

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Enero

Nombre del trámite	Unidad	Población	Enero								
			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	00:05:08	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	00:01:26	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	364.92	S/R	S/R	45.86	S/R	S/R	S/R	1.18	S/R
		Rural	180.02	S/R	S/R	70.15	S/R	S/R	S/R	3.14	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	123.21	S/R	S/R	69.91	S/R	S/R	S/R	62.26	0.11
		Rural	195.04	S/R	S/R	126.20	S/R	S/R	S/R	5.27	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	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	00:21:07	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: Enero							
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	0.45	2.28		
			Telefónica	1.00	0.61		
			Internet	0.16	0.21		
		Urbano	Personal	0.76	5.82		
			Telefónica	2.65	1.91		
			Internet	0.46	0.43		
	Rural	Total de quejas y solicitudes	6.49				
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	18.54				
	2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.26	N/A	
Deficiencia en voltaje				0.05	N/A		
Falso contacto				0.01	N/A		
Improcedentes				0.22	N/A		
Urbano			Sector Fuera	0.3	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.11	N/A		
			Falso contacto	0.04	N/A		
			Improcedentes	0.35	N/A		
			Internet	35.84%	72.05%		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	65.51%	73.50%		
			Telefónica	58.08%	73.62%		
			Internet	42.56%	71.36%		
			Personal	60.83%	75.85%		
			Telefónica	55.88%	72.13%		
			Internet	35.84%	72.05%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	72.18%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	63.94%			
			Internet Quejas y Solicitudes	59.16%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	74.11%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	62.69%			
			Internet Quejas y Solicitudes	53.27%			
		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	00:04:22	N/A
					Telefónica	S/R	N/A
					Internet	S/R	N/A
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	Rural	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
		Urbano	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	00:01:26	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	3.71	N/A		
			Telefónica	2.86	N/A		
			Internet	1.82	N/A		
		Urbano	Personal	2.27	N/A		
			Telefónica	4.60	N/A		
			Internet	2.39	N/A		
			Personal	1.55	N/A		
			Telefónica	1.58	N/A		
			Internet	1.12	N/A		
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	0.93	N/A		
			Telefónica	1.06	N/A		
			Internet	0.74	N/A		
		Urbano	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.4	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	00:05:16	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	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	7.28%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	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	S/R	N/A		
			Telefónica	28.67%	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	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	2.06%	N/A		
			Telefónica	1.01%	N/A		
			Internet	0.35%	N/A		
		Urbano	Personal	1.26%	N/A		
			Telefónica	0.07%	N/A		
			Internet	0.25%	N/A		
			Personal	1.24%	N/A		
			Telefónica	0.58%	N/A		
			Internet	0.35%	N/A		
2.5	Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	0.86%	N/A		
			Telefónica	11.85%	N/A		
			Internet	21.20%	N/A		
		Urbano	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	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	8.78%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.6	Percepción del servicio		92.65				

N/A No aplica
S/R Sin Registro