

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Noviembre

Tabla I											
Año: 2019			Noviembre								
Nombre del trámite	Unidad	Población	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	57.85	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	10:41:00	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 previa cita	minuto	Urbana	01:46:46	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	00:01:37	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	61.95	S/R	S/R	49.06	S/R	S/R	S/R	3.48	S/R
		Rural	131.82	S/R	S/R	6.12	S/R	S/R	S/R	2.85	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	955.14	S/R	S/R	213.05	S/R	S/R	S/R	35.91	2.27
		Rural	786.49	S/R	S/R	226.02	S/R	S/R	S/R	12.98	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	00:19:44	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
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: Noviembre					
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	0.43	2.5
			Telefónica	0.43	0.61
			Internet	0.25	0.25
		Urbano	Personal	0.67	5.47
			Telefónica	0.67	1.63
			Internet	0.61	0.48
Rural	Total de quejas y solicitudes		3.97		
	Total de quejas y solicitudes		1.88		
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.33	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.16	N/A
			Sector Fuera	0.3	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.08	N/A
Urbano	Falso contacto	0.04	N/A		
	Improcedentes	0.19	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	61.39%	74.72%
			Telefónica	55.82%	75.65%
			Internet	33.79%	74.69%
		Urbano	Personal	59.79%	78.05%
			Telefónica	54.94%	78.00%
			Internet	33.63%	73.97%
		Rural	Quejas y Solicitudes		72.77%
			Telefónica		62.47%
			Internet		54.38%
		Urbano	Personal		76.05%
			Telefónica		63.63%
			Internet		51.45%
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:04:52	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención personalizada	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	00:03:29	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personal	00:51:27	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1:31	N/A
			Telefónica	2:12	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personal	1:7	N/A
			Telefónica	1:83	N/A
			Internet	0:33	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.4	Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	34.58
			Internet	N/A	S/R
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	3:44	N/A
			Telefónica	2:36	N/A
			Internet	1:29	N/A
2.4	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	2:11	N/A
			Telefónica	1:48	N/A
			Internet	0:56	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:05:34	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	8.11%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención personalizada	Urbano	Personal	23.22%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	32.33%	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	11.63%	N/A
			Telefónica	2:06	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	2.74%	N/A
			Telefónica	2.95%	N/A
			Internet	5.82%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.5	Atención de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	59.78%
			Internet	N/A	S/R
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	0.69%	N/A
			Telefónica	0.30%	N/A
			Internet	0.16%	N/A
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	0.42%	N/A
			Telefónica	0.16%	N/A
			Internet	0.09%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	9.28%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*			92.67%	
N/A No aplica					
/R Sin Registro					