

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Octubre

Nombre del trámite	Unidad	Población	Octubre								
			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	21.07	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	00:09:12	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	00:01:26	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
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	367.38	S/R	S/R	307.42	S/R	S/R	S/R	2.91	S/R
		Rural	272.15	S/R	S/R	9.69	S/R	S/R	S/R	2.09	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	390.71	S/R	S/R	479.04	S/R	S/R	S/R	121.85	S/R
		Rural	1,185.37	S/R	S/R	202.90	S/R	S/R	S/R	8.07	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito 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	00:33:53	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: 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	0.55	2.91
			Telefónica	1.52	0.65
			Internet	0.30	0.25
		Urbano	Personal	0.92	6.51
			Telefónica	3.06	1.77
			Internet	0.72	0.51
	Rural	Total de quejas y solicitudes	8.32		
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	20.53		
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	0.05	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.22	N/A
			Sector Fuera	0.58	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.09	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
			Improcedentes	0.23	N/A
			Personal	61.95%	75.12%
			Telefónica	55.60%	73.85%
Internet	33.20%	74.96%			
Urbano	Personal	60.16%	77.85%		
	Telefónica	45.35%	76.94%		
	Internet	32.02%	73.05%		
	Personal Quejas y Solicitudes	73.02%			
Rural	Telefónica Quejas y Solicitudes	61.05%			
	Internet Quejas y Solicitudes	52.46%			
	Personal Quejas y Solicitudes	75.82%			
Urbano	Telefónica Quejas y Solicitudes	63.24%			
	Internet Quejas y Solicitudes	49.04%			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes 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	00:05:20	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención personalizada	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:05:21	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención 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	00:01:26	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2:41	N/A
			Telefónica	1:75	N/A
			Internet	1:67	N/A
		Urbano	Personal	1:44	N/A
			Telefónica	1:70	N/A
			Internet	1:87	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Urbano	Personal	N/A	9:15
			Telefónica	N/A	9:48
			Internet	N/A	S/R
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	4:89	N/A
			Telefónica	2:58	N/A
			Internet	1:38	N/A
		Urbano	Personal	2:40	N/A
			Telefónica	1:76	N/A
			Internet	0:52	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes 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	00:05:36	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 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	8.89%	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 Atención de espera para recibir atención personalizada	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	35.67%	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 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	28.67%	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	0.60%	N/A
			Telefónica	0.64%	N/A
			Internet	0.61%	N/A
		Urbano	Personal	0.39%	N/A
			Telefónica	0.46%	N/A
			Internet	0.51%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Urbano	Personal	N/A	43.41%
			Telefónica	N/A	44.99%
			Internet	N/A	S/R
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.41%	N/A
			Telefónica	0.22%	N/A
			Internet	0.12%	N/A
		Urbano	Personal	0.50%	N/A
			Telefónica	0.37%	N/A
			Internet	0.19%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas 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	9.33%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio?		90.79	N/A	
N/A No aplica					
S/R Sin Registro					