

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Trimestre: Cuarto

Tabla I											
Año: 2019			Trimestral								
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	04:49:22	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	00:01:28	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	3.80	S/R
		Rural	272.15	S/R	S/R	9.69	S/R	S/R	S/R	2.85	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	955.14	S/R	S/R	1082.3	S/R	S/R	S/R	121.85	2.27
		Rural	1185.37	S/R	S/R	226.02	S/R	S/R	S/R	12.98	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

Reporte mensual de 'Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico'							
Año: 2019							
Trimestral							
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	1.34	7.44		
			Telefónica	3.77	1.82		
			Internet	0.77	0.68		
		Urbano	Personal	2.07	16.35		
			Telefónica	8.09	4.92		
			Internet	1.88	1.33		
Rural	Total de quejas y solicitudes		21.88				
	Total de quejas y solicitudes		55.04				
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	1.04	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.12	N/A		
			Falso contacto	0.05	N/A		
			Improcedentes	0.53	N/A		
		Urbano	Sector Fuera	0.94	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.24	N/A		
			Falso contacto	0.12	N/A		
			Improcedentes	0.59	N/A		
		2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	61.90%	74.88%
					Telefónica	55.84%	74.94%
					Internet	33.90%	75.19%
				Urbano	Personal	60.11%	76.01%
Telefónica	55.43%				77.55%		
Internet	33.37%				73.86%		
Rural	Quejas y Solicitudes				72.89%		
	Telefónica Quejas y Solicitudes				62.06%		
Urbano	Quejas y Solicitudes				76.00%		
	Telefónica Quejas y Solicitudes				63.80%		
	Internet Quejas y Solicitudes				50.15%		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes			Rural	Personal	S/R	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	Urbano	Personal	00:04:59	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		
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	00:04:05	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		
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personal	00:01:28	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.52	N/A		
			Telefónica	2.19	N/A		
			Internet	1.67	N/A		
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personal	1.55	N/A		
			Telefónica	2.05	N/A		
			Internet	1.07	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	N/A	S/R		
			Telefónica	N/A	S/R		
			Internet	N/A	S/R		
2.4	Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	S/R		
			Telefónica	N/A	19.52		
			Internet	N/A	S/R		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	6.08	N/A		
			Telefónica	2.32	N/A		
			Internet	1.41	N/A		
2.4	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	2.64	N/A		
			Telefónica	1.54	N/A		
			Internet	0.92	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		
2.4	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:05:35	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		
2.5	Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	8.30%	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		
2.5	Atención de espera para recibir atención personalizada	Urbano	Personal	27.36%	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	Rural	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	0.39%	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	0.33%	N/A		
			Telefónica	0.38%	N/A		
			Internet	0.29%	N/A		
2.5	Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Personal	0.42%	N/A		
			Telefónica	0.56%	N/A		
			Internet	0.29%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Rural	Personal	N/A	S/R		
			Telefónica	N/A	S/R		
			Internet	N/A	S/R		
2.5	Atención de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	10.19%		
			Telefónica	N/A	33.74%		
			Internet	N/A	S/R		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	0.01%	N/A		
			Telefónica	0.20%	N/A		
			Internet	0.12%	N/A		
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	0.24%	N/A		
			Telefónica	0.14%	N/A		
			Internet	0.09%	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		
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	9.31%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.6	Percepción del servicio*			92.59%			
N/A No aplica							
/R Sin Registro							