

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mes: Mayo 2020

Tabla I											
Año: 2020			Mayo								
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	24.84	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	00:06:27	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	00:14:46	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	00:05:45	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	93.72	S/R	S/R	7.76	S/R	S/R	S/R	9.06	S/R
		Rural	266.77	S/R	S/R	4.89	S/R	S/R	S/R	2.76	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1696.09	S/R	S/R	346.1	S/R	S/R	S/R	45.11	S/R
		Rural	376.16	S/R	S/R	118.24	S/R	S/R	S/R	7.93	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	36.00	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	00:35:29	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	762.5	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: mayo						
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	0.42	2.18	
			Telefónica	1.57	0.75	
		Urbano:	Internet	0.48	0.01	
			Personalizada	0.53	4.29	
		Rural:	Total de quejas y solicitudes			2.47
			Urbano:	Total de quejas y solicitudes		4.53
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural:	Sector fuera de voltaje	0.43	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.05	N/A	
		Urbano:	Falso contacto de distribución	0.02	N/A	
			Improvisaciones	0.19	N/A	
		Rural:	Sector fuera de voltaje	0.43	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.08	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural:	Personalizadas	58.08%	79.53%	
			Telefónica	52.19%	78.98%	
		Urbano:	Internet	28.26%	27.86%	
			Personalizada	54.86%	82.16%	
		Rural:	Personalizada Quejas y Solicitudes:		76.40%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes:		60.82%	
Urbano:	Internet Quejas y Solicitudes:		28.25%			
	Personalizada Quejas y Solicitudes:		79.52%			
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	
		Urbano:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	00:06:27	N/A	
		Rural:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	S/R	N/A	
Urbano:	Telefónica	S/R	N/A			
	Internet	S/R	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención Personal	Rural:	Personal	S/R	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
		Urbano:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	00:04:13	N/A	
		Rural:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	S/R	N/A	
Urbano:	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	
		Urbano:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	00:03:29	N/A	
		Rural:	Internet	S/R	N/A	
			Personalizada	4.61	N/A	
Urbano:	Telefónica	1.66	N/A			
	Internet	0.42	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural:	Personalizada	1.4	N/A	
			Telefónica	1.53	N/A	
		Urbano:	Internet	3.01	N/A	
			Personal	N/A	S/R	
		Rural:	Telefónica	N/A	S/R	
			Internet	N/A	S/R	
Urbano:	Personal	N/A	0.81			
	Telefónica	N/A	9.89			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Rural:	Personalizada	1.75	N/A	
			Telefónica	2.37	N/A	
		Urbano:	Internet	4.41	N/A	
			Personalizada	1.31	N/A	
		Rural:	Internet	1.49	N/A	
			Personal	141.77	N/A	
Urbano:	Telefónica	S/R	N/A			
	Personal	S/R	N/A			
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía	Rural:	Personal	S/R	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
		Urbano:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	00:05:51	N/A	
		Rural:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	S/R	N/A	
Urbano:	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	
		Urbano:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	10.75%	N/A	
		Rural:	Internet	S/R	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
Urbano:	Personal	S/R	N/A			
	Telefónica	S/R	N/A			
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Rural:	Personal	S/R	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
		Urbano:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	28.56%	N/A	
		Rural:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	S/R	N/A	
Urbano:	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	
		Urbano:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	S/R	N/A	
		Rural:	Internet	S/R	N/A	
			Personalizada	1.69%	N/A	
Urbano:	Telefónica	2.18%	N/A			
	Internet	0.56%	N/A			
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural:	Personalizada	15.43%	N/A	
			Telefónica	1.63%	N/A	
		Urbano:	Internet	38.74%	N/A	
			Personalizada	N/A	S/R	
		Rural:	Telefónica	N/A	S/R	
			Internet	N/A	S/R	
Urbano:	Personalizada	N/A	100.00%			
	Telefónica	N/A	39.80%			
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural:	Personalizada	0.46%	N/A	
			Telefónica	0.63%	N/A	
		Urbano:	Internet	1.17%	N/A	
			Personalizada	0.08%	N/A	
		Rural:	Telefónica	0.09%	N/A	
			Internet	8.40%	N/A	
Urbano:	Personal	S/R	N/A			
	Telefónica	S/R	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 Depósito en Garantía	Rural:	Personal	S/R	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
		Urbano:	Internet	S/R	N/A	
			Personal	S/R	51.33%	
		Rural:	Internet	S/R	N/A	
			Telefónica	S/R	N/A	
Urbano:	Personal	S/R	N/A			
	Telefónica	S/R	N/A			
2.6	"Percepción del servicio"	Rural:	Personal	S/R	N/A	
		Urbano:	Telefónica	S/R	N/A	
			Internet	S/R	N/A	
			Personalizada	92.93%		

N/A No aplica
S/R Sin Registro