



Boletín de Prensa

26 de marzo de 2017

CFE-BP-11/17vf

DISMINUYEN QUEJAS DE LA CFE ANTE LA PROFECO 25 POR CIENTO EN 2016

- Esta reducción se logró gracias a una estrategia en la mejora integral del servicio de suministro de energía eléctrica y a la instalación de Módulos de Atención de la CFE en las unidades de la PROFECO en todo el país
- Además, la CFE emprendió un programa de fortalecimiento a la atención inmediata y personalizada de las quejas de los usuarios
- Al cierre de diciembre de 2016 se registraron 21 mil 749 quejas dentro del universo de 40.5 millones de clientes que tiene la CFE a nivel nacional. Es decir, que por cada mil clientes se recibieron cerca de 0.5 quejas

La Comisión Federal de Electricidad (CFE) informa que se redujo en un 25 por ciento el número de quejas presentadas por sus clientes ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el último año. Al cierre de diciembre de 2016, se registraron 21 mil 749, contra 29 mil reportadas el año anterior, es decir 7 mil 250 menos.

Al cierre de 2016, la CFE alcanzó una cobertura del 98.5% de la población en México, equivalente a 40.5 millones de clientes. Es decir, que por cada 10 mil clientes de la CFE, en 2016 se recibieron cerca de 5 quejas.

Es importante subrayar que el 68% de las quejas presentadas contra la CFE se interpusieron en la región centro del país, donde una compañía distinta a la propia CFE brindaba el suministro de energía eléctrica.

La reducción en las quejas interpuestas por clientes se alcanzó gracias a la puesta marcha del Convenio de Colaboración entre la CFE y PROFECO, el cual incluye la instalación de 51 módulos de atención especializada en unidades administrativas de PROFECO en todo el país, y 7 más a través de líneas telefónicas.



Comisión Federal de Electricidad

Gerencia de Comunicación Social

La CFE también puso en marcha un programa de mejora integral en la calidad del servicio de suministro de energía eléctrica. Además, emprendió un programa de fortalecimiento a la atención al cliente, que incluye el compromiso de mejora en los tiempos de solución de las quejas presentadas, reforzamiento en la capacitación al personal responsable de los Módulos de Atención, y el aumento en las asesorías que se les brinda a los usuarios.

Con la finalidad de continuar mejorando la atención a nuestros clientes y de mantener la tendencia en la disminución de quejas recibidas, la CFE seguirá impulsando la atención en los módulos instalados en las unidades de PROFECO en donde se brinda atención inmediata y personalizada a los usuarios del servicio eléctrico.

Además de esos módulos, la CFE pone a disposición de sus clientes la línea telefónica nacional y gratuita 071, y la cuenta de Twitter @CFEmx para hacer llegar sus quejas, comentarios y recomendaciones.

--oOo--

cfe.gob.mx

 [@CFEmx](https://twitter.com/CFEmx)

*Río Lerma 334, Col. Cuauhtémoc C.P. 06598, Ciudad de México.
conm. 52.29.44.00 ext.92004*