

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Trimestral: 3er Trimestre

Nombre del trámite	Unidad	Población	3er 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	00:04:41	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	00:01:49	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	176.23	S/R	S/R	167.14	S/R	S/R	S/R	70.01	S/R
		Rural	113.09	S/R	S/R	82.01	S/R	S/R	S/R	5.06	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	366.29	S/R	S/R	154.01	S/R	S/R	S/R	49.16	S/R
		Rural	378.38	S/R	S/R	182.22	S/R	S/R	S/R	56.37	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito 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	01:09:33	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 "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2018					
Mes: 3er 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	1.76	5.6
			Telefónica	4.87	1.45
			Internet	0.57	0.53
		Urbano	Personal	2.38	13.76
			Telefónica	9.71	4.72
			Internet	1.3	0.97
		Rural	Total de quejas y solicitudes	20.45	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	51.90			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	1.97	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.29	N/A
			Falso contacto	0.08	N/A
			Improcedentes	1.57	N/A
		Urbano	Sector Fuera	1.67	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.68	N/A
			Falso contacto	0.17	N/A
		Improcedentes	1.87	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	69.39%	74.55%
			Telefónica	59.91%	76.34%
			Internet	42.83%	80.03%
		Urbano	Personal	60.98%	76.20%
			Telefónica	54.88%	74.74%
			Internet	33.88%	75.96%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	73.31%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	63.68%	
			Internet Quejas y Solicitudes	60.83%	
Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	73.95%			
	Telefónica Quejas y Solicitudes	61.87%			
	Internet Quejas y Solicitudes	51.84%			

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

Año: 2018					
Mes: 3er Trimestre					
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:03:58	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:01:49	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	4.21	N/A
			Telefónica	2.51	N/A
			Internet	1.74	N/A
		Urbano	Personal	5.57	N/A
			Telefónica	3.91	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.12	N/A
			Telefónica	1.88	N/A
			Internet	1.32	N/A
		Urbano	Personal	1.21	N/A
			Telefónica	1.25	N/A
			Internet	0.95	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:05:27	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	6.60%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A

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

Año: 2018					
Mes: 3er Trimestre					
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	36.33%	N/A
			Internet	S/R	N/A

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

Año: 2018					
Mes: 3er Trimestre					
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.72%	N/A
			Telefónica	2.22%	N/A
			Internet	1.54%	N/A
		Urbano	Personal	3.16%	N/A
			Telefónica	2.22%	N/A
			Internet	0.00%	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	0.10%	N/A
			Telefónica	0.09%	N/A
			Internet	0.06%	N/A
		Urbano	Personal	1.03%	N/A
			Telefónica	1.06%	N/A
			Internet	0.81%	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	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	9.08%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*			91.84	

N/A No aplica

S/R Sin Registro