

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

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	00:01:29	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	221.19	S/R	S/R	1308	S/R	S/R	S/R	35.97	S/R
		Rural	221.36	S/R	S/R	69.55	S/R	S/R	S/R	7.27	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1,476.65	S/R	S/R	123.11	S/R	S/R	S/R	95	S/R
		Rural	368.1	S/R	S/R	88.23	S/R	S/R	S/R	14.98	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
		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	19:47:33	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		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	0.40	2.10
			Telefónica	1.14	0.44
			Internet	0.05	0.01
		Urbano	Personal	0.71	5.53
			Telefónica	2.99	1.73
			Internet	0.19	0.04
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.13	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.19			
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	0.02	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.17	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.30	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.08	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
		Improcedentes	0.24	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	75.47%	76.70%
			Telefónica	68.95%	76.45%
			Internet	60.08%	32.28%
		Urbano	Personal	71.65%	79.66%
			Telefónica	65.85%	75.90%
			Internet	54.24%	26.97%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	76.83%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	66.77%	
			Internet Quejas y Solicitudes	48.56%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	79.08%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	66.88%	
			Internet Quejas y Solicitudes	44.15%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.63				N/A
Internet	1.62				N/A
Urbano	Personal			2.96	N/A
	Telefónica			2.21	N/A
	Internet			3.78	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.86	N/A
			Telefónica	2.13	N/A
			Internet	2.15	N/A
		Urbano	Personal	1.11	N/A
			Telefónica	1.28	N/A
			Internet	1.21	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	15.23	N/A
			Telefónica	64.85	N/A
			Internet	35.02	N/A
		Urbano	Personal	8.66	N/A
			Telefónica	58.54	N/A
			Internet	23.50	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	4.47%	N/A
			Telefónica	3.68%	N/A
			Internet	2.26%	N/A
		Urbano	Personal	1.34%	N/A
			Telefónica	1.00%	N/A
			Internet	1.71%	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	0.51%	N/A
			Telefónica	0.58%	N/A
			Internet	0.59%	N/A
		Urbano	Personal	0.08%	N/A
			Telefónica	0.08%	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	2.87%	N/A
			Telefónica	12.22%	N/A
			Internet	6.60%	N/A
		Urbano	Personal	1.32%	N/A
			Telefónica	8.90%	N/A
			Internet	3.57%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			90.20%	

N/A No aplica