

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Mayo

Nombre del trámite	Unidad	Población	Mayo								
			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	00:06:51	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	00:01:49	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	228.75	S/R	S/R	33.99	S/R	S/R	S/R	2.79	S/R
		Rural	58.96	S/R	S/R	76.00	S/R	S/R	S/R	2.50	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	117.83	S/R	S/R	84.08	S/R	S/R	S/R	74.03	S/R
		Rural	391.13	S/R	S/R	84.30	S/R	S/R	S/R	159.25	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	00:41:23	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		Mayo					
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	0.50	1.96		
			Telefónica	1.38	0.47		
			Internet	0.07	0.17		
		Urbano	Personal	0.82	5.92		
			Telefónica	3.47	1.7		
			Internet	0.24	0.35		
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.59			
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	19.02			
		2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.41	N/A
Deficiencia en voltaje	0.05				N/A		
Falso contacto	0.02				N/A		
Improcedentes	0.44				N/A		
Urbano	Sector Fuera			0.45	N/A		
	Deficiencia en voltaje			0.15	N/A		
	Falso contacto			0.05	N/A		
	Improcedentes			0.57	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	61.20%	79.56%		
			Telefónica	53.02%	75.50%		
			Internet	39.19%	80.93%		
		Urbano	Personal	54.59%	81.54%		
			Telefónica	48.93%	75.86%		
			Internet	31.60%	77.14%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.81%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	58.96%			
			Internet Quejas y Solicitudes	68.25%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	77.83%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	57.79%			
			Internet Quejas y Solicitudes	58.34%			
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	4.63	N/A
					Telefónica	2.04	N/A
					Internet	2.61	N/A
Urbano	Personal			2.52	N/A		
	Telefónica			2.83	N/A		
	Internet			2.87	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.78	N/A		
			Telefónica	1.85	N/A		
			Internet	1.25	N/A		
		Urbano	Personal	1.01	N/A		
			Telefónica	1.09	N/A		
			Internet	0.86	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	8.32	N/A		
			Telefónica	33.17	N/A		
			Internet	0.00	N/A		
		Urbano	Personal	8.14	N/A		
			Telefónica	37.62	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	6.09%	N/A		
			Telefónica	2.68%	N/A		
			Internet	3.44%	N/A		
		Urbano	Personal	1.10%	N/A		
			Telefónica	1.24%	N/A		
			Internet	1.26%	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	0.46%	N/A		
			Telefónica	0.47%	N/A		
			Internet	0.32%	N/A		
		Urbano	Personal	0.86%	N/A		
			Telefónica	0.92%	N/A		
			Internet	0.73%	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	1.91%	N/A		
			Telefónica	7.62%	N/A		
			Internet	0.00%	N/A		
		Urbano	Personal	1.68%	N/A		
			Telefónica	7.76%	N/A		
			Internet	0.00%	N/A		
2.6	Percepción del servicio*			91.79%			

N/A No aplica