

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mes: Octubre

| Tabla I | | | | | | | | | | | |
|---|--------|-----------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|------------|-------|------|
| Año: 2020 | | | Octubre | | | | | | | | |
| 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 | 19.36 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | S/R | S/R | S/R | 34.37 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| 2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago | hora | Urbana | 00:05:38 | 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 | 00:17:02 | 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 | 00:04:31 | 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 |
| 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 | 17.39 | S/R | S/R | 7.27 | S/R | S/R | S/R | 2.34 | S/R |
| | | Rural | 14.32 | S/R | S/R | 4.68 | S/R | S/R | S/R | 4.79 | S/R |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | día | Urbana | 371.17 | S/R | S/R | 734.93 | S/R | S/R | S/R | 79.91 | S/R |
| | | Rural | 505.75 | S/R | S/R | 385.85 | S/R | S/R | S/R | 74.98 | S/R |
| 8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía | día | Urbana | 27.00 | 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 | 00:28:02 | 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 | 428.2 | 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: Octubre | | | | | | |
| 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 | 0.57 | 5.31 | |
| | | | Telefónica | 2.86 | 2.11 | |
| | | | Internet | 1.03 | 0.03 | |
| | | Rural | Personalizada | 0.42 | 2.56 | |
| | | | Telefónica | 1.42 | 0.91 | |
| | | | Internet | 0.39 | 0.01 | |
| Urbano | Total de quejas y solicitudes | | 4.47 | | | |
| Rural | Total de quejas y solicitudes | | 2.23 | | | |
| 2.2 | Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes | Urbano | Sector fuera | 0.34 | N/A | |
| | | | Deficiencia en voltaje | 0.11 | N/A | |
| | | | Falso contacto de distribución | 0.04 | N/A | |
| | | Rural | Improcedentes | 0.17 | N/A | |
| | | | Sector fuera | 0.32 | N/A | |
| | | | Deficiencia en voltaje | 0.05 | N/A | |
| Urbano | Falso contacto de distribución | | 0.01 | | | |
| Rural | Improcedentes | | 0.18 | | | |
| 2.3 | Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas | Urbano | Personalizada | 59.39% | 82.31% | |
| | | | Telefónica | 56.52% | 80.16% | |
| | | | Internet | 32.15% | 30.52% | |
| | | Rural | Personalizada | 60.32% | 79.20% | |
| | | | Telefónica | 55.05% | 78.34% | |
| | | | Internet | 27.29% | 32.45% | |
| | | Urbano | Personalizada Quejas y Solicitudes | 80.07% | | |
| | | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 66.56% | | |
| | | Rural | Internet Quejas y Solicitudes | 32.11% | | |
| | | | Personalizada Quejas y Solicitudes | 76.53% | | |
| | | Rural | Telefónica Quejas y Solicitudes | 64.19% | | |
| | | | Internet Quejas y Solicitudes | 27.42% | | |
| 2.4 | Tiempo promedio de atención de solicitudes | Urbano | Personal | 00:03:48 | 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 | Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago | Urbano | Personal | 00:03:13 | 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 | S/R | 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 | 00:01:49 | 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 | Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | Urbano | Personalizada | 1.56 | N/A | |
| | | | Telefónica | 1.67 | N/A | |
| | | | Internet | 1.97 | N/A | |
| | | Rural | Personalizada | 1.37 | N/A | |
| | | | Telefónica | 1.63 | N/A | |
| | | | Internet | 2.00 | N/A | |
| 2.4 | Tiempo promedio de atención de solicitudes | Urbano | Personal | N/A | 8.92 | |
| | | | Telefónica | N/A | 5.37 | |
| | | | Internet | N/A | S/R | |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R | |
| | | | Telefónica | N/A | 34.37 | |
| | | | Internet | N/A | S/R | |
| 2.4 | Atención a solicitud de reposición de cargador doméstico para vehículo eléctrico | Urbano | Personalizada | N/A | 1.30 | |
| | | | Telefónica | N/A | 1.40 | |
| | | | Internet | N/A | 1.95 | |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 1.98 | |
| | | | Telefónica | N/A | 1.97 | |
| | | | Internet | N/A | 1.54 | |
| 2.4 | Tiempo promedio de atención de solicitudes | Urbano | Personal | N/A | 2.97 | |
| | | | 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 | 00:06:00 | 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 | 67.50% | 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 | 21.44% | 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 | |
| 2.5 | Atención de espera para recibir atención Personal | Urbano | Personal | S/R | N/A | |
| | | | Telefónica | 56.33% | 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 | Personalizada | 8.91% | N/A | |
| | | | Telefónica | 3.95% | N/A | |
| | | | Internet | 12.30% | N/A | |
| | | Rural | Personalizada | 10.02% | N/A | |
| | | | Telefónica | 10.71% | N/A | |
| | | | Internet | 13.93% | N/A | |
| 2.5 | Atención de espera para recibir atención telefónica | Urbano | Personal | N/A | 52.75% | |
| | | | Telefónica | N/A | 27.73% | |
| | | | Internet | N/A | S/R | |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R | |
| | | | Telefónica | N/A | 100.00% | |
| | | | Internet | N/A | S/R | |
| 2.5 | Atención de reposición de cargador doméstico para vehículo eléctrico | Urbano | Personalizada | N/A | 0.18% | |
| | | | Telefónica | N/A | 0.38% | |
| | | | Internet | N/A | 0.86% | |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 0.39% | |
| | | | Telefónica | N/A | 0.39% | |
| | | | Internet | N/A | 0.30% | |
| 2.5 | Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | Urbano | Personal | N/A | 19.80% | |
| | | | 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 | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas | Urbano | Personal | 21.41% | 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 | 92.51% | | |
| | | | Telefónica | | | |
| | | | Internet | | | |
| | | Rural | Personal | | | |
| | | | Telefónica | | | |
| | | | Internet | | | |

N/A No aplica
 S/R Sin Registro