

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Periodo: Anual

Tabla I											
Año: 2019			Anual								
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	0.28	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	04:49:46	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	00:01:43	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	436.04	S/R	S/R	428.71	S/R	S/R	S/R	423.07	S/R
		Rural	291.17	S/R	S/R	580.15	S/R	S/R	S/R	64.85	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1,993.38	S/R	S/R	1,082.30	S/R	S/R	S/R	349.21	2.27
		Rural	1,462.47	S/R	S/R	365.24	S/R	S/R	S/R	64.85	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	00:35:44	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						
Anual 2019						
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	5.34	27.9	
			Telefónica	17.16	7.31	
			Internet	3.28	7.79	
		Urbano	Personal	6.7	64.89	
			Telefónica	32.89	20.02	
			Internet	7.52	5.26	
Rural	Total de quejas y solicitudes		89.80			
	Total de quejas y solicitudes		221.07			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	4.68	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.59	N/A	
			Falso contacto	0.20	N/A	
			Improcedentes	2.44	N/A	
			Sector Fuera	4.54	N/A	
			Deficiencia en voltaje	1.16	N/A	
		Urbano	Falso contacto	0.54	N/A	
			Improcedentes	3.12	N/A	
			Personal	63.08%	73.39%	
			Telefónica	57.87%	71.52%	
			Internet	39.31%	0.01%	
			Personal	60.06%	76.08%	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	63.08%	73.39%	
			Telefónica	57.87%	71.52%	
			Internet	39.31%	0.01%	
			Personal	60.06%	76.08%	
			Telefónica	53.48%	72.83%	
			Internet	33.32%	73.28%	
		Urbano	Quejas y Solicitudes		71.73%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes		61.74%	
			Internet Quejas y Solicitudes		65.13%	
			Personal Quejas y Solicitudes		74.60%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes		60.84%	
			Internet Quejas y Solicitudes		49.78%	
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	00:04:58	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	Rural	Personal	S/R	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
		Urbano	Personal	00:03:32	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes personalizadas	Rural	Personal	S/R	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
		Urbano	Personal	00:01:43	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	2.39	N/A	
			Telefónica	3.47	N/A	
			Internet	12.10	N/A	
		Urbano	Personal	1.86	N/A	
			Telefónica	2.87	N/A	
			Internet	3.91	N/A	
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	N/A	S/R	
			Telefónica	N/A	S/R	
			Internet	N/A	S/R	
		Urbano	Personal	N/A	4.06	
			Telefónica	N/A	19.52	
			Internet	N/A	S/R	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	3.31	N/A	
			Telefónica	2.25	N/A	
			Internet	1.35	N/A	
		Urbano	Personal	1.79	N/A	
			Telefónica	1.53	N/A	
			Internet	0.93	N/A	
2.4	Atención a solicitud de corrección de datos personales	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	8.29%	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	23.59%	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	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	0.41%	N/A	
			Telefónica	0.60%	N/A	
			Internet	2.09%	N/A	
		Urbano	Personal	0.43%	N/A	
			Telefónica	0.66%	N/A	
			Internet	0.90%	N/A	
2.5	Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	N/A	S/R	
			Telefónica	N/A	S/R	
			Internet	N/A	S/R	
		Urbano	Personal	N/A	7.01%	
			Telefónica	N/A	33.74%	
			Internet	N/A	S/R	
2.5	Atención de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Rural	Personal	0.23%	N/A	
			Telefónica	0.75%	N/A	
			Internet	0.09%	N/A	
		Urbano	Personal	N/A	N/A	
			Telefónica	0.08%	N/A	
			Internet	0.05%	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	9.01%	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
2.6	"Percepción del servicio"	Personal				
		Telefónica				
		Internet	92.67%			
N/A No aplica						
/R Sin Registro						