

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mensual: Marzo

Tabla I											
Año: 2020			Marzo								
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	S/R	S/R	S/R	23.39	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	3.98	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:06:05	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	00:13:50	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	00:02:38	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	32.14	S/R	S/R	457.15	S/R	S/R	S/R	3.80	S/R
		Rural	49.99	S/R	S/R	33.05	S/R	S/R	S/R	1.78	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2192.31	S/R	S/R	1486.00	S/R	S/R	S/R	35.10	S/R
		Rural	779.90	S/R	S/R	428.81	S/R	S/R	S/R	16.97	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	29.61	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	00:23:33	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: 2020								
Mes: marzo								
CFE Suministrador de Servicios Básicos								
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de	Quejas	Solicitudes				
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural:	Personal	0.37	2.39			
			Telefónica	1.24	0.65			
		Urbano	Internet	0.27	0.01			
			Telefónica	0.55	5.14			
	Rural:	Total de quejas y solicitudes	0.62	1.72				
		Total de quejas y solicitudes	0.62	0.02				
	2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural:	Sector Fuera	0.29	N/A		
				Deficiencia en voltaje	0.04	N/A		
Urbano			Falso contacto	0.02	N/A			
			Improcedentes	0.16	N/A			
Rural:		Sector Fuera	0.30	N/A				
		Deficiencia en voltaje	0.07	N/A				
Urbano		Falso contacto	0.04	N/A				
		Improcedentes	0.18	N/A				
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural:	Personal	62.10%	78.01%			
			Telefónica	53.88%	77.39%			
		Urbano:	Internet	29.46%	26.07%			
			Telefónica	60.24%	81.50%			
		Rural:	Quejas y Solicitudes	75.90%				
			Telefónica Quejas y Solicitudes	61.97%				
		Urbano:	Internet Quejas y Solicitudes	23.38%				
			Personal Quejas y Solicitudes	79.45%				
		Urbano:	Telefónica Quejas y Solicitudes	64.35%				
			Internet Quejas y Solicitudes	29.78%				
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural:	Personal	S/R	N/A	
					Telefónica	S/R	N/A	
Urbano:	Internet			00:05:07	N/A			
	Telefónica			S/R	N/A			
Rural:	Personal			S/R	N/A			
	Telefónica			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			
		Urbano:	Internet	00:02:48	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención para recibir atención Personal	Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Urbano:	Internet	00:01:29	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural:	Personal	1.83	N/A			
			Telefónica	1.44	N/A			
		Urbano:	Internet	0.07	N/A			
			Telefónica	1.63	N/A			
		Rural:	Personal	1.92	N/A			
			Telefónica	1.45	N/A			
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Rural:	Personal	N/A	S/R			
			Telefónica	N/A	S/R			
		Urbano:	Internet	N/A	S/R			
			Telefónica	N/A	S/R			
		Rural:	Personal	N/A	S/R			
			Telefónica	N/A	S/R			
2.4	Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Rural:	Personal	N/A	S/R			
			Telefónica	N/A	S/R			
		Urbano:	Internet	N/A	S/R			
			Telefónica	N/A	S/R			
		Rural:	Personal	2.03	N/A			
			Telefónica	2.38	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural:	Personal	19.58	N/A			
			Telefónica	1.27	N/A			
		Urbano:	Internet	1.51	N/A			
			Telefónica	22.21	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
2.4	Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía	Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Urbano:	Internet	S/R	4.22			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Urbano:	Internet	00:05:43	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	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			
		Urbano:	Internet	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	8.53%	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
2.5	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Urbano:	Internet	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
2.5	Atención de espera para recibir atención Personal	Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Urbano:	Internet	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	18.67%	N/A			
			Telefónica	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			
		Urbano:	Internet	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Urbano:	Internet	29.67%	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	3.81%	N/A			
			Telefónica	2.88%	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			
		Urbano:	Internet	0.15%	N/A			
			Telefónica	0.39%	N/A			
		Rural:	Personal	0.42%	N/A			
			Telefónica	5.52%	N/A			
2.5	Atención a inconformidad por monto facturado	Rural:	Personal	N/A	S/R			
			Telefónica	N/A	100%			
		Urbano:	Internet	N/A	S/R			
			Telefónica	N/A	52.75%			
		Rural:	Personal	N/A	S/R			
			Telefónica	N/A	27.74%			
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural:	Personal	0.26%	N/A			
			Telefónica	0.31%	N/A			
		Urbano:	Internet	2.51%	N/A			
			Telefónica	0.05%	N/A			
		Rural:	Personal	0.07%	N/A			
			Telefónica	11.99%	N/A			
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Urbano:	Internet	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	28.13%			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	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			
		Urbano:	Internet	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
2.5	Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía	Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Urbano:	Internet	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	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			
		Urbano:	Internet	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
2.5	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Urbano:	Internet	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
2.6	Percepción del servicio*	Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
		Urbano:	Internet	82.19%				
			Telefónica	S/R	N/A			
		Rural:	Personal	S/R	N/A			
			Telefónica	S/R	N/A			
Urbano:	Internet	S/R	N/A					
	Telefónica	S/R	N/A					

N/A No aplica  
/R Sin Registro