

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	0.83		
		Urbano	Personal	2.25	17.17		
			Telefónica	0.59	5.35		
			Internet	2.19	1.35		
		Rural	Total de quejas y solicitudes	21.6			
		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		
Imprudencias	0.58				N/A		
Sector Fuera	1.34				N/A		
Urbano	Deficiencia en voltaje			0.30	N/A		
	Falso contacto			0.15	N/A		
	Imprudencias			0.81	N/A		
	Sector Fuera			1.34	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	63.23%	72.59%		
			Telefónica	54.18%	72.52%		
			Internet	34.67%	74.25%		
		Urbano	Personal	58.07%	75.23%		
			Telefónica	52.30%	72.49%		
			Internet	30.25%	73.10%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	75.90%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	62.24%			
			Internet Quejas y Solicitudes	58.88%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	74.03%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	59.53%			
			Internet Quejas y Solicitudes	46.60%			
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A
				Telefónica	S/R	N/A	
				Internet	S/R	N/A	
		2.4	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:04:52	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	00:03:17	N/A				
	Telefónica	S/R	N/A				
	Internet	S/R	N/A				
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
Urbano	Personal	S/R	N/A				
	Telefónica	00:02:00	N/A				
	Internet	S/R	N/A				
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.90	N/A		
		Telefónica	3.09	N/A			
		Internet	1.50	N/A			
Urbano	Personal	1.59	N/A				
	Telefónica	4.06	N/A				
	Internet	2.52	N/A				
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.65	N/A		
		Telefónica	2.07	N/A			
		Internet	1.32	N/A			
Urbano	Personal	1.25	N/A				
	Telefónica	1.38	N/A				
	Internet	0.81	N/A				
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
Urbano	Personal	00:05:49	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	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
Urbano	Personal	8.10%	N/A				
	Telefónica	S/R	N/A				
	Internet	S/R	N/A				
2.5	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	22.00%	N/A				
	Telefónica	S/R	N/A				
	Internet	S/R	N/A				
2.5	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	40.00%	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	Rural	Personal	0.73%	N/A		
		Telefónica	1.16%	N/A			
		Internet	0.57%	N/A			
Urbano	Personal	0.36%	N/A				
	Telefónica	0.93%	N/A				
	Internet	0.58%	N/A				
2.5	Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	0.33%	N/A		
		Telefónica	0.37%	N/A			
		Internet	0.23%	N/A			
Urbano	Personal	0.34%	N/A				
	Telefónica	0.38%	N/A				
	Internet	0.22%	N/A				
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
Urbano	Personal	9.69%	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