

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Junio

Nombre del trámite	Unidad	Población	Junio								
			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	00:07:26	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	00:15:54	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	00:02:17	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	138.16	S/R	S/R	103.06	S/R	S/R	S/R	6.18	S/R
		Rural	175.04	S/R	S/R	11.03	S/R	S/R	S/R	3.15	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	365.87	S/R	S/R	127.10	S/R	S/R	S/R	13.97	S/R
		Rural	565.13	S/R	S/R	167.95	S/R	S/R	S/R	6.02	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
		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	00:52:24	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: Junio							
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	0.60	2.54		
			Telefónica	1.75	0.57		
			Internet	0.34	0.21		
		Urbano	Personal	0.65	5.87		
			Telefónica	3.74	1.81		
			Internet	0.91	0.48		
		Rural	Total de quejas y solicitudes		7.98		
		Urbano	Total de quejas y solicitudes		19.89		
		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		
Imprudencias	0.23				N/A		
Sector Fuera	0.54				N/A		
Deficiencia en voltaje	0.11				N/A		
Urbano	Falso contacto			0.06	N/A		
	Imprudencias			0.26	N/A		
	Internet			0.26	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	61.48%	72.23%		
			Telefónica	53.01%	69.62%		
			Internet	34.40%	73.45%		
		Urbano	Personal	55.58%	74.51%		
			Telefónica	50.29%	70.38%		
			Internet	28.17%	71.31%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes		77.39%		
		Rural	Telefónica Quejas y Solicitudes		69.37%		
		Rural	Internet Quejas y Solicitudes		64.65%		
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes		74.47%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes		56.85%		
			Internet Quejas y Solicitudes		43.05%		
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A
				Rural	Telefónica	S/R	N/A
				Rural	Internet	S/R	N/A
		2.4	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:05:35	N/A
				Urbano	Telefónica	S/R	N/A
				Urbano	Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención personalizada	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
		Rural	Internet	S/R	N/A		
2.4	Urbano	Personal	00:03:17	N/A			
		Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
		Rural	Internet	S/R	N/A		
2.4	Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A		
		Urbano	Telefónica	00:02:17	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	2.09	N/A		
		Rural	Telefónica	2.24	N/A		
		Rural	Internet	1.11	N/A		
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personal	1.30	N/A		
		Urbano	Telefónica	2.00	N/A		
		Urbano	Internet	1.48	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.94	N/A		
		Rural	Telefónica	2.37	N/A		
		Rural	Internet	1.41	N/A		
2.4	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	1.40	N/A		
		Urbano	Telefónica	1.49	N/A		
		Urbano	Internet	0.86	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
		Rural	Internet	S/R	N/A		
2.4	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:05:24	N/A		
		Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
		Rural	Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	9.31%	N/A		
		Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
		Rural	Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención personalizada	Urbano	Personal	22.00%	N/A		
		Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
		Rural	Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	45.66%	N/A		
		Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	1.20%	N/A		
		Rural	Telefónica	1.28%	N/A		
		Rural	Internet	0.63%	N/A		
2.5	Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Personal	0.94%	N/A		
		Urbano	Telefónica	1.45%	N/A		
		Urbano	Internet	1.07%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	0.34%	N/A		
		Rural	Telefónica	0.42%	N/A		
		Rural	Internet	0.25%	N/A		
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	0.38%	N/A		
		Urbano	Telefónica	0.41%	N/A		
		Urbano	Internet	0.23%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
		Rural	Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	9.00%	N/A		
		Urbano	Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
2.6	Percepción del servicio*			91.76			

N/A No aplica
S/R Sin Registro