

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual : Enero

Nombre del trámite	Unidad	Población	Enero								
			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	00:01:36	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	251.18	S/R	S/R	171.05	S/R	S/R	S/R	3.97	S/R
		Rural	35.02	S/R	S/R	10.21	S/R	S/R	S/R	3.22	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	219.13	S/R	S/R	39.21	S/R	S/R	S/R	29.98	S/R
		Rural	0.84	S/R	S/R	202.95	S/R	S/R	S/R	8.00	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	00:31:32	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 Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual : Marzo

Nombre del trámite	Unidad	Población	Marzo									
			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	00:01:25	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	96.19	S/R	S/R	254.71	S/R	S/R	S/R	2.18	S/R	S/R
		Rural	51.12	S/R	S/R	4.95	S/R	S/R	S/R	3.01	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	114.00	S/R	S/R	3.66	S/R	S/R	S/R	26.20	S/R	S/R
		Rural	2.039.18	S/R	S/R	1.26	S/R	S/R	S/R	5.91	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	00:03:09	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 Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: Abril

Nombre del trámite	Unidad	Población	Abril									
			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	00:01:44	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	106.11	S/R	S/R	S/R	11.09	S/R	S/R
		Rural	26.08	S/R	S/R	5.26	S/R	S/R	S/R	2.88	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	189.29	S/R	S/R	104.01	S/R	S/R	S/R	20.97	0.00	
		Rural	1463.59	S/R	S/R	70.92	S/R	S/R	S/R	5.20	0.00	
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	00:27:00	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 Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: Mayo

Nombre del trámite	Unidad	Población	Mayo								
			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	119.03	S/R	S/R	17.40	S/R	S/R	S/R	10.14	S/R
		Rural	24.34	S/R	S/R	5.17	S/R	S/R	S/R	2.98	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	170.91	S/R	S/R	68.86	S/R	S/R	S/R	47.13	S/R
		Rural	73.26	S/R	S/R	88.11	S/R	S/R	S/R	6.93	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	01:34:14	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 Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: Junio

Nombre del trámite	Unidad	Población	Junio									
			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	00:01:38	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	239.02	S/R	S/R	12.87	S/R	S/R	S/R	8.87	S/R	S/R
		Rural	54.05	S/R	S/R	7.10	S/R	S/R	S/R	11.20	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2856.52	S/R	S/R	137.30	S/R	S/R	S/R	5.89	S/R	S/R
		Rural	84.04	S/R	S/R	31.06	S/R	S/R	S/R	31.84	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 Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: Julio

Nombre del trámite	Unidad	Población	Julio									
			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	00:01:43	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	268.88	S/R	S/R	23.17	S/R	S/R	S/R	8.85	S/R	S/R
		Rural	203.35	S/R	S/R	4.83	S/R	S/R	S/R	1.05	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2,088.56	S/R	S/R	116.82	S/R	S/R	S/R	56.96	S/R	S/R
		Rural	119.39	S/R	S/R	102.94	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	01:19:19	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 Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: Agosto

Nombre del trámite	Unidad	Población	Agosto									
			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	00:01:47	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	96.22	S/R	S/R	52.95	S/R	S/R	S/R	5.92	S/R	S/R
		Rural	171.87	S/R	S/R	7.09	S/R	S/R	S/R	4.90	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	140.56	S/R	S/R	560.81	S/R	S/R	S/R	126.93	S/R	S/R
		Rural	133.92	S/R	S/R	115.42	S/R	S/R	S/R	64.21	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	01:25:58	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 Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: Septiembre

Nombre del trámite	Unidad	Población	Septiembre								
			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	00:01:25	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	241.66	S/R	S/R	400.93	S/R	S/R	S/R	3.44	S/R
		Rural	241.16	S/R	S/R	201.08	S/R	S/R	S/R	4.89	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	197.86	S/R	S/R	119.40	S/R	S/R	S/R	124.10	S/R
		Rural	161.23	S/R	S/R	73.95	S/R	S/R	S/R	15.93	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 Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: Octubre

