

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Abril

Nombre del trámite	Unidad	Población	Abril									
			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	S/R
		Rural	S/R	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	00:06:04	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
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	S/R
		Rural	S/R	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	00:01:28	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
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	S/R
		Rural	S/R	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	285.84	S/R	S/R	S/R	59.25	S/R	S/R	S/R	3.01	S/R
		Rural	121.20	S/R	S/R	S/R	48.16	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	116.98	S/R	S/R	S/R	112.23	S/R	S/R	S/R	9.01	S/R
		Rural	2186.18	S/R	S/R	S/R	39.08	S/R	S/R	S/R	41.36	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	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
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	00:16:54	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
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	S/R
		Rural	S/R	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					
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Abril					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.47	1.93
			Telefónica	1.27	0.43
			Internet	0.02	0.15
		Urbano	Personal	0.78	4.99
			Telefónica	3.19	1.64
			Internet	0.04	0.28
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.23	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	17.87			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.38	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.31	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.39	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.12	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
Improcedentes	0.42	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	58.51%	
			Telefónica	49.95%	
			Internet	43.64%	
		Urbano	Personal	52.21%	
			Telefónica	47.74%	
			Internet	35.40%	
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	75.16%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	56.36%	
			Internet Quejas y Solicitudes	77.48%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.74%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	57.19%				
Internet Quejas y Solicitudes	73.03%				
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.76	N/A
			Telefónica	2.48	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	4.49	N/A
			Telefónica	3.37	N/A
			Internet	17.86	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.56	N/A
			Telefónica	1.96	N/A
			Internet	1.15	N/A
		Urbano	Personal	1.05	N/A
			Telefónica	1.14	N/A
			Internet	0.82	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	10.63	N/A
			Telefónica	28.88	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	7.55	N/A
			Telefónica	20.83	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.10%	N/A
			Telefónica	2.05%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	1.57%	N/A
			Telefónica	1.18%	N/A
			Internet	6.25%	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	0.07%	N/A
			Telefónica	0.09%	N/A
			Internet	0.05%	N/A
		Urbano	Personal	0.89%	N/A
			Telefónica	0.97%	N/A
			Internet	0.70%	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	2.29%	N/A
			Telefónica	6.22%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	1.61%	N/A
			Telefónica	4.45%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			92.08%	

N/A No aplica