

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Octubre

Nombre del trámite	Unidad	Población	Septiembre									
			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	00:07:00	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	minuto	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
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	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	158.87	S/R	S/R	70.81	S/R	S/R	S/R	4.64	S/R	S/R
		Rural	83.96	S/R	S/R	15.91	S/R	S/R	S/R	8.45	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	3,011.34	S/R	S/R	63.47	S/R	S/R	S/R	40.27	S/R	S/R
		Rural	1,099.26	S/R	S/R	81.01	S/R	S/R	S/R	33.13	S/R	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	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	00:36:33	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: 2018					
Mes		Octubre			
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	0.56	1.99
			Telefónica	1.4	0.51
			Internet	0.17	0.22
		Urbano	Personal	0.88	5.36
			Telefónica	3.3	1.77
			Internet	0.46	0.44
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.76	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	19.04			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.45	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.08	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.41	N/A
			Sector Fuera	0.43	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.20	N/A
		Falso contacto	0.04	N/A	
Improcedentes	0.51	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	68.22%	74.82%
			Telefónica	60.08%	75.83%
			Internet	42.69%	79.99%
		Urbano	Personal	58.96%	74.87%
			Telefónica	53.16%	73.51%
			Internet	32.45%	75.11%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	74.53%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	57.60%	
			Internet Quejas y Solicitudes	44.84%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.29%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	58.97%	
			Internet Quejas y Solicitudes	33.24%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal
Telefónica	S/R				N/A
Internet	S/R				N/A
Urbano	Personal			00:04:42	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
		Urbano	Personal	00:01:37	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	2.77	N/A
			Telefónica	2.41	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	2.78	N/A
			Telefónica	2.59	N/A
			Internet	3.14	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.77	N/A
			Telefónica	1.96	N/A
			Internet	1.16	N/A
		Urbano	Personal	1.11	N/A
			Telefónica	1.29	N/A
			Internet	0.86	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
		Urbano	Personal	00:05:25	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
		Urbano	Personal	7.83%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	32.33%	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Personal	3.30%	N/A
			Telefónica	2.87%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	1.75%	N/A
			Telefónica	1.63%	N/A
			Internet	1.98%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	0.10%	N/A
			Telefónica	0.11%	N/A
			Internet	0.05%	N/A
		Urbano	Personal	0.04%	N/A
			Telefónica	0.04%	N/A
			Internet	0.03%	N/A
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	9.03%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			93.41	N/A

N/A No aplica