16	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	ZACATECAS	CT ZACATECAS	103	162	165	112	109	53	84.7	95.7	1.1	67	9	13.4	0	0	0
NORTE	QUERETARO	AGUASCALIENTES	CT AGUASCALIENTES	153	182	163	154	173	9	84.5	96.8	1.3	60	16	26.7	0	0	0
NORTE	QUERETARO	AGUASCALIENTES	CT TROJES	126	133	173	142	101	32	90.4	98.9	0.7	70	19	27.1	0	0	0
NORTE	QUERETARO	CELAYA	CT ACAMBARO	11	23	28	16	13	10	91.1	96.4	0.7	16	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	CELAYA	CT AZTECAS	147	148	109	90	129	19	72.6	92.5	1.7	35	10	28.6	0	0	0
NORTE	QUERETARO	CELAYA	CT CELAYA	65	73	77	71	67	6	90.4	98.1	1.2	31	4	12.9	0	0	0
NORTE	QUERETARO	CELAYA	CT CORTAZAR	14	18	16	12	14	4	94.4	100	0.7	11	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	CELAYA	CT DOLORES HIDALGO	44	22	27	29	24	-2	90.7	94.4	1	14	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	CELAYA	CT MOROLEON	30	31	47	39	23	8	94	98.8	0.7	21	1	4.8	0	0	0
NORTE	QUERETARO	CELAYA	CT SALVATIERRA	18	24	32	32	24	0	96.5	97.6	0.9	14	4	28.6	0	0	0
NORTE	QUERETARO	CELAYA	CT SAN MIGUEL ALLENDE	15	14	22	22	14	0	86.4	96.6	0.7	17	0	0	0	0	0
NORTE	QUERETARO	LEON	CT GUANAJUATO	70	42	34	25	33	9	81	87.3	0.9	22	3	13.6	0	0	0
NORTE	QUERETARO	LEON	CT LEON HIDALGO	145	141	128	99	110	31	83.2	92.6	1.2	64	1	1.6	0	0	0
NORTE	QUERETARO	LEON	CT MANZANARES	111	135	109	69	95	40	74.2	91.3	1.2	41	1	2.4	0	0	0
NORTE	QUERETARO	LEON	CT PANTEON	147	171	98	83	156	15	79.7	91	2.2	34	5	14.7	0	0	0
NORTE	QUERETARO	LEON	CT SAN FRANCISCO DEL RINCON	20	24	34	31	21	3	91.2	97.1	0.9	19	3	15.8	0	0	0
NORTE	QUERETARO	LEON	CT SILAO	41	61	35	30	56	5	64.6	76.9	2.4	15	2	13.3	0	0	0
NORTE	QUERETARO	IRAPUATO	CT IRAPUATO	203	161	167	171	165	-4	85.2	95.7	1.1	70	7	10	0	0	0
NORTE	QUERETARO	IRAPUATO	CT SALAMANCA	45	47	42	34	40	7	76.1	95.5	1.1	24	2	8.3	0	0	0
SUR	PUEBLA	PUEBLA	CT AQUILES SERDAN	93	80	126	99	54	26	89.2	100	0.5	52	10	19.2	0	0	0
SUR	PUEBLA	PUEBLA	CT ATLIXCO	46	37	40	32	29	8	80.8	96.2	0.9	27	5	18.5	0	0	0
