

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Trimestre: Primero

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	00:08:41	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	00:01:17	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	364.92	S/R	S/R	172.30	S/R	S/R	S/R	222.13	S/R
		Rural	291.17	S/R	S/R	88.95	S/R	S/R	S/R	45.98	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	141.23	S/R	S/R	105.21	S/R	S/R	S/R	77.24	0.11
		Rural	195.04	S/R	S/R	126.20	S/R	S/R	S/R	5.27	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	00:31:30	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 trimestral de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2019					
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	1.22	6.86
			Telefónica	2.99	1.73
			Internet	0.52	0.55
		Urbano	Personal	2.04	16.96
			Telefónica	7.71	5.3
			Internet	1.47	1.13
		Rural	Total de quejas y solicitudes	19.09	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	52.88			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.80	NA
			Deficiencia en voltaje	0.12	NA
			Falso contacto	0.04	NA
		Urbano	Impropiedades	0.60	NA
			Sector Fuera	0.92	NA
			Deficiencia en voltaje	0.30	NA
			Falso contacto	0.12	NA
Rural	Personal	65.76%	72.47%		
Urbano	Telefónica	57.17%	74.03%		
	Internet	38.80%	73.85%		
	Personal	60.99%	75.66%		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Telefónica	55.49%	74.59%
			Internet	34.06%	74.57%
			Personal Quejas y Solicitudes	71.46%	
		Urbano	Telefónica Quejas y Solicitudes	63.34%	
			Internet Quejas y Solicitudes	56.93%	
			Personal Quejas y Solicitudes	74.08%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	63.27%		
Internet Quejas y Solicitudes	51.68%				
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	NA
			Telefónica	S/R	NA
			Internet	S/R	NA
		Urbano	Personal	00:04:49	NA
			Telefónica	S/R	NA
			Internet	S/R	NA
2.4	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	NA
			Telefónica	S/R	NA
			Internet	S/R	NA
		Urbano	Personal	S/R	NA
			Telefónica	00:01:17	NA
			Internet	S/R	NA
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	4:08	NA
			Telefónica	6:16	NA
			Internet	50:26	NA
		Urbano	Personal	3:03	NA
			Telefónica	3:78	NA
			Internet	8:15	NA
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1:62	NA
			Telefónica	1:71	NA
			Internet	1:21	NA
		Urbano	Personal	1:00	NA
			Telefónica	1:15	NA
			Internet	0:80	NA
2.4	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	S/R	NA
			Telefónica	S/R	NA
			Internet	S/R	NA
		Urbano	Personal	00:05:24	NA
			Telefónica	S/R	NA
			Internet	S/R	NA
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	NA
			Telefónica	S/R	NA
			Internet	S/R	NA
		Urbano	Personal	8.03%	NA
			Telefónica	S/R	NA
			Internet	S/R	NA
2.5	Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	NA
			Telefónica	S/R	NA
			Internet	S/R	NA
		Urbano	Personal	S/R	NA
			Telefónica	25.67%	NA
			Internet	S/R	NA
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	1.40%	NA
			Telefónica	2.12%	NA
			Internet	17.26%	NA
		Urbano	Personal	0.83%	NA
			Telefónica	1.04%	NA
			Internet	2.23%	NA
2.5	Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	0.83%	NA
			Telefónica	0.88%	NA
			Internet	0.62%	NA
		Urbano	Personal	0.71%	NA
			Telefónica	0.82%	NA
			Internet	0.57%	NA
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	NA
			Telefónica	S/R	NA
			Internet	S/R	NA
		Urbano	Personal	8.99%	NA
			Telefónica	S/R	NA
			Internet	S/R	NA
2.6	Percepción del servicio*			92.33	

N/A No aplica
S/R Sin Registro