

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Abril

Nombre del trámite	Unidad	Población	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	00:04:43	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	00:01:36	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	132.12	S/R	S/R	20.09	S/R	S/R	S/R	1.16	S/R
		Rural	261.05	S/R	S/R	3.13	S/R	S/R	S/R	4.30	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	102.95	S/R	S/R	92.83	S/R	S/R	S/R	104.20	S/R
		Rural	118.86	S/R	S/R	54.71	S/R	S/R	S/R	39.85	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	23:51:00	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: 2019				
Mes: Abril				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Rural	Personal	0.40	2.2
		Telefónica	1.11	0.58
		Internet	0.22	0.2
	Urbano	Personal	0.63	5.43
		Telefónica	2.57	1.67
		Internet	0.58	0.42
Rural	Total de quejas y solicitudes	6.56		
Urbano	Total de quejas y solicitudes	17.18		
2.2	Rural	Sector Fuera	0.33	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
		Falso contacto	0.01	N/A
	Urbano	Improcedentes	0.17	N/A
		Sector Fuera	0.35	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.08	N/A
Falso contacto	0.04	N/A		
Improcedentes	0.27	N/A		
2.3	Rural	Personal	65.37%	72.45%
		Telefónica	55.54%	74.88%
		Internet	33.99%	75.32%
	Urbano	Personal	60.74%	75.70%
		Telefónica	55.22%	74.36%
		Internet	31.25%	74.46%
	Rural	Personal Quejas y Solicitudes	80.18%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	74.73%	
		Internet Quejas y Solicitudes	68.67%	
	Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	75.65%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	62.75%	
		Internet Quejas y Solicitudes	49.33%	
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	00:04:43	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	S/R	N/A
		Telefónica	00:01:36	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	1.44	N/A
		Telefónica	4.20	N/A
		Internet	2.36	N/A
	Urbano	Personal	1.32	N/A
		Telefónica	2.09	N/A
		Internet	4.91	N/A
2.4	Rural	Personal	1.78	N/A
		Telefónica	1.85	N/A
		Internet	1.24	N/A
	Urbano	Personal	1.10	N/A
		Telefónica	1.19	N/A
		Internet	0.75	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	00:06:34	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	7.86%	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	32.00%	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	0.55%	N/A
		Telefónica	1.61%	N/A
		Internet	0.91%	N/A
	Urbano	Personal	1.00%	N/A
		Telefónica	1.58%	N/A
		Internet	3.72%	N/A
2.5	Rural	Personal	1.49%	N/A
		Telefónica	1.56%	N/A
		Internet	1.05%	N/A
	Urbano	Personal	1.06%	N/A
		Telefónica	1.14%	N/A
		Internet	0.72%	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	10.94%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*		91.76	

N/A No aplica  
S/R Sin Registro