SUR	PUEBLA	PUEBLA	CT AMALUCAN	353	304	132	89	261	43	48.6	65.3	2.5	39	7	17.9	0	0	0
SUR	PUEBLA	PUEBLA	CT CHOLULA	181	261	127	120	254	7	68.7	86	2.4	52	8	15.4	0	0	0
SUR	PUEBLA	PUEBLA	CT IGNACIO ZARAGOZA	192	178	98	83	163	15	86.7	98.8	1.7	57	7	12.3	0	0	0
SUR	PUEBLA	PUEBLA	CT GUADALUPE (MAYORAZGO)	167	158	89	72	138	20	78.7	89.1	1.7	39	4	10.3	0	0	0
SUR	PUEBLA	PUEBLA	CT SAN PEDRO	134	178	86	178	271	-93	69.3	81	3.4	62	10	16.1	0	0	0
SUR	PUEBLA	TLAXCALA	CT APIZACO	50	104	44	90	150	-46	63	91.3	3.8	25	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	TLAXCALA	CT HUAUCHINANGO	69	71	61	47	60	11	82	92.5	1.2	29	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	TLAXCALA	CT HUAMANTLA	46	60	59	23	24	36	61.9	94	0.8	14	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	TLAXCALA	CT IZUCAR DE MATAMOROS	106	117	68	51	100	17	48.5	74.2	2	25	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	TLAXCALA	CT TEHUACAN	127	140	116	85	110	30	77.1	91.7	1.5	47	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	TLAXCALA	CT TLAXCALA	149	134	92	80	122	12	71.6	86.9	1.7	42	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	TLAXCALA	CT TECAMACHALCO	33	29	31	24	22	7	86.2	92.3	1	17	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	TLAXCALA	CT SAN MARTIN TEXMELUCAN	76	85	48	43	80	5	69	91	1.9	34	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	PACHUCA	CT ACTOPAN	47	42	42	29	29	13	85.5	96.4	0.7	27	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	PACHUCA	CT APAM	17	15	11	8	12	3	83.3	91.7	0.8	13	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	PACHUCA	CT CIUDAD SAHAGUN	16	19	12	26	33	-14	95.3	100	2.8	12	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	PACHUCA	CT PACHOACAN	72	97	92	59	64	33	78	96	1.1	31	0	0	0	0	0
SUR	PUEBLA	PACHUCA	CT PACHUCA	91	94	114	121	101	-7	83.1	96.6	1.3	44	1	2.3	0	0	0
SUR	PUEBLA	PACHUCA	CT TULA	162	221	107	105	220	1	67.1	89.9	1.8	32	0	0	0	0	

