

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Agosto

Nombre del trámite	Unidad	Población	Agosto								
			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	00:02:32	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	00:01:48	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	147.68	S/R	S/R	167.14	S/R	S/R	S/R	62.34	S/R
		Rural	84.37	S/R	S/R	82.01	S/R	S/R	S/R	5.06	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	366.29	S/R	S/R	88.24	S/R	S/R	S/R	14.26	S/R
		Rural	378.38	S/R	S/R	175.95	S/R	S/R	S/R	56.37	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	01:09:33	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		Agosto					
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	1.94		
			Teléfono	1.69	0.50		
			Internet	1.18	0.19		
		Urbano	Personal	0.75	3.44		
			Teléfono	3.09	1.5		
			Internet	0.36	0.32		
Rural	Total de quejas y solicitudes	7.04					
	Total de quejas y solicitudes	17.02					
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		
			Fallo contacto	0.03	N/A		
			Impropiedades	0.52	N/A		
			Sector Fuera	0.57	N/A		
			Urbano	Deficiencia en voltaje	0.24	N/A	
		Urbano	Fallo contacto	0.06	N/A		
			Impropiedades	0.62	N/A		
			Personal	70.15%	73.07%		
			Teléfono	59.27%	76.85%		
			Internet	43.29%	79.52%		
			Personal	62.91%	76.89%		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal Quejas y Solicitudes	74.37%			
			Teléfono Quejas y Solicitudes	64.03%			
			Internet Quejas y Solicitudes	61.66%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	74.15%			
			Teléfono Quejas y Solicitudes	61.10%			
			Internet Quejas y Solicitudes	54.08%			
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o salto en Prepago	Rural	Personal	SR	N/A
					Teléfono	SR	N/A
					Internet	SR	N/A
				Urbano	Personal	00:04:03	N/A
					Teléfono	SR	N/A
					Internet	SR	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Rural	Personal	SR	N/A		
			Teléfono	SR	N/A		
			Internet	SR	N/A		
		Urbano	Personal	00:01:48	N/A		
			Teléfono	SR	N/A		
			Internet	SR	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.42	N/A		
			Teléfono	3.31	N/A		
			Internet	2.24	N/A		
		Urbano	Personal	3.26	N/A		
			Teléfono	3.59	N/A		
			Internet	0.62	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.01	N/A		
			Teléfono	1.87	N/A		
			Internet	1.36	N/A		
		Urbano	Personal	1.22	N/A		
			Teléfono	1.27	N/A		
			Internet	0.95	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	11.89	N/A		
			Teléfono	46.32	N/A		
			Internet	SR	N/A		
		Urbano	Personal	10.83	N/A		
			Teléfono	38.27	N/A		
			Internet	5.68	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o salto en Prepago	Rural	Personal	SR	N/A		
			Teléfono	SR	N/A		
			Internet	SR	N/A		
		Urbano	Personal	6.75%	N/A		
			Teléfono	SR	N/A		
			Internet	SR	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Teléfono	SR	N/A		
			Internet	SR	N/A		
			Personal	SR	N/A		
		Urbano	Personal	SR	N/A		
			Teléfono	00:01:48	N/A		
			Internet	SR	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.66%	N/A		
			Teléfono	3.86%	N/A		
			Internet	2.42%	N/A		
		Urbano	Personal	1.95%	N/A		
			Teléfono	2.15%	N/A		
			Internet	0.01%	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	0.53%	N/A		
			Teléfono	0.49%	N/A		
			Internet	0.36%	N/A		
		Urbano	Personal	0.39%	N/A		
			Teléfono	0.39%	N/A		
			Internet	0.25%	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	1.55%	N/A		
			Teléfono	6.04%	N/A		
			Internet	SR	N/A		
		Urbano	Personal	1.55%	N/A		
			Teléfono	5.59%	N/A		
			Internet	0.74%	N/A		
2.6	Percepción del servicio*				91.62%		

N/A No aplica