

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2016

Mensual: 3er Trimestre

Nombre del trámite	Unidad	Población	3er 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	00:02:46	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	2,161.07	S/R	S/R	19.35	S/R	S/R	S/R	61.11	S/R	S/R
		Rural	388.28	S/R	S/R	9.94	S/R	S/R	S/R	4.82	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	3,104.27	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	61.97	S/R	S/R	S/R	13.88	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

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

Año: 2016					
Trimestral		3er 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	0.42	1.67
			Telefónica	1.59	0.59
			Internet	0.06	0.08
		Urbano	Personal	0.75	4.51
			Telefónica	3.74	2.48
			Internet	0.24	0.30
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.42	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.01			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.45	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.10	N/A
		Urbano	Sector Fuera	28.49	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	56.13%	85.31%
			Telefónica	41.75%	76.75%
			Internet	26.61%	38.14%
		Urbano	Personal	58.71%	84.66%
			Telefónica	46.88%	77.89%
			Internet	26.76%	31.74%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	79.49%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	51.28%	
			Internet Quejas y Solicitudes	32.27%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	80.98%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	59.27%				
Internet Quejas y Solicitudes	29.45%				
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.54	N/A
			Telefónica	2.47	N/A
			Internet	16.42	N/A
		Urbano	Personal	1.58	N/A
			Telefónica	1.71	N/A
			Internet	4.72	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.99	N/A
			Telefónica	1.35	N/A
			Internet	1.31	N/A
		Urbano	Personal	0.87	N/A
			Telefónica	1.14	N/A
			Internet	1.11	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	7.27	N/A
			Telefónica	17.58	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	5.39	N/A
			Telefónica	10.40	N/A
			Internet	1.72	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	4.01%	N/A
			Telefónica	5.01%	N/A
			Internet	7.70%	N/A
		Urbano	Personal	35.48%	N/A
			Telefónica	10.95%	N/A
			Internet	36.68%	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	0.60%	N/A
			Telefónica	0.84%	N/A
			Internet	0.82%	N/A
		Urbano	Personal	0.06%	N/A
			Telefónica	0.09%	N/A
			Internet	0.08%	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	3.22%	N/A
			Telefónica	8.06%	N/A
			Internet	0.10%	N/A
		Urbano	Personal	2.33%	N/A
			Telefónica	4.42%	N/A
			Internet	0.44%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			90.15%	

N/A No aplica