Dirección	Subdirección	Área	Centro de Trabajo	Quejas Pendientes Sem anterior	Quejas Pendientes día anterior	Quejas Liquidadas	Quejas Recibidas	Quejas Pendientes	Comportamiento	Indicadores de Atención			Personal en COPE	Personal que participó a Destajo		Personal que participó en Tiempo Extra		
										M Día	3 Días	Días Backlog		participó	%	Solicitado	participó	%
SUR	SURESTE	VILLAHERMOSA	CT PALENQUE	56	60	2	16	74	-14	31.3	31.3	12.3	5	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	VILLAHERMOSA	CT PICHUCALCO	69	74	10	2	66	8	26.7	60	13.2	4	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	VILLAHERMOSA	CT TEAPA	87	84	25	6	65	19	11.6	23.3	3.8	3	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	VILLAHERMOSA	CT TENOSIQUE	49	45	9	5	41	4	35.3	47.1	4.6	5	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	VILLAHERMOSA	CT VILLAHERMOSA	942	1,003	273	242	972	31	47.6	68.4	4	70	5	7.1	0	0	
SUR	SURESTE	TUXTLA GUTIERREZ	CT ARRIAGA	22	23	18	16	21	2	71	96.8	2.1	9	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	TUXTLA GUTIERREZ	CT COMITAN	165	127	21	18	124	3	39.5	60.5	5.9	19	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	TUXTLA GUTIERREZ	CT SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS	99	91	30	19	80	11	63.8	81	3.3	22	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	TUXTLA GUTIERREZ	CT TAPACHULA	3,542	3,602	107	124	3,620	-18	12.7	19	41.6	41	2	4.9	0	0	
SUR	SURESTE	TUXTLA GUTIERREZ	CT TUXTLA GUTIERREZ	1,182	932	278	234	890	-42	45.6	65.8	3.2	84	2	2.4	0	0	
SUR	SURESTE	CAMPECHE	CT CAMPECHE	373	359	83	92	368	-9	32.7	47	4.4	37	2	5.4	0	0	
SUR	SURESTE	CAMPECHE	CT CIUDAD DEL CARMEN	387	429	109	95	415	14	32.1	47.6	5.5	24	4	16.7	0	0	
SUR	SURESTE	MÉRIDA	CT BUENAVISTA	190	182	100	74	156	26	56.4	79.1	2	53	5	9.4	0	0	
SUR	SURESTE	MÉRIDA	CT MONTEJO	137	117	57	53	113	4	38.6	57	2.6	26	3	11.5	0	0	
SUR	SURESTE	MÉRIDA	CT PACABTUN	147	103	93	73	83	20	78.7	93.6	1	34	2	5.9	0	0	
SUR	SURESTE	MÉRIDA	CT PROGRESO	28	18	10	28	36	-18	84.4	96.9	2.3	10	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	MÉRIDA	CT SÁMBULA	224	206	95	88	199	7	64.6	79.6	2.8	26	3	11.5	0	0	
SUR	SURESTE	MÉRIDA	CT TICUL	56	46	16	29	60	-14	81.8	93.9	3.5	10	2	20	0	0	
SUR	SURESTE	MÉRIDA	CT TIZIMIN	28	28	13	10	25	3	46.4	64.3	2.3	4	1	25	0	0	
SUR	SURESTE	MÉRIDA	CT VALLADOLID	35	32	12	13	33	-1	45.5	57.6	3.7	6	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	CANCUN	CT CANCUN	123	72	46	50	76	-4	51.6	65.9	1.9	18	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	CANCUN	CT COZUMEL	44	28	13	16	31	-3	81.5	100	1.9	12	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	CANCUN	CT CHETUMAL	102	71	29	45	87	-16	83.6	91	2.3	27	2	7.4	0	0	
SUR	SURESTE	CANCUN	CT KUKULCAN	217	179	82	88	185	-6	73.2	87.4	2.3	45	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	CANCUN	CT PLAYA DEL CARMEN	213	297	55	104	346	-49	67.6	81.4	5.3	24	0	0	0	0	
