Informe mensual de Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.
CFE Suministrador de Servicios Básicos
Año: 2020
Mensual: Enero

Tabla I											
Año: 2020			Enero								
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	7.42	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	00:07:27	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	05:11:19	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
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:18	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	762.05	S/R	S/R	698.88	S/R	S/R	S/R	698.97	S/R
		Rural	745.89	S/R	S/R	616.03	S/R	S/R	S/R	420.87	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	625.01	S/R	S/R	234.32	S/R	S/R	S/R	38.83	S/R
		Rural	798.86	S/R	S/R	118.08	S/R	S/R	S/R	107.11	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía	día	Urbana	32.00	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	00:16:02	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	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: enero					
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	Personal	0.47	2.58
			Telefónica	1.16	0.67
			Internet	0.26	0.01
		Urbano	Personal	0.72	5.62
			Telefónica	2.57	1.76
			Internet	0.62	0.02
		Rural	Total de quejas y solicitudes	1.88	
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	3.91	
2.2	Número de quejas recibidas por interrupcion o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.30	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.15	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.28	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.08	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
			Improcedentes	0.17	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	63.36%	76.66%
			Telefónica	56.59%	76.85%
			Internet	33.25%	24.50%
		Urbano	Personal	60.94%	79.07%
			Telefónica	56.71%	79.46%
			Internet	34.30%	27.79%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	74.62%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	64.04%	
			Internet Quejas y Solicitudes	32.99%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	77.00%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	65.98%	
			Internet Quejas y Solicitudes	34.09%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:05:57	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de Atención para recibir atención personalizada	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:06:15	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:01:18	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	11.17	N/A
			Telefónica	6.41	N/A
			Internet	1.83	N/A
		Urbano	Personal	3.96	N/A
			Telefónica	5.18	N/A
			Internet	1.00	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Urbano	Personal	N/A	0.04
			Telefónica	N/A	7.42
			Internet	N/A	S/R
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.91	N/A
			Telefónica	1.88	N/A
			Internet	25.15	N/A
		Urbano	Personal	1.18	N/A
			Telefónica	1.20	N/A
			Internet	28.04	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	8.00
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:05:35	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 Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	9.92%	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 Atención de espera para recibir atención personalizada	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	41.67%	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 Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	26.00%	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.50%	N/A
			Telefónica	0.86%	N/A
			Internet	0.25%	N/A
		Urbano	Personal	0.52%	N/A
			Telefónica	0.68%	N/A
			Internet	22.08%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Urbano	Personal	N/A	99.20%
			Telefónica	N/A	51.60%
			Internet	N/A	S/R
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.24%	N/A
			Telefónica	0.24%	N/A
			Internet	3.20%	N/A
		Urbano	Personal	0.19%	N/A
			Telefónica	0.19%	N/A
			Internet	8.03%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	53.00%
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	9.31%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio*			91.36%	
N/A No aplica					
S/R Sin Registro					