Nombre del trámite	Unidad	Población	Octubre								
			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	00:01:13	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	143.92	S/R	S/R	1,308.00	S/R	S/R	S/R	3.06	S/R
		Rural	147.13	S/R	S/R	17.50	S/R	S/R	S/R	7.27	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	734.15	S/R	S/R	63.98	S/R	S/R	S/R	95.00	S/R
		Rural	91.91	S/R	S/R	88.23	S/R	S/R	S/R	6.99	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	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 Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: Noviembre

Nombre del trámite	Unidad	Población	Noviembre								
			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	137.17	S/R	S/R	259.18	S/R	S/R	S/R	35.97	S/R
		Rural	221.36	S/R	S/R	8.03	S/R	S/R	S/R	2.14	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	260.40	S/R	S/R	30.09	S/R	S/R	S/R	5.22	S/R
		Rural	239.76	S/R	S/R	36.40	S/R	S/R	S/R	12.89	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de	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 Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: Diciembre

Nombre del trámite	Unidad	Población	Diciembre								
			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	00:01:16	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	45.95	S/R	S/R	S/R	1.11	S/R
		Rural	71.58	S/R	S/R	69.55	S/R	S/R	S/R	1.67	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	9.25	S/R
		Rural	368.10	S/R	S/R	34.31	S/R	S/R	S/R	14.98	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	03:41:06	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						
Mensual		Enero				
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	0.25	1.84	
			Telefónica	1.08	0.72	
			Internet	0.03	0.03	
		Urbano	Personal	0.63	6.13	
			Telefónica	3.16	2.48	
			Internet	0.14	0.14	
Rural	Total de quejas y solicitudes	3.96				
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.68				
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.24	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A	
			Falso contacto	0.01	N/A	
			Improcedentes	0.06	N/A	
		Urbano	Sector Fuera	0.30	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A	
			Falso contacto	0.04	N/A	
			Improcedentes	0.10	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	54.67%	81.22%	
			Telefónica	43.08%	75.06%	
			Internet	28.67%	12.37%	
		Urbano	Personal	55.76%	71.78%	
			Telefónica	46.05%	76.10%	
			Internet	26.88%	11.36%	
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	78.00%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	55.82%		
			Internet Quejas y Solicitudes	20.51%		
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	70.30%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	59.26%		
			Internet Quejas y Solicitudes	19.30%		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.76	N/A	
			Telefónica	2.19	N/A	
			Internet	1.81	N/A	
		Urbano	Personal	1.42	N/A	
			Telefónica	2.69	N/A	
			Internet	5.55	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.80	N/A	
			Telefónica	1.17	N/A	
			Internet	0.97	N/A	
		Urbano	Personal	0.64	N/A	
			Telefónica	0.81	N/A	
			Internet	2.96	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	39.01	N/A	
			Telefónica	16.25	N/A	
			Internet	89.17	N/A	
		Urbano	Personal	16.99	N/A	
			Telefónica	9.61	N/A	
			Internet	6.80	N/A	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	5.02%	N/A	
			Telefónica	6.24%	N/A	
			Internet	5.16%	N/A	
		Urbano	Personal	0.57%	N/A	
			Telefónica	1.07%	N/A	
			Internet	2.21%	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	0.37%	N/A	
			Telefónica	0.53%	N/A	
			Internet	0.44%	N/A	
		Urbano	Personal	0.32%	N/A	
			Telefónica	0.40%	N/A	
			Internet	1.46%	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	10.14%	N/A	
			Telefónica	4.22%	N/A	
			Internet	23.17%	N/A	
		Urbano	Personal	4.32%	N/A	
			Telefónica	2.45%	N/A	
			Internet	1.73%	N/A	
2.6	Percepción de servicios			0.00%		

