

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"				
Año 2020				
Anual				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Urbano	Personalizada	0.61	4.96
		Telefónica	2.83	1.96
		Internet	1.02	0.03
	Rural	Personalizada	0.45	2.38
		Telefónica	1.55	0.77
		Internet	0.44	0.01
		Totales de quejas y solicitudes	4.47	
		Totales de quejas y solicitudes	2.38	
2.2	Urbano	Sector fuera de distribución	0.35	N/A
		Deficiencia en el cable	0.10	N/A
		Falso contacto de distribución	0.04	N/A
	Rural	Impersonales	0.18	N/A
		Sector fuera de distribución	0.37	N/A
		Deficiencia en el cable	0.05	N/A
		Falso contacto de distribución	0.02	N/A
2.3	Urbano	Personalizadas	0.18	N/A
		Personalizada	57.05%	81.07%
		Telefónica	84.38%	78.79%
	Rural	Internet	28.81%	39.82%
		Personalizada	58.91%	77.84%
		Telefónica	53.64%	77.91%
	Urbano	Personalizada	26.90%	39.28%
		Quejas y Solicitudes	78.43%	
		Telefónica	64.05%	
	Rural	Internet	26.93%	
		Personalizada	74.83%	
		Telefónica	61.58%	
		Internet Quejas y Solicitudes	26.98%	
2.4	Urbano	Personal	00:04:53	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	00:03:25	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	00:02:23	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	Urbano	Personalizada	1.89	N/A
		Telefónica	2.08	N/A
		Internet	2.22	N/A
	Rural	Personalizada	2.07	N/A
		Telefónica	2.03	N/A
		Internet	1.62	N/A
2.4	Urbano	Personal	1.62	3.77
		Telefónica	S/R	6.28
		Internet	S/R	6.24
	Rural	Personal	S/R	12.93
		Telefónica	S/R	6.36
		Internet	S/R	N/A
2.4	Urbano	Personalizada	1.24	N/A
		Telefónica	S/R	1.40
		Internet	S/R	20.92
	Rural	Personalizada	S/R	1.88
		Telefónica	S/R	2.13
		Internet	S/R	17.23
2.4	Urbano	Personal	S/R	5.09
		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	00:07:28	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	22.45%	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	22.81%	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	Urbano	Personalizada	87.67%	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	6.22%	N/A
		Telefónica	3.93%	N/A
		Internet	23.14%	N/A
	Rural	Personalizada	3.95%	N/A
		Telefónica	6.79%	N/A
		Internet	6.47%	N/A
2.5	Urbano	Personal	S/R	99.26%
		Telefónica	S/R	38.44%
		Internet	S/R	100.00%
	Rural	Personal	S/R	100.00%
		Telefónica	S/R	100.00%
		Internet	S/R	N/A
2.5	Urbano	Personalizada	S/R	0.15%
		Telefónica	S/R	0.19%
		Internet	S/R	0.71%
	Rural	Personalizada	S/R	0.27%
		Telefónica	S/R	0.32%
		Internet	S/R	2.31%
2.5	Urbano	Personal	S/R	33.87%
		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	14.76%	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	62.97%	N/A
N/A No aplica				
S/R Sin Registro				