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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Septiembre

			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	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
1. Atención a soncitud de instalación de cargador domestico para veniculo electrico		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	00:04:25	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Aterición a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago		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
3. Hempo de espera para recibir aterición personar		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	00:01:39	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Hempo de espera para recibir aterición via telefonica		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
3. Hempo de respuesta a traves de medios electronicos		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	108.11	S/R	S/R	162.04	S/R	S/R	S/R	70.01	S/R
o. Atención a incomornidad por monto facturado		Rural	113.09	S/R	S/R	43.03	S/R	S/R	S/R	2.16	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	127.02	S/R	S/R	62.83	S/R	S/R	S/R	7.38	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato		Rural	130.26	S/R	S/R	112.99	S/R	S/R	S/R	72.12	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
Garantía		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
O Atonción a colicitud do corrección de datec percapales	hora	Urbana	00:26:20	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Atención a solicitud de corrección de datos personales		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
40. Natificación de intermedión procurendo del comicio	hora	Urbana	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		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin registro

io: 2018						
es				Septiemb	re	
	dor de Servicios Básicos Jombre del Indicador	Servicio	Modalidad de	Quejas	Solicitudes	
	ionibio da maiada	Curiuo	presentación Personal	0.55	1.6	
Número de solicitudes y quejas 2.1 recibidas por cada 1000 habitantes		Rural	Telefónica	1.56	0.4	
		Internet	0.22	0.1		
	Número de solicitudes y quejas	Urbano	Personal Telefónica	0.66 2.88	3.8	
		Orbano	Internet	0.47	0.3	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.38		
		Total de quejas	15.31			
		Urbano	y solicitudes			
Número de quejas recibidas por interrupcion o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes			Sector Fuera Deficiencia en	0.62	N	
		Rural	voltaje	0.09	N	
			Falso contacto	0.02	N <sub>i</sub>	
	Suministro por cada 1000		Improcedentes Sector Fuera	0.52	N.	
	habitantes		Deficiencia en	0.21	N.	
	Urbano	voltaje Falso contacto	0.05	N		
			Improcedentes	0.63	N.	
		Rural	Personal	68.22%	74.82	
			Telefónica Internet	60.08% 42.69%	75.83 79.99	
			Personal	58.96%	74.87	
			Telefónica	53.16%	73.51	
	j		Internet	32.45%	75.11	
			Personal Quejas y Solicitudes	73.19%		
		Rural	Telefónica			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas		Quejas y Solicitudes	63.57%		
			Internet Quejas	59.53%		
			y Solicitudes	33.30 /		
			Personal Quejas y Solicitudes	72.54%		
		Urbano	Telefónica			
			Quejas y	59.77%		
			Solicitudes Internet Quejas	49.14%		
			y Solicitudes			
			Personal	S/R	N.	
2.4 Aten	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Telefónica Internet	S/R S/R	N.	
	Atención a solicitud de reposición	Urbano	Personal	00:03:58	N.	
	de dispositivo o saldo en Prepago		Telefónica	S/R	N.	
			Internet Personal	S/R S/R	N.	
7.4 Tiempo promedio de atención di solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Tiempo promedio de atención de	Rural	Telefónica	S/R	N.	
		Internet	S/R 00:01:39	N.		
	Urbano	Personal Telefónica	00:01:39 S/R	N.		
			Internet	S/R	N.	
2.4 Stención a		Rural	Personal Telefónica	6.04 3.94	N.	
	Tiempo promedio de atención de solicitudes		Internet	2.78	N.	
	Atención a inconformidad por monto facturado		Personal	4.49	N.	
			Telefónica Internet	2.37 1.76	N.	
			Personal	1.95	N.	
2.4 At	Tiempo promedio de atención de	Rural	Telefónica	1.69	N.	
	solicitudes Atención a solicitud de		Internet Personal	1.36 1.14	N.	
	celebración de un nuevo contrato		Telefónica	1.19	N.	
			Internet	0.89	N.	
2.4	Tiempo promedio de atención de	Rural	Personal Telefónica	18.31 29.33	N.	
	solicitudes		Internet	2.08	N.	
	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal Telefónica	11.10 42.97	N.	
	<u> </u>		Internet	16.84	N.	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de	_	Personal	S/R	N.	
	tiempos de atención de	Rural	Telefónica Internet	S/R S/R	N.	
	solicitudes y quejas Atención de reposición de		Personal	6.61%	N.	
	dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Telefónica	S/R	N.	
			Internet Personal	S/R S/R	N.	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de	Rural	Telefónica	S/R	N.	
	tiempos de atención de solicitudes y quejas		Internet	S/R S/R	N <sub>i</sub>	
	Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal Telefónica	00:01:39	N.	
		Jipali	Internet	S/R	N	
	Porcentaje de cumplimiento de	Rural	Personal Telefónica	5.34% 3.48%	N.	
	Porcentaje de cumplimiento de		Internet	2.46%	N.	
25	tiempos de atención de	leho	Personal	2.77%	N.	
2.5	tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por	1	W 1 61 1		N.	
2.5	tiempos de atención de solicitudes y quejas	Urbano	Telefónica Internet	1.46%	), i	
2.5	tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Telefónica Internet Personal	1.46% 1.08% 1.50%		
2.5	tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Internet Personal Telefónica	1.08% 1.50% 1.30%	N N	
2.5	tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado  Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas		Internet Personal Telefónica Internet	1.08% 1.50% 1.30% 1.05%	N N	
	tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de		Internet Personal Telefónica	1.08% 1.50% 1.30%	N N N	
	tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado  Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica Internet	1.08% 1.50% 1.30% 1.05% 0.90% 0.94% 0.70%	Ni Ni Ni Ni	
	tempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado  Porcentaje de cumplimiento de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato	Rural	Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Internet Personal	1.08% 1.50% 1.30% 1.05% 0.90% 0.94% 0.70% 2.20%	Ni Ni Ni Ni Ni	
2.5	tempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado   Porcentaje de cumplimiento de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitude y quejas Atención a solicitude celebración de un nuevo contrato   Porcentaje de cumplimiento de tempos de atención de selación de un face o conferencia de complimiento de tempos de atención de selación de	Rural	Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica Internet	1.08% 1.50% 1.30% 1.05% 0.90% 0.94% 0.70%	Ni Ni Ni Ni Ni Ni Ni	
	tempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado Porcentaje de cumplimiento de tempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato Porcentaje de cumplimiento de	Rural	Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica Internet Personal Telefónica	1.08% 1.50% 1.30% 1.05% 0.90% 0.94% 0.70% 2.20% 3.48%	Ni Ni Ni Ni Ni Ni	