

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Trimestre: Primero

Tabla I											
Año: 2020			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	673.13	S/R	S/R	23.39	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	626.98	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	00:07:37	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
3. Tiempo de espera para recibir atención personal previa cita	minuto	Urbana	05:11:19	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	00:00:57	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	762.05	S/R	S/R	698.88	S/R	S/R	S/R	698.97	S/R
		Rural	745.89	S/R	S/R	616.03	S/R	S/R	S/R	420.87	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2,192.31	S/R	S/R	1,486.00	S/R	S/R	S/R	38.83	2.99
		Rural	798.86	S/R	S/R	992.86	S/R	S/R	S/R	107.11	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	32.00	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
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:16:31	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					
Trimestral					
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	0.41	2.42
			Telefónica	1.17	0.84
			Internet	0.28	0.01
		Urbano	Personal	0.62	5.24
			Telefónica	2.54	1.7
			Internet	0.61	0.02
	Rural	Total de quejas y solicitudes	1.83		
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	3.77		
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
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.15	N/A
			Sector Fuera	0.29	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
		Urbano	Falso contacto	0.04	N/A
			Improcedentes	0.18	N/A
			Personal	62.38%	76.71%
			Telefónica	55.12%	77.06%
			Internet	30.91%	24.72%
			Personal	60.40%	79.88%
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Quejas y Solicitudes	74.65%	
			Telefónica	62.91%	
			Quejas y Solicitudes	62.91%	
			Internet	30.75%	
			Quejas y Solicitudes	30.75%	
			Personal	77.63%	
		Urbano	Telefónica	65.04%	
			Quejas y Solicitudes	65.04%	
			Internet	31.56%	
			Quejas y Solicitudes	31.56%	
			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
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:05:43	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	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:03:51	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	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
		Urbano	Telefónica	00:01:25	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Telefónica	3.73	N/A
			Internet	3.13	N/A
			Personal	4.23	N/A
		Urbano	Telefónica	2.49	N/A
			Internet	2.94	N/A
			Personal	1.61	N/A
2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	3.98
			Internet	N/A	S/R
		Urbano	Personal	N/A	6.23
			Telefónica	N/A	8.24
			Internet	N/A	S/R
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Personal	1.93	N/A
			Telefónica	2.09	N/A
			Internet	20.24	N/A
		Urbano	Personal	1.21	N/A
			Telefónica	1.32	N/A
			Internet	19.18	N/A
2.4	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	S/R	6.90
			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	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	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	S/R	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	9.53%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	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	25.63%	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	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	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	28.33%	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	Telefónica	0.78%	N/A
			Internet	0.42%	N/A
			Personal	0.16%	N/A
		Urbano	Telefónica	0.33%	N/A
			Internet	0.39%	N/A
			Personal	6.13%	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Urbano	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural	Personal	0.19%	N/A
			Telefónica	0.27%	N/A
			Internet	2.56%	N/A
		Urbano	Personal	0.06%	N/A
			Telefónica	0.06%	N/A
			Internet	3.49%	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	S/R	46.02%
			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	S/R	46.02%
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	46.02%
			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	S/R	46.02%
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	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
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	46.02%
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*		91.78%		
N/A No aplica					
R Sin Registro					