

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Noviembre

Nombre del trámite	Unidad	Población	Noviembre								
			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	00:06:23	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	00:01:31	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	293.06	S/R	S/R	124.12	S/R	S/R	S/R	10.97	S/R
		Rural	259.56	S/R	S/R	92.10	S/R	S/R	S/R	2.79	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	114.40	S/R	S/R	98.15	S/R	S/R	S/R	777.19	S/R
		Rural	81.15	S/R	S/R	96.13	S/R	S/R	S/R	47.33	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
		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	00:35:38	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		Noviembre					
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	0.45	1.72		
			Telefónica	1.03	0.45		
			Internet	0.15	0.18		
		Urbano	Personal	0.64	3.89		
			Telefónica	2.27	1.32		
			Internet	0.33	0.31		
		Rural	Total de quejas y solicitudes	5.59			
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	14.42			
		2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.35	N/A
Deficiencia en voltaje	0.06				N/A		
Falso contacto	0.02				N/A		
Urbano	Improcedentes			0.32	N/A		
	Sector Fuera			0.38	N/A		
	Deficiencia en voltaje			0.17	N/A		
Rural	Falso contacto			0.04	N/A		
Urbano	Improcedentes			0.49	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas			Rural	Personal	66.10%	73.29%
		Telefónica	57.61%		77.49%		
		Internet	41.83%		78.64%		
		Urbano	Personal	57.57%	75.00%		
			Telefónica	52.95%	75.31%		
			Internet	34.34%	74.05%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	71.81%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	63.65%			
			Internet Quejas y Solicitudes	61.98%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	72.54%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	61.17%			
			Internet Quejas y Solicitudes	53.38%			
		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			00:04:34	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	00:01:31	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	6.97	N/A		
			Telefónica	11.54	N/A		
			Internet	259.22	N/A		
		Urbano	Personal	5.93	N/A		
			Telefónica	4.12	N/A		
			Internet	5.72	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.75	N/A		
			Telefónica	1.67	N/A		
			Internet	1.20	N/A		
		Urbano	Personal	1.04	N/A		
			Telefónica	1.20	N/A		
			Internet	0.82	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	00:05:16	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	4.57%	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	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	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	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	2.68%	N/A		
			Telefónica	4.45%	N/A		
			Internet	99.87%	N/A		
		Urbano	Personal	2.02%	N/A		
			Telefónica	1.41%	N/A		
			Internet	1.95%	N/A		
2.5	Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.82%	N/A		
			Telefónica	1.74%	N/A		
			Internet	1.25%	N/A		
		Urbano	Personal	0.13%	N/A		
			Telefónica	0.15%	N/A		
			Internet	0.11%	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	5.27%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.6	Percepción del servicio			93.01			

N/A No aplica