

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Febrero

Nombre del trámite	Unidad	Población	Febrero									
			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	S/R
		Rural	S/R	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	00:04:52	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
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	S/R
		Rural	S/R	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	00:01:19	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
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	S/R
		Rural	S/R	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	196.90	S/R	S/R	85.95	S/R	S/R	S/R	S/R	5.13	S/R
		Rural	132.20	S/R	S/R	21.03	S/R	S/R	S/R	S/R	13.26	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	57.67	S/R	S/R	176.11	S/R	S/R	S/R	S/R	5.13	S/R
		Rural	59.21	S/R	S/R	58.82	S/R	S/R	S/R	S/R	6.03	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	S/R
		Rural	S/R	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	00:20:24	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
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	S/R
		Rural	S/R	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		Febrero			
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	1.99
			Telefónica	0.88	0.41
			Internet	0.05	0.03
		Urbano	Personal	0.65	5.02
			Telefónica	2.47	1.54
			Internet	0.16	0.06
		Rural	Total de quejas y solicitudes	5.60	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	16.75			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.23	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.17	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.27	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.06	N/A
			Falso contacto	0.03	N/A
Urbano	Improcedentes	0.25	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	57.93%	77.52%
			Telefónica	49.66%	74.70%
			Internet	38.39%	54.78%
		Urbano	Personal	53.21%	79.27%
			Telefónica	48.67%	75.48%
			Internet	30.65%	40.08%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	74.53%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	57.60%	
			Internet Quejas y Solicitudes	44.84%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.29%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	58.97%				
Internet Quejas y Solicitudes	33.24%				
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.02	N/A
			Telefónica	2.40	N/A
			Internet	1.93	N/A
		Urbano	Personal	2.64	N/A
			Telefónica	3.87	N/A
			Internet	3.88	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.60	N/A
			Telefónica	1.56	N/A
			Internet	1.16	N/A
		Urbano	Personal	0.97	N/A
			Telefónica	1.05	N/A
			Internet	0.85	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	53.00	N/A
			Telefónica	181.67	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	39.55	N/A
			Telefónica	180.12	N/A
			Internet	0.91	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.28%	N/A
			Telefónica	1.81%	N/A
			Internet	1.46%	N/A
		Urbano	Personal	1.34%	N/A
			Telefónica	1.96%	N/A
			Internet	1.97%	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	2.70%	N/A
			Telefónica	2.64%	N/A
			Internet	1.96%	N/A
		Urbano	Personal	0.55%	N/A
			Telefónica	0.60%	N/A
			Internet	0.48%	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	12.99%	N/A
			Telefónica	44.51%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	9.62%	N/A
			Telefónica	43.81%	N/A
			Internet	0.22%	N/A
2.6	Percepción del servicio *			91.96%	