

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Trimestral: 2o. Trimestre

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
		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	00:19:29	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	00:01:48	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	285.84	S/R	S/R	59.25	S/R	S/R	S/R	6.86	S/R
		Rural	121.20	S/R	S/R	76.00	S/R	S/R	S/R	2.50	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	117.83	S/R	S/R	112.23	S/R	S/R	S/R	74.03	S/R
		Rural	2186.18	S/R	S/R	91.09	S/R	S/R	S/R	159.25	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	00:41:23	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: 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	1.60	5.73
			Telefónica	4.38	1.35
			Internet	0.26	0.47
		Urbano	Personal	2.54	15.12
			Telefónica	10.49	4.99
			Internet	0.75	0.96
		Rural	Total de quejas y solicitudes	19.68	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	55.62			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	1.40	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.17	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
			Improcedentes	1.10	N/A
		Urbano	Sector Fuera	1.41	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.50	N/A
			Improcedentes	1.43	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	63.55%	78.29%
			Telefónica	54.88%	76.53%
			Internet	42.88%	80.95%
		Urbano	Personal	55.68%	80.53%
			Telefónica	51.48%	76.08%
			Internet	35.16%	77.41%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	75.08%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	59.98%	
			Internet Quejas y Solicitudes	67.50%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.95%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	59.41%				
Internet Quejas y Solicitudes	58.89%				

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

Año: 2018					
Mes: 2do 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	00:04:54	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	00:01:48	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.84	N/A
			Telefónica	2.79	N/A
			Internet	3.17	N/A
		Urbano	Personal	3.72	N/A
			Telefónica	3.24	N/A
			Internet	5.64	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.78	N/A
			Telefónica	1.96	N/A
			Internet	1.24	N/A
		Urbano	Personal	1.08	N/A
			Telefónica	1.16	N/A
			Internet	0.88	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	00:05:25	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	8.17%	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: 2do 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	36.00%	N/A
			Internet	S/R	N/A

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

Año: 2018					
Mes: 2do 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	3.17%	N/A
			Telefónica	2.30%	N/A
			Internet	2.62%	N/A
		Urbano	Personal	1.30%	N/A
			Telefónica	1.13%	N/A
			Internet	1.97%	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	0.08%	N/A
			Telefónica	0.09%	N/A
			Internet	0.06%	N/A
		Urbano	Personal	0.92%	N/A
			Telefónica	0.99%	N/A
			Internet	0.75%	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	9.03%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*		91.66		

N/A No aplica

S/R Sin Registro