

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mes: Diciembre

Tabla I											
Año: 2020											
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	35.17	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	00:04:19	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
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	00:04:30	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	367.13	S/R	S/R	732.2	S/R	S/R	S/R	3.97	S/R
		Rural	41.03	S/R	S/R	20.08	S/R	S/R	S/R	3.95	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	708.15	S/R	S/R	366.76	S/R	S/R	S/R	47.93	S/R
		Rural	378.03	S/R	S/R	182.15	S/R	S/R	S/R	93.05	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	22.00	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	00:36:06	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	839	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: diciembre				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Urbano	Personalizada	0.52	4.70
		Telefónica	2.65	1.78
		Internet	0.84	0.03
	Rural	Personalizada	0.35	2.24
		Telefónica	1.32	0.73
		Internet	0.35	0.01
	Urbano	Título de quejas y solicitudes	4.01	
	Rural	Título de quejas y solicitudes	2.03	
2.2	Urbano	Sector línea	0.26	N/A
		Deficiencia en el cable	0.11	N/A
		Falso contacto de distribución	0.03	N/A
	Rural	Impugnaciones	0.15	N/A
		Sector línea	0.26	N/A
		Deficiencia en el cable	0.05	N/A
	Rural	Falso contacto de distribución	0.01	N/A
2.3	Urbano	Impugnaciones	0.14	N/A
		Personalizada	51.65%	82.32%
		Telefónica	82.35%	78.71%
	Rural	Internet	24.64%	39.25%
		Personalizada	57.50%	78.17%
		Telefónica	52.30%	75.96%
	Urbano	Personalizada	24.24%	32.81%
		Quejas y Solicitudes	79.46%	
		Telefónica	62.94%	
	Rural	Internet	25.01%	
		Personalizada	76.08%	
		Telefónica	61.53%	
	Rural	Internet	24.48%	
2.4	Urbano	Personal	00:02:52	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	Urbano	Personal	00:02:31	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	Urbano	Personal	00:01:44	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	Urbano	Personalizada	1.53	N/A
		Telefónica	2.37	N/A
		Internet	1.88	N/A
	Rural	Personalizada	1.86	N/A
		Telefónica	1.87	N/A
		Internet	1.59	N/A
2.4	Urbano	Personal	N/A	6.99
		Telefónica	N/A	6.95
		Internet	N/A	S/R
	Rural	Personal	N/A	S/R
		Telefónica	N/A	S/R
		Internet	N/A	S/R
2.4	Urbano	Personalizada	N/A	1.15
		Telefónica	N/A	1.25
		Internet	N/A	1.91
	Rural	Personalizada	N/A	1.71
		Telefónica	N/A	1.99
		Internet	N/A	1.11
2.4	Urbano	Personal	N/A	3.33
		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	Urbano	Personal	00:06:03	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	Urbano	Personal	58.69%	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	Urbano	Personal	16.73%	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	Urbano	Personalizada	0.21%	N/A
		Telefónica	0.32%	N/A
		Internet	19.36%	N/A
	Rural	Personalizada	3.77%	N/A
		Telefónica	4.56%	N/A
		Internet	3.38%	N/A
2.5	Urbano	Personal	N/A	22.76%
		Telefónica	N/A	17.23%
		Internet	N/A	S/R
	Rural	Personal	N/A	S/R
		Telefónica	N/A	S/R
		Internet	N/A	S/R
2.5	Urbano	Personalizada	N/A	0.16%
		Telefónica	N/A	0.16%
		Internet	N/A	0.49%
	Rural	Personalizada	N/A	0.47%
		Telefónica	N/A	0.52%
		Internet	N/A	0.82%
2.5	Urbano	Personal	N/A	22.25%
		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	Urbano	Personal	16.74%	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	Internet	62.79%	N/A
N/A No aplica				
S/R Sin Registro				