

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

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
		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	00:01:47	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	268.88	S/R	S/R	400.93	S/R	S/R	S/R	8.85	S/R
		Rural	241.16	S/R	S/R	201.08	S/R	S/R	S/R	4.9	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2,088.56	S/R	S/R	560.81	S/R	S/R	S/R	126.93	S/R
		Rural	161.23	S/R	S/R	115.42	S/R	S/R	S/R	70.11	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	20:58:46	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				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	0.57	1.93
			Telefónica	1.79	0.52
			Internet	0.08	0.01
		Urbano	Personal	0.96	5.39
			Telefónica	4.20	1.98
			Internet	0.30	0.07
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.91	
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.91	
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.47	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.13	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.46	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
			Improcedentes	0.18	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	53.90%	78.48%
			Telefónica	42.64%	72.25%
			Internet	29.94%	21.60%
		Urbano	Personal	53.20%	79.95%
			Telefónica	45.04%	73.06%
			Internet	27.37%	14.78%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	72.88%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	49.27%	
			Internet Quejas y Solicitudes	28.55%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	75.90%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.03%	
			Internet Quejas y Solicitudes	24.91%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.20	N/A
			Telefónica	5.87	N/A
			Internet	15.05	N/A
		Urbano	Personal	2.20	N/A
			Telefónica	2.59	N/A
			Internet	1.29	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.64	N/A
			Telefónica	3.03	N/A
			Internet	5.63	N/A
		Urbano	Personal	1.72	N/A
			Telefónica	1.77	N/A
			Internet	2.49	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	13.63	N/A
			Telefónica	58.83	N/A
			Internet	1.90	N/A
		Urbano	Personal	18.25	N/A
			Telefónica	42.39	N/A
			Internet	9.25	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.56%	N/A
			Telefónica	2.72%	N/A
			Internet	6.37%	N/A
		Urbano	Personal	1.09%	N/A
			Telefónica	1.32%	N/A
			Internet	1.47%	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	1.41%	N/A
			Telefónica	1.62%	N/A
			Internet	2.78%	N/A
		Urbano	Personal	0.37%	N/A
			Telefónica	0.40%	N/A
			Internet	0.64%	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	2.55%	N/A
			Telefónica	11.31%	N/A
			Internet	0.12%	N/A
		Urbano	Personal	2.72%	N/A
			Telefónica	7.40%	N/A
			Internet	1.60%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			89.80%	

N/A No aplica