

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Enero

Nombre del trámite	Unidad	Población	Enero								
			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	00:05:08	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	00:01:26	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	364.92	S/R	S/R	45.86	S/R	S/R	S/R	1.18	S/R
		Rural	180.02	S/R	S/R	70.15	S/R	S/R	S/R	3.14	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	123.21	S/R	S/R	69.91	S/R	S/R	S/R	62.26	0.11
		Rural	195.04	S/R	S/R	126.20	S/R	S/R	S/R	5.27	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito 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	00:21:07	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: 2019				
Mes: Enero				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Rural	Personal	0.45	2.28
		Telefónica	1.00	0.61
		Internet	0.16	0.21
	Urbano	Personal	0.76	5.82
		Telefónica	2.65	1.91
		Internet	0.46	0.43
	Rural	Total de quejas y solicitudes	6.49	
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	18.54	
	2.2	Rural	Sector Fuera	0.26
Deficiencia en voltaje			0.05	N/A
Falso contacto			0.01	N/A
Improcedentes			0.22	N/A
Urbano		Sector Fuera	0.3	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.11	N/A
		Falso contacto	0.04	N/A
		Improcedentes	0.35	N/A
		Personal	65.51%	73.50%
2.3	Rural	Telefónica	58.08%	73.62%
		Internet	42.56%	71.36%
		Personal	60.83%	75.85%
	Urbano	Telefónica	55.88%	72.13%
		Internet	35.84%	72.05%
		Personal	65.51%	73.50%
	Rural	Personal Quejas y Solicitudes	72.18%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	63.94%	
		Internet Quejas y Solicitudes	59.16%	
Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	74.11%		
	Telefónica Quejas y Solicitudes	62.69%		
	Internet Quejas y Solicitudes	53.27%		
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	00:04:22	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	00:01:26	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	3.71	N/A
		Telefónica	2.86	N/A
		Internet	1.82	N/A
	Urbano	Personal	2.27	N/A
		Telefónica	4.60	N/A
		Internet	2.39	N/A
2.4	Rural	Personal	1.55	N/A
		Telefónica	1.58	N/A
		Internet	1.12	N/A
	Urbano	Personal	0.93	N/A
		Telefónica	1.06	N/A
		Internet	0.74	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	00:05:16	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	7.28%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	28.67%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	2.06%	N/A
		Telefónica	1.01%	N/A
		Internet	0.35%	N/A
	Urbano	Personal	1.26%	N/A
		Telefónica	0.07%	N/A
		Internet	0.25%	N/A
2.5	Rural	Personal	1.24%	N/A
		Telefónica	0.58%	N/A
		Internet	0.35%	N/A
	Urbano	Personal	0.86%	N/A
		Telefónica	11.85%	N/A
		Internet	21.20%	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	8.78%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*		92.65	

N/A No aplica
S/R Sin Registro