

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2016

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 | 00:02:46 | 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 | 2,161.07 | S/R | S/R | 2688.61 | S/R | S/R | S/R | S/R | 61.11 | S/R |
| | | Rural | 736.22 | S/R | S/R | 17.09 | S/R | S/R | S/R | S/R | 11.2 | S/R |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | día | Urbana | 3,104.27 | S/R | S/R | 1259.06 | S/R | S/R | S/R | S/R | 168.97 | S/R |
| | | Rural | 3,771.62 | S/R | S/R | 140.11 | S/R | 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 | 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 | 06:04:36 | 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: 2016 | | | | | |
|--|---|----------|---------------------------------|--------|-------------|
| 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 | 0.39 | 2.13 |
| | | | Telefónica | 1.58 | 0.84 |
| | | | Internet | 0.08 | 0.15 |
| | | Urbano | Personal | 0.58 | 3.91 |
| | | | Telefónica | 3.07 | 2.33 |
| | | | Internet | 0.21 | 0.31 |
| | | Rural | Total de quejas y solicitudes | 5.18 | |
| Urbano | Total de quejas y solicitudes | 10.50 | | | |
| 2.2 | Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes | Rural | Sector Fuera | 0.40 | N/A |
| | | | Deficiencia en voltaje | 0.01 | N/A |
| | | | Falso contacto | 0.02 | N/A |
| | | | Imprudenciales | 0.10 | N/A |
| | | Urbano | Sector Fuera | 7.32 | 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 | 56.80% | 82.92% |
| | | | Telefónica | 42.71% | 74.90% |
| | | | Internet | 26.66% | 35.17% |
| | | Urbano | Personal | 58.48% | 83.34% |
| | | | Telefónica | 48.71% | 77.79% |
| | | | Internet | 26.61% | 29.58% |
| | | Rural | Personal Quejas y Solicitudes | 78.71% | |
| | | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 53.57% | |
| | | | Internet Quejas y Solicitudes | 32.12% | |
| | | Urbano | Personal Quejas y Solicitudes | 80.20% | |
| | | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 61.12% | |
| | | | Internet Quejas y Solicitudes | 28.39% | |
| 2.4 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado | Rural | Personal | 2.35 | N/A |
| | | | Telefónica | 2.12 | N/A |
| | | | Internet | 5.72 | N/A |
| | | Urbano | Personal | 1.97 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.89 | N/A |
| | | | Internet | 4.00 | N/A |
| 2.4 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | Rural | Personal | 1.03 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.45 | N/A |
| | | | Internet | 6.37 | N/A |
| | | Urbano | Personal | 0.81 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.00 | N/A |
| | | | Internet | 1.16 | N/A |
| 2.4 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales | Rural | Personal | 5.94 | N/A |
| | | | Telefónica | 13.39 | N/A |
| | | | Internet | 3.67 | N/A |
| | | Urbano | Personal | 5.75 | N/A |
| | | | Telefónica | 10.79 | N/A |
| | | | Internet | 7.33 | N/A |
| 2.5 | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado | Rural | Personal | 3.77% | N/A |
| | | | Telefónica | 4.57% | N/A |
| | | | Internet | 71.78% | N/A |
| | | Urbano | Personal | 10.01% | N/A |
| | | | Telefónica | 3.89% | N/A |
| | | | Internet | 10.33% | 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 | 0.46% | N/A |
| | | | Telefónica | 0.65% | N/A |
| | | | Internet | 2.00% | N/A |
| | | Urbano | Personal | 0.17% | N/A |
| | | | Telefónica | 0.21% | 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 | 3.07% | N/A |
| | | | Telefónica | 9.83% | N/A |
| | | | Internet | 0.23% | N/A |
| | | Urbano | Personal | 4.96% | N/A |
| | | | Telefónica | 8.86% | N/A |
| | | | Internet | 2.91% | N/A |
| 2.6 | Percepción del servicio* | | | 56.23% | |

N/A No aplica