

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Trimestre: 3ero

Tabla I											
Año: 2020			3er trimestre								
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	00:08:00	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	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	1059.91	S/R	S/R	583.03	S/R	S/R	S/R	3.99	S/R
		Rural	35.05	S/R	S/R	10.05	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	599.99	S/R	S/R	477.04	S/R	S/R	S/R	92.32	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía	día	Urbana	35	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	00:35:08	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	865	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 trimestral de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"							
Año: 2020							
3er Trimestre							
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	0.97	5.49		
			Telefónica	3.35	2.06		
			Internet	1.67	0.05		
		Rural	Personalizada	0.70	2.65		
			Telefónica	2.01	0.87		
			Internet	0.73	0.02		
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	5.73				
	Rural	Total de quejas y solicitudes	3.35				
	2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.47	N/A	
				Deficiencia en voltaje	0.14	N/A	
Falso contacto de distribución				0.06	N/A		
Rural			Improcedentes	0.21	N/A		
			Sector fuera	0.54	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A		
Urbano		Total de quejas y solicitudes	0.88				
Rural		Total de quejas y solicitudes	0.82				
2.3		Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	57.86%	81.10%	
				Telefónica	54.05%	78.97%	
	Internet			24.94%	42.13%		
	Personalizada			58.85%	77.43%		
	Telefónica			53.94%	76.47%		
	Internet			25.40%	51.00%		
	Rural		Personalizada Quejas y Solicitudes:	78.46%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes:	63.60%			
			Internet Quejas y Solicitudes:	25.43%			
	Urbano		Personalizada Quejas y Solicitudes:	73.51%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes:	60.29%			
			Internet Quejas y Solicitudes:	25.26%			
	2.4		Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:06:23	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	00:02:58	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 Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	00:03:06	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 Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	2.53	N/A		
			Telefónica	2.22	N/A		
			Internet	1.99	N/A		
		Rural	Personalizada	1.62	N/A		
			Telefónica	1.64	N/A		
			Internet	1.87	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	4.80		
			Telefónica	N/A	6.59		
			Internet	N/A	6.24		
		Rural	Personal	N/A	12.93		
			Telefónica	N/A	N/A		
			Internet	N/A	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.59		
			Telefónica	N/A	2.12		
			Internet	N/A	14.60		
		Rural	Personalizada	N/A	2.04		
			Telefónica	N/A	2.65		
			Internet	N/A	2.01		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Urbano	Personal	S/R	3.71		
			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 Atención a solicitud de corrección de datos personales	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 Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	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	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	19.81%	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 Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	62%	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 Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	9.12%	N/A		
			Telefónica	8.21%	N/A		
			Internet	32.63%	N/A		
		Rural	Personalizada	22.45%	N/A		
			Telefónica	23.78%	N/A		
			Internet	23.44%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo eléctrico	Urbano	Personalizada	S/R	100.00%		
			Telefónica	S/R	92.41%		
			Internet	S/R	100.00%		
		Rural	Personalizada	S/R	100.00%		
			Telefónica	S/R	100.00%		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	S/R	0.23%		
			Telefónica	S/R	0.28%		
			Internet	S/R	1.06%		
		Rural	Personalizada	S/R	0.34%		
			Telefónica	S/R	0.44%		
			Internet	S/R	0.25%		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Urbano	Personal	S/R	24.76%		
			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 Atención a solicitud de corrección de datos personales	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*		93.01%				

N/A No aplica
 S/R Sin Registro