

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Enero

Nombre del trámite	Unidad	Población	Enero								
			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	00:03:38	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	00:01:16	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	175.80	S/R	S/R	119.96	S/R	S/R	S/R	126.00	S/R
		Rural	85.09	S/R	S/R	124.96	S/R	S/R	S/R	47.13	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	61.83	S/R	S/R	48.40	S/R	S/R	S/R	7.88	S/R
		Rural	62.19	S/R	S/R	61.92	S/R	S/R	S/R	7.01	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	00:38:14	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		Enero			
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	0.42	2.2
			Telefónica	1.02	0.46
			Internet	0.06	0.01
		Urbano	Personal	0.79	5.52
			Telefónica	2.91	1.74
			Internet	0.21	0.04
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.26	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.05			
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	0.18	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.30	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.10	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
		Improcedentes	0.26	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	58.19%	76.79%
			Telefónica	50.61%	75.08%
			Internet	38.33%	13.51%
		Urbano	Personal	52.59%	79.90%
			Telefónica	48.40%	75.62%
			Internet	33.21%	11.93%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	73.81%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	58.15%	
			Internet Quejas y Solicitudes	34.38%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.49%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	58.58%				
Internet Quejas y Solicitudes	30.06%				
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.72	N/A
			Telefónica	5.51	N/A
			Internet	8.05	N/A
		Urbano	Personal	2.64	N/A
			Telefónica	4.95	N/A
			Internet	3.83	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.74	N/A
			Telefónica	1.81	N/A
			Internet	2.11	N/A
		Urbano	Personal	0.98	N/A
			Telefónica	1.15	N/A
			Internet	0.89	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	15.84	N/A
			Telefónica	121.44	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	10.03	N/A
			Telefónica	61.27	N/A
			Internet	0.00	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.18%	N/A
			Telefónica	4.41%	N/A
			Internet	6.44%	N/A
		Urbano	Personal	1.50%	N/A
			Telefónica	2.82%	N/A
			Internet	2.18%	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	2.80%	N/A
			Telefónica	2.91%	N/A
			Internet	3.39%	N/A
		Urbano	Personal	1.58%	N/A
			Telefónica	1.86%	N/A
			Internet	1.44%	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	4.07%	N/A
			Telefónica	31.23%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	2.58%	N/A
			Telefónica	15.75%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
2.6	Percepción del servicio *			92.04%	