SUR	SURESTE	CANCUN	CT UAXACTUN	281	234	118	119	235	-1	63.1	84.2	2.2	32	9	28.1	0	0	
SUR	VERACRUZ	VERACRUZ	CT COSAMALOAPAN	81	114	54	40	100	14	49	76	2.9	9	2	22.2	0	0	
SUR	VERACRUZ	VERACRUZ	CT LERDO	261	273	119	142	296	-23	57.1	78.8	2.7	41	4	9.8	0	0	
SUR	VERACRUZ	VERACRUZ	CT MANLIO FABIO ALTAMIRANO	395	456	133	116	441	15	25.9	38.6	4.4	40	5	12.5	0	0	
SUR	VERACRUZ	VERACRUZ	CT MOCAMBO	368	455	157	138	434	21	34.8	59.8	3.5	48	12	25	0	0	
SUR	VERACRUZ	VERACRUZ	CT SAN ANDRES TUXTLA	177	169	52	37	154	15	33.3	53.8	3.5	18	2	11.1	0	0	
SUR	VERACRUZ	JALAPA	CT CRISTAL	185	161	129	84	118	43	70.7	90.4	1.2	44	0	0	0	0	
SUR	VERACRUZ	JALAPA	CT MARTINEZ DE LA TORRE	46	62	71	44	35	27	88.6	95.6	0.6	24	1	4.2	0	0	
SUR	VERACRUZ	JALAPA	CT SAN BRUNO	192	194	124	110	180	14	70.7	91.9	1.9	53	0	0	0	0	
SUR	VERACRUZ	JALAPA	CT TEZIUTLAN	71	52	47	50	55	-3	81.9	93.1	1.4	24	1	4.2	0	0	
SUR	VERACRUZ	COATZACOALCOS	CT ACAYUCAN	98	164	23	33	174	-10	20.5	36.4	7.3	17	6	35.3	0	0	
SUR	VERACRUZ	COATZACOALCOS	CT AGUA DULCE	56	70	18	25	77	-7	45.7	62.9	4.8	8	1	12.5	0	0	
SUR	VERACRUZ	COATZACOALCOS	CT COATZACOALCOS	887	953	116	177	1,013	-60	9.8	15.3	8	44	6	13.6	0	0	
SUR	VERACRUZ	COATZACOALCOS	CT LAS CHOAPAS	40	43	18	12	37	6	40.6	71.9	3.4	5	1	20	0	0	
SUR	VERACRUZ	COATZACOALCOS	CT MINATITLAN	372	426	114	67	379	47	21.6	36.7	5.7	29	10	34.5	0	0	
SUR	VERACRUZ	CORDOBA	CT PEÑUELA	128	92	63	60	89	3	72.2	93.2	1.6	26	3	11.5	0	0	
SUR	VERACRUZ	CORDOBA	CT DOS CAMINOS	136	146	50	55	151	-5	50.9	70.8	3	21	0	0	0	0	
SUR	VERACRUZ	CORDOBA	CT LOMA BONITA	68	70	30	31	71	-1	40.6	57.8	3	9	0	0	0	0	
SUR	VERACRUZ	CORDOBA	CT ORIZABA	186	142	108	85	120	-22	67	88.5	1.4	42	7	16.7	0	0	
SUR	VERACRUZ	CORDOBA	CT TIERRA BLANCA	43	36	24	34	46	-10	88.1	97.6	2.1	17	0	0	0	0	
SUR	VERACRUZ	CORDOBA	CT TUXTEPEC	121	113	60	56	110	3	45.7	64.6	2	19	0	0	0	0	
SUR	VERACRUZ	POZA RICA	CT POZA RICA	782	873	192	168	849	24	23.8	34.5	6	63	1	1.6	0	0	
SUR	VERACRUZ	POZA RICA	CT TUXPAN	304	352	57	116	411	-59	30.4	43	6.5	35	0	0	0	0	
METRO	METRO-SUR	MIXCOAC	CT MIXCOAC	356	263	136	97	224	39	63	77.2	1.9	83	4	4.8	0	0	
METRO	METRO-SUR	MIXCOAC	CT SANTA LUCIA	591	588	175	154	567	21	65.8	71.7	3.8	124	3	2.4	0	0	
METRO	METRO-SUR	MIXCOAC	CT TACUBAYA	168	123	73	67	118	5	62.3	87	1.6	75	3	4	0	0	
METRO	METRO-SUR	VALLE-SAN JUAN	CT AZÓRES	329	262	166	125	221	41	60.5	75.7	1.6	122	12	9.8	0	0	
METRO	METRO-SUR	VALLE-SAN JUAN	CT SAN ANTONIO ABAD	1,008	800	183	181	796	4	21.7	37.4	4.6	95	7	7.4	0	0	
METRO	METRO-SUR	UNIVERSIDAD	CT ANGELES	671	562	108	75	529	33	28.9	47.8	5	56	2	3.6	0	0	
METRO	METRO-SUR	UNIVERSIDAD	CT CAFETALES	176	200	87	97	210	-10	68.5	76.4	2.9	54	6	11.1	0	0	
METRO	METRO-SUR	UNIVERSIDAD	CT ESTADIO	477	1,022	254	227	995	27	51	71.1	6	107	13	12.1	0	0	
