

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Trimestre: Segundo

Nombre del trámite	Unidad	Población	2do 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	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	00:07:56	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 previa cita	minuto	Urbana	00:15:54	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
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:02:00	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	436.04	S/R	S/R	428.71	S/R	S/R	S/R	6.18	S/R	S/R
		Rural	261.05	S/R	S/R	11.03	S/R	S/R	S/R	4.30	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	365.87	S/R	S/R	127.10	S/R	S/R	S/R	104.20	0.82	S/R
		Rural	565.13	S/R	S/R	167.95	S/R	S/R	S/R	39.85	S/R	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	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	23:51:00	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 Trimestral de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2019							
2do 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	1.51	7.06		
			Telefónica	4.24	1.75		
			Internet	0.80	0.63		
		Urbano	Telefónica	9.59	5.35		
			Internet	2.19	1.35		
			Total de quejas y solicitudes		21.8		
		Urbano	Total de quejas y solicitudes		56.31		
		2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	1.28	N/A
					Deficiencia en voltaje	0.16	N/A
Falso contacto	0.05				N/A		
Urbano	Improcedentes			0.58	N/A		
	Sector Fuera			1.34	N/A		
	Deficiencia en voltaje			0.30	N/A		
Rural	Falso contacto			0.15	N/A		
	Improcedentes			0.81	N/A		
	Personal			63.23%	72.59%		
Urbano	Telefónica	54.16%	72.52%				
	Internet	34.67%	74.25%				
	Personal	58.07%	75.23%				
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Telefónica	52.30%	72.49%		
			Internet	30.25%	73.10%		
			Personal Quejas y Solicitudes		75.90%		
		Urbano	Telefónica Quejas y Solicitudes		62.24%		
			Internet Quejas y Solicitudes		58.86%		
			Personal Quejas y Solicitudes		74.03%		
		Rural	Telefónica Quejas y Solicitudes		59.53%		
			Internet Quejas y Solicitudes		46.60%		
			Personal	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	00:04:52	N/A		
2.4	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	00:03:17	N/A		
2.4	Atención para recibir atención personalizada	Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.4	Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Telefónica	00:02:00	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Telefónica	1.90	N/A		
			Internet	3.09	N/A		
			Personal	1.59	N/A		
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Telefónica	1.59	N/A		
			Internet	4.06	N/A		
			Personal	2.52	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Telefónica	1.85	N/A		
			Internet	2.07	N/A		
			Personal	1.32	N/A		
2.4	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Telefónica	1.25	N/A		
			Internet	1.38	N/A		
			Personal	0.81	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	00:05:49	N/A		
2.4	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	8.10%	N/A		
2.5	Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	22.00%	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención personalizada	Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Telefónica	40.00%	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	0.72%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Telefónica	1.18%	N/A		
			Internet	0.57%	N/A		
			Personal	0.36%	N/A		
2.5	Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Telefónica	0.93%	N/A		
			Internet	0.58%	N/A		
			Personal	0.33%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Telefónica	0.37%	N/A		
			Internet	0.23%	N/A		
			Personal	0.34%	N/A		
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Telefónica	0.38%	N/A		
			Internet	0.22%	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	9.69%	N/A		
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.6	Percepción del servicio*			91.76			

N/A No aplica  
S/R Sin Registro