

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Trimestre: 2do

Tabla I											
Año: 2020			2do trimestre								
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	10.96	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:06:41	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	00:26:18	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
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:06:39	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	20.46	S/R	S/R	S/R	9.06	S/R
		Rural	266.77	S/R	S/R	11.99	S/R	S/R	S/R	4.78	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1696.09	S/R	S/R	366.99	S/R	S/R	S/R	75.97	S/R
		Rural	466	S/R	S/R	367.33	S/R	S/R	S/R	88.84	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía	día	Urbana	36	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	864.5	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 trimestral de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"							
Año: 2020							
2do Trimestre							
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	0.43	2.22		
			Telefónica	1.58	0.74		
			Internet	0.47	0.01		
		Urbano:	Personalizada	0.54	4.43		
			Telefónica	2.91	1.76		
			Internet	1.11	0.03		
		Rural:	Total de quejas y solicitudes	2.48			
		Urbano:	Total de quejas y solicitudes	4.57			
		2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural:	Sector fuera	0.42	N/A
					Deficiencia en voltaje	0.05	N/A
Falso contacto de distribución	0.02				N/A		
Urbano:	Improcedentes			0.19	N/A		
	Sector fuera			0.42	N/A		
	Deficiencia en voltaje			0.08	N/A		
Rural:	Falso contacto de distribución			0.04	N/A		
Urbano:	Improcedentes			0.19	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas			Rural:	Personalizada	59.45%	79.48%
					Telefónica	52.94%	77.91%
		Internet	28.47%		26.19%		
		Urbano:	Personalizada	58.48%	81.66%		
			Telefónica	54.03%	78.23%		
			Internet	25.66%	28.00%		
		Rural:	Personalizada Quejas y Solicitudes:	76.25%			
		Urbano:	Telefónica Quejas y Solicitudes:	60.91%			
		Rural:	Internet Quejas y Solicitudes:	28.43%			
		Urbano:	Personalizada Quejas y Solicitudes:	79.13%			
Urbano:	Telefónica Quejas y Solicitudes:	63.17%					
Urbano:	Internet Quejas y Solicitudes:	25.72%					
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	00:04:55	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención para recibir atención Personal	Rural:	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	03:53:00	N/A		
		Urbano:	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de atención telefónica	Rural:	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
		Urbano:	Personal	S/R	#REF!		
			Telefónica	00:03:19	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural:	Personalizada	2.54	N/A		
			Telefónica	1.67	N/A		
			Internet	0.61	N/A		
		Urbano:	Personalizada	1.51	N/A		
			Telefónica	1.55	N/A		
			Internet	4.19	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo eléctrico	Rural:	Personal	N/A	N/A		
			Telefónica	N/A	10.96		
			Internet	N/A	N/A		
		Urbano:	Personal	N/A	3.44		
			Telefónica	N/A	7.71		
			Internet	N/A	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural:	Personalizada	1.74	N/A		
			Telefónica	2.13	N/A		
			Internet	52.47	N/A		
		Urbano:	Personalizada	1.17	N/A		
			Telefónica	1.35	N/A		
			Internet	99.93	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	6.38		
			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	00:12:42	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	8.20%	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 Personal	Rural:	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
		Urbano:	Personal	25.85%	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	66.33%	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 inconformidad por monto facturado	Rural:	Personalizada	0.95%	N/A		
			Telefónica	1.03%	N/A		
			Internet	0.38%	N/A		
		Urbano:	Personalizada	7.38%	N/A		
			Telefónica	1.66%	N/A		
			Internet	8.73%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo eléctrico	Rural:	Personalizada	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	100.00%		
			Internet	S/R	N/A		
		Urbano:	Personalizada	S/R	37.49%		
			Telefónica	S/R	31.03%		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural:	Personalizada	0.46%	N/A		
			Telefónica	0.08%	N/A		
			Internet	1.94%	N/A		
		Urbano:	Personalizada	0.07%	N/A		
			Telefónica	0.08%	N/A		
			Internet	5.52%	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	42.51%		
			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	21.17%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.6	Percepción del servicio*		93.05%				

N/A No aplica
 S/R Sin Registro