

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: Anual

Nombre del trámite	Unidad	Población	Anual									
			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	00:02:08	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	288.07	S/R	S/R	1308	S/R	S/R	S/R	35.97	S/R	S/R
		Rural	241.16	S/R	S/R	201.08	S/R	S/R	S/R	11.2	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2,856.52	S/R	S/R	560.81	S/R	S/R	S/R	126.93	S/R	S/R
		Rural	1,463.59	S/R	S/R	202.95	S/R	S/R	S/R	70.11	S/R	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	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	23:59:09	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: 2017							
Anual		Anual					
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	0.41	1.93		
			Telefónica	1.39	0.53		
			Internet	0.06	0.02		
		Urbano	Personal	0.76	5.46		
			Telefónica	3.54	2.06		
			Internet	0.21	0.10		
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.36			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.13					
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.34	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A		
			Falso contacto	0.01	N/A		
			Improcedentes	0.11	N/A		
		Urbano	Sector Fuera	0.37	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.05	N/A		
			Falso contacto	0.04	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	58.47%	79.46%		
			Telefónica	48.07%	73.73%		
			Internet	35.58%	18.87%		
		Urbano	Personal	57.56%	79.71%		
			Telefónica	49.70%	74.50%		
			Internet	32.77%	14.96%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	75.87%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.55%			
			Internet Quejas y Solicitudes	29.04%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	77.03%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	58.25%			
			Internet Quejas y Solicitudes	26.00%			
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.41	N/A
					Telefónica	3.18	N/A
Internet	4.74				N/A		
Urbano	Personal			2.10	N/A		
	Telefónica			2.21	N/A		
	Internet			3.31	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.69	N/A		
			Telefónica	2.04	N/A		
			Internet	2.66	N/A		
		Urbano	Personal	1.17	N/A		
			Telefónica	1.32	N/A		
			Internet	1.53	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	14.79	N/A		
			Telefónica	39.37	N/A		
			Internet	20.63	N/A		
		Urbano	Personal	12.85	N/A		
			Telefónica	30.76	N/A		
			Internet	15.40	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.85%	N/A		
			Telefónica	4.62%	N/A		
			Internet	3.82%	N/A		
		Urbano	Personal	1.29%	N/A		
			Telefónica	1.40%	N/A		
			Internet	1.89%	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	0.87%	N/A		
			Telefónica	1.08%	N/A		
			Internet	1.22%	N/A		
		Urbano	Personal	0.27%	N/A		
			Telefónica	0.32%	N/A		
			Internet	0.42%	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	3.32%	N/A		
			Telefónica	8.11%	N/A		
			Internet	4.47%	N/A		
		Urbano	Personal	2.47%	N/A		
			Telefónica	5.36%	N/A		
			Internet	2.87%	N/A		
2.6	Percepción del servicio*			63.92%			

N/A No aplica