

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Marzo

Nombre del trámite	Unidad	Población	Marzo									
			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	00:06:04	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	317.88	S/R	S/R	41.37	S/R	S/R	S/R	3.64	S/R	S/R
		Rural	252.19	S/R	S/R	11.97	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	98.01	S/R	S/R	68.34	S/R	S/R	S/R	15.89	S/R	S/R
		Rural	91.82	S/R	S/R	103.92	S/R	S/R	S/R	4.99	S/R	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	00:20:31	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		Marzo				
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	1.94	
			Telefónica	1.02	0.44	
			Internet	0.05	0.07	
		Urbano	Personal	0.66	4.93	
			Telefónica	2.77	1.6	
			Internet	0.16	0.14	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	5.87		
Urbano	Total de quejas y solicitudes	17.31				
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.27	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A	
			Falso contacto	0.01	N/A	
			Imprudenciales	0.21	N/A	
		Urbano	Sector Fuera	0.32	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.09	N/A	
			Falso contacto	0.03	N/A	
Urbano	Imprudenciales	0.32	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	54.96%	77.18%	
			Telefónica	47.40%	73.65%	
			Internet	33.96%	64.22%	
		Urbano	Personal	49.61%	80.62%	
			Telefónica	46.02%	74.55%	
			Internet	29.24%	61.17%	
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	73.66%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	55.38%		
			Internet Quejas y Solicitudes	52.13%		
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.95%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	56.47%		
			Internet Quejas y Solicitudes	44.36%		
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.76
Telefónica	2.09				N/A	
Internet	89.51				N/A	
Urbano	Personal			2.75	N/A	
	Telefónica			2.46	N/A	
	Internet			21.3	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	1.64	N/A	
			Internet	1.08	N/A	
		Urbano	Personal	1.01	N/A	
			Telefónica	1.07	N/A	
			Internet	0.79	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	14.59	N/A	
			Telefónica	35.67	N/A	
			Internet	0.00	N/A	
		Urbano	Personal	8.82	N/A	
			Telefónica	66.62	N/A	
			Internet	2.78	N/A	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.10%	N/A	
			Telefónica	0.83%	N/A	
			Internet	35.49%	N/A	
		Urbano	Personal	0.87%	N/A	
			Telefónica	0.77%	N/A	
			Internet	6.70%	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	1.54%	N/A	
			Telefónica	1.58%	N/A	
			Internet	1.04%	N/A	
		Urbano	Personal	1.03%	N/A	
			Telefónica	1.09%	N/A	
			Internet	0.80%	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	3.42%	N/A	
			Telefónica	8.37%	N/A	
			Internet	0.00%	N/A	
		Urbano	Personal	2.02%	N/A	
			Telefónica	15.27%	N/A	
			Internet	64.00%	N/A	
2.6	Percepción del servicio *			91.70%		