

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Trimestral: 1er Trimestre

Nombre del trámite	Unidad	Población	1er 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
		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	00:06:04	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	00:01:18	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	119.96	S/R	S/R	S/R	126.00	S/R
		Rural	252.19	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	98.01	S/R	S/R	176.11	S/R	S/R	S/R	15.89	S/R
		Rural	91.82	S/R	S/R	103.92	S/R	S/R	S/R	7.01	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
		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	00:38:14	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: 2018					
Mes: 1er 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	1.14	6.12
			Telefónica	2.92	1.31
			Internet	0.16	0.12
		Urbano	Personal	2.09	15.43
			Telefónica	8.13	4.87
			Internet	0.53	0.24
		Rural	Total de quejas y solicitudes	17.69	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	52.98			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.77	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.09	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
			Improcedentes	0.57	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.89	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.25	N/A
			Improcedentes	0.83	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	57.07%	77.15%
			Telefónica	49.20%	74.47%
			Internet	37.00%	56.78%
		Urbano	Personal	51.84%	79.93%
			Telefónica	47.67%	75.23%
			Internet	31.26%	48.22%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	74.00%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	57.02%	
			Internet Quejas y Solicitudes	45.42%	
Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.57%			
	Telefónica Quejas y Solicitudes	57.99%			
	Internet Quejas y Solicitudes	36.53%			

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2018					
Mes: 1er Trimestre					
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:03:18	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:01:18	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.81	N/A
			Telefónica	3.71	N/A
			Internet	22.81	N/A
		Urbano	Personal	2.67	N/A
			Telefónica	3.87	N/A
			Internet	7.24	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.65	N/A
			Telefónica	1.67	N/A
			Internet	1.12	N/A
		Urbano	Personal	0.98	N/A
			Telefónica	1.09	N/A
			Internet	0.80	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:05:24	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
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	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	5.49%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2018					
Mes: 1er Trimestre					
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	26.00%	N/A
			Internet	S/R	N/A

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2018					
Mes: 1er Trimestre					
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.12%	N/A
			Telefónica	1.47%	N/A
			Internet	9.05%	N/A
		Urbano	Personal	0.84%	N/A
			Telefónica	1.22%	N/A
			Internet	2.28%	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	1.59%	N/A
			Telefónica	1.61%	N/A
			Internet	1.08%	N/A
		Urbano	Personal	0.56%	N/A
			Telefónica	0.62%	N/A
			Internet	0.45%	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	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	9.01%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*		91.9		

N/A No aplica

S/R Sin Registro