

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Julio

Nombre del trámite	Unidad	Población	Julio									
			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	00:04:41	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	00:02:04	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
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	176.23	S/R	S/R	71.92	S/R	S/R	S/R	S/R	5.04	S/R
		Rural	60.97	S/R	S/R	5.01	S/R	S/R	S/R	S/R	8.02	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	132.03	S/R	S/R	154.01	S/R	S/R	S/R	S/R	12.85	S/R
		Rural	182.13	S/R	S/R	182.22	S/R	S/R	S/R	S/R	99.06	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	00:27:31	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		Julio			
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	0.61	2.00
			Telefónica	1.63	0.50
			Internet	0.17	0.17
		Urbano	Personal	0.97	5.49
			Telefónica	3.76	1.74
			Internet	0.48	0.35
		Rural	Total de quejas y solicitudes	7.07	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	19.68			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.67	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.10	N/A
			Falso contacto	0.03	N/A
			Improcedentes	0.52	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.57	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.24	N/A
			Falso contacto	0.06	N/A
		Improcedentes	0.62	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	70.15%	73.07%
			Telefónica	59.27%	76.85%
			Internet	43.29%	79.52%
		Urbano	Personal	62.91%	76.89%
			Telefónica	56.86%	75.82%
			Internet	34.99%	76.33%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	72.39%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	63.42%	
			Internet Quejas y Solicitudes	61.45%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	74.79%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	62.85%	
			Internet Quejas y Solicitudes	52.54%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.20	N/A
			Telefónica	1.85	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	2.83	N/A
			Telefónica	2.75	N/A
			Internet	8.01	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.41	N/A
			Telefónica	2.08	N/A
			Internet	1.20	N/A
		Urbano	Personal	1.29	N/A
			Telefónica	1.30	N/A
			Internet	1.04	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	8.50	N/A
			Telefónica	39.77	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	5.75	N/A
			Telefónica	48.34	N/A
			Internet	60.83	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	5.25%	N/A
			Telefónica	3.03%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	1.60%	N/A
			Telefónica	1.56%	N/A
			Internet	4.55%	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	1.32%	N/A
			Telefónica	1.14%	N/A
			Internet	0.66%	N/A
		Urbano	Personal	0.84%	N/A
			Telefónica	0.84%	N/A
			Internet	0.68%	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	1.51%	N/A
			Telefónica	7.05%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	1.05%	N/A
			Telefónica	8.84%	N/A
			Internet	11.12%	N/A
2.6	Percepción del servicio*			92.06%	

N/A No aplica