

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Septiembre

Nombre del trámite	Unidad	Población	Septiembre								
			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	00:04:25	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	00:01:39	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	108.11	S/R	S/R	162.04	S/R	S/R	S/R	70.01	S/R
		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
		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 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	00:26:20	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		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	0.55	1.68
			Telefónica	1.56	0.44
			Internet	0.22	0.18
		Urbano	Personal	0.66	3.87
			Telefónica	2.88	1.39
			Internet	0.47	0.30
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.38	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	15.31			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.62	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.09	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Imprudenciales	0.52	N/A
			Sector Fuera	0.52	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.21	N/A
		Rural	Falso contacto	0.05	N/A
Urbano	Imprudenciales	0.63	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	68.22%	74.62%
			Telefónica	60.08%	75.63%
			Internet	42.69%	79.99%
		Urbano	Personal	58.96%	74.87%
			Telefónica	53.16%	73.51%
			Internet	32.45%	75.11%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	73.19%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	63.57%	
			Internet Quejas y Solicitudes	59.53%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	72.54%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	59.77%	
			Internet Quejas y Solicitudes	49.14%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal
Telefónica	S/R				N/A
Internet	S/R				N/A
Urbano	Personal			00:03:58	N/A
	Telefónica			S/R	N/A
	Internet			S/R	N/A
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	00:01:29	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	6.04	N/A
			Telefónica	3.94	N/A
			Internet	2.78	N/A
		Urbano	Personal	4.49	N/A
			Telefónica	2.37	N/A
			Internet	1.76	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.95	N/A
			Telefónica	1.69	N/A
			Internet	1.36	N/A
		Urbano	Personal	1.14	N/A
			Telefónica	1.19	N/A
			Internet	0.89	N/A
2.4	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	18.31	N/A
			Telefónica	29.33	N/A
			Internet	2.08	N/A
		Urbano	Personal	11.10	N/A
			Telefónica	42.97	N/A
			Internet	16.84	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	6.61%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:01:29	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	5.34%	N/A
			Telefónica	3.48%	N/A
			Internet	2.46%	N/A
		Urbano	Personal	2.77%	N/A
			Telefónica	1.46%	N/A
			Internet	1.08%	N/A
2.5	Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.50%	N/A
			Telefónica	1.30%	N/A
			Internet	1.05%	N/A
		Urbano	Personal	0.90%	N/A
			Telefónica	0.94%	N/A
			Internet	0.70%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	2.20%	N/A
			Telefónica	3.48%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	0.26%	N/A
			Telefónica	1.76%	N/A
			Internet	3.28%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			91.42%	N/A

N/A No aplica