

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2017

Mensual: 1er Trimestre

| Nombre del trámite | Unidad | Población | 1er 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 | 00:01:36 | 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 | 254.71 | S/R | S/R | S/R | 4.11 | S/R |
| | | Rural | 51.12 | 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 | 1,099.10 | S/R | S/R | 40.89 | S/R | S/R | S/R | 29.98 | S/R |
| | | Rural | 74.17 | S/R | S/R | 202.95 | S/R | S/R | S/R | 6.19 | 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 "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

| Año: 2017 | | | | | | |
|--|---|---------------|---------------------------------|--------|-------------|--|
| Trimestral | | 1er 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 | 0.25 | 1.81 | |
| | | | Telefónica | 1.09 | 0.67 | |
| | | | Internet | 0.03 | 0.03 | |
| | | Urbano | Personal | 0.59 | 5.59 | |
| | | | Telefónica | 3.09 | 2.35 | |
| | | | Internet | 0.14 | 0.14 | |
| Rural | Total de quejas y solicitudes | 3.89 | | | | |
| Urbano | Total de quejas y solicitudes | 11.91 | | | | |
| 2.2 | Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes | Rural | Sector Fuera | 0.23 | N/A | |
| | | | Deficiencia en voltaje | 0.01 | N/A | |
| | | | Falso contacto | 0.01 | N/A | |
| | | Urbano | Improcedentes | 0.06 | N/A | |
| | | | Sector Fuera | 0.29 | 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 | 52.35% | 80.57% | |
| | | | Telefónica | 40.99% | 73.40% | |
| | | | Internet | 26.68% | 11.93% | |
| | | Urbano | Personal | 53.31% | 76.93% | |
| | | | Telefónica | 43.87% | 74.58% | |
| | | | Internet | 25.71% | 9.76% | |
| | | Rural | Personal Quejas y Solicitudes | 77.15% | | |
| | | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 53.29% | | |
| | | | Internet Quejas y Solicitudes | 19.21% | | |
| | | Urbano | Personal Quejas y Solicitudes | 74.65% | | |
| | | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 57.14% | | |
| | | | Internet Quejas y Solicitudes | 17.52% | | |
| 2.4 | Tiempo promedio de atención de solicitudes inconformidad por monto facturado | Rural | Personal | 1.46 | N/A | |
| | | | Telefónica | 2.23 | N/A | |
| | | | Internet | 1.55 | N/A | |
| | | Urbano | Personal | 1.46 | N/A | |
| | | | Telefónica | 2.01 | N/A | |
| | | | Internet | 2.71 | N/A | |
| 2.4 | Tiempo promedio de atención de solicitudes solicitud de celebración de un nuevo contrato | Rural | Personal | 0.85 | N/A | |
| | | | Telefónica | 1.16 | N/A | |
| | | | Internet | 1.33 | N/A | |
| | | Urbano | Personal | 0.66 | N/A | |
| | | | Telefónica | 0.83 | N/A | |
| | | | Internet | 1.55 | N/A | |
| 2.4 | Tiempo promedio de atención de solicitudes solicitud de corrección de datos personales | Rural | Personal | 21.04 | N/A | |
| | | | Telefónica | 14.35 | N/A | |
| | | | Internet | 31.03 | N/A | |
| | | Urbano | Personal | 13.38 | N/A | |
| | | | Telefónica | 9.21 | N/A | |
| | | | Internet | 4.33 | N/A | |
| 2.5 | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado | Rural | Personal | 3.83% | N/A | |
| | | | Telefónica | 5.66% | N/A | |
| | | | Internet | 3.87% | N/A | |
| | | Urbano | Personal | 1.78% | N/A | |
| | | | Telefónica | 2.19% | N/A | |
| | | | Internet | 2.18% | 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 | 0.74% | N/A | |
| | | | Internet | 0.70% | N/A | |
| | | Urbano | Personal | 0.21% | N/A | |
| | | | Telefónica | 0.26% | N/A | |
| | | | Internet | 0.61% | 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 | 5.58% | N/A | |
| | | | Telefónica | 3.78% | N/A | |
| | | | Internet | 8.08% | N/A | |
| | | Urbano | Personal | 3.48% | N/A | |
| | | | Telefónica | 2.41% | N/A | |
| | | | Internet | 1.12% | N/A | |
| 2.6 | Percepción del servicio* | | | 30.27% | | |

N/A No aplica