

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mes: Agosto

Tabla I											
Año: 2020			Agosto								
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	8.89	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	00:07:57	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
3. Tiempo de espera para recibir atención personal previa cita	minuto	Urbana	00:14:58	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	00:06:43	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	1045.81	S/R	S/R	51.15	S/R	S/R	S/R	3.99	S/R
		Rural	17.05	S/R	S/R	4.98	S/R	S/R	S/R	6.15	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1802.21	S/R	S/R	731.29	S/R	S/R	S/R	42.08	S/R
		Rural	263.33	S/R	S/R	118.73	S/R	S/R	S/R	42.90	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía	día	Urbana	36.00	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	00:28:16	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	634.58	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: Agosto							
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	Urbano	Personalizada	0.70	5.02		
			Telefónica	3.23	1.99		
			Internet	1.67	0.05		
		Rural	Personalizada	0.55	2.39		
			Telefónica	1.89	0.82		
			Internet	0.73	0.01		
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	5.60			
		Rural	Total de quejas y solicitudes	3.17			
		2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.42	N/A
					Deficiencia en voltaje	0.14	N/A
Falso contacto de distribución	0.06				N/A		
Rural	Improcedentes			0.19	N/A		
	Sector tierra			0.47	N/A		
	Deficiencia en voltaje			0.07	N/A		
Urbano	Falso contacto de distribución			0.02	N/A		
Rural	Improcedentes			0.22	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas			Urbano	Personalizada	57.19%	80.36%
					Telefónica	53.56%	77.90%
		Internet	24.62%		29.61%		
		Rural	Personalizada	58.65%	76.96%		
			Telefónica	53.94%	74.53%		
			Internet	23.39%	25.48%		
		Urbano	Quejas y Solicitudes	77.52%			
		Rural	Quejas y Solicitudes	62.85%			
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Personalizada	00:03:09	N/A
					Telefónica	00:03:09	N/A
Internet	00:03:09				N/A		
Rural	Personalizada			00:03:09	N/A		
	Telefónica			00:03:09	N/A		
	Internet			00:03:09	N/A		
2.4	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago			Urbano	Personal	00:07:35	N/A
					Telefónica	S/R	N/A
					Internet	S/R	N/A
				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 Personal	Urbano	Personal	00:01:04	N/A
					Telefónica	S/R	N/A
					Internet	S/R	N/A
				Rural	Personal	S/R	N/A
Telefónica	S/R				N/A		
Internet	S/R				N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes			Urbano	Personal	00:03:09	N/A
					Telefónica	00:03:09	N/A
					Internet	S/R	N/A
				Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R		N/A		
		Internet	S/R		N/A		
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Personalizada	1.84	N/A
					Telefónica	2.22	N/A
					Internet	1.99	N/A
				Rural	Personalizada	1.59	N/A
Telefónica	1.64				N/A		
Internet	1.87				N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes			Urbano	Personal	N/A	4.8
					Telefónica	N/A	3.62
					Internet	N/A	S/R
				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 domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personalizada	N/A	1.38
					Telefónica	N/A	1.50
					Internet	N/A	14.60
				Rural	Personalizada	N/A	2.03
Telefónica	N/A				2.24		
Internet	N/A				2.01		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes			Urbano	Personal	N/A	3.24
					Telefónica	N/A	S/R
					Internet	N/A	S/R
				Rural	Personal	N/A	S/R
		Telefónica	N/A		S/R		
		Internet	N/A		S/R		
		2.4	Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía	Urbano	Personal	00:06:12	N/A
					Telefónica	S/R	N/A
					Internet	S/R	N/A
				Rural	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			Urbano	Personal	10.64%	N/A
					Telefónica	S/R	N/A
					Internet	S/R	N/A
				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	7.11%	N/A
					Telefónica	S/R	N/A
					Internet	S/R	N/A
				Rural	Personal	S/R	N/A
Telefónica	S/R				N/A		
Internet	S/R				N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención Personal			Urbano	Personal	S/R	N/A
					Telefónica	65.60%	N/A
					Internet	S/R	N/A
				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	Personalizada	3.61%	N/A
					Telefónica	0.21%	N/A
					Internet	3.85%	N/A
				Rural	Personalizada	9.77%	N/A
Telefónica	9.60%				N/A		
Internet	10.97%				N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas			Urbano	Personal	N/A	100%
					Telefónica	N/A	40.72%
					Internet	N/A	S/R
				Rural	Personal	N/A	S/R
		Telefónica	N/A		S/R		
		Internet	N/A		S/R		
		2.5	Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personalizada	N/A	0.08%
					Telefónica	N/A	0.08%
					Internet	N/A	0.81%
				Rural	Personalizada	N/A	0.11%
Telefónica	N/A				0.13%		
Internet	N/A				0.11%		
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato			Urbano	Personal	N/A	21.60%
					Telefónica	N/A	S/R
					Internet	N/A	S/R
				Rural	Personal	N/A	S/R
		Telefónica	N/A		S/R		
		Internet	N/A		S/R		
		2.5	Terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía	Urbano	Personal	10.33%	N/A
					Telefónica	S/R	N/A
					Internet	S/R	N/A
				Rural	Personal	S/R	N/A
Telefónica	S/R				N/A		
Internet	S/R				N/A		
2.6	Percepción del servicio			Urbano	Personal	93.85%	N/A
					Telefónica	S/R	N/A
					Internet	S/R	N/A
				Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R		N/A		
		Internet	S/R		N/A		
		N/A No aplica					
		S/R Sin Registro					