

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2018

Mensual: Octubre

Nombre del trámite	Unidad	Población	Septiembre								
			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	00:07:00	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	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	00:01:37	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	158.87	S/R	S/R	70.81	S/R	S/R	S/R	4.64	S/R
		Rural	83.96	S/R	S/R	15.91	S/R	S/R	S/R	8.45	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	3,011.34	S/R	S/R	63.47	S/R	S/R	S/R	40.27	S/R
		Rural	1,099.26	S/R	S/R	81.01	S/R	S/R	S/R	33.13	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	00:36:33	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
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							
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	0.56	1.99		
			Telefónica	1.4	0.51		
			Internet	0.17	0.22		
		Urbano	Personal	0.88	5.36		
			Telefónica	3.3	1.77		
			Internet	0.46	0.44		
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.76			
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	19.04			
		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	0.08				N/A		
Falso contacto	0.02				N/A		
Urbano	Improcedentes			0.41	N/A		
	Sector Fuera			0.43	N/A		
	Deficiencia en voltaje			0.20	N/A		
Rural	Falso contacto			0.04	N/A		
Urbano	Improcedentes			0.51	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas			Rural	Personal	68.22%	74.82%
		Telefónica	60.08%		75.83%		
		Internet	42.69%		79.99%		
		Urbano	Personal	58.96%	74.87%		
			Telefónica	53.16%	73.51%		
			Internet	32.45%	75.11%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	74.53%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	57.60%			
			Internet Quejas y Solicitudes	44.84%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.29%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	58.97%			
			Internet Quejas y Solicitudes	33.24%			
		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			00:04:42	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	00:01:37	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	2.77	N/A		
			Telefónica	2.41	N/A		
			Internet	0.00	N/A		
		Urbano	Personal	2.78	N/A		
			Telefónica	2.59	N/A		
			Internet	3.14	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.77	N/A		
			Telefónica	1.96	N/A		
			Internet	1.16	N/A		
		Urbano	Personal	1.11	N/A		
			Telefónica	1.29	N/A		
			Internet	0.86	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	00:05:25	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	7.83%	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	32.33%	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Personal	3.30%	N/A		
			Telefónica	2.87%	N/A		
			Internet	0.00%	N/A		
		Urbano	Personal	1.75%	N/A		
			Telefónica	1.63%	N/A		
			Internet	1.98%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	0.10%	N/A		
			Telefónica	0.11%	N/A		
			Internet	0.05%	N/A		
		Urbano	Personal	0.04%	N/A		
			Telefónica	0.04%	N/A		
			Internet	0.03%	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	9.03%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.6	Percepción del servicio	93.41			N/A		

N/A No aplica