

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Mayo

Nombre del trámite	Unidad	Población	Mayo								
			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	00:07:56	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 previa cita	minuto	Urbana	00:07:34	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	00:01:31	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	436.04	S/R	S/R	428.71	S/R	S/R	S/R	3.67	S/R
		Rural	148.72	S/R	S/R	4.73	S/R	S/R	S/R	2.98	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	342.96	S/R	S/R	76.27	S/R	S/R	S/R	64.11	S/R
		Rural	141.23	S/R	S/R	82.26	S/R	S/R	S/R	6.03	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	00:31:15	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: Mayo						
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	0.51	2.34	
			Telefónica	1.39	0.61	
			Internet	0.25	0.21	
		Urbano	Personal	0.78	5.91	
			Telefónica	3.3	1.88	
			Internet	0.71	0.46	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	7.3		
Urbano	Total de quejas y solicitudes	19.36				
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.40	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.06	N/A	
			Falso contacto	0.01	N/A	
		Urbano	Imprudenciales	0.17	N/A	
			Sector Fuera	0.45	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.12	N/A	
			Falso contacto	0.05	N/A	
Urbano	Imprudenciales	0.27	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	63.60%	73.10%	
			Telefónica	54.60%	73.02%	
			Internet	35.63%	74.96%	
		Urbano	Personal	58.64%	75.51%	
			Telefónica	52.32%	72.87%	
			Internet	32.09%	73.71%	
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	71.39%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	60.19%		
			Internet Quejas y Solicitudes	53.43%		
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	73.54%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	59.78%		
			Internet Quejas y Solicitudes	48.48%		
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R
Telefónica	S/R				N/A	
Internet	S/R				N/A	
Urbano	Personal			00:04:17	N/A	
	Telefónica			S/R	N/A	
	Internet			S/R	N/A	
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención personalizada	Rural	Personal	S/R	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
		Urbano	Personal	00:00:08	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	00:01:31	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.92	N/A	
			Telefónica	3.26	N/A	
			Internet	1.55	N/A	
		Urbano	Personal	1.98	N/A	
			Telefónica	7.03	N/A	
			Internet	1.50	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.81	N/A	
			Telefónica	2.02	N/A	
			Internet	1.30	N/A	
		Urbano	Personal	1.23	N/A	
			Telefónica	1.45	N/A	
			Internet	0.81	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	00:05:29	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	7.14%	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 espera para recibir atención personalizada	Rural	Personal	S/R	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
		Urbano	Personal	0.89%	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 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	30.33%	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.29%	N/A	
			Telefónica	2.19%	N/A	
			Internet	1.04%	N/A	
		Urbano	Personal	0.45%	N/A	
			Telefónica	1.61%	N/A	
			Internet	0.34%	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	2.31%	N/A	
			Telefónica	0.44%	N/A	
			Internet	1.40%	N/A	
		Urbano	Personal	0.11%	N/A	
			Telefónica	0.53%	N/A	
			Internet	0.80%	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	9.14%	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
2.6	Percepción del servicio*			92.59		

N/A No aplica

S/R Sin Registro