

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Tercer Trimestre 2019

Nombre del trámite	Unidad	Población	Tercer 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	1.23	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	00:08:35	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 previa cita	minuto	Urbana	00:13:37	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	00:02:06	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	367.92	S/R	S/R	155.13	S/R	S/R	S/R	423.07	S/R
		Rural	244.10	S/R	S/R	580.15	S/R	S/R	S/R	92.08	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1993.38	S/R	S/R	365.90	S/R	S/R	S/R	349.21	S/R
		Rural	1462.47	S/R	S/R	365.24	S/R	S/R	S/R	64.85	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	17:48:27	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				
Tercer trimestre				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Rural	Personal	1.32	6.70
		Telefónica	6.30	2.08
		Internet	1.21	5.98
	Urbano	Personal	2.43	14.99
		Telefónica	7.81	4.65
		Internet	2.04	1.49
Rural	Total de quejas y solicitudes		27.83	
Urbano	Total de quejas y solicitudes		58.89	
2.2	Rural	Deficiencia en voltaje	0.19	N/A
		Falso contacto	0.06	N/A
		Impropios del Sector Fuera	0.76	N/A
	Urbano	Deficiencia en voltaje	0.32	N/A
		Falso contacto	0.16	N/A
		Impropios del Sector Fuera	1.39	N/A
2.3	Rural	Personal	61.65%	73.48%
		Telefónica	61.06%	65.59%
		Internet	45.98%	76.48%
	Urbano	Personal	61.10%	75.42%
		Telefónica	0.00%	66.53%
		Internet	38.05%	71.96%
	Rural	Personal Quejas y Solicitudes	71.54%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	62.19%	
		Internet Quejas y Solicitudes	71.33%	
	Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	74.26%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	56.80%	
		Internet Quejas y Solicitudes	51.24%	
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	00:05:14	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	00:02:59	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	00:02:06	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	1.91	N/A
		Telefónica	3.32	N/A
		Internet	1.98	N/A
	Urbano	Personal	1.57	N/A
		Telefónica	2.18	N/A
		Internet	1.31	N/A
2.4	Rural	Personal	N/A	S/R
		Telefónica	N/A	N/A
		Internet	N/A	N/A
	Urbano	Personal	N/A	1.23
		Telefónica	N/A	N/A
		Internet	N/A	N/A
2.4	Rural	Personal	3.08	N/A
		Telefónica	2.50	N/A
		Internet	1.44	N/A
	Urbano	Personal	2.13	N/A
		Telefónica	2.06	N/A
		Internet	1.16	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	00:04:50	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	8.73%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	19.93%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	42.80%	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	1.23%	N/A
		Telefónica	0.91%	N/A
		Internet	0.54%	N/A
	Urbano	Personal	0.43%	N/A
		Telefónica	0.55%	N/A
		Internet	0.36%	N/A
2.5	Rural	Personal	N/A	S/R
		Telefónica	N/A	N/A
		Internet	N/A	N/A
	Urbano	Personal	N/A	100%
		Telefónica	N/A	N/A
		Internet	N/A	N/A
2.5	Rural	Personal	0.21%	N/A
		Telefónica	0.20%	N/A
		Internet	0.10%	N/A
	Urbano	Personal	0.11%	N/A
		Telefónica	0.10%	N/A
		Internet	0.06%	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	8.05%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*		S/R	91.95%

N/A No aplica
S/R Sin Registro