

Informe anual acumulado de Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Anual

Nombre del trámite	Unidad	Población	Anual								
			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	00:19:29	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	00:01:37	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
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	317.88	S/R	S/R	167.14	S/R	S/R	S/R	334.92	S/R
		Rural	301.18	S/R	S/R	124.96	S/R	S/R	S/R	47.13	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	3,011.34	S/R	S/R	176.11	S/R	S/R	S/R	77.19	S/R
		Rural	2186.18	S/R	S/R	182.22	S/R	S/R	S/R	159.25	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito 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	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 anual acumulado de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2018						
Mes: Anual						
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	5.77	22.34	
			Telefónica	15.29	5.37	
			Internet	1.42	1.66	
		Urbano	Personal	8.94	56.06	
			Telefónica	35.58	18.58	
			Internet	3.67	3.16	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	73.99		
Urbano	Total de quejas y solicitudes	204.14				
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	5.19	S/R	
			Deficiencia en voltaje	0.74	S/R	
			Falso contacto	0.22	S/R	
		Urbano	Improcedentes	4.21	S/R	
			Sector Fuera	5.07	S/R	
			Deficiencia en voltaje	1.97	S/R	
		Falso contacto	0.53	S/R		
Improcedentes	5.54	S/R				
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	64.73%	75.58%	
			Telefónica	56.15%	75.96%	
			Internet	42.41%	78.19%	
		Urbano	Personal	56.99%	78.04%	
			Telefónica	52.13%	75.19%	
			Internet	34.71%	74.00%	
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	73.35%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	61.30%		
			Internet Quejas y Solicitudes	61.67%		
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	75.15%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	60.04%		
			Internet Quejas y Solicitudes	53.89%		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	00:04:01	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Rural	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	00:01:37	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.62	S/R	
			Telefónica	3.85	S/R	
			Internet	27.26	S/R	
		Urbano	Personal	3.26	S/R	
			Telefónica	3.47	S/R	
			Internet	6.85	S/R	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.82	S/R	
			Telefónica	1.83	S/R	
			Internet	1.23	S/R	
		Urbano	Personal	1.09	S/R	
			Telefónica	1.17	S/R	
			Internet	0.87	S/R	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	00:05:24	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
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	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	6.69%	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	32.33%	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.20%	S/R	
			Telefónica	1.28%	S/R	
			Internet	9.05%	S/R	
		Urbano	Personal	0.97%	S/R	
			Telefónica	1.04%	S/R	
			Internet	2.05%	S/R	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.08%	S/R	
			Telefónica	0.08%	S/R	
			Internet	0.04%	S/R	
		Urbano	Personal	0.04%	S/R	
			Telefónica	0.04%	S/R	
			Internet	0.03%	S/R	
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	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	8.99%	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.6	Percepción del servicio			91.85		

N/A No aplica