

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	03:21:33	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		
			Improcedentes	0.16	N/A		
		Urbano	Sector Fuera	0.5	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.08	N/A		
			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%	74.46%
				Urbano	Personal	59.79%	78.05%
Telefónica	64.94%				78.00%		
Internet	33.83%				73.97%		
Rural	Quejas y Solicitudes				72.77%		
	Telefónica				62.47%		
	Internet				54.38%		
Urbano	Quejas y Solicitudes				76.05%		
	Telefónica				63.63%		
	Internet				51.45%		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	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			
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención personalizada	Rural	Personal	S/R			
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	00:03:29			
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R			
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.4	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	00:01:37			
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.91			
		Telefónica	2.12	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personal	1.7			
		Telefónica	1.83	N/A			
		Internet	0.93	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	N/A			
		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			
		Telefónica	N/A	34.58			
		Internet	N/A	S/R			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	3.84			
		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			
		Telefónica	1.48	N/A			
		Internet	0.86	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R			
		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			
		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			
		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%			
		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			
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.5	Atención de espera para recibir atención personalizada	Urbano	Personal	23.22%			
		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			
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R			
		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	11.63%			
		Telefónica	2.06	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.5	Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Personal	2.74%			
		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			
		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			
		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%			
		Telefónica	0.30%	N/A			
		Internet	0.16%	N/A			
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	0.27%			
		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			
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	9.28%			
		Telefónica	S/R	N/A			
		Internet	S/R	N/A			
2.6	Percepción del servicio*			92.67%			
N/A No aplica							
/R Sin Registro							