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017					
Mensual		Febrero			
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	0.20	1.58
			Telefónica	0.97	0.59
			Internet	0.03	0.03
		Urbano	Personal	0.49	4.91
			Telefónica	2.77	2.14
			Internet	0.11	0.13
		Rural	Total de quejas y solicitudes	3.40	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.56			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.20	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.05	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.26	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.03	N/A
		Improcedentes	0.09	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	50.60%	79.34%
			Telefónica	40.64%	72.72%
			Internet	26.76%	12.91%
		Urbano	Personal	53.12%	77.96%
			Telefónica	43.68%	75.06%
			Internet	26.38%	9.17%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	76.10%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	52.75%	
			Internet Quejas y Solicitudes	19.31%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	75.72%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	57.36%	
			Internet Quejas y Solicitudes	16.96%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.20				N/A
Internet	1.04				N/A
Urbano	Personal			1.45	N/A
	Telefónica			1.74	N/A
	Internet			1.39	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.84	N/A
			Telefónica	1.21	N/A
			Internet	1.16	N/A
		Urbano	Personal	0.66	N/A
			Telefónica	0.84	N/A
			Internet	0.82	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	14.50	N/A
			Telefónica	11.97	N/A
			Internet	2.18	N/A
		Urbano	Personal	14.51	N/A
			Telefónica	10.42	N/A
			Internet	3.31	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.91%	N/A
			Telefónica	6.28%	N/A
			Internet	2.96%	N/A
		Urbano	Personal	3.22%	N/A
			Telefónica	3.85%	N/A
			Internet	3.09%	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	1.13%	N/A
			Telefónica	1.63%	N/A
			Internet	1.56%	N/A
		Urbano	Personal	0.06%	N/A
			Telefónica	0.08%	N/A
			Internet	0.07%	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	4.23%	N/A
			Telefónica	3.49%	N/A
			Internet	0.64%	N/A
		Urbano	Personal	3.88%	N/A
			Telefónica	2.79%	N/A
			Internet	0.88%	N/A
2.6	Percepción de servicios			0.00%	

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017					
Mensual		Marzo			
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	0.30	2.01
			Telefónica	1.22	0.70
			Internet	0.04	0.04
		Urbano	Personal	0.66	5.72
			Telefónica	3.34	2.43
			Internet	0.16	0.16
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.31	
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.48	
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	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Imprudenciales	0.06	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.31	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
			Imprudenciales	0.12	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	51.77%	81.14%
			Telefónica	39.24%	72.41%
			Internet	24.60%	10.52%
		Urbano	Personal	51.04%	81.06%
			Telefónica	41.87%	72.59%
			Internet	23.86%	8.76%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.34%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	51.29%	
			Internet Quejas y Solicitudes	17.80%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	77.94%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.81%	
			Internet Quejas y Solicitudes	16.31%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.26	N/A
			Telefónica	2.29	N/A
			Internet	1.79	N/A
		Urbano	Personal	1.50	N/A
			Telefónica	1.60	N/A
			Internet	1.19	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.91	N/A
			Telefónica	1.11	N/A
			Internet	1.86	N/A
		Urbano	Personal	0.69	N/A
			Telefónica	0.85	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	9.62	N/A
			Telefónica	14.83	N/A
			Internet	1.73	N/A
		Urbano	Personal	8.65	N/A
			Telefónica	7.60	N/A
			Internet	2.87	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.55%	N/A
			Telefónica	4.47%	N/A
			Internet	3.50%	N/A
		Urbano	Personal	1.56%	N/A
			Telefónica	1.66%	N/A
			Internet	1.24%	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	0.04%	N/A
			Telefónica	0.05%	N/A
			Internet	0.09%	N/A
		Urbano	Personal	0.24%	N/A
			Telefónica	0.30%	N/A
			Internet	0.30%	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	2.36%	N/A
			Telefónica	3.64%	N/A
			Internet	0.43%	N/A
		Urbano	Personal	2.25%	N/A
			Telefónica	1.98%	N/A
			Internet	0.75%	N/A
2.6	Percepción de servicios			90.80%	