METRO	METRO-SUR	UNIVERSIDAD	CT TEPEPAN	580	534	243	239	530	4	62.7	81.1	2.5	106	9	8.5	0	0	
METRO	METRO-SUR	LINDAVISTA	CT PINO	2,136	1,557	280	211	1,490	67	15.9	26.6	5.4	82	9	11	0	0	
METRO	METRO-SUR	LINDAVISTA	CT TICOMAN	540	522	253	378	646	-124	70.5	81.8	2.7	115	4	3.5	0	0	
METRO	METRO-SUR	LINDAVISTA	CT VALLEJO	473	417	87	140	469	-52	35.1	48.5	5.3	65	6	9.2	0	0	
METRO	METRO-SUR	LOMAS	CT CHAIREL	211	210	101	107	218	-8	74.9	82.1	2.7	100	3	3	8	37.5	
METRO	METRO-SUR	LOMAS	CT LEGARIA	591	543	159	139	523	20	54.6	70.1	3.6	117	5	4.3	8	100	
METRO	METRO-SUR	LOMAS	CT SANTA FE [MEX]	171	182	58	43	167	15	49	62.5	4.1	35	2	5.7	5	20	
METRO	METRO-SUR	SOTELO	CT CUAJIMALPA	302	265	137	114	244	21	66.9	79.8	2	61	4	6.6	12	16.7	
METRO	METRO-SUR	SOTELO	CT NAUCALPAN	1,402	1,270	321	273	1,222	48	29.1	46.8	4.9	109	3	2.8	13	38.5	
METRO	METRO-NORTE	BALBUENA	CT ATZACOALCO	475	638	149	143	632	6	41.9	66.5	4.6	71	13	18.3	0	0	
METRO	METRO-NORTE	BALBUENA	CT CHAMIZAL	290	310	160	135	285	25	45.1	72.2	2.4	83	19	22.9	0	0	
METRO	METRO-NORTE	BALBUENA	CT MIXHUCA	555	564	210	179	533	-31	51.2	74.3	2.8	116	14	12.1	0	0	
METRO	METRO-NORTE	BALBUENA	CT MALINCHE	951	983	119	200	1,064	-81	11.3	20.1	9.9	54	6	11.1	0	0	
METRO	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT ABASTOS	840	873	270	236	839	34	40.1	53	4.3	126	8	6.3	0	0	
METRO	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT CULHUACAN	382	230	119	366	477	-247	74	90.1	3.3	87	4	4.6	0	0	
METRO	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT CHALCO	572	441	338	341	444	-3	75.8	89.5	1.6	147	14	9.5	0	0	
METRO	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT TLAHUAC	719	741	316	308	733	8	62.3	81.6	2.9	131	25	19.1	0	0	
METRO	METRO-NORTE	SATELITE	CT CIUDAD LOPEZ MATEOS	422	419	137	102	384	35	22	37.9	4.2	55	7	12.7	0	0	
METRO	METRO-NORTE	SATELITE	CT COLINA	528	679	199	181	661	-18	38.4	57	4	112	8	7.1	0	0	
METRO	METRO-NORTE	SATELITE	CT TEZOZOMOC	1,505	1,730	445	348	1,633	97	46.9	60.4	5.6	131	14	10.7	0	0	
METRO	METRO-NORTE	SATELITE	CT VILLA NICOLAS ROMERO	234	208	115	120	213	-5	60.8	85.8	1.9	59	4	6.8	0	0	
METRO	METRO-NORTE	CUAUTITLAN-MORELOS	CT BOSQUES DEL LAGO	109	104	66	67	105	-1	75.6	91.9	1.8	38	4	10.5	0	0	
METRO	METRO-NORTE	CUAUTITLAN-MORELOS	CT CIUDAD LABOR	85	105	41	42	106	-1	42.5	71.2	3.3	21	2	9.5	0	0	
METRO	METRO-NORTE	CUAUTITLAN-MORELOS	CT CUAUTITLAN	128	70	63	46	53	17	73.9	97.4	0.9	29	5	17.2	0	0	
METRO	METRO-NORTE	CUAUTITLAN-MORELOS	CT VILLA DE LAS FLORES	569	486	291	260	456	30	61.4	85.1	1.8	107	19	17.8	0	0	
METRO	METRO-NORTE	CUAUTITLAN-MORELOS	CT IZCALLI	96	104	92	88	101	3	83.8	98.8	1.3	59	7	11.9	0	0	
METRO	METRO-NORTE	CUAUTITLAN-MORELOS	CT MORELOS	1,753	1,792	384	289	1,697	95	18.6	36.3	6.2	123	20	16.3	0	0	
METRO	METRO-NORTE	CUAUTITLAN-MORELOS	CT SANTA MARIA TULTEPEC															

