

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mensual: Febrero

Tabla I											
Año: 2020			Febrero								
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	673.13	S/R	S/R	22.17	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	626.98	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	00:07:37	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	00:14:29	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	00:02:57	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
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	23.88	S/R	S/R	22.95	S/R	S/R	S/R	3.78	S/R
		Rural	57.01	S/R	S/R	5.97	S/R	S/R	S/R	3.03	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	197.93	S/R	S/R	376.75	S/R	S/R	S/R	31.82	2.99
		Rural	623.87	S/R	S/R	992.86	S/R	S/R	S/R	26.94	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía	día	Urbana	31.57	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
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:16:31	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	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

S/R Sin registro

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"				
Año: 2020				
Mes: febrero				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Rural	Personal	0.38	2.29
		Telefónica	1.1	0.6
		Internet	1.1	0.6
	Urbano	Personal	0.6	4.95
		Telefónica	2.47	1.62
		Internet	0.59	0.02
Rural	Total de quejas y solicitudes		1.73	
Urbano	Total de quejas y solicitudes		3.66	
2.2	Rural	Sector Fuera	0.28	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
		Falso contacto	0.01	N/A
	Urbano	Improcedentes	0.14	N/A
		Sector Fuera	0.28	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
Rural	Falso contacto	0.04	N/A	
Urbano	Improcedentes	0.19	N/A	
2.3	Rural	Personal	61.41%	75.42%
		Telefónica	54.99%	76.93%
		Internet	30.08%	23.55%
	Urbano	Personal	60.61%	76.48%
		Telefónica	55.58%	78.81%
		Internet	30.83%	29.30%
	Rural	Quejas y Solicitudes	73.41%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	62.75%	
		Internet Quejas y Solicitudes	29.93%	
	Urbano	Quejas y Solicitudes	76.47%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	64.76%	
		Internet Quejas y Solicitudes	30.78%	
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Urbano	Personal	00:06:04	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Urbano	Personal	00:02:29	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Urbano	Personal	00:02:57	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	1.42	N/A
		Telefónica	1.78	N/A
		Internet	1.5	N/A
2.4	Urbano	Personal	1.67	N/A
		Telefónica	1.65	N/A
		Internet	2.46	N/A
2.4	Rural	Personal	N/A	S/R
		Telefónica	N/A	S/R
		Internet	N/A	S/R
2.4	Urbano	Personal	N/A	7.14
		Telefónica	N/A	10.85
		Internet	N/A	S/R
2.4	Rural	Personal	1.85	N/A
		Telefónica	2.01	N/A
		Internet	11.87	N/A
2.4	Urbano	Personal	1.18	N/A
		Telefónica	1.24	N/A
		Internet	1.24	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Urbano	Personal	S/R	4.49
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.4	Urbano	Personal	00:05:51	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Urbano	Personal	10.11%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Urbano	Personal	16.56%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Urbano	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	8.82%	N/A
		Telefónica	3.12%	N/A
		Internet	2.64%	N/A
2.5	Urbano	Personal	7.28%	N/A
		Telefónica	8.52%	N/A
		Internet	40.53%	N/A
2.5	Rural	Personal	N/A	S/R
		Telefónica	N/A	S/R
		Internet	N/A	S/R
2.5	Urbano	Personal	N/A	50.63%
		Telefónica	N/A	48.91%
		Internet	N/A	S/R
2.5	Rural	Personal	0.19%	N/A
		Telefónica	0.32%	N/A
		Internet	1.90%	N/A
2.5	Urbano	Personal	0.31%	N/A
		Telefónica	0.33%	N/A
		Internet	3.24%	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Urbano	Personal	S/R	56.80%
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Rural	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.5	Urbano	Personal	9.75%	N/A
		Telefónica	S/R	N/A
		Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio		91.80%	
N/A No aplica				
S/R Sin Registro				