

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Diciembre

Tabla I											
Año: 2019		Diciembre									
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	1.97	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	00:05:45	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	04:49:22	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	00:01:22	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	366.86	S/R	S/R	210.17	S/R	S/R	S/R	3.80	S/R
		Rural	84.15	S/R	S/R	8.02	S/R	S/R	S/R	1.92	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	382.04	S/R	S/R	1,082.30	S/R	S/R	S/R	18.94	S/R
		Rural	474.21	S/R	S/R	195.05	S/R	S/R	S/R	10.23	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	00:35:44	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

Reporte mensual de 'Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico'					
Año: 2019					
Mes: Diciembre					
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	0.36	2.05
			Telefónica	1.04	0.58
			Internet	0.23	0.17
		Urbano	Personal	0.58	4.60
			Telefónica	2.35	1.53
			Internet	0.56	0.34
Rural	Total de quejas y solicitudes		6.37		
Urbano	Total de quejas y solicitudes		16.27		
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	0.03	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.14	N/A
			Sector Fuera	0.26	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
		Urbano	Falso contacto	0.04	N/A
			Improcedentes	0.17	N/A
			Personal	62.43%	74.72%
			Telefónica	56.20%	75.41%
			Internet	35.29%	76.00%
			Personal	60.41%	78.17%
Rural	Telefónica	56.10%	77.79%		
	Internet	34.82%	74.92%		
	Personal		72.87%		
	Quejas y Solicitudes		62.95%		
	Telefónica		53.05%		
	Internet				
Urbano	Personal		76.18%		
	Quejas y Solicitudes		64.66%		
	Telefónica		50.10%		
	Internet				
	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
2.4	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	00:04:44	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Urbano	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención personalizada	Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	00:03:26	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Urbano	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Urbano	Internet	S/R	N/A		
	Personal	00:01:22	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	1.38	N/A
			Telefónica	2.15	N/A
Urbano	Internet	S/R	N/A		
	Personal	1.56	N/A		
	Telefónica	2.72	N/A		
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Internet	1.03	N/A
			Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
Urbano	Internet	N/A	S/R		
	Personal	N/A	S/R		
	Telefónica	N/A	01:00		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Internet	N/A	S/R
			Personal	10:33	N/A
			Telefónica	1.98	N/A
Urbano	Internet	1.58	N/A		
	Personal	3.63	N/A		
	Telefónica	1.33	N/A		
2.4	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Internet	1.02	N/A
			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Urbano	Internet	S/R	N/A		
	Personal	00:05:36	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Urbano	Internet	S/R	N/A		
	Personal	7.89%	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
2.5	Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Urbano	Internet	S/R	N/A		
	Personal	22.89%	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Urbano	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	32.33%	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	1.64%	N/A
			Telefónica	2.56%	N/A
Urbano	Internet	S/R	N/A		
	Personal	0.43%	N/A		
	Telefónica	0.74%	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Internet	0.28%	N/A
			Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
Urbano	Internet	N/A	S/R		
	Personal	N/A	S/R		
	Telefónica	N/A	50.72		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Rural	Internet	N/A	S/R
			Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
Urbano	Internet	N/A	S/R		
	Personal	2.18%	N/A		
	Telefónica	0.42%	N/A		
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Internet	0.33%	N/A
			Personal	0.34%	N/A
			Telefónica	0.12%	N/A
Urbano	Internet	0.09%	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	9.33%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Urbano	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Telefónica	S/R	N/A		
2.6	Percepción del servicio*			93.23%	
N/A: No aplica					
/R Sin Registro					