

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mes: Julio

Tabla I											
Año: 2020			Julio								
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	33.25	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	12.93	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:07:22	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
3. Tiempo de espera para recibir atención personal previa cita	minuto	Urbana	00:14:59	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	00:07:39	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	19.19	S/R	S/R	6.75	S/R	S/R	S/R	3.97	S/R
		Rural	35.05	S/R	S/R	10.05	S/R	S/R	S/R	3.03	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	405.33	S/R	S/R	519.11	S/R	S/R	S/R	26.77	S/R
		Rural	411.2	S/R	S/R	477.04	S/R	S/R	S/R	11.00	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	35.00	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	00:29:05	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	765	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 por parte del Suministro Básico.
 CFE Suministrador de Servicios Básicos
 Año: 2020
 Mes: julio

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"								
Año: 2020								
Mes: julio								
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:	Personalizada	0.70	2.65			
			Telefónica	2.01	0.87			
			Internet	0.64	0.02			
		Urbano:	Personalizada	0.27	5.40			
			Telefónica	3.35	2.05			
			Internet	1.40	0.05			
		Rural:	Total de quejas y solicitudes		3.35			
		Urbano:	Total de quejas y solicitudes		5.73			
		2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural:	Sector faja	0.54	N/A	
					Deficiencia en voltaje	0.06	N/A	
Falso contacto de distribución	0.02				N/A			
Improcedentes	0.25				N/A			
Sector faja	0.47				N/A			
Urbano:	Deficiencia en voltaje			0.11	N/A			
	Falso contacto de distribución			0.06	N/A			
	Improcedentes			0.21	N/A			
	Personalizada			51.87%	77.43%			
	Telefónica			52.65%	76.47%			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural:	Personalizada	25.40%	20.33%			
			Telefónica	47.12%	81.10%			
			Internet	52.67%	78.31%			
			Personalizada	23.99%	26.96%			
			Quejas y Solicitudes		72.11%			
		Urbano:	Telefónica		59.86%			
			Quejas y Solicitudes		25.29%			
			Personalizada		75.99%			
			Telefónica		62.42%			
			Quejas y Solicitudes		24.10%			
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	00:05:33	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	S/R	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	00:05:30	N/A	
		Telefónica	S/R		N/A			
		Internet	S/R		N/A			
		2.4	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	00:04:00				N/A			
Internet	S/R				N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes			Rural:	Personalizada	1.62	N/A	
					Telefónica	1.61	N/A	
					Internet	1.75	N/A	
				Urbano:	Personalizada	1.75	N/A	
		Telefónica	1.58		N/A			
		Internet	1.19		N/A			
		2.4	Atención a inconformidad por monto facturado	Rural:	Personal	N/A	12.93	
					Telefónica	N/A	S/R	
					Internet	N/A	S/R	
				Urbano:	Personal	N/A	0.36	
Telefónica	N/A				6.59			
Internet	N/A				S/R			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes			Rural:	Personalizada	1.86	N/A	
					Telefónica	2.19	N/A	
					Internet	1.47	N/A	
				Urbano:	Personalizada	1.2	N/A	
		Telefónica	1.33		N/A			
		Internet	5.49		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	4.20	
Telefónica	S/R				N/A			
Internet	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	
					Internet	S/R	N/A	
				Urbano:	Personal	00:06:07	N/A	
		Telefónica	S/R		N/A			
		Internet	S/R		N/A			
		2.5	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			
2.5	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	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 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	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	36.67%	N/A	
Telefónica	S/R				N/A			
Internet	S/R				N/A			
2.5	Atención de espera para recibir atención Personal			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	S/R	N/A	
Telefónica	S/R				N/A			
Internet	S/R				N/A			
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica			Rural:	Personalizada	80.00%	N/A	
					Telefónica	S/R	N/A	
					Internet	S/R	N/A	
				Urbano:	Personalizada	4.63%	N/A	
		Telefónica	15.99%		N/A			
		Internet	S/R		N/A			
		2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural:	Personalizada	9.12%	N/A	
					Telefónica	8.21%	N/A	
					Internet	20.31%	N/A	
				Urbano:	Personal	N/A	100%	
Telefónica	N/A				S/R			
Internet	N/A				S/R			
2.5	Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo eléctrico			Rural:	Personal	N/A	6.03%	
					Telefónica	N/A	19.82%	
					Internet	N/A	S/R	
				Urbano:	Personalizada	0.11%	N/A	
		Telefónica	0.13%		N/A			
		Internet	0.98%		N/A			
		2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural:	Personalizada	0.23%	N/A	
					Telefónica	0.26%	N/A	
					Internet	1.06%	N/A	
				Urbano:	Personal	S/R	N/A	
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 Garantía			Rural:	Personal	S/R	N/A	
					Telefónica	S/R	N/A	
					Internet	S/R	N/A	
				Urbano:	Personal	S/R	28.00%	
		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			
2.6	Percepción del servicio			Rural:	Personal	10.10%	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			
					94.01%			

N/A No aplica
 S/R Sin Registro