

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2016

Mensual: 2do Trimestre

Nombre del trámite	Unidad	Población	2do 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	00:02:43	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	286.92	S/R	S/R	82.12	S/R	S/R	S/R	8.87	S/R	S/R
		Rural	652.11	S/R	S/R	7.10	S/R	S/R	S/R	11.2	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1,443.96	S/R	S/R	659.28	S/R	S/R	S/R	168.97	S/R	S/R
		Rural	1,056.02	S/R	S/R	83.47	S/R	S/R	S/R	31.84	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito 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	01:11:12	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		2do 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	0.46	2.27	
			Telefónica	1.90	0.95	
			Internet	0.12	0.26	
		Urbano	Personal	0.59	3.30	
			Telefónica	3.10	2.34	
			Internet	0.28	0.44	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	5.96		
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.45				
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.48	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A	
			Falso contacto	0.02	N/A	
			Improcedentes	0.12	N/A	
		Urbano	Sector Fuera	0.34	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A	
			Falso contacto	0.04	N/A	
			Improcedentes	0.12	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	56.52%	81.72%	
			Telefónica	41.17%	74.93%	
			Internet	23.44%	32.17%	
		Urbano	Personal	59.25%	82.71%	
			Telefónica	50.26%	77.60%	
			Internet	23.40%	28.82%	
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.24%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	52.10%		
			Internet Quejas y Solicitudes	29.17%		
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	79.53%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	60.40%		
			Internet Quejas y Solicitudes	26.48%		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.36	N/A	
			Telefónica	1.87	N/A	
			Internet	1.50	N/A	
		Urbano	Personal	1.74	N/A	
			Telefónica	1.99	N/A	
			Internet	1.46	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.13	N/A	
			Telefónica	1.61	N/A	
			Internet	1.30	N/A	
		Urbano	Personal	0.85	N/A	
			Telefónica	1.03	N/A	
			Internet	0.84	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	4.25	N/A	
			Telefónica	16.28	N/A	
			Internet	0.00	N/A	
		Urbano	Personal	5.42	N/A	
			Telefónica	11.93	N/A	
			Internet	1.57	N/A	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.71%	N/A	
			Telefónica	3.90%	N/A	
			Internet	3.21%	N/A	
		Urbano	Personal	1.91%	N/A	
			Telefónica	2.28%	N/A	
			Internet	1.73%	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	0.29%	N/A	
			Telefónica	0.43%	N/A	
			Internet	0.37%	N/A	
		Urbano	Personal	0.11%	N/A	
			Telefónica	0.14%	N/A	
			Internet	0.12%	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	3.09%	N/A	
			Telefónica	11.67%	N/A	
			Internet	0.00%	N/A	
		Urbano	Personal	4.11%	N/A	
			Telefónica	9.16%	N/A	
			Internet	1.07%	N/A	
2.6	Percepción del servicio*			44.83%		

N/A No aplica