

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Marzo

Nombre del trámite	Unidad	Población	Marzo								
			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	00:05:44	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	00:01:22	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	224.22	S/R	S/R	74.91	S/R	S/R	S/R	48.19	S/R
		Rural	95.26	S/R	S/R	88.95	S/R	S/R	S/R	45.98	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	78.14	S/R	S/R	58.48	S/R	S/R	S/R	9.85	S/R
		Rural	81.93	S/R	S/R	80.77	S/R	S/R	S/R	5.06	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de	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	00:31:30	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: Marzo				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Rural	Personal	0.40	2.44
		Telefónica	1.06	0.59
		Internet	0.20	0.13
	Urbano	Personal	0.65	5.85
		Telefónica	2.65	1.75
		Internet	0.55	0.26
Rural	Total de quejas y solicitudes	6.63		
Urbano	Total de quejas y solicitudes	17.80		
2.2	Rural	Sector Fuera	0.29	N/A
		Deficiencias en voltaje	0.04	N/A
		Falso contacto	0.01	N/A
	Urbano	Imprudencias	0.20	N/A
		Sector Fuera	0.34	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.10	N/A
Rural	Falso contacto	0.04	N/A	
Urbano	Imprudencias	0.34	N/A	
2.3	Rural	Personal	65.51%	72.51%
		Telefónica	56.41%	73.18%
		Internet	35.89%	75.04%
	Urbano	Personal	60.96%	76.18%
		Telefónica	55.14%	75.66%
		Internet	33.17%	75.19%
	Rural	Personal Quejas y Solicitudes	71.54%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	62.40%	
		Internet Quejas y Solicitudes	51.06%	
	Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	74.66%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	63.28%	
		Internet Quejas y Solicitudes	46.76%	
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	00:05:09	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	00:01:22	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	4.22	N/A
		Telefónica	9.15	N/A
		Internet	1.37	N/A
	Urbano	Personal	3.58	N/A
		Telefónica	3.90	N/A
		Internet	14.52	N/A
2.4	Rural	Personal	1.66	N/A
		Telefónica	1.82	N/A
		Internet	1.30	N/A
	Urbano	Personal	1.04	N/A
		Telefónica	1.22	N/A
		Internet	0.80	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	00:05:29	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	8.58%	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	S/R	N/A
		Telefónica	27.33%	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	4.43%	N/A
		Telefónica	9.61%	N/A
		Internet	1.44%	N/A
	Urbano	Personal	1.60%	N/A
		Telefónica	1.74%	N/A
		Internet	6.48%	N/A
2.5	Rural	Personal	2.03%	N/A
		Telefónica	2.23%	N/A
		Internet	1.59%	N/A
	Urbano	Personal	1.10%	N/A
		Telefónica	1.29%	N/A
		Internet	0.85%	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
	Urbano	Personal	9.14%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*		92.26	

N/A No aplica
S/R Sin Registro