

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

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
		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	00:02:08	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	288.07	S/R	S/R	106.11	S/R	S/R	S/R	11.09	S/R
		Rural	54.05	S/R	S/R	7.10	S/R	S/R	S/R	11.2	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2,856.52	S/R	S/R	137.3	S/R	S/R	S/R	47.13	S/R
		Rural	1,463.59	S/R	S/R	88.11	S/R	S/R	S/R	31.84	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	23:59:09	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: 2017					
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	0.42	1.88
			Telefónica	1.52	0.58
			Internet	0.05	0.03
		Urbano	Personal	0.78	5.32
			Telefónica	3.86	2.16
			Internet	0.22	0.15
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.49	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.50			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.37	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.09	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.43	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
		Improcedentes	0.16	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	52.16%	82.08%
			Telefónica	39.71%	72.83%
			Internet	25.63%	9.66%
		Urbano	Personal	52.07%	82.31%
			Telefónica	44.05%	74.44%
			Internet	23.75%	8.31%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	76.63%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	48.89%	
			Internet Quejas y Solicitudes	19.86%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	78.48%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.96%	
			Internet Quejas y Solicitudes	17.41%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	1.98				N/A
Internet	0.75				N/A
Urbano	Personal			1.77	N/A
	Telefónica			2.03	N/A
	Internet			5.45	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.39	N/A
			Telefónica	1.84	N/A
			Internet	1.52	N/A
		Urbano	Personal	1.17	N/A
			Telefónica	1.38	N/A
			Internet	0.86	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	9.25	N/A
			Telefónica	19.47	N/A
			Internet	14.56	N/A
		Urbano	Personal	11.11	N/A
			Telefónica	12.90	N/A
			Internet	24.51	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	5.52%	N/A
			Telefónica	6.41%	N/A
			Internet	2.77%	N/A
		Urbano	Personal	0.97%	N/A
			Telefónica	1.09%	N/A
			Internet	2.18%	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	1.04%	N/A
			Telefónica	1.36%	N/A
			Internet	0.82%	N/A
		Urbano	Personal	0.43%	N/A
			Telefónica	0.52%	N/A
			Internet	0.34%	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	2.30%	N/A
			Telefónica	5.11%	N/A
			Internet	3.06%	N/A
		Urbano	Personal	2.34%	N/A
			Telefónica	2.72%	N/A
			Internet	5.20%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			45.40%	

N/A No aplica