

Informe mensual de Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2016

Mensual: 1er Trimestre

Nombre del trámite	Unidad	Población	1er Trimestre									
			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	00:01:52	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	56.09	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	1259.06	S/R	S/R	S/R	38.87	S/R	S/R
		Rural	3,771.62	S/R	S/R	140.11	S/R	S/R	S/R	13.23	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	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

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2016					
Trimestral		1er Trimestre			
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	0.40	2.82
			Telefónica	1.76	1.18
			Internet	0.11	0.21
		Urbano	Personal	0.39	3.14
			Telefónica	2.45	2.10
			Internet	0.21	0.29
Rural	Total de quejas y solicitudes	6.48			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	8.54			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.39	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.11	N/A
			Sector Fuera	0.16	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
		Falso contacto	0.04	N/A	
		Improcedentes	0.09	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	58.96%	80.94%
			Telefónica	44.79%	73.98%
			Internet	25.58%	43.02%
		Urbano	Personal	59.31%	82.98%
			Telefónica	51.49%	79.35%
			Internet	26.52%	33.76%
Rural	Personal Quejas y Solicitudes	78.17%			
	Telefónica Quejas y Solicitudes	56.57%			
	Internet Quejas y Solicitudes	37.15%			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.96	N/A
			Telefónica	2.27	N/A
			Internet	1.49	N/A
		Urbano	Personal	1.93	N/A
			Telefónica	2.02	N/A
			Internet	2.79	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	1.70	N/A
			Internet	1.40	N/A
		Urbano	Personal	0.85	N/A
			Telefónica	1.00	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	1.97	N/A
			Telefónica	8.15	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	4.98	N/A
			Telefónica	8.30	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	2.20%	N/A
			Telefónica	3.24%	N/A
			Internet	2.27%	N/A
		Urbano	Personal	1.92%	N/A
			Telefónica	1.50%	N/A
			Internet	1.30%	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	0.51%	N/A
			Telefónica	0.69%	N/A
			Internet	0.61%	N/A
		Urbano	Personal	0.26%	N/A
			Telefónica	0.30%	N/A
			Internet	0.28%	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	3.18%	N/A
			Telefónica	16.92%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	11.20%	N/A
			Telefónica	17.90%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			44.09%	

N/A No aplica