

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Septiembre

Año: 2019			Septiembre								
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	1.23	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	00:08:35	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 previa cita	minuto	Urbana	00:14:59	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	00:01:50	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	356.09	S/R	S/R	155.13	S/R	S/R	S/R	8.97	S/R
		Rural	244.10	S/R	S/R	35.91	S/R	S/R	S/R	3.11	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1,993.38	S/R	S/R	365.90	S/R	S/R	S/R	12.13	S/R
		Rural	365.88	S/R	S/R	191.05	S/R	S/R	S/R	64.85	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	00:16:44	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: Septiembre						
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	0.02	0.51	
			Teléfonica	2.57	0.75	
			Internet	0.52	5.47	
		Urbano	Personal	0.58	1.89	
			Teléfonica	0.3	0.7	
			Internet	0.25	0.49	
	Rural	Total de quejas y solicitudes		10.05		
	Urbano	Total de quejas y solicitudes		16.14		
	2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fianza	0.47	N/A
				Dificultad en voltaje	0.05	N/A
Falso contacto				0.02	N/A	
Urbano			Improcedentes	0.21	N/A	
			Sector Fianza	0.4	N/A	
			Dificultad en voltaje	0.09	N/A	
Rural		Falso contacto		0.05		
Urbano		Falso contacto		0.05		
2.3		Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Improcedentes	0.25	N/A
				Personal	65.56%	90.46%
	Teléfonica			73.36%	58.30%	
	Urbano		Personal	61.70%	76.83%	
			Teléfonica	71.76%	74.69%	
			Internet	34.96%	33.31%	
	Rural	Personal Quejas y Solicitudes		89.68%		
	Rural	Teléfonica Quejas y Solicitudes		69.95%		
	Rural	Internet Quejas y Solicitudes		75.52%		
	Urbano	Personal Quejas y Solicitudes		73.94%		
Urbano	Teléfonica Quejas y Solicitudes		33.81%			
Urbano	Internet Quejas y Solicitudes		73.01%			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o salto en Prepago	Rural	Personal	SR	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
		Urbano	Personal	00:05:55	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención personalizada	Rural	Personal	SR	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
		Urbano	Personal	00:03:41	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Rural	Personal	SR	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
		Urbano	Personal	SR	N/A	
			Teléfonica	00:01:50	N/A	
			Internet	SR	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2:07	N/A	
			Teléfonica	2:29	N/A	
			Internet	1:52	N/A	
		Urbano	Personal	1:50	N/A	
			Teléfonica	2:07	N/A	
			Internet	1:38	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehículo eléctrico	Rural	Personal	N/A	SR	
			Teléfonica	N/A	N/A	
			Internet	N/A	N/A	
		Urbano	Personal	N/A	1:23	
			Teléfonica	N/A	N/A	
			Internet	N/A	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	4:07	N/A	
			Teléfonica	2:56	N/A	
			Internet	1:37	N/A	
		Urbano	Personal	2:25	N/A	
			Teléfonica	2:27	N/A	
			Internet	1:03	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	SR	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
		Urbano	Personal	00:05:37	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o salto en Prepago	Rural	Personal	SR	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
		Urbano	Personal	9.86%	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención personalizada	Rural	Personal	SR	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
		Urbano	Personal	24.56%	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Personal	SR	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
		Urbano	Personal	SR	N/A	
			Teléfonica	36.87%	N/A	
			Internet	SR	N/A	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	0.85%	N/A	
			Teléfonica	1.20%	N/A	
			Internet	0.79%	N/A	
		Urbano	Personal	0.42%	N/A	
			Teléfonica	0.56%	N/A	
			Internet	0.39%	N/A	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de relación de cargador domestico para vehículo eléctrico	Rural	Personal	N/A	S/R	
			Teléfonica	N/A	N/A	
			Internet	N/A	N/A	
		Urbano	Personal	N/A	1:00%	
			Teléfonica	N/A	N/A	
			Internet	N/A	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	0.83%	N/A	
			Teléfonica	0.60%	N/A	
			Internet	0.29%	N/A	
		Urbano	Personal	0.14%	N/A	
			Teléfonica	0.11%	N/A	
			Internet	0.05%	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	SR	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
		Urbano	Personal	9.36%	N/A	
			Teléfonica	SR	N/A	
			Internet	SR	N/A	
2.6	"Percepción del servicio"		SR	91.14%		

N/A No aplica  
S/R Sin Registro