N/A No aplica

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017					
Mensual		Abril			
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	0.32	1.66
			Telefónica	1.31	0.56
			Internet	0.04	0.03
		Urbano	Personal	0.63	4.61
			Telefónica	3.35	1.93
			Internet	0.15	0.14
		Rural	Total de quejas y solicitudes	3.92	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.81			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.31	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.07	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.37	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
		Improcedentes	0.13	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	51.17%	82.93%
			Telefónica	39.40%	73.47%
			Internet	26.86%	10.47%
		Urbano	Personal	51.01%	82.95%
			Telefónica	43.17%	72.85%
			Internet	23.84%	9.07%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.78%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	49.56%	
			Internet Quejas y Solicitudes	20.08%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	79.13%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.02%	
			Internet Quejas y Solicitudes	16.76%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	1.88				N/A
Internet	1.68				N/A
Urbano	Personal			1.47	N/A
	Telefónica			2.09	N/A
	Internet			13.55	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.00	N/A
			Telefónica	1.45	N/A
			Internet	2.01	N/A
		Urbano	Personal	0.81	N/A
			Telefónica	1.00	N/A
			Internet	0.77	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	5.22	N/A
			Telefónica	11.05	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	11.34	N/A
			Telefónica	9.25	N/A
			Internet	7.44	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	5.38%	N/A
			Telefónica	7.21%	N/A
			Internet	6.46%	N/A
		Urbano	Personal	0.51%	N/A
			Telefónica	0.73%	N/A
			Internet	4.70%	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	0.07%	N/A
			Telefónica	0.10%	N/A
			Internet	0.14%	N/A
		Urbano	Personal	0.43%	N/A
			Telefónica	0.53%	N/A
			Internet	0.41%	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	1.45%	N/A
			Telefónica	3.07%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	2.36%	N/A
			Telefónica	1.92%	N/A
			Internet	1.55%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			0.00%	

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017							
Mensual		Mayo					
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	1.92		
			Telefónica	1.62	0.59		
			Internet	0.06	0.03		
		Urbano	Personal	0.84	5.58		
			Telefónica	4.06	2.24		
			Internet	0.24	0.16		
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.69			
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	13.12			
		2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.4	N/A
Deficiencia en voltaje	0.01				N/A		
Falso contacto	0.02				N/A		
Urbano	Imprudenciales			0.09	N/A		
	Sector Fuera			0.48	N/A		
	Deficiencia en voltaje			0.04	N/A		
	Falso contacto			0.05	N/A		
	Imprudenciales			0.17	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas			Rural	Personal	51.28%	82.06%
		Telefónica	38.91%		71.72%		
		Internet	23.94%		9.26%		
		Urbano	Personal	52.55%	82.82%		
			Telefónica	44.81%	74.39%		
			Internet	24.04%	8.07%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	76.12%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	47.66%			
			Internet Quejas y Solicitudes	18.94%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	78.88%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	55.34%			
			Internet Quejas y Solicitudes	17.77%			
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.79	N/A
					Telefónica	2.00	N/A
					Internet	0.35	N/A
Urbano	Personal			1.86	N/A		
	Telefónica			2.05	N/A		
	Internet			1.59	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.53	N/A		
			Telefónica	2.19	N/A		
			Internet	0.87	N/A		
		Urbano	Personal	1.39	N/A		
			Telefónica	1.69	N/A		
			Internet	0.99	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	8.88	N/A		
			Telefónica	27.90	N/A		
			Internet	0.93	N/A		
		Urbano	Personal	9.92	N/A		
			Telefónica	12.40	N/A		
			Internet	19.17	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	7.35%	N/A		
			Telefónica	8.22%	N/A		
			Internet	1.43%	N/A		
		Urbano	Personal	1.56%	N/A		
			Telefónica	1.73%	N/A		
			Internet	1.33%	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	1.74%	N/A		
			Telefónica	2.49%	N/A		
			Internet	0.98%	N/A		
		Urbano	Personal	0.81%	N/A		
			Telefónica	0.99%	N/A		
			Internet	0.58%	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	2.61%	N/A		
			Telefónica	8.21%	N/A		
			Internet	0.27%	N/A		
		Urbano	Personal	2.10%	N/A		
			Telefónica	2.63%	N/A		
			Internet	4.07%	N/A		
2.6	Percepción del servicio*			0.00%			

