

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Trimestral: 4o. Trimestre

Nombre del trámite	Unidad	Población	4to 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	00:07:00	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
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	00:01:31	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	293.06	S/R	S/R	124.12	S/R	S/R	S/R	334.92	S/R
		Rural	301.18	S/R	S/R	92.10	S/R	S/R	S/R	8.45	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	3011.34	S/R	S/R	98.15	S/R	S/R	S/R	777.19	S/R
		Rural	1810.26	S/R	S/R	96.13	S/R	S/R	S/R	47.33	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	01:02:38	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: 4to 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	1.32	5.09
			Telefónica	3.25	1.31
			Internet	0.44	0.54
		Urbano	Personal	2	12.25
			Telefónica	7.55	4.17
			Internet	1.11	1.01
		Rural	Total de quejas y solicitudes	16.78	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	45.41			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	1.09	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.21	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
			Improcedentes	1.01	N/A
		Urbano	Sector Fuera	1.14	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.55	N/A
			Falso contacto	0.12	N/A
			Improcedentes	1.44	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	66.44%	71.81%
			Telefónica	58.37%	76.41%
			Internet	43.53%	78.60%
		Urbano	Personal	59.17%	74.74%
			Telefónica	54.22%	74.59%
			Internet	36.99%	74.93%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	70.71%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	63.56%	
			Internet Quejas y Solicitudes	62.83%	
Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	72.55%			
	Telefónica Quejas y Solicitudes	61.47%			
	Internet Quejas y Solicitudes	55.06%			

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

Año: 2018					
Mes: 4to 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	00:03:54	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	00:01:31	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	4.22	N/A
			Telefónica	5.41	N/A
			Internet	177.00	N/A
		Urbano	Personal	3.52	N/A
			Telefónica	3.47	N/A
			Internet	3.79	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.75	N/A
			Telefónica	1.81	N/A
			Internet	1.17	N/A
		Urbano	Personal	1.06	N/A
			Telefónica	1.18	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	00:05:19	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	6.50%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A

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

Año: 2018					
Mes: 4to 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	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

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

Año: 2018					
Mes: 4to 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	1.40%	N/A
			Telefónica	1.80%	N/A
			Internet	58.77%	N/A
		Urbano	Personal	0.12%	N/A
			Telefónica	1.13%	N/A
			Internet	0.48%	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	0.10%	N/A
			Telefónica	0.10%	N/A
			Internet	0.06%	N/A
		Urbano	Personal	0.04%	N/A
			Telefónica	0.06%	N/A
			Internet	0.04%	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	8.85%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*		92.11		

N/A No aplica

S/R Sin Registro