

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Febrero

Nombre del trámite	Unidad	Población	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	00:08:41	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	00:01:04	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	123.80	S/R	S/R	172.30	S/R	S/R	S/R	222.13	S/R
		Rural	291.17	S/R	S/R	6.17	S/R	S/R	S/R	5.17	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	141.23	S/R	S/R	105.21	S/R	S/R	S/R	77.24	S/R
		Rural	120.16	S/R	S/R	117.18	S/R	S/R	S/R	5.03	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	00:29:28	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: Febrero					
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	0.38	2.15
			Telefónica	0.84	0.54
			Internet	0.16	0.22
		Urbano	Personal	0.63	5.33
			Telefónica	2.42	1.65
			Internet	0.46	0.44
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.01	
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	16.65	
		2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera
Deficiencia en voltaje	0.04				N/A
Falso contacto	0.01				N/A
Urbano	Improcedentes			0.19	N/A
	Sector Fuera			0.28	N/A
	Deficiencia en voltaje			0.09	N/A
Rural	Falso contacto			0.04	N/A
	Improcedentes			0.31	N/A
	Personal			66.31%	71.34%
Urbano	Telefónica	57.06%	75.43%		
	Internet	38.77%	75.59%		
	Personal	61.20%	74.87%		
Rural	Telefónica	55.44%	76.30%		
	Internet	33.33%	76.65%		
	Personal Quejas y Solicitudes	70.58%			
Urbano	Telefónica Quejas y Solicitudes	63.74%			
	Internet Quejas y Solicitudes	59.88%			
	Personal Quejas y Solicitudes	73.43%			
Urbano	Telefónica Quejas y Solicitudes	63.91%			
	Internet Quejas y Solicitudes	54.56%			
	Rural	Personal	S/R	N/A	
Telefónica		S/R	N/A		
Internet		S/R	N/A		
Urbano	Personal	00:04:56	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
Urbano	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	00:01:04	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
Rural	Personal	4.49	N/A		
	Telefónica	5.88	N/A		
	Internet	147.59	N/A		
Urbano	Personal	3.49	N/A		
	Telefónica	2.73	N/A		
	Internet	1.12	N/A		
Rural	Personal	1.63	N/A		
	Telefónica	1.73	N/A		
	Internet	1.24	N/A		
Urbano	Personal	1.04	N/A		
	Telefónica	1.18	N/A		
	Internet	0.85	N/A		
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
Urbano	Personal	00:05:26	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
Urbano	Personal	8.22%	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
Urbano	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	21.30%	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
Rural	Personal	1.54%	N/A		
	Telefónica	2.02%	N/A		
	Internet	50.69%	N/A		
Urbano	Personal	2.03%	N/A		
	Telefónica	1.58%	N/A		
	Internet	0.65%	N/A		
Rural	Personal	0.44%	N/A		
	Telefónica	1.94%	N/A		
	Internet	1.44%	N/A		
Urbano	Personal	1.23%	N/A		
	Telefónica	0.60%	N/A		
	Internet	4.97%	N/A		
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
Urbano	Personal	9.06%	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
2.6	Percepción del servicio*			92.05	

N/A No aplica
S/R Sin Registro