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017					
Segundo Trimestre		Junio			
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	0.49	2.05
			Telefónica	1.64	0.59
			Internet	0.06	0.03
		Urbano	Personal	0.88	5.78
			Telefónica	4.18	2.30
			Internet	0.28	0.16
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.87	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	13.57			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.41	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.1	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.45	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
	Improcedentes	0.17	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	54.04%	81.25%
			Telefónica	40.82%	73.29%
			Internet	26.10%	9.25%
		Urbano	Personal	52.66%	81.17%
			Telefónica	44.17%	76.09%
			Internet	23.38%	7.79%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	75.98%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	49.46%	
			Internet Quejas y Solicitudes	20.55%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	77.43%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	55.52%	
			Internet Quejas y Solicitudes	17.70%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.06				N/A
Internet	0.23				N/A
Urbano	Personal			1.98	N/A
	Telefónica			1.95	N/A
	Internet			1.22	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.65	N/A
			Telefónica	1.88	N/A
			Internet	1.68	N/A
		Urbano	Personal	1.30	N/A
			Telefónica	1.45	N/A
			Internet	0.81	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	13.66	N/A
			Telefónica	19.45	N/A
			Internet	42.75	N/A
		Urbano	Personal	12.06	N/A
			Telefónica	17.04	N/A
			Internet	46.91	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.84%	N/A
			Telefónica	3.81%	N/A
			Internet	0.43%	N/A
		Urbano	Personal	0.83%	N/A
			Telefónica	0.82%	N/A
			Internet	0.51%	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	1.32%	N/A
			Telefónica	1.50%	N/A
			Internet	1.35%	N/A
		Urbano	Personal	0.05%	N/A
			Telefónica	0.05%	N/A
			Internet	0.03%	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	2.85%	N/A
			Telefónica	4.06%	N/A
			Internet	8.92%	N/A
		Urbano	Personal	2.57%	N/A
			Telefónica	3.62%	N/A
			Internet	9.98%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			90.80%	

N/A No aplica

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017					
Mensual		Julio			
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	0.55	1.85
			Telefónica	1.86	0.56
			Internet	0.08	0.02
		Urbano	Personal	0.91	5.30
			Telefónica	4.22	2.11
			Internet	0.30	0.11
Rural	Total de quejas y solicitudes	4.91			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.94			
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	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.12	N/A
			Sector Fuera	0.46	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
Falso contacto	0.05	N/A			
Improcedentes	0.16	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	51.87%	78.99%
			Telefónica	40.60%	72.63%
			Internet	28.38%	11.67%
		Urbano	Personal	52.08%	79.78%
			Telefónica	43.95%	73.75%
			Internet	26.76%	8.92%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	72.80%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	47.98%	
			Internet Quejas y Solicitudes	24.98%	
Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	75.73%			
	Telefónica Quejas y Solicitudes	53.88%			
	Internet Quejas y Solicitudes	22.05%			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.97	N/A
			Telefónica	6.33	N/A
			Internet	1.11	N/A
		Urbano	Personal	2.39	N/A
			Telefónica	1.97	N/A
			Internet	1.70	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.96	N/A
			Telefónica	3.28	N/A
			Internet	2.48	N/A
		Urbano	Personal	1.96	N/A
			Telefónica	2.06	N/A
			Internet	2.69	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	13.11	N/A
			Telefónica	47.13	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	10.10	N/A
			Telefónica	20.49	N/A
			Internet	1.44	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.46%	N/A
			Telefónica	3.12%	N/A
			Internet	0.54%	N/A
		Urbano	Personal	0.89%	N/A
			Telefónica	0.73%	N/A
			Internet	0.63%	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	2.48%	N/A
			Telefónica	2.75%	N/A
			Internet	2.07%	N/A
		Urbano	Personal	0.09%	N/A
			Telefónica	0.10%	N/A
			Internet	0.13%	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	2.31%	N/A
			Telefónica	8.30%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	1.85%	N/A
			Telefónica	3.75%	N/A
			Internet	0.26%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			0.00%	

