

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Junio

Nombre del trámite	Unidad	Población	Junio									
			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	00:06:51	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	00:02:08	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	184.22	S/R	S/R	35.08	S/R	S/R	S/R	6.86	S/R	S/R
		Rural	95.85	S/R	S/R	31.20	S/R	S/R	S/R	1.11	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	105.78	S/R	S/R	84.87	S/R	S/R	S/R	8.15	S/R	S/R
		Rural	102.52	S/R	S/R	91.09	S/R	S/R	S/R	87.03	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	00:22:28	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		Junio			
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	0.62	1.86
			Telefónica	1.74	0.45
			Internet	0.17	0.16
		Urbano	Personal	0.95	5.45
			Telefónica	3.85	0.33
			Internet	0.46	0.33
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.90	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	18.87			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.61	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.09	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.35	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.59	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.23	N/A
			Falso contacto	0.06	N/A
Improcedentes	0.44	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	69.25%	75.98%
			Telefónica	59.96%	77.73%
			Internet	44.40%	80.68%
		Urbano	Personal	59.47%	79.46%
			Telefónica	56.87%	76.84%
			Internet	37.02%	76.47%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	74.29%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	63.65%	
			Internet Quejas y Solicitudes	62.12%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.28%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	62.88%	
			Internet Quejas y Solicitudes	53.52%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	3.93				N/A
Internet	6.54				N/A
Urbano	Personal			4.12	N/A
	Telefónica			3.58	N/A
	Internet			3.15	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.99	N/A
			Telefónica	2.06	N/A
			Internet	1.30	N/A
		Urbano	Personal	1.18	N/A
			Telefónica	1.25	N/A
			Internet	0.94	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	8.10	N/A
			Telefónica	27.87	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	7.44	N/A
			Telefónica	32.20	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	3.32%	N/A
			Telefónica	4.10%	N/A
			Internet	6.82%	N/A
		Urbano	Personal	2.23%	N/A
			Telefónica	1.95%	N/A
			Internet	1.71%	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	1.94%	N/A
			Telefónica	2.01%	N/A
			Internet	1.27%	N/A
		Urbano	Personal	1.11%	N/A
			Telefónica	1.18%	N/A
			Internet	0.89%	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	1.99%	N/A
			Telefónica	6.85%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	1.70%	N/A
			Telefónica	7.37%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			91.00%	

N/A No aplica