

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Diciembre

Nombre del trámite	Unidad	Población	Diciembre								
			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	00:03:51	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	00:01:36	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	214.39	S/R	S/R	94.98	S/R	S/R	S/R	334.92	S/R
		Rural	301.18	S/R	S/R	10.22	S/R	S/R	S/R	1.23	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	134.04	S/R	S/R	98.05	S/R	S/R	S/R	20.29	S/R
		Rural	365.80	S/R	S/R	79.03	S/R	S/R	S/R	45.10	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	01:02:38	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: Diciembre						
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	0.32	1.39	
			Telefónica	0.82	0.35	
			Internet	0.42	0.14	
		Urbano	Personal	0.49	3	
			Telefónica	1.99	1.08	
			Internet	0.32	0.25	
Rural	Total de quejas y solicitudes	4.45				
Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.99				
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.29	S/R	
			Deficiencia en voltaje	0.06	S/R	
			Falso contacto	0.02	S/R	
		Urbano	Improcedentes	0.27	S/R	
			Sector Fuera	0.33	S/R	
			Deficiencia en voltaje	0.18	S/R	
Rural	Falso contacto	0.04	S/R			
Urbano	Improcedentes	0.45	S/R			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	64.51%	65.99%	
			Telefónica	56.37%	72.80%	
			Internet	43.73%	76.69%	
		Urbano	Personal	57.30%	70.39%	
			Telefónica	51.61%	71.70%	
			Internet	36.25%	73.97%	
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	65.71%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	61.25%		
			Internet Quejas y Solicitudes	61.19%		
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	68.57%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	58.69%		
			Internet Quejas y Solicitudes	53.17%		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	00:02:26	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Rural	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	00:01:36	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.14	S/R	
			Telefónica	4.05	S/R	
			Internet	12.58	S/R	
		Urbano	Personal	2.23	S/R	
			Telefónica	3.82	S/R	
			Internet	0.60	S/R	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.72	S/R	
			Telefónica	1.78	S/R	
			Internet	1.14	S/R	
		Urbano	Personal	1.04	S/R	
			Telefónica	1.10	S/R	
			Internet	0.71	S/R	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	00:05:15	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	4.06%	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	32.00%	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.14%	S/R	
			Telefónica	1.35%	S/R	
			Internet	4.18%	S/R	
		Urbano	Personal	0.66%	S/R	
			Telefónica	1.14%	S/R	
			Internet	0.18%	S/R	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.47%	S/R	
			Telefónica	0.49%	S/R	
			Internet	0.31%	S/R	
		Urbano	Personal	0.78%	S/R	
			Telefónica	0.82%	S/R	
			Internet	0.53%	S/R	
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	S/R	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
		Urbano	Personal	8.75%	S/R	
			Telefónica	S/R	S/R	
			Internet	S/R	S/R	
2.6	Percepción del servicio			92.26		

N/A No aplica