

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2016

Mensual: 4to Trimestre

Nombre del trámite	Unidad	Población	4to 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
		Rural	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
		Rural	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
		Rural	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	00:01:50	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
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
		Rural	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	375.09	S/R	S/R	2688.61	S/R	S/R	S/R	4.14	S/R
		Rural	43.12	S/R	S/R	17.09	S/R	S/R	S/R	4.03	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2,242.56	S/R	S/R	365.17	S/R	S/R	S/R	50.89	S/R
		Rural	1,158.48	S/R	S/R	72.98	S/R	S/R	S/R	11.83	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
		Rural	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	01:30:12	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
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
		Rural	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		4to 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	0.28	1.77
			Telefónica	1.09	0.62
			Internet	0.03	0.06
		Urbano	Personal	0.60	4.68
			Telefónica	3.00	2.38
			Internet	0.12	0.21
Rural	Total de quejas y solicitudes	3.86			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.00			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.26	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.07	N/A
			Sector Fuera	0.29	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
		Urbano	Falso contacto	0.04	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	55.59%	83.72%
			Telefónica	43.12%	73.94%
			Internet	31.02%	27.36%
		Urbano	Personal	56.65%	83.02%
			Telefónica	46.19%	76.33%
			Internet	29.74%	23.98%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	79.93%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.33%	
			Internet Quejas y Solicitudes	29.88%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	80.01%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	60.43%	
			Internet Quejas y Solicitudes	27.02%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.56	N/A
			Telefónica	1.86	N/A
			Internet	3.47	N/A
		Urbano	Personal	2.62	N/A
			Telefónica	1.83	N/A
			Internet	7.03	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.76	N/A
			Telefónica	1.15	N/A
			Internet	21.47	N/A
		Urbano	Personal	0.68	N/A
			Telefónica	0.83	N/A
			Internet	1.80	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	10.26	N/A
			Telefónica	11.56	N/A
			Internet	14.67	N/A
		Urbano	Personal	7.21	N/A
			Telefónica	12.52	N/A
			Internet	26.05	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	5.15%	N/A
			Telefónica	6.14%	N/A
			Internet	273.95%	N/A
		Urbano	Personal	0.75%	N/A
			Telefónica	0.81%	N/A
			Internet	1.62%	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	0.45%	N/A
			Telefónica	0.65%	N/A
			Internet	6.19%	N/A
		Urbano	Personal	0.25%	N/A
			Telefónica	0.31%	N/A
			Internet	0.86%	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	2.77%	N/A
			Telefónica	2.68%	N/A
			Internet	0.81%	N/A
		Urbano	Personal	2.21%	N/A
			Telefónica	3.98%	N/A
			Internet	10.12%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			45.87%	

N/A No aplica