

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

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	S/R
		Rural	S/R	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	00:06:55	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
3. Tiempo de espera para recibir atención personal previa cita	minuto	Urbana	00:11:04	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
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:02:18	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
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	S/R
		Rural	S/R	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	58.65	S/R	S/R	38.15	S/R	S/R	S/R	3.77	S/R	S/R
		Rural	173.17	S/R	S/R	6.69	S/R	S/R	S/R	92.08	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1187.79	S/R	S/R	204.05	S/R	S/R	S/R	349.21	S/R	S/R
		Rural	1462.47	S/R	S/R	150.10	S/R	S/R	S/R	63.84	S/R	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	S/R
		Rural	S/R	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	00:46:45	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
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	S/R
		Rural	S/R	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: 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	0.65	3.00
			Teléfono	1.89	0.65
			Internet	0.34	0.25
		Urbano	Teléfono	3.81	1.94
			Internet	0.89	0.49
			Total de quejas y solicitudes		8.74
		Urbano	Total de quejas y solicitudes		21.05
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.56	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.27	N/A
			Sector Fuera	0.5	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.12	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Improcedentes	0.25	N/A
			Personal	60.89%	71.75%
			Teléfono	51.96%	70.95%
		Urbano	Internet	34.52%	72.77%
			Personal	57.79%	75.61%
			Teléfono	52.67%	73.66%
		Urbano	Internet	32.42%	71.61%
Personal Quejas y Solicitudes			69.82%		
Teléfono Quejas y Solicitudes			56.79%		
Internet Quejas y Solicitudes			50.79%		
Urbano	Personal Quejas y Solicitudes		73.34%		
	Teléfono Quejas y Solicitudes		59.76%		
	Internet Quejas y Solicitudes		46.37%		
	Personal	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	00:05:23	N/A
2.4	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención personalizada	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	00:02:13	N/A
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	00:02:18	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
2.4	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	00:02:33	N/A
2.4	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
2.4	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	8.97%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención personalizada	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	14.78%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	46.00%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	1.24%	N/A
2.5	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	1.45%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	0.89%	N/A
2.5	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	2.43%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	0.22%	N/A
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	0.11%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	0.18%	N/A
2.5	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	0.19%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	0.12%	N/A
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	4.25%	N/A
2.6	Percepción del servicio*	Rural	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*	Urbano	Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	50.64%	N/A

N/A No aplica
S/R Sin Registro