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017					
Mensual		Agosto			
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	0.61	2.03
			Telefónica	1.81	0.54
			Internet	0.08	0.01
		Urbano	Personal	1.01	5.75
			Telefónica	4.21	2.11
			Internet	0.29	0.05
		Rural	Total de quejas y solicitudes	5.08	
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	13.43	
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.49	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.46	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
			Improcedentes	0.16	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	52.40%	78.09%
			Telefónica	41.37%	71.31%
			Internet	29.57%	32.72%
		Urbano	Personal	52.48%	79.51%
			Telefónica	44.49%	72.91%
			Internet	26.55%	16.85%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	72.16%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	48.25%	
			Internet Quejas y Solicitudes	30.02%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	75.46%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	53.98%	
			Internet Quejas y Solicitudes	25.11%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.84	N/A
			Telefónica	2.21	N/A
			Internet	1.75	N/A
		Urbano	Personal	1.66	N/A
			Telefónica	2.27	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	2.78	N/A
			Telefónica	3.18	N/A
			Internet	5.63	N/A
		Urbano	Personal	1.83	N/A
			Telefónica	2.00	N/A
			Internet	1.88	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	14.15	N/A
			Telefónica	55.64	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	6.70	N/A
			Telefónica	88.60	N/A
			Internet	20.65	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.65%	N/A
			Telefónica	1.29%	N/A
			Internet	1.02%	N/A
		Urbano	Personal	1.73%	N/A
			Telefónica	2.36%	N/A
			Internet	1.34%	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	0.41%	N/A
			Telefónica	0.47%	N/A
			Internet	0.83%	N/A
		Urbano	Personal	0.33%	N/A
			Telefónica	0.36%	N/A
			Internet	0.33%	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	2.93%	N/A
			Telefónica	11.50%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	1.16%	N/A
			Telefónica	15.33%	N/A
			Internet	3.57%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			0.00%	

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017							
Mensual		Septiembre					
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	0.55	1.92		
			Telefónica	1.71	0.45		
			Internet	0.09	0.01		
		Urbano	Personal	0.97	5.12		
			Telefónica	4.18	1.72		
			Internet	0.32	0.04		
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.73			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.36					
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.45	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A		
			Falso contacto	0.02	N/A		
			Improcedentes	0.15	N/A		
		Urbano	Sector Fuera	0.45	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A		
			Falso contacto	0.06	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	57.44%	78.37%		
			Telefónica	45.94%	72.81%		
			Internet	31.88%	20.41%		
		Urbano	Personal	55.03%	80.56%		
			Telefónica	46.69%	72.51%		
			Internet	28.79%	18.58%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	73.69%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	51.57%			
			Internet Quejas y Solicitudes	30.66%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.50%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.22%			
			Internet Quejas y Solicitudes	27.58%			
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.79	N/A
					Telefónica	9.07	N/A
Internet	42.29				N/A		
Urbano	Personal			2.56	N/A		
	Telefónica			3.54	N/A		
	Internet			9.80	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.18	N/A		
			Telefónica	2.64	N/A		
			Internet	8.79	N/A		
		Urbano	Personal	1.38	N/A		
			Telefónica	1.48	N/A		
			Internet	2.91	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	12.50	N/A		
			Telefónica	73.72	N/A		
			Internet	1.90	N/A		
		Urbano	Personal	29.80	N/A		
			Telefónica	18.08	N/A		
			Internet	5.65	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.57%	N/A		
			Telefónica	3.76%	N/A		
			Internet	17.54%	N/A		
		Urbano	Personal	0.64%	N/A		
			Telefónica	0.88%	N/A		
			Internet	2.44%	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	1.35%	N/A		
			Telefónica	1.64%	N/A		
			Internet	5.45%	N/A		
		Urbano	Personal	0.70%	N/A		
			Telefónica	0.75%	N/A		
			Internet	1.47%	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	2.40%	N/A		
			Telefónica	14.12%	N/A		
			Internet	0.36%	N/A		
		Urbano	Personal	5.14%	N/A		
			Telefónica	3.12%	N/A		
			Internet	0.97%	N/A		
2.6	Percepción del servicio*			89.80%			

