

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mes: Abril 2020

Tabla I											
Año: 2020			Abril								
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	19.99	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	10.96	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:05:19	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	00:13:47	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	00:05:18	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	48.05	S/R	S/R	9.91	S/R	S/R	S/R	3.06	S/R
		Rural	161.19	S/R	S/R	11.99	S/R	S/R	S/R	3.22	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	352.94	S/R	S/R	366.99	S/R	S/R	S/R	75.97	S/R
		Rural	367.85	S/R	S/R	367.33	S/R	S/R	S/R	88.84	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	33.00	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	00:33:44	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	814	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: abril					
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	0.34	1.96
			Teléfono	1.41	0.63
			Internet	0.40	0.01
		Urbano:	Personalizada	0.43	3.80
			Teléfono	2.68	1.54
			Internet	0.98	0.03
Rural:	Total de quejas y solicitudes		2.15		
Urbano:	Total de quejas y solicitudes		4.09		
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural:	Sector fuera de voltaje	0.38	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
		Urbano:	Impedimentos	0.17	N/A
			Sector fuera de voltaje	0.38	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
Rural:	Falso contacto de distribución	0.04	N/A		
Urbano:	Impedimentos	0.18	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural:	Personalizada	59.73%	79.10%
			Teléfono	53.11%	75.97%
			Internet	26.82%	22.45%
		Urbano:	Personalizada	59.55%	80.83%
			Teléfono	54.57%	77.19%
			Internet	25.54%	26.75%
		Rural:	Quejas y Solicitudes		76.23%
			Teléfono Quejas y Solicitudes		60.18%
			Internet Quejas y Solicitudes		26.74%
		Urbano:	Personalizada Quejas y Solicitudes		78.68%
			Teléfono Quejas y Solicitudes		62.82%
			Internet Quejas y Solicitudes		25.58%
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural:	Personal	S/R	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	00:03:15	N/A
			Teléfono	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
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	00:04:22	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Atención para recibir atención Personal	Rural:	Personal	S/R	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	00:02:44	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural:	Personalizada	1.52	N/A
			Teléfono	1.76	N/A
			Internet	0.88	N/A
		Urbano:	Personalizada	1.51	N/A
			Teléfono	1.5	N/A
			Internet	6.16	N/A
2.4	Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Rural:	Personal	N/A	S/R
			Teléfono	N/A	10.98
			Internet	N/A	1.82
		Urbano:	Personal	N/A	12.03
			Teléfono	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural:	Personalizada	1.66	N/A
			Teléfono	1.86	N/A
			Internet	0.2	N/A
		Urbano:	Personalizada	1.01	N/A
			Teléfono	1.23	N/A
			Internet	56.84	N/A
2.4	Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía	Rural:	Personal	S/R	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	N/A	6.77
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural:	Personal	S/R	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	00:07:06	N/A
			Teléfono	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
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	5.42%	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención Personal	Rural:	Personal	S/R	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	29.11%	N/A
			Teléfono	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
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	S/R	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural:	Personalizada	30.38%	N/A
			Teléfono	1.09%	N/A
			Internet	0.55%	N/A
		Urbano:	Personalizada	10.20%	N/A
			Teléfono	9.48%	N/A
			Internet	12.82%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Rural:	Personal	N/A	S/R
			Teléfono	N/A	100.00%
			Internet	N/A	S/R
		Urbano:	Personal	N/A	100.00%
			Teléfono	N/A	60.18%
			Internet	N/A	S/R
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural:	Personalizada	0.66%	N/A
			Teléfono	0.07%	N/A
			Internet	2.33%	N/A
		Urbano:	Personalizada	0.27%	N/A
			Teléfono	0.33%	N/A
			Internet	19.80%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Rural:	Personal	S/R	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	S/R	15.58%
			Teléfono	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
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	11.83%	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*	Rural:	Personal	S/R	N/A
			Teléfono	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano:	Personal	92.49%	
			Teléfono		
			Internet		
N/A No aplica					
R Sin Registro					