Dirección	Subdirección	Área	Centro de Trabajo	Quejas Pendientes Sem anterior	Quejas Pendientes día anterior	Quejas Liquidadas	Quejas Recibidas	Quejas Pendientes	Comportamiento	Indicadores de Atención		Días Backlog	Personal en COPE	Personal que participó a Destajo		Personal que participó en Tiempo Extra		
										M Día	3 Días			participó	%	Solicitado	participó	%
METRO	METRO-NORTE	TOLUCA	CT CONSTITUCION	309	288	163	205	329	-41	74	80.7	2.3	88	8	9.1	0	0	0
METRO	METRO-NORTE	TOLUCA	CT INDEPENDENCIA	271	263	168	154	248	15	63	80.3	2.1	86	7	8.1	0	0	0
METRO	METRO-NORTE	TOLUCA	CT LERMA	164	193	101	109	201	-8	63.9	84.1	2.3	47	0	0	0	0	0
METRO	METRO-NORTE	TOLUCA	CT TENANCINGO	50	76	59	31	48	28	72.2	90.4	1.1	32	1	3.1	0	0	0
METRO	METRO-NORTE	TOLUCA	CT SANTIAGO TIANGUISTENCO	57	29	35	42	36	-7	94.7	100	0.9	29	2	6.9	0	0	0
METRO	METRO-NORTE	TOLUCA	CT VALLE DE BRAVO	122	75	48	51	78	-3	69.9	85.8	1.6	29	1	3.4	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	MORELOS	CT CUAUTLA	175	195	146	144	193	2	73.6	91.7	1.6	66	0	0	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	MORELOS	CT DIANA	189	133	159	139	113	20	80.7	95.2	0.8	80	0	0	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	MORELOS	CT JOJUTLA	108	69	49	74	94	-25	78	99	2.1	34	0	0	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	MORELOS	CT ABRAHAM ZEPEDA	116	107	103	120	125	-18	77.6	94.2	1.3	68	0	0	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	ACAPULCO	CT MARACAS	600	486	93	105	498	-12	17.3	30.1	4.6	54	0	0	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	ACAPULCO	CT OMETEPEC (SUBCENTRO)	169	138	42	21	117	21	13.2	34.2	3.8	14	2	14.3	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	ACAPULCO	CT PIE DE LA CUESTA (SUBCENTRO)	218	193	31	22	184	9	4.3	8.6	6.3	12	3	25	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	ACAPULCO	CT PUNTA DIAMANTE (SUBCENTRO)	81	60	17	17	60	0	69	81	2.6	14	1	7.1	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	ACAPULCO	CT RENACIMIENTO	306	284	113	100	271	13	38	57.1	3.5	41	6	14.6	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	ACAPULCO	CT TECPAN DE GALEANA	38	26	19	42	49	-23	77.9	88.2	2	13	0	0	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	ACAPULCO	CT ZIHUATANEJO	192	184	47	41	178	6	23.3	32.6	4.9	19	0	0	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	CHILPANCINGO	CT CIUDAD ALTAMIRANO	89	85	54	44	75	10	75.6	91.1	1.9	26	0	0	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	CHILPANCINGO	CT CHILPANCINGO	309	171	91	93	173	-2	67.6	77	1.7	52	0	0	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	CHILPANCINGO	CT IGUALA	70	90	69	69	91	-1	82.7	92.9	1.6	28	1	3.6	0	0	0
METRO	GUERRERO-MORELOS	CHILPANCINGO	CT TAXCO	44	39	18	24	45	-6	86.4	100	1.8	16	0	0	0	0	0
				62,957	62,824	26,732	24,980	61,111	1,713	61.3	77.6	2.8	12,114	939	7.8	46	19	41.3

COPES que mejoraron	205
COPES que se mantuvieron	9
COPES que retorncieron	95
total de COPES	309

177

5

COPES que Participaron

DESTAJO	
71	No requieren participación a destajo
61	No participan y tienen alto rezago
14	Participan conforme a la meta del 25%
73	Participan entre el 10 y 25% en destajo, se requiere elevar la participación
90	Participan por debajo del 10%, se requiere elevar

TIEMPO EXTRA	
304	No se solicitó tiempo extra
	Se solicitó y no hubo participación
	Participó de 75 a 99% de lo solicitado
	Participó de 50 a 74% de lo solicitado
4	Participó menos del 50% de lo solicitado
1	Participó el 100% de lo solicitado

ATENCIÓN MISMO DÍA	
58	En meta 85%
65	Mayor a 75% y menor a la meta
81	Mayor al promedio (61.3%)
105	Menor al promedio (61.3%)

ATENCIÓN 3 DÍAS	
54	En meta 97%
86	Mayor a 90 % y menor a la meta
73	Mayor al promedio (77.6%)
96	Menor al promedio (77.6%)

BACKLOG	
160	Menor a 2 días
77	Entre 2 y 3 días
72	Mayor a 3 días