N/A No aplica

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017					
Mensual		Octubre			
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	0.49	2.19
			Telefónica	1.40	0.49
			Internet	0.06	0.01
		Urbano	Personal	0.83	5.98
			Telefónica	3.45	1.86
			Internet	0.20	0.04
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.63	
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.38	
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.36	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.17	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.34	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.06	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
			Improcedentes	0.22	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	63.19%	78.91%
			Telefónica	54.90%	74.03%
			Internet	44.03%	29.90%
		Urbano	Personal	61.79%	80.71%
			Telefónica	54.88%	74.62%
			Internet	39.77%	19.76%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	76.03%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	59.87%	
			Internet Quejas y Solicitudes	40.53%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	78.40%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	61.79%	
			Internet Quejas y Solicitudes	36.23%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.30	N/A
			Telefónica	2.24	N/A
			Internet	2.86	N/A
		Urbano	Personal	3.18	N/A
			Telefónica	4.04	N/A
			Internet	1.91	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	2.26	N/A
			Internet	5.24	N/A
		Urbano	Personal	1.17	N/A
			Telefónica	1.37	N/A
			Internet	1.13	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	13.27	N/A
			Telefónica	40.95	N/A
			Internet	3.88	N/A
		Urbano	Personal	15.09	N/A
			Telefónica	20.79	N/A
			Internet	16.24	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.57%	N/A
			Telefónica	1.52%	N/A
			Internet	1.94%	N/A
		Urbano	Personal	0.24%	N/A
			Telefónica	0.31%	N/A
			Internet	0.15%	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	2.03%	N/A
			Telefónica	2.46%	N/A
			Internet	5.71%	N/A
		Urbano	Personal	0.16%	N/A
			Telefónica	0.19%	N/A
			Internet	0.15%	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	3.11%	N/A
			Telefónica	9.59%	N/A
			Internet	0.91%	N/A
		Urbano	Personal	3.16%	N/A
			Telefónica	4.36%	N/A
			Internet	3.40%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			0.00%	

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017							
Mensual		Noviembre					
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	0.36	2.22		
			Telefónica	0.95	0.44		
			Internet	0.05	0.01		
		Urbano	Personal	0.67	5.66		
			Telefónica	2.60	1.75		
			Internet	0.16	0.04		
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.02			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.87					
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.24	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A		
			Falso contacto	0.01	N/A		
			Improcedentes	0.14	N/A		
		Urbano	Sector Fuera	0.26	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.06	N/A		
			Falso contacto	0.03	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	69.71%	79.29%		
			Telefónica	66.24%	76.23%		
			Internet	54.38%	25.88%		
		Urbano	Personal	67.60%	81.57%		
			Telefónica	64.61%	76.67%		
			Internet	51.96%	20.08%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.96%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	69.42%			
			Internet Quejas y Solicitudes	49.05%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	80.10%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	69.46%			
			Internet Quejas y Solicitudes	45.81%			
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	5.18	N/A
					Telefónica	2.24	N/A
Internet	2.76				N/A		
Urbano	Personal			4.90	N/A		
	Telefónica			5.37	N/A		
	Internet			2.94	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.59	N/A		
			Telefónica	1.96	N/A		
			Internet	1.79	N/A		
		Urbano	Personal	1.01	N/A		
			Telefónica	1.19	N/A		
			Internet	1.18	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	17.83	N/A		
			Telefónica	105.06	N/A		
			Internet	1.05	N/A		
		Urbano	Personal	8.27	N/A		
			Telefónica	57.96	N/A		
			Internet	112.56	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.34%	N/A		
			Telefónica	1.01%	N/A		
			Internet	1.25%	N/A		
		Urbano	Personal	1.89%	N/A		
			Telefónica	2.07%	N/A		
			Internet	1.13%	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	0.66%	N/A		
			Telefónica	0.82%	N/A		
			Internet	0.74%	N/A		
		Urbano	Personal	0.39%	N/A		
			Telefónica	0.46%	N/A		
			Internet	0.45%	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	3.11%	N/A		
			Telefónica	18.30%	N/A		
			Internet	0.18%	N/A		
		Urbano	Personal	1.43%	N/A		
			Telefónica	10.03%	N/A		
			Internet	19.48%	N/A		
2.6	Percepción del servicio*			0.00%			

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017					
Mensual		Diciembre			
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	0.34	1.88
			Telefónica	1.06	0.40
			Internet	0.05	0.01
		Urbano	Personal	0.64	4.95
			Telefónica	2.92	1.59
			Internet	0.20	0.03
		Rural	Total de quejas y solicitudes	3.74	
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.33	
		2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera
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
		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	76.51%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	71.01%	
			Internet Quejas y Solicitudes	56.09%	
Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	78.74%			
	Telefónica Quejas y Solicitudes	69.39%			
	Internet Quejas y Solicitudes	50.41%			